

行政改革推進委員会（第2回）における主な意見等とその対応について

1 次期プランの基本的な枠組み「Ⅱ 現状と課題」について

- ① 現プランの主な取組実績のところ「検討」と書かれている項目については、検討された結果どのようになったのか、今後どのような方向性にするのかについて、まとめられているのか。「検討」や「策定」、「作成」と書かれているものは、その結果が重要である。
- ② 現プランの主な取組実績を箇条書きで記載しているが、実施した年月を入れるなど、できるだけ具体的に書いていただきたい。

【意見等を踏まえた修正点】

- ・資料3の4～5ページ「(3) 行財政改革推進プラン（第3次行政改革大綱）の改革の方向性別の成果と課題」の主な取組実績に、実施した年月等を記載。

2 次期プランの基本的な枠組み「Ⅲ 改革の方向性」について

(1) 改革の方向性①「将来にわたって質の高いサービスを提供する」について

- ③ 方向性①では、新技術などを取り込むことによって、より効率化を目指すという点のみに着目しているが、新技術と効率化を進めることが質の高い市民サービスかというところに疑問がある。
- ④ 新技術を使って事務負担を省力化し、余剰分の人員を窓口配置できるようにしたいということであれば、同時に、職員のスキルも向上させる必要があるのではないかと。
- ⑤ 質の高さを上の方に求めなければ、結果的に、現状維持とはならず、下がるというイメージしか湧かないので、質の高さを追求していくことは重要だと思う。
- ⑥ AIは、すぐに活用できるわけではなく、学習させていくのに時間がかかるということなので、長期的に見て、早い時期からある程度使って、維持管理をしながら市民サービスにつながられるような方向性にしていきたい。
- ⑦ 私たちにとっては、自分の都合に合うサービスが質の高いサービスなので、AIの導入や資格を持った人を採用することより、気持ちに向き合って考えや意見を述べてくれる人がいることが、質の高い市民サービスになると思う。
- ⑧ 資格を持っていなくても、実践で色々な努力をしている人がいることが質の高い市民サービスにつながることもあると思うので、募集の枠を広げたり、時間を限って働きたいというニーズにも考慮したりして、市民に寄り添った質の高いサービスを目指してほしい。
- ⑨ 新しい技術を導入する際には、きちんと技術を見て、実際に利用者側がどれだけ使えるか、使っているのかということまである程度含めて考えるとともに、方向性をつくる上においても、そこを考えに入れながらつくった方が、より市民サービスにつながるのではないかと。

⑩ 「質の高い」ということに対して、何を基準とするのかということところが非常に難しいと思う。投資に見合った効果を、何の形で計るのかということところがはっきりしておらず、最終的に市民にとってどんな効果があったかということまで考えると、他の言葉の方がいいのではないかと感じた。

⑪ 新技術を使って効率化だとか質を上げていくという方向性は、時代の流れとして間違いのないと思う。特にAIについては、発展途上の技術ではあるものの、各自治体がこぞって活用し始めているツールなので、様々な活用事例、特に成功事例をしっかりと取り込むとともに、費用面の視点も含めて、上手く進めていただきたい。

(2) 改革の方向性②「持続可能な財政基盤をつくる」について

⑫ 方向性②のところ、「行政運営マネジメントにより」と書かれているが、このマネジメントが重要である。何を目標に、どのようにしていくのかは、しっかり考察されているのか。抽象的な書きぶりということであれば不安を感じる。

【意見等を踏まえた修正点】

- ・改革の方向性①を「時代の変化への対応と市民サービスの充実」に変更。

3 次期プランの基本的な枠組み「Ⅳ 重点改革項目と具体的な取組項目（案）」について

- ⑬ **新規**と書かれているものについては、1または0から始める新規であるのか、以前から取り組んでいるものをバージョンアップしたものなのかが分かりにくい。
- ⑭ 市のホームページに観光ガイドの案内ページをつくとともに、ガイドを有料制にしても良いと思う。また、観光分野にもAIを活用する取組を加えて、清須市を活性化するツールとしてもAIを使っていたきたい。
- ⑮ 現プランと比べて、具体的な取組項目が全体的に抽象的な言い回しになってしまっていると感じる。
- ⑯ 重点改革項目1～3は、いずれも「有効活用」という文言になっていて、質の高い市民サービスを提供するための取組項目が出てきていない。効率化することで質の高さを担保しているとしか読み取れなくなっているイメージがあるので、再度検討した方が良いのではないかと。

【意見等を踏まえた修正点】

- ・**新規**とする項目を、「新たにプランに位置付けるもの」ではなく「新たに取り組むもの」に変更。
- ・重点改革項目1～3の文言を変更するとともに、市民サービスの充実のための取組を追加。