

令和7年度

湖南省行政改革外部評価委員会 議事録

第1回会議

(令和7年5月 30 日開催)

湖南省総務部財政課

## 出席者

外部評価委員	委員長	新川 達郎	
	副委員長	田中 正志	
	委員	原田 徹	Web 参加
	委員	壬生 裕子	Web 参加
	委員	小谷 真理	Web 参加
事務局	総務部長	坂田 晃浩	
	総務部次長	園田 孝志	
	総務部財政課 課長	北村 洋志	
	総務部財政課 課長補佐	西岡 隆宏	
	総務部財政課 主査	石本 純一	

ほか傍聴者 1 名

## 議事録

	開会 午後2時
	総務部長挨拶
事務局	委嘱について説明
	委員・事務局の紹介【各自挨拶】
	会議成立の報告【出席委員数/委員数:5/5】
	委員長選出【新川委員】
	副委員長選出【田中委員】
委員長	一言ご挨拶させていただきます。湖南市の行革につきましては、何年か 関わらせていただいております。合併後の課題に対して丁寧に解決を目指 してきたところではございますが、実際には、はかばかしく進んでいないとこ ろもあり、様々なご意見をいただいている部分もあります。今回はまた新た な行革大綱の策定を視野に入れつつ、実際に役に立つ外部評価をしっかり

していかなければ感じています。委員の皆様、事務局の皆様の力を合わせて、湖南市の行財政改革がより成果が上がるよう外部評価を実現していけたらと思っておりますのでよろしくお願ひいたします。

事務局 会議の公開に関する説明および会議内容等公表に関する説明  
※傍聴者入室(1名)

【議題】(1)第四次湖南市行政改革大綱実施計画の取組状況について

事務局 資料(1-1、1-2)に基づき説明

委員長 ありがとうございました。第四次行政改革大綱の取組について昨年度どういった成果があがったのか事務局より説明いただきました。湖南市の場合は1~5の評価点で評価をされています。目標通り達成できたのが8割程度、目標より大きく進んでいるのが3つ、目標より大きく下回っているのが3つと説明いただきました。各委員からこの内容についてご意見ありましたらお願ひいたします。

委員 16ページの「業務プロセスの標準化、業務の見直しによる適正な人員配置」について業務の効率化に努めていくのが趣旨かと思いますが、人数のことだけに触れているのではないかと思います。以前は外部のコンサルも入れて、内部の業務を「見える化」していくことも聞いていましたが、そこもどうなったか教えていただきますようお願いします。

事務局 以前外部の業務見直しの中で業務にどれだけ時間がかかるか調査はありました。内部でする仕事なのか、外部委託できるかの一定の集計的なものは出されてはいましたが、人事配置まで繋げるところまではできていなかったと思われます。令和6年度においても人事担当部局の方で業務に対しての必要人数の調査がありました。その調査も実際の人事配置にどこまで反映できたかの検証もされていないというのが現状です。適正化の人数等計画はされているところで適正な人員配置および人員確保の取組を重点的に実施しているところであります。

委員 分析をされた結果を反映いただければと思います。

委員 24ページの「税率改定の検討」について、年度末実績というところのアウ

トプトとアウトカムの項目も、前年度から含めて、見させていただきました。いろんな事情があって今税率は変えない方が良いという判断されていて、前の年度も同じ感じかなと思いました。判断したという考え方からいけば、2でなくとも3でもいいのではないかと思いました。何か理由があつて今の税率変えない方がいいと判断されたと思うので。悪い言い方すると保留したことになるのかもしれないですが、一応決めたということになると思うので、卑下する形の評価にしなくてもいいのではないかということが私のコメントです。

委員長

わかりました。とらえ方として、税率改定をしないということは、それは改定をしない決定があったと、その観点では目標を達成できたと考えてはご意見をいただきました。評価基準に関わることなのでそういう意見があつたということで留めておきたいと思います。

委員

9ページの「デジタルデバイド解消について」という項目ですが、目標達成できた3という評価にはなっていますが、講習会の参加率があんまり高くなっていることが気になりますし、令和6年度で38%。これについて何かお考えがあるかということと、何か工夫など、参加率を上げるための取り組みを今年度されているのであれば、ぜひ教えていただきたいなと思って、質問させていただきます。

事務局

こちらにつきましては参加者からどの情報によって参加されたのかきっかけを確認しますと、参加者からの情報聞いて参加されている方が多かったです。市としても広報で情報発信自体はしていますが、効果としてはあまり出ていなかったのかと思います。行革大綱内にも市民への情報共有については取り組むべきところで盛り込まれています。そのあたり、どういった形で、市民の方に情報共有すれば効果的に発信ができるか、講習会に参加いただけるのか担当課としても悩んでいると聞いています。課題はありますが、満足度は高いので今年度何か工夫をして参加率をあげていきたいと考えております。

委員

ありがとうございます。定員枠が多すぎるということではないのですか。

事務局

確かにそうかもしれません、今後窓口改革も控えておりますので、デジタルデバイド解消を目指し、多くの方に参加してもらいたいということで、一定の定員枠を設けているところでございます。

- 委員 そういう取り組みはとっても大事だと思いますが、せっかくの枠をですね、少しでも有効に使ってもらえるように、市としても情報発信いろいろ工夫されるようにお願いしたいと思いますし、どういうふうにされるか、またどういうふうにされてどんな効果があったかっていうのは、次年度の検証の際にぜひ教えていただきたいなというふうに思います。以上です。
- 事務局 ありがとうございます。
- 委員長 どうもありがとうございました。デジタルデバイド解消のための講習会はどういうターゲットを想定しているのか、どのくらいの方に講習会を通じてデジタルデバイドの解消の成果を見通していくのか、提案や戦略があつてようやく成果が上がるのだろうと思います。このあたり担当の方にお伝えいただいて今後の改善を図っていただければと思います。評価が3だったということに関していかがだったという意見が出たことについて改めて申し添えておきます。
- 委員 26ページの「ふるさと納税の拡大」に関する、評価の点をご質問させていただきたいです。まず、今回未達成の2という評価が残念ながらあるということでございまして、その前年を見ましても、やはり、何か割と同じようなPR動画等を作成して、一定の効果を図ったものの12月に伸び悩んでしまってという、同じような傾向で目標未達に終わっているということについて、具体的にどのような点が、足りなかつた要因なのかなっていう分析をもう少し教えていただきたいのと、全体に残念ながらここをすべてずっと2という評価に至ってらっしゃいますので、まず目標設定としての数字3億円っていう方の妥当性との関係も若干あるかなということと、令和7年においては、事業者支援や効果的かつ効率的な運営体制の構築等戦略的に取り組むということですが、今年度どの辺を刷新されて、目標達成に向けて体制が組まれているのかっていうのを少し、教えていただければと思います。
- 事務局 ふるさと納税、PRとしては担当としては、インターネット等を使いながら発信しているといったところですが、なかなかヒットする商品にあたらないというところが難しいところです。滋賀県で言いますと、近江牛が有名で湖南市でも返礼品はありますが、目標を到達するまでの効果があまり生まれていないのが現状です。PR方法が難しい部分はありますが、令和7年度は、滋賀県で国スポーツ障スポが開催されます。その中で湖南市に来られる全国の

方に湖南市・ふるさと納税の PR を行い、目標達成を目指したいと考えております。目標額の3億円に関しての妥当性についてご意見もいただきました。全国的にはふるさと納税をされる方は増えてきていますので、その中で取り残されないよう、また財源確保を図っていきたい思いもあるので当初掲げた3億円という数字を目指していきたいと考えております。

委員

ありがとうございます。商品開発にもご苦労があることは十分承知しておりますし、有効なプロモーションについて苦心されているところだと思いますけれど、引き続き新たな取り組みを取り入れつつ、進めていただくというところに尽きるのかなと思っておりますし、今湖南市のふるさと納税の一覧を見ておりまして、魅力的な商品がたくさんあるのだと思いますので、今後も進捗を見守りつつ、しかし何かちょっといろいろ工夫を、またこの中でも重ねていただけるようなことをできればというふうに考えております。よろしくお願ひいたします。

委員長

ふるさと納税についてはやはりどれくらいの方にアピールできるのか、せっかくの湖南市の魅力が伝わってないので、あるいはそれをしっかりと伝えるようなふるさと納税の取組になっていないのではないかとご意見がありました。7年度に入っておりますが、12月は寄付が多くなる時期でありますので、どのような工夫ができるのか、短期的な取り組みも必要であり、中長期的にも3億円の目標を目指して知恵を絞らなければ寄付は集まらないのでぜひ考えてもらいたいと思います。外部コンサルに頼むというのも全国的にはないわけではないですが、湖南市においてもあの手この手で考えてもらいたいと思います。

委員

11ページの「市民生活へのデジタル化新たな事業」の高齢者に向けた緊急通報システムを拡げる取組についてです。令和4年が、利用者が80人。令和5年が83人、令和6年が76人とどんどん増やしていくような数になつていない、計画では200世帯へ利用者の拡大とありますが、高齢者独居の世帯数(3700世帯)から見ても50世帯に1つと2%です。全体の利用率としてこんな数値でいいのか、それとも増やしていくのか今後のイメージを教えてほしいです。

事務局

こちらの取組につきましては、大阪ガスさんの見守りシステムを使いつつ、協力者・支援員とともに見守りを行う事業です。ニーズがあって、利用したいという方もいれば、実際やってみて、ちょっとそぐわないでやめられる

方もおり、年度終わり時点では 70 人ですが、年度途中でやめられた数も含めて見れば 100 人という数はいますので3という評価をつけています。利用者数から言えば横ばいという形ですが、具体に次の 200 人(200 世帯)という目標を掲げてはいますが、そこまでは少し今の形では難しいのかなというふうには担当課に聞いております。利用者に負担金をいただいてはいますが、一財の持ち出しが発生しているので独居世帯全体にということになると費用の見直し等を考えていく必要があります。今後につきましては、ニーズに応じて、取り組みを展開していきたいですが、一旦見直しや検討が必要と聞いております。

委員 広報はされていますか。

事務局 一定の呼びかけをしているとは思いますが、呼びかけの方法までは把握していないので確認をさせていただきます。(確認の結果:チラシと HP への掲載)

委員長 一応システム導入に向けて令和 5 年ぐらいから啓発はしておられると聞いています。もう一方ではどのぐらいの目標を持って進めていくのか、活用できる世帯数に比べて実際にやっていこうとしている目標値が試行段階に近いのでうまくいくようであれば今後に向けて大きく展開できるものだと考えております。令和 6 年度の成果としての 70 人という数字が成果として妥当なのかということについて議論はあろうかとは思っています。

委員 4 ページの「市民視点を取り入れた情報発信の充実」です。目標として、LINE の新規登録をあげておられます。湖南市役所の LINE の登録者数を見てみると 4970 人でした。住民の数に割り戻すと 10.8 人に1人登録されています。他の市町と比較すると甲賀市 4.2 人に1人。草津市 7.5 人に1人。東近江市は5人に1人。近江八幡市は 6.5 人に1人。大津市は 4.1 人に1人。彦根市は 2.8 人に1人でした。調べた中で一番、湖南市が少ないです。もう少し何とか登録者数を上げていただけたらと思います。また、年間 500 人増というものが目標としては少ないのではないかと思います。

委員長 ありがとうございました。一応目標通りが進んでいるようでございますけれども、他市と比較すると努力の仕方が不十分なのではということで意見をいただきました。今後取組の見直しにあたりましてご担当においてもご留意をいただければと思います。

委員 質問ですが、電子申請や電子的に色々な手続きができるように進めていくかと思いますが、実際に成果として来庁者は減少されているか、それによって行政・窓口のスリム化を目指すところかと思いますが成果として、どうでしょうか。感覚的に1階のお客さんは減っている状況でしょうか。

事務局 把握している数字としてはないですが、コンビニ等で証明書をとっている件数は増えていると聞いています。マイナンバーにしても市役所に来ないとできない申請や作業もあります。減っている申請もあれば増えている申請もある状況です。1階(窓口)の状況を見ていると、減っていると実感できるところまでは言えないです。

委員長 ありがとうございました。電子申請、オンライン申請等で、市民の皆さんの利用しやすさ、業務効率化をやっていくことですが、まだそれについてはそこまでの効果は出ていない。実際の使い勝手や処理の仕方までも含めてそこまでやっていないところで、今後、どういうふうな方針でさらに進めていくのか、行革のなかでも電子申請を進めていくということ。それから将来にあたってはやはり、人が対応するような手続きはできるだけなくしていく。といったところの議論はすでにやっけていているのですが、そこまでやるまでのプロセスということでご理解をいただくしかないのかなと思います。

#### 【意見とりまとめ】

委員長 第四次行政改革大綱実施計画取組状況につきまして令和6年度の成果についていろいろとご意見いただきました。業務改善については、業務プロセスの調査をされてきましたが、それが活かされる形で組織あるいは人員配置等深堀をしてリフォームをしていかなければなりません。

デジタル関係についてもご意見をいただきました。デジタル化をどういう風に進めていくのか、デジタル化が遅れそうなところをどのようにフォローしていくのか、地域の福祉的なニーズからしてもデジタル化が有効に働くかどうかかも今後の課題です。LINEの活用等々についても湖南市は遅れているかもしれないご意見をいただきました。DX化についてどういう風に積極的に進めていくのか、昨年度の成果を見る限りは大きな課題があると各委員からご意見をいただいたところです、次年度しっかり進めていただきたいです。

税率やふるさと納税の取組に関するご意見いただきました。いずれも從

来通りで止まってしまっているというところが論点としてありました。そこをどのように評価するのかという意見もありました。税収はできれば上がった方が良いと思いますし、それを実現するための手立てについてあの手この手でしっかりと考えていくのが重要だと思います。それでは議題1 第四次行政改革大綱実施計画の取組については以上とさせていただきます。

#### 【議題(2)】補助金の効果検証結果および対応方針について

事務局

資料2－1に基づき説明

委員長

外部評価委員会として補助金の効果検証を行いました。各課からそれぞれ対応方針が出され、報告をされたところです。ご意見がありましたらお願ひします。検証結果は多少そのままでない部分もありますが、これに対するご意見ありましたらお願ひします。

委員

委員からの主な意見の繰り返しになるかと思いますが、今回対象としなかった補助金も含めてですね。補助金を出している市が、その目的であるとか、金額の根拠であるとか、補助金を出した効果をきちんと市民に説明できるような状況ですといつてほしいなと思いました。

委員長

それぞれの補助金、それらをどういう目的で出しているのか、そして、それがどこまで本来の目的を達成できたのか、市民の皆さんに高い透明度で説明ができる、そういう状態をぜひ作っていただきたいと思います。今回の4件のそれぞれのご対応、もちろん各課の事情や補助金の事情があるかと思いますが、回答の中での説明の仕方として「これまで通り特に多いとかではないので妥当だ」という根拠のない説明の仕方がしばしば見られたということもございます。何のための補助金なのかどういう目標を達成しようとしているのか、どこまで効果的であったのか。そうしたところを説明できなければ財源を投入する価値が見出せないということでご意見をいただきましたのでこれから補助金見直しに関して全庁的にご留意いただければと思います。

委員

委員のご意見を補足するようなことで私、今回初めてですので感想めいたもので恐縮ですが、全体に今お話にあったようにやはり効果であるとかそういう具体的な根拠となるものを示した検証みたいなものが求められるところかなと思います。性質によってはなかなか数値目標とか数値で測ること

が難しいものもあるうかと存じますので、定性的な評価も含めてですね。何らかの形で一定の例えば、アンケートを取るとかそういうものも含めてですね、何か形を残すようなもの・ことっていう努力を、それぞれにまず一旦、補助金交付の際にそういう形を提案していただくみたいなことを 1 つ設けてもよろしいのかなというふうに思いますし、そういう仕組みをつくることも意識して事業を実施いただくことがこれからはやはり行政に求められるところかなと。やはり説明責任を果たしていかなくてはならないというところは、当然、皆様意識されているところだと思いますが、その適切な手段の選択においては、市がリードしていただく形で、そういうことを体系化していくというのも 1 つの適正な補助金執行の形として求められるのかなというような感想を持ちました。ありがとうございました。

委員長

補助金の成果を明確に示すことができるようそういう執行する側の工夫、そのための具体的な手順・手立ての提供、補助金を受ける側の責務、こうしたところを明確にしていくことで、今後の補助金の仕組み自体がより効果が上がる、そして市民の方々にとって大きな利益になる、そういう補助金の制度になっているのではないかということでご意見をいただいてございます。この辺り課題もありますし、また、これまで補助金の見直し等々でも強調してきた点でもありますけど、改めてそれぞれ個別の補助金の成果、あるいはその構成をどういう観点でどういう評価をすればより補助金の結果が得られるのか。また市民の皆様に納得していただけるような公開・透明度を確保できるのか、説明責任が全うできるのか、そういうところに留意をしたそれぞれの個別の補助金要領を考えていく必要があるとご意見をいただいたところです。見直しの中で精査をして場合によっては指針の改訂を含めてご検討いただければと思います。

#### 【意見まとめ】

委員長

それでは補助金の見直しですけど、昨年度行いました効果検証、それからそれに対する各課の対応方針を報告いただきました。私どもの検証結果、どうお答えいただけたかがポイントで今回対象になりました 4 つの補助金自体については、外部評価委員会としては、それぞれ継続として方向付けしました。ただし、継続をするといつてもそれぞれ現状維持をしていく中で改善の余地があるということでいろいろとご意見を出していただきましたが、残念ながら、0 回答に近いそういう対応しかありませんでした。この点につきましては、やはり行政改革担当からの注意、それからそれぞれの担当部署での対応を、改めて検討しないといけないところも多々あるのではない

かと思っております。今年度、入ってしまっていますが、年度途中で改善できるところは改善していく、そういう視点で進めんとおもえればと思います。よろしくお願ひします。

#### 【議題】(3)第五次行政改革大綱および実施計画の策定について

事務局 資料3に基づき説明

第五次行政改革大綱の策定を今年度はしなくてはならない。私ども外部評価委員は全員懇談会委員ですのでこの場で今年度の予定をご説明いただきました。何かご意見ありますでしょうか。

#### 【意見なし】

委員長 2ヶ月に 1 回ぐらいのペースでしばらく頑張っていかなければということで、懇談会としては少なくとも 4 回程度集まらないといけない、外部評価は外部評価としてきちんと実施していかなければならないので、年度末に2回目の機会があります。次の行革大綱に向けて外部評価の観点からも意見を申し上げるということですので行革懇談会の進捗と併せて改めて検討いただければと思いますのでよろしくお願ひいたします。特にご意見なければ、第 4 次行政改革大綱の策定につきましては、まずは来月、行革の懇談会が立ち上がり、議論が始まり、今年度中に行革大綱を作り上げるということで、スケジュールをいただきました。今年第 4 次大綱最終年度となりますが、これも踏まえて次の計画づくりに向かっていきたいと考えております。

#### 【議題】(4)その他について

事務局 第 1 回目の懇談会の連絡

6 月 24 日(火曜日)午前 10 時から開催

開催通知は、別途メール及び、文書の方で送付予定。

委員 しっかりと取り組まなければならないというこのスケジュールも改めて確認して思いを新たにしているところでございます。至らぬ点も多いかと存じ

ますが誠実に努めて参りたいと思いますのでよろしくお願ひ申し上げます。

委員長

それでは本日、第 1 回の湖南市行政改革外部評価委員会、いろいろ皆様方の熱心なご議論いただき、無事終えることができました。特に第四次の実施計画が最終年度に入るところで令和 6 年度までの進捗についていろいろとご意見をいただいたところでした。私ども外部評価委員会の力が至らなさというところもあって必ずしも十分な成果が上がっていない項目もありました。最終年度もう一度この計画の目標を踏まえて、今年度の取組、総仕上げというところもありますので、全庁をあげて取り組みを大きく進めていただければ幸いです。

補助金等についての取組も進めていただいているが、従前からの枠組みを大きく組み替えるというのは難しいという状況は変わらずあるかと思いますが、成果のあがる、効果のあがる補助金というのがどういうふうに実現していくのか、そうした観点でこの補助金等の見直しについても継続的に進めなければと思ひます。成果や課題を含めて第五次の行革大綱にも反映をさせ、よりよい計画づくりに繋げていけると思っております。

本日いろいろとご意見いただき、今後の行革、また新たな計画に反映いただくことをお願いして令和 7 年度第1回の外部評価委員会を終了させていただきます。委員の皆様の熱心なご議論、事務局の皆様のご尽力に感謝を申し上げます。ありがとうございました。

事務局

委員長をはじめ、各委員の方熱心なご議論をいただきましてありがとうございました。それでは令和 7 年度第1回の外部評価委員会を終了します。ありがとうございました。

閉会 午後3時30分