

第六次荒尾市行政改革大綱 素案

はじめに

荒尾市行政改革推進本部

本部長 荒尾市長 浅田敏彦

答申にあたって

荒尾市行政改革推進審議会

会長 山代 秀徳

目次

内容

I 計画の概要.....	5
1 計画策定の趣旨・目的	5
2 計画の位置付け.....	8
3 計画の期間	8
II 計画の基本方針.....	9
1 経営理念	9
2 基本方針.....	10
3 重点項目.....	11
4 全庁横断的な取組	12
5 計画の体系図	13
III 計画の施策体系.....	14
1 歳出削減	14
2 歳入確保.....	15
3 業務改革.....	16
4 実行計画の策定.....	18
IV 数値目標と重要業績評価指標(KPI).....	19
1 数値目標	19
2 重要業績評価指標(KPI).....	20
3 計画の推進体制.....	22

V 中期財政計画	24
1 現在の財政状況	24
2 歳入歳出の見込み	27
3 今後の財政運営方針.....	30
VI 職員定員管理計画.....	31
1 これまでの取組	31
2 今後の展望と方針	31
VII 第二期荒尾市DX(デジタル・トランスフォーメーション)推進計画	34
1 DX推進の意義	34
2 荒尾市DX推進計画の基本方針.....	35

I 計画の概要

1 計画策定の趣旨・目的

(1)これまでの取組の成果と課題

本市では、昭和 60 年に第一次荒尾市行政改革大綱を策定して以来、第五次荒尾市行政改革大綱(平成 31 年度～令和 7 年度)までの 5 次にわたる行政改革大綱に基づき、財政健全化や市民サービス向上等の取組を推進してきました。

平成16年からの第三次行政改革では、厳しい行財政改革に取り組み、財政基盤の安定化に努め、第四次荒尾市行政改革大綱では、財政基盤の安定化を実現し、基金等も積み増すことができ、新たなまちづくりのためのスタートラインに立つことができました。

第五次行政改革大綱では、それまでの行政改革大綱の取組を踏まえ、時代の変化に対応し、市民の期待に応えるための新たなチャレンジに積極的に取り組んできました。

具体的には、地域の自治力強化を図るための地区担当職員制度の導入や、民間活力を活用した商業施設内への市立図書館移転、更には市税等のコンビニ収納や証明書等のコンビニ交付など、市民サービスの向上に努めてきたところです。

そういったサービス向上の一方で、人材の活用については、人材育成基本方針で業務負担平準化の推進を掲げ、所属長のマネジメントにおいて個人間、係間の業務分担の見直しなどの業務負担平準化に取り組んできました。しかし、更なる業務効率化や恒常的な時間外勤務を削減するなど、引き続き改善の必要があります。業務を量と質の両面で見直し、繁忙期においては部署内での流動的な人員対応にも取り組む必要があります。

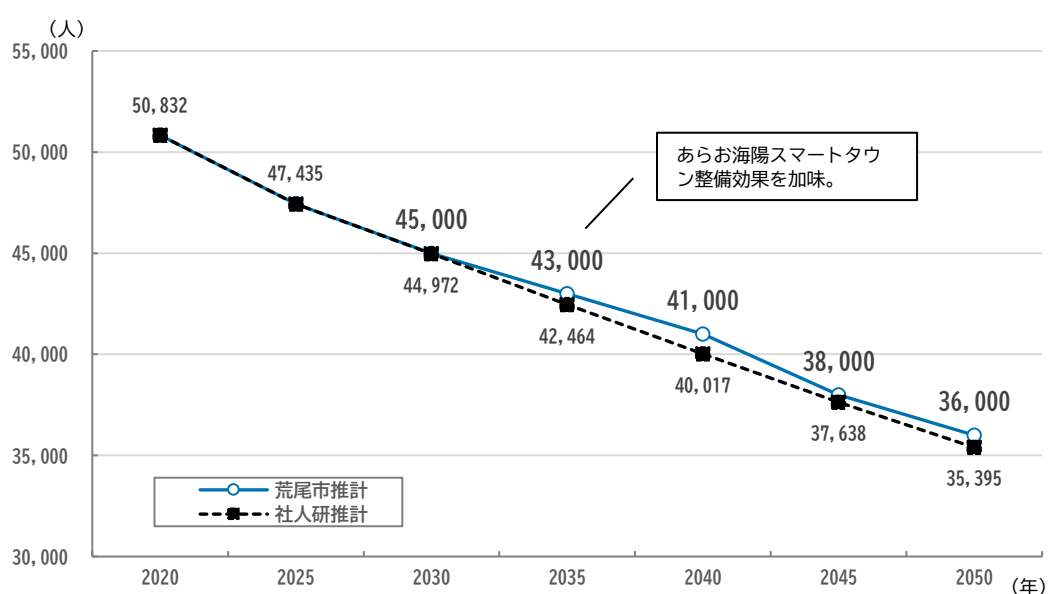
会計年度任用職員については、正職員に準じた処遇改善を実施してきましたが、その人数は増加傾向にあり、人件費の増大につながっています。限られた人材を有効活用するためには、これまでの業務を見直す業務改善を推進しながら、ICT化が可能な部分については積極的に活用し生産性を高めていく必要があります。

財政面については、将来に向けた様々な投資を行ってきた一方で、近年は財政の硬直化をはじめとする財政悪化が急激に進んでいます。これからは今まで以上に成果志向の事業展開と、費用対効果の向上を図る必要があります。そのためにも、更なる事業の「選択と集中」を行いながら、事業規模の見直し等についても着実に実行していくことが必要です。

(2)本市を取り巻く社会情勢と今後の展望

人口の移動については、本市では転出超過と出生数の減少により人口減少が続いています。さらに全国的にも人口減少及び少子高齢化が進行する中、本市においても少子高齢化が進み、税収の減少や社会保障費の増加などにより経営資源が制限されており、従来の方法や水準で公共サービスを維持することが困難になりつつあります。本市推計に基づく将来人口の見通しでは、2040年には41,000人、2050年には36,000人となる見通しです。

図表1 本市推計に基づく将来人口の見通し



資料) 総務省統計局「国勢調査」、国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口(令和5年推計)」、本市資料を基に本市推計

また、近年の物価高騰の影響は本市においても大きく、経常的に行う事業だけでなく、特に今後のまちづくりのために必要な大型事業などを多く実施してきた本市は、大きな影響を受けました。

さらに市場では、人手不足に伴い労働力を確保するため、多くの企業で賃上げが広がっています。このことで民間へ優秀な人材の流出が想定されるため、本市として優秀な人材をどう確保するのかという方策と併せ、職員のやりがいとモチベーションを維持し、働きやすい環境を整備するなど働き方改革を推進することで、離職防止につなげることも重要となってきます。

行政・産業・くらしの各分野でデジタル化が進み、国においては自治体システムの統一・標準化とクラウド移行を推進しています。さらに国は各種医療費助成に係る情報を自治体や医療機関、対象者間で連携するシステムを構築するなど、行政手続のオンライン化による利便性向上

を進めています。こういったICTの活用は利便性向上だけでなく、業務効率化にも大きく貢献することが見込まれます。特に生成AIを活用した様々な業務効率化に取り組む自治体も出てきており、今後AIの活用はより重要性を増していくと考えられます。

そういった社会情勢の中でも、本市では、これまでの未来への投資効果も見えつつあります。例えば、市立図書館を民間商業施設内に移転したことによる誘客効果は、図書館のみだけでなく商業施設との相乗効果も生み出しています。さらには、あらお海陽スマートタウンには宿泊施設も含めた誘致企業が集積しはじめており、にぎわいだけでなくその経済波及効果が見込まれるなど、今後、まちづくりによる好循環が生まれると確信しています。

(3)計画策定の目的

現在、本市では長年抱えてきた課題であった給食センターや市立図書館など老朽化した施設の更新や、若年層や子育て世代を対象とした様々な施策、さらには競馬場跡地の再開発など新しいまちづくりを中心とした地域活性化に取り組んでいます。しかし、今後は、人口減少や少子高齢化が進む中でも、本市が将来にわたり基礎自治体としての行政サービスを持続的に提供し続けるために、改めて本市の財政規律を見つめ直し、歳入規模に見合った財政運営を維持していくことが重要です。また、投資効果が見られるのをただ待つだけでなく、この計画期間はこれまで行ってきた様々な施策の効果を浸透させる期間としなければいけません。

さらに、本市が総合計画で目指す将来像の実現のため、時代の変化に対応しながら責任ある持続可能な行政運営を構築し、市民満足度の高い行政サービスを提供し続けなければいけません。また、それを実現できる責任ある職員の育成と、多様な職員がお互いを尊重し合い活躍できる組織へと変革することを目的として、本計画を策定します。

2 計画の位置付け

今回の行政改革大綱は、各行政分野の方針などと整合を取りつつ、まちづくりの基本的な方向性を定めた最上位計画である荒尾市総合計画と整合を図るため、同時期に策定を行います。また、市役所組織が目指す姿を経営理念として明文化するとともに、基本方針や重点取組項目を明確化しています。

なお、本計画は職員定員管理計画や中期財政計画、DX推進計画を兼ねることとし、人材育成基本方針や公共施設等総合管理計画をはじめ、上下水道事業や病院事業など個別に策定している経営計画等とも整合を図ることとします。

図表 2 総合計画と行政改革大綱の関係



3 計画の期間

第六次荒尾行政改革大綱の計画期間は総合計画の総合戦略と合わせるため、令和8年度から令和11年度までの4年間の計画とします。

Ⅱ 計画の基本方針

1 経営理念

第五次荒尾市行政改革大綱に引き続き、行政サービスを提供するに当たり、市民等の満足度を高めるため、市役所組織及び職員が目指すべき姿勢を経営理念として明文化します。

現場主義の徹底と市役所イノベーション

- 私たちは、現場の目線で物事を捉え、市民や地域・関係団体の皆さまとの対話を通じて地域課題を共有し、荒尾市の未来はどうあるべきかを徹底的に議論しながら、意欲的にチャレンジします。
- 私たちは、市民や地域・関係団体の皆さまとともに、まちづくりを担う主体として相互の理解とつながりを深めながら、力を合わせて、荒尾市の繁栄と幸福を築きます。

第五次荒尾市行政改革大綱では、新たな価値を創造することを重視する未来志向(前向き)の視点で改革を推進してきました。

常に市民の目線や価値観に基づき物事を捉えるといった【現場主義の徹底】を図りながら、【市役所イノベーション】として、行政システムの改革と、職員自身の意識改革も進めてきました。

具体的には、地域との関わり方や組織体制の在り方、人材育成の方法、財政運営の在り方など、より効率的で高い成果を出すことができる行政システムの構築を図りながら、職員の姿勢や意識を変革することによって、自発的なチャレンジや改善を率先して行う職員を育成してきました。

今後も、職員一人一人が現状を理解し、この経営理念を実践していくためには、引き続き経営理念の周知と啓発を行い、自発的で自律的な改革体質を定着させなければいけません。

経営理念を定着させることにより、市民満足度の向上と職員の自発的で意欲的なチャレンジ精神の更なる醸成を図っていきます。

2 基本方針

本計画を策定するに当たり、以下の2つの柱(基本方針)を掲げ、計画を推進していきます。

1 経営基盤と財政規律の再構築

- 中期財政計画による健全な財政運営を目指し、新たに生じる行政課題等に対応可能な弾力性を確保できるよう、歳入に見合った財政運営に努めます。
- 基礎自治体としての行政サービスを、安定かつ持続して提供する体制を構築するとともに、再び将来への投資余力を生み出すことができる財政構造への転換を図ります。

2 市民満足度向上のための責任ある行政経営の推進

- 本市の現在の財政状況において、現行の市民サービスの水準を一部又は一定の期間において見直す必要がある場合でも市民への影響を最小限に抑えなければなりません。市の責務として、市民ニーズや時代に適合した行政サービスを提供し、市民の満足度を高め、持続可能な行政経営を推進していきます。
- 市民満足度の高い行政サービスを提供し続けるために、責任感とチャレンジ精神を持った職員の育成と、年齢性別役職等に関係なく多様な職員が尊重し合い活躍できる環境を整えます。

3 重点項目

基本方針に沿って計画を推進していくために、本市の経営状況及び課題の分析結果を踏まえ、以下の3つを重点項目として取り組んでいきます。

なお、どれか1つを重点的に取り組むのではなく、この3つの重点項目を総合的かつ複合的に取り組むことで、より効果的な取組としていきます。

① 歳出削減

人員配置や組織体制も含めた行政運営の効率化を図り、最小の経費で最大の効果を発揮できるよう事業内容を見直しながら、必要性の低い事業や重複する事業等を廃止・縮小します。

② 歳入確保

市が保有する資産の有効活用と受益者負担の適正化に取り組むとともに、市税等の一般財源の確保にも積極的に取り組みます。さらに、公共施設等総合管理計画を踏まえた施設の有効活用策を検討します。

③ 業務改革

市民満足度向上のため、市民サービスで最も大切な「窓口の改善」に努めます。また、ICTを活用した事務の簡素化と効率化を図り、業務平準化を促進しながら、全ての職員が、その持っている能力を最大限発揮できる環境を整えます。

4 全庁横断的な取組

行政改革大綱を推進していく上で、それぞれの項目に捉われず、職員全員が共通して認識し、推進していかなければいけない全庁横断的な取組として、以下の2つを推進していきます。

① 官民連携の推進

本市の課題解決に適した民間のノウハウを最大限活用し、経費削減だけでなく、質の高い行政サービスの提供に取り組みます。単なる民間委託や外部人材の活用だけでなく、ハード事業については PFIⁱや DBOⁱⁱ等、ソフト事業については PFSⁱⁱⁱ等の導入についても検討します。

② デジタルトランスフォーメーション(DX)の推進

費用対効果を検証しながら、全庁横断的にデジタル化に取り組み、市民目線に立った「サービスデザイン思考^{iv}」を取り入れ、市民満足度の高い行政サービスを提供します。デジタル化によって得られたデータを十分活用、分析し、事業改善や新たなサービスへと発展させます。

ⁱ PFI:Private Finance Initiative の略称。民間の資金やノウハウを活用して、公共施設等の整備、運営、管理を行うこと

ⁱⁱ DBO:Design Build Operation の略称。行政が施設等整備資金を調達し、民間事業者に施設等整備、運営、管理を一括して委ねること

ⁱⁱⁱ PFS:Pay For Success の略称。国や自治体が事業の成果指標を設定し、その達成度に応じた事業成果に対し報酬を支払う契約方法のこと

^{iv} サービスデザイン思考:サービスを利用する際の利用者の一連の行動に着目し、サービス全体を設計する考え方

5 計画の体系図

これまでの基本方針等をまとめると以下のとおりです。

図表 3 計画の体系図



Ⅲ 計画の施策体系

1 歳出削減

(1)市有財産の適正管理

公共施設等総合管理計画や個別施設計画で定めた方針について、状況の変化を踏まえて改めて見直しを行い、指定管理者制度の検証や公共施設の開館日・開館時間の在り方についても検討します。さらに、老朽化に伴い安全性の確保が必要な施設については、統合・廃止・集約化などを含めて早急に対応策を検討し、市有財産の適正な管理と効率的な活用を推進します。

<実施項目>

- 市有財産維持管理費等の見直し
- 市有財産の適正化

(2)人員の適正配置

業務改善や事業の見直しに合わせて職員配置を適正化し、組織のスリム化や役職者数の削減を進めるとともに、ノー残業デーや早出遅出勤務制度の推進など働き方改革を実施し、時間外勤務の抑制に取り組みます。さらに、会計年度任用職員等については業務効率化による事業費の抑制を図りつつ、他自治体の状況も参考にしながら業務量に応じた人員配置や勤務形態の見直しを行い、人員の適正な配置を推進します。

<実施項目>

- 人件費の適正化
- 会計年度任用職員等の見直し

(3)財政運営の適正化

歳入に見合った歳出で予算編成を行うという基本原則に立ち返り、基金の取崩しに依存しない財政規律の徹底を図ります。あわせて、事業費の大きい新規事業や一定期間経過した事業については、継続や見直しの判断を行うための評価体制を確立します。さらに、財政状況が安定するまでの間は、市独自事業や他自治体と比較して高水準なサービスを展開している事業、効果が薄い事業などについて、一時凍結や廃止を含めた見直しも進め、財政運営の適正化を推進します。

<実施項目>

- 財政規律の徹底

- 事業の廃止、見直し手法の検討
- 予算・事業の見直し

2 歳入確保

(1)新たな財源の確保

ふるさと納税については新たな返礼品の開発や提供事業者の拡充を進めて受入額の増加を図ります。また、地域活性化など荒尾市の魅力増進につながるような事業などにはクラウドファンディング制度も活用して幅広い支援を募るなど、財源の確保に努めます。

市有財産については未利用地や老朽施設などの遊休資産を整理・点検し、民間活用や売却を推進することで財源を確保するとともに、地域のまちづくりや経済活性化につなげるほか、施設のネーミングライツ導入など新たな収入手法も検討します。さらに、市の刊行物や広報紙、公式ウェブサイト、公共施設、公用車などを広告媒体として活用し収入源を拡大します。加えて、企業誘致を強化するために財政、観光、都市計画、環境保全、インフラ整備など多岐にわたる部局が連携し、地域経済の活性化と安定的な税収増を目指します。

<実施項目>

- ふるさと納税等の収入確保
- 市有財産の有効活用による増収
- 広告事業の推進
- 企業誘致の推進

(2)市税等の確保

適正課税を一層推進するため、本市の課税免除条例や規則を見直し、国の減収補填を確実に受けられる仕組みを整えます。あわせて、市税納付の利便性向上を図るため、市役所や金融機関に出向かずに口座振替手続が可能となるサービスを導入し、納付促進を進めます。さらに、国が推進する公金収納のデジタル化を積極的に取り入れ、収納方法の多様化と効率化を進めることで、市税等の確保に努めます。

<実施項目>

- 条例規則等の見直し
- 収納方法の見直し

(3)受益者負担の適正化

維持管理コストや物価上昇を踏まえ、公共施設の利用実態に応じた適正な負担を求めらることで公平性を確保するとともに、施設運営の持続可能性を高めま。あわせて、施設使用における減額や減免基準を極力統一化することで公平性を徹底ま。また、手数料等についても同様に適正化を図りま。さらに、本市の裁量で自己負担の軽減や公費負担を行っている事業については、他自治体の状況を参考にしながら見直しを進め、受益者負担の適正化を図りま。

<実施項目>

- 公共施設使用料等の適正化
- 公費負担の見直し

3 業務改革

(1)窓口改善

市民サービスの利便性と質の向上を目指し、窓口機能の抜本的な見直しを進めま。市役所の保健・子育てに関する窓口や社会福祉協議会などを保健・福祉・子育て支援施設「Mirairo」に移転・集約し、地域の施設や団体と連携することで健康づくりや子育て支援を充実させま。また、来庁時の各種手続については申請書類の簡略化や記入箇所の削減を行い、特におくやみ手続では遺族の負担軽減を図りま。さらに、行政手続のオンライン化や窓口予約制の導入を検討し、来庁せずとも手続が完結できる仕組みを構築ま。加えて、税や料金の収納方法を多様化し、コンビニや自宅からのオンライン納付、口座振替の簡便な手続を可能とすることで、時間と手間を省き、市民の利便性を一層高めま。

<実施項目>

- 保健・福祉・子育て支援の充実
- 各種手続の簡略化
- 窓口等の見直し
- 収納方法の多様化

(2)施設利用の利便性向上

既存施設の利便性とサービス向上を目的に、管理運営手法の見直しを進めま。指定管理者制度を導入済みの施設についても効果検証を行い、施設の特性に合った適正な運営方法を採用することで、利用者にとって使いやすい環境を整えま。さらに、施設予約システムの導入を検討し、利用促進とサービス向上を図るとともに、予約機能を通じて施設管理運営の効率化を

図ります。

<実施項目>

- 施設運営方法の見直し
- 施設予約システムの導入検討

(3)業務改善

生成AIや各種デジタルツールを積極的に活用し、市民サービスの向上と業務効率化、さらには職員の負担軽減を図ります。電子申請の増加を見据え、電子保存による管理を徹底し、内部事務のペーパーレス化を推進します。あわせて、限られた資源で効果的な財政運営を実現するため、全庁横断的に業務改善を進め、横展開可能な事例を積極的に推奨、波及させることで、業務改善が常態化する組織風土を醸成します。

<実施項目>

- ICT活用による業務効率化
- 業務改善の推進

(4)人材の資質向上と活用

持続可能な行政サービスを実現するため、優秀な人材の確保と外部人材も含めた有効活用を進め、職員のコスト意識を高めるとともに、庁内のムリ・ムダ・ムラを排除します。あわせて、職員が安心して能力を最大限発揮できるよう職場環境を整備し、柔軟な働き方の導入やコミュニケーションの活性化を促すことで、職員が職場に愛着を持ち、長く働きたいと思える環境を整えます。

<実施項目>

- 人材の有効活用
- 職員の働きやすさの向上

図表 4 施策体系

重点項目	施策	実施項目
歳出削減	市有財産の適正管理	市有財産維持管理費等の見直し
		市有財産の適正化
	人員の適正配置	人件費の適正化
		会計年度任用職員等の見直し
	財政運営の適正化	財政規律の徹底
		事業の廃止、見直し手法の検討
予算・事業の見直し		
歳入確保	新たな財源の確保	ふるさと納税等の収入確保
		市有財産の有効活用による増収
		広告事業の推進
		企業誘致の推進
	市税等の確保	条例規則等の見直し
		収納方法の見直し
受益者負担の適正化	公共施設使用料等の適正化	
	公費負担の見直し	
業務改革	窓口改善	保健・福祉・子育て支援の充実
		各種手続の簡略化
		窓口等の見直し
		収納方法の多様化
	施設利用の利便性向上	施設運営方法の見直し
		施設予約システムの導入検討
	業務改善	ICT活用による業務効率化
		業務改善の推進
人材の資質向上と活用	人材の有効活用	
	職員の働きやすさの向上	

4 実行計画の策定

今回の計画に定めた3つの重点項目に基づき、それぞれ施策を定めました。施策については、さらに具体的な内容及びスケジュールを明らかにするために実行計画を策定します。

この実行計画は、社会情勢の変化や本計画の進捗状況に応じた新たな取組を加えるなど、必要に応じて改訂を行います。

IV 数値目標と重要業績評価指標(KPI)

1 数値目標

本計画を通じて最終的に目指す成果を、数値目標として設定するとともに、重要業績評価指標(KPI)を設定します。

指標			
1	実質収支(収入と支出のバランス)	基準値(令和6年度決算)	△12.8 億円 (実質単年度収支)
		目標値(令和11年度決算)	収支均衡
2	暮らしに対する市民の満足度	基準値(令和7年度)	80.0%
		目標値	85.0%
3	業務改善を実感する職員の割合	基準値(令和6年度)	59.3%
		目標値	70.0%

持続可能な行政運営を行うため、歳入歳出の均衡を図っていきます。均衡化に当たっては、市民サービスへの影響を最小限に抑えながら、本行政改革大綱において窓口改善や施設利用の利便性向上にも取り組みます。一方、同時に策定している荒尾市総合計画においても、様々な施策でまちづくりを行うこととしていますので、行政改革大綱と総合計画がまちづくりの両輪となり、市民の満足度を向上させていくことが重要だと考えます。

また、現状を踏まえると今までのやり方では行政運営を行うことは難しくなってきていることは明らかです。それぞれの事業そのものの見直しだけでなく、事務の執行方法などにおいても見直しが必要となっており、全職員が積極的に業務改善を行い、生産性を向上させる必要があります。また、そういった業務改善が根付いた組織づくりを行う必要があります。

1)実質単年度収支は、毎年の収入と支出の実質的な差額(翌年度に繰り越すべき財源や基金の積み立て・取崩し額を差し引いたもの)です。均衡させることによって、歳出過剰な現状から健全財政への転換を図ります。

2 重要業績評価指標 (KPI)

(1)歳出削減

指標			
1	経常収支比率	基準値(令和6年度)	99.6%
		目標値	95.6%以下
2	財政調整基金残高	基準値(令和6年度)	17億5千万円
		目標値	5億円以上
3	実質公債費比率	基準値(令和6年度)	10.1%
		目標値	12.6%以下

1)経常収支比率は、毎年の通常収入で日常的な支出(人件費・扶助費・維持管理費など)をどれだけまかなえているかを示す指標です。財政の硬直性・柔軟性・安定性を示す重要な指標ですので、留意しながら持続可能な行政運営に努めます。近年、全国的に悪化傾向ですが、令和6年度熊本県下 14 市の平均が 95.6%ですので、その値を下回ることを目指します。

2)特定目的基金も活用しながら収支均衡を図り、財政調整基金については、不測の事態等への備えとしても必要なため、第三次行革期間の 4.88 億円(平成18年)を下回らない運用に努めます。

3)実質公債費比率は、毎年度の通常収入に対して、将来世代にわたる借入返済等の負担がどれほど占めるかを示す指標です。短期的な歳出削減だけでなく、中長期的な財政の健全化にも努めます。この比率は、一般会計だけではなく、特別会計等の借入金も影響しますので、簡単に抑制できるものではありませんが、前述の財政調整基金残高と同様に、財政状況が厳しかった平成18年の 12.6%を超えないように市全体の借入等の調整を図ります。

(2)歳入確保

指標			
1	歳入に占める自主財源額※	基準値(令和6年度)	69.6 億円
		目標値	78 億円

1)歳入総額を自主財源と依存財源に分けて考える場合、自主財源には「市税」「分担金及び負担金」「使用料及び手数料」「財産収入」「寄附金」「繰入金」「繰越金」「諸収入」、依存財源には「地方譲与税」「交付金」「地方交付税」「国・県支出金」「市債」という区分に分けられます。自主財源をより一層確保することによって、財政の安定化を図ります。適正課税の推進や使用料手数料等の受益者負担の適正化、ふるさと納税等の推進を図り、令和6年度決算額から約 8 億円の

増加を目指します。

※自主財源額のうち、毎年度の財政状況等によって変動する「繰入金」「繰越金」や土地売払収入といった臨時的な財産収入は除いています

(3)業務改革

指標			
1	窓口手続き時間(転入)	基準値(令和6年度)	182分
		目標値	120分
2	「暮らしている地域では、行政サービスのデジタル化が進んでいる」の回答スコア(5点満点)	基準値(令和7年度)	2.97
		目標値	3.20以上
3	時間外勤務時間	基準値(令和6年度)	23,706 時間
		目標値	19,000 時間以内

1)令和6年度に実施した窓口体験調査(転入)による手続き時間を基準に、業務改善等により窓口における手続きが完了するまでの時間の短縮を図ります。各窓口において業務改善に取り組み、60分の時間短縮を目指し、市民サービスの向上を図ります。

2)市役所等に来庁せずとも手続きができる環境整備を行い、行政手続きのオンライン化を推進します。令和7年度のまちづくりアンケートによる設問における回答スコアを基準とし、行政サービスのデジタル化が進んでいると感じる市民の割合を毎年0.05ポイントずつ向上させます。

3)働き方改革を進めるとともに、業務改善による業務効率化と生産性向上を図り、時間外勤務時間の縮減に努めます。令和6年度の実績値である23,706時間から、業務効率化や令和7年度から開始する窓口時間変更による効果として、時間外勤務(約4,000時間)を想定削減時間と見込み、目標値を設定します。

3 計画の推進体制

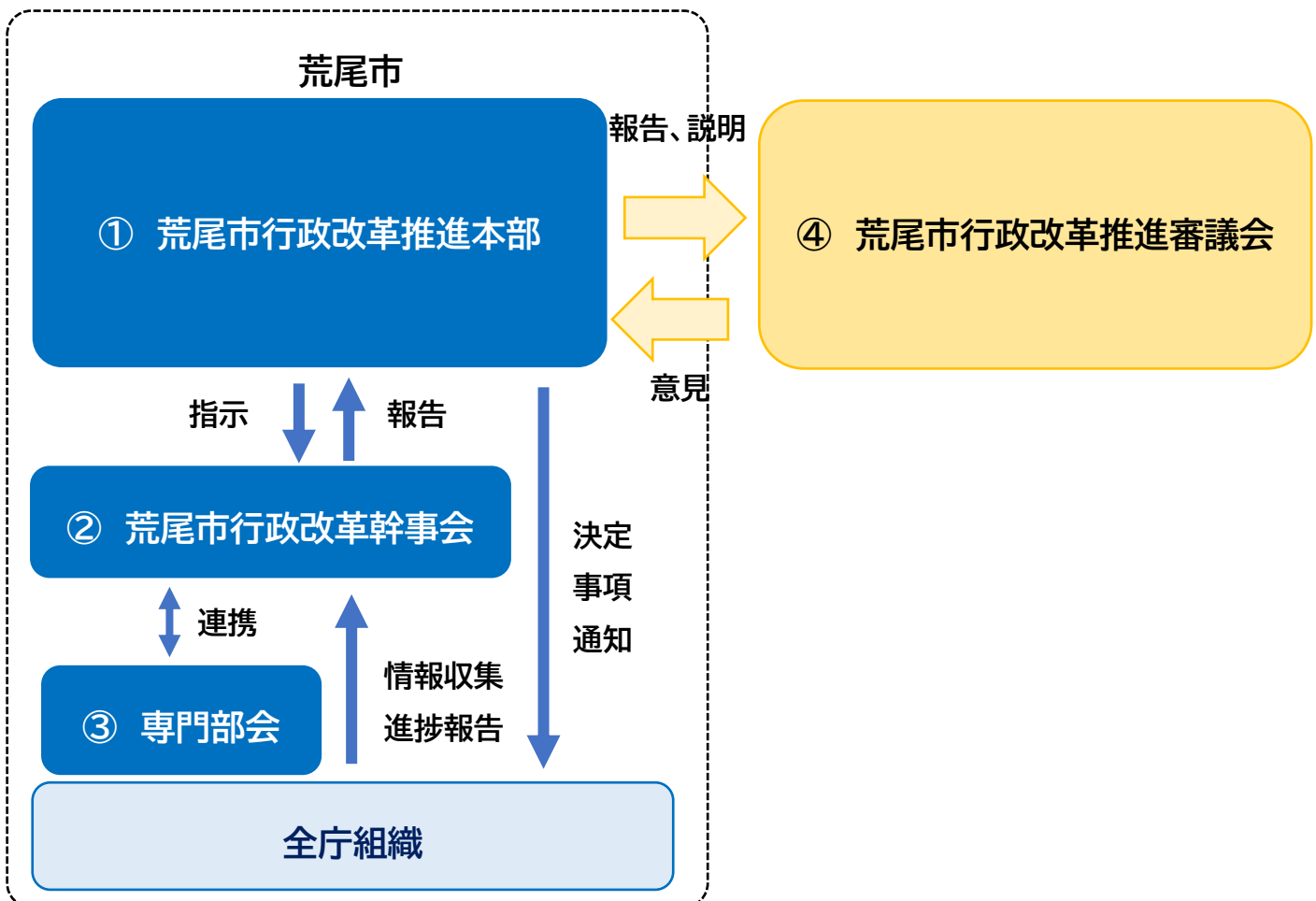
(1)推進体制

数値目標や重要業績評価指標(KPI)の達成状況による進捗管理だけでは、実行性を確保することはできません。

本計画の推進に当たっては、これまでの行政改革大綱から引き続き、庁内組織である荒尾市行政改革推進本部を中心に PDCA サイクルに基づく進捗状況や成果の確認を通じて、持続可能な行政運営を推進していきます。

その後、荒尾市行政改革推進審議会に報告と説明を行い、委員の意見を踏まえ、計画の実行性向上と見直しを図っていきます。

図表 5 推進体制



① 荒尾市行政改革推進本部

本部長(市長)、副本部長(副市長)をはじめとする委員で構成し、計画の着実な推進を図るため、実施状況の把握と進行管理を行います。また、幹事会や専門部会で協議した内容について、報告を受け、協議を行います。

② 荒尾市行政改革幹事会

幹事会会長(副市長)をはじめ、総務部内の部課長級で構成し、推進本部前の総合的な調整を行います。

③ 専門部会

専門的又は継続的に調査研究、審議が必要な事業等については、必要に応じ個別に専門部会を設け、協議します。

④ 荒尾市行政改革推進審議会

市民の代表や行政運営に見識のある有識者など外部委員で構成します。本審議会では計画の進捗状況の報告や説明を行い、行政改革や行政経営の推進に関する意見や助言等を行います。その意見や助言等を、事業や計画等の見直しに反映することで実行性の向上を図ります。

(2)進捗状況の公表

計画の進捗状況について、市民の代表等で組織する荒尾市行政改革推進審議会にて報告と説明を行った内容や結果等を、市ホームページ等を通じて随時公表します。

V 中期財政計画

1 現在の財政状況

(1) 歳入歳出と実質単年度収支の推移

人口減少等による財源不足の発生が見込まれる中、持続可能な行政運営を行うため、歳入歳出の均衡を図ってきました。第五次荒尾市行政改革大綱の中期財政計画においては令和3年度に形式収支は赤字になる見通しであったものの、形式収支の黒字を継続しています。令和6年度決算額は財政調整基金を取り崩した上で収支均衡を達成していますが、その一方で、実質単年度収支は平成30年度、令和元年度に赤字となっています。令和2年度からはコロナ禍による各種事業の中止や縮小、医療機関等の受診控えによる扶助費の抑制、国からの新型コロナ対応のための地方創生臨時交付金等の活用により、一旦黒字に改善したものの令和4年度から再び赤字に転じています。

令和6年度決算における健全化判断比率については、比較的健全な状態であるといえますが、まずは現在の歳出超過傾向を改善し、歳入規模に見合った、財政調整基金の取崩しに頼らない予算編成が急務であると言えます。

図表 6 歳入・歳出・実質単年度収支の推移

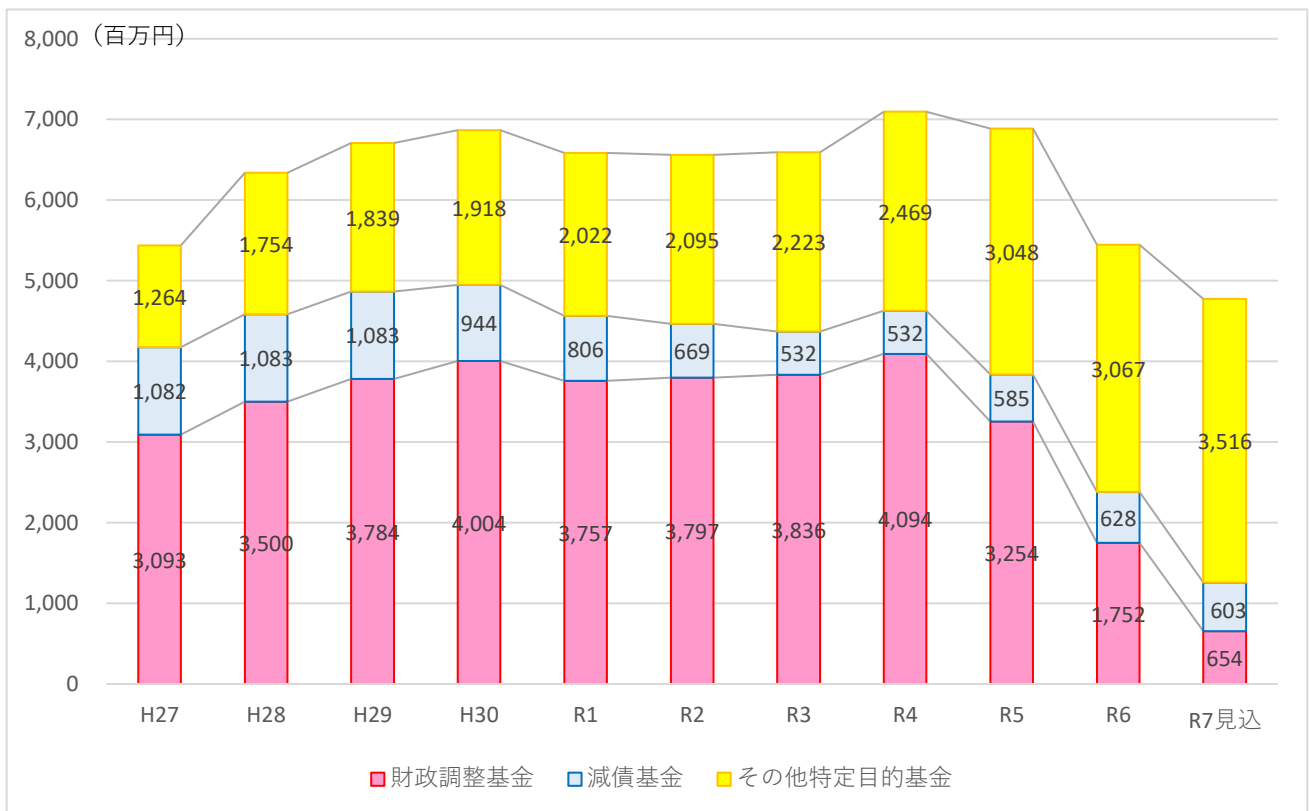


(2)基金の状況

高齢化の進展などによる扶助費等の需要増があるものの、今般の社会情勢では想定を著しく上回る物価高や人件費等の高騰が起こり、大きな影響を多くの自治体が受けています。特に近年、本市はまちづくり等における未来への投資として、規模の大きな事業を多岐に展開しており、その影響を多大に受けています。そういった状況で、想定より急激に大幅な財政調整基金の取崩しを行う必要があり、令和6年度末時点での財政調整基金の残高は17億5千万円まで減少しました。令和7年度末には更に減少する見込みですが、財政調整基金以外のその他特定目的基金等残高は、28億5千万円程あります。

財政調整基金の取崩しに頼らない予算編成を前提にしながらも、特定目的基金の目的も踏まえ、バランスの取れた各種基金の有効な活用と管理を行っていきます。

図表 7 基金の状況



(3) 経常収支比率の状況

財政の弾力性をみる経常収支比率は、令和6年度決算においては99.6%と大きく増加しています。本市の決算状況の推移を見ると、経常一般財源といわれる地方税や地方交付税は大きくは伸びていないものの、性質別歳出における扶助費や物件費等は大きく増加しています。扶助費については、75歳以上の後期高齢者人口は令和12年頃まで増加が見込まれますので、今後も増加していくことが予想されます。

財政の弾力性低下は、政策的事業に充てられる財源の減少を意味し、政策的事業の機動性や継続性も不安定なものとなります。このため、経常的経費においても実施事業の効果検証や見直し等を積極的に行い、経常収支比率の低減に努める必要があります。

図表 8 経常収支比率の推移とその内訳

区分	R3	R4	R5	R6	(単位：%)
経常収支比率	89.6	93.2	95.5	99.6	

※令和6年度の99.6は、熊本県下で最も高い比率であった。

<分子> 経常経費充当一般財源

(単位：億円)

区分	R3	R4	R5	R6	R6-R3
人件費	24.7	25.3	24.8	26.6	1.9
物件費	16.2	17.1	17.1	19.0	2.8
維持補修費	1.5	1.7	2.0	2.1	0.6
扶助費	20.9	20.2	21.4	24.2	3.4
補助費等	17.5	17.9	18.8	20.1	2.6
公債費	15.4	16.2	16.4	16.6	1.3
繰出金	20.1	20.0	20.7	21.2	1.1
計	116.3	118.4	121.1	129.8	13.6

<分母> 経常一般財源

区分	R3	R4	R5	R6	R6-R3
地方税	52.0	53.0	53.8	52.8	0.8
地方交付税	57.3	56.7	56.6	58.3	1.0
その他	15.7	15.5	15.6	18.8	3.1
臨時財政対策債	4.8	1.9	0.8	0.4	△4.4
計	129.8	127.1	126.8	130.3	0.5

(4)健全化判断比率の状況

地方公共団体の財政状況を客観的に表す指標として、以下の4つの財政指標が「健全化判断比率」として定められています。

令和6年度決算においては、4つ指標とも比較的健全な状態であるといえます。実質赤字比率や連結実質赤字比率もなく、実質公債費比率や将来負担比率もまだそこまで高い水準ではありません。一方、積み増してきた財政調整基金の取り崩しにより実質赤字比率の発生を回避してきたという面も考慮が必要です。

図表 9 健全化判断比率

①実質赤字比率	②連結実質赤字比率	③実質公債費比率	④将来負担比率
—	—	10.1%	88.1%
(12.98%) <△16.5億円>	(17.98%) <△22.8億円>	(25.0%)	(350.0%)
(20.0%) <△25.4億円>	(30.0%) <△38.0億円>	(35.0%)	—

() 上段：早期健全化基準、下段：財政再生基準 < > 該当実質赤字額

(参考)

<健全化判断比率4指標>

①実質赤字比率

一般会計等（一般会計と南新地土地区画整理事業特別会計）の実質赤字額の標準財政規模に対する比率

②連結実質赤字比率

公営事業会計を含めたすべての会計の赤字額と黒字額を合算した実質赤字額の標準財政規模に対する比率

③実質公債費比率

一般会計等が負担する借入金の返済額やこれに準じる額の標準財政規模に対する比率の3か年平均値

④将来負担比率

一般会計等が負担する借入金の返済額や将来支払っていく可能性のある実質的な負担額の残高の標準財政規模に対する比率

2 歳入歳出の見込み

前述のように近年は積み増してきた財政調整基金を取り崩すことで収支均衡を図り、本市の課題への対応や本市発展への取組を進めてきました。ただ、一方で財政調整基金の残高は急激に減少しており、そうした財政運営の継続では、基金の取り崩しによる単年度の赤字補填ができなくなることが想定され、その場合は単年度赤字の累積が実質収支となってしまいます。具体的には、本市の標準財政規模からすると、約16億円の実質赤字を出してしまうと、早期健全化基準に該当してしまう可能性があります。各指標が早期健全化基準以上になってしまった場合、法令等の規定により早期健全化団体として国や県に報告が義務付けられている「財政健全化計画」を策定し、報告することになりますが、その場合、自治体の「自主性・裁量」は大きく損なわれ、市民サービスの大幅な抑制・見直しが避けられなくなるほか、様々なリスクが生

じるものであり、最も避けるべき事態です。

これらのことから、近年のような財政運営を継続していくことは困難な状況となっており、財政運営の転換は不可欠で、本要綱に掲げる各種取組を強力かつ喫緊に取り組んでいくものです。以下の方針に基づき、本市の決算状況を踏まえつつ、本大綱に基づく様々な収支改善策に取り組むことでの効果額を見込み、以下のとおり収支均衡のとれた財政運営を目指します。また、各種取組が完全に効果を発揮するまでに時間を有する場合もあることから、特定目的基金も有効に活用します。

図表 10 一般会計の歳入歳出見込み

(単位：百万円)

歳入	R7	R8	R9	R10	R11
地方税	5,471	5,584	5,557	5,619	5,679
地方交付税	7,202	7,078	7,142	7,270	7,432
地方消費税交付金	1,277	1,277	1,277	1,277	1,277
国・県支出金	9,596	7,518	7,633	7,577	7,775
地方債	1,839	727	645	468	457
その他	6,247	5,470	5,190	4,717	4,492
うち財調繰入金	1,258	154	0	0	0
歳入計 (A)	31,632	27,654	27,444	26,928	27,112

歳出	R7	R8	R9	R10	R11
人件費	3,440	3,467	3,316	3,497	3,250
物件費	4,000	3,608	3,409	3,334	3,281
維持補修費	327	327	327	326	326
扶助費	8,216	8,270	8,499	8,746	9,012
補助費等	4,147	4,030	4,483	3,713	3,639
公債費	1,687	1,512	1,524	1,576	1,594
繰出金	3,058	3,037	3,088	3,135	3,181
普通建設事業費	4,612	2,135	1,480	1,213	1,147
災害復旧事業費	10	10	10	10	10
その他	2,135	1,258	1,308	1,358	1,568
歳出計 (B)	31,632	27,654	27,444	26,908	27,008
歳入－歳出 (A)－(B)	0	0	0	20	104

(参考)

基金残高	R7	R8	R9	R10	R11
財政調整基金	654	500	500	500	660
減債基金	603	309	150	0	0
その他特定目的基金	3,516	2,512	1,509	1,069	1,069
計	4,773	3,321	2,159	1,569	1,729

地方債残高	R7	R8	R9	R10	R11
一般会計地方債残高	15,511	14,861	14,125	13,167	12,179
うち臨時財政対策債	5,156	4,556	3,981	3,427	2,899
うち臨財債以外	10,355	10,305	10,144	9,740	9,280

○推計の考え方

近年の決算額を基に以下の考え方に基づき推計し、行政改革大綱の取組による効果額を反映しました。

- (1) 財政調整基金は5億円を確保。減債基金及びその他特定目的基金を最大限活用。
- (2) 歳入の「地方税」「地方交付税」は、近年の実績の推移をベースに主な変動要素を加味。
- (3) 歳入の「地方消費税交付金」は、令和6年度決算額で一定。
- (4) 歳入の「国・県支出金」、「地方債」は、歳出見込みに基づき推計。
- (5) 歳出の「人件費」は、現状の人員をベースに、定期昇給や令和7年度のベースアップを反映。令和8年度以降のベースアップは見込まず。
- (6) 歳出の「物件費」は、近年の実績をベースに、主な変動要素を加味。
- (7) 歳出の「扶助費」は、近年の実績の推移をベースに推計。
- (8) 歳出の「補助費等」、「繰出金」は、各会計・組合の計画及び近年の実績をベースに推計。
- (9) 歳出の「普通建設事業費」は、着手済の事業など必要最小限で推計。

3 今後の財政運営方針

今後、将来にわたり持続可能な財政運営を確立するためには、歳入をこれまで以上に確保しながら、その歳入に見合った歳出への転換を図ることが不可欠です。まずは、職員配置の見直しや時間外勤務の抑制など内部的な取組から進め、その上で、効果が限定的であるものや、他の自治体と比較して高水準なサービスを展開している事業などについても、必要性や有効性を改めて検証し、実施内容や水準の適正化といった歳出の見直しを進めます。

また、歳入確保のために未利用財産等の処分、ふるさと納税の推進、クラウドファンディングの活用、使用料・手数料等の受益者負担の適正化など、様々な取組を積極的に行っていきます。

一方で、これまでの未来への投資により、今後、賑わいの創出や経済波及効果も期待されます。特にあらお海陽スマートタウンでは、宿泊施設などの企業誘致が進行しており、今後のまちづくりへの好循環につながることを期待されます。

まちづくり等の投資効果が表れるまでのしばらくの間は、市民サービスへの影響を最小限に抑えつつ、行財政改革による歳入歳出の適正化を図っていきます。

VI 職員定員管理計画

1 これまでの取組

本市では、これまで取り組んできた行政改革により、職員数の削減を行い、平成 28 年度には 376 人まで縮減しました。このことは、人件費の抑制には一定の効果を挙げたものの、職員数削減のために行った新規採用の凍結や臨時・非常勤職員の積極的活用等により、組織内年齢の偏りや非正規化による組織力の低下といった問題もありました。

そこで、これまでの定員管理計画では、平成 30 年 4 月 1 日時点の職員数 399 人を基本としながら、住民ニーズに対応した行政サービスを提供していくために必要な人材確保と適正な人員配置に努めることとしました。しかし、平成 28 年度以降、地方分権に対する対応や様々な社会課題に対応するために必要な採用を行い、徐々に職員数が増え、令和 7 年度時点では 411 人となりました。

さらに、令和 6 年度からは定年引上げも開始され、これに伴い 60 歳台職員の長年の知識や経験を活用しながら、組織の新陳代謝や新規事業等に対応できる組織活力を維持するために、若手人材の積極的採用及び人材育成にもより一層努めることとしました。

一方で臨時・非常勤職員については、会計年度任用職員制度に変わり、本市としても正職員の役割や業務の整理を行った上で、会計年度任用職員等の積極的な活用を図ってきました。しかし、その人数は増加傾向にあり、また処遇改善も相まって、人件費を押し上げる一因ともなっています。今後は、正職員だけではなく会計年度任用職員も含めた定員管理を行っていく必要があります。

2 今後の展望と方針

現代において、社会情勢は目まぐるしく変化し、また予測困難な時代を迎えています。国もそういった社会情勢等の変化に迅速に対応すべく、様々な施策やそれに伴う法改正を行っています。地方においては、そのような国の動向に迅速に対応するための人員の確保も必要ですが、加えて、総合計画等に掲げる未来志向のまちづくりに必要な人員も確保しなければいけません。

しかしながら、本市の財政状況に鑑みると、これまで以上の職員の確保は厳しい状況です。さらに、中長期的にも人口減少や人口構造の変化などにより、会計年度任用職員も含めた職員数も見直しが必要な状況です。

そのような中で正職員は、政策立案や市民との直接的なコミュニケーションが必要な相談対応といった本来注力しなければいけない業務に専念する必要があります。正職員、会計年度任用職員、60歳台職員等の役割を整理、明確化し、それぞれが補完しながら、持続可能な行政運営を推進するため、以下のとおり方針を定めます。

【正職員】

住民ニーズに対応すべく微増傾向で推移し、令和7年度時点で411人となった職員数について、今後も減少が見込まれる本市の人口推移に鑑みて適正化を図る必要があります。デジタル化や業務効率化の促進、組織のスリム化等に一層努めながら、直近の本市人口減が年1%以上であることを踏まえて同率程度(年平均4人)の職員数減を見込み、計画期間最終年度である令和11年度時点の目標値を395人と定め、適正な正職員数の配置による組織体制を構築していきます。

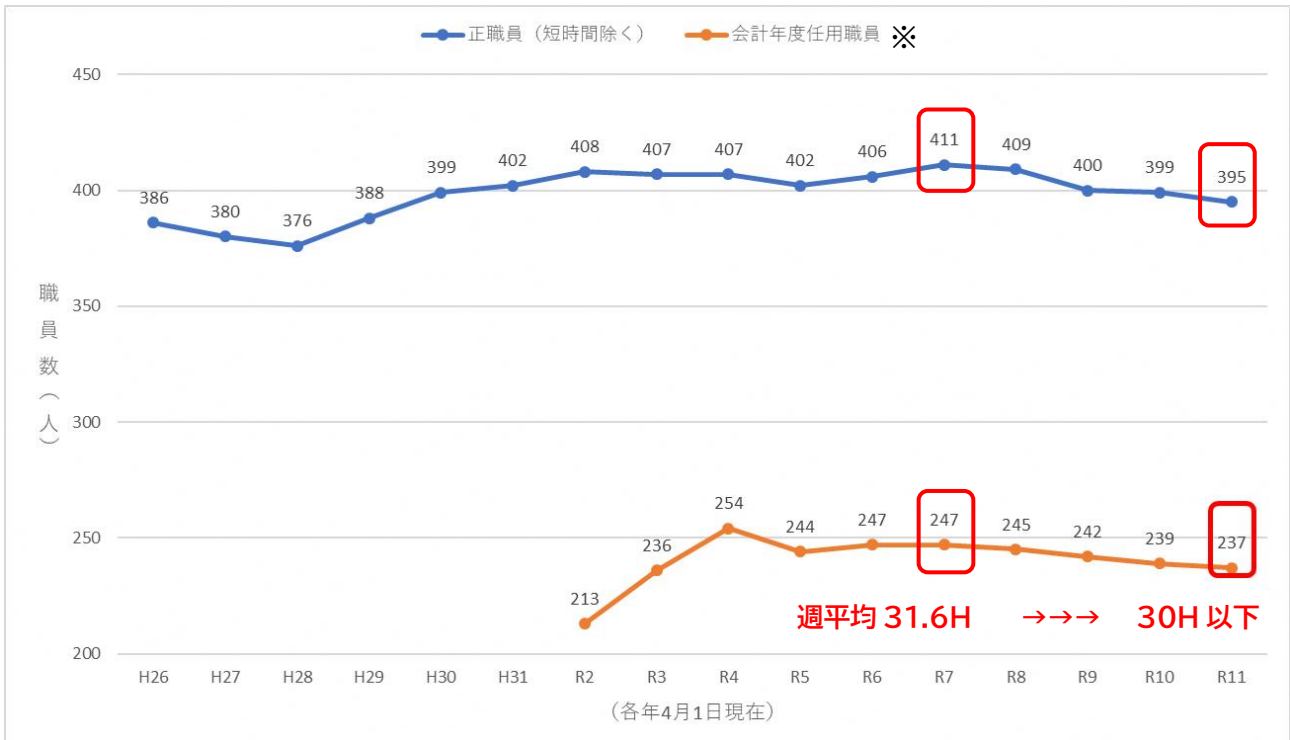
【会計年度任用職員】

正職員数の増員が困難である中、事務補助や専門的業務など様々な業務に従事する人材として任用していますが、行政需要の多様化や正職員の育児介護関連休業取得促進等に伴い、全庁的に増加傾向にあります。各所属において現在の任用形態が真に最適であるか検証を行うとともに、勤務時間の見直しを徹底する必要があります。令和7年4月1日時点で職員数247人、週当たり平均勤務時間31.6時間であることについて、令和11年度までに正職員数と同率程度の減員を見込むとともに、平均勤務時間30時間以下への縮減を目標として適正化を図ります。

【定年引上げ開始に係る60歳台職員】

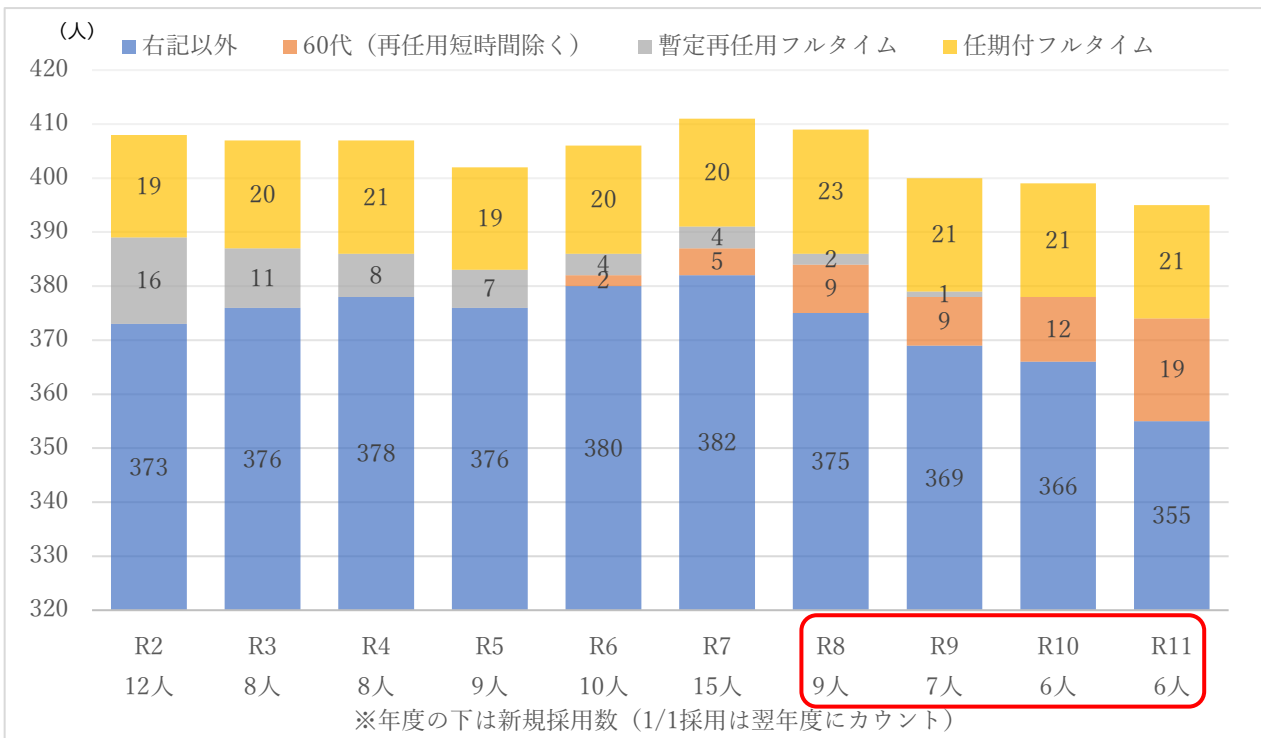
令和14年度までとなる定年の段階的引上げ期間中は、定年退職者が生じるのは2年ごととなります。60歳で一旦退職して再任用短時間勤務職員(正職員数対象外)を選択する者も今後増えていく可能性があり、多様な働き方を可能とする中で60歳台職員の豊富な知識経験を活用していきます。一方で、組織の新陳代謝や新規事業等に対応できる組織活力を維持していくためには、年齢構成に偏りが生じないよう、若手人材確保は一定程度必要であり、毎年度の新規採用を実施していくこととします。

図表 11-1 職員数の推移 ※有明医療センターを除く



※会計年度任用職員制度は、令和2年度から開始

図表 11-2 正職員と再任用短時間の内訳 ※有明医療センターを除く



Ⅶ 第二期荒尾市DX(デジタル・トランスフォーメーション)推進計画

1 DX推進の意義

(1)国の動向

近年、デジタル技術は急速に普及し、日常生活のあらゆる場面で欠かせないものとなっています。また、新型コロナウイルス感染症の対応において、様々な社会課題が明らかとなったことから、国は「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」(令和2年12月25日閣議決定)において、目指すべきデジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」を示しました。さらに令和6年6月には、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」(以下「重点計画」という。)が閣議決定され、本重点計画においても、先述のビジョンが目指すべきデジタル社会のビジョンとして改めて位置付けられています。

このビジョンの実現のためには、住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市区町村の役割は極めて重要であり、自治体のDXを推進する意義は大きいとしています。さらには、令和7年12月に「自治体DX推進計画」を改定し、自治体が重点的に取り組むべき事項や国による支援策等が示されました。

(2)本市のこれまでの取組と課題

荒尾市DX推進計画は令和4年3月に策定され、第6次荒尾市総合計画によるまちづくりをデジタルの面から下支えするとともに、第五次荒尾市行政改革大綱が経営面からこれを補完する形で、相互に連携しながら推進されてきました。

これまでの荒尾市DX推進計画では基本戦略として「暮らしのDX」「産業のDX」「行政のDX」の3つの重点戦略を設定し、33項目のアクションプランに取り組むことにより、全世代型のデジタル社会の構築を目指してきました。

主な取組としては、「暮らしのDX」では、おもやいタクシーやデジタル健康手帳の導入、「産業のDX」では、AraoPAYや牡蠣のスマート養殖、「行政のDX」では、議会のICT化や書かない窓口の導入に取り組み、市民の暮らしの満足度向上や職員の業務効率化などの成果を上げてきました。

一方で、それら取組に対する費用対効果の検証や、導入したシステム等に蓄積されたデータの活用などの課題が残っています。デジタル技術を導入するだけでなく、デジタル技術を活用してサービスや仕事の仕組みを変革していくことがDXですので、今後はデータを利活用しな

がら市民ニーズへの対応や地域課題解決に取り組めます。

また、様々なサービスを提供する側である職員のデジタルスキルとデジタルリテラシーの更なる向上もあわせて取り組む必要があります。

2 荒尾市DX推進計画の基本方針

(1)目的

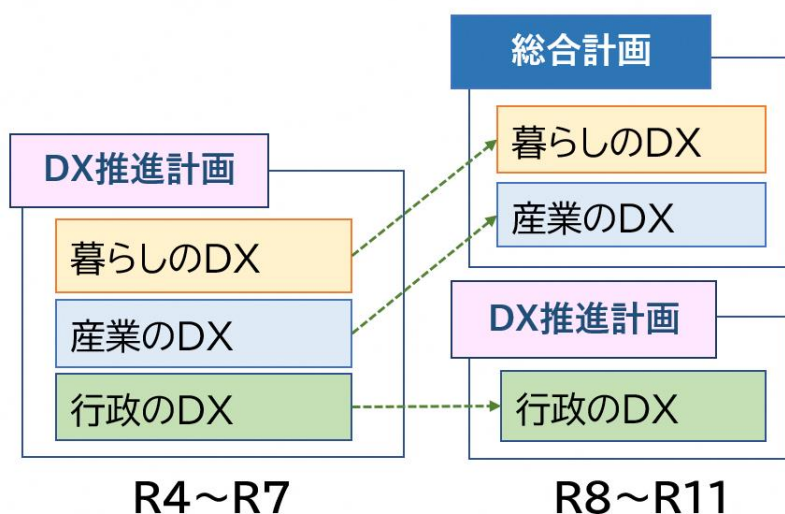
荒尾市DX推進計画の目的は、総合計画に定める将来像を、デジタル技術を効果的に用いて実現させることにあります。本市の強みである「暮らしやすいまち」から、さらに市民満足度を向上させ、全ての市民がデジタル化の恩恵を享受できる「全世代型のデジタル社会の構築」を目指します。

(2)基本方針

本市がこれまで実行してきた荒尾市DX推進計画について整理を行います。これまで「暮らしのDX」「産業のDX」「行政のDX」と3つの基本戦略に取り組んできましたが、「暮らしのDX」と「産業のDX」については、同時期に策定しています第7次荒尾市総合計画の総合戦略において引継ぎつつ、デジタル技術を利活用し、「市民が健やかで元気に暮らせるウェルビーイングスマートシティの実現を目指す」とします。

一方、第二期荒尾市DX推進計画においては、国の自治体DX推進計画に準拠し、市民満足度向上のため、「行政のDX」に注力していくこととします。

図表 12 体系図



(3)重点的に取り組む事項

国が定める自治体DX推進計画の計画年度は令和7年度までとなっており、令和7年12月に自治体DX推進計画が改定されました。改定版には、各自治体においてDXを進める前提となる考え方や重点取組事項、自治体DXの取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組が示されており、各自治体はその取組について進捗状況の「見える化」を推進することとしています。また、本計画には計画期間が設定されておらず、国は今後も中長期的に継続的に取り組むことを見込んでいます。

自治体DX推進計画等の全体像		参考資料
<ul style="list-style-type: none"> ○ 自治体が重点的に取り組むべき事項や国による支援策、手順書、参考事例集等を取りまとめ、取組を後押し ○ 各自治体の取組について進捗状況の「見える化」を推進 		
<p>今回改定</p> <p>自治体DX推進計画（2020.12策定、2025.12改定）</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 各自治体においてDXを進める前提となる考え方 <ul style="list-style-type: none"> ① BPRの取組の徹底 ② 自治体におけるシステム整備の考え方 ③ オープンデータの推進・官民データ活用の推進 ■ 自治体におけるDXの推進体制の構築 <ul style="list-style-type: none"> ① 組織体制の整備 ② デジタル人材の確保・育成 ③ 計画的な取組 ④ 都道府県と市区町村の連携による推進体制の整備 ■ 自治体DXの重点取組事項 <ul style="list-style-type: none"> ① 自治体フロントヤード改革の推進 ② 地方公共団体情報システムの標準化 ③ 「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進 ④ 公金収納におけるeL-QRの活用 ⑤ マイナンバーカードの取得支援・利用の推進 ⑥ セキュリティ対策の徹底 ⑦ 自治体のAIの利用推進 ⑧ テレワークの推進 ■ 自治体DXの取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組 <ul style="list-style-type: none"> ① デジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化 ② デジタルバйд対策 ③ デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直し 	<p>自治体DX推進手順書（2021.7策定）</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 自治体DX全体手順書（2025.3改定） <ul style="list-style-type: none"> ・ DXの推進に必要と想定される一連の手順を0～3ステップで整理 ステップ0：認識共有・機運醸成 ステップ1：全体方針の決定 ステップ2：推進体制の整備 ステップ3：DXの取組みの実行 ■ 自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書（2024.9改定） <ul style="list-style-type: none"> ・ 標準化・共通化の意義・効果、作業手順等を示すもの ■ 自治体フロントヤード改革推進手順書（2025.5策定） <ul style="list-style-type: none"> ・ 自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト採択団体の取組等に基づき、改革の各段階でやるべきことや留意点を示すもの ■ 自治体DX推進参考事例集（2025.6改定） <ul style="list-style-type: none"> ・ 全国の自治体におけるDXの最新の取組を、①体制整備、②人材確保・育成、③内部DX、④共同調達に整理し、参考事例集としてまとめたもの <p>地域社会のデジタル化に係る参考事例集（2021.12策定、2025.6改定）</p> <p>これから事業に取り組む団体の参考となるよう、各事業の概要に加え、事業のポイント・工夫点、取組に至った経緯・課題意識等を参考事例集としてまとめたもの</p>	

参考資料)総務省「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画の改定概要【第5.0版】」

これらの国の計画を踏まえ、本市の現状及び行政改革大綱の方向性を鑑み、本市として特に重点的に取り組むべき事項を設定します。

● 本市がDXを推進するための前提となる考え方

業務改善の取組

デジタル化を進めるに際しては、オンライン化等が目的とならないように、本来の行政サービス等の利用者の利便性向上及び行政運営の効率化等に立ち返って、業務改善に取り組めます。

● 重点的な取組

行政手続のオンライン化

「デジタル社会の実現に向けた重点計画」に定める地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続を含むすべての行政手続についてオンライン化を推進してきました。市民が、自宅や外出先など場所・時間を問わず手続が可能となるため、オンライン化の促進及び利用についての周知を図っていきます。

窓口のサービス改革

これまで市民サービスで最も重要な窓口サービスの向上に取り組んできました。おくやみワノストップや書かない窓口を導入しフロントヤード及びバックヤードの効率化と省力化を行いました。定期的な窓口体験調査を実施し、課題の洗い出し、改善のための検討を行い、更なる窓口サービスの向上を図ります。

公金収納におけるeL-QRの活用

eLTAX(地方税共同機構が運用している地方税ポータルシステム)を活用した公金納付については、「地方税統一QRコード(eL-QR)」を使用します。対象となる公金の拡大を行い、納付者の公金収納手段の利便性向上を図ります。

AIの活用推進

業務効率化や業務改善には、デジタル技術は必要不可欠で、特にAIについては様々な場面において活用が想定されています。中でも生成AIは他自治体でも広く導入が進み、本市も令和6年度から各部署において活用しています。今後はさらに多くの業務等でAIを活用しながら、業務効率化を推進していきます。

● デジタル社会の実現に向けた取組

デジタルデバインド対策

全世代型のデジタル社会の構築のためには、年齢性別等に関係なく、全ての市民がデジタルの便利さを実感し、暮らしの利便性を高めなければいけません。デジタルデバインド対策として、本市はこれまでも地元高校生や携帯ショップと連携し、主に高齢者向けのスマホ教室を実施してきました。こういった取組を継続しながら、デジタルデバインドの解消に努めます。

(4)計画の推進について

DXの推進のためには、部局横断的な連携と、データ利活用を推進して政策立案やサービス提供の質を高めるとともに、行政改革大綱の方向性に沿って職員数減少を前提とした業務の見直しと効率化を最優先で進める必要があります。

そのためには、業務改善により業務の整理・統合を図り、限られた人的資源で必要な行政サービスを安定的に提供する体制の構築及び庁内のデジタル人材の育成と外部専門人材を活用し、職員のデジタルスキルの向上に努め、自分自身でデジタル技術を有効活用できる人材育成を行います。

これらの取組を部局横断的に推進し、定期的な検証と改善を重ねることで持続的なDXを実現します。