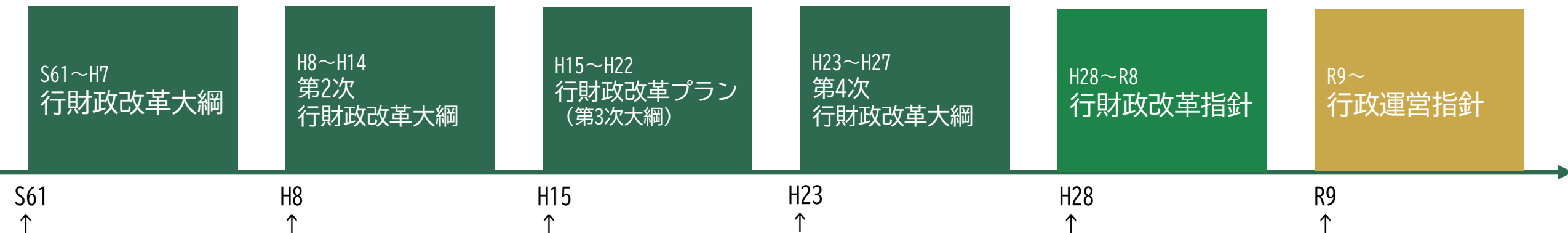


狭山市行財政改革指針の見直し に係る検討状況について

これまでの行財政改革の取組

取組の経緯



本市の行財政改革の取組は、事務事業の見直しや効率的な組織づくりを進めるため、昭和61年度の「狭山市行財政改革大綱」から始まりました。その後、平成23年度の「第4次狭山市行財政改革大綱」の策定にまで至り、行財政改革に積極的に関わり、その時々々の社会情勢や行政ニーズに対応して、必要な改革を実施し、時代に合った行財政運営の実現を図ってきました。

特に、第4次狭山市行財政改革大綱では、「新しい公共」という考え方に沿って、市民等との協働を柱の一つに掲げ、協働ガイドラインを作成するなど、協働事業の推進に積極的に関わり、平成31年度には「狭山市協働によるまちづくり条例」を制定しました。

平成28年度からは、これまでの大綱の基本的視点を踏まえつつも、「行政を経営する」という視点に立った、「狭山市行財政改革指針」を策定し、現在まで行財政改革に取り組んでいるところです。

狭山市行財政改革指針～経営的視点にたった行財政改革の推進～

現在の「狭山市行財政改革指針～経営的視点にたった行財政改革の推進～」は、平成28年に策定し、6つの「基本的視点」と各視点の「推進項目」を定め、行財政改革の方向性と取組の枠組みを明確化するとともに、これを根拠として各年度に「具体的実施項目」を設定し、全庁をあげて行財政改革に取り組む仕組みを構築してきた。

また、取組状況を行財政改革推進委員会に報告し、行政外部の視点からの意見等を活かすとともに、市議会への報告や公式ウェブサイトでの公表により行財政改革の透明性を確保してきた。

<主な取組>

- ・狭山市協働によるまちづくり条例の制定
- ・「さやまちょこっとなび」などによるシティプロモーション（アワード金賞）
- ・「行かない窓口」「書かない窓口」の推進
- ・電子文書化の推進
- ・使用料と手数料の見直し
- ・入曽地区子育て支援拠点施設等整備事業
- ・定員管理指針による定数の弾力的運用と職員の適正配置

1 協働の推進

～ 連携と協働による地域社会を創るために ～

推進項目	区分	具体的実施項目	所管課
(1) 協働によるまちづくりを推進する仕組みの整備	中間支援機能の充実	1 企業等との連携	企画課
	アダプト制度の拡充	2 アダプト・プログラム(まち美化プログラム)の拡充	環境課
	協働によるまちづくりのための人材活用	3 ボランティアを活用したイベントの運営	地区センター
		4 スポーツ連携事業の開催	スポーツ振興課
		5 乳幼児健康診査時のボランティアの活用	保健センター

No	具体的実施項目	事業概要	令和6年度 予定	令和6年度 実施結果	所管
----	---------	------	----------	------------	----

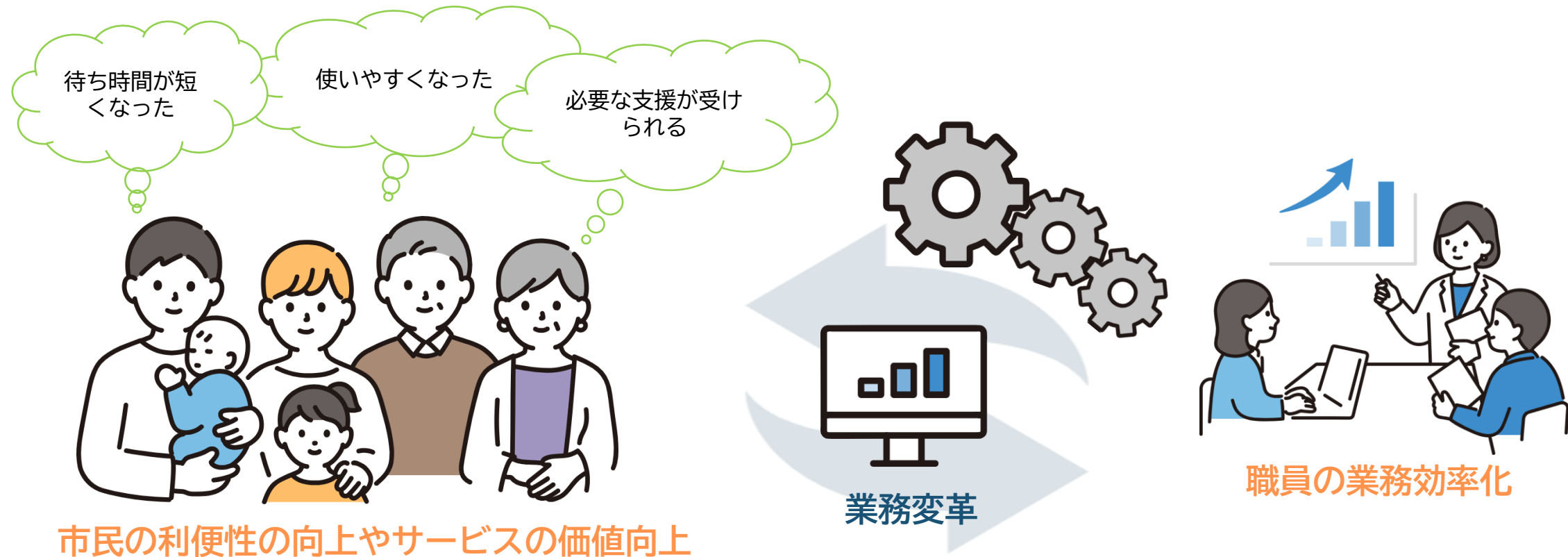
(1) 協働によるまちづくりを推進する仕組みの整備

【中間支援機能の充実】

1	企業等との連携	地域の課題解決に向けた包括連携協定に基づき、各種連携事業を実施する。	包括連携協定に基づいた連携事業等を実施する。	市制施行70周年を記念して、市内に所在する4つの大学と締結している包括連携協定に基づき、各大学の特色を活かしたイベント等を連携して実施した。	企画課
---	---------	------------------------------------	------------------------	--	-----

これからの行財政改革

本格的な人口減少社会の到来や、AIをはじめとしたデジタル技術の飛躍的進展などを背景に、持続可能な地域社会を支えるためには、これまでの効率化や削減を主眼とした行財政改革に加え、市民の利便性の向上やサービスの価値向上を重視し、デジタル技術の積極的活用による業務変革を進め、限られた行政資源の中で最適なサービスを将来にわたり提供し続ける行政運営への転換が求められています。



現行指針の課題

現在の「狭山市行財政改革指針～経営的視点にたった行財政改革の推進～」は、以下の3つの課題に対応する必要がある。

①策定時と現在の実態の乖離

最終改定から約7年が経過する中で、策定当初から社会情勢が大きく変化しており、行政運営に必要な考え方についても変化している。

現在の社会情勢に対応する内容にアップデートする必要がある。



加速する
人口減少・
少子高齢化



デジタル技術
の進展



経費削減から
効果最大化へ

②形式的な管理

「具体的実施項目」による進行管理は、長年の運用を経て制度として定着した一方で、報告作業が形骸化し、本来の目的である「行財政改革」の効果が希薄化しているほか、取組の実施自体が目的化することで形式的な管理へと変質している。



実施自体が
目的化



職員の
事務負担
となる

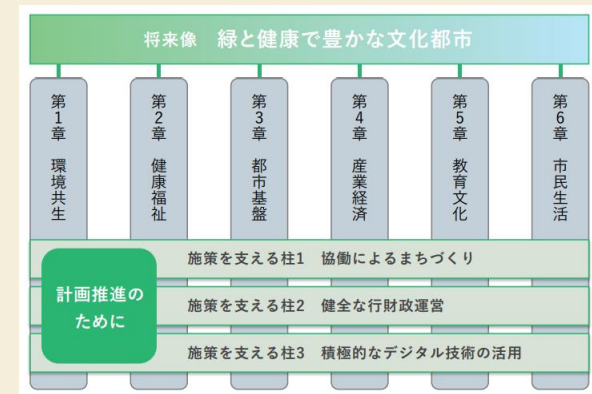


改善効果
の希薄化

③総合計画の横断的推進

これまで総合計画における「計画推進」は、他章と横並びの章として、具体的取組を着実に実施することで総合計画を推進するという位置付けだったが、第5次総合計画においては、取組の実施に加えて、計画推進のために各章を支える柱としての役割を担うこととなった。

この役割を具現化するため、見直し後の指針では、**各章各施策を横断的に支える推進基盤としての機能**を備える必要がある。



現行指針を抜本的に見直し、時代の変化に応じた実効的な運営指針へとアップデートする。

行財政改革指針から行政運営指針への見直し（案）

「何を改革するか」から「どう行政を運営するか」に重点を移し、総合計画の将来像の実現に向け、効率的かつ持続可能な行政運営を推進する。

最上位計画

総合計画

第1章

第2章

第3章

第4章

第5章

第6章

行政運営指針

行政運営の
目標

行政運営ビジョン
「最適なサービスをいつまでも」

行政運営の
推進基盤

①行動指針

職員一人ひとりが日常業務の中で大切に考える考え方・行動の基準



スマート
シュリンク



EBPM



デジタル
変革



共創



情報発信



ウェルビー
イング



社会情勢の変化に応じて見直し、常にアップデート



②サービス・働き方変革

全庁で取り組むテーマ

“市民・事業者等とのあらゆる接点におけるやり取り”
と
“内部の業務プロセス”を最適化



進行管理

各課の取組
(個別の改善活動)

行動指針を参考に、各課が主体的に
改善・実践

全庁の取組
(サービス・働き方変革) DXアクションプランに基づき、進捗を管理

期待する効果



職員の報告に係る事務負担を軽減し、その分の時間
を市民サービス向上・業務改善に充てる



職員の主体的な実践を促進し、組織力を向上



持続可能な行政運営により、
将来にわたり最適なサービスを提供し
続ける

行政運営ビジョン

総合計画の将来像の実現に向け、計画各章を力強く推進していくため、全庁的に目指す目標を掲げる。

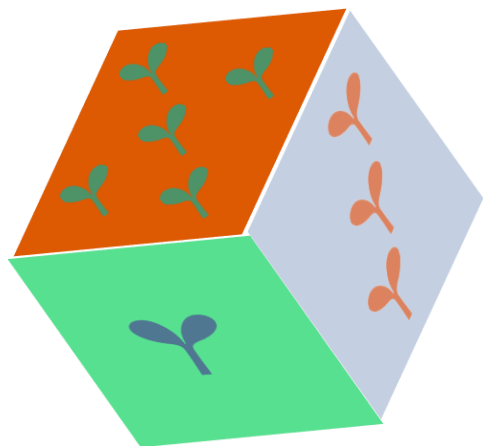
最適なサービスをいつまでも

限られた行政資源の最適配分とデジタル技術の積極的活用による
効率的かつ持続可能な行政運営のもと、
利用者一人ひとりに最適なサービスを最適なオペレーションで提供し続ける

行動指針

総合計画における政策目標を実現するため、計画各章を横断する職員共通の**行動指針**を示す。

また、**当該指針を最新状態にアップデートしていく**ことで持続可能な行政運営を推進していく。



01 資源の最適配分 「時代に合わせて行政の姿を最適化する」

人口減少社会において、市民一人ひとりの幸福度の向上を図るため、変化する社会に合わせて行政サービスを再構築します。

「スマートシュリンク」の視点に基づき、前例にとらわれることなく行政資源を最適に配分することで、次世代に責任を持つ持続可能な行政運営を推進します。



02 根拠に基づく意思決定 「データを集め活用する」

勘や経験だけでなく、データという客観的な根拠を基に政策を立案・評価します。

なぜその事業が必要なのか、どのような効果が期待できるのかを論理的に検討し、政策効果の最大化を図ります。



03 デジタル変革 「未来からの視点で今を築く」

デジタル技術を「使うこと」を目的とせず、「あるべき未来」を常に描き、そこから逆算して今なすべきことを選択します。

行政サービスや庁内業務のプロセスそのものを抜本的に変革し、住民の利便性向上と職員の業務効率化をセットで推進します。



04 共創の精神 「産官学地域連携で知見と資源を掛け合わせる」

民間事業者や地域団体等の多様な主体を「パートナー」と捉えます。地域の知見や資源を最大限に活用し、複雑化する社会課題に対して複眼的な視点で解決策を導きます。



05 透明性と対話 「積極的な発信で信頼を築く」

財政状況や事業の意義を分かりやすく、タイムリーに発信します。一方的な情報公開に留まらず、市民との対話を通じて信頼関係を深化させ、行政への参画意識を高めます。



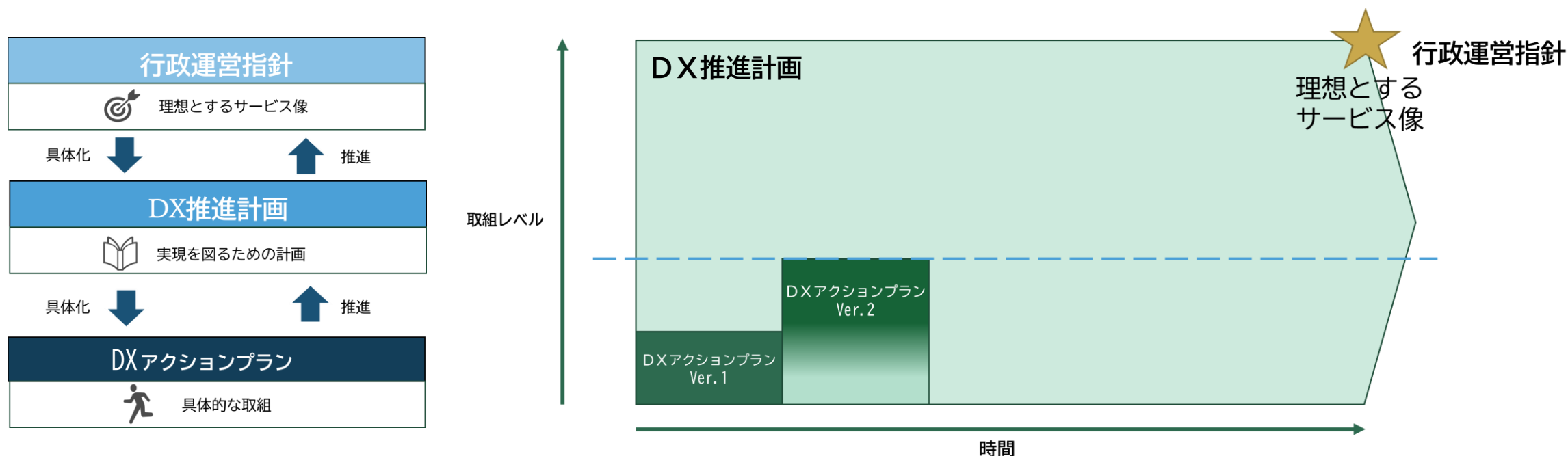
06 職員のウェルビーイング 「人が最大の資産と心得る」

職員一人ひとりが心身ともに健康で、やりがいを感じられる職場環境をつくれます。自らの能力向上に努めるとともに、互いを尊重し合う組織風土を醸成し、持続可能な行政サービスの担い手として、誇りを持ちます。

📶 サービス・働き方変革

“市民・事業者等とのあらゆる接点におけるやり取り”と“内部の業務プロセス”を最適化することで、“利用者の利便性向上”と“職員の業務効率化”の一体的な推進により、効率的かつ持続可能な行政運営の実現を図る。

本指針は、その実現に向け、**理想とするサービス像**を掲げ、全庁で共有するとともに、具体的な取組の計画化（DXアクションプラン）を通じて、全庁的な変革を推進する。



行政運営指針に掲げる「理想とするサービス像」の実現を図るための計画としてDX推進計画を位置付けるとともに、計画推進のための具体的な取組として、DXアクションプランを策定し、実効的なサービス・働き方変革に取り組む。

DXアクションプランは、毎年度見直しを行い、社会情勢の変化に対応した推進を図る。

📶 サービス・働き方変革（例）

1 自治体フロントヤード改革

1.事業概要（裾野市）

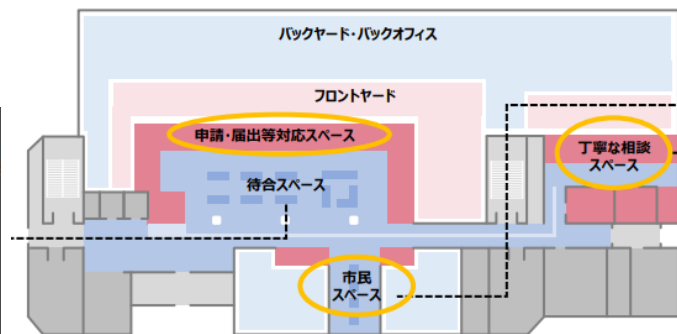
【先駆け（高度なデータ分析）】

静岡県 裾野市

（人口 4.9万人 人口密度 368.6人/km²）

ベッドタウン

- 手続のオンライン対応の拡充などにより、市民が済ませたいタイミングで迅速かつ的確に完了する窓口手続サービスや相談対応サービスを提供
→ 必要な時や困っている時に“頼りになる”フロントヤードを構築
- システムの処理記録と市民の声のデータベース化、分析結果のダッシュボード化により日常的なサービス改善を実施



理想とするサービス像
（行政運営指針）

“頼りになる窓口”

オンライン申請を広げるとともに、来庁いただいた場合には手続がスムーズに終わり、悩みがあれば安心して相談できる窓口を目指します。

職員の業務負担軽減も同時に行う

実現に向けた具体的な取組
（アクションプラン）

①行かなくても済む

オンラインや出先等、来庁しなくても済む手続を拡大

● オンライン手続内容の充実と利用促進

対象者層や申請フローから、より効果の見込まれる手続を中心に手続内容の見直しを検討



● 市公式ウェブサイトやSNSでの市民のWebサイト動線確保の検討

②行ってもすぐ終わる

来庁しての証明発行や手続は迅速に終了

● 書かないワンストップ窓口を構築

・書かない窓口システム
・証明発行セルフサービス



● 予約前提による待ち受ける窓口業務体制構築

③待っても苦にならない

仮に待っても、快適に過ごせる庁舎空間

● 書かないワンストップ窓口構築のためのレイアウト変更

庁舎1階レイアウト変更（市民の窓口動線、職員の執務動線改善）



● 支所窓口での手続等対応を、本庁舎担当課でリモート対応

④安心して相談できる

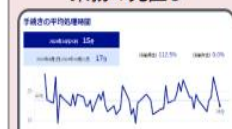
安心して相談できる相談体制・窓口

⑤次の時には改善されている

継続的なサービス改善により成長し続けるフロントヤード

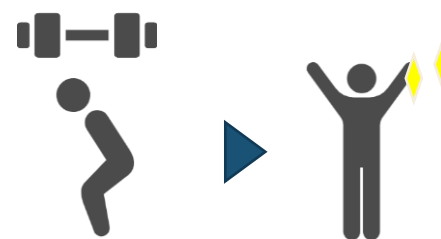
● 市民の声を継続的なサービス改善に繋げる仕組みづくり

窓口サービスアンケートや手続処理記録を活かした業務の見直し



職員が業務の状況を確認できるダッシュボード構築

BPRによる業務効率化・負担軽減



対象業務に係る業務時間の削減を実現

対象手続

- ① 住民基本台帳業務（窓口業務・バックヤード業務）
- ② 税務業務（個住／法住・軽自動車税・固定資産税・収納整理等）
- ③ 福祉業務（介護保険・高齢者福祉・障がい者福祉・児童福祉等）

📞 サービス・働き方変革（例）

2 全国で進む“電話”の自動対応化への動き

「ごみの持ち込み」電話AI対応

愛知県稲沢市

AIによる電話自動対応の仕組み



お電話ありがとうございます。
稲沢市AIオペレーターです。
お客様からのお問い合わせをAIがまずお聞きし、
お答えできることは案内します。



粗大ごみの処理手数料
について知りたい

自動回答



テレビは粗大ごみ証紙
3枚が必要です。



粗大ごみの戸別収集に
関する予約を取りたい

担当課へ取り次ぎ



職員に転送します。
お待ちください

市民からの反応

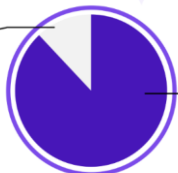
Graffer

AI電話の受電状況

Graffer

AI電話にかかってきた問い合わせのうち

12%
職員へ
取り次ぎ



88%
AI完結

思った以上に細かいこ
とまで聞けてとても親
切だと思います。

すぐにつながって、すぐに回答して
いただけて助かりました。ありが
とございました。

待ち時間もなくスムーズに対応していただ
きました。

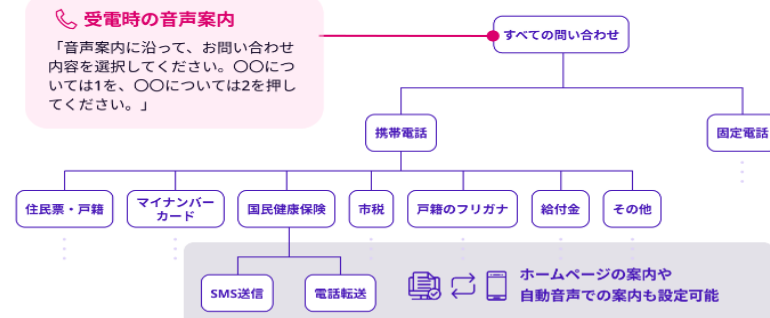


IVR（自動音声応答）

京都府京都市

自動音声による電話案内

Graffer



業務時間外の音声案内

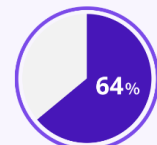
「現在業務時間外です。お手続きのご相談は土日祝日を除く午前9時から午後5時までにおかけ直してください。緊急のご連絡はこの電話でご案内します。〇〇については1を、〇〇については2を押してください。」

職員の業務効率化

Graffer

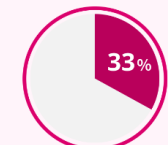
自動音声応答で受けた電話のうち

電話交換手の対応が
不要になった割合



自動音声応答で受けた電話のうち

SMS等で完結し職員の対応が
不要になった割合



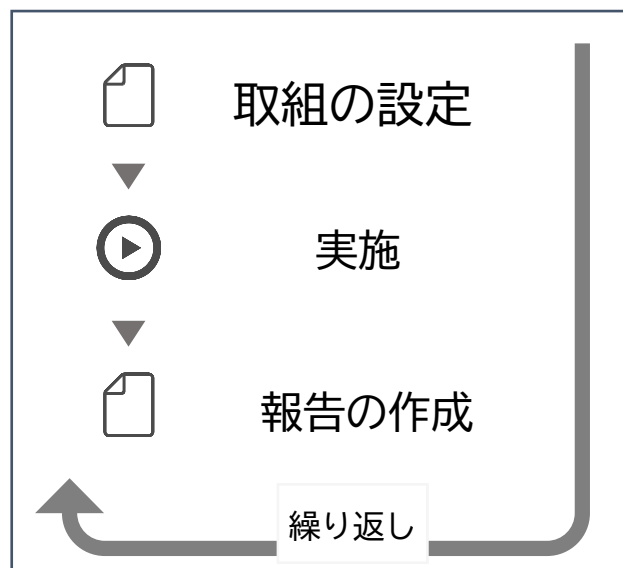
進行管理の見直し

これまでの報告重視の進行管理から、成果・改善重視の進行管理へと見直しを図る。

各課の取組は、行動指針を参考に、各課が主体的に改善・実践を行い、全庁横断的な取組は、サービス・働き方変革のDXアクションプランにより推進していく。

これまで

具体的実施項目



すべての取組
が対象



- ・報告作業に時間をとられる
- ・改善効果の希薄化

これから



各課の取組（個別の改善活動）



行動指針を参考に、各課が主体的に改善・実践

- ✓ 個別の報告書は作成しない
- ✓ 各部署のマネジメントにより推進→人事評価制度を活用
- ✓ 成果は総合計画の施策評価で確認（5年に一度）



全庁の取組（サービス・働き方変革）



DXアクションプランに基づき、進捗を管理

- ✓ 目的（理想とするサービス像）の実現に向けたDXアクションプラン策定
- ✓ DXアクションプランを毎年度評価・改善していく