



第3次始良市行政改革大綱 実施計画 令和7年度実績報告

令和8年6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（総体的な方策）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7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					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			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	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	一部実施	5	検討	4	調査	3	研究	2	未着手	0						
研究	検討	5	調査	4	研究	3	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（総体的な方策）の実績

表 4 実施計画 1 実績

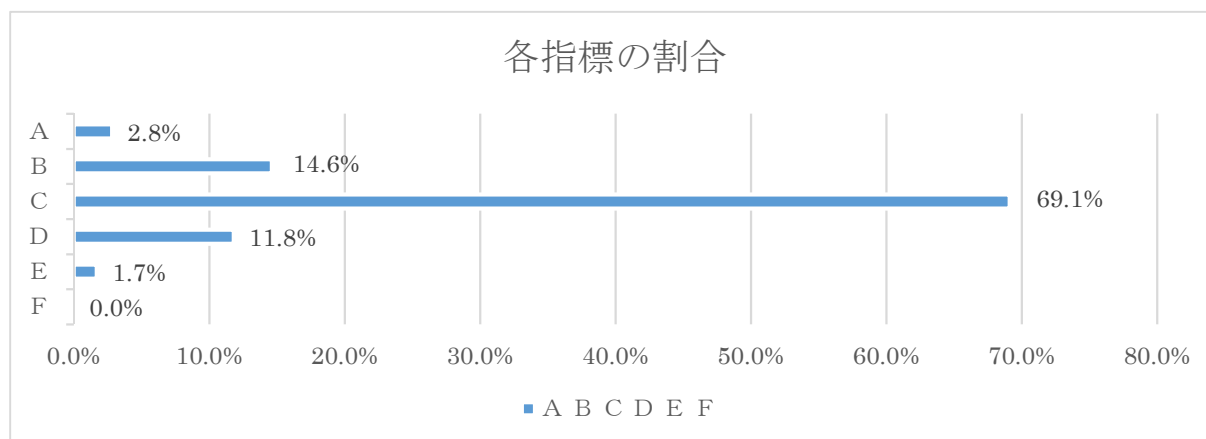
	A	B	C	D	E	F	合計
1 市民サービス及び利便性の向上							
(1) 複合新庁舎建設							
(2) 事務手続きの簡素化	3	5	21	5	0	0	34
(3) 相談支援の充実							
(4) 納付手段の拡充							
(割合)	8.8%	14.7%	61.8%	14.7%	0.0%	0.0%	100%
2 職員の意識改革							
(1) 職員研修の充実							
(2) 個人情報の保護	1	4	14	6	0	0	25
(3) 人事評価制度の活用							
(割合)	4.0%	16.0%	56.0%	24.0%	0.0%	0.0%	100%
3 事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	1	1	0	20
(4) デジタル化等の推進							
(5) その他							
(割合)	5.0%	20.0%	65.0%	5.0%	5.0%	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	40	3	0	0	49
(3) 補助金の適正化							
(4) その他							
(割合)	0.0%	12.2%	81.6%	6.1%	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	0	4	17	2	0	0	23
(2) 定員の適正化							
(割合)	0.0%	17.4%	73.9%	8.7%	0.0%	0.0%	100%
総 計	5	26	123	21	3	0	178
(割合)	2.8%	14.6%	69.1%	11.8%	1.7%	0.0%	100%

総 括（令和7年度）

計画期間の5年目・最終年度である令和7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86.5%となり、「計画通りではないが継続中」のD評価11.8%を合わせると、本計画の98.3%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1.7%であった。

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5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」ではC評価以上が77.2%にとどまった。



今後の取り組み

指標「E：計画よりかなり遅れている」が1.7%となった。事業スクラップの検討について「あいあいチケット」や「障害者等温泉保養券」など統合、縮小を検討したが、福祉の観点から縮小は難しく引き続き検討は継続している。

今回の第3次始良市行政改革大綱実施計画では調査項目が501と非常に多く、なおかつ評価判断に苦慮するものも見受けられた。また、検討・見直しの結果、評価基準通りにならないものなどもあることから、今後も引き続き取り組みが必要な項目としては僅かとなった。市民サービスの向上及び利便性の向上、事務事業の見直し及び事務の効率化など今後も取り組むべき項目を整理して行政改革を継続していく。

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7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た。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5月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。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。令和7年1月から新た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。
- (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を実施している。その他、令和7年度から2号館1階に福祉部を中心とする相談窓口を集約化したことで、相談者が複数部署に回ることなく完結できる体制を整えた。また、「子ども家庭センター」を開設したことで、関係機関が連携しながら効率的に業務に対応できている。
- (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年度に導入し、市民の利便性の向上を図った。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7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、自治研修センターでの階層別研修への確実な参加や、特別研修へも積極的な参加を促進し、職員の資質向上につなげた。また庁内での独自研修として、人権啓発研修、カスタマーハラスメント研修、L G B T研修等を実施し、令和7年度はのべ511名が各種研修を受講した。

新規採用職員については、4月中に自治研修センターでの研修を受講した後、庁内集中研修として、財務事務、文書管理事務、業務上使用する各種システムの操作研修のほか、合理的配慮に関する研修や接遇マナーなどの研修を行うことで、入庁後の不安解消や業務の効率化、市民サービスの向上に努めた。

今後もこれまでの研修成果を生かしながら、職員を講師した研修や包括連携企業を活用するなど予算をかけずに職員のスキルアップを図る研修計画していく。

- (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、毎年、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、職員採用試験は、全国的な採用の早期化に伴い、令和3年度から7月と9月の2回に分けて試験を実施し、優秀な人材の確保につなげている。また受験申込書の電子化や年齢上限の緩和、試験問題の見直しなど、応募者を増やすよう努めている。

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7年度
	(1) 事務事業の見直し	C
	(2) 事業スクラップの検討	C
	(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年度から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、令和7年度末にタブレットを導入し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した。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、投票所数の見直しも検討しながら、配置可能な職員数を考慮した。合わせて県内各自治体における状況調査を実施した。投票日当日にも特に開票作業においては、会計年度任用職員を配置・活用することで歳出削減に努めた。
- (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。令和7年8月の豪雨災害の際は、Logoチャットによる連絡・連携で対応スピードが著しく向上した。部長会議はペーパーレス会議が定着しているが、その他の会議もペーパーレス化が推進されるよう周知を徹底した。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。基幹システムの標準化・共通化については、2025年度までに完了させる予定であったが、ベンダー作業の延伸により2026度に完成予定となっている。
- (4) その他では、学校給食費の公会計化の導入について令和5年度に「学校給食費等に関する条例」を制定し、令和6年度から完全実施している。適正な処理はできているところであるが、公会計化前に比べて徴収率が悪化している。

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7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) ※³PFI導入可能施設の調査については、新学校給食センターをPFI手法により整備・運営する方向で調整を進めた。「PFI 始良市スクールランチ株式会社」と協議を重ね、市の要求水準書に合致した施設を整備し運営するよう進めている。民間委託・アウトソーシングの推進については、スクールバス運転業務で3路線を令和7年4月から民間バス事業者の委託運行に移行した。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、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、新たな指定管理者制度導入に向けての検討を継続した。現在、指定管理者制度を導入している施設の大半が令和8年度に更新の年となることから各施設で業務内容の見直しについて検討した。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。

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

具体的な方策	総合評価
	令和7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

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。

- (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、始良市公共施設等総合管理計画に基づく個別施設計画の見直しを行った。また、公有財産管理委員会を1回開催し、処分可（7件）の答申を得た。「くすの湯」については、施設利用者は、年々増加傾向にあるが、運営は物価高騰による人件費、光熱水費・燃料費の高騰及び木質バイオマスボイラー施設の経年劣化によるコスト増が経営を圧迫していることから使用料の見直しを検討した。その他、幼稚園施設の検討については、年少保育及び預かり保育の実施により園児の確保に努めているが、定員に満たない園も多く、また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。

具体的な方策	総合評価
	令和7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

- (1) 歳入の確保については、企業版ふるさと納税の推進として8月豪雨災害復旧復興支援事業で寄附金を受入れができるよう、早急に対応できた。有料化の検討及び受益者負担の見直しとして市の来客駐車場の有料化を検討した。
- (2) 歳出の抑制については、オンライン研修を有効活用することで研修旅費を抑制している。庁舎の建て替えで各庁舎の電灯LED化が済んでいること、クールビズの推進として5月からの実施を前倒し、4月中下旬から実施することで光熱水費の抑制も進んでいる。
- (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、見直しは行っていないが研究は継続している。
- (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、加入者も減少していることから掛金や補償内容の見直し、さらには制度の廃止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7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、定員管理計画を令和5年度に策定した。令和6・7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、今後も引き続き調整を行っていく。時間外勤務の抑制（職員意識の改革）として、特定事業主行動計画に基づき、令和7年度からノー残業デーの徹底のため館内放送を行い、定時退庁の推進を図った。

※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

※3 PFI：プライベートファイナンスイニシアチブの略
民間の資金とノウハウを活用し公共施設等の設計・建設・維持管理等を民間主導で行うこと