

■行政改革推進プラン(第6次) 令和5年度取組実績				資料① (全体版)
項 目		実施概要および取組内容	R5年度取組実績	担当課名
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				
◆市民満足度の把握と活用		・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。	・より市民が回答しやすくなる様、市民意識調査の質問数や回答の選択肢について見直しを行った。それに伴い、調査票のページ数を削減でき、印刷製本費の削減が図られた。(R4:24ページ ⇒ R5:16ページ) ※全体の回答率 R4:37.4% R5:36.8%	企画課
◆行政評価制度の活用		・行政評価制度の手法を見直します。 ・総合計画の策定に当たり、EBPM(※)の手法の活用を検討します。 ※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。こと。	・他自治体の行政評価制度実施手法の調査・研究を行い、令和6年度より大分市行政評価・行政改革推進委員会内に新たに事務事業評価部会を設置し、事務事業の見直しに係る外部評価を導入することとした。 ・令和7年度からの新総合計画策定に向け、本市に関わる様々なデータを収集・分析した。(データ集の作成)	企画課
◆市民参画・市民提案の手法の充実		・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。 ・市民政策提言制度の手法を見直します。	・令和7年度からの新総合計画策定に向けて、若者ワークショップ(17～28歳の30人が参加)を開催し、市長に提言を行ったほか、若者アンケートを実施し、市政に対する意見を収集した。	企画課
【2】デジタル社会に対応した業務全般の改革				
◆財務会計事務の抜本的な見直し		・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ないます。	・財務会計システムにおける電子決裁機能の開発を行う中、電子決裁が可能な伝票の洗い出しを行った。あわせて、10部署で電子契約・電子請求の実証実験を行った。	情報政策課
◆システム標準化に伴う業務フローの抜本的見直し		・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(※)を推進します。 ※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。	・標準化対象20業務の標準仕様書と本市の現行システムの比較分析(Fit&Gap)作業を実施し、業務フローの見直しに着手した。	情報政策課
◆その他DXに伴う業務フローの抜本的見直し		・窓口サービス改革その他の業務改革によるDXツールの導入等にに合わせて、対象業務の効率化に向けたBPRを推進します。	・データに基づいた効果的・効率的な業務の執行のため、携帯電話の位置情報(GPS)を活用した人流分析サービス(※)を令和5年11月に導入し、操作説明会を実施した。(1課において本サービスで得られた情報の活用実績あり) ※人流分析サービス(KDDI Location Analyzer)とは、人の動きや流れの行動をスマートフォンなどデバイスの位置情報から収集し可視化したサービス	情報政策課
			・業務効率化を図るため、kintone(※)の環境を構築し、導入を希望する48課を対象に令和6年2月から3月にかけて操作説明会を実施し、次年度実施に向けた募集を行った。 ※kintoneとは、プログラミングの知識がなくても、ドラッグ＆ドロップによる直感的な操作で業務のシステム化や効率化を実現するアプリが作成可能なクラウドサービス	情報政策課
			・介護認定業務のうち、認定調査と認定審査会にそれぞれ令和6年3月よりシステムを導入した。認定調査ではタブレット端末に認定調査内容を入力することで、容易に調査票を作成できるようになった。また、作成した調査票のデータ化等により認定審査会のペーパーレスでの実施が可能となり、審査会準備にかかる時間の短縮など業務効率化に繋がった。	長寿福祉課
			・土木建築部の道路や河川等の施設管理に関する情報や工事に関する情報を庁内の統合型GISで一元管理し、各課間及び現場等からも利用を可能にするための検討を行い、令和6年3月より実装した。	道路維持課
			・職員の負担軽減を図るため、RPA(※1)及びAI-OCR(※2)の運用により業務効率化を図った。 《削減時間数》 【RPA】 会計年度任用職員時間外勤務入力業務・・・238時間 【AI-OCR】 砂防指定地指定土地積表データ化業務・・・170時間 日本スポーツ振興センター災害共済給付制度給付業務・・・42時間 ※1 RPAとはRobotic Process Automationの略語で、パソコンで行っている事務作業を自動化できるソフトウェアロボット技術のこと ※2 AI-OCRとは、OCR(Optical Character Recognition/画像データからテキスト部分を認識し、文字データに変換する光学文字認識機能のこと)に、AI(人工知能)技術を融合させた最先端のOCR技術のこと	情報政策課 RPA導入各課
			・令和6年第1回定例会から、ペーパーレス会議システムを導入し、議員は本会議や委員会等の資料をタブレット端末で閲覧が可能となった。(令和6年第2回定例会までは紙資料との併用実施)	議事課
◆マイナンバーカードの利活用の促進		・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。	・長寿応援バス事業のICカード化に向けてあり方検討会を4回開催。その中でマイナンバーカードと交通系ICカードを連携する仕組みを先進事例として市より示し、手法の1つとして検討した。	長寿福祉課

■行政改革推進プラン（第6次） 令和5年度取組実績				資料①（全体版）
項 目		実施概要および取組内容	R5年度取組実績	担当課名
	【3】連携・協働の推進と民間活力の活用			
	◆多様な主体との連携・協働	・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。	・大塚製薬（株）との包括連携協定に基づき、熱中症の啓発に関する有識者会議を開催した。	企画課
			・令和5年度に県内自治体へ上下水道管路台帳システムの共同利用の呼び掛けを行い、水道事業では令和6年1月に津久見市、令和6年3月に臼杵市が利用開始。 ・下水汚泥燃料化事業は、参画する7市1町との「事務委託に関する規約」について令和5年第4回定例会で承認を得た。	経営企画課 下水道施設管理課
			・県下14消防本部の消防指令業務の令和6年10月からの共同運用開始に向けて、関係市町と調整を行った。	通信指令課
	◆民間活力の活用	・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。	・若者の起業を応援するため、令和5年9月から令和6年3月まで若手起業家育成施設～オオイタミライブス～を開所。民間のノウハウを活用することにより、若者の起業コミュニティ形成が図られた。	創業経営支援課
・民間プールを活用した水泳授業を実施。（実施校：金池小、東植田小）			体育保健課	
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			
	◆ホームページ等による情報提供の充実	・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を図ります。	・消防団WEBサイトにおいて、適宜、消防団に関するニュースなどを更新するほか、令和6年2月よりInstagram等のSNSを開設し、更新状況について発信を行うようにした。	消防局総務課
	◆各種広報ツールを活用した市政情報の効果的な発信	・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。	・インターネット検索連動型広告を実施。（インターネット上で自殺等に関連する用語が検索された時に、相談窓口一覧が掲載された市のホームページ（『さまざまな悩みに関する相談窓口を「みまもんきー」がご紹介します』）に誘導するweb広告が掲示され、クリックすると各種相談窓口の情報提供を行い相談を促すもの） 大分市ホームページ内該当ページのアクセス数が、令和5年8月の運用開始後から、前年度同月比で約500件以上増加し、その後も同様のアクセス数で推移している。	保健予防課
			・令和5年6月に「大分市デジタルアーカイブ～おおいたの記憶」の一般公開を開始し、市内の文化財や歴史資料館・図書館・美術館等が所蔵する貴重な文化資源をインターネット上で公開。令和6年2月末時点で約1,850件の画像を公開し、これまでのアクセス数は約17,000件となっている。	文化財課
	【2】市役所に行かなくても手続等ができる環境整備			
	◆オンライン申請サービスの拡充	・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。	・令和5年度は、年間申請受理件数1,000件を超える手続について、可能なものから順次オンライン化を実施し、高額療養費支給申請書（簡素化該当世帯用）や軽自動車税（種別割）減免申請書など、合計43件の行政手続をオンライン化した。	情報政策課
	◆公共サービスの提供場所等の拡大	・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。	・市役所以外の場所においてオンライン申請ができる仕組みについて、郵便局をはじめとした複数の事業者より説明を受け、導入可能性についての検討を行った。	企画課
	◆オンラインによる各種相談等受付サービスの提供	・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。	・遠隔地から接客ができるサービスについて、事業者より説明を受け、支所や行政センターでの相談受付について導入可能性の検討を行った。	企画課
	【3】窓口サービス改革の推進			
	◆ライフイベントに伴う手続のワンストップ化	・死亡や引越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。	・引越しや戸籍の届出の7種類（転入・転居・転出・出生・婚姻・死亡・離婚）の手続き、届出で必要となる市役所での関連手続きを分野別に一覧化した「ライフイベント別手続きチェックシート」の素案を作成した。	市民課
・死亡に伴う手続きにおける申請書様式の標準化に向けた検討を行った。また、死亡に伴う必要な手続きや持ち物、市役所以外での手続きに必要なとなる証明書などを案内する手続きガイドの作成に向けて、他都市調査や葬祭業者での配布状況の調査を行った。			市民課	
◆書かない窓口の導入促進	・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。	・市民課内で窓口業務改革チームを結成し、現行の各種窓口業務のフロー及び動線、マニュアルの整理、窓口関係課との連携業務及び受付代行（業務委任）事務の検討、本人確認手順の統一化及び申請書様式の標準化に向けた検討を行った。	市民課	
		・窓口スマート化推進部会および検討チームを立ち上げ、「書かない窓口」システム導入に向け検討を行った。あわせて、同システムを導入している自治体へ先進地視察を実施した。（視察先：横須賀市、小田原市、藤枝市、越谷市、諫早市、鹿児島市）	企画課 市民課	

資料①（全体版）

行政改革推進プラン（第6次）

令和5年度取組実績

項 目		実施概要および取組内容	R5年度取組実績	担当課名
	【4】公共施設のサービス向上			
	◆公共施設等案内・予約システムに係る利便性の向上	・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。	・令和6年度中の新システムの稼働に向けて、公募型プロポーザル方式により業者選定を行い、システム開発に着手した。	文化振興課
	◆指定管理者によるサービスの充実	・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。	・大分市営温水プールにおいて、SNSを使用した施設の利用情報の発信、健康情報紙の配布、子どもフラダンス教室などの新規教室開講等施設利用者のサービス向上に寄与する取組を実施した。	企画課
	◆その他公共施設におけるサービスの充実	・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。	・のつはる西部の楽校等において、サービスの向上に寄与する取組に活用するため、お客様アンケートによるニーズ把握や満足度調査を行った。	企画課

3. 持続可能な行財政運営

【1】健全な財政運営の推進				
	◆効率的な予算編成に向けた改革	・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たな手法を検討し、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。	・企画課主導による事務事業の見直し（対象事業の抽出）を踏まえ、財政課による予算編成作業（予算査定）の中で見直しを検討し、最終的に32事業の見直しを行った。	企画課 財政課
	◆将来の公債費負担を抑制するための市債借入に係る対応	・各年度予算計上した市債についても、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。	・市全体の決算収支を見込む中、借入抑制について検討を行った。	財政課
	◆地方公会計制度による財務諸表の分析・活用	・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。	・財務諸表から得られる情報を基に、財政状況の経年比較や指標の分析、他都市との比較等を行い、今後の財政運営の方向性の参考にした。	財政課
【2】公共施設等のマネジメントの推進				
	◆ライフサイクルコストを踏まえたコスト縮減	・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。	・金池小学校の建設・維持管理にPFI（BTO方式※）を活用した。 ※BTO方式とは、民間事業者が施設を建設し、施設完成直後に公共に所有権を移転し、民間事業者が維持管理及び運営を行う方式。	企画課 学校施設課
			・大在東小学校の建設にあたり、DB方式（※）を活用した。 ※DB方式とは、設計及び施工の両方を一括して発注する方式。	学校施設課
			・新環境センターの建設・運営にあたりPFI（BTO）方式を活用した。 令和5年7月14日に事業契約を締結した。	清掃施設課
			・荷揚複合公共施設建設の建設・運営に当たりPFI（BTO）方式を活用した。	企画課
			・大分市公営住宅等長寿命化計画により敷戸の市営住宅の集約化を実施した。	住宅課
			・市営住宅の省エネ化を図り共用部の照明をLED化した。【実績：29棟431か所】	住宅課
	◆施設保有量の最適化のための統廃合、複合化、集約化	・公共施設全体の保有量の最適化を図ります。	・令和6年3月「主要浄水場等再構築基本計画」改訂。 農業集落排水事業の公共下水道事業引取りに向けて、関係各課で協議を実施。 ・活き活きブラザ潮騒について今後の在り方を検討し、廃止方針を決定した。（令和6年4月1日付廃止）	経営企画課 水道整備課 下水道施設管理課 福祉保健課
【3】職員の働きやすさ・働きがいの向上				
	◆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	・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。	・「大分市デジタル人材像及び育成研修の実施方針」に基づき、kintone、オンライン申請、生成AI、BIツール（※）といったデジタルツールなどに関する集合研修やeラーニング研修を実施した。 ※ 「ビジネスインテリジェンスツール」の略で、企業などに蓄積された大量のデータを集めて分析し、迅速な意思決定を助けるためのツール	情報政策課
			・職位や役割に応じ、対象者・内容をより明確にするために、「大分市デジタル人材像及び育成研修の実施方針」の見直しを実施した。	情報政策課
	◆業務フローの見直しに伴う執務環境の改善	・BPRI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推進します。	・ペーパーレス化及び業務効率の向上を図るため、財務会計システムの新たな機能として、電子決裁機能の開発を行った。（令和6年7月稼働予定）	総務課
	◆職員の適正配置	・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。	・定年の引き上げに伴い、60歳を超える職員が担う職の整理を行ったうえで、当該職員の意向等を十分に踏まえ、職員の適正配置に努めた。	人事課

■行政改革推進プラン(第6次) 令和5年度取組実績				資料① (全体版)
項 目		実施概要および取組内容	R5年度取組実績	担当課名
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				
◆契約事務の電子化に向けた対応		・立会人型の電子契約について、導入に向けた調査・研究を進めます。	・大分県において令和4年9月から電子契約を導入・試行運用を開始したことを受け、同様の電子契約サービスの実証実験を実施した。	契約監理課
◆キャッシュレス社会への対応		・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。	・「書かない窓口」システムの導入を検討する中で、現在導入を行っていない支所等へのキャッシュレス決済端末の導入について検討を行った。	企画課
【2】戦略的な組織体制の構築等				
◆戦略的な機構改革の実施と弾力的な組織運営		・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。	・本市の重要事項等について企画立案するため、「大分市総合政策企画会議」を令和5年8月に設置した。	企画課
			・庁内の横断的な連携を強化し、各種施策をスピード感を持って実施するため、令和5年5月に企画部に政策調整を担当する審議監1名と、市長室にこれを補佐する参事補1名を配置した。	人事課
◆プロジェクトチーム等の積極的な活用		・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。	・学校の改修等にDB方式等を採用した事業について、関係課でPTを立ち上げ業務の効率化を実施(大在東小、城南中)	企画課 学校施設課
			・行政改革推進PTを立ち上げ、業務効率化について検討を実施。検討の結果、令和6年第1回定例会から、ペーパーレス会議システムを導入し、議員は本会議や委員会等の資料をタブレット端末で閲覧可能とした。(令和6年第2回定例会までは紙資料との併用実施)	企画課
【3】危機管理のマネジメント強化				
◆大規模災害等への対応力の強化		・大規模災害、感染症の大流行などへの対応力を強化します。	・家島地区に津波発生時の避難場所として命山を整備した。	防災危機管理課
			・荷揚複合公共施設内に「おおいた消防指令センター」のシステム機器整備を行った。 ・無線基地局設備及び各署所指令機器等を設置した。	通信指令課
◆リスクマネジメントの強化		・各職場に潜在する事故や事務処理ミス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。	・大分市の保有する個人情報の安全管理のための措置に関する指針に基づき、個人情報の取扱いに従事する職員に対し研修を実施するとともに、監査計画を策定し監査を実施するなど個人情報の適切な管理の徹底を図った。	総務課 企画課
【4】時代の要請に応じた施設のあり方検討				
◆市民ニーズに対応した施設の活用の検討		・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。	・令和9年度以降に廃止予定の福宗環境センターおよび佐野清掃センターについて、跡地利用の可能性等を判断するためのサウンディング調査を実施した。	清掃施設課
			・佐野植物公園にてインクルーシブ遊具の体験会を実施した。	公園緑地課
◆多様なPPP／PFI手法等の活用		・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。 ※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。	・Park－PFIの活用に向け大分城址公園のサウンディング調査を実施した。	公園緑地課
5. 未来を創造する経営財源の確保(歳入・歳出の改革)				
【1】歳入の改革				
◆自主財源の確保		・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。	・残骨灰の処理業務委託の見直しを実施した。(残骨灰から排出される有価物を再利用)	市民課 大分市葬斎場
			・国宗市有地、牧放置自転車保管場、高崎山自然動物園の一部(あそびーち底地)ほか3箇所を売却	管財課 観光課 他
◆地方創生等に係る国補助金等の活用		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。	・関崎海星館にネーミングライツを導入した。 (契約相手:JX金属 契約期間:R5.7.1～R10.3.31 契約金額:4,750千円 年額:1,000千円 ※令和5年度のみ750千円)	社会教育課
			・デジタル田園都市国家構想交付金(デジタル実装タイプ 5件、地方創生推進タイプ 3件)などの活用	企画課 他
【2】歳出の改革				
◆事務事業の整理・合理化の強化		・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。	・事務事業評価の強化を図るため、これまで以上に事業効果や課題等が把握できるよう、評価シートの見直しについて検討を行った。	企画課
◆行政事務の効率化の効果検証		・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。	・RPAの導入等により会計年度任用職員時間外勤務入力業務などの削減時間数の把握を行った。	情報政策課 RPA導入各課
【3】計画期間中の収支安定に向けた取組の効果的な推進				
◆改善効果額目標の設定と取組の効果的推進		・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。	・令和5年度取組の結果として2,932,314千円の改善効果額が算出された。 ※見込み効果額を含む (歳入:1,649,143千円 歳出:1,283,171千円)	企画課