

# (仮称) 新・大分市行政改革推進プラン

実施概要・年度計画

【素案 修正案】

# ◆ (仮称) 新・大分市行政改革推進プランにおける5つのテーマ

## 1. 総合的な行政 マネジメント改革

超高齢化社会やデジタル社会といった新たな時代に対応した行政運営を進めていくためには、抜本的な変革への挑戦が必要となります。「利用者目線でのサービス向上」「持続可能な行財政運営」「新たなニーズやリスクへの対応」といった各テーマにおける抜本的な変革に向けた取組の推進の基盤となる、総合的な行政マネジメント改革を進めます。

### ◆評価の視点

- ・満足度把握、行政評価が効果的に機能しているか
- ・DXに向けた業務改革が進捗しているか
- ・連携・協働・民間活用などが効果的に図られているか

## 2. 利用者目線での サービス向上

市民サービスの向上は本市の行政改革における永遠のテーマの一つです。デジタル技術の活用によりこれまで以上に利用者の視点に立ったサービス提供の可能性が広がっている現在、従来のアナログ手法と効果的に組み合わせながら業務改革を行い、より一層利用者目線でのサービス向上を図って満足度を高めます。

### ◆評価の視点

- ・ 手続オンライン化の進捗率・利用率
- ・ 窓口サービス改革の達成度
- ・ サービス改善に対する満足度

## 3. 持続可能な 行財政運営

人口減少社会における行財政運営上の課題として、施策の実現を支える財政基盤の確保、保有する公共施設やインフラなどの適正管理、限られた人的資源の有効活用の3つが特に重要と考えられます。これら課題に、中長期的視点から行政改革に取り組み、持続可能な行財政運営の確保に努めます。

### ◆評価の視点

- ・ 財政運営の健全性が確保されているか
- ・ 公共施設等が適正管理されているか
- ・ 事務の効率化により人的資源の有効活用が図られているか

## 4. 新たなニーズや リスクへの対応

人口構造や技術の変化に伴い生じる新たなニーズや、懸念される大規模災害や感染症の**大流行**などのリスクへの対応が大きな課題となるなか、国全体において社会システムそのものを見直そうという動きが進んでいます。本市においても、多様な主体との連携も視野に入れながら、時代の要請に的確に対応すべく、業務改革や組織改革を進めます。

### ◆評価の視点

- ・ 戦略的な組織改革や弾力的な組織運営が図られているか
- ・ 危機管理に備えた行政運営体制は適切か

## 5. 未来を創造する 経営財源の確保 (歳入・歳出の改革)

本プランの計画期間中においても、未来の創造に向けて必要な投資をしていく必要がある一方で、令和4年10月に公表した本市の「財政収支の中期見通し」では、令和8年度までで収支不足額の累計が40億円に達すると試算されていることから、施策実現のために、事務事業の見直しや新たな財源の確保など、計画期間中の収支安定につながる行政改革の取組の推進を強化します。

### ◆評価の視点

- ・ 歳入・歳出改革に係る行政改革の取組による改善効果額

# ◆推進項目

## 1. 総合的な行政マネジメント改革

- |  |
|--|
| 【1】 行政運営全般に関わるマネジメント手法の改善 ~大分市まちづくり自治基本条例の推進と総合計画の施策の実現~ |
| 【2】 デジタル社会に対応した業務全般の改革 ~DXに向けた変革への挑戦~                    |
| 【3】 連携・協働の推進と民間活力の活用                                     |

## 2. 利用者目線でのサービス向上

- |                           |
|---------------------------|
| 【1】 情報発信サービスの充実           |
| 【2】 市役所に行かなくても手続等ができる環境整備 |
| 【3】 窓口サービス改革の推進           |
| 【4】 公共施設のサービス向上           |

## 3. 持続可能な行財政運営

- |                      |
|----------------------|
| 【1】 健全な財政運営の推進       |
| 【2】 公共施設等のマネジメントの推進  |
| 【3】 職員の働きやすさ・働きがいの向上 |

## 4. 新たなニーズやリスクへの対応

- |                       |
|-----------------------|
| 【1】 時代の要請に応じた業務改革     |
| 【2】 戦略的な組織体制の構築等      |
| 【3】 危機管理のマネジメント強化     |
| 【4】 時代の要請に応じた施設のあり方検討 |

## 5. 未来を創造する経営財源の確保(歳入・歳出改革)

- |                             |
|-----------------------------|
| 【1】 歳入の改革                   |
| 【2】 歳出の改革                   |
| 【3】 計画期間中の収支安定に向けた取組の効果的な推進 |

# 1. 総合的な行政マネジメント改革

## 推進項目【1】行政運営全般に関わるマネジメント手法の改善

～大分市まちづくり自治基本条例の推進と総合計画の施策の実現～

### 《実施概要》

本市の行政改革では、最上位の計画である総合計画の施策の実現に向けて効率的かつ効果的な行政運営を図るため、これまでに様々なマネジメント手法を導入し、長年にわたり発展させながらその活用に努めてきました。また、その拠り所となる基本的な理念は、大分市まちづくり自治基本条例<sup>(※1)</sup>にも規定されており、的確な行政マネジメントは条例の推進にもつながっていきます。

(仮称)新・大分市行政改革推進プランの計画期間中には、新たな総合計画(令和7年度～)が策定されることから、行政運営全般に関わるマネジメント手法についても、現状の課題を把握し、さらなる改善を目指して思い切った見直しを行うことで、新たな時代における市民ニーズに的確に応えながら持続可能な行財政運営を確保するための「総合的な行政マネジメント改革」を進めます。

### 《年度計画》

取組内容	令和5年度 (2023)	令和6年度 (2024)	令和7年度 (2025)	令和8年度 (2026)	令和9年度 (2027)
<b>◆市民満足度の把握と活用</b> ・毎年度実施している各施策に対する市民の意識調査の手法を見直します。	検討		実施・検証		
<b>◆行政評価制度の活用</b> ・行政評価制度 <sup>(※2)</sup> の手法を見直します。 ・総合計画の策定に当たり、EBPM <sup>(※3)</sup> の手法の活用を検討します。	検討		実施・検証		
<b>◆市民参画・市民提案の手法の充実</b> ・総合計画の策定に当たり、新たな市民参画の手法の活用を検討します。 ・市民政策提言制度 <sup>(※4)</sup> の手法を見直します。	検討		実施・検証		

※1 大分市まちづくり自治基本条例とは、大分市のまちづくりにおける基本理念、基本原則、及び大分市を支える市民、議会、行政それぞれの役割や責務を明らかにし、ルール化したもので、行政運営、市民参画等、まちづくりの推進に関する事項などについても定めている。(平成24年4月1日施行)

※2 行政評価制度とは、市が行う施策や事務事業などを「行政が行う必要があるか」「コストは妥当か」などの視点から、客観的に評価・検証を行い、改善を図っていかうとするもの。

※3 EBPMとは、Evidence-based policy making(証拠に基づく政策立案)の略で、政策の企画をその場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確化した上で合理的根拠(エビデンス)に基づくものとする。

※4 市民政策提言制度とは、市民から、市民サービスの向上につながる施策や大分市の活性化に関わるもの、市政運営の改善等に役立つ斬新で建設的な提言を募集し、市政に反映させるとともに、市民の市政への参画意識の高揚を図ろうとするもの。

このほか、「大分市行政改革推進プラン2018」において定着した取組を継続するなかで、大分市まちづくり自治基本条例の推進に関わる取組(情報公開制度の充実、審議会・懇話会等の活用、パブリック・コメントの活用、地域づくり交付金事業の推進など)について、引き続き実施していきます。



# 1. 総合的な行政マネジメント改革

## 推進項目【2】デジタル社会に対応した業務全般の改革 ～DXに向けた変革への挑戦～

### 《実施概要》

（仮称）新・大分市行政改革推進プランの計画期間中には、国の主導により、自治体情報システムの標準化・共通化<sup>※1</sup>やマイナンバーカードの全国民への普及などの取組が進められることとなっており、こうしたデジタル社会への変革に向けた動きに的確に対応しつつ、行政改革・行政経営の視点から、本市独自の課題も踏まえ、業務全般にわたるデジタル・トランスフォーメーション（DX）を計画的に進めていく必要があります。

本市では、特に市役所のバックオフィス業務<sup>※2</sup>の根幹の一つである財務会計事務や市民の利用が多い窓口手続関係事務などについて、デジタル社会へ対応した改革に着手していく必要があると考えており、限られた財源の下で優先順位を見極めながら、「総合的な行政マネジメント改革」として、DXに向けた変革への挑戦に取り組みます。

### 《年度計画》

取組内容	令和5年度 (2023)	令和6年度 (2024)	令和7年度 (2025)	令和8年度 (2026)	令和9年度 (2027)
<b>◆財務会計事務の抜本的な見直し</b> ・財務会計事務の業務フロー等の抜本的な見直しに着手し、併せてシステム開発等の検討を行いません。	検討			実施・検証	
<b>◆システム標準化に伴う業務フローの抜本的見直し</b> ・自治体情報システムの標準化・共通化に合わせて、対象業務の効率化に向けたBPR <sup>※3</sup> を推進します。	検討			実施・検証	
<b>◆その他DXに伴う業務フローの抜本的見直し</b> ・窓口サービス改革その他の業務改革によるDXツールの導入等に合わせて、対象業務の効率化に向けたBPRを推進します。	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施
<b>◆マイナンバーカードの利活用の促進</b> ・マイナンバーカードの利用シーンの広がりに効率よく対応し、市役所業務におけるマイナンバーカードの利活用を推進します。	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施

※1 自治体情報システムの標準化・共通化とは、デジタル庁の政策で、地方公共団体が、基幹業務システムについて、ガバメントクラウド上に構築された標準化基準を満たすアプリケーションの中から自らに適したものを効率的かつ効果的に選択する環境を整備しようとするもの。

※2 バックオフィス業務とは、「後方支援」という意味合いを持ち、企業等における経理、財務、人事、総務、一般事務などの、直接利益を生まない業務に相当するものこと。

※3 BPRとは、Business Process Re-engineering の略で、既存の組織やルールを抜本的に見直し、職務、業務フロー、管理機構、情報システムを再設計、再構築することで業務改革を行うこと。

このほか、「大分市行政改革推進プラン2018」において定着した取組を継続するなかで、RPA（レパティック・プロセス・オートメーション）等を活用した業務改革の推進などについて、引き続き実施していきます。

# 1. 総合的な行政マネジメント改革

## 推進項目【3】連携・協働の推進と民間活力の活用

### 《実施概要》

様々な資源制約に直面するなかで多様化する住民ニーズや課題に対応していくため、本市の行政改革では、市民との協働、県や周辺市町村との自治体間連携、企業、大学、NPOなど多様な主体との連携の取組を推進することで、各種施策をより効率的かつ効果的に展開しています。また、業務の執行や施設の管理運営等においては、民間活力を積極的に活用し、行政責任の確保に留意しながら行政責任を確保したうえで、可能な限り民間活力を活用しながら市民サービスの維持向上と経費の削減を図っています。

(仮称)新・大分市行政改革推進プランの計画期間中においても、これまで構築した枠組みにおける連携・協働や民間活力の活用に係る取組を継続するとともに、本プランのテーマに掲げる「利用者目線でのサービス向上」「持続可能な行財政運営」「新たなニーズやリスクへの対応」における取組を効果的に進めるための手段として、地域社会を支える様々な主体との連携や民間活力の活用についての新たな取組を積極的に検討していきます。

### 《年度計画》

取組内容	令和5年度 (2023)	令和6年度 (2024)	令和7年度 (2025)	令和8年度 (2026)	令和9年度 (2027)
<b>◆多様な主体との連携・協働</b> ・本プランのテーマに掲げる「利用者目線でのサービス向上」「持続可能な行財政運営」「新たなニーズやリスクへの対応」における取組を効果的に進めるため、新たな連携・協働の取組を検討します。	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施
<b>◆民間活力の活用</b> ・本プランのテーマに掲げる「利用者目線でのサービス向上」「持続可能な行財政運営」「新たなニーズやリスクへの対応」における取組を効果的に進めるため、新たな民間活力の活用を検討します。 ・指定管理者制度導入施設においては、指定管理期間の更新時期ごとに新たな活用の方向性を検討します。 ・PFS <sup>(※1)</sup> など、新たな民間活力の活用に係る手法についての調査・研究を進めます。	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施

※1 PFSとは、Pay For Success（成果運動型民間委託契約方式）の略で、地方公共団体等が、民間事業者に委託等して実施させる事業のうち、その事業により解決を目指す「行政課題」に対応した「成果指標」が設定され、地方公共団体等が当該行政課題の解決のためにその事業を民間事業者に委託等した際に支払う額等が、当該成果指標の改善状況に連動する事業をいう。

このほか、「大分市行政改革推進プラン2018」において定着した取組を継続するなかで、あなたが支える市民活動応援事業の推進、地域防災力の充実・強化、ひとづくり・地域づくりの推進、大分都市広域圏との連携などについて、引き続き実施していきます。

## 2. 利用者目線でのサービス向上

### 推進項目【1】情報発信サービスの充実

#### 《実施概要》

情報発信サービスにおける行政改革として、公式ホームページのほか目的別サイト<sup>(※1)</sup>によるサービスの向上に取り組むとともに、公式ツイッター、公式インスタグラム、公式ライン、公式動画チャンネルといったSNS等のツールを順次導入してきました。また、市報については、近年、従来の月2回から月1回の発行に変更した上で内容等の充実に努めています。

(仮称)新・大分市行政改革推進プランでは、引き続き利便性の高い公式ホームページとなるよう職員の技術、意識の向上を図り、リニューアルも含め検討・検証を行うとともに、市報、ウェブサイト、SNS<sup>(※2)</sup>など各種ツールのそれぞれの特性を生かして効果的に組み合わせ、より利用者目線に立った情報発信サービスの充実に努めます。

#### 《年度計画》

取 組 内 容	令和5年度 (2023)	令和6年度 (2024)	令和7年度 (2025)	令和8年度 (2026)	令和9年度 (2027)
<b>◆ホームページ等による情報提供の充実</b> ・公式ホームページ、目的別サイトについて、誰もが利用しやすいウェブサイトになるよう利用者目線に立った情報発信の充実に努めます。	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施
<b>◆各種広報ツールを活用した市政情報の効果的な発信</b> ・市報、ウェブサイト、SNS等、ツールごとの特性を生かして市政情報の効果的な発信に努めます。	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施

※1 目的別サイトとは、大分市子育て支援サイト「naana」、大分市移住応援サイト、大分市企業立地のご案内など、公式ホームページ以外で大分市が目的等に応じて開設しているウェブサイトをいう。

※2 SNSとは、Social Networking Service の略で、個人間のコミュニケーションを促進し、社会的なネットワークの構築を支援するインターネット等を利用した会員制サービスのこと。

このほか、「大分市行政改革推進プラン2018」において定着した取組を継続するなかで、オープンデータの推進などについて、引き続き実施していきます。

## 2. 利用者目線でのサービス向上

### 推進項目【2】市役所に行かなくても手続等ができる環境整備

#### 《実施概要》

マイナンバーカードの普及拡大とデジタル化の進展に伴い、市民が市役所に行かなくても手続ができる環境整備が求められるようになってきています。本市においても、平成30年7月に証明書コンビニ交付サービス※1を、令和3年10月にパソコンやスマートフォンからインターネットを利用して各種申請や届出を行うことができるオンライン申請サービスを開始しています。

(仮称)新・大分市行政改革推進プランの計画期間中には、オンライン申請システムやマイナポータル※2を活用し、申請件数の多い手続から順次オンライン申請サービスの拡充を進めるとともに、民間活力も活用しながら民間活力の活用も検討しながら、市役所以外の場所においてオンライン申請補助などのサービスを受けることができる場を拡大していきます。また、各種相談業務においても、市民がオンラインで相談を行うことができるサービスを検討します。

#### 《年度計画》

取組内容	令和5年度 (2023)	令和6年度 (2024)	令和7年度 (2025)	令和8年度 (2026)	令和9年度 (2027)
<b>◆オンライン申請サービスの拡充</b> ・申請件数が多い手続から順次オンライン化を進め、年間受理件数500件以上の手続をすべてオンラインで行うことができるようにします。	検討		実施・検証		
<b>◆公共サービスの提供場所等の拡大</b> ・市役所以外の場所において、オンライン申請補助などのサービスを受けることができる場の拡大を検討します。	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施
<b>◆オンラインによる各種相談等受付サービスの提供</b> ・各種相談業務において、市民がオンラインで相談を行うことができるサービスを検討します。	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施

※1 証明書コンビニ交付サービスとは、マイナンバーカードを利用して、全国のコンビニエンスストアなどに設置されているマルチコピー機（キオスク端末）で住民票の写しなどの証明書を受け取ることができるサービスのこと。

※2 マイナポータルとは、平成29年に開設された政府が運営するウェブサイトで、これを通じて、子育てや介護などの行政手続の検索やオンラインでの申請などのサービスの提供を受けることができる。

## 2. 利用者目線でのサービス向上

### 推進項目【3】窓口サービス改革の推進

#### 《実施概要》

本市では、窓口サービス改革として、フロアマネージャーや手続かっせ隊による手続支援の充実、窓口対応職員のスキルアップなどの取組を中心に利便性の向上に努めてきましたが、近年の自治体窓口改革の趨勢を見ると、死亡や引越しなどのライフイベントに伴う手続のワンストップ化、「書かない窓口、待たない窓口」の導入など、業務フローの見直しやデジタル技術の活用により来庁者の負担軽減を図る、窓口のスマート化が進んでいます。

（仮称）新・大分市行政改革推進プランでは、手続のオンライン化を進める一方で、こうした窓口サービス改革によるスマート化にもしっかりと取り組むことで、窓口における利用者目線でのサービス向上を図ります。窓口のスマート化に際しては、サービスを提供する側の職員の目線にも着目し、業務の効率化を同時に実現させることも重視していきます。

#### 《年度計画》

取組内容	令和5年度 (2023)	令和6年度 (2024)	令和7年度 (2025)	令和8年度 (2026)	令和9年度 (2027)
<b>◆ライフイベントに伴う手続のワンストップ化</b> ・死亡や引越しなどライフイベントに伴う複数の手続の取扱い窓口の一元化を検討します。	検討		実施・検証		
<b>◆書かない窓口の導入促進</b> ・デジタル等の活用により、各窓口における申請書記載に係る負担軽減を図ります。	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施

このほか、「大分市行政改革推進プラン2018」において定着した取組を継続するなかで、フロアマネージャーや手続かっせ隊による支援体制の推進、窓口対応職員のスキルアップなどについて、引き続き実施していきます。



## 2. 利用者目線でのサービス向上

### 推進項目【4】公共施設のサービス向上

#### 《実施概要》

利用者目線でのサービス向上は、公共施設におけるサービス提供においても重要な視点であり、指定管理者制度により民間の創意工夫を取り入れている施設については、行政評価を通じて、効率性に加えて、サービス向上の効果についての検証を行っています。

(仮称)新・大分市行政改革推進プランの計画期間中には、公共施設等の案内・予約システムの利便性の向上を図るとともに、外部評価の意見も踏まえながら、指定管理者による利用料金等についてのキャッシュレス決済の導入を始めとしたサービスの向上を図ります。また、市の直営で運営している施設等についても、事務事業評価等を通じて、更なるサービス向上を効率的に行うよう、検討を進めます。

#### 《年度計画》

取組内容	令和5年度 (2023)	令和6年度 (2024)	令和7年度 (2025)	令和8年度 (2026)	令和9年度 (2027)
<b>◆公共施設等案内・予約システムに係る利便性の向上</b> ・公共施設等案内・予約システムの開発により利便性の向上を図ります。	検討		実施・検証		
<b>◆指定管理者によるサービスの充実</b> ・行政評価（指定管理者制度導入施設評価）を通じて、サービスの向上を図ります。特に、指定管理者による利用料金等の支払いにおけるキャッシュレス決済の導入を促進します。	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施
<b>◆その他公共施設におけるサービスの充実</b> ・事務事業評価等を通じて、指定管理者制度導入施設以外の直営施設等におけるサービスの向上を図ります。	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施

### 3. 持続可能な行財政運営

#### 推進項目【1】健全な財政運営の推進

各種財政指標等の詳細については、こちら→  
※「大分市の財政」  
(令和4年度版)



##### 《実施概要》

今後の人口減少社会において、新たなニーズに対応しながら健全な財政運営を続けていくには、「選択と集中」の考えの下、効率的かつ効果的に事業を実施していく必要があります。また、中長期的な視点から、将来世代の負担を少しでも軽くするために今できる改革をしっかりと行っておくことも重要です。

(仮称)新・大分市行政改革推進プランの計画期間中には、こうした点を踏まえ、毎年度の予算編成の中で事業のスクラップ・アンド・ビルドを不断に行っていくために必要な改革を進めていきます。また、将来世代に負担を先送りしないよう、市債残高に十分留意していくとともに、地方公会計制度による財務諸表から得られる情報を基に、本市財政状況の経年比較や指標の分析等を行います。

##### 《年度計画》

取組内容	令和5年度 (2023)	令和6年度 (2024)	令和7年度 (2025)	令和8年度 (2026)	令和9年度 (2027)
<b>◆効率的な予算編成に向けた改革</b> ・事務事業評価において、重点経費に係る事業の効果測定の新手法を検討し、スクラップ・アンド・ビルドの徹底を図るとともに、分権型予算編成制度 <sup>(※1)</sup> と運用面での連携を高めることにより、効率的な予算編成に努めます。					
<b>◆将来の公債費負担を抑制するための市債の新規発行(借入に係る対応)額の抑制</b> ・各年度予算計上した市債についても、極力発行を取りやめるよう決算状況を見込むなかで借入抑制に努めることで、計画期間中における市債残高の増加を抑制します。					
<b>◆地方公会計制度による財務諸表の分析・活用</b> ・地方公会計制度 <sup>(※2)</sup> による財務諸表から得られる情報を基に、本市財政状況の経年比較や指標の分析等を行います。					

※1 分権型予算編成制度とは、各部局が主体的判断のもと、事業の選択と財源配分に工夫をし、各部局に配分された財源の範囲内で予算編成を行う制度のこと。

※2 地方公会計制度とは、現金主義・単式簿記である従来の地方自治体の会計制度とは別に、発生主義・複式簿記などの企業会計手法を取り入れた会計制度。市民へ分かりやすい財務諸表を提供することによる説明責任の充実や個別の事業等におけるマネジメントに財務情報を活用することにより効率的かつ効果的な行財政運営を図る。

このほか、「大分市行政改革推進プラン2018」において定着した取組を継続するなかで、健全化判断比率の健全性の確保、各種特別会計の健全化などについて、引き続き実施していきます。

### 3. 持続可能な行財政運営

#### 推進項目【2】公共施設等のマネジメントの推進

##### 《実施概要》

本市の公共施設等<sup>(※1)</sup>については、平成28年3月に策定した大分市公共施設等総合管理計画に基づき、適正な維持管理を長期的な視点で計画的に行う総合的なマネジメントを推進しており、計画に掲げる4つの基本方針<sup>(※2)</sup>及び分野別方針に基づいた課題に対応していくため、個別施設計画やまちづくりに関する各種計画等と調整を行い、全庁的な体制により、計画を推進しています。

(仮称)新・大分市行政改革推進プランの計画期間中には、公共施設等総合管理計画の改訂を行う予定であり、各個別施設計画に基づく長寿命化<sup>(※3)</sup>などに引き続き取り組んでいくなかで、近年の労務単価、建築物価等の高騰による予防保全に係る経費の増大や新たなニーズへの対応に伴う施設保有量の拡大などの課題に対応し、ライフサイクルコスト<sup>(※4)</sup>の縮減や保有量の最適化のための統廃合、複合化、集約化に取り組みます。

##### 《年度計画》

取組内容	令和5年度 (2023)	令和6年度 (2024)	令和7年度 (2025)	令和8年度 (2026)	令和9年度 (2027)
<b>◆ライフサイクルコストを踏まえたコスト縮減</b> ・各種個別計画に基づく長寿命化等や建て替えに際しては、ライフサイクルコストを踏まえたコストの縮減の検討を行います。	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施
<b>◆施設保有量の最適化のための統廃合、複合化、集約化</b> ・公共施設全体の保有量の最適化を図ります。	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施

※1 公共施設等とは、本市が所有する建築物(公共施設)だけでなく、道路・橋梁等のインフラ施設や公営企業の施設も含むものをいう。

※2 4つの基本方針とは、大分市公共施設等総合管理計画に掲げる「計画的保全による長寿命化の推進」「施設保有量の最適化」「市民ニーズに対応した施設の活用」「まちづくりと連動したマネジメントの推進」の4つをいう。

※3 長寿命化とは、長期的な視点で計画的な修繕を行う「予防保全」の考えを取り入れ、定期的な点検や診断結果に基づく計画的な保全を実施し、公共施設等をより長期間使用できるようにすることをいう。

※4 ライフサイクルコストとは、建物の企画設計段階、建設段階、運用管理段階及び廃棄処分段階における関連費用の総計のことをいう。

このほか、「大分市行政改革推進プラン2018」において定着した取組を継続するなかで、施設情報の一元化・共有化、市営住宅の計画的な保全改修の実施、教育施設の計画的な長寿命化の推進、橋梁等の計画的な長寿命化の推進、学校校舎等の有効活用などについて、引き続き実施していきます。

### 3. 持続可能な行財政運営

#### 推進項目【3】職員の働きやすさ・働きがいの向上

##### 《実施概要》

将来の労働力人口の減少が見込まれるなか、持続可能な行財政運営に向けて、必要な業務へのマンパワーを確保するため、人材育成や業務効率化に向けた取組を行うなかで、職員の働きやすさ、働きがいの向上を図る必要があります。

(仮称)新・大分市行政改革推進プランでは、業務効率化に向けた職員の提案制度の構築を検討するとともに、業務フローの見直しに伴う執務環境の改善を図ります。また、職員の適正配置については、中核市における職員数の状況や定年引上げに伴う対応等を踏まえ、新たな行政需要に対応するための人員を確保しながら、働き方改革やICTの活用等による事務事業の見直し、多様な雇用形態の職員の活用等を併せて進めることで組織としての効率性と生産性を高め、貴重な経営資源である職員を最大限に活用することとします。

##### 《年度計画》

取組内容	令和5年度 (2023)	令和6年度 (2024)	令和7年度 (2025)	令和8年度 (2026)	令和9年度 (2027)
<b>◆デジタル人材育成とその能力を活用した職員提案制度の構築</b> ・デジタル人材の育成と併せて、デジタルツールなどを活用した職員発信による庁内共通業務等の改善提案の制度の構築を検討します。	検討		実施・検証		
<b>◆業務フローの見直しに伴う執務環境の改善</b> ・BPRに伴い発生する余剰スペース等の有効活用による改善を図り、働きやすい環境を整備していきます。併せてペーパーレスの取組を強化推進します。	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施
<b>◆職員の適正配置</b> ・定年の引上げに伴う対応等を踏まえ、職員の適正配置に努めます。	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施

このほか、「大分市行政改革推進プラン2018」において定着した取組を継続するなかで、人材育成基本方針の推進、女性職員の活躍に向けた取組の推進、多様な雇用形態の活用による専門性の高い人材等の確保などについて、引き続き実施していきます。

## 4. 新たなニーズやリスクへの対応



### 推進項目【1】時代の要請に応じた業務改革

#### 《実施概要》

デジタル社会の進展は、社会経済活動の様態にも変化をもたらしており、キャッシュレス決済や電子契約などが今後一層進められていくと見られています。こうした動きは、社会全体の生産性の向上にもつながるものと期待されており、本市もこれに対応していかなければなりません。

(仮称)新・大分市行政改革推進プランでは、こうした社会の変化に的確に対応し、サービス向上、地域活性化、事務効率化につながっていくよう、現在市民サービス向上の観点から試験的に進めている、証明書等発行窓口における対応に加え、市の全ての収納業務について効率的にキャッシュレスに対応するための手法を検討するとともに、電子契約についても、試行的な導入を検討していきます。

#### 《年度計画》

取組内容	令和5年度 (2023)	令和6年度 (2024)	令和7年度 (2025)	令和8年度 (2026)	令和9年度 (2027)
<b>◆契約事務の電子化に向けた対応</b> ・立会人型の電子契約 <sup>(※1)</sup> について、導入に向けた調査・研究を進めます。					
<b>◆キャッシュレス社会への対応</b> ・庁内のキャッシュレス化を効率的に進めるため、業務フローの見直しを推進します。					

※1 立会人型電子契約とは、契約者の一方が、電子署名事業者のクラウド上に契約書を掲載し、他方がその内容に同意することによって、契約が成立するもの。電子証明書を必要とする「当事者型電子契約」と比べて簡易であるとともに、紙での押印が不要となるため、契約当事者双方において、作業時間や経費の節減等が期待される。

このほか、「大分市行政改革推進プラン2018」において定着した取組を継続するなかで、マイナンバーカードの普及促進などについて、引き続き実施していきます。



## 4. 新たなニーズやリスクへの対応

### 推進項目【2】戦略的な組織体制の構築等

#### 《実施概要》

これからの人口減少社会を見据え、社会のニーズやリスクなどの構造的課題に対応するための政策展開や効率的な行政運営を行っていくには、戦略的な組織体制の構築が重要です。また、新型コロナウイルス感染症対応など、庁内横断的な対応が求められる場合は、ニーズに的確に対応した弾力的な組織運営により対処していくことも必要となります。

組織体制については、行政課題を把握しながら戦略的に取り組んでいくことが重要であり、市民ニーズに迅速かつ的確に対応することのできる最適な組織を編成するとともに、庁内横断的な課題に対応するため、プロジェクトチーム等を積極的に活用するなど、弾力的な組織運営を行います。

#### 《年度計画》

取組内容	令和5年度 (2023)	令和6年度 (2024)	令和7年度 (2025)	令和8年度 (2026)	令和9年度 (2027)
<b>◆戦略的な機構改革の実施と弾力的な組織運営</b> ・新たな行政需要に迅速かつ的確に対応するため、戦略的な機構改革に取り組むとともに、必要に応じて弾力的な組織運営を行うなど、最適な組織体制の構築を図ります。	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施
<b>◆プロジェクトチーム等の積極的な活用</b> ・庁内横断的な課題への対応に向けてプロジェクトチームの積極的な活用を図ります。	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施

このほか、「大分市行政改革推進プラン2018」において定着した取組を継続するなかで、人材育成基本方針等の推進、人事評価制度の活用、職員採用に係る戦略的な採用活動の充実などについて、引き続き実施していきます。

## 4. 新たなニーズやリスクへの対応



### 推進項目【3】危機管理のマネジメント強化

#### 《実施概要》

危機管理のマネジメントについては、これまで、各職場に潜在する事故や事務処理ミスはもとより、災害発生時に迅速かつ的確な危機管理体制がとれるよう全庁的な体制を整備するとともに、全職員の危機管理意識の高揚を図ってきました。

(仮称)新・大分市行政改革推進プランの計画期間中には、ハード面における災害対策本部の機能強化や消防指令業務の全県下での共同運用などが予定されており、これに合わせて大規模災害等への対応力の強化を図っていきます。また、マイナンバーの利活用の拡大に伴う管理の徹底や、デジタル化の進展に伴う公的部門で取り扱うデータの質的・量的拡大や官民、地域の枠を超えたデータの利活用の活発化等に対応するための対策等を図っていくほか、都道府県と政令市で導入された法定の内部統制制度についての調査研究を行うなか、本市における既存の内部統制<sup>(※1)</sup>を踏まえながら、効率的で実効性の高いリスクマネジメント体制のあり方を検討していきます。

#### 《年度計画》

取 組 内 容	令和5年度 (2023)	令和6年度 (2024)	令和7年度 (2025)	令和8年度 (2026)	令和9年度 (2027)
<b>◆大規模災害等への対応力の強化</b> ・大規模災害、 <b>感染症の大流行</b> などへの対応力を強化します。					
<b>◆リスクマネジメントの強化</b> ・各職場に潜在する事故や事務処理ミスのリスクに対応するため、内部統制の強化を図ります。また、個人情報管理の徹底を図ります。					

※1 内部統制とは、地方公共団体における事務が適切に実施され、住民の福祉の増進を図ることを基本とする組織目的が達成されるよう、事務を執行する主体である長自らが、行政サービスの提供等の事務上のリスクを評価及びコントロールし、事務の適正な執行を確保すること。

このほか、「大分市行政改革推進プラン2018」において定着した取組を継続するなかで、情報セキュリティ対策の充実、公用車の事故防止などについて、引き続き実施していきます。

## 4. 新たなニーズやリスクへの対応

### 推進項目【4】時代の要請に応じた施設のあり方検討

#### 《実施概要》

(仮称)新・大分市行政改革推進プランの計画期間中においては、未利用地の有効活用なども課題となるなか、新たなニーズ等に対応するための施設整備の検討を進める必要がある一方で、建設から長い年月が経過した施設においては、その老朽化の度合いも踏まえながら、市民ニーズに応じた将来的な施設のあり方を検討すべき時期を迎えるものもあります。

そのような事案については、サウンディング型市場調査<sup>(※1)</sup>などを通じて民間事業者との意見交換を行い、様々な意見や提案の把握を行うことが効果的であると考えられることから、こうした手法を積極的に取り入れながら、PPP/PFI<sup>(※2)</sup>等を活用していくことで、市民ニーズへの的確な対応を図ります。また、新たな取組として、公園におけるPark-PFI<sup>(※3)</sup>の制度の活用なども検討していきます。

#### 《年度計画》

取組内容	令和5年度 (2023)	令和6年度 (2024)	令和7年度 (2025)	令和8年度 (2026)	令和9年度 (2027)
<b>◆市民ニーズに対応した施設の活用の検討</b> ・施設整備や改修の検討に当たっては、サウンディング型市場調査などを通じて民間事業者との意見交換を行い、様々な意見や提案について活用を検討します。	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施
<b>◆多様なPPP/PFI手法等の活用</b> ・新たな取組として、公園におけるPark-PFIの制度の活用などについて検討します。	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施

※1 サウンディング型市場調査とは、行政と事業者との意見交換等を通じて、公有地の利活用等の事業に対する様々なアイデアや意見を把握するために行う調査のことをいう。

※2 PPPとは、Public Private Partnership の略で、公民が連携して公共サービスの提供を行う仕組みのことをいう。また、PFIとは、Private Finance Initiative の略で、PPPの代表的な手法の一つ。公共施設等の建設・維持管理・運営等を、民間の資金や経営能力及び技術能力を活用して効率的かつ効果的に実施し、公共サービスを提供する事業手法のことをいう。

※3 Park-PFIとは、都市公園法の改正により創設された公募設置管理制度のことをいい、市が設置する都市公園内で飲食店、売店等の公園施設と広場や遊具等の設置・管理を行う民間事業者を公募により選定することで、都市公園の利便、魅力の向上を図ることができる制度。

このほか、「大分市行政改革推進プラン2018」において定着した取組を継続するなかで、指定管理者制度の活用などについて、引き続き実施していきます。

## 5. 未来を創造する経営財源の確保（歳入・歳出の改革）

### 推進項目【1】歳入の改革

#### 《実施概要》

コロナ禍からの社会経済活動の回復が期待される一方で、物価高騰や円安の進行など新たなリスクが懸念され、景気の動向は不透明であり、市税を始めとする歳入は大幅な増収が見込めない状況となっています。引き続き、自主財源の根幹である市税を始めとする各種債権について、高い収納率を保っていくとともに、(仮称)新・大分市行政改革推進プランの計画期間中においては、使用料・手数料などの受益者負担について、市民サービスの受益に応じ公平に負担を求めるという観点から、その適正化に向けて基本的な考え方の見直しに取り組むほか、新たな歳入の創出に向けた調査・研究に努めます。また、地方創生やデジタル化などの推進に当たっては、全庁を挙げて創意工夫に努め、国から交付される補助金等を活用します。

#### 《年度計画》

取組内容	令和5年度 (2023)	令和6年度 (2024)	令和7年度 (2025)	令和8年度 (2026)	令和9年度 (2027)
<b>◆自主財源の確保</b> ・受益者負担の適正化に向けた基本的な考え方の見直しの検討に着手します。 ・新たな歳入の創出に向けた調査・研究に努めます。					
<b>◆地方創生等に係る国補助金等の活用</b> ・国が地方創生やデジタル化を推進するために交付する補助金等を活用します。					

このほか、「大分市行政改革推進プラン2018」において定着した取組を継続するなかで、市税の安定的確保や、ふるさと納税、広告料、ネーミングライツ等の自主財源等の確保の促進などについて、引き続き実施していきます。

## 5. 未来を創造する経営財源の確保（歳入・歳出の改革）

### 推進項目【2】歳出の改革

#### 《実施概要》

（仮称）新・大分市行政改革推進プランの計画期間中においては、扶助費を始めとした社会保障関係費や新環境センター整備事業など投資的経費の増加等が見込まれるところであり、厳しい財政運営を強いられることが予想されることから、事務事業の整理・合理化を強化するため、行政評価制度の取組における事務事業評価や予算編成を通じて、各種補助金・負担金等の見直し、その他事務事業の見直しを徹底します。また、事務処理手法、手順等の見直しやデジタル技術の活用による行政事務の効率化の効果検証に努め、歳出の改革を推進します。

#### 《年度計画》

取組内容	令和5年度 (2023)	令和6年度 (2024)	令和7年度 (2025)	令和8年度 (2026)	令和9年度 (2027)
<b>◆事務事業の整理・合理化の強化</b> ・各種補助金・負担金等や施設の管理運営に係る事務事業評価を強化するとともに、予算への反映に努めます。	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施
<b>◆行政事務の効率化の効果検証</b> ・行政事務の効率化による削減時間数を算出し、効果の検証に努めます。	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施

このほか、「大分市行政改革推進プラン2018」において定着した取組を継続するなかで、管理運営経費の縮減、給与水準の適正化などについて、引き続き実施していきます。



## 5. 未来を創造する経営財源の確保（歳入・歳出の改革）

### 推進項目【3】計画期間中の収支安定に向けた取組の効果的な推進

#### 《実施概要》

（仮称）新・大分市行政改革推進プランの計画期間中においては、未来の創造に向けて必要な投資をしていく必要がある一方で、令和4年10月に公表した本市の「財政収支の中期見通し」において、令和8年度までの収支不足額の累計が40億円に達すると試算されるなど、厳しい財政運営を強いられることが予想されています。

施策の実現に向けては、事務事業の見直しや新たな財源の確保など、計画期間中の収支安定に直接効果を及ぼすような行政改革の取組を効果的に推進していく必要があることから、これら取組による活動指標として、年間の改善効果額目標を設定し、取組の強化を図ります。

#### 《年度計画》

取組内容	令和5年度 (2023)	令和6年度 (2024)	令和7年度 (2025)	令和8年度 (2026)	令和9年度 (2027)
<p>◆改善効果額目標の設定と取組の効果的な推進</p> <p>・計画期間中の収支安定に直接効果を及ぼすような行政改革の取組（歳入・歳出の改革）の改善効果額目標を年間10億円とし、その達成に向けて取組の強化を図ります。</p>	実施・ 検証	実施・ 検証	実施・ 検証	実施・ 検証	実施・ 検証

# 取組の継承～大分市行政改革推進プラン2018において定着した取組の継続～ ①

## 《継続取組について》

(仮称)新・大分市行政改革推進プランでは、全庁横断的に実施すべき変革に向けた新たな取組や強化する取組を5つのテーマのもとで重点的に推進しますが、「大分市行政改革推進プラン2018」で定着した以下の取組も「(仮称)新・大分市行政改革推進プラン」の計画期間中、継続して実施し、その取組状況について年度ごとにその状況を把握します。

### 1. 市民満足と利便性のさらなる向上

推進項目	実施概要
(1) 計画的な施策の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「大分市総合計画」に掲げられた諸施策の実現に向け、各種個別計画の推進を図ります。</li> <li>●人口減少に歯止めをかけ、地域の活性化を図るため、「大分市総合戦略」に掲げた施策を集中的・重点的に推進します。</li> </ul>
(2) 市民ニーズの的確な把握・対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>●各施策に対する市民の意識調査を行い、的確に市民ニーズの把握に努めるとともに、市民からの要望や意見等に対して担当課と連携を図り、対応します。</li> </ul>
(3) 窓口サービスの利便性の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>●窓口サービスの向上に向け、切れ目のない窓口支援サービスの充実や窓口対応職員のスキルアップ等に努めるとともに、利便性向上に向けた取組を推進します。また、相談窓口業務などの一層の充実を図ります。</li> </ul>
(4) 市民満足度の高い行政サービスの推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>●市民満足度の高い行政サービスの基盤となるマイナンバーカードの普及促進に取り組みます。市税等の支払いについては、多様な納付方法を検討するなど、満足度の高い行政サービスを推進します。</li> </ul>

### 2. 多様な主体との連携による活力の創造

推進項目	実施概要
(1) 市民のまちづくりへの参加・参画機会の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>●市民と行政とのパートナーシップによるまちづくりを推進するため、より多くの市民が参画できる機会を増やします。</li> </ul>
(2) 審議会機能等の充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>●市民の市政参加を促進し、広く市民の意見を政策形成過程に活用するため、審議会等の積極的な活用を図るとともに、女性委員の登用率の向上を図ります。</li> </ul>
(3) 市民とのコミュニケーションの推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>●多様な手法による市民とのコミュニケーションの機会を提供するとともに、市民の市政への参加意識の高揚を図ります。</li> <li>●各地域の皆様との議論を深めるなかで、地域の特性を踏まえたビジョンを推進します。</li> </ul>
(4) 地域コミュニティ活動の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>●市民総参加と協働のもと、これまで以上に地域で活躍する人材の育成に取り組みむとともに、地域づくりを進める取組を支援するなかで、地域の活力と魅力を最大限に引き出し、地域コミュニティをさらに活性化させていきます。</li> </ul>
(5) 連携による地域活性化の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>●地域におけるボランティア活動等を通じて、地域の特性に応じた活力と魅力を創造することにより、地域の振興や活性化を図ります。また、地域おこし協力隊の新たな視点を取り入れることにより、さらなる地域の活性化に取り組みます。</li> </ul>
(6) 県・周辺市町村との連携強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>●県と周辺市町村、姉妹友好都市等のそれぞれの特性や資源を生かし合って協力していく連携事業を推進し、単独で実施するよりも効果的な市民サービスを提供して、市民の生活をより一層、豊かで便利にしていきます。</li> </ul>
(7) 企業・高等教育機関との連携強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>●企業の社会貢献活動(CSR)への意識の高まりや、大学との地域振興への関わりを通じて、それぞれの得意分野を生かしながら、地域の活性化や市民サービスの向上を図ります。</li> </ul>
(8) 民間団体等との連携・協働の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>●様々な行政サービスの提供に当たり、民間団体等との連携・協働を図ることにより、地域課題の解決や地域活性化を図ります。</li> </ul>

# 取組の継承～大分市行政改革推進プラン2018において定着した取組の継続～ ②

## 3. 安定的な行財政基盤の強化

推進項目	実施概要
(1) 業務執行方式の見直し	●市民サービスの維持向上と行政責任の確保を図るなかで、可能な限り民間活力を利用するなど、効率的な業務の執行を行います。
(2) 公用自動車の見直し	●軽四輪公用自動車の効率的な運用・管理を行い、公用自動車の適正配置に努めるとともに、タクシーの有効利用を推進し、経費の節減を図ります。
(3) 公共工事の品質の確保等	●総合評価落札方式を活用することにより、総合的に優れた調達を行うとともに、入札・契約事務の効率化を図るなど、公共工事の品質の確保等に取り組みます。
(4) 公共施設等の総合的なマネジメントの推進	●公共施設等総合管理計画に掲げる4つの基本方針及び分野別方針に基づいた課題に対応していくため、個別計画やまちづくりに関する各種計画と調整を行い、全庁的な体制により、計画を推進します。
(5) 計画的保全による公共施設等の長寿命化	●持続可能な公共サービスの維持に向けた公共施設等の課題解決のため、中長期的視点に立った計画的な保全を推進します。
(6) 公共建築物・プラントの保有量の最適化	●今後の財政状況や人口特性などに見合った適切な施設保有量の検討を行い、施設の多機能化や集約化等を検討する「機能重視」の発想に転換し、施設保有量の最適化を図るとともに、学校校舎等の有効活用を図ります。
(7) 効率的な予算編成	●適正な基礎的財政収支(プライマリーバランス)の確保を図るとともに、分権型予算制度を活用し、各部局長の権限を拡大した効率的な予算編成を行います。
(8) 財政状況の把握と健全性の確保	●市の財務状況等をより正確に把握することにより、限られた財源を効率的・効果的に活用し、健全な財政運営を行います。
(9) 市税の安定的確保	●歳入の根幹である市税収入を確保するため、収納率の向上に向けた取組を推進します。
(10) 特別会計の健全化	●独立採算制の観点から、一般会計繰入金金の縮減を図るなど、特別会計の健全化に向けた取組を行います。

## 4. 合理的・効率的な事業手法による行政運営

推進項目	実施概要
(1) 行政事務の効率化	●事務処理手法・手順等を見直すことにより、行政事務の効率化を図ります。 ●業務のプロセス全体を詳細に分析、評価、改善を行うことを通じて抜本的な業務の効率化と利便性向上を実現します。
(2) 自主財源等の確保の促進	●広告料事業収入の確保など、あらゆる手法を凝らし、自主財源の確保に努めます。
(3) PPP/PFI等の導入推進・活用	●PFI手法や指定管理者制度等の民間活力を活用することにより、市民サービスの維持向上と経費の削減を図ることが見込まれる場合には、行政責任の確保に留意しながら、民間ノウハウ等を積極的に活用する取組を進めます。
(4) 公営企業における健全運営の推進	●公共下水道事業会計・水道事業会計について、民間の経営管理手法の導入などにより、独立採算を基本とした経営の健全化を図ります。

## 5. 職員の意識改革と組織体制の強化

推進項目	実施概要
(1) 人材の育成	●人材育成基本方針に基づき、職員の能力開発や倫理の向上に努めるとともに、健康管理にも配慮しながら、情熱あふれ、市民に信頼される職員を育成します。また、人事評価制度の活用により、人材育成や組織全体の公務能率の向上につなげます。
(2) 働きやすい職場環境づくり（働き方改革の推進）	●職員の働き方改革に関するプログラムを適宜見直ししながら、ワーク・ライフ・バランスを実現できる環境整備と職員の意識醸成を図る取組を推進します。
(3) 人材の確保	●採用試験の見直しや職員採用に係るPRの強化、戦略的な採用活動の実施などにより、高い資質と意欲を有する人材を確保するとともに、多様な雇用形態を活用するなかで、行政実務の専門化・高度化に対応できる人材の確保にも努めます。
(4) 職員配置と給与水準の適正化	●職場ごとの業務量を把握し、職員の適正な配置を図るとともに、再任用、任期付、会計年度任用職員等を活用し、効率的かつ効果的な人員配置を行います。 ●引き続き、給与水準の適正化に取り組みます。
(5) 組織マネジメントの強化及び透明性の向上	●各職場に潜在する事故や事務処理ミスはもとより、災害発生時に迅速かつ確かな危機管理対応が取れるよう、全庁的な体制を整備するとともに、全職員の危機管理意識の高揚と共有を図ります。また、行政情報を積極的に市民に提供することにより、市民への説明責任を果たします。
(6) 改善を継続する職場づくり	●職員からの建設的な意見や提案等を積極的に募るとともに、カイゼン運動を継続的に実施することにより、職員の改革意欲の高揚、連帯感の醸成を図ります。