



第3次始良市行政改革大綱 実施計画 令和6年度実績報告

令和7年4月

総務課

目次

I	趣 旨	1
II	進捗状況	1
1	実施計画の構成	1
2	指標等の説明	1
3	実施計画の評価手順	2
4	実施計画1（総合的な方策）の実績	3
III	基本方針ごとの進捗状況	5
1	市民サービス及び利便性の向上	5
2	職員の意識改革	6
3	事務事業の見直し及び事務の効率化	7
4	民間活力の活用	8
5	公共施設等の適切な維持更新	8
6	財政マネジメント	9
7	組織のスリム化、効率化、定員の適正化	10

I 趣 旨

第3次始良市行政改革大綱（以下「行革大綱」という。）及び同実施計画（以下「実施計画」という。）については、令和3年度から令和7年度までの5年間を実施期間としている。

実施計画は、行革大綱を具体化し実効性を確保するものであり、この度、令和6年度の実績がまとまったことから報告する。

これまでと同様に、「実績の指標（表3）」により、D以下の項目及び実績の状況が【検討】、【調査】、【研究】、【未着手】のまま変動がない項目については、第3次大綱基本方針「(1)事務事業の見直し及び事業の効率化」に基づき、事務事業の見直しや事業スクラップの検討、デジタル化等の推進の視点から、その実施や継続について再検討することとする。また、同一の実績が続いている項目に関しても、同様の視点から、真に必要な引き続き継続・実施すべき項目、事業であるかを検証する。

II 進捗状況

1 実施計画の構成

行革大綱実施計画は、次の2つで構成される。

(1) 実施計画1（総体的な方策）（全178項目）

行革大綱の基本方針に基づき、それを実現するに当たって具体的な方策及び改革項目を掲げ、目標年度を示したもの。

(2) 実施計画2（詳細）（全501項目）

実施計画1の具体的な方策をより細分化し、具体的な取組内容と目標年度を示したもの。

2 指標等の説明

表1 実施状態の定義

完全実施	制度や仕組みの完全実施や計画書等の策定が完成したもの
一部実施	施行的な実施や部分的な実施で完全実施の状態にないもの
検討	本市で実施するための条例及び規則等の制定・計画書を策定中・事業実施のための説明会の開催など準備状態にあるもの
調査	本市への制度や仕組みの導入可能性の調査、県内外の類似団体や県内の市町村の実態調査及び資料収集を行っている状態
研究	制度の概要等について情報収集を行っている程度の状態
未着手	全く取り組みを行っていない状態

表 2 評価表

計画	実績																	
	完全実施	一部実施	検討	調査	研究	未着手	完全実施	一部実施	検討	調査	研究	未着手	完全実施	一部実施	検討	調査	研究	未着手
完全実施	5	4	3	2	1	0	完全実施	3	一部実施	2	検討	1	調査	1	研究	1	未着手	0
一部実施	5	4	3	2	1	0	完全実施	4	一部実施	3	検討	2	調査	1	研究	1	未着手	0
検討	5	4	3	2	1	0	完全実施	5	一部実施	4	検討	3	調査	2	研究	1	未着手	0
調査	5	4	3	2	1	0	完全実施	5	一部実施	4	検討	3	調査	2	研究	1	未着手	0
研究	5	4	3	2	1	0	完全実施	5	一部実施	4	検討	3	調査	2	研究	1	未着手	0

表 3 実績の指標

平均点	指標	進捗内容
5～4.5	A	計画よりかなり早い進捗にある。
4.4～3.5	B	計画以上に進捗し、継続中である。
3.4～2.5	C	計画通り進捗し、継続中である。
2.4～1.5	D	計画通りに進捗していないが、継続中である。
1.4～0.5	E	計画よりかなり遅れている。
0.4～0	F	未着手である。

3 実施計画の評価手順

- (1) 実施計画 2（各課詳細）について（全 501 項目）
評価表（表 2）の評価点数を用い、点数をつける。
- (2) 実施計画 1（総体的な方策）について（全 178 項目）
実施計画 2 で付けた評価点（複数項目の場合は、平均点）から、実績の指標（表 3）の評価点を用い、アルファベットに変換する。

4 実施計画1（総合的な方策）の実績

表4 実施計画1 実績

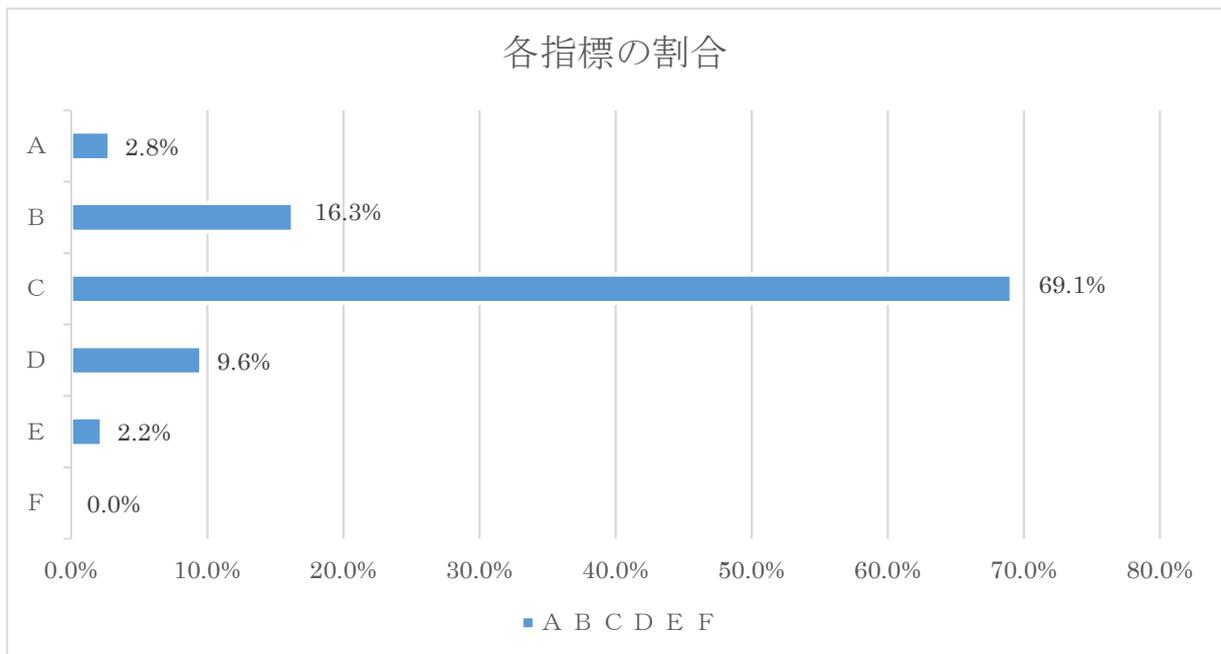
	A	B	C	D	E	F	合計
1 市民サービス及び利便性の向上							
(1) 複合新庁舎建設							
(2) 事務手続きの簡素化	2	8	20	4	0	0	34
(3) 相談支援の充実							
(4) 納付手段の拡充							
(割合)	5.9%	23.5%	58.8%	11.8%	0.0%	0.0%	100%
2 職員の意識改革							
(1) 職員研修の充実							
(2) 個人情報保護の推進	1	2	16	6	0	0	25
(3) 人事評価制度の活用							
(割合)	4.0%	8.0%	64.0%	24.0%	0.0%	0.0%	100%
3 事務事業の見直し及び事務の効率化							
(1) 事務事業の見直し							
(2) 選挙投票所の見直し							
(3) 事業スクラップの検討	1	4	13	0	2	0	20
(4) デジタル化等の推進							
(5) その他							
(割合)	5.0%	20.0%	65.0%	0.0%	10.0%	0.0%	100%
4 民間活力の活用							
(1) 公の施設の民間への移譲検討							
(2) 指定管理制度の推進	0	3	14	3	2	0	22
(3) その他							
(割合)	0.0%	13.6%	63.6%	13.6%	9.1%	0.0%	100%
5 公共施設の適切な維持更新							
(1) 始良市公共施設等総合管理計画 (始良市公共施設再配置基本計画)の推進	0	0	4	1	0	0	5
(割合)	0.0%	0.0%	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	100%
6 財政マネジメント							
(1) 歳入の確保							
(2) 歳出の抑制	0	6	41	2	0	0	49
(3) 補助金の適正化							
(4) その他							
(割合)	0.0%	12.2%	83.7%	4.1%	0.0%	0.0%	100%

	A	B	C	D	E	F	合計
7 組織のスリム化、効率化、定員の適正化							
(1) 組織機構の再編・強化	1	6	15	1	0	0	23
(2) 定員の適正化							
(割合)	4.0%	26.1%	65.2%	4.3%	0.0%	0.0%	100%
総計	5	29	123	17	4	0	178
(割合)	2.8%	16.3%	69.1%	9.6%	2.2%	0.0%	100%

総括（令和6年度）

計画期間の4年目である令和6年度は、「計画通り進捗している」指標となるC評価以上の合計が全体の88.2%となり、「計画通りではないが継続中」のD評価9.6%を合わせると、本計画の97.8%で何かしらの行動がなされており、本市における行政改革は進捗状態であることがわかる。一方、「計画より遅れている」指標のE評価の項目は2.2%であり、計画期間での取組みを注視することになる。

項目による例を見てみると、項目1「市民サービス及び利便性の向上」など6項目において、指標「C：計画通りに進捗し、継続中」の評価以上が80%以上となっており、取組がなされていることがうかがえる。一方、項目2「職員の意識改革」ではC評価以上が76.0%、項目4「民間活力の活用」がC評価以上が77.2%にとどまっており、さらに進捗を図る必要がある。



Ⅲ 基本方針ごとの進捗状況

1 市民サービスの向上及び利便性の向上

市民サービス向上の観点から、市民の視点に立ったわかりやすく利用しやすい庁舎、押印省略等の様々な手続きの簡素化、適切な案内及び支援を目指す。

具体的な方策	総合評価
	令和6年度
(1) 複合新庁舎建設	C
(2) 事務手続きの簡素化	C
(3) 相談支援の充実	C
(4) 納付手段の拡充	C

- (1) これまで本庁集約へ向けて業務の整理・集約、併せて支所業務を見直しつつサービスの質は落とさないよう協議を重ねてきた。令和6年4月に本庁方式となり、5月には始良新庁舎が開庁し、待合所の改善などで市民が利用しやすい庁舎となっている。11月には加治木複合新庁舎が開庁し、学習室が連日にぎわうなどますます市民の満足度は上がっている。令和8年度に蒲生複合新庁舎開庁を迎えることから、支所のサービスの維持が重要となる。
- (2) 事務手続きの簡素化については、令和7年3月に住民異動届けについて「書かない窓口」を導入した。市民の方が窓口で記入してもらう欄を職員が聞き取りで情報を得て申請書を発行できるようになり、市民の利便性が向上した。今後は他部署でも「書かない窓口」を拡大していく方針であることから関係部署の取り組みが進んでいる。情報発信については「くらしの便利帳」を令和6年9月に発行し、市民に分かりやすい情報の提供に努めた。また、新たな広報媒体である「始良市公式LINE」を令和6年4月1日に運用を開始し、タイムリーな情報発信に努めた。その他、個人番号カード（以後マイナンバーカード）の取得は年々増加となっている。マイナンバーカードの普及に伴い、住民票などのコンビニ交付利用者は増加している。新たに令和7年1月に税証明のコンビニ交付を開始し、市民の利便性は一段と向上している。一方、戸籍のコンビニ交付の要望の声が非常に多かったが、令和6年3月の戸籍広域交付が始まったことにより、その声は落ち着きつつある。市民サービスの更なる向上のため、今後も戸籍のコンビニ交付については調査・検討を続けていきたい。
- (3) 相談支援の充実については、必要に応じて住民説明会や事業関係者への説明会などを実施している。開催に当たっては、市民サービスの向上の観点から休日や夜間に実施している。その他、福祉部を中心とする相談窓口の集約化や子ども家庭センターの設立について、令和7年度の運用開始に向けて新組織体制での運用等について検討を重ねた。
- (4) 市税等の納付手段の拡充については、従来の口座振替の活用推進に加え、固定資産税など4つの税にスマートフォン決済アプリやダイレクト納付を導入し、収納の選択肢

を広げている。クレジット決済の実施については、上・下水道料金のみではあるが令和7年度中の導入に向けて準備を進めている。その他の使用料のクレジット決済についてはコスト面の課題が大きいことから、他自治体の状況をみながら、研究を継続していく必要がある。

2 職員の意識改革

市民目線に立ってニーズを把握し、仕事や研修をとおして接遇の向上等に努めるとともに、職務に対して誇りの持てる意識の高い職員の養成を行う。

具体的な方策	総合評価
	令和6年度
(1) 職員研修の充実	C
(2) 個人情報の保護	C
(3) 人事評価制度の活用	C

- (1) 職員研修の充実については、職員の資質向上を図るため、自治研修センターで行われる「階層別研修」への確実な参加のほか、「独自研修」への参加も促進し、併せて人権啓発や評価者研修などの独自研修も行い、令和6年度はのべ914名が受講した。接遇については令和5年度に改定した庁内接遇マニュアルの周知・徹底を図り、併せて県内企業への派遣研修を通して、コミュニケーション能力の向上や質の高い接遇マナーを習得する機会を確保した。
- (2) 個人情報の保護については、国の個人情報保護制度の改正に合わせて、令和5年4月に「始良市個人情報保護法施行条例」を制定したことから、令和6年度は制度に対する理解を更に深めるための研修を実施し、適切な運用に努めた。また、保存年限が満了した機密文書等（個人情報等記載）の廃棄を専門業者への委託を継続している。
- (3) 人事評価制度の活用に向けての項目中、採用試験の見直しについては、令和3年度から、一部の採用試験を7月に前倒して実施している。新制度として、地方公務員法が改正され令和5年度からは職員の定年退職年齢が引上げられたことに伴い、例規整備や対象職員への説明会を実施している。

3 事務事業の見直し及び事務の効率化

行財政運営の効率化や健全化に向けた取組を着実に進めるため、より一層の歳出削減と財源確保の徹底を図るとともに、費用対効果を検証しながら事務事業の徹底的な見直しを行う。

具体的な方策	総合評価
	令和6年度
(1) 事務事業の見直し	C
(2) 事業スクラップの検討	D
(3) デジタル化等の推進	C
(4) その他	C

- (1) 事務事業の見直しについては、第3次行政改革大綱実施計画に基づき、PDCA手法により事務改善を図っている。令和6年度は議会運営についてペーパーレス化に向けた行動計画を策定した。令和7年度にタブレットを導入予定であることから、関係課との協議を十分に行い、コスト削減や業務効率化の観点から早期運用を目指す。権限移譲については、市民サービスの向上に繋がるものは、今後も県と協議を重ねて移管を検討する。また、選挙投票所の見直しについては、令和6年7月の県知事選から投票所数を削減し事務の効率化を進めた。
- (2) 事業スクラップの検討については、満88歳、満99歳、満100歳の方々を対象としている敬老金支給事業について検討を重ねているが、対象を狭めることで、「長生き」がマイナスイメージにならないように考慮し、なおかつ事業見直しの根拠が、市民に納得のいくものでなければならぬため、研究には時間を要するものとする。
- (3) デジタル化の推進については、Logoフォームを使用し作業時間の短縮や集計ミスの削減、Logoチャットを全職員に展開し連絡体制の効率化など、DXの推進が図られた。部長会議はペーパーレス会議が定着しているため、その他の会議もペーパーレス化の推進に向け準備を進めている。また、決裁については、一部の例外を除き電子決裁の完全実施に至っている。また、「書かない窓口」で発行される証明書の発行作業を※1RPA化することにより、事務時間の短縮と職員の業務負担の軽減に取り組んだ。また、8月には情報化推進委員会で消防本部のLIVE119を始め、デジタル化の提案がなされた。利便性の向上や業務の効率化などの観点から、システムの新規導入などデジタル化に向けて必要な部署が検討を進めた。
- (4) その他では、令和5年度に「学校給食費等に関する条例」を制定し、令和6年4月から学校給食の公会計化を導入した。導入により、教員の業務負担の軽減や保護者の利便性の向上など、多くの効果が見られた。

4 民間活力の活用

市民に対して提供するサービス及び市の内部事務において、外部団体等が有する専門性や機動性、ノウハウに委ねた方が「費用対効果」が得られ、さらに市民満足度の向上につながる可能性がある事業について、各計画との整合性を確保して※PPPに取り組む。

具体的な方策	総合評価
	令和6年度
(1) 公の施設の民間への移譲検討	C
(2) 指定管理者制度の推進	C
(3) その他	C

- (1) 公の施設の民間への移譲検討の項目中、上下水道事業の窓口業務については、包括的民間委託を実施しているが、令和7年度以降、上水道施設に関し、施設管理業務の委託範囲について、拡充に向けて研究を進めている。
- (2) 指定管理者制度の推進については、令和6年度は制度の新規導入に向けた動きはなかったものの、新たな指定管理者制度導入に向けての検討や見直しについて研究・検討を継続している。既に制度を導入している施設においては、モニタリングや利用者アンケートが実施され、指定管理期間中の市民サービスの低下を招かないよう努めている。
- (3) その他では、市民リーダー養成講座の開催、有能な人材の登録及び活用、NPO法人等市民活動への支援・連携、の3項目において、それぞれ計画どおり取り組んでいる。

5 公共施設等の適切な維持更新

市民が必要とする様々な行政サービスを提供する手段として整備してきた公共施設が、一斉に更新の時期を迎えることとなり、改修や維持管理に要する費用がますます増加する見通しである。また、公共施設はそれぞれの建設段階における市民ニーズに応じて整備されてきたが、その後の社会情勢の変化や少子高齢化などを背景とした市民ニーズの変化に十分適合していないものも見受けられる。今後の公共施設のあり方については、長期的な視点を持って、更新・統廃合・長寿命化等を計画的に行い、財政負担を軽減・平準化するとともに、公共施設の適正な配置に努める。

具体的な方策	総合評価
	令和6年度
(1) 始良市公共施設等総合管理計画（始良市公共施設再配置基本計画）の推進	C

- (1) 公共施設等総合管理計画（公共施設再配置基本計画）の推進については、公有財産管理委員会を3回開催し、処分可（13件）の答申を得た。加治木保健センターについては、加治木庁舎建設に伴い、庁舎附帯施設へと移行した。母子生活支援施設「幸和寮」は平成31年4月から休止となっていたが、令和7年1月から資源ごみ回収場所として有効活用している。その他、幼稚園施設の検討については、定員に満たない園が多く、併せて一部の施設では老朽化が進んでいる状況にあることから、完全実施等の計画目標に対して検討・研究にとどまっている。

6 財政マネジメント

将来にわたって持続可能な行財政運営を確立するため、より一層の財政健全化への取組が必要とされている。今後の事業展開に向けて、多角的な事務事業の統合、廃止を見据えた行政事務の精査を行い、歳出の抑制・適正化に努める。また、費

具体的な方策	総合評価
	令和6年度
(1) 歳入の確保	C
(2) 歳出の抑制	C
(3) 補助金の適正化	C
(4) その他	C

用対効果の観点から、政策・事業の評価や市民ニーズを考慮して補助事業のあり方を見直すとともに、補助の目的、成果等を十分検討するなど、補助金の適正化に努める。

- (1) 歳入の確保については、ふるさと応援寄附金が前年より減額となっている。引き続き、ふるさと納税制度による財源確保を図るとともに、市のPR活動（PR動画を含む）を強化することとする。
- (2) 歳出の抑制については、始良本庁、加治木支所の開庁に伴い、備品共有化に務めた。今後、更なるペーパーレス化を見据え、共有化の対象でなかった一部の複写機についても計画的に共有化を推進していく。
- (3) 補助金の適正化については、財政改革部会において令和5年度に補助金の見直し作業に着手したため、見直し等は行っていない。
- (4) 農林業労働者災害共済事業は合併時に旧加治木町の制度を継続した制度であるが、民間の保険制度もあることから、制度の廃止と存続についても検討する必要がある。

7 組織のスリム化・効率化、定員の適正化

財政基盤の強化が喫緊の課題となっている本市においては最小の経費で最大の効果を上げる行財政システムの確立をめざすため、組織のあり方を見直し、簡素で効率的な組織を構築し、定数の抑制に努める。

具体的な方策	総合評価
	令和6年度
(1) 組織機構の再編・強化	C
(2) 定員の適正化	C

- (1) 組織機構の再編・強化については、加治木・蒲生の総合支所を支所に移行するとともに、新庁舎への移転（令和6年度）と合わせた組織再編を行った。組織力向上のための研修・情報共有等の目標項目は概ね計画どおり進捗した。
- (2) 定員の適正化については、令和5年度まで第2次定員適正化計画において市職員数の目標値を維持していたが、定年延長制度導入への対応を踏まえ、次期計画（定員管理計画）を令和5年度に策定し、令和6年度はこの定員管理計画に基づき採用を計画的に実行したが、早期退職や内定辞退など計画との相違も生じていることから、今後も引き続き調査・研究を行っていく。その他、始良市の審議会や、協議会の活性化の研究も継続することとする。

※1 RPA：ロボティクプロセスオートメーションの略
業務をロボットで自動化するテクノロジーのこと

※2 PPP：パブリックプライベートパートナーシップの略
官民が連携して公共サービスの提供を行う計画のこと