

第3章 取り組むべき政策に基づく施策項目

第1の政策



「市民主体の透明性のあるまちづくり～市民参画と情報共有～」

- 1) 様々なコミュニティとの連携
- 2) 市政情報の積極的な共有

第2の政策



「デジタル社会の推進～スマート自治体への転換～」

- 1) ICT（情報通信技術）の積極的な活用
- 2) 社会生活のデジタル化の推進

第3の政策



「効率的・効果的な行財政運営～改革の継続と新たな改革～」

- 1) 事務事業の見直しと効率化の推進
- 2) 公共施設等総合管理計画の着実な実行
- 3) 受益者負担および補助金・負担金の適正化
- 4) 広域連携の推進
- 5) 財政の健全化

第1の政策

「市民主体の透明性のあるまちづくり～市民参画と情報共有～」

1) 様々なコミュニティとの連携

これまで、市内各まちづくりセンターを拠点として、各地域まちづくり協議会が自発的にコミュニティビジネスの取組を始めるなど、少しずつ市民が主体となった独自性のあるまちづくりが進んでいます。また継続的な活動を行うことができる市民活動団体などの新たな担い手を育成するため、ボランティア・NPO法人の育成支援などに取り組んできました。しかし、取組が少しずつ進んできているとはいえ、地域を形成するそれぞれのコミュニティにおいて自主的な動きをもっと活発化し、自立した運営が可能となる自主財源の確保などができるような取組の支援については今後も継続的に必要となります。

持続可能なまちづくりを推進していくためには、地域活動の横のつながりを強化し、まちづくり活動へ今後の担い手となる若者の参画促進を進める必要があります。行政だけではなく市民をはじめとする本市に関わる多くの人々がそれぞれの役割を担い、それぞれの強みを生かし、自らできることに主体的に取り組む意識を持つことでより良い施策を展開していくことができます。市内には各区や地域まちづくり協議会があり、地域住民が主体となって地域での支え合いの推進をはじめ多彩な活動をされていますが、昨今は地域福祉や想定外の災害時など、行政ができる公助の手が届かない場合には特に地域の協力（共助）が重要であり、今後ますます必要になってきています。地域コミュニティだけではなく、ボランティアやNPO法人などに担ってもらう役割が増加することも考えられるため、様々なコミュニティとの連携を推進していきます。

また、地域運営組織への支援を強化し、新たな担い手となる地域の人材やノウハウなどにより地域課題の解決をビジネスの手法で取り組むコミュニティビジネスなども積極的に支援していきます。

◆具体的な取組内容◆

- 地域まちづくり協議会をはじめとした市民活動の活性化を図り、多様なコミュニティへの支援を行います。
- 地域内での課題を地域で解決していくため、行政も連携してコミュニティビジネスの展開を積極的に推進し、問題解決に繋げるように支援していきます。

【大綱期間終了時のめざす姿】

各地域において多様なコミュニティが形成され、市民の積極的な参画のもと、それぞれの地域の課題をビジネスの観点により解決していくコミュニティビジネスが積極的に行われている。また、地域活動が活性化し持続可能なビジネス・地域づくりが行われている。

2) 市政情報の積極的な共有

市政情報の発信については、広報紙の発行やホームページ、SNSなどを活用して、広く市民の方に情報が届くよう発信してきました。また、平成30年度（2018年度）には新たに公式アプリを開発し、令和2年（2020年）12月からは国内の利用者が多く効果的な情報発信手段として、LINEを活用するなど幅広いツールで市の情報を届けられるよう努めています。

必要な人に必要な市の情報が届き、積極的に共有できるよう、あらゆる世代に有効的な手段を用いて発信し、市民と行政が協働し自助・共助の力の向上につながるようにしていく必要があります。

市政情報については、市民視点を積極的に取り入れ、市民が知りたい情報を共有できるよう、広報紙をはじめとしてホームページやSNSなどあらゆる手段を用いてより積極的な発信に努めます。また、オープンデータの取組を進め、市の保有している行政情報を市民と共有することで、積極的な市民参画を進めます。

◆具体的な取組内容◆

- 市民に必要な情報をより幅広く発信できるよう、発信方法の充実を図ります。
- 世代や目的に応じて、必要な方に分かりやすい市の行政情報を発信することで、市民の積極的な地域活動や市政への参画を推進します。

【大綱期間終了後のめざす姿】

市の情報が必要な人に適切に届き、市民が積極的に市政情報を知ることによって、市政への参画と地域での活動に参加する環境が整い、地域における住民主体のまちづくりが進んでいる。

第2の政策

「デジタル社会の推進 ～スマート自治体への転換～」

1) ICT（情報通信技術）の積極的な活用

事務事業の見直しの取組においてマイナンバーカードの有効活用として、各種証明書のコンビニ交付など行政サービスの提供と窓口業務の改革に取り組んできました。また令和2年度（2020年度）には、コンビニにある多機能型複合機（マルチコピー機）と同等の機能を持つ証明書発行用の機器を東庁舎1Fフロアに設置するなど更なる利用拡大に努めています。新型コロナウイルスの影響により新しい生活様式への対応が求められている中で、デジタル化への取組は窓口業務も含めさまざまな行政手続に適応していく必要があります。またデジタル化により、すべての人が等しくサービスが受けられるようデジタル・デバイドの解消が必要となります。

人口減少社会に対応するために少ない人員で効率よく業務を継続することが求められている中、市民ニーズや地域課題は多様化しています。ICTを積極的に活用して窓口業務の見直しを行い、サービスの向上と業務の負担軽減に努めます。また、マイナンバーカードの活用は今後も拡大されていくことからマイナンバーカードの更なる普及に努めます。

◆具体的な取組内容◆

- 行政手続の始めから終わりまでを一貫してデジタルで完結できるサービスに取り組み、市民サービスの向上と行政事務のスリム化を推進していきます。
- 窓口サービスの改革としてデジタル技術を活用した市民窓口対応のオンラインサービス化を推進していきます。
- デジタル・デバイドの解消に取り組み、すべての人が等しくサービスが受けられるように、デジタル化を推進していきます。

【大綱期間終了後のめざす姿】

行政手続のデジタル化により来庁することなく手続が完結し、来庁者の減少によって行政窓口のスリム化が図られている。また、デジタル・デバイドが解消され、誰もが利用しやすく質の高い行政サービスを提供できている。

2) 社会生活のデジタル化の推進

これまでの本市におけるデジタルを活用した行政サービスはホームページやメールなどの情報発信について一定のサービスは提供してきましたが、日常の市民生活に繋がるデジタルを活用したサービスの提供はできていない状況です。現在、ICTやIoTなどの新しい情報通信技術やデジタル技術は急速に進化しており、また、新しい生活様式への変化にも対応できるように社会生活のデジタル化の推進は欠かせないものとなっています。こうした状況から、デジタル技術を活用した新たなサービスを展開していくためには、ビッグデータの活用や市が保有しているデータの公開などに積極的に取組、市民生活が豊かになるデジタル社会をめざすことが必要となります。

行政のデジタル化によって、データやシステムの利活用が幅広く可能となり、行政内部だけではなく民間でも活用される取組ができるようになることから、オープンデータやビッグデータを活用した市民生活にとって便利で利用しやすい公共サービスが提供できるようデジタル化を進めます。

◆具体的な取組内容◆

- 市が保有しているデータのオープンデータ化を進め、民間活用や新たな行政サービスに活用できるようオープンデータの利活用の拡大に努めます。
- デジタル時代に向けて多種多様な公共サービスについて、今後、変化していく生活スタイルに応じたAI、ICTを活用して公共サービスの質の向上を図ります。

【大綱期間終了後のめざす姿】

オープンデータやビッグデータの活用により公共サービスのデジタル化が実現し、便利で快適な市民生活が実現するとともに各公共サービスの運営が効率的に実施されている。

第3の政策

「効率的・効果的な行財政運営 ～改革の継続と新たな改革～」

1) 事務事業の見直しと効率化の推進

市の業務を行う上で、現在までも様々な角度から業務の見直しを行い、5年ごとに定員適正化計画を策定し職員の適正配置を行うよう努めてきました。また平成28年度（2016年度）には課長以上の幹部職員がイクボス宣言を行うなど、職員の働き方についての改革も行ってきました。しかし、令和2年度（2020年度）から感染が拡大した新型コロナウイルスの影響により、職員の働き方についても見直す必要が出てきました。また、年々市役所での業務が多様化・複雑化していく中で、全ての業務を今までと同じ手法により遂行していくのではなく、効率よく業務を進める手法についても更に検討していく必要があります。

今後、業務の効率化のためには、職員の事務効率化への意識改革を進め、職員自身がワーク・ライフ・バランスを確保し、働き方改革を率先して推進していく必要があります。行政サービスの維持・向上を図りつつ、業務手順の見直しや業務の標準化に取り組み、AIやRPAなどを有効に活用することにより事務の効率化を図り、働き方改革とワーク・ライフ・バランスの推進をめざします。

更に、民間活力の導入等も視野に入れ、デジタル化と民間活力の活用を通じて業務効率を改善し、行政として相対的に必要性が低下している業務の縮小などの検討も行い「選択と集中」による事務事業の見直しを図ります。

また、職員の適正配置とともに必要に応じて組織のあり方の見直しと、職員に必要な研修等を行うなど「湖南省人材育成基本方針」に定めるめざすべき職員像を実現するため職員の育成を行っていきます。

◆具体的な取組内容◆

- これまでの事務事業の見直しを図るとともに、行政事務の効率化を実現するために、民間活力やA I・R P Aを積極的に取り入れて行政事務の改革を推進します。
- デジタル化の推進による手続の簡素化および業務のスリム化と業務プロセスの見直しを実行しながら職員の適正配置を行う。
- テレワークの活用など市職員の働き方改革を進めるとともに、資質向上に努めます。

【大綱期間終了時のめざす姿】

デジタル技術を効率よく取り入れることで、単純な入力作業などはA IやR P Aに任せるなど事務処理効率があがっている。職員も適正に配置され、ワーク・ライフ・バランスが確保されている。

2) 公共施設等総合管理計画の着実な実行

これまで平成 28 年（2016 年）3 月に策定している公共施設等総合管理計画に基づき、施設の大量更新に備え本市の身の丈に応じた施設保有量にすべく、公共施設の複合化や長寿命化、廃止等について検討を重ねてきました。しかしながら、個々の施設における個別施設計画が一部を除き策定できておらず、大多数の施設については方向性が明確に定まっていません。また、市有地でも遊休財産となっているところもあり、有効に活用ができていない状況にあります。

今後は令和 3 年（2021 年）3 月策定の各施設における今後 10 年間の方向性を定めた「公共施設等総合管理計画個別施設計画」に基づき、各施設において適切な時期に改修や複合化等を行い、相応の施設保有量の実現、また民間活力の新しい活用等も検討しながら施設管理運営を行っていきます。

また、市が現在保有している遊休財産についても積極的に売払いを行うなど有効に利活用を行い、行政資産の最適化を図ります。

◆具体的な取組内容◆

- 個別施設計画の確実な進捗管理を行い、計画的な施設の管理運営を行います。
- 市遊休地については積極的に売払いや貸付を行うことで有効活用を図ります。

【大綱期間終了のめざす姿】

個別施設計画において示した各施設の方向性に基づき、定期的な進捗管理と維持管理が行われている。また遊休財産となっている市有地は積極的な売払い等を行い有効活用がなされている。

3) 受益者負担および補助金・負担金の適正化

市内公共施設を使用する際の使用料については、現在5年ごとに見直し、適正化を図っています。公の施設は公共の福祉の向上を図るために設置された施設であり、利用しやすいよう使用料は低く設定されています。施設利用の対価として、原則は定められた使用料の全額納付を基本と考えるものですが、施設使用料減免規定により受益者負担の公平性が保たれていないところが見受けられます。また、補助金・負担金についても毎年、見直しを実施しているところですが、補助金等の見直し指針は策定してから月日が経っているため、改訂を行い指針に基づいた金額の見直しをしなければなりません。

公共施設の使用料については、公共性・負担の公平性が保たれるよう、施設使用料適正化指針に基づき、施設利用者に施設利用の対価として応分の負担をしていただき、利用者（受益者）負担を原則とするよう定期的な見直しを実施します。また、補助金・負担金についても定期的な見直しを行い「補助金等の見直し指針」に基づき精査したうえで交付するようにします。

◆具体的な取組内容◆

- 公共施設使用料の定期的な見直しを行い、受益者負担の公平性を図ります。
- 補助金等の見直し指針を改訂し、更なる補助金・負担金の見直しを図ります。

【大綱期間終了のめざす姿】

施設使用料適正化指針に基づく使用料の見直しおよび減免規定の標準基準の見直しも行き、利用者に公平な受益者負担による使用料の徴収が行われている。補助金等の見直し指針の改訂がなされ、指針に基づき補助金・負担金の支出が行われている。

4) 広域連携の推進

現在まで、本市は近隣市町と様々な連携をしてきており、特に甲賀市とは合併前より郡域での広域行政が行われていました。平成16年(2004年)10月の合併以降、2市による連携は甲賀広域行政組合と公立甲賀病院のみとなっていますが、今後の人口減少、高齢化を見据えた広域的な課題について、行政機能の分担や連携を検討し市民サービスの向上や行政事務の効率化を図ることを目的に、平成30年(2018年度)5月「甲賀市・湖南市広域行政協議会」が設立されました。また、近隣の複数市と広域的に様々な分野の情報システムを共同で開発・利用をすることにより、行政事務の効率化やコストダウンを図ってきました。

社会的・文化的に繋がりのある周辺自治体と連携し、共通の課題解決に取り組むことにより、行政サービスの拡大や利便性の向上など様々なサービス水準を上げるため、更なる広域での連携を推進します。

◆具体的な取組内容◆

- システム共同利用による業務の標準化を実現し、行政事務の効率化を図るとともに行政サービス水準の更なる向上に努めます。
- 多様な行政ニーズに応えるため近隣市との連携を図り、市民サービスの向上となる事業の推進を行います。

【大綱期間終了のめざす姿】

広域でのシステム共同利用により業務の標準化が進み、行政サービスの向上と業務の効率化が図られている。また、相互利用できる施設等も増え公共施設の保有数も見直しがなされている。

5) 財政の健全化

市税の更なる徴収率の向上を図るため、以前より行っていた甲賀広域行政組合への市税滞納整理事務については平成 29 年度（2017 年度）に廃止し、発展的な取組として翌年度から滋賀県・甲賀市と共に共同徴収事業を実施しています。一方で、債権管理条例に基づき徴収計画を策定し各債権の収納状況を進捗管理するなど料金等の徴収率の向上にも努めています。さらに、新しい生活様式への対応として非対面で市税等の納付が可能となるようスマートフォンのアプリ決済を導入するなどの取組も行っています。また、平成 27 年度（2015 年度）には 10 年間の長期財政計画を策定し、3 年ごとに見直しを行いながら財政の健全化を図ってきました。

新型コロナウイルスの影響により、今後数年間にわたり税収が減ることが予想される中、市税等の徴収率向上や広告収入などによる収入の確保を行っていく必要があります。次世代に過度の負担をかけることのないよう財政状況をしっかりと分析し、「選択と集中」による事業の見直しを行い、また長期財政計画の見直しを定期的を実施することで、健全な財政運営を図ります。

◆具体的な取組内容◆

- 市税等の徴収率の向上や広告収入、新たな財源の検討等により収入の確保を行います。
- 長期財政計画に掲げる財政健全化に向けた経常収支比率の抑制等の取組を行います。

【大綱期間終了のめざす姿】

徴収率が向上し税収が確保され、税負担の公平性が維持されている。また、長期財政計画の見直しも定期的に行われ、長期的な財政収支の見通しを立てることで財政の健全化を図る方策が明らかになっている。