# 第6章 行財政改革の推進による自立した まちづくり

施策

# 効果的・効率的な 行政運営を推進する



# 🥟 前期基本計画の取組

- ●行財政改革を確実に推進するため、令和元年度から令和5年度までの5年間を期間とする第4次 市行財政改革大綱\*に基づき、37項目からなる行財政改革に着手しました。
- ●行政評価システムにより施策評価及び事務事業評価を実施し行政サービスの質の向上に努めました。また、評価結果を公表することで透明性の高い行政運営を推進しました。
- ●行政評価に対する客観性を確保するとともに、市民目線の意見を施策に反映させるため、令和2年度から、有識者、各種団体代表などで組織する行財政改革懇談会による外部評価を開始しました。
- ●令和4年度に木内酒造株式会社と包括連携協定を締結し、包括連携協定先が14団体となりました。
- ●水戸市を中心とする県央地域の9市町村が連携及び協力し、定住に必要な生活機能の確保及び充実を図るため、平成28年7月に茨城県央地域定住自立圏\*を形成し、さらに令和4年2月には、より広範な分野での連携が可能となるいばらき県央地域連携中枢都市圏\*の形成に関する連携協約を水戸市と締結しました。
- ●市総合計画と各種計画との整合性を図りながら、それぞれの計画の目標達成に向けて進行管理を 行うことで、各分野にわたる行政運営を計画的に進めました。
- ●市政運営の新たな指針として第2期総合戦略及び那珂ビジョン\*を策定しました。
- ●業務の効率化を図るため、一部の業務でRPA\*の実証実験を行い、効果が確認できたため、令和 4年度からRPAを導入しました。
- ●民間のノウハウを活かし市民サービスの向上と経費の削減を図るため、那珂聖苑で平成30年度から指定管理者制度\*を導入しました。

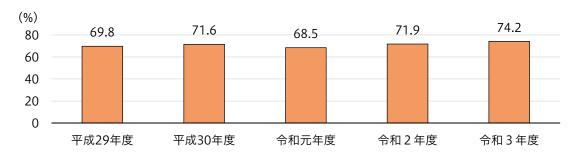
# 現状

- ●行政組織については、市民サービスの低下を招かないよう、必要に応じた見直しを行っています。
- ●行政評価システムは、予算や実施計画と連携することによりPDCAサイクル\*をより実効性のある ものとしています。
- ●令和3年度(令和2年度振り返り)の施策評価の結果では、31施策中、5年前より向上したとしている施策が14施策で45%、近隣団体と比較し、どちらかといえば高水準、同水準としている施策は22施策で71%となっています。
- ●令和3年度(令和2年度振り返り)の事務事業評価においては、評価対象事業217事業のうち、廃止、休止、終了及び統廃合が13事業、見直しが128事業で、それらを合わせた141事業(65%)が見直しなどとして評価されており、効率的かつ効果的な行財政運営に資する結果であると考えられます。
- ●指定管理者制度\*は、市総合保健福祉センター、常陸鴻巣駅ふれあい駅舎及び那珂聖苑で導入しています。
- ■RPAを利用する業務を拡大するため、対象業務の選定を進めています。

# 課題

- ●市の財政状況が厳しい中で、市民満足度の高い行政サービスを提供していくためには、行財政改革を引き続き推進する必要があります。また、行政評価システムは、より効果的な活用が可能であるか検討が必要です。
- ●市民サービスの向上や行政事務の改善を図るため、職員研修や人事評価制度により、職員の職務 遂行能力の向上や人材育成に取り組む必要があります。
- ●人事評価制度については、職員の業績や能力を公正に評価するための評価者の能力向上に取り組む必要があります。
- ●地方分権の進展に伴う地域間競争に勝ち抜くために、地域の魅力の発信力を強化し地域活性化 を図るとともに、市民との連携はもとより産学官連携の充実を進める必要があります。
- ●個人情報の保護や漏えいの懸念が指摘されているため、情報セキュリティの強化対策が必要です。
- ●自治体の情報システムの標準化及び共通化、行政手続のオンライン化\*などを踏まえ、セキュリティポリシー\*やセキュリティ対策を適切に見直す必要があります。
- ●行政手続のオンライン化、RPA\*の活用などデジタル技術に対応できる人材を育成する必要があります。
- ●事務の効率化による業務負担の軽減や効率的な人員配置のため、各種業務の民間委託などについて推進する必要があります。
- ●変化する社会情勢から生じる課題や多様化する市民ニーズに対して、意欲を持って職務を遂行できるよう職員の意識改革に努める必要があります。

## 行政サービスに対する市民の満足度





産学官連携による中学校部活動保護者会での取組

# 施策の目的と成果指標

対 象 行政

意 図 効果的かつ効率的に行政サービスを提供する

成果指標	現状値	中間目標値	目標値
	(令和3年度)	(令和7年度)	(令和9年度)
行政サービスに対する市民の満足度	74.2%	78.0%	80.0%

# 基本事業と方針、主な現事務事業

## 基本事業 1 行財政改革・行政評価の推進

#### 方針

- ●持続可能な地域社会の形成や新たな行政ニーズに的確に対応できるように、効果的な行政経営を推進します。
- ■限られた財源の中で効率的かつ効果的に行政経営を行うため、職員の定員管理の適正化に努めるとともに、行政評価システムを活用することにより取り組むべき施策や事業の改革改善を行い、行政のスリム化に努めます。
- ●行財政改革の推進に当たっては、職員が自らの問題として捉え、全庁的に取り組むとともに、外部評価を実施し市民の意見を行政運営に反映します。

#### 主な現事務事業

## 【那珂ビジョン(育成)】

·行政改革推進事業

# 基本事業2 地方分権化への対応

#### 方針

- ●産学官連携の内容を充実し、まちづくりや地域振興に 有効な施策又は事業の企画立案に活用します。
- ●権限移譲や市民ニーズの多様化により増加又は高度化する業務に対応し、独自性を持った政策を立案及び形成できるように、職員の資質向上を図ります。

#### 主な現事務事業

## (那珂ビジョン(支援))

・いい那珂パートナー連携事業

#### 基本事業3 広域行政の推進

#### 方針

●いばらき県央地域連携中枢都市圏\*については、地域経済の活性化や都市機能の向上、生活環境の充実など各政策分野における施策の展開を構成市町村と連携を図りながら実施します。

#### 主な現事務事業

·広域連携事業



## 基本事業4 計画行政の推進

#### 方針

- ●市総合計画をはじめとする各種計画の策定に当たっては、 アンケートやワークショップ\*などの実施により各世代の市 民意見を的確に把握し、計画への反映に努めます。
- ●市総合計画と各種計画との整合性を図り、目標の達成に向けて進行管理を行うことで、各分野にわたる行政運営を統一的かつ確実に推進します。
- ●市総合計画に掲げる施策を確実に展開するため、選択と集中による実効性の高い実施計画を策定し、計画的に行政運営を進めます。

## 主な現事務事業

- ・総合計画策定事業
- ·各種計画策定·管理事務

# 基本事業5 デジタル化の推進と効果的な行政運営

#### 方 針

- ●自治体の情報システムの標準化及び共通化、行政手続のオンライン化\*、A I\*・R P A\*の利用などデジタル化\*を推進することで、業務の効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上につなげていきます。
- P P P \* / P F I \* などの民間活力の導入については、効果や課題を十分に検証した上で、適切な行政サービスを確保しながら活用を進めます。
- ●社会経済情勢の変化に的確に対応できる職員を育成するため、職位や職務に応じた基礎的役割を認識するための階層別研修、政策形成能力や法務能力の向上を重視した専門研修を実施するほか、国や県に実務研修生として職員を派遣するなど、職員研修の充実を図ります。
- ●各職場におけるOJT\*を通して公務員としての意識を醸成し、市民目線で応対できる職員となるように、効果的な人材育成を行います。
- ●人事評価制度の活用により、目標の達成に向けて個々の職員が職務遂行能力を高めることで、職員全体のスキルの底上げを図るとともに、職員の能力及び実績に基づいた人事管理を行います。
- ●多様で柔軟な働き方が選択できる環境を整備することにより、職員のワーク・ライフ・バランス\*を確保するとともに、仕事の見える化を意識して情報の共有と業務の効率化を図り生産性を高めることで、職員が意欲を持って職務を遂行できる環境づくりを進めます。
- 新たな行政課題や市民の多様なニーズに即応した施策を 実行するため、行政組織の充実及び強化に取り組むととも に、組織の横断的な連携を図りながら、プロジェクトチーム\*などを臨機に編成し、組織の効率化を目指します。

#### 主な現事務事業

## 那珂ビジョン(育成)

- ・DX推進事業
- ·職員研修事業
- ·行政改革推進事業
- 総務事務費

# 関連する市の計画

第4次市行財政改革大綱(令和元年度~令和5年度)

施策

# 健全な財政運営を図る



# ● 前期基本計画の取組

- ●市税、各種使用料などの納付について、利便性向上や機会の拡充を図るため、コンビニエンスストアでの納付やスマートフォンアプリ\*を用いた納付を可能にしました。また、口座振替推進会議を開催し、関係機関と□座振替推進強化を図るとともに、ペイジー\*□座振替受付サービスの導入により、市税などの□座振替を推進しました。
- ●市税、各種使用料などの公金の滞納については、市収納対策推進本部会議を設置して収納の強化を図りました。
- ●市の広報紙やホームページへの有料広告掲載、動画モニターや広告付き案内板の設置、ネーミングライツ\*の導入のほか、ふるさとづくり寄付\*や企業版ふるさと納税の推進により、自主財源の確保を図りました。
- ●経費の節減合理化と財源の効果的及び効率的な配分による予算編成に取り組み、持続可能な財政運営を図りました。
- ●統一的な基準による地方公会計制度\*の推進及びそれに伴う固定資産台帳の整備更新を通して、 財政状況及び保有資産の透明性の向上に努めました。
- ●市保有の財産及び物品を適切に管理するとともに、活用が図られていない市有地などについては 売却処分を行いました。
- ●バリアフリー\*化や脱炭素\*化に努め、誰もが安心して利用できる施設づくりを推進するため、市公 共施設等マネジメント計画を令和3年度に改定しました。

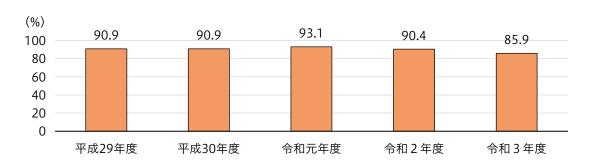
# 現状

- ●徴収率は、滞納者の法的処分の強化と□座振替の推進、コンビニエンスストアでの収納などにより令和3年度は97.5%となっており、県平均97.3%を上回っています。
- ●有料広告については、各媒体の特性を活かしながら拡充を進めています。
- ●ふるさとづくり寄付については、特産品などの謝礼品の数やポータルサイト\*の数を増やしたことにより寄附が増加しています。
- ●本市の財政状況は、令和3年度末で経常収支比率\*が85.9%、市債残高が約180億円、基金残高が約62億円となっています。
- ●歳入は、市税についてはほぼ横ばいで推移している状況にあり、地方交付税についても、今後大幅な増加は見込めない状況となっています。
- ●歳出は、扶助費\*や公債費\*などの義務的経費が増加しているほか、道路などの社会資本\*整備や 老朽化している公共施設の修繕に対する財政需要が高まっています。
- ●監査制度の「例月現金出納検査\*」、「定期監査\*」及び「決算審査\*」において、市の予算執行などについて厳正な監査などが行われています。

# 課題

- ●企業誘致、雇用確保などの施策を含め、総合戦略に掲げた移住・定住促進策を推進し、税収を確保する必要があります。
- ●有料広告については、引き続き広告代理店方式\*を推進し、安定した収入の確保に努める必要があります。
- ●ふるさとづくり寄付\*については、市や特産品などのPRを進めながら、謝礼品の更なる拡充を図り、自主財源の確保に努める必要があります。
- ●人口減少や少子高齢化の進展など社会情勢の変化により、歳入の根幹である市税については伸びが見込まれない中、公共施設などの老朽化による計画的な大規模修繕、社会保障費の増加などが見込まれており、対応が必要となっています。
- ●持続可能な発展を図るため、総合戦略に位置付けられた事業を推進しつつ、引き続き、歳入に見合った行政運営を進め、経費の節減合理化を図っていくことが必要となっています。
- ●市有地などの公有財産について、適切に管理する必要があります。
- ●市公共施設等マネジメント計画に基づき、維持修繕を計画的に行う必要があります。

#### 経常収支比率



# 施策の目的と成果指標

対

象

財政

意 図

自主財源を確保し、収支バランスのとれた健全な状態にする

成果指標	現状値	中間目標値	目標値
	(令和3年度)	(令和7年度)	(令和9年度)
経常収支比率	85.9%	90.0%	89.0%

# 基本事業と方針、主な現事務事業

## 基本事業1 財源の確保

#### 方針

- ■□座振替の推進と納税機会の拡充を図るとともに、様々な機会を捉えて、市民の納税意識を高めるための啓発を進め、納期内納付を促進します。
- ●公金を適正に収納して自主財源の確保を図るため、市 収納対策推進本部会議が中心となり、全庁的に滞納整 理に取り組みます。
- ●企業誘致の推進や有料広告収入の安定化、ふるさとづく り寄付\*金の謝礼品の拡充、企業版ふるさと納税の推進 など、自主財源を確保するための取組を進めます。

#### 主な現事務事業

- 市税の賦課徴収事務
- · 各種公金収納事務
- ·収納対策事務
- ・ふるさと寄付金 「ふるさとの便り」 事業

## 基本事業2 健全な財政運営の確立

#### 方針

- ●行政評価システムを通して、事務事業における達成目標の定量化と効果を把握し、翌年度の施策内容や予算編成に活用します。
- ●事務事業評価に基づき、事業の計画的かつ効果的な推進と経費の節減合理化を図るとともに、長期的な視点に立って適正な市債の発行に努めるなど、持続可能な財政運営を進めます。
- 財務書類なども活用し、市の財政状況を分かりやすく公表することで、市民の財政運営に対する理解を促します。

## 主な現事務事業

- ·行政改革推進事業
- ·財政事務費
- · 監査委員設置事業

# 基本事業3 公有財産の適正管理と有効活用

#### 方針

- ●活用が図られていない市有地などについては、売却を進めます。
- ●公用車については、集中管理により効率的に運用し、適正な保有台数を維持します。
- ●公共施設については、市公共施設等マネジメント計画に基づき、老朽化に伴う施設の修繕や長寿命化を計画的に行い、維持管理に係る財政負担の平準化を図るとともに、バリアフリー\*化や脱炭素\*化の視点も踏まえ、施設の適正配置と安全・安心な管理運営を推進します。

## 主な現事務事業

#### 那珂ビジョン(投資)

·財産管理事務費

# 関連する市の計画

第4次市行財政改革大綱(令和元年度~令和5年度)

市公共施設等マネジメント計画(平成27年度~令和26年度)

市公共施設等マネジメント計画 第1期行動計画(平成27年度~令和6年度)

施策 3

# 多様な行政サービスを提供する



# 前期基本計画の取組

- ●令和3年7月から、遺族が市役所で行う諸手続をまとめて取り扱うための窓□「おくやみデスク」 を開設しました。
- ●各課窓□への案内表示を来庁者に分かりやすい表現に変更しました。
- ●混雑を避け、スムーズな交付手続を実施するため、日曜日に予約制のマイナンバーカード\*交付事務を始めました。
- ●市民にとっても、支払の選択肢が増えることや現金を準備する手間がなくなること、手続にかかる時間や待ち時間が少なくなることなどのメリットがあるキャッシュレス決済\*を導入しました。
- ●連携協定を締結している企業に講師を依頼し、接遇マナー研修を開催しました。
- ●令和3年から、行政手続の簡素化を推進し、市民の負担軽減及び利便性の向上を図るため、申請書などの押印及び署名の見直しを実施しました。

# 現状

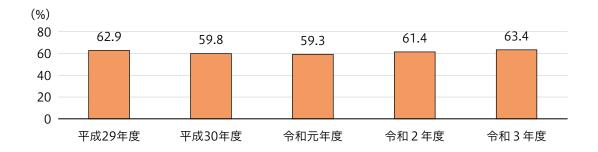
- ●質の高い窓口サービスの提供と市民の利便性の向上を図るため、市窓口サービス検討委員会を設置して、より良いサービスの手法や体制を研究し、導入に努めています。
- ●平成12年12月から木曜日に限り窓口を午後7時30分まで延長しています。また、平成23年9月から日曜開庁も実施しています。一定の期間が経過しており、市民にも定着しています。
- ●関連する複数の手続を1か所で済ませる「ワンストップサービス」については、来庁された市民の方が動くことなく、職員がローテーションで入れ替わり対応する、「職員派遣型」と呼ばれる方式で実施しています。
- ●平成28年1月から住民票及び印鑑証明書を、令和元年12月からは所得証明書及び課税証明書の コンビニ交付を開始したことにより、市民の利便性の向上を図っています。また、マイナンバーカー ドの交付件数の増加に伴い、コンビニ交付利用件数は徐々に増加しています。

# 課題

- ●窓口サービスの向上を図るためには、市民視点の適切な接遇や業務水準の向上が不可欠となっています。そのため、来庁者に対する接遇の改善や、職員の業務に対するスキルアップを図る必要があります。
- ●ワンストップサービスの導入については、来客スペースや職務スペースが手狭になってきているなどの問題がある一方、自治体におけるDX\*推進の動きが活発化している昨今、デジタル技術やデータを活用して、市民の利便性を向上させることが求められているため、市窓口業務の体制についても、これらの状況を踏まえて検討していく必要があります。

- ●マイナンバーカード\*の普及啓発に努め、市民の利便性向上と事務効率化を図る必要があります。
- ●権限移譲は事務量の増大につながることから、移譲事務の効果を検証し、行財政改革との整合性を図りながら、適切に進める必要があります。

## 窓口サービスが充実していると感じている市民の割合



# 施策の目的と成果指標

対 象

市民

意 図

必要なサービスを適切かつ迅速に受けることができる

成果指標	現状値 (令和3年度)	中間目標値 (令和7年度)	目標値 (令和9年度)
窓口サービスが充実していると 感じている市民の割合	63.4%	75.0%	80.0%
行政サービスに対する市民の満足度	74.2%	81.4%	85.2%



おくやみデスク

# 基本事業と方針、主な現事務事業

## 基本事業1 窓口サービスの充実

#### 方針

- ●適切かつ迅速な窓口サービスを提供するため、職員の 業務知識と接遇技術の向上を図ります。また、市民視点 の懇切丁寧な窓口対応に努めます。
- ●市窓口サービス検討委員会において、より良いサービスの手法又は体制について研究又は導入を進めるとともに、快適な待合スペースを整備するなど、窓口環境の改善に努めます。
- ●窓口サービスの更なる向上のため、電子申請の取組を推進し、DX\*を踏まえたワンストップ総合窓口\*の設置について検討します。また、窓口業務の民間委託については、国の動向を踏まえながら、先進事例などの研究を行います。

## 主な現事務事業

- · 各課窓口業務
- ·総合案内業務

## 基本事業2 より便利な行政サービスの構築

#### 方 針

- ●市民アンケート\*を活用して市民ニーズを的確に把握し、 行政サービスの向上を図ります。
- ●マイナンバーカード\*の普及啓発を進めるとともに、コンビニエンスストアでの証明書交付や子育てに関するオンライン申請など、マイナンバーカードを活用した行政サービスを提供し、市民の利便性向上と事務の効率化を図ります。
- ●権限移譲については、行政サービスの向上と効果を検証しながら、適切に取り組みます。

## 主な現事務事業

- ・市民アンケート事務
- ·窓口時間延長事務
- · 日曜開庁事務
- ・証明書コンビニ交付事業
- ・個人番号カード交付等事業
- •権限移譲事務





マイナンバーカード出張受付