

差替

佐世保市行革推進プラン 2022-2027

未来志向の自治体経営 スリムからスマートへ

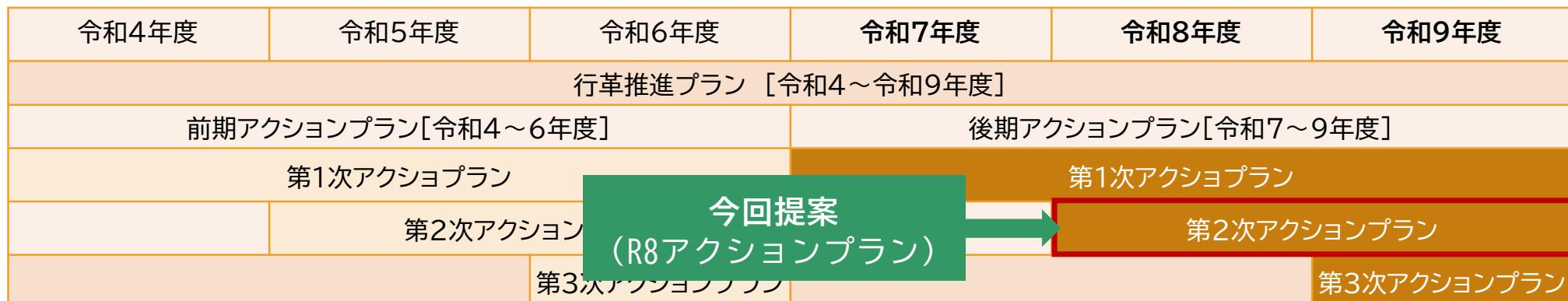
第2次アクションプラン（2026）
見直内容説明資料

佐世保市行政経営改革部

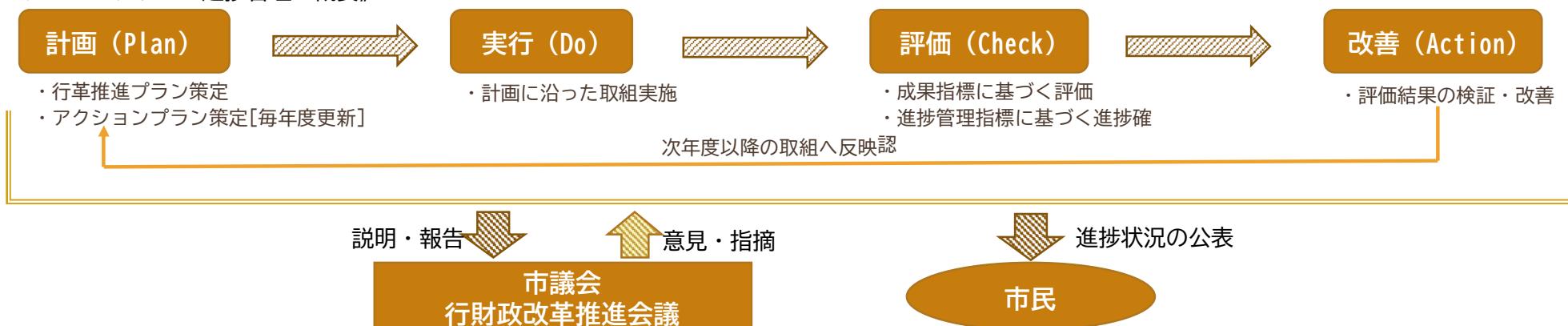
1 アクションプランの計画期間と進行管理

- ✓アクションプランは、計画の期間内で前期アクションプラン[令和4～6年度]、後期アクションプラン[令和7～9年度]に分けて作成し、それぞれ、毎年度見直しを行います。
- ✓毎年度後に成果指標に基づき取組の評価するとともに、各取組ごとに設定した進捗管理指標と照らし合わせて、進行管理を行います。
- ✓計画(Plan)、実行(Do)、評価(Check)、改善(Action)のPDCAマネジメントサイクルにより効果的な展開を図るとともに、「佐世保市議会」や「佐世保市行財政改革推進会議」(附属機関)へ進捗状況の説明を行い、いただいたご意見を次年度以降の取組に反映していきます。

《アクションプランの計画期間》



《アクションプランの進捗管理の概要》



2 アクションプラン見直しの考え方

①前期アクションプランの評価（R 6まで）



②評価結果からKeep（できたこと/続けること）・Problem（問題だったこと/課題）を整理



③ Keep、ProblemからTry（後期アクションプランで取組が必要なこと）を整理

K

P

Keep

（できたこと/続けること）

Problem

（問題点・課題）

T

Try

（次に取組が必要なこと）



第2次アクションプラン 主な取組内容の見直し

- 支払いのキャッシュレス対応
税外公金への地方税統一QRコード（e-L-QR）によるキャッシュレス決済システムの導入
- 窓口業務改革の推進
窓口受付時間の見直し
- 業務改善事例・手法庁内へ情報発信
デジタルツール活用人材の育成

3 第2次後期アクションプラン取組整理表

戦略区分	取組項目名	区分	主担当課	今回見直し
(1)行政経営サイクルの確立	KPI評価に基づく事業改善の促進	継続	政策経営課・財政課	
	総合計画審議会による事業チェック	継続	政策経営課	
	政策・施策体系に合わせた組織・機構の見直し	継続	行政マネジメント課	
	部局横断的な課題解決を図るための制度運用	継続	行政マネジメント課	
(2)行政のデジタル化等による業務変革	市役所に行かなくてもできる手続きの拡大	継続	DX推進課	
	書かない・待たない窓口の実現	継続	DX推進課	計画工程を見直し
	相談チャネルの拡充	継続	DX推進課	
	支払いのキャッシュレス対応	継続	DX推進課	計画工程を見直し
	デジタルデバイド対応	継続	DX推進課	
	情報発信の最適化	継続	DX推進課	指標を見直し
	市民・事業者の意見の効率的・効果的な活用	継続	DX推進課	
	事務作業の削減・省力化	継続	DX推進課	
	様々なデータを活用した業務の高度化	継続	DX推進課	
	時間・場所にとらわれないスマートワーク環境	継続	DX推進課	
	自治体情報システムの標準・共通化	継続	DX推進課	
	業務単位での見直し検討会等の実施	新規	行政マネジメント課	
	業務の集約処理	新規	行政マネジメント課	
	窓口業務改革の推進	新規	行政マネジメント課	計画工程を見直し
	施設管理の集約化	新規	行政マネジメント課	
	業務改善事例・手法を庁内へ情報発信	新規	行政マネジメント課	計画工程を見直し
	庁内共通事務の標準ルール運用	継続	行政マネジメント課	
	地方分権改革に関する提案	継続	行政マネジメント課	
	オフィス環境の見直し	継続	行政マネジメント課	
(3)官民共創の推進	PPP/PFI対象事業の可視化	継続	行政マネジメント課	
	新たな委託制度の調査・研究	継続	行政マネジメント課	
	民間事業者からの提案制度構築	継続	行政マネジメント課	
	包括連携協定の活用推進	継続	行政マネジメント課	

3 第2次後期アクションプラン取組整理表

	戦略区分	取組項目名	区分	主担当課	今回見直し
2 組織・人材マネジメント改革	(1)組織・人材の活性化	人材の活性化に資する人事制度の導入	継続	職員課	
		若手職員のフォローアップ制度の導入	継続	職員課	
		市長と職員の意見交換会（M STEP）の実施	新規	秘書課	
		消防局ジョブローテーションの導入	継続	消防局総務課	
		改善提案制度の導入	継続	行政マネジメント課	
		職員の主体性のある研修体系の再構築	新規	職員課	
		本市が求める職員の確保に向けた採用手法の見直し	継続	職員課	
		獣医師等の資格職の確保	継続	職員課	
		多様な働き方ができる取組の推進	継続	職員課	
		障がい者雇用の促進	継続	職員課	
3 財務マネジメント改革	(2)内部統制の整備	職員のエンゲージメント向上	新規	職員課	
		女性活躍・採用増加のための作業部会の運営	継続	消防局総務課	
		内部統制制度の機能強化	継続	総務課	
		勤務時間の適正管理に向けた取組みの推進	継続	職員課	
		男性の育児休業の取得促進	継続	職員課	
	(3)ワーク・ライフ・バランスの推進	日勤救急隊の導入	継続	消防局総務課	
		業務の繁閑に応じた体制構築	継続	行政マネジメント課	
		類似団体職員数比較による定数の適正化	新規	行政マネジメント課	
		公用車のノンプロ化	継続	行政マネジメント課	
	(1)多様な財政手法の導入（推進）	ふるさと納税寄附額の維持・向上	新規	財政課	
		法定外目的税の導入検討	継続	財政課・観光課	
		広告事業実施要綱の見直し	継続	資産経営課	
	(2)ファシリティマネジメントの推進	公共施設の包括的民間委託の導入	継続	行政マネジメント課	
		集中管理等による公用車保有・管理及び台数の適正化	継続	行政マネジメント課	
		PRE（公的不動産）の売却等の促進	新規	資産経営課	
		設計施工一括発注（DB）方式の導入検討	新規	契約課	

4 アクションプラン 見直す点

1 計画工程を見直す項目

基本方針1 業務マネジメント改革 2 行政のデジタル化等による業務変革

DX推進課

年次計画			令和7年度	令和8年度	令和9年度
△：調査・検討 ○：方針決定 ◎：実施 ⇒：継続実施					
書かない・待たない窓口の実現 (継続)	計画工程	見直し後	⇒ ▶窓口受付支援システム構築	◎ ▶運用 (R8.12～予定)	⇒ ▶運用
窓口受付支援システムの導入による 市民サービスの向上を目指します。			—	①7件 ②100%	①7件 ②100%
進捗管理指標 ①作成支援対応手続き数 ②作成支援対応手続き利用率		見直し前	◎ ▶窓口受付支援システム導入	⇒ ▶運用	⇒ ▶運用
			①7件 ②100%	①7件 ②100%	①7件 ②100%

【工程の延期】

総合行政システムの本稼働が令和8年度に延期となったことに伴い、令和7年度は、窓口受付支援システムの構築作業を行い、書かない・待たない窓口の運用、市民へのサービス提供開始については、令和8年度に延期するもの。

4 アクションプラン 見直す点

1 計画工程を見直す項目

基本方針1 業務マネジメント改革 2 行政のデジタル化等による業務変革

DX推進課

年次計画		令和7年度	令和8年度	令和9年度
△：調査・検討	○：方針決定	◎：実施	⇒：継続実施	
支払いのキャッシュレス対応（継続） 窓口及び財務納付書でのキャッシュレス決済利用率が低いという課題があるため、引き続き利用率向上に向けた取り組みを行います。また、小規模現金取り扱い窓口（指定管理者を含む）のキャッシュレス化及びさせぼeコインの活用についても対応を検討していきます。今後、全庁的な対応が必要となる公金納付のデジタル化については、検討を進めていきます。	計画工程	◎ ▶対象手続の拡大 ▶決済手段の追加	◎ ▶対象手続の拡大 (個別システム改修) ▶決済手段の追加	⇒ ▶対象手続の拡大 ▶決済手段の追加
	見直し後	財務8% 窓口35%	財務9% 窓口40%	財務10% 窓口45%
	進捗管理指標 キャッシュレス化決済利用率	見直し前 ↑	◎ ▶対象拡大	⇒ ▶対象拡大
			財務8% 窓口35%	財務10% 窓口45%

【取組の拡充】

個別システム改修により、アクションプラン策定時には想定していなかった「税外公金」への地方税統一QRコード(e-L-QR)活用拡大を図るもの。あわせて、計画工程について文言整理を行うもの。

個別システム改修により対象となる手続き(7件)

使用料（一部）、道路河川占用料、港湾使用料、霊園使用料、母子父子寡婦福祉資金貸付金、学校給食費、奨学金

- <参考> すでにキャッシュレス決済可能となっている手続き、及び決済手段
- ◆ 手続き 市県民税、国民健康保険税、保育料、証明書発行手数料など 各種使用料手数料
 - ◆ 決済手段 PayPay、クレジットカード、ネットバンキング決済
 - ◆ 導入済窓口 戸籍住民窓口課、市民税課、全支所の窓口

4 アクションプラン 見直す点

1 計画工程を見直す項目

基本方針1 業務マネジメント改革 2 行政のデジタル化等による業務変革

行政マネジメント課

年次計画 △：調査・検討 ○：方針決定 ◎：実施 ⇒：継続実施			令和7年度	令和8年度	令和9年度
窓口業務改革の推進（新規） 窓口での受付後の事務処理における情報の共有化により市民サービスの向上や受付時間の見直しなど、効果的で効率的な窓口に向けて改革を行います。	計画工程	見直し後	△・○ ▶実施方法の検討	◎ ▶見直し内容の一部実施と拡充検討	⇒ ▶見直し内容の拡充を実施
		1回	1回	1回	1回
進捗管理指標 窓口業務改革プロジェクトチームの実施回数	見直し前	△・○・◎ ▶実施方法の検討と一部実施	⇒ ▶見直し内容の拡充を検討	⇒ ▶見直し内容の拡充を検討	⇒ ▶見直し内容の拡充を検討
		1回	1回	1回	1回

【工程の前倒し】

市民サービスの向上と働き方の改善を目指し、全庁的な窓口業務改革の検討を進めることとしているが、書かない窓口の導入が令和8年度へ後ろ倒しとなったことからこれを反映させつつ、受付時間の見直しなど、早期に実施可能なものは即時実行に移すことを目指すものとして文言の整理を行った。

4 アクションプラン 見直す点

1 計画工程を見直す項目

基本方針1 業務マネジメント改革 2 行政のデジタル化等による業務変革

行政マネジメント課

年次計画 △：調査・検討 ○：方針決定 ◎：実施 ⇒：継続実施			令和7年度	令和8年度	令和9年度
業務改善事例・手法を庁内へ情報発信 (新規)	計画工程	見直し後	△・○	◎	⇒
BPRの成功事例や業務効率化に係るツール（RPAやAIなど）について、庁内への情報発信を行い、改善事例の横展開やRPA等のツールの利用を促進し、全庁的な業務効率化を推進します。			▶実施方法の検討とシステム構築	▶情報発信の実施、ツール活用人材の育成・利用促進	▶情報発信の実施、ツール活用人材の育成・利用促進
			4回	4回	4回
進捗管理指標 情報発信回数		見直し前	△・○・◎	⇒	⇒
			▶実施方法の検討と情報発信の実施	▶情報発信の実施	▶情報発信の実施
			4回	4回	4回

【取組の追加】

RPAやAI－OCRなどのデジタルツールについては、所管する行政マネジメント課において専ら作成・支援を行っているが、人的リソースには限界があるため、将来的な全庁活用を目指すものとし、研修等の実施を通じてデジタル人材の育成する取組みを追加するもの。

4 アクションプラン 見直す点

2 指標を見直す項目

基本方針1 業務マネジメント改革 2 行政のデジタル化等による業務変革

DX推進課

年次計画		令和7年度	令和8年度	令和9年度
△：調査・検討 ○：方針決定 ◎：実施 ⇒：継続実施	情報発信の最適化（継続） 市ホームページをデジタル広報の中心とし、SNSなどの各ツールの特性を生かした、かつ利用者ニーズに対応した情報を発信することで、より効果的な広報の実現を目指します。LINEによる情報発信コンテンツについても拡張の検討を行います。また、既設のSNSチャネルについて最適化を進めます。	計画工程	⇒	⇒
見直し後	進捗管理指標 <u>広報広聴アンケートの広報満足度</u>	▶検討・最適化 -	▶検討・最適化 87%	▶検討・最適化 92%
見直し前	進捗管理指標 市ホームページアクセス数	▶検討・最適化 5,252,800件	▶検討・最適化 5,566,400件	▶検討・最適化 5,880,000件

【適切な指標への変更】

情報発信手法が様々ある中、情報発信の最適化を測る指標として、より適切と考えられることから**令和8年度からは広報広聴アンケートの広報満足度をKPIとして設定する。**

※広報広聴アンケートとは 令和5年度から広報広聴課において毎年webアンケート形式により実施している「佐世保市の広報広聴に関するWEBアンケート調査」。

＜参考＞ 令和6年度 実施期間：令和7年1月20日～令和7年2月14日 回答数1,169件 満足度76.8%
(詳細な結果は佐世保市ホームページにて公表)