

第 5 次南城市行政改革大綱



南 城 市

令和 7 年 6 月

目 次

1	策定の趣旨	1
2	これからの行政を取り巻く課題	1
3	行政経営の基本的な考え方	2
	（1） 基本目標と2つの視点	2
	（2） 位置付けと推進期間	2
4	重点的取組方針	3
	方針1 市役所のスマート化	3
	方針2 『仕事』の改革	3
	方針3 公民連携の推進	4
	方針4 時代の変化に対応できる組織・人づくり	4
5	改革を推進するために	5

第 5 次南城市行政改革大綱

1. 策定の趣旨

本市では、これまでの「行政改革大綱」に基づき、将来を見据えた効率的かつ効果的な行財政運営を目指し、業務執行体制の整備や民間委託の推進、市民の利便性向上や協働によるまちづくりを進めてきました。しかし、少子高齢化をはじめ、まちの成熟に伴う課題が浮上し、本市もその対応に迫られています。また、高度な情報化を背景に、行政のあり方にも時代への即応や新たな役割が求められています。

本市では、DX の推進や公民連携など、新しい技術や発想、政策手法を駆使して地域課題の解決を図る取り組みに着手しています。これらの取り組みや考え方を行政活動全般に定着させることで、本市のまちづくりの水準を高め、住み良さや魅力・活力を向上させる必要があります。

本大綱は、限られた人・時間・予算で最大限の成果を生み出すために、民間企業のような経営的視点をもった「行政経営」の考え方に基づき、市民の幸福度を高めるまちづくりを推進するための基本的な考え方や取り組みの方向性を定めるものです。

2. これからの行政を取り巻く課題

価値観や暮らし方、市民と行政活動の関わりにおいても、個を重視した、質の高いサービスが期待されるようになっていきます。社会の多様化や格差の拡大により、既存のサービスでは住民福祉の低下が懸念されます。

本市がこれらの課題に対応するためには、時代の変化に応じたサービス提供とまちづくりが必要です。

多様化する市民ニーズに適切かつ効率的に対応するためにも、DX の視点を行政に取り入れ、デジタル技術や AI を活用した業務への移行を進めることが重要です。これにより、限られた行財政資源の下でも、市民ニーズに基づいた持続可能な解決策を提供できます。同時にデジタル技術に不慣れな人々が不利益を受けないよう、サービス設計やサポート体制を整備するとともに、情報セキュリティを確保することが求められます。これにより、市民が安心して価値を享受できる行政が実現します。

また、民間委託や指定管理者制度、各種団体との協力を通じて、公民連携を強化し、社会資源を有効活用することが重要です。市役所は、社会の変化に応じて自らの役割を見直し、社会課題を行政と一体になり解決できる企業を呼び込むプラットフォームとして機能することが求められます。

最後に、これらの課題解消や改革に取り組むためには、職員の業務改革意識とスキル向上が不可欠です。全職員が積極的に改革へ取り組み、挑戦する組織文化を醸成することが必要です。

3. 行政経営の基本的な考え方

(1) 基本目標と2つの視点

本市の行政経営は、市民のために行うものであり、日々の行政活動は持てる経営資源（人材、資産、財源、情報、組織文化）を最大限に活用し、市民の満足度や安心感、納得感を高め、最終的に市民の幸福度の向上につなげることが求められます。

そのためには、「本当に必要なことは何か」を考え、真に市民が求める付加価値のある質の高いサービスを提供する市役所を目指します。また、職員が主体的に活動し、成長や成果を実感できる、働きやすく働きたい市役所を目指します。

さらに、全ての職員が大切にすべき2つの視点として「利用者視点」と「全体最適視点」を共有し、変化の時代に適応した、わかりやすく一貫性のある行政を推進します。

【視点①】 利用者視点 ～市民の立場から考え時代に適したサービスを提供する～

行政サービス等に対する市民の幸福度や満足度を高める上で、利用者である市民の目線から発想することは全ての基本です。

各部署は、目前のニーズの背景にある生活の実情を汲み取る姿勢が求められます。これにより、行政の縦割りを排し、複雑化する課題にもスピード感を持った解決を図る市役所を目指します。

また、今後は技術革新等に伴い、プッシュ型やアウトリーチなど、市民一人ひとりに合わせたきめ細かなサービスの提供がより重要となります。多様な対象者や価値観の存在を意識し、現在のサービスのあり方が今日の社会に合致しているかを常に点検しながら、利用者視点での質の向上に取り組みます。

【視点②】 全体最適視点 ～行財政の安定性・弾力性を高め持続可能性を確保する～

地域社会の変化を捉え、新たな行政需要に対応するための取り組みを行うとしても、それを適切に継続するための財源や体制が保障されなければ、将来にわたり市民の安心を得ることはできません。

各部署は、今後、経営資源の制約が高まることを念頭に、所管する施策の中で変えるものと変えるべきでないものを見極め、常に事業の新陳代謝を図りながら財源やマンパワーの確保に努めます。

また、これらの取り組みを集積し、市役所全体として最適化を図るとともに、事務プロセスの見直し等による生産性の向上、民間との連携による公共サービスの担い手拡大などに取り組み、行財政基盤の実質的な充実を図ることで、市民が幸福感を享受し続けるための持続可能性を高めていきます。

(2) 位置付けと推進期間

本大綱は、南城市の最上位計画である総合計画に掲げる各施策の推進に寄与することを目的とし、庁内横断的な指針として位置付けます。

計画期間は、総合計画の見直しの翌年度となる令和 10 年度（2028 年度）までの 4 年間とします。

4. 重点的取組方針

方針 1 市役所のスマート化

デジタル技術を積極的に活用し、システム運営の効率化に努めるとともに、電子申請など市民ニーズに沿った行政サービスを提供し、市民が行かなくてもよい・書かなくてもよい・待たなくてもよい『便利な市役所』を目指します。

また、利用する市民だけでなく、サービスを提供する職員も、質の高いサービスが提供できるよう、来庁窓口の予約制を推進し、市民職員双方の満足度を高め、市役所のスマート化を進めます。

① 電子申請の推進

自宅から申請できるオンライン申請に対応できる業務を拡充します。

② 相談窓口の予約制の拡充

市役所での相談窓口等の予約制を随時導入します。

③ 市役所 DX・内部共通事務の合理化

電子契約の導入や市役所内部の情報連携、データ連携分析環境の構築に取り組みます。

方針 2 『仕事』の改革 ～重要な課題に注力するための事務事業の見直し～

限られた財源と人員の中で、複雑化・多様化する行政ニーズに対応するためには、「選択と集中」による事業の見極めと、歳入確保および歳出抑制が必要です。

定型業務の効率化を図り、前例にとらわれず業務改善を進め、そこで生み出された経営資源（ヒト・モノ・カネ・情報・時間）を新たな業務に投入します。

民間手法の導入やコスト意識を持った業務執行を徹底し、職員一人一人が事業の優先度や効果を考慮して事務事業を見直すことで、最小の経費で最大の効果を目指します。

① 業務効率化・見直し

BPR の手法を活用した業務内容や業務フロー等の見える化により、無駄や非効率の有無を検証し、前例や慣習にとらわれずに、業務を効率的に見直します。また、周辺自治体との広域連携を検討し、共通する業務の効率化を目指します。

② 事務事業の見直し

事業の必要性や手法の妥当性について点検するとともに、事業の効果を検証し、スクラップ・アンド・ビルドや事業の見直しに取り組みます。

方針 3 公民連携の推進

市民ニーズやまちづくりの課題が複雑化・多様化している中、行政だけでなく多様な主体の力を集めて効率的に取り組むことが求められています。

市は公益性を確保しつつ、民間事業者のノウハウや新たな発想を活かした取り組みを増やし、市民サービスの向上や業務の効率化、地域の活性化を図ることが重要です。

今後は、パブリックマインドを持った民間事業者と行政が対等なパートナーシップを築き、互いの強みを活かして公民連携事業を推進し、適切な課題解決を目指すことで、まちの未来を共に創出します。

① 互いの強みを活かした連携

技術、アイデア、専門性、スピードといった民間事業者等の強みと、信頼、公共性といった行政の強みを最大限に活かした公民連携を推進します。

② 効率的・効果的な行政の推進

民間事業者等との幅広い連携やネットワークの構築により、公益に資する事業を行うことで、効果的・効率的な行政運営につなげます。

方針 4 時代の変化に対応できる組織・人づくり

複雑化・高度化する行政課題に対応するためには、使命感や経営感覚、創造力を持つ人材の確保・育成と、柔軟かつ的確に対応できる組織体制の整備が重要です。

目指すべき職員像を明確にし、優秀で多様な人材を確保するとともに、自ら考え行動する人材の育成に努めます。

また、事業のスクラップ・アンド・ビルドを徹底し、適正な定員管理を行い、行政課題に柔軟かつ的確に対応できる組織体制を整備します。

職員が仕事にやりがいを持ち、一人ひとりが能力を発揮できる環境を構築することで、質の高い行政サービスを提供し、職員が主体的に成長し、改革に挑戦する組織風土・文化を醸成します。

① 人材育成基本方針及び人事評価制度の見直し

時代の変化を踏まえた目指すべき職員像を明確化するため、人材育成基本方針の改定や人事評価制度の見直しを行います。

② 管理職のマネジメント能力の強化

職員が意欲を持って業務に取り組み、組織力を最大限発揮させることは管理職の重要な責務であることから、管理職のマネジメント能力の向上を図ります。

③ 持続可能な組織マネジメント

業務の質や量を踏まえ、職員定員の適正化、アウトソーシングや多様な人材の活用のあり方等検討を行います。

④ 働きやすい職場環境の整備

全ての職員がライフステージにかかわらず、その能力を最大限に発揮し、ワーク・ライフ・バランスを保ちながら、意欲を持って職務に従事できる環境を構築します。風通しの良い職場環境を構築することで、事務処理を適正化・効率化し、組織の健全化、組織力の向上、個人の意欲向上、人材の定着等につなげます。

⑤ 職員提案による改革推進の組織風土・文化の醸成

職員が自発的に改革を推進することを重視し、職員の提案を積極的に取り入れ、意見交換が活発に行われる環境を整えることで、組織全体の活性化を図ります。提案が実現されることで、職員が成長を実感し、さらなる改革への意欲を持つことへ繋げ、改革へ挑戦する組織風土を醸成します。

5. 改革を推進するために

推進本部

市長を本部長、副市長を副本部長とする「南城市行政改革推進本部」により、市役所改革を推進します。

外部有識者の参画

推進を推進するにあたり、行政視点のみではなく、専門的な知見に基づく助言を得ることにより、取組の有効性を高め、取組の推進に繋がります。

部局横断的な改革推進

独自の改革推進に向け、必要に応じてプロジェクトチームを設置するなど、各部局長のマネジメントのもと取組を推進します。

施策によっては、一部の部局だけでは取組が容易でないものも想定されることから、必要に応じて、部局横断のプロジェクトチーム等を設置し、改革の推進力を高めていきます。