

「行財政改革方針2025（素案）」に対する市民意見の募集結果について

○ 募集期間：令和2年8月7日（金）～令和2年9月6日（日）

○ 意見件数：55件（16通）

※ ご意見は、同様の趣旨のものをまとめて掲載しています。また、趣旨を損なわない程度に要約していますので、ご了承ください。

1. 方針全体についてのご意見（15件）

番号	意見の概要	意見に対する本市の考え方
1	本方針に係る基本的な趣旨や実施内容は、適切であるため、神戸市民によって選出された神戸市長のリーダーシップの下で進めるべき。	ご意見のとおり、進めていきたいと考えています。
2	今回の計画についてはトップダウンで進行するのではなく、素案を支える市職員の意見をよく聞き、慎重に論議され、決定されることを望む。	ご指摘のとおり、各施策において、DX（デジタル・トランスフォーメーション）の推進や市民サービス向上を図るのは職員であり、職員一人ひとりが当事者意識を持って主体的に行動することが大切であると考えています。そのためには、本方針を職員一人ひとりに浸透させていくことも重要であり、全職員が同じ方向に進んでいけるよう取り組んでいきたいと考えています。
3	市民に選ばれた市長のリーダーシップのもと社会情勢の変化に対応した適切な施策を展開していけば良く、このような改革方針を作るまでもないのではないかと。方針策定にかかるコストを他に振り向けるなど、一つ一つの行政コストを見直して生産性を高めるべき。	ご指摘のとおり、本方針の策定コストをはじめ、一つ一つの行政コストについて、前例にとらわれず見直しを行っていくことが重要であると考えています。見直しにあたっては、データに基づく費用対効果分析をはじめ、市民サービスの目的達成のために必須の事業・工程か、他都市の先進事例との比較や、民間の類似業務でより省力化された方法で行われていないか等の視点のもと取り組んでいきたいと考えています。
4	新型コロナウイルス感染症の影響が不透明な中で、中長期計画を立案できるのか疑問に感じる。自治体戦略2040構想研究会報告には、新型コロナウイルスの影響は想定されておらず、それをベースにした素案は見直すべき。	自治体戦略2040構想研究会報告は、高齢者人口がピークを迎える2040年頃をターゲットに、人口構造の変化に対応した自治体行政のあり方について報告されたものであり、新型コロナウイルスの有無にかかわらず、重要な視点であると考えています。本方針は「スマート自治体」の実現という中長期的な目指す姿と今後5年間の行政運営、財政運営の大きな方向性を示すものですが、今後はコロナ禍による影響等もあり、厳しい行政運営、財政運営を強いられることが予想されるため、早期に方針を示すことで、その時々々の社会情勢に十分留意しながらも、本方針に基づいた予算編成や事業運営体制の最適化を行うことができると考えています。

5	<p>行政の基本姿勢として、「住民の福祉の増進を図ることを基本」（地方自治法）とすることを正面に据えるべきであり、この基本姿勢が欠落しているように思われる。</p>	<p>本方針は、中長期的に「スマート自治体」の実現を目指すものですが、その目的は市民に対して質の高いサービスを将来にわたって効率的に提供するという事です。そのため、ご意見を踏まえ、策定趣旨においても、『市民が「いつでも、どこでも、早く、簡単に」行政サービスを利用でき、今後、より重要性が高まってくる相談業務を充実させるなど、将来にわたって市民サービスの維持・向上を目指す』旨を追記しております。</p>
6	<p>策定趣旨において、「地域のくらしや市民福祉を向上させていくために」とあるが、本方針の趣旨に鑑みれば、「地域のくらしや市民福祉を"維持"、向上」させていくことがより適切ではないか。</p>	
7	<p>策定趣旨のなかで、2040年時点の人口動態に対する対策として「選択と集中」「やめる・へらす・かえる」など事業の縮小しか提案されていない。今の神戸市に最も必要なのは、人口減を受け入れるのではなく人口を増やすために少子化対策を抜本的に強めることではないか。</p>	<p>厳しい財政運営が求められるなか、財政の健全性を保ちつつも、神戸が将来にわたり持続的発展を遂げ、まちの魅力を高めるための投資も必要と考えており、策定趣旨に人口減少対策について追記しております。なお、現在は人口減少に対応する具体的事業をまとめた「神戸創生戦略」に基づき、様々な施策に鋭意取り組んでいます。今年度は「神戸創生戦略」の計画期間が終了することから、次期戦略として「神戸2025ビジョン」を策定し、引き続き、人口減少に対応するための取組みを進めてまいります。</p>
8	<p>「人口減」を理由として、神戸市がこれまで進めてきた「計画」の延長線上で、「選択と集中」、「DX」、「やめる勇気」、「働き方改革」、「スマート自治体」、「withコロナ」といった「施策」が述べられ、市民の実態を直視した「施策」となっていないのではないか。</p>	<p>都市が直面するリスクとしては、人口減にとどまらず、新型コロナウイルスのような感染症や大規模災害、世界経済の混乱など幅広く想定する必要があり、そういった事態が発生した時に迅速かつ柔軟に対応できる余力の確保が重要と考えています。本方針はそういった余力を生み出すための行政運営、財政運営の大きな方向性を示したものであり、各施策の実施にあたっては、常に市民目線で、行政課題の解決や市民サービスの向上に向けて取り組んでいきたいと考えています。</p>
9	<p>事業の見直しの視点として「経営」という単語が繰り返し使われているが、自治体は市民の生活・福祉向上を目的として事業を行っており、市の運営に企業経営の観点を取り入れることは、慎重であるべき。</p>	<p>本方針において、局室区長の「自主経営」という考え方を示していますが、様々な外部環境が急激に変化する中で市民ニーズも複雑・多様化しており、そういった市民ニーズに対し、現場に近い視点で意思決定を迅速かつ柔軟に行うことが求められています。そのためには、局室区長の強いリーダーシップのもと、既存事業の費用対効果等を踏まえて、より市民サービスの向上が期待できる事業に転換・再構築していくとともに、限りある経営資源（人員・財源等）の最適化を行うことが重要であると考えています。</p>
10	<p>財政が厳しくなるから「選択と集中」し、経営感覚をもち、事業成果を最大化させると書かれている。行政が企業と同じように経済効率を重視することは、自治体としての責任放棄としか思えない。</p>	<p>少子超高齢社会の到来や人口減少に加えて、コロナ禍による影響により、今後は厳しい財政運営を強いられることが予想されるため、本市が持続可能なかたちで行政サービスを提供し続け、住民福祉の水準を維持するためには、既存事業の費用対効果等を踏まえて、より大きな効果が期待できる事業に転換・再構築していくことが重要であると考えています。</p>

11	<p>内容も経営感覚にとらわれ、「実質収支黒字の確保」とか「職員数750人削減」など、目的と手段が逆転しているのではないか。コロナで露呈した福祉や医療、教育など根本的な対策こそ検討すべきではないか。</p>	<p>本方針は「スマート自治体」の実現という中長期的な目指す姿と今後5年間の行政運営、財政運営の大きな方向性（重点項目・実施目標等）を示すものです。重点項目に掲げたDXの推進や、働き方改革（業務改革）の取り組みを強力かつ着実に実行した結果として、「実質収支黒字の確保」や「職員数750人削減」など各実施目標を達成し、「スマート自治体」の実現に近づいていくと考えています。ご意見いただいた福祉や医療、教育などの施策についても、「withコロナ」の時代に対応したものへ転換させるべく、スピード感をもって取り組んでまいります。</p>
12	<p>人口減少や少子高齢化への対応の必要等、課題認識は共有できるものであり、基本的な方向性は妥当であるが、DX（デジタル・トランスフォーメーション）を推進して「スマート自治体」を実現するには、デジタル技術を使いこなせない市民への配慮や、情報セキュリティ対策、職員の人材育成等の課題があるのではないか。</p>	<p>多様化する市民ニーズに対し、時代に応じたサービスを提供していくことや、複雑化する制度・課題に対して、職員の世代交代も進む中でベテラン職員の経験・知識を継承し、限られたマンパワーで円滑に対応していくためには、ICT・AI等は有効なツールになると考えています。導入にあたっては、デジタル技術を使いこなせない市民への配慮は当然必要であり、ご意見を踏まえ、デジタル化に不安のある方への対応の充実を明記しました。</p>
13	<p>今後、人口減少や税収減少が進むなか、少子化対策、人口定着、中小企業を主とした産業の育成、働ける職場の確保等、人口減少対策が見えない。税収減少に対応するため不要不急の予算執行がないか、見直していただきたい。</p>	<p>現在、「with コロナ」時代における事業の必要性の検討・検証を行っているところです。具体的には、3密回避など事業実施の前提が大きく変化したことで、効果が見込めない事業や事業開始当初の目的・意義が失われつつある事業等の見直しを行っています。</p> <p>なお、ご意見いただいた、人口減少対策や雇用創出など、新たな投資、まちの魅力を高めていく取り組みを着実に進めていくことも重要であると考えており、具体的な施策の中で検討してまいります。</p>
14	<p>あまりにも「横文字」が多く、市民意見公募というなら難解な「横文字」ではなく市民誰もが理解できるようにすべき。</p>	<p>ご指摘のとおり、行政文書は市民の皆様にはわかりやすいものである必要があり、カタカナ語や専門用語を使用する場合には慎重でなければならないと考えております。一方で、国内外の先進手法を紹介する際に、適切な訳語がない場合もあり、本方針においても、そのような言葉につきましては、用語集にて言葉の意味を解説することで、多くの市民の皆様には理解いただけるよう努めています。</p>
15	<p>パブリックコメントの実施について、周知方法や期間設定、多くの意見が寄せられるよう努めるべき。</p>	<p>パブリック・コメントは協働・参画の3条例の1つである「神戸市民の意見提出手続に関する条例」に基づき、政策等を形成する過程において、市民の皆様には説明を行うとともに市民の皆様のご知恵を生かすことを目的とするものあり、ご指摘のとおり、多くの意見が寄せられるよう努めるべきだと考えています。行政運営の公正さの確保と透明性の向上を図れるよう、周知方法等について、所管部局とも相談を行いながら、今後、改善できるところは改善できるよう努めてまいります。</p>

2. 重点項目・実施目標についてのご意見（16件）

番号	意見の概要	意見に対する本市の考え方
1	限られた数値目標だけで重点項目の達成度合を測ることは不十分ではないか。例えば、「生産性向上による総労働時間、時間外勤務の縮減」は、数値として把握できているはずであり、他の項目についても、明確な数値目標を設定すべき。	各局室区の自主経営を進めていく上で、総労働時間や時間外勤務の状況をはじめ、在宅勤務制度やフレックスタイム制の利用者数など各種指標の「見える化」は重要と考えています。数値目標とするか否かについては、全庁横断的取り組みである「働き方改革（業務改革）ロードマップ」の中で、今後の具体的な取り組み・目標についても、検討していきたいと考えています。
2	雑然としたレイアウトや紙文書の保管等、庁舎スペースの使い方に無駄が多いと感じる。DXが進み、人員削減やペーパーレス、サテライトオフィス整備等が実現すれば庁舎のフロア面積を縮小でき、資産の有効活用が可能となるのではないか。	今後再整備を予定している本庁舎2号館の整備にあたっては、ペーパーレス化を前提としたオフィスレイアウトの効率化や書庫の集中管理などの庁舎の効率的な活用を検討するとともに、在宅勤務やICT活用等のさらなる進展など、将来的な変化にも対応できるよう、オフィスエリアを柔軟に拡大縮小できるフレキシブルな空間としていきたいと考えています。また、既存庁舎についても、同様の取り組みにより庁舎の有効活用を図っていきたいと考えています。
3	「時間や場所にとらわれないスマートなワークスタイル」は、裏返せば、労働時間の制約なしにどこでも働き続けることが求められる状態となる。特に、BYODは、端末の費用を個人負担にさせることにつながり、また、情報漏洩のリスクも非常に高まるもので、導入には慎重であるべきではないか。	「時間や場所にとらわれないスマートなワークスタイル」により、庁内外を問わずに業務が可能となる一方で、災害等業務上やむを得ない場合を除いては、原則時間外の利用は禁止にするなど運用ルールを整備する必要があると考えており、導入にあたっては、労働時間に即した制度設計及び運用を徹底したいと考えています。なお、BYODについては、新型コロナウイルス感染症対応において例外的な活用を行いました。ご意見いただいた端末費用の個人負担や情報セキュリティのリスク等の問題についても十分に考慮した上で、引き続き検討を進めてまいります。
4	事業のあり方進め方について、「やめる、へらす、かえる」の徹底した業務改革が、まるで企業の経営改革のようであり、なにを「やめる、へらす、かえる」のかが大きな問題であると思う。	「やめる、へらす、かえる」の視点に基づいた具体的な取り組み内容については、局室区における自主経営の取り組みと働き方改革（業務改革）ロードマップに沿って行う全庁横断的取り組みの両面から取り組んでまいります。
5	「ペーパーレス化」、「DXの推進」が、市民の実態とあまりにも乖離していることはコロナ禍で露呈したはずである。環境を整え、使いこなせる状況を作っこそ有効であり、今の段階では混乱だけが広がり反対である。	ご指摘のとおり、「ペーパーレス化」、「DXの推進」は、社会のデジタル化が成熟段階に達し、市民や企業のデジタルリテラシー（利用能力）も定着してこそ、最大の効果を発揮すると考えています。そのためにも「現状」と「めざす姿」を明確にしたうえで、その溝をどのように埋めていけばよいか検討してまいりたいと考えています。いずれにしても導入にあたりましては、市民の皆様に混乱が生じることがないように進めてまいります。

6	<p>非対面の相談支援体制を整備することは大切だが、対面でしか行えないサポートもあり、非対面前提で推進してしまうことには懸念を感じる。また、高齢者等デジタル化に対応が難しい市民は、サービスから取り残されてしまう可能性が高く、フォローが必要ではないか。</p>	<p>「区役所手続き来庁者数40%削減」については、区役所の手続きの中でも定型的なものについて、郵送化・電子化を進めることで達成したいと考えています。この取り組みを進めることで職員体制を転換し、複雑な相談など、対面による対応が必要な業務について、これまで以上に注力できるようにすることを目指しています。「非対面での相談等の推進」については、市民の方にとって相談する手段が増え、より快適なサービスにつながるものと考えていますが、対面での相談についても、既述の通り併せて充実させていく考えです。また、パソコンやスマートフォンの操作が不慣れな方には、区役所の窓口で職員がサポートを行うことを想定しています。</p>
7	<p>区役所改革で区役所に来る市民の数を減らすことは大きな間違いである。区役所は市民の暮らしを守る上で一番身近な行政の窓口であり、十分な職員で相談にのれるような体制を作るべき。</p>	<p>なお、来庁不要の手続きを拡大することは、市民の方にとっても時間・場所を問わず手続きができるようになり、サービス向上につながるほか、来庁者数を減らすことは、人と人の接触機会を減らすことにつながり、新型コロナウイルス感染症の拡大防止にも資するものと考えています。</p>
8	<p>区役所手続き来庁者の40%削減について、来庁せずに手続きを出来る人は良いが、高齢化にともない窓口で直接相談したい人が増えてくる。誰もが気軽に来庁できる区役所であってほしい。</p>	
9	<p>区役所改革について、実態に即すれば、「手続きのデジタル化」「非対面での相談の促進」はコロナ禍を無視した方針で納得できない。むしろ、細やかな対面の相談と対応が自治体の最大の役割ではないか。</p>	
10	<p>市民が区役所に行くのがまるで悪い事のように書かれている。職員を増やし、もっと市民の願いに耳を傾け、市民と行政が近くなるような市政を望む。</p>	
11	<p>新型コロナ感染が拡大している現在、「実質収支黒字の確保」を目標とすると必要なサービスが縮小される危険性がある。新型コロナ禍のもと、保健師をはじめとして業務が増大し、また市民の相談も増加するなか、削減ありきとなり行政サービスの低下につながりかねず見直しを行うべき。</p>	<p>生産年齢人口が減少し、社会情勢が大きく変化する中で、行政が果たすべき役割としては、市民が「いつでも、どこでも、早く、簡単に」行政サービスを利用でき、今後、より重要性が高まってくる相談業務を充実させるなど、将来にわたって市民サービスの維持・向上を目指すことだと考えています。</p>
12	<p>市民税等の税源は市民のものであり、市民のために使うのが本筋である。ところが「黒字決算が目的」となり、市職員削減や、区役所来庁者削減は全く理解できない。</p>	<p>そのため、「実質収支黒字の確保」は、今後、少子超高齢社会の到来や人口減少に加えて、コロナ禍による影響により、厳しい財政運営を強いられることが予想されるため、本市が持続可能なかたちで行政サービスを提供し続けていくために重要な目標であると考えています。</p>
13	<p>「市民のために職員一人ひとりがいきいきと活躍できるよう」と記載されており、コロナ禍において、必要な所属には職員を大幅に増員すべきであって、神戸市職員の750人削減に反対である。</p>	<p>また、「職員数750人削減」についても、生産年齢人口の減少など外部環境の変化に機動的に対応できるスリムな組織・職員体制の構築が求められるなか、「働き方改革（業務改革）」によって生み出した人的資源については、戦略的に強化すべき部門へ配置することで、市民サービスの向上と組織の最適化の両立に取り組んでいきたいと考えています。</p>

14	安心して相談ができる体制を取ることが、市民生活を守ることにつながるため、正規の職員を大幅に増員すべき。コールセンターでの相談、テレビ越しの税金相談ではだめである。市民の為に働く職員教育をすることが、今、求められている。750人も減員することは許せない。	
15	神戸市は阪神・淡路大震災、そして今はコロナ禍の中で、人の手が必要な事は十分体験しているところであり、職員数の削減は、行政サービスの低下につながりかねず反対である。	
16	職員への強制的な人事管理や競争による成果主義は必ずや破綻する。人権を尊重し、個々人の努力を正しく評価尊重し、男女平等で子育てや介護しやすい職場環境に努めるべき。	人事評価制度は、職員がその職務を遂行するに当たり発揮した能力及び挙げた業績を公正に把握することで、職員の主体的な職務の遂行及びより高い能力を持った人材の育成を行うとともに、能力・実績に基づく人事管理を行うことにより、公務能率の向上につなげ、市民サービス向上の土台をつくることを目的としているものであり、引き続き適正に運用してまいります。

3. その他のご意見(24件)

番号	意見の概要	意見に対する本市の考え方
1	母子の福祉乗車証を復活し、父子にも拡大すべき。	いただいたご意見は、関係部局に伝え、今後の施策の参考にさせていただきます。
2	公立保育所を充実させ、公が責任を持って待機児童を解消させるべき。	
3	企業主導型保育所は神戸市が監査や指導ができないため、企業立ではなく認可保育所を増やすべき。	
4	少人数保育を充実できる保育所運営を保障するとともに、保育者を大幅に増やすべき。	
5	少人数学級を実現し、教員を大幅に増やすべき。	
6	学校を20人学級にし、中学校給食の実現、中学校卒業まで医療費を無料にするなど、子育てするなら神戸に住みたいと言われる施策こそ必要。	
7	子どもの医療費の無料化を高校卒業までとし、通学費の援助も引き上げるべき。	
8	学費を半減にするなど大学生に支援を行うべき。	

9	本庁舎2号館の再整備について「やめる勇気」を発揮すべき。また、2号館・3号館用地の民間への売却を中止すべき。
10	コロナ禍のなか三宮再整備は、いったん立ち止まり再横討すべき。
11	大倉山の文化ゾーンは現在のまま維持すべき。
12	都市空間向上計画の具体化である垂水、名谷、西神中央、谷上、西鈴蘭台、北鈴蘭台等の再開発は、コロナ禍を踏まえ、再様討すべき。駅前を活性化させて、駅から遠い郊外は施策から外しているが、郊外ほど実態は深刻であり、そこに光を当てるべき。
13	人口減少110万人を前提とした、三宮一極集中の「神戸市都市空間向上計画」を撤回すべき。
14	鈴蘭台駅前の幹線道路・区画整理事業を再検討すべき。
15	危機にゆとりを持って対応できる強い経済をつくるため、中小企業を経済政策の軸とし、可能な限り地場産業、農業を応援すべき。
16	働く世代への賃上げを企業に求め、早期に時給1,000円の実現をめざすべき。
17	住民の福祉や教育、子育て、街づくり等、国庫支出金、地方交付金等国の補助金が削られており、住民サービスに必要な予算は国、県に要望すべき。
18	神戸市は非核神戸方式で世界に知られた都市であり、神戸市が先頭に立ち市外や国に対し、「核兵器禁止条約に加われ」と強く意見をあげるべき。
19	中学校までの医療費無料化公約不履行、敬老・福祉バス制度の改悪、待機児童解消不履行、全世代にわたる社会保障改悪など、これ以上人口減を理由とした行政サービスの切り捨てをやめるべき。
20	新型コロナウイルス感染症に対し、市民病院の機能拡充、市内公的・民間医療機関への支援、廃止された各区の保健所の復活と保健師等の人員増、体制の拡充をすべき。

21	無症状者と軽症者の早期発見のため、医療従事者、介護施設、福祉施設、保育所、幼稚園、学校など集団感染リスクが高い施設に勤務する職員、出入り業者に対し、PCR検査を実施すべき。	
22	済生会兵庫県病院と三田市民病院の統合再編、地域医療構想にもとづく急性期病床の削減をやめ、機能の拡充をすべき。	
23	文化、芸術、ファッション都市神戸にふさわしい神戸を創造できる体制をつくるべき。	
24	神戸電鉄栗生線を守るべき。	