

令和 5 年 3 月 29 日

清水町長 関 義弘 様

清水町行政改革推進委員会

委員長 中山 勝

副委員長 土屋 正雄

委員 渡辺 隆司

委員 鈴木 義一

委員 奥山 理恵子

委員 深澤 朱美

行政改革の推進に関する取組について（提言）

我が国では、世界に類をみない急速なペースで少子高齢化・人口減少が進行しており、これに伴う税収の減少や社会保障関連費の増加など、地方を取り巻く環境が厳しさを増していることに加え、近年は新型コロナウイルス感染症の拡大により、地方経済・社会が大きな影響を受けている。地方経済を支える産業への打撃や地域コミュニティの希薄化が見られる一方、デジタル・オンラインの活用により時間と場所にとらわれない働き方が可能になるなど、人々の生活様式や価値観が大きく変化してきている。

このような社会情勢の中で、清水町では第 5 次総合計画の基本目標として「未来への責任あるまちへ」を掲げ、持続可能な行財政運営を目指している。これを実現するためには、ますます高度化・多様化する住民ニーズに的確に対応し、選択と集中により質の高い行政サービスを効率的かつ効果的に提供することが一層求められる。

本委員会は、清水町行政改革推進委員会設置要綱第 2 条の規定に基づき、町の現状を踏まえ特に必要と考える事項について提言を行うものである。

地方への関心が高まる中、限られた財源を有効活用し、町民満足度を高める成果志向による行政改革を推進することで、くらしやすさで未来をもにつくり、積極的に選ばれるまち「清水町」となることを期待する。

1 人材の育成・組織機構の最適化に関する提言

(1) 職員の配置・育成について

町では、業務の固定化や士気低下を防止し、幅広い視野と業務遂行能力を身に付けることを目的として、毎年人事異動が行われている。定期的な異動により様々な部署で研鑽を積むことは必要であるが、特定の分野を極めていくスペシャリストの育成も必要と考える。

清水町人材育成方針においても、個人の適性に応じてゼネラリストとスペシャリストを育成するとされている。スペシャリストの存在により、職場研修の充実や事務処理誤りの防止などの効果が見込まれることから、職員数が限られている状況ではあるが、着実に対応を進めるよう提言する。

また、住民が行政と最も接点を持つ場所である住民窓口において、利用者の満足度を高めるためには、対応者がどの職員であっても一定水準以上のサービスを提供できることが求められる。そのような職員を育成するための仕組みづくりについても進められたい。

(2) 業務環境の改善・組織の活性化について

新型コロナウイルス感染症の影響を受け、行政分野においても働き方の見直しが加速しているが、業務環境の改善についても一体となって進めていく必要がある。職員が効率的に業務を遂行できるよう、デスクやキャビネットの配置見直しなどによる業務環境の改善を提言する。見直しに当たっては、業務内容や工程の精査を併せて行うことを期待する。

また、組織機構の最適化についても検討されたい。例えば部を創設するなど、人材育成及び業務の効率性・連動性に配慮した組織機構の改革を提言する。

2 質の高い行政サービスの提供に関する提言

(1) 防災対策の強化について

「清水町地域防災計画」では、災害対策基本法の規定に基づき、町民の生命、身体及び財産を災害から保護するため、町の地域にかかる防災対策の大綱を定めている。一方、町内の各地域においては、一定地区内における自発的な防災活動に関する計画を「地区防災計画」として定めることができるが、多くの地区ではこれが未作成となっている。全ての地区で作成できるよう、行政による支援の充実を提言する。

なお、災害発生時には、医療機関をはじめとした関係機関との連携が不可欠であるため、地域防災計画の個別計画である「清水町医療救護計画」の内容を充実させ、防災訓練の実効性を高める取組も必要と考える。

(2) 2025 年問題への着実な取組の推進について

2025 年以降、団塊の世代が 75 歳以上の後期高齢者となり、国民の 4 人に 1 人が 75 歳以上という超高齢化社会への突入が見込まれている。2025 年を目前に控え、様々な問題の発生が懸念されている。

その一例として、介護施設における人員の問題が挙げられる。町では介護従事者を養成するための研修などを実施しているが、現場では依然として人員が不足しており、介護を必要とする人が誰からも介護を受けることができない“介護難民”の解消が課題となっている。

また、人材育成の充実だけでなく、民生委員や地域包括支援センターと協力し、支援を必要とする高齢者を地域で支え合う仕組みづくりが必要であり、国や県と連携し、介護従事者への処遇を改善するための取組についても検討されたい。

この問題の解決に向けた取組を一層推進するよう提言する。

(3) 高齢者支援の拡充について

町が設置するファミリー・サポート・センターでは、子育てを応援したい人・応援してほしい人が会員となって相互に育児の援助活動を行っ

ている。その活動の一環として子どもの送迎があるが、このような仕組みを高齢者の外出支援にも活用できれば、外出の機会を増やすことができると思う。広報による周知や、ゆうすいポイントを活用した登録者へのインセンティブ付与など、支援者を確保するための取組が必要である。同時に、高齢者にとって身近な場所で継続的に参加できる行事の企画など、高齢者の居場所づくりについても取り組まれない。

また、様々な分野でデジタル・オンラインの活用が進んでいるが、高齢者の多くはパーソナルコンピュータやスマートフォンの操作に不慣れである。町や社会福祉協議会による講習の開催や、高齢者同士で教え合う場の創出など、高齢者が基本的な操作を学ぶことができる環境の整備も必要である。

町民に占める 65 歳以上の割合が 25%を超え、独居高齢者や高齢者世帯も増えている中、高齢者の生活を支援する取組の充実について提言する。

(4) 見守り体制の整備について

核家族化や地域のつながりの希薄化により、育児で困難を抱える家庭、例えば保育所や幼稚園、認定こども園に通っていない 0～5 歳児、いわゆる無園児を抱える家庭で親子が孤立すると、虐待などのリスクが高まる懸念が指摘されている。

また、本来大人が担うと想定されている家事や家族の世話を日常的に行う子どもはヤングケアラーと呼ばれ、学業や友人関係に影響を及ぼすことなどが社会問題となっている。

これらの問題への対策として、定期的に見守りを行うことでリスクを早期発見できれば、子どもへの虐待や社会的な孤立の防止につながると考える。行政が区長や民生委員、児童委員など地域の人材と連携し、見守り体制の整備を進めるよう提言する。

3 効率的な財政の運営に関する提言

(1) 町民アンケートの活用について

広聴事業として、町が実施する事業の方法や評価について、町民の意識を調査するアンケートを実施しているが、回答の単純集計に留まっており、その結果を十分に活用できていないように見受けられる。

町民のニーズや町の行政サービスが抱える課題を明らかにすることができれば、注力すべき分野に重点的に予算を投じるなど効率的な行財政運営ができると考える。設問の構成や結果の分析方法を工夫し、アンケート調査から得られたものを町の行財政運営に活用するよう提言する。

(2) ふるさと納税の確保について

平成 20 年から始まったふるさと納税の受入額及び受入件数は、全国的に見て年々増加傾向にある。本町においても、返礼品参加事業者数の拡大など積極的に取組を推進し、金額及び件数を順調に伸ばしている。

返礼品については、現在は町の特産品、主に食料品が中心となっているが、町の独自性があるものを開拓できれば、より一層町の魅力をアピールすることができると思う。

また、寄附金の使途を具体的に定めて寄附を募る「クラウドファンディング型ふるさと納税」についても調査・研究し、活用を検討されたい。

厳しい財政状況の中、地方創生や地域振興のための施策を推進する財源として、ふるさと納税確保のための取組を推進するよう提言する。

(3) 公共施設における使用料等の見直しについて

町の公共施設については、利用者と未利用者間で不均衡が生じることがないように、サービスの対価として条例に基づき利用者から使用料を徴収している。

この料金設定については、町が定めた「公共施設の使用料等に関する方針」に則り、定期的に見直しを行うものとされているが、平成 28 年度以降見直しが行われておらず、近年の消費税率引上げや維持管理経費の

増加などの情勢を反映できていないように見受けられる。

このような社会経済環境の変化や施設の利用実態、近隣市町の状況などを踏まえ、町の財政状況を勘案しながら使用料の適正化を図るよう提言する。

なお、適正化のための方策については使用料の見直しのほか、施設備品の有料化などが考えられる。