

広島市行政経営改革推進プラン（素案）に対する市民意見募集の結果について

1 募集期間

令和5年12月25日（月）から令和6年1月15日（月）まで

2 周知方法

- (1) 本市ホームページへの記事掲載
- (2) 行政経営課、公文書館、各区役所区政調整課及び各出張所への閲覧用の素案の設置
- (3) 本市広報紙（令和6年1月1日号）への記事掲載
- (4) 市政記者クラブへの情報提供

3 募集結果

- (1) 応募者の数 3人
- (2) 意見の数 8件

4 意見に対する本市の考え方

意見に対する本市の考え方は、次ページの表に記載しているとおり。

番号	区分	意見要旨	本市の考え方
1	行政経営改革推進プラン策定の趣旨 (P 1)	本プランは国主導のものであり、広島市として本当に必要なものとして熟議の上、取りまとめられたものとは言えない。	本プランは、法令に基づく計画ではなく、持続可能性の確保とともに本市の魅力づくり、とりわけ市民サービスの充実を図ることを目指して、本市が独自に策定するものです。 策定に当たっては、その実現のための「行政経営改革の目標」や主な取組を十分に検討して取りまとめています。
2		行政で単一の指標のみで判断できると考えるのは困難。それでも、市民に対して行政がやっていること、やるべきことの説明としてこのような指標を公表することは理解できるが、あくまで行政の改善のためのものとして、“何を”表しているのかをより分かりやすく提供する必要がある。その観点からは不十分なものと言わざるを得ない。なお、“何を”としては、施策の進捗を絶対値として捉えることができる少数のものを除き、他自治体との比較にならざるを得ないものも多数になると思われ、タイムリーに改善に結び付けることができないものも存している。さらに、子育て支援のように、策定時を下回っている、しかもコロナ禍のように外部要因に帰することができないものもあり、これらについて突っ込んだ検証や改善策が講じられていないものがあるのは活用されていないことの証左である。PDCAサイクル、“品質”についての勉強をまずやっていただきたい。	本市の「行政経営改革」においては、職員が本プランに掲げる取組を参考に、所管する業務の一つ一つを見直し工夫することによって、本市全体の行政運営の体質改善を図ることが重要であると考えています。 こうした考え方の下、数値目標を設定して、その達成に主眼を置くのではなく、各取組の目指す姿の内容と、それを達成するためのスケジュールを本プランに掲載し、毎年度、取組状況や社会経済情勢等を踏まえながら取組の見直しや追加を行うことで、不断に経営改革の取組を進めることにしています。

番号	区分	意見要旨	本市の考え方
3	行政経営改革推進プラン策定の趣旨 (P 1)	<p>広島市立中央図書館等再整備計画、広島市立図書館再整備方針は、明らかに「行政経営改革推進プラン策定の趣旨」から外れている。</p> <p>これらを一旦白紙に戻し、全体最適となるよう図書館や建築の専門家などの有識者会議を開き、意見を十分に聞き、市民の声にも誠実真摯に耳を傾けて、真に広島市民が誇れる広島市立図書館を造るべきである。</p>	<p>中央図書館の移転・再整備については、中央図書館及び映像文化ライブラリーの機能を集約の上、蔵書の充実や、読書環境の整備等により、図書館としての機能・サービスの充実を図るものです。</p> <p>また、広島駅という広域的な公共交通の結節点に近くなることで市域外の来館者等の増加が期待できるとともに、本市の都心の「東西の核」のバランスを考慮したまちづくりの方向性も踏まえたものであり、行政経営改革の目標（市民本位の行政サービスの提供）や全体最適の考え方に合致するものと考えています。</p> <p>また、本移転・再整備については、市民アンケート等の実施や、広島市立図書館協議会、広島市社会教育委員会及び本市議会の御意見等を頂きながら進めているものです。</p>
4	区役所等の窓口における市民サービスの向上と業務の効率化 (P 5)	<p>高齢者や障害者など、窓口に行くこと自体が困難な人もいます。市が専用番号等を用意して体制を整え、高齢者等が窓口とテレビ電話ができるようになれば、サービス向上になると思われる。</p> <p>【内容】5行目の「来庁される市民へのサービス向上と業務の効率化を図る。」の後に「また、テレビ電話機能を用いるなどで、来庁しなくても対面でサービスが受けられるようにする。」を加えてはどうか。</p>	<p>本プランには、DXによる主な行政サービスとして、窓口における申請書作成支援システムの導入や行政手続のオンライン化の取組を掲載しています。本プランに掲載した取組のほかにも、本市では、広島市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画に施策の一つとして「コミュニケーションのオンライン化」を掲げ、スマートフォンやパソコンを通じて、行政に相談等ができる環境整備を進めることとしており、御意見については今後の取組の具体化に当たっての参考にさせていただきます。</p>

番号	区分	意見要旨	本市の考え方
5	幼児教育・保育の充実 (P 7)	<p>【内容】7行目に「ビジョンを令和元年度に、実施方針を令和2年度に策定し、これに基づいた施策展開を進める。」とあり、ビジョンも実施方針もこれから策定するようにも受け取れるので、「ビジョンを令和元年度に、実施方針を令和2年度に策定した。これに基づいた施策展開を継続して進めていく。」というように分かりやすくしてはどうか。</p>	<p>御意見の趣旨を踏まえ、「ビジョンを令和元年度に、実施方針を令和2年度に策定しており、これに基づいた施策展開を進める。」という記載に修正しました。</p>
6	ごみ処理に関する総合的な取組の推進 (P 8)	<p>【内容】6行目の「ごみの発生から排出、収集・処分に至るまでの過程における様々な課題」の一つに、事業所から出る廃プラスチック類の問題があると思う。廃棄物処理法に基づき、他都市では「事業所から発生する廃プラスチック類はすべて産業廃棄物」と規定しているが、広島市では事業所から出る廃プラスチック類を一般廃棄物として受け入れている。これは、法律に抵触しているおそれがあると思われるので、このような課題について十分整理していただきたい。</p> <p>【内容】2行目の「・・・循環型社会の形成のため、」と「食品ロスの削減や」の間に「廃棄物処理法等の諸法令を遵守し、」を付け加えてはどうか。</p>	<p>本市では、事業所から排出される廃棄物のうち、本市による円滑な処理が可能な「包装ビニール、ポリ袋、ポリ容器などのプラスチック類」を一般廃棄物として広島市一般廃棄物(ごみ)処理計画に位置付け、適正に取り扱っているところであり、本市がごみ処理に関する総合的な取組を推進するに当たり、法令遵守は本プランへ記載するまでもなく当然に徹底すべきことと考えています。</p>

番号	区分	意見要旨	本市の考え方
7	先進技術（AI・RPA等）を活用した業務の効率化（P13）	<p>市役所から市民に送付される郵便物は多くあるが、一度見れば用事が済むものや所定の処理をすれば廃棄してよいものが多い。郵便物の送付には、用紙の調達、印刷・封入・封緘などの作業及び郵送に多額の税金がかかるとともに、不要物として廃棄処分する費用も必要となる。そこで、可能な限り電子データ化してメール等で届けることを実現していただきたい。</p> <p>【内容】4行目の「定型業務などのうち先進技術の活用により業務の効率化を図ることができるもの」を「業務の効率化や経費削減を図ることができるもの」に変更してはどうか。</p>	<p>「先進技術（AI・RPA等）を活用した業務の効率化」については、職員が定型業務に多くの時間を取られ、政策の企画立案などに十分注力できていないという課題に対応するため、職員が行っていた業務の一部をAIを活用したシステムや反復する定型業務を自動化するシステムであるRPA等に置き換えていくものです。</p> <p>市民への郵送物の電子化に関する御意見については、今後の取組の参考にさせていただきます。</p> <p>なお、持続可能な財政基盤を構築していくためには経費削減も必要と認識しており、本プランと同時期に公表した「財政運営方針（素案）（令和6年度～令和9年度）」において、歳出面の取組に内部管理経費の節減等を掲げているところです。</p>
8	公益的法人等の在り方検討（P15）	<p>例えば都市整備公社では、民間企業同様ごみ収集運搬業務及びし尿収集運搬業務を受託しているが、民間受託に比べてかなり高額であると包括外部監査が指摘し、「公社には民間とは別枠で特命随意契約が行われていますが、同じ業務を受託するのであれば、「特命」とすべきではないので、民間企業とともに競争入札をするなどの改革が必要であると思われる。」との意見が述べられている。このように公社への委託を特命随契で行うことには問題があると思う。</p> <p>【内容】7行目の「必要に応じて組織人員体制や財務体質の見直しを行う。」を「必要に応じて組織人員体制や財務体質、委託方法等の見直しを行う。」に変更してはどうか。</p>	<p>「公益的法人等の在り方検討」においては、組織人員体制の改善として、指導調整を行う市の立場から、法人の役割を踏まえた法人内部の組織改正やプロパー職員の人材育成、採用などの検討を考えています。また、財務体質の改善として、新たな自主事業や収益事業の実施等による財源確保を促進することを考えています。</p> <p>御意見のあった委託方法の見直しについては、委託者側である市の発注過程において適宜検討するものであり、「公益的法人等の在り方検討」の取組の一つとして記載する必要はないと考えます。</p> <p>なお、ごみ収集運搬業務及びし尿収集運搬業務委託については、業務の効率化等を図っていくため、民間への委託化を図っています。</p>