

徳島市行財政改革推進プラン 2021 の取組状況について 【令和 3 年度～令和 6 年度】

1 概 要

「徳島市行財政改革推進プラン 2021」（以下「現行プラン」という。）では、社会環境の変化に迅速に対応できる行政運営機能の強化や、財政構造の改善に主眼を置き、「3つの基本方針」と「8つの戦略」に基づき「40の具体的な取組項目」に沿って、スピード感をもって行財政改革に取り組んだ。

その成果として、職員配置の適正化においては、職員数を 16 人削減し、限られた人員や財源を最大限活用しながら、組織及び運営の合理化を推進できた。

また、財政構造の改善においては、財政調整基金と減債基金を合わせた基金残高が、令和 2 年度末の 55.8 億円から令和 5 年度末には 98.5 億円まで回復し、財政の健全度を表す健全化判断比率のうち「実質公債費比率」や「将来負担比率」についても着実に改善している。

(1) 市民参加の推進

市民にとって関心が高いテーマについて、徳島市公式 L I N E の機能を拡張し、セグメント配信、チャットボットサービスなどを追加することで、効果的・効率的な情報発信を行ったほか、記者会見の様子を直接市民に届けるため動画公開を開始した。また、協働による新たなまちづくり事業を見直し、時代に合わせた市民が求める支援を提供するとともに、まちづくり協働プラザと連携しながら、NPO 等からの様々な相談に適切に対応した。

(2) 行政運営機能の強化

デジタル化の推進を図るため、各所属にデジタル担当職員を選任し、デジタル人材を確保・育成するとともに、A I や R P A を業務に導入することで、事務の迅速化や業務の効率化を図った。また、マイナンバーカードを利用した行政手続のオンライン化や市民目線に立った窓口の検討・設置を行い、市民サービスの向上に取り組むとともに、持続可能な行政サービスのあり方を検討した。

また、多様化する行政課題に的確に対応できる業務体制の整備を図るとともに、市民サービスの水準の維持及び向上に留意し外部委託を推進したほか、多様な主体との連携の推進により、民間活力等を積極的に活用することで、地域課題の解決につながる事業を実施した。

(3) 健全な行財政基盤の確立

スマートフォンのアプリによるキャッシュレス決済の導入や地方統一QRコードが記載された納付書の発行等により、市税等の納付方法の多様化を進め、利便性と徴収率の向上を図ったほか、国の支援制度や補助金等の有効活用、官公庁オークションによる公用車の売却などにより、更なる財源確保に取り組むとともに、ふるさと納税については、返礼品の充実やふるさと納税ポータルサイトの拡大、パートナー企業数の増加を進め、寄附額の増加と本市の魅力発信につなげた。

また、用途廃止された法定外公共物の速やかな処分や、未利用財産の積極的な有効活用のほか、公共施設の最適化については、計画的な維持管理計画を推進し財政負担の低減や平準化を図るとともに、就学前教育・保育の最適化や、学校規模の適正化の取組として、市立教育・保育施設の集約や、小中学校の再編に向けた検討を推進した。

2 主な実績〈「3つの基本方針」「8つの戦略」「40の取組項目」別〉

具体的な取組項目については、別添 別冊 1 のとおり。

【基本方針 1】市民参加の推進

戦略 1 市政に参加しやすい環境づくり

取組項目 1 市政情報の積極的な発信

- (1) 市民の災害に対する意識醸成や早期避難を促すため、台風接近時における避難所開設や災害対策本部設置等の情報など、災害情報を一本化したホームページを整備するとともに、市民にとって関心が高いテーマについて効果的・効率的に情報発信するため、徳島市公式LINEの機能拡張を実施し、セグメント配信、チャットボットサービス、防災機能（ハザードマップ、避難所検索機能等）を追加した。
- (2) 記者会見の様子を直接市民に届けるため、冒頭から発表項目以外の質疑応答まで、記者会見全体の動画公開を開始した。

取組項目 2 広聴機能の充実

市政に対する市民との情報共有及び市政への市民参加促進のため、ホームページ及び市民ポストに寄せられた意見・提案と、それに対する市の回答をホームページに公開した。

戦略 2 活力ある地域社会の実現

取組項目 6 NPO等との協働の活性化

時代に合わせ必要に応じた制度設計を行い、市民が求める支援を提供することで、将来の地域の担い手である若者を含む多様な主体とともに、協働によるまちづくりを推進した。

取組項目 7 協働推進のための人材育成

まちづくり協働プラザと連携しながら、NPO等からの様々な相談に適切に対応するとともに、これまで育成してきた若手人材や、支援している市民活動団体とも連携しながら、地元の大学や県外、オンラインでの研修や発表の場を設け意識の向上を図った。

取組項目 9 自主防災体制の充実

- (1) 全ての地区で、自主防災連合組織が結成されたことで、「徳島市自主防災連合組織連絡協議会」が設立され、各地区自主防災連合組織活動の連携・協力体制を確立した。
- (2) 各地区自主防災連合組織の訓練啓発活動に対し助成を行うことで、地域の自主防災体制の充実・活性化、防災思想の普及啓発を図るとともに、各小中学校で移動消防署を実施し、将来の地域における防火・防災リーダーの育成に努めた。

【基本方針 2】行政運営機能の強化

戦略 3 「新たな日常」の実現

取組項目 10 デジタル化の推進

- (1) デジタル化の推進を図るため、各所属にデジタル担当職員を選任し、デジタル人材を確保・育成するとともに、業務の利便性向上やペーパーレス化による経費削減に取り組むため、タブレット端末等を利用したペーパーレス会議システムを導入し、庁内の会議や打合せに積極的に活用した。

- (2) 保育所等の入所選考事務にA Iを活用することで、事務の迅速化による市民サービスの向上や職員の働き方改革につなげるとともに、会計事務へのR P A導入や、会議や打合せなどにおける会話や発言等を自動で文字起こしできるA I音声文字起こしサービスを導入することで業務の効率化を進めた。

取組項目 12 市民サービスの向上

- (1) 手続書類の見直しを行い、押印を廃止することで、市民の利便性の向上と事務の効率化を図った。
- (2) マイナンバーカードの普及状況や、デジタル化などの支所を取り巻く環境の変化を踏まえ、今後の支所のあり方について検討を行うとともに、遠隔窓口相談システムを活用した市民サービスの向上と事務の効率化を検証した。
- (3) 「おくやみコーナー」の設置や、住民課等の請求書類の記載台に、マイナンバーカードをかざすことで請求書類の一部が記載不要となる機械を導入することなどにより市民の負担軽減につなげ、窓口サービスの向上を図った。

取組項目 13 ワーク・ライフ・バランスの実現

- (1) 民間企業と連携し、育児休業を取得予定又は検討している職員（男性・女性）及び育児休業等取得並びに家事・育児への参加促進について理解を深めたい職員（同僚・管理職等）を対象とした「みんなの育休研修」を実施し、育休・育児に伴う休暇の取得促進を図った。
- (2) 「徳島市特定事業主行動計画」について、徳島市特定事業主行動計画策定・実施委員会において、取組実績等の検証を行うとともに必要に応じ目標数値の改定を行った。また、次期計画に職員の意向を反映させるため、全ての職員を対象としたアンケートを実施した。

戦略 4 戦略的な組織体制の構築

取組項目 15 総合的・機動的な組織の整備

総合計画をはじめとする主要な各計画が連携し、整合性を図りながら、様々な課題に柔軟に対応できる組織体制の構築や、多様化する行政課題に的確に対応できる業務体制の整備について検討や見直しを実施した。

取組項目 16 外部委託の推進

- (1) 「アウトソーシング推進に関するガイドライン」を見直し、労働関係法令の例示や、モニタリング等の定期的な実施について周知を行うとともに、市民サービスの水準及び維持向上に留意し、行政責任の確保を前提とした上で、現業職場の今後のあり方について検討した。
- (2) 学校給食調理業務については、中学校 9 校で外部委託を実施するとともに、学校給食民間委託検討委員会を開催し、外部委託におけるモニタリング及び効果検証を行い、安全で安心な学校給食の安定した運営を行った。

取組項目 17 危機管理体制の整備

- (1) 南海トラフ地震発生時における来庁者や職員の安全確保、応急救護及び避難行動について訓練を実施し、職員の対応能力向上を図った。
- (2) 災害発生直後の混乱期に受援活動を円滑に進めるため、受援計画検証訓練の実施により各対策部で課題を共有した。

取組項目 23 適正な事務処理の推進

市民からの一層の信頼確保に向けて、職員一人ひとりが実践すべき行動規範をまとめた「徳島市コンプライアンス基本方針」を策定するとともに、各所属にコンプライアンス推進主任を選任した上で研修を実施するなど、全庁を挙げてコンプライアンス意識の徹底を図った。

戦略 5 多様な主体との連携

取組項目 24 産官学との連携の推進

- (1) 民間事業者との連携を推進するため、徳島市 S D G s 公民連携プラットフォーム「Co×Lab Tokushima」を開設し、民間企業等から事業提案を受け付け、担当課のマッチング、新たな連携に向けた検討を行うとともに、33 社及び 4 大学等と包括連携協定を締結し、地域課題の解決につながる事業を実施した。
- (2) 公用車の配置台数を最適化することで業務の効率性向上や財政負担の軽減につなげるとともに、限りある資産を有効活用するため公用車シェアリング実証実験を実施した。
- (3) ごみの減量と再資源化を図るため、民間事業者との連携により、新たに「徳島市認定田宮エコステーション」を開設した。

【基本方針 3】健全な行財政基盤の確立

戦略 6 財政構造の改善

取組項目 26 効率的な予算編成の推進

当初予算編成において、各部局の創意工夫により経費削減等が図られた事業について効果額を算出し、枠配分額に上乗せする「インセンティブ加算制度」を実施した。

取組項目 29 市税等徴収率の向上と適正な債権管理の推進

- (1) スマートフォンのアプリによるキャッシュレス決済の導入や、固定資産税・都市計画税及び軽自動車税種別割の納付書に、地方統一QRコードを記載するなど、納付方法の多様化を進めることで、利便性と徴収率の向上を図った。
- (2) 国民健康保険料において、令和5年度から預貯金照会システム（DAIS）を導入し、照会業務の迅速化と事務の効率化を図った。

取組項目 30 事務事業の見直し

- (1) 人口減少に対応した持続可能な污水处理システムの構築を目指し、「徳島市污水適正処理構想」を改定するとともに、同構想において集合処理区域から個別処理区域へ変更した区域については、合併浄化槽への転換等の補助費を増額するなど、污水处理施設の整備を促進した。
- (2) 「受益者負担の適正化に関する指針」に基づき、市民負担の公平性・公正性を検証した上で、使用料・手数料について検討した。
- (3) 公民館で実施している生涯学習事業をコミュニティセンターの指定管理事業とし、コミュニティセンターへの統合を進めた。

取組項目 32 生活保護の適正実施

医療扶助費の適正化を図るため、電子レセプトシステム等を活用した診療報酬明細書の点検強化を図るとともに、医療情報を分析し、医療機関への確認、該当者への指導、指導結果の分析を実施した。

取組項目 33 特別会計・企業会計の経営の適正化

- (1) 各会計における自律的観点から、収益の確保や経費削減の取組を推進し経営力の強化につなげることで、基準外繰出金を最小限に抑制した。

- (2) 介護保険事業特別会計において、新たなソフトウェアを活用し、疑義のあるケアプランを抽出するとともに、不適切なケアプランを発見した場合には、過誤調整や再請求を依頼することで、介護給付費の適正な給付につなげた。
- (3) 商業観光施設事業会計の経営の安定化を図るため、利用料金の改定を行うとともに、指定管理者との連携により修繕費等の費用削減や利用促進に向けたイベントを開催した。

戦略7 更なる財源確保

取組項目 34 多様な財源の確保

- (1) デジタル田園都市国家構想交付金（旧 地方創生推進交付金）について、各課と連携を図りながら、既認定計画の進行管理、新規計画の検討や効果検証を行い、国の支援制度や補助金等の活用を図るとともに、財源を確保した。
- (2) 官公庁オークションにより、消防支援自動車、屈折はしご付消防車、救助工作車、救急車、塵芥収集車等を売却し、財源を確保した。

取組項目 36 ふるさと納税の推進

- (1) 阿波おどりチケットや旅行・飲食に使える電子クーポンなど、体験型返礼品を充実させるとともに、ふるさと納税ポータルサイトを拡大し、パートナー企業数の増加や返礼品数の増加に努め、寄附者の利便性向上と寄附額の増加につなげた。
- (2) 徳島市公式LINEにおいて、ふるさと納税へのセグメント登録を促し、登録者に対して、ふるさと納税をはじめとした徳島市の魅力に関する最新情報を定期的に発信することで新規寄附者やリピーターにつなげた。

戦略8 経営資源の有効活用

取組項目 37 公有財産の処分・活用

- (1) 用途廃止された法定外公共物の速やかな処分や、未利用財産の効果的な活用に関するサウンディング型市場調査を実施するとともに、新たに、プロポーザル方式での売却を実施することで、更なる歳入の確保を図った。

- (2) 学童保育クラブの定員超過クラブ分割による規模の適正化や未整備校区への新設など、学童保育環境の充実に取り組んだ。

取組項目 38 公共施設の最適化

- (1) 教育環境の質的向上を図るため、中学校の長寿命化工事を実施し、財政負担の平準化を図りつつ、学校施設に求められる機能・性能を確保した。
- (2) 指定管理者制度導入施設について、モニタリング実施による年度評価結果を取りまとめ、公表することで、管理運営状況の確認・評価の徹底及び透明性の確保につなげた。

取組項目 39 就学前教育・保育の最適化

「新たな市立教育・保育施設の再編計画」に基づき、5 中学校区において、市立保育所等の市立認定こども園への再編及び私立認定こども園への定員枠移管を実施した。

取組項目 40 学校規模の適正化

市立小中学校の適正規模・適正配置及び通学区域並びに教育環境の整備に係る必要な事項についての調査及び審議を行う諮問機関を設置し、再編に向けた検討体制を整備した。

推進プランでは、全庁をあげて行財政改革に取り組み、以上のような成果をあげた。

しかしながら、予想をはるかに超える人口減少や少子高齢化の進行、市民生活にも多大な影響を与える物価高騰や地球温暖化による気候変動、自然災害の甚大化など、行政を取り巻く環境は一段と厳しさを増している。

こうした社会環境の変化とともに拡大する行政需要や市民ニーズの多様化・複雑化に柔軟に対応し、総合計画の政策を下支える健全な行財政運営を確立するため、「徳島市行財政改革推進プラン 2025」を策定し、行財政改革を引き続き推進していく。