

第1節 行政サービス・行政資源活用最適化

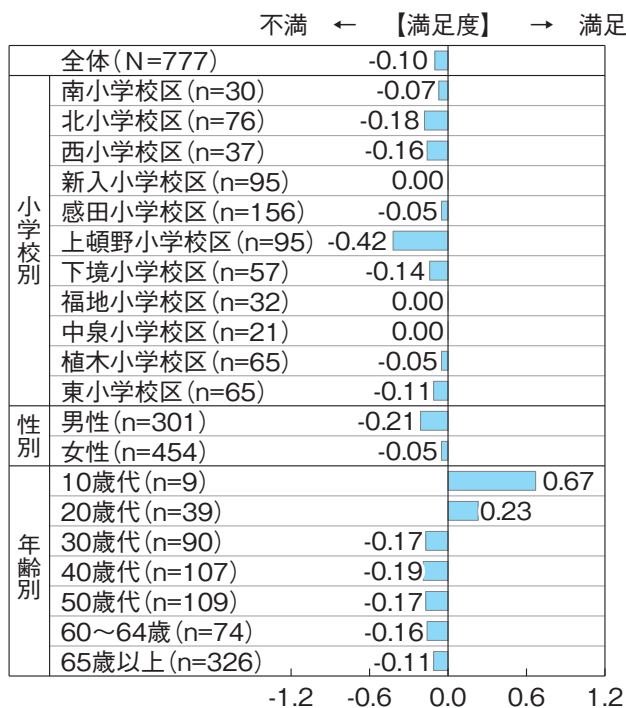
【現状・課題】

生活様式や価値観の多様化、多発する自然災害や世界規模で発生する感染症などへの対応など、自治体の役割は複雑化、多様化している上、専門的な対応が必要な業務も増えています。このような状況において、市民のニーズを的確に捉えながら、行政サービスの向上を図るためには、様々な視点で行政運営の効率化を図り、社会情勢に応じた柔軟な施策を展開していくことが重要です。

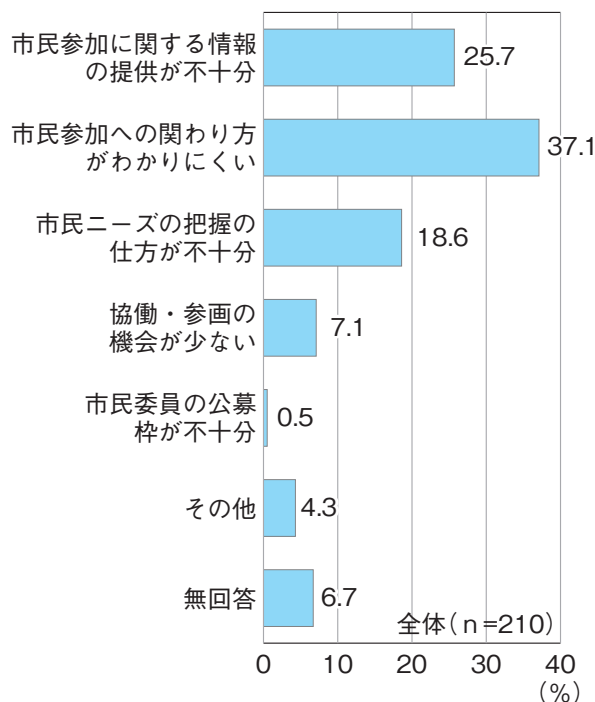
行政運営の効率化においては、市民意識調査における満足度が低く、抜本的な見直しが必要です。近年、ICTやAIなど「超スマート社会（Society5.0）」の実現に向けた先端技術が急速に発展しており、その技術を活用した業務のDX推進による「スマート自治体⁴⁸」の構築が急務となっています。

様々な社会課題解決のためには、行政運営における市民参加を積極的に促し、協働によるまちづくりを行うことが重要です。そのためには、市民参加に関する情報の分かりやすさや情報提供の頻度を改善することが必要です。

「効率的な行政運営の推進」に対する満足度及び重要度



「市民参加の推進」に対する不満の理由



（資料）直方市のまちづくりのための市民意識調査（令和2（2020）年3月）

48 AIやロボティクスを活用し、業務の自動化、手続きのオンライン化など、効率的に行政サービスを提供する自治体のこと。

【主な事務事業】

①変化する市民ニーズや社会課題に対応した行政サービスの向上

生活様式や価値観の多様化、先端技術の発展などにより、行政サービスに対する市民ニーズや社会経済環境は大きく変化しています。EBPM⁴⁹を推進し、市民ニーズや社会経済環境の変化を的確に捉えながら、行政サービスの質の向上に努めます。特に、ICT や AI など先端技術を取り入れ、施設予約や各種申請などの市民サービスのデジタル化・自動化による行政サービスの向上に取り組みます。

近年、社会課題が複雑化している傾向を踏まえ、部署間の連携や専門家の活用を推進することで、困難な状況に直面している市民が、本市や国、県、関係団体による適切な支援をスムーズに受けられるよう努めます。

②広報・広聴、情報公開システムの拡充

市民参加の行政運営を推進するため、市民への情報発信手段、媒体の多様化を進めます。また、インターネットを活用した SNS での情報発信、収集、ウェブアンケートによる市民ニーズの把握など、広報・広聴力の強化を図ります。

市民の生活に関わる様々な出前講座やワークショップの開催、パブリックコメント制度の着実な実施など広聴機能の充実により、様々な市民の意見やアイデアを市政に反映します。

③行政運営の効率化に向けた業務改革、働き方改革の推進

日々増加する業務については、抜本的なプロセスを見直し、部署間で共通する業務の標準化に取り組みます。

オフィス業務を最適に自動化する RPA⁵⁰や AI など最新の情報技術の活用、行政文書管理の見直しによるペーパーレス化、それらを実行するための LAN 環境整備など、業務の合理化を総合的に進め、企画立案業務や市民への適切なサービスの提供など、質の高い業務への注力が可能となる環境づくりを推進します。

働きやすい職場づくりの推進、生産性の高い働き方の実現に向け、職務スペースの改善やテレワークの実施についても検討を進め、職員の能力活用の最大化を図るとともに、負担軽減につなげます。

成果指標（KPI）の名称	現状	目標
	令和元（2019）年度	令和 12（2030）年度
施設予約や各種申請など手続きにおけるデジタル化の割合	0%	100.0%
RPA等の情報技術を活用して削減した業務時間（年間）	－	15,000 時間

第 2 節 職員の意識改革

【現状・課題】

目まぐるしく変化する社会情勢に対応し、抜本的な行政改革を行っていくためには、庁内の意思決定から業務実施までの効率化を図るとともに、職員一人ひとりが課題解決に向けて新たなことにチャレンジしていくことが必要です。そのためには、職員の意識改革を図り、行政改革に前向きに取り組む風土を醸成していくとともに、組織力の強化や多様な行政課題に対応できる人材の育成が重要です。

【主な事務事業】

①組織力の強化

抜本的な行政改革を行うためには、職員一人ひとりの考え方を一新し、これまでの古い慣習にとらわれることなく、新たなことにチャレンジする組織風土の醸成が重要です。庁内における組織目標設定及び情報共有を推進し、部署間、職員間での協力体制を強化します。また、各種研修などを通して、職員一人ひとりの業務マネジメント力を強化するとともに、各部署や庁内全体の業務最適化を図れるような人員の配置や役割分担の明確化、重複する業務の見直しなど、組織体制も強化します。さらに、管理職をはじめとする職員教育を徹底し、様々なハラスメントの防止に努めます。

②多様な人材の採用・育成

自治体の役割は複雑化・多様化しているため、職員研修の多様化・高度化を図り、職務ごとに求められるスキルを身につけた人材を確実に育成します。また、職員の採用段階で優秀な人材を確保することが、組織としての人材育成のスタートであると考え、採用試験制度の改善・見直しを図ることで、受験者数を確保し、優秀な人材を採用につなげます。

成果指標（KPI）の名称	現状	目標
	令和元（2019）年度	令和 12（2030）年度
直方市職員の自己研鑽助成制度利用者数（計画期間中通算）	－	30 人
採用試験の改善件数（計画期間中通算）	－	5 件

49 Evidence-Based Policy Making（エビデンスに基づく政策立案）の略。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、政策目的を明確にした上でデータ等の合理的根拠（エビデンス）に基づくものとする。

50 Robotic Process Automation の略。人間がコンピュータを操作して行う作業を、ソフトウェアによる自動的な操作によって代替すること。

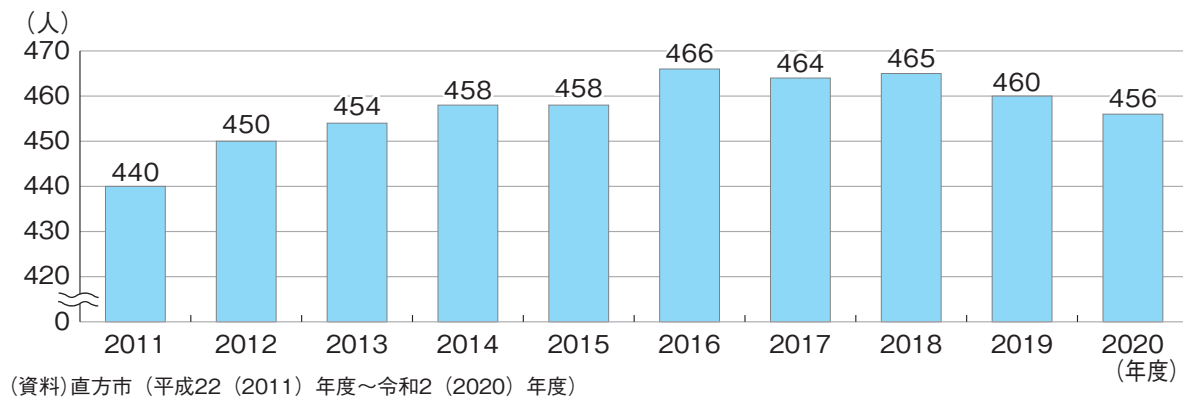
第3節 財政の健全化

【現状・課題】

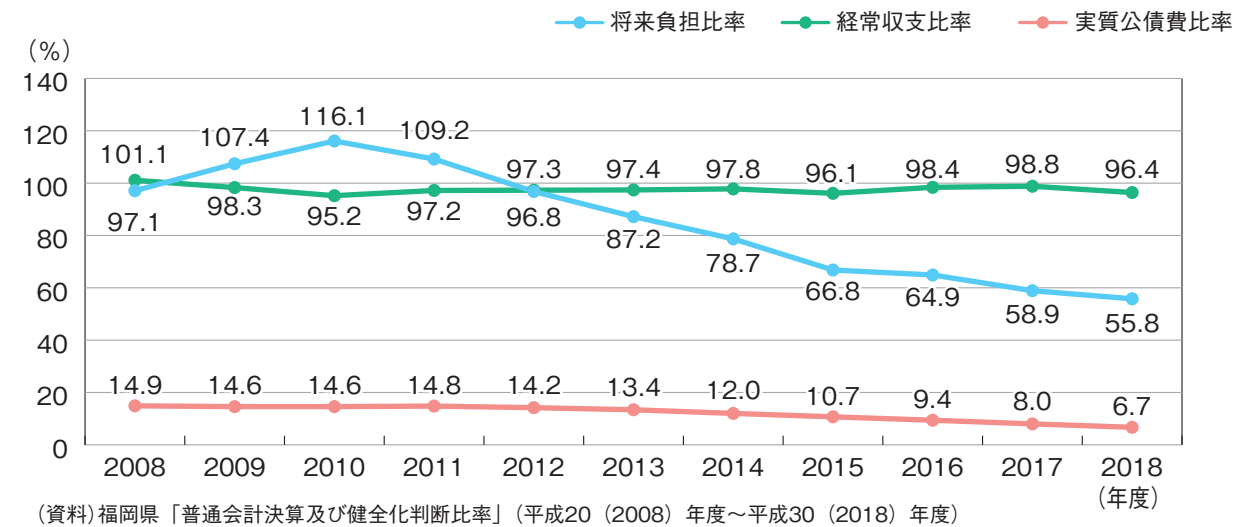
人口減少、少子高齢化が進むなか、本市では、扶助費や繰出金が全国と比較して多い傾向にあることなどから経常収支比率⁵¹は90%台後半と高い水準で推移しており、財政構造の弾力性に乏しく、依然として財政は厳しい状況にあります。市が抱える負債の大きさを表す将来負担比率⁵²や実質公債費比率⁵³は減少傾向にありますが、人口減少による歳入の減少、社会保障費の増大、公共施設の老朽化に伴う維持改修費用の増加など、人的、資金的な経営資源の制約はさらに厳しさを増し、市民サービスを十分に提供できる職員数や予算を確保できていない分野が今後増える可能性があります。

持続的な行政運営に向けては、財政の健全化が不可欠です。歳出入の改善や効果的な総人件費の削減、県内他自治体と比較して人口1人あたりの面積が高止まりしている公共施設等の適正管理などを進めつつ、並行して必要性の高い大型事業にも積極的に投資していくことが重要となります。その状況にあっても一定の財政の健全性を保つことが必要です。

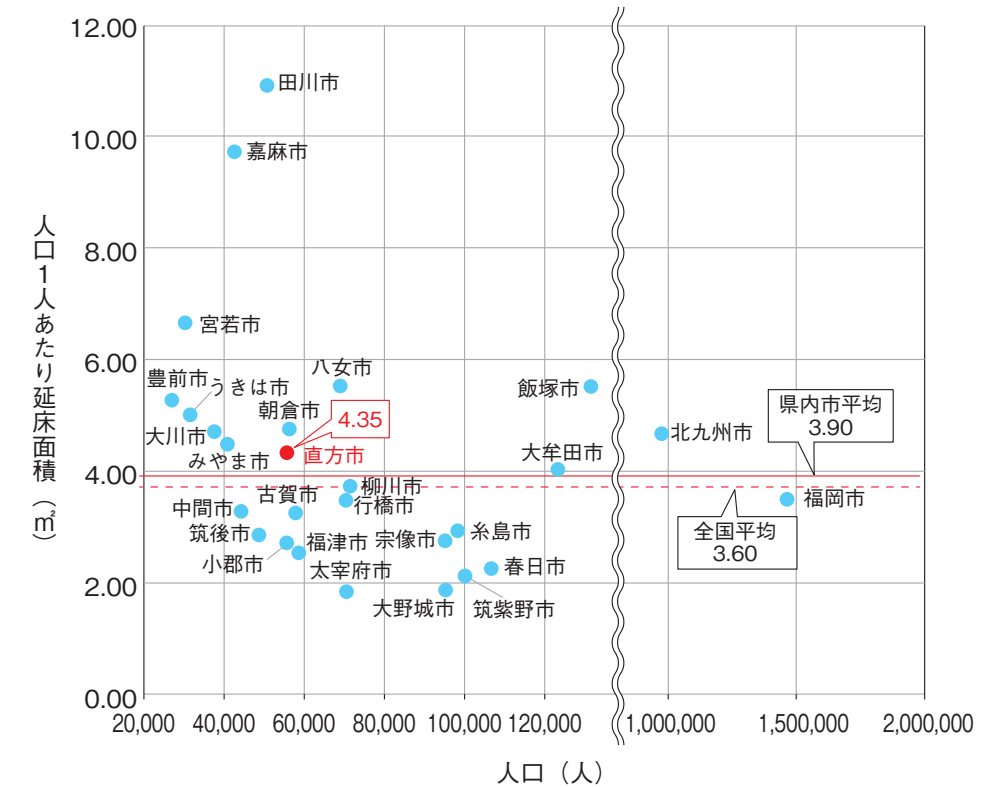
本市の職員数の推移



本市の財政指標(将来負担比率、経常収支比率、実質公債費比率)



人口と人口1人あたり延床面積の関係(県内市)



51 地方公共団体の財政構造の弾力性を表しており、人件費、扶助費、公債費などの経常的な経費に、地方税、地方交付税、地方譲与税などの経常的な収入がどの程度充当されているかを比率で示したものの。この比率はおおむね70%から80%の間であることが理想とされている。

52 地方公共団体の借入金(地方債)など現在抱えている負債の大きさを、その地方公共団体の財政規模に対する割合で表したものの。

53 その地方公共団体の財政規模に対する割合で地方公共団体の借入金(地方債)の返済額(公債費)の大きさを表したものの。

【主な事務事業】

①歳入歳出の改善

歳入については、施設広告やネーミングライツ⁵⁴などの広告事業の拡充や、企業版ふるさと納税の促進など自主財源確保の多様化を図ります。また、歳出については、公共サービスや施設の利用料金の適切な設定、事業者への各種委託業務については、成果連動型民間委託契約方式（PFS：Pay For Success）⁵⁵などの契約形態の多様化により、より効果的なサービスを適正価格で提供できる体制を構築します。

②総人件費の抑制

業務改革により総人件費の抑制を図りながら、市民サービスの充実向上に必要な人材を確実に確保します。

③公共施設等の適正管理

公共施設やインフラについては、新たな技術の導入などによる老朽化対策、維持管理コストの削減に加え、人口規模や将来的な利用予測データなどを踏まえ、施設の統廃合や施設規模の適正化を検討します。

成果指標（KPI）の名称	現状	目標
	令和元（2019）年度	令和 12（2030）年度
歳入・歳出改善施策実施件数（計画期間中通算）	—	10 件
実質赤字比率、連結実質赤字比率	（赤字になっていない）	（赤字にならないこと）
実質公債費比率、将来負担比率	（早期健全化基準を超過していない）	（早期健全化基準を超過しないこと）

54 施設などにスポンサーとなる企業名やブランド名などを付ける権利のこと。施設の所有者が命名権を企業などに販売することで、施設の建設や運営維持の資金を得ることができる。

55 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のこと。