

「清須市行財政改革推進プラン（仮称）」
（清須市第3次行政改革大綱）

～基本的な枠組み～

I 序論

1 プランの位置付け

本市では、2016（平成28）年12月に、2017（平成29）年度から8年度間の行政運営の基本的な指針となる「清須市第2次総合計画」（以下「第2次総合計画」）を策定しました。

第2次総合計画では、長期的な視点に立って市の将来に向けての発展すべき方向と目標を定めるとともに、その目標の実現に向けて、政策・施策・事務事業を最適に展開するための行政運営マネジメントの実行を図ることとしています。

この「清須市行財政改革推進プラン」（清須市第3次行政改革大綱、以下「プラン」）は、行政運営マネジメントの基軸と位置付ける第2次総合計画に基づいた行政運営を推進し、第2次総合計画で掲げる将来像や7つの政策の実現を図るため、その下支えとなる行財政基盤の構築に向けた市の行財政改革の方向性を定めるとともに、必要となる具体的な取組項目を定めるものです。

第2次総合計画の概要

基本理念

- 安心** 災害や犯罪から生命・財産を守り、暮らしの「安心」を確保します
- 快適** 自然と共生しながら都市機能を更に高め、暮らしの「快適」を確保します
- 魅力** 市民の誇りと愛着をはぐくみながら、市の「魅力」を一層高めます
- 連携** 世代や地域、官民の枠を超えて、「つながり」を大切にします

将来像

水と歴史に織りなされた 安心・快適で元気な都市

7つの政策

- 政策1** 安全で安心に暮らせるまちをつくる
- 政策2** 子育てのしやすいまちをつくる
- 政策3** 誰もが健やかにいきいきと暮らせるまちをつくる
- 政策4** 便利で快適に暮らせるまちをつくる
- 政策5** 魅力に満ちた活力のあるまちをつくる
- 政策6** 豊かなところとからだをはぐくむまちをつくる
- 政策7** つながりを大切にするまちをつくる

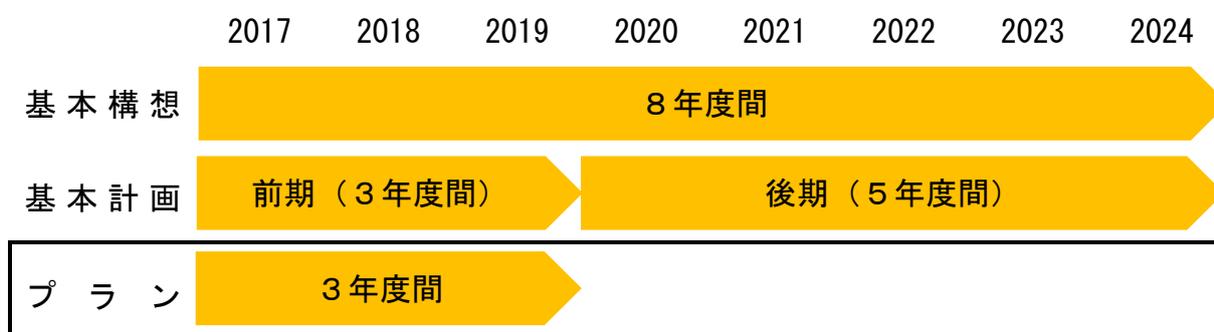
2 プランの期間

プランの期間は、第2次総合計画との整合を図り、次のとおりとします。

2017（平成29）年度から2019（平成31）年度までの3年度間

第2次総合計画（基本構想）で掲げる将来像や7つの政策の実現に向けては、そのための手段である第2次総合計画（基本計画）の37の施策を着実に推進することが必要であり、その推進のために不可欠となる行財政改革の方向性等を定めるのがこのプランであるため、プランの期間については、第2次総合計画（基本計画）の前期計画期間とあわせることとします。

【第2次総合計画とプランの計画期間】



II 現状と課題

1 これまでの行政改革の取組状況

(1) 行政改革大綱等の策定

本市ではこれまで、「清須市第1次総合計画」（2007（平成19）年度～2016（平成28）年度、以下「第1次総合計画」）を着実に実行するために必要となる、行政改革に取り組むための総合的な指針として、第1次総合計画の基本計画と計画期間の整合を図りつつ、「清須市行政改革大綱」（2007（平成19）年度～2011（平成23）年度、以下「第1次行政改革大綱」）及び「清須市第2次行政改革大綱」（2012（平成24）年度～2016（平成28）年度、以下「第2次行政改革大綱」）を策定し、行政改革を推進してきました。

また、行政改革大綱で掲げる重点項目の実現に向けて、具体的な取組項目や年度ごとの工程を定めた「集中改革プラン」を策定し、取り組みの着実な進捗を図っています。

[これまでの行政改革大綱・集中改革プランの計画期間]

	年 度									
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
行政改革大綱	第 1 次					第 2 次				
集中改革プラン	第 1 期				(延長)	第 2 期			(延長)	
第1次総合計画	前期基本計画					後期基本計画				

(2) 第2次行政改革大綱・集中改革プランの取組状況

2012（平成24）年度を始期とする第2次行政改革大綱では、第1次総合計画の基本構想で掲げる「行政運営の方針」を踏まえて、5つの「重点項目」と、「推進に向けて必要な取り組み」を定めています。

また、集中改革プランでは、第2次行政改革大綱の体系に即して、46項目（延長後8項目）の取組項目を定めています。

[第2次行政改革大綱の重点項目等と行政改革効果額（見込みを含む）]

行政運営の方針 （第1次総合計画）	第2次行政改革大綱の 重点項目等	集中改革プランの主な 取組項目	行政改革効果額 （2012年度～2016年度）
1 計画に基づく 進捗管理と改革 の推進	1 行政体制の再構築	職員定数の削減	2億51百万円
	2 事務事業の再構築	金銭給付的事業の見直し、特別会計事業における受益と負担の適正化	81百万円
2 組織のスリム 化	3 公共施設の再構築	公共施設の見直し	11百万円
3 公共的施設の 利便性・効率性向 上	4 財政システムの再 構築	超過課税の実施、有料広告の掲載、遊休資産の活用・売却等の推進	7億41百万円
	5 協働の推進	アダプト制度の検討、男女共同参画社会づくりの拡充	—
4 施策の見直し 及び重点化	推進に向けて必要な取 り組み	地方公会計の整備促進	—
行政改革効果額 合計（2012年度～2016年度）			10億84百万円

(3) 第2次行政改革大綱の重点項目別の成果と課題

① 行政体制の再構築

2005（平成17）年7月に市町村合併により誕生し、2009（平成21）年10月の春日町との合併を経た本市では、市としての一体性を確保するとともに、合併によるスケールメリットを最大限に発揮するため、「定員管理の適正化」、「総人件費の抑制」、「人材育成、人事評価制度の推進」、「電子自治体の推進」を取り組みの柱として、行政体制の再構築を進めてきました。

特に、「定員管理の適正化」については、「清須市定員適正化計画」で定めた計画値を前倒しで達成するなど、積極的に取り組んでいます。

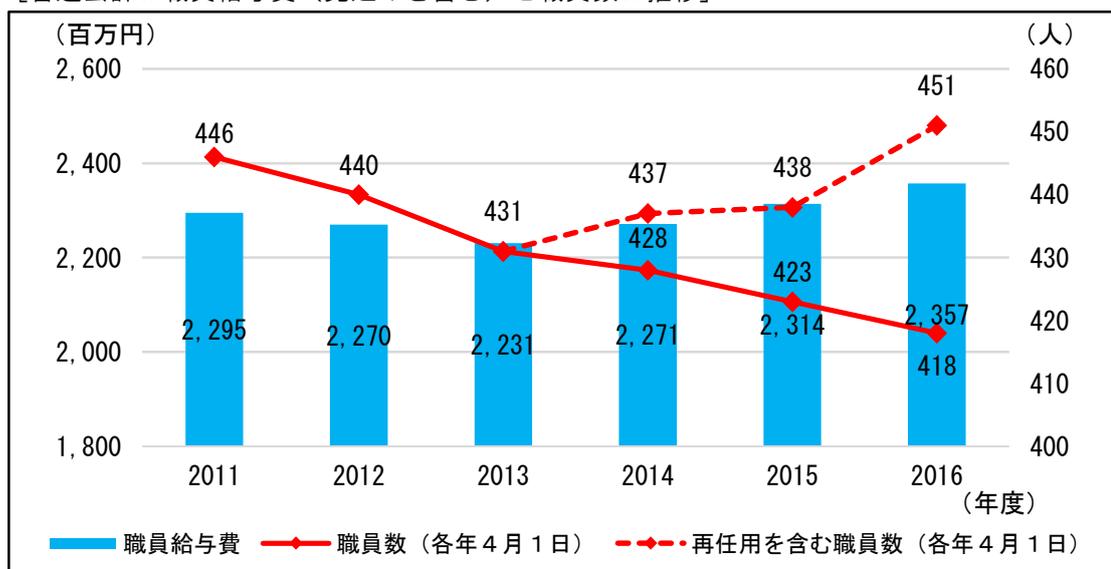
一方で、減少を続けてきた普通会計（注）の職員給与費は、再任用職員の雇用などに伴って、2014（平成26）年度から増加に転じており、今後は再任用職員や臨時職員等を含めた定員・配置の適正化を図り、課題や変化に的確に対応した、簡素で効率的な行政体制の構築を進めていくことが必要です。

（注）地方公共団体相互間の比較分析を可能とするため、統一的な方法によって一般行政部門の会計を整理したもの。

[定員適正化計画の計画値と実績値（各年4月1日）]

	2011 (H23)	2012 (H24)	2013 (H25)	2014 (H26)	2015 (H27)	2016 (H28)
	第2次定員適正化計画			第3次定員適正化計画		
計画値①	469人	466人	462人	455人	452人	449人
実績値②	467人	461人	452人	453人	449人	443人
②-①	▲2人	▲5人	▲10人	▲2人	▲3人	▲6人

[普通会計の職員給与費（見込みを含む）と職員数の推移]



[普通会計の臨時職員賃金の推移] ※かっこ内は対前年度 (単位：百万円)

2011 (H23) 年度	2012 (H24) 年度	2013 (H25) 年度	2014 (H26) 年度	2015 (H27) 年度
687	680 (▲7)	662 (▲18)	655 (▲7)	637 (▲18)

② 事務事業の再構築

市民に対する適切な行政サービスの提供と健全な財政運営との両立を図るため、事業目的に照らした内容の妥当性、費用対効果等の観点から、全ての事務事業を対象とした事務事業の見直しを進めてきました。

また、様々な行政サービスの中で、受益者負担を求めることが適切なサービスについては、受益と負担の適正化を図るとともに、公共的団体を対象とした補助金のあり方についても検討を進めてきました。

今後、2017（平成 29）年度を始期とする第 2 次総合計画に基づいた行政運営を進める上では、行政評価を活用して有効性と効率性の定期的な測定を行うなど、引き続き事務事業の見直しに努める必要があります。

[主な事務事業の見直し]

項目名	見直しの内容
2012（平成 24）年度	
市政推進委員制度	自治活動のブロック化推進に向けた見直し
2013（平成 25）年度	
公共施設に係る電力供給契約	一部公共施設に係る電力供給事業者を見直し
2014（平成 26）年度	
母子・父子家庭医療費	所得制限を導入
古紙、布及びアルミ缶回収報奨金	報奨金の支給条件を見直し
2015（平成 27）年度	
心身障害者等へのタクシー料金・自動車ガソリン費用助成	所得制限を導入
介護用品支給事業	所得制限を導入
2016（平成 28）年度	
街路灯の管理	リース契約による街路灯の LED 化を実施

[主な受益と負担の適正化]

項目名	受益と負担の適正化の内容
2015（平成 27）年度	
公共施設使用料の改定	算定基準を定めた上で公共施設使用料を見直し
2016（平成 28）年度	
国民健康保険税率の改定（～2017 年度）	国民健康保険税の税率を段階的に見直し

[主な補助金の見直し]

項目名	見直しの内容
2012（平成 24）年度	
自治活動補助金（～2014 年度）	自治活動のブロック化推進に向けた見直し
2013（平成 25）年度	
消防団員厚生費補助金	団員懇親事業に係る補助を見直し
2014（平成 26）年度	
浄化槽清掃費補助金	公共下水道供用開始区域内に係る補助を見直し
農業振興対策事業補助金（～2016 年度）	生産調整事業、病害虫防除事業、水稻・そ菜種子更新事業、集落活動推進事業などに係る補助を見直し
小規模企業等振興資金融資制度に係る信用保証料助成金（～2015 年度）	助成率及び助成限度額を見直し

③ 公共施設の再構築

市町村合併により誕生した本市では、旧町から受け継がれた公共施設について、類似のサービスを提供する施設が複数存在するなどの課題を解消するため、2010（平成22）年2月に策定した「清須市公共施設のあり方基本方針」に基づいて、公共施設の統合による機能集約、機能強化を念頭に置いて、公共施設の適正配置を進めてきました。

こうした中、本市が保有する公共建築物の延床面積は184,415㎡となっており、その63.0%（116,266㎡）が建築後30年を超えるなど、老朽化が進行しています。

今後、インフラを含む公共施設等に係る財政負担の増加が見込まれる中、公共施設等において市民サービスを安定的かつ継続的に提供していくためには、長期的な視点をもって、公共施設の更新・統廃合・長寿命化を総合的かつ計画的に進める必要があります。

また、公共施設の維持管理についても、事後的な管理から予防保全型維持管理への転換を図るとともに、指定管理者制度など民間活力の導入を推進することにより、一層効果的・効率的に行う必要があります。

[市が保有する公共建築物の状況（2016（平成28）年4月1日現在）]

施設区分	対象施設	施設数	棟数	延床面積（㎡）	うち築30年超（㎡）
市民文化系施設	清洲市民センター、カルチバ新川等	8	10	15,800	5,493
社会教育系施設	市立図書館、はるひ美術館等	3	5	4,284	0
スポーツ・レクリエーション系施設	春日B&G体育館、清洲城等	7	9	3,464	1,666
産業系施設	A R C O清洲等	2	3	14,299	0
学校教育系施設	学校、学校給食センター	13	64	92,383	76,787
子育て支援施設	幼稚園、保育園、児童館等	27	28	20,852	12,338
保健・福祉施設	老人福祉センター、保健センター等	10	10	12,579	4,791
行政系施設	本庁舎、新川ふれあい防災センター等	19	25	17,269	12,794
その他	旧西枇杷島第2幼稚園等	4	4	3,485	2,397
合 計		93	158	184,415	116,266

※延床面積が50㎡以上の施設を対象。複合施設は施設区分ごとに1施設として計上。

[公共施設の統廃合等の状況]

2012（平成24）年度	公民館図書室（4か所）を廃止、はるひ保健福祉センター転用し、市立図書館を供用開始（7月～）
2014（平成26）年度	新川ふれあいセンター、新川体育館を廃止（～8月）
	旧給食センター（4か所）を統合し、新学校給食センターを供用開始（9月～）
2015（平成27）年度	夢の森保育園を廃止（～3月）
	※民間事業者へ譲渡、2016年4月から民間事業者が認定こども園を開園
2016（平成28）年度	西枇杷島第2幼稚園を廃止（～3月）
	※2016年4月から芳野保育園を供用開始
2016（平成28）年度	本庁舎北館を供用開始して、本庁方式へ移行（1月～）

[指定管理者制度導入施設]

施設名	指定管理期間	指定手続
清洲総合福祉センター	2014年度～2018年度	任意
夢広場はるひ（市立図書館、はるひ美術館等）	2015年度～2019年度	公募
清洲勤労福祉会館（A R C O清洲）	2012年度～2016年度	公募
新川地域文化広場（カルチバ新川）	2015年度～2019年度	公募

④ 財政システムの再構築

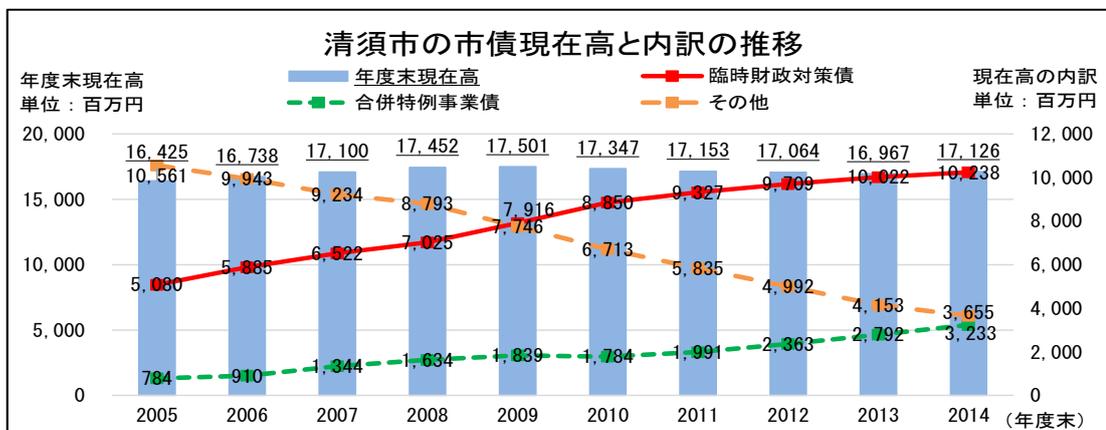
2008（平成20）年の世界的な金融危機の影響を受けて、本市においても2009（平成21年）から歳入の約半分を占める市税が大きく落ち込みましたが、市税徴収率の引き上げや有料広告の掲載、法人市民税に係る超過課税の実施、公有財産の余裕部分の貸付といった資産の有効活用など、歳入確保の取り組み等により、市民サービスの低下を招かないよう、財政システムの再構築に努めてきました。

2013（平成25）年度以降、市税は回復基調にあります。今後、全国的な傾向と同様、本市においても高齢化の進展に伴う介護保険事業や後期高齢者医療事業に係る経費や公共施設等の老朽化に伴って必要となる経費の増加が見込まれるとともに、本市特有の事情である市町村合併に対する財政措置が終焉を迎えるなど、厳しい財政状況が予想される中、第2次総合計画で掲げる目標の実現に向けた取り組みを着実に進めるためには、引き続き計画的に市債や基金を活用して持続可能な財政システムを構築し、健全な財政運営を行う必要があります。

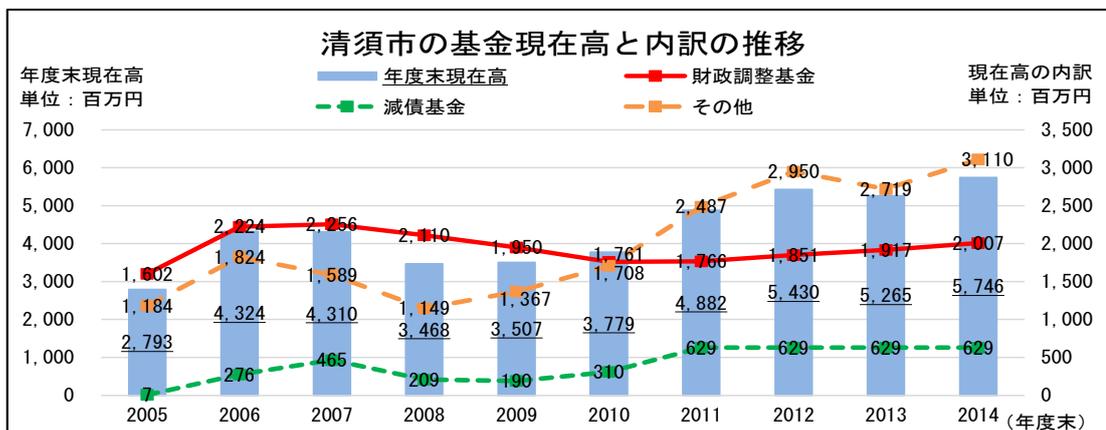
[主要な財政指標の状況] ※全国市町村平均は東京都特別区を除く。

	財政力指数（2014）	経常収支比率（2014決算）	実質公債費比率（2014決算）	将来負担比率（2014決算）
清須市	0.95	88.2%	2.9%	-（負担額<基金等）
全国市町村平均	0.49	91.3%	8.0%	45.8%
県内類似団体平均	0.87	87.4%	4.6%	43.9%

[清須市の市債現在高と内訳の推移] ※普通会計決算



[清須市の基金現在高と内訳の推移] ※普通会計決算



⑤ 協働の推進

第2次行政改革大綱では、行政と市民の対話や、市としての適切な情報提供・公開に努め、透明性の高い開かれた市政を推進することに加えて、防災活動や健康づくり等を契機として、多様な地域活動・市民活動を喚起し、市民と行政がともに手を携えながら地域社会を支えていく、「行政と市民の協働」の実現に努めてきました。

2015（平成27年）1月には、市民協働をより活性化するため、「清須市市民協働指針」を策定し、取り組みを進めているところです。

第2次総合計画では、新たな基本理念として「連携」を掲げ、世代や地域、官民の枠を超えて、幅広い層の市民・企業の交流や連携、協働を促進し、市の総合力を高めることを目指しています。

市民ニーズの多様化・高度化や、地域のつながりが希薄化する中、行政または市民だけでは解決できない地域社会の課題へ適切に対応するためには、多様な機会・場所を通じて、多様な主体が市政に参加できる環境づくりを推進する必要があります。

2 地方行革に係る国の取組状況

国においては、2015（平成 27）年 6 月 30 日に閣議決定された「経済財政運営と改革の基本方針 2015」において、「経済再生なくして財政健全化なし」の基本方針のもと、経済再生が財政健全化を促し、財政健全化の進展が経済再生の一段の進展に寄与するという好循環を目指して、経済・財政一体改革の推進を図ることとしています。

その柱の一つである「歳出改革」においては、国、地方、民間が一体となって、「公的サービスの産業化」、「インセンティブ改革」、「公共サービスのイノベーション」に取り組むこととしており、地方においても国の取組と基調を合わせ徹底した見直しを進めるとしています。

こうした中、総務省は、国・地方を通じた厳しい財政状況下においても、引き続き質の高い公共サービスを効率的・効果的に提供するためには、ICTの積極的な活用や、民間委託等の推進などによる更なる業務改革の推進が必要であるとして、「地方行政サービス改革の推進に関する留意事項」（地方自治法第 252 条の 17 の 5 に基づく助言。以下「助言通知」）を策定し、各地方公共団体においてより積極的な業務改革の推進に努めるよう求めています。

本市においても、今後の行財政改革の推進にあたっては、助言通知に即して、取り組みの方向性や内容を整理することが必要です。

助言通知の概要（2015（平成 27）年 8 月 28 日総務省）

- 1 行政サービスのオープン化・アウトソーシング等の推進
民間委託等の推進、指定管理者制度等の活用、地方独立行政法人制度の活用、BPRの手法やICTを活用した業務の見直し
 - 2 自治体情報システムのクラウド化の拡大
 - 3 公営企業・第三セクター等の経営健全化
 - 4 地方自治体の財政マネジメントの強化
公共施設等総合管理計画の策定促進、統一的な基準による地方公会計の整備促進、公営企業会計の適用の推進
 - 5 PPP／PFIの拡大
- 業務改革を推進するため、民間委託やクラウド化等の各地方自治体における取組状況を比較可能な形で公表し、取組状況の見える化を実施
 - これらの推進状況について毎年度フォローアップし、その結果を広く公表

Ⅲ 改革の方向性

これまでの本市における行政改革の取り組みや、国の地方行革に係る取組状況を踏まえるとともに、本市の行財政運営を取り巻く環境の変化に鑑み、第2次総合計画（基本構想）で定める「行政運営の方針」との整合性を確保しつつ、今後の本市の行財政改革の方向性を次のとおり定めます。

方向性① 更なる市民サービスの向上

合併以来の懸案であった本庁方式への移行を契機として、窓口サービスをはじめとする各種市民サービスの更なる向上を図るため、質の向上を重視した民間委託等の推進や、市民の利便性向上に資する取り組みを一層推進します。

[本庁方式への移行]

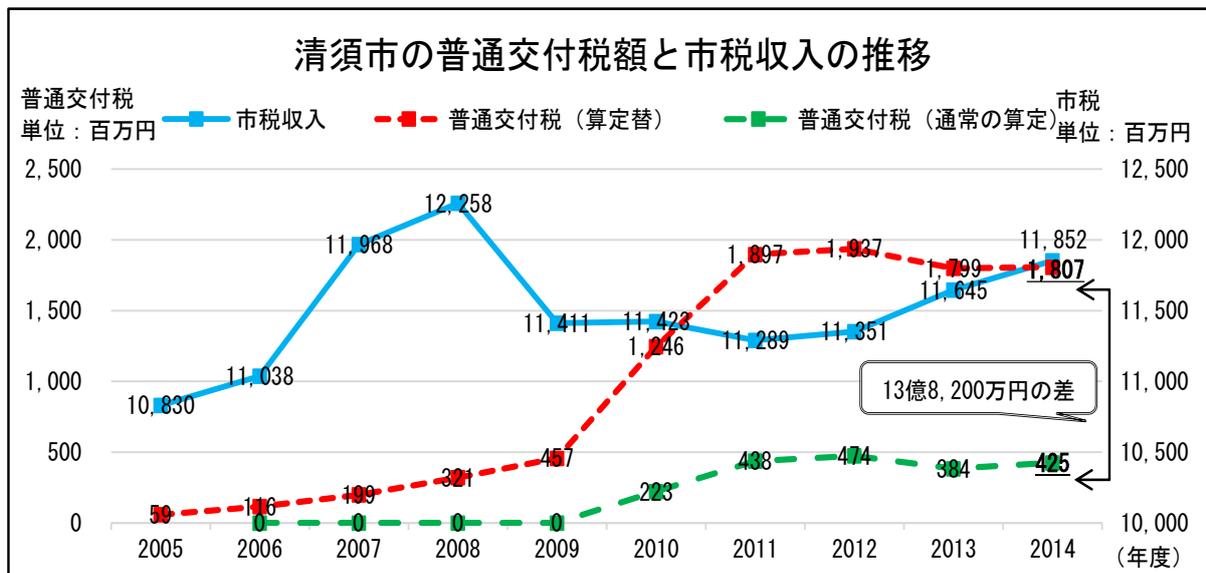
旧3町の合併協議において、庁舎の利用の方式（機能）は本庁方式とし、新庁舎は新たに建設せず、本庁舎に必要な部分のみ増築するとしていた。また、経過措置として本庁舎の増築部分完成までの間については、分庁方式とし、旧3町の庁舎を活用するとしていた。

これにより、これまで市役所本庁舎・西枇杷島庁舎・清洲庁舎の3庁舎体制としてきたが、2017（平成29）年1月の市役所北館の供用開始により、西枇杷島庁舎及び清洲庁舎を廃止し、本庁方式に移行する。

方向性② 持続可能な財政基盤の確立

普通交付税の合併算定替が2020（平成32）年度をもって終了するなど、今後直面する市町村合併に対する財政措置の終焉を見据えて、行政運営マネジメントの基軸と位置付ける第2次総合計画を核として、真に必要な分野への経営資源の重点配分や、新たな財源確保などにより、持続可能な財政基盤を確立します。

[清須市の普通交付税額と市税収入の推移]



方向性 ③ 市が有する経営資源の効果的・効率的な活用

市が有する人材・資産・財源について、経営資源としての側面から積極的に捉え、市民サービスの向上や行政運営マネジメントの推進の観点から、一層効果的・効率的な活用を図ります。

方向性 ④ 多様な主体との連携・協働

「自助・共助・公助」の考え方のもと、市が真に果たすべき役割を今一度、再確認し、市民・団体・企業等、多様な主体との連携・協働を促進し、地域一丸となった公共サービスの提供体制を構築します。

第2次総合計画（基本構想）の「行政運営の方針」

1 総合計画に基づく行政運営の推進

行政運営マネジメントの基軸と位置付ける総合計画に基づいて、行政運営を進めることを原則とします。

2 持続可能な財政運営の推進

市町村合併に対する財政措置（普通交付税の合併算定替、合併特例債の発行など）の終焉等を見据えて、政策と施策の体系的な整理に基づき、事務事業の効果を検証しながら継続的に見直しを行い、真に必要な分野に経営資源を重点的に配分するとともに、新たな財源確保や、長期的な視点に立った公共施設等の維持管理・更新に係る財政負担の軽減・平準化に取り組むなど、持続可能な財政運営を進めます。

3 市民協働の推進

多様化・高度化する市民ニーズへの対応と、新市の一体感の醸成を図るため、これまでも様々な行政分野において、様々な形で市民との協働によるまちづくりを進めてきました。これまでの取り組みの継続に加えて、情報発信力の強化や交流の拠点づくりなどに新たに取り組む、市民協働の更なる推進を図ります。

IV 重点改革項目と具体的な取組項目

- 「Ⅲ 改革の方向性」に即して、今後3年間で重点的に取り組むべき行財政改革の項目を「重点改革項目」として定める。
- また、「重点改革項目」のもとに、具体的な行財政改革の取り組み内容を「具体的な取組項目」として定め、取り組みを体系的に整理する。
- 「具体的な取組項目」については、当該取組に係る現状と課題を踏まえて、具体的な改革内容を定めるとともに、プランの計画期間の3年度間の工程を整理し、計画期間中の着実な改革の推進を図る。

～「重点改革項目」と「具体的な取組項目」(案)～

★は助言通知関係の取組項目

方向性 ① 更なる市民サービスの向上

■重点改革項目1 市民サービス提供体制の再構築

[具体的な取組項目]

- (1) 各種証明書のコンビニ交付の導入★
- (2) コンビニ収納の拡大
- (3) 市民サービスセンター業務の見直し

■重点改革項目2 民間活力の有効活用

[具体的な取組項目]

- (4) 窓口業務の民間委託の導入★
- (5) 指定管理者制度の拡充★
- (6) 公共サービスの民営化★

方向性 ② 持続可能な財政基盤の確立

■重点改革項目3 事務事業の再構築

[具体的な取組項目]

- (7) 情報システムのクラウド化★
- (8) 公共施設等の維持管理契約の適正化
- (9) 福祉施策の最適化
- (10) 行政評価を活用した事務事業の見直し・改善
- (11) その他の事務事業の見直し

■重点改革項目4 健全な財政運営

[具体的な取組項目]

- (12) 財政中期試算を踏まえた財政運営
- (13) 使用料・手数料の見直し
- (14) 下水道事業への地方公営企業法の適用★
- (15) 公営企業に関する経営戦略の策定★

方向性③ 市が有する経営資源の効果的・効率的な活用

■重点改革項目5 市有財産等の最適な管理・運用

[具体的な取組項目]

- (16) 公共施設等総合管理計画の推進★
- (17) 財務書類等の活用★
- (18) 市有財産等を活用した自主財源の確保

■重点改革項目6 行政組織の効率化と人材の育成

[具体的な取組項目]

- (19) 政策課題に対応した組織の見直しと定員適正化
- (20) ワークライフバランスと女性職員活躍の推進
- (21) 職員による業務改善等の提案の活用
- (22) 職員研修の効果的な実施

方向性④ 多様な主体との連携・協働

■重点改革項目7 市民協働の推進

[具体的な取組項目]

- (23) 市民活動団体への支援
- (24) 市民協働による事業の促進

■重点改革項目8 官民連携の推進

[具体的な取組項目]

- (25) 市内企業との連携推進
- (26) ふるさと納税制度を通じたPRの推進

～「具体的な取組項目」のプランへの記載イメージ～

公共施設使用料の見直し	担当課	企画政策課
-------------	-----	-------

1 現状と課題

- 公共施設使用料については、市民負担の公平性と使用料設定の透明性を確保するため、市民が利用する施設の使用料設定に関する基本的な考え方や、算定基準等を明らかにする「清須市公共施設使用料の設定に関する基本方針」を2015（平成27）年1月に策定し、同方針に基づき、合併前から据え置かれていた公共施設使用料について、平成27年3月議会において関係条例の改正を行い、2015（平成27）年10月1日より、統一的な改定を行いました。
- 基本方針では、施設の維持管理に要する経費や市民ニーズ等の変化を踏まえて、5年を目途に定期的な公共施設使用料の見直しの検討を行うこととしており、2020（平成32）年度の見直しを視野に、維持管理に要する経費の適切な把握等に努める必要があります。
- 基本方針では、消費税の取り扱いとして、税負担の円滑かつ適正な転嫁を基本として対処することとしており、2019（平成31）年10月の消費税率10%への引き上げへ適切に対応する必要があります。

2 改革内容

- 2020（平成32）年度の定期的な公共施設使用料の見直しを視野に、毎年度、施設の維持管理に要する経費の適切な把握に努めます。
- 基本方針においては、原価計算に用いる施設の維持管理に要する経費について、減価償却費を含まないこととしていますが、2017（平成29）年度から作成を予定している統一的な基準による財務書類を活用して、施設のフルコスト情報を用いた原価計算のあり方を検討します。
- 2019（平成31）年10月の消費税率10%への引き上げにおいて、税負担の円滑かつ適正な転嫁を図るとともに、市民に対して適切な周知を図ります。

3 工程

年度	2017年度 (平成29年度)	2018年度 (平成30年度)	2019年度 (平成31年度)
取組内容	■維持管理に要する経費の適切な把握		▶
	■財務書類の活用による原価計算のあり方検討		▶
			■消費税率10%への対応と適切な市民周知

