

## 令和7年度第1回市民会議での意見に対する市の考え方

No.	意見	市の考え方
1	<p>資料1の6ページの取組項目30(3)に「公民館で実施している生涯学習事業をコミュニティセンターの指定管理事業とし、コミュニティセンターへの統合を進めた。」とあるが、統合は現在進行形であるため、「進めている」という表現がよいのではないだろうか。</p>	<p>資料1「徳島市行財政改革推進プラン2021の取組状況について【令和3年度～令和6年度】」につきましては、4年間で実施した結果をとりまとめております。</p> <p>そのため、当該取組項目を含め令和7年度以降、継続する取組であっても、「4年間はこう取り組んだ」と過去形で表現を統一しております。</p> <p>よって、表現は現行のままいたします。</p>
2	<p>資料1の6ページの取組項目30(1)に合併浄化槽のことを書いているが、合併浄化槽でなく下水道を作っていたきたい。</p> <p>下水道を作るには費用がかかると聞いている、徳島市はどのように考えているのか。</p>	<p>「徳島市污水適正処理構想」において、公共下水道区域については、下水道を整備する計画でしたが、完成までの経費を試算したところ、95年間で765億円かかることが分かりました。</p> <p>そのため、公共下水道区域のうち、加茂・加茂名分区、八万分区、川内・応神分区については、個人の方々に合併浄化槽を整備していただく個別処理区域に変更し、また、単独浄化槽から合併浄化槽へ更新していただく場合に補助させていただく、という形に方針を転換いたしました。</p> <p>引き続き財政負担を減らしつつ、污水の適正処理に努めてまいります。</p>

No.	意見	市の考え方
3	<p>資料1の3ページの取組項目9の徳島市自主防災連合組織協議会であるが、コミュニティ協議会との関連性について教えていただきたい。</p> <p>私たちの地区は、コミュニティ協議会の中に自主防災連合組織を入れているが、他の地区も同じか。</p>	<p>各地域それぞれで考えていただいております。</p> <p>各地域の核がコミュニティ協議会ですので、自主防災連合組織は、コミュニティ協議会と連携しながら進めていただく、と考えております。</p>
4	<p>資料1の8ページの取組項目39に「5中学校区において、市立保育所等の市立認定こども園への再編及び私市立認定こども園への定員枠移管を実施した。」とある。</p> <p>今後、認定こども園を増やしたり減らしたり、ということは考えてないのか。</p>	<p>再編計画の途中でごさいます、今後も、市立保育所等を中学校区に概ね1か所の市立認定こども園への再編を進め、一定の規模を超過する場合は、民間移管など民間活力を活用していく計画となっております。</p>
5	<p>徳島市はAIやRPAを推進しているが、他の自治体では、特にRPAについては、採算がとれない、とか、業務が限定的ある、とか聞く。</p> <p>徳島市は導入し、どう評価しているか、教えていただきたい。</p> <p>多くの業務でRPAを使えばコストは下がるかもしれないので、ご検討いただきたい。</p>	<p>RPAに関しましては、主に導入されているところが会計に関係するところで、人がする定型的な業務をRPAに置き換えることで、手間は確実に減っているものの、ご意見のとおり、導入の拡大が難しい部分もございます。</p> <p>今後の導入拡大につきましては精査しながら考えてまいります。</p> <p>具体的には、基幹系業務システムの刷新に合わせて業務プロセスが変わる部分もありますので、RPAを使いこなせる人材を育成しつつ、業務が効率的に遂行できるように取り組んでいきたいと考えております。</p>

No.	意見	市の考え方
6	<p>国を始め、地方自治体も職員が足りていないのではと思っている。民間の給料が上がり、民間と競争する時代である。</p> <p>よい人材をどう確保するのか、ということに対する課題認識について聞かせていただきたい。</p>	<p>「徳島市行財政改革推進プラン2025」において、人材育成や人材確保に取り組んでまいります。</p> <p>どの自治体もですが、徳島市においても採用試験の受験者数が減り、人材確保に苦慮している状況でございますが、徳島市においては、職務経験者を採用したり、動画による人物重視の採用方法に変更したり、と工夫しております。</p> <p>また、多くの自治体が高齢者確保のために、試験内容を多様化させておりますので、そういう自治体を参考にしながら、本市も工夫してまいりたいと考えております。</p>
7	<p>資料2の49ページの取組項目34(3)「多様な財源の確保（クラウドファンディングの推進）」について。</p> <p>8件でどのくらいの金額が集まり財源確保ができたのか。</p> <p>クラウドファンディングの目標については、財源確保ということで件数よりも、金額目標がよいと思う。</p>	<p>クラウドファンディングの実績は8件で約1700万円でございます。</p> <p>「徳島市行財政改革推進プラン2025」におきましては、クラウドファンディングに関する取組項目はございませんが、今後の取組において、ご意見を参考にさせていただきます。</p>
8	<p>資料2の51ページの取組項目36では「ふるさと納税の推進」について。</p> <p>どれだけ寄附があって、どれだけ経費がかかって、どれだけ財源確保ができたのか。</p> <p>ふるさと納税については、目標数値を件数ではなく金額で示した方が、目標としてはいいと思う。</p>	<p>寄附は純粋に歳入となります。</p> <p>寄附に対する歳出といたしまして、返礼品の費用、募集するための広告、ポータルサイトの費用等を、国が寄附額の50%以内と定めておりますので、どの自治体も寄附額の半分ぐらいになります。</p> <p>よって、寄附額の約半分が財源になります。</p> <p>なお、「徳島市行財政改革推進プラン2025」は策定が終わっておりますので、いただきましたご意見は、今後の参考にさせていただきます。</p>

No.	意見	市の考え方
9	<p>資料2の30ページの取組項目29(1)の取組指標の「市税徴収率」は4年間ほぼ98%であるが、100%にならない理由を教えてください。</p>	<p>滞納が発生した場合は、換価しやすいものから差押執行します。</p> <p>また、財産調査にて担税力の確認や差押執行した債権などの換価に時間と労力を費やすこともあり、滞納処分に期間を要する案件が一定数存在しています。</p>
10	<p>資料4の20ページの「(7)行政運営の取組目標」の説明欄に出てくる「標準財政規模」について。</p> <p>例えば、「将来負担比率」の欄では、「350%を超えると財政健全化計画を定める」と書いているが、令和5年度実績が31.9%で、令和10年度目標が25.0%以下となっている。</p> <p>350%は、比較対象にならないのではないのか。尺度として意味があるのか。</p>	<p>「実質公債費比率」や「将来負担比率」は、標準財政規模に対して、借金の返済額や将来の負担がどのくらいの割合を示す指標で、全国の市町村が統一の基準の基準で算定します。</p> <p>北海道夕張市の財政破綻がきっかけとなり、将来負担比率（健全化判断比率の一つ）の公表が義務付けられました。</p> <p>将来負担比率は徳島市の一般会計をはじめとする全ての会計を対象として算出する指標で、それが350%を超えると財政健全化計画を定めなければなりません。</p> <p>「将来負担比率」の令和5年度実績31.9%は350%と比較するとかなり低く、まだまだ安心でございしますが、年々増えていくような状況であれば、いずれ危ない状況になります。そういったことを示す数値でございします。</p>
11	<p>資料4の8ページ【財政収支試算】の歳入の「(4)市債」について。</p> <p>令和7年度が130億円だが、なぜ他の年度より高いのか。</p>	<p>危機管理センターを建設しているためでございします。</p>

No.	意見	市の考え方
12	<p>資料4の19ページの【経常収支比率の推移】のグラフは、パーセントが高いと悪い、ということだと思いが、徳島市はなぜ類似団体と比べて悪いのか。</p>	<p>徳島市は義務的経費（人件費・扶助費・公債費）が類似団体と比べ高くなっています。</p> <p>また、他市と比べると直営の幼稚園や保育所が多く病院局もあることから行政サービスは高いと思いますが、経常収支比率は高くなっていると考えられます。</p>
13	<p>資料4の48ページの取組項目7(2)「窓口のキャッシュレス決済の導入」は前向きの取組である。</p> <p>スマートフォン一つで完結できる点はとても便利で、徳島市役所でキャッシュレス決済が進むことにより、市民の利便性だけでなく、行政側の業務の効率化にもつながるだろう。</p> <p>令和7年度に検討し、令和8年度以降に一部の窓口を導入を進め拡大する予定であるが、どのくらいの規模感で進める予定か。</p>	<p>まずは、窓口のある1階と2階のフロアから導入し、効果を検証しながら更なる導入を進めてまいります。</p> <p>具体的には、窓口を設置しているレジスターの更新に合わせて、キャッシュレス決済機能の付いた設備に入れ替えるなど、受け入れ可能な部署から順次切り替えを支援していきたいと考えています。</p>
14	<p>資料4の82ページの取組項目31「働き方改革の推進」の取組指標「職員一人当たりの時間外勤務年間時間数」の目標数値は、令和7年度98時間、令和10年度90時間である。</p> <p>資料2の13ページの取組項目13「ワーク・ライフ・バランスの実現」の②の目標数値は令和3年度から4年間、75時間である。</p> <p>今回、目標が75時間から98時間に後退しているのはどうしてか。</p>	<p>「徳島市行財政改革推進プラン2021」において時間外削減のための取組を進めてまいりましたが、時間外が思ったほど減っていないため、職員1人当たりの時間外勤務年間時間数を実情に合わせた98時間としました。</p> <p>「徳島市行財政改革推進プラン2025」におきましては、時間外の削減に着実に取り組んでまいります。</p>

No.	意見	市の考え方
15	<p>時間外労働を減らすためには、業務の簡素化や効率化、もしくは人員増しかない。</p> <p>資料4の82ページの取組内容①「時間外勤務の縮減に向けた取組を推進」とあるが、具体的な内容が書かれていない。</p> <p>計画している内容があったら教えてほしい。</p>	<p>「徳島市行財政改革推進プラン2025」における、時間外を削減するための取組につきましては、資料4の75ページ以降をご覧ください。</p> <p>【基本方針3】「内部事務の効率化」において、内部事務のDXや窓口業務等のBPO導入を推進することにより、最新技術を取り入れたり、民間の力を借りたりしながら、事務の省力化を図ってまいります。</p>
16	<p>資料4の82ページの「職員一人当たりの時間外勤務年間時間数」の過去の実績が「令和5年実績100.8時間」だが、資料2の13ページの取組項目13「ワーク・ライフ・バランスの実現」の②では「令和6年度実績98時間」である。</p> <p>過去4年間で一番時間外が多い年度の数字を使った理由を教えてください。</p>	<p>他の取組項目も同じでございますが、「徳島市行財政改革推進プラン2025」は令和6年度中に策定作業を進めました。</p> <p>そのため、令和6年度中の最新の実績である令和5年度実績を使っております。</p>
17	<p>「徳島市行財政改革推進プラン2025」に市民向けの広報に関する計画が入っているが、移住、観光やふるさと応援寄附金のような外向けのシティープロモーションの取組は、どのように検討しているのか。</p> <p>例えば「子育てしやすいですよ」というような、徳島の良いところを外に向けて発信することが大切である。</p> <p>各担当課が事業として進められていると思うが、一体的な改革として、「徳島市行財政改革推進プラン2025」の中に位置付けて進めることは重要だと思う。</p>	<p>外向けのプロモーションにつきましては、「徳島市総合計画2025」の取組として、推進してまいります。</p> <p>移住につきましては、同総合計画における施策10「全国との多様なつながりの拡大」の政策として、移住サイトや各種SNS等での徳島市に來訪して移住後の暮らしを具体的に想像できる事業等の情報発信や、県外の移住フェアに参加し、徳島市の住みやすさや魅力をアピールし、移住を促進してまいります。</p> <p>観光につきましては、同総合計画における施策9「観光・交流の促進」の施策として、徳島市の認知度向上や來訪意識の喚起を図るため、徳島市公式観光サイトを活用し、さまざまな観光資源の魅力</p>



No.	意見	市の考え方
		<p>を国内外に向け広く発信するとともに、徳島市イメージアップキャラクター「トクシィ」を活用したSNS等の情報発信を行い、認知度向上を図ってまいります。</p> <p>また、ふるさと納税制度を活用し、本市のまちづくりへの支援を募るとともに、特産品等によるお礼の品の拡充に取り組み、本市のPRを積極的に推進いたします。</p> <p>令和7年度は、インフルエンサーによる体験型動画コンテンツの投稿・拡散を通じて、徳島市の魅力や返礼品の認知度を向上させ、新規寄附者の獲得を図ります。</p> <p>いただきましたご意見は、今後のシテーパープロモーションの取組において、参考にさせていただきます。</p>
18	<p>資料4の81ページの取組項目30(3)「コンプライアンスの徹底」の取組指標「職員意識調査における「日頃からコンプライアンスを意識している」肯定的な回答率」の目標数値は、実施開始が令和8年度からで、令和8年度の目標数値が80%となっている。</p> <p>世の中のスピード感で考えると、今年度から100%を目指すべきである。</p>	<p>コンプライアンスに関する職員意識調査は、「徳島市行財政改革推進プラン2025」の取組として初めて実施いたします。</p> <p>そのため、現在、職員意識調査の内容を作成しており、調査の実施は令和8年度からを予定しております。</p> <p>調査を実施しない令和7年度につきましても、コンプライアンス推進主任による日常的な啓発や、コンプライアンス推進研修等を通じ、職員が日常的にコンプライアンスを意識して業務を行う環境作りや意識啓発に取り組んでまいります。</p>

No.	意見	市の考え方
19	<p>資料4の79ページの取組項目30(1)「人材確保」の取組指標「インターンシップ受入者数」が、令和7年度5人を目標数値としており、その後は、1年度ごとに5人ずつ増やす計画だが、中小企業でも毎年5人くらいインターンシップを受け入れている。</p> <p>徳島市の規模、また、人材確保の観点、ならびに学生の立場から考え、もう少し受入者数を増やしていただきたい。</p>	<p>現在、徳島市では県内3大学（徳島大学、四国大学及び徳島文理大学）とインターンシップに係る協定を締結し、各大学からそれぞれ一定数の学生を受け入れております。</p> <p>今後については、当該協定等に基づく受入数の拡充はもとより、県外の大学に通う学生の受入れも推進するなど、開かれた取組とすることを通じて、多様かつ優秀な人材の確保につなげていきたいと考えております。</p>
20	<p>資料4の44ページの取組項目4(2)「市民のDXサービス利用促進」や45ページの取組項目5(1)「コールセンター（オンライン窓口）の導入」のどちらも、検討や調査に2年間かけており、計画として少し時間がかかりすぎている。</p> <p>資料4の75ページ「内部事務のDX推進」の取組工程④「内部事務書類のデジタル化（又は廃止）」も検討に2年間と非常に長く、実施が3年後である。</p> <p>もう少しスピーディーな計画が求められていると思う。</p>	<p>導入のスケジュールは、ツールが使いこなせる職員のスキルの向上と各部門が導入する情報システムの調達時期の両方に依存すると考えられます。</p> <p>デジタル人材の育成による能力の向上及びシステムの整備に関して各部門がトラブルなく円滑に導入が図れるように、DX推進部門であるデジタル推進課が積極的に支援していきたいと考えています。</p> <p>取組項目4(2)「市民のDXサービス利用促進」について</p> <p>既存のLINEサービスの機能上に、各窓口担当課においてDX化された手続に関するシステムを設定することで、利用者である市民を手続に容易に誘導できるようにすることとなるため、担当課のシステム開発状況等を注視しながら、早期の実装にむけて、遅滞のないよう取組を進めてまいりたいと考えております。</p>



No.	意見	市の考え方
		<p>取組項目25「内部事務のDX推進」の取組工程④「内部事務書類のデジタル化(又は廃止)」について</p> <p>辞令書等、職員の身分や職務命令に関する書類は、デジタル化に向けた慎重かつ多岐にわたる整理・検討を要するところですが、実施可能なものから順次導入するなど、スピード感を持って取り組んでいきたいと考えております。</p> <p>取組項目5(1)「コールセンター(オンライン窓口)の導入」について</p> <p>コールセンターの導入につきましては、現在、他都市の状況等を調査・研究しながら、検討を進めているところです。</p> <p>導入までの期間につきましては、市として検討に必要な期間であると認識しており、市民にとって利便性が高く、さらに事務の効率化も図られるコールセンターの設置を目指して、検討を進めてまいります。</p>