

三原市事業レビュー 点検結果

令和6年3月



目次

I	点検結果のまとめ.....	1
II	実施要領.....	2
III	事業レビューの結果を反映した事務改善方針等.....	3
1	予算への反映方針.....	3
2	事務改善方針（事業別）.....	4

I 点検結果のまとめ

個別事業名	点検結果		【参考】 市民判定者の判定
	判定結果	評価者の判定	
①市民提案型協働事業	要改善	不要・凍結 1人 要改善 3人	不要・凍結 3人 要改善 13人
②クラウドファンディング活用促進事業	不要・凍結	不要・凍結 2人 要改善 1人 現行通り・拡充 1人	不要・凍結 6人 国・県・広域 1人 要改善 5人 現行通り・拡充 5人
③自主防災組織設立・育成事業	要改善	要改善 2人 現行通り・拡充 2人	不要・凍結 1人 国・県・広域 3人 要改善 13人 現行通り・拡充 2人
④敬老優待乗車証交付事業	要改善	要改善 3人 現行通り・拡充 1人	要改善 20人
⑤体力向上事業	現行通り・拡充	不要・凍結 1人 要改善 1人 現行通り・拡充 2人	不要・凍結 2人 国・県・広域 1人 要改善 13人 現行通り・拡充 4人
⑥行政手続デジタル化事業	現行通り・拡充	不要・凍結 1人 現行通り・拡充 3人	国・県・広域 1人 要改善 10人 現行通り・拡充 7人

※判定結果の定義

「不要・凍結」……事業そのものが必要ない（事業の廃止）、ゼロベースで見直し（事業の一時凍結）

「国・県・広域」……事業は必要だと思うが、市がやるべきでない。国、県、広域で実施した方が効果的

「要改善」……市が実施すべきだが、改善が必要である。

「現行通り・拡充」……引き続き、市が実施すべき。もっと重点的に取り組む必要がある。

II 実施要領

1 目的

施策の成果を効果的に向上させるため、事務事業について、その必要性や上位目的である施策に適切に貢献しているか等、外部の視点で点検することで、コストの削減や事業の進め方等を見直す。

2 概要

- (1) 1日目：令和5年8月19日（土）9時20分～15時20分（開会式9時00分～）
2日目：令和5年8月20日（日）9時10分～14時50分（閉会式15時00分～）

(2) 会場 三原市役所本庁舎7階 第1～3委員会室

(3) 点検対象

三原市事業レビューの対象とした事業は、事業の妥当性・有効性・効率性の観点を基に抽出した事業の中から、特別職が決定。

(1) 事業の妥当性

事業への市の関与等について、改めて検討する必要があると考えられる事業
社会情勢の変化など時の経過とともに事業開始時の目的を見直す必要がある事業

(2) 事業の有効性

事業費に見合った成果かどうか検証する必要がある事業
国・県・民間事業者等で同様の事業を実施している事業
事業の内容を工夫することでさらに成果を向上させることができる事業

(3) 事業の効率性

電子化等の事務改善、契約や人員の見直し等によりコスト削減の余地がある事業
コスト全体に占める市の負担割合を下げる余地がある事業

1日目：8月19日（土）		2日目：8月20日（日）	
9:00	開会式	9:00	(2日目オープニング)
9:20 }	テーマ：市民協働	9:10 }	テーマ：福祉
10:50 (90分)	施策：1-3-1 市民協働のまちづくりの推進 個別事業：市民提案型協働事業	10:40 (90分)	施策：4-3-1 長寿社会対策の推進 個別事業：敬老優待乗車証交付事業
10:50	(休憩)	10:40	(休憩)
11:00 }	テーマ：市民協働	10:50 }	テーマ：教育
12:10 (70分)	施策：1-3-1 市民協働のまちづくりの推進 個別事業：クラウドファンディング活用促進事業	12:20 (90分)	施策：2-1-1 学校教育の充実 個別事業：体力向上支援事業
12:10	(休憩)	12:20	(休憩)
13:20 }	テーマ：防災	13:20 }	テーマ：ICT
15:20 (120分)	施策：5-1-1 災害対応力の強化 個別事業：自主防災組織設立・育成事業	14:50 (90分)	施策：3-4-3 ICT（情報通信技術）を活かしたまちづくり 個別事業：行政手続デジタル化事業
15:20 }	(1日目クロージング)	15:00 }	閉会式
15:30		15:30	
評価 体制	<ul style="list-style-type: none"> ■コーディネーター ○(一社)構想日本 熊井 成和 氏 ■評価者 ○(一社)構想日本派遣 ・ 柏崎 亮太氏 ((一社)構想日本特別研究員) ・ 栗本 拓幸氏 (株式会社 Liquitos 代表取締役 CEO) ・ 松本 小牧氏 (愛知県豊明市市民生活部共生社会課長) ・ 山口 秀樹氏 (鳥取県琴浦町 前副町長) 	評価 体制	<ul style="list-style-type: none"> ■コーディネーター ○(一社)構想日本 熊井 成和 氏 ■評価者 ○(一社)構想日本派遣 ・ 安藤 真氏 (元資生堂プロジェクトマネージャー) ・ 柏崎 亮太氏 ((一社)構想日本特別研究員) ・ 鈴木 健治氏 (鳥取県琴浦町総務課財務監理室 室長) ・ 内田 文子氏 (合同会社カタコトデザイン 代表社員)

市民判定者	無作為抽出した18歳以上の市民1,700名から希望者を募り、性別、年齢構成を考慮して、決定(30名程度)。過去の市民判定者経験者にも案内し、希望があれば加わる。
公開性	当日の点検の様子は、一般傍聴者及び報道機関に公開するとともに、インターネット中継を行う。

(4) 市民判定者について

① 市民判定者の役割

- ・評価者の判定とともに、市民視点での判定も実施し、評価に対する市民の意見を確認する。
- ・議論全体に対する感想や、評価者の点検結果に対し、コメントを求める。
- ・市民判定者によるグループワークを実施し、意見交換の内容について、発表を求める。

② 選出方法

無作為抽出した18歳以上の市民1,700名及び経験者から希望者を募り、56名を選定。

III 事業レビューの結果を反映した事務改善方針等

1 予算への反映方針

区 分	効果額
当日点検対象分	800 千円
水平展開分	222 千円
過去のレビューにおける指摘分	17,320 千円
合 計	18,342 千円

(1) 当日点検対象分

R6 年度当初予算に反映したもの [効果額：800 千円]

⇒クラウドファンディング活用促進事業の縮小 ▲800 千円

(2) 水平展開分※ [効果額：222 千円]

⇒地域農業集団協議会補助の見直し ▲222 千円

(3) 過去のレビューにおける指摘分 [効果額：17,320 千円]

⇒サギ・セミナー・センターの廃止 ▲12,299 千円

⇒放課後児童クラブの保護者負担金の見直し 4,871 千円の歳入増

⇒市内企業情報誌の企業負担額の見直し 150 千円の歳入増

※「水平展開分」とは、過去の事業レビューにおける指摘から得られた、次の8つの事務改善の視点を基に、全庁的に業務の見直しを図ったものです。

【事務改善の視点】

- ①民間活用 ②ニーズ把握 ③類似事業の見直し ④受益者負担の適正化
 ⑤補助金の見直し ⑥市民参加・協働の促進 ⑦公共施設の見直し ⑧プロモーション機能の強化

2 事務改善方針（事業別）

1日目 8月19日（土）

事業番号 事業名	① 市民提案型協働事業			
判定区分	(1) 不要・凍結	(2) 国・県・広域	(3) 三原市 (要改善)	(4) 三原市 (現行通り・拡充)
評価者	1	0	3	0
市民判定者	3	0	13	0
論点	<ul style="list-style-type: none"> ・事業の目的を具体的に定義できているか。 ・事業の目的を達成するために有効な制度設計になっているか。 ・負担金の交付に係る申請手続が市民団体からの提案を阻害する要因になっていないか。 			
主な意見	<p>①事業の目的（地域課題の解決、新たな地域の魅力創造、市民活動団体の自立等）が複数あり、どの目的に向けた事業とするべきか定まっていないため、事業の目的から整理すべき。【その他】</p> <p>②市民活動団体の自立を事業の主目的とするのであれば、市からの負担金に頼ることなく組織を運営できるような支援策を検討すべき。【ニーズ把握】</p> <p>③申請件数が増えない要因は、市民活動団体にとって申請にかかる時間と労力が大きいことであると考えられるため、申請手続を簡素化すべき。【補助金見直し】</p> <p>④市民活動団体からの提案の機会を増やすため、通年で募集を行い、随時審査を行うべき。【補助金見直し】</p> <p>⑤若い世代からの提案が少ないため、ユース枠を設けて若い世代からの提案を促進してはどうか。【補助金見直し】</p> <p>⑥事業担当課が実施している取組の中に、市民提案型協働事業を有効活用できる取組があるかもしれないため、事業担当課とより連携を図ってみてはどうか。【その他】</p>			
事務改善 方針※	<p>①本事業の主たる目的は、地域課題の解決である。地域課題解決に取り組む中で市民活動団体の成長につながるものとする。しかし、指摘事項を踏まえ、地域課題の解決につながる事業の構成（立ち上げー成長ー自立）を令和7年度事業の募集に向けて、令和6年度中に再検討する。</p> <p>②本事業は地域課題の解決が主たる目的であるが、地域課題を解決する過程で市民活動団体の自立を促すことも目的の一つとしている。しかし、団体の収支は、市からの負担金が収入の大半を占めており、市からの負担金に依存している現状にある。団体の自立を促すことができるよう、令和7年度事業の募集に向けて、令和6年度中に自主的な財源を確保するための支援策を検討するとともに、継続年数に応じた負担金の率や金額を検討する。</p> <p>③市民活動団体の申請にかかる労力を減らすために、様式や記載項目を見直すなど事業の申請手続きについて、令和7年度事業の募集に向けて、令和6年度中に再検討する。</p> <p>④市民活動団体からの提案の機会を増やすために、周知の方法や事業の申請手続きについて、令和7年度事業の募集に向けて、令和6年度中に再検討する。通年募集及び随時審査について検討したが、地域課題解決を図るためには、一定の事業実施期間が必要と考えるため、変更する予定はない。</p> <p>⑤ユース枠を設け実施する前提として、若い世代の参加を増やしていくことが必要と考える。そのため、まずは若い世代による団体設立を促進する取組みを市とボランティア・市民活動サポートセンターが連携して行う。また、団体設立後の活動を支援するために、活動を継続するための支援を別途検討する。</p>			

⑥市から事業テーマを設定する行政提案型を設け、その事業テーマを事業担当課と連携して設定する。そして、事業担当課を通じて事前に事業実施の声かけを行うことなどを令和7年度事業の募集に向けて、検討する。

※事務改善方針における文頭の白抜き数字は、「主な意見」欄の評価者の指摘・意見の番号に対応

事業番号 事業名	② クラウドファンディング活用促進事業			
判定区分	(1) 不要・凍結	(2) 国・県・広域	(3) 三原市 (要改善)	(4) 三原市 (現行通り・拡充)
評価者	2	0	1	1
市民判定者	6	1	5	5
論点	<ul style="list-style-type: none"> ・市民活動団体等の資金調達を支援する手段としてクラウドファンディングが適しているか。 ・クラウドファンディングのサイト手数料補助が市民活動団体等の求めていることか。 ・営利団体を補助対象から除外することが適当か。 			
主な意見	<p>①事業の目的は市民活動団体の資金調達を支援することであり、クラウドファンディングに限らず、市民活動団体がより必要とする支援の方法を検討すべき。【ニーズ把握】</p> <p>②市民活動団体に対して段階的な支援（立ち上げ支援、成長支援、自立支援）を実施し自立を促しているという説明であったが、クラウドファンディングを活用できる団体と、立ち上げ支援等を受けている団体は、規模や能力等が異なる（設定するターゲットが異なる）のではないかと。異なるのであれば、目的達成（市民活動団体の自立）に向けた戦略を改めて再構築すべき。【その他】</p> <p>③地域課題の解決が目的であれば、補助対象（実施主体）を非営利団体に限定する必要はないため、活動内容が地域課題の解決に資するものかどうかで判断すべき。【補助金見直し】</p> <p>④ふるさと納税型クラウドファンディングの活用も検討してはどうか。市が資金調達の場（ふるさと納税型クラウドファンディング）を作り、市民活動団体は寄附を募るために活動内容のアピールを行い、その中で市民活動団体がアピールのノウハウを得ていくことが協働のあるべき姿ではないかと。【プロモーション機能強化】</p>			
事務改善 方針※	<p>①団体の資金調達への支援については、段階的に実施（立ち上げ支援、成長支援、自立支援）しているため、他の育成支援事業や提案型協働事業と調整しながら必要とする支援策を令和6年度中に検討し、令和7年度に実施する。</p> <p>②クラウドファンディング活用促進事業は、市民活動団体の持続的運営に一定の効果があると考えている。しかし、クラウドファンディングを有効に活用できる規模や能力等を有していない団体もいるのは、指摘のとおりである。団体の自立については、その能力に応じて段階的に支援（立ち上げ支援、成長支援、自立支援）することとしているため、クラウドファンディング活用促進事業だけでなく、他の育成支援事業や提案型協働事業と調整しながら、必要とする支援策を令和6年度中に検討し、令和7年度に実施する。</p> <p>③本事業は地域課題の解決のため、協働を担う団体の自立を支援するためのものである。非営利団体は営利団体と比較し、収益手段が少なく、活動資金確保が課題となっている。市として、自立した団体を増やすことで、地域課題の解決に自主的に取組む団体が増え、多くの地域課題の解決につながると考えるため、予算に限りがある中で、より自立に課題のある非営利団体を補助の対象に限定する。</p> <p>④市中心部に限るが、ふるさと納税型クラウドファンディング活用事業を既に実施しており、個人または団体の取組に対して、寄附金控除対象となる資金調達の場を用意している。</p>			

※事務改善方針における文頭の白抜き数字は、「主な意見」欄の評価者の指摘・意見の番号に対応

事業番号 事業名	③ 自主防災組織設立・育成事業			
判定区分 (※)	(1) 不要・凍結	(2) 国・県・広域	(3) 三原市 (要改善)	(4) 三原市 (現行通り・拡充)
評価者	0	0	2	2
市民判定者	1	3	13	2
論点	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢化や新型コロナによって地域活動が停滞する中で自主防災組織を設立・活性化するための有効な取組は何か。 ・自主防災組織を設立することが災害による被害を最小限に抑えるための手段として効果的か。 ・災害時における自助、共助、公助の円滑な連携はできているか。 			
主な意見	<p>①補助メニューの一つである自主防災組織による防災マップの作成においては、避難行動要支援者の情報もマップに落とし込むことを市から助言するべき。【補助金見直し】</p> <p>②自主防災組織の主な母体となる町内会組織は、高齢化や生活スタイルの変化による加入者の減少で衰退している。そのため、自主防災組織を設立できない地域においても災害時に適切な対応が取れるような、自主防災組織の代わりとなる取組も検討するべき。【市民参加・協働】</p> <p>③災害時における避難行動要支援者への対応は、自主防災組織が単独で考えるのではなく、日常生活の延長線上で支援できる体制を構築するため、平常時から関わりのある高齢者福祉や障害福祉の部署と危機管理課が連携するべき。【その他】</p> <p>④市民の自助・共助の意識を高めるためには、災害を自分ごと化してもらう必要があり、そのためには、災害時に公助が行き届かないことも十分あり得るということを行政側から伝えていくべき。【プロモーション機能強化】</p>			
事務改善 方針※	<p>①自身の個人情報を開示することについて同意のあった避難行動要支援者の情報を防災マップに落とし込むことにより、地域全体での避難支援体制が確立できるため、「三原市避難行動要支援者 避難支援プラン 同意者名簿の活用例」にも活用例として掲載し推奨している。引き続き、出前講座や自主防災組織の会合、補助金申請の相談があった際においても情報提供を行っていく。</p> <p>②町内会組織において高齢化や加入者数の減により、単独での自主防災組織の設立が難しい場合は、近隣の町内会も含めた自主防災組織の設立や近隣の既存の自主防災組織への統合等、スケールメリットを生かした組織づくりを支援していく。それでもなお、自主防災組織の設立が難しい場合は自助の力を高めていただくよう出前講座等で自助の必要性を周知していく。自主防災組織未設立の町内会に対して実施している設立に関するアンケートや相談会、設立説明会等を引き続き実施し、組織づくりを支援していく。</p> <p>③市民避難行動促進「三原スタイル」構築連携協議会内の「避難行動要支援者避難部会」※において、避難行動要支援者の避難のあり方、避難先での対応等について、引き続き協議・検討していく。</p> <p>※「避難行動要支援者避難部会」は、個別計画の策定支援、避難所等の運営改善検討、避難誘導・支援について協議・提案する部会。福祉団体、防災団体、運送団体、行政が所属。</p> <p>④災害時には公助の活動に限界があるということを出前講座において、自主防災組織や町内会等へ啓発している。引き続き、市民の自助・共助の意識を高めるため、出前講座による啓発に取り組む。また、広報みはらにおいても定期的に情報提供を行う。</p>			

※事務改善方針における文頭の白抜き数字は、「主な意見」欄の評価者の指摘・意見の番号に対応。

事業番号 事業名	④ 敬老優待乗車証交付事業			
判定区分	(1) 不要・凍結	(2) 国・県・広域	(3) 三原市 (要改善)	(4) 三原市 (現行通り・拡充)
評価者	0	0	3	1
市民判定者	0	0	20	0
論点	<ul style="list-style-type: none"> ・100円でバスに乗れることが高齢者の外出を増やす効果があるか。 ・地域によって公平なサービスを受けられていないのではないか。 ・利用状況の調査方法が妥当か。 ・路線バスの利用を促進する方法はないか。 			
主な意見	<p>①生活に必需となる外出(買い物、病院等)の場合は、定価の運賃でもバスを利用して外出するため、乗車証の交付によって高齢者の外出が増えるわけではない。そのため、一律に70歳以上を交付の対象とするのではなく、ニーズを把握した上で、交付対象者を絞るべき。【ニーズ把握】</p> <p>②家からバス停までの距離が遠いことでバスを利用しにくい人がいること、住所によって乗車距離が異なることで割引される額に差が生じることから、市民にとって公平な制度になっていない。補助を受けられる上限額を設定した上で、移動手段(バス、タクシー等)を選択制にするなど、市民が公平に利用できる制度への見直しを検討するべき。【補助金見直し】</p> <p>③バス会社への補填金を算定するための現在の利用調査方法は精度が低いため、ICカードやデジタル技術の活用を含めて、調査方法の見直しを検討するべき。【補助金見直し】</p> <p>④高齢者の外出を促進するため、市民や商業施設等と連携し、高齢者がバスに乗って外出したくなるような取組を図ってはどうか。【その他】</p>			
事務改善 方針※	<p>①自動車運転免許更新時の高齢者講習が70歳以上の人に義務化され、免許返納の実績も70～74歳から増える傾向にあることから、70歳は高齢期の移動について考えるタイミングとなっている。この時期から、本事業を活用してバス利用を習慣づけることで、自家用車から公共交通へとスムーズな移行が期待できる。よって、現時点で70歳という基準の変更は予定していない。しかし、外出に関するニーズや本事業の効果検証は、今後、外出支援について検討していくうえで重要であると考えため、令和6年度にニーズ把握・事業効果の検証方法について検討する。</p> <p>②上限を設けてのタクシー助成については、県内他市で実施している例もあるが(年間2,500円～10,000円程度)、タクシーが年に数回利用できる程度であり、日常の移動支援としての効果は十分ではないと考えている。また上限額を高くする場合は、多額の費用が必要であり、財源確保が困難なことから、現時点ではタクシー等助成について実施を考えていない。現在、路線バスや地域コミュニティ交通を基軸としつつ、高齢者等の移動支援について検討しており、第9期高齢者福祉計画期間内(R6～8年度)に、地域の実情にあった移動支援体制の構築に努める。</p> <p>③調査方法の電子化について、ICカードは、システム導入費、維持費共に高額で、バス会社の協力(機器の取り付けなど)も必要であることから、現時点での導入は困難。 一方、業務量の削減や、調査の正確性の観点から電子化は有効であると考えており、マイナンバーカードやスマートフォンなどデジタル技術を活用した方法は現在も情報収集している。(令和5年度RFIを実施したが情報提供無し)。令和6年度も引き続き他市の導入実績を研究する。補填金算出には、何らかの方法で調査が必要であるため、令和6年度は現行の調査を継続する。</p>			

	④ 市民や商業施設等との連携について、優待乗車証事業に限らずその他の移動支援の枠組みも含めて、どのような取組が考えられるか令和6年度中に検討する。
--	--

※事務改善方針における文頭の白抜き数字は、「主な意見」欄の評価者の指摘・意見の番号に対応。

事業番号 事業名	⑤ 体力向上支援事業			
判定区分 (※)	(1) 不要・凍結	(2) 国・県・広域	(3) 三原市 (要改善)	(4) 三原市 (現行通り・拡充)
評価者	1	0	1	2
市民判定者	2	1	13	4
論点	<ul style="list-style-type: none"> ・事業の目的（部活動を通じた体力向上）に対して効果的な手段となっているか。 ・事業の成果を測るための適切な指標が設定されてるか。 ・市教育委員会と三原市中学校体育連盟の役割分担が効率的なものになっているか。 			
主な意見	<p>①体力向上が事業の目的であるなら、事業内容が体力向上に寄与しているかどうか現在の成果指標では測れないため、目的と事業内容の因果関係を整理した上で、成果指標を再設定すべき。【その他】</p> <p>②体力向上のための取組として、子どものスポーツへの意識を高めるため、スポーツ界で活躍している三原市出身者からの話を聞く機会を設けることが効果的ではないか。【その他】</p> <p>③子どもの体力向上を目的とするなら、クラブチームで活動する子どもへの支援も検討すべき。【その他】</p> <p>④多くの人役を必要とする本事業の効率化を図るため、業務プロセス等の見直しを検討すべき。【補助金見直し】</p> <p>⑤部活動支援の担い手として、他自治体の事例のように地域おこし協力隊の活用を検討してはどうか。【その他】</p>			
事務改善 方針※	<p>①体力向上という事業の目的に対して、有効な事業内容になっているかを検証し、中学校体育連盟補助や大会参加交通費補助について、補助対象や補助方法等、事業の整理を行う。その上で、次期長期総合計画策定に向けて、現在設定している成果指標について教育部内で協議検討を行う。</p> <p>②スポーツ界で活躍している三原出身者の話を聞くことがスポーツへの意識を高めることに効果的であるととらえている。学校によっては、広島県や三原市出身のスポーツ選手を招聘し児童生徒に講話や実技指導を行っている。また、スポーツ振興課は陸上競技協会を希望する小学校に派遣し、陸上競技指導を実施している。引き続き、スポーツ振興課と連携し学校の要望に応じ、指導者の派遣を行っていく。</p> <p>③大会参加交通費補助については、令和5年度から中体連に登録しているクラブチームから申請があった場合、人数や実績を踏まえ補助することとしている。しかし、今年度は申請が無かった。そのため、令和6年度は4月当初にスポーツ振興課からクラブチーム代表者の電子メールアドレスを確認し、4月中にクラブチーム代表者に周知する。併せて、大会参加交通費補助がクラブチームへの支援として有効かどうか整理していく。</p> <p>④評価者等の意見にあった、「大会参加交通費補助の見積もりを各校から出させるのではなく、過去の実績等を基に市教委が一括して見積もることで事務の軽減や適切な予算配分にならないか。」については、毎年度、各部活動の活動は変化するため、どの程度の金額が必要か、中学校に聞き取ってから補助金を決定する従前どおりの対応を検討している。令和6年度からは中学校からの意見集約にLoGoフォーム等のデジタルツールを活用し、事務の効率化を図る。また、「教育委員会が主催する大会に係る経費については、市から直接支払いすることで、中体連への補助金交付の事務が軽減されるのではないか。」については、市教育委員会が主催する大会は無いこと</p>			

から、従前どおりの対応を検討している。

- ⑤令和5年度内に地域おこし協力隊に係る担当課と連携し、現在任用されている隊員の意向を確認する。また、令和6年度中に中学校の校長に対しても、そのようなニーズがあるのか確認を行う。

※事務改善方針における文頭の白抜き数字は、「主な意見」欄の評価者の指摘・意見の番号に対応。

事業番号 事業名	⑥ 行政手続デジタル化事業			
判定区分 (※)	(1) 不要・凍結	(2) 国・県・広域	(3) 三原市 (要改善)	(4) 三原市 (現行通り・拡充)
評価者	1	0	0	3
市民判定者	0	1	10	7
論点	<ul style="list-style-type: none"> ・目標（全手続きのうち電子申請可能な手続の割合 100%）に対してリソース（人員や予算等）が不足していないか。 ・電子申請化の取組を全庁一律で進めることが効果的か。 ・電子申請化することのメリットが市民に伝わっているか。 ・デジタルディバイド対策が必要ではないか。 			
主な意見	<p>①令和6年度までに約2,000件の行政手続の電子化を達成するためには、現在のリソース（特に人とお金）では実現可能性が低いと見られ、目標達成に必要なリソースの確保も含めた計画を立てるべき。【その他】</p> <p>②十分なリソースを確保できない場合、約2,000件の行政手続を一律にデジタル化しようとするのではなく、高い利用率が期待できる子育て世代を対象とした手続から取り組むなど、優先順位を設定した上で電子化を進めるべき。【ニーズ把握】</p> <p>③電子申請可能な手続数を増やすだけでなく、市民への周知及び高齢者向けの講習会の開催などにより、利用率を向上させる取組の実施も検討するべき。【プロモーション機能強化】</p> <p>④現在の成果指標では、事業の目的（市民の利便性向上、職員の業務効率化）の達成状況を直接的に測ることができないため、成果指標の見直しを検討するべき。【その他】</p> <p>⑤行政手続のデジタル化に対する職員の意識が低いことが、電子化を阻害する要因の一つと考えられるため、全職員の電子化の意義や手法を浸透させるための体制や取組を検討してはどうか。【その他】</p>			
事務改善 方針※	<p>①例外なく全手続きを電子化する庁内目標を掲げたことにより、阻害する庁内ルール等の課題が明らかとなり、解決に向けた検討が着実に進んでいます。一方で、実際に全手続きを電子化するためには各担当課職員の相当のマンパワーが必要ですが、その確保は困難です。そのため、現実的には、一定の優先順位を付けて電子化を進める必要があり、その目標と実行計画を令和6年4月までに検討します。</p> <p>②年間手続き件数、申請者の主要な世代（子育て世代等）を勘案し、優先的に電子化すべき手続きの方針を令和6年4月までに作成し、目標期限（令和6年度末）までに一定の電子化が進んだ状態をめざします。</p> <p>③現在は手続きごとのホームページやチラシで電子申請を案内していますが、令和6年4月を目標に、電子申請可能な手続きが増えた段階で、電子申請可能な手続き一覧を作成し、市ホームページや市公式LINEのメニュー画面から確認・申請できるようにすることにより、市民への周知と電子申請の利用促進を図ります。</p> <p>高齢者向け講習会については、令和3年度から、国の補助事業の活用や携帯電話事業者との連携により、スマートフォンの基本操作の習得を目的とした教室を定期的で開催しています。この取り組みを通じて電子申請の周知と利用促進を図ります。</p> <p>④本事業の第一の目的は、市民の利便性向上です。現時点では「電子申請化済手続の割合」と「電子申請化済手続の全申請件数のうち電子申請による申請の割合」が市民の利便性向上につながりやすい状態であることを示す指標であると考え</p>			

ます。

職員の業務効率化の観点では、電子申請による申請件数が少ない段階では、非効率な二重の事務(電子と紙)が発生し、職員の事務負担は増加します。このとき、職員の業務効率化を図る指標として「削減できた業務時間数」などの直接的な指標を掲げた場合、「この手続は電子申請化しない方がよい」などの誤った理解につながりかねず、取組を鈍化させる懸念があります。以上のことから、現時点では市民の利便性向上のために手続数及び申請件数を増加させる段階であると考え、指標を設定しています。

- ⑤電子化を阻害する庁内ルールの見直しと併せて、職員の意識変革と自発的な取組を促す働きかけが重要であると考えています。令和4年度から全庁的な業務改善活動「カイゼン塾」として、全所属の若手職員（各1人）が業務改善手法を学ぶ研修と、所属単位の改善活動を実施しています。この活動を通して、令和4年度に電子申請化に一定の進捗がみられたため、今後もこの活動を継続します。

※事務改善方針における文頭の白抜き数字は、「主な意見」欄の評価者の指摘・意見の番号に対応。