

令和 7 年 1 1 月 7 日

政策経営部・行政管理部

令和 7 年度施策評価（令和 6 年度分）報告書

1. 施策項目

行財政-1 行財政運営、行政改革

2. 分析結果

○「行財政運営の評価」という漠然としたアンケート内容のため、市民生活に直接的に影響を与えるような大きな行財政改革を行わない限りは、「分からない」が多くなるのは当然と考える。

○一方で、そうした中でも 50%以上の方が概ね「取り組んでいると思う」と回答していることは、市の取り組みが一定の評価を得ているものと理解できる。

○なお、40～60 歳代において「努力が足りない」という回答が一定割合あるが、現役世代であるため市の各種施策による直接的な恩恵を受けていない、また、民間企業の厳しい状況下と役所との比較から、辛口の評価につながっていると考ええる。

○行財政運営での重要事項については、「市民の意見を取り入れる」「情報発信を充実させる」の占める割合が、大きいことは理解できるが、次いで「民間活力導入の推進・・・」「公共施設や窓口サービスを向上させる」「職員の意識改革を図る」が上位を占めるのは、この内容についての市民の期待度が高い結果と捉えている。

○行政に対する市民の理解が進んでること、また、市民の期待に対し市としても様々な取り組みを始めており、進捗状況としては、ある程度良い方向に進んでいると捉えている。

3. 施策の進捗状況 →部が目指す方向にあるか

○DX 化による手続きのオンライン化は、全体の 25%を超えており、「行かない市役所」を着実に実施している。

○「書かない窓口」についても、住民票の申請で約 45%、転入転居届で約 35%が利用しており、令和 7 年 2 月の開始から順調に進捗している。

○また、新たに生じた行政課題などの特定テーマに対し、市公式LINEを活用したアンケートを開始したが、短い期間にもかかわらず5.6%の回答を得るなど、市民意見を聞き取るチャンネルを増やしている。

4. 今後取り組むべきこと、改善すべきこと

○「行かない市役所」については、手続きのオンライン化をまずは50%以上、次に75%以上を目指し、各主管部との調整や、このことに伴う予算化を進めていくが、オンライン化できない業務や各種相談業務をどう整理していくか、また、DXに関しては「弱者」とも言える高齢者や障害者等への対応が課題である。

○「書かない窓口」については、市民課窓口での利用割合を引き上げるとともに、転入転居に伴う保険年金課及び子育て支援課での手続きのワンストップ化を進めていく必要がある。

○職員の確保が困難となる中、また、厳しい財政状況を考慮し、民間活力を積極的に導入するべく、官民連携の更なる推進を図る。

○基本的には市の各種事業やイベント等について、民間に任せられるものは民間で実施してもらうよう、企業や団体との連携を強化する。

○PFI等の手法も活用しながら、公共施設の老朽化対策、再配置計画を推進する。

○市公式LINEを活用したアンケートなど、さらなる市民意見を取り入れる方法を検討する。

○職員の働き方改革の研修等を進める中で、職員の意識改革について取り組む。

5. 今後の方向性（まとめ）

本施策については、概ね確実に進捗していると評価しているが、今後の人口減少や人件費・物価高の高騰により想定される厳しい財政状況を考慮すると、行財政改革の手を緩めることはできない。

今後、さらなるDX化を推進することはもちろん、民間企業等との積極的な連携を図り、あわせて強固な組織体制と職員の効率的かつ効果的な働き方を確立していく必要がある。