

大仙市

行政サービス

改革大綱

(令和2年度～7年度)

令和2年4月
大 仙 市

目 次

1章 これまでの行政改革と今後の必要性

- 1. これまでの行政改革の取り組み 1
- 2. 本市を取り巻く環境 2
 - 1) 人口減少と超高齢社会
 - 2) 技術革新と国の動向
 - 3) 行政改革に対する市政評価
- 3. さらなる行政改革の必要性 6

2章 大綱の基本方針及び推進体制

- 1. 基本方針 7
- 2. 目指す方向性 8
- 3. 二つの視点から見た改革への取り組み 8
- 4. 推進体制 10
- 5. 推進期間と進捗管理 10

本大綱の体系図 11

3章 「4つの重点取り組み」

- 1. 質の改革／行かなくて済む『市役所』の推進 12
 - 1-① 電子申請の推進
 - 1-② オープンデータの導入検討
- 2. 質の改革／来庁者にやさしい『市役所』の推進 13
 - 2-① 分かりやすい窓口の推進
 - 2-② 申請書の簡略化
- 3. 量の改革／サービス向上と業務効率化を目指すオフィス改革 15
 - 3-① 『AI・RPA』等新技術の導入検討
 - 3-② ペーパーレス化の推進
 - 3-③ 働き方改革の推進
- 4. 量の改革／新規財源確保の推進 18
 - 4-① 新規財源確保策の検討

各取組計画 20

1章 これまでの行政改革と今後の必要性

1. これまでの行政改革の取り組み

本市では、これまで平成17年の市町村合併以降、大仙市総合計画に掲げる将来像の実現に向け、三次にわたり行政改革大綱を策定し、社会情勢や市民ニーズの変化に的確に対応しながら、多岐にわたる行政改革の取り組みを行ってきました。

第一次、第二次行政改革大綱においては、「市民参画と協働の推進」、「効率的な行政運営の確立」、「財政の健全化」、第三次行政改革大綱においては、「成果を意識した効率的・効果的な行政運営」、「市民満足度を重視した行政サービスと職員力の向上」、「合併特例期間終了を見据えた財政健全化の推進」を基本方針に掲げ、組織機構の見直しや合併後膨大となっていた公共施設の整理、老人保健施設・保育施設の法人化、第三セクターの見直しなどの取り組みを行ってきており、一定の成果を上げています。

また、これまでの行政改革大綱とは別に、それぞれの部署においても事務事業評価や全事務事業の総点検、簡易水道・下水道事業の公営企業化など、効率的な行政運営を目指した取り組みも行ってきています。

これら市政全般にわたる行政改革を計画的に継続して実施することにより、行政サービスの向上と効率的な行財政運営及び市民との協働の推進が図られています。

【これまでの大綱と主な取り組み】

名称	実施期間	主な取り組み
大仙市行政改革大綱	平成18年3月 (H17～21)	・組織機構の見直し（大曲総合支所の廃止） ・公共施設の見直し ・事務事業の評価 ・老人保健施設、保育園法人化 ・第3セクターの見直し 等
第2次 大仙市行政改革大綱	平成22年3月 前期（H22～23） 後期（H24～25）	・公共施設の見直し ・組織機構改革 ・老人保健施設等の法人化への取組 ・自主防災組織の結成促進 ・スポーツクラブの設立 ・投票区の再編 等
第3次 大仙市行政改革大綱	平成26年3月 前期（H26～28） 後期（H29～R1）	・公共施設等総合管理計画の策定 ・道路維持体制の再編 ・人事評価の確立 ・市債発行額の抑制と計画的な発行 ・行政財産処分の推進 等

2. 本市を取り巻く環境

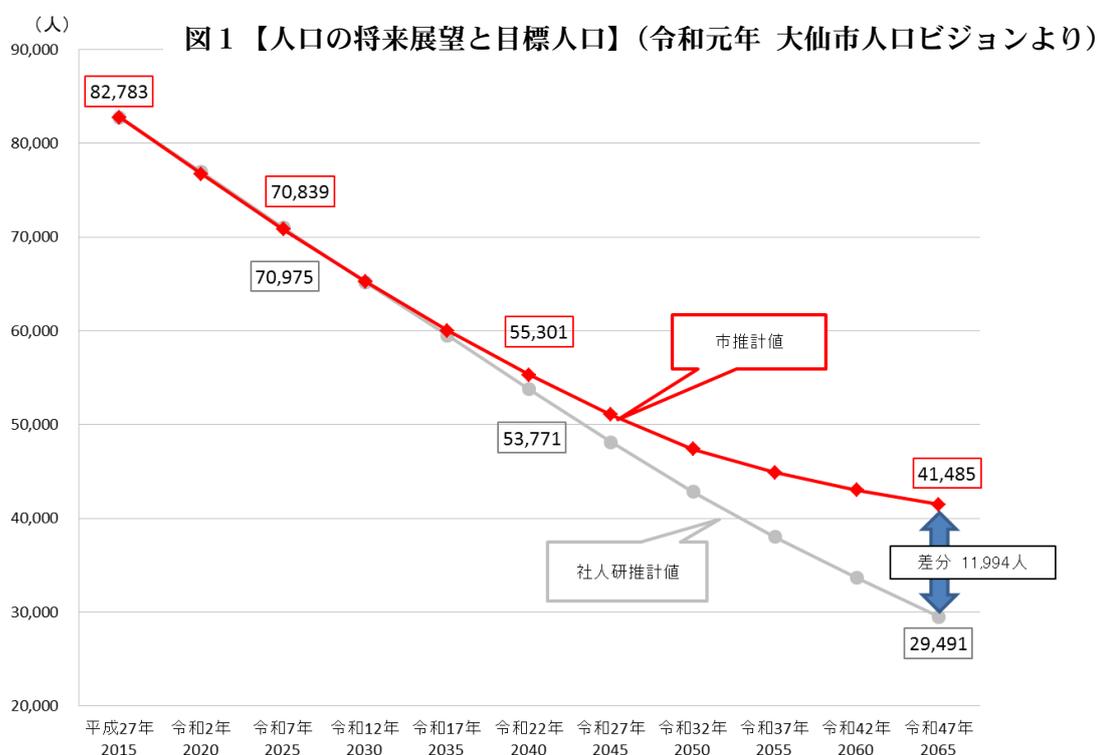
1) 人口減少と超高齢社会

本市を取り巻く環境は、人口減少・超高齢社会の進行、厳しさを増す財政状況、市民ニーズの変化と行政サービスの担い手の多様化など大きく変化してきています。

本市の人口は昭和30年の12万3,158人をピークに減少へ転じ、令和元年度に策定した「第2期 大仙市まち・ひと・しごと創生総合戦略」における人口ビジョンが目指す将来人口は、令和7年には7万8,399人、令和22年には5万5,301人にまで減少すると予測しています。(図1)

人口減少により、過疎化はもとより、空き家問題、担い手不足による労働人口の減少など地域経済の衰退が一層進むことが懸念されるとともに、人口構造の変化に伴う社会保障費の増大や市税収入の伸び悩みなど、財政状況の収縮も懸念されることから、持続可能な財政基盤の維持や将来を見据えたまちづくり、定住促進や交流人口の拡大などを一層進めていくことが求められています。

一方では、人口減少・超高齢社会の進行、社会構造の変化に伴い、各種行政サービスを利用する市民の数や年齢層の変化がみられ、今後も市民の皆さんが元気で快適に暮らし活躍できる環境づくりや、次世代に向けた子育て環境の充実がより一層求められるなど、市民ニーズは今後においても更に多様化・高度化することが見込まれます。



また、総務省の自治体戦略2040構想研究会^{※1}では、経営資源の大部分が制約されることを前提とし、従来の半分の職員でも自治体機能を保つ仕組みが必要であると指摘しています。

※1 自治体戦略2040構想研究会：高齢者(65歳以上)人口が最大となる2040年頃の自治体が抱えるだろう行政課題を想定し、早急に取り組むべき対応策を検討するために立ち上げられた総務大臣主催の研究会。

2) 技術革新と国の動向

本市のみならず社会的に大きな変化が予想されるのが、ICT^{※2}を中心とした技術革新です。これに関しては世界的な動きとして、大容量通信が現実となる5G^{※3}の普及を前提とした「データ流通量の増大」や「AI・RPA」等の新技術の進展から、「第4次産業革命の実装によるSociety5.0^{※4}の構築」と言われるほど大きな分岐点を迎えていると言えます。

また、平成27年8月に国から示されている「地方行政サービス改革の推進に関する留意事項」においても、ICTの徹底的な活用や、窓口業務のアウトソーシング等の民間委託の推進、指定管理者制度の活用、自治体情報システムのクラウド化の拡大など業務改革を推進し、質の高い行政サービスを効率的・効果的に提供することが求められています。

加えて、国における行政手続きのデジタル化を推進する通称「デジタル手続法」も令和元年に成立し、国レベルでもデジタル化を強く推進しており、新技術の活用は今後の行政サービスを推進していくうえで、必要不可欠となっています。

■第4次産業革命とは何を指すか

産業革命は一連の産業変革とそれに伴う社会構造の変化を指します。

第1次産業革命は18世紀ロンドンで綿工業の機械と蒸気機関の発明、それに付随した石炭の利用によるエネルギー変革で始まり、第2次産業革命は19世紀後半の電力を用いた工場による大量生産とされています。

第3次産業革命については諸説ありますが20世紀後半のパソコン、原子力、インターネットの発明とされています。そして、今後迎えるであろう第4次産業革命は、5Gの普及を背景とした「IoT」（物のインターネット）やロボット工学、人工知能など多岐にわたる分野における新興の技術革新を特徴とする産業時代を指します。

■AIとRPAの違いは

AI（アーティフィシアル・インテリジェンス）とRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）は同時に語られることの多い単語ですが、意味合いは大きく違います。

AIは「人間の代わりにRPAなど他のツールに指示を出すことが可能なプログラム」であり、RPAは「決められたルール通りに動いてくれる自動入力ツール」を意味します。

つまり、RPAは人間の手作業部分を代替える「筋肉」と言えるのに対し、AIは人間の思考部分を代替える「頭脳」と言えます。ただし、現段階のAIは万能ではなく必ず人の判断が必要になります。

※2 ICT/Information and communication technology： 情報通信技術。パソコンだけでなくスマートフォンやスマートスピーカーなど様々な形状のコンピュータを使った情報処理や通信技術の総称。

※3 5G（ファイブ・ジー）： 第5世代移動通信システムの略。通信速度の高速化や同時接続数の増加、通信遅延の大幅な低減等が図られる予定。5Gの進展により、IoT等の進化も進み、今までインターネットに繋がってなかった物がネットワーク化されることにより、第4次産業革命に繋がると言われている。

※4 Society5.0（超スマート社会）： IoT（物のインターネット）などにより、必要なもの・サービスを必要な人に、必要な時に、必要なだけ提供し、社会の様々なニーズにきめ細かく対応でき、あらゆる人が質の高いサービスを受けられ、年齢、性別、地域、言語といった様々な違いを乗り越え、生き活きと快適に暮らすことのできる社会。

3) 行政改革に対する市政評価

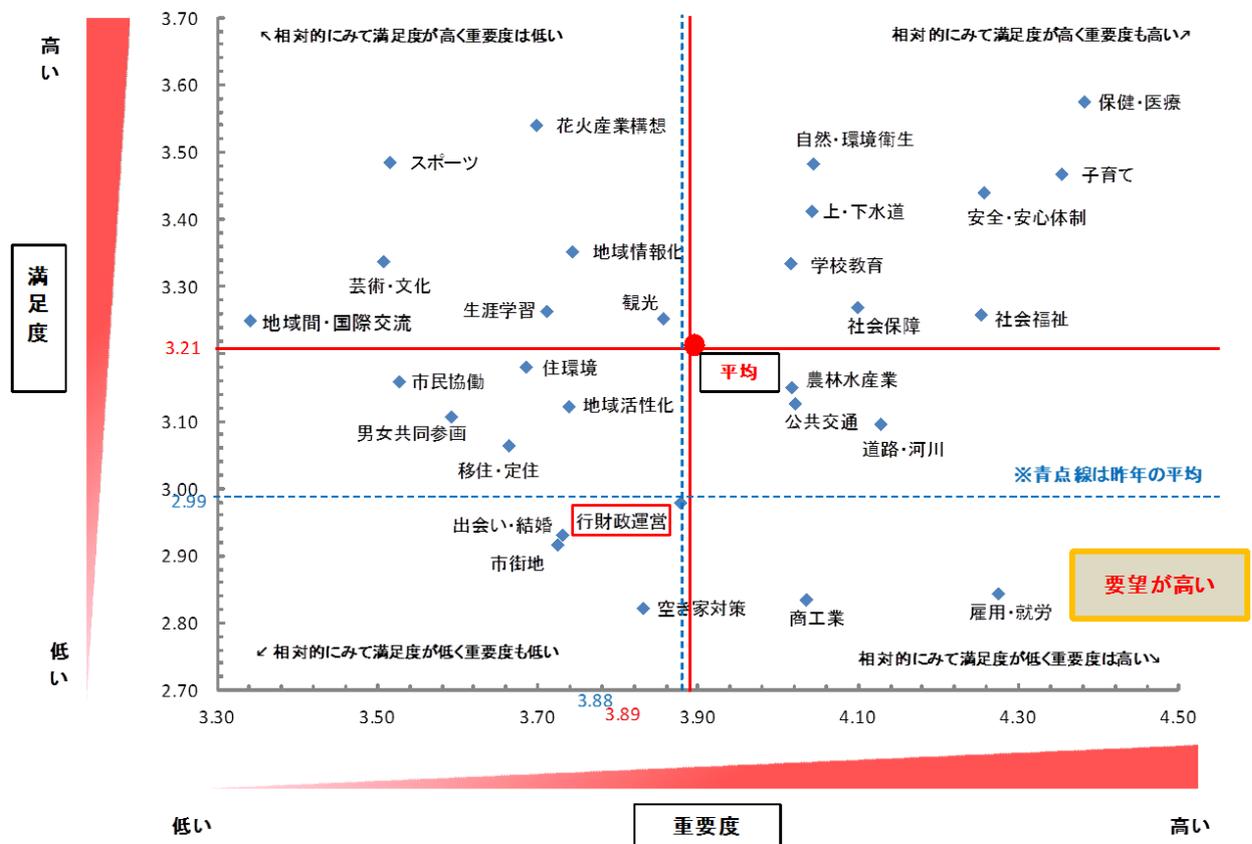
本市では「市民による市政評価」を平成18年度から実施しており、全体の業務を各項目に分けて評価していただいておりますが、令和元年度の調査では行革を含む「行財政運営」は満足度、重要度ともに平均を下回る結果となっています。(図2)

本来、行政改革は市政運営の改革、改善の方向性を決める大事なものです。これまでの一例ではありますが、第3次行革では、取り組みの一つに未収金の収納推進を一つの取り組みにあげ、2年間で約2億円以上を解消しているとおり、市に与える効果・影響は大きいと考えられます。

市政評価における評価が低い要因として「市民の方に改革の効果を実感してもらえていない」、「周知が不足している」、「結果が難しく読む気になれない」、何より「市民ニーズと合致した改革・改善が少なかった」と推測されます。

全てのニーズに沿ったものを実行していくことは困難なことから、大仙市という組織を維持するための行財政改革と併せ、ニーズに合ったこれまでとは違う新たな取り組みが求められます。

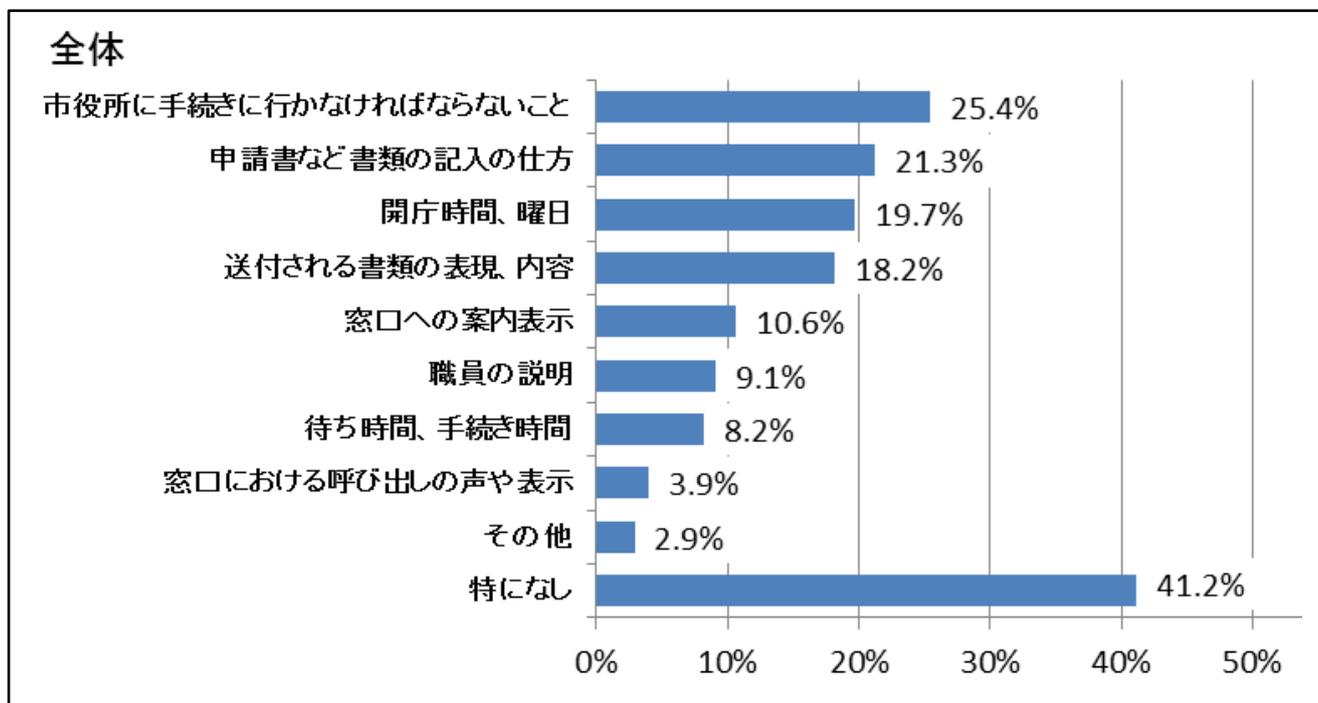
【図2】令和元年度 市民による市政評価調査結果



また、市政評価の項目の中で『市役所で届出や申請をした際にわかりづらい、不便だと感じたことはありますか』という項目があります。

■令和元年度「市民による市政評価」

【図3】 設問：市役所で届出や申請をした際にわかりづらい、不便だと感じたこと



(回答者全583人中)

結果は、図3のとおりとなっていますが、この結果から「市役所に行かなくても用事を済ませたい」、「申請書や説明文のわかりやすさ」、「開庁時間の延長」、「窓口の分かりやすさ」のニーズがあると考えられます。

この設問からだけでも「電子申請の推進」、「申請書の簡易化」、「窓口案内の充実」、そして「市役所に電話で聞かなくて済む積極的な情報提供（オープンデータ）」等、求められる改革・改善を図っていく必要があります。

3. さらなる行政改革の必要性

行政改革は硬直しがちな行政に対し、その時代に必要と考えられる変化を促すものであり、数十年にわたって継続して取り組んできた大きなテーマであります。

また、行政改革は常にその時代のニーズにあわせながら形を変えていくことも必要であり、その時代の世相とともに、自治体の方向性を見直し、継続していくことは非常に重要となってきます。

「改革」と「改善」は似ているようで、全く異なる意味を持ちます。どちらも「より良い状態にするため」と目指すものは一緒ですが、改革は「否定」から始まり、改善は「肯定」から始まります。行政改革は、この二つを同時に実施することができる希少な機会であり、毎年度方針を見直すことのできる機動力のある施策です。10年先のスタンダードが見えない今こそ、変化に備え、取り組みを見直しながら時代にあった形を模索していくことが重要であり、「実施したことがないから検討しない」ではなく、「実施していないからこそ検討してみる」という考え方にシフトする良い機会と捉え、今ある形を改善しながら、次の改革について考えを移していくことが必要となります。

また、今後においても安定した質の高い公共サービスを提供していくためには、限りある経営資源を効率的に活用し、市民・企業・他自治体等との連携による行政運営を一層充実させ、これまでの枠組みにとらわれないAI^{※5}やRPA^{※6}の導入など、新たな発想も取り入れながら、人口減少・少子高齢社会に適応した行財政運営と市民サービス向上を追求していく必要があります。

本市の行政改革は、改革意識の方向性が市組織内部に向く傾向が強かったことから、今後においては、これまでの取り組みを検証し、課題を整理していくとともに、市民の視点に立った「サービスデザイン思考^{※7}」を取り入れ、サービスの変化を感じてもらえる「質」の向上に重点を置くことが求められます。これまで継続してきた業務の効率化や事務の簡素化など、限られた財源を有効に活用した取り組みを土台に、「最小の経費で最大の効果」を得るための、「選択と集中」を押し進め、持続可能な財政基盤づくりと同時に、求められるニーズや社会構造の変化に対応できる新たな改革が必要となっています。

※5 **AI**： 人工知能。言語の理解や推論、問題解決などの知的行動を人間に代わってコンピューターに行わせる技術

※6 **RPA (ロボティック・プロセス・オートメーション)**： 主に定型作業をパソコンの中にあるソフトウェア型のロボットが代行・自動化する概念。コスト削減やミス削減、働き方改革の即効薬としても期待されている。

※7 **サービスデザイン思考**： サービスが目的どおり機能し、利用者に満足してもらうためには、提供者の視点で「使わせる」のではなく、サービスの受け手側の立場を考慮し、利用者に「使っていただく」という意識。

2章 大綱の基本方針及び推進体制

1. 基本方針

本市を取り巻く環境の変化に伴い、行政資源（ヒト・モノ・カネ等）の制約が強まっていることから、必要性の高い施策・事業へ資源を優先的・重点的に配分するなど、将来を見据えた「選択」と「集中」による資源配分の最適化を行うことがますます重要となっています。

限られた行政資源の中で行政責任を確保しながら、多様化・高度化する市民ニーズ等に対して、迅速性、的確性、実効性を追求しつつ、効率的・効果的な行政運営を実施するため、行政サービス満足度を高める『質』の改革、そして業務の効率化やコスト削減、改革を支えることのできる強い組織体制の構築を目指す『量』の改革を推進します。

これにより、市民や地域、民間等と協働のもと行政資源の最適配分及び行政サービスの最適化を図り、本市の将来ビジョンとなる「第2次大仙市総合計画」に掲げる施策や「大仙市まち・ひと・しごと創生総合戦略」における人口減少問題の克服等に向けた取り組みを推進し、本市の将来都市像である『人が生き人が集う夢のある田園交流都市』の実現を目指します。

大仙市行政サービス改革大綱の基本方針

『将来を見据えた、行政サービスの最適化』

**「質」と「量」の考えを持って、
部局を横断し、改善を実行します。**

本大綱の取り組みについては、これまでの行政改革大綱の考え方を継承しつつ、各部署で個々に行われてきた人材育成、官民協働、事務事業の評価・見直し、組織機構の見直し、財政運営など個別の計画や取り組みとともに、共通の考え方を持って推進していきます。

推進にあたっては、収縮する財政状況に対応した経費縮減のみを重視した行政改革とならないよう、市民目線の「行政サービス」に重点を置き、様々な視点から効率的・効果的な行財政運営実現に向けて進めていきます。

また、本大綱はこれまでの行政改革の流れを継いだ「第4次行政改革大綱」の位置付けとなりますが、名称を「**大仙市行政サービス改革大綱**」に改め、これまでの改革・改善へのアプローチ方法を見直し、市民にサービスの向上を実感してもらえる改革を目指します。

2. 目指す方向性

「使わせるから使っていただく」、「利用してもらうから利用していただく」というような「サービスデザイン思考」の考え方をさらに進め、市民サービスの向上に重点を置いて進めていくこととします。

これまでの大綱では、目標に対してそれぞれの部署が改善の取り組みを挙げ、それぞれが単独で実施、その結果を集約することで進捗としてきましたが、本大綱では一つの部署だけで完結するものは、それぞれの課の業務目標として取り組むこととし、改善効果があることが分かってもなかなか着手できなかった、またどのように進めればよいか分からなかったものについて改めて全庁横断的に取り組んでいくことで目的を共有し、一歩踏み込んだ改革・改善を図ります。

■改革により目指す方向性／

- ・「サービスデザイン思考」による市民サービスの向上
- ・「単独の取り組み」から、「横断的な取り組み」へ
- ・数値上の変化だけではなく、「変化を実感してもらえぬ取り組み」へ
- ・人に代わる新技術導入による市民サービス向上と業務の効率化
- ・継続した内部改革と新たな財源確保

3. 二つの視点から見た改革への取り組み

本大綱の基本方針実現のため「質の改革」、「量の改革」の二つの視点で新たな取り組みを実施し、市民の方に満足し、納得していただける仕組みづくりを進めます。

【質の改革】 **【量の改革】**

4つの重点取り組み

『将来を見据えた、行政サービスの最適化』

【質の改革】

■「市民サービスの向上」を実感してもらえ行政サービスの提供

「質の改革」は、本大綱の主目的である「市民サービスの向上」を前に進めるための改革です。利用者の視点から考え、多様化・高度化する市民ニーズを的確に把握し、市民が必要とする行政サービスを提供するため、新しい仕組みづくりに取り組みます。

また、ICTを活用したデジタル的な分野についても理解を深め、シーンを選ばずに利用していただける、新しいサービスの形を探りながら検討を進めます。

◎本大綱で取り組む「質」の改革

1. 行かなくて済む『市役所』の推進

2. 来庁者にやさしい『市役所』の推進

【量の改革】

■スマート自治体への転換に向けた業務の効率化・コスト削減

「量の改革」は、これまでの行政改革の考え方を引き継ぎ、業務の効率化や簡素化、コスト削減を図るとともに、スマート自治体への転換に向けたサービス向上と業務の効率化を目指す改革です。

今後のサービス向上を進展するためには、進歩の著しいICTの積極的な活用や働き方の改編などの避けては通れない課題が多々あることから、質の改革と併せ、限られた行政資源を有効に活用しながら、PDCAサイクルによるコストや成果を意識し、民間において対応できる分野は積極的に民間活力を活用、行政は行政でなければ対応できない分野に重点的に対応するなど、徹底した見直しを進めます。

また、業務の効率化により生まれる人的・財政的資源を有効に活用し、歳出の効率化を図っていくとともに新たな財源確保に努め、職員が新たな課題や難しい課題に果敢に挑戦する高い意欲を持てる環境づくりを目指します。

◎本大綱で取り組む「量」の改革

3. サービス向上と業務効率化を目指すオフィス改革

4. 新規財源確保の推進

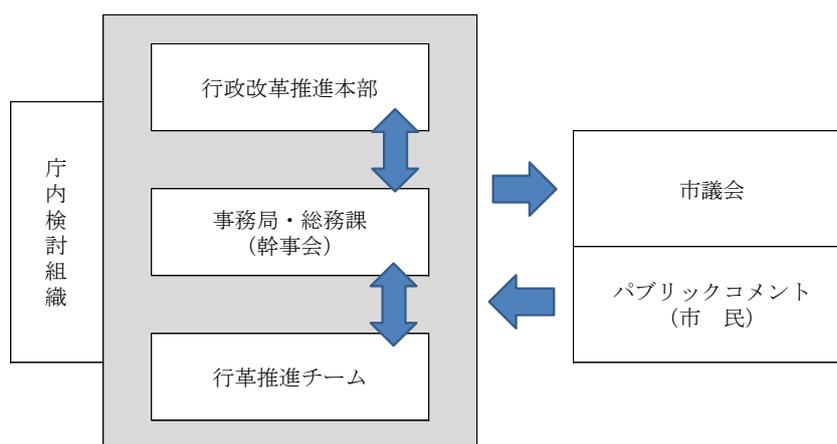
4. 推進体制

本大綱に基づく行政改革の取り組みを着実に推進するため、取組計画については年次的に進捗状況を確認し、改めてどのような手法を採ることが最適であるか検討を行いながら進めます。

また、各取り組みに目標を設定し、毎年度の進捗状況や環境の変化に的確に対応するため、適宜内容の見直しを行います。

推進体制としては、「大仙市行政改革推進本部設置要綱」に基づき、全庁体制で行政改革に取り組むとともに、本大綱の推進状況や制度変更等による取組計画の変更については、定期的に市議会へ報告していくとともに、市の広報誌やホームページなどを通じて広く公表します。

【 推 進 体 制 】



5. 推進期間と進捗管理

本大綱の推進期間は、

令和2年度から7年度までの6年間とします。

毎年度において進捗状況の確認を行い、結果をホームページ等で公表しながら、推進します。

本大綱は、4つの取り組みに対してそれぞれの「取組計画」を作成していますが、毎年度内容を見直しし、計画の修正を行います。

取り組みを進めるにあたっては、取り組み毎に全体の舵取りと進捗管理を行う部署を設定し、実現不能の取り組みや新たに取り組むとした事案は、修正・加除を行いながら見直すこととし、社会情勢やニーズの変化に対応した取り組みを実施していきます。

なお、取組に対する成果は、アンケート等を通じて評価をしていくこととします。

【 本 大 綱 の 体 系 図 】

【本市を取り巻く現状と課題】

- ・人口減少と高齢化の進行
- ・依然として厳しい財政状況
- ・市民ニーズへの対応
- ・AI、RPA等の新技術への対応
- ・サービスを利用する市民の数と年齢層の変化
- ・職員数減による業務効率化への対応

限られた財源を有効活用し「最小の経費で最大の効果」を得るため選択と集中による取組が必要

【基本方針】

『将来を見据えた、行政サービスの最適化』

【目指す方向性】

- ・「サービスデザイン思考」による取り組み
- ・「単独の取り組み」から、「横断的な取り組み」へ
- ・数値上の変化だけではなく、変化を実感してもらえる取り組みへ
- ・人に代わる新技術による、市民サービス向上と業務の効率化
- ・継続した内部改革と新たな財源確保

【二つの視点による改革】

- 【質の改革】市民サービス向上を実感してもらえる行政サービスの提供
- 【量の改革】スマート自治体への転換に向けた業務の効率化・コスト削減

【4つの重点取り組み】

【 質 の 改 革 】

1. 行かなくて済む『市役所』の推進
2. 来庁者にやさしい『市役所』の推進

【 量 の 改 革 】

3. サービス向上と業務効率化を目指すオフィス改革
4. 新規財源確保の推進

3章 「4つの重点取り組み」

【質の改革】

1. 行かなくて済む『市役所』の推進

インターネットを通じて時間や場所の制限を受けることなく申請手続きが行える環境の整備や、二次利用可能な市のデータ情報を提供することでサービス向上を図ります。

1-① 電子申請の推進

マイナンバーカードの普及促進にあわせ、電子申請・届出サービスの拡充を推進します。

時間に限定されることのない電子申請の推進を図り、申請できる内容を拡充するほか「公共施設予約」や各課で行うイベントへの応募、アンケート調査に対しても対応を検討し、普及性と利用しやすさを念頭に置きながら、直接窓口に行かなくても申請出来る利便性の在り方について検討します。

また、量の改革「AI・RPA等の新技術の導入検討」の取り組みとあわせ、新たなサービスの検討も進めます。

■主な取組項目／

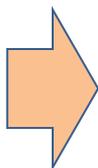
- ・電子申請・届出サービスの拡充
- ・申請以外の利用方法についての検討（公共施設予約、イベント申込等）
- ・公共施設予約状況の見える化についての検討



現在利用している「秋田県大仙市電子申請・届出サービス」。

秋田県主導で導入したシステムであり、県内の各市町村が共同で利用可能です。

大仙市においては14種の申請が可能ですが利用実績はまだなく、PRを含めた大幅な改善が必要と考えられます。



《期待される効果》

- ・時間、曜日にとらわれない申請手続き
- ・情報の可視化

1-② オープンデータの導入検討

大仙市ホームページに市のオフィシャルな情報集であるオープンデータ^{※8}を掲載します。

オープンデータは商用利用が可能なデータ集であり、民間事業者がそのデータを活用し、新たなビジネスが創出されることも期待されます。

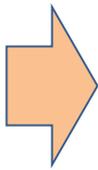
掲載するデータは、人口や世帯数等の一般的なデータの他、要望がある開示可能なデータについても積極的な提供を目指します。

また、モデルケースとして道路河川課で担当している「道路台帳」を独自のデータとして掲示予定であり、それに併せて申請書のデータ様式も統一して利活用しやすい形を目指します。

これまで、電話での問い合わせや窓口において提供していた情報をデータとして掲載しておくことで、手続きの省略が図られ、職員の業務軽減にも繋がります。

■主な取組項目／

- ・ホームページへオープンデータの導入検討



《期待される効果》

- ・行政データの二次利用
- ・蓄積データ充実により市役所への問い合わせが不要
- ・行政への信頼性、透明性の向上

2. 来庁者にやさしい『市役所』の推進

手続き等のために来庁される市民の方々に分かりやすい窓口体制とするため、窓口業務の集約や、申請書の集約、手続きの簡素化など、来庁時の手を煩わせることのない窓口体制を目指します。

2-① 分かりやすい窓口の推進

市民サービス向上を目標に、市民課（大曲庁舎）を対象として全庁から委託可能業務と簡易業務を集約した市民にとって利用しやすい窓口体制の創設を目指します。

また、来庁者にとって、より分かりやすい窓口レイアウトへ変更することにより、申請・手続きにも迷うことのない窓口体制を目指します。

※8 **オープンデータ**： 公共データを二次利用可能な形で提供すること。これにより政策の分析、判断を行うことが可能となり、行政の透明性が高くなる。また、市場における編集、加工、分析等の各段階を通じて、様々な新ビジネスの創出や企業活動の効率が促され、経済活性化が期待できる。

■主な取組項目／

- ・簡易業務を集約したワンストップの総合窓口設置
- ・ライフイベント（転入、転出、出産、死亡等）に特化した窓口の設置
- ・窓口受付発券機の設置検討
- ・窓口業務のアウトソーシング^{※9}の検討
- ・効率的で分かりやすい窓口レイアウトの検討
- ・簡易的コールセンター機能（電話の総合窓口）の検討



《期待される効果》

- ・ひとつの窓口で手続きが完結
- ・アウトソーシングにより、行政にはない新たなサービスの創出（コスト縮減にも繋がる）
- ・窓口レイアウトのわかりやすさ

2-② 申請書の簡略化

全庁的な申請書の見直しを行い、利用者の記入簡略化と申請書の削減・集約化を検討します。

また、窓口における申請においては、最終的に紙を使用せず、タブレット等に自書する等、ICT技術を活用した簡略的な申請方法を検討します。

■主な取組項目／

- ・申請書の記入簡略化
- ・書かせない申請書の検討
- ・まとめられる申請書の検討
- ・電子申請の検討



《期待される効果》

- ・複数の申請が一つになり、記入の手間が減る。
- ・市が持っている情報を申請書にあらかじめ記載することにより申請が簡素化される。
- ・電子申請により記載不要（データでの処理）

※9 **アウトソーシング**： 内部の組織で賄っていた業務を外部会社に委託すること。定型的な業務を委託することによりサービス向上やコスト削減などが見込まれるほか、職員をより重要な業務につけることができる。

【量の改革】

3. サービス向上と業務効率化を目指す

オフィス改革

業務の電子化によるサービスの向上と効率化を進め、新たな行政運営スタイルを目指すとともに、職員一人一人のモチベーションを高め、質の高い仕事ができる環境づくりを推進します。

3-① 『AI・RPA』等新技術の導入検討

AIやRPA等の新技術を市役所業務の中に導入することにより、業務の簡略化や電子化の推進を図ります。

現状として「第5期科学技術基本計画^{※10}」等、国の政策としてAIなどの革新的技術を取り入れた「超スマート社会（Society5.0）」^{※11}を構築するための取り組みが求められています。

本市においても、来るべき「スマート自治体^{※12}」への転換を見据え、全庁横断的な取り組みで業務フローを精査し、どの業務のどの部分に対して新技術を導入するか調査を行うことが必須となります。しかし、現状ではその取り組みを行う体制が十分に整っていないため、新たに設置したICT推進課を中心に集中的に新技術導入について検討することとします。

ICT推進課には、明確なICT戦略を持って「司令塔」の役割を務めることと、職員に新技術に対する分かりやすい説明を行うことが求められます。

その他にも、タブレット等のICTを導入し、ハード面からのペーパーレス化検討やチャットボット等の今までにない技術をどのように市役所に導入するか等、本市としては前例のない新しい業務への対応を進めます。

※10 **第5期科学技術基本計画**： 科学技術基本計画は、平成7年11月に公布・施行された科学技術基本法に基づき、科学技術の振興に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るための基本的な計画であり、今後10年程度を見通した5年間の科学技術政策を具体化するものとして、政府が策定。

※11 **超スマート社会（Society5.0）**： IoT（物のインターネット）などにより、必要なもの・サービスを必要な人に、必要な時に、必要なだけ提供し、社会の様々なニーズにきめ細かに対応でき、あらゆる人が質の高いサービスを受けられ、年齢、性別、地域、言語といった様々な違いを乗り越え、生き活きと快適に暮らすことのできる社会

※12 **スマート自治体**： 人口減少が深刻化しても自治体が持続可能なかたちで行政サービスを提供し続け、住民福祉の水準を維持するため、新技術の導入などにより事務の効率化を図り、職員は職員でなければならない、より価値のある業務に注力し、ベテラン職員の経験をAI等に蓄積・代替するなど、団体の規模・能力や職員の経験年数に関わらずミス無く事務処理を行う自治体。

■主な取組項目／

- ・新技術導入に向けた調査、検討
- ・タブレット等の導入によるハード面からのペーパーレス化の検討
- ・窓口における申請書の電子化について検討
- ・AI等を利用した新しいサービス導入を検討
- ・スマートフォンを活用した新しいサービスの可能性の検討



《期待される効果》

- ・人の手に代わる新たな技術の導入（サービス向上と人件費の縮減）
- ・様々なサービスの電子化（自宅等から時間に左右されない申請）
- ・インターネットを活用したサービス向上（問い合わせの減少）

3-② ペーパーレス化の推進

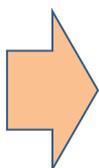
これまでもペーパーレス化^{※13}について議論されてきましたが、本市の現状に鑑みると改善の余地は非常に多いと考えられます。

市業務のほとんどは紙主体の業務であるため「検索に手間がかかり二次利用が難しい」、「紙を保管できるスペースに限りがある」など将来に繋がる課題が多いことから「紙の使用を削減し、電子化に向かう」という明確なビジョンで全市的にペーパーレス化を進めることは必須と考えられます。

そのための取り組みとし、全庁から様々な案を集めて集約し、紙の消耗品費と印刷費の節減データを判断の軸とし、多面的な業務改善を実施します。

■主な取組項目／

- ・ペーパーレス化の取り組み案の収集、分析、実施
- ・電子決裁システムの導入検討
- ・時間外勤務申請のペーパーレス化
- ・タイムカードに代わる出退勤管理の電子化検討
- ・庁内会議のペーパーレス化
- ・今後の電子資料の取り扱い方法の検討
→ モデルケース：工事設計図書のデータ化について検討



《期待される効果》

- ・資料作成の省力化
- ・紙、印刷費の縮減
- ・文書の電子化（これらの効果により、人的・財政的資源が生まれ、新たな取り組みが可能となる。）

※13 ペーパーレス化：市役所内の文書、書類、帳票類の電子化を進めてパソコンなどでファイルとして閲覧できるようにすることで、業務効率を改善しようという取り組み。

3-③ 働き方改革の推進

本市の職員数は定員適正化計画のもと、予定通りの減少を続けていますが、それに伴う既存業務の平準化が進んでおらず、新たな専門的な部門開設の必要性にも鑑みると、日常業務に対する業務改善の余地は非常に多いと考えられます。

そこで、全庁を対象とした業務改善案を募った上で、横断的に日常業務における改善について検討し、全体に伴う業務改善を進めます。

■主な取組項目／

- ・業務改善案の収集、分析、実施
- ・組織機構変革
- ・(若手職員による)ワークシェアリング^{※14}の検討
- ・テレワーク^{※15}の導入検討
- ・庁内LANの無線化(無線LAN)の検討
- ・時差出勤(早出)の検討
- ・新たな給与計算システムと時間外計算システムの導入検討
- ・労務管理関係のクラウドサービス^{※16}導入の検討
- ・TV会議の利用促進検討
- ・フリーアドレス^{※17}の検討 ・各課所管の任意団体への対応を検討



《期待される効果》

- ・業務の平準化
- ・時間外勤務の抑制
- ・会議や仕事をする環境の多様化
(これらの効果により、人件費の抑制が図られる。)

※14 **ワークシェアリング**： 「仕事の分かち合い」を行って労働者一人あたりの労働時間を短縮することにより、社会全体の雇用者を増やすことを目的とした政策。

※15 **テレワーク**： ICTを活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。在宅勤務、移動中の勤務、所属の庁舎以外での勤務等、その人の状態に応じた働き方を選ぶことが可能。

※16 **クラウドサービス**： 従来は利用者が手元のコンピュータで利用していたデータやソフトウェアを、ネットワーク経由で、サービスとして利用者に提供するもの。利用者側が最低限の環境(パソコンや携帯情報端末などのクライアント、その上で動くWebブラウザ、インターネット接続環境など)を用意することで、どの端末からでも、さまざまなサービスを利用することができるサービス。

※17 **フリーアドレス**： オフィスでの自席を指定せず、仕事に応じて好きな席・場所で仕事をしてもらうシステム。席を指定しないことで、生産性の向上、コミュニケーションの活性化、セキュリティの向上等が図られると言われている。

4. 新規財源確保の推進

厳しい財政状況が続くなかで新規財源を見出し、自主財源の確保を図ります。

4-① 新規財源確保策の検討

市の財政を支えるための新規財源確保策として、公共施設等総合管理計画の推進と合わせ、新しい施策の検討と実施を行い、市が保有する資産を活用した財源確保を推進します。

■主な取組項目／

- ・ネーミングライツ^{※18}を活用した財源確保
- ・さらなる市有地の売却推進による財源確保
- ・広告収入の増加による財源確保
- ・クラウドファンディング^{※19}を活用した財源確保

《期待される効果》

- ・自主財源の確保が図られ、新たな取り組みが可能となる。

※18 **ネーミングライツ**： 主として「公共施設の名前を付与する命名権」を指す。具体的には、スポーツ施設などの名前に企業名や社名ブランドをつけることであり、公共施設の命名権を企業が買うビジネス。

※19 **クラウドファンディング**： インターネットを通じて不特定多数の人に資金提供を呼びかけ、趣旨に賛同した人から資金を集める方法。

取 組 計 画

1. 行かなくて済む『市役所』の推進

1-① 電子申請の推進

【現状と課題】

- ・申請、届出の際、開庁時間内に来庁しなければならない。
- ・申請書類等は紙のため、職員がパソコンに入力する必要がある。
- ・県が実施している「秋田県電子申請・届出サービス」を本市も共同利用しており、14業務の申請・届出サービスを受け付けているが、マイナンバーカード、カードリーダー等を用意する必要があるため、まだ申請実績はない。
- ・本システムはマイナンバーカードがなくても、アンケート等の利用ができる他、公共施設の予約にも利用できる。
- ・公共施設は各施設に使用状況を確認しなければならず、直ぐには分からない。また、施設が休みであれば確認できない。
- ・アンケートや施設予約にも対応できるため、運用次第で潜在的な可能性はかなり高いと考えられる。

【取組内容】

- ・現状実施している14業務以外、業務で利用できないか棚卸し調査を実施。
- ・申請事務だけでなく、アンケートや公共施設の予約についても実施できるか検討。
- ・必ずしなければならない申請は紙と両立するが、補助金等の申請者・団体の利益を伴うものについては一定の配慮を行った上、電子申請のみに集約を検討。※相手に紙資料を提出させない。
- ・電子申請のシステム自体を分かりやすく説明し、業務拡大に応じてHPや広報等を通じてPRに務める。
- ・届出された電子申請・届出を処理するため、必要に応じて受け入れ体制を整備。
- ・電子申請できる業務を集約して、電子申請システムと結びつける。
- ・公共施設の予約状況を集約し、公共施設の予約状況が一目で分かるサービスを検討。(デジタルサイネージ)。

【達成目標】

- ・電子申請・届出サービス利用業務について、現状値の5倍の業務数を目指す。

【現状】 14業務 【目標（最終年度）】 70業務（現状値の5倍）

活動目標	R1(現状)	14業務(健康増進センター1業務、子ども支援課13業務)				
	R2	R3	R4	R5	R6	R7(目標)
	<ul style="list-style-type: none"> ・業務棚下ろしと電子申請可能なものについて検討。 ・システムの改修が必要であれば対応。 ・公共施設予約申請について検討。 ・アンケート運用について検討。 	<ul style="list-style-type: none"> ・前年度検討事項の運用。 ・施設予約が運用されている状態を前提とし、インターネット上で予約情報を確認できる体制を検討する。 ・電子申請の拡大。 	<ul style="list-style-type: none"> ・電子申請可能な業務について集約を進める。 	→		

1-② オープンデータの導入検討

【現状と課題】

- ・現在、大仙市としてオープンデータは取り扱っていない。
- ・「世界最先端IT国家創造宣言、官民データ活用推進基本計画」により、全ての地方自治体において、官民データ活用推進基本計画を令和2年度まで策定することが努力義務とされている。
- ・HPで各種データ提供を行っているが、それぞれの課にまかせている状態であり、情報の提供レベルは一定ではない。

【取組内容】

- ・商用利用可能なオープンデータの提供を検討。
- ・基本的データの分かりやすい形式での提供と、今までに提供していないデータの提供を検討。
※モデルケースとして、道路河川課の「道路台帳」の掲載を検討。
- ・市政評価等を利用し、求められている情報を精査し、提供。
- ・情報提供の質を上げることで、電話での問い合わせをしなくても良いレベルにする。
- ・積極的に様々な情報を提供することで、市民から見た改善を提案してもらう体制を検討。

【達成目標】

- ・情報提供の質を高め、市民の利便性を高める。

【現状】 未実施

【目標（最終年度）】 実施

活動目標	R1(現状)	未実施				
	R2	R3	R4	R5	R6	R7(目標)
<ul style="list-style-type: none"> ・オープンデータ基本方針を策定。 ・運用方法について検討。 ・内部的に新規で提供可能な情報の集約。 ・外部的な調査として、電子申請システム等を利用したの調査を検討。 	<ul style="list-style-type: none"> ・内部的、外部的な調査を継続し、提供する情報の追加を検討する。 ・掲載している情報に変化がないか、適宜検査を行う。 					→

2. 来庁者にやさしい『市役所』の推進

2-① 分かりやすい窓口の推進

【現状と課題】

- ・現状では、受け付けだけの簡易的な手続きであっても担当課の窓口に行く必要があり、複数の用事をすませるためそれぞれの窓口を移動してもらう必要がある。
- ・ライフイベント時（出生、死亡、転入、転出等）の手続きの中、市民課である程度他課に関わる申請書類への記入をお願いしたり、場合によって担当課への案内等の引き継ぎを行っている。
- ・総合案内業務は市民課の業務となっているが、反対側で福祉事務所の窓口案内も行われており、窓口の在り方を検討する必要がある。
- ・総合案内業務は市民課の事務分掌に含まれるが、申請書の受理が主となるため、現状として固定的な人員配置はない。
- ・健康福祉部にも福祉の窓口を設置しており、時間を区切りローテーションで職員が配置されている。
- ・2つの窓口で案内を行っている状態であり、手厚い対応をしていると思われるが、どちらもレイアウトの都合上一目で総合案内と分からないため、恒常的に人が来る状態ではない。
- ・どの課が対応するか分からない電話等の対応について、現状は電話交換で振り分けを行っているが、繋いだ先での対応が出来ない場合、たらい回ししている印象が出てしまうことがある。

【取組内容】

- ・市民課（大曲庁舎）の「総合窓口化」を前進させ、現状の市民課からの業務形態変化を検討。
 - 【現 状】 市民課＋税証明発行＋総合案内業務
 - 【変更後】 市民課＋各課から集約した簡易業務＋総合案内業務
 - 各課の窓口業務を棚卸調査し「受付だけ」、「簡易な発行業務」等を集約し、ワンストップ化を進める。
- ・現在の市民課からのレイアウト変更及び、他課窓口業務との合併について検討。
(窓口合併に際しては、窓口のBPRを行い、合併の効果を測定するため慎重な検討が必要。検討結果、合併すると効率が下がることが予想される場合は、無理に合同化は進めない判断も必要。)
- ・ライフイベントの手続き時、申請者が窓口を移動するのではなく、担当者がローテーションする仕組みを検討。
- ・レイアウト変更、窓口集約と共に広告付番号発券機（無料）の導入について検討。
- ・総合案内業務を含めた委託可能な窓口業務についてアウトソーシングを検討。
 - ※市職員は窓口業務に縛られることなく、他の業務に集中できる体制の導入を検討する。
 - ※アウトソーシングを行わない又は導入時期が遅くなった場合、業務集約した分だけ市民課の負担が増えるため、人員配置を考慮する。
- ・総合案内業務について、現状のレイアウトと職員常駐の有無、市民課窓口と健康福祉部の窓口統合等について検討。
- ・簡易コールセンター機能の追加について検討する。
(これまで、どこが対応するか分からない電話については代表電話で対応していたが、専属の電話番号を取得して「どこに話をすればよいか分からない電話」や「簡易的なイベント等の問い合わせ」への対応について検討を行う。)

【達成目標】

- ・業務の集約化を進め、10種類以上の業務について集約を行う。
- ・ライフイベントに応じた申請手続きの窓口を一本化し、手続き時間の30%を短縮する。
- ・総合案内について、現状と異なる市民に分かりやすい位置に設置する。
- ・総合窓口と総合案内の包括的アウトソーシングを行う。

【現状】 簡易申請業務未集約

【目標（最終年度）】 10種類以上の業務を集約する

活動目標	R1(現状)	<ul style="list-style-type: none"> ・ライフイベントの手続きは、市民課が他課の書類への記入をお願いしたり、担当課に案内を行っている。 ・各種申請手続きは担当課での対応が原則となっている。 ・市民課、子ども支援課の両カウンターに相談窓口を設置しているが、繁忙となる程度の利用はない。 				
	R2	R3	R4	R5	R6	R7(目標)
	<ul style="list-style-type: none"> ・作業部会の設立を検討 ・先進地視察、調査等 ・各課窓口業務についてのBPR調査、集約化の効率について検討。 ・レイアウト検討 ・番号発券機設置を検討 ・アウトソーシング調査 ・簡易コールセンター検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合窓口で取扱う業務選定と各課との調整 ・総合窓口の素案作成 ①レイアウト変更工事実施 ②番号発券機の導入 ③段階的に試験実施 ※①～③はR3年度末までに完了予定。 ・アウトソーシングの準備、検討 ・可能であればコールセンター機能の開始 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合窓口「試行開始」 ・他課業務取り扱い開始 ・現状を見直しながら業務の取り扱いについて調整 ・未実施だった業務の集約を進める。 ・アウトソーシングの準備、検討もしくは実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合窓口「本格運用」 ・取扱業務について個別に検討を行い、拡充・差し戻しを実施 ・アウトソーシング検討もしくは実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・アウトソーシング開始 ・市民アンケートの実施 ・結果を含めた検証と改善 ・取扱業務の拡充を検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・取扱業務の拡充を検討

2-② 申請書の簡略化

【現状と課題】

- ・手続きごとに、何度も同じ内容（住所等）を書いてもらう必要がある。
- ・記入箇所が多く、年配の方には難しい書類等もある。
- ・専門用語が多く内容が分かりづらいと言われることが多い。
- ・書類の記入に時間がかかる。
- ・書き漏らしの場合、再度連絡をとらなければならない。

【取組内容】

- ・全庁を対象とした調査を行い、各課で所管している申請書について把握する。
- ・なるべく申請者が記入する箇所の少ない（市側で入力する）「書かせない申請書」について検討。
※モデルとして、市民課でBPRを行って実効性について検討した上で試行。
- ・申請書が複数枚にまたがるものを統一し、枚数を減らし「まとめられた申請書」について検討。
- ・市の申請書における在り方についての基本方針を策定。
- ・押印使用についてのガイドライン策定を検討。
- ・申請書をまとめたページをオープンデータとしてまとめる。

【達成目標】

- ・全庁的に取り扱っている申請書の50%以上の見直しを実施し、簡略化と統一化を進める。

【現状】 各課で自主的に実施

【目標（最終年度）】 全ての申請書の見直しを実施

活動目標	R1(現状)	R2	R3	R4	R5	R6	R7(目標)
	<ul style="list-style-type: none"> ・各課申請書類の棚卸調査（各課における申請書の存在をデータベース化） ・申請書簡易化、集約化できるものを選定し、担当課と具体的に協議を行う。※モデルケースとして市民課。 ・オープンデータに申請書等をまとめたデータ集を作成。また、電子申請に繋げる在り方をICT推進課と検討。 	<ul style="list-style-type: none"> ・全体的な申請書の簡略化、集約化を進める。 ・全体に関わる簡略化について検討（押印の必要性等） ・年度中、年度末に進捗状況を管理し、見直しを促す。 ・オープンデータの状況を確認し、繋げ方を検討する。 		<ul style="list-style-type: none"> ・窓口における電子申請化の検討を実施。 ・進捗状況を管理し、見直しを促す。 	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口における電子申請化の検討結果、実施可能であれば本格稼働。 		

3. サービス向上と業務効率化を目指す

オフィス改革

3-① 『AI・RPA』等新技术の導入検討

【現状と課題】

- ・国の方針として、AIやRPA等の新技术を活用した「超スマート社会（Society5.0）」に向けた取り組みが進められている。
- ・高齢者人口がピークとなる2040年に向けて、最新技術を導入した「スマート自治体」への転換が求められている。
- ・当市でも厳しい財政状況や限られた職員数の中、今後も発展に向けた行政運営を行う上で、最新技術の導入は必要不可欠であるため、情報システム課を中心に「RPA」の導入についての実証事業などに取り組んでいる。
- ・しかしながら、最新技術導入には全庁横断的な取組体制が必要となるため、現状稼働している各システムの安定的な運用を維持しながら、情報システム課がその役を兼務することは困難である。
- ・現状の当市システムを支える情報システム課とは別に、新技术をどのように導入するか、明確なICT戦略の確立と強力な推進エンジンとなる部署の設置が必要と考えられる。

【取組内容】

- ・RPAやAI等の新技术について調査、検討、情報収集を行い、当市への導入に向けて検討。
- ・新技术導入に向けた市全体業務の棚卸調査を行い、対象となる事務との必要性和親和性を探る。
- ・必要性和費用対効果を考慮の上、新技术導入基本方針を策定。
- ・対象課と連携して導入に向けたトータルコーディネートを図る。
- ・新技术に対する研修等の職員育成、他市町村を含めた広域的なシステム共同化の可能性についての検討。
- ・業務改善に対し、デジタル化要望への対応を行う。
- ・チャットボットをはじめとした新しい技術について、当市に合わせた形での導入の検討。
- ・窓口における電子申請書の実用化についての検討。
- ・タブレット等ICT技術導入による、ハード面からのペーパーレス化の検討。

【達成目標】

- ・新技术導入による、業務改革・改善の実施

【現状】 未実施

【目標（最終年度）】年2件の改善（R4～7まで延8件）

活動目標	R1(現状)	情報システム課が現状のシステム維持と新技术導入を兼務				
	R2	R3	R4	R5	R6	R7(目標)
	<ul style="list-style-type: none"> ・RPA、AI等の新技术について調査を実施。 ・職員研修の実施。 ・全課を対象としたRPA導入可能業務の調査、検討。 ・タブレットを利用したペーパーレス化について検討。 ・チャットボットについて検討。 	<ul style="list-style-type: none"> ・年2件以上、新技术を導入した通常業務の効率化を計画の上導入。 ・例年、各課から情報収集を行い、新しい問題に対応できる体制を構築する。 ・タブレットの導入検討。 ・チャットボット導入検討。 	<ul style="list-style-type: none"> ・年2件以上、新技术を導入した通常業務の効率化を計画の上導入。 ・例年、各課から情報収集を行い、新しい問題に対応できる体制を構築する。 ・窓口における電子申請書の導入について検討を実施。 			

3-② ペーパーレス化の推進

【現状と課題】

- ・市役所業務の多くはパソコンを使用したデータ処理であるが、基本的には整えたデータを紙に出して処理・決裁することが前提であり、デジタル化の途上にあると考えられる。過去データも基本的には紙であり、ペーパーレス化の課程によりデータのデジタル蓄積が図られた場合、作業効率が大きく改善される可能性が高い。
- ・全体的にペーパーレス化の余地は多く、紙代やパフォーマンス料等、直接的な予算削減にも繋がる。
- ・大仙市アーカイブズが出来たが、いずれは所蔵スペースがなくなることは自明であるため、まずは紙での提出・決裁等を無くす必要が考えられる。

【取組内容】

- ◎全課所を対象とし「ペーパーレス化」についての案を募集・検討。
 - ・ペーパーレス化についての業務改善提案を募集。検討結果を公表して進捗状況を管理。
 - ・課単独の業務改善に収まる提案でも、他部局で異なる可能性があるため、結果を募集して公表。
 - ・タブレット等ICT技術導入による、ハード面からのペーパーレス化の検討。
(議会資料、庁議資料、特別職協議資料、決算資料 等)
- ◎これまで提案があった案（ペーパーレス化）についても検討
 - 1) 「電子決裁システム」の導入検討
 - 2) 「時間外勤務申請」のペーパーレス化について検討
 - 3) タイムカードに代わる出退勤の電子化検討
 - 4) 「庁内会議」のペーパーレス化についての検討
 - 5) 「工事設計図書」のデータ化について検討・タブレット等ICT技術導入による、ハード面からのペーパーレス化の検討

【達成目標】

- ・ペーパーレス化による印刷パフォーマンス料と紙使用量20%削減

【現状】 確認中

【目標（最終年度）】実績を基に目標値を設置

活動目標	R1(現状)	未実施				
	R2	R3	R4	R5	R6	R7(目標)
・ペーパーレス化に向けた改善提案の募集、検討実施に向けた協議。 ・タブレット導入について調査、検討	・改善提案の募集、検討 ・前年度の改善提案実施 ・タブレット導入の是非を決定	・改善提案の募集、検討 ・前年度の改善提案実施 ・前年度開始の提案の評価を実施。 ・タブレットを導入する場合、R4年度からの導入を想定。				→

3-③ 働き方改革の推進

【現状と課題】

- ・官民ともに「働き方改革」が推進され、行政は民間を先導するような取り組みが求められている。
- ・時間外勤務の実績を庁議に報告し、庁内共有を図るなどにより時間外勤務削減に一定の成果が出ているが、その請求は個々の裁量に任せられており、時間外勤務削減の成果と時間の板挟みとなり、無断残業や仕事の持ち帰りなど、いわゆる「ステルス残業」の発生が懸念される。

【取組内容】

- ◎全課所を対象とし「働き方改革の推進」とし、ペーパーレス化と同様に「働きやすさ」についての意見を募集し、内容とその検討結果を公表。
- ◎実際に提案があった案（働きやすさ）についても検討
 - 1) 組織機構改革
 - 2) (若手職員による)ワークシェアリングの検討
 - 3) テレワークの導入検討
 - 4) 庁内システムの無線化(無線LAN)の検討
 - 5) 時差出勤(早出)の検討
 - 6) 給与計算システムと時間外計算システムの導入検討
 - 7) 労務管理関係のクラウドサービス導入の検討
 - 8) TV会議システムの利用促進について検討
 - 9) フリーアドレスの検討
 - 10) 各課所管任意団体への対応を検討

【達成目標】

- ・業務効率化による時間外勤務時間の20%削減

【現状】 年間48,432時間(H30実績)

【目標(最終年度)】年間38,000時間以下

活動目標	R1(現状)	未実施				
	R2	R3	R4	R5	R6	R7(目標)
	・ペーパーレス化に向けた改善提案の募集、検討	・改善提案の募集、検討 ・前年度の改善提案実施	・改善提案の募集、検討 ・前年度の改善提案実施 ・前年度開始の提案の評価を実施。			

4. 新規財源確保の推進

4-① 新規財源確保策の検討

【現状と課題】

- ・市の将来都市像実現のため、財源確保が喫緊の課題。
- ・市の財源確保にあたり、国・県等の補助金・交付金のほか、有利な起債の活用を行っているが限界があり、一部に基金の取り崩しなどを行い事業実施しているような状況にあるため、この状況を打破するためには、新たな財源確保策として、市有資産の積極活用や財産処分の一層の推進と補助金・交付金だけではない新たな財源の検討が重要と考えられる。

【取組内容】

◎新たな財源確保策としての市有資産の活用と財産処分の推進

- 1) 野球場や市民会館等大規模施設のネーミングライツの実施
- 2) 未利用土地の売却及び貸出による財源確保の促進と加速
- 3) 有形・無形資産の広告媒体活用による広告収入の確保
- 4) ガバメント・クラウド・ファンディング（寄附型）を活用した財源確保

【達成目標】

- ・1)～5)の累計が5年で2,000万円（年／400万円）以上とする。

【現状】 未実施

【目標（最終年度）】累計収支 2,000万円以上

活動目標	R1(現状)	未実施				
	R2	R3	R4	R5	R6	R7(目標)
	<ul style="list-style-type: none"> ・各項目について調査・要綱等の検討。 ・広告事業について、市全体を棚卸し調査検討。 ・2)の売却方法を検討。 	<ul style="list-style-type: none"> ・1)～3)で年間300万円 ・4)2件以上 				

