

朝霞市行政改革推進実施計画
【令和7年度(2025年度)実績報告】

令和8年(2026年)8月

朝霞市

行政改革の柱と主な取組

(1)集中的に実施する取組

取組名	実施項目	シート 番号
1 デジタル化の推進	1 行政手続の電子化	1
	2 ICT の導入による事務の効率化	2
2 公共施設等の計画的な 管理・運営	1 公共施設等の計画的な管理・運営	3

(2)定期的な見直し、継続的な実施が求められる取組

取組名	実施項目	シート 番号
1 持続可能な財政運営	1 枠配分予算方式による予算編成	4
	2 多様な財源の創出・確保	
	3 補助事業の見直し	
2 市民との協働の推進	1 市民との協働の推進	5
	2 地域に関与する市民や団体の育成	
3 業務委託等の活用	1 業務委託の活用	6
	2 指定管理者制度の検証	
4 機能的な組織づくり	1 組織機構の見直し	7
	2 審議会の見直し	

朝霞市行政改革推進実施計画 【令和7年度】

シート番号	1	分類	(1) 集中的に実施する取組
取組名	1 デジタル化の推進	実施項目	1 行政手続の電子化
推進課	デジタル推進課		
目的	来庁することなく申請・手続ができる手段を提供することなどにより、市民の利便性の向上を図る。		
取組内容	①電子申請の拡充 各課における行政手続の電子申請(オンライン申請)の拡充を図る。また、国が「特に国民の利便性向上に資する手続」としている子育てや介護関係の26手続について、マイナポータルを利用した「ぴったりサービス」の活用を目指す。 ②キャッシュレス決済への対応 窓口での使用料や手数料などの支払にキャッシュレス決済を導入する。 ③自治体情報システムの標準化・共通化 対象となる20業務の自治体情報システムについて、国が求める令和7年度末までに、標準仕様に準拠したシステムへ移行する。		
見込まれる効果	・時間を問わず行政手続が行えることにより、市民の利便性が向上する。 ・現金の収受を省いた迅速な決済が行えることにより、手続に要する時間が削減され、市民の負担が軽減される。 ・接触機会を減らすことにより、感染症の感染リスクが低減される。		

1. 実施スケジュール

取組内容	令和7年度				令和8年度				令和9年度			
	第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期	第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期	第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期
①電子申請の拡充	手続の拡充 (関係課と調整・導入)			検証	手続の拡充 (関係課と調整・導入)			検証	手続の拡充 (関係課と調整・導入)			検証
②キャッシュレス決済への対応	決済の拡充 (関係課と調整・導入)			検証	決済の拡充 (関係課と調整・導入)			検証	決済の拡充 (関係課と調整・導入)			検証
③自治体情報システムの 標準化・共通化	環境構築・データ移行			運用開始、法改正等への対応								

2. 関連する指標・数値等

- ①電子申請が可能となった手続数:66手続(常時公開分)
(参考)令和7年度利用実績(66手続計):14,926件
- ②キャッシュレス決済を導入した事業数:12事業
(参考)収納課1事業、地域づくり支援課2事業、コミュニティセンター1事業、産業振興課1事業、総合窓口課1事業、朝霞台出張所1事業、生涯学習・スポーツ課4事業、中央公民館1事業
- ③標準仕様に準拠したシステムへの移行完了業務数:19業務
令和7年度移行完了業務数:19業務
- ※①～③は令和8年3月31日時点の数値

3. 実績

- ①電子申請の拡充
新たに7の電子申請手続(常時公開分)を可能とした。(特定技能所属機関による協力確認書の提出、広報あさか配布に関する申し込みフォーム、国土法届出(国土利用計画法に基づく土地売買等届出)、納付確認書交付申請、教育・保育給付認定申請書兼保育所等利用(調整)申請、あさか電子図書館利用申込書、児童手当に係る寄附の申出書)
- ②キャッシュレス決済への対応
総合窓口課の窓口において、キャッシュレス決済を導入した。
公共施設予約システムにおいて、オンラインキャッシュレス決済を導入した。
- ③自治体情報システムの標準化・共通化
対象となる20業務のうち19業務の標準準拠システムへの移行が完了した。

4. 今後の方向性

市民の方々からいただいている御意見等を念頭に、子育て関係15手続のオンライン化や手数料等支払いのキャッシュレス化をはじめ、引き続き電子申請が可能で手続やキャッシュレス決済可能な事業の拡充に努めるなど、市民の利便性向上や負担軽減を図るとともに、情報セキュリティ対策や人と人とのつながりを意識した取組を検討する。
自治体情報システムの標準化・共通化についても、残る1業務(選挙人名簿管理システム)の移行完了に向けて選挙管理委員会事務局において取組を進めていく。

※市民の方々からの御意見等(令和7年度)

- ・市政モニターアンケートでは、同様の書類を複数作成して提出することに対する負担軽減を求める御意見などがあつた。
- ・外部評価委員会では、対面による申請者の内情把握の必要性和オンライン化の均衡に関する御意見などがあつた。

朝霞市行政改革推進実施計画 【令和7年度】

シート番号	2	分類	(1) 集中的に実施する取組
取組名	1 デジタル化の推進	実施項目	2 ICTの導入による事務の効率化
推進課	デジタル推進課		
目的	デジタルツールを導入、活用することにより、業務の効率化を図る。		
取組内容	①定型的な業務にICT導入 AI^{※1}やRPA^{※2}、電子決裁、GIS(地理情報システム)などデジタルツールの導入やテレワーク環境の整備を検討する。また、音声自動テキスト化システムを活用することにより、職員の事務効率化を図る。 ②WEB会議システムを活用した会議等(市主催)の開催 市民向け講座、会議等にWEB会議システムを活用する。 ※1 AI:Artificial Intelligenceの略称で、人工知能のこと。人間の思考プロセスと同じような形で動作するプログラム、あるいは人間が知的と感じる情報処理技術。 ※2 RPA:Robotics Process Automationの略称。ロボットによる業務自動化。これまで人間が行ってきた定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットにより自動化することを指す。		
見込まれる効果	・業務効率化により生まれた人的資源を相談・企画等の非定型的な業務にあてることなどで、市民サービスの向上を図ることができる。 ・WEB会議システムを活用し、市民が参加しやすい環境を整えることにより、市民向け講座の開催形態の多様化や会議等を中止や延期することなく開催することができる。		

1. 実施スケジュール

取組内容	令和7年度				令和8年度				令和9年度			
	第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期	第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期	第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期
①定型的な業務にICT導入	事例研究・関係課と調整・実証実験・導入				事例研究・関係課と調整・実証実験・導入				事例研究・関係課と調整・実証実験・導入			
AI-OCR、RPA	活用事務の拡充				活用事務の拡充				活用事務の拡充			
GIS (地理情報システム)	レイヤーの拡充				レイヤーの拡充				レイヤーの拡充			
電子決裁	運用開始、定着化				電子化率の向上				電子化率の向上			
②WEB会議システムを活用した会議等(市主催)の開催	実施				実施				実施			

2. 関連する指標・数値等

①削減した事務処理時間数
AI-OCR、RPAによる削減時間：
※保育課の保育園入所申請情報入力業務でRPAのシナリオを3月末に構築。稼働は令和8年度以降のため効果の積算なし。
GISによる削減時間：
・開発建築課の建築基準法道路及び開発許可区域に関する窓口業務で743時間削減(令和7年4月～令和8年3月)
電子決裁・文書管理システムによる削減時間：
・決裁事務や支出事務に係る本庁舎外施設、本庁舎間の職員の移動で2,053時間削減(令和7年4月～令和8年3月)
・書類作成、回読、保管に要する作業で13,049時間削減(令和7年4月～令和8年3月)
②WEB会議システムを活用した会議等の数及び市民向け講座の開催回数
市主催件数:62件(うち、市民向け講座等:3件)

3. 実績

①定型的な業務にICT導入
・音声自動テキスト化システムについて、会議等において115回の利用があった。
・RPAについて、1部署でシナリオを構築した。(保育課)
・GISについて、マップを1種類公開した。(水道管網図)
・電子決裁・文書管理システムについて、99,020件の文書が電子化され、電子決裁率は96%に達した。また、紙の使用枚数が年間で約120万枚削減された。
・テレワークの運用を令和7年7月から開始し、28部署、76名の職員がテレワークを延べ262回実施した。
・文書案作成の補助や要点整理、議事録作成の支援、企画検討のサポート、調査結果の整理・分類など、文書業務における生成AI活用の検討、試行、効果検証を行い、令和8年度から生成AIを導入する。
②WEB会議システムを活用した会議等(市主催)の開催
・WEB会議システムを活用し、市主催の会議等を62件開催した。

4. 今後の方向性

音声自動テキスト化システムの活用やWEB会議システムを活用した市民向け講座等の開催が定着してきており、事務の効率化や市民の利便性向上に寄与していると考えるところから、今後も継続して取り組む。
また、一層の事務効率化、市民サービス向上のため、AI-OCR、RPA、GISの利用拡充や生成AIの導入を予定しており、今後も既存施策の効果・課題を検証しながら市民の方々からの御意見を踏まえた新たなICTの導入による行政サービスの充実化とともに、利用促進に向けた環境整備などを検討する。

※市民の方々からの御意見等(令和7年度)
・市政モニターのアンケートでは、通知文書の電子化を求める御意見などがあった。
・外部評価委員会では、デジタル化による市役所業務や住民接点の変革に関する御意見などがあった。

朝霞市行政改革推進実施計画 【令和7年度】

シート番号	3	分類	(1) 集中的に実施する取組
取組名	2 公共施設等の計画的な管理・運営	実施項目	1 公共施設等の計画的な管理・運営
推進課	政策企画課、財産管理課		
目的	市民が公共施設を将来にわたって安心して利用できるよう、計画的な維持管理を図る。		
取組内容	①公共施設の維持管理費縮減 ・「朝霞市公共施設等マネジメント実施計画」に基づき、維持管理費縮減について検討を行う。 ・公共施設の照明LED化について、蛍光灯の製造中止や社会情勢を鑑みながら実施し、維持管理費縮減を行う。 ②公共施設(未利用地含む)の有効活用 公共施設(未利用地含む)を有効活用できるよう検討を進める。 ③「朝霞市公共施設マネジメント基金」の活用 朝霞市公共施設マネジメント基金を設置し、公共施設の保全及び更新に必要な経費の財源を積み立て、今後の修繕費用に充てる。		
見込まれる効果	・「朝霞市建物系公共施設等マネジメント実施計画」に基づいた適切な維持管理の手法を実施することで、経費削減を図る。 ・公共施設の照明をLED化し、より効率的で長寿命な照明器具にすることで、経費削減を図る。 ・公共施設(未利用地含む)を有効活用することで行政財産使用料や普通財産貸付等による増収につながる。 ・「朝霞市公共施設マネジメント基金」を適切に運用することで、今後見込まれる多額の必要経費に備える。		

1. 実施スケジュール

取組内容	令和7年度				令和8年度				令和9年度			
	第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期	第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期	第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期
①公共施設の維持管理費縮減	実施			検証	実施			検証	実施			検証
②公共施設(未利用地含む)の有効活用	実施			検証	実施			検証	実施			検証
③「朝霞市公共施設マネジメント基金」の活用	積立・運用			検証	積立・運用			検証	積立・運用			検証

2. 関連する指標・数値等

- ①公共施設の維持管理費の縮減額
- ・庁舎管理電気料 1,305,387円の縮減(R6年度比 約4.4%減)
- ②貸付等による収入額
- ・来庁者用駐車場の有料化に伴う貸付 528,000円/年(貸付期間:R4.2.16からR9.2.15まで 5年間)
 - ・憩いの湯跡地の貸付 465,278円/年合計
 - ・朝霞地区シルバー人材センター敷地の貸付 1,238,715円/年(貸付期間:R7.12.1からR38.3.31まで 約30年間)
- ③「朝霞市公共施設マネジメント基金」を充当した事業数
- ・充当件数 6件(充当金額 47,147,000円)

3. 実績

- ①公共施設の維持管理費の縮減額
- ・本庁舎LED照明の調光機能による制御や、気候等に応じて空調設備の設定温度等を調整したことで、電気使用量等の縮減につながった。使用量3,779kWhの削減につながった。(R6年度比 約0.4%減)
 - ・朝霞市公共施設等マネジメント実施計画に則り実施した、武道館の長寿命化改修工事や、仲町市民センターの大規模改修においても、照明器具をLED化したことによる省エネ効果向上につながった。(同工事内で空調機や昇降機の新設を併せて実施したため、LED化による数値的效果は算出できていない。)
- ②貸付等による収入額
- ・来庁者用駐車場有料化に伴う貸付を行った。(貸付期間:令和4年2月から令和9年2月までの5年間)
 - ・民間事業者に対して、憩いの湯跡地の貸付を行った。(2事業者に貸付を実施)
 - ・朝霞地区シルバー人材センター事務所敷地(209.96㎡)の貸し付けを行った。

4. 今後の方向性

- ・令和8年度から10年間の計画期間とする朝霞市建物系公共施設マネジメント実施計画に基づき、ファシリティマネジメント推進室を中心に施設改修や今後の公共施設の在り方、維持管理費の縮減等について全庁的に検討する。
- ・行政財産や普通財産を有効活用することで、自主財源の確保を進める。
- ・施設の状況に合わせて改修工事等を計画的に実施できるよう、毎年基金を積み立て、財源の確保に努める。

朝霞市行政改革推進実施計画 【令和7年度】

シート番号	4	分類	(2) 定期的な見直し、継続的な実施が求められる取組
取組名	1 持続可能な財政運営		
推進課	政策企画課、財政課		
目的	厳しい財政状況が続く中、将来にわたって市民サービスが適切に提供できるよう、予算編成の過程において既存事業の見直しや自主財源の確保を行い、限られた財源の有効活用を図る。		
実施項目	① 枠配分予算方式による予算編成 厳しい財政状況の中、収入に見合った予算編成ができるよう、職員一人ひとりがコスト意識を持ち、既存事業の優先順位付けやコスト削減に向けた見直しを徹底する。 ② 多様な財源の創出・確保 国や県の補助金を有効的に活用できるよう、新規事業や部署を横断する事業等を実施する際には関係部署と連携を図る。あわせて、ふるさと納税の活性化、有料広告収入の拡大など新たな自主財源の創出・確保(ガバメントクラウドファンディング、ネーミングライツなど)を目指す。 ③ 補助事業の見直し 他市の状況や市民ニーズを踏まえ、市単独の支援制度の必要性や適正水準を検討し、公平性の確保を図る。		
実績及び今後の方向性 (年度末に記入)	実績 ① 枠配分予算を実施して4年経過する中で、諸々の経費の増など導入当時より変動が生じていることから、令和8年度当初予算編成については枠配分予算を実施せず、全件査定とした。それにより、各経費について、積算根拠を個別に確認したほか、過去の執行実績などに照らして精査をしたことで、適正な予算計上につなげることができた。 ② 全庁通知により、自主財源の確保に向けた取組を促したほか、新規事業等の実施に当たり、国や県の補助金を有効活用できるよう、関係部署と連携して予算編成等を実施した。 ふるさと納税の受入を増やすため、新たなポータルサイトを追加するとともに、関係部署と連携して魅力的な返礼品の追加等を実施したほか、市ホームページや広報あさかにおいて減収等への影響を周知することで、市税の流出抑制に努めた。令和7年度は、231件で519万4,000円のふるさと納税があった。 ネーミングライツの実施に向け、市ホームページや広報あさかにおいて制度を周知したほか、先進事例等を参考に、対象施設等について関係部署との調整を実施した。 ③ 予算編成の過程で、各部署において施策ごとの必要性を考慮しながら補助事業の見直しの検討に取り組んでいる。 今後の方向性 ① 全件査定を実施した令和8年度当初予算に基づき、枠配分を再設定した上で、各部署の予算に対する意識向上等を図りながら、引き続き既存事業の見直しや工夫を行い、最少の経費で最大の効果を挙げられるよう、枠配分方式による予算編成を実施していく。 ② 引き続き、新たな自主財源の確保に向けた取組の周知を図り、各部署が新規事業等を実施する際には、国や県の補助金を有効活用できるよう調整するとともに、ネーミングライツやガバメントクラウドファンディング等の活用を検討していく。 関係部署と連携してふるさと納税の寄附額の増加につながる取組を検討し、収支の差額を軽減できるよう取り組む。 令和8年度中に、施設等特定募集型のネーミングライツパートナーやガバメントクラウドファンディングによる寄附の募集のほか、企業版ふるさと納税の開始を予定している。 ③ 現行の補助金交付における問題点を検証し、「補助金制度見直しに関する基本方針」を改訂するとともに、限られた財源の再配分を図る。		

朝霞市行政改革推進実施計画 【令和7年度】

シート番号	5	分類	(2) 定期的な見直し、継続的な実施が求められる取組
取組名	2 市民との協働の推進		
推進課	政策企画課、市政情報課、地域づくり支援課		
目的	様々な世代の市民が、市政やまちづくりに関わられるような仕組みを構築することにより、市と市民との協働によるまちづくりを推進する。		
実施項目	①市民との協働の推進 市民参画を推進するための制度(公募委員、市政モニター制度など)が、より有効に機能するよう、改善と拡充に取り組む。また、市民活動団体などと協働・連携した行政運営を図る。 ②地域に関与する市民や団体の育成 講座や講演会等の開催を通じて、地域での活動に関心を持つ人材を発掘するとともに、近隣市の団体との交流を図るなど、NPO法人等の市民活動団体の活動を支援する。		
実績及び 今後の方向性 (年度末に記入)	実績 ① ・公募委員候補者名簿では、無作為抽出した2000人に登録依頼を行い、名簿に105人掲載した。 また、市民参画及び協働に対する職員の意識啓発を図るため、外部の講師を招いて、市の若手職員を対象とした、ワークショップを開催し、47人が参加した。 ・市民コメントでは13件の実施があり、市政モニターでは4回のアンケートを実施した。なお、市政モニターについて、定例の募集に加え、任期満了者(令和6年度に新規で登録をした方のみ)に継続の依頼を行った。 また、市長と市民が直接対話し、広く意見を聴取する場として、また、市政に対する市民の理解を深めることを目的として、市長タウンミーティングを開始した。 ② ・NPOやボランティア等との協働事業を実施した(令和7年度:69事業)。 ・市民活動団体支援補助金交付事業の活動発表として、団体と協働して事業報告会(パネル展形式)を行った。 ・地域や分野の垣根を越えて、団体同士の連携を図ることを目的に、志木市、新座市、和光市との団体交流会を実施した。 ・たまサポ(彩の国市民活動サポートセンター)と共催し、「地域デビュー支援セミナー」を開催。活動の一步を踏み出すきっかけづくり、活動の担い手づくりについて啓発を図った。	今後の方向性 ① ・今後も市政への市民参画を推進するため、審議会等の所管課に対し、市民委員枠の確保や拡大について働きかけを行い、公募委員候補者名簿からの登用にもつなげていく。 ・市政への市民参画を推進するため、所管部署からの相談に応じ助言等を行う。 ② ・協働事業数については、前年度同程度の事業を実施できた。今後も協働の推進に努めていく。 ・市内で活動する団体の活動内容や成果が、市民に分かり易く伝わるよう団体の意見を聞きながら発表の場を充実させていく。 ・引き続き、市民との協働が図られるようNPOや団体と協力しながら、セミナーなどを開催を通じて事業展開に努め、団体が地域や社会の担い手となっていくよう支援に努めていく。	

朝霞市行政改革推進実施計画 【令和7年度】

シート番号	6	分類	(2) 定期的な見直し、継続的な実施が求められる取組
取組名	3 業務委託等の活用		
推進課	政策企画課		
目的	行政サービスを効果的かつ効率良く提供し、市民サービスを向上させるための業務委託について検討する。		
実施項目	①業務委託の活用 業務の必要性、効率性を精査し、質の高い行政サービスの提供が可能となる事業について、業務委託を検討する。 ②指定管理者制度の検証 現在の指定管理者制度について検証し、より有効な施設の管理に向けて今後の在り方を検討する。指定管理者の次期選定にあたって、従来の管理運営方法や選定方法にこだわらず、より効果的かつ効率的に施設の設置目的を達成できる方法の採用に向けて検討する。		
実績及び今後の方向性 (年度末に記入)	実績 ①専門的な知見が必要な業務について、民間事業者へ委託をすることができた。また、公募型プロポーザルとすることで、民間事業者の経験と実績による優れた提案により効果的で、質の高いサービスを提供することができた。 (プロポーザル例) ・放課後子ども教室運営業務委託 ・データ利活用研修業務委託 ②指定管理者制度について、モニタリング標準マニュアルの改訂を行い、評価基準について見直しを行った。 令和8年度の指定管理者選定を見据え、選定手続やスケジュールについて説明会を実施した。	今後の方向性 ①業務の必要性や費用対効果を精査し、行政が直接実施すべき業務と民間委託による効率化が可能な業務の切り分けを一層推進する。 また、DXを取り入れながら、より効率的な業務委託の在り方について検討する。 ②改訂した標準マニュアルに基づき、現指定管理者及び次期指定管理者の運営においても適切なモニタリングを継続し、市民サービスの質の確保と適切な施設運営を推進する。 随意指定の議論に留まらず、施設自体の在り方も踏まえた検討についても進めていく。	

朝霞市行政改革推進実施計画 【令和7年度】

シート番号	7	分類	(2) 定期的な見直し、継続的な実施が求められる取組		
取組名	4 機能的な組織づくり				
推進課	政策企画課				
目的	社会状況の変化に伴って多様化する行政需要に対し、機動的に対応するための組織づくりを図る。				
実施項目	①組織機構の見直し 多様化する行政需要に対応するため、組織機構及び所掌事務の見直しを行う。 また、臨時の対応が必要な事務や複数部署にまたがる事務などについては、適宜プロジェクト・チームを設置し、迅速かつ柔軟に対応する。 ②審議会の見直し 審議会等の効率的な活用を図るため、性質の似た会議体の整理・統合を行うなど、審議会等の在り方を検討する。				
実績及び 今後の方向性 (年度末に記入)	<table><tr><td>実績 ①令和7年度は、令和8年4月以降の機構改革に向けて組織機構の見直しを行った。また複数の部署に関連する業務や限られた期間内に処理する必要のある業務について、3つのプロジェクト・チームを設置し対応を行った。 ・不足額給付支給プロジェクト・チーム ・火葬場設置基本計画検討プロジェクト・チーム ・食料品価格高騰対策等支援金支給プロジェクト・チーム ②各課に対し、毎年度、所管する審議会等の状況について照会を行い、事務内容等の把握や事務が終了した審議会等については速やかに廃止するように努めた。</td><td>今後の方向性 ①組織機構の見直しについては、多様化する行政需要に対応していくために、継続して検討を行っていく。 ②審議会の見直し、在り方については、運用の効率化などの観点から、会議体の役割や性質、統廃合も含め引き続き検討を進めていく。</td></tr></table>			実績 ①令和7年度は、令和8年4月以降の機構改革に向けて組織機構の見直しを行った。また複数の部署に関連する業務や限られた期間内に処理する必要のある業務について、3つのプロジェクト・チームを設置し対応を行った。 ・不足額給付支給プロジェクト・チーム ・火葬場設置基本計画検討プロジェクト・チーム ・食料品価格高騰対策等支援金支給プロジェクト・チーム ②各課に対し、毎年度、所管する審議会等の状況について照会を行い、事務内容等の把握や事務が終了した審議会等については速やかに廃止するように努めた。	今後の方向性 ①組織機構の見直しについては、多様化する行政需要に対応していくために、継続して検討を行っていく。 ②審議会の見直し、在り方については、運用の効率化などの観点から、会議体の役割や性質、統廃合も含め引き続き検討を進めていく。
実績 ①令和7年度は、令和8年4月以降の機構改革に向けて組織機構の見直しを行った。また複数の部署に関連する業務や限られた期間内に処理する必要のある業務について、3つのプロジェクト・チームを設置し対応を行った。 ・不足額給付支給プロジェクト・チーム ・火葬場設置基本計画検討プロジェクト・チーム ・食料品価格高騰対策等支援金支給プロジェクト・チーム ②各課に対し、毎年度、所管する審議会等の状況について照会を行い、事務内容等の把握や事務が終了した審議会等については速やかに廃止するように努めた。	今後の方向性 ①組織機構の見直しについては、多様化する行政需要に対応していくために、継続して検討を行っていく。 ②審議会の見直し、在り方については、運用の効率化などの観点から、会議体の役割や性質、統廃合も含め引き続き検討を進めていく。				

第4回外部評価委員会

行政改革令和7年度実績報告についての外部評価委員会から意見、対応、方針

取組	No.	意見	対応・方針
デジタル化の推進	1	成果指標は、「何をしたか」ではなく、その結果「どのような効果があつたか」を指標とすべきである。 「1 行政手続の電子化」については、「住民の負担を減らすこと」が目的であり、「住民の負担がどれだけ減ったか」が指標になる。 具体的な負担軽減策として以下の方策が挙げられる。 1) コンビニ交付の利用促進 ・ 窓口に行かずコンビニで証明書が取得できるため往復の時間や待ち時間が削減できる。 2) 書かない窓口の導入 ・ 待ち時間が削減できる。 3) 電子申請の利用拡大 ・ 窓口は不要だが、証明書取得に時間を要する場合がある。 4) 口座振替の拡大 ・ 振り込みの手間や振り込み忘れがなくなる。 これらの施策による住民の手続き時間削減を現状から目標値として設定し、実施後に達成度を検証・改善していくべきである。	令和8年度実施計画では、活動指標と成果指標を分けて設定することとし、住民の負担軽減の効果を測る指標として成果指標として「窓口対応時間の削減量（令和7年度比・累計）」を設定した。今後も成果をより適切に示すよう指標の見直しを図るとともに、市民の手続総時間を現状値として把握することについて、いただいたご意見を参考に、検討していきたいと考えている。
	2	窓口業務にかかわる職員の負担軽減も、目標として設定する必要がある。 具体的な施設として、 1) コンビニ交付の利用促進 ・ コンビニ交付の場合、職員の負担はないので、コンビニ交付の利用が増えるほど、職員の負担は軽減される。 2) 書かない窓口の導入 ・ 書かない窓口は、住民・職員双方の負担を軽減できる。 3) 電子申請の利用拡大 ・ 電子申請に関しては、処理方法が窓口と電子申請で異なると、かえって負担が増えるため、どちらの処理も同じフローで一元化することが大切である。 4) 口座振替の拡大 ・ 口座振替が増えれば、職員の処理も減り、督促などの業務も削減できる。 現在の窓口処理時間を把握し、施策の負担軽減効果を目標設定し実施後に評価・改善するPDCAを行うべきである。	令和8年度実施計画では、成果指標として「削減できた事務処理時間（令和7年度比・累計）」を設定した。また、電子申請について、窓口受付と電子申請の処理フローを一元化することの重要性は実際の業務を通して強く認識しており、手続のオンライン化を進める際には業務フローなどの見直しも図りながら取組を進めているところである。今後も成果指標の測定結果を踏まえ、施策の追加・改善を行うPDCAサイクルにより取組を進めていく。
	3	上記のような考え方から、指標を「手続数」や「事業数」にするのは、やめたほうが良いと考える。	令和8年度実施計画からは、活動指標と成果指標を区分して設定することとした。 一方、「オンライン化率」や「新たにデジタル技術を活用した業務数」などの活動指標は、成果を生み出すための取組の進捗を管理する指標として位置付けている。指標のあり方については、いただいたご意見を参考に、今後の運用の中で引き続き検討する。
	4	「1 行政手続の電子化」に挙げられている標準化は、住民の負担軽減ではないので、ここに施策として入っているのは違和感がある。入れるとしたら「2 ICTの導入による事務の効率化」ではないか。	「標準化は、住民が直接利用するものではないが、単なる事務の効率化にとどまるものではなく、行政手続の電子化を実効性あるものとするための基盤整備であると捉えている。その根拠となる「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」においても、「住民の利便性の向上」と「地方公共団体の行政運営の効率化」の双方が標準化の目的とされている。 本市としても、標準化により、住民情報等の確認や業務連携が円滑になり、電子申請後の審査・処理の迅速化、添付書類や追加確認の削減、来庁機会の減少などにつながり、市民の利便性向上及び負担軽減に資するものと考えていることから、「1 行政手続の電子化」に位置付けている。
	5	国の標準化に合わせたもの以外で、市として独自に取り組んだ行政手続の電子化にはどのようなものがあるか。	広報あさか配布に関する申し込みフォームや電子図書館の利用申請など、常時公開している手続で7件の電子化を実施した。その他、簡単なアンケートなど全庁的に紙から電子への切り替えに取り組んでいる。
	6	標準化移行完了後、業務がスムーズに進んでいるか。	現場から困りごとの報告が上がっていないが、国の仕様変更により「納付書が見づらくなった」という市民からの意見はあり、今後の対応を検討する。
	7	国が求める標準仕様の中には個人情報保護法に関する情報も含まれているが、デジタル化推進に際して、朝霞市としてはどのように可否の判断をしているのか。	デジタル化を進める際は、個人情報の適切な取扱いが重要である。手続の電子化やシステムの導入・変更等に際しては、個人情報保護法や市の情報セキュリティポリシーに基づき、取り扱う情報の内容や利用目的等を確認した上で判断している。 住民の利便性向上と個人情報の適切な保護の両立を図り、引き続き個人情報情報を適切に取り扱いながら、デジタル化を着実に進めていく。

取組	No.	意見	対応・方針
デジタル化の推進	8	市のデジタル化は二次元コードの活用などで着実に進んでいるが、市が主催する講演会や講座等のリアルタイム配信や、オンデマンド利用ができる機会が少ないように見受けられる。現在の「実績」や「今後の方向性」に具体的な記載がなく、今後のウェブ視聴やオンデマンド利用を導入・推進していく予定はあるか。	今回検証対象の実施計画では、「WEB会議システムを活用した会議等（市主催）の開催」を指標として掲げ、取組を進めてきた。ご指摘のとおり、双方向の「会議」のウェブ化にとどまらず、講演会や講座等のように一方向で配信できるものについても、ウェブによるリアルタイム視聴やオンデマンド利用を、順次、進めているところである。今後はその対象や機会の拡大を図っていく。
	9	デジタル化によって、職員の業務効率化や負担軽減がどの程度可能になったのか、数値化して追跡しているのか。	令和8年度の実施計画では、「窓口対応時間の削減量」を成果指標として設定している。その他数値化しにくい部分についても記述式の振り返りを通じて可視化し、評価できるように改善していく。
	10	デジタル化に対応できない、取り残される人々への配慮や仕組みはあるのか。手続きが複雑で途中で諦めてしまうケースへの配慮はあるか。	オンライン化を進める一方で、従来通りの紙ベースの申請や窓口での対面対応も引き続き受け付ける体制を維持していく。また、申請時の添付書類の削減や手続自体の簡素化・見直しも進めていく
持続可能な財政運営	11	「厳しい財政状況の中、適切な市民サービスの提供のため既存事業の見直し」とあるが、具体的に見直しを検討している事業はあるか。	現時点で具体的に廃止・削減を検討している事業はない。一方、今年度新設したデマンド交通の実施に伴い既存の高齢者向け交通系ICカード事業等を統廃合したように、新規事業の実施に伴う類似事業の整理・見直しは全庁的に行っていただきたいと考えている。また、令和8年度の行政改革実施計画に位置付けている使用料・手数料や補助事業に係る基本方針の見直しについて、検討している。
市民との協働の推進	12	市民参加やボランティアをさらに推進していくにあたり、市としてボランティア参加者に対する保険の対応がどの程度されているのか。	現在、市民活動に関する保険加入についての統一的な考え方は定まっておらず、それぞれの取り組みごとに所管課が対応している。第6次総合計画の前期基本計画においては、「協働指針の見直し」を掲げており、市民参画及び協働の実施状況に関する情報収集を行っている。今後、協働指針の見直しの中で、協働のあり方の一環として保険の取り扱いについても検討をしていく。
業務委託等の活用	13	「業務委託の活用」とありますが、業務内容や委託先を市民が確認できるのか。できるならば、確認方法も教えていただきたい。	業務委託については、公募型プロポーザル等を実施している場合は、公募から決定まで、ホームページで状況を公表している。また、年度の委託内容と委託先、委託料の一覧を決算書と併せてホームページで公開している。市ホームページの「入札契約情報」に実施された各プロポーザルのページへのリンクが掲載されている。また、委託契約の一覧については、各年度の決算書のページに掲載されている。
	14	ホームページで委託先一覧が確認できるとのことだが、実際に業務を行う下請け先にも個人情報等のデータが行くのではないか。市民側から、その実態や下請け先まで確認できる仕組みなのか。	ホームページでは元請け業者のみ情報を公表している。委託業務における個人情報の取り扱いについては、元請け業者に厳格な管理責任を課し、適切に取り扱わなければならないものとしている。
	15	人件費削減の目的の委託によって、派遣人材の多用で責任感が曖昧になったり現場が混乱したりする懸念がある。人材派遣に関する市としての基準や方針はあるか。	現時点で、人材派遣に関する市としての基準や方針は無い。職場において、どのような業務上の支障が生じているか把握・整理した上で、基準等について検討していきたいと考えている。

朝霞市行政改革推進実施計画
【令和7年度(2025年度)実績報告】
(令和8年8月発行)

発行 朝霞市
編集 政策企画課
〒351-8501
埼玉県朝霞市本町 1-1-1
電話 048-463-1111(代表)
URL <https://www.city.asaka.lg.jp>