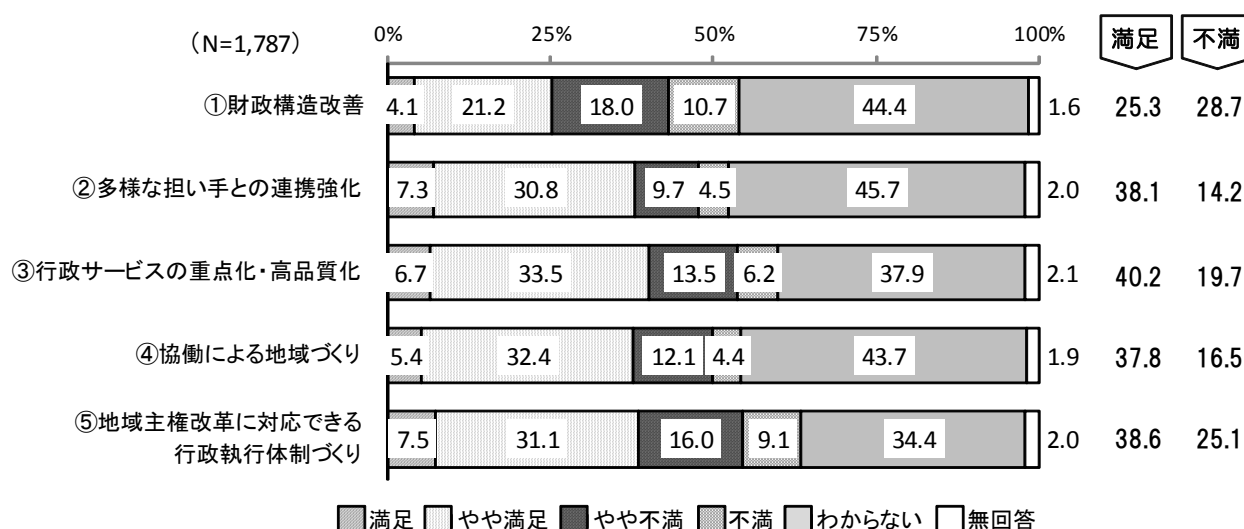


第2章 行政改革

2-1 行政改革の取り組みへの満足度

「行政サービスの重点化・高品質化」への満足度が約4割。
「財政構造改善」は不満度が満足度をやや上回る。

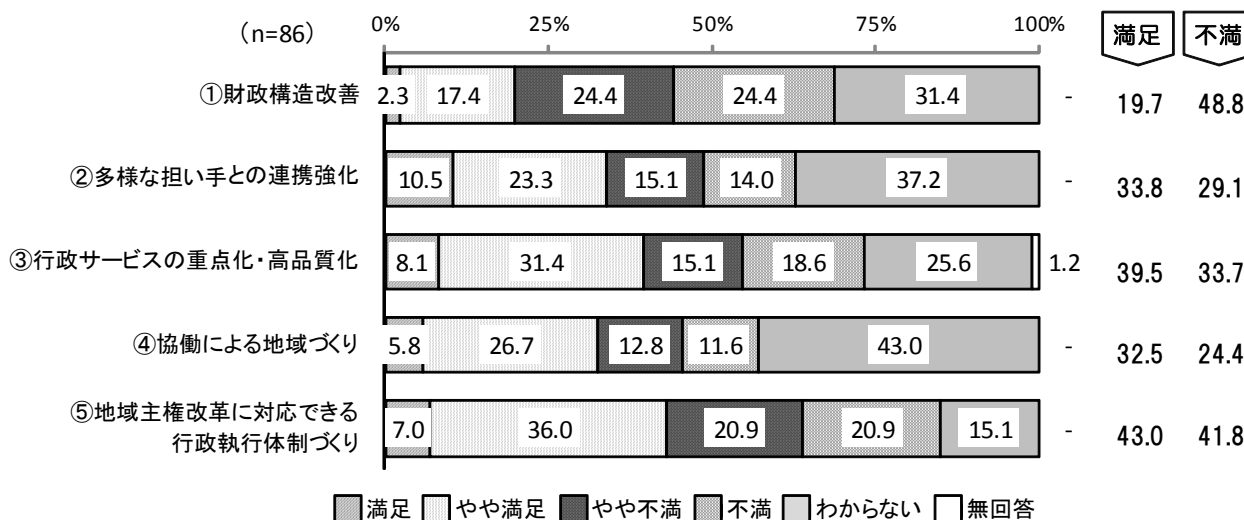
問 15 市では現在、100人の職員数純減、実質30億円の財政改善を主な目標とした「久留米市行政改革行動計画（平成22～26年度）」に取り組み、さらなる改革を行っています。
以下にあげる計画の柱のそれぞれの取り組みについて、あなたの評価をお聞きます。



■図2-1 行政施策の中で特に力を入れて欲しいもの(問2)で「行政改革の推進」を選んだ人(86人)は、行政改革の取り組みをどう評価しているか

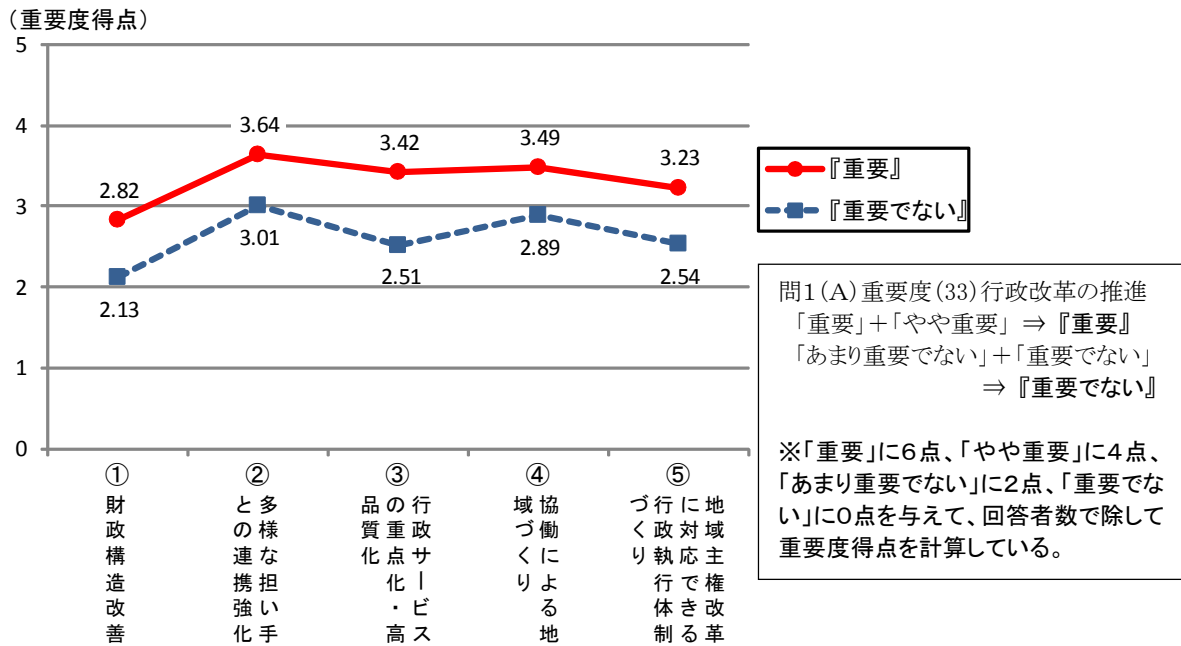
◇「行政改革の推進」に力を入れて欲しいとした人では、「財政構造改善」への不満度が満足度を30ポイント近く上回っている。

◇「地域主権改革に対応できる行政執行体制づくり」は満足度が4割を超えているが、不満度も4割に達しており、評価が分かれている。



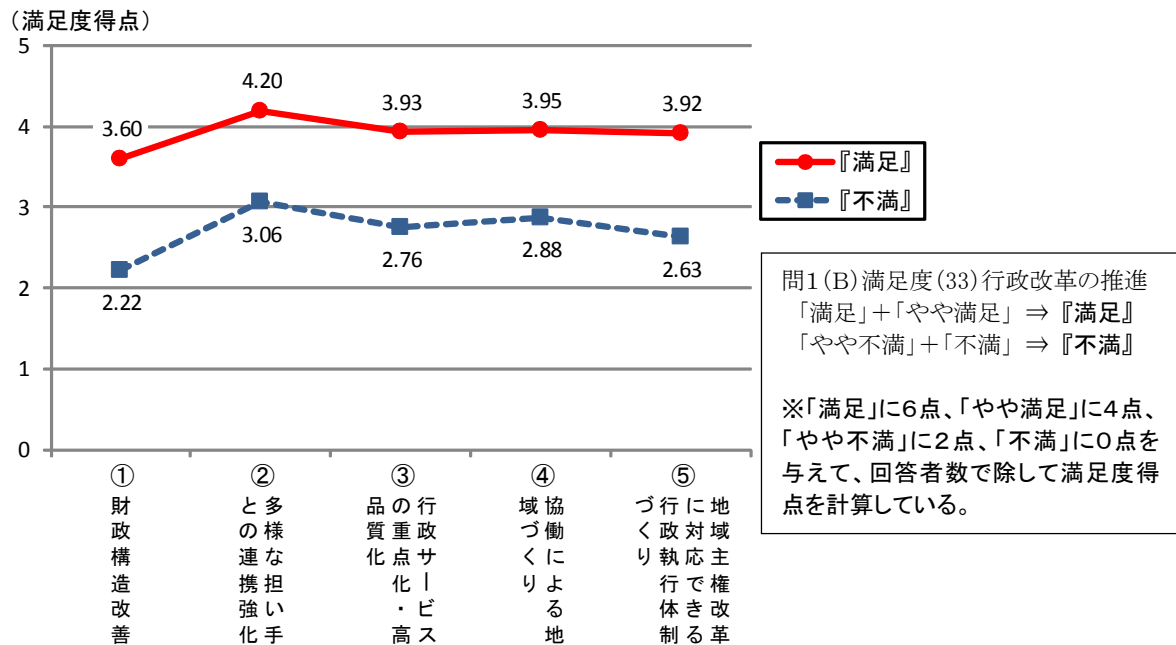
■図2-2 問1「(33) 行政改革の推進」の重要度得点

◇「多様な担い手との連携強化」の『重要』と『重要でない』のどちらからの評価も高い。



■図2-3 問1「(33) 行政改革の推進」の満足度得点

◇「多様な担い手との連携強化」の『満足』と『不満』のどちらからの評価も高い。



【具体的な取り組み】

- ①財政構造改善……………市税等の収納率向上、資金の効率的な運用など
- ②多様な担い手との連携強化……………民間委託の推進、PFI手法による中学校給食の実施など
- ③行政サービスの重点化・高品質化……………公共事業のコスト縮減、公用車のリース方式への切り替えやハイブリッド車の導入など
- ④協働による地域づくり……………校区コミュニティ組織のまちづくり活動への支援、NPOやボランティア団体との協働事業など
- ⑤地域主権改革に対応できる行政執行体制づくり……………職員数の削減、業務改善運動など

◆属性別特徴

【性別】全ての取り組みにおいて男性より女性の満足度が高い。特に「協働による地域づくり」や「行政サービスの重点化・高品質化」ではその差がやや大きい。

【年齢別】

・「財政構造改善」、「地域主権改革に対応できる行政執行体制づくり」は、年齢が高くなるほど満足度が高くなる傾向がみられる。

・20歳代では「わからない」との回答が高い傾向があり、特に「財政構造改善」では6割に上る。

	標本数 (票)	①財政構造改善 (%)						②多様な担い手との連携強化 (%)					
		満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答
全体 (カッコ内は標本数)	100.0 (1,787)	4.1 (74)	21.2 (378)	18.0 (321)	10.7 (192)	44.4 (793)	1.6 (29)	7.3 (130)	30.8 (551)	9.7 (173)	4.5 (80)	45.7 (817)	2.0 (36)
性別													
男性	821	3.4	20.8	20.2	12.8	41.0	1.7	5.7	30.0	11.1	4.8	46.5	1.9
女性	966	4.8	21.4	16.0	9.0	47.2	1.6	8.6	31.6	8.5	4.2	45.0	2.1
年齢別													
20歳代	195	5.1	12.3	11.3	10.3	60.5	0.5	5.6	25.6	9.2	4.6	54.4	0.5
30歳代	313	3.2	16.3	18.5	12.8	47.3	1.9	9.3	31.0	10.9	4.8	42.5	1.6
40歳代	288	4.2	18.4	20.1	13.5	41.7	2.1	7.3	36.1	9.7	4.2	40.3	2.4
50歳代	364	2.7	23.6	22.0	9.6	41.5	0.5	5.2	34.6	12.1	5.2	42.3	0.5
60歳代	393	4.8	24.4	19.1	9.9	38.9	2.8	9.4	27.2	9.7	4.8	45.8	3.1
70歳以上	234	5.6	29.1	12.0	8.1	44.0	1.3	5.6	28.6	4.7	2.6	54.7	3.8
	標本数 (票)	③行政サービスの重点化・高品質化 (%)						④協働による地域づくり (%)					
		満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答
全体 (カッコ内は標本数)	100.0 (1,787)	6.7 (120)	33.5 (598)	13.5 (242)	6.2 (111)	37.9 (678)	2.1 (38)	5.4 (97)	32.4 (579)	12.1 (217)	4.4 (79)	43.7 (781)	1.9 (34)
性別													
男性	821	6.0	31.5	16.2	9.0	35.2	2.1	4.3	29.6	14.6	5.4	44.2	1.9
女性	966	7.3	35.1	11.3	3.8	40.3	2.2	6.4	34.8	10.0	3.6	43.3	1.9
年齢別													
20歳代	195	6.7	32.8	9.7	4.6	45.6	0.5	5.1	26.2	11.8	3.1	53.3	0.5
30歳代	313	7.0	30.4	17.3	6.4	37.4	1.6	5.8	33.9	10.5	4.2	44.1	1.6
40歳代	288	5.2	36.8	13.5	6.9	35.4	2.1	4.9	35.1	11.8	3.8	42.4	2.1
50歳代	364	6.6	35.7	19.0	8.2	29.7	0.8	5.2	33.0	15.4	6.0	39.6	0.8
60歳代	393	7.1	33.8	11.2	5.3	39.2	3.3	6.4	32.3	11.2	4.1	43.3	2.8
70歳以上	234	7.7	29.9	7.3	4.7	46.2	4.3	4.7	31.6	11.5	4.7	44.0	3.4
	標本数 (票)	⑤地域主権改革に対応できる行政執行体制づくり (%)											
		満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答						
全体 (カッコ内は標本数)	100.0 (1,787)	7.5 (134)	31.1 (555)	16.0 (286)	9.1 (163)	34.4 (614)	2.0 (35)						
性別													
男性	821	7.1	30.6	18.1	12.1	30.5	1.7						
女性	966	7.9	31.5	14.2	6.6	37.7	2.2						
年齢別													
20歳代	195	7.7	22.1	14.4	7.2	48.2	0.5						
30歳代	313	8.9	25.9	14.1	11.2	38.3	1.6						
40歳代	288	5.9	29.2	17.4	11.1	34.4	2.1						
50歳代	364	6.3	34.9	18.7	10.7	28.3	1.1						
60歳代	393	7.6	36.6	16.8	7.4	28.8	2.8						
70歳以上	234	9.0	32.5	12.8	6.0	36.3	3.4						

考察 — 行政改革 —

●行政改革への不満の中心は財政構造改善

行政施策を33項目あげて満足度を尋ねた設問(問1B)では、「行政改革の推進」の満足度が2.33で30位になっていることから、「行政改革の推進」は、市民から比較的不満に思われている項目だと言える。そこで、「行政改革」について5つの柱(①財政構造改善、②多様な担い手との連携強化、③行政サービスの重点化・高品質化、④協働による地域づくり、⑤地域主権改革に対応できる行政執行体制づくり)をあげて満足度を尋ねた。

ここでは「満足」と「やや満足」をあわせたものを『満足』、「やや不満」と「不満」をあわせたものを『不満』とそれぞれ表記する。③行政サービスの重点化・高品質化への『満足』が約4割になり、行政改革の取り組みの中では、高い満足度を示している。一方、①財政構造改善は『不満』が28.7%となり、5項目のうち唯一『不満』が『満足』をやや上回っていることから、行政改革の取り組みの中で不満の中心になっていると解釈できる。

「行政改革の推進」の満足度(問1B)の『満足』は18.1%、『不満』が30.6%で、この値と比較すると、行政改革の取り組みを具体的に示した5つの項目においていずれも『満足』が高くなり『不満』は低くなっていることがわかる。

●行政改革の取り組みについての情報量が増えると、「わからない」から『満足』に評価を変更する人が多い

ここで、満足度が増加した原因を探ってみよう。「行政改革の推進」の満足度(問1B)と行政改革の取り組みの満足度(問15)で異なる選択肢を選んでいるものの中で一番多い組み合わせをみてみよう。①財政構造改善についてみると、「行政改革の推進」の満足度(問1B)で「わからない」と答えた人のうち、行政改革の取り組み(問15)では『不満』と答えている回答者が155人おり、5項目の中では最も多かった。これ以外の取り組みは全て「行政改革の推進」の満足度(問1B)で「わからない」と答えて、行政改革の取り組み(問15)では『満足』と答えている回答者が多くなっている。その内訳をみてみると、②多様な担い手との連携強化で213人、③行政サービスの重点化・高品質化で267人、④協働による地域づくりで219人、⑤地域主権改革に対応できる行政執行体制づくりで234人である。この結果からすると、「行政改革の推進」の満足度(問1B)で「わからない」と答えていた人が、行政改革の取り組み(問15)において「行政改革」についての情報量が増えた結果、『満足』と答える人が多くなったと解釈できる。ただ

■行政改革の取り組みへの満足度■

	『満足』	『不満』	わからない	無回答
①財政構造改善	25.3	28.7	44.4	1.6
②多様な担い手との連携強化	38.1	14.2	45.7	2.0
③行政サービスの重点化・高品質化	40.2	19.7	37.9	2.1
④協働による地域づくり	37.8	16.5	43.7	1.9
⑤地域主権改革に対応できる行政執行体制づくり	38.6	25.1	34.4	2.0
行政改革の推進の満足度(問1B)	18.1	30.6	44.6	6.8

■「行政改革の推進」の満足度(問1B)で「わからない」と答えた人の行政改革の取り組みへの評価■

	『満足』	『不満』	わからない	無回答
①財政構造改善	128	155	503	11
②多様な担い手との連携強化	213	71	501	12
③行政サービスの重点化・高品質化	267	84	434	12
④協働による地域づくり	219	60	506	12
⑤地域主権改革に対応できる行政執行体制づくり	234	140	410	13

し、行政改革の取り組み(問15)で「わからない」と答えている人はまだまだ多い。この「わからない」については、のちに詳しく述べたい。

●「行政改革」に特に力を入れてほしい人は「地域主権改革に対応できる行政執行体制づくり」への『満足』と『不満』がともに高く二極化

次に、力点施策(問2)で「行政改革の推進」を選んだ人は、86人いるが、その人たちが行政改革の取り組み(問15)をどう評価しているかをみてみよう。

まず、①財政構造改善でみた場合、全体としての『満足』(25.3%)と『不満』(28.7%)の差は少なかったが、力点施策(問2)で「行政改革の推進」を選んだ人だけで見ると、『満足』(19.7%)と『不満』(48.8%)の差が30ポイント近くに拡大した。このことにより、「行政改革の推進」に特に力を入れてほしいと望んでいる人は、特に①財政構造改善に不満を感じていることがわかる。

また、⑤地域主権改革に対応できる行政執行体制づくりでみた場合、『満足』(38.6%)と『不満』(25.1%)の差が13.5ポイントあったのが、『満足』(43.0%)と『不満』(41.8%)の差が1.2ポイントに縮小しつつ、『満足』も『不満』も4割を超えた。

このことにより、「行政改革の推進」に特に力をいれてほしいと望んでいる人は、「地域主権改革に対応できる行政執行体制づくり」に対して『満足』と『不満』の両方が多く、二極化が進んでいると言える。なお、この項目は「わからない」の割合が15.1%と少なく、比較的に市民へ情報が伝わっている項目とも言える。

■力点施策(問2)で「行政改革の推進」を選んだ人の行政改革の取り組みへの評価■ (%)

	『満足』	『不満』	わからない	無回答
①財政構造改善	19.7	48.8	31.4	-
②多様な担い手との連携強化	33.8	29.1	37.2	-
③行政サービスの重点化・高品質化	39.5	33.7	25.6	1.2
④協働による地域づくり	32.5	24.4	43.0	-
⑤地域主権改革に対応できる行政執行体制づくり	43.0	41.8	15.1	-

●行政改革の取り組みが「わからない」人へ、よりわかりやすい情報を発信することが必要

行政改革の取り組みへの満足度(問15)の5項目全てにおいて「わからない」が最も多く、特に②多様な担い手との連携強化、①財政構造改善、④協働による地域づくりでは4割を超えるなど、高い割合となっている。また、行政施策の満足度(問1B)でも、行政改革の推進に対する「わからない」は、44.6%となっている。さらに力点施策(問2)として「行政改革の推進」を選んだ人では、行政改革の取り組みへの満足度での「わからない」の割合は減少しているが、その減少の度合いは項目によって差がみられた。最も減少率の少なかった項目が④協働による地域づくりで僅か0.7ポイントの減少であった。一方、最も減少している項目は⑤地域主権改革に対応できる行政執行体制づくりで19.3ポイントも減少した。力点施策が「行政改革の推進」である人が、行政改革のことを「わかっている」可能性は高いので、「行政改革の推進」を選択した人に限定した場合、「わからない」の割合が減少するのは当然であるが、逆に「わからない」の割合がほとんど減少しなかった④協働による地域づくりは、特にわかりにくい項目なのだと解釈できる。実際に、昨年度の調査において「協働」の意味を『知っていた』割合は全体の25.8%と少なく、「協働」について特にわかりやすく説明するとともに積極的に情報を発信する必要があるだろう。

属性別特徴をみると、20歳代で「わからない」と回答する傾向が一番高く(45.6%~60.5%)、特に①財政構造改善では6割以上であった。このことから、特に20歳代が受信しやすい情報媒体を使って、若い世代にとってわかりやすい情報(特に①財政構造改善)を発信する必要があると解釈できる。

●長期的な視点で見ると必要がある行政改革

長期的な視点(今後10年程度)での力点施策(問6)を尋ねた結果、「行政改革の推進」が33項目の取り組みの中で7位になっている。これは、同じ33項目の取り組みを使った重要度(問1A)では18位、満足度(問1B)では30位、力点施策(問2)では21位になっているのに対して、比較的に高い順位である。重要度と満足度の結果から「行政改革の推進」は第1章でみたように領域Bであるから「やや重要であるが、満足ではない」と解釈できる。

■設問別にみた「行政改革の推進」の順位■

問	順位
長期的な視点でみた力点施策(問6)	7位
重要度(問1A)	18位
満足度(問1B)	30位
力点施策(問2)	21位

力点施策(問2)と長期的力点施策(問6)の違いをみてみよう。相違点は下記の2点である。

- (1)問2が3つまでしか選べないのに対して、問6はいくつでも選べるようになっている。
- (2)問2が長期とも短期とも言及されていないのに対して、問6は「長期的な視点(今後10年程度)で見て」と明記されている。

これらのことから「行政改革の推進」は、「最優先する項目ではないが、満足度が低いので長期的には力を入れてほしい項目の一つである」と解釈できる。

長期的な視点で行政改革を判断するためには、さらに多方面の情報が大量に必要である。このことから、行政改革に関してはほとんどの設問項目で「わからない」と答える人が多かったのだと言える。ただし、⑤地域主権改革に対応できる行政執行体制づくりのように9年間の成果をグラフ化することによって、「わからない」を少なくすることができた。わかりやすい情報だけでなく、長期的な視点で判断しやすい情報の発信も求められていると言えよう。

また、行政改革の急激な推進は、大きな歪を生む可能性があり、長期的な視点に基づいた行政改革が無理なく着実に推進されることを市民が望んでいるとも解釈することができる。

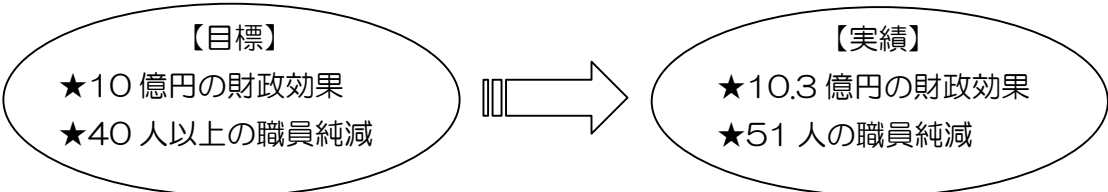


ただ今、

スリムで質の高い市役所づくり

に「まい進中!」です。

現在「久留米市行政改革行動計画(平成22~26年度)」に取り組んでいます。平成22・23年度の2年間の取り組みによる主な成果は次のとおりです。



【お問い合わせ】 行財政改革推進課 TEL(0942)30-9124 FAX(0942)30-9703