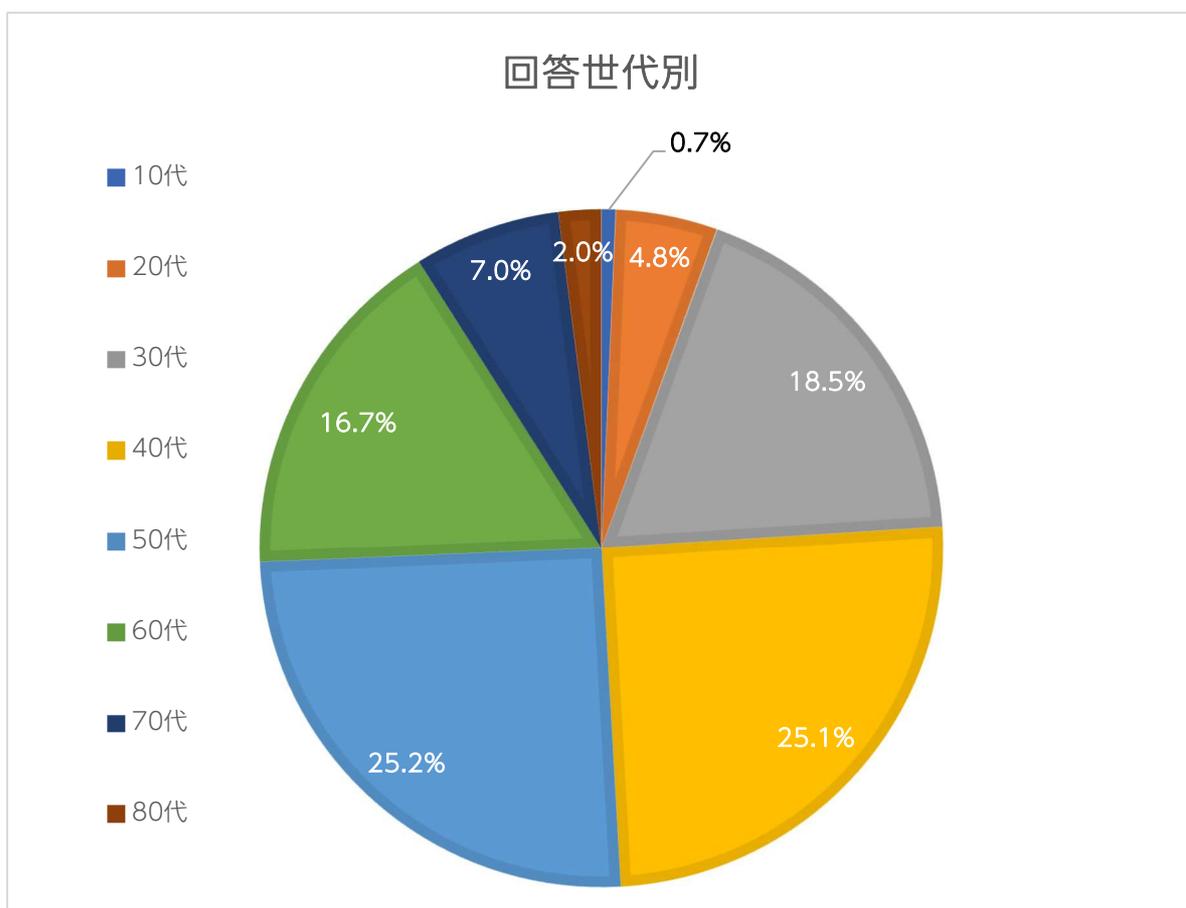


## 第13回 経営管理課

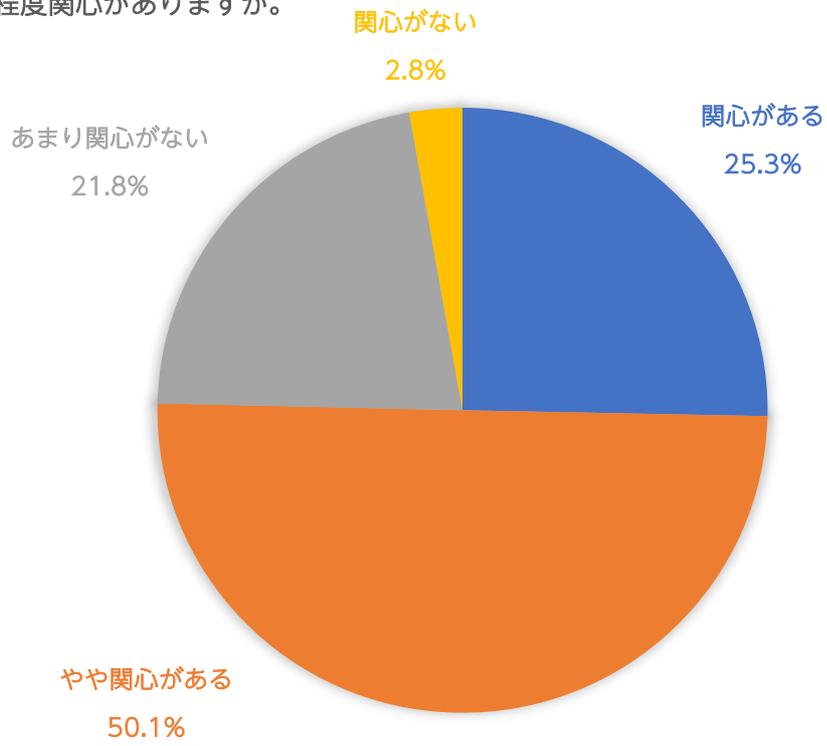
### 「行政改革について」

安城市では、より質の高い公共サービスを確実に、かつ、効率的に実施できるように、行政改革に取り組んでいます。行政改革の指針として、これまで7次にわたって「行政改革大綱」を策定してまいりましたが、第7次行政改革大綱の計画期間が来年度終了することから、次期行政改革大綱の策定を検討しています。大綱の策定にあたっては、市民の皆様から得た幅広い意見を反映したいと考えています

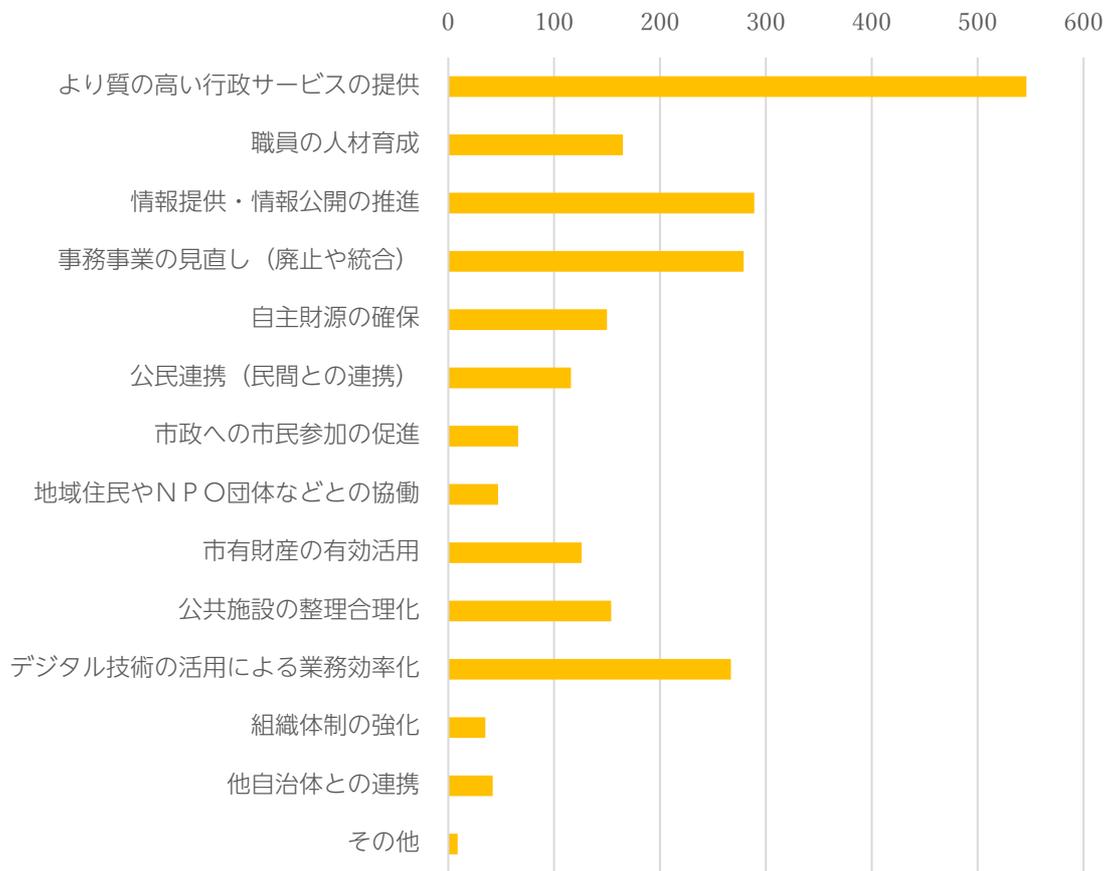
実施期間 令和8年2月2日（月）～9日（月）



設問1（行政改革に対する関心度）あなたは安城市の行政改革の取組にどの程度関心がありますか。

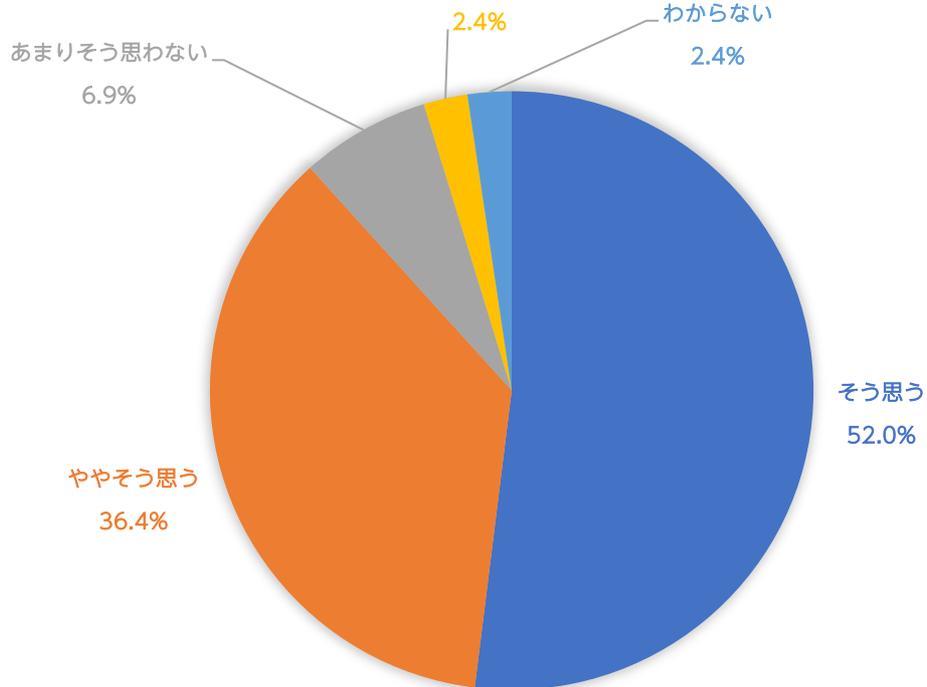


設問2（行政改革に対するニーズ（総論））今後、本市が行政改革を進めていくうえで、重点的に実施するべきと思うことは何ですか。（3つまで回答可）

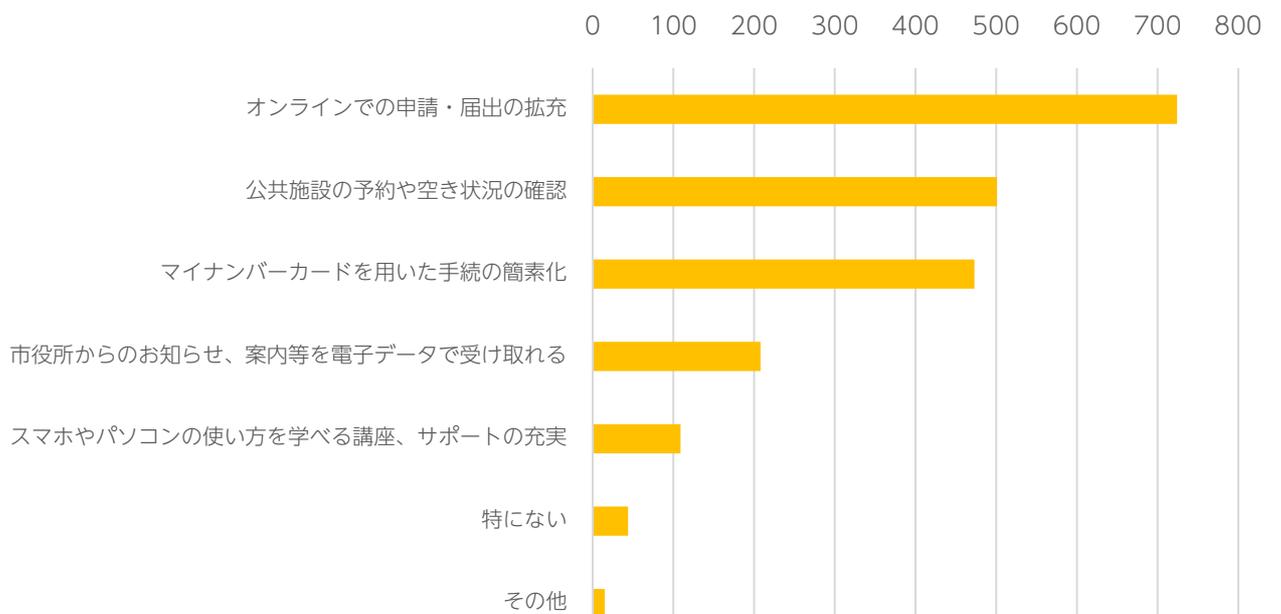


<b>設問2で「その他」を選択された場合</b>
<b>職員の雇用環境改善</b>
現場の職員の意見を尊重し取り入れて改革を行ってほしい。また、上の決定を現場の職員が知らずに市民に説明できないことが多々あるので、全職員に周知できる体制を整えて欲しい。
<b>職員が積極的にいろいろな事をチャレンジできる土台作り</b>
人件費の削減、デジタル活用してより便利によりスリム化してほしい。
健全な税収、住民サービスの持続可能性を高める取り組み。
市職員の質の向上(過去に横柄な態度をされたり、人権差別を相談しても煙たがられた)

設問3 (行政手続のデジタル化) 行政手続のデジタル化を積極的に進めるべきだと思いますか。

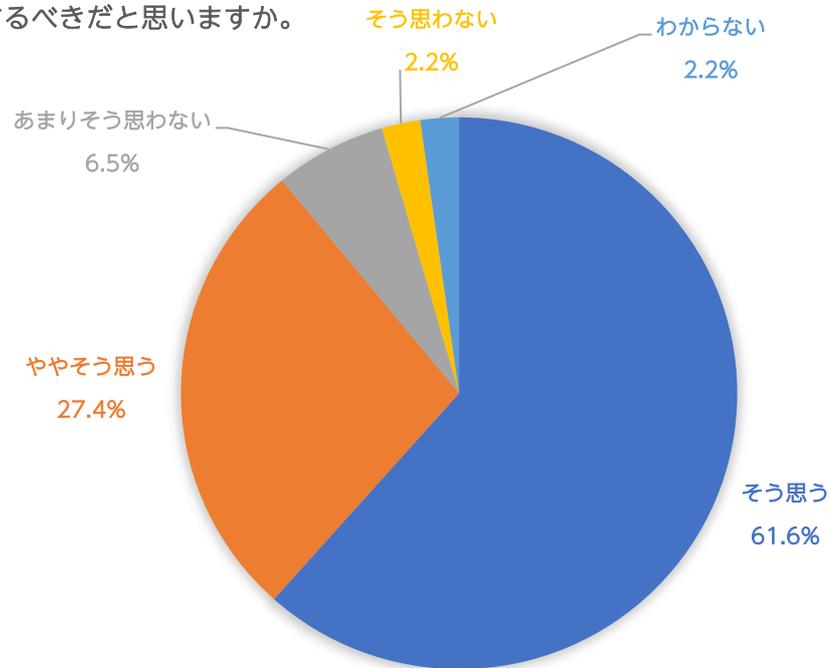


設問4 (行政手続のデジタル化に望むこと) 行政手続のデジタル化について、望むことは何ですか。(3つまで回答可)

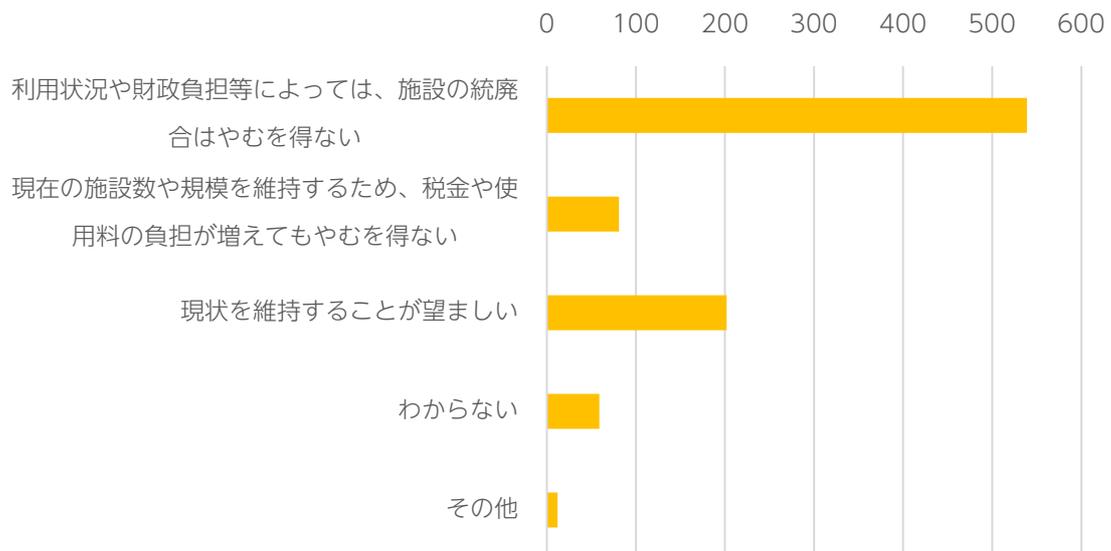


設問4で「その他」を選択された場合
ハッキングとかデジタル化でおこるかもしれないトラブルに対応できるように、実力をつけてほしい
AI を活用し職員の削減
高齢者やデジタル情報弱者の救済処置
AI を活用した問い合わせ窓口等情報収集、手続きの簡素化
オンライン講座
高齢者などデジタル難民が取り残されないようにする配慮
施設を借りる際の支払いのオンライン決済
保育園申請や予防接種状況提出などデジタル化すれば毎回かかなくて良い無駄なものはたくさんある。
市役所職員の適切な配置（不必要な部署の統合、整理）
市役所内の各窓口のリアルタイム混雑状況（待ち時間）
デジタル化の促進に伴い、不慣れな方やお年寄りにはその分寄り添っていただきたいです。
情報セキュリティ
十分すぎるくらいのセキュリティ対策
補助金などの情報展開。全ての申請がデジタルで完結出来る仕組みの構築。大規模災害発生時のデジタル活用の検討
インターネットが接続不可の場合であっても利用できる代替手段を必ず用意しておくこと。災害時や、高齢者に配慮すること。

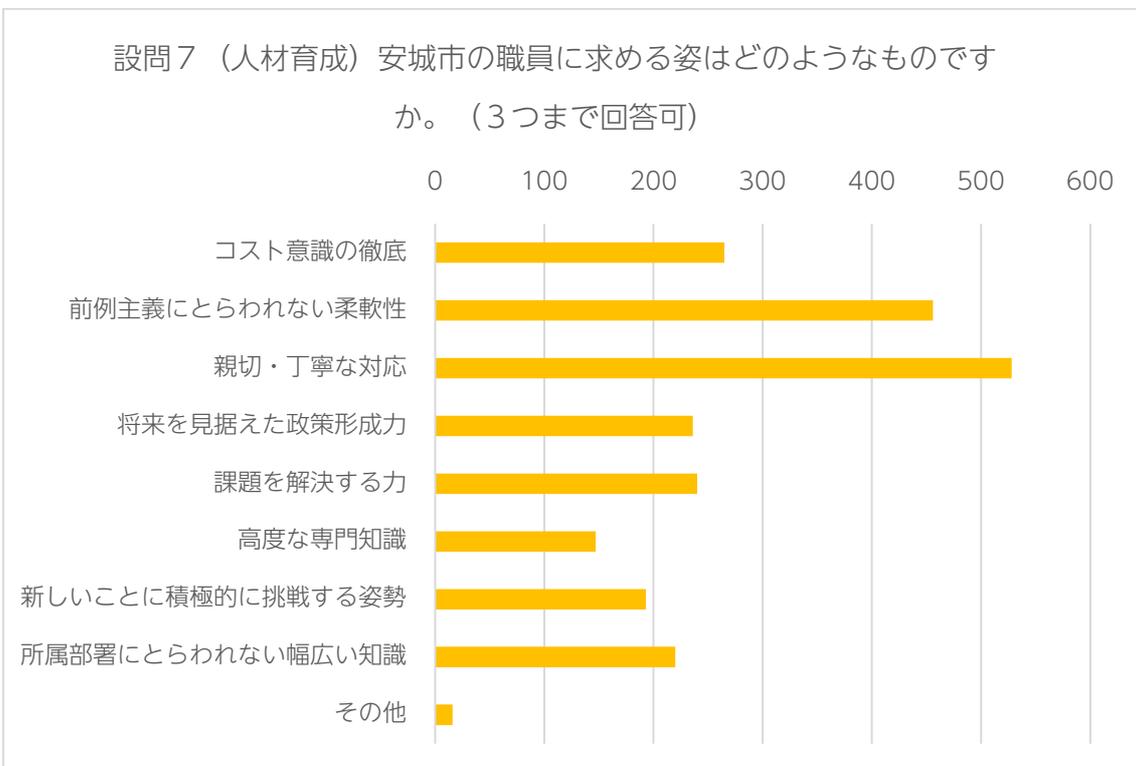
設問5（オンライン決済）現在、手数料・使用料等の支払に窓口でのキャッシュレス決済※1を導入しています。今後、自宅等で手続きが完結するオンライン決済※2も積極的に導入するべきだと思いますか。



設問6（公共施設）公共施設のあり方について、あなたの見解に最も近い選択肢はどれですか。



設問6で「その他」を選択された場合
データがないので判断できない
利用頻度とか内容を踏まえた上での判断が問われる。活用法とかも吟味できれば良いと思います。
民間との連携
まずは現状維持でコストを削減する事。税負担はそれから
施設によって思いが異なる
必要のない施設は即刻廃止して取り壊し。
市民のニーズにあった運用方法の改善を進めるといいと思います
施設運営に必要な人員数を見直し、業務の効率化を図る
施設次第。統廃合しても仕方ないものもあれば、現状維持すべきものもある。
民間(企業含む)の施設の連携活用
多くの方が公平に使える施設を希望します。常連の人ばかりで利用しづらい施設にしないでください
窓口の時間が短くなったんだから、税金下げたら



設問7で「その他」を選択された場合
所属部署に関する幅広い知識を身につけて欲しい。
上記全て
無駄、サボリの撲滅
部署間の連携
講座が休みになった時に、ちゃんと事前に連絡したり誠意持って対応できる人。
得た情報を口外しないこと。母子家庭や経済状況
ハラスメントの撲滅
現地現物主義。会議室にこもっておらず現場に出てください。そのためデジタル化でデスクワークを減らしてください。
何事においても面倒くさがらない。
一般企業と同じように市民は、お客様であるという意識を忘れずに接してください。
信念を持って職務を遂行してほしいです。
プロ意識
施設利用者への積極的な対応(コンシェルジュ)
先日、窓口へ書類を持っていき、多分合っていると思いますが、よろしくお願ひします、と渡したところ”それを決めるのはあなたではないでしょうか？”と言われた。もちろん私ではないが、市役所の職員が決めることでもない。”わかりました、一度お調べしますね”などの対応がふさわしいのではないか？サービス業では、同じ内容でも、ものの言い方というのが非常に重要。恐らく、何十年前に就職して、親方日の丸のままなのだと思う。また、再雇用の人で、上司が元部下なのか上から目線で、上司がはっきり意見を言えず 役目をはたしていないと感じた。
市民がお客さまであるという認識を保ち続けること
横柄な態度の職員撲滅。

設問8 安城市が取り組む行政改革に関してご意見があればご記入ください。

色々な事をデジタル化する事に賛成ですが、現在でも自分の必要な窓口に行き着けなかったりして断念する事もままあるので、スマホなど不得手な人にも簡単に出来るよう制作して欲しい。(今でも制作者に取っては簡単に作って居ると思っています。が……)

DX化は是非とも推進してほしいと思います。

共稼ぎが当たり前の時代となって、働き方や生活の仕方に柔軟な対応のために必要だと思いません。

行政手続きのデジタル化を進めていく時に使用する個人の金銭的なことも考えてほしい。Wi-Fiのないところでのデータのやり取りが負担になってくると思う。大切な手続きは安全のためにWi-Fiを切らないといけない。今の高齢者はお金持ちだけれど、次の世代になると、あまりお金持ちではないようだ。その辺りの起こり得る細かいことも考えて計画的に政策を進めてほしい。住み良い安城でありますように。

1) 専門性の高い課題を解決できる人材を育成し市の専門職として維持し、民間と対等に渡り合える、或いは指導できる博識を有する人材が整えられると良いが、どの分野に重点を置くかが問題だろう。

2) オンライン化は便利な面もあるが、成りすましや乗っ取りなどのリスクもあり、使い勝手と安全性は両立しないので、どこかで線引きが必要だと思う。

市役所に行くために半日~1日休みを取らなくてはいけなくなります。

子育て世代にとっては子どもの病気や行事などで休みを取らなくてはいけない場面がたくさんあります。

今や共働きや再雇用が基本で、平日昼間に調整する必要もなく時間を作れる人は少ないのではないのでしょうか？

また市役所で働いている皆さんもその様に簡単に残業できる人ばかりではないと思います。

DX化を進めて少しでも市民が市役所に行く機会を減らし、専門性が必要とされない仕事に割く時間を減らして行って頂きたいです。

既成概念に捉われず、縦社会(組織、職制等)も乗り越えて、出てくる進言、提案を、しっかりと受けて、充分検討できる体制と組織の見直しが大切に思います。

どんな意見も、即断を避けていける、”ゆとり”ある組織作りこそ大切かと思っています。

デジタルトランスフォーメーションは必須と思うが、そのためのサイバーセキュリティにも注視してほしい。

課題解決のために職員が専門性を身に着けることよりも、外部の専門家と協業し、職員は専門家をつないでプロデュースできる幅広い見識を身に着けた方が、社会課題に対し柔軟に対応できると思う。

行政職員は3年程度でローテーションしてしまうが、人脈や知識の継承ができていないと思う。外部ステークホルダーから見ると、3年ごとに一から事情や背景、課題の詳細を教え理解してもらうのがとても大変なので、このような知識技術人脈などをどのようにスムーズに引き継げるのか考えてほしい。

共働きの増えている現在、土日や平日夜間対応などの検討をどんどん進めていただきたいです。

また、人口の多い地域にサービスを充実させてほしいです。

新城駅付近の道路、ロータリーなど見直していただきたいです。

失敗を恐れずに、勇気を持って新しい事に挑戦してほしい。

安城市はペーパーレス化が進んでない。水道の基本料金無料のチラシの配布など無駄な資源、労力を使いすぎる。広報や検針票記載で充分だと思えます。

今後、高齢化、人口減少（同時に市職員減少）を考慮し、デジタル化は必須に思えます。

コンピュータでやれる事は全てコンピュータに任せ、職員の皆さんは人間でしかできない事だけに注力すべきだと思います。

これからの未来を作る子供たちへの投資が少なすぎる。

近隣他市と比べ、高校や中学だけでなく幼稚園や学童など子供を持つ同世代の親たちは教育の意識の遅れにうんざりしている。

将来のあるべき姿を明確にして、今後継続して必要になることを優先して進めて頂きたいです。デジタル化の推進などは、ゼロ・100ではなく、やれることからスタートして周知していくやり方も良いと思います。また、AI活用など、専門性の高いことは、人材育成ではスピード感が出にくく、人材不足としますので、アウトソース活用が良いと思います。

民間企業並のコスト意識を徹底して持っていただきたい。

職員の意識改革、実施内容の見える化。物価上昇と同様の賃上げをするなら、民間人と同じくどのような成果を上げたか、どれだけ削減に努力したかを提示し、税金から支払われる賃金に見合った仕事をしているか、努力をしているかを示すべきだと思う。例えば、資源活用や環境保全をうたうなら、印刷物の削減や人員の効率化による残業削減などを実施し、成果を提示して欲しい。

安城市は、色々子育ての補助をしていて内容は良いものもあるが、アピールが足りないと思う。近隣の市ですら、知らない状況なので。

また、どこにどのような施設があり、どうしたらその施設を使えるのか知らない人が多いと思う。実際、子供の関係で体育館を探した際に、どこにどのような施設があるのか分かりにくく、活用できない。

様々な手続きはデジタル化等による効率化を進めるべきだと思う。また必要な書類が相変わらず多くて、分かりにくいので、そこにメスを入れるべきだと思う。効率化により浮いた工数を、本当に必要な公共サービスに振り向けることができれば。

行政改革推進はすることが自己満足になっていないかのチェックが必要。やることに価値があるのでなく、やったことに価値が出るようにしてほしい。

行政手続きのデジタル化はどんどん進めて頂きたいと思いますが、今まで通りの窓口等での申請もできるように両方で行えるようにしておいて頂きたいです。

論議は、よくされていると感じますが、PDCAのアクションが遅くないですか？  
もっとスピーディーに、そして新しい事にチャレンジしていく姿勢が大事です。よく聞く予算が無いは、言い訳です。何とかするのが行政の力です。近隣の市町村を知って学ぶ、交流するのも良いではありませんか。

子育て中の私にとって、安城市は手厚い支援をされていると感じます。これからもどの世代からでも安城で良かったと思えるような市になっていって欲しいと感じます。市民の多数が望むもの、望むことに取り組んでいていただきたいです。

何をしても財政が最重要なので、ふるさと納税で減収にならないようにお願いします。  
将来（老朽化、大地震、大雨）に備え、生活インフラ（電気、ガス、水道／下水道、ごみ処理）の改修・整備の促進をお願いします。

高齢化が進むので急なデジタル化は反対です。

キャッシュレスを進めて欲しい。

午後4時の閉庁は、再考していただきたい。  
土日祝日休みなのに平日4時まででは、なかなか来庁出来ない。  
全ての手続きが来庁せずに済ませられるのであればよいですが。

取り組み結果は簡単には表に出ないが、日々の取り組みが大事だと思う。少子化、財政の逼迫化など近い将来に必ず現実になると思うので、職員全員が危機感を持って行政に携わっていただきたい。

確認だけの郵便物などがあるのもったいないなあと思う  
見て捨てるだけなので

全体に職員は、誠実に職務に取り組んでいただいています。一方、将来を見据えた政策立案に弱いことは課題で、背景として3~4年で定期異動を繰り返すため、政策を中長期で深く取り組める専門知識を備えた幹部・職員が少ないことがあるのではと拝察しております。

特に高齢者福祉やまちづくり、産業政策・企業誘致、教育の分野で中長期の視点が薄い点に危機感を持っております。今後5年程度、まだ財政に比較的余裕がある間に、中長期視点で人事制度の抜本の見直しや人材育成に取り組んでいただきたいです。

市長や幹部職員も、中長期の視点や、社会変化を的確に理解し、政策立案を構想していただきたいと思います。外部のシンクタンクや専門家をもっと活用してよいのではないのでしょうか。

市議会の答弁を拝聴し、大変失礼ながら10年後の安城の姿をどのように構想されておられるのか、気になりました。

今後窓口が16時までとなりますが、市民としては困ることもあります。16時までというのは人手不足の中仕方ないことかもしれませんが、人手不足は他の業種にも言えることです。せめて、週に1回だけとか、曜日をランダムにして月に何回など、夜間の受付をしてもらえると大変ありがたいです。

正直なところ安城市は積極的な政策はしないなと感じています。

ほかの自治体でやっていることも、「県がやらないからやらない」とか、「よそはよそ、うちはやらない」と言って、目的や理由があってもやらないわけではなく、消極的なだけに思えます。目的や市民の暮らしを考えれば、前例に縛られず柔軟な対応が必要だと思います。

自主財源の確保がまだまだだと思います。

ふるさと納税寄付金トップクラスは3ケタ億円、安城市は1ケタやっとならぬという状況。目標は、3億円と書いてあったが、もっと大手企業さんのご協力を得ないと到底達成は出来ないと思います。電動工具や掃除機で有名なマキタさんなど。今、協力してくれている企業さんをふるさと納税サイトで見ると、もっと魅力的に出せないかなと思ったりします。

生活に不便が無い”田舎”。安城市は、それを目指して欲しい。無理に集客する必要もないが、過疎化も避けなければならない。常に、微調整を繰り返す市政であって欲しいし、行政も、効率化と市民サービスの両立を目指して欲しい。

安城市単独では実現が困難なことを、県や国、民間を巻き込んでやってほしい。