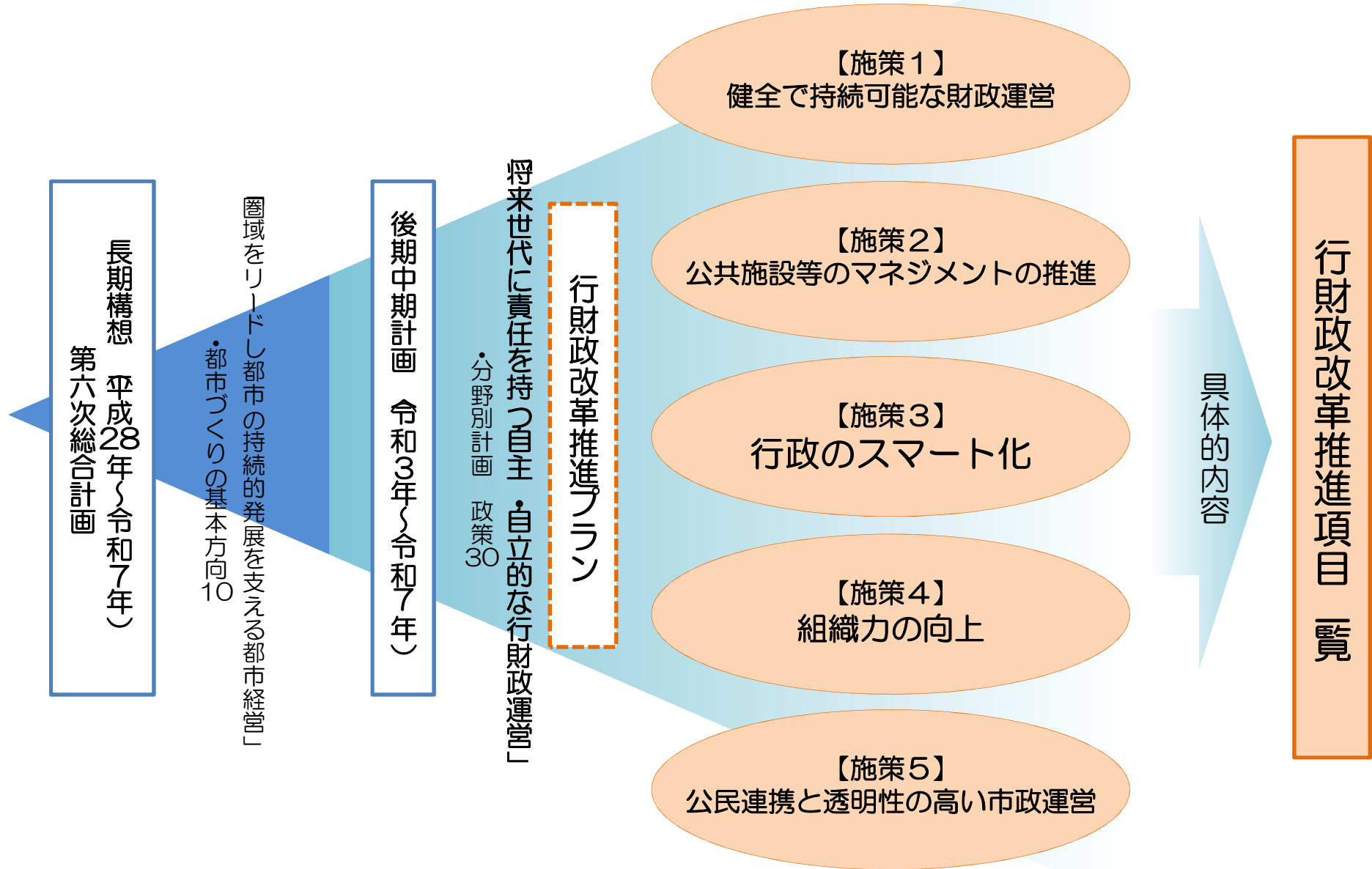


行財政改革推進項目一覽 及び令和3年度取組実績

行財政改革推進の体系



行財政改革を推進するための取組項目

後期中期計画(行革プラン)に基づく施策の展開		取組項目	担当部局	ページ
1 健全で持続可能な財政運営	1) 財政運営の健全性確保	① 財政の健全性の維持・確保	財政局	1
		② 事務事業の見直し	政策局、財政局	1
		③ 税込等の適正な徴収	財政局	1
		④ 新たな財源の確保	政策局、財政局	2
		⑤ 公営企業等の健全経営	水道局、下水道河川局、市場事業部、保健福祉局	2
		⑥ 外郭団体の経営の適正化	政策局	3
	2) 市民に分かりやすい財政情報の提供	① 予算編成過程の見える化の継続	政策局、財政局	3
		② 新地方公会計制度を活用した財務書類の作成、公表	財政局	3
2 公共施設等のマネジメントの推進	1) 公共施設等マネジメント推進事業	① 「岡山市公共施設等総合管理計画」と個別施設計画に基づく公共施設等マネジメントの推進	財政局	4
		② 固定資産台帳の整備	財政局	4
		③ 市が保有する未利用地等の売却及び利活用促進	財政局	4
3 行政のスマート化	1) デジタル化による行政サービスの利便性向上	① マイナンバーカードの取得促進と証明書のコンビニ交付等の利活用策の推進	総務局、財政局、市民生活局	5
		② 書面・押印・対面を必要とする手続きの方法の見直しとオンライン化の推進	政策局、総務局	5
		③ 使用料・手数料等の支払いにおけるキャッシュレス化の推進	政策局、会計管理室	6
		④ 行政保有データのオープンデータ化とデータ活用の推進	政策局、総務局	6
	2) ICTやBPR手法を活用した業務効率化	① AI、RPA等のデジタル技術の活用や、業務プロセス等の抜本的な見直し	市長公室、政策局、総務局	6
		② 市民サービス窓口における業務プロセスと情報システムの標準化	総務局、市民生活局	7
		③ ペーパーレス化の推進や、オンライン会議の活用等のワークスタイルの見直し	総務局	7
	3) ICTガバナンスの推進	① デジタル化の推進に向けた「岡山市情報化指針」の改定	政策局	8
		② デジタル化の推進における適切な個人情報の取り扱いと情報システムの安全性の強化	総務局	8
4 組織力の向上	1) 適正な定員管理	① 簡素で効果的・効率的な組織づくり	総務局	9
		② 定員管理の方針策定による適正な定員管理	総務局	9
	2) 人材育成による職員の資質向上	① 研修の充実と活性化	総務局	9
		② 人材育成とキャリア形成を念頭に置いた人事配置	総務局	10
	3) 女性の活躍促進	① 女性の登用	総務局	10
	4) 職員のワーク・ライフ・バランスの推進	① 家事、育児や介護をしながら活躍できる職場環境の整備	総務局	10
		② 業務の効率化と多様で柔軟な働き方の推進	総務局	10
5 公民連携と透明性の高い市政運営	1) PPP(公民連携)手法の活用	① 公共施設等における公民連携(PPP)手法の活用	財政局	11
		② 民間委託の推進と新たな連携手法の検討	政策局、岡山っ子育成局	11
	2) 伝わりやすい市政情報の発信	① 効果的な広報の推進	市長公室	12
	3) 広聴機能の充実	① 市民ニーズの的確な把握と市政運営への活用	市長公室、政策局	12

施策1 健全で持続可能な財政運営

後期中期計画(行革プラン)に基づく施策の展開		取組項目			年度ごとの取組					令和3年度の取組実績																																	
<施策>	<展開>	<項目名>	(具体的取組)	<概要>	R3	R4	R5	R6	R7																																		
1 健全で持続可能な財政運営	1)財政運営の健全性確保	①財政の健全性の維持・確保		<ul style="list-style-type: none"> ・財政健全化指標の健全性を維持する。 ・基金残高を一定程度確保する。 ・市債の借入抑制と公債費負担の平準化を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・公債費負担の平準化 	→	→	→	→	<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度の財政健全化指標は、政令指定都市の中では引き続き上位を維持できる見通し。 ・令和3年度末の財源調整のための基金の残高は390億円と前年度末(380億円)と同水準を確保。 ・臨時財政対策債などの元利償還金の全額が地方交付税に算入されるものを除いた通常分の借入額を200億円程度に抑制してきたが、令和3年度については、岡山芸術創造劇場の整備などにより、借入額は284億円と大幅に増加した。 																																	
1 健全で持続可能な財政運営	1)財政運営の健全性確保	②事務事業の見直し		<ul style="list-style-type: none"> ・限られた財源を効率的・効果的に配分し、各分野の重点施策を着実に実施するため、全ての事業について目的・効果を検証し、コスト縮減や事業の廃止・再編など適正化に取り組む。 ・事業執行の効率化及び市民サービスの維持・向上の効果も重視し、民間活力やICTを活用した業務改革を積極的に進めることを支援する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・予算編成における事業見直し ・事業点検の実施(運用を見直して実施) 		→	→	→	<p>新たな計画期間開始を契機に、「事務事業チェック」を、従来の「事業見直しによる財政的効果額」を把握する内容と、「行財政改革にかかる新しい取り組み」を把握する内容に分け、「事務事業点検」としてリニューアル実施した。事業のスクラップや補助金の内容見直しによる歳出減、未利用地の売却による歳入増など、事務事業見直しの取り組みにより、4億3千7百万円の財政的効果があったものとして公表した。</p>																																	
1 健全で持続可能な財政運営	1)財政運営の健全性確保	③税金等の適正な徴収	a)口座振替、コンビニ収納等の推進による滞納の未然防止、収納率向上(市税)(国民健康保険料、介護保険料、保育料等)	<ul style="list-style-type: none"> ・収納率向上のため計画期間5年の滞納整理計画を策定しており、令和3年度は次期計画を策定する。 ・口座振替、コンビニ収納等の推進により滞納を未然に防止し、収納率の向上を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・滞納整理5ヶ年計画(H29～R3)の実施 ・次期4ヶ年計画の策定 		→	→	→	<p>R2年度より現年収納率は向上した。</p> <table border="0"> <tr> <td></td> <td>R02</td> <td>R03</td> </tr> <tr> <td>市 税</td> <td>98.4%</td> <td>→99.4%</td> </tr> </table> <p>※R2年度より滞納繰越分を含めた全体収納率は向上した。</p> <table border="0"> <tr> <td></td> <td>R02</td> <td>R03</td> </tr> <tr> <td>市 税</td> <td>96.9%</td> <td>→98.0%</td> </tr> </table> <table border="0"> <tr> <td></td> <td>R02</td> <td>R03</td> </tr> <tr> <td>国 保</td> <td>93.2%</td> <td>→94.4%</td> </tr> <tr> <td>介 護</td> <td>99.6%</td> <td>→99.7%</td> </tr> <tr> <td>後 期</td> <td>99.7%</td> <td>→99.8%</td> </tr> <tr> <td>保育等</td> <td>99.5%</td> <td>→99.6%</td> </tr> <tr> <td>下水負担金等</td> <td>98.2%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5料合計</td> <td>97.8%</td> <td></td> </tr> </table> <p>※各料とも現年収納率</p>		R02	R03	市 税	98.4%	→99.4%		R02	R03	市 税	96.9%	→98.0%		R02	R03	国 保	93.2%	→94.4%	介 護	99.6%	→99.7%	後 期	99.7%	→99.8%	保育等	99.5%	→99.6%	下水負担金等	98.2%		5料合計	97.8%	
	R02	R03																																									
市 税	98.4%	→99.4%																																									
	R02	R03																																									
市 税	96.9%	→98.0%																																									
	R02	R03																																									
国 保	93.2%	→94.4%																																									
介 護	99.6%	→99.7%																																									
後 期	99.7%	→99.8%																																									
保育等	99.5%	→99.6%																																									
下水負担金等	98.2%																																										
5料合計	97.8%																																										

後期中期計画(行革プラン)に基づく施策の展開		取組項目			年度ごとの取組					令和3年度の取組実績	
<施策>	<展開>	<項目名>	(具体的取組)	<概要>	R3	R4	R5	R6	R7		
1 健全で持続可能な財政運営	1)財政運営の健全性確保	④新たな財源の確保	a)地方創生応援税制(企業版ふるさと納税)推進	・岡山市の地方創生事業に賛同する企業からの寄附を募り、新たな財源を確保する。 ・営業による寄附企業の新規開拓、寄附実績のある企業への継続寄附依頼、民間企業とのマッチング会への参加等を実施する。	・寄附活動(寄附活動の内容を見直して実施) ・寄附募集事業の見直し	→	→	→	→	企業7社から総額2,150千円の寄附をいただいた。(新規寄附企業:4社、継続寄附企業:3社) また、寄附に関する問合せで、市HPに企業ロゴを掲載して欲しいという要望が多々あったため、寄附企業のPR方法を見直し、市HPに企業ロゴや寄附企業HPへのリンクを設定することにした。	
1 健全で持続可能な財政運営	1)財政運営の健全性確保	④新たな財源の確保	b)ネーミングライツ導入等、公共施設を活用した収入確保策の実施	・公共施設へのネーミングライツの導入等により新たな財源を確保し、市民サービスの向上及び地域経済の活性化へつなげる。	・公共施設等における広告事業の推進及び状況把握	→	→	→	→	ネーミングライツについては新規の募集や契約はなかったものの、導入施設は複数年契約を継続した。 駅地下道や駅連絡通路のデジタルサイネージ等の市有財産を広告事業に活用し、引き続き歳入確保を行った。	
1 健全で持続可能な財政運営	1)財政運営の健全性確保	⑤公営企業等の健全経営	a)岡山市水道事業総合基本計画の着実な実行	・水需要の減少傾向等により厳しい経営環境が続く中でも老朽化した水道管・水道施設の更新・耐震化事業を着実に推進し、加えて近年頻発する自然災害対策にも力を注ぎ、水道施設の強靱化を目指す。これら取組の実現に向け、経営改革を進め、経営基盤の確立を図り、持続可能な水道事業の運営を行う。	・アクションプラン前期編(H29~R3)の見直し ・アクションプラン後期編(R4~R8)の策定	・アクションプラン前期編(H29~R3)の検証 ・アクションプラン後期編(R4~R8)の開始	・アクションプラン後期編の年次評価	→	・アクションプラン後期編の年次及び中間評価	水道事業総合基本計画の実実施計画であるアクションプラン前期編に基づき、水道施設・管路の計画的更新と耐震化などを実施した。また、前期編の検証を踏まえ、後期編(R4~R8)を策定した。	
1 健全で持続可能な財政運営	1)財政運営の健全性確保	⑤公営企業等の健全経営	b)岡山市下水道事業経営計画2016の着実な実行	・将来の人口減少が予想される中で、財政面、人的面での制約が厳しくなる一方、インフラ更新需要の大幅な増加等の条件に柔軟に対応し、投資と財源のバランスに考慮しながら、下水道事業を持続可能に運営する。 ・次期10年の計画策定に向け、作業を開始する。	・経営計画2016(中間見直し後) ・年次PDCAチェック ・経営計画2016後10年の検討	→	→	→	→	・総括・検証 ・R7年度のPDCAチェック ・新規計画作成	岡山市下水道事業経営計画2016に定める施策ごとの方針である未普及対策、浸水対策、耐震・耐津波対策、環境対策、また、経営資源(ひと・もの・かね)に関する施設管理(もの)、経営(かね)、管理体制(ひと)に掲げる方針に沿って、各種取組を実施した。 処理場流入水量と現有能力を見直すことで、処理区統廃合にかかる費用や生じ得る課題を検討した。
1 健全で持続可能な財政運営	1)財政運営の健全性確保	⑤公営企業等の健全経営	c)岡山市市場事業経営展望の着実な実行と経営戦略の策定・実行	・平成23年度に策定した「成熟した岡山市中央卸売市場戦略的経営展望」を踏まえ、中期的な経営戦略を令和3年度までに策定し、経営基盤の強化に取り組む。	・経営展望の実行 ・経営戦略の策定	・経営戦略の実行	→	→	→	→	岡山市中央卸売市場戦略的経営展望及び岡山市花き地方卸売市場戦略的経営展望を踏まえ今後10年間の安定した市場経営を推進するための指針となる「岡山市卸売市場経営戦略」を策定した。 新型コロナウイルスの影響により市場内での一部のイベントが自粛となった。

後期中期計画(行革プラン)に基づく施策の展開		取組項目			年度ごとの取組					令和3年度の取組実績
<施策>	<展開>	<項目名>	(具体的取組)	<概要>	R3	R4	R5	R6	R7	
1 健全で持続可能な財政運営	1)財政運営の健全性確保	⑤公営企業等の健全経営	d)地方独立行政法人岡山市立総合医療センター中期目標に基づく中期計画の着実な実行	・地方独立行政法人化のメリットをいかしながらか経営改革に取り組むため、地方独立行政法人岡山市立総合医療センター中期目標に基づき定められた中期計画の着実な実行を求める。	・第2期中期計画の実施 ・第3期中期計画の策定	・第3期中期計画の実施	→	→	→ ・第4期中期計画の策定	第2期中期目標期間(平成30年度～令和3年度)3年目となる令和2年度の業務実績に関する評価を実施し、全体評価としては「全体として中期計画の実現に向けて概ね計画どおり進んでいる」とした。
1 健全で持続可能な財政運営	1)財政運営の健全性確保	⑥外郭団体の経営の適正化	a)岡山市外郭団体改革方針(総論)の着実な実行	・岡山市外郭団体改革方針(総論)に基づき、各外郭団体がそれぞれの役割を發揮し、自主的な運営を促すよう策定を求めた中期経営計画の策定状況を確認するとともに、同計画に基づいた経営の適正化に向けた具体的な取組を促進する。	・中期経営計画の策定状況の確認	・中期経営計画の取組の進捗管理をヒアリング等で確認	→	→	→	令和2年度が計画最終年となっている「個別改革方針」について進捗管理、所管課へのヒアリングを行った。どの外郭団体も少なからずコロナ禍の影響を受けており、イベントの縮小や集客数の減、それに伴う収入の減少など目標達成できなかった項目もあった。しかしながら、ウイズコロナでの活動、アフターコロナを想定した経営改善を、団体ごとで行っており、深刻な財政的問題を抱えている団体はない。 ※令和4年3月で、1団体が解散(清算中)
1 健全で持続可能な財政運営	2)市民に分かりやすい財政情報の提供	①予算編成過程の見える化の継続		・後期中期計画に即した重点施策推進と財政健全性確保の両立を踏まえた予算編成方針を策定する。 ・当初予算案の編成において、財政の透明性を向上させ、市政への関心をより一層高めるため、予算要求額等を公表し、編成過程の見える化を実施する。	・重点施策推進と財政健全性確保の両立 ・当初予算編成において編成過程の見える化を継続実施	→	→	→	→	・新年度の予算編成を後期中期計画に即して行うとともに、その内容を予算編成過程の見える化として継続して公表。 ・事務事業別予算(案)査定状況一覧等について、局・課別の予算の状況がわかりやすくなるように、機構順で記載。
1 健全で持続可能な財政運営	2)市民に分かりやすい財政情報の提供	②新地方公会計制度を活用した財務書類の作成、公表		・新地方公会計制度を活用した統一的な基準による財務書類を作成し、類似団体との比較や財政状況の分析等、市民に分かりやすく、活用できる財政情報を提供する。	・統一的な基準による財務書類を作成・公表	→	→	→	→	・新地方公会計制度による財務書類等を作成し、市ホームページで公開。 ・新地方公会計制度による財務書類等を基にした政令市比較表を作成し、「岡山市の財政状況」にて公表。

施策2 公共施設等のマネジメントの推進

後期中期計画(行革プラン)に基づく施策の展開		取組項目			年度ごとの取組					令和3年度の取組実績
<施策>	<展開>	<項目名>	(具体的取組)	<概要>	R3	R4	R5	R6	R7	
2 公共施設等のマネジメントの推進	1) 公共施設等マネジメント推進事業	①「岡山市公共施設等総合管理計画」と個別施設計画に基づく公共施設等マネジメントの推進		<ul style="list-style-type: none"> 公共施設等の適正な管理、計画的・効率的な修繕・更新等を行い、安全性の確保と財政負担の平準化を図り、必要な市民サービスを持続的に提供していくため、各施設の個別施設計画を策定後、岡山市公共施設等総合管理計画の改訂を行う。 岡山市公共施設等総合管理計画に基づき、市民の利便性を確保しつつ、施設の複合化・多機能化や総量の適正化等を進め、更なる公共施設等マネジメントの推進を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 公共施設等マネジメントの推進 岡山市公共施設等総合管理計画の改訂 	→	→	→	→	<ul style="list-style-type: none"> 市民への周知を進めていくため、視覚的に内容を理解しやすいマンガ版岡山市公共施設等総合管理計画を配布(継続)。 総延べ床面積の実績はやや増加した。
2 公共施設等のマネジメントの推進	1) 公共施設等マネジメント推進事業	②固定資産台帳の整備		<ul style="list-style-type: none"> 市全体の資産を網羅的に把握するために固定資産台帳を毎年度更新し、マネジメントツールとして活用する。 	<ul style="list-style-type: none"> 固定資産台帳の更新及びHPでの公表 	→	→	→	→	<ul style="list-style-type: none"> 令和2年度分の固定資産台帳を整備し、ホームページに公開した。
2 公共施設等のマネジメントの推進	1) 公共施設等マネジメント推進事業	③市が保有する未利用地等の売却及び利活用促進		<ul style="list-style-type: none"> 市有未利用地等は、売却を基本とし、手法は一般競争入札とする。未利用地の売却までの間の維持管理費用削減と資産の有効活用の観点から、民間による利用の促進について積極的に取組む。 	<ul style="list-style-type: none"> 未利用地の一般競争入札による売却の実施 	→	→	→	→	<ul style="list-style-type: none"> 一般競争入札による市有未利用地の売却【令和3年度売却額 約4,225万円(2件)(R4.3未現在)】 未利用地等の総点検を実施し、所管課に状況を的確に把握してもらうとともに、売却を基本とする方針を全庁周知を行った。

施策3 行政のスマート化

後期中期計画(行革プラン)に基づく施策の展開		取組項目			年度ごとの取組					令和3年度の取組実績	
<施策>	<展開>	<項目名>	(具体的取組)	<概要>	R3	R4	R5	R6	R7		
3 行政のスマート化	1) デジタル化による行政サービスの利便性向上	① マイナンバーカードの取得促進と証明書のコンビニ交付等の利活用策の推進	a) マイナンバーカードの普及	・マイナンバーカードは、行政サービスのデジタル化のための本人確認手段として活用されている。 ・交付窓口の拡充や申請サポートの実施等を行い、ほとんどの住民がマイナンバーカードを保有するよう、さらなるカードの普及を図る。	・臨時交付センターの開設 ・休日開庁の拡充 ・予約システムの導入 ・申請サポート窓口の開設	→	→	→	→	→	・交付開始から令和3年度末までの累積交付枚数: 297,776枚(交付率42.0%) ・区役所での土曜日開庁の開始(月1回) ・交付予約システムの導入 ・駅地下臨時交付センターの開設 ・各区役所に申請サポート窓口を開設 ・企業等への出張申請サポート実施(3回) ・確定申告会場での申請サポート実施(21日間)
3 行政のスマート化	1) デジタル化による行政サービスの利便性向上	① マイナンバーカードの取得促進と証明書のコンビニ交付等の利活用策の推進	b) マイナンバーカードを利用した証明書のコンビニ交付	・コンビニエンスストアで交付可能な証明書の内、交付数の多い住民票の写しと印鑑登録証明書及び所得証明書の交付率の向上を目指す。 ・令和3年9月からは、コンビニエンスストアでの交付について、交付手数料を引き下げることによる利用促進を図る。	・交付手数料引き下げ						住基関係証明・印鑑証明のコンビニ交付率10.1% 税証明のコンビニ交付率4.9%
3 行政のスマート化	1) デジタル化による行政サービスの利便性向上	② 書面・押印・対面を必要とする手続きの方法の見直しとオンライン化の推進	a) 行政手続きにおける押印慣行の見直し	・オンライン化を見据えた行政サービスの効率的・効果的提供のため、その阻害要因となる手続き書面への押印慣行を見直す。	・見直し基準の周知・調査等取組みの継続的実施	・見直し基準の周知・啓発の継続的実施					・令和3年度も令和2年度に引き続き押印見直しの取組を実施した。 ・取り組みの結果、令和3年度末までに、押印廃止できたものは令和2年度末より1.8ポイント上昇し、93.1%となった。

後期中期計画(行革プラン)に基づく施策の展開		取組項目			年度ごとの取組					令和3年度の取組実績
<施策>	<展開>	<項目名>	(具体的取組)	<概要>	R3	R4	R5	R6	R7	
3 行政のスマート化	1) デジタル化による行政サービスの利便性向上	② 書面・押印・対面を必要とする手続きの方法の見直しとオンライン化の推進	b) 行政手続きのオンライン利用促進	<ul style="list-style-type: none"> インターネットを利用した市民の申請及び届出の受付その他事務処理手続きに係る電子申請の利用促進を図る。 市民保険年金課の窓口等において、令和3年秋ごろを目途に一部の手続きのオンライン化を(試行的に)実施する。 びったりサービスを活用する国が推進する手続きについては令和4年度までにすべての取り組みのオンライン化を目指す。それ以外の手続きについては令和3年度中にgBizIDとの連携なども考慮し推進方針を示す。 <p>(※びったりサービス: 内閣府が運営する、各自治体が提供の行政サービスを検索したり、オンライン申請できるサービスの総称。 ※gBizID: 経済産業省が運営する法人共通認証基盤。)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 国が示す28手続き以外について方針を示す 市民保険年金課等の一部手続きを試行的実施 	<ul style="list-style-type: none"> 方針に沿って順次導入 国が示す28手続きのびったりサービス対応 	→	→	→	<ul style="list-style-type: none"> びったりサービスについては「申請管理システム」予算措置を行い、事務所管課に向けて調達方針や調達後の影響について説明を実施した。 びったりサービスのオンライン化により生じる課題を共有し、円滑な移行に向けて事前準備を行うよう調整を行った。 その他オンライン化の手続きについては、押印廃止対象データをもとに、R4年度オンライン化の対象手続を精査中。
3 行政のスマート化	1) デジタル化による行政サービスの利便性向上	③ 使用料・手数料等の支払いにおけるキャッシュレス化の推進	a) キャッシュレス収納サービスの導入	<ul style="list-style-type: none"> 市の収納をキャッシュレス化することにより、多様な支払方法の選択による利便性の向上と、現金処理コスト削減による事務の生産性の向上に取り組む。 	<ul style="list-style-type: none"> 次期内部管理システムでの収納検討 証明手数料拡充(クレジット決済、電子マネー決済) 	→	→			<ul style="list-style-type: none"> 次期内部管理システムから出力される納付書について、次期システムでのキャッシュレス対応(バーコード及びQRコード対応)できるよう、機能要件を情報システム課へ提出。
3 行政のスマート化	1) デジタル化による行政サービスの利便性向上	④ 行政保有データのオープンデータ化とデータ活用の推進	a) 本市が保有するデータのオープンデータ化の推進	<ul style="list-style-type: none"> 可能な限り、積極的にデータを公開する。 機械判読可能な形式で公開する。 企業、地域住民等の活動に資する人流データなど営利目的、非営利目的を問わず利用できるデータを公開する。 取組可能なデータから速やかに公開等の具体的な取組に着手する。 	<ul style="list-style-type: none"> オープンデータ公開を促進 オープンデータラウンドテーブルへの参加 	→	→	→	→	<ul style="list-style-type: none"> 可能な範囲で、データを新規公開した。 オープンデータラウンドテーブルに参加し、関係団体、総務省や中国地方の5県2市と意見交換を行った。 ②(取組の評価) 新規オープンデータ化件数について、概ね目標値を達成することができた。
3 行政のスマート化	2) ICTやBPR手法を活用した業務効率化	① AI、RPA等のデジタル技術の活用や、業務プロセス等の抜本的な見直し	a) AIを活用した問合せ応答業務の自動化	<ul style="list-style-type: none"> 市の膨大な情報の中から必要な情報をいつでも案内できるAIチャットボットの導入により、市民サービスの向上を図り、窓口対応時間の削減による働き方改革の一端を担う。 	<ul style="list-style-type: none"> 導入(9月～) 	<ul style="list-style-type: none"> 運用管理 	<ul style="list-style-type: none"> 運用管理 評価 次期の検討・見直し 	<ul style="list-style-type: none"> 運用管理(～8月) 		<ul style="list-style-type: none"> 応答件数: 26,184件(R3.9～R4.3)

後期中期計画(行革プラン)に基づく施策の展開		取組項目			年度ごとの取組					令和3年度の取組実績
<施策>	<展開>	<項目名>	(具体的取組)	<概要>	R3	R4	R5	R6	R7	
3 行政のスマート化	2)ICTやBPR手法を活用した業務効率化	①AI、RPA等のデジタル技術の活用や、業務プロセス等の抜本的な見直し	b)RPA導入による業務効率化	<ul style="list-style-type: none"> 令和3年度までの試験導入期間を終え、本格的な普及を図る。 個々の職員が業務効率化のツールとしてRPAを活用できるよう運用・環境面を整え、研修等により意識の醸成を図るとともに、技術習得を進める。 業務の効率化等により、職員が個別相談業務や政策の企画立案などに注力し、よりきめ細やかな市民サービスを提供する。 	<ul style="list-style-type: none"> 一部業務への試験導入 運用ルールの整理 導入可能業務の全量調査・導入計画 	<ul style="list-style-type: none"> 情報部門によるサポート → 計画に沿って業務担当課での導入 	→	→	→	<ul style="list-style-type: none"> 14業務にRPAを適用し、3,413時間の業務時間を削減した。
3 行政のスマート化	2)ICTやBPR手法を活用した業務効率化	①AI、RPA等のデジタル技術の活用や、業務プロセス等の抜本的な見直し	c)BPR手法の普及と活用	<ul style="list-style-type: none"> 行政サービスのフロント部分だけでなく、バックオフィスも含めたエンドツーエンドの業務改革を進めるため、BPRのノウハウを庁内に普及させる。 働き方の多様化や人材の希少化が進む中、全庁的なBPRを実施することにより、AI/RPAで処理するもの、ジョブ型職員が担うもの、民間委託を行うものなどに市役所業務を切り分け、最適な執行体制を構築する。 	<ul style="list-style-type: none"> BPR研修の実施 全庁業務量調査の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 所属長向けBPR研修の実施 BPMN研修 全庁的なBPRの推進 	→	→	→	<ul style="list-style-type: none"> RPA等のデジタル技術の活用やBPR手法による業務改善研修を実施した。 全庁業務量調査を実施し、「全業務の見える化」を行った。
3 行政のスマート化	2)ICTやBPR手法を活用した業務効率化	②市民サービス窓口における業務プロセスと情報システムの標準化	a)区役所窓口のスマート化事業	<ul style="list-style-type: none"> 区役所窓口業務改善として、お待たせしない窓口とともに来庁不要の手続きの普及を目指し、混雑緩和、新型コロナ対策の観点から、コンビニ交付サービスの一層の普及、オンライン申請の導入などにより、窓口以外での証明書交付率の向上を図る。 来庁者の減少に伴う対面窓口の充実化を図ることにより、必要なサービスを的確に提供する。 	<ul style="list-style-type: none"> おくやみコーナー設置 オンライン申請サービスの導入 					<ul style="list-style-type: none"> 死亡に伴う手続きのサポートをする「おくやみコーナー」を設置(R3.5.17)。窓口利用件数は2,188件で、利用者アンケート結果は満足が96%となった。 オンライン申請サービスを導入し(R3.12.23)、申請の選択肢を広げた。 戸籍関係証明・住基関係証明・印鑑証明のオンライン請求・コンビニ交付・自動交付機交付率14.9%

後期中期計画(行革プラン)に基づく施策の展開		取組項目			年度ごとの取組					令和3年度の取組実績
<施策>	<展開>	<項目名>	(具体的取組)	<概要>	R3	R4	R5	R6	R7	
3 行政のスマート化	2)ICTやBPR手法を活用した業務効率化	②市民サービス窓口における業務プロセスと情報システムの標準化	b)基幹系システムの標準化	<ul style="list-style-type: none"> ・国が示す20業務の標準仕様とスケジュールに沿って情報システムを標準化し、行政の効率化等を進める。 (※20業務とは、住民記録、固定資産税、個人市民税、法人住民税、軽自動車税、選挙人名簿管理、国民健康保険、国民年金、介護保険、障害者福祉、生活保護、児童手当、後期高齢者医療、健康管理、児童扶養手当、就学に係る学齢簿作成・就学援助認定等、子ども子育て支援、戸籍、戸籍附票、印鑑登録。) 	<ul style="list-style-type: none"> ・岡山市標準化システム移行計画策定 	<ul style="list-style-type: none"> ・進捗管理 	→	→	→	<ul style="list-style-type: none"> ・システム所管課向けに説明会を実施し、概要と岡山市の今後の進め方について情報共有を実施した。 ・対象基幹システムの標準化を円滑に行うため、推進体制を整備し、標準仕様との比較分析に向けて準備を行った。
3 行政のスマート化	2)ICTやBPR手法を活用した業務効率化	③ペーパーレス化の推進や、オンライン会議の活用等のワークスタイルの見直し	a)文書管理システムでの電子決裁機能の活用	<ul style="list-style-type: none"> ・添付文書を容易に電子文書にすることが困難かつ、当該文書が意思決定の重要な要素である場合又は、法令等で規定されている様式や独自の様式で起草することが合理的な場合以外は、文書管理システムにより電子的に起草することを徹底する。 ・保存文書の検索性及び廃棄効率の向上を図る。 ・ペーパーレス化によりコピー用紙、通し料等の経費の縮減を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・電子決裁活用の推進 ・研修実施 	→	→	→	→	<ul style="list-style-type: none"> 研修等で、令和元年11月の通知を研修資料に組み込んだり、令和2年度から行っている文書適正化業務で、対象各課を回る際に電子決裁の活用についても周知を行った。
3 行政のスマート化	2)ICTやBPR手法を活用した業務効率化	③ペーパーレス化の推進や、オンライン会議の活用等のワークスタイルの見直し	b)文書管理適正化及び文書削減プロジェクト	<ul style="list-style-type: none"> ・不要文書等の廃棄、効率的な文書廃棄の手順の策定、未来の紙を生まない仕組みづくりを行う。 ・文書管理リスクの軽減、作業効率アップ、執務環境の改善、コピー用紙等経費の縮減をはじめ、効率的、公正かつ透明性の高い行政運営を確保する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・文書削減プロジェクト実施(30課) 	<ul style="list-style-type: none"> ・文書削減プロジェクト実施(30課) 	<ul style="list-style-type: none"> ・文書削減プロジェクト実施(26課) 	<ul style="list-style-type: none"> ・R1年調査時保有量の約30%削減 		<ul style="list-style-type: none"> 新庁舎移転対象30課に対し、文書適正化および削減支援を行い全体文書量の23.5%の廃棄を行った。特に外部書庫(富士倉庫)においては、46.6%の廃棄を行えた。

後期中期計画(行革プラン)に基づく施策の展開		取組項目			年度ごとの取組					令和3年度の取組実績
<施策>	<展開>	<項目名>	(具体的取組)	<概要>	R3	R4	R5	R6	R7	
3 行政のスマート化	2)ICTやBPR手法を活用した業務効率化	③ペーパーレス化の推進や、オンライン会議の活用等のワークスタイルの見直し	c)働き方改革環境整備事業(会議等のペーパーレス・オンライン対応とモバイルワーク対応の推進)	・新庁舎を想定した効率的な執務環境の技術的検証のため、ICTの利活用等による働き方改革を推進する。 ・会議室への大型モニタの設置により、会議等でのペーパーレス化を推進する。 ・庁内LANの無線化とモバイル端末の活用により、各会議室等に設置されたアクセスポイントから情報基盤にアクセスし、ペーパーレス会議やWEB会議などを行うことが可能な環境の整備とその技術的検証を行う。	・会議室への大型モニタの設置・運用 ・庁内LAN無線化とモバイル端末の導入・技術的検証	→	→	→	→	庁内の会議室8か所に大型モニタ設置済 庁内LAN無線化は認証方式の検証、新庁舎建設等の関連を考量した設置計画の検討を実施 モバイル端末の調達
3 行政のスマート化	3)ICTガバナンスの推進	①デジタル化の推進に向けた「岡山市情報化指針」の改定		・上位計画である第六次総合計画後期中期計画や国の自治体DX推進計画等を踏まえ、行政サービスの利便性向上と業務効率化推進のため、岡山市DX推進計画の策定を行う。	・岡山市DX推進計画(仮称)検討・策定	・岡山市DX推進計画公開 ・岡山市DX推進計画に基づく取組みの推進	→	→	→	R4.3岡山市DX推進計画策定
3 行政のスマート化	3)ICTガバナンスの推進	②デジタル化の推進における適切な個人情報の取り扱いと情報システムの安全性の強化		・システム導入・更新時に、データセンターの利用、仮想化による情報資源の集中化、共通基盤化によるシステム機能やデータの標準化、統合、集中管理等により、災害に強いシステムを導入する。 ・セキュリティ対策に必要な情報の庁内への周知、情報システムに対する監査の実施、情報セキュリティポリシーの改定などにより、庁内の情報セキュリティ向上を推進する。 ・市保有データの利活用(個人情報非識別化)等に向けた制度の整備を行う。	・情報セキュリティ向上の推進 ・国の制度改正にともなう個人情報保護条例及び関連規則等の改正の検討	→	→	→	→	・岡山市情報セキュリティポリシーの改定検討、全庁共通手順の改定 ・新規採用職員等を対象としたセキュリティ研修の実施 ・全職員を対象としたセキュリティに関するeラーニングの実施 ・情報セキュリティ監査の実施 ・システム導入・更新時にデータセンター移行等のBCP対策を順次実施 ・個人情報保護法の改正について、国の説明会に参加し情報収集を行った。また、政令市の会議においても情報収集や意見交換を行った。

施策4 組織力の向上

後期中期計画(行革プラン)に基づく施策の展開		取組項目			年度ごとの取組					令和3年度の取組実績
<施策>	<展開>	<項目名>	(具体的取組)	<概要>	R3	R4	R5	R6	R7	
4 組織力の向上	1) 適正な定員管理	①簡素で効果的・効率的な組織づくり		・スクラップ・アンド・ビルドの考え方を基本とし、必要な組織体制の整備を行いながら、業務の集約化等により組織の肥大化を抑制し、より簡素で効果的・効果的な組織づくりを進める。	・簡素で効果的・効率的な組織づくりを行う	→	→	→	→	令和4年4月1日付け機構改正において、政策の効果的、効率的な実施の視点から、組織の肥大化を抑制しながら、市民にとってよりわかりやすく、職員にとってより仕事のしやすいものとなるよう組織の整備・再編を行った。 (主な機構改正) ・岡南環境センターを廃止 ・環境施設課内に可燃ごみ広域処理施設整備室を設置 ・スポーツ振興課のスポーツ誘致推進室を廃止
4 組織力の向上	1) 適正な定員管理	②定員管理の方針策定による適正な定員管理		・定員管理の方針(令和3年度～令和7年度)に基づき、中長期的な職員数抑制の方向を維持した上で、行政の合理化・効率化を図りながら、施策の重要度・優先度等を勘案したメリハリのある人員配置を行うとともに、専門職・技術職を含めた多様な人材を採用し、適切に配置することにより、組織力の向上に取り組む。	・R3～R7年度定員管理の方針に沿って適正な定員管理を行う	→	→	→	→	・定員管理の方針に基づき、人事配置の適正化に取り組んだ。 (参考) ・R3.4.1現在職員数8,448人 ・R4.4.1現在職員数8,460人
4 組織力の向上	2) 人材育成による職員の資質向上	①研修の充実と活性化		・職員研修の充実により、政策形成能力や課題解決能力等の向上を図る。 ・ITやシステムについての理解を深める基礎的研修を事務職・技術職を必須として全職員を対象に実施し、職員全体のレベルアップを図る。情報担当部局以外の職員が、担当業務においてICTを活用した付加価値を創造できる水準を目指す。 ・キャリア形成支援により職員のモチベーションを高め組織の活性化につなげる。 ・目標取組制度の導入等により、OJT(職場内研修)を活性化させ、職員の主体性・積極性等を伸ばし、上司のマネジメント力等の向上を図る。	・各種研修等の実施 ・意識改革eラーニング ・IT/パスポート研修 ・中間リーダー啓発	→	→	→	→	・研修実績等【R3年度】 基本研修 15回 1,186人参加 有意義と回答した割合 95.0% 課題研修 8回 325人参加 有意義と回答した割合 92.3% キャリア形成支援研修 3回 128人参加 有意義と回答した割合 90.2% 職場研修活性化支援研修 5回 302人参加 有意義と回答した割合 93.4% 派遣研修 8団体 299人参加

後期中期計画(行革プラン)に基づく施策の展開		取組項目			年度ごとの取組					令和3年度の取組実績	
<施策>	<展開>	<項目名>	(具体的取組)	<概要>	R3	R4	R5	R6	R7		
4 組織力の向上	2)人材育成による職員の資質向上	②人材育成とキャリア形成を念頭に置いた人事配置		・若手職員が複数の分野を経験できる早めの人事ローテーション、女性職員の出産・育児期とその前後の柔軟な人事異動、専門性習得のための人事配置等により、職員の能力向上とキャリア形成を促進する。	・人材育成とキャリア形成を念頭に置いた人事配置を行う	→		→	→	→	人事異動において、若手職員や女性職員の早めの異動、専門性を必要とする部門の長めの人事ローテーションなどに取り組んだ。
4 組織力の向上	3)女性の活躍促進	①女性の登用		・岡山市特定事業主行動計画(令和3年度～令和7年度)に基づき、女性職員が意欲と能力を最大限発揮できる環境整備や、性別にとらわれない適材適所の人事配置や研修等によるキャリア形成支援を行い、引き続き女性の登用に取り組む。	・R3～R7年度特定事業主行動計画に沿って女性の登用に取り組む	→		→	→	→	・岡山市特定事業主行動計画に基づき、性別にとらわれない適材適所の人事配置や育児休業がキャリア形成(昇任等)に影響しない人事管理等に取り組んだ。 ・メンター制度、キャリア形成支援のための研修を実施した。 【R3年度実施研修】 キャリアデザイン研修Ⅰ(対象30歳) キャリアデザイン研修Ⅱ(対象40歳) メンター制度キックオフ研修
4 組織力の向上	4)職員のワーク・ライフ・バランスの推進	①家事、育児や介護をしながら活躍できる職場環境の整備		・仕事と家事、子育て、介護等の両立に資する制度を周知し、制度の利用を促すことで、男性の家庭生活への参加を進めるとともに、育児休業等を取得しやすい環境の整備を行う。	・R3～R7年度特定事業主行動計画に沿って家事、育児や介護をしながら活躍できる職場環境の整備	→		→	→	→	人事異動により配置換えとなった課長級以上の職員及び新たに課長級となった職員によるイクボス宣言を実施し、ワークライフバランスの実現に向けた取り組みを推進。
4 組織力の向上	4)職員のワーク・ライフ・バランスの推進	②業務の効率化と多様な働き方の推進		・業務の適正な分担と進行管理、事務処理体制の見直し、職員一人ひとりが担当業務の簡素化・効率化に向けた業務改善等を行うことにより、時間外勤務の縮減や休暇の取得を促進する。 ・多様な柔軟な働き方の実現のため、テレワークや早出遅出勤務制度の利用を促進する。	・R3～R7年度特定事業主行動計画に沿って、業務の効率化と多様な柔軟な働き方の推進に取り組む	→		→	→	→	・人事異動により配置換えとなった課長級以上の職員及び新たに課長級となった職員によるイクボス宣言を実施し、イクボスの取り組みとして、業務の適正な分担と進行管理、業務改善や事務処理体制の見直し等を進めた。 ・R3年度からテレワークを本格的に制度化したほか、勤務時間の割振りなど柔軟な働き方の提供に取り組んだ。

施策5 公民連携と透明性の高い市政運営

後期中期計画(行革プラン)に基づく施策の展開		取組項目			年度ごとの取組					令和3年度の実績
<施策>	<展開>	<項目名>	(具体的取組)	<概要>	R3	R4	R5	R6	R7	
5 公民連携と透明性の高い市政運営	1)PPP(公民連携)手法の活用	①公共施設等における公民連携(PPP)手法の活用		<ul style="list-style-type: none"> 公共施設等のあり方については、指定管理者制度、PFI等の多様な公民連携(PPP)手法の導入を検討する。 市有施設の民間活用や民間施設を活用した公共サービスの提供など多様な公民連携を推進するための対話の場として開設している岡山PPP交流広場等を通じ、未利用地等の情報提供や民間活用アイデア募集等を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> セミナー・研修会の開催 	→	→	→	→	<ul style="list-style-type: none"> R3年度は4件(4施設)で指定管理者の公募を実施した。 「岡山PPP交流広場」を令和4年2月7日に開催し、外部講師により売却、貸付等の利活用に関する制度概要、利活用に関するポイントや諸課題、公有財産利活用の事例等を紹介していただくとともに、市の所有する未利用地についての情報発信を実施した。
5 公民連携と透明性の高い市政運営	1)PPP(公民連携)手法の活用	②民間委託の推進と新たな連携手法の検討	a)民間委託の推進	<ul style="list-style-type: none"> 民間委託等の公民連携(PPP)手法を研究し、最適な民間活力の活用を進める。 歳出の効率化を図るため、行政サービスのアウトソーシングが推奨されている業務について、民間委託の推進状況を把握する。 	<ul style="list-style-type: none"> 公民連携手法の研究 民間委託状況の把握 	→	→	→	→	<ul style="list-style-type: none"> 道路照明灯LED化事業をESCO事業により導入し、財政効果を見込む(運用はR3~R13の10年間)。 北長瀬未来ふれあい総合公園における民間活力の導入による管理・運営の仕組みをP-PFI制度と指定管理者制度の組合せとすることを令和3年度に決定 下水道管路施設の包括民間委託の導入へ向け、導入検討業務委託の発注、民間事業者へのサウンディング調査を実施
5 公民連携と透明性の高い市政運営	1)PPP(公民連携)手法の活用	②民間委託の推進と新たな連携手法の検討	b)公立幼稚園・保育所の適正配置のための民営化の推進	<ul style="list-style-type: none"> 厳しい財政状況下にあっても、将来にわたり安定的に良質な就学前教育・保育を提供する。 公として果たすべき役割を明確にしたうえで「民でできることは民に任せる」ことを基本とし、公立幼稚園、保育所の民営化を進める。 	<ul style="list-style-type: none"> 民間移管の推進(説明会・事業者募集) 	→	→	→	<ul style="list-style-type: none"> 個別施設計画の改訂 	<ul style="list-style-type: none"> 令和6年開園のこども園4園の事業者を決定した。(幼稚園4園、保育園5園)

後期中期計画(行革プラン)に基づく施策の展開		取組項目			年度ごとの取組					令和3年度の取組実績
<施策>	<展開>	<項目名>	(具体的取組)	<概要>	R3	R4	R5	R6	R7	
5 公民連携と透明性の高い市政運営	2) 伝わりやすい市政情報の発信	① 効果的な広報の推進		<ul style="list-style-type: none"> ・広報紙やホームページ等の様々な手法を用いた適時・適切な市政情報の提供に努める。 ・ICTの活用をはじめ、伝え方の改善に取り組み、わかりやすく伝わりやすい市政情報を発信する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・適時・適切な市政情報の発信 ・AIチャットボット導入 	→	→	→	→	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページの運営: アクセス数45,824,770 ・SNSの運営: Facebookのフォロワー数 1.1万 LINEの友達数 20,612人 ・広報紙の発行: 月290,000部以内×12か月 特集号290,200部以内×2回 ・市政テレビ: 月3回×2局 月4回×1局 日3回(毎日)×1局 ・市政ラジオの放送: 日1回(月～金)×1局 週1回×1局 ・記者会見(24回)・記者発表(27回)、広報資料提供(1,807件)等パブリシティ活動の実施 等
5 公民連携と透明性の高い市政運営	3) 広聴機能の充実	① 市民ニーズの的確な把握と市政運営への活用		<ul style="list-style-type: none"> ・様々な機会・手法を通じて、市民ニーズを的確に把握し、市政運営への活用を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市民意識調査の実施 ・要望・意見等の受付 	→	→	→	→	<ul style="list-style-type: none"> ・文書要望(広報広聴課受付分)102件 ・市民団体等との懇談会 4回 ・電話・Eメール・訪問等による要望・意見・苦情等(広報広聴課受付分) 2,156件 ・一般相談(広報広聴課・区役所受付分) 2,271件 ・弁護士による無料法律相談 925件 <p>令和3年度市民意識調査 ・調査票発送数 10,000通 ・有効回答数 5,108通 (有効回答率51.1%)</p>