



# 人吉市行財政経営指針

令和6年3月 人吉市

## 目 次

<b>1 人吉市行財政経営指針の趣旨</b> .....	2
(1) これまでの取組 .....	2
(2) 現状と課題 .....	3
(3) 基本的な考え方 .....	9
<b>2 めざす姿と取組の柱</b> .....	10
(1) 利用者起点の行政・公共サービス .....	11
(2) 信頼される行財政経営 .....	11
(3) 持続可能な行財政経営 .....	11
<b>3 指針の位置付け</b> .....	13
<b>4 推進期間</b> .....	13
<b>5 重点的取組</b> .....	14
(1) 自治体DXの推進 .....	14
(2) 働き方改革と人財育成 .....	18
(3) 公共施設マネジメントと公民連携の推進 .....	19
(4) 業務執行体制の強化 .....	21
<b>6 推進体制</b> .....	23

## 1 人吉市行財政経営指針の趣旨

この指針は、本市がこれまで取り組んできた第1次から第5次までの「人吉市行政改革大綱」及び「人吉市行財政健全化計画」などの取組と、昨今の本市を取り巻く現状と課題、「人吉市総合計画策定に関する市民意識調査」（以下「市民意識調査」という。）や行財政改革課が令和5年7月に行った職員アンケート（以下「職員アンケート」という。）等、考慮すべき調査結果等を踏まえた上で策定します。

### （1）これまでの取組

本市は「第1次行政改革大綱」から「第5次行政改革大綱」まで様々な行政改革に取り組んできました。近年の行政改革の取組は以下のとおりです。

#### 「第3次行政改革大綱」（平成15年度～平成19年度）

行政の「運営」から民間の「経営」理念のもと、「市民主義」の行政経営改革と変化に対応できる新行政システムの構築を目標に全庁的に改革改善に取り組みました。

#### 「第4次行政改革大綱」（平成21年度～平成23年度）

厳しい財政状況の中、自立と主体性のある自治体として、行政を「経営」する視点に立ち、多様化する行政ニーズに対応し、「市民のために」「挑戦と総力の結集」「スピードある改革」を戦略理念に定め改革に取り組みました。

#### 「第5次行政改革大綱」（平成25年度～平成31年度）

地域経営の軸となる第5次人吉市総合計画と整合性を保ち、「市民と行政との協働」「感動される市政の推進」「持続可能な財政運営」を重点項目として行政経営の改革に取り組みました。しかし、平成28年4月の熊本地震の発

生により、市庁舎機能の分散という大きな状況の変化があり、新市庁舎建設推進に向け、平成29年度から行政改革は財政課の所掌事務として位置付けられ、新庁舎供用開始までは新たな取組を行わないこととなりました。

熊本地震の被災による新庁舎建設という一大プロジェクトを控え、令和2年度末に枯渇してしまうおそれのあった財政調整のための基金の状況を危惧し、「自主財源の安定的確保と基金に頼らない予算編成を目指して」をスローガンに、「人吉市行財政健全化計画」（令和2年度～令和4年度）が策定されました。この計画では、主に財政的な視点から事務事業の見直しを行い、経費削減に取り組みました。経費削減を主に取り組んだこともあり、各種市民サービスの見直し及び縮減には、市民の皆様にも御負担をお願いすることとなり、さらに、「人件費の圧縮」として、令和2年度の1年間に限り、職員給与の削減を行ったこともあり、市民と職員双方に負担を強いる取組となりました。さらに、令和2年に発生した新型コロナウイルス感染症対応、同年、本市を襲った令和2年7月豪雨災害の復旧・復興対応により、「人吉市行財政健全化計画」を予定どおり推進することが難しい状況に陥りました。

## （2）現状と課題

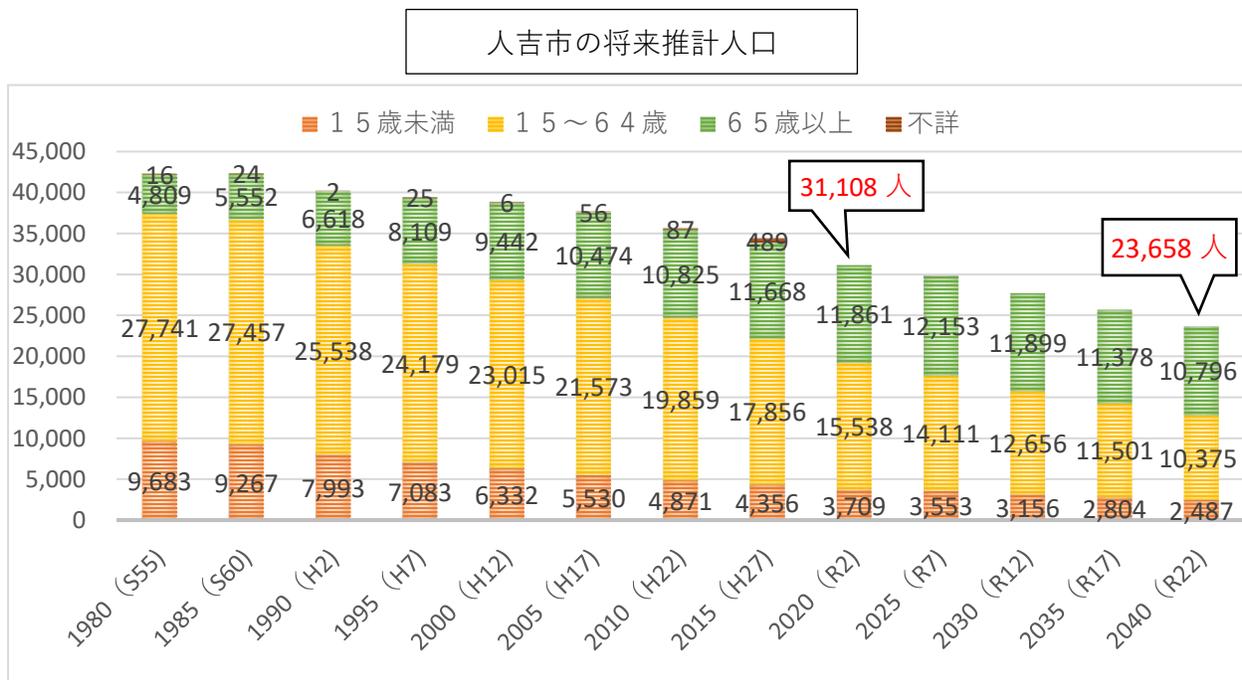
### ① 少子高齢化と人口減少

人吉市の総人口は昭和30年（1955年）の47,877人をピークに減少傾向に転じています。国勢調査によると、昭和55年（1980年）には42,236人でしたが、令和2年（2020年）の人口は31,108人と11,128人減少しています。この令和2年の国勢調査の結果に基づき、令和3年4月1日に施行された「過疎地域の持続的発展の支援に関する特別措置法」により算定した結果、本市全域が過疎対象となりました。

人吉市「地域の未来予測」（令和5年2月）によると、人吉市の人口は今

後も減少し続け、令和22年（2040年）には23,658人にまで減少すると見込まれており、生産年齢人口（15歳から64歳まで）は現在の約7割に減少する見込みであることから、少子高齢化により地域を支える担い手が不足する予想となっています。これに伴い、行政サービスを提供する市職員の減少も想定されており、持続可能な行政サービスを提供するために、市役所の組織や体制のあり方、既存制度や業務のやり方を根本から見直すことが必要となってきます。

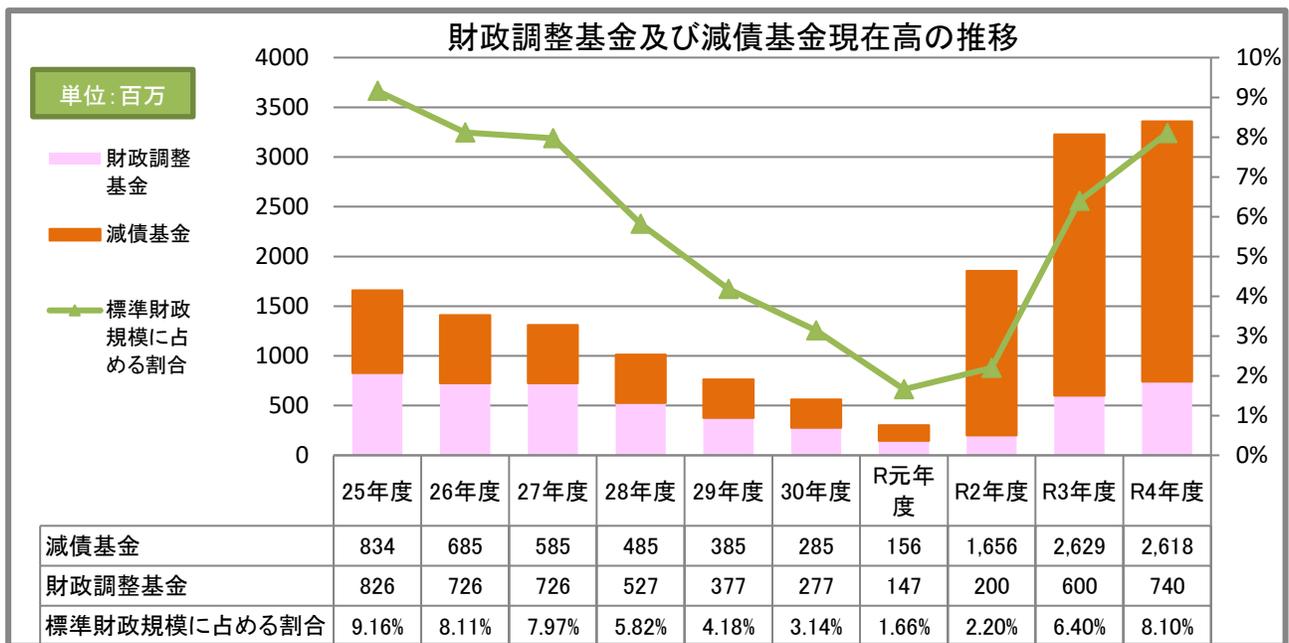
また、人口構造の変化に伴い、様々な分野における課題が具体的な形で明らかになってくることが想定されていることから、その対応のために、対面が必要な業務や政策立案など、職員が職員でなければ対応できない業務に注力できるよう、職員の事務作業の負担軽減を図り、様々な地域課題へ取り組むことができる業務体制づくりが重要です。



【出典 人吉市「地域の未来予測」（令和5年2月）】

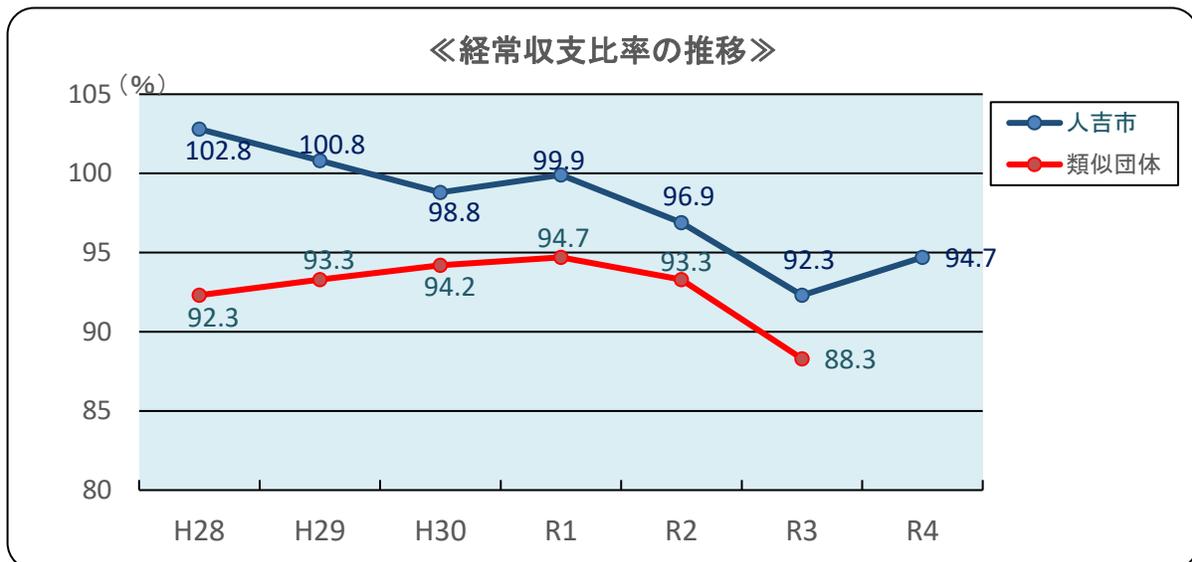
## ② 市の財政の現状

「人吉市行財政健全化計画」策定当初、枯渇が危惧されていた財政調整のために保有する財政調整基金及び市債の償還に必要な財源を確保する減債基金においては、令和2年7月豪雨災害により、特別交付税、「古都人吉応援団寄附金」などの臨時的財源が大幅に増加したため、財政調整基金と減債基金への積み増しが可能となり、現状は下図のとおりとなっています。しかしながら、今後、市税収入の伸びが期待できない中、令和2年7月豪雨災害における復旧に要した事業費の市債償還が増加することと、復興事業が本格化することで事業費が増大するため、本市の財政状況が今以上に厳しい状況になる可能性があります。



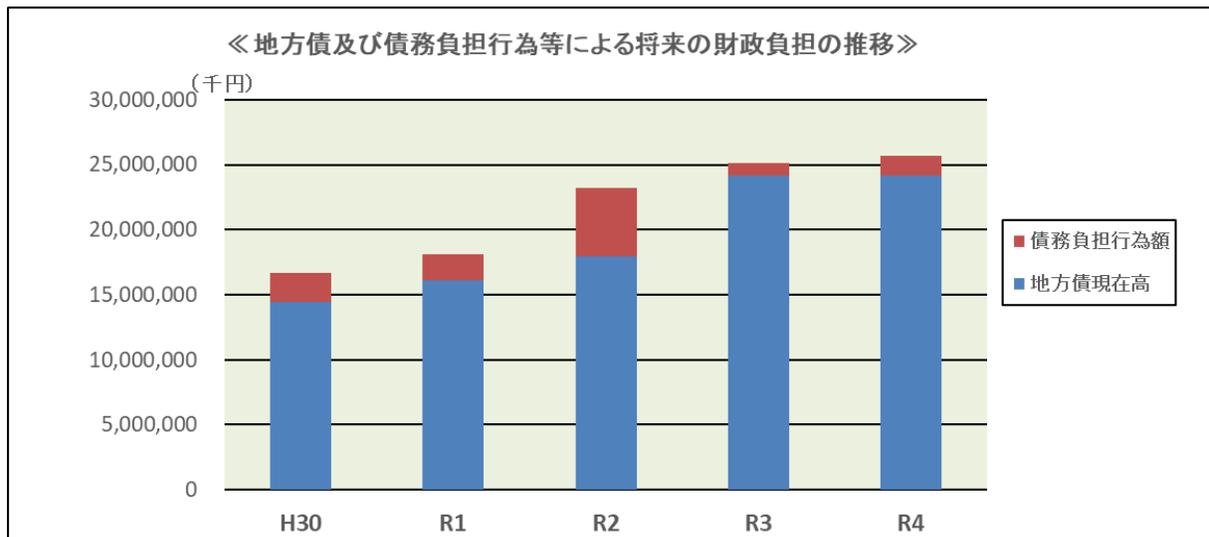
【出典：令和4年度人吉市各会計歳入歳出決算審査意見書及び基金運用状況審査意見書】

次に、地方公共団体の財政構造の弾力性を示す指標である「経常収支比率」の本市の推移をみると、下図のとおりとなっています。この数値が100%に近づくと、必要最低限のことしか行えない、財政的に余裕のない状況を示します。本市は、類似団体より上回る数値となっています。その理由は、歳出において義務的経費である扶助費（特に児童福祉費、老人福祉費、心身障害者福祉費）や補助費（一部事務組合負担金）などが類似団体と比較して大きいからです。令和4年度は令和3年度よりやや悪化しており、財政構造の硬直化が懸念されています。



【出典：令和4年度決算 財政課作成資料】

「地方債及び債務負担行為等による将来の財政負担の推移」は下図のとおりです。今後は市庁舎建設事業及び令和2年7月豪雨災害に伴う復旧・復興事業の償還が開始されるため、公債費が大きく膨らんでいきます。さらに、生産年齢人口の減少や地域経済の停滞に伴い、税収の減少見込みに加え、社会保障関係経費の増加、老朽化の進む公共建築物やインフラの整備・改修にも適切に対応する必要があり、厳しい財政状況が続くと見込まれています。



(単位:千円)

	H30	R1	R2	R3	R4
地方債現在高	14,469,650	16,111,193	17,989,750	24,172,689	24,164,414
債務負担行為額	2,215,121	2,004,145	5,217,280	950,434	1,513,685
合計	16,684,771	18,115,338	23,207,030	25,123,123	25,678,099

【出典：令和4年度決算 財政課作成資料を一部加工】

### ③ その他社会情勢の変化

近年、全国各地で大きな被害を及ぼしている集中豪雨や台風、巨大地震、地球温暖化による気候変動への対応など、社会全体を取り巻く外的環境が大きく変化しています。本市でも熊本地震や令和2年7月豪雨災害を受け、復旧・復興事業への対応のみならず、自然災害を予測した対策などの新たな課題への対応が求められています。

また、デジタル技術が急速に進歩しており、社会の様々な場面で、先進的なデジタル技術を活用して社会課題の解決や新たな価値創造とともに、これまでの制度や政策、組織のあり方等を変革するデジタル・トランスフォーメーション（以下「DX」という。）の推進が期待されています。

特に新型コロナウイルス感染症への対応は、行政のデジタル化をより一層推進していく必要性が認識され、これまでの書面・押印・対面による行政手続のオンライン化を推進し、市役所に行かなくても行政サービスを受けることができる仕組みを構築するとともに、テレワークの活用により、場所や時間にとらわれない職員の働き方の実現など、新たな日常にふさわしい環境整備の必要性が出てきました。本市においても、多様化・高度化する市民ニーズや感染症対応、令和2年7月豪雨災害によって顕在化した課題に対応するための羅針盤として、令和5年3月に「人吉市スマートシティ推進計画」を策定し、デジタル化を推進しています。

その他、多様性を尊重する時代となり、特に新型コロナウイルス感染症の経験を経て、人々の価値観は「もの」から「心の豊かさ」、「量」から「質」へ変化し、ワークライフバランスの実現、ウェルビーイングの向上などが重視されています。

このように、大きく変化している社会情勢に対応するためには、行政においても柔軟な発想が必要であり、地域社会の持続可能な発展を図るため、また、地域課題を解決するため、行政だけでなく、多様な主体と連携した行財

政経営を行うことが求められています。

### (3) 基本的な考え方

本市は近年、「経営」に視点を置いた行政改革と、厳しい財政状況を乗り越えるために、「経費削減」に主眼をおいた行財政健全化に取り組んできました。

昨今の住民ニーズを含めた変化の激しい社会情勢にあつて、将来にわたって持続可能な自治体を築くには、「経費削減」の視点だけではなく、いかに限られた資源を最大限に活用し行政・公共サービスを確保できるかという「経営」の視点が、引き続き重要です。

時代が変わり、個々の取組内容に変化はあつても、これまでの行財政改革の理念や目標に大きな変化はありません。大切なのは、これまでの取組を踏まえ、状況の変化に柔軟に対応できる組織体制であることであり、将来を見据えて今何に取り組むのかを考え、そのための取組を継続していくことです。そのことが信頼される行財政経営につながると考えます。

地方自治法では、地方公共団体の基本的役割として、「住民福祉の増進を図ることを基本」とし、その事務処理に当たっては、「最少の経費で最大の効果を挙げるようにしなければならない」とともに「常にその組織及び運営の合理化に努める」こととされています。行財政改革は不断の取組です。

本市は第6次人吉市総合計画において、「みんなが幸せを感じるまち。ずっと住み続けたいまち。ひとよし」をまちづくりの理念として掲げています。その理念の実現に向けて、社会の多様性と人々の価値観の変化やニーズを汲み取り、多様な主体と連携し、地域の魅力や価値を高めていくなど、行政のあり方も変化していく必要があります。

また、少子高齢化などによる人手不足の対応として、デジタル技術を活用して利便性の向上や効率化を進めるとともに、生活や仕事など様々な分野で

課題解決を図るDXを推進していくことが重要であり、そのために、これまでの業務のやり方や仕組みを「やめる、まとめる、変える、簡素化する」など、アナログ部分を変革していく取組が必要となってきます。

市民意識調査においても、市行政などに対して引き続き改革・改善を求められており、「信頼される行政経営」や「持続可能な財政運営」に関する取組も「重要である」と回答した方の割合が多くなっています。

厳しい財政状況においても、本市の魅力向上のため、行政のあり方を変革していくことで、行政・公共サービスの質の向上と共に、経費削減に取り組むことが重要です。今後の行財政改革は、市民及び職員の幸福度と満足度の向上に取り組むことを念頭に、以下の「めざす姿」と「取組の柱」を定め、行財政経営の転換を図り、そのための取組を段階的に進めていくこととします。

## 2 めざす姿と取組の柱

### **めざす姿**

**「限られた多様な地域資源を有効に活かし、利用者起点の良質な行政・公共サービスが、持続可能な形で提供されている人吉市役所」**

今後、少子高齢化、人口減少による人的資源の制約、それに伴う税収の減少や令和2年7月豪雨災害からの復興など財政状況もますます厳しくなっています。このような状況においても、限られた資源を有効に活用し、多様化する市民ニーズに対応し、将来世代にとっても必要な行政・公共サービスを受けられるようにする持続可能な行財政経営は本市の重要命題です。

この「めざす姿」を実現するため、3つの取組の柱を定め、この柱を軸に取組を推進します。

## **取組の柱**

### **(1) 利用者起点の行政・公共サービス**

社会を取り巻く環境が大きく変化し、地域課題も多様化しています。多様な市民ニーズや社会情勢に対応するために、今後の行政・公共サービスを考える上で、利用者起点を基本にすることが、市民の利便性や行政・公共サービスの質の向上につながります。また、市民ニーズに合わせたサービスの提供は、行政の効率性が向上し、コスト削減や業務効率化の実現が期待できます。

このための取組を効果的に進めるために、デジタル技術や民間活力などを十分に活用していくことが重要です。

### **(2) 信頼される行財政経営**

人口減少社会や変化の激しい社会においても行政サービスを安定的、持続的、効率的かつ効果的に提供していくため、地方行政は法令などを遵守しつつ、適正に業務を執行することがより一層求められます。

職員アンケートにおいて、多くの職員から業務の負担や時間外勤務の増加などについて意見が寄せられており、職員が業務の負担を感じている状況です。

そのため、将来にわたり市民が安定した行政サービスを享受できるよう、職員の業務の効率化はもちろんのこと、職員が安心して業務を執行できる体制づくり、また、働きやすい職場環境づくりは重要な取組です。

### **(3) 持続可能な行財政経営**

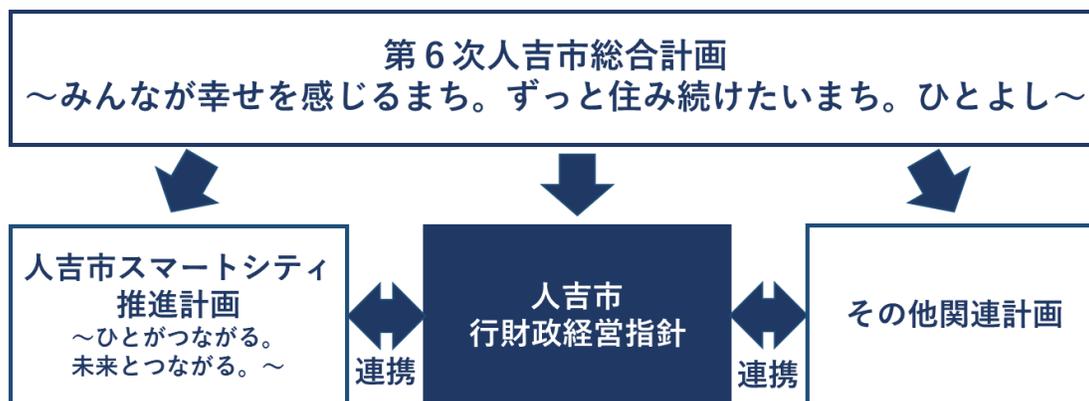
厳しい財政状況下において、引き続き行財政の健全化に努める必要がありますが、経費削減の視点のみではなく、業務のやり方の変革や組織体制の見直し

などの「仕組み」を変えることなどによる取組と連動した上で経費削減を図っていくことが重要です。

特に財政上懸念すべき課題は、公共施設のあり方であり、老朽化が進み、更新や建替え、改修などの費用の増大と一定年度への集中が懸念されています。このことは、今後の市の行財政経営を揺るがしかねない深刻な問題です。このため、人口構造の変化や多様化する市民ニーズに応じた公共施設のあり方を、「量」から「質」へ転換し、民間活力も視野に、仕組みづくりや組織間連携を図りながら確実に推進していく必要があります。

### 3 指針の位置付け

人吉市の最上位計画である総合計画の実現を推進する役割を担い、また、「自治体DX推進計画」としても策定されている「人吉市スマートシティ推進計画」並びにその他関連計画と連携する庁内横断的な指針として位置付けます。



### 4 推進期間

人吉市行財政経営指針の推進期間は、第6次人吉市総合計画との整合性を図ることから、令和6年度（2024年度）から令和9年度（2027年度）までの4年間とします。

ただし、長期的な視点で取り組む必要がある事業については、次の総合計画を視野に入れて取り組むこととします。

## 5 重点的取組

推進期間の4年間における、重点的取組は以下のとおりとします。

### (1) 自治体DXの推進

#### ①利用者起点で利便性の高い行政サービスの提供

##### **現状と取組の方向性**

現在、多くの地方公共団体において、少子高齢化・人口減少が進み、行政資源が益々制約されていく一方、住民の生活スタイルやニーズが多様化している中においては、行政手続のオンライン化だけでなく、「書かないワンストップ窓口」など、住民と行政との接点、いわゆるフロントヤードの改革を進めていく必要があります。

本市ではこれまで、市税などのコンビニ納付、マイナンバーカード利用による各種証明書のコンビニ交付サービス、窓口の混雑状況のHP周知などを導入し、市民の利便性向上に取り組んできました。一方、DX化が潮流となっている現在、さらなる市民サービスの向上と併せて、人手不足による職員の業務効率化が求められています。

市民意識調査では、スマートシティに期待する分野として、「行政手続」は53.8%と高い割合となっており、また、本市のマイナンバーカードの交付率は令和5年11月30日現在、81.3%となっています。

今後は、さらなるマイナンバーカードの利用や行政手続等のオンライン化を促進することで、市民がコンビニや自宅等から手続を行うことができる「行かせない窓口」を実現します。

また、オンラインで予め予約を行うことにより、来庁者の窓口での待ち時間を省くことで時間を有効に活用していただける等、「待たせない窓口」の取組を進めます。

さらに窓口に来庁される市民の方には「迷わせない」、「書かせない」窓口に取り組み、申請書等の作成にかかる負担や手続の案内漏れ等の低減に取り組みます。

なお、これらの取組は本市の行政運営の簡素化や効率化にもつながることから、職員の業務負担軽減も期待できます。

### **主な取組内容**

#### **・利用者起点の窓口改革**

デジタル庁が実施している「窓口BPRアドバイザー派遣事業」の窓口体験調査などを活用し、利用者起点の窓口のあり方を見出し、市民の負担軽減、利便性向上とあわせて、窓口業務の効率化による職員の負担軽減を目指します。

#### **・マイナンバーカードの利用促進**

本市のマイナンバーカードの交付率は8割を超えており、コンビニでの証明書の交付割合も年々高くなっていることから、市民の利便性向上と職員の業務負担軽減のため、さらなるコンビニ交付の利用率を上げる取組などを促進します。また、スマートフォンやパソコンを利用した各種行政手続などの推進に取り組みます。

#### **・電話問合せの負担軽減**

「市役所業務に関するQ&Aの作成」については、「第5次行政改革大綱」においても取組を進めてきましたが、職員アンケートにおいて、「よくある質問」についてのFAQ等の作成について、「作成していない」の回答が全体の約53%となっています。市民の電話問合せの負担軽減と併せて、職員の問合せによる負担軽減のため、FAQの構築を徹底し、パ

ソコンやスマートフォンなどを活用し問合せを簡潔する取組を進めます。

#### ・定期的な市民アンケートなどの実施

窓口やオンライン上などにおいて、定期的に市民アンケートなどを実施し、利用者起点で利便性の高い行政サービスの提供などについて意見を募り、改善に努めます。

### ②職員が職員の担うべき業務に注力できる体制構築のための業務改革

#### 現状と取組の方向性

本市において、令和3年度に行った業務量調査では、「正職員でなくても可能だが正職員が対応」している業務の割合が約57%となっています。また、職員アンケートにおいても、「あなたの業務は作業が多いと感じますか」という問いに対し、「非常にそう思う」「そう思う」と感じている職員が全体の約60%を占めています。

本市は、2040年（令和22年）には生産年齢人口が現在の約7割に減少する見込みとなっており、これに伴い、行政サービスを提供する側の職員の減少も想定されています。多様化する市民ニーズや、人口構造の変化で顕在化する地域課題に対応するため、職員が職員でなければできない業務に注力する体制づくりが重要です。

持続可能な行政サービスを提供するために、これまでの業務のプロセスの見直しや、デジタルに沿ったやり方に変えるなど、アナログな業務の改革に取り組み、自治体DXを推進します。このことにより、職員の事務作業からの解放を図り、職員が職員の担うべき業務に注力できる体制を構築します。

## 主な取組内容

### ・ 押印見直しの徹底

市民の行政手続の負担軽減とデジタル化の推進などのため、各種申請書や庁内文書などの押印の見直しについて、先進自治体などを参考に、さらなる見直しの徹底に取り組みます。

### ・ 業務プロセスの見直し

業務量調査の結果を参考に、業務量が多かった課などを対象に、非効率な業務プロセスを見直し、新しいプロセスを再構築した上でデジタル化の導入を検討するなどの取組をモデル的に行うなど、その結果に基づき、全庁的な業務見直しを推進します。

### ・ A I 等の利用促進による業務効率化の取組

A I 等の利用促進は、「人吉市スマートシティ推進計画」にも掲げられており、これまで手作業で行われ、職員の負担となっていた転記・入力等の単純・定型業務の大規模処理の自動化が図られること、また、大量のデータを高速かつ正確に分析することができるため、これまで人が対応してきた高度な判断や新たな課題分析を行うなどの業務の高度化に寄与していることが先行事例で確認されています。このため、本市においても業務の効率化に向け、取組を進めます。

一方、導入に当たっては、導入コストの費用対効果はもちろんのこと、文書等の正確性や情報漏洩などにも留意する必要があるため、国の通知を基に、A I を活用する上でのガイドラインの策定をはじめ、それを活用する職員の人材育成にも併せて、取り組みます。

## (2) 働き方改革と人材育成

### 現状と取組の方向性

職員アンケートにおいて、多くの職員から業務の負担や時間外勤務の増加などについて意見がありました。過重な業務負担や長時間労働は、職員の健康を損なうだけでなく、業務の質や生産性にも悪影響を及ぼす可能性があり、効率的な業務遂行と職員の健康維持のために、働き方においても見直しが求められています。

今後の人手不足が予想される中で、選ばれる市役所になるため、ひいては質の高い行財政経営を行うために、職員の柔軟な働き方や働きやすい環境を整える取組を進めます。

また、人材育成の指針である「人吉市人財育成基本方針」の策定から7年が経過しており、デジタル化の急速な普及など社会情勢が大きく変化している中で、内容の見直しが必要です。

「人吉市スマートシティ推進計画」に明記してある、「デジタルを導入すること自体を目的とすることなく、市民目線で現場の業務課題を解決するために必要な手法を選択することができる人材の育成」も踏まえ、全ての職員が利用者起点に立ち、前例にとらわれることなく、自ら率先して主体的に考えチャレンジするための意識改革や資質と専門性の向上、キャリア形成などの取組を進めるため、「人吉市人財育成基本方針」の見直しとそれに基づく人材育成を推進します。

### 主な取組内容

#### ・「人吉市人財育成基本方針」の見直し

平成28年3月の策定から7年を経過していることから、社会情勢を加味した上で、見直しを行い、方針に基づき「人財育成」を行います。

- ・ **柔軟な働き方と働きやすい職場環境の推進**

フレックスタイム制度の導入やテレワークの推進、環境の変化に対応した服装の見直しなど、柔軟な働き方を実現し、職員が働きやすい市役所を推進します。

- ・ **定期的な職員アンケートや意見交換の実施**

定期的に職員アンケートや職員との意見交換を実施し、職員の声を聞き、業務改善や職場環境の改善につなげ、魅力ある市役所、選ばれる市役所を目指します。

- ・ **各種職員研修の充実**

職員の資質向上、専門性の向上など、職員の各種研修の充実に取り組みます。

### **(3) 公共施設マネジメントと公民連携の推進**

#### **現状と取組の方向性**

少子高齢化と人口減少などの影響により、全国的に公共施設の統合や空き施設などの遊休公的不動産は今後増加することが想定されています。公共施設や公共不動産の維持補修費も年々増加しています。本市においても、公共施設等は、今後、老朽化による改修や更新時期が集中し、その財源不足が見込まれています。「人吉市公共施設等総合管理計画」では、施設の複合化などにより施設総量の縮減、将来更新費用の削減を全体目標に掲げていますが、所管課ごとの縦割りの管理であることや、ノウハウ、技術系職員の不足などにより、その取組が進んでいないのが現状です。

一方、本市の中心部は、令和2年7月豪雨災害に係る公費解体等により更地が増加したことから、空洞化が進み、まちの魅力低下とともに中心部の人口減少が加速しています。

さらに、市民のライフスタイルや意識が、「量」から「質」への重視へと変化しつつある中で、良質な行政・公共サービスの提供を維持するには、行政の力だけでは限界がきていることから、国においても民間の資金やノウハウの活用などによる効果的で効率的な社会資本整備を推進しています。

このため、今後は、公共施設等のうち、いわゆるハコモノについて、庁内で組織間連携を図りながら、適正な施設の維持と管理に努めるとともに、利用者の利便性の向上に取り組みます。また、再編については、その機能に着目して適正配置し、多世代の地域の賑わいづくりといったエリア価値を生み出すなど、まちづくりの視点において再編することに取り組みます。

また、健康で快適な質の高い生活を送ることができる持続可能な地方都市の実現に向け、都市のコンパクト化と周辺等の交通ネットワーク形成を進め、これまでの行政主導の発想を転換し、公と民が対等な立場で連携した真のパートナーシップを築くため、行政の制度や仕組みの整備、規制の見直し等に取り組みます。

### **主な取組内容**

#### **・公共施設（ハコモノ）の包括施設管理業務委託の検討と実施**

包括施設管理業務委託は、複数の公共施設の維持管理業務を包括的に委託管理することによって、統一した考えのもと、適切な維持保全を実現するための維持管理手法です。これにより、予防保全型の維持管理への転換による公共施設の維持管理水準、安全性の向上及び長寿命化、施設管理業務の効率化を図り、市民サービスのさらなる向上と長期的な視点をもった持続可能な公共施設マネジメントが期待できることから、実

施に向けて検討を進めます。

#### ・ 公民連携の推進

公民連携の分野に民の参入を図る手法は多岐にわたり、理念・目的・視点に応じた最適な手法を選択していくことが重要であるため、民の力を最大限に発揮できる環境づくりのために、行政の制度や仕組みの整備などを実施します。これにより公共施設や公的不動産、公共空間などの既存ストックなどについて、PPP/PFI手法の導入により民間の知見やノウハウを取り入れながら、サービスの質の向上を推進し、適正管理や適正配置、有効活用等を推進し、魅力的な地域を目指します。

#### ・ 利用しやすい交流等の場としての市役所の運用

令和4年5月に供用開始した新庁舎は、人吉球磨産材の木材をふんだんに使用し、1階の広々とした窓口フロアや、くつろげる市民コーナーを設け、市民が利用しやすく親しみやすい市役所として造られています。現状では、1階の市民コーナーや各種会議室の利用等、市民の利用については制限されています。このため、市民みんなの市役所として、市民コーナーや会議室など、管理を見直し、運用の整備を行い、市民等が利用しやすい交流等の場としての市役所の運用を進めます。

### (4) 業務執行体制の強化

#### 現状と取組の方向性

多様なニーズへの対応、広範な事務処理、職員一人当たりの業務負担の増加などにより、地方公共団体における事務処理リスクが拡大する傾向にあります。限られた人員においても、住民から信頼される行財政経営を行うため

に、職員は法令等を遵守しつつ、適正に業務を執行することがより一層求められています。

このため、職員が安心して、また効率的・有効的に業務を進め、組織本来の目的を達成するために、組織内のルールや仕組みを常に改善していくことが必要です。

また、研修やマニュアルの整備など、業務を遂行する上で必要な情報が全ての職員に適時かつ適切に伝達され、正しく理解され、組織内の全ての職員に共有されることも重要です。

本市においても、職員アンケートにおいて、多くの職員が業務の負担を感じていることを鑑みると、事務処理リスクは今後拡大する可能性があり、職員が適正な事務処理を行うための対応が必要です。

このことから、現状において実態と乖離している条例や規則の見直しなど、非合理で非効率なルールや仕組みを見直し、業務が適正に円滑に効率よく遂行できるよう、内部事務の合理化に取り組みます。

## **主な取組内容**

### **・ 内部共通事務の合理化**

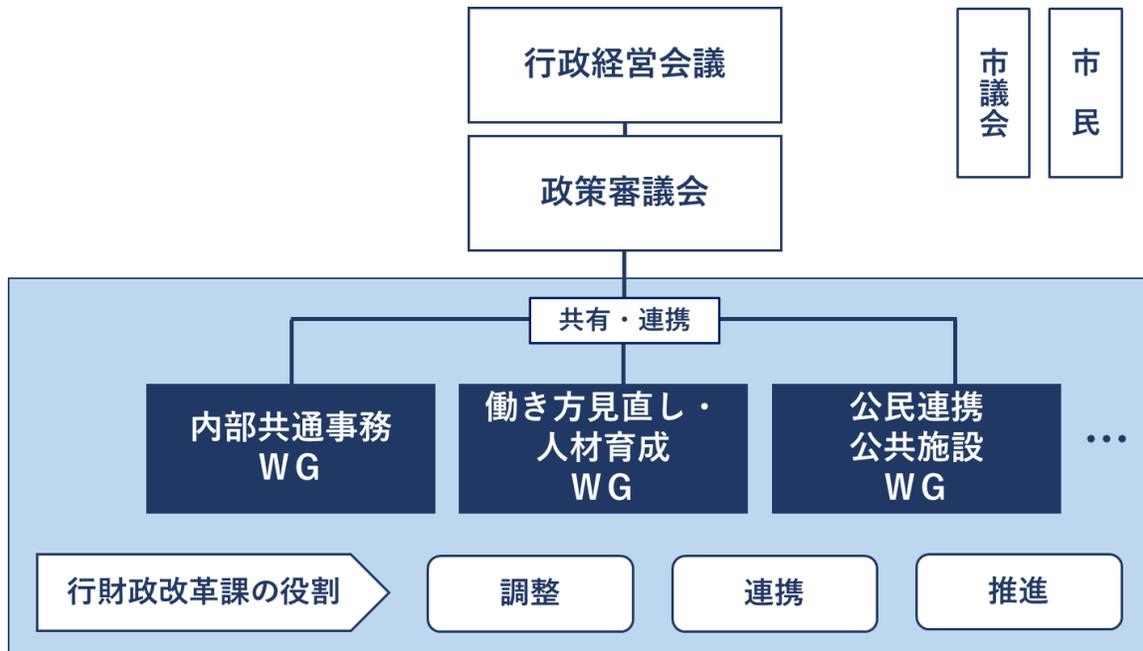
会計処理や契約事務など内部共通事務の処理手順について、過剰な規制などによる非効率な処理を合理的に見直すことにより、内部共通事務処理と意思決定の効率化を図ります。

### **・ 各種マニュアルや事務手順書等の充実と整備及び共有**

内部共通事務における各種マニュアルの継続的見直しに取り組み、現状では作成されていない内部共通事務マニュアルについては、各関連部署と連携を図りながら整備します。また、職員研修など、職員全員に共有されるような仕組みづくりに取り組みます。

さらに、業務の標準化を図る手法を検討し、属人化の防止と、ヒューマンエラーの軽減に取り組みます。

## 6 推進体制



各取組の推進は、必要に応じてワーキンググループ（WG）を設置し、ワーキンググループでの検討内容を政策審議会において定期的に共有・連携し、必要な場合は行政経営会議に諮り推進していきます。また、主な取組以外についても、必要に応じて随時、取組を追加し、政策審議会において内容を調査・共有・検討するなど、取組を推進します。

行財政経営指針におけるワーキンググループの事務局を行財政改革課とし、取組の実現に向け、調整、連携機能を果たし、取組を推進します。

