

令和 7 年度（2025 年度）

日野市行政評価  
評価意見書

令和 8 年（2026 年）1 月

日野市行財政改革推進委員会

## 目次

1 日野市行財政改革推進委員会及び本意見書の概要.....	1
2 行政評価対象事業及び所管部署.....	1
3 行政評価の実施方法.....	1
(1) 評価方法 .....	1
(2) 意見募集の実施期間 .....	1
(3) 意見募集の経過.....	1
(4) 地域共創 PF の稼働状況 .....	3
(5) 評価意見・投票数 .....	3
4 提示情報.....	4
(1) 前提情報 .....	4
(2) 問い.....	4
(3) 行政評価の視点.....	5
(4) 投票.....	5
5 評価対象事業への意見・投票 .....	5
(1) 事業概要 .....	6
(2) 地域共創 PF に寄せられた意見.....	7
(3) 投票結果 .....	11
(4) 委員会による意見.....	13
6 資料 .....	15
(1) 投稿内容 .....	15
(2) 意見投稿に関する統計 .....	19
(3) 意見内容の分類.....	20
(4) 行政評価の視点(詳細) .....	21
7 委員会 .....	27

(1) 委員会の開催経過 .....	27
(2) 委員名簿 .....	27

## 1 日野市行財政改革推進委員会及び本意見書の概要

日野市行財政改革推進委員会（以下、「委員会」という。）は、日野市の行財政改革の推進に向けて、幅広い見地から意見・提言を行うことを目的とした委員会である。

令和 7 年度より、所掌事務に行政評価が追加されたことに伴い、本委員会により、前年度に市が行った事務事業等の中から、評価対象事業として市が選定した事務事業等に対して、評価意見を提示するものである。

本年度においては、市からの提案に基づき、市がインターネット上に構築した意見交換サイト「日野市地域共創プラットフォーム（以下「地域共創 PF」という。）」により、市民等の意見を募集しつつ、本委員会が本書によりとりまとめて提示する。

本書においては、地域共創 PF 上で評価意見を募集、意見交換した結果をまとめたものである。

評価意見については、本書を踏まえて市において本部評価を行い、もって評価内容が確定する。評価内容の確定後は、評価対象事業の所管部署において評価内容を踏まえ、見直し等の検討を進めることとなる。

## 2 行政評価対象事業及び所管部署

評価対象事業	窓口時間・土曜開庁について
市所管部署	[市民部] 市民窓口課、保険年金課、納税課、七生支所 [企画部] 企画経営課

※ 評価対象を土曜開庁を実施している窓口の所管課に限定している

## 3 行政評価の実施方法

### (1) 評価方法

地域共創 PF 上に評価対象事業の専用スペースを設置し、市民等より意見を募集。

地域共創 PF URL : <https://hinotane.liqlid.jp/>

### (2) 意見募集の実施期間

令和 7 年（2025 年）11 月 21 日（金曜）から

令和 7 年（2025 年）12 月 17 日（水曜）まで

### (3) 意見募集の経過

- ① 地域共創 PF 上に、評価対象事業の「スペース」を設置。



図 1 地域共創 PF トップ画面



図 2 スペース一覧への表示状況



図 3 行政評価スペースのトップページ

- ② 前提情報、問い等の情報を基に、市民等に対し意見投稿・投票を募集。

#### 行政評価スペースの構成

タイトル	内容
トップ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 行政評価対象事業とした経緯</li> <li>● 前提資料等の提示</li> </ul>

問い	● 意見投稿へのヒントとなる「問い」の提示
意見はこちらから！	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「行政評価の視点」の提示</li> <li>● 意見投稿フォーム</li> <li>● 市民等より寄せられた意見の表示</li> </ul>
投票①：開始時間	● 開庁時間に関する投票受付
投票②：終了時間	● 終了時間に関する投票受付
投票③：土曜開庁	● 土曜開庁に関する投票受付

- ③ 来庁者から意見をいただくことを目的として意見投票箱を設置。紙による意見投稿および投票を受け付けた。紙で提出された意見投稿・投票結果については、事務局である企画経営課が代理で地域共創 PF に投稿・投票を行った。



図 4 意見投票箱の設置（設置場所：市役所本庁舎 1 階市民相談係カウンター）

#### （４）地域共創 PF の稼働状況

総アカウント数(地域共創 PF 全体。12/17 時点)	545 件
行政評価へ投稿したアカウント数 ※1	23 件

#### （５）評価意見・投票数

評価意見数 ※2	地域共創 PF	紙・他
	29 件	3 件

投票数		地域共創 PF	紙・他
	投票①：開始時間について	23 件	4 件
	投票②：終了時間について	22 件	4 件
	投票③：土曜開庁について	22 件	4 件
		67 件	12 件

※1 代理投稿、意見への返信を行った市のアカウントは含めていない。

※2 意見への返信については件数に含めていない。また、文字数制限等により複数回に分けて投稿しているケースも見られるが、それぞれ別にカウントしている。

## 4 提示情報

### (1) 前提情報

評価対象事業への意見を投稿するにあたり前提情報を提示。資料構成は次のとおり。

資料名	令和 7 年度行政評価 窓口時間・土曜開庁
-----	-----------------------

No	項目	提示内容
1	本資料及び行政評価の対象となる「窓口」とは	対象となる窓口（市民窓口課・七生支所・保険年金課・納税課）及び業務内容
2	日野市および他市（多摩地域 26 市）の窓口時間・土曜開庁の状況	日野市の窓口時間・土曜開庁の現状、他市との比較、全国自治体の窓口短縮事例
3	行政サービスの拡充について	窓口・手続きのデジタル化等、近年実施されたサービス拡充の概要（年表）
4	手続き種類 および手続き件数の推移	手続き区分（窓口・電子等・郵送）、実績推移、曜日・時間帯ごとの件数
5	コスト比較	手続き区分ごとのコスト（窓口・電子・郵送）、窓口時間・土曜開庁短縮による年間経費の削減額の試算
6	将来推計（職員数・税収）	人口・職員数・市税収入の将来予測

### (2) 問い

意見投稿時のヒントとなる問いを掲示した。内容は以下のとおり（一部抜粋）。

項目	内容
実体験に関すること	<ul style="list-style-type: none"><li>● 現状の窓口時間（8:30～17:00）について「長い／短い／ちょうどいい」のうち、どのように感じますか？</li><li>● 本当は窓口に来なくても「電子でできたら便利だな」と思った手続き・用件はどんなもの？</li></ul>
今後の窓口に関すること	<ul style="list-style-type: none"><li>● スマホやコンビニでできる手続きが増えてきていますが、窓口は不要になると思いますか？</li><li>● 土曜日の開庁はあなたにとって必須ですか？</li></ul>
コスト配分に関すること	<ul style="list-style-type: none"><li>● 「窓口運営に係る経費」は窓口に来る方へのみ利益があるコストです。一方「電子申請に係る経費」も電子申請を使う方へのみ利益があります。これらにはどのくらいのバランスをかけて経費をかけるべきだと思いますか？</li></ul>
各窓口の検討事項に関すること（納税課）	<ul style="list-style-type: none"><li>● 「税金の納付」は、コンビニ納付など便利な納付方法の充実により、窓口での納付件数は年々減少しており、土曜日開庁の必要性は非常に低くなっていると考えています。</li><li>● 「納税相談」について、土曜日に常設の相談窓口を設けるのではなく、利用者の希望に応じた時間帯での対応で十分に役割を果たせると考えています。</li><li>● こういった状況での納税課における土曜日開庁について、皆さんはどう思いますか？</li></ul>



### (3) 行政評価の視点

評価対象事業に関する意見投稿に際しては、次の視点のいずれかを選択し投稿するものとした。各自が選んだ視点に基づき意見を投稿している（詳細資料は6(4)行政評価の視点（詳細）に掲載）。

視点	問い
①公益的必要性	事業目的は、公益としての市民ニーズに照らして妥当なものですか？ 行政の関与のあり方として、市が直接担う必要がある事業ですか？
②有効性及び効率性	費用対効果は十分ですか？ 得ようと意図した効果と、実際に得られている効果は一致していますか？
③公平性	効果は、行政目的からみて、公平に分配されていますか？ 利用者の費用負担と、利用していない市民の費用負担（税金）との割合は、行政目的に照らして適切ですか？ 事業の過程で、第三者との公平性が損なわれていませんか？
④持続可能性	環境負荷の観点から、将来への負の影響を残していませんか？ 経済負担の観点から、将来世代へのコストの付け回しがされていませんか？ 将来的に人口（担い手）や財源が減少することを踏まえてもなお、持続可能な事業設計になっていますか？
(⑤優先性)	行政評価の各視点からみて有益な事業だとしても、他の事業よりも優先すべきですか？

### (4) 投票

行政評価では、自由意見を募集する「オープンクエスチョン方式」を採用しているが、今回は加えて投票形式による「クローズドクエスチョン方式」を導入。

以下の3項目について投票を実施した。

項目	タイトル
投票①：開始時間	開始時間は何時からがいいと思いますか。
投票②：終了時間	終了時間は何時がいいと思いますか？
投票③：土曜開庁	土曜開庁はどのくらい必要だと思いますか？

## 5 評価対象事業への意見・投票

本章では、市民等からの意見を掲載し、また各意見を踏まえ、次のとおり委員会としての意見を整理するものである。

なお、投稿の内容と投稿者が該当するとした「行政評価の視点」との間に齟齬がある場合、文意から相応しい視点に分類を修正して記載していることがある。

投稿意見中に明らかに誤字であると判断できるものについては、修正を行っている。原文については、「6(1)投稿内容」を参照のこと。



## (1) 事業概要

評価対象事業	窓口時間・土曜開庁について										
対象となる窓口	<p>以下の4部署の窓口を対象としている。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>窓口名</th><th>主な業務内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>市民窓口課</td><td>住所の異動業務、証明書発行（住民票・戸籍・税証明等）、印鑑登録、マイナンバー関係手続き、おくやみ窓口対応など</td></tr> <tr> <td>七生支所</td><td>証明書発行（住民票・戸籍・税証明等）、印鑑登録、マイナンバー関係手続き、国民健康保険資格確認書等の発行 など</td></tr> <tr> <td>保険年金課</td><td>国民健康保険（資格・給付の申請受付、保険税の賦課 など） 国民年金（加入届出、保険料の免除手続き など） 後期高齢者医療制度（資格・給付の申請受付 など）</td></tr> <tr> <td>納税課</td><td>市税等の収納・滞納管理に関すること、市税等の口座振替に関すること、市税等の納付に関する相談受付（納税相談） など</td></tr> </tbody> </table>	窓口名	主な業務内容	市民窓口課	住所の異動業務、証明書発行（住民票・戸籍・税証明等）、印鑑登録、マイナンバー関係手続き、おくやみ窓口対応など	七生支所	証明書発行（住民票・戸籍・税証明等）、印鑑登録、マイナンバー関係手続き、国民健康保険資格確認書等の発行 など	保険年金課	国民健康保険（資格・給付の申請受付、保険税の賦課 など） 国民年金（加入届出、保険料の免除手続き など） 後期高齢者医療制度（資格・給付の申請受付 など）	納税課	市税等の収納・滞納管理に関すること、市税等の口座振替に関すること、市税等の納付に関する相談受付（納税相談） など
窓口名	主な業務内容										
市民窓口課	住所の異動業務、証明書発行（住民票・戸籍・税証明等）、印鑑登録、マイナンバー関係手続き、おくやみ窓口対応など										
七生支所	証明書発行（住民票・戸籍・税証明等）、印鑑登録、マイナンバー関係手続き、国民健康保険資格確認書等の発行 など										
保険年金課	国民健康保険（資格・給付の申請受付、保険税の賦課 など） 国民年金（加入届出、保険料の免除手続き など） 後期高齢者医療制度（資格・給付の申請受付 など）										
納税課	市税等の収納・滞納管理に関すること、市税等の口座振替に関すること、市税等の納付に関する相談受付（納税相談） など										
行政評価対象事業とした経緯	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 近年、人口構造の変化による働き手の減少、市税収入の減少、デジタル化の進展など社会情勢が大きく転換。</li> <li>● 限られた人的・財政的資源と変化する社会の中で、市民サービスの維持・向上に向け、「窓口時間・土曜開庁」のあり方を検討していく必要があると考えられるため、行政評価対象事業としたもの。</li> </ul>										
現状の窓口開庁時間	<p>平日… 8:30～17:00 土曜日… 8:30～17:00（毎週） ※ 令和6年（2024年）5月より全庁で15分短縮（～17:15→17:00） ※ 職員の勤務時間は8:30～17:15</p>										
窓口開庁にかかる主なコスト	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 人件費</li> <li>● 委託料（フロア案内等業務、窓口受付システム導入業務 など）</li> <li>● 利用料（住民情報システム住民記録系業務システム、施設借上料、住民情報システム収滞納管理業務システム など）</li> </ul>										
問い・皆様にお聞きしたいこと（要約）	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 窓口時間や土曜窓口について、これまでのご利用経験や感じている利便性・不便さをお聞かせください。</li> <li>● 窓口運営の経費と、子育て・福祉など他施策への予算配分のバランスについて、どのようにお考えですか。</li> <li>● 電子申請や来庁予約システムの導入、既存窓口の時間設定の見直しなど、今後どのような工夫や改善が必要だと思いますか。</li> </ul>										

## (2) 地域共創 PF に寄せられた意見

意見募集期間で、全 32 件の意見が寄せられた。意見は「4(3)行政評価の視点」で示した①～⑤の視点ごとに取りまとめを行った。

ただし、「視点」欄については、各投稿者が選択して投稿しているが、より適切な項目がある場合に本委員会を変更していることがある。

### ① 公益的必要性（投稿数：8 件）

視点	意見概要
公益的 必要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 平日窓口を利用できない市民に対する手続保障 共働き世帯や会社員など、平日の窓口利用が困難な市民が一定数存在する。こうした市民の申請手続きを保障する観点から、土曜開庁の維持を求める意見。</li> </ul>
	意見例（要約）
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ マイナンバーカード更新等、現状代替手段が無く生活上必須な対応は土曜日も行ってもらいたい。自分を含め有給を取ることが様々な理由で困難な方は多いと思う(意見 No.1)</li> <li>○ 「共働き世帯が増加し、平日昼の窓口に行けない市民は年々増えています」(意見 No.11)</li> <li>○ 「市役所の土曜日開庁について、利用者の立場から強く必要性を感じています。実際、マイナンバーカード受け取りの予約表を確認すると土曜日はすべて「×」で予約できず、平日しか受け取りができない状況です」(意見 No.18)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者ニーズに応じた柔軟な窓口運営 一律の開庁時間にこだわらず、土曜開庁の実施頻度の見直しや、新たな窓口時間の試行など、柔軟な窓口運営を求める意見。</li> </ul>
	意見例（要約）
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 「朝を遅くして夜 20:30 分まで試してみるのはいかがでしょうか。土曜日を月 2 回にしてみはいかがでしょうか」(意見 No.21)</li> <li>○ 「住民が各種手続きしやすい様に土曜日、日曜日は開庁、平日を休庁日とすべき。そうすれば残業にも休日出勤にもならず経費は変わらない」(意見 No.28)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 行政サービスのデジタル化推進 オンライン申請のさらなる推進により、効率的な行政サービスへの転換を求める意見。</li> </ul>
	意見例（要約）
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 「市役所も窓口人材不足なのは理解している。であれば、デジタル化の一層の推進は必須。セキュリティや技術的に困難なものについては市民の集中混雑を分散させるため、あえて早朝から深夜まで土曜も含めて窓口人材を細く長く配置する」(意見 No.3)</li> <li>○ 「住民票や印鑑証明はコンビニで取得できるようになり、窓口の利用頻度は激減しています。実際に都内でも窓口時間を短縮した自治体もあるとニュースで見かけました。手続のオンライン化と併せて、窓口時間や平日・休日の窓口開庁を見直すいい時期なのかもしれません」(意見 No.26)</li> </ul>

### ② 有効性及び効率性（投稿数：17 件）

視点	意見概要
有効性 及び効 率性	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 来庁を前提としない手続きへの転換に関する意見 オンライン申請、郵送手続、コンビニ交付等を充実させることで、来庁そのものを減らし、利用者の利便性向上と窓口業務全体の効率化を図るべきとする意見。</li> </ul>

### 意見例（要約）

- 「オンラインや郵送手続の充実など、窓口に行かなくても良い改善がまず必要です。そのうえで、平日窓口や土曜日開庁時間は短縮しても良いと思います。今後の働き手の減少やコスト削減を考えれば、方針の転換はやむを得ずと思います。開庁時間より、窓口に行かずに済むようなサービスを求めています。」(意見 No.4)
- 「役所に行かなくても手続きや問い合わせができる仕組みづくりに優先的にお金をかけるべき。窓口短縮も必要と思いますがそれだけでは批判も多そうです。定型的業務はオンライン完結型を推進、高齢者や外国人には申請補助を行う窓口を設置するなど」(意見 No.6)
- 「住民票などは web 申込・オンライン決済で自宅に郵送してくれるのが一番良い。書留なら本人確認も確実。バスで往復するのと金額も変わらない。コンビニ発行のためのマイナンバーカードを手に入れたら市役所に行くのは本末転倒。スマートフォンが使える高齢者も増えている」(意見 No.29)

- 人員・コストを踏まえた窓口業務の在り方に関する意見  
人件費や職員負担を考慮しつつ、開庁日・開庁時間、業務の進め方や人員配置を見直し、限られた人員でも持続可能な運営を図るべきとする意見。

### 意見例（要約）

- 窓口での対応、土曜日開庁は市民の利便性については大幅に拡充しますがデメリットとしてコスト向上、ワークライフバランスの悪化、土曜限定業務は期待したサービスを提供できず満足度の悪化も予想されます。スマホ納付の PR を強化しながら窓口業務時間は縮小し土曜日についても 1 ヶ所に集約してワークライフバランスを意識している職場として就職活動に PR する事と同時に現職員のモチベーション向上を図り他のサービス向上(防災対策、老朽化建物の安全性確保、福祉関連等)に努めるべきです(意見 No.14)
- 「土曜開庁は市民サービスの面からは一定評価できる。一方で、コストの増大や職員のワークライフバランスなどを考慮すると、継続することには賛成できかねる。ただし、年度末、年度初めの転入出が多い時期には、土曜日の臨時窓口も検討すべきではないか。市の業務を見直し、廃止、縮小すべき業務から、新たな行政需要により発生する業務へ職員を配置することにより、市民サービスの向上に努めていただきたい」(意見 No.16)
- 「土曜窓口が必要との意見がある中で、窓口のコスト(人件費等)の削減が不可避ならば、例えば毎週水曜日は窓口開かず、事務作業に集中する環境を整えとともに、土曜出勤の職員の代休日に当てるといったのはどうだろうかと思いました」(意見 No.17)
- 「部課にこだわらずジョブローテーションをするように、だれでも土曜に開庁する必要のある仕事をできるようにし、必要最低限の人員で開庁しても良いのではと思う。土曜日に開庁する必要のある部課を開けるのではなく、土曜日に必要な人員で開けるという考え方」(意見 No.19)
- 「訪問は目的ではない。あくまで手続きをしたいので、より機械化すればよい。窓口の処理は呼び出しは早いですが、マイナンバーが絡むと待たされる。まずは事務作業そのものを点検し、効率化をはかるべき」(意見 No.23)
- 「土曜日は平日の 1/2 の業務量であれば、開庁している時間の中で窓口業務以外の仕事をすればよい。仕事のやり方がおかしいのではないか」(意見 No.27)
- 「限られた人員で対応するとすれば当初は煩雑になるかも知れないが、役所内でパソコンを数台置いておき、自分で操作出来ない人は職員が指導をする、操作出来る人はスムーズに処理が出来る(ヤオコーで実施されている仕組み)、そして自宅で手続きができるようになるという誘導もいいかも知れない」(意見 No.31)

### ③ 公平性（投稿数：5 件）

視点	意見概要
公平性	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 平日に窓口を利用できない人への配慮を求める意見 仕事などの事情により平日の窓口利用が難しい市民が一定数いる中で、利用できる人とできない人との不公平が生じないように配慮すべきとする意見。</li> </ul>
	意見例（要約）
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 「会社員は月～金勤務が多く、土曜日しか手続きが出来ない人がいる。その為、毎週の土曜開庁は必要。時間短縮するのであれば、WEB やコンビニ等で出来る手続きを増やして頂きたい」(意見 No.2)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 「仕事を休んで窓口に行くことを考えると、土曜開庁を全てなしにはしないでほしいです。土曜日利用が 0 名ではなく、300 名以上の方が毎週いるのであれば、月 2 回、時間は短縮してでも窓口を開けてほしいです。平日の時間帯の短縮については、利用者が少ないのであれば短縮に賛成です」(意見 No.22)</li> <li>○ 「土曜日も手続きしてほしいです。土日休みしかなく、そのために休みを取って行くことになります。その日に体調不良になったらもう行けないです。月に 2 回とかでいいので、全ての手続きをしてほしいです」(意見 No.25)</li> </ul>

### ④ 持続可能性（投稿数：2 件）

視点	意見概要
持続可能性	<ul style="list-style-type: none"> <li>● AI 等を活用した窓口対応 問い合わせ対応は内容が重複することが多く、限られた人員で行政サービスを維持していくためには、想定される質問や事例をあらかじめ整理・提示し、AI やチャット等を活用した対応にすべきとする意見。</li> </ul>
	意見例（要約）
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 「AI 回答の導入の必要性。質問は実例をあげておき、それ以外はチャット、緊急性事項の AI 対応。質問、回答は重複するものが多いはずだから」(意見 No.5)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 外部人材等の活用 既存職員だけで対応するのではなく、再雇用職員やシルバー人材など、働く意欲のある人材を活用し、必要な業務に充てることを検討すべきとする意見。</li> </ul>
	意見例（要約）
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 職員が減ると予想しているが、再雇用、シルバーの活用など働きたい人は沢山いると思う。市役所独自で短時間の雇用契約を結ぶなど考えてもいいのでは」(意見 No.32)</li> </ul>

### ⑤ 優先性（投稿数：0 件）

視点	意見概要
優先性	(意見なし)
	意見例（要約）

また、各視点以外の意見として、以下の意見が寄せられた。

[地域共創 PF に関する意見]

- このアンケートのページが分かり難い。ログイン・投票方法など、このような分かり難い



ページでは収集出来ない。

[行政評価にて提示した資料に関する意見]

- 「3-1.行政サービスの拡充（年表）」と記載がありますが、全体のサービス一覧がなく、どのサービスが窓口・電子・郵送に対応しているのか、平日でしかできないこと、土曜日でもできることが明確に示されていません。利用者視点では、まず「全体像」を示した上で、各手段で可能な手続きを分かるように整理する必要があります。
- 窓口時間、土曜開庁の参考資料を見ると、「窓口時間は短くし、土曜開庁は月に 2 回ほどにし、オンラインで対応できれば、今後の人口減少にも対応しやすいし、経費も節減できる」と誘導されているような気がする。
- 対面でないとできない手続きは何か？それが郵送、オンライン等でできない理由は何か？土曜開庁で行われている手続きは何がどれだけあるのか？これらを開示した上での意見募集でないと意味がない。今の意見聴取のやり方では、窓口業務の削減ありきで、意見聴取の既成事実を作っているだけにしか思えない。

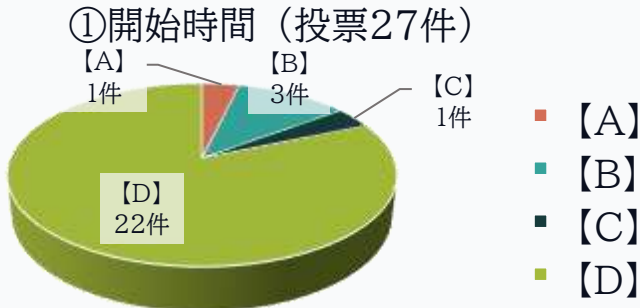
【意見総括】

- 平日昼間に窓口を利用できない市民が一定数存在するため、そうした市民への利用機会を確保すべきであるとして、土曜開庁の継続や平日窓口時間の工夫を求める意見が多く寄せられた。
- 土曜開庁については、市民サービスとしての必要性を求める意見がある一方、人件費の増大や職員のワークライフバランスへの影響を懸念する声がある。開庁日数や時間を一律に設定するのではなく、業務量や時期に応じた運営の在り方を検討すべきとする意見があった。
- 加えて、オンライン申請、郵送手続、コンビニ交付などが進んでいる現状を踏まえ、来庁を前提としない行政サービスの更なる展開を進めるべきとの意見が寄せられた。
- また、窓口業務そのものの処理方法や待ち時間など、デジタル化の推進や体制面の改善によって、限られた人員でも効率的な運営を図るなど、今後の窓口業務の在り方について検討が必要であるとの意見があった。
- 地域共創 PF や行政評価の進め方について、意見募集ページや提示資料が分かりにくく、判断に必要な情報が十分に示されていない、また、窓口時間を短縮すれば人員減・税収減の問題が解決できるような示され方となっており、窓口時間短縮ありき、誘導に感じるなどの指摘があった。

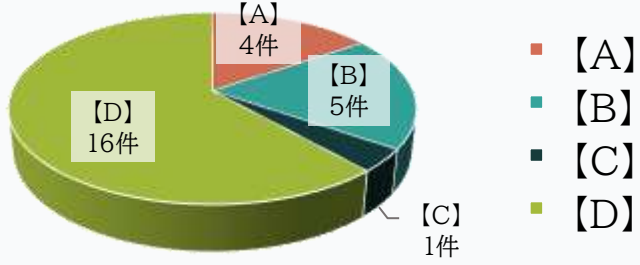
### (3) 投票結果

意見募集とあわせて投票を実施し、延べ79件（うち、紙投票は12件）の投票があった。投票の内容と投票結果は、以下のとおりである。

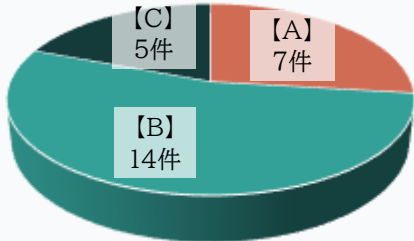
#### ① 開始時間

タイトル	開始時間は何時からがいいと思いますか？										
問いかけ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 窓口時間が長いほど、急ぎの手続きや仕事前の利用など、利用者の利便性は高まります。</li> <li>● 一方で、窓口を開ける時間が長くなるほど、窓口運営コストが膨らみ、他の施策(子育て、福祉、まちづくりなど)に使えるお金が減ってしまいます。</li> <li>● 窓口開始時間について、皆さんはどう考えますか？</li> </ul>										
選択肢	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 【A】 8:30 より前にして窓口体制を充実させ、他の施策を「削減」</li> <li>■ 【B】 8:30 にして、現状維持</li> <li>■ 【C】 8:45 にして、人口・税收減に耐えつつ、他の施策を「実施」</li> <li>■ 【D】 9:00 にして、人口・税收減に耐えつつ、他の施策を「より多く実施」</li> </ul>										
結果	<p>①開始時間（投票27件）</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>選択肢</th> <th>票数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>【A】</td> <td>1件</td> </tr> <tr> <td>【B】</td> <td>3件</td> </tr> <tr> <td>【C】</td> <td>1件</td> </tr> <tr> <td>【D】</td> <td>22件</td> </tr> </tbody> </table>	選択肢	票数	【A】	1件	【B】	3件	【C】	1件	【D】	22件
選択肢	票数										
【A】	1件										
【B】	3件										
【C】	1件										
【D】	22件										

#### ② 終了時間

タイトル	終了時間は何時からがいいと思いますか？										
問いかけ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 窓口時間が長いほど、仕事帰りの利用など利便性は高まります。</li> <li>● 一方で、窓口を開けておく時間が長くなるほど窓口運営のためのコストが増え、その分ほかの施策(子育て、福祉、まちづくりなど)に使えるお金が減ってしまいます。</li> <li>● 窓口終了時間について、皆さんはどう考えますか？</li> </ul>										
選択肢	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 【A】 17:00 より後ろにして窓口体制を充実させ、他の施策を「削減」</li> <li>■ 【B】 17:00 にして、現状維持</li> <li>■ 【C】 16:45 にして、人口・税收減に耐えつつ、他の施策を「実施」</li> <li>■ 【D】 16:30 にして、人口・税收減に耐えつつ、他の施策を「より多く実施」</li> </ul>										
結果	<p>②終了時間（投票26件）</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>選択肢</th> <th>票数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>【A】</td> <td>4件</td> </tr> <tr> <td>【B】</td> <td>5件</td> </tr> <tr> <td>【C】</td> <td>1件</td> </tr> <tr> <td>【D】</td> <td>16件</td> </tr> </tbody> </table>	選択肢	票数	【A】	4件	【B】	5件	【C】	1件	【D】	16件
選択肢	票数										
【A】	4件										
【B】	5件										
【C】	1件										
【D】	16件										

### ③ 土曜開庁

タイトル	土曜開庁はどのくらい必要だと思いますか？								
問いかけ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 土曜日に窓口が開いていると、平日に来られない方にとって大きな利便性があります。</li> <li>● 一方で、開庁回数や窓口時間が多いほど、運営にかかるコストも増え、その分他の施策(子育て・福祉・まちづくりなど)に使えるお金が少なくなります。</li> <li>● 土曜開庁について、皆さんはどう考えますか？</li> </ul>								
選択肢	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 【A】 毎週実施して、現状維持又はより拡充</li> <li>■ 【B】 業務内容に応じ、時間・回数を縮小・廃止して人口・税収減に耐えつつ、他の施策を「実施」</li> <li>■ 【C】 土曜開庁を終了して、人口・税収減に耐えつつ、他の施策を「より多く実施」</li> </ul>								
結果	<p>③土曜開庁（投票26件）</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>選択肢</th> <th>票数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>【A】</td> <td>7件</td> </tr> <tr> <td>【B】</td> <td>14件</td> </tr> <tr> <td>【C】</td> <td>5件</td> </tr> </tbody> </table>	選択肢	票数	【A】	7件	【B】	14件	【C】	5件
選択肢	票数								
【A】	7件								
【B】	14件								
【C】	5件								

#### 【結果総括】

- 窓口の開始時間・終了時間・土曜開庁のいずれについても、「現状維持」や「拡充」を選択した回答は少数にとどまり、窓口時間や体制を見直し、その分を他の施策に振り向けるべきとする選択が多数を占めた。
- 開始時間については、8:30 から 9:00 に遅らせることで他の施策をより多く実施する【D】が大多数を占めており、窓口時間の維持・早朝開庁を要望する意見は少数であった。
- 終了時間については、17:00 から 16:30 の短縮により他の施策をより多く実施する【D】が多数を占めており、窓口時間の維持・延長よりも、業務全体の見直しや政策への転換を重視する傾向が見られた。ただ、開始時間と比べると、その傾向はやや弱まっている。
- 土曜開庁については、業務内容に応じて時間や回数を見直す、または終了することで他の施策を優先すべきとする回答が過半を占めた。一方で、現状維持である毎週実施、また、拡充を求める意見も半数近く存在しており、この点は平日の開始時間・終了時間とはやや異なる傾向が見られた。



## (4) 委員会による意見

### ① 委員会意見

視点	公益的必要性	有効性及び効率性	公平性	持続可能性	優先性
概括	賛否両論	課題あり	賛否両論	課題あり	意見なし
意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 平日に窓口を利用できない市民が一定数存在するが、オンライン申請やコンビニ交付など、来庁を伴わない手続きが拡充している現状も踏まえると、従来どおりの「窓口」を提供し続けるべきであるかについては、検討が必要である。（公益的必要性）</li> <li>● 市民意見では現状の窓口業務の進め方や待ち時間、デジタル化などについて多くの課題が指摘されており、市民・利用者の側からすれば十分でないと評価されている。今回のテーマは窓口時間・土曜開庁の在り方であるが、その前提として、来庁を前提としない手続きのより一層の拡充を含め、市民・利用者が求めるレベルの行政サービスの提供が求められている。（有効性及び効率性）</li> <li>● 平日に窓口を利用できる市民と、仕事や生活事情により平日の利用が難しい市民との間で、利用機会に差が生じているとの指摘が多く見られた。土曜開庁の継続やオンライン手続きの拡充などにより、この差を一定程度埋めることができる。一方、利用状況や来庁頻度を踏まえると、一律の窓口時間を設ける必要があるかは、検討の余地があると考え。（公平性）</li> <li>● 将来、人口減少等による税収減や職員数減少が予測されており、現在の体制を前提とした窓口運営を維持することには限界がある。問い合わせ対応の省力化やAI等の活用、外部人材の活用を含め、職員負担の軽減とサービス維持を両立させる仕組みづくりが今後必要である。（持続可能性）</li> <li>● 平日の開庁時間に窓口に来庁できない方々への配慮は必要だと思うが、この意見結果から開庁時間及び土曜開庁の短縮、日数減少等について一定数の理解を得られるのではないかと。</li> <li>● 開庁日および開庁時間については、土曜日を隔週あるいは月1回にできるようにすれば、勤労者の早帰りが多い曜日（例：水曜日）は時間を延長するなどの検討が必要である。また、土曜開庁は毎週3か所で運営しているが、1か所に集中できる体制を構築し効率化を図り、それにより振り向けられる人員・予算の配分を、他サービスの向上に再配分することについて具体的に明確化し、方向性を示す必要がある。</li> </ul>				

### ② その他意見

その他、行政評価制度の運営等に対して、次のように意見を申し添える。

- 地域共創PFについては、市民意見でも指摘があったとおり、使いづらいと感じている利用者が一定数いる。この指摘は昨年度から継続しており改善が進んでいるとはいえない。他の民間事業者が提供するプラットフォームを参考にするなど、今後の活用に向け改善を求めたい。

- 地域共創 PF で「行っていること」や「意見投稿内容」までは把握できるが、今後どのような流れになるのか、またどのように関わればよいのか、などの参画方法が示されていない。「共創」の観点から、この点についても検討が必要である。
- 意見募集にあたって提示した資料について、分かりにくい、判断に必要な情報が不足しているとの意見が寄せられた。市民、利用者にとっての資料の分かりやすさと、判断に必要な情報を不足なく示すことの両立は容易ではないが、市民に意見を求める以上、資料の構成や示し方について引き続き検討が必要である。
- 市民から賛否両論があるのは当然。市としては、これからの日野市が直面する問題を丁寧に説明したうえで、大局的な見地から、政策を前に進めてほしい。

## 6 資料

### (1) 投稿内容

以下は実際に地域共創 PF に投稿された内容の全箇所原文ママ。意見への返信は除外している。

No	投稿内容	投稿日	視点
1	マイナンバーカード更新等現状代替手段が無く生活上必須な対応は土曜日も行って頂きたい。自分を含め有給を取ることが様々な理由で困難な方は多いと思う。	11/23	⑤優先性
2	会社員は月～金勤務が多く、土曜日しか手続きが出来ない人がいる。その為、毎週の土曜開庁は必要。時間短縮するのであれば WEB やコンビニ等で出来る手続きを増やして頂きたい。	11/23	③公平性
3	日祝日を除き、かつ我々の活動よりも短時間しか開かない窓口に、家族の誰かが仕事や学校を休んで行く現状。市役所側も窓口人材不足なのは理解している。そうとあらば、まずはデジタル化の一層の推進は必須。それがセキュリティ技術的に無理なものについては、市民の集中混雑を分散させるため敢えて、早朝から深夜まで土曜も含めて窓口人材を細く長く配置する。	11/23	①公益的 必要性
4	オンラインや郵送手続の充実など、窓口に行かなくても良い改善がまず必要です。その取り組みのうえで、平日市民部窓口や土曜日開庁時間は短縮しても良いと思います。今後の働き手の減少やコスト削減を考えれば、方針の転換はやむを得ずと思います。開庁時間より、窓口に行かずにすむようなサービスを求めています。	11/23	②有効性 及び効率 性
5	AI 回答の導入の必要性。質問、問は実例をあげておき、それ以外はチャット、緊急性事項の AI 対応 質問、回答は重複するものが多いはずだから。	11/23	④持続可 可能性
6	税金の使い道としては、役所に行かなくても手続きや問い合わせができる仕組みづくりに優先的にお金をかけるべき。日本の状況を鑑みると、窓口短縮も必要と思いますが、それだけでは批判も多そうですので、現実的には、定型的業務はオンライン完結型の手続きを推進、高齢者や外国人には申請補助を行うような窓口を設置。スマホで入力しておいて、QR コードを窓口で読み込んで受付、みたいなハイブリッド型の窓口良いかも。そうした上で、削減したリソースを福祉や例外対応の窓口限定・相談中心業務に配分していく…みたいな形でしょうか。その中で平日の営業時間を短くしたり、土日に振り分けたりは全然アリではないかと。	11/23	②有効性 及び効率 性
7	勤労者の事を考えると時間は短くても毎週開庁した方が良いと思いますが利用率しだいですね。ただ土曜日に開庁している事を知らない人もいるでしょうね。私は知りませんでした。このアンケートのページが分かり難い。ログインの仕方、投票の仕方など民間のアンケート調査ならこんな分かり難いアンケートページは作らない。こんなページでは収集出来ない。この様な分かり難いページを作る事がコストの無駄です。	11/24	②有効性 及び効率 性

8	行政サービスの一覧性が不十分です。「3-1.行政サービスの拡充（年表）」と記載はありますが、全体のサービス一覧がなく、どのサービスが窓口・電子・郵送に対応しているのか明確に示されていません。平日でしかできないこと、土曜日でもできることが分かりません。利用者視点では、まず「全体像」を示した上で、各手段で可能な手続きを分かるように整理する必要があります。	11/25	②有効性及び効率性
9	住民票などコンビニとれるようになった。その他の手続きもインターネットでとれるようになれば、土曜日窓口なくても良いと思う	11/25	②有効性及び効率性
10	【概要資料】窓口時間・土曜開庁について（令和 7 年度行政評価）（PDF 883.5KB）を資料提供としておきながら、この意見を投稿するページに、「行政評価の視点」という資料が突然に現れることが、意味が分かりません。なぜ、 <a href="https://www.city.hino.lg.jp/shisei/gyozaisei/hyoka/1025983.html">https://www.city.hino.lg.jp/shisei/gyozaisei/hyoka/1025983.html</a> の資料提供に無い資料が突然に出てくるのでしょうか？ 公平にするのでしたら、「全ての資料を提示した上で、評価してください」とする必要があると思います。資料が散見したり何が問題で何が聞きたいのかがまとめられていないため公平性が損なわれています。	11/25	③公平性
11	「公益的必要性」の高級ワインが不適切です。住民票などの証明書を発行しているだけで、それを高級ワインに例えることは不適切です。・共働き世帯が増加し、平日昼の窓口に行けない市民は年々増えています。月曜日が多いのと土曜日が少ないのと、同じ住民票の発行の数を表しているのか、資料に書いてありませんので、土曜日が少ないからという理由だけでは、減らす判断をすることはできません。・窓口、郵便、電子での役所と市民の連絡手段しかありませんが、不便はありませんかと、問わないのでしょうか？・たった何人かの意見で変更するの？全市民に影響が出る内容は、選挙で聞かないのでしょうか？	11/26	①公益的必要性
12	八王子市では、八王子駅南口は 10:00-19:00 までやっていますよ。スマホでもオンライン申請できるそうです。 ・八王子市 <a href="https://www.city.hachioji.tokyo.jp/shisetsu/002/p034016.html">https://www.city.hachioji.tokyo.jp/shisetsu/002/p034016.html</a> ・立川市 <a href="https://www.city.tachikawa.lg.jp/1001546.html">https://www.city.tachikawa.lg.jp/1001546.html</a>	11/26	③公平性
13	今回のテーマとは別ですが三多摩地区の F 市では「協働 共創の窓口」というものがあり、自治体 X 民間のコラボを始めるスタート窓口がありました。共に協力して地域課題の解決を目指すという物です。テーマはなんでも良く、提案が採用されれば行政の担当者や他の民間団体などとのマッチングまで動いてくれ、最大 200 万円までの資金援助もされます。どの市でもこういった窓口があれば、その地域の民間も頑張れるのにとします。企業でも活動団体でも応募は可能で、	11/26	
14	窓口での対応、土曜日開庁は市民の利便性については大幅に拡充しますがデメリットとしてコスト向上、ワークライフバランスの悪化、土曜限定業務は期待したサービスを提供できず満足度の悪化も予想されます。今後のデジタル化、特に税金納付については 2 年後には「eLTAX」によりほぼ QR コードでの納付が可能となり明らかに窓口納付は減少します。スマホ納付の PR を強化しながら窓口業務時間は縮小し土曜日についても 1 ヶ所に集約してワークライフバランスを意識している職場として就職活動に PR する事と同時に現職員のモチベーション向上を図り他のサービス向上（防災対策、老朽化建物の安全性確保、福祉関連等）に努めるべきです。	11/26	②有効性及び効率性
15	住民票と印鑑証明書を取りにコンビニに行ったら、メンテナンス中で受け取れませんでした。メンテナンスしていて、受け取れませんと LINE や X、ホームページでアナウンスして欲しいです。土日にかしか利用していな	11/26	⑤優先性



	いので、土日にメンテナンスされると受け取れません。		
16	土曜日開庁は市民サービスの面からは一定評価できる。一方で、コストの増大や職員のワークライフバランスなどを考慮すると、継続することには賛成できかねる。住民票等のコンビニ交付、税等のコンビニ納付や口座振替を利用すれば、直接窓口に行く頻度も少なくなる。ただし、年度末、年度初めの転入出が多い時期には、土曜日の臨時窓口も検討すべきではないか。少子化による人口減少の時代となり、どの業界においても働き手の確保に苦慮している。日野市でも職員の確保が難しいと聞く。市の業務を見直し、廃止、縮小すべき業務から新たな行政需要により発生する業務へ職員を配置することにより、市民サービスの向上に努めていただきたい。	11/28	②有効性及び効率性
17	土曜窓口が必要との意見がある中で、窓口のコスト（人件費等）の削減が不可避ならば、逆転の発想として、例えば、毎週水曜日は窓口を終日開かず、事務作業に集中する環境を整えるとともに、土曜出勤の職員の代休日に当てるとするのはどうだろうかと思いました。	11/30	②有効性及び効率性
18	市役所の土曜日開庁について、利用者の立場から強く必要性を感じています。実際、マイナンバーカード受け取りの予約表を確認すると、土曜日はすべて「×」で予約できず、平日しか受け取りができない状況でした。このアンケートの意味が分かりません。もっとよく市役所内部のことを調べた上で、アンケートを取ってもらえませんか？	12/1	①公益的必要性
19	市民のために使う税金、公務員の労力は、無駄では無いと思います。それが基本だと思います。部課の壁が民間よりも厚く高い印象もあります。民間よりも異動が多いのに、という印象もあります。部課にこだわらず、ジョブローテーションをするようにだれでも土曜に開庁する必要のある仕事をできるようにし、必要最低限の人員で開庁しても良いのではと思います。土曜日に開庁する必要のある部課を開けるのでなくて、土曜日に必要な人員で開ける、という形です。	12/2	②有効性及び効率性
20	平日は、17時30分～21時00分の開庁を試行してみるのはいかがでしょうか？土曜日の開庁時間を半分にしたら、日曜日にその半分の時間を開庁するのも良いと思います。試行してみてはいかがでしょうか？	12/3	②有効性及び効率性
21	朝を遅くして夜 20:30 分まで試してみるの、いかがでしょうか。土曜日を月 2 回にしているのはいかがでしょうか。	12/4	①公益的必要性
22	仕事を休んで、窓口に行くことを考えると、土曜日を全てなしにすることはしないでほしいです。土曜日利用が 0 名ではなく、300 名以上の方が毎週いるのであれば、月 2 回、時間は短縮してでも窓口を開けてほしいです。平日の時間帯の短縮については、利用者が少ないまたは、いないのであれば短縮に賛成です。	12/5	③公平性
23	訪問は目的ではない。あくまで手続きをしたいので、より機械化すればよい。また、常々市役所の窓口の処理は呼び出しは早い、特にマイナンバーが絡むと待たされる。まずは事務作業そのものを点検し、効率化をはかるべき。	12/7	②有効性及び効率性
24	まず、対面でないとできない手続きは何か？それが郵送、オンライン等でできない理由は何？土曜開庁で行われている手続きは、何がどれだけあるのか？これらを開示した上でのパブコメ募集でないと、意味がない。今の意見聴取のやり方では、窓口業務の削減ありきで、意見聴取の既成事実を作っているだけにしか思えない。	12/8	②有効性及び効率性
25	自立支援の申請をしています。土曜日でも手続きしてほしいです。土日休みしかなく、そのために休みを取って行くことになります。その日に体調不良になったらもう行けないです。月に 2 回とかでいいので、全ての手続	12/9	③公平性

	きをしてほしいです。		
26	一般企業に勤めています。これまで転居やマイナンバーの関係で市役所手続きしたことがありますが、半日あれば一通り完了しますし、何かのついでに済ませられたりで、思い返せば土曜の休みにわざわざ行くことはなかったように思います。また、コンビニ交付もかなり便利になり、そもそも市役所まで足を運ぶことが激減しました。私のような人も多数いると思いますし、実際に都内でも窓口時間を短縮した自治体もあるとニュースで見かけました。手続きのオンライン化と併せて、窓口時間や平日・休日の窓口開庁を見直すいい時期なのかもしれません。	12/9	①公益性 必要性
27	土曜日の開庁時間はきちんと、毎週やっていただいて、住民票の紙を出す以外にやることないんですか？土曜日は、平日の1/2の業務だから、8時間のうち4時間は窓口業務ではないんですよね。店番と思って、4時間ばーっとしてらるんですか？市民のために、8時間開庁しておくことに、何の問題があるんですか？開庁の時間を短くすると、仕事ができるというなら、15分短くした分、窓口業務以外に使える時間がありましたが、市民にとって何か良いことが起きましたか？開けておいて、隙間の4時間に窓口業務以外の仕事をすればいいですよ。仕事のやり方がおかしいんじゃないですか？仕事をもっとしてください。	12/11	②有効性 及び効率 性
28	土曜日開庁からこのページに来たので 基本、行政は住民の為にサービスをするのだから、住民が各種手続きしやすい様に土曜日、日曜日は開庁、平日を休庁日とすべきかと そうすれば残業にも休日出勤にもならず経費は変わらないですね 収入源は税金ですから、税金を払っている住民にサービスするのは当然だと思います 前例がないは理由にならないです どちらを見て仕事をするかです	12/14	①公益性 必要性
29	住民票などは web 申込・オンライン決済で自宅に郵送してくれるのが一番良い。書留なら本人確認も確実。簡易書留ならバスで往復するのと金額変わらない。コンビニ発行のためのマイナンバーカードを手に入れたら市役所に行くのは本末転倒。謎のキャッシュバックキャンペーンでPaypayが使える高齢者も増えているから、スマホでもかなり対応できるはず。	12/15	②有効性 及び効率 性
30	・窓口時間、土曜開庁の参考資料を見ると、「窓口時間は短くし、土曜開庁は月に2回ほどにし、オンラインで対応できれば、今後の人口減少にも対応しやすいし、経費も節減できる」と誘導されているような気がする。 ・土曜開庁しても月曜日の半分しか来ないのであれば、月曜日の窓口時間を長くすることで仕事の平準化を図ることが出来るかも知れない。 ・窓口を利用する市民としては、行けば空いていて、短時間で済めば一番だがそうはいかないだろう。	12/17 (代理 投稿)	②有効性 及び効率 性
31	・限られた人員で対応するとなれば当初は煩雑になるかも知れないが役所内でパソコンを数台置いておき、自分で操作出来ない人は職員が指導をする、出来る人はスムーズに処理出来る(ヤオコーで実施されている仕組み)、そして自宅でするようになるという誘導もいいかも知れない。 ・パソコンを持っても、使い方がよくわからないひといる。使い方を少し教えてあげれば印象が良くなるだろう。	12/17 (代理 投稿)	②有効性 及び効率 性
32	・職員が減ると予想しているが、再雇用、シルバーの活用など働きたい人は沢山いると思う。市役所独自で短時間の雇用契約を結ぶなど考えてもいいのでは。労働組合が人材派遣をするという手もあるが。	12/17 (代理 投稿)	④持続可 能性

## (2) 意見投稿に関する統計

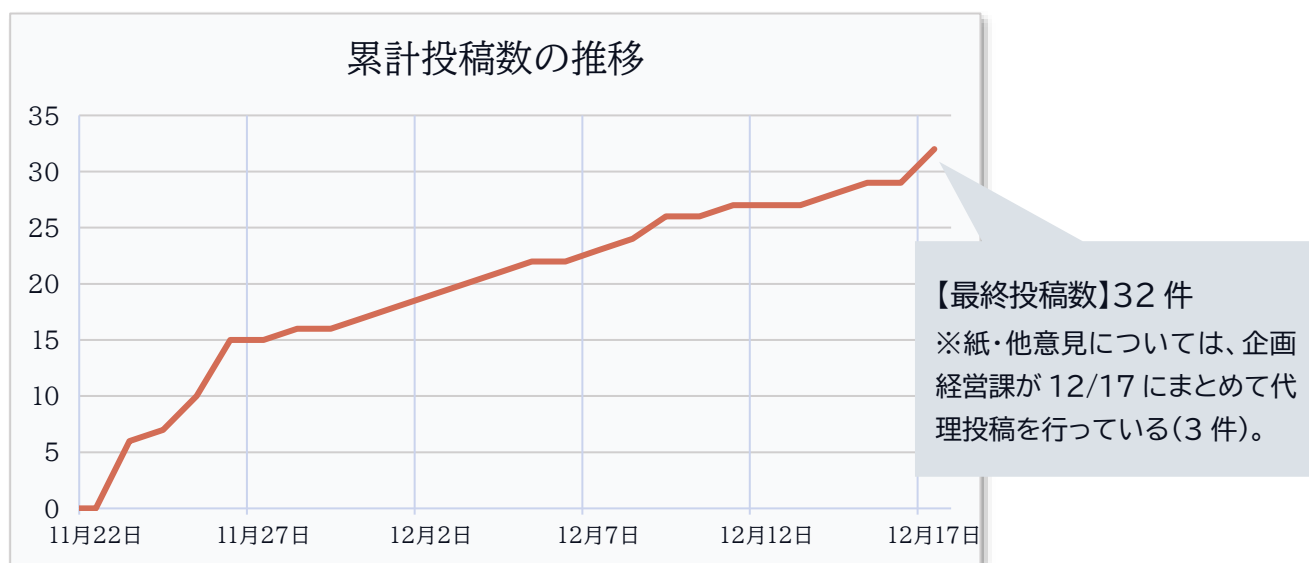


図 5 累計投稿数の推移

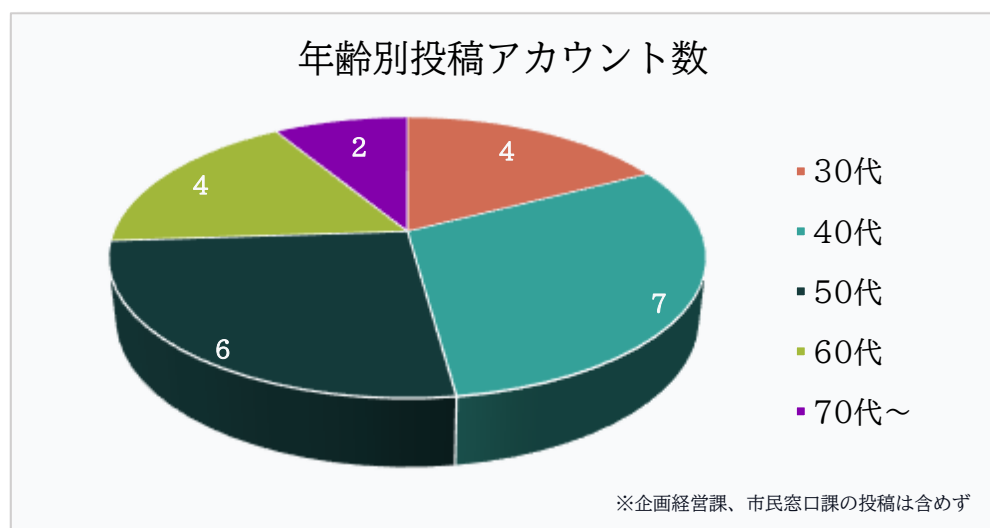


図 6 年齢別投稿アカウント数

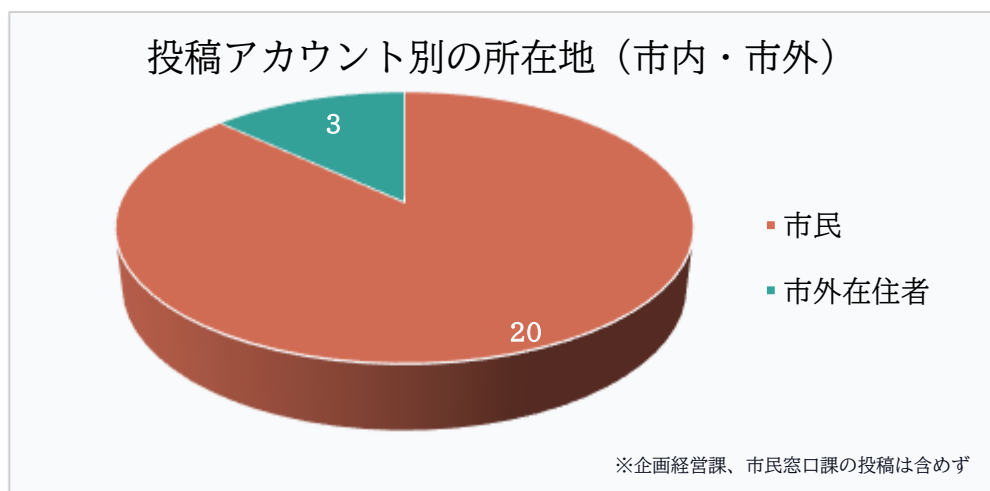


図 7 投稿アカウント別の所在地



### (3) 意見内容の分類

以下は、地域共創 PF の基本機能を用いて、投稿された意見を内容ごとに整理・集計し、意見の傾向が把握できるよう論点別に分類したものである。



#### (4) 行政評価の視点（詳細）

# 行政評価 の 視 点

税金は、市民の皆様から

頂いている資源なので、

誰もが本当に必要と考えることに

無駄なく効率的に使う必要があります。

当然、偏った利益を生む事業、過剰な事業  
に使うなんてもってのほかです。

それなら他にすべきことはないですか。

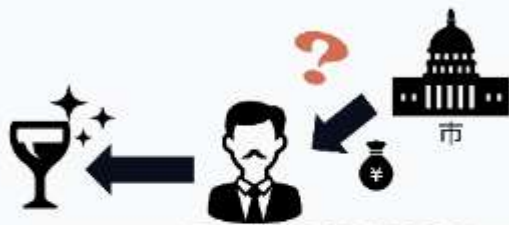
行政評価では、市民の皆様と、

こうしたことを一緒に考えていきたいです。

視点	問い
① 公益的必要性	事業目的は、公益としての市民ニーズに照らして妥当なものですか？ 行政の関与の在り方として、市が直接担う必要がある事業ですか？
② 有効性及び効率性	費用対効果は十分ですか？ 得ようと意図した効果と、実際に得られている効果は一致していますか？
③ 公平性	効果は、行政目的からみて、公平に分配されていますか？ 利用者の費用負担と、利用していない市民の費用負担（税金）との割合は、行政目的に照らして適切ですか？ 事業の過程で、第三者との公平性が損なわれていませんか？
④ 持続可能性	環境負荷の観点から、将来への負の影響を残していませんか？ 経済負担の観点から、将来世代へのコストの付け回しがされていませんか？ 将来的に人口（担い手）や財源が減少することを踏まえてもなお、持続可能な事業設計になっていますか？
⑤ 優先性	行政評価の各視点からみて有益な事業だとしても、他の事業よりも優先すべきですか？

視点①

## 公益的必要性



行政は、高級ワインでないと満足できない嗜好の方がいるとき、高級ワインの購入費を補助すべきでしょうか？



事業目的は、公益としての市民ニーズに照らして妥当なもので  
すか？

左の例で、「市は、この方が高級ワインを買う費用を補助すべきだ」と判断する方は多くないと思います。

なぜそう判断されるのかというと、「市行政として保障すべきライン」が（漠然とでも）あって、「高級ワイン」がそのラインを超えているのが明らかだからです。

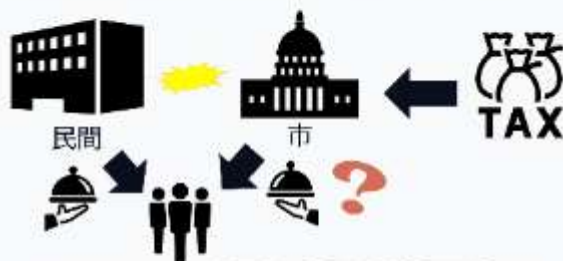
「公益としての市民ニーズ」とは、つまり

- ◆ 社会通念上、生活に必要として
  - ◆ 行政が保障すべきラインの
  - ◆ 市民ニーズ
- を指します。

各事業がそのニーズに照らして妥当かどうか、ご意見をお願いします。

視点①

## 公益的必要性



市が直接事業を展開することは、いつも社会に良い影響を与えるとは限りません。



行政の関与の在り方として、市が直接担う必要がある事業で  
すか？

社会には様々な課題があり、その解決は行政だけでなく、様々な主体が担っています。

例えばスーパーマーケットも、学習塾も、スポーツジムも、農家さんも、「地域の課題」を解決してくれています（だからこそ業として成り立つ）。

その中で行政は、税金をもって活動することから、「（税金というかたちで）市民全員で解決すべき課題」を対象とすべきものです。

市が直接担ってしまうと、例えば民間事業者の活動を阻害するリスクがあります。

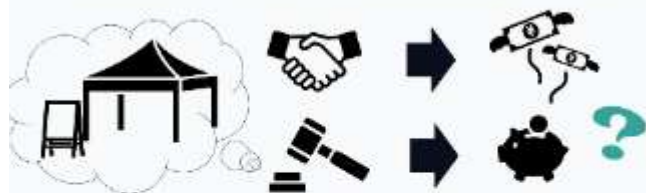
税金を投じて市場活動を邪魔してばかりで、本当に必要な行政施策にお金が回らない…などということは避けなければなりません。

その課題に対する「行政の関与の在り方」として、各事業がそのニーズに照らして妥当かどうか、ご意見をいただきたいと思っています。



視点②

## 有効性及び効率性



契約先事業者を探すのに、馴染みの業者と言いい値で直接契約するのと、競争入札して契約するのでは、費用面で違いが出る可能性があります。



問い

費用対効果は十分ですか？

地方自治法では、市に対して「最小の経費で最大の効果」を追求する責務を定めています。

つまり、「目的達成のために、税金をいくらかでも投じていいわけではない」ということです。

「最小の経費」を実現する最もポピュラーな方法は、契約手続きとして競争入札を採用し、市場原理を働かせることです。

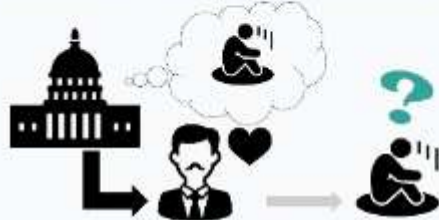
また、それ以外にも事業の中身、社会の変動に合わせた見直しなどを行うことで、経費を削減できる可能性があります。

なお、「同じ費用でより高い効果を」と、「同じ効果をより安い経費で」はどちらも大事ですが、後者を考える方が大抵簡単です。

各事業において、効果と費用の比較をいただき、是非ご意見をお願いいたします。

視点②

## 有効性及び効率性



困窮者を救おうと始めた施策が、実際には支援事業者への支援に留まり、困窮者の減少に繋がっていないとしたら、その施策は見直す必要があります。



問い

得ようと意図した効果と、実際に得られている効果は一致していますか？

施策には目的があり、その実現に繋がるものと信じて事業を実行します。

ですが、現実には必ず意図どおりの効果が発生しているか、というと、そうは言いきれません。

大事なことは、「得ようと意図した効果」と「実際に得られている効果」を時々見直すことです。

今や目的がわからなくなってしまったのであれば、廃止を目指すべきです。

目的と効果が食い違っていれば、やり方を変えるべきです。

そうした状況に陥っていないか、皆様からのご意見をお待ちしております。

視点③

## 公平性



生活支援として給付施策を始めたが、計算すると給付後の所得が給付対象外の世帯を超えることがあることがわかった。これは施策として公平でしょうか。



問い

効果は、行政目的からみて、公平に分配されていますか？

行政は、当たり前ですが「公平である」必要があります。

そのためには、保障すべきラインに満たない一部の市民を税金で支援していくことは絶対に必要です。しかし、左の例ではどうでしょうか。

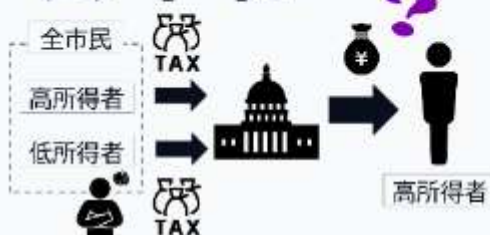
給付施策によって、給付対象世帯と対象外の世帯とで可処分所得（使えるお金）が逆転してしまっは、「やりすぎ」…つまり公平ではありません。

しかも、「その施策だけで計算すれば公平だが、他の施策も勘定に入れると逆転現象が起きる」という場合もあります。

他の施策も含めて、総合的に公平性のある施策か、ご意見をお願いいたします。

視点③

## 公平性



高所得者が利益を受ける行政サービスに係る経費を、低所得者の税金で負担する構図は、公平と言えるでしょうか。



問い

利用者の費用負担と、利用していない市民の費用負担(税金)との割合は、行政目的に照らして適切ですか？

税の機能の一つとして、「富の再分配」、つまり、高所得者と低所得者の貧富の差を縮めることで、みんなで少しずつ豊かな社会を目指す機能があります。

さて、例えば、全市民を対象とした行政サービスをすべて税金で賄った場合を考えます。

税金を頂く段階では、税率の違いなどで貧富の差が縮まりますが、低所得者も一定の負担があります。

サービスを提供する段階では、全市民が便益を受けるので、高所得者も一定の利益を受けます。

つまり、低所得者の負担で高所得者にサービスを提供することになり、公平性に逆行する場合があります。

当然、高所得者が受益を許されないわけではないですし、サービスの質や他の施策とのバランスにもよります。

視点の一つとして、ご意見を頂けると幸いです。



視点③

## 公平性



当初は先駆的で、一事業者しかできなかった事業。そこで、その事業者だけに発注しています。しかし、追随する他の事業者が出現。市の発注の仕方が、既得権益を生んでいるのでは？



事業の過程で、第三者との公平性が損なわれていませんか？

施策開始当初は公平であっても、時の経過によって事情が変わることはよくあります。

特に、「新しい事業」として始めたものは、その担い手（事業者や市民団体）は最初は「そこしかない」という場合があります。

そうして特定事業者（団体）を前提とした事業の枠組みは、後から同じようなことができる事業者（団体）が生まれても参入できない場合があります。

事業そのものは公益的にも公平性的にも問題がなくても、このようにプロセスで公平性を害している場合があります。

公平性の検討には、結果や方法だけでなく、プロセスも含めてお考え下さいますようお願いいたします。

視点④

## 持続可能性



盛土や切土による住宅開発で、ファミリー世帯の移住につながったとしても、それが将来の災害リスクを高めていたとしたら、持続可能なまちではありません。



環境負荷の観点から、将来への負の影響を残していませんか？

日野市は「SDGs未来都市」に選定されています。そうでなくても、当然、各施策がSDGsの精神にもとめるものであってはいけません。

環境影響はそのSDGsの一つとして取り上げます。

私たちは常に環境に影響を与えながら暮らしており、負の影響をゼロにすることは現実的には不可能です。

ですが、持続可能なまちを作るにあたっては、各事業における環境影響への一定の配慮が必要です。

今が良ければいいのではなく、今も、将来も日野市が発展していくために、「それを続けて大丈夫か」という観点が必要です。

ご意見をいただきますようお願いいたします。

視点④

## 持続可能性



現役世代の利益を追求するために将来の施策の貯金を食い潰しては、施策の維持はおろか将来のサービス低下にもつながりかねません。



経済負担の観点から、将来世代へのコストの付け回しがされていませんか？

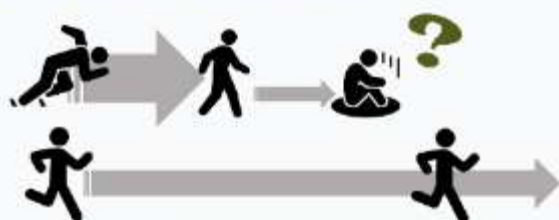
行政には「公債」という借金をする制度がありますが、特に「建設公債」は、「将来の市民にも便益を残し続けるから、そのコストは将来の市民も負担しましょう」という考え方による借金です。道路の築造に使うのが典型例です。

そうした理由があるでもなく、経済的な負荷を過剰にかけると、いずれ貯金は底をつきます。いくら「いい施策」であっても、そのせいで将来世代が使う貯金が無くなっては、それは「持続可能な施策」とは言えません。

「いいことだからやりましょう」だけではない視点から、ご意見をお願いいたします。

視点④

## 持続可能性



100m先がゴールなのであれば、100mを全力疾走すればいいかもしれません。ゴールがずっと先にあるのであれば、「全力疾走ではない走り方」が必要です。



将来的に人口(担い手)や財源が減少することを踏まえてもなお、持続可能な事業設計になっていますか？

「今できること」は、「ずっとできる」とは限りません。

ましてや、少子高齢化社会、多様性の社会です。

現実的に、人口減少により社会の中の担い手も、職員側の労働力も減っていきます。

経済的にも、高額なランニングコストを継続して出し続けることは難しい場合があります。

要するに、「今できる全力」で事業設計をしたとしても、何年も維持することができません。

ともすれば、「今いる対象者」だけが恩恵を受け、「数年先の対象者」を切り捨てる施策にもなってしまいます。

持続可能な事業となっているか、皆様からのご意見をお願いいたします。



視点⑤

# 優先性



どんなに欲しいものであっても、二つは買えないことはあります。でも「豊かな生活」と「人の命」どちらがしか取れないとしたら、後者でしょう。



行政評価の各視点からみて有益な事業だとしても、他の事業よりも優先すべきですか？

有益な事業と無益な事業を比べるのであれば、天秤に乗せるのは簡単です。

でも現実には、無益な事業は皆無です。限られた財源の中、「どれもいい事業だけど、これしか選べない」という選択が常に求められます。

福祉施策であっても、「より豊かな生活を目指す施策」であれば、「通常の生活ができるよう支援する施策」より優先順位は落ちるでしょう。また、まちづくり施策として「救急車が入れない地域の解消」などは優先順位が高いと思います。これを比較すれば、「福祉施策はあきらめよう」という判断だってあり得ます。

「どちらを（どれを）優先すべきか」という観点から、皆様からのご意見をいただきたく、よろしくお願いいたします。

## 7 委員会

### (1) 委員会の開催経過

日程	内容
令和7年11月21日（金曜）から 令和7年12月17日（水曜）まで	地域共創PF上での意見投稿、投票
令和7年12月19日（金曜）から 令和8年1月20日（火曜）まで	評価意見書の確認等

### (2) 委員名簿

役割	氏名	区分
	衛藤 賢治	有識者
◎	金子 憲	学識経験者
	鈴木 久志	公募市民
○	曾我 好男	有識者

※五十音順、敬称略（◎委員長、○副委員長）

令和 7 年度（2025 年度）

日野市行財政改革推進委員会 日野市行政評価 評価意見書

---

作 成 日：令和 8 年（2026 年）1 月 20 日

作成：日野市行財政改革推進委員会

所管部署：日野市企画部企画経営課

〒191-8686

東京都日野市神明 1-12-1 日野市役所

電話：042-585-1111（代表）

ご連絡先

電 話：042-514-8069（企画経営課）

F A X：042-581-2516

E-Mail：[tokku@city.hino.lg.jp](mailto:tokku@city.hino.lg.jp)

---