

## 1 行政の信頼性向上に向けた市役所改革

1つ目の柱は、行政の信頼性向上に向けた市役所改革についてです。

### ●行政経営改革の推進

歴史ある西宮市の市長として一年弱仕事をする中で感じる場所は、本市での政策効果の検証による業務改善の取組や、執行体制の面で課題が多くあるということです。これまで、阪神・淡路大震災以降、厳しくなった財政状況に対処するため、財源捻出を目的として行財政改善の取組を行ってきました。一方で、平成16年に策定した「西宮市行政経営改革基本計画」は、行政運営の仕組みそのものを改革し、行政の持つ限られた資源を最大限に活用することで、行政サービスの効率的・効果的な提供が可能となる仕組みづくりを目指したものでしたが、未だその取組が十分に浸透し、発揮されているとは言えません。そこで、行政の仕事を整理・再編、持続可能性といった切り口で改革していく、これを行いたいと思っています。

そのような思いから、平成30年度には、効果的な行政評価の実施手法や市民参画の手法を検討するため、行政評価等検討懇話会を設置し、大学教授ら有識者の力を借りながら、行政評価や事務事業の見直しに着手しました。現在本市では、全506事業について事務事業評価を行っていますが、その評価が所管課の自己評価に留まり、どう改善につなげていくかという課題がありました。そこで、各局の事業について、施策目的と合致しているか、成果指標の設定が適切であるかなどの視点で見直しを行いました。新年度には、対象事業を広げて見直しを行い、今後の予算へも反映させていくこととしております。

このような取組に加え、行政経営改革に向けた具体的な施策としては、次のようなものを新年度予算に計上しております。

業務の効率化については、現在の業務量や業務遂行における課題を把握しながら、事務の整理、統合等の解決に向けた検討を行います。また、各部局で実施している業務のうち、可能な事務についてはICTの活用や業務の統合・委託化を進めることにより、職員の働き方改革の推進や人件費の抑制に努めます。

ICTの活用については、システム操作自動化ツール（RPA）を導入し、定型業務の自動化を推進します。また、行政が保有するデータの活用として、意思決定に資するデータ分析や、オープンデータの利用拡大を推進します。

また、業務の統合については、市税の納付勧奨コールセンターを国民健康保険料コールセンターと統合し、新たに介護保険料や留守家庭児童育成センター使用料等を加え、市の債権に係る共通コールセンターとしての運用を開始します。

内部統制については、方針の策定と推進体制の整備とともにリスク評価等の運用を進めます。同時に財務事務における業務改善のための分析と内部事務の見直しに着手します。

なお、私が選挙公約として訴えた、「市長退職金廃止から始まる市役所改革」について、私の任期に限って市長退職金を不支給とする条例案を昨年6月定例会に提案しましたが、議会の皆様からのご意見を踏まえ、9月定例会で撤回しました。現在、他市の事例調査や特別職報酬等審議会からご意見をいただくなどの必要な条件整備を進めているところであり、それらがそろい次第、再び提案させていただきたいと考えております。

### ●広報・広聴の充実

次に、広報・広聴活動の充実についてです。昨年は多くの災害があり、その度に情報発信の難しさを痛感しました。また、市長に就任して10か月が経ちましたが、この間、市民のご意見は市政を改善するとても大きなヒントになる、と思うことも多々あり、広報・広聴を充実させることの重要性を実感したところです。

このため、皆様からより多くのご意見・ご提案をいただけるよう、市民の声制度の新たなツールとして、昨年11月に、「市長への手紙」の投函箱を各支所等9か所に設置しました。

また、昨年は、私が地域に出向き、直接に市民と対話をする「市政報告・広聴会」を市内6か所で実施し、多くの方にご参加いただきました。

これらによりいただいたご意見等を十分に分析・活用するとともに、共有することが市民にとっても有益であろうものにつきましては、市のホームページ上で掲載したいと考えております。今までのFAQ（よくある質問）よりも分かりやすい形にして、まずは「市長への手紙」でいただいたご意見から順次進めてまいります。

また、市民との情報共有をより進めるために、若年層を中心に利用者が多い「LINE@」を新たなツールとして、今月から導入しております。プッシュ型で情報提供ができる、こうしたツールを活用することで、災害時も含め、必要な情報を少しでも広くお伝えすることができるようになると考えております。

広報面では、市のホームページ管理と広報部門の連携を強化してまいります。様々な所管や媒体により広報活動をしておりますが、これらがより有機的・効率的に展開され、情報の受け手である市民にとってより分かりやすいものになるよう取り組んでまいります。

### ●シチズンシップの醸成と地域コミュニティの強化

また、行政経営改革を進める上で、私が目指す市政に特に重要と考えているのが、市民の参画です。この10か月、市長として各地域に出向く度に感じるのが、地域を支えていこう、元気にしていこうとする市民の力強さです。こうした市民性、シチズンシップを活かし、醸成していくための取組を、積極的に研究、検討してまいります。私の言うシチズンシップとは、市民としての意識、前向きに地域を良くしていこう、社会の一員としての役割を果たしていこうという意識のことです。行政のみが公共サービスの担い手ではありません。地域住民や様々な団体が一歩進んだ役割を担うことによって、例えば防災力はさらに強化され、地域の子供や高齢者への見守り活動もこれまで以上に充実していくものと考えます。まさに文字通り「自治」こそがまちづくりの基本であり、多くの市民がそうした思いをもって行動していただいているところですが、その動きをさらに強めていきたいと思っています。様々な機会や場を通じて、シチズンシップについて感じたり、考えたりする機会を増やし、市民参画を進めていくためのきっかけづくりをしていきたいと思っています。

地域活動の大きな要が、地域コミュニティです。各地域では、様々な団体が、活動しております。それは、自治会であり、小学校区単位の青少年愛護協議会やスポーツクラブ21であり、地域ごとの社会福祉協議会や防犯協会などであり、しかしながら、自治会がない地域もあれば、活動団体の担い手不足や高齢化が顕在化している地域もあるなど、それぞれの地域に様々な課題があることも、市として認識しているところです。こうした状況をしっかりと踏まえ、地域コミュニティの強化に向けた支援の検討を進めていきたいと思っています。

また、地域コミュニティ活動は、地域活動の拠点となる公民館や市民館とも密接に関わります。所管の垣根を超えて、必要な施設の維持、整備のほか、機能のあり方の整理にも取り組んでまいります。

その中で、市民館のうち耐震性に課題のある施設について、利用者の安全を確保するため、順次建替えを進めるほか、越木岩公民館については、本庁北西地域の拠点施設となるよう建替えに向けた検討を進めるとともに、公民館・市民館など、施設の効率的な活用に、引き続き取り組んでまいります。

また、少子高齢化が進む中、家族構成の変化などにより住民同士のつながりの希薄化やコミュニティの機能低下が危惧されています。

これらの解決に向け、生涯にわたる学びを通じた人づくり、つながりづくりが、シチズンシップを育み、持続可能な地域づくりにつながるよう、社会教育を基盤とした生涯学習政策と地域づくりを推進するコミュニティ政策が連携できる体制づくりについて検討を進めてまいります。