

# 4

## 5 協働・行政

みんなの協働で進める  
持続可能な  
行政を目指そう

第5次結城市行政改革大綱

6th Yuki City Master Plan  
2021 - 2030

「チャレンジする市役所」への変革！

## 第1 これまでの行政改革の取組

本市における行政改革の取組については、市制施行後から総合計画等に掲げて取り組んできましたが、1985（昭和 60）年に「結城市行政改革大綱」を策定し、改革のための指針を明確にしてからは、国・県の動向を踏まえながら、1996（平成 8）年に「改訂：結城市行政改革大綱」、2000（平成 12）年には、「新・結城市行政改革大綱」を策定し、事務事業の見直しや民間委託の活用、行政サービスの向上など市民の視点に立った改革を進めてきました。

その後も、持続可能な行政運営基盤の構築を目指し、2005（平成 17）年に第 3 次、2013（平成 25）年に第 4 次、2019（平成 30）年には第 4 次の改訂版となる行政改革大綱を策定し、継続的に行政改革を推進するとともに、第 3 次以降はより強力に推進するため具体的な目標数値を設定し、その評価を分かりやすくするための「行政改革集中改革プラン」を策定し、簡素で効率的な行政運営のための重点課題として、行政組織や事務事業の見直し、職員定数や給与の適正化、事務の効率化、経費の節減合理化などに積極的に取り組みました。

### ● 主な改革事項

#### ■ 新・結城市行政改革大綱 ※平成12年度～16年度

・行政評価システムの導入
・市長などの特別職給料等の削減（市長 10%、助役等 5%）
・小規模工事などの契約希望者登録制度の導入

#### ■ 第 3 次結城市行政改革大綱 ※平成17年度～21年度

・市税などのコンビニ収納の導入
・玉岡幼稚園の廃止（施設の民間譲渡）
・職員定数の削減（約 10%）

#### ■ 第 4 次結城市行政改革大綱 ※平成25年度～29年度

・ゆうき図書館に指定管理者制度*を導入
・公共施設白書の作成、公共施設等総合管理計画の策定
・人事評価制度の導入

#### ■ 第 4 次結城市行政改革大綱・改訂版 ※平成30年度～令和 2 年度

・障害者福祉センターに指定管理者制度*を導入
・個人住民税の特別徴収の一斉指定を実施
・行政情報の提供方法の充実（SNS*、ケーブルテレビ等の活用）

### 第2 改革の必要性

結城市行政改革大綱の策定以降、第4次大綱及び同改訂版に掲げた取組を経て、本市の行政改革は着実な効果を上げてきたところであり、また、成果を広く市民に公表することで、理解と共感を得ることができたものと考えます。

しかしながら、本市を取り巻く状況は今後も楽観視できる状況にはなく、少子高齢化の進展や公共インフラの大量更新時期を迎える中で、今まで以上に無駄をなくし、事業の「選択と集中」を進めるメリハリのある行政運営が必要です。

### 第3 「チャレンジする市役所」への変革！の基本的な考え方

#### 1 策定の目的

将来の予測が難しく、混沌とした時代を迎える中で、時代の変化に柔軟かつ的確に対応し、失敗を恐れずに、新たな施策に積極果敢に挑戦していくことが重要です。

そこで、結城市総合計画の実行を下支えするため策定していた結城市行政改革大綱を第6次結城市総合計画の中を含め、未達成となっている項目及び達成後も継続が必要と判断した項目について、目標の見直しと新たな推進項目を加え、第5次結城市行政改革大綱である『「チャレンジする市役所」への変革！』を策定します。

#### 2 基本目標

## みんなの協働で進める 持続可能な行政を目指そう

今後いっそう進展すると見込まれる地方分権\*やグローバル化\*により予断を許さない経済情勢など、本市を取り巻く情勢は日々変化を続けています。

このような中、総合計画を推進し、また、行政サービスの水準を維持・向上していくためには、市民と行政がパートナーとしてそれぞれの役割と責任を分担し、協働\*のまちづくりを進めていくとともに、突発的・短期的な事象に左右されることなく、中長期的に安定した行政運営を持続できる強固で筋肉質な行政基盤を構築する必要があります。

このため、「みんなの協働で進める 持続可能な行政を目指そう」を本大綱の基本目標として掲げ、行政改革を推進します。

### 3 基本方針

本大綱の基本目標を達成するため、次の事項を基本方針として定め、行政改革に取り組みます。

#### I 市民と行政がともに支えあう体制づくり

多種多様な市民ニーズや地域課題に的確に対応し、魅力あるまちづくりを進めていくためには、市民と行政が互いに果たすべき役割と責任を分担し、「協働\*」の理念のもとにパートナーシップを確立することが必要です。

このために、市民が市政に参画しやすい環境整備や積極的な情報公開に努め、市民と行政の信頼関係をより強くするための体制をつくります。

#### II 自立した行政経営の構造づくり

社会構造の変化により、税収の先行きが不透明な上、国・県からの補助金や地方交付税などが施策的に削減される中、限られた財源を効果的に市民サービスに投入し、かつ、サービスの水準を向上させていくためには、行政が担うべき役割を明確にした上で、身の丈に合った財政運営を実現する必要があります。

また、新庁舎整備により市財政はますます予断を許さない状況となるため、積極的に自主財源の確保に努め、徹底した事業のスクラップアンドビルド\*を実行して、他に依存しない自立の・自主的な財政構造をつくります。

一方、人口減少や少子高齢化などによる社会構造の変化や、国・県の動向に迅速かつ機動的に対応するためには、スリムでありながらも柔軟な行政組織と、高い専門的能力やプロフェッショナル意識を持った行政職員の存在が不可欠です。

そのために、中長期的な視点に立った行政組織の見直しと職員の適正配置を行い、また人材育成に力を入れ、職員の意識改革と個々の資質を向上させる取組を行います。

#### III 情報化社会に対応した行政サービスの向上

日々進化する情報通信技術や先端技術を生活や仕事に取り入れることで、誰もが快適で活力に満ちた質の高い生活を送ることができる社会の実現が期待されています。

超高速な情報通信技術である5G\*、全ての人とモノがつながることにより様々な知識や情報が利活用できるIoT\*（Internet of Things）、さらには人工知能（AI）などのテクノロジーを積極的に導入・活用することにより、だれもが・どこでも均一な行政サービスが享受できるまちづくりを推進します。

#### 4 重点項目

基本方針を着実に推進していくため、重点項目を次のように定め、実行します。

##### I 市民と行政がともに支えあう体制づくり

- ① 協働による行政の推進
- ② 広聴広報の推進
- ③ 参画機会の確保と透明性の向上

##### II 自立した行政経営の構造づくり

- ① 行財政運営の効率化と公共施設マネジメント
- ② 自主財源の確保と経費削減合理化等による財政の健全化
- ③ 人材の育成と挑戦する組織づくり
- ④ 出資団体の適正化と広域行政の推進

##### III 情報化社会に対応した行政サービスの向上

- ① マイナンバーカードの普及促進と利活用
- ② 行政サービスの充実と個人情報安全管理の強化
- ③ ICTの積極的な活用による生産性の向上

#### 5 推進方法

重点項目ごとの主要事業については、総合計画実施計画でローリング方式により毎年度必要な調整を行います。また、具体的な取組についてのスケジュールや数値目標を定める『「チャレンジする市役所」への変革！』【アクションプラン】を作成し、柔軟かつ機動的に推進します。

『「チャレンジする市役所」への変革！』【アクションプラン】については、毎年度の進捗状況や社会情勢の変化に柔軟に対応するため、必要に応じて随時見直しを行います。



## ● 現状と課題

多様化する市民ニーズへの対応や持続可能な行政運営を目指すためには、市が市民や地域団体、NPO\*、事業者等との連携を強化し、それぞれの特性を生かした役割分担のもと、より効果的な地域経営を進めていくことが必要です。

現在、市では市民活動を推進し、主体的に地域活動を行っている市民団体や個人の活動の充実を支援するため、スキルアップや人材育成、団体間の交流の場の提供などの事業を行っています。

また、市民ニーズの把握や行政への市民参加を推進するため、自治会要望を随時受け付けるとともに、市政懇談会や市長との意見交換会の開催等行政が直接地域に出向く広聴活動を行うほか、広報紙の毎月発行や、ホームページとSNS\*への情報掲載、結城ケーブルテレビの活用等により、市民に対する情報周知を行うとともに、パブリックコメント\*制度などを活用した市民参画の機会を促進しています。

一方、近年の社会環境の変化等により、地域の自治活動を敬遠する傾向が高まり、コミュニティの弱体化が懸念されていることから、講座や講演会等を通して、先進事例の紹介や情報提供を継続して行い、意識啓発を強化する必要があります。

## ● 基本的方針

更なる行政改革の推進と高度化・複雑化する市民のニーズに対応するためには、市民、企業・団体、行政等による協働\*のまちづくりのより一層の推進が必要不可欠であるため、市政への参画機会の拡充と透明性の確保をはじめ、市民活動の支援の充実、NPO\*法人や企業等による公共サービスの提供などにより新しい形の公共の実現を目指します。

また、開かれた透明性ある行政運営や市民の行政への理解促進を図るため、情報公開や広聴広報体制を充実するとともに、地域コミュニティの活性化を図るため、自治会・NPO\*法人・各種ボランティア団体等によるコミュニティ活動等への支援や、地域のコミュニティ施設の活用を促進します。

## ● 個別計画

計画の名称	計画期間	担当課
結城市協働のまちづくり推進計画	2020年度（令和2年度）～ 2022年度（令和4年度）	まちづくり 協働課

● 施策体系・行革推進項目

1 協働による行政の推進

様々な立場の市民が市政に参加する仕組みづくりや、市民活動における多様な主体の育成などに努め、市民、企業・団体、行政が適切な役割分担のもと、相互に連携・協力して協働\*によるまちづくりを推進します。

● 重点事業

行  
革  
推  
進  
項  
目

■ 市民協働の推進

行政への市民参画を促すため、協働\*のまちづくりに対する理解と意識の向上を図るほか、環境美化意識の高揚と地域コミュニティの活性化を図るための活動に対し各種支援を行います。

取組内容	
● 市民参画・市民活動支援事業	[まちづくり協働課]
● 環境美化パートナーシップ事業	[まちづくり協働課]

■ 民間との連携・協働強化

企業・NPO\*・大学などの多様な主体と課題を共有し、アイデアを出し合いながら、お互いの強みを生かした効果的な施策を展開するため、連携・協働\*を強化します。

取組内容	
・ 包括連携協定の充実と連携企業等の拡大	[企画政策課]
・ 民間企業やNPO等との協働事業の推進	[まちづくり協働課]
・ 市民活動団体の育成	[まちづくり協働課]



○環境美化パートナーシップ事業



○高校生との協働から生まれた「とうむぎあيس」

## 2

### 広聴広報の推進

多様な媒体を活用し、市民生活に必要な情報や施策・事業の進捗状況など広く提供すべき情報を発信し、市政への関心を高めるとともに、市の魅力や個性、文化資源などを市内外へ積極的にPRするため、戦略的な情報発信体制を構築します。

行  
革  
推  
進  
項  
目

#### ■ 情報発信の強化

SNS\*を活用した即時性のある情報発信及び結城ケーブルテレビのコミュニティチャンネル\*を活用した情報発信などに取り組みます。

#### 取組内容

- ・ SNSを活用した情報発信 [秘書課]
- ・ 結城ケーブルテレビの活用 [秘書課]

#### ■ 市民本位の行政サービスの提供

市が市政に関連するテーマを基に市民や団体等との意見交換会を開催するなど、広く市民の意見を把握することにより、政策形成や市民が利用しやすく満足度の高い行政サービスの提供に努めます。

#### 取組内容

- ・ 市長との意見交換会の開催 [秘書課]

## 3

### 参画機会の確保と透明性の向上

市民ニーズが多様化・複雑化する中、きめ細かな対応が必要となっていることから、市民の声を聴く機会を増やし、市政に反映します。

また、市民と行政の協働\*によるまちづくりを推進するため、積極的に情報を公開し、市民と行政の情報の共有化と透明性の向上を図ります。

行  
革  
推  
進  
項  
目

#### ■ 開かれた行政運営の推進

重要な計画等を策定する際に、パブリックコメント\*等の制度を活用し広く意見を聴取します。

審議会などに公募の市民や女性委員を積極的に登用し、多種多様な意見を市政に反映させます。

市が保有する市政情報の適正な公開にも努めます。

#### 取組内容

- ・ パブリックコメント制度等の充実 [企画政策課]
- ・ 公募委員・女性委員の積極的な登用 [まちづくり協働課]
- ・ 情報公開条例の適正な運用 [総務課]



## 5-2 自立した行政経営の構造づくり [行財政運営／広域連携]



### ● 現状と課題

市税収入は市政運営の上で重要な自主財源であり、財源確保が全庁的な課題となっています。

歳出に関しては、社会保障関連の扶助費\*が年々増加する傾向にあり、公債費\*とともに歳出で大きな割合を占める構造が長く続いています。

そのため、社会経済情勢の変化や地方分権\*に基づく権限移譲が進む中、地方自治体自らの判断と責任において行財政改革を推進するとともに、業務遂行上のリスクを想定し対応策を講じる内部統制制度の整備に取り組むなど、効率的で質の高い行財政運営に努めていく必要があります。

また、行政手続制度の見直しにより、行財政運営の透明性や公正性の確保が求められています。

さらに、筑西市、桜川市と筑西広域市町村圏事務組合を組織し、消防、ごみ処理、火葬場の運営などの事業を共同で実施していますが、保有施設の老朽化に伴う長寿命化・大規模改修や構成市の人口の割合の変化等により、年々負担金が増加傾向にあることが課題となっています。

### ● 基本の方針

限られた財源を効率的・効果的に活用するため、多様な自主財源の確保や財政の健全化と併せて、施策・事業の検証・評価により施策の選択と集中を図り、質の高い行政経営を進めるとともに、公共施設の適正な配置と維持管理を推進します。

また、地方分権\*や地方創生\*を推進するため、各種研修を充実させ、職員の資質や政策形成能力の向上とともに、挑戦する組織づくりに努めます。

さらに、出資団体の適正化を推進するとともに、行政区域を越えて地域課題の解決に取り組み、地域のニーズにあわせた効率的な行政サービスを提供していくため、周辺市町と連携した行政サービスの継続・拡大など、広域行政と定住自立圏\*を推進します。

### ● 個別計画

計画の名称	計画期間	担当課
結城市行政改革大綱アクションプラン	2021年度（令和3年度）～ 2025年度（令和7年度）	総務課
結城市公共施設等総合管理計画	2017年度（平成29年度）～ 2046年度（令和28年度）	契約管財課
結城市公共施設個別施設計画	2017年度（平成29年度）～ 2046年度（令和28年度）	契約管財課
結城市人材育成基本方針	—	総務課
結城市定員管理計画	2021年度（令和3年度）～ 2025年度（令和7年度）	総務課
結城市特定事業主行動計画	2021年度（令和3年度）～ 2025年度（令和7年度）	総務課

## ● 施策体系・行革推進項目

### 1 行財政運営の効率化と公共施設マネジメント

総合計画・実施計画・行政評価等によるPDCAサイクルに基づき市民ニーズに即した事務事業の見直しを図るとともに、徹底した行財政改革の推進と計画的な財政運営により自立した行財政運営を確立します。

また、公共施設については、既存公共施設の規模の見直しに加え、民間のノウハウや資金等を活用するPFI\*の導入について調査研究し、経営的な観点から施設の効果的・効率的な再配置、管理運営方法等の見直しを実施します。

行  
革  
推  
進  
項  
目

#### ■ 効率的な行財政運営の推進

総合計画に掲げた施策を着実に実施するための事業計画を策定するとともに、適切な公共施設サービスと財政運営を両立させるためのマネジメントを推進します。

#### 取組内容

- ・ 行政評価事業 [企画政策課]
- ・ 公共施設マネジメント事業 [契約管財課]

#### ■ 民間活力の利活用の推進

民間の経営資源を取り入れた効果的な行政運営を行うため、民間活力の導入を推進します。

#### 取組内容

- ・ 指定管理者制度の導入の見直し [総務課]
- ・ 民間委託やPFI等の民間活力導入の推進  
[総務課・契約管財課]

2 自主財源の確保と経費削減合理化等による財政の健全化

市税収入の確保に向けて、課税対象や申告内容を的確に把握し、公平・公正な課税に努め、収納率の向上を図るとともに、計画的な公有財産の処分や、自主財源の確保・拡充に努めます。

また、健全な財政運営を目指し、受益者負担の原則に基づく使用料及び手数料の適正化、公営企業会計の経営改善などを推進し、一般会計からの繰出金の適正化を図ることで、経常経費の節減に努めます。

加えて、持続可能な行政運営基盤の構築に向けて、ふるさと納税の推進と返礼品の拡充による寄附金額の増加を目指すほか、企業版ふるさと納税の活用に取り組みます。

● 重点事業

行  
革  
推  
進  
項  
目

■ 幅広い手法による財源の確保

ふるさと納税制度（企業版を含む）を活用した自主財源を確保します。  
土地区画整理地内において固定資産税の「みなす課税」を実施するとともに、納税意識の高揚と徴収体制の強化を図り、収納率の向上に努めます。

取組内容	
● ふるさと結城応援寄附金推進事業	[契約管財課]
● 企業版ふるさと納税事業	[企画政策課]
・ みなす課税の実施	[税務課]
・ 市税等の収納率の向上	[収納課]

■ 財政健全化に向けた取組強化

市有財産の有効活用、広告収入等の確保など多様な手法による自主財源の確保を進めます。  
公営企業会計及び特別会計について、経営等の健全性を推進するとともに、独立採算性の観点から見直しに努めます。

取組内容	
・ 使用料・手数料・負担金の見直し	[財政課]
・ 公営企業会計の健全化の推進	[財政課]

■ 財政状況の推移（普通会計）

項目	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
財政力指数	0.705	0.703	0.707	0.718	0.732
実質収支比率 (%)	8.6	5.9	9.3	7.7	6.9
経常収支比率 (%)	94.1	93.9	93.0	91.1	92.8
標準財政規模 (千円)	10,599,217	10,514,736	10,536,553	10,586,452	10,568,618
地方債現在高 (千円)	15,330,068	15,032,777	14,829,918	14,728,476	16,246,990
公債費 (千円)	1,841,906	1,871,697	1,740,455	1,591,989	1,488,476
実質公債費比率 (%)	10.8	10.5	10.1	9.2	8.3
将来負担比率 (%)	37.2	27.5	27.5	19.2	42.4

注) 普通会計…地方財政の統計上、全国統一的に使われる会計のことで、結城市では一般会計及び公共用地先行取得事業特別会計・住宅資金等貸付事業特別会計の全部、結城南部土地区画整理事業\*（第2～4）の一部を合算し、会計間の繰入、繰出金の重複額を控除したものの。

### 3 人材の育成と挑戦する組織づくり

地方分権\*の時代に対応できる人材を育成するため、「結城市人材育成基本方針」に基づく各種研修を実施し、職員の能力・資質の向上に努めるほか、市が抱える課題に対して、職員一人ひとりが主体的に取り組めるような職場環境の醸成とストレスのない働きやすい快適な職場づくりに取り組み、ワークライフバランス\*(仕事と生活の調和)の推進を図ります。

また、定員管理計画に基づき、適正な人員の確保に努めるとともに、再任用制度や会計年度任用職員制度を柔軟かつ効率的に活用し、より機能的な組織体制を目指します。

○ 主要事業

行  
革  
推  
進  
項  
目

#### ■ 市民に信頼される人材の育成

人材育成基本方針に基づく職員研修の充実を図ります。

#### 取組内容

- 職員研修事業 [総務課]

#### ■ 多様で柔軟な働き方の推進

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、健康管理を強化し、職員が前向きに意欲をもって挑戦できる勤務環境づくりを推進します。

#### 取組内容

- ・ 労務管理の徹底とメンタルヘルス対策の推進 [総務課]
- ・ ワークライフバランスの推進 [総務課]

#### ■ 挑戦する組織づくり

職員が新たな発想で積極的に挑戦できる体制や、スピード感のある事務執行体制、「選択と集中」によるメリハリのある体制を目指します。

#### 取組内容

- ・ 定員管理計画の管理 [総務課]
- ・ 組織のスクラップアンドビルド [総務課]
- ・ イノベーションチャレンジの推進 [企画政策課・総務課]

4 出資団体の適正化と広域行政の推進

出資団体が効率的かつ効果的に運営されることで、地域の振興と市民生活の向上が促進され、市民が更なる「豊かさ」を享受できるよう、出資法人改革を着実に推進します。

また、単独自治体では課題解決が難しいと思われる案件に対しては、積極的な広域連携を模索するほか、既設の枠組みである筑西広域市町村圏事務組合、筑西地方拠点都市構想、定住自立圏\*構想などを積極的に活用・推進します。

● 重点事業

行  
革  
推  
進  
項  
目

■ 出資団体改革の推進

出資団体の市政における役割を明確にし、事業の効果や経営状況等を踏まえ将来を見据えたあり方等の見直しを進めます。

取組内容	
・ 出資団体のあり方の見直し	[総務課]

■ 広域行政の推進

近隣市町との事務事業の共同実施や、定住促進等に関する連携強化を推進します。

取組内容	
● 定住自立圏構想の推進	[企画政策課]

○小山地区定住自立圏の位置図



## ● 現状と課題

自治体のICT\*（情報コミュニケーション技術）化は、昨今の生活様式の変化もあり喫緊の課題となっています。特に行政では、押印を伴う窓口手続が多く、これまでの事務形態を抜本的に見直しデジタル化を進める自治体DX（デジタルトランスフォーメーション）が求められています。

現在、本市が発行する住民票や印鑑登録証明書等は、市役所、山川出張所、江川出張所、結城出張所、市民情報センターの5か所で発行しており、マイナンバー制度の導入に伴い、2020（令和2）年10月からコンビニ交付を開始し、市民のニーズに即した行政サービスの向上に努めています。

また、高度情報化を推進し、事務の効率化を図っていく一方で、情報セキュリティを確保し、市が管理する市民の個人情報等が適正に保護されているかを評価していくことも重要な課題となっています。

このため、情報化や、市民の利便性向上などの施策を推進していくとともに、情報資産を安全に管理した上で、行政サービスを提供する体制の充実を図ることが求められています。

## ● 基本的方針

市民の多様なニーズや高度情報化社会の進展に対応するため、マイナンバーカード\*の普及促進と利活用、窓口の多様化、AIやIoT\*、オープンデータ\*などICT\*等の効果的な活用により、行政サービスの向上に努め、市役所出張所機能の強化、窓口サービスの拡充などを推進することで、市民の利便性の向上を図り、市民生活に身近で便利な公共施設・行政サービスを目指します。

また、情報化を推進し事務の効率化を図るため、情報セキュリティ対策や個人情報の保護を徹底した上で、オープンデータ\*等の活用に取り組みながら、「結城市ICT\*推進戦略」を推進するとともに、デジタル技術の利活用による手続のオンライン化やテレワーク\*の導入など、働き方改革を含めた生産性の向上に努めます。

## ● 個別計画

計画の名称	計画期間	担当課
結城市ICT推進戦略2021	2021年度（令和3年度）～ 2025年度（令和7年度）	総務課

● 施策体系・行革推進項目

1 マイナンバーカードの普及促進と利活用

マイナンバーカード\*の普及、マイナンバーを利用した付加価値の高い行政サービスに取り組むことにより、コンビニエンスストアにおける証明書交付など、市民の利便性向上を図ります。

また、マイキープラットフォーム\*を活用した行政サービスの電子化や、ライフステージに応じた行政情報を提供できる仕組みづくりを推進し、みんなにやさしい行政サービスの実現を目指します。

○ 主要事業

行  
革  
推  
進  
項  
目

■ マイナンバーカードによる利便性の向上

マイナンバーカード\*の普及促進に努めるとともに、付加する行政サービスの充実を図ります。  
随時追加される新しいサービスの積極的な導入を図ることで市民の利便性向上を目指します。

取 組 内 容

- コンビニ証明書交付事業 [市民課]
- ・ マイキープラットフォームを活用した  
独自サービスの検討 [企画政策課]

2 行政サービスの充実と個人情報の安全管理の強化

ライフスタイルの変化や多様化するニーズに対応するため、市の窓口及び各出張所の機能強化に努めるとともに、ICT\*を活用した電子申請・届出サービスを拡充し、自宅等からでも行政サービスを受けられる環境の整備と利用促進を図ります。

また、情報セキュリティ対策を強化するとともに、個人情報の取扱いルール of 徹底やチェック体制の強化により、情報漏えいなど重大事故の未然防止に努め、市民に信頼される行政を目指します。

行  
革  
推  
進  
項  
目

■ 多様な行政窓口の実現

証明書発行等の窓口サービスの改善と出張所機能の強化を図ります。  
パソコンやスマートフォンで、いつでも、どこからでも手続きが行える環境を構築します。

取 組 内 容

- ・ 市民行政サービス窓口の充実 [市民課]
- ・ 電子申請の充実 [総務課]

■ 情報セキュリティの強化推進

高度情報社会に対応する情報管理のルール遵守とチェック体制の強化により、情報漏えいなど重大事故を未然に防ぐための事務改善をPDCAサイクルにより推進します。

取 組 内 容

- ・ 情報セキュリティ対策の実施 [総務課]
- ・ CSIRT\* (シーサート) の整備 [総務課]

※Computer Security Incident Response Team

## 3

## ICTの積極的な活用による生産性の向上

定型業務にAIやRPA\*（ロボティック・プロセス・オートメーション）などを導入し、職員の時間的・精神的な余裕を創出することで、各種施策の立案や意識改革を促進するとともに、市民に寄り添った相談業務などの充実により、職員が身近に感じられるきめ細やかな行政サービスを目指します。

また、5G\*など新しい情報テクノロジーについて積極的に調査研究し、事務の効率化・生産性の向上を図るとともに、広域的な視点により、システムの共同調達や自治体クラウド\*について積極的に導入を検討し、事務共通化によるコスト削減と行財政改革を相乗的に達成します。

行  
革  
推  
進  
項  
目

## ■ 新しいテクノロジーの導入

5G\*を基盤としたクラウドコンピューティング\*やアウトソーシング\*等の推進及び業務の更なる効率化のため、AIやRPA\*の導入を図ります。

## 取 組 内 容

- ・ 5Gの活用検討 [総務課]
- ・ ICT技術の活用推進（AI・RPAの導入等）  
[総務課]

## ■ ICT環境の充実

ICT\*の積極的な活用により、勤務場所、勤務時間に捉われず効率的に仕事ができる環境づくりを進めます。  
また、電子決裁や文書管理システム等のデジタル技術を活用し、業務の効率化を図るとともに、ペーパーレス化を推進します。

## 取 組 内 容

- ・ テレワーク環境の充実 [総務課]
- ・ 電子決裁の拡充（ペーパーレス化の推進）  
[総務課]