

写

令和5年度  
第7次杉戸町行政改革大綱重点改革項目  
実施計画事務事業評価に関する意見書



令和5年8月



杉戸町行政改革推進会議

## — 目 次 —

1	はじめに.....	1
2	第7次杉戸町行政改革大綱重点改革項目実施計画について.....	2
3	外部評価について.....	2
	（1）外部評価事業の選定について.....	2
	（2）事業の評価結果について.....	3
	① 確実なごみ処理体制の維持.....	3
	② 杉戸町ふるさと応援寄附金の推進.....	6
	③ ICTの活用による住民サービスの向上と行政事務の効率化.....	9
4	おわりに.....	12
	杉戸町行政改革推進会議委員名簿.....	13

## 1 はじめに

第7次杉戸町行政改革大綱では、今後の少子化対策や高齢者対策など、社会保障関連経費の増大や新たなニーズへの対応を図っていくための基盤として、「効果的・効率的な行政運営の推進」、「健全な財政基盤の確立」、「職員の資質向上・効果的な組織の実現」、「アセットマネジメントの推進」、「情報通信技術（ICT）の活用」を推進項目とし、質の高い行政運営を実現していくため、行政改革を推進している。

しかしながら、人口減少や、少子高齢化の進展に伴う人口構造の変化など、社会の変化が急速に進み、社会保障関連経費の増加や公共施設の老朽化など、早急に解決しなければならない課題も多く残されている。

これらの課題に対し、効果的・効率的な行政運営の推進を図るためには、プロセスや手続きの見直しを行い、収支のバランスを取りながら効果的な施策の実施を図っていくことが求められる。

また、時代に応じたデジタル化やオンラインサービスの充実など、行政サービスの効率化により町民にとってより使いやすく、身近なものにする取組みが必要となる。

そのため、行政内部の評価に留まることなく住民の視点で評価を行い、より効果的な事業へとつなげてほしい。

この意見書には、事業の評価結果のほか、各委員の意見が記載されていることから、町長をはじめ、町職員の全員が真摯に受け止め、今後の行財政運営や行政改革に十分に生かしていただくことを期待するものである。

杉戸町行政改革推進会議  
委員長 鈴木 勲

## 2 第7次杉戸町行政改革大綱重点改革項目実施計画について

第7次杉戸町行政改革大綱重点改革項目実施計画では、第6次杉戸町行政改革大綱の行政改革の成果を踏まえ、令和3年度から令和7年度までの5年間において、「効果的・効率的な行政運営の推進」、「健全な財政基盤の確立」、「職員の資質向上・効果的な組織の実現」、「アセットマネジメントの推進」、「情報通信技術（ICT）の活用」を推進項目とし、26の重点改革項目を掲げ、引き続き行政改革を進めている。

令和5年度は、昨年度に実施した事務事業のうちの3事業について、行政改革推進会議による外部評価を行った。

## 3 外部評価について

### (1) 外部評価事業の選定について

外部評価は、第7次杉戸町行政改革大綱重点改革項目実施計画に掲げた26項目の事業において、外部の視点で改革の方向性を議論することが有意義と考えられる以下の3項目について、評価を行った。

推進項目	重点改革項目	担当課	頁
1 効果的・効率的な行政運営の推進	4 確実なごみ処理体制の維持	環境課	3
2 健全な財政基盤の確立	10 杉戸町ふるさと応援寄附金の推進	総合政策課	6
5 情報通信技術（ICT）の活用	25 ICTの活用による住民サービスの向上と行政事務の効率化	デジタル推進室	9

## (2) 事業の評価結果について

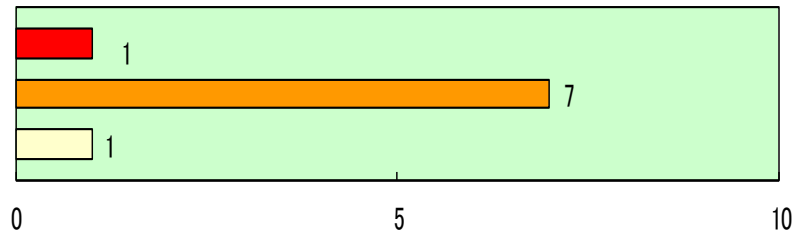
### ① 確実なごみ処理体制の維持

推進項目1 効果的・効率的な行政運営の推進						
No	4	重点改革項目	確実なごみ処理体制の維持			
担当部署	環境課		関係課			
現状と課題	今後の安定的なごみ処理の実現のため、老朽化した環境センターの設備の改修等について、今後の方針を検討していく必要があります。また、施設の負荷を低減していくために、ごみの減量やリサイクルを推進していく必要があります。					
取組内容	現在の設備等の状況を踏まえ、今後の処理体制や設備の整備方針等を検討していくとともに、ごみの減量やリサイクルの推進により、施設の負荷を低減し、施設の長寿命化を図ります。また、将来的な広域化についても情報の収集や検討を進めていきます。					
年次計画	項目	R3	R4	R5	R6	R7
	現施設の維持管理	維持管理				
	今後の処理方針の検討	検討				
	ごみの減量・リサイクルの推進	推進				
目標	年間ごみ処理量					
	現状(R1)	R3	R4	R5	R6	R7
	13,386 t	11,205	11,066	10,729	10,623	10,378

実績	年度	目標に対する実績	評価	当年度の実績、今後の予定
	R3	13,490	C	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として在宅時間が長くなり、一般家庭からのごみは出量が増加したものと考えられます。今後についても、3Rを推進しゴミの減量化に継続して取り組みます。
	R4	13,027	C	ごみの処理量については、目標値には達することはできなかったが、微減となった。引き続き、ごみの減量、リサイクルの推進を図るとともに施設の長寿命化を検討していきます。
	R5			
	R6			
	R7			
	総括			

## □ 改革に対する成果

- ①一定の成果が出ていると感じる
- ②今の改革方針を継続していく必要がある
- ③改革方針の見直しや修正が必要である



## □ 委員からの意見

### (1) 上記の理由

#### 【② 今の改革方針を継続していく必要がある】

- 全体的には努力が見られる。
- 毎年度、ごみ収集カレンダーを各家庭に配布し、「ごみの出し方五原則」「3Rでごみを減らそう」「食品ロス削減について」など町民に対し、ごみの減量やリサイクルを推進している。現状、大きな成果は表れていないが、今後も継続していく必要がある。
- 確実なごみ処理体制の改革は、なすべき施策が明確であるため、リサイクルを含むごみの減量及び処理設備の能力維持（向上）について、目標値・優先施策を地道にクリアするか否かにある。そのため、大きな成果が表れていないものの、目標設定（値）をクリアさせる改革の継続は必要であると思われるため。
- ごみの減量・リサイクル化を継続して進めることの検討、住民の方々に施設の現状を知ってもらうことが必要。
- 目標としている年間ごみ処理量に対し、減少はしているものの目標達成までは至っていないため。
- 年間ごみ処理量の目標設定値と現状の実績値に差が出ているため、成果が出ているとは評価しづらい。しかしながら、施設の長寿命化、他市町との広域化などの長い目・広い目の視点を持っていることは、高く評価したいし、今後もその姿勢を貫いてほしい。
- 「長期施設整備計画」を完了させ、本年度より「長寿命化総合計画」の年度内策定に向けて活動できているため。また、広域化を鑑みて周辺市町の活動状況を把握できているため。

#### 【③ 改革方針の見直しや修正が必要である】

- 現状と課題・取組内容が同じ内容になっている。取組内容が具体的なアクションになっておらず見直しが必要と考える。ごみの減量・リサイクルの推進とは具体的にどのような活動を行うのか明確ではない。

## (2) 現状の課題、問題点、解決策等

- 委員からの意見にあるように、広域化を推進していく必要がある。
- 未だ、不法投棄が多く見られるので、指導の推進がより必要と思われる。
- 杉戸町では粗大ごみが増えているが、西宮市でも同じ現況であったため、次のようなモデル事業を行っている。回収した粗大ごみの中には、傷や汚れがあっても再利用可能なものがあり、職員が値段をつけてフリマアプリに出品している。希望者には市役所に見に来てもらい、その場で渡している。市が見本となり、市民にごみの量を減らす意識を持ってもらうことが狙いだそう。
- 現状の課題に対する取組みについては、ごみ処理年次計画・長期計画の具体策を業務従事者や受益住民と共に理解を進めるべく明示して、危機意識を持って広報 PR する必要がある。
- ごみ分別にあたり、外国人向けの分別表が必要かと思う。地域の方々が説明し、理解してもらうのに大変苦労している。外国人だけではないが、分別問題は住民の方々にもっとアピールすべきと思う。きちんと分別してもらえば、減量・リサイクル・施設の負荷を低減していくことに繋がると思う。
- 施設の負荷を低減していくためにはごみ処理量の減少が必要である。引き続き減少に向けた対応を続けていくことが大事である。
- ごみ処理にこれだけお金がかかっているということの情報提供を継続的に町民に示し、町民への環境面の課題意識を醸成していただきたい。これから先、あるいは将来の光熱費や物価の上昇を考えると、ごみ袋の値上げなども禁句ということではなく、常に検討課題として押さえていただきたい。近隣市町でもごみ袋の値段や袋の容量には若干の違いがある。処理施設の整備・新設そして市町の負担金には町財政が関わってくる。将来の町民へ問題を先送りしてやりすごしていた結果、将来、ドカンと町民への大きな負担になってしまうのも困る。「確実なごみ処理体制の維持」のためには、多くの町民の皆さんにも、問題意識を持っていただく。これは、環境課の、そして杉戸町の大きな役割と考える。
- ごみ量削減に向けた町民意識の向上施策の不足…カレンダーや広報誌などに書いている、アプリがある、は理解しているが意識が高まらなければならない。ごみの問題を住民意識の近いものに転換しなければならないと思う（例えば「ホテルの住む水辺を守ろう」→「川をきれいにしなければならない」のようなもの）。周知はしている、というのは重要だが一方向でしかないので、受け取り手が動かざるを得ない活動を検討したい。



## ② 杉戸町ふるさと応援寄附金の推進

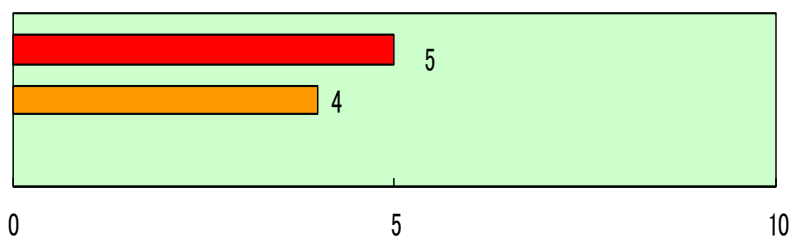
推進項目2 健全な財政基盤の確立						
No	10	重点改革項目	杉戸町ふるさと応援寄附金の推進			
担当部署	総合政策課		関係課	産業振興課		
現状と課題	全国的にふるさと納税への関心は高まっていることから、今後も魅力ある返礼品の拡充により寄附額の増加を図るとともに、推奨品等の返礼による地域経済の活性化を図っていく必要があります。					
取組内容	町の特色や特産品の長所を生かしたPRを行い、寄附額の増加と地域の活性化につなげていきます。					
年次計画	項目	R3	R4	R5	R6	R7
	ふるさと応援寄附金のPRの強化 (総合政策課)			検討・実施		
	返礼品の拡充 (総合政策課)			検討・実施		
	返礼品の開発等 (産業振興課)			検討・実施		
	返礼品の開発等 (産業振興課)			検討・実施		
目標	杉戸町ふるさと応援寄附金額					
	現状 (R1)	R3	R4	R5	R6	R7
	26,110 千円	32,000	32,500	33,000	33,500	34,000

実績	年度	目標に対する実績	評価	当年度の実績、今後の予定
	R3	30,102	A	令和3年度はふるさと納税サイトの拡大（楽天ふるさと納税）や返礼品の拡充（14種類追加）を図ったものの、目標額には達しなかった。今後は返礼品のPR方法の検討や町の魅力を伝える返礼品を増やし、寄附額増加につなげていく。
	R4	37,328	A	令和4年度は、令和2年度以来、2年ぶりにクラウドファンディング型ふるさと納税を実施し、約1,300万円の寄附に繋げることができた。令和4年度は前年度比約520万円増の3,532万円の寄附となった。そのほか、令和4年度から実施した企業版ふるさと納税については200万円の寄附があった。
	R5			
	R6			
	R7			
	総括			



## □ 改革に対する成果

- ①一定の成果が出ていると感じる
- ②今の改革方針を継続していく必要がある
- ③改革方針の見直しや修正が必要である



## □ 委員からの意見

### (1) 上記の理由

#### 【① 一定の成果が出ていると感じる】

- 少数の兼任職員での事務遂行ながら、個人・法人の寄附金増加策や返礼品の開拓などの取組みにより、改革方針に沿った一定の成果が表れていると思われるため。
- 総合政策課・産業振興課の努力により、応援寄附金額は目標を大きく上回っているため。
- 返礼品の開発や拡充などの、地道な取り組みを評価したい。クラウドファンディング型、企業への接触なども、ご苦労されたことと考える。酷な話で恐縮だが、町外へ出てしまうふるさと応援寄附金とのバランスを念頭にしながら、今後も取り組んでいただきたい。
- データを取れるかはふるさと納税サイト側に確認が必要になるが、実際に納税していただいた方のデータを見てPR方法を検討するのが良いと思う。実際の納税者が近隣住民の方なのか、全国から納税されているのかによってもPR方法は変えられると思う。

#### 【② 今の改革方針を継続していく必要がある】

- 色々努力をされていますが、よりよい成果が表れていないように思う。
- 各ふるさと納税サイトにより、情報発信を行っている。これにより、寄附金が個人版ではクラウドファンディングを含め、一定の成果が出ている。今後は、企業版の伸びにも期待する。
- 民間ふるさと納税サイトの導入や、クラウドファンディング実施で寄附金収入が増加につながるのには継続すべきと思う。
- 税収の外部流出を考慮すると赤字であるため。

### (2) 現状の課題、問題点、解決策等

- 委員からも質問がありましたように、PRを積極的に実施してほしい。
- 杉戸町の地場産品にも限りがあります。杉戸町そのものに触れ、肌で感じてもらう体験型を含む返礼品を提供してほしい。
  - ①杉戸の町及び歴史に触れる…杉戸宿めぐり
  - ②グルメ…杉戸宿（江戸時代）の頃の食事又は地場産品を使った食事

③おみやげ…杉戸銘菓や食品など

④行事…杉戸夏祭り、流灯まつり、新春マラソン等

- 現状の課題である寄附金の収支状況のマイナス改善については、町民転出事務手続き等においてふるさと納税制度の説明や「ふるさと杉戸」PR 文書の活用を工夫する。  
また、寄附金広報にあたっては、杉戸町出身者（町内学校卒業生を含む）、杉戸町出身（町内学校卒業生を含む）法人経営者、観光大使活用等を介して、ふるさと納税推進を工夫する。
- 寄附金が増えても、差引すると赤字になってしまうのは問題である。町外に寄附したことによる減税を考えなければならない。返礼品の種類が少なければ物から事・体験などを考える必要があると思う。
- 寄附金額は順調に増加しているが、差引が▲36,910 千円となっており、この差引金額をプラスにするためにひきつづき返礼品の充実を図っていくことが必要となる。
- 返礼品の件だが、ふるさと応援寄附金が多い自治体は、やはり返礼品の中身が濃いというか、充実している。自治体間の競争になってしまうが、これからも杉戸町は努力していただきたい。  
また、イベントや体験型の返礼は、これからのアイデア勝負と考える。広く町民にアイデア募集するなど、知恵を深めていってほしい。
- 杉戸町に生まれ杉戸町を離れていく方（杉戸町にふるさと意識を持っている方）へ、転出時のアピール・呼びかけ・声掛けがあってほしい。
- 担当職員の不足…総合政策課1名で対応するのであれば現状が最大値なのではないかと感じる。町外流出は避けられないので、如何に町外からの寄附を募るかだが、返礼品のアイデアや杉戸町のブランド化を実現するためには（おそらく返礼品の調達にかかる費用の割合を寄付額の3割以下、送料や事務費なども含んだ経費の総額を5割以下とする総務省のルールに含まれない）町職員の活動量の増加が必要と思う。
- マーケティングスキル…総合政策課担当職員のスキルを把握していないが、BtoC マーケティングやブランディングについてスキルアップや外部からの指南が必要なのではないか。

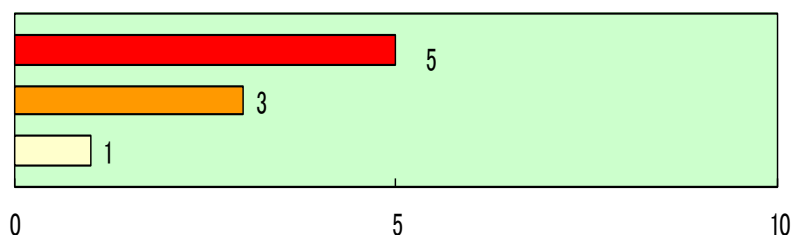
③ ICTの活用による住民サービスの向上と行政事務の効率化

推進項目5 情報通信技術（ICT）の活用						
No	25	重点改革項目	ICTの活用による住民サービスの向上と行政事務の効率化			
担当部署	デジタル推進室		関係課	全課		
現状と課題	住民ニーズの多様化や地方分権の進展に伴う自治事務の増加に対応していくため、様々なICT（情報通信技術）技術を効果的に利用し、住民サービスの向上や事務作業の効率化を図る必要があります。					
取組内容	国・県の動向を注視しながら行政事務の整理・見直しを行い、様々なICT（情報通信技術）の活用を検討していきます。また、活用が効果的と思われる事業について試験的な導入を行い、効果を検証しながら対象事務の拡充を図っていきます。					
年次計画	項目	R3	R4	R5	R6	R7
	対象事務の検討	検討				
	導入・活用	実施				
目標	ICT活用件数					
	現状(R1)	R3	R4	R5	R6	R7
	—	—	—	—	—	—

実績	年度	目標に対する実績	評価	当年度の実績、今後の予定
	R3	—	a	新規システム導入等による効率化や、証明書コンビニ交付サービス拡充等によるサービス向上を図りました。今後も、効果的なICT活用について検討します。
	R4	—	a	次期自治体情報セキュリティクラウドへの接続やインターネット閲覧環境の更改を行い、セキュリティ向上や業務効率化を図りました。また、音声文字起こしシステム等の実証実験を行い、活用方法の検証を行いました。今後も、効果的なICT活用について検討します。
	R5			
	R6			
	R7			
	総括			

## □ 改革に対する成果

- ①一定の成果が出ていると感じる
- ②今の改革方針を継続していく必要がある
- ③改革方針の見直しや修正が必要である



## □ 委員からの意見

### (1) 上記の理由

#### 【① 一定の成果が出ていると感じる】

- マイナンバー制度に伴い、町民の個人情報のセキュリティ向上を図っている。また、杉戸町電子図書館、杉戸町電子申請・届出サービスなどのインターネット閲覧環境が更新され、セキュリティ向上が図られたため。
- デジタル推進室の説明により、各種システムの導入等による効率化やインターネット閲覧環境の更改等、一定の成果が出ていると受けとめました。
- 住民サービスの向上、行政事務の効率化という2大目標に向けて、効果的に各年ごとに進められていると考える。
- R7年度まで可能な限り、ICT活用件数の目標値を設定していただきたい。

#### 【② 今の改革方針を継続していく必要がある】

- まだ、成果についてはよく見えていないと思われる。
- 業務効率の向上、新規システム導入による効率化、サービス向上されているとは思いましたが、セキュリティ、人材等まだまだ問題があると思う。電子化されても、情報を見ることができない方々への配慮が必要。
- タイトルに住民サービスの向上と行政事務効率化、とあるがすべての活動に対して結果どう変わったのかを出すことができていないため。

#### 【③ 改革方針の見直しや修正が必要である】

- ICT活用による住民サービスの向上については、システムの拡大とその利用者の増加は、ICT活用の使いこなしにより向上の格差は大きい。  
システムの拡大等のICTの活用状況などは、ICT全般の検討開発や管理を少数の職員で対応するのは大変であると思うが、改革方針に沿った成果の確認には、数値目標や評価の具現化が必要である。

### (2) 現状の課題、問題点、解決策等

- 一番大切なのは、情報セキュリティの確保であると考え。特にこの点において推進を図ってほしい。
- ICT活用については、国、県との指導連携から推進されるICTシステムと他市町村の動向を踏まえて杉戸町独自に計画・活用するシステムがあると思われ

るが、杉戸町独自の新規・改善すべきシステムは、具体的な利用方法、改革取組みの成果進捗度は、経過や数値評価が不明瞭であるため、改革目標の達成状況や行革貢献度の評価判断ができない。

- 地域によってはFAX等で町のお知らせをしている所がある。導入に費用がかかるが高齢化に向けて考えても良いかと思う。
- 高齢者に対するインターネットやスマートフォン操作をいかに周知していくかが課題であると感じる。
- ICT 活用時に発生するヒューマンエラー対策への質問に対して、複数の目でチェックという回答だった。私はいくつかの組織運営・経営に携わったが、これではエラーは無くならないと経験している。複数の目の中には、チェック機能を十分に果たしているとはいえ人間も混じるからである。忙しいからとさっと決裁印を押す人、上司が或いは誰かがちゃんと見てくれるだろうという他者依存意識が強い人、普段からとっちらかっている雑な人…など。複数の目の中に、校正員のような役割を果たす人を作ることが大事。そういう責任者意識を持たせると、強い存在になる。実はこれのみで、ミスはかなり減らした経験がある。
- デジタル推進室には、ICT 活用を進めた結果、こうなったということを、単発ではなく継続的に町民に知らせていただきたい。そうなったことを知らなかったでは、町民も活用しないだろう。便利になった・サービス向上したという町民が増えてほしい。町民の ICT 活用の利用件数の変化もアピールしていただきたい。
- 利用者が享受する価値の再確認…ICT 化していくのは良いが、利用するのは結局人なので、結果どうだったのかはしっかり把握していくべきと思う。

## 4 おわりに

今回、意見書の作成にあたり、委員の持つ豊富な知識や経験を生かし、町の現状や課題についての評価を行えたことは、我々委員にとって貴重な体験となった。

町では、今後も社会保障関連経費の増加とともに、老朽化した公共施設等への対策など、多くの財政支出が見込まれるところであるが、町長をはじめ、職員が一丸となって、更なる改革の推進に取り組んでいただき、財源の確保や適正な事業の実施に努めていただきたい。

結びに、この意見書が今後の行政改革の推進及びより良いまちづくりの一助となれば幸いである。

## 杉戸町行政改革推進会議委員名簿

1号委員（知識及び経験を有する者）4名 （敬称略）

No	氏名	備考
1	鈴木 勲	委員長
2	棚橋 潤一	副委員長
3	佐藤 敏行	
4	広田 健司	

2号委員（町内各種団体を代表する者）4名

No	氏名	備考
5	高野 清美	
6	須田 恒男	※令和5年8月8日付で杉戸町議会議員任期満了に伴い、委員辞任
7	佐瀬 力	
8	大越 佳代子	

3号委員（杉戸町在住又は在勤の者）2名 （公募）

No	氏名	備考
9	坂ノ上 厚志	
10	倉持 勝義	