

## 【政策9】 自治体経営

### 基本施策26 変化に対応できる柔軟で効率的な行政運営

【施策統括課：政策経営課 主な関係課：総務課、情報管理課、法務担当、職員課、市民課】

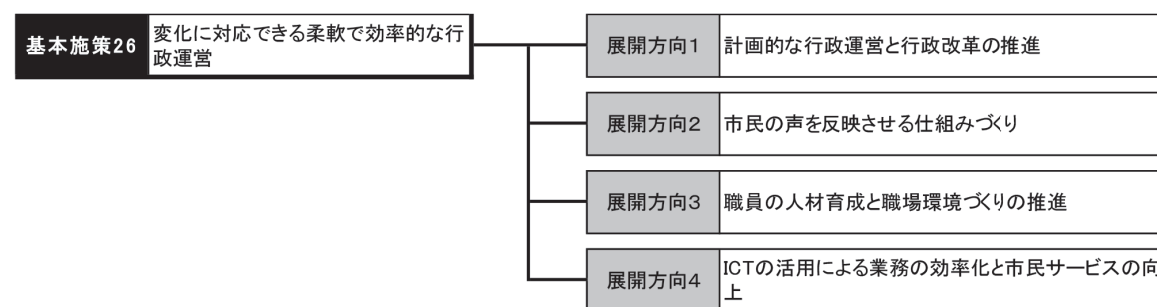
#### <現状と課題>

- 国立市の人口は令和3(2021)年1月1日現在で76,423人となり、コロナ禍においても微増傾向が続いています。住民基本台帳人口に基づき実施した市独自の人口推計では、令和7(2025)年までは横ばいで推移し、その後、人口減少の局面を迎えることとなります。一方、市内には民間開発等による人口増加の余地が残されています。
- しかしながら、短期・中期的に人口が増加したとしても、人口構成としては、高齢化率が上昇し、生産年齢人口の比率は減少を続けます。特に令和7(2025)年には団塊世代が後期高齢者となることもあり、医療・介護等の社会保障費がさらに増加することが懸念されます。また、長期的には生産年齢人口が減少し、税収の減が見込まれることも懸念されます。
- 今後も引き続き、国立市がより多くの人々から住み続けたい・住んでみたいと強く支持されるまちとして発展を遂げ、将来の人口減少や税収の減少に対応できるようにするためには、選択と集中の下、予算・職員・施設等の限りある行政の経営資源をより効果的・効率的に配分し、行政運営に尽力する必要があります。
- また、近年、地域主権改革や市民ニーズの多様化・高度化により、市全体の業務量が増加しています。限られた人材で多様化・高度化する市民のニーズに対応するためには、職員一人ひとりが効率的・効果的な行政運営を推進するとともに、課題に対して部署を越えて積極的に連携する「部署間連携」により横断的に対応していくことが求められます。
- 具体的には、常に職員一人ひとりの能力向上を図りながら、単純な業務を減らし、ヒトが対応しなけばできない業務に人員を振り向けていかなければなりません。人口減少の流れを受け、全国的には自治体においてもAIやRPAの実証実験が活発に行われています。新たな技術や民間事業者の活用等により適切な人員配置を行うとともに、「国立市人材育成基本方針」に基づく人材育成や令和2(2020)年度より導入された会計年度任用職員制度を適切に運用することが必要となっています。
- こうした状況のなか、財源及び人的資源を確保するための具体的な計画として、第5期基本構想第2次基本計画と同じ令和2(2020)年度から令和9(2027)年度までを計画期間とする「国立市行財政改革プラン2027」を策定しました。
- 平成28(2016)年4月に「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律」が施行され、女性活躍とワークライフバランス推進のための働き方改革が求められています。これに関連し、国立市においても、女性管理職比率の向上、職員の年次有給休暇日数の向上、男性の育児休業取得率の向上、職場における代替人員の確保、職場環境の整備などの課題に対応していくため、令和2(2020)年度から令和7(2025)年度までを計画期間とする「特定事業主行動計画」を策定しました。

- 国立市では、ICTを利用したサービスが充実していると思う市民の割合(「思う」及び「わりと思う」の合計)は、第11回市民意識調査(平成31年2月)が17.8%であり、第10回市民意識調査(平成30年1月)の11.9%と比べると5.9ポイント増加しています。しかしながら、割合は未だ低水準であり、市民サービスに直結するようなICTの活用が十分でないと思えます。ICTを活用したサービスに対する市民ニーズは、高まっていくことが見込まれます。
- コロナ禍において、感染拡大防止のための非接触化が求められているとともに、行政のデジタル化<sup>35</sup>の遅れが指摘されています。国や東京都では、DX(デジタルトランスフォーメーション)を強力に推進しており、国立市においても、市民の利便性の向上及び業務の効率化に向けて、デジタルディバイドへの配慮を十分行った上で、行政手続や公共施設の利用について積極的にICTを活用していく必要があります。

### <施策の目的及び体系>

中長期的な視点に立ちながら、選択と集中及び部署間の緊密な連携体制等に根ざした、より一層効果的・効率的な事業の実施に努め、市民から信頼される市役所を実現します。



### <展開方向1:計画的な行政運営と行政改革の推進>

#### 【目的】

社会経済情勢の変化や今後さらに多様化・複雑化していくと見込まれる市民ニーズに対し、柔軟かつ適切な対応を図るとともに、継続的な改善改革に取り組みます。

#### 【手段】

- ◆施策横断的な課題に対して、様々な側面から課題を捉えることでより効果的に事業を推進します。具体的には、生活の根幹である「食」をテーマとして取り上げて検討し、計画的に事業を進めます。
- ◆様々な地域課題を迅速に解決できるよう、庁内関係部署間の連携強化を図ります。
- ◆業務プロセスごとに適切な担い手を検討するとともに、民間活力の導入やRPA<sup>36</sup>等を含めた

35 ITの進化により様々なヒト・モノ・コトの情報がつながることで、競争優位性の高いサービスやビジネスモデルを実現すること、プロセスの高度化を実現すること。

36 Robotic Process Automationの略。人間がPCを使って行う作業、もしくはより高度な作業を、人間に代わってソフトウェアに組み込まれたロボットが代行する仕組みのこと。

さらなるICTの活用などにより、市民サービスの向上及び事務量の削減を目指します。

- ◆将来的な事務量を的確に見極めながら、適正な定員管理を推進します。
- ◆今後も引き続き、法律や条例等を遵守し、公平・公正で透明性の高い行政運営を推進します。
- ◆選択と集中の下、事業のスクラップアンドビルドを常に意識し、総合基本計画を起点とする「Plan(計画)⇒Do(実施)⇒Check(点検・評価)⇒Act(改善改革)」からなるPDCAサイクルの有効性を高め、より高い実効力を伴った行政運営を計画的に推進します。

**【展開方向の進捗状況を測定するための指標】**

指標名	単位	指標の説明又は出典元	実績値	目標値 (KPI)	
				2023 年	2027 年
第2次基本計画に掲げた展開方向ごとの目標達成率	%	第2次基本計画に掲げた展開方向のうち、目標値に達した展開方向の数/全ての展開方向の数×100	43.8 (2017 年)	100.0	100.0

**<展開方向2：市民の声を反映させる仕組みづくり>**

**【目的】**

行政に対する住民の意見・要望を収集し、住民の声を政策に反映することで、相互理解を深め市民の市政への主体的な参画を促します。

**【手段】**

- ◆ハード・ソフトの両面から、より多くの主体が市政やまちづくりに参画できる仕組みづくりを推進します。
- ◆まちづくりに対する意見・要望等を広く市政に反映させるため、様々な媒体を活用した広聴機能の充実に取り組みます。
- ◆テーマ型をはじめとするタウンミーティングの開催やパブリックコメントの適切な実施等により、住民の多様な意見を市政に反映させます。また、次世代を担う若い世代の市政参加を促します。

**【展開方向の進捗状況を測定するための指標】**

指標名	単位	指標の説明又は出典元	実績値	目標値 (KPI)	
				2023 年	2027 年
市政に参画した市民の人数 (市政参画の機会1回ごとの平均参加人数)	人	附属機関、タウンミーティング、ワークショップ、説明会等の平均参加人数	17.3 (2018 年)	19.0	20.9
市民からの意見・相談・要望件数	件	「くにたちメールボックス」、「くにたち市民の声」等に寄せられた意見・相談・要望等の件数	555 (2018 年)	610	650

### <展開方向3:職員の人材育成と職場環境づくりの推進>

#### 【目的】

良質な市民サービスを提供し続けるため、市政の担い手としての職員のモチベーションや能力・資質を向上させるとともに、能力を発揮しやすい職場環境整備を進めることで職員の生産性を高めます。

#### 【手段】

- ◆人材育成基本方針に沿って任用方法及び研修体系を見直すとともに、自学を支援する仕組みや環境を整え、職員の能力向上と組織の活性化を推進します。
- ◆人事評価制度を活用し、組織目標達成に向けた職員のモチベーションの向上と人材育成を図るとともに、より幅広い見識や知識を身につけることができるよう、東京都や他の自治体、民間企業等への職員の派遣・視察を推進します。
- ◆育児休業に対する代替人員の確保やワークライフバランスの向上等により働きやすい職場環境の整備を進め、職員の健康・意欲の維持向上を図るとともに、生産性の低下を防ぎます。
- ◆適材適所による人事配置を基本としつつ、職場における意思決定の多様性を確保するため、管理職における女性の比率向上を図ります。
- ◆多様性を尊重できる職場づくりを進めるため、職場におけるコミュニケーションを促進するとともに、職場におけるハラスメント防止対策を推進します。

#### 【展開方向の進捗状況を測定するための指標】

指標名	単位	指標の説明又は出典元	実績値	目標値(KPI)	
				2023年	2027年
市の組織運営や職員の仕事ぶりに不満を持っている市民の割合	%	国立市市民意識調査	11.8 (2018年)	9.8	8.8
管理職に就いている職員に占める女性の割合	%	同左	8.78 (2018年)	16.0	24.0
役職(係長職以上)に就いている職員に占める女性の割合	%	同左	20.81 (2018年)	23.0	31.0
市の人材育成に対する職員満足度	%	正規職員に対するアンケート調査	68.0 (2018年)	75.0	80.0

## <展開方向4:ICTの活用による市民サービス・事業者の利便性向上と業務の効率化>

### 【目的】

ICT<sup>37</sup>を活用し、質の高い市民サービスの提供や事業者の利便性向上を効果的・効率的に推進します。

### 【手段】

- ◆費用対効果やセキュリティを十分に勘案した上で、各種行政手続のオンライン化や証明書等のコンビニ交付の推進、情報通信基盤の整備充実を図ります。
- ◆マイナンバー制度の運用により、各種行政手続の簡素化を推進します。
- ◆外部のデータセンターを活用した複数の自治体による情報システムの集約と共同運用を推進することにより、システムの運用経費の削減や業務の継続性の確保を図ります。

### 【展開方向の進捗状況を測定するための指標】

指標名	単位	指標の説明又は出典元	実績値	目標値 (KPI)	
				2023年	2027年
ICTを活用して窓口以外で発行した証明書等の割合	%	同左	2.6 (2018年)	9.5	10.5
インターネットを利用して届出、申請、申込み等ができる手続の数(民間のシステムを利用している場合を含む)	件	同左	5 (2018年)	7	9
ICTを利用したサービスが充実していると思う市民の割合	%	国立市市民意識調査	17.8 (2018年)	37.8	53.8

37 情報(Information)や通信(Communication)に関する技術(Technology)の総称。一般的なIT(情報技術)の概念をさらに一歩進め、ITに通信コミュニケーションの重要性を加味した言葉。