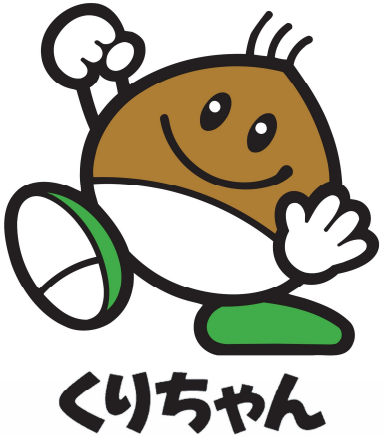
令和７年９月２５日（木）
第１回行政改革懇談会　資料３

第九次栗東市行政改革大綱

令和７年３月
栗東市



目次

１．はじめに 2
２．第九次行政改革大綱の位置づけと役割 4
３．４つの方針 ＋ デジタルの視点 6
方針１　効率化・重点化による市民サービスの向上 7
方針２　働きやすく、柔軟な思考が持てる職場づくり 8
方針３　財政健全化に向けた更なる財源確保 9
方針４　民間事業者など、多様な主体との連携 10
デジタル技術・人材の活用の視点 11
４．進行管理 12
用語集 15

１．はじめに

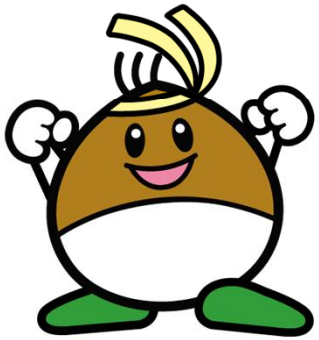
- 栗東市では、平成８年度から行政改革に着手し、３～５年を計画期間とする行政改革大綱を策定し、これまで継続的な改革に取り組んできました。

- 行政改革とは、組織の効率化と経費削減を目的に現状を見直し、「最少の経費で最大の効果」が図れるよう継続して取り組む活動を指します。

- とりわけ、本市においては、厳しい財政状況が続く中、事務事業において選択と集中が必要な状況であり、すべての事務事業[1]において行政改革の視点で点検しながら継続的な改善を行っていく必要があります。

1 事務事業
行政機関が施策目的を達成するために実施する個別の取り組みのこと。

- 第八次行政改革大綱では、「組織の体質改善による持続可能な行政運営～積極的なアウトソーシング[2]の導入を踏まえて～」を目標として取り組みを進め、「行政サービス」や「財源確保」の取り組み等で一定の成果がありましたが、目標達成指標とした市民アンケートの結果では、目標値を達成することができませんでした。
- これは、行政改革の取り組みが不十分であったことや、行政改革そのものが市民生活とは直接的な関係が薄いこともありますが、市民への説明が不十分であったことが主な要因として考えられます。
- 第九次行政改革大綱では、社会の急速な変革に伴った持続可能な行政運営を行うために、**「スクラップ＆ビルド」[3]をキーワード**に、計画のあり方や事務事業の見直しを行い、職員の意識改革、市民との情報共有の方法を工夫するなど、限られた経営資源を活用して柔軟な対応が行えるしくみづくりに取り組み、「積極的に先を見据えた新たな時代の栗東（まち）づくり」と市民サービスの向上を目指します。



2 アウトソーシング
業務の一部を外部の専門業者に委託することにより、質の高いサービスの提供や業務効率を向上させること。

3 スクラップ＆ビルド
非効率的な施策や推進体制などを見直すことで、効率的な行財政運営を行うこと。

２．第九次行政改革大綱の位置づけと役割

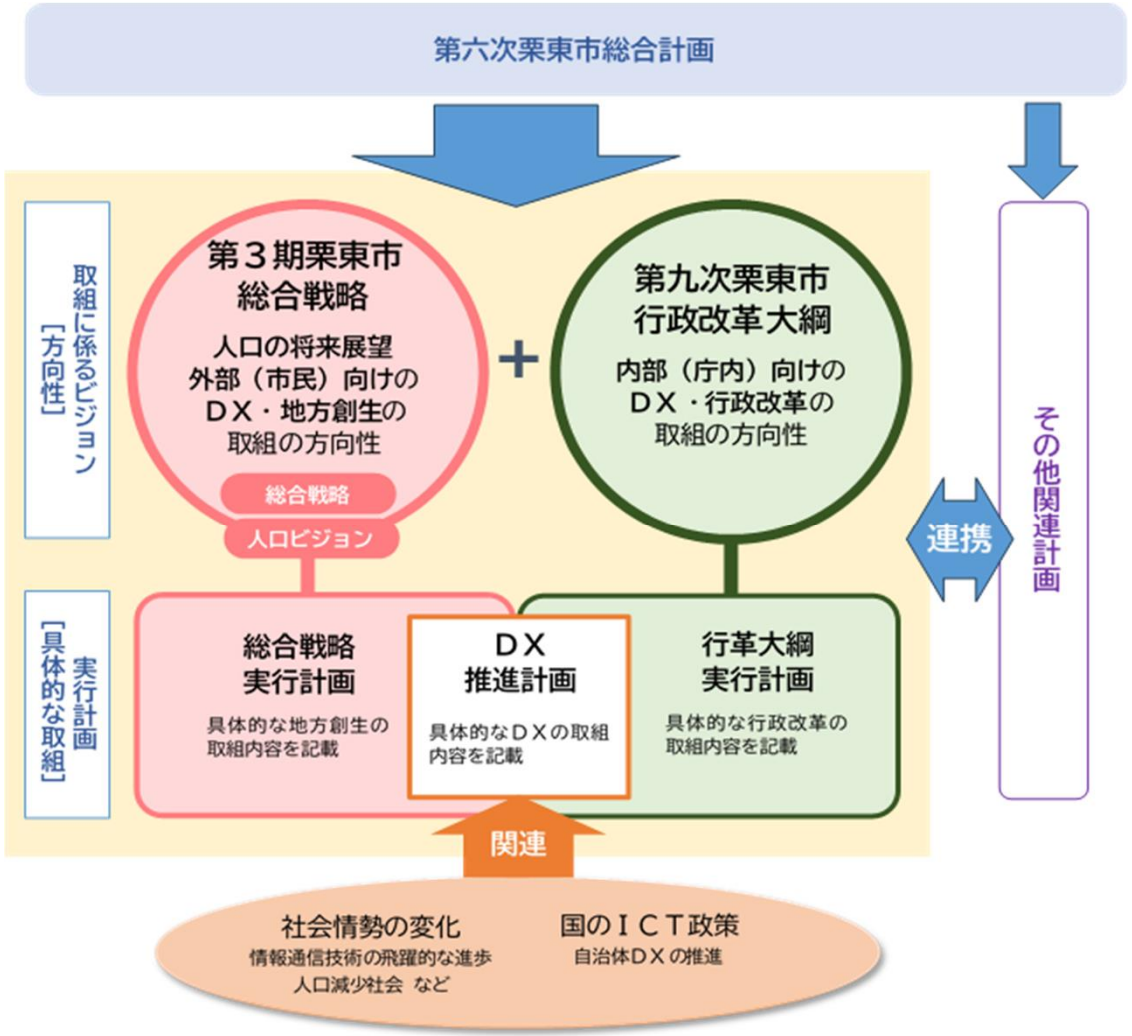
●計画期間：令和７（2025）年度～令和１１（2029）年度までの５年間

●第六次総合計画の後期基本計画に基づき、内部（庁内）向けのＤＸ[4]・行政改革の取り組みビジョンを示します。

●具体的な取り組み・事業内容は「行政改革大綱実行計画」に記載し、ＤＸ実行計画、総合戦略実行計画とともに定期的な見直しを図ります。

4 DX（Digital Transformation）

AI、IoT、ビッグデータなどのデジタル技術を活用して、業務フローの改善や新たなビジネスモデルの創出だけではなく、社会を変革する取組のこと。



■第九次大綱行政改革大綱の位置づけと役割

5 地方創生

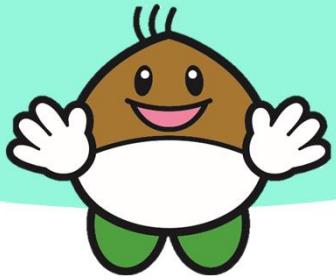
国と地方公共団体が一体となり取り組んでいる政策の一環で、地方の人口減少問題を克服し、地域経済を活性化させることを目的としたもの。

３．４つの方針 ＋ デジタルの視点

●方針１
効率化・重点化による
市民サービスの向上

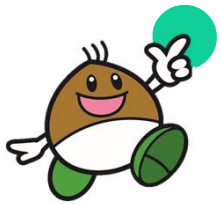
●方針２
働きやすく、柔軟な思考
が持てる職場づくり

デジタル技術・人材の活用により、
４つの方針に基づく行政改革の推進を支え
市民サービスの向上を目指します



●方針３
財政健全化に向けた
更なる財源確保

●方針４
民間事業者など、
多様な主体との連携



方針１
効率化・重点化による市民サービスの向上

従来の手法や価値観にとらわれず、スクラップ＆ビルドの考え方で事務事業を見直し、効率化、重点化を図ります。どのような成果につながったのかを常に検証し、説明責任を果たして、市民や多様な主体からの信頼確保に努めます。

＜ポイント＞

①デジタル化による市民の利便性向上、業務の効率化

②改善意識向上による事務事業見直しの習慣化

③施策や事業の成果の「見える化」[6]

＜主な取り組み＞

・スマート窓口[7]の推進（D）
・スクラップ＆ビルドによる事務事業見直し
・複数部署にまたがる業務の一元化
・行政データの公開と活用の推進（D）
・情報弱者への配慮（デジタルデバイド[8]対策）（D）
・組織風土、職員意識改革

（D）：デジタル技術・人材の活用に関する取り組み

6 見える化

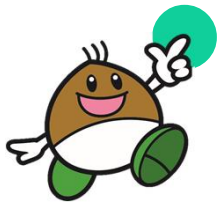
進捗状況や実態などを客観的に把握できるように視覚化すること。

7 スマート窓口

窓口での手続きにデジタル技術を活用し、「行かない」「書かない」「待たない」窓口サービスを提供すること。

8 デジタルデバイド

情報格差ともいう。年齢・身体・社会的条件等によって、インターネット等のICT（情報や通信に関する技術の総称）を利用し使いこなせる人と使いこなせない人との間に生じる格差。



方針２
働きやすく、柔軟な思考が持てる職場づくり

市民サービスの向上を図るために、時代や環境の変化に適切かつ柔軟に対応できる人材育成を推進し、すべての職員が誇りを持ち、快活に仕事ができる仕組みづくりに取り組みます。

＜ポイント＞

①職員の働きがいの実感による生産性の向上

②社会の変化に柔軟に対応し、機能的で能動的な組織体制の整備

③人材交流・外部人材の登用

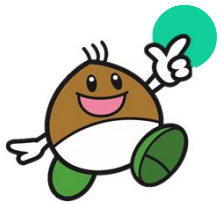
＜主な取り組み＞

・多様で柔軟な職場環境づくり（D）
・ハラスメント[9]の防止および対策の強化
・専門的な知識を持つ職員の育成（D）
・アウトソーシングによる業務の効率化
・外部人材の活用（D）
・日報管理の実施に向けた検討

※人材育成については「栗東市人材育成基本方針」に委ねる。

（D）：デジタル技術・人材の活用に関する取り組み

9 ハラスメント
何らかの方法で当人に苦痛を与えるようなことをすること。



方針３
財政健全化に向けた更なる財源確保

今後の社会経済情勢などの変化に伴う課題に対応し、健全で持続可能な行政運営ができるよう、あらゆる手段を講じながら安定的な歳入[10]の確保を目指します。

＜ポイント＞

①自主財源[11]の更なる確保

②受益者負担[12]の適正化

＜主な取り組み＞

・デジタルを活用した市税などの収納チャネル[13]の多様化（D）

・使用料・手数料の適正化

・更なる財源確保に向けたあらゆる制度の活用

※財政健全化については「栗東市財政運営基本方針」に委ねる。

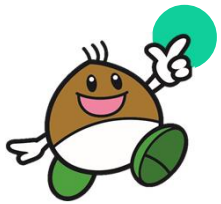
（D）：デジタル技術・人材の活用に関する取り組み

10 歳入
国や地方公共団体で、一会計年度内の収入の総計

11 自主財源
地方自治体が自らの権限に基づいて自主的に徴収できる財源のこと。主な例としては、地方税、使用料・手数料などが挙げられる。

12 受益者負担
受益者と非受益者間の公費負担の公平性、公正性を確保するために特定のサービスを受ける者に受益に応じた負担を求めるもの。

13 収納チャネル
納付する人の利便性向上などのため、金融機関窓口、口座振替、コンビニエンスストアなどを利用した市税や国民健康保険税などを納付するための多様な手段のこと。



方針４
民間事業者など、多様な主体との連携

民間企業や大学など多様な主体と連携し、市に関連する誰もが「わがまち」への愛着・誇りを持てるまちづくりを進めます。

＜ポイント＞

①民間企業などからの提案を積極的に受け入れる体制づくり

②公共施設等の建設、維持管理、運営等の公民連携

＜主な取り組み＞

・民間企業や大学からの提案窓口の設置

・**PFI**[14]をはじめとした民間活力の活用

・指定管理者制度[15]の活用

・特定テーマについて外部有識者の助言を受ける仕組みづくり（**D**）

※市民参画と協働の取り組みについては
「栗東市市民参画と協働によるまちづくり推進条例行動計画」に委ねる。

（**D**）：デジタル技術・人材の活用に関する取り組み

14 PFI（Private Finance Initiative）
公共施設等の建設、維持管理、運営等を民間の資金、経営能力及び技術的能力を活用して行う手法のこと。

15 指定管理者制度
自治体が住民の福祉増進を目的として設置した公共施設を、民間事業者・団体等を指定して管理運営させる制度。

●デジタル技術・人材の活用の視点

時間や場所を選ばない、利便性の高い行政手続きの実現を目指し、デジタル化を推進します。
職員意識の醸成とデジタルに特化した人材の育成や外部人材の活用に取り組みます。

①行政サービスの変革

⇒デジタル化の徹底による飛躍的な効率化、新たな課題対応に必要な資源（人材、財源、時間）の創出

②意識の醸成と職員育成

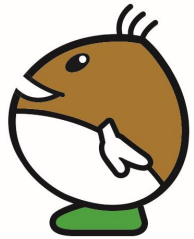
⇒変革への心理的障壁の克服

⇒専門的知識、技能を有する職員の育成、全体の底上げ

③市民目線での利便性

⇒行政手続きのデジタル化、保有するデータの公開、広報の最適化

※ＤＸの推進については「栗東市ＤＸ推進計画」に委ねる。

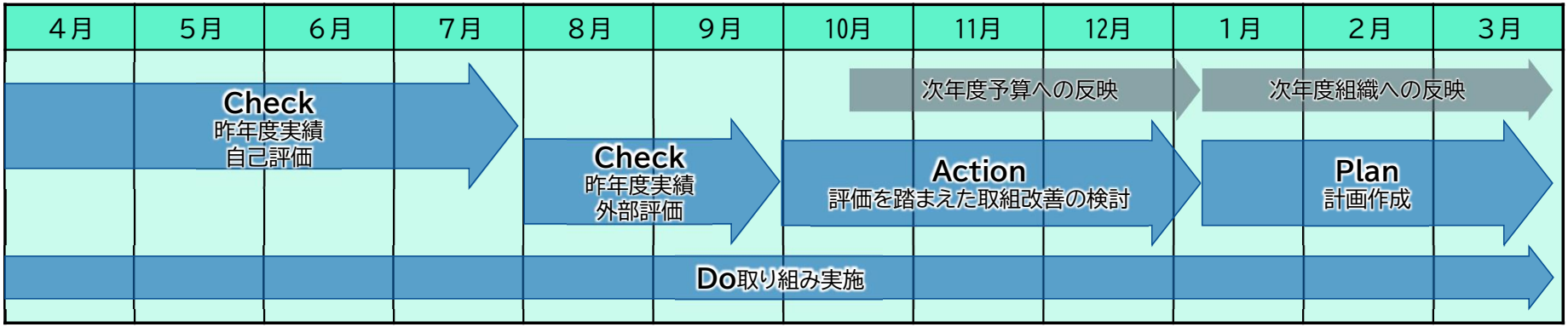


4. 進行管理

●各方針の具体的な取り組みは、別に策定する「実行計画」で**PDCA[16]**サイクルにより進行管理を行います。

● **「実行計画」の各取り組み項目には活動（アウトプット）指標[17]を設け、その指標の達成度により、行革大綱の進捗をはかります。**

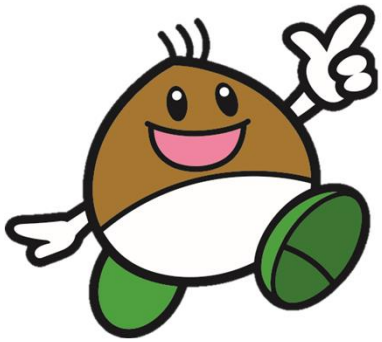
●チェック機能を強化するため、評価結果は幹部職員で構成する行財政改革推進本部会議で評価し、その評価結果を外部の懇談会等に報告することで外部委員からの意見を聴取します。自己評価と外部からの意見を組織全体で共有し、次の「アクション」へつなげます。



16 PDCA（行政マネジメントシステム）
「計画（Plan）、実施（Do）、評価（Check）、改善（Action）」を継続的に行うことにより、評価を改善に結びつけ、計画的で効率的、効果的な行政経営を行うこと。

17 活動（アウトプット）指標
施策や事業の実施による直接的な結果を表す指標のこと。

- 「実行計画」の年度ごとの評価については、ホームページで公開します。



●本大綱は持続可能な開発目標[1]（SDGs[18]：Sustainable Development Goals）の 17 のゴールのうち２つのゴールと強い関連性を持つことから、行政改革の目指す姿をSDGsの理念や目標の一部を共有するものとして位置付けます。

関連性が強い２つのゴール

18 SDG s
国と地方公共団体が一体となり取り組んでいる政策の一環で、地方の人口減少問題を克服し、地域経済を活性化させることを目的としたもの。

用語集

ア行

◆アウトソーシング

業務の一部を外部の専門業者に委託することにより、質の高いサービスの提供や業務効率を向上させること。

カ行

◆活動（アウトプット）指標

施策や事業の実施による直接的な結果を表す指標のこと。

サ行

◆歳入

国や地方公共団体で、一会計年度内の収入の総計。

◆自主財源

地方自治体が自らの権限に基づいて自主的に徴収できる財源のこと。主な例としては、地方税、使用料・手数料などが挙げられる。

◆指定管理者制度

自治体が住民の福祉増進を目的として設置した公共施設を、民間事業者・団体等を指定して管理運営させる制度。

◆事務事業

行政機関が施策目的を達成するために実施する個別の取り組みのこと。

◆収納チャネル

納付する人の利便性向上などのため、金融機関窓口、口座振替、コンビニエンスストアなどを利用した市税や国民健康保険税などを納付するための多様な手段のこと。

用語集

サ行

◆受益者負担

受益者と非受益者間の公費負担の公平性、公正性を確保するために特定のサービスを受ける者に受益に応じた負担を求めるもの。

◆スクラップ＆ビルド

非効率的な施策や推進体制などを見直すことで、効率的な行財政運営を行うこと。

◆ スマート窓口

窓口での手続きにデジタル技術を活用し、「行かない」「書かない」「待たない」窓口サービスを提供すること。

タ行

◆地方創生

国と地方公共団体が一体となり取り組んでいる政策の一環で、地方の人口減少問題を克服し、地域経済を活性化させることを目的としたもの。

◆デジタルデバイド

情報格差ともいう。年齢・身体・社会的条件等によって、インターネット等のICT（情報や通信に関する技術の総称）を利用し使いこなせる人と使いこなせない人との間に生じる格差。

ハ行

◆ハラスメント

何らかの方法で当人に苦痛を与えるようなことをすること。

マ行

◆見える化

進捗状況や実態などを客観的に把握できるように視覚化すること。

用語集

英字

◆DX（Digital Transformation）

AI、IoT、ビッグデータなどのデジタル技術を活用して、業務フローの改善や新たなビジネスモデルの創出だけではなく、社会を変革する取組のこと。

◆PDCA（行政マネジメントシステム）

「計画（Plan）、実施（Do）、評価（Check）、改善（Action）」を継続的に行うことにより、評価を改善に結びつけ、計画的で効率的、効果的な行政経営を行うこと。

◆SDG s

環境と開発問題に関する世界目標。貧困や不平等のない、気候変動に対応した持続可能な社会の実現のため、2030年までに達成すべき行動計画を17のゴール（目標）と169のターゲット（具体的な目標）で示す。

◆PFI（Private Finance Initiative）

公共施設等の建設、維持管理、運営等を民間の資金、経営能力及び技術的能力を活用して行う手法のこと。