

高森町行政サービス改革プラン

令和 2 年度～令和 6 年度

令和 3 年 2 月



高 森 町

目 次

1. プランの目的	P 2
2. 取組期間	P 2
3. 基本目標	P 2
4. 3つの基本方針とそれぞれの具体的な方策	P 2
(1) 行政組織の質の向上	
①行政評価による事務事業の見直し	②組織の見直しと定員の適正化
③人材の育成・活用	④5 S の実践
⑤いいむす21に向けた取り組み	⑥働き方改革
⑦AI・RPAの活用	
(2) 行政サービスの質の向上	
①電子申請・電子決済等の導入	②広報・情報提供の充実
③オフィス改革	④民間委託の推進
(3) 財政運営の質の向上	
①財政健全化（歳入の確保）	②財政健全化（歳出の抑制）
③公共施設マネジメントの推進	
5. 改革の進め方	P 6
(1) 推進方法	
(2) 推進体制	
6. 実行計画	P 7

1. プランの目的

高森町ではこれまで「職員数の削減」や「事務事業の見直し」をはじめ、社会経済状況や行政需要の変化に対応した行財政改革（以下「行革」）に取り組んできました。また、平成 27 年度からは第 6 次まちづくりプランに合わせ、行財政改革大綱・アクションプランを策定し、「ヒト（町民や企業の皆さんとの協働・交流・生きがいづくり）」、「モノ（組織や仕組み、情報発信・情報共有）」、「カネ（歳入・歳出の見直し）」の 3 つの方針のもと、行革に取り組んできました。

一方で、高森町においても人口減少、少子高齢化の進行が本格化し、社会保障費の増加や公共施設の老朽化などの社会経済環境の変化に加え、情報技術の劇的な進化や 2027 年に予定されているリニア中央新幹線の開業など、社会環境が大きく変化しています。これらに対応し、高森町で暮らす子ども・大人・シニアが、多様性に富み成長するまちで自己実現できることを目指すため、令和 2 年度より「第 7 次まちづくりプラン」がスタートしました。

第 7 次まちづくりプランに掲げた施策を効果的に推進していくためには、行財政の無駄をなくし、質と効率をより一層高める必要があることから、まちづくりプランの改定に合わせてこれまでの行財政改革大綱から新たに「高森町行政サービス改革プラン」として改定を行います。

2. 取組期間

令和 2 年度～令和 6 年度

※第 7 次まちづくりプランの前期計画期間とします。

3. 基本目標

第 7 次まちづくりプランの着実な推進を図るため、これまで取り組んできた行革の成果や複雑化・多様化する行政課題や町民ニーズの多様化などの社会経済情勢の変化を踏まえ、今後の行革の基本目標として、**時代の変化に即した「質の高い行財政経営」の実現**を目指すこととします。

4. 3 つの基本方針とそれぞれの具体的な方策

（1）行政組織の質の向上

社会情勢の著しい変化に伴い、複雑化・多様化する地域課題や町民ニーズに柔軟かつ迅速に対応し、絶えず町民利益を追求する組織とするためには、町民から信頼され、時代の変化に対応できる人材の育成や組織力の向上が求められます。そのために、人材の育成方法や組織体制見直し、職場環境や仕事のやり方を見直しを常に行い、時代の変化に対応できる質の高い行政組織を目指します。

この基本方針に基づき、次の具体的な方策に取り組めます。

①施策評価による事務事業の見直し

町の全施策を対象に毎年実施する「施策評価」より、各施策の取り組みの評価と検証を当該年度中に行い、民間に委ねることが適当と判断される事業、事業開始当初の目的が達成あるいは一定の水準に達したと判断される事業、社会情勢の変化等により存在意義が薄れた事業、また事業効果の乏しい事業等については廃止もしくは縮小、あるいは実施方法を改善します。

②組織の見直しと定員の適正化

行政需要の変化に的確に対応するため、必要に応じ課・係等の組織全般の見直しを行います。また、限られた人員で質の高い行政サービスを提供するため、各課・係の人員数の固定化を排除し、事務事業量に応じ弾力的な人員配置を行うとともに、事務事業の見直しや効率的な事務処理に努め、職員定数の適正化を図ります。職員採用については、将来的に業務に支障をきたさないよう長期的視野に立ち、年齢層の偏りの是正や令和4年度から予定されている段階的な定年延長等を考慮して計画的に行います。

③人材の育成・活用

平成28年3月に改定した「高森町人材育成基本方針」に基づき、行政の本来担うべき役割を理解し、時代の変化や高度化・複雑化する行政課題に適切かつ柔軟で自律的に対応できる職員の育成に努めます。そのために常に目的を意識して行動できるなど、職員の意識改革に取り組みます。また、人事評価制度を適切に運用します。

④5Sの実践

確実に素早い仕事ができる職場環境をつくり、ヒューマンエラーが起きない職場環境、庁内文化をつくるため、職場の整理・整頓・清掃・清潔・躰を実践します。

⑤いいむす21に向けた取り組み

環境負荷への軽減を常に意識した取り組みができる組織とするため、「いいむす21※」の取り組み目標を継続的かつ積極的に推進します。

※南信州いいむす21：環境改善活動を進行管理する仕組みであり、環境マネジメントシステムの国際規格ISO14001の基本的な取り組みの簡易システムとして、各事業所の実状に合せた環境改善活動を実施し、地域全体で環境保全に挑戦する南信州独自の活動。

⑥働き方改革

町民にとって必要度の低い仕事をやめるなど集中と選択に努め、これまでの仕事のやり方を見直します。また事務を効率化することで、町民と対話できる時間をより多く生みだします。さらにフレックスタイム制の活用やメンタルヘルス対策、在宅ワーク制度等の多様な働き方の研究により職員のライフワークバランスの推進を図ります。

⑦AI（人工知能）やRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）の活用

業務の自動化・効率化に欠かせないツールであるAI（人工知能）やRPA（ロボティック・

プロセス・オートメーション)を積極的に活用します。従来は人間にしかできなかったオフィス業務をRPAに代行させることによって、担当者は他の業務に時間を割くことができるようにし、生産性の向上だけでなく、新たな事業を推進する余裕や町民との対話等直接関わる時間を生み出します。今後は生産年齢人口の減少により人材不足が心配されますが、RPAの導入は、業務改善に大きく寄与することが期待されます。

(2) 行政サービスの質の向上

効率的な行政運営を行うには、町民のニーズを的確に把握し、優先順位を決めて適切に対応することが求められます。また、ICT環境の整備による利便性の向上や様々な媒体による情報提供、民間の知識やノウハウの活用検討を行うなど、より質の高い行政サービスの提供を目指します。

この基本方針に基づき、次の具体的な方策に取り組みます。

①電子申請・電子支払等の導入

町民が来庁しなくても手続きできるなどの利便性を考慮し、各種行政手続きがインターネット上で行える環境を整備します。またすでに導入済みである証明書のコンビニ交付をはじめ、環境整備後の利用者数の増加を図るため、マイナンバーカードの普及に努めます。さらに国の動きに合わせた「申請書等の押印の廃止」に取り組みます。

②広報・情報提供の充実

行政情報を広く町民に伝えるため、音声放送やケーブルテレビ放送、ホームページやSNS、広報誌等、発信する情報に適した媒体を選定し情報発信を行います。また、町からの情報は「伝えるより」も「伝わる」を重視し、その内容や発信のタイミング、伝達方法などを常に検証し、最適な取り組みを進めます。

③オフィス改革

サービスの質を上げる役場づくりと働き手の満足度を上げる役場づくりの両方の目的から、オフィス改革に取り組みます。現在の課題を洗い出し、開放的で来庁しやすく、相談しやすいことに加え、町民と職員がコミュニケーションをとりやすい職場づくりを目指します。また、働き手における残業時間の削減、時間・場所にとらわれない働き方や職員間のコミュニケーションが活発に行われるオフィスを目指します。

④民間委託の推進

業務の性質、経費、町民の利便性を考慮し、民間企業等が有するノウハウや機動性が期待で

（３）財政運営の質の向上

これまでの取組により、将来負担比率などの財政状況を示す指標は改善の傾向にあります。が、社会保障関係費の増加や公共施設等の老朽化への対応などにより、今後も厳しい状況が続いていくことが見込まれています。第7次まちづくりプランの施策を着実に推進しつつ、自主財源の確保や公共施設の適正管理に取り組むことで、持続可能な財政運営の推進を図ります。

この基本方針に基づき、次の具体的な方策に取り組めます。

①財政健全化（歳入の確保）

自主財源の中核をなす町税等の適確な課税と徴収率の向上を図るとともに、企業誘致をはじめとする地方創生の取り組みによる税収入の増加を図ります。また、事業の実施に当たっては、特定財源確保のため、特別交付税や国・県補助金、交付税措置のある有利な起債を積極的に活用します。

②財政健全化（歳出の抑制）

コスト意識を徹底し、電気代、コピー・印刷代（ペーパーレスの推進）、ガソリン代、旅費、郵送料の経常経費や時間外勤務手当等の削減に向けて全庁的に取り組めます。

また③に記載の公共施設等の総合管理計画や個別施設計画の要素を加えた中長期の財政シミュレーションを実施し、計画的な財政経営を行います。

③公共施設マネジメントの推進

町が保有する公共施設については、これら施設の長期的・計画的な管理に関する方針を定めた「公共施設等総合管理計画」及び「個別施設計画」、各インフラの中長期の計画に基づき、計画的な補修による長寿命化、他用途への転換、取壊し等を行っていきます。

5. 行政サービス改革の進め方

(1) 推進方法

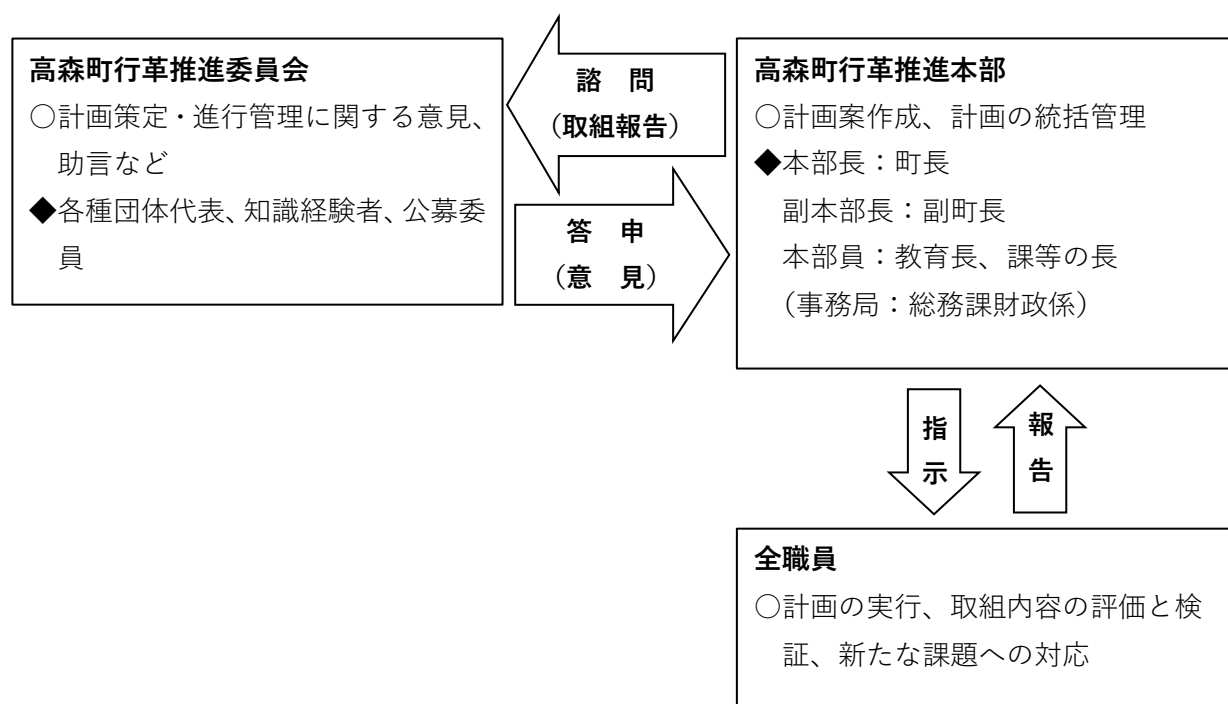
「高森町行政サービス改革プラン」に基づく具体的な取組を計画的に実施するため「実行計画」を策定し、計画に登載した取組事項の進捗状況について、PDCAサイクルに基づき、毎年度点検・評価を行い、随時見直していきます。

(2) 推進体制

改革を着実に推進するため、高森町行革推進本部において進捗管理を行い、毎年度の実施状況の確認及び評価を実施し、計画の実行性を確保します。推進本部の指示の下、全職員において計画の実行、取り組み内容の評価と検証、新たな行政改革に係る課題への対応に努めます。

また、各種団体の推薦による外部有識者や一般公募者で組織する高森町行革推進委員会に対して取組状況の報告を行うとともに、意見や助言をいただき、計画に反映させます。

なお、行革の取組状況は、ホームページなどを通じて公表し、町民の意見を聞きながら行革を一層推進していきます。



6. 実行計画

基本方針	基本方針を実現するための 具体的な方策	目的：目指すべき状態（上段） Ⅰ：活動や成果の指標値（下段）		具体的な活動計画（上段）と活動指標や目標数値（下段）							
				R01	R02	R03	R04	R05	R06		
（１） 行政組織の質の向上	① 施策評価による事務事業の見直し 町の全施策を対象に毎年実施する施策評価により、各施策の評価と検証を経て、その施策につながる事務事業の改善・継続・縮小・廃止・民間委託等を決定します。	目的	施策評価による事務事業の見直しが、組織として定着する			新たな「施策評価シート」を用いて、課長補佐・係長による内部評価を実施（試行）	施策評価の仕組みを改善しながら事業を見直し（試行を継続）	同左（本格施行）	同左（本格施行）	職員全員が評価結果を町民に対して説明できるようになる（定着）	
		Ⅰ1	改善・縮小・廃止等見直した事業数（当初予算案公表時のデータ）	単位	事業	—	数値把握	数値把握	数値把握	数値把握	数値把握
		Ⅰ2	上記見直しによる効果額（一般財源額）	単位	千円	—	数値把握	数値把握	数値把握	数値把握	数値把握
	② 組織の見直しと定員の適正化 行政需要の変化に的確に対応するため、必要に応じ課・係等の組織の見直しを進めます。各組織の人員数も固定化せず、業務量に応じた弾力的な人員配置と業務効率化により定数適正化に努めます。以上にに基づき、職員採用における年齢層の偏在是正やR4年度から予定の定年延長等も考慮し進めます。	目的	常に行政需要の変化に応じた組織の見直しが行われ、定員の適正化が図られる		定数条例に基づく職員の適正配置	同左（継続）	R4定年延長を想定した抜本的定数見直しを実施	同左（継続）	同左（継続）	同左（継続）	
		Ⅰ	職員定数の充足率	単位	%	94.5	96.4	100	100	100	100
	③ 人材の育成・活用 平成28年3月に改定した「高森町人材育成基本方針」に基づき、行政の本来担うべき役割を理解し、時代の変化や高度化・複雑化する行政課題に適切かつ柔軟で自律的に対応できる職員の育成に努めます。そのために常に目的を意識して行動できるなど、職員の意識改革に取り組みます。また、人事評価制度を適切に運用します。	目的	派遣職員が役場に戻ってきたときにその経験等が活かされるだけでなく、派遣先組織の優れた点が役場組織にフィードバックされる		派遣交流と職員研修の励行	同左（継続） 派遣から帰還した職員による成果共有機会の設定	同左（継続） 組織として必要な要素を補える派遣先組織の選定	同左（継続） 派遣先組織の優れた点を役場に取り入れる	同左（継続）	同左（継続） 派遣先組織の優れた点が役場に定着	
		Ⅰ1	人事交流（派遣）職員数	単位	人	6	5	4	4	4	4
		Ⅰ2	研修への自発的な参加職員数	単位	人	30	40	50	50	50	50
	④ 5Sの実践 確実に素早い仕事ができる職場環境をつくり、ヒューマンエラーが起きない職場環境、庁内文化をつくるため、職場の整理・整頓・清掃・清潔・躰を実践します。	目的	役場庁舎が確実に素早い仕事ができる環境になる		文書目録システムの導入	書庫の整理を実施	電子決裁システムを導入する	公文書の電子データの保有年数基準の運用を徹底する	同左（継続）	同左（継続）	
		Ⅰ	紙文書保管量	単位	ファイルメーター		1,145 (1人当たり13.5)	1,105 (1人当たり13.0)	1,063 (1人当たり12.5)	1,020 (1人当たり12.0)	978 (1人当たり11.5)
⑤ いいむす21に向けた取り組み 高森町役場として、環境負荷軽減に資する「いいむす21取り組み目標」を継続かつ積極的に推進します。 ※南信州いいむす21：環境改善活動を進行管理する仕組みであり、環境マネジメントシステムの国際規格ISO14001の基本的な取り組みの簡易システムとして、各事業所の実状に合せた環境改善活動を実施し、地域全体で環境保全に挑戦する南信州独自の活動。	目的	目標実現のため、職員が一丸となって取り組むとともに、役場の取り組みが地域事業所へ波及している		H31.2：取組宣言 H31.4：取組実践 R02.3：登録申請	R02.6：登録採択 R02.6～：取組実践 R03.3：取組検証	取組目標に対する目標値を設定し、目標達成率50%を目指す 取組を検証する	目標達成率100%の実現	R05.6：更新申請 目標達成率100%の継続	目標達成率100%の継続		

(1) 行政組織の質の向上	⑥	働き方改革 町民にとって必要度の低い仕事をやめるなど集中と選択に努め、これまでの仕事のやり方を見直します。また事務を効率化することで町民と対話できる時間をより多く生みだします。さらにフレックスタイム制の活用やメンタルヘルス対策、在宅ワーク制度の研究により職員のライフワークバランスの推進を図ります。	目的 職員が多様な働き方によりライフワークバランスを整え、生産性を向上させることで、町民目線で仕事ができる組織になる		デスク以外でも働けるよう、モバイル端末が全職員に配布される	在宅ワーク制度等の多様な働き方の研究と環境整備	在宅ワーク制度等多様な働き方が導入できる環境を整え、試行	在宅ワーク制度等多様な働き方の本格導入	同左（継続）
		I1 職員一人あたりの年休取得日数	単位 日	7.7	12	12	18	18	20
		I2 在宅ワーク等多様な働き方での勤務時間数	単位 時間				数値把握	把握後設定	把握後設定
	⑦	AI・RPAの活用 業務の自動化・効率化に欠かせないツールであるAIやRPAを積極的に活用します。それによって、担当者は他の業務に時間を割くことができるようにし、生産性の向上だけでなく、新たな事業を推進する余裕や町民との対話等直接関わる時間を生み出します。	目的 AIやRPAの導入により、職員の生産性を向上させることで、よりの確に町民ニーズが把握できる組織になる		AIやRPAが活用できそうな業務の洗い出し	AIやRPAが活用できそうな業務の洗い出しと職員の理解度の向上	職員の理解度向上と導入シミュレーションの実施	AI・RPAの試行	AI・RPAの本格導入

基本方針	基本方針を実現するための 具体的な方策	目的：目指すべき状態（上段） Ⅰ：活動や成果の指標値（下段）		具体的な活動計画（上段）と活動により見えてくる数値や目標数値（下段）						
				R01	R02	R03	R04	R05	R06	
（２）行政サービスの質の向上	①電子申請・電子支払等の導入 町民が来庁しなくても手続きできるなどの利便性を考慮し、各種行政手続きがインターネット上で行える環境を整備します。またすでに導入済みである証明書のコンビニ交付をはじめ、環境整備後の利用者数の増加を図るため、マイナンバーカードの普及に努めます。さらに国の動きに合わせた「申請書等の押印の廃止」に取り組みます。	目的	電子申請や電子支払を利用できる環境を整えることで、町民の利便性が向上する		マイナンバーカードを普及させる	電子申請や電子支払が可能なサービスを提供する	同左（継続）	同左（継続）	同左（継続）	
		Ⅰ 1	マイナンバーカードの交付率	単位 %	13.0	47.0	70.0	95.0	96.0	97.0
		Ⅰ 2	コンビニでの証明書交付件数	単位 件	48回（2～4月）	200	220	240	260	280
		Ⅰ 3	税の窓口納付者のうち、コンビニ収納割合	単位 %		50	53	56	58	60
		Ⅰ 4	電子申請や電子支払が可能なサービス件数	単位 件	3	3	4	4	5	5
	②広報・情報提供の充実 行政情報を広く町民に伝えるため、音声放送やケーブルテレビ放送、ホームページやSNS、広報誌等、発信する情報に適した媒体を選定し情報発信を行います。また、町からの情報は「伝えるより」も「伝わる」を重視し、その内容や発信のタイミング、伝達方法などを常に検証し、最適な取り組みを進めます。	目的	町民が町の情報をわかりやすく知ることができる	「伝わる」広報とするため内容を刷新	広報モニターを充実させ、モニター意見を紙面に反映させる	広報モニターの意見の反映はじめ、町民に喜ばれる情報提供を行う	同左（継続）	同左（継続）	同左（継続）	
		Ⅰ 1	ホームページの広報高森のアクセス数	単位 件	2,508	2,700	2,900	3,100	3,150	3,200
		Ⅰ 2	公式SNS（Facebook、Twitter、Instagram）のフォロワー数	単位 人	3,264	3,500	4,000	4,700	5,400	6,000
		Ⅰ 3	メール受信等により町から防災の情報を受け取れる人の割合	単位 %	0	25.0	50.0	50.0	60.0	65.0
	③オフィス改革 サービスの質を上げる役場づくりと働き手の満足度を上げる役場づくりの両方の目的から、オフィス改革に取り組みます。現在の課題を洗い出し、開放的で来庁しやすく、相談しやすいことに加え、町民と職員がコミュニケーションをとりやすい職場づくりを目指します。また、働き手における残業時間の削減、時間・場所にとらわれない働き方や職員間のコミュニケーションが活発に行われるオフィスを目指します。	目的	町民が来庁しやすく、職員が効率的に業務を遂行できることで住民サービスの向上につながる役場庁舎になる	オフィス改革の目的を職員間で共有する	フリーアドレス等について議論し、オフィス改革の実行案を策定する	オフィス改革を実施する	同左（継続）	同左（継続）	同左（継続）	
		Ⅰ 1	「窓口サービスの全体的な評価」における「満足」との回答割合	単位 %	75.0	77.0	80.0	81.0	82.0	83.0
		Ⅰ 2	職場環境における職員満足度	単位 %		数値把握	把握後設定	把握後設定	把握後設定	把握後設定
	④民間委託の推進 業務の性質、経費、町民の利便性を考慮し、民間企業等有するノウハウや機動性が期待できる業務について、民間委託を積極的に推進します。	目的	民間活力の導入により、町民の利便性が向上し、職員の定員の適正化が図られる	保育園の民営化の方向性を示す	各業務における民間委託について検討する 町立保育園２園の民営化に向けて取り組む	同左（継続）	同左（継続） 吉田保育園が民営化される	同左（継続） みつば保育園が民営化される	同左（継続）	

基本方針	基本方針を実現するための具体的な方策	目的：目指すべき状態（上段） Ⅰ：活動や成果の指標値（下段）			具体的な活動計画（上段）と活動により見えてくる数値や目標数値（下段）					
					R01	R02	R03	R04	R05	R06
（３） 財政運営の質の向上	財政健全化 これまでの取組により、将来負担比率などの財政状況を示す指標は改善の傾向にありますが、社会保障関係費の増加や公共施設等の老朽化への対応などにより、今後も厳しい状況が続いていくことが見込まれています。第7次まちづくりプランの施策を着実に推進しつつ、自主財源の確保や公共施設の適正管理に取り組むことで、持続可能な財政運営の推進を図ります。	目的	町の財政が健全で、持続可能である		健全化判断比率を早期健全化基準（Ⅰ1：25％、Ⅰ2：350％）以下とする	同左（継続）	同左（継続）	同左（継続）	同左（継続）	同左（継続）
		Ⅰ1	実質公債費比率	単位 ％	9.9	11.0	10.0	12.0	13.0	12.5
		Ⅰ2	将来負担比率	単位 ％	64	80.0	90.0	100.0	95.0	90.0
	① 財政健全化（歳入の確保） 自主財源の中核をなす町税等の適確な課税と徴収率の向上を図るとともに、企業誘致をはじめとする地方創生の取り組みによる税収入の増加を図ります。また、事業の実施に当たっては、特定財源確保のため、特別交付税や国・県補助金、交付税措置のある有利な起債を積極的に活用します。	目的	歳入が確保され、町の財政が健全で、持続可能である		町税やふるさと納税等、各種歳入の確保を図る	同左（継続）	同左（継続）	同左（継続）	同左（継続）	同左（継続）
		Ⅰ1	町民税額（個人・法人）	単位 千円	658,700	664,400	661,100	657,800	654,500	651,200
		Ⅰ2	ふるさと納税寄付金額	単位 千円	200,799	300,000	300,000	350,000	350,000	400,000
		Ⅰ3	企業誘致等による税収入の増加→下市田産業用地の造成・分譲面積	単位 ％	27.0	27.0	27.0	27.0	27.0	27.0
		Ⅰ4	水道事業 料金回収率	単位 ％	160.0	157.5	150.0	152.5	150.0	147.5
		Ⅰ5	下水道事業 料金回収率（維持管理費分）	単位 ％	119.1	136.3	141.9	141.8	147.1	151.9
	② 財政健全化（歳出の抑制） コスト意識を徹底し、電気代、コピー・印刷代（ペーパーレスの推進）、ガソリン代、旅費、郵送料の経常経費や時間外勤務手当等の削減に向けて全庁的に取り組みます。 また③に記載の公共施設等の総合管理計画や個別施設計画の要素を加えた中長期の財政シミュレーションを実施し、計画的な財政経営を行います。	目的	歳出が抑制され、町の財政が健全で、持続可能である		コスト意識を徹底し、電気代や郵送料等の経常経費を削減する	同左（継続）	同左（継続）	同左（継続）	同左（継続）	同左（継続）
		Ⅰ1	庁舎の電気代の節減	単位 千円	5,424	4,700	4,580	4,460	4,340	4,220
		Ⅰ2	郵送経費の節減	単位 千円	9,258	9,200	9,100	9,000	8,900	8,800
		Ⅰ3	紙の使用量の節減（A4用紙）	単位 千枚	1,150	1,127	1,104	1,081	1,058	1,035
	③ 公共施設マネジメントの推進 町が保有する公共施設については、これら施設の長期的・計画的な管理に関する方針を定めた「公共施設等総合管理計画」及び「個別施設計画」、各インフラの中長期の計画に基づき、計画的な補修による長寿命化、他用途への転換、取壊し等を行っていきます。	目的	公共施設の長寿命化等を計画的に実施することで、ライフサイクルコストの縮減及び財政負担の標準化が図られる		個別施設計画の策定	各計画に基づく実施	公共施設等総合管理計画の改訂	同左（継続）	同左（継続）	同左（継続）
		Ⅰ1	橋梁及び舗装の長寿命化修繕計画に対する進捗率	単位 ％	0	40.0	45.0	50.0	55.0	60.0
		Ⅰ2	個別施設計画に基づく長寿命化等検討実施施設数	単位 施設		30	27	11	9	3