

朝霞市行政改革推進実施計画  
【令和5年度(2023年度)実績報告】

令和6年(2024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(1～3ページ)

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(4～8ページ)

取組名	実施項目	シート 番号
1 予算編成事務の見直し	1 予算編成事務の見直し	4
2 財源の確保	1 多様な財源の創出・確保	5
	2 補助事業の見直し	
	3 使用料・手数料の適正化	
3 市民との協働の推進	1 市民との協働の推進	6
	2 地域に関与する市民や団体の育成	
4 業務委託等の活用	1 業務委託の活用	7
	2 指定管理者制度の検証	
5 機能的な組織づくり	1 組織機構の見直し	8
	2 審議会の見直し	

### ○外部評価委員会からの意見(9～12 ページ)

## 朝霞市行政改革推進実施計画 【令和5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により、市民の利便性の向上を図るほか、接触機会を減らし、新型コロナウイルス感染症をはじめとする感染症の感染リスクを低減する。		
取組内容	<p><b>①電子申請の拡充</b> 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。</p> <p><b>②キャッシュレス決済への対応</b> 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。</p> <p><b>③自治体情報システムの標準化・共通化</b> 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。</p>		
見込まれる効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・現金の收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。</li> <li>・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。</li> </ul>		

### 1. 実施スケジュール

取組内容	令和5年度				令和6年度				令和7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	関係課と拡充検討・導入			検証	関係課と拡充検討・導入			検証	関係課と拡充検討・導入			検証
②キャッシュレス決済への対応	関係課と拡充検討・導入			検証	関係課と拡充検討・導入			検証	関係課と拡充検討・導入			検証
③自治体情報システムの標準化・共通化	現状分析・検討、移行計画作成				標準仕様に準拠したシステムへの移行							

### 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:53手続(常時公開分)

(参考)令和5年度利用実績(53手続計):11,725件

#### ②キャッシュレス決済を導入した事業数:3事業

(参考)収納課「市税徴収事業」、「国民健康保険税徴収事業」、朝霞台出張所「窓口事業」

#### ③標準仕様に準拠したシステムへの移行完了業務数:なし

令和5年度移行完了業務はなし

※①～③は令和6年3月31日時点の数値

### 3. 実績

#### ①電子申請の拡充

新たに15の電子申請手続(常時公開分)を可能とした。(罹災証明書交付申請(住家の被害)、罹災証明書交付申請(事業者用)、就学援助費希望調査・受給申請書(兼同意・委任承諾書)、朝霞市職員採用試験申込、介護関係11手続)  
※介護関係11手続は、マイナポータルを利用した「ぴったりサービス」を活用している。

#### ②キャッシュレス決済への対応

新たに1事業で導入した。(令和6年3月、朝霞台出張所において証明書等交付手数料の支払いに導入)  
(参考)導入実績:収納課においてクレジットカード(令和元年5月)、スマートフォン(令和2年9月)、  
地方税統一QRコード(eL-QR)(令和5年4月)による決済を導入した。

#### ③自治体情報システムの標準化・共通化

令和7年度末までの移行のため、現状分析(標準準拠システムとの比較等)を踏まえた今後の対応等を検討した。  
※外部評価委員会において意見を聴取した上で、令和6年度行政改革推進実施計画の内容等を検討した。

### 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、自治体情報システムの標準化・共通化の進捗状況を踏まえ、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。

#### ※市民の方々からの御意見等(令和5年度)

- ・市政モニターアンケートでは、申請・手続等のデジタル化による簡略化を求める御意見などがあつた。
- ・外部評価委員会では、オンライン化の充実のほか、情報セキュリティ対策の徹底や、住民との触れ合いに対する一層の意識化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5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	<p><b>①定型的な業務にICT導入</b> 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。</p> <p><b>②WEB会議システムを活用した会議等(市主催)の開催</b> 市民向け講座、会議等にWEB会議システムを活用する。</p> <p>※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。</p>		
見込まれる効果	<p>・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。</p> <p>・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。</p>		

### 1. 実施スケジュール

取組内容	令和5年度				令和6年度				令和7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			検証	事例研究・関係課と調整・実証実験・導入			検証	事例研究・関係課と調整・実証実験・導入			検証
②WEB会議システムを活用した会議等(市主催)の開催	実施			検証	実施			検証	実施			検証

### 2. 関連する指標・数値等

①削減した事務処理時間数	<p>会議録作成に要する時間:導入前の半分程度(令和3年度音声自動テキスト化システムの活用による試算)</p> <p>AI-OCR、RPAによる削減時間:  <ul style="list-style-type: none"> <li>・課税課の軽自動車税の申告に係る事務で36時間削減(令和5年12月～令和6年3月)</li> <li>・長寿はつらつ課の要介護認定・要支援認定申請に係る事務で36時間削減(令和5年10月～令和6年3月)</li> </ul> </p>		
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	<p>市主催件数:71件(うち、市民向け講座等:6件)</p>		

### 3. 実績

①定型的な業務にICT導入	<ul style="list-style-type: none"> <li>・音声自動テキスト化システムについて、会議等において111回の利用があった。</li> <li>・AI-OCR、RPAについて、2部署で導入した。(課税課、長寿はつらつ課)</li> <li>・GISについて、庁内利用の統合型システム、市民・事業者向けの公開型システムの運用を開始した。(令和6年3月)</li> </ul>		
②WEB会議システムを活用した会議等(市主催)の開催	<ul style="list-style-type: none"> <li>・WEB会議システムを活用し、市主催の会議等を71件開催した。</li> </ul> <p>※外部評価委員会において意見を聴取した上で、令和6年度行政改革推進実施計画の内容等を検討した。</p>		

### 4. 今後の方向性

音声自動テキスト化システムの活用件数やWEB会議システムを活用した市民向け講座等の開催回数の実績は増加傾向となっており、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ことから、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、令和5年度に導入したGISの利活用を積極的に進めるほか、令和6年度にAI-OCR、RPAの利用拡充や電子決裁・文書管理システムの構築を予定しており、今後も既存施策の効果・課題を検証しながら新たなICTの導入を図っていききたい。その際、市民の方々からいただいている御意見等への対応を図るため、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5年度)

- ・市政モニターアンケートでは、公共施設におけるIT化の推進やフリーWi-Fiの充実化を求める御意見などがあった。
- ・外部評価委員会では、手続方法を動画視聴できるような環境整備等、高齢者等のデジタルデバイド対策の継続を求め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5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	<p>①<b>公共施設の維持管理費縮減</b> 「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。</p> <p>②<b>公共施設(未利用地含む)の有効活用</b> 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。</p> <p>③<b>「朝霞市公共施設マネジメント基金」の活用</b> 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。</p>											
見込まれる効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「朝霞市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。</li> <li>・公共施設(未利用地含む)を有効活用することで不動産貸付料の増収につながる。</li> <li>・「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。</li> </ul>											
<b>1. 実施スケジュール</b>												
取組内容	令和5年度				令和6年度				令和7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
<b>2. 関連する指標・数値等</b>												
<p>①<b>公共施設の維持管理費の縮減額</b> ・庁舎管理における電気料金 11,299,428円の縮減</p> <p>②<b>貸付等による収入額</b> ・来庁者用駐車場の有料化に伴う貸付 52万8千円/年 ・憩いの湯跡地の貸付 113万8,830円/年</p> <p>③<b>「朝霞市公共施設マネジメント基金」を充当した事業数</b> 充当件数 9件(令和5年度)</p>												
<b>3. 実績</b>												
<p>①<b>公共施設の維持管理費の縮減額</b> ・庁舎照明のLED化及び電気契約を見直したことで、電気料金が前年度比で約27%減につながった。</p> <p>②<b>貸付等による収入額</b> ・令和4年度に引き続き、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。3事業者</p> <p>③<b>「朝霞市公共施設マネジメント基金」を充当した事業数</b> 令和3年度から積立を開始し、令和4年度末時点の基金残高は9億9,131万5,098円であった。 令和5年度は新たに7億13万8,393円を積み増し、積み立てた基金のうち、1億4,285万5,000円を下記9事業で活用し、令和5年度末時点での基金残高は15億4,857万8,491円となった。 事業内訳:市庁舎長寿命化改修(調査・設計)、仲町市民センター大規模改修(設計)、内間木支所長寿命化対策(耐震調査)、朝光苑長寿命化改修(調査)、第二中学校校舎外壁等改修、中央公民館エレベーター更新、中央公民館長寿命化改修(設計)、博物館外壁等改修(設計)、武道館改修</p>												
<b>4. 今後の方向性</b>												
<p>引き続き、朝霞市公共施設等マネジメント実施計画を踏まえつつ、維持管理費の縮減、公有財産の有効活用による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。 公共施設等マネジメント実施計画(第1期)が令和7年度で終了するため、第2期策定に向けて、第1期計画の進捗状況や課題、各施設の実状等を踏まえて、必要に応じて内容の見直しを行い、適切な維持管理につながる計画となるよう検討を進める。</p>												

朝霞市行政改革推進実施計画 【令和5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 予算編成事務の見直し		
推進課	政策企画課、財政課		
目的	予算編成事務の見直しを行うことにより、市民が必要とするサービスが適切に提供できるよう、限られた財源の効果的な活用を図る。		
実施項目	<p><b>予算編成事務の見直し</b>            事業の優先度を考慮した既存事業の見直しや新規事業の実施など、事業課が主体的に事業の方向性を判断し、効果的な行政運営が行えるよう、枠配分予算方式を実施をする。</p>		
実績及び今後の方向性 (年度末に記入)	<p><b>実績</b>            ・枠配分予算方式を実施したすべての部署で配分額の範囲内での予算編成を行うことができた。            「令和6年度に各部に配分した一般財源額」と「令和6年度予算一般財源確定額」の差額            △882万2,000円</p> <p>・各部署から提案のあった新規及び拡充の取組については、令和5年度当初予算編成時は227件であったが、令和6年度当初予算編成時には290件と増加した。</p>	<p><b>今後の方向性</b>            ・今後も公共施設や小・中学校の改修などが予定されているため、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。</p> <p>・各部から提案される新規及び拡充の取組の数は年々増加しているが、限られた財源の中で新たな行政課題や市民ニーズ等に的確に対応していくため、事業を見直し財源を確保し、新たな事業に取り組んでいくよう促していく。</p>	

朝霞市行政改革推進実施計画 【令和5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 財源の確保		
推進課	政策企画課、財政課		
目的	将来にわたり安定した財政運営を行うため、使用料等の適正化や多様な財源の創出などにより、財源確保を図る。		
実施項目	<p>①多様な財源の創出・確保 国や県の補助金を有効的に活用出来るよう、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。</p> <p>②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。</p> <p>③使用料・手数料の適正化 住民負担の公平性の確保と受益者負担の原則に基づき、使用料及び手数料の適正化を図る。</p>		
実績及び今後の方向性 (年度末に記入)	<p>実績</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ふるさと納税の受入を増やすため、令和5年4月から新たなポータルサイト(楽天ふるさと納税)を追加するとともに、令和5年8月から利便性向上のため、オンラインワンストップ申請に対応できる体制を整備した。</li> <li>・ガバメントクラウドファンディングでは、令和5年度は試行実施として、「40周年を迎える朝霞市民まつり「彩夏祭」! 4年ぶりの打ち上げ花火を盛大に!」と題して、寄附の募集を行い、72名から989,000円の寄附をいただいた。(目標金額200万円。達成率49.4%)</li> </ul>	<p>今後の方向性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・政策企画課と連携を図り、各部署が新規事業を実施する際には、国や県の補助金を有効活用できるように調整する。また、新たな財源確保に向けて他市の事例等を調査・研究する。</li> <li>・ガバメントクラウドファンディングについては、令和6年度に再度試行実施として寄附の募集を行い、2つの試行事業の検証と今後の活用について検討を行う。</li> <li>令和6年度に募集を行う「生理用品配布事業」(仮:5月末頃確定)は、経済的な理由等により生理用品を用意することが困難な状態にある方への支援として実施するもので、寄附を募集することで、市の取組を広く周知することができ、支援を必要とする方へ情報が届きやすくなることも期待している。</li> </ul>	

朝霞市行政改革推進実施計画 【令和5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 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	<p>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。</p> <p>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、NPO法人等の市民活動団体の活動を支援する。</p>		
実績及び今後の方向性 (年度末に記入)	<p>実績</p> <p>① ・公募委員候補者名簿では、無作為抽出した2000名に登録依頼を行い、名簿に100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、講演会を開催し、87人が参加した。 ・パブリック・コメントでは9件の実施があり、市政モニターでは3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、任期満了者に継続の依頼を行った。</p> <p>② ・NPOやボランティア等との協働事業を実施した(令和5年度:71事業)。 ・市民活動団体支援補助金の交付事業の活動発表として、団体と協働して事業報告会を行った(パネル展形式)。 ・市民活動パネル展の期間中、広く市民に対し活動への関心を持っていただくことを目的に「出張市民活動相談会」を実施した(計4日間)。 ・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。 ・(公財)いきいき埼玉と共催し、「地域デビュー支援セミナー」を開催。「人生100年時代を楽しむ」をテーマに、居場所づくり、活動の担い手づくりについて啓発を図った。</p> <p>今後の方向性</p> <p>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繋げていく。 ・市政への市民参画を推進するため、広聴制度の運用の見直しを行うとともに、所管部署からの相談に応じ助言等を行う。</p> <p>② ・協働事業数については、前年度と比較しほぼ横ばいである。今後も拡大していくよう取り組んでいく。 ・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。 ・NPOや団体と協力しながら、セミナーなどを開催を通じて、新たな活動の「担い手づくり」を推進していく。</p>		

朝霞市行政改革推進実施計画 【令和5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 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	<p>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。</p> <p>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。</p>		
実績及び今後の方向性 (年度末に記入)	<p>実績</p> <p>①物価高騰の影響を受けやすい低所得世帯を支援するために実施した給付金の支給について、可能な限り速やかに支給できるよう、コールセンター業務、窓口業務、審査処理業務等について業務委託を活用した。</p> <p>②健康増進センターについて、令和6年度からの次期指定管理者の候補者選定及び指定管理者の指定を行った。</p>	<p>今後の方向性</p> <p>①業務委託を活用するにあたっては、業務の効率性だけでなく、サービスの質や情報セキュリティの安全性などが確保されるよう、実施にあたっては、十分に業務を精査した上で事業者の選定を行うとともに、業務が適切に実施されるよう、業務所管課において監理を行っていく。</p> <p>②現在60施設で実施している指定管理業務のうち、59施設の指定期間が令和8年度末で終了となることから、指定管理者の次期選定に向けた課題の整理や施設管理のあり方について検討を行う。</p>	

朝霞市行政改革推進実施計画 【令和5年度】

シート番号	8	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	5 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	<p>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、組織機構の見直しを行う。</p> <p>②審議会の見直し 性質の似た附属機関が設置されないよう、審議会等の在り方を検討する。</p>		
実績及び今後の方向性 (年度末に記入)	<p>実績</p> <p>①令和5年度は組織機構の見直しを行い、令和5年度末をもって、新型コロナウイルスワクチン接種推進室を廃止した。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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・花火打ち上げプロジェクト・チーム</li> <li>・電力・ガス・食料品等価格高騰重点交付金プロジェクト・チーム</li> <li>・(仮称)朝霞市福祉等複合施設建設プロジェクト・チーム</li> </ul> <p>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ている。</p>	<p>今後の方向性</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	

○外部評価委員会からの意見

シート	意見	対応・方針
1 行政 手続 の 電子 化	<p>朝霞市の税金の徴税率が98%と高くなってきている要因の1つとして、デジタル化により、様々な納付方法が整備されたことがあげられるとのこと。</p> <p>デジタル化を進めることによって、市民の方が税金を納めやすくなるとともに、納めた税金が有効に活用されているという実感を持って暮らせるようなまちづくりをしていただくことで、市民の満足度が高まっていくものと考えている。</p>	—
2 ICT 導入 による 事務 の 効率 化	<p>会議録支援システムの導入により会議録作成に要する時間は、従来の半分程度になると試算が出ており、大幅な削減が見込まれる事が分かったが、AI-OCR、RPA導入による事務時間の削減時間の削減効果として、各部署においてどのくらいの割合で削減できたのか。</p> <p>また、その作業に従事する人員は何人で、導入による人数の変動はあったのか。</p> <p>AI-OCR、RPA導入により、課税課の軽自動車税の申告に係る事務で約35%、長寿はつらつ課の要介護認定・要支援認定申請に係る事務では約14%と、事務時間の削減効果に差が出ているようだが、その要因は何か。</p> <p>デジタル化は、仕事だけでなく、人の発想と行動の変化をもたらす。デジタル化を進めていけばいくほど、物事の考え方、そして日常生活の行動も変わっていくことになる。</p> <p>行政の仕事も、数年も経つと、今とは全く違う姿になっていることが想定され、行政の発想も変わっていくものと考えている。</p>	<p>AI-OCR、RPA導入により、課税課の軽自動車税の申告に係る事務では約35%、長寿はつらつ課の要介護認定・要支援認定申請に係る事務では約14%の事務時間の削減効果があったと試算している。</p> <p>また、対象の事務作業に従事する人員数は、担当係の人数として、課税課で3人、長寿はつらつ課で6人の職員が、他の事務も担当しながら携わっている。なお、導入に伴う人数の変動はないが、削減により生まれた時間分を、職員対応が必要な相談・企画等の業務に充てることで、市民サービスの向上を図っていく。</p> <p>長寿はつらつ課の事務については、繰り返し反復する認定の申請に充てているが、月初めには申請が多く、中旬から下旬にかけて少なくなってしまう特性があるため、事務の短縮率が低かったという検証をしている。</p> <p>現在、事務削減に繋がるような、適切な事務の選定をしている最中である。</p>
3 計 画 公 共 的 施 設 管 理 の 運 営	<p>庁舎以外の施設のLED化は進んでいるのか。</p> <p>また、今後進めていく予定はあるのか。</p>	—
4 予 算 編 成 事 務 の 見 直 し	<p>各部署からの新規及び拡充の事業提案について、主なものを教えてほしい。</p>	<p>令和6年度当初予算における新規及び拡充の取組については、遺族が行う行政手続をワンストップで支援する「おくやみコーナーの設置」や「子ども医療費を通院・入院ともに18歳まで無償化」とすることなどがある。</p> <p>行政改革の取組に関連するものとしては、デジタル化の推進の関連で、「電子決裁・文書管理システムの導入」や「課税課における申請書作成支援システムの導入」などが挙げられる。</p> <p>また、業務委託等の活用では、令和6年度から新たに「介護認定調査及び認定審査事務の業務委託」を開始する。</p>

シート	意見	対応・方針
5 財源の確保	補助事業や使用料の適正化を図るためには、市民に対する説明が必須だと考えられるが、どのように説明を行っていくのか。	社会経済情勢や市民ニーズなどを踏まえ、補助事業や使用料の見直しを行う場合は、広報や市ホームページを通じて周知を行うが、特に、市民生活への影響が大きい場合は、説明する機会を設けて周知を図っていく。
6 市民との協働の推進	職員の意識啓発を図るための外部講師による講演会について、講演内容と出席者(若手職員)の声を聞かせてほしい。	<p>「市民参画と協働のまちづくりを進めるために」と題して、地域、企業、行政など、多様な主体の協働による社会課題解決型事業の企画立ち上げ、担い手育成、実行支援などに多数携わり活躍されている㈱エンパブリック代表広石拓司氏を講師として招き、市民参画及び協働のあり方を考えるきっかけづくりを目的とした講演会を開催した。</p> <p>実際に携わっている取組の事例を交えながらの講演内容で、市民参画や協働に携わったことのない職員にも分かりやすい内容だった。</p> <p>【出席者の声】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市役所職員と地域住民には、課題解決を進めていく過程で得意な点と苦手な点が、どちらにもあることを実感させられた。今後、地域住民と協働する際には、互いの苦手な点をカバーし合っていくべきであると思う。</li> <li>・行政の施策や方針について問うという立場ではなく、同じスタートラインに立って一緒に考えていくという立場であることを市民に示せるようにしたい。</li> <li>・アンケートを取るよりも、市民との対話の中から意見が得られる事があるという内容について、実際に運営する事業で思いあたる場面があり、今後そういった機会をより大切にしていきたい。</li> </ul>
	新座市では、職員が町内会や自治会に参加し地域の方と交流することで、顔が見える関係性を構築していると聞いているが、朝霞市では、地域や民間団体の活動に職員が参加するといった活動を行うことについて検討しているのか。	現段階では予定はないが、新座市の事例については認識しているので、今後、研究したいと考えている。
	都市計画マスタープランの策定に向けてワークショップを開催し、直接市民の方から意見を伺う取組が行われているが、回を重ねるごとに、職員のファシリテート能力も高まり、市民からの斬新な意見を引き出せていると感じている。 部署によって、その力量に差があることから、他の部署でもこうした取組を実施したり、他課の取組に参加することで、ファシリテートのやり方を学んでいただき、様々な部署で官民協働の取り組みを進めていってほしい。	—
	地域での活動に関心がないことの要因をどのように考えるか。	地域での活動を市民が認知していないことが理由の一つとして挙げられる。市としては、市民活動をしていることを認知してもらうため、広報あさかだけでなく、年に1回NPO団体が集まり市民活動まつりや、地域デビュー支援セミナーを開催した。今年度については、同日に開催し、一体となって周知を図っていく。
	市で実施しているアンケートの質問が、興味・関心がある人に向けた内容に偏っているように感じる。興味・関心がない人の声を拾えるような質問を盛り込むなど、アンケートの作り方に工夫が必要であると考える。	今後アンケートを行う際は、様々な声を引き出せるようなアンケートを実施できるよう、頂いた意見を参考に検討していく。

シート	意見	対応・方針
6 市民との協働の推進	<p>「様々な世代の市民」の市政への参画を推進するために、どのような工夫を行ったのか。</p>	<p>現在進めている第6次朝霞市総合計画の策定では、市内小中学校の児童・生徒に配布されているタブレット端末を使ったWEBアンケートや、東洋大学の学生に対してアンケート調査を実施した。この後も、今年8月に開催される彩夏祭において、小・中学生を対象とした「朝霞を将来どんなまちにしたいか」という視点での聴き取り調査や、朝霞高校及び朝霞西高校の生徒とワークショップを通して意見を聴く予定となっている。</p> <p>そのほかにも、転出入者を対象とした調査では、手続きの待ち時間を利用して、職員が直接声掛けをして聴き取り調査を行うなど、少しでも多くの声を聴くため、年代や属性に応じて様々な手法を取り入れている。</p> <p>また、今年1月に開催した市民ワークショップでは、保育ボランティアを活用し、お子さん連れでも参加しやすい環境を準備した。</p> <p>市政モニターの募集に当たり、性別、年齢、地域を考慮し、無作為に抽出した18歳以上の2,000人に案内を送付している。また、今年度からは、小学4年生から高校3年生の年齢相当の方を対象とした、こどもモニターを募集しており、今後、市政に関するアンケートを実施する予定である。</p>
	<p>以前、何らかのアンケートが市から無作為で送られてきた時、突然であった事と、見慣れないサイズの封筒、質問量の多さから答える気になれず放置してしまった経験がある。</p> <p>協働や参画を促すには、取っ付きやすさも重要な要素かと考えるが、元々市政に興味が少ない市民に対し、尻込みしづらいような依頼方法、回答方法など検討はされているのか。具体的に改善していることなどあれば教えてほしい。</p>	<p>現在、策定作業を進めている第6次朝霞市総合計画に関するアンケートのうち、市民意識調査については、内容を精査し設問数の絞り込みを行ったが、計画の対象が市政全般で、内容が多岐にわたるため、アンケートの量も多くなるなど、調査の内容によっては、回答が難しいものもあると認識している。</p> <p>総合計画の策定に当たっては、市民意識調査以外にも、属性や年齢に応じたアンケートを用意し、対象者に応じて回答しやすい質問の設定に努めた。</p> <p>例えば、質問番号7に記載した小・中学生を対象としたアンケートでは、児童・生徒に配布されているタブレット端末を使用するとともに、質問数を2問に限定した。</p> <p>また、今回の総合計画に関するアンケートでは、紙面での回答のほか、Web回答も可能としており、隙間時間を活用して回答いただけるよう、回答途中で回答内容の保存をすることを可能とした。</p>
		<p>市が実施する様々なアンケート調査に市民の方が安心、納得して回答できるよう、今年度から市ホームページにアンケート実施状況を掲載している。</p>

シート	意見	対応・方針
7 業務委託等の活用	<p>現在の指定管理者は、どのように決定したのか。 また、59施設において次期選定が必要となるが、具体的にどのような点を検討するのか。</p>	<p>指定管理者の選定については、まず、施設を所管している部署に設置した「指定管理者選定委員会幹事会」にて、これまでの実績等を踏まえ、引き続き指定管理者による管理とするのか、どのように選定するのか(公募・非公募)などを検討した上で、候補者の選定を行った。その後、幹事会での検討結果を基に、評価結果の審査及び候補者の選定を「指定管理選定委員会」で行い、その候補者は、議会の議決により「指定管理者」となり、協定を締結している。</p> <p>本市では、指定管理者制度を運用するに当たり、「公の施設の指定管理者制度に関する基本指針」、締結する協定書の「モデル協定書」及び「モニタリング標準マニュアル」を定めており、必要に応じて見直しを行いながら対応している。前回、令和4年度からの指定管理者選定の検討を行った際には、災害時の役割分担について協定書へ明記する内容の改訂を行った。</p> <p>次期選定に向けた検討の内容については、現在、指定管理者制度導入施設の所管課を対象に、課題の抽出を行っており、各課から出された課題を基に、上記の基本指針等の見直しについて検討を行う予定となっている。また、次期選定に当たっては、これまでの管理運営方法や選定方法等に縛られることなく、「より効果的かつ効率的に施設の設置目的を達成できる」方法の採用に向け検討を行っていきたいと考えている。</p>
	<p>指定管理者の次期選定にあたっては、「これまでの管理運営方法や選定方法に縛られることなく、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を行う」ことは、非常に重要であることから、是非とも実行してほしい。また、その結果を市民にも知らせていただきたい。</p>	<p>—</p>

※シート番号8については、外部評価委員会からの意見はありませんでした。

朝霞市行政改革推進実施計画  
【令和5年度(2023年度)実績報告】  
(令和6年(2024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 <http://www.city.asaka.lg.jp/>