

Administrative Reform and Digital Transformation Promotion Plan

# 小美玉市行革・DX推進計画

第5次小美玉市行財政改革大綱・第2次小美玉市DX推進計画

2026年3月

## 目次

### 総論

1.計画策定の趣旨・目的

1

2.社会情勢

2

3.これまでの取組み

5

4.計画の位置付け・推進期間

7

5.基本目標・基本方針

8

6.推進体制

9

7.進捗管理

10

### 各論（実施計画）

8.実施計画

11

# 総論

## 1.計画策定の趣旨・目的

それぞれ独立して進めてきた「行財政改革大綱」と「DX推進計画」は効率的な行財政運営のために今後も推進すべき取組みであり、互いに密接に関わるものであることから、**一つに統合する**ことで、より効果的な行政サービスの提供と実行性のある取組みを目指す。

### 国の動向

急激な人口減少社会に対応するため、利用者起点で我が国の行財政のあり方を見直し、デジタルを最大限に活用して公共サービス等の維持、強化と地域経済活性化を図り、社会変革を実現することが必要。

※デジタル行財政改革会議「デジタル行財政改革の更なる展開に向けて」（2024.2.22）

### 市の考え方

- 人口減少や少子高齢化の進展、社会保障関係費の増大、公共施設の老朽化への対応等により、依然として厳しい財政状況が見込まれる。
- 多様化・複雑化する市民ニーズに適切に対応することが求められている。
- 量的改革だけでなく、前例にとらわれない「質的」な改革を推進する必要がある。

## 2.社会情勢



### (1) 人口動態

- 市合計特殊出生率：1.40（2018-2022年）
- 2000年をピークに人口減少。全国（1.33）、茨城県（1.34）と比較すると高いが減少傾向。



### (2) 財政状況

- 市経常収支比率：87.4（2023）  
物価高騰や人件費の上昇により、経常的な支出が増加していることから比率も上昇傾向。
- 財政力指数：0.57（2023）  
県平均（0.67）と全国平均（0.48）の間で推移。
- 基金の推移  
今後、公共施設の修繕費用が増加傾向のため、残高は減少傾向。

## 2.社会情勢



### (3) 公共施設の最適化

- 高度経済成長期に学校や公民館、図書館等の公共施設並びに道路、橋りょう、上下水道などのインフラ資産といった多くの公共施設等を整備してきたが、現在、これらの公共施設等が一斉に改修・更新時期を迎えており、将来的に多額の更新費用が必要になる。
- 急激な人口減少の中、住民が真に必要とする施設を見極め、長期的な視点で更新・統廃合・長寿命化などを計画的に行うことにより、財政負担の軽減・平準化と、公共施設等の最適な配置を図る必要がある。



### (4) デジタル化の進展

- 13～69歳までのインターネット利用率：90%超（2023）
- コロナ禍において、生活様式や働き方が急激に変化するとともに、デジタル技術が急速に進展。
- 生成AIをはじめとするAIの急速な進化により、これまで人間が優位性を持っていた創造的な活動の領域でも活用が進み、新たな利便性や付加価値の創出が期待される。こうした技術革新を背景に、社会全体のデジタル・トランスフォーメーション（DX）は一層加速し、行政サービスのあり方も大きく変革することが見込まれる。

## 2.社会情勢



### (5) 職員の定員・配置適正化、人材の確保・育成

- 社会環境の急激な変化により、市役所が担う業務が多様化する一方、人材獲得競争の激化によって職員の人材不足も深刻化しており、限られた職員数で、多様な業務に対応しなければならない。
- 近年、人材の流動性が高まっており、これまで以上に職員それぞれの能力を最大限発揮できる働きやすい環境の整備だけでなく、ワークライフバランスの推進、育児休業等の取得推奨による働き方改革、人材の流動化に伴う経験者採用及び早期退職者の増加や業務過多などからくる高ストレスによるメンタルヘルスへの対策が求められている。
- 業務プロセスの見直しなど、デジタル技術やデータの利活用による業務改善が求められており、デジタル人材の育成や確保が急務である。限られた経営資源（ヒト、モノ、カネ）に加え、デジタル技術を第4の経営資源と位置付け、効果的・効率的にこれらの経営資源を運用し、職員一人ひとりの能力・資質向上とともに、持続可能な行財政運営と質の高い行政サービスの提供を推進する必要がある。

### 3.これまでの取組み

## (1) これまでの行財政改革の取組み

※財政効果額とは・・・  
業務改善などによって生み出された  
経費削減効果や収入増加効果の金額

### 第1次行財政改革大綱

#### 〈主要取組〉

- ・ 外部、民間委託の活用
- ・ 定員管理の適正化
- ・ 市税等徴収率向上
- ・ 補助金等の適正化

財政効果額：11億9,038万円

### 第2次行財政改革大綱

#### 〈主要取組〉

- ・ 定員管理の適正化
- ・ 市税等の収納率向上
- ・ 公共工事のコスト縮減
- ・ 指定管理者制度への移行

財政効果額：9億3,337万円

### 第3次行財政改革大綱

#### 〈主要取組〉

- ・ 行政組織と定員の適正化
- ・ 使用料、手数料の見直し
- ・ 窓口サービスの向上
- ・ ふるさと納税制度の拡充
- ・ 公共交通の見直し
- ・ 公の施設の機能、配置の見直し
- ・ 指定管理者制度への移行

財政効果額：12億3,873万円

### 第4次行財政改革大綱

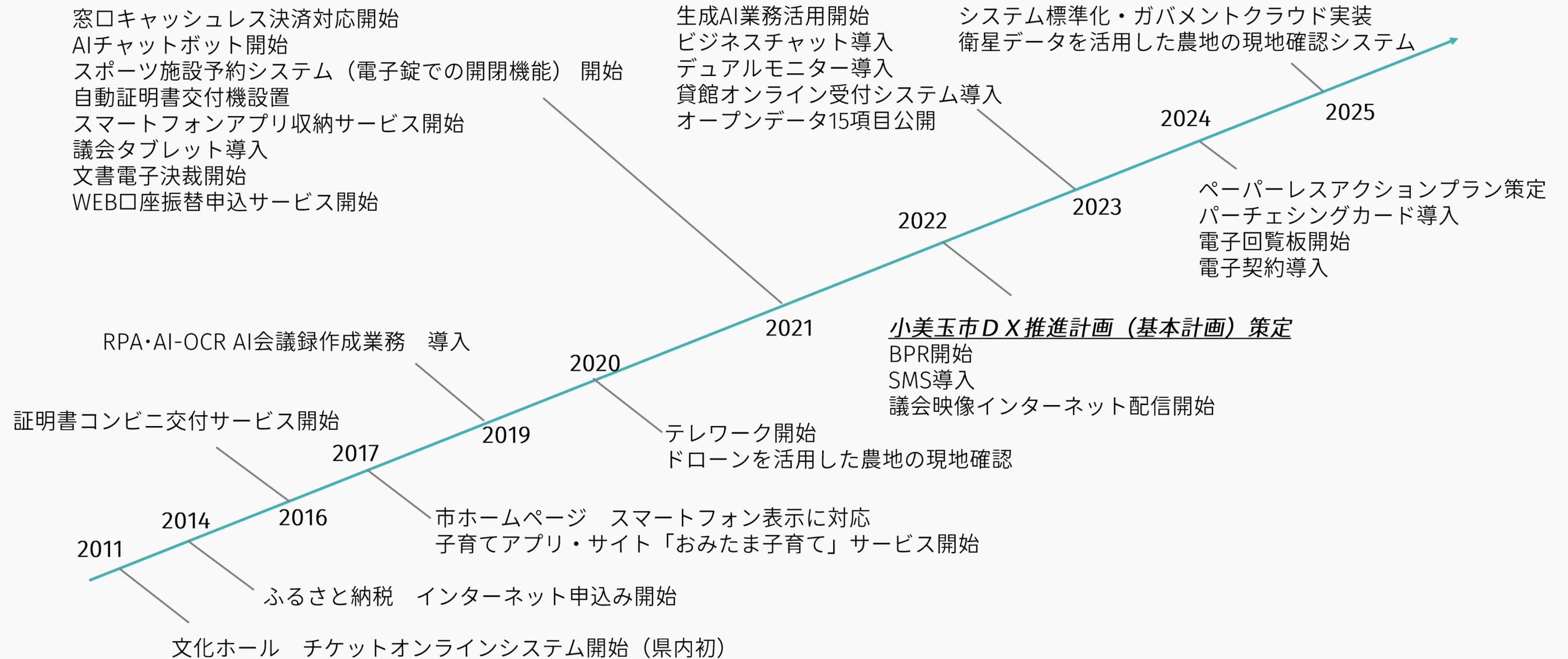
#### 〈主要取組〉

- ・ 行政評価システムの確立
- ・ 公共施設等総合管理計画の推進
- ・ ICTの積極的な活用
- ・ 投票事務の効率化
- ・ ふるさと納税の推進
- ・ 補助金の見直し
- ・ 適正な債権管理の推進

財政効果額：20億5,004万円(2024時点)

### 3.これまでの取組み

## (2) これまでのDXの取組み



## 4.計画の位置付け・推進期間

### (1) 計画の位置付け

市の最上位計画である「小美玉市第2次総合計画 後期基本計画（2023.3）」の推進を、行財政改革・DXの観点から下支えし、着実に実現するための具体的な手法を示す。

### (2) 推進期間

2026年度から2030年度までの5年間

※ただし、社会経済情勢等の変化に応じて、必要な時点で見直しを図るものとする。

※本計画は、官民データ活用推進基本法に基づく市町村官民データ活用推進計画、定員適正化計画を兼ねるものとする。

## 5.基本目標・基本方針

### 基本目標 持続可能な行財政運営による質の高い行政サービスの実現

行財政改革とDXの推進を融合し、市民にとって安心して快適なサービスを持続的に提供することを目指します。

### 基本方針

#### ①変革を推進する職場風土の形成

- 量的な効率化から質的な改革へとシフトし、職員の能力を最大限に引き出す環境を整備する。
- 教育と研修を通じて、柔軟性と創造性を持つ人材を育成し、組織全体の成長を促す。
- 先端的なデジタルスキルを持つ人材を育て、変化に強い組織を構築する。

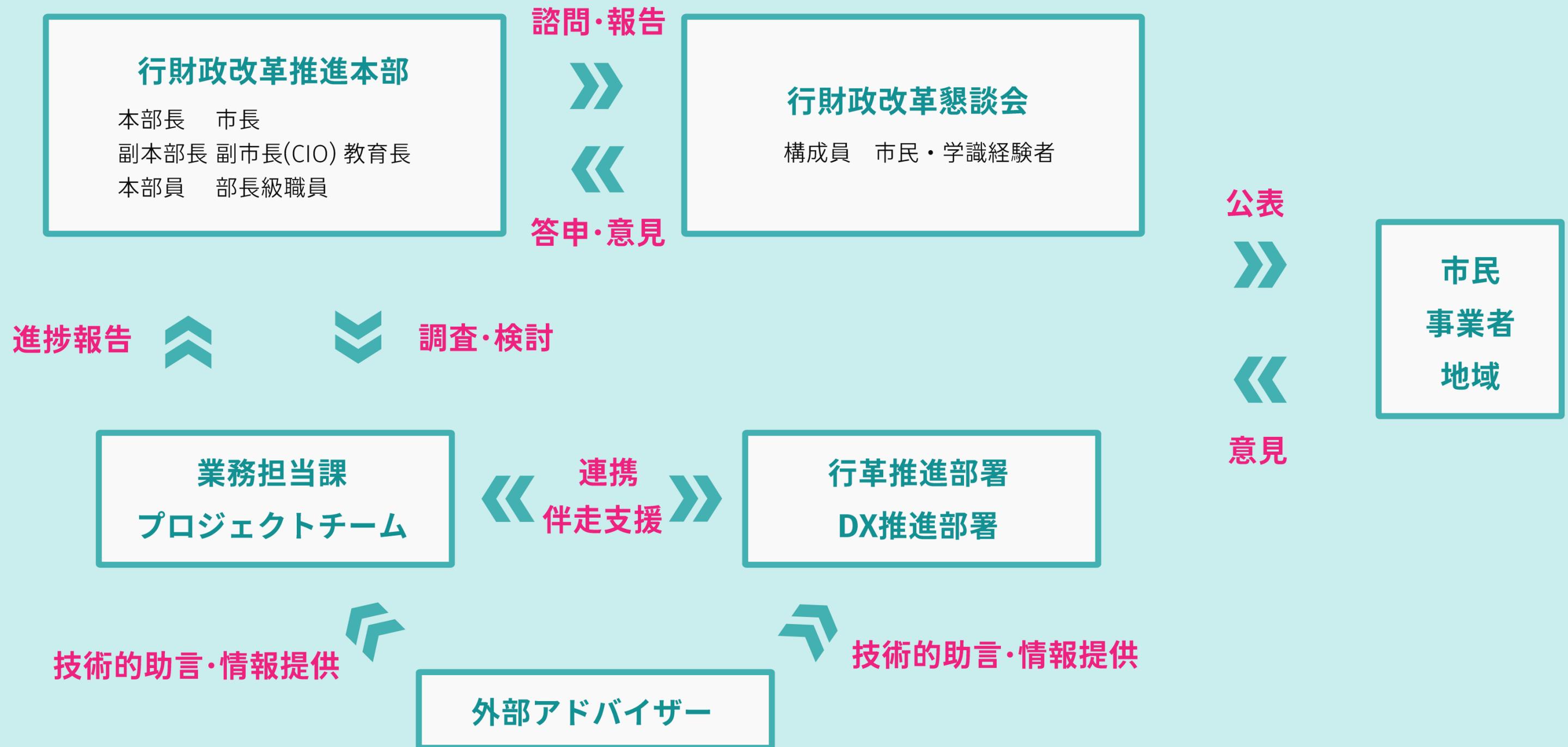
#### ②部局横断的な業務変革

- 縦割り行政を脱却し、部局横断的な体制を構築することで、業務の効率化を図る。
- デジタル技術の進歩の早さに対応するため、現場を起点とした状況判断により、柔軟かつ迅速な対応を行う。

#### ③財政健全化と持続可能な運営

- 財政の健全化を推進し、無駄を削減しつつ、必要な資源配分を適切に行う。
- 長期的な視点で、持続可能な行財政運営を支える強固な財政基盤を確立する。

## 6.推進体制



## 7.進捗管理

- 1 「計画(Plan)」「実行(Do)」「評価(Check)」「見直し(Action)」を繰り返す「PDCA サイクル」の考え方に基づいた進捗管理を実施。
- 2 行革・DX推進担当部署が全体調整を行いつつ、業務担当課と連携しながら取組みを推進。
- 3 デジタルツールやシステムを新規導入する場合、国の交付金や有利な地方債を積極的に活用。
- 4 行財政改革推進本部へ進捗状況を報告。実績に対する検証・評価を実施。
- 5 必要に応じて、外部アドバイザーを招いて、技術的な助言等を受けながら計画を推進。
- 6 市民や事業者等のニーズの把握に努め、進捗状況や成果について、行財政改革懇談会に報告し意見を求めるとともに、市のホームページ等を活用し公表。

# 各 論（実施計画）

## 8.実施計画 【基本方針1】 変革を推進する職場風土の形成

★：主要担当課

No	取組項目	取組概要・取組内容	指標	基準値（2024）	目標値（2030）	担当課名
1	求める人材の育成・確保	<p>〈取組概要〉 DX推進に向け、デジタル技術を活用した業務改善が必須となる中、限られた資源で質の高い行政サービスを提供するため、新たな視点での人材活用を進める。変化に対応できる柔軟な思考力とデジタルスキルを持つ人材の育成を推進するとともに、市の求める職員像を明確に発信し、多様な人材の確保に取り組み、組織全体のパフォーマンス向上を目指す。</p> <p>〈取組内容〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶職場研修や市町村アカデミーなどの職場外研修の拡充</li> <li>▶PR活動やインターンシップ制度の活用など効果的な情報発信</li> <li>▶外部デジタル人材や外部アドバイザーの確保・活用</li> <li>▶採用試験区分の新設や実施時期、手法の変更等</li> <li>▶DX推進員の育成・配置</li> <li>▶職員採用試験のオンライン化</li> </ul>				★人事課 行革デジタル推進課
2	定員管理の適正化	<p>〈取組概要〉 常に執行体制や事務事業の見直しを図り、無駄のない人員配置を行う。現在、定年引上げやDX推進など、行政の運営体制のあり方については過渡期である一方、機動的な組織体制の構築が必要である。本計画は定員適正化計画を兼ねるものだが、計画終了年度の予定職員数は設定せず、個別の行政課題ごとに正確な業務量の算定を行い、適正な職員数を図ることとする。</p> <p>〈取組内容〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶行政組織ヒアリングの実施</li> </ul>	人件費 ※会計年度 任用職員以外	4,031,724,014円	4,000,000,000円	人事課
3	会計年度任用職員の適正配置	<p>〈取組概要〉 今後の定年引上げや、民間委託等の導入状況の動向等を見極めながら、必要最小限度の任用に留める。また、会計年度任用職員任用要望書により、繁忙期・閑散期を把握し、流動的な職員配置による有効活用を行う。</p> <p>〈取組内容〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶会計年度任用職員任用要望書による繁忙期・閑散期の把握</li> <li>▶各部署内の年間業務に合わせ、流動的な職員配置の実施</li> </ul>	会計年度 任用職員 人件費	390,829,228円	387,000,000円	人事課

## 8.実施計画 【基本方針1】 変革を推進する職場風土の形成

★：主要担当課

No	取組項目	取組概要・取組内容	指標	基準値（2024）	目標値（2030）	担当課名
4	人事評価制度の活用	<p>〈取組概要〉 評価内容や基準、評価者をオープンにして、職員が評価の仕方・され方に関して共通認識を持ち、職務遂行状況とその成果を職員自身にフィードバックして職務に対する振り返りを促すことで、今後の職務遂行に活用する。また、評価者に対して、職員の業務状況を適切に把握し、客観的で公平・公正な評価ができるように人事評価のための研修を実施し、精度の確保・向上を図る。</p> <p>〈取組内容〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶評価者を対象に専門家による相談会を実施</li> <li>▶新任評価者を対象に人事評価研修を実施</li> <li>▶評価のフィードバックに対するフォローアップ調査の実施</li> </ul>				人事課
5	ワークライフバランスの推進	<p>〈取組概要〉 職員一人ひとりが心身ともに健康で働くことは組織全体の活力と生産性向上に不可欠であり、長期休業からの職場復帰支援、長時間労働対策が重要課題となっている。デジタル技術を活用した業務改善や働き方改革による職場環境整備が必須であり、職員が日々の業務や自己啓発に取り組める風通しの良い職場風土の醸成に努める。また、育児・介護に対する組織的支援や多様な休暇制度の周知・活用促進を図り、仕事と生活の調和を積極的に支援することで、職員がその能力と意欲を最大限に発揮できる環境づくりを推進する。</p> <p>〈取組内容〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶テレワークの活用</li> <li>▶ハラスメント防止対策</li> <li>▶長時間勤務対策</li> <li>▶メンタルヘルス対策</li> <li>▶育児や介護に対する積極的な支援や休暇制度の取得支援</li> </ul>	時間外勤務 総時間 ※時間外勤務 手当	39,757時間 (94,603,965円)	32,000時間 (76,160,000円)	★人事課 行革デジタル推進課

## 8.実施計画 【基本方針2】 部局横断的な業務変革

★：主要担当課

No	取組項目	取組概要・取組内容	指標	基準値（2024）	目標値（2030）	担当課名
6	BPRの取組の徹底	<p>〈取組概要〉 DX推進には、既存の行政手続を前提とせず、利用者ニーズと現場業務を詳細に分析し、業務プロセスを抜本的に見直すBPR（業務改革）が不可欠である。住民の利便性向上と職員の業務負担軽減を両立させることで、前向きなBPR推進が可能となる。また、取組み前後で比較可能な数値を把握しておくことで、データに基づく行政経営の実現につながることから、BPRの取組みを推進する。</p> <p>〈取組内容〉  <ul style="list-style-type: none"> <li>▶BPRの全庁展開</li> <li>▶業務分析に基づく業務改善案の実現</li> <li>▶RPA等のデジタルツールを活用した業務改善</li> </ul> </p>	BPRによる業務削減時間	3,216時間	6,500時間	★行革デジタル推進課 関係各課
7	フロントヤード改革の推進	<p>〈取組概要〉 住民の生活様式やニーズが多様化・複雑化していることから、フロントヤード改革をはじめ、デジタル技術を活用しながらバックヤードを含めた業務改革を行う必要がある。住民の利便性向上と職員の業務効率化を図るとともに、業務効率化を通じて生まれた人的リソースは、政策の企画立案等の創意工夫を要する業務の充実を図るほか、窓口業務でも、より手を差し伸べるべき方への相談業務等きめ細やかな業務にシフトさせていき、質の高い行政サービスの提供体制の構築を目指す。</p> <p>〈取組内容〉  <ul style="list-style-type: none"> <li>▶書かない窓口、フロントヤードとバックヤードのデータ連携</li> <li>▶自動証明書交付機などセルフ端末の導入</li> <li>▶総合窓口の導入、支所総合窓口業務の統合</li> <li>▶出張所機能の縮小、無人化</li> <li>▶開庁時間の短縮</li> <li>▶窓口業務外部委託</li> <li>▶キャッシュレスの推進</li> <li>▶AIチャットボット</li> <li>▶リモート窓口、移動窓口</li> <li>▶庁舎内の整理整頓、住民、職員の動線見直し、庁舎空間の見直し</li> <li>▶予約制の導入</li> </ul> </p>				★行革デジタル推進課 総務課 人事課 市民課 関係各課

## 8.実施計画 【基本方針2】 部局横断的な業務変革

★：主要担当課

No	取組項目	取組概要・取組内容	指標	基準値（2024）	目標値（2030）	担当課名
8	オンライン申請の拡充	<p>〈取組概要〉 オンライン申請について、一定程度進んでいるが、さらなる拡充が必要である。BPRの取組みとあわせて利用者中心の行政サービス改革を徹底し、利用者から見て一連のサービス全体が、「すぐ使えて」「簡単」で「便利」であることを目指し、行政手続のオンライン化を推進し、住民だけでなく市もメリットを享受できる環境を整備する。</p> <p>〈取組内容〉  <ul style="list-style-type: none"> <li>▶オンライン申請フォームの拡充</li> <li>▶本人確認、手数料納付のオンライン化、添付書類の省略の推進</li> <li>▶マイナポータルの利便性向上</li> </ul> </p>	市民向け フォーム数	549件	1,000件	★行革デジタル推進課 関係各課
9	公金収納におけるeL-QRの活用	<p>〈取組概要〉 公金収納事務の効率化と住民・事業者の納付利便性向上のため、公金について、「地方税統一QRコード（eL-QR）」を用いた納付方法を基本とし、介護保険料や後期高齢者医療保険料といった公金だけでなく、道路占用料など納付者が広く所在する公金についても地方税と同様の方法による統一化を目指す。</p> <p>〈取組内容〉  <ul style="list-style-type: none"> <li>▶全ての公金におけるeL-QRの活用</li> <li>▶eL-QR活用に向けた財務会計システム等の改修</li> </ul> </p>	対象 公金数	4件	9件	★会計課 行革デジタル推進課 関係各課
10	マイナンバーカードの取得支援・利用の推進	<p>〈取組概要〉 マイナンバーカードは、対面でもオンラインでも確実・安全に本人確認・本人認証ができ、デジタル社会の基盤となるものである。今後、マイナンバーカードや電子証明書の大量更新が見込まれ、円滑な更新に対応するための体制整備が必要になる。また、健康保険利用やオンラインでの確定申告などマイナンバーカードの利活用を推進し住民の利便性向上につなげる。</p> <p>〈取組内容〉  <ul style="list-style-type: none"> <li>▶マイナンバーカード更新手続きのDX</li> <li>▶郵便局を活用したマイナンバーカード交付申請受付等に係る業務委託</li> <li>▶自動証明書交付機における対象証明書の拡充</li> <li>▶図書館カード、印鑑登録証など様々な活用方法の検証</li> <li>▶情報連携による業務効率化</li> </ul> </p>				★市民課 総務課 行革デジタル推進課 関係各課

## 8.実施計画 【基本方針2】 部局横断的な業務変革

★：主要担当課

No	取組項目	取組概要・取組内容	指標	基準値（2024）	目標値（2030）	担当課名
11	AIの利用推進	<p>〈取組概要〉 生成AIを中心にAIの技術進歩は著しく、業務効率化の手段の一つとして、本市においても導入を進めているが、個人情報や機密情報の不適切な取扱いなど、様々なリスクも存在することから、適切な管理運用を図る。</p> <p>〈取組内容〉  <ul style="list-style-type: none"> <li>チャットボットやRAG機能搭載などの生成AIの導入、活用を推進</li> <li>生成AIだけでなく、ドローンの撮影した映像の分析など従来型AIについても引き続き導入、活用を推進</li> <li>AIに対する理解醸成など、AIを活用できる人材の育成</li> <li>規制やデータの整備などAIフレンドリーな環境の整備</li> </ul> </p>	AI導入数	4	10	★行革デジタル推進課 関係各課
12	デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直し	<p>〈取組概要〉 「デジタル化」や「合理化」を阻害する一因となっている法律・条例などの社会制度やルールで規定される、人や書面の介在を前提とするアナログ的な手法や、現代では不合理・非効率的と考えられる行為を求める古い規制（アナログ規制）の見直しを推進する。</p> <p>〈取組内容〉  <ul style="list-style-type: none"> <li>条例等における規制の洗い出し</li> <li>条例等の改正と及び業務の見直し</li> </ul> </p>	例規見直し率	0%	100%	★行革デジタル推進課 総務課 関係各課
13	「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進	<p>〈取組概要〉 「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」（2024年6月21日閣議決定）に基づき、システムは共通化し、政策は地方公共団体の創意工夫による最適化された行政を目指し、国・地方デジタル共通基盤を整備・運用することで業務の効率化を実現し、質の高い行政サービスの提供に投資する。また、従来のやり方では限界があるデジタル投資を効率的に行うため、国と地方が協力してシステムの整備・運用に関する投資の最適化を行い、業務の見直しやシステムの共通化等を推進することで、国・地方全体でみたトータルコストを最小化していくための取組みを推進する。</p> <p>〈取組内容〉  <ul style="list-style-type: none"> <li>共通化推進方針に基づいた対象業務やシステムへの取組推進</li> </ul> </p>				★行革デジタル推進課 関係各課

## 8.実施計画 【基本方針3】 財政健全化と持続可能な運営

★：主要担当課

No	取組項目	取組概要・取組内容	指標	基準値（2024）	目標値（2030）	担当課名
14	行政評価の推進	<p>〈取組概要〉 限られた行政資源の有効活用を図るため、各部門別の施策について、外部評価を含めた分かりやすく透明性の高い独自の行政評価を毎年度を行う。新年度予算の編成時期を見据えつつ、外部評価の結果を踏まえ、行政活動のマネジメント・サイクル（評価・改善・計画）の更なる強化を図る。</p> <p>〈取組内容〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶デジタル技術等の積極的な活用や事務事業の適切な管理・見直しの実施</li> <li>▶事務事業より上位の「施策」レベルにおいて外部評価を実施</li> </ul>				政策企画課
15	民間活力の活用	<p>〈取組概要〉 本市では、指定管理者制度の導入や民間委託を推進し、従来行政が担ってきた分野への民間活力の導入を進めている。多様化する市民ニーズに応じた行政サービスの維持・向上、経費の削減や業務の効率化を図るため、民間活力のさらなる活用を推進する。</p> <p>〈取組内容〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶PFI、指定管理者制度、公設民営（DBO）方式、民間提案制度、さらに包括的民間委託、自治体業務のアウトソーシング等の公民が連携して公共サービスの提供を行うスキームであるPPPの推進</li> <li>▶企業や大学等との連携協定に基づく取組みの推進</li> </ul>				★行革デジタル推進課 関係各課
16	未利用財産の利活用推進	<p>〈取組概要〉 健全な行財政運営を確立し、維持管理経費の節減や財源確保の観点から、市民等共有の財産である公有財産（未利用財産）の適正な管理と公平、公正で透明性のある積極的な譲渡、貸付等を推進する。</p> <p>〈取組内容〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶データ整備など未利用財産の可視化</li> <li>▶一般競争入札だけでなく、公共施設等に関する民間提案制度などを活用し、積極的な利活用を推進</li> </ul>	土地 売払料 ・ 貸付料	6,751,896円	15,500,000円	管財課

## 8.実施計画 【基本方針3】 財政健全化と持続可能な運営

★：主要担当課

No	取組項目	取組概要・取組内容	指標	基準値（2024）	目標値（2030）	担当課名
17	公共施設等総合管理計画の推進	<p>〈取組概要〉 公共施設やインフラが一斉に改修・更新時期を迎えており、将来的に、多額の更新費用が必要になることが見込まれる。「小美玉市公共施設等総合管理計画」及び「公共施設建築物系個別施設計画」を策定し、財政負担の軽減・平準化、公共施設等の最適な配置を図っている。計画の基本方針や施設類型別の改善の方向性を踏まえ、全庁で整合性をチェックし、無駄のない整備に向けて確実な進行管理を行う。</p> <p>〈取組内容〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>劣化状況カルテの整備や利用者状況などのデータを集約化するマネジメントシステムの導入</li> <li>社会情勢や市政策に沿った個別施設計画の適宜見直し</li> </ul>	公共施設延床面積	16.5万㎡	15.3万㎡	★行革デジタル推進課 関係各課
18	借地の見直し	<p>〈取組概要〉 敷地の全部または一部が借地である公共施設もあり、今後も安定した行政サービスを提供するため、借地料の見直しや積極的な返地及び買い取りにより借地料縮減を行い、将来的な財政負担の軽減を図る。</p> <p>〈取組内容〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>実勢価格での契約締結・更新</li> <li>廃止施設のうち、借地の施設は優先的に解体・返還を進めるため、具体的な施設解体スケジュールの設定</li> </ul>	借地料	27,496,859円	26,000,000円	★管財課 関係各課
19	補助金等の見直し	<p>〈取組概要〉 補助金等の財源は市民の税金であり、市は補助金等として交付することに対して、透明性・公平性・公益性を確保するため、積極的に情報を公表し、説明責任を果たす必要があることから、補助金等の見直しを推進し、補助金制度のあるべき姿を目指す。</p> <p>〈取組内容〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>補助金等の見直し基準に則り、有識者等で構成される附属機関である補助金等審議会において、補助金見直しを審議</li> <li>補助金等審議会からの答申に基づき改善を実施</li> </ul>	市単独補助金額	505,167,000円	480,000,000円	★行革デジタル推進課 関係各課

## 8.実施計画 【基本方針3】 財政健全化と持続可能な運営

★：主要担当課

No	取組項目	取組概要・取組内容	指標	基準値（2024）	目標値（2030）	担当課名
20	使用料・手数料の見直し	<p>〈取組概要〉 公共施設の使用や各種行政サービスを提供する際、一定の使用料または手数料を徴収しているが、昨今の物価高騰など社会経済環境の変化に的確に対応した料金設定とは言えない状況にある。公共施設等を利用者と利用しない方との負担の均衡(受益者負担の原則)などの観点から、使用料及び手数料の適正化を進めることにより、行政サービスの透明性を図り、市民の理解が得られる適正な料金設定とするために、全庁的な見直しを推進する。</p> <p>〈取組内容〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>受益者負担額を算出するため、行政サービスを提供するための事務費や施設維持管理経費、利用状況などを明確にするデータ整備</li> <li>各施設で異なる使用料減免規定の統一化</li> </ul>				★行革デジタル推進課 財政課 関係各課
21	ふるさと納税の推進	<p>〈取組概要〉 「生まれ育ったふるさとに貢献できる制度」、「自分の意思で応援したい自治体を選ぶことができる制度」として創設されたふるさと納税制度を戦略的に活用し、持続可能な財政基盤の構築や地域の魅力向上、自主財源の確保、地域活性化を図る。</p> <p>〈取組内容〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地域の特産品など返礼品の充実</li> <li>ポータルサイトの拡充やSNSを活用したプロモーション強化</li> <li>企業版ふるさと納税制度の活用</li> <li>寄附者とのつながりを大切にするため、寄附金の活用状況の定期的な報告や関係人口の創出につながる取組みの実施</li> <li>クラウドファンディングの活用</li> </ul>	ふるさと 寄附金 受入額	742,095,000円	1,000,000,000円	政策企画課
22	税外収入確保の推進	<p>〈取組概要〉 厳しい財政状況において、税外収入の確保が必要であることから、既存の取組みだけでなく新たな制度構築を図るなど戦略的に展開し、全庁的な取組を推進する。</p> <p>〈取組内容〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ネーミングライツなど有料広告事業の拡充</li> <li>公用車や廃校となった学校の備品など、公有財産の公売</li> <li>税外収入のための新たな制度構築</li> </ul>	広告 収入額 ※ネーミング ライツ料含む	4,785,000円	7,000,000円	★政策企画課 関係各課

## 8.実施計画 【基本方針3】 財政健全化と持続可能な運営

★：主要担当課

No	取組項目	取組概要・取組内容	指標	基準値（2024）	目標値（2030）	担当課名
23	適正な債権管理の推進	<p>〈取組概要〉 市が所有する債権について、財政の健全化と市民負担の公平性の確保及び安定した行政サービスの提供を図るため、債権管理を適正に行うことが重要であるが、債権管理に係る制度が複雑であり、また課により知識やノウハウにばらつきがある。収入未済額を削減するとともに、人件費や事務経費の削減のため。債権管理業務の効率化や一元化を目指す。</p> <p>〈取組内容〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶債権管理に関する知識向上や意識醸成のため研修の実施</li> <li>▶債権管理条例や施行規則に沿った適正な事務処理の推進</li> <li>▶債権管理に関するマニュアルの作成</li> <li>▶債権管理一元化に向けたシステムの構築や組織など環境の整備</li> </ul>				★行革デジタル推進課 税務課 関係各課
24	ペーパーレスの推進	<p>〈取組概要〉 タブレット導入や電子決裁化、デュアルモニターの設置などにより、ペーパーレスを進めているが、内部資料を中心に紙での業務が多く残っている状況である。業務の効率化や職員の多様な働き方の確保等を図る観点から、引き続き紙文書を基本とする従来の仕事のやり方を見直し、「ペーパーレスアクションプラン」に基づき、より一層のペーパーレス化に取り組む。</p> <p>〈取組内容〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶会議や打合せにおけるタブレットやモニターの活用</li> <li>▶システム導入による内部業務の電子化</li> <li>▶タブレットの業務利用</li> <li>▶ノーコードツールの活用</li> <li>▶通知物の電子化</li> <li>▶QRコードなどを活用した配布物の縮減</li> <li>▶ポスター等の掲示物へのデジタルサイネージ活用</li> </ul>	用紙削減 枚数	505,114枚	1,374,000枚	★行革デジタル推進課 関係各課

## 8.実施計画 【基本方針3】 財政健全化と持続可能な運営

★：主要担当課

No	取組項目	取組概要・取組内容	指標	基準値（2024）	目標値（2030）	担当課名
25	オープンデータの推進・官民データ活用の推進	<p>〈取組概要〉 官民データ活用推進基本法において、国及び地方公共団体はオープンデータに取り組むことが義務付けられた。国民参加・官民協働の推進を通じた諸課題の解決、経済活性化、行政の高度化・効率化等のため、オープンデータを推進する。</p> <p>〈取組内容〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・国が公開を推奨する「自治体標準オープンデータセット」に基づき、市が保有するデータを公開・更新</li> <li>・他市町村の活用事例等を参考に、民間事業者等の利用者ニーズに即したデータの公開</li> <li>・職員向けGISの活用</li> <li>・住民や事業者等が閲覧できる地図情報システムである「いばらきデジタルまっぷ」のデータ拡充</li> </ul>	オープンデータ数	15	31	★行革デジタル推進課 関係各課
26	セキュリティ対策の徹底	<p>〈取組概要〉 地方公共団体は住民の個人情報や企業情報など重要データを多数保有し、代替不可能な行政サービスを提供している。業務の多くが情報システムに依存する中、DX進展によりシステム障害の影響は深刻化し、ネットワークを介した障害の連鎖的拡大リスクも高まっている。個人情報保護法に基づき、自治体は保有個人情報の安全管理措置と委託先などへの適切な監督が義務付けられている。各自治体は自らの責任で情報資産を守り、情報セキュリティポリシーの定期的な見直しを行い、セキュリティ対策の実効性確保と対策レベル向上を図る。</p> <p>〈取組内容〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報セキュリティポリシーの定期的な見直し</li> <li>・個人情報の適正な取扱いを確保するため、職員向けの研修を実施</li> <li>・重要データのバックアップや非常用電源の確保など、災害時の業務継続に伴う対策</li> </ul>	セキュリティ研修受講率	100%	100%	★行革デジタル推進課 総務課 関係各課

## 8.実施計画 【基本方針3】 財政健全化と持続可能な運営

★：主要担当課

No	取組項目	取組概要・取組内容	指標	基準値（2024）	目標値（2030）	担当課名
27	デジタルデバイド対策の推進	<p>〈取組概要〉            利用者に優しい行政サービスの実現に向けて、デジタル技術の活用に不安のある高齢者だけでなく、障がいのある方や外国人などに向けて、誰もがDXの恩恵を享受できるよう環境を整備する。</p> <p>〈取組内容〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶高齢者向けスマホ教室の開催</li> <li>▶外国人への窓口対応のため翻訳ツールの導入</li> <li>▶通知物の翻訳DX</li> <li>▶多言語化や音声読み上げ、広報紙の全戸配布やSNSの活用など多様な情報発信</li> <li>▶UI・UXを意識したシステムの導入</li> <li>▶公衆無線LANの拡充</li> <li>▶通信環境のない場所でも高速かつ低遅延な通信が可能となる衛星インターネットアクセスサービス</li> </ul>				★行革デジタル推進課 魅力発信課 市民協働課 生涯学習課 関係各課

## 用語集

### 【AI】

Artificial Intelligence（人工知能）の略で、テキスト、音声、画像、動画といった規則性のない多様なデータを複合的に分析したうえで、結果を導くことや問い合わせの自動応答などの業務での活用が期待されている。

### 【生成AI】

画像を生成する拡散モデル（diffusion model）や自然言語を扱う大規模言語モデル（large language model:LLM）などを指す。人間の指示（プロンプト）に応じて文章、画像、プログラム等を生成できるAIモデルに基づくAIの総称。

### 【従来型AI】

生成AI以外の特定作業（タスク）に対して事前に設定された手法で解析を行うAI。

### 【AI-OCR】

手書きや印刷された紙データを、スキャナやプリンター等で読取り、AI技術を用いてコンピュータが利用できるデジタル文字に変換する技術。

### 【AIチャットボット】

人工知能を活用した自動会話プログラムのこと。

### 【BPR】

Business Process Re-engineeringの略称。既存の業務プロセスを詳細に分析して課題を把握し、ゼロベースで全体的な解決策を導き出すことにより負担を軽減するとともに、業務処理の迅速化・正確性の向上を図る取り組み。

### 【DX（デジタル・トランスフォーメーション）】

単なるデジタル化ではなく、デジタル技術の活用による新たなサービス・価値の提供などを通して、制度や組織文化なども変革し、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させるという概念。

### 【GIS】

Geographic Information System（地理情報システム）の略称・地理的位置を手掛かりに、位置に関する情報を持った空間データを総合的に管理・加工紙、視覚的に表示するシステムのこと。

### 【PFI】

Private Finance Initiativeの略称。公共施設等の建設、維持管理、運営等を民間の資金、経営能力及び技術的能力を活用して行う手法。

### 【PPP】

Public Private Partnershipの略称。公共施設等の建設、維持管理、運営等を行政と民間が連携して行うことにより、民間の創意工夫等を活用し、財政資金の効率的使用や行政の効率化等を図るものであり、指定管理者制度や包括的民間委託、PFIなど、様々な方式がある。

### 【QRコード】

QRコード（Quick Responseコード）とは、高速読み取りを重視したマトリクス型2次元コードのこと。QRコードは作成や使用に手続きや費用が発生しないこと、またバーコードに比べて記録データの大容量化や高密度化、読み取りエラーの低減が可能で、省スペースで印字できることが特徴。

### 【RAG（検索拡張生成）】

Retrieval-Augmented Generationの略称。生成AIが利用者の質問に対して、外部の情報源（社内データベース、Webなど）から関連情報を検索し、それをもとに自然な文章で回答を生成する技術。

### 【RPA】

Robotic Process Automationの略称。人間がパソコン上で行っているキーボードやマウス等の端末操作を記録して、人の代わりに自動で作業するソフトウェアのこと。

### 【SMS（ショートメッセージサービス）】

携帯電話の電話番号を使ってメッセージがやりとりできるサービスのこと。

### 【UI】

User Interfaceの略称。ユーザーとサービス等をつなぐもののこと。ユーザーの目に触れるものはすべてUIといえ、ユーザーが操作する画面だけでなく、マウスやキーボード、タッチ画面等もUIに含まれる。

## 用語集

### 【UX】

User Experienceの略称。ユーザーが商品やサービスを通じて得られる体験のこと。商品やサービスによって、楽しんだり美しいと感じたりするだけでなく、他社製品より使いやすい等の品質に関わるものもUXに含まれる。

### 【移動窓口】

通常は庁舎で行っている窓口業務を、市町村職員が車両等に載って移動し、移動先で行う窓口のこと。

### 【衛星インターネットサービス】

人工衛星を介したインターネットアクセスのこと。地上の通信インフラに頼らず、高速・低遅延の通信を実現できる点が特徴で、山間部や離島など固定回線が届かない地域でも安定した接続を可能にする。

### 【オープンデータ】

国民や企業等の第三者が利用しやすい形で公開されている、国や自治体の保有する公共の情報であり、国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう、営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの、機械判読に適したものの、無償で利用できるもののいずれにも該当する形で公開されたデータのこと。

### 【会計年度任用職員】

地方公務員法が適用される一般職の地方公務員であり、従来の非常勤職員・臨時職員・パート職員に代わる職員のこと。

### 【書かない窓口】

来庁者又は来庁予定者が行う手続きにおける各種申請書等への記入について、デジタル技術を用いて簡便化しているもの。

### 【ガバメントクラウド】

国のすべての行政機関や地方自治体が、共同で業務システムを利用できるようにした「IT基盤」のこと。

### 【企業版ふるさと納税制度】

国が認定した地域再生計画に位置付けられる地方公共団体の地方創生プロジェクトに対して企業が寄附を行った場合に、法人関係税から税額控除する仕組み。

### 【基金】

基金とは、市の貯金のようなもので、大きく分けると3種類あります。あらかじめ使い道を決めて貯めておく「特定目的基金」。一時的な歳入不足を調整する時や、災害など緊急に必要な経費のための「財政調整基金」。そして、借入金を計画的に返済する財源とするための「減債基金」があります。

### 【クラウドファンディング】

「crowd＝群衆、人々」と「funding＝資金調達」を合わせた造語。一般に「インターネットを介して不特定多数の個人から少額の資金を調達する仕組み」とされる。クラウドファンディングの種類は、「寄附型」「購入型」「貸付型」「投資型」に大別される。

### 【経常収支比率】

地方公共団体の財政構造の弾力性を判断するための指標で、人件費、扶助費、公債費のように毎年度経常的に支出される経費に充当された一般財源の額が、地方税、普通交付税を中心とする毎年度経常的に収入される一般財源、減収補てん債特例分及び臨時財政対策費の合計額に占める割合。

### 【合計特殊出生率】

人口に対して生まれた子供の数を表す指標。その年次の15歳から49歳までの女子の年齢別出生率を合計したもので、1人の女子が仮にその年次の年齢別出生率で一生の間に子供を生むとしたときの子供の数に相当し、人口動態の出生の傾向をみるときの主要な指標。

### 【公設民営（DBO）方式】

Design Build Operateの略称。公共が資金調達を負担し、設計・建設、運営を民間に委託する方式。

### 【子育てアプリ】

スマートフォンやタブレットで、子育てに関する情報を検索できる子育て支援アプリ。

## 用語集

### 【財政力指数】

地方公共団体の財政力を示す指数で、基準財政収入額を基準財政需要額で除して得た数値の過去3年間の平均値。財政力指数が高いほど、普通交付税算定上の留保財源が大きいことになり、財源に余裕があるといえる。

### 【システム標準化】

地方公共団体が住民サービスを提供する上で用いる情報システムを、国が定めた標準仕様に合わせたシステム（標準準拠システム）へ切り替える取り組み。

### 【指定管理者制度】

公の施設の設置の目的を効果的に達成するため必要があると認めるときに導入することができる制度であり、地方自治法により、管理委託制度に代わって創設されたもので、直営によらない公の施設の管理手法を定めた制度。

### 【情報セキュリティポリシー】

組織内の情報セキュリティを確保するための方針、体制、対策等を包括的に定めた文書のこと。

### 【地方税統一QRコード（eL-QR）】

地方税共同機構が運営する「eLTAX（エルタックス：地方税ポータルシステム）」を通じて電子的に地方公共団体へ納付するための仕組み。

### 【デジタルサイネージ】

屋外・店頭・公共空間・交通機関など、あらゆる場所で、ディスプレイなどの電子的な表示機器を使って情報を発信するメディアの総称。

### 【デジタルデバイド】

インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差のこと。具体的には、インターネットやブロードバンド等の利用可能性に関する国内地域格差を示す「地域間デジタルデバイド」、身体的・社会的条件（性別、年齢、学歴の有無等）の相違に伴う利用格差を示す「個人間・集団間デジタルデバイド」等がある。

### 【デュアルモニター】

パソコンにモニターを接続し、2つの画面を同時に表示する環境のこと。

### 【テレワーク】

職員が所属する組織の所在場所（オフィス）から離れたところにおいて、通信ネットワーク及びICT機器を活用して業務に従事することをいう。具体的には、「在宅勤務」「サテライトオフィス勤務」「モバイルワーク」の3つの形態がある。

### 【ドローン】

航空の用に供することができる飛行機、回転翼航空機、滑空機、飛行船であって構造上人が乗ることができないもののうち、遠隔操作又は自動操縦により飛行させることができる100g以上の重量の機体のこと。

### 【ネーミングライツ】

市が所有する施設等に愛称を命名する権利のこと。希望する企業等に付与し、対価（ネーミングライツ料）を得る。

### 【ノーコードツール】

プログラミングなしで業務アプリや業務システムを開発できるツール。

### 【パーチェシングカード】

法人や地方公共団体を対象に発行する企業間取引用のクレジットカード。各部署で行っている公共料金や経費などの精算を集約することで、経費精算事務の効率化を図ることができる。

### 【包括的民間委託】

受託した民間事業者が創意工夫やノウハウの活用により効率的・効果的に運営できるよう、複数の業務や施設を包括的に委託すること。

### 【フロントヤード改革】

住民と行政との接点（フロントヤード）の改革を進めること。具体的にはオンライン申請の推進・強化や多様な窓口の実現、マイナンバーカードの利活用の推進などを通して、住民視点に立った創意工夫による行政サービスの充実を図ること。

## 用語集

### 【マイナポータル】

子育てや介護をはじめとする、行政手続の検索やオンライン申請がワンストップできたり、行政機関からのお知らせを受け取れたりする、政府が運営するオンラインサービスのこと。

### 【マイナンバー】

日本国内の全住民に指定・通知されている12桁の番号。行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（以下、番号法）に定められた社会保障・税・災害対策分野の事務の手続に限って利用される。取得・利用・提供・保管・安全管理等に一定のルールがあり、番号法に定める場合を除き、収集・保管は禁止されている。

### 【マイナンバーカード】

顔写真入りのプラスチック製カード。カードのおもて面には御本人の顔写真と氏名、住所、生年月日、性別が記載されており、マイナンバーの確認と本人確認をこれ1枚で行うことができる。また、ICチップ内に電子的に個人を認証する機能（電子証明書）を搭載している。

### 【民間提案制度】

公共施設等の整備等の事業について、民間事業者が事業手法や運営案などを自治体へ提案できる仕組みで、民間資金等の活用による公共施設等の整備等の促進に関する法律（PFI法）第6条に基づくものとPFI法に基づかないものがある。

### 【リモート窓口】

本庁舎と支所・出張所等との間をオンラインでつなぎ、ビデオ会議システムを通じて相談業務等を行う窓口のこと。

### 【ワークライフバランス】

やりがいや充実感を感じながら働き、仕事上の責任を果たすとともに、家庭や地域生活等においても、子育て期、中高年期といった人生の各段階に応じて多様な生き方を選択・実現すること。

## 〈参考資料〉

『小美玉市公共施設等総合管理計画改訂版』〈2021年3月小美玉市〉

『小美玉市まち・ひと・しごと創生人口ビジョン』〈2025年3月小美玉市〉

『わかりやすい財政白書（令和5年度決算）』〈2025年3月小美玉市〉

『職員人材育成・確保基本方針』〈2025年3月小美玉市〉

『通信利用動向調査』〈総務省〉

『自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画【第5.0版】』〈2025年12月総務省〉

『自治体におけるAI活用・導入ガイドブック（第4版）』〈2025年12月総務省〉

小美玉市役所 総務部 行革デジタル推進課

〒319-0192 茨城県小美玉市堅倉835番地

TEL：0299-48-1111（代表） HP：<https://www.city.omitama.lg.jp>