

羽島市行政改革推進委員会

令和3年度における羽島市行政改革プラン の主な取組み状況報告



令和4年8月

行政改革プランの概要

行政改革プランとは

市の最上位計画である「第六次総合計画」に掲げる将来都市像「心安らく 幸せ実感都市 はしま」の具現化に向け、限りある行政資源を効果的に投下し、新たな行政課題や市民ニーズに的確に対応しつつ、市民満足度と費用対効果の高いサービスを持続的に提供するための計画

行政改革 プラン

- 「行政改革大綱」 : 基本的な考え方や方針を示したもの
- 「行政改革推進計画」 : 体系ごとに具体的な改革項目を定めたもの

行政改革プランの期間

2020（令和2）年度から2024（令和6）年度までの5年間

行政改革プランの基本目標

きょうどう きょうそう
協働・共創による
次代につながる自治体運営

行政改革プランの実現に向けての取組み

基本方針

1. 効率的な行財政運営の実現

- ①事務事業等の見直し
- ②公有資産マネジメント
- ③効果的・効率的な組織体制の整備
- ④人財育成・健康管理の推進
- ⑤健全な財政運営の堅持
- ⑥地方公営企業の経営健全化

2. 女性活躍・働き方改革の推進

- ⑦男女共同参画の推進
- ⑧働き方改革の推進

3. 開かれた行政の拡充

- ⑨市民の利便性の向上
- ⑩開かれた行政の拡充
- ⑪環境への配慮

4. 連携・協働による行政の推進

- ⑫市民参画・市民協働の推進
- ⑬連携・協働による施策の展開
- ⑭多様な共生社会の推進

令和3年度の行政改革に係る主な取組みについて

令和3年度の主な取組みについて 次の4つの視点に基づき整理

1. 市民サービス向上に係る主な取組み (P4~P10)
2. 財政の安定化対策に基づく主な取組み (P11~P15)
3. 業務効率化の主な取組み (P16~P18)
4. 連携・協働の主な取組み (P19~P21)

令和3年度の行政改革に係る主な取組みについて

1. 市民サービス向上に係る主な取組み

DX(デジタルトランスフォーメーション)の推進、市役所新庁舎の建設等による市民の利便性向上に係る主な取組み

2. 財政の安定化対策に基づく主な取組み

3. 業務効率化の主な取組み

4. 連携・協働の主な取組み

1. 市民サービス向上に係る主な取組み

◎電子申請サービスの普及・拡充 【プラン項目：基本方針Ⅲ改革項目9 市民の利便性の向上】

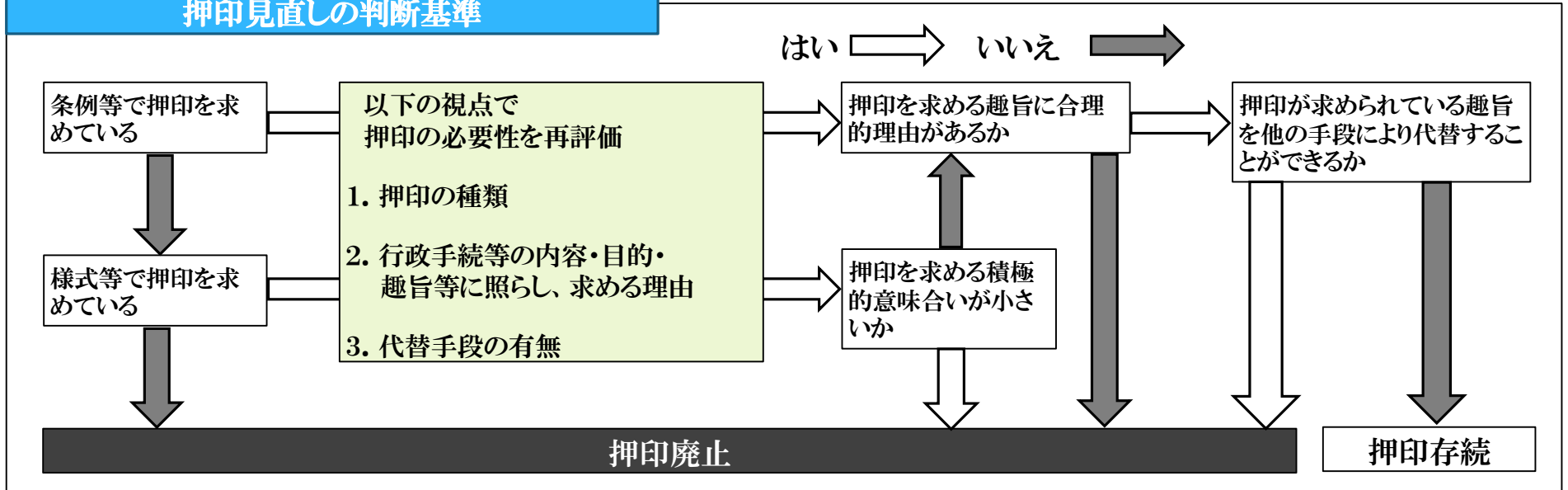


○行政手続きにおける押印等の見直し

概要

新型コロナウイルス感染症拡大を防止するため、また、デジタル時代を見据えたデジタルガバメント実現のためには、書面主義、押印原則、対面主義の見直しが喫緊の課題である。押印をなくすことは、申請手続きのオンライン化を促進し、業務フローのデジタル化を実現し、行政サービスの向上へとつなげる取組みであるため、行政手続きにおける押印等の見直しを実施。

押印見直しの判断基準



【見直し結果】 申請手続きにおける押印の見直し検討対象(様式) 1, 141件のうち、**946件**について改正

1. 市民サービス向上に係る主な取組み

11 住み続けられるまちづくりを



17 パートナシップで目標を達成しよう



◎電子申請サービスの普及・拡充

【プラン項目:基本方針Ⅲ改革項目 9市民の利便性の向上】

概要

行政サービスにおいて、押印・書面規制・対面規制を見直し、電子申請の拡充を目指すことで、住民の利便性を向上させる。

○マイナポータル(ぴったりサービス)等を活用した電子申請サービスの拡充

内閣府が運営するオンライン申請サービスで、子育て関係分野を中心に介護分野等順次オンライン申請メニューを拡充するとともに、マイナポータルに標準対応していないサービスについては、電子申請システムLoGoフォームにて作成。

<オンライン対応手続き数>

113件



【今後の取組み】

○転出・転入手続きのワンストップ化対応

マイナンバーカード所有者が、マイナポータルからオンラインで転出届・転入予約を行い、転入地市区町村が、あらかじめ通知された転出証明書情報(氏名、生年月日、続柄、個人番号、転出先、転出の予定年月日など)により事前準備を行うことで、転出・転入手続きの時間短縮化、ワンストップ化を図る。

【導入効果】

①住民サービスの向上

・窓口で届出書類を作成する手間の軽減、手続きに要する時間の短縮

②市町村の事務の効率化

・窓口混雑が緩和されるとともに、事前準備による、転入手続き当日の事務負担軽減

1. 市民サービス向上に係る主な取組み

◎情報発信の拡充

【プラン項目：基本方針Ⅲ改革項目10 開かれた行政の拡充】

16 平和と公正を
すべての人に



17 パートナシップで
目標を達成しよう



○市公式LINEによる情報発信の拡充

概要

市公式LINEを利用した情報発信を充実させることで、多種多様な情報の中から市民にとって必要な情報のみを確実に提供できる環境を実現。

令和2年7月運用開始



登録者数7,556人(令和4年3月31日時点)

・パーソナル配信で市ホームページの新着情報等を中心に月平均でのべ55,000件のメッセージを配信

※パーソナル配信とは

総合計画の施策の体系(31項目)で興味のある分野を利用者に事前選択してもらい、関連する情報だけを受け取ることができる機能

※リッチメニューとは

LINEのトーク画面の下部に表示されるタイル状のメニューのことで、各種行政手続きのWebページやフォームへの遷移などに誘導することができる機能

令和3年度にリッチメニューと連動させた項目

- ◆自治会回覧の確認やAIチャットボットによる質疑応答に対応
- ◆マイナポータル(ぴったりサービス)による行政手続きのオンライン申請メニューの追加
- ◆文化センター等の施設予約機能の実装。
 - ・24時間オンライン対応の施設予約システムを導入し、市公式LINEとリンクさせ、スマートフォンで施設状況の照会や仮予約ができる環境を整備。
 - ・既存のスポーツ施設予約システムも同時実装。

1. 市民サービス向上に係る主な取組み

◎電子申請サービスの普及・拡充

【プラン項目：基本方針Ⅲ改革項目9 市民の利便性の向上】

11 住み続けられるまちづくりを



17 パートナシップで目標を達成しよう



○市立図書館電子書籍の拡充

概要

新型コロナウイルス感染症の影響が長期化する中においても、多くの方に安心して図書館を利用してもらえるように非来館者サービスの充実及び読書バリアフリーを推進。

R4. 3月 電子図書の導入

買切り型	762冊
ライセンス型	1,235冊

【導入効果】

◆非来館者サービスの充実

パソコン・タブレット端末・スマートフォンから電子書籍の貸出・閲覧・返却ができ、来館しなくてもインターネットを通じた読書の機会を提供。

◆読書バリアフリー

文字の大きさ変更、文字色反転、音声読み上げ、動画などの電子書籍の特徴を、利便性向上のために最大限に活用



【令和4年度】

買切り型	700冊	追加
ライセンス型	700冊	追加

多言語対応、音声読み上げ対応の電子書籍やオーディオブックを積極的に選書し、さらなる非来館者サービスの充実及び読書バリアフリーの推進を目指す。

1. 市民サービス向上に係る主な取組み

11 住み続けられるまちづくりを



17 パートナシップで目標を達成しよう



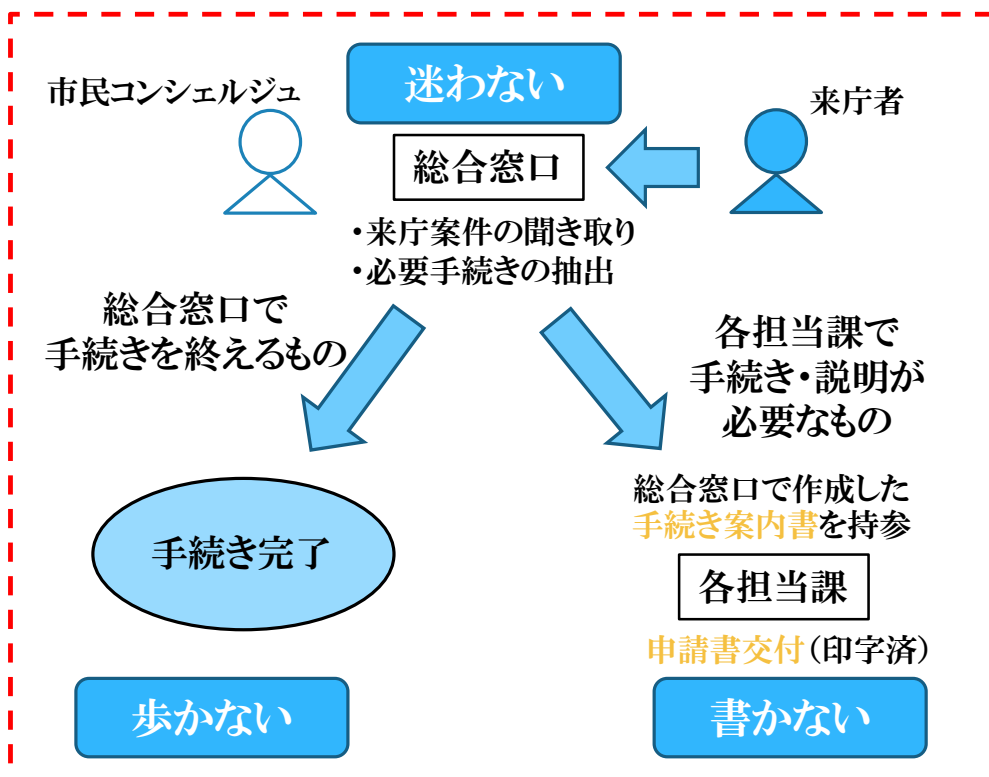
◎窓口サービス環境の充実

【プラン項目：基本方針Ⅲ改革項目9 市民の利便性の向上】

概要

新庁舎の供用開始に合わせライフイベント関連手続きの一部を総合窓口及びおくやみコーナーに集約し、「迷わない」「歩かない」「書かない」をコンセプトに窓口運用を実施。

○総合窓口の設置



○市民コンシェルジュの配置

・ライフイベント届出案内や証明書申請の記入補助等を行う

○総合窓口システムの導入

・手続き案内の作成「迷わない」
・各種申請書の印刷「書かない」

○おくやみ窓口の設置

・手続きが複数課に及ぶ「おくやみ関連」事務に係る窓口を設置し案件を一括処理

総合窓口等で期待される導入効果

⇒市民の方の窓口手続きにおける手間・時間を削減

○窓口延長業務・休日窓口業務の見直し

・休日窓口を第2・第4日曜日の午前に変更し、実施効果の高い時間帯で効果的に実施

1. 市民サービス向上に係る主な取組み

10 人や国の不平等をなくそう



11 住み続けられるまちづくりを



◎ユニバーサルデザイン化の推進 【プラン項目：基本方針Ⅳ改革項目14 多様な共生社会の推進】

概要

年齢、性別、国籍、個人の能力差等に関わらず、できる限り幅広い多くの人に対応するユニバーサルデザインの考え方を基に新庁舎の整備、多言語対応、福祉相談窓口の設置を実施。



防災キャビネットのあるEV



窓口カウンター



多目的トイレ



トイレサイン

・新庁舎の建設において、エレベーターの設置、窓口をローカウンターとしており、車いすの方でも利用しやすい仕様となっている。

・多目的トイレは各階で2カ所設置し、ベビーシートやオストメイトなどを整備し、多様な人々に対応。

◎多言語化への対応

- ・日本語、英語、中国語を基本としたサインを庁舎内に設置。
- ・音声翻訳機を活用した外国人窓口対応の実施。
- ・119番通報時及び災害現場活動時等において、日本語による対応が困難な場合にコールセンターを介した三者通話又は二者通話により、多言語通訳を実施。

◎福祉相談・支援窓口の設置

- ・住民福祉関連の相談を含めた一元的な問題解決に向け連携の強化を図るため、市民相談室を市民総合相談室に改称のうえ健幸福祉部に移管。

令和3年度の行政改革に係る主な取組みについて

1. 市民サービス向上に係る主な取組み

2. 財政の安定化対策に基づく主な取組み

将来世代への負担を残さない財政運営、安定した市政運営を続けていくため
実施する複数の財政対策の推進

<具体的な対策内容>

- 対策① 「財政調整基金残高の一定水準確保に向けた歳出削減」
- 対策② 「受益者負担の適正化」
- 対策③ 「職員給料・手当等の削減」
- 対策④ 「建設地方債発行額の抑制」

3. 業務効率化の主な取組み

4. 連携・協働の主な取組み

2. 財政の安定化対策に基づく主な取組み

対策① 「財政調整基金残高の一定水準確保に向けた歳出削減」



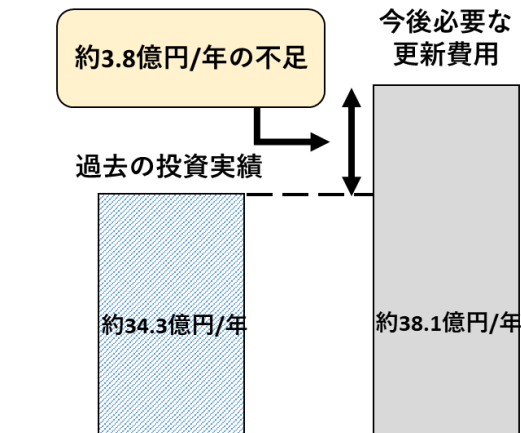
◎公共施設等の有効活用・合理化 【プラン項目:基本方針I改革項目2 公有資産マネジメント】

概要

平成26年4月に総務省から、地方自治体が所有するすべての公共施設等を対象に総合的かつ計画的な管理を推進するための計画である「公共施設等総合管理計画」を策定し、マネジメントを進めるよう要請があり、これに基づき、全国すべての自治体が、今後の人口減少や少子化・高齢化の進展状況等を見据えたうえで、歳入と歳出のバランスを勘案し、今後の公共施設等のあり方を考えていく必要があるものとされている。

公共施設等総合管理計画(令和3年3月改定)

- ・築後40年以上経過の建物割合:全体の約50.1%
- ・令和3年度～令和36年度までの長期的な見込み



目標値の設定

公共建築物の総延床面積を
令和36年度までに23%削減する

<令和3年度実施内容>

羽島市公共施設等総合管理計画において、統廃合を含めあり方を検討する旨記載されている施設のうち、耐用年数が迫っている下記の施設については今後のあり方を検討する必要がある。

コミュニティ施設、学校教育施設、スポーツ施設、福祉施設等の一部

機能の廃止や施設の運営等において、支障となる問題が発生していることや、指定管理契約の更新タイミングであること等を踏まえ

「旧庁舎」及び「いきいき元気館、羽島市老人福祉センター」について検討

2. 財政の安定化対策に基づく主な取組み

対策① 「財政調整基金残高の一定水準確保に向けた歳出削減」

◎公共施設等の有効活用・合理化 【プラン項目:基本方針Ⅰ改革項目2 公有資産マネジメント】

11 住み続けられる
まちづくりを

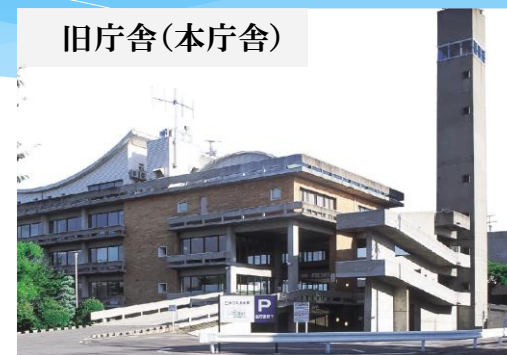


<旧庁舎(本庁舎・中庁舎・北庁舎・教育センター)>

・旧庁舎あり方検討委員会にて、物理的視点、財政的視点、利用目的など多面的かつ総合的な観点から検討を行い、令和4年2月に答申が出された。

【答申内容(一部抜粋)】

本庁舎及び教育センターについては、施設として使用・保存せず解体すること、また、中庁舎及び北庁舎については、引き続き庁舎の付属施設として使用することが最良である。



旧庁舎(本庁舎)

<いきいき元気館及び老人福祉センター>

・羽島市公共施設等検討委員会にて、機能の必要性や代替性の観点から議論を行い、令和4年4月に答申が出された。

【答申内容(一部抜粋)】

いきいき元気館については、適応指導教室こだまを他の公共施設に移転したうえで、廃止することが望ましい。

老人福祉センターについては、地域に密着した場所に活動の拠点を移行し充実を図りつつ、規模の大きな活動や集約による効果が見込まれる活動は、市民会館や中央公民館等で行う二分化した公共施設の利用が効率的・効果的であると考えため、やむを得ず廃止し、その有する機能については、他の公共施設での代替により対応することが妥当である。



いきいき元気館



羽島市老人福祉センター

市ではこれらの答申内容を踏まえ検討し、今後の方針を決定

2. 財政の安定化対策に基づく主な取組み

対策② 「受益者負担の適正化」

◎可燃・不燃ごみ排出量の削減 【プラン項目:基本方針Ⅲ改革項目11 環境への配慮】



○「家庭系可燃・不燃ごみ等の処理費用の適正化」(ごみ処理手数料を負担)
ごみの減量と資源化の推進並びに負担の公平化の観点から処理費用の適正化を検討

概要

ごみの減量と資源化の推進、費用負担の公平性の確保及びごみ処理費用の削減を目的とし、令和3年10月1日から実施。併せてごみ受入体制の拡充及び負担軽減策を実施。

有料化の概要

可燃ごみ (指定ごみ袋)	不燃ごみ (指定ごみ袋)	粗大ごみ (粗大ごみ処理券)
<ul style="list-style-type: none"> ・大45ℓ相当(1袋36円) ・中30ℓ相当(1袋24円) ・小15ℓ相当(1袋12円) 	<ul style="list-style-type: none"> ・大45ℓ相当(1袋180円) ・小20ℓ相当(1袋80円) 	ごみ品目ごとに200円、400円、800円

有料化による財政的効果 年間約1億2,000万円
(手数料収入 約1億円、ごみ減量効果 約2,000万円)

ごみ受入体制の拡充及び負担軽減策

- ・ストックヤードの受入体制の拡充
開館日を増やして不燃ごみの受入実施
- ・緑ごみの受入体制の拡充
平日も受入実施
- ・負担軽減策等
紙オムツを使用する乳幼児、高齢者世帯等へ
ごみ袋無償配付

周知啓発活動の実施

市ホームページ、広報はしまだけでなく、各地区の単位自治会を中心に説明会を実施(開催回数91回、2,226人が参加)。その他、集積所へ周知看板を設置(98自治会、1,020ヵ所)。

2. 財政の安定化対策に基づく主な取組み

対策② 「受益者負担の適正化」

◎下水道事業経営の健全化 【プラン項目:基本方針I改革項目6 地方公営企業の経営健全化】

3 すべての人に
健康と福祉を



6 安全な水とトイレ
を世界中に



○「下水道使用料等の適正水準の確保」(下水道使用料の見直し)

汚水処理費(公費負担分を除く)における下水道使用料の割合の適正化を検討

概要

今後の安定的な下水道事業の運営を図るため、下水道使用料等の適正水準の確保についての検討を実施。併せて受益者負担の考え方にに基づきながら、市民生活への影響も考慮し、激変緩和措置についても検討を実施。

【適正化の概要】

使用料算定期間における経費回収率は74%となっており、汚水処理に係る費用を受益者である使用者からの使用料で賄うことができていない状況。



【改定内容】

	水量 (1ヵ月)	使用料			改定率
		現行	改定(案)	増加額	
基本料金	10m ³ まで	1,100円	1,530円	430円	39.09%
従量料金	10m ³ を超え、 1m ³ あたり	105円	147円	42円	40.00%

【その他検討事項】

・激変緩和措置の実施

一月当たりの水道基本料のうち430円(税抜き)を2年の間に限り減額。

大幅な改定率に対する使用者負担の影響を考慮

・受益者負担金報奨金制度の廃止

新事業計画区域の設定の際は、報奨金制度は廃止。

・排水設備検査手数料の新設

新たな手数料として、1件あたり500円を徴収。

令和5年1月から適正化を実施

令和3年度の行政改革に係る主な取組みについて

1. 市民サービス向上に係る主な取組み

2. 財政の安定化対策に基づく主な取組み

3. 業務効率化の主な取組み

コロナ禍における働き方改革等や業務の効率化に資する主な取組み

4. 連携・協働の主な取組み

3. 業務効率化の主な取組み

◎ICT等の導入・利活用の推進【プラン項目:基本方針Ⅰ改革項目1 事務事業等の見直し】

○電子決裁システムの導入

概要

電子決裁システムを導入し、紙媒体管理を電子化することで、ペーパーレス化、業務の効率化を図る。



これまでの現状

紙媒体管理により、不要なリスクや非効率な事務処理が発生。



紙媒体管理を全て電子化
(ペーパーレス化)

【今後の取組み】

会計伝票電子決裁システムについては、令和4年4月からシステムを構築し、令和5年4月から運用開始

【導入効果】

◆意思決定の迅速化

- いつでもどこでも承認・決裁が可能
- 記入漏れ、回覧待ちのロスを削減し、決裁時間の短縮化

◆保管文書の省スペース化

- 文書や関連資料をデータ化することで保管スペースが大幅に減少
- ペーパーレス化による印刷費用の削減

◆テレワークの推進

- 紙文書作成、押印が不要になり、多様な働き方を推進

◆内部統制の強化

- 承認ルートを経っていないや、回覧の途中で文書が紛失・改ざんされるリスクを防ぐ

3. 業務効率化の主な取組み



◎多様な勤務形態の推進 【プラン項目：基本方針Ⅱ改革項目8 働き方改革の推進】

概要

新型コロナウイルス感染症対策及びワークライフバランス推進の観点から、新たな勤務スタイルを確立をするため、時差出勤及びテレワーク等を実施。

○テレワーク環境の導入

- ・テレワーク用パソコンの利用率 34%

○サテライトオフィスの整備

- ・公共交通機関の回避、通勤時間の短縮等



羽島市浄化センター内のサテライトオフィス

○自治体専用ビジネスチャットの導入

- ・コミュニケーション手法の転換

対面や電話、メールの削減 ⇨ チャットによるコミュニケーション増

- ・緊急時・テレワーク時や出先機関との連絡時の効率的な連携

「情報共有・意思決定の質と速さが向上」

「業務負担の軽減」



働きやすい職場づくり

◎女性職員の管理職等への登用 【プラン項目：基本方針Ⅱ改革項目7 男女共同参画の推進】

- ・性別、年功序列によらず、能力を重視し、公平に管理職等へ登用

女性職員の管理職登用率 R2 13.3% ⇒ R3 **15.6%**



令和3年度の行政改革に係る主な取組みについて

1. 市民サービス向上に係る主な取組み
2. 財政の安定化対策に基づく主な取組み
3. 業務効率化の主な取組み
4. 連携・協働の主な取組み
広域連携、大学等との連携・協働に関する主な取組み

4. 連携・協働の主な取組み



◎広域連携の推進 【プラン項目：基本方針Ⅳ改革項目13 連携・協働による施策の展開】

○岐阜連携都市圏への加入

◆連携中枢都市圏構想とは

国が平成26年度から進めている取組みで、相当の規模と中核性を備える中心都市と近隣市町が連携して、人口減少と少子化・高齢化に圏域全体で対応し、活力ある社会経済の維持を図るもの。

令和4年4月1日現在、全国で37圏域の連携中枢都市圏が形成。

◆連携協約の締結

令和3年10月6日、羽島市と岐阜市の間で連携中枢都市圏の形成に係る連携協約を締結。

◆岐阜連携都市圏について

岐阜圏域では、5市3町(岐阜市、羽島市、山県市、瑞穂市、本巣市、岐南町、笠松町、北方町)からなる連携中枢都市圏が形成され、岐阜連携都市圏ビジョンに基づき、具体的な取組みを推進。



◆具体的な連携取組み等(36事業)

- 岐阜地域産学官連携交流会
- ビジネスチャレンジ支援事業の広域展開
- 観光イベントの相互PR
- 健康づくり事業の広域展開
- 小児一次救急体制の確保
- 保育所の広域入所
- 病児・病後児保育の相互連携
- 生徒指導における情報共有体制構築
- 岐阜スーパーストとの連携
- 広域避難体制の整備・強化
- 広域的道路網の整備促進
- 学校給食での地産地消
- テレビ放映を活用した連携型の圏域PR
- ふるさと納税の共通返礼品事業

4. 連携・協働の主な取組み

16 平和と公正を
すべての人に

17 パートナリーシップで
目標を達成しよう

◎大学等との連携の推進 【プラン項目:基本方針Ⅳ改革項目13 連携・協働による施策の展開】

令和2年10月5日

愛知文教大学と連携協力に関する包括協定を締結

多様な分野で連携協力することで、地域社会及び相互の発展を目指す

<協定内容>

- ・教育・研究に関すること・国際交流に関すること・災害及び社会福祉活動等に関すること
- ・観光・まちづくり、文化・スポーツに関すること・人材育成に関すること・その他、両者が必要とみとめること

○家庭ごみの分け方出し方チラシの翻訳

令和3年10月からの家庭系ごみの有料化に伴い、愛知文教大学の外国人留学生に依頼し、英語、中国語、ポルトガル語、ベトナム語で書いた4種類の「家庭ごみの分け方出し方チラシ」を作成。

Residential Garbage Guide (English)

Category	Items	Disposal Instructions
Burnable Garbage	Food waste, paper, cardboard, fabric, etc.	Put in the designated bag by the city. Do not burn.
Paper Waste	Newspapers, magazines, books, etc.	Put in the designated bag. Do not mix with other waste.
Glass Bottle	Beer bottles, soda bottles, etc.	Wash and dry. Put in the designated bag.
Cans	Aluminum cans, etc.	Wash and dry. Put in the designated bag.
PET bottles	Plastic bottles, etc.	Wash and dry. Put in the designated bag.
Plastic-made Packaging Container	Plastic containers, etc.	Wash and dry. Put in the designated bag.
Other plastic	Plastic bags, etc.	Put in the designated bag.
Harmful Materials	Flammable, explosive, etc.	Do not dispose. Contact the city.
Non-burnable garbage	Refrigerators, air conditioners, etc.	Do not dispose. Contact the city.

Bulky Garbage (English)

- Apply by phone: Bulk Garbage Reservation Center 058-392-1172
- Purchase a bulky waste disposal ticket
- Place can bring the bulky garbage

Garbage that cannot be collected and processed (English)

- Temporary large amount of garbage (living system)
- Business waste
- Garbage associated with business activities

家庭ごみの分け方出し方チラシ(英語版)