

資料 2

箱根町行政改革大綱推進計画の
評価結果（1/26実施分）について
（案）

平成27年2月16日

平成26年度第4回箱根町行財政改革有識者会議

1	箱根町行政改革大綱推進計画の評価結果	1～5
	(1) 町民と行政との協働による観光産業振興の推進	… 1
	(2) 職員育成・確保	… 2
	(3) 職員数の適正化	… 3
	(4) 電子申請の検討	… 4
	(5) 情報提供の推進	… 5

箱根町行政改革大綱推進計画の評価結果

	主管課	観光課	番号	1
基本方針	1 町民と行政との協働の推進	取組項目	(1) 町民参加によるまちづくりの推進	
実施項目	町民と行政との協働による観光産業振興の推進		取組年度	22 ~ 23
取組の内容	平成22年度に箱根町観光振興条例を制定する。			

【箱根町行財政改革有識者会議による評価欄】

	達成度	評価理由
計画期間における取組状況	B	計画どおり、町民と行政との協働により「条例を制定する」という当初の取組内容は達成している。ただし、その後策定した実施計画が順調に進捗しておらず、観光振興施策が効果的に推進されていない。
行政改革の観点からの有効性	有効性	評価理由
	A	条例自体は有効な内容であるが、その条例をどのように活かしていくかが課題である。
総合評価	総括	評価理由
	B	行政と町民との協働により条例制定に至ったことは、概ね評価できる。ただし、条例制定を目標として終わらせるのではなく、条例を制定したうえで、観光振興に関する施策を計画的に推進するという積極的な取組が必要である。
意見・コメント等	<ul style="list-style-type: none"> ・町の観光振興については、観光事業者、観光関係団体だけではなく、町民全体で盛り上げていくことが大切であるが、観光事業者等や町民がどの程度関心をもっているのかが疑問である。 ・今後については、行政・町民ともに足を引っ張り合うことなく、お互いの無関心を乗り越えていくことが必要であり、お互いに一番欠如していると思われる「官民の信頼関係」を構築することなくしては、血の通った政策実行は難しい。 ・実施計画においては、国際観光地箱根として早急に取り組むべき項目が多く、工夫次第ですぐに着手できるものもあると思われることから、計画倒れにならないように、できることから着実に実施することが大切である。 	
今後に向けた提言	<ul style="list-style-type: none"> ・実施計画の内容は野心的であるが、あまりに多くの項目が盛り込まれていることから、計画を効果的に推進していくためには、まずは、項目の絞り込みが必要である。 ・実施計画を着実に推進するためには、進捗状況表を作成するとともに、基本理念、基本方針を観光事業者等に繰り返しフィードバック、再認識させる作業が必要である。 ・条例に基づく施策の検証にあたっては、条例策定に参画した町民等に検証してもらうことも必要である。 ・今後の観光振興にあたっては、東京オリンピック・パラリンピックの開催を念頭に置き、町として早期に積極的な対応を取るとともに、広域的な連携を図っていくことが望ましい。 ・全般的に外国人向けの対応(観光案内板の外国語表記等)が遅れているため、対応を検討していただきたい。 	

箱根町行政改革大綱推進計画の評価結果

	主管課	総務防災課	番号	2
基本方針	2 簡素で効率的な行政運営	取組項目	(3) 効率的な組織運営	
実施項目	職員育成・確保	取組年度	22	～ 26
取組の内容	①人材育成基本方針に基づき職員の育成を行うとともに、有資格者等必要な人材を確保する。 ②観光案内等の観光に関する職員の現場研修なども行い、観光に対する職員の意識高揚を推進する。			

【箱根町行財政改革有識者会議による評価欄】

計画期間における取組状況	達成度	評価理由
	C	基本方針等に基づき各種研修を実施しているが、有資格者をはじめ、必要な人材を確保できているかどうかは判断できない。
行政改革の観点からの有効性	有効性	評価理由
	A	組織を動かすのはいつの時代も人であり、人財(材)を育成することは、行政改革の観点からも有効性は高い。ただし、各種研修のメニューが用意され、多くの職員が受講しているが、その効果が十分に検証されていない。
総合評価	総括	評価理由
	B	方針・計画をしっかりと作り、職員に観光業務を体験させるなど、工夫をしながら人材育成に取り組んでいることは評価できる。しかし、研修の内容・質が適切であるかや、研修効果が十分に発揮されているかは疑問が残る。
意見・コメント等	<ul style="list-style-type: none"> ・大名行列をはじめ町の各種イベントや町行事に職員を参加させることは、他課の仕事や町のこともっと知ることにつながるため、有効な手段である。 ・外部の派遣研修等については、内容の精査が必要である。外部の機関に任せきりでよいかも疑問。 ・OJTは重要なので、いかなる部門であっても、職員が所要の教育効果を得られるよう配慮することが必要である。 ・管理職も含めて、多少厳しくともしっかりと身につく研修を実施すべきである。 ・行政といえども、研修の実施に際しては、費用対効果の視点が必要である。 ・自己申告を基本とする現在の勤務評定制度は、本人または評定者の評価基準によって、結果に差が生じるため、評価の実状を把握することが必要である。 ・人材の評価は、その職員をよく知る人による多面的な評価が重要である。 ・職員の判断力や意思決定力を醸成していくためには、業務の権限移譲を進めることも必要である。 ・組織を作るのは人であるという観点から、人材育成は必要であるが、職員採用時の面接等で更なる配慮や慎重を期すなど、採用のあり方を見直すことも必要である。 	
今後に向けた提言	<ul style="list-style-type: none"> ・現状では、一般的な取組みを実施しているに過ぎないと思われるが、人材の確保・育成は行政機関にとって最も重要な課題であることから、今後はさらに踏み込んだ検討や対応を期待する。 ・具体的には、研修メニューの質の向上、研修効果の検証方法や人材評価方法の確立、研修の費用対効果の把握、採用のあり方を見直し等が課題として挙げられる。 	

箱根町行政改革大綱推進計画の評価結果

	主管課	総務防災課	番号	3
基本方針	2 簡素で効率的な行政運営	取組項目	(3) 効率的な組織運営	
実施項目	職員数の適正化	取組年度	22	～ 26
取組の内容	5年間(平成27年4月1日まで)で職員数406人(平成22年4月1日現在)を25人削減し、381人以内とする。			

【箱根町行財政改革有識者会議による評価欄】

	達成度	評価理由
計画期間における取組状況	B	計画的に目標人数に近い職員数を削減できているため、取組内容は概ね達成している。
行政改革の観点からの有効性	有効性	評価理由
	A	職員数を削減することは、町予算に占める割合が高い人件費の削減につながるため、有効性は非常に高い。
総合評価	総括	評価理由
	B	目標値に対する達成度は概ね評価できるが、効果的な行政運営を行っていくためには、単純に職員数を減らすだけではなく、組織として十分に能力が発揮できているかという「適正な人材配置や確保」の視点も必要である。
意見・コメント等	<ul style="list-style-type: none"> ・目標となる職員の削減数の妥当性が判断できないことから、職員定数の適正規模の目安・考え方があれば示していただきたい。 ・箱根町の場合は、観光地という特殊性があるため、同規模の自治体の職員数と比べても、一概には参考にならないが、町の事情を考慮したうえでの適正な職員数や組織構成等をしっかりと検討しておく必要がある。 ・再任用職員は、行政知識が豊富であり、人材育成面でも活躍ができる貴重な人材であることから、効果的に活用していただきたい。 ・職員数の削減効果にあたっては、正規職員だけではなく、再任用制度利用者、アルバイト職員等のバランスを考慮したうえで、全体的な効果を検証する必要がある。 ・職員数の削減や地方分権による事務量の増加に対応できずに、うつ病等心の病にかかる職員が増える傾向にあり、このことが周りの職員の事務量をさらに増やし、予算削減以上の悪循環を生じる恐れがあることから、職員の健康面への配慮も必要である。 	
今後に向けた提言	<ul style="list-style-type: none"> ・職員をただ削減するのではなく、定数の適正規模や職員の適正配置等を考慮して、総合的な視点で職員の採用・任用・配置を進めていくべきである。 ・幼稚園・保育園などの専門職や、度重なる制度改正等により事務量が增大している課など、容易に一律に減らすべきではない部署もあることから、職員数の適正化にあたっては十分な配慮が必要である。 ・また正規職員だけでなく、再任用職員やアルバイト職員等も考慮に入れて、人事政策の方針を立てることが望ましい。 	

箱根町行政改革大綱推進計画の評価結果

		主管課	企画課	番号	4
基本方針	3 町民視点の行政サービス	取組項目	(1)町民の利便性の向上		
実施項目	電子申請の検討	取組年度	22	～	24
取組の内容	電子申請が可能な手続きについて検討する。				

【箱根町行財政改革有識者会議による評価欄】

	達成度	評価理由
計画期間における取組状況	D	電子申請自体は利用できる状態にはなっているが、手続きが複雑で利用者がほとんどいない。これまでのところ、町民にとって有効な検討結果が導き出されていない。
行政改革の観点からの有効性	有効性	評価理由
	A	電子申請がうまく機能すれば、町民、行政ともにメリットがあり、潜在的には有効であると考えられる(ただし、現状では有効な結果につながっていない)。
総合評価	総括	評価理由
	D	現時点では電子申請が機能しているとは言いがたい。システムの経費や人件費に見合った効果が発揮されていない。現在のシステムでよいのか疑問である。
意見・コメント等	<ul style="list-style-type: none"> ・電子申請は、町民にとって便利になるべき制度であるも関わらず、現状では税金の無駄遣いに思える。 ・電子申請は役場に出向かなくても用事が済ませられるようにしないと意味がない。 ・町は山岳地形のため、役場に行かずに手続きができるのであれば、他の自治体よりも利用が増える可能性は高い。 ・利用者はシステムの最も入口の部分(システムを利用するための登録など)でつまづく場合が多いため、利用しやすいシステムのあり方を検討すべきである。 ・役場まで足を運ばずに手数料等をコンビニ納付できるようにする程度のことは、民間企業でも普通に実施されている。県内市町村とともにシステムの内容を検討したと思われるが、電子申請のメリットが全く感じない運用になっており、本当にこの程度のシステムでいいのか疑問である。 ・次期システムでは、現在の運用上の問題は改善されているのか。 ・電子申請の手続きに際しては、個人情報保護法に留意する必要がある。 	
今後に向けた提言	<ul style="list-style-type: none"> ・電子申請に限らず、役場の機能を広くオンライン化・電子情報化することを目指すなど、町として電子化・システム化に対してどのような方向性で臨むのかについてのグランドデザインが必要である。 ・住民にとってわかりやすく利用しやすいシステムにするのはもちろんのこと、利用者・行政の双方にとって十分にメリットが発揮されるようなシステムとすることが必要である。 ・新システムの導入にあたっては、上記の点を十分考慮すること。 	

箱根町行政改革大綱推進計画の評価結果

		主管課	企画課	番号	5
基本方針	3 町民視点の行政サービス	取組項目	(3) 正確かつ迅速な情報提供		
実施項目	情報提供の推進	取組年度	22	～	26
取組の内容	メールマガジンの登録者数を平成22年度末と比較して、平成26年度までに2倍とする。				

【箱根町行財政改革有識者会議による評価欄】

計画期間における取組状況	達成度	評価理由
	A	計画どおり取組内容における目標数は達成しているが、当初の目標の水準が低すぎたと言わざるを得ない。
行政改革の観点からの有効性	有効性	評価理由
	A	現在の登録者数は少ないが、配信されている内容は有用であり、災害時の対応等における効果も期待される。箱根町に適した情報発信方法である。
総合評価	総括	評価理由
	B	メールマガジンのコンテンツを見直すなどして、登録者数を地道に増やしていることは評価できるが、現在の登録者数を大幅に増やすためには、今まで以上に積極的に登録者数の増加を図るための施策を検討する必要がある。
意見・コメント等	<ul style="list-style-type: none"> ・メールマガジンは、町民に限らず、在勤・在住者や観光客にも広く周知を図ることができれば、もっと増やせる余地がある。 ・町が事前に情報提供を行うことは、町への問い合わせも減り、事務の効率化につながる。 ・標高差のある町内の道路状況は刻々と変化することから、町主要道路の状況把握するために、町内主要施設へのウェブカメラの設置を検討していただきたい。 	
今後に向けた提言	<ul style="list-style-type: none"> ・全戸・全世帯にメールマガジンを配信するぐらいをめざすべきであるし、町民だけでなく観光客や在勤・在住者等を対象とすることも検討してはどうか。 ・防災行政無線が聞こえにくい地区もあるため、防災行政無線で放送した内容を防災メールで確認できる点は、町民にもっと周知するべきである。 ・PC、タブレット端末、スマホ、携帯電話等、使用する機器によらず誰でもメールマガジンを受け取れるようにすることが望ましい。 	