

第五次丸亀市行政改革プラン(令和4年度～令和7年度)総括資料

1. これまでの行政改革の歩みと第五次プランの要点

(1) 第一～第四次の行政改革の概要

	実施期間	主な特徴・成果
第一次	平成 17～21 年度	財政健全化を最重要課題とし、歳出削減・歳入確保により約 120 億円の効果。市民参画制度の整備。
第二次	平成 22～26 年度	「量的改革」に加え、「質的改革」を推進。市民の利便性向上や協働事業の拡充。
第三次	平成 27～29 年度	「市民力・地域力・行政力」を軸にオープンデータ化や地域連携を強化。
第四次	平成 30～令和3年度	新庁舎整備を契機に業務・市役所・市民サービスの改革を推進。DX の基盤整備を開始。

(2) 第五次行政改革プランの要点(令和4年度～令和7年度)

■基本方針

DX や協働による市民サービスの向上

■重点分野

①業務改善による生産性の向上

- ・AI・RPA 導入、電子決裁
- ・マイナンバーカード普及、キャッシュレス決済導入
- ・女性活躍、働き方改革

②民間活力の効果的な活用

- ・広報機能強化、オープンデータ推進
- ・マルチタス活用、市民・大学・企業との連携

③持続可能な財政基盤の確立

- ・基金・市債管理、市税徴収率向上
- ・ふるさと納税、広告事業、公共施設マネジメント

2. 主要な取組における成果と課題

本市では、業務効率化及び改善、市民サービスの飛躍的な向上を図る取組を、全庁一丸となって進めてきた。第五次プランの最終年度にあたり、各分野における取組の成果と課題を以下にまとめる。(※取組における評価基準は資料末尾を参照)

①業務改善による生産性の向上(全 17 項目)

【評価内訳】

C…17 項目

分野	項目	取組名	担当課名	評価			
				R 4	R 5	R 6	R 7
1.業務改善による生産性の向上	(1)業務のデジタル化	① 業務プロセスの総点検	政策課	C	C	C	C
		② 基幹系システムの標準化・共通化	デジタル活用推進課	C	C	C	C
		③ AI・RPA 導入業務の拡大	デジタル活用推進課	C	C	C	C
		④ Web会議・ペーパーレス会議の充実・拡大	デジタル活用推進課	C	C	C	C
		⑤ 電子決裁・新たな公文書管理システムの導入・推進	庶務課	C	C	C	C
		⑥ テレワークの導入・推進	デジタル活用推進課	C	C	C	C
	(2)窓口改善	⑦ マイナンバーカードの普及促進	市民課	C	C	C	C
		⑧ 行政手続のオンライン化	デジタル活用推進課	C	C	C	C
		⑨ キャッシュレス決済の導入	財務課	C	C	C	C
		⑩ 来庁者の手続の簡素化	政策課	C	C	C	C
	(3)組織の最適化	⑪ 組織機構の最適化	政策課	C	C	C	C
		⑫ 定員管理の適正化	職員課	C	C	C	C
	(4)人材の確保と育成	⑬ 多様な人材の確保	職員課	D	D	C	C
		⑭ 人材育成基本方針の実践	職員課	C	C	C	C
		⑮ 職員提案制度の活用	政策課	E	C	B	C
		⑯ 女性職員の活躍推進	職員課	D	D	C	B
			人権課	C	C	C	C
	(5)働き方改革	⑰ ワーク・ライフ・バランスの推進	職員課	D	C	D	C

【成果】

- ・AI・RPA の導入により、定型的な業務の自動化が進み、年間約 9,900 時間の削減が見込まれる。職員の政策立案業務へのシフトを可能にし、質的向上に寄与している。
- ・電子決裁システムの本格稼働により、意思決定が迅速化し、ペーパーレス化も進展した。
- ・マイナンバーカードの普及とキャッシュレス決済の導入により、市民の利便性向上と行政手続きの効率化の両立が図られている。
- ・キャリア形成支援、働き方改革の推進等の取組により、女性管理職の割合が 32.6%に達し、男性職員の育児休業取得率も 62.5%と飛躍的に上昇した。

【課題】

- ・DXを更に進めるため、専門人材確保に係る採用戦略の見直しが求められている。
- ・高齢者やデジタルに不慣れな方々に向けた幅広い取組を実施し、誰もが使いやすいサービスの提供を目指す必要がある。

②民間活力の効果的な活用(全8項目)

【評価内訳】

B…1項目、C…6項目、D…1項目

分野	項目	取組名	担当課名	評価			
				R 4	R 5	R 6	R 7
2.民間活力の効果的な活用	(1)情報の発信と共有の推進	⑱ 協働の基盤となる広聴広報機能の充実	秘書課	C	C	C	C
		⑲ プレスリリースの積極活用	秘書課	D	C	D	C
		⑳ オープンデータの推進	デジタル活用推進課	E	C	C	C
	(2)市民・地域との連携の推進	㉑ 市民参画の促進	政策課、地域づくり課	C	C	C	C
		㉒ 民間企業・大学等との連携	政策課	B	B	B	B
		㉓ マルタスを拠点とした市民活動の促進	地域づくり課	C	C	C	C
		㉔ 地域防災力の強化	危機管理課	C	C	D	D
		㉕ 民間委託等の推進	政策課	C	C	C	C

【成果】

- ・LINE・SNS・PR 動画等による情報発信により、若年層や子育て世代へのリーチを拡大することができた(LINE 登録者約 1.9 万人)。
- ・包括連携協定の締結を進めたことで、企業や大学との協働が広がった。マルタスを拠点とした市民活動の支援も充実してきている。
- ・e モニター制度やパブリックコメントの改善により、市民の参画意識の向上につなげている。
- ・民間委託や指定管理者制度を活用することで、業務の効率化とともに、サービスの質も向上している。

【課題】

- ・誰もが分かりやすく、必要な情報が届くよう、情報発信の方法や表現の工夫を進めていくことが望まれる。
- ・包括連携の実効性や継続性を確保するための取組が必要となっている。
- ・市民参画の成果が見えづらく、政策形成への反映が限定的であるため、協働の成果を可視化する仕組みの整備が求められる。

③持続可能な財政基盤の確立(全 12 項目)

【評価内訳】

B…2項目、C…10項目

分野	項目	取組名	担当課名	評価			
				R 4	R 5	R 6	R 7
3.持続可能な財政基盤の確立	(1)健全財政の推進	②⑥ 基金の留保と有効活用	財務課	B	C	C	C
		②⑦ 長期的な市債残高の縮減に向けた市債の発行抑制	財務課	C	C	C	C
		②⑧ 市税徴収率の向上	税務課	C	C	C	C
		②⑨ ふるさと納税の推進	産業観光課	B	B	B	C
		③⑩ 広告事業の推進	財務課	C	B	B	B
		③⑪ 未利用財産の有効活用	財務課	C	B	C	C
	(2)受益と負担の公平性の確保	③② 受益者負担の適正化	財務課	C	C	C	C
		③③ 債権管理の適正化	財務課	C	C	C	C
	(3)公共施設マネジメントの推進	③④ 公共施設等総合管理計画の実践	財務課	C	C	C	C
		③⑤ - 1 公共施設の効果的・効率的な管理運営	庶務課	C	C	C	C
		- 2 公共施設の効果的・効率的な管理運営	幼保運営課	C	C	C	C
	(4)公営企業等の健全経営	③⑥ 中期経営計画の実践	ボ) 経営課、営業課	B	B	B	B
		③⑦ 下水道事業の健全化	下水道課	C	C	C	C

【成果】

- ・QRコード納付や Web 口座申込の導入により、納付手続きの利便性及び徴収率の向上が図られた。
- ・返礼品の拡充や広告の強化により、ふるさと納税の寄附額が約 3.3 億円に達し、地域経済の活性化にも貢献している。
- ・多様な媒体による広告事業や未利用地活用による財源確保の取組が進み、市有財産の有効活用が図られている。
- ・ポートレース事業は安定的な収益を生み出しており、市の財政に大きく貢献している。

【課題】

- ・市債残高が増加するとともに財政調整基金をはじめ基金残高が減少しているため、財政の健全性を維持するための監視体制の強化を図る必要がある。
- ・公共施設マネジメントについては、施設の複合化や集約化を進めるとともに、利用率の向上等、資産の有効活用に向けた検討を更に進める必要がある。

3. 第五次行政改革プランの総括と今後の方向性

第五次行政改革プランでは、DXの推進、市民サービスの向上、財政健全化といった多岐にわたる取組を展開してきた。AI・RPAの導入や電子決裁の本格稼働、マイナンバーカードの普及、キャッシュレス決済の導入等により、業務の効率化と市民の利便性向上が図られた。また、ボートレース事業の収益向上等、歳入確保の面においても一定の成果が確認された。

一方で、デジタル施策の普及に伴い、すべての市民が恩恵を受けられるよう、高齢者やデジタルに不慣れな方々への対応が課題として残っている。また、専門職の採用が困難な状況も続いており、人材の確保と育成の両面で継続的な工夫が求められる。財政面では、基金残高の減少や市債残高の増加が見られ、安定的な市政運営のためには、財政健全度の向上が不可欠である。企業や地域との連携は広がっているものの、実行性の高い協働モデルの構築に課題がある。

今後は、これらの行政改革の取組を令和8年度からの新たな総合計画に統合し、戦略的かつ計画的に推進していく必要がある。市民目線に立ったサービス設計、人材戦略の再構築、協働の成果の可視化等を通じて、持続可能で質の高い行政運営を目指していく。

※各取組における評価基準

- A: 計画を大きく上回る成果が出ている
- B: 計画をやや上回る成果が出ている
- C: 計画どおりの成果が出ている
- D: 計画をやや下回る結果となっている
- E: 計画を大きく下回る結果となっている