



# 6 | 行政推進項目(第7次豊明市行政改革大綱)

総合計画に掲げるまちの未来像「未来へつなぐ みんなでつくる しあわせのまち とよあけ」の実現に向けて、市の経営的施策「行政推進項目」を推進するための基本的方向性を「第7次豊明市行政改革大綱」として位置づけ、総合計画と行政改革の連動性を高め、一体的な運用を行うことで必要な改革を推進していきます。

## 1. 基本的方向性

第7次豊明市行政改革大綱については、第6次豊明市行政改革大綱の取組方針である3つのマネジメント(ヒト・モノ・カネの最適化)を維持しつつ、新たにデジタル技術やデータなどの資源を有効活用する「情報」を加えることとします。

これらの4項目を行政改革の柱(基本的方向性)として、総合計画で掲げる施策の着実な実行を下支えします。

### 柱Ⅰ ヒトの最適化

(組織・人材のマネジメントの推進)

- 職員一人ひとりが市民目線でのサービス設計を意識し、デジタル技術などを活用しながら、行政サービスにおける利便性・満足度の向上や、業務の効率化を図ります。
- 行政課題に対して迅速かつ確に対応できる組織体制の構築、職員の育成を図るとともに、時代に即した多様で柔軟な働き方を推進します。
- 職員だけでなく、市民、団体、企業、大学などと協働したまちづくりや、外部人材の積極的な活用など、多様な主体者との連携を推進します。

### 柱Ⅱ モノの最適化

(公共施設マネジメントの推進)

- 将来のまちづくりと公共施設のあり方を連動して考え、公共施設の保有量や配置の最適化、市有財産の有効活用を図ります。
- 公共施設やインフラ施設を適切に保全し、長寿命化を図ることで、ライフサイクルコストの縮減に努めます。
- 公共施設、公園などの公共空間を活用して市民の交流・滞在の場を創出する取り組みの強化を図ります。

### 柱Ⅲ カネの最適化

(部内マネジメントの推進)

- 歳出の抑制、歳入の確保を効果的かつ効率的に行い、財政の健全化を図ります。
- 成果志向型の行政経営を行うため、行政評価に基づいた施策立案や事務事業の改善を行うなど、予算編成と連動したPDCAサイクルの実行を図ります。
- 費用対効果の高い行政サービスの実現や新たな財源を確保するため、民間のノウハウや資金の活用など、民間事業者との連携を推進します。

### 柱Ⅳ 情報の有効活用

(デジタル技術・データの活用)

- デジタル技術の活用を軸とした事業の改善、見直しを実施し、時代のニーズに合った行政サービスの提供や業務の効率化、新しい価値の創出を図ります。
- 統計データや各種指標などの客観的な根拠や証拠などさまざまなデータを活用した施策立案を推進します。
- 急速に変化するデジタル社会に対応できるようさまざまな情報発信手段や手法の充実に努めます。

## 2. 行政推進項目との関連

行政改革大綱については、行政推進項目の6つの視点と行政改革の4つの柱を関連付けながら推進していきます。

行政推進項目	柱Ⅰ ヒトの最適化	柱Ⅱ モノの最適化	柱Ⅲ カネの最適化	柱Ⅳ 情報の有効活用
1.市民サービスを向上する	●	●		●
2.情報収集と発信を積極的に行う	●			●
3.効果的・効率的な行政運営を行う	●	●		●
4.健全な財政運営を行う		●	●	
5.働きやすい環境づくりと人材育成を推進する	●			●
6.公正な行政運営を保つ	●			●

## 3. 進行管理

行政改革を着実に推進していくため、行政改革大綱の取り組みを具現化するアクションプランである、「行政改革推進プラン」を計画期間(2026年度から2031年度まで)中に前期及び後期に分けて策定します。行政改革に関する具体的な取り組みを示しながら、行政推進項目の指標の進捗状況を毎年度確認し、次年度の取り組みへつなげていきます。

## 市民サービスを向上する

### ☀️ まちづくり指標

指標名	現状値 (2024年度)	めざそう値 (2031年度)
市職員の対応が丁寧で、説明が分かりやすいと思う市民の割合	73.3%	76.4%
オンラインや窓口で行政手続きなどをするとき、手続きがスムーズにできると思う市民の割合	64.4%	68.6%
オンライン(電子申請届出システム)の利用件数	9,974件	18,900件

#### 現状と課題

スマートフォンなどのデジタル機器の普及に伴い、社会のデジタル化は急速に進展し、デジタル技術は市民生活に欠かせないものとなっています。

利用の多い証明書を一つの窓口で発行する証明窓口の設置やコンビニ交付など利便性向上に向けた取り組みを進めていますが、行政サービスは窓口での手続きが中心で窓口に行く負担や手続きに要する時間など多くの市民が不便さを感じています。手続きの不便さを解消するため行政手続きのデジタル化を進める必要があります。

一方で、市民一人ひとりのデジタル機器の活用の習熟度によってサービスが受けられなくなることがないようにデジタルデバイド(情報格差)を意識した利便性の向上が求められています。

また、変化する社会情勢を契機とした新しい生活様式・価値観などにより、市民が抱える困りごとや課題は多様化・複雑化しています。市民相談などの相談体制を維持する必要があります。

#### 基本方針

窓口におけるさらなるワンストップサービスの実現に向け、各種証明窓口のあり方を検討するとともに、市民、職員双方の手続きフローやシステムの見直しを進めます。

また、デジタル技術を活用した各種行政手続きのオンライン化やキャッシュレス決済を導入することにより、市役所に行かなくても必要な手続きができるようにするなど、市民目線での利便性向上を図ります。

併せて、手続きの申請に必要な情報を広く市民に届けるため、LINEによるセグメント配信<sup>※20</sup>の導入やプッシュ型での情報発信機能を強化します。

市民の困りごとが解消に近づくよう、困ったときに相談できる場の提供とその周知に努めます。

関連する個別計画

◎デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進基本方針

※20 属性や行動の段階を分類(セグメンテーション)し、より興味関心にマッチした情報を配信すること。

## 情報収集と発信を積極的に行う

### ☀️ まちづくり指標

指標名	現状値 (2024年度)	めざそう値 (2031年度)
市からの情報が足りていると思う市民の割合	55.3%	60.6%
市民の意見が市に届き、市政に反映されていると思う市民の割合	36.7%	51.8%
ホームページアクセス件数	2,630,211件	2,800,000件
SNS閲覧登録者数	7,230人	15,000人

#### 現状と課題

近年の情報技術の進展に伴い、誰もが容易に情報を収集・発信できるようになっています。

行政は多様な方法により的確かつ戦略的に情報を収集し、組織内で情報を共有し効果的・効率的な業務が行えるよう利活用する必要があります。

行政は開かれた市政を推進するとともに、市政情報を広報紙のほか、ホームページ、SNSなどを通して発信しています。必要とする情報をさまざまな方法で分かりやすく届けることが求められています。

また、市民の声を計画や施策に反映するため、市長への手紙・Eメール、パブリックコメントなど多様な手段を通じて、市民からの意見や提言を受ける仕組みを整えています。

#### 基本方針

興味を持ってもらえるような広報紙を作成し、データによる閲覧もできることを周知します。また、ホームページだけではなくSNSを活用したプッシュ型、双方向型の情報発信により市民が必要とする情報を迅速かつ効果的に提供します。

さらに、広く市民の意見を募集できるように幅広いツールでの周知・理解促進を図るとともに、こどもからの意見を吸い上げる機会を設けることや、市民同士でも意見交換できる環境をつくるなど、市民一人ひとりがまちづくりに取り組む気持ちの醸成を図ります。



## 効果的・効率的な行政運営を行う

 まちづくり指標

指標名	現状値 (2024年度)	めざそう値 (2031年度)
行政は効果的・効率的な行政運営を行っていると思う市民の割合	44.5%	51.0%
地域や企業、大学など多様な主体と連携しながらまちづくりを進めていると思う職員の割合	89.5%	90.8%
PDCAサイクルが実践されていると思う職員の割合	80.5%	82.9%
公共施設が適切に維持管理されていると思う市民/職員の割合	市民 59.6% 職員 71.6%	市民 69.0% 職員 78.7%
公共施設などの整備・運営に係る官民連携件数	99件	135件

## 現状と課題

人口減少や少子高齢化の進行などに伴う地域課題の発生などから市民ニーズは多様化・複雑化しています。限られた人員と財源の中で市民ニーズに対応するためには、成果に着目した行政評価とPDCAサイクル<sup>\*21</sup>に基づく総合計画的な運用を実施する必要があります。

また、公共施設の適切な維持管理を行うため、計画的な更新及び改修を実施してきましたが、昨今の物価高騰などによる工事費の増加に伴い、すべての施設を計画どおりに改修することが困難な状況にあります。そのため、公共施設の適正配置・運営を通じた効果的で効率的な行政運営が求められています。

さらに、社会のデジタル化に対応し市民サービスを向上するためICTシステムの導入を進めるとともに、職員のセキュリティ意識を高める必要があります。

## 基本方針

持続可能な行政運営を進めるため、市民サービスの向上や職員の意識改革、財政の効率化などの行政改革を推進するとともに、民間活力の導入や自治体間連携による取り組みを進めることで、市の抱える課題の解決策や新たな価値を生み出し、質の高い行政サービスを提供します。

公共施設の状態を把握し日常的な点検を行うとともに、人口動向や利用者ニーズの把握に努め、民間事業者の発想やノウハウなど専門的知見も参考にしながら、適切な公共施設マネジメントに取り組みます。

全庁的なデジタル化を推進するにあたっては、全体最適の観点から組織的に活用できる仕組みと体制を整備するとともに、業務の効率化を図り、市民サービスの向上につながる取り組みを推進します。

## 関連する個別計画

- ◎行政改革推進プラン
- ◎公共施設等総合管理計画
- ◎公共施設長寿命化計画
- ◎公共施設適正配置計画
- ◎デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進基本方針

\*21 「Plan(計画)」「Do(実行)」「Check(評価)」「Act(改善)」の4段階を繰り返すことで、業務改善・業務効率化・生産性向上などにつなげるためのフレームワークのこと。

## 健全な財政運営を行う

 まちづくり指標

指標名	現状値 (2024年度)	めざそう値 (2031年度)
行政が税金の使い方について説明責任を果たしていると思う市民の割合	42.9%	56.3%
財政力指数	0.83	0.80以上
経常収支比率	91.0%	90%以下
実質公債費比率	1.2%	9%以下
将来負担比率	-59.2%	0%以下

## 現状と課題

人口減少及び生産年齢人口の減少に伴い市税収入の将来的な減少も想定されることから、基金の管理や地方債を発行するなどして将来を見据えた財政運営を行っています。一方で、高齢化に伴う扶助費の増加や公共施設の老朽化による改修費などの増加への対応が求められています。

市民の税金の使われ方に対する関心を高め、公平公正な税負担の実現による財源確保に努めるとともに、適正な執行と分かりやすい財政状況などの公表が必要です。

## 基本方針

限りある予算の中で行政サービスを実施していくため、経常経費を含めた既存事業の見直しや優先的に行う事業の精査など、真に必要な施策の検討を行うとともに、適正な予算執行に努めます。

また、将来に備えた各基金への積立及び活用、地方債の発行、施設利用などに関する適正な受益者負担の検討を行うことで財源確保に努めるとともに、施策検討の精度を高めていくことや、限りある財源を適正に配分することで、健全財政を維持します。

さらに、公平公正な課税を行うとともに、多様な納税方法の導入などにより収納率の向上を図ります。

## 関連する個別計画

- ◎超長期財政推計

## 働きやすい環境づくりと人材育成を推進する

 まちづくり指標

指標名	現状値 (2024年度)	めざそう値 (2031年度)
市民ニーズに対して、知識や能力習得の機会が十分であると思う職員の割合	73.7%	77.0%
市長・市職員の政策立案能力が高まっていると思う市民の割合	41.5%	48.4%
年次有給休暇の平均取得日数	15.6日	16.0日

## 現状と課題

労働市場が活発化する中でも優れた人材を確保するため、新卒採用に加えて社会人経験者採用や、障がい者雇用の促進のための障がい者枠採用を実施しています。また、多様で柔軟な働き方として時差出勤や在宅勤務、子連れ出勤、部分休務制度などを導入し、子育てや介護などと仕事との調和を目指しています。

地域の実情や課題に柔軟に対応し、一人ひとりが役割を理解しながら主体性を持って行動できる職員が求められています。



子連れ出勤(ワチャ)

## 基本方針

本市の特色ある事業や公務員の業務内容を広く周知し、柔軟な採用手法により計画的な職員採用を行うとともに、仕事と家庭の調和を踏まえた、誰もが負担感のない公平性のある働き方を推進します。

また、明確な責任の所在と指揮命令系統を確保した円滑なコミュニケーションによる心理的安全性の高い職場環境を醸成します。

適正な職員配置などにより業務負担の偏りの是正に努めるとともに、多様化する市民ニーズに対応できる主体性のある職員となるための成長支援として各種研修を実施することで組織力強化を図ります。

## 関連する個別計画

- ◎職員定員適正化計画
- ◎特定事業主行動計画
- ◎障害者活躍推進計画
- ◎人材育成基本方針
- ◎研修計画

## 公正な行政運営を保つ

 まちづくり指標

指標名	現状値 (2024年度)	めざそう値 (2031年度)
議会の情報が十分に得られていると思う市民の割合	35.0%	42.8%
議員の政策立案能力が高まっていると思う市民の割合	30.5%	38.7%

## 現状と課題

議会と監査委員には、公正な行政運営がなされているかなど執行の監視を担う役割があります。

議会や委員会の様子は議会だよりの配布やホームページでの公表に加え、YouTubeなどの配信により議会活動を発信しています。市民に分かりやすく議会活動に興味を持ってもらえるような、情報の発信方法を検討する必要があります。

議員一人ひとりの職務遂行能力向上のため、政務活動費を活用して視察や研修に参加し、得た知識を議会活動の中で活かすことができる環境の整備、情報の提供が求められています。

監査委員は、市の予算執行や契約などの財務に関する事務を中心に行財政運営の適法性、効率性などを市民の視点でチェックする定例監査や例月出納検査などの各種監査を実施しています。

## 基本方針

議会に関する情報をさまざまな媒体やイベントを通じて情報を発信し、市民の声を聴く機会を増やします。議会においては、市民の声を反映しながら適切な議論が行えるよう環境整備、情報の提供を行います。

また、議会と議会事務局間での情報共有のための会議システムなどを導入し、コミュニケーションを円滑化します。

監査委員は監査指摘を起点として、事務執行の適正化及び業務改善を行うことができるよう、各種監査を定期的・適切に実施します。