

延岡市

## 第8次行財政改革大綱

～「縮む行革」から「大きく成長する行革」へ～

(令和3～7年度)



## はじめに

第6次延岡市長期総合計画後期基本計画及び本大綱の策定にあたって実施した市民アンケートにおいて、これまでの行財政改革の取組について一定の評価をいただく一方で、特に「給与や定員管理の適正化」や「職員の意識改革・人材育成」等については今後も重点的に取り組んでいくべきとのご意見を多くいただきました。

また、市税等の納付方法の多様化や利用しやすいバス路線の実現、ごみ問題への対応など、より一層の行政サービスの充実・強化を求めるとのご意見もいただいたところです。

このように、ある程度費用をかけてでも、個人や地域のニーズに応じた行政サービスの必要性を求める声が寄せられており、従来の経費削減に主眼を置いた改革だけでは市民ニーズに応えられない現状が明らかになっています。

このような中、令和2年12月、国において「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が閣議決定され、目指すべきビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」が示され、このビジョンの実現のためには、住民に身近な行政を担う自治体の役割が極めて重要とされています。

また、本市においては、人口減少・少子高齢化によって、地域経済の厳しさが一層増すことに伴い、社会保障費の増大、市税等収入の減少などによる財政状況の収縮が懸念される中、限られた経営資源の拡充を図るため、新たな財源確保を図るなど、歳入の確保に向けた取組も重要になってきます。

このように、これからの行財政改革には、

- ① 従来のような経費削減に主眼を置いた改革
  - ② デジタル化の推進も含め、市民一人ひとりのニーズに応じてよりきめ細かな行政サービスを提供していくための改革
  - ③ その実現のため歳入を増やす改革
- が求められています。

この3つの改革により、“将来にわたって市民一人ひとりが安心・満足して幸せに暮らせる豊かなまち”を実現するための基盤を築いていく必要があります。

# 目次

## 1章 これまでの行財政改革と今後の必要性

1. これまでの経過と成果	3
(1) 組織改編の取組や職員数の適正化	3
(2) 財政状況	4
2. 本市を取り巻く環境	6
(1) 人口減少と少子高齢化	6
(2) デジタル化の推進	8
3. さらなる改革の必要性と進むべき方向性	10
(1) 必要性	10
(2) 方向性	10

## 2章 大綱の基本方針及び推進体制

1. 本大綱の位置付け	11
2. 基本的な考え方	11
3. 基本方針	12
4. 基本方針の実現に向けて	13
(1) 経費削減	13
(2) デジタル化	13
(3) 歳入増	14
5. 長期総合計画との関係及び改革の6つの重点取組	15
6. SDGs（持続可能な開発目標）達成への貢献	15
7. 推進体制と進捗管理	16
8. 実施期間	16

## 3章 本大綱の体系図

## 4章 取組の概要

1. 項目数	18
2. 目標値	18
3. 改革項目	20
(1) 市民が主役のまちづくり	20
(2) 「対話の市政」の基盤となる広報・広聴の充実	21
(3) 地域の実情にあった「スマートシティ」の構築	22
(4) 効果的で効率的な行政経営	23
(5) 歳入増対策	25
(6) 使命感を持って市民と向き合う市役所を目指して	26

### 【参考資料】

用語集	28
-----	----

## 1章 これまでの行財政改革と今後の必要性

### 1. これまでの経過と成果

本市では、昭和 60 年度以降、長期総合計画に掲げる都市像の実現に向け、7 次にわたり行財政改革大綱を策定し、社会情勢や市民ニーズの変化に的確に対応しながら、多岐にわたる行財政改革の取り組みを行ってきました。

その結果、民間委託の推進や組織機構の見直し等により 512 人の職員を減員するなど、職員数の適正化による人件費の抑制、事務事業の見直しによる経費の節減、公債費の縮減など、一定の成果を得ています。

特に、第 7 次行財政改革では、「めざす姿」として「延岡新時代における市民サービスのさらなる向上」を掲げ、職員の減員や事務の効率化を進めるとともに、事業の選択と集中による「最小の経費で最大の効果」をあげるための取組や、市民への質の高いサービスの提供による満足度の向上などの改革を実施しました。

#### (1) 組織変更の取組や職員数の適正化

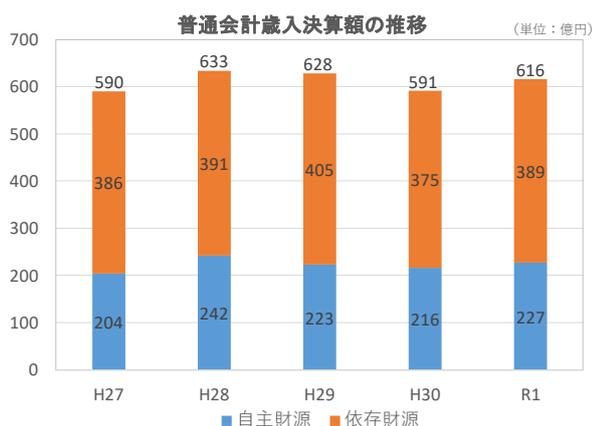
区分	期間	内 容	成 果
第 4 次	H12～H16	清掃工場の一部民間委託、市立幼稚園の段階的な統廃合など	78 項目 ・職員減員数 98 人 ・年間経費節減額 約 9 億 3,900 万円
第 5 次	H17～H21	学校給食調理業務の段階的委託、ごみ収集業務の委託など	54 項目 ・職員減員数 149 人 ・年間経費節減額 約 15 億 4,000 万円
第 6 次	H22～H26	市立保育所・児童館の民営化等、本庁・総合支所間の事務分担の見直しなど	65 項目 ・職員減員数 100 人 ・年間経費節減額 約 12 億 1,300 万円
第 7 次	H27～R1	市民課窓口業務、水道料金等収納業務の民間委託、中小企業振興センター管理運営業務に係る指定管理者制度の導入など	59 項目 ・職員減員数 60 人 ・年間経費節減額 約 7 億 2,097 万円

## (2) 財政状況

本市では、持続可能な財政基盤を確立することを目的に、平成18年度から2次に渡り「財政健全化計画」を策定し、財政健全化に向けた様々な取組を進めるとともに、平成26年度からは、財政運営の基本的な考え方、取り組む方向性を示した「財政運営指針」を策定し、健全な財政運営の維持に努めてきました。

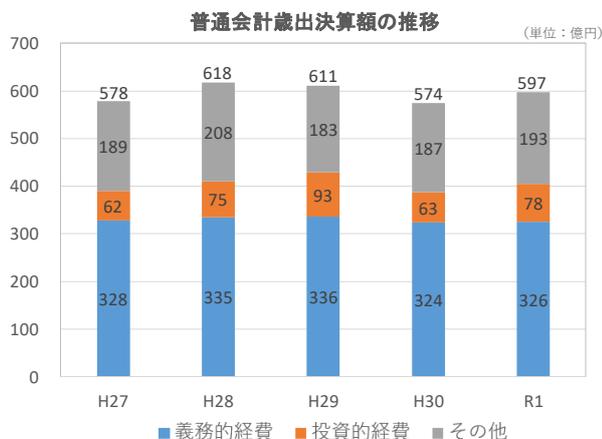
### ① 歳入の状況

合併特例措置の終了により、依存財源である地方交付税は縮減されています。一方、自主財源である市税は経済の回復や堅調な企業業績等により、増収傾向にあります。



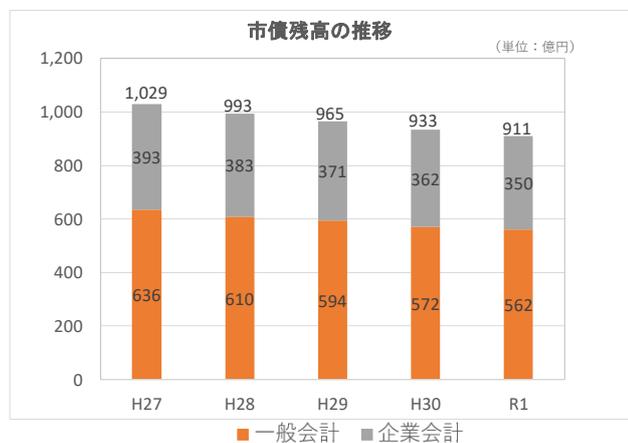
### ② 歳出の状況

義務的経費のうち、公債費は、地方債残高の縮減に努めてきたことから縮小しています。一方、扶助費は増加傾向にあります。



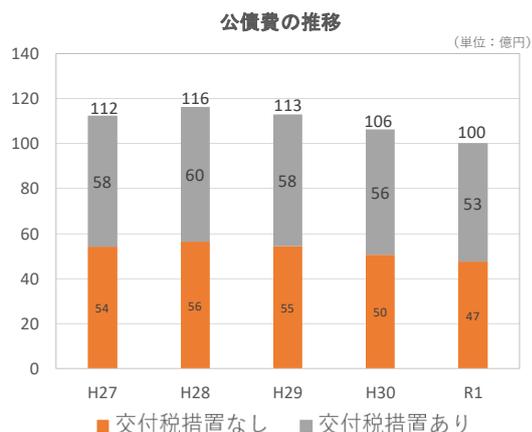
### ③ 市債残高の状況

市債残高は、将来の財政負担を考慮し、公共投資の選択・重点化を行うことにより地方債残高の抑制に努めたことから、一般会計、企業会計ともに減少しています。



#### ④ 公債費の状況

市債の発行にあたっては、交付税措置(国からの補てん措置)のある有利な市債を活用していることから、交付税措置のない公債費(元利償還金)は減少傾向にあります。



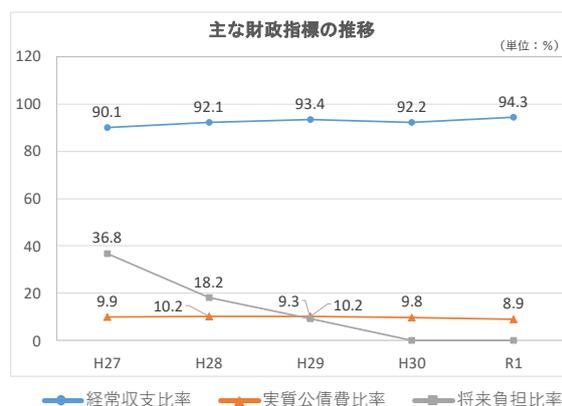
#### ⑤ 財源調整用基金残高の状況

財源調整用基金は、社会保障経費の増加や普通交付税の合併特例期間の終了に備え、計画的に積み立てを行ってきました。今後も将来の安定的な財政運営を維持するために、基金の適正な活用に努めています。



#### ⑥ 主な財政指標の状況

主な財政指標において、経常収支比率は、扶助費などの義務的経費の増加により、高止まりの傾向にあり、また、健全化判断比率(実質公債費比率、将来負担比率)は健全な数値を堅持しています。



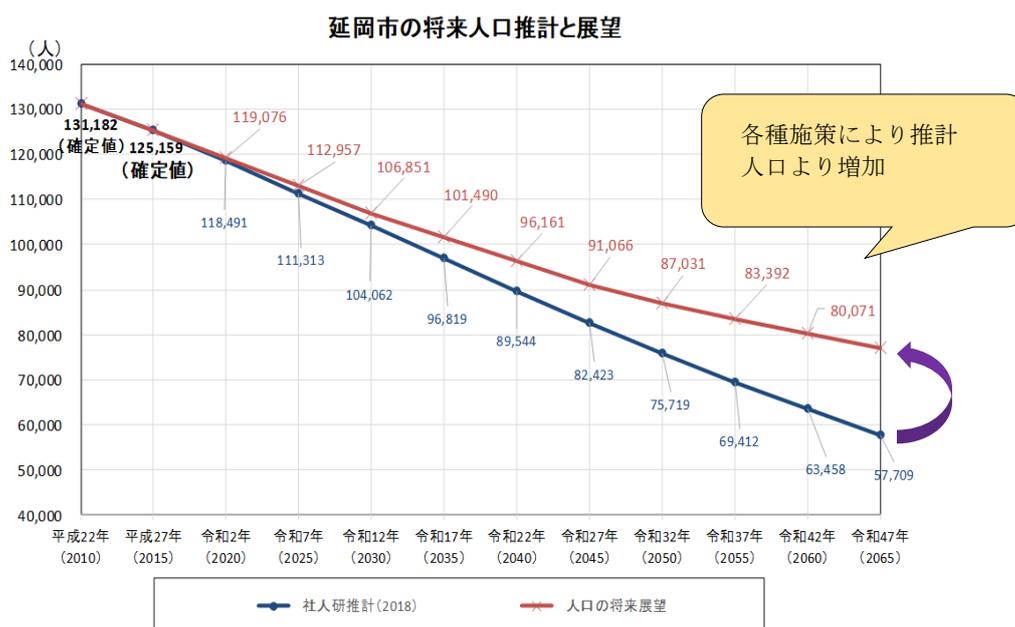
## 2. 本市を取り巻く環境

### (1) 人口減少と少子高齢化

本市を取り巻く環境は、人口減少・少子高齢化の進行、厳しさを増す財政状況、市民ニーズの変化と行政サービスの担い手の多様化など大きく変化してきています。

特に、本市の人口は昭和 55（1980）年の 154,881 人をピークに減少へ転じており、国立社会保障・人口問題研究所の準拠推計によると、令和 42（2060）年には 63,458 人まで減少すると予測しています。

人口減少によって、過疎化はもとより、空き家問題、担い手不足による労働人口の減少など地域経済の衰退をはじめ、人口構造の変化に伴う社会保障費の増大、市税等収入の伸び悩みなど財政状況の収縮が懸念されることから、「第 2 期延岡新時代創生総合戦略」等に基づく人口維持のための各種施策を行うことにより、令和 42（2060）年の総人口約 80,000 人を目指しています。



また、総務省の自治体戦略 2040 構想研究会<sup>\*</sup>では、2040 年に向けた行政課題として、早急に従来の半分の職員でも自治体機能を保つ仕組みの構築が必要と指摘しています。

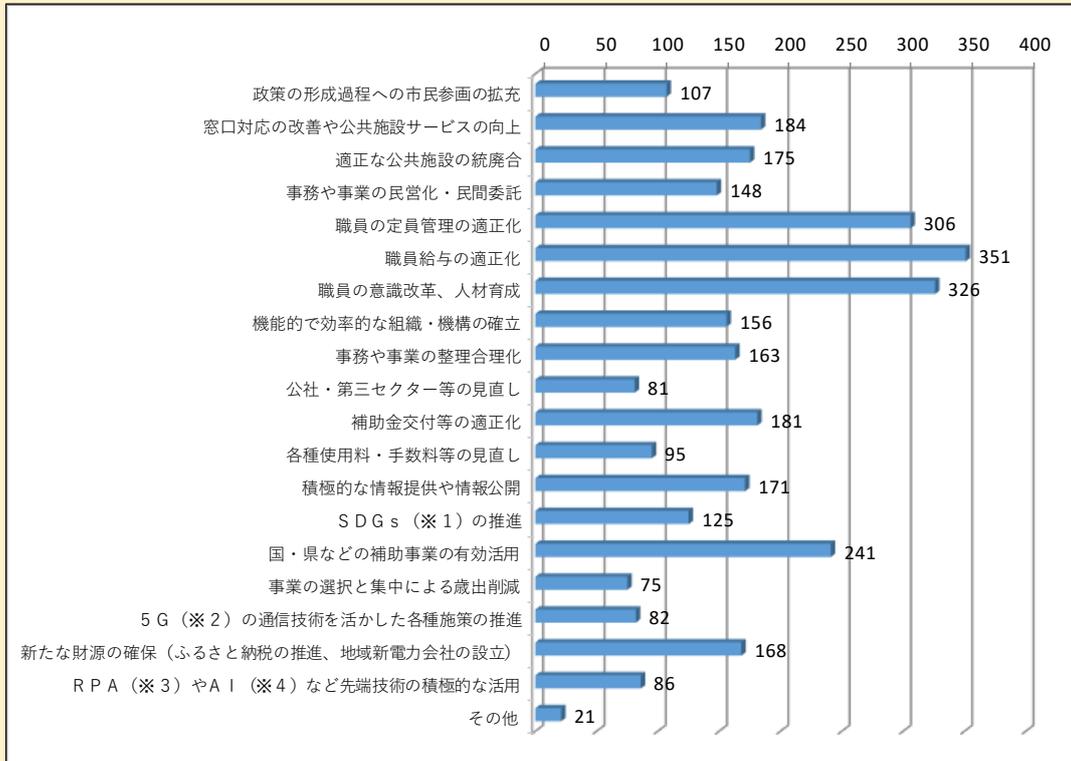
一方で、市民アンケート結果のとおり、市民ニーズはむしろ多様化・高度化し、これまで以上にきめ細かな行政サービスが求められています。

<sup>\*</sup>自治体戦略 2040 構想研究会・・・高齢者（65 歳以上）人口が最大となる 2040 年頃の自治体が抱えるだろう行政課題を想定し、早急に取り組むべき対応策を検討するために立ち上げられた総務大臣主催の研究会。

## 《参考》 市民アンケート結果（抜粋）

【質問】 行財政改革の推進にあたって重点的に取り組むべきことは何であると考えますか？

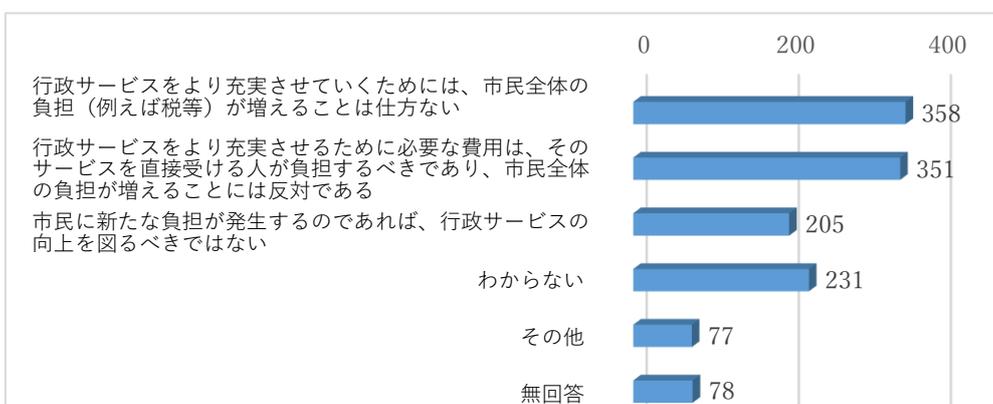
▶長期総合計画策定時に行った市民アンケートの結果より（令和2年3月）



▶本大綱策定時に行った市民アンケートの結果より（令和3年4月）

- ・ふるさと納税の推進や地域新電力会社の設立による自主財源の確保
- ・市税等の納付方法の多様化による利便性の向上
- ・職員の意識改革による行政サービスの向上
- ・バス（路線バス、コミュニティバス）の利便性の向上
- ・ごみ問題対策の強化

【質問】 あなたは行政サービスの水準と市民の負担との関係について、どのように思いますか？



## (2) デジタル化の推進

### ① 国の動向

近年、少子高齢化や自然災害といった社会的な課題を解決し、また、今後の日本経済の成長に資する取組として、制度や組織のあり方などのデジタル化を推進する、言わば社会全体のデジタル・トランスフォーメーション（DX）が加速しています。

令和2年12月には、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が閣議決定され、目指すべきビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」が示されました。

このビジョンの実現には、住民に身近な行政を担う自治体の役割が極めて重要であることから、行政のデジタル化の集中改革を強力に推進するため「デジタル・ガバメント実行計画」が改訂されるとともに、自治体が重点的に取り組むべき事項や各省庁の支援策を取りまとめた「自治体DX推進計画」が公表されました。

この「自治体DX推進計画」の対象期間は令和7年度までとなっており、自治体に取り組むべき6つの重点取組事項が示されています。

- |                      |                   |
|----------------------|-------------------|
| ① 自治体の情報システムの標準化・共通化 | ② マイナンバーカードの普及促進  |
| ③ 自治体の行政手続きのオンライン化   | ④ 自治体のAI-RPAの利用促進 |
| ⑤ テレワークの推進           | ⑥ セキュリティ対策の徹底     |

また、デジタル社会の形成に関する施策及びそれらに係る行政事務を迅速かつ重点的に遂行する司令塔の役割を担うデジタル庁の設置（令和3年9月）など、今後、国のデジタル化が急速に進展することが想定されるとともに、日常生活におけるデジタル化もより一層浸透していくことが考えられます。

### ② 県の動向

宮崎県は、これまで「eみやざき推進指針」や「宮崎県官民データ活用推進計画」を策定し、行政の情報化や官民データの利活用等を進めてきましたが、中山間地域を中心とした少子高齢化や人口減少の進行、地域や産業を支える人財の確保、暮らしに必要なサービスの維持等が課題となっているため、令和3年度を「みやざきデジタル化元年」と位置付け、令和3年度からの4か年を計画期間とする「宮崎県情報化推進計画～みやざきDXプラン～」を策定し、本県におけるデジタル化施策の方向性を示しました。

この中で、「県民本位のデジタル・ガバメントの推進」、「安全・安心で心豊かな暮らしの確保と付加価値の高い産業の振興」、「デジタル社会を支える情報環境の整備・充実」を柱に様々な施策を推進することとしており、その推進体制としては「宮崎県デ

デジタル化推進本部」が新設され、民間組織の「宮崎県デジタル社会推進協議会」や市町村で組織される「宮崎縣市町村IT推進連絡協議会」との連携を図っていくことになっていきます。

### ③ 本市のデジタル化への取組状況

本市ではこれまで、市税等のオンライン納付や各種証明書のコンビニ交付、マイナンバー制度への対応など様々な情報化施策を推進するとともに、平成31年度にはICT技術利活用検討プロジェクトチームを設置し、業務の効率化等を図ってきました。

また、令和2年度からは、オンライン学習などの「新しい生活様式」に対応した「5G等の高速・大容量無線通信」を実現するため、光ファイバ未整備地域における既存CATV施設の光化事業等の情報インフラ基盤の整備にも取り組んでいます。

さらに、各種リモート相談対応やリモート会議、テレワーク環境の構築を行うとともに、県内では唯一となる電子版プレミアム商品券の発行を行うなど、新たな市民サービスの提供も行っています。

これらに加え、ICTを活用した先進的なまちづくりを進めるため、国立の研究機関や大学、地元企業との官民連携にも力を入れており、様々な分野でDXの推進を図ることで、業務効率化と市民一人ひとりのニーズにあった行政サービスの提供を図っています。

本市は、これらの連携を素地として、各分野の専門家や民間企業等とも連携し、令和3年4月に国のスーパーシティ型国家戦略特別区域の指定に関する応募を行っており、この結果にかかわらず、更なるICTを活用した効果的かつ効率的な行政運営や新たなサービスの提供等により、市民の利便性の向上や地域課題の解決を図り、市民にとって快適なまちづくりに寄与することを目的として、「延岡市情報政策推進計画（計画期間：令和3～7年度）」を策定し、地域のデジタル化に向けた政策をより一層推進することとしています。

#### 【本市のデジタル化に関する主な取組】

- |  |                  |
|--|------------------|
| ・市税等のオンライン納付   | ・証明書のコンビニ交付      |
| ・公衆無線LAN環境整備   | ・RPA・AI-OCR導入    |
| ・ケーブルテレビ網光化事業  | ・健康長寿の推進に関する包括協定 |
| ・リモート相談対応  | ・リモート会議環境整備      |
| ・テレワーク環境整備   | ・電子版プレミアム商品券の発行  |
| ・東京大学、慶應義塾大学、国立循環器病研究センター、九州テレコム振興センターなど国立の研究機関、大学等との連携協定                                  |                  |
| ・旭化成(株)、旭化成ネットワークス(株)、(株)ケーブルメディアワイワイ、ネクストイノベーション(株)、(株)カラフィス、PLEN Robotics(株)など民間企業との連携協定 |                  |

### 3. さらなる改革の必要性と進むべき方向性

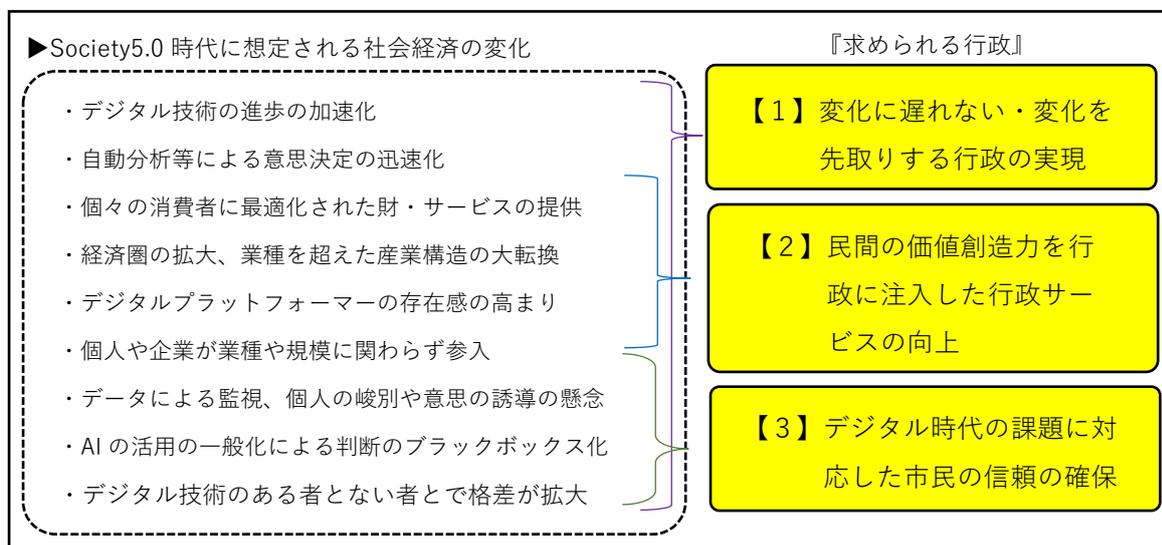
#### (1) 必要性

行財政改革は硬直しがちな行政に対し、その時代に必要と考えられる変化を促すものであり、数十年にわたって継続して取り組んで来た大きなテーマです。

その時代の世相とともに自治体の方向性を見直し、常に求められるニーズや社会構造の変化にあわせながら形を変えていくことが重要であることから、今後も継続して新たな改革に取り組む必要があります。

#### (2) 方向性

令和2年6月に内閣官房行政改革推進本部事務局より示された「デジタル時代における今後の行政改革の基本的方向性」の中間報告において、これからの行政にはデジタル化による社会経済の“不連続的かつ急激な変化に対応した行政”が求められ、その実現に向け、危機意識を持って新たな組織・政策プロセス全般の基本構造を再構築する行政改革（ガバメント DX）の方向性が示されるなど、市民への責任を果たすため、デジタル時代における社会経済の急激な変化に対応できる行政が求められています。



また、Society5.0 時代における変化に対応した「求められる行政」を実現するためには、「public（公共性）」を不断に問い直しながら、行政組織・配置、人材管理に及ぶ幅広い行財政改革に取り組むとともに、個々の市民・事業者から見て、「本当にサービスがよくなるか」「安心できるか」を市民目線で追求し、さらなる改革に取り組んでいくことが求められます。

## 2章 大綱の基本方針及び推進体制

### 1. 本大綱の位置付け

本市では、まちづくりの指針であり、最上位の計画となる第6次延岡市長期総合計画（目指すべき都市像：『市民がまんなか～市民力・地域力・都市力が躍動するまちのべおか』）を令和3年3月に策定しました（計画期間：令和3～7年度）。

本大綱は、長期総合計画後期基本計画の第6部「多様な人材が参画する市民が主役のまちづくり」における施策を実施するための計画と位置付け、他の各分野の個別計画との整合を図りながら策定を行っています。また、本大綱に掲げる各取組については、SDGs（持続可能な開発目標）の理念に沿って取り組んでいきます。

なお、長期総合計画及び本大綱の策定にあたっては、市民や職員へのアンケート調査を行い、ご意見を踏まえながら検討を進め、方針を定めています。

### 2. 基本的な考え方

- ・改革改善へのアプローチ方法を見直し、市民にサービスの向上を実感してもらえる改革を目指します。
- ・10年先のスタンダードが見えない今こそ、変化に備え、取り組みを見直しながら時代にあった形を模索していくことが重要です。今後は、「実施していないからこそ検討してみる」という考え方にに基づき、今ある形を改善しながら、さらなる改革に取り組めます。
- ・収縮する財政状況に対応した従来の経費縮減に主眼を置いた改革に継続して取り組むとともに、デジタルの活用等によって、市民目線による新たな行政サービスの提供や業務の効率化にもしっかりと重点を置きながら進めます。
- ・ふるさと納税の推進や新電力会社設立、ガバメントクラウドファンディングなどの新たな手法や国等の財政支援策のフル活用により、歳入を増やし、新たな取組へとつなげていきます。
- ・デジタル化など部局横断的に連携し、全庁挙げて目標を掲げ取り組んでいくことで着実に改革の成果を上げていきます。

### 3. 基本方針～①経費削減、②デジタル化、③歳入増の3つの改革

- ① 従来のような経費削減に主眼を置いた改革
- ② デジタル化の推進も含め、市民一人ひとりのニーズに応じてよりきめ細かな行政サービスを提供していくための改革
- ③ その実現のため歳入を増やす改革

社会環境の急激な変化に伴い複雑・多様化する市民ニーズやデジタル化の推進に対応するには、あらゆる分野が連携して効果的な施策を講じ、総合的・相乗的な効果を追求する施策展開が必要です。

このため、①経費削減、②デジタル化、③歳入増の3つの方向からの改革を進めることで、「縮む行革」から「大きく成長する行革」へ転換し、的確な市政運営を行うための安定した行財政基盤の構築を目指します。

#### 《延岡市行財政改革大綱の基本方針》

①経費削減、②デジタル化、③歳入増による  
「大きく成長する行革」へ

第8次行財政改革実施にあたっての

6つの重点取組

【SDGs】



《長期総合計画の都市像》

「市民がまんなか～市民力・地域力・都市力が躍動するまち のべおか」の実現

## 4. 基本方針の実現に向けて

### (1) 経費削減

少子高齢化の進展等による社会保障費の増大や市税等収入の減少、労働力不足等の問題が深刻化する状況下においても、将来にわたり、市民生活に必要なサービスを確実に提供するとともに、急増する自然災害など市民の生命や財産に重大な影響を及ぼす事案に対応するためには、最小の経費で最大の効果を上げることが必要です。

そのため、これまで以上に組織体制の見直しをはじめ、事業の必要性や効果をゼロベースで検証するなどスクラップ・アンド・ビルドを行うとともに、事業の選択と集中や今後の人口減少等を踏まえた適正な定員管理など、歳出の削減に取り組んでいきます。

さらに、各種施策においては、その有効性を高め、市民の行政への信頼確保を図るため、客観的なデータに基づいた施策立案がこれまで以上に行われるよう職員の意識改革を図るとともに、外部人材など多様な人材の参画やアウトソーシングを促し、効果的・効率的な行政サービスの提供を図ります。

#### ■主な取り組み／

- |              |                               |
|--------------|-------------------------------|
| ・ 入札制度改革等    | ・ ESCO 事業の導入検討等による公共施設管理経費の節減 |
| ・ 事務事業評価の充実  | ・ 「第三セクター等に関する指針」に基づく取組の推進    |
| ・ 組織機構の改革    | ・ 業務に応じた適正な定員管理               |
| ・ 職員研修の強化・充実 | ・ 危機事象に関する職員の対応能力の強化          |

### (2) デジタル化

AI や IoT など技術発展が加速化するなど、第4次産業革命が進行し、将来的には超スマート社会（Society5.0）が到来すると言われています。

こうした状況下において行政サービスを維持・向上させていくには、これらの新技術を積極的に活用して自動化・省力化を図ることにより、限られた職員でも効率的に事務を処理できる体制の構築が必要となり、職員を定例的な事務作業から、企画立案業務や住民への直接的なサービス提供など職員にしかできない業務に注力できる環境の整備等による、市役所のスマート化が求められています。

具体的には、押印廃止やペーパーレス化、窓口の電子化（オンライン手続き）により、効率化やコスト削減を推進するとともに、市民の利便性の向上を図ります。

また、超スマート社会に向けた対応や働き方改革については、AI や RPA、テレワーク等の新たな技術の活用や対象業務の拡大を図るなど ICT 化と働き方改革の両立に取り組む、業務の効率化を図ります。

併せて、市民のデジタル化への対応が進むことで、効果的・効率的に行政サービスを享受できるよう、講習会の開催等を通して市民のデジタル化対応を支援するとともに、

デジタル社会において市民の重要情報を守るため、外部の知見等も取り入れながら、高度なセキュリティ対策を講じていきます。

■主な取組み／

- ・マイナンバーカードの普及及び利活用の促進
- ・RPA等の活用による業務の効率化
- ・市民のデジタル化対応支援
- ・情報セキュリティの強化
- ・書面主義・押印原則・対面主義の見直し、ペーパーレス化
- ・行政手続きのオンライン化（「来庁不要の手続き」の増）
- ・テレワークの推進
- ・議事録作成支援システムの導入
- ・各種施策のDXの推進
- ・働き方改革の推進

### (3) 歳入増

持続可能な市政運営を支えるためには、歳入・歳出の両面から改革を行い、財政基盤を強化していかなければなりません。

特に歳入については、徴収対策の充実・強化など市税等収入の一層の確保に努めるほか、ふるさと納税制度の推進や新電力会社の設立、ガバメントクラウドファンディングなど新たな歳入増に向けた取組を強化するとともに、国庫補助金をはじめ、あらゆる財源の確保に全力で取り組んでいきます。

■主な取組み／

- ・市有財産の有効活用
- ・市税等の収納率の向上に向けた方策検討
- ・使用料・手数料等の適正化
- ・国等の財政支援策のフル活用
- ・ふるさと納税制度や新電力会社設立、ガバメントクラウドファンディング等の歳入増対策の推進

## 5. 長期総合計画との関係及び行財政改革の6つの重点取組

第6次長期総合計画後期基本計画の第6部「多様な人材が参画する市民が主役のまちづくり」における施策の基本的方向及び体系（5つ）を重点取組とします。

また、「4. 効果的で効率的な行政経営」の中で掲げる「歳入の確保」に関する取組については、多様化する市民ニーズに応えるためにも今後特に重点的に取り組んでいく必要があることから、「歳入増対策」を加えた6つを第8次行財政改革実施にあたっての重点取組とします。

### 《第8次行財政改革の6つの重点取組》

1. 市民が主役のまちづくり
2. 「対話の市政」の基盤となる広報・広聴の充実
3. 地域の実情に合った「スマートシティ」の構築
4. 効果的で効率的な行政経営
5. 歳入増対策
6. 使命感を持って市民と向き合う市役所を目指して

## 6. SDGs（持続可能な開発目標）達成への貢献

SDGs（Sustainable Development Goals）は、2015年の国連サミットで採択された「誰一人として取り残さない」持続可能で多様性と包摂性のある社会を実現するための2030年に向けた国際目標であり、17のゴール（意欲目標）と169のターゲット（行動目標）、232のインディケータ（評価指標）が設定されています。

SDGsの理念を政策に取り入れることで、これまで地域が抱えていた課題を顕在化させ、その解決に向けた多様な視点を織り込んだ施策へとつなげることが可能になることや、SDGsの特徴である「経済・社会・環境」の3側面を統合的に捉えた施策を実施することで異なる分野の課題を解決するような相乗効果を生み出すとともに、政策全体を最適化し課題解決に向かう可能性が高まることが期待されています。

このように、SDGsの達成へ向けた取組は、様々な地域課題の解決に資するものであることから、第8次行財政改革においてもこのような理念を理解しながら、持続可能な行財政運営の実現に向けて取り組み、その達成を目指します。

### 【SDGs（持続可能な開発目標）の17のゴール】

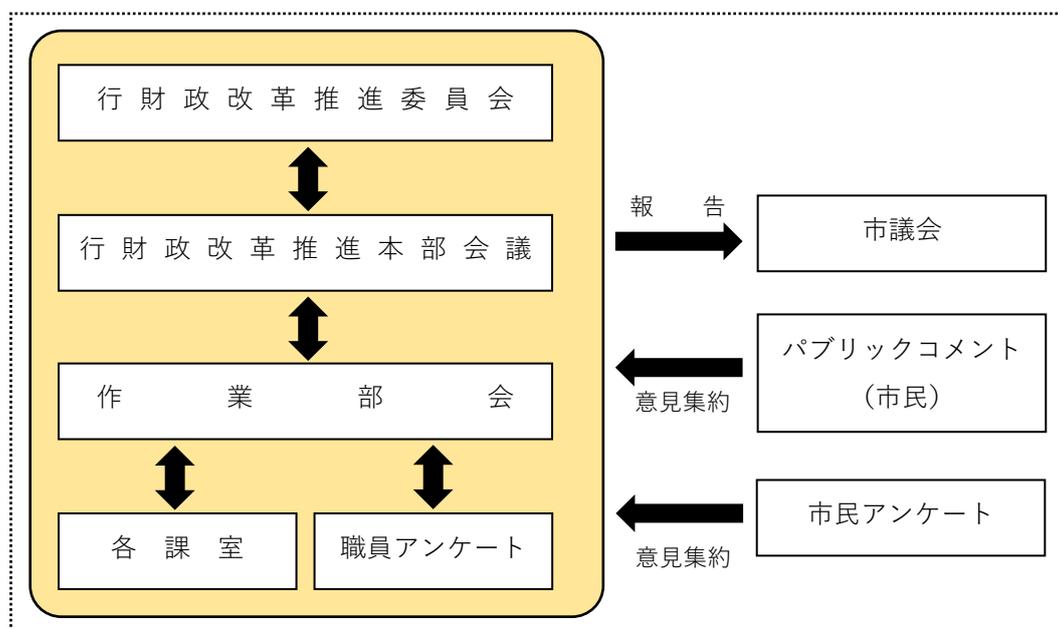


## 7. 推進体制と進捗管理

推進体制としては、「延岡市行財政改革推進本部設置要綱」に基づき、全庁体制で取り組むとともに、毎年度、有識者や関係団体の代表者等から組織される「延岡市行財政改革推進委員会」に諮問し、実施計画の取組ごとに設定した目標の進捗状況等について議論を行い、適宜内容の見直しを行っていきます。

また、本大綱の推進状況や実施計画の変更等については、定期的に市議会へ報告するとともに、結果を市の広報誌やホームページなどを通じて広く公表します。

### 【 推 進 体 制 】



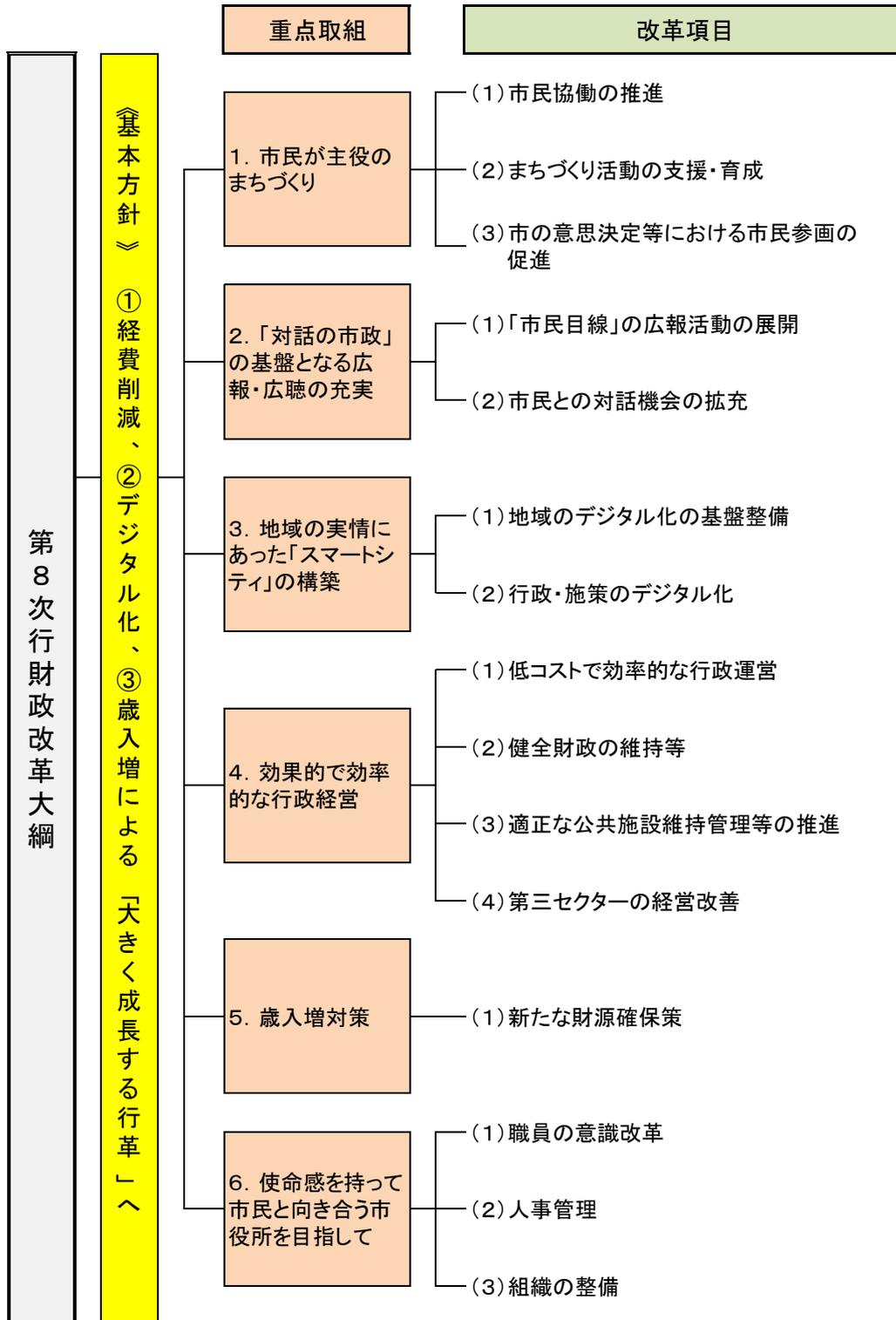
なお、本大綱の策定にあたっては、市民や職員へのアンケート調査を行い、多様な意見を踏まえながら策定を行っています。

## 8. 実施期間

本大綱の実施期間は、

**令和3年度から7年度までの5年間**とし、年次的に取り組を進めます。

### 3章 本大綱の体系図



## 4章 取組の概要

### 1. 項目数

第8次行財政改革では、6つの重点取組ごとに、以下の**63項目**の改革項目に取り組みます。

### 2. 目標値

目標値としては、第6次延岡市長期総合計画後期基本計画で示した「主要な指標」や、第2期延岡新時代創生総合戦略で示した「KPI（重要業績評価指標）」を目指します。

## ■ 数値目標

※第6次長期総合計画「主要な指標」及び第2期総合戦略「KPI（重要業績評価指標）」

内容	基準値	目標値(R7)
《 1. 市民が主役のまちづくり 》		
自治会加入率	72.0%(R2)	77.0%
地域コミュニティ活動の推進・コミュニティ施設の整備・充実に満足している市民の割合（市民意識調査）	66.6%(R1年度末)	70.0%
地域福祉推進チーム	223チーム(R2)	234チーム
市民協働のまちづくりの推進に満足している市民の割合（市民意識調査）	76.6%(R1)	80.0%
市民活動団体数	314団体(R1)	330団体
市民まちづくり活動支援事業採択件数	18件(R1)	5年間に100件
各種審議会等の女性委員の割合（地方自治法第202条の3に基づく審議会）	30.1%(R1)	35.0%
《 2. 「対話の市政」の基盤となる広報・広聴の充実 》		
市から発信される情報の内容に満足している市民の割合	76.4%(R1)	80.0%
延岡市のホームページのアクセス数	3,031件/日(R1)	4,546件/日
公式LINE、公式Facebookへの投稿件数	211件/年(R1)	422件/年
移動市役所、出前市長室の参加者数	381人(R1)	610人
意見募集に対する提出された意見数	422件(R1)	累計2,110件
《 3. 地域の実情にあった「スマートシティ」の構築 》		
光ファイバの利用可能世帯数の割合	91.4%(H30)	100%
RPA実施業務数	0業務(R1)	計30業務
オンライン申請実施業務数	計3業務(R1)	計20業務
データ分析等に基づくバス路線実証運行エリア	—	5年間で8中学校区
《 4. 効果的で効率的な行政経営 》		
なんでも総合相談センター相談件数	762件	5年間で12,000件
保育所、認定こども園、幼稚園の定員数	4,410人	4,500人
市内保育士養成校での保育士免許取得者数	—	累計100人
《 5. 歳入増対策 》		
ふるさと納税寄附額	3.6億円(R1)	28.0億円
地域新電力会社から市への寄附額	—	4,000万円
《 6. 使命感を持って市民と向き合う市役所を目指して 》		
職員数	1,136人(R2)	1,136人以下
官民連携の協定締結数（累計）	7(H27～R1)	35
自宅の家具固定等（実施割合）	11.0%(R1年度末)	20.0%
非常持ち出し品の準備（実施割合）	26.0%(R1年度末)	50.0%
自主防災組織数	278組織(R1)	295組織
避難訓練回数	78回/年	100回/年
LINE登録者数	—	17,000人
防災アプリ登録者数	—	17,000人
災害情報メール登録者数	8,715人	17,000人
防災ラジオ所有者数	—	1,000人

### 3. 改革項目

#### (1) 市民が主役のまちづくり（4項目）

##### ① 市民協働の推進

区などの地域団体の活動を支援することにより、地域コミュニティの充実を図ります。

###### ■項目／

- ・ 地域コミュニティの充実

##### ② まちづくり活動の支援・育成

「延岡市市民協働まちづくり指針」に基づき、市民・市民活動団体と行政が協力し合う協働事業を推進します。

###### ■項目／

- ・ 市民協働事業の推進
- ・ 健康づくり・福祉・環境等の分野における市民活動の推進

##### ③ 市の意思決定等における市民参画の促進

市の各種計画づくりや事業実施等に関し、様々な市民の意見が反映されるよう、市民参画を促進します。

###### ■項目／

- ・ 各種審議会等の充実

#### 《主な期待される効果》

- ・ 地域住民の協働意識の醸成やコミュニティ活動の活性化によるいきいきとした地域の実現。
- ・ 意思決定プロセスへの多方面からの市民参加による開かれた市政運営の一層の促進。（例）女性委員の登用

## (2) 「対話の市政」の基盤となる広報・広聴の充実（7項目）

### ① 「市民目線」の広報活動の展開

外部の民間複業人材も活用した広報紙やホームページ、SNSをはじめ、大型モニター等の様々なメディアによる、行政サービスの「出し手の視点」ではなく「受け手の視点」に立った積極的な情報発信を行います。

併せて、市民のデジタル化対応支援に向けた取組を推進するなど、誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化による情報発信を行います。

#### ■項目／

- ・ 広報業務における民間複業人材の活用（新）
- ・ 市政情報の積極的な発信
- ・ 公式ホームページのリニューアル（新）
- ・ 市民のデジタル化対応支援（新）

### ② 市民との対話機会の拡充

市民の市政に対する意見を幅広く把握し、的確に市政に反映させるために、移動市役所や出前市長室等の内容充実や若者からの意見聴取機会の拡充など、市民の声の活用による広聴活動の充実を図ります。

#### ■項目／

- ・ 市民の意見等の市政への反映
- ・ 条例に基づく政策形成過程への市民の参画推進
- ・ 「市民の意見・提言」聴取機会の拡充

#### 《主な期待される効果》

- ・ 市民や企業など用途・目的に応じて、それぞれが利用しやすい行政サービスの「受け手の視点」に立った情報提供を行うことで、必要な情報がわかりやすく享受できる。
- ・ 市民のデジタル化対応を支援し行政サービスのより一層の利用を可能にする。  
（例）シニア向けスマートフォンの講習会を開催することで活用が進み、LINE や Facebook 等によって必要な情報が分かりやすく手軽に入手できる。
- ・ 個人や地域のニーズに寄り添った行政運営の推進により適切なサービスの提供を行い市民の満足度が向上へつながる。

### (3) 地域の実情にあった「スマートシティ」の構築（15 項目）

#### ① 新たな「情報政策推進計画」に基づく地域のデジタル化の基盤整備

光ファイバ未整備地域を解消し、情報通信基盤の拡充を図ることにより、地域のデジタル化を強力に推進します。

##### ■項目／

- ・ ケーブルテレビ網の光化（新）
- ・ 公衆無線 LAN の環境の整備拡大（新）

#### ② 行政・施策のデジタル化

新たな国のデジタル化の動向を踏まえながら、行政のデジタル化を強力に推進し、市民の利便性を高め、市民生活の向上を目指します。

##### ■項目／

- ・ 行政手続きのオンライン化（「来庁不要の手続き」の増）（新）
- ・ マイナンバーカードの普及及び利活用の促進
- ・ 自治体クラウドシステムの標準化・共通化（新）
- ・ RPA 等の活用による業務の効率化（新）
- ・ 議事録作成支援システムの導入（新）
- ・ インターネット接続環境の改善（新）
- ・ 書面主義・押印原則・対面主義の見直し、ペーパーレス化（新）
- ・ テレワークの推進（新）
- ・ リモート会議の推進（新）
- ・ オープンデータ公開の推進（新）
- ・ 情報セキュリティの強化
- ・ 各種施策の DX の推進（新）
- ・ DX の推進におけるデジタル専門人材の活用（新）

##### 《主な期待される効果》

- ・ 様々なサービスの電子化による利便性の向上（自宅等から時間に左右されない申請を可能にするなど）。
- ・ マイナンバーカードの利活用による行政手続き等のスムーズ化、市民負担の軽減。  
（例）市税納付方法の多様化
- ・ ペーパーレス化の推進による紙・印刷費の縮減、資料作成の省力化。
- ・ 会議や仕事をする環境の多様化による人件費の抑制。
- ・ RPA の活用等による業務効率化、時間外勤務の縮減による人件費の抑制。

#### (4) 効果的で効率的な行政経営（20 項目）

##### ① 低コストで効率的な行政運営

業務効率化やコスト縮減を図るとともに、官民連携を推進することにより、複雑・多様化する地域課題に対応した低コストで効果的なサービスを提供します。

###### ■項目／

- ・ 民間活力の導入（新）
- ・ コールセンターの活用
- ・ 入札制度改革等
- ・ 効果的で信頼性の高い行政運営（新）
- ・ 外部人材・民間複業人材など多様な人材の参画（新）
- ・ なんでも総合相談センター等の機能充実（新）

##### ② 健全財政の維持等

健全な財政運営を維持していくため、さらなる経費節減、安定した歳入確保等の取組を確実に実施するとともに、市独自の新たな財源の確保にも取り組みます。また、第三セクター等について、公費負担のあり方を明確にした市の支出基準を策定するなど、市の関与等の適正化を図ります。

また、地球規模で対応が求められている脱炭素社会づくりも推進します。

###### ■項目／

- ・ 市税等の収納率の向上に向けた方策検討
- ・ 使用料・手数料の適正化
- ・ 事務事業評価の充実
- ・ 保育所等の定員設定による給付費の適正化
- ・ 補助金等の見直し
- ・ 脱炭素社会に向けた取組（新）
- ・ 「指定管理者制度運用方針」の改定などによる指定管理料等の見直し（新）

##### ③ 適正な公共施設維持管理等の推進

延岡市公共施設維持管理計画及び個別施設計画に基づき、長期的な視点から適正な公共施設の維持管理や未利用財産の有効活用を図ります。

###### ■項目／

- ・ 公共施設維持管理計画の推進
- ・ E S C O 事業の導入検討等による公共施設管理経費の節減（新）
- ・ 市有財産の有効活用
- ・ 山村定住住宅の譲渡
- ・ インフラの長寿命化（新）

#### ④ 第三セクター等の経営改善

第三セクター等の経営状況のモニタリングや事業の評価等を実施します。

##### ■項目／

- ・「第三セクター等に関する指針」に基づく取組の推進
- ・その他第三セクターの経営改善

##### 《主な期待される効果》

- ・入札制度改革による公平性や競争性の向上。
- ・民間事業者等のノウハウを幅広く活用した市民サービスの向上。
- ・なんでも総合相談センターの機能充実による相談しやすい市役所の推進。
- ・様々な分野の専門的知識を有する外部人材の登用により、効果的な事業の実施や業務の効率化を図る。
- ・市民一人ひとりが環境に配慮したライフスタイルを心掛け、将来にわたって持続可能で強靱な活力ある地域社会へとつなげることで脱炭素社会の実現を目指す。
- ・ESCO 事業など歳出の見直しによって自主財源の確保を図ることで、新たな取組が可能となる。
- ・指定管理者制度の導入による管理運営経費の削減。
- ・指定管理等の積算に係る公費負担の考え方の見直しによる経費削減。

## (5) 歳入増対策（2項目）

### ① 新たな財源確保策

多様化する市民一人ひとりのニーズに応じてよりきめ細かな行政サービスを提供していくため、歳入を増やし、新たな取組へとつなげます。

#### ■項目／

- ・ふるさと納税制度や新電力会社設立、ガバメントクラウドファンディング等の歳入増対策の推進（新）
- ・国等の財政支援策のフル活用（新）

#### 《主な期待される効果》

- ・ふるさと納税制度の推進をはじめ、新電力会社設立など、自主財源の確保を図ることで、新たな取組が可能となる。
- ・国等の財政支援策から「相続財産管理人制度」に至るまで、あらゆる財源確保策をフル活用することで、歳入を増やして歳出を減らし、新たな取組が可能となる。

## (6) 使命感を持って市民と向き合う市役所を目指して（15項目）

### ① 職員の意識改革

職員一人ひとりが市民のニーズや地域の課題を把握するとともに、当事者意識と使命感を持って働く等、職員の意識改革を図ります。

さらに、職員の創意工夫や新たな発想による事務改善を推進するなど、さらなる市民サービスの向上を図ります。

#### ■項目／

- ・ 職員研修の強化・充実（新）
- ・ 事務改善の推進（新）
- ・ ゼロ予算事業の推進
- ・ 男女共同参画をより一層進める職場環境づくりの推進

### ② 意欲や成果が評価され職員の働きがいをも高める人事管理

事務事業の見直しや働き方改革を推進するとともに、職員一人ひとりの能力が最大限に発揮される適材適所の人員配置を行うことによって、職員数を適正に保ち、さらに効率的な運営体制の確立を目指します。

また、国、県や他の地方自治体との均衡などを考慮しながら、引き続き給与制度及び給与水準の適正化を図ります。

#### ■項目／

- ・ 業務に応じた適正な定員管理
- ・ 給与の適正化
- ・ 人事評価制度の拡充（新）
- ・ 働き方改革の推進（新）

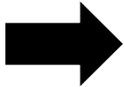
### ③ 組織の整備

時代に応じた行政課題に即応し、市民のニーズに迅速かつ的確に対応できる、効果的・機能的な行政組織の整備を図ります。

また、各地区の特性に応じた防災講話や訓練に積極的に取り組み、市民の防災意識の醸成を図ります。

#### ■項目／

- ・ 組織機構の改革
- ・ 広域行政体制の充実
- ・ 災害対応ネットワークの充実
- ・ 危機事象に関する職員の対応能力の強化
- ・ 自主防災組織の結成促進と既存組織の活性化
- ・ 外部人材・民間複業人材等の活用による行政課題への対応力強化(新)
- ・ テレワークの推進による多様な人材の活躍の促進及び働き方改革の推進(新)



《主な期待される効果》

- ・ 人事評価制度や意欲のある職員の研修機会の拡充等により、職員の人材育成を行うことで市民サービスの向上へつながる。
- ・ 行政内部のデジタル化や事務の見直し・効率化を図ることで市民サービスの向上へつながる。
- ・ 男女共同参画をさらに進め、一人ひとりの経験や能力をさらに発揮することで、組織全体を活性化しながら行政サービスの一層の充実を図る。
- ・ 働き方改革によって職員の心身の健康増進やワークライフバランスの充実が図られることで市民サービスの向上へつながる。
- ・ 市民一人ひとりが「自らの命は自らが守る」という防災意識が高まり、地域防災力の向上が期待される。
- ・ 民間複業人材の活用により、新たな行政課題に対し、固定的な人件費負担を増加させることなく柔軟に対応することで、市民サービスの向上を図る。

## 《 用語集 》

用語	解説	ページ
<b>あ行</b>		
RPA	Robotic Process Automation(ロボティック・プロセス・オートメーション)。人手で行うクリックやキーボード入力などの定型作業をパソコンの中にあるソフトウェア型のロボットで代行し、自動化すること。	7,8,9,13, 14,22
IoT	従来インターネットに接続されていなかった様々なモノがネットワークを通じて相互に情報交換をする仕組み。	13
ICT	Information and Communication Technology(情報通信技術)。通信技術を活用したコミュニケーションを指す。情報処理だけでなく、インターネットのような通信技術を利用した産業やサービスなどの総称。	9,13
IT	Information Technology。コンピュータやデータ通信に関する技術を総称的に表す語。意味する範囲は広く、コンピュータを構成するハードやソフトの技術をさす場合や情報の活用の仕方をさす場合などがある。	9,10,13
アウトソーシング	業務の外部委託のこと。広い意味では、民間事業者等外部の機能や資源を活用することをいう。	13
AI	Artificial Intelligence(人工知能)。言語の理解や推論、問題解決などの知的行動を人間に代わってコンピュータに行わせる技術。人間の知的ふるまいの一部をソフトウェアを用いて人工的に再現したもの。	7,8,13
AI-OCR	手書きの書類や帳票の読み取りを行い、データ化する OCR(Optical Character Reader*)へ AI 技術を活用する新たな OCR 処理のこと。AI 技術を取り入れることによって読み取り精度を向上させることができる。また、RPA と組み合わせることで業務の大幅な効率化が期待できる。 ※画像データの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。具体的には、紙文書をスキャナーで読み込み、書かれている文字を認識してデジタル化する技術である。	9

用語	解説	ページ
SNS	Social Networking Service(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)。Web 上で社会的ネットワークを構築可能にするサービス。	21
オープンデータ	機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータ。人手を多くかけずにデータの二次利用を可能とするもの。誰でも許可されたルールの範囲内で自由に複製・加工や頒布などができるデータをいう。商用としても利用可能。	22
<b>か行</b>		
ガバメントクラウドファンディング	ふるさと納税のシステムを利用したクラウドファンディングの仕組みの名称で、「地方自治体」がプロジェクトの実行者として立ち上げるクラウドファンディングのこと。	11,14,25
経常収支比率	地方公共団体の財政構造の弾力性を示すもので、税金など経常一般財源に占める人件費、扶助費、公債費などの経常的経費に充当した一般財源の割合。	5
公債費	市が元金償還や利子の支払い等に要する経費。	5
公衆無線 LAN	無線 LAN を利用したインターネットへの接続を提供するサービス(Wi-Fi)。	9,22
コールセンター	主に電話を通じて市民、利用者など外部からの問い合わせや申込みなどを集中的に受け付け、対応する部門のこと。単なる電話受付だけでなく、簡易な問合せへの応答も行う。	23
<b>さ行</b>		
市債	市が資金調達のために発行する債券。	4
指定管理者制度	地方自治体が所管する公の施設について、管理、運営など民間事業会社を営む法人やその他の団体に包括的に代行させること。	24

用語	解説	ページ
市民協働	市民、事業者や行政等の地域社会を担う多様な主体が対等な立場で、それぞれの目的の実現や共通する課題を解決し、より良いまちをつくるため、相互に尊重し合い、お互いの特徴を活かして連携・協力していくこと。	20
自治体クラウド	各自治体が個別に電算システムを持たずに、ネットワークを介して必要な機能を利用する仕組み。	22
実質公債費比率	税収や地方交付税などの使途が特定されておらず、毎年度経常的に収入されている財源のうち、公債費や公営企業等の公債費に対する繰出金に充当されたものの占める割合。	5
スマートシティ	IoT（モノのインターネット）を取り入れた都市のこと。	15,22
Society5.0	AI と IoT を基礎として産業革命に匹敵する変革を実現しようとする政府の提言。	10,13
<b>た行</b>		
テレワーク	情報通信技術(ICT)を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。「tele=離れた所」と「work=働く」をあわせた造語。	8,9,13, 14,22,26
DX	ICT の浸透が人々の生活を各面でより良い方向に浸透させること。	8,14,22
デジタルプラットフォーム	デジタル・プラットフォームを運営・提供する事業者のこと。代表的なデジタル・プラットフォーマーは、Google、Amazon、Facebook、Apple の4つの世界的 IT 企業で、頭文字をとって GAF A と呼ばれている。日本における Yahoo ! や楽天もこれに含まれる。	10
<b>は行</b>		
5G	5th Generation の略称。「第5世代移動通信システム」のことで、「高速大容量」「高信頼・低遅延通信」「多数同時接続」という3つの特徴がある。日本では2020年春から商用サービスがスタートし、次世代の通信インフラとして社会に大きな技術革新をもたらすといわれている。	7

用語	解説	ページ
Facebook	アメリカ合衆国のカリフォルニア州メンローパークに本社を置く Facebook が運営する世界最大のソーシャル・ネットワーキング・サービス(SNS)。	21
ブラックボックス化	内部構造や動作原理がさかのぼって解明できない状態になること。	10
<b>ま行</b>		
マイナンバーカード	マイナンバー法に基づいて日本国内に住民票を有するすべての個人に割り当てられる「個人番号」(マイナンバー) が記載された顔写真付きのカードをいう。住所、氏名、生年月日等が記載されており、本人確認のための身分証明書として利用できるほか、自治体サービス e-Tax を活用した電子申請等、様々なサービスに利用できる。	8,14,22
<b>ら行</b>		
LINE	LINE 株式会社が開発し提供するソーシャル・ネットワーキング・サービス(SNS)。	21
リモート	IT の分野では、離れた場所にいる二者が通信回線やネットワークなどを通じて結ばれていることを表わす。	9,22
<b>わ行</b>		
ワークライフバランス	「仕事と生活の調和」と訳される。「国民一人ひとりがやりがいや充実感を持ちながら働き、仕事上の責任を果たすとともに、家庭や地域生活などにおいても、子育て期、中高年期といった人生の各段階に応じて多様な生き方が選択・実現できる」ことを指す。	27