



第8次八戸市行財政改革大綱 アクションプログラム

令和7年度～令和11年度



令和7年2月
八戸市

第8次八戸市行財政改革大綱について

当市では、効果的・効率的に行政サービスを提供する手法を常に追求する**変革への挑戦**と、**未来への責任**を果たすために持続可能な財政基盤の確立へ取り組むにあたり、これまでの行財政改革大綱の考え方を継承しながらも、新しい時代に対応すべく「スマート自治体」への転換を目指し、デジタルトランスフォーメーション（DX）による業務の効率化や働き方改革の更なる推進を図るための新たな指針として、「第8次八戸市行財政改革大綱」を策定し、同大綱に掲げる「効果的・効率的な行政運営と持続可能な財政運営の確立」という基本理念の実現に向けて、弛みない行財政改革を推進することとしています。

アクションプログラムについて

この「アクションプログラム」では、当該大綱の改革3本柱と11の推進項目に基づく取組事項（110項目）について、職員一丸となって取り組むこととして、取組内容などを記載しています。今後は、当プログラムに掲げた取組を着実に推進するとともに、毎年度、進行管理を行い、その結果を公表していきます。

取組一覧 ①

柱1 組織運営の最適化と人材育成の推進

35項目

1-1 組織力の向上

12項目

(全庁連携型取組)

No. 11001	職員の弾力的な配置	人事課・全庁	P. 9
-----------	-----------	--------	------

(各課推進取組)

No. 11101	出先機関の組織的対応力の強化	南郷事務所	P. 9
-----------	----------------	-------	------

No. 11102	本庁舎電話交換設備への自動通話録音装置の導入	行政管理課	P. 10
-----------	------------------------	-------	-------

No. 11103	ハラスメントの防止対策	人事課	P. 10
-----------	-------------	-----	-------

No. 11104	多様な人材の確保	人事課	P. 11
-----------	----------	-----	-------

No. 11105	組織機構の見直し	人事課	P. 11
-----------	----------	-----	-------

No. 11106	職員エンゲージメントの向上	人事課	P. 12
-----------	---------------	-----	-------

No. 11107	職員数の適正管理	人事課	P. 12
-----------	----------	-----	-------

No. 11108	プロジェクトチーム等の積極的な活用	情報政策課	P. 13
-----------	-------------------	-------	-------

No. 11109	衛生検査体制の整備	衛生課	P. 13
-----------	-----------	-----	-------

No. 11110	多様な教育ニーズに対応する組織体制の構築	教育総務課	P. 14
-----------	----------------------	-------	-------

No. 11111	就学相談業務の強化	こども支援センター	P. 14
-----------	-----------	-----------	-------

1-2 人材育成（能力向上）

3項目

(各課推進取組)

No. 12101	職員提案制度の実施	行政管理課	P. 15
-----------	-----------	-------	-------

No. 12102	職員研修の充実	人事課	P. 15
-----------	---------	-----	-------

No. 12103	職場内研修の充実	各課	P. 16
-----------	----------	----	-------

1-3 スマートなワークスタイルの推進

14項目

(各課推進取組)

No. 13101	資料のデータベース化	各課	P. 16
-----------	------------	----	-------

取組一覧 ②

No. 13102	健康保持対策の推進	人事課	P. 17
No. 13103	働き方改革の推進	人事課	P. 17
No. 13104	テレワークの推進	情報政策課	P. 18
No. 13105	ペーパーレス化の推進	情報政策課	P. 18
No. 13106	庁舎レイアウトの最適化	情報政策課	P. 19
No. 13107	電子決裁の導入検討	各課	P. 19
No. 13108	農地利用の最適化推進におけるICT機器導入	農業委員会事務局・農政課	P. 20
No. 13109	情報共有システムの活用による業務効率化	建築住宅課	P. 20
No. 13110	学校・市教委間における情報収集・情報提供のペーパーレス化	教育指導課	P. 21
No. 13111	教育DXの推進による教師の働き方改革	総合教育センター	P. 21
No. 13112	事業計画に合わせた新事務所の効率的運用	駅西区画整理事業所	P. 22
No. 13113	八戸市図書館への休館日導入の検討	図書館	P. 22

No. 13114 行政視察対応のデジタル化 議事調査課 P. 23

1-4 リスク管理の徹底 6項目

(各課推進取組)

No. 14101	災害時における災害対策本部運営体制の強化	危機管理課・災害対策課	P. 23
No. 14102	大規模災害時における職員の対応力の強化	災害対策課・危機管理課	P. 24
No. 14103	庁舎別館非常用発電設備燃料タンクの増設他	行政管理課	P. 24
No. 14104	ICT - BCP(情報システムの業務継続計画)の策定	情報政策課	P. 25
No. 14105	次なる感染症の発生及びまん延に備えた体制づくりの推進	保健予防課	P. 25
No. 14106	教育委員会における災害発生時の連絡体制の充実	教育総務課	P. 26

取組一覧 ③

柱2 時代の変化に対応した効果的で効率的な行政運営 48項目

2-1 DX推進等による市民サービスの質の向上 14項目

(全庁連携型取組)

No. 21001	窓口業務改革・オンライン申請の推進	情報政策課・全庁	P. 27
No. 21002	RPA・AI等のICTの活用による業務効率化	情報政策課・全庁	P. 27

(各課推進取組)

No. 21101	行政窓口や相談窓口のユニバーサルデザイン化	市民連携推進課	P. 28
No. 21102	メディアミックス及びクロスメディアの促進による情報発信力の強化	広報統計課	P. 28
No. 21103	税証明（市・県民税課税（所得）証明）のコンビニ交付	資産税課	P. 29
No. 21104	AIカメラにより取得した歩行者通行量データの有効活用	まちづくり推進課	P. 29
No. 21105	SMS（ショートメッセージサービス）を活用した農業生産情報の発信	農業経営振興センター	P. 30
No. 21106	QRコード技術の活用による業務効率化	障がい福祉課	P. 30

No. 21107	こども・子育てに関する効果的な情報発信の検討	こども未来課	P. 31
No. 21108	オンライン相談支援体制の整備	こども家庭相談室	P. 31
No. 21109	予防接種事務のデジタル化への対応	保健予防課	P. 32
No. 21110	情報システムの活用による公民館業務の効率化	社会教育課	P. 32
No. 21111	発掘調査報告書の電子化	是川縄文館	P. 33
No. 21112	電子図書館の導入の検討	図書館	P. 33

2-2 庁内BPRの推進 8項目

(全庁連携型取組)

No. 22001	庁内BPRの推進	行政管理課・全庁	P. 34
-----------	----------	----------	-------

(各課推進取組)

No. 22101	選挙事務の効率的な執行に向けた検討	総務課（選挙管理委員会事務局）	P. 34
No. 22102	行財政改革に係る進行管理ツールの導入	行政管理課	P. 35

取組一覧 ④

No. 22103	システム標準化に合わせた課税事務の見直し	住民税課	P. 35
No. 22104	法人市民税の申告様式発送の合理化	住民税課	P. 36
No. 22105	営農計画受付事務の一部見直し	農林畜産課	P. 36
No. 22106	児童扶養手当現況届に係る手続き方法の見直し	子育て支援課	P. 37
No. 22107	工事設計書開示請求に係る事務の効率化	港湾河川課	P. 37

2-3 事務事業の総合的な見直しの推進 18項目

(全庁連携型取組)

No. 23001	事務事業の総合的な見直しの推進	行政管理課・全庁	P. 38
-----------	-----------------	----------	-------

(各課推進取組)

No. 23101	公印押印事務の見直し	総務課	P. 38
No. 23102	市例規集データベース運営委託契約における随意契約の見直し	総務課	P. 39
No. 23103	八戸市土地開発公社の見直し	行政管理課	P. 39

No. 23104	定期刊行物の購読見直し	秘書課	P. 40
No. 23105	旅費制度の見直し	人事課	P. 40
No. 23106	軽自動車税種別割納税通知書に同封する案内文書の刷新	住民税課	P. 41
No. 23107	産業支援機関との連携による効果的な取組の推進	商工課	P. 41
No. 23108	視察受入要領の見直し	八戸ポータルミュージアム	P. 42
No. 23109	補助金（観光施策関連）の見直し	観光課	P. 42
No. 23110	中央卸売市場の管理運営方法の見直し	中央卸売市場	P. 43
No. 23111	地域安全マップ作製指導者養成講習会事業の見直し	くらし交通安全課	P. 43
No. 23112	消費者講座の満足度向上に向けた見直し	くらし交通安全課	P. 44
No. 23113	家庭ごみ収集の民間委託の拡大	清掃事務所	P. 44
No. 23114	市が支払う公共料金の支払方法変更による出納業務の効率化	出納室	P. 45
No. 23115	外郭団体等の事務事業の見直し	教育指導課	P. 45

取組一覧 ⑤

No. 23116	事業の有効性等の観点からの全国組織加盟継続の見直し	社会教育課	P. 46
-----------	---------------------------	-------	-------

No. 23117	自動券売機の導入の検討	博物館	P. 46
-----------	-------------	-----	-------

2-4 多様な主体との協働・連携 8項目

(各課推進取組)

No. 24101	公共交通再編検討プロジェクトの実施	政策推進課	P. 47
-----------	-------------------	-------	-------

No. 24102	指定管理者制度の適切な運用	行政管理課	P. 47
-----------	---------------	-------	-------

No. 24103	包括的民間委託の更なる推進	情報政策課	P. 48
-----------	---------------	-------	-------

No. 24104	連携中枢都市圏の枠組みを活用した事務事業の効率的展開	情報政策課	P. 48
-----------	----------------------------	-------	-------

No. 24105	PPP・PFIによる新体育館整備事業の推進	スポーツ振興課	P. 49
-----------	-----------------------	---------	-------

No. 24106	企業協賛を活用した国民スポーツ大会の周知・運営	国民スポーツ大会準備室	P. 49
-----------	-------------------------	-------------	-------

No. 24107	PFI等効率的かつ効果的な整備手法による新学校給食センターの整備	学校教育課	P. 50
-----------	----------------------------------	-------	-------

No. 24108	連携中枢都市圏の枠組みを活用した教職員研修	総合教育センター	P. 50
-----------	-----------------------	----------	-------

取組一覧 ⑥

柱3 経営感覚を持った持続可能な財政運営 27項目

3-1 健全な財政運営の推進 3項目

(各課推進取組)

No. 31101	予算編成の見直し	財政課	P. 51
-----------	----------	-----	-------

No. 31102	基金残高の維持	財政課	P. 51
-----------	---------	-----	-------

No. 31103	財政健全化指標に基づく健全化の推進	財政課	P. 52
-----------	-------------------	-----	-------

3-2 歳入の確保・強化 12項目

(全庁連携型取組)

No. 32001	使用料・手数料などの受益者負担の適正化	行政管理課・ 財政課・全庁	P. 52
-----------	---------------------	------------------	-------

(各課推進取組)

No. 32101	企業版ふるさと納税の活用による歳入確保	政策推進課	P. 53
-----------	---------------------	-------	-------

No. 32102	基金運用による収入の確保	財政課	P. 53
-----------	--------------	-----	-------

No. 32103	有価物に係る売払の拡充	契約検査課	P. 54
-----------	-------------	-------	-------

No. 32104	市税のキャッシュレス納付の推進	収納課	P. 54
-----------	-----------------	-----	-------

No. 32105	南郷文化ホールへのネーミングライツ事業の導入	文化創造推進課	P. 55
-----------	------------------------	---------	-------

No. 32106	ふるさと納税の推進による財源の確保	美術館	P. 55
-----------	-------------------	-----	-------

No. 32107	有料広告事業の推進	長根屋内スケート場	P. 56
-----------	-----------	-----------	-------

No. 32108	福祉バス運行事業における安定的な広告料収入の確保	福祉政策課	P. 56
-----------	--------------------------	-------	-------

No. 32109	介護保険料のキャッシュレス化の推進	介護保険課	P. 57
-----------	-------------------	-------	-------

No. 32110	デジタルサイネージへの広告掲載の拡充	保健総務課	P. 57
-----------	--------------------	-------	-------

No. 32111	中央駐車場における安定的な使用料収入の確保	都市政策課	P. 58
-----------	-----------------------	-------	-------

3-3 財産の適正管理と有効活用 12項目

(全庁連携型取組)

No. 33001	公共施設における省エネルギー化の推進	環境政策課・行政管理課・教育総務課・関係課	P. 58
-----------	--------------------	-----------------------	-------

取組一覧 ⑦

(各課推進取組)

No. 33101	連携中枢都市圏振興基金の活用 方針の見直し	政策推進課	P. 59
No. 33102	公用車の効率的な運用	行政管理課	P. 59
No. 33103	庁舎本館地下食堂の利活用	行政管理課	P. 60
No. 33104	公共施設の有効利用と適正管理 の推進	行政管理課	P. 60
No. 33105	未利用PRE（公的不動産）の利 活用	行政管理課	P. 61
No. 33106	霊園維持管理料徴収の強化	市民課	P. 61
No. 33107	地球温暖化対策実行計画事務事 業編(うみねこプラン)の推進	環境政策課	P. 62
No. 33108	市営住宅駐車場の整備及び駐車 場使用料の見直し	建築住宅課	P. 62
No. 33109	SMS（ショートメッセージサービス） 配信による下水道使用料の納入期限通 知	下水道業務課	P. 63
No. 33110	消化ガス発電設備の導入検討	下水道施設課	P. 63
No. 33111	八戸市勤労青少年ホームの運営 方法の見直し	社会教育課	P. 64

柱 1 組織運営の最適化と人材育成の推進 ①

推進項目 1 組織力の向上

No.	11001	取組名	職員の弾力的な配置	全庁連携型取組	部署	人事課・全庁
概要	<p>人事異動等による業務への影響を最小限に留めるための繁忙期に合わせた業務兼務を行うほか、年度途中で新たな行政需要が生じ、所管課や所管部局だけでは業務の処理が難しい場合には、部内外の職員の異動による応援、部内・部局横断的なプロジェクトチームの設置などの取組を推進する。</p> <p>また、各課等での人員体制及び繁忙時期などを踏まえ、各グループの業務の進行管理を徹底した上で、年度途中でのグループ構成員の配置換えや応援、業務分担・配分の見直しを行うなど、グループ制の弾力的な運用を推進する。</p>					
No.	11101	取組名	出先機関の組織的対応力の強化		部署	南郷事務所
概要	<p>カスタマーハラスメント対策や防犯対策について南郷駐在所と連携し、組織としての対応力を向上していく。</p> <p>また、AEDを正しく使用できるよう救命講習を受講するほか、認知症サポーター養成講座等を受講し認知症に対する正しい知識と理解を深めるなど、毎年計画的に人材を育成していく。</p>					

柱1 組織運営の最適化と人材育成の推進 ②

No.	11102	取組名	本庁舎電話交換設備への自動通話録音装置の導入	部署	行政管理課
概要	<p>本庁舎電話交換設備へ自動通話録音装置を導入し、録音告知のアナウンス及び全ての着信音声記録を保存することで、悪質な電話件数の減少を目指すとともに通話内容に関するトラブル防止を図る。</p>				
No.	11103	取組名	ハラスメントの防止対策	部署	人事課
概要	<p>各種ハラスメントの防止対策として、ハラスメント防止の考え方や相談体制について職員に周知・徹底を図るとともに、各所属のマネジメントを担う立場にある課長級などの職員研修でハラスメント防止の内容を取り入れるほか、窓口となるハラスメント相談員として、各所属長のほか、各部男女1名ずつの職員、男女共同参画推進室及び人事課の担当職員を配置する相談体制を構築し、事案が発生した際には、関係者へ適切な助言・指導を行い早期の解決に努めていく。</p> <p>カスタマーハラスメント防止対策として、不当要求行為等対応マニュアルに基づく研修の実施のほか、事案の内容に応じて弁護士に相談できる体制の構築、住民からの威圧的な言動等を受けやすい部署への警察官OBの配置などの環境整備を進めてきたところであり、国が進める法制化の動きや内容を踏まえながら、カスタマーハラスメントから職員を守るための適切な対策を講じていく。</p>				

柱 1 組織運営の最適化と人材育成の推進 ③

No.	11104	取組名	多様な人材の確保	部署	人事課
概要	<p>当市に対する興味や理解を深める機会であるインターンシップ事業について、従来の仕事体験のほか、ジョブセミナーを開催して、多くの学生・生徒などに市の仕事について知ってもらうとともに、オンラインでの採用説明会を開催し、就職活動を行っている学生等に対し、当市の情報を効果的に発信することで、事務職のほか、応募者の減少している技術職の確保につなげる。</p> <p>また、首都圏でも受験を可能とする採用一次試験体制の整備や受験機会を拡大するための一部の職種への総合適性検査の導入、不足する技術職や確保が難しい資格職への通年募集の実施などにより、必要な人材の確保を図る。</p>				
No.	11105	取組名	組織機構の見直し	部署	人事課
概要	<p>引き続き、スリムで効率的な組織づくりを基本としながら、人口減少及び少子・高齢化等の社会情勢の変化や、複雑化・多様化する行政課題に柔軟に対応し、市民サービスを円滑に提供できるよう、継続的に組織機構の見直しを図る。</p>				

柱 1 組織運営の最適化と人材育成の推進 ④

No.	11106	取組名	職員エンゲージメントの向上	部署	人事課
概要	<p>効果的かつ効率的な行政運営を進め、最少の経費で最大の効果をあげるためには、職員一人ひとりが能力を最大限に発揮することができる体制整備が必要であることから、職員の働き甲斐や意欲、組織に対する思い入れなど、エンゲージメントの向上に向けた施策を展開する。</p>				
No.	11107	取組名	職員数の適正管理	部署	人事課
概要	<p>高度化、多様化する行政需要に的確に対応するために、重点的・戦略的な職員の配置が必要とされることから、第8次中期職員配置計画(計画期間：令和7年度から令和12年度まで)に基づき、必要な職員数を確保しつつ、計画的に職員数の適正管理を行う。</p> <p>また、当該計画を基本としつつ、臨時的な業務量の増や長期休業者等が発生した場合は、他の職員へ過度な負担が掛からないよう対策を講じ、職員が安心して働ける職場環境づくりに努めるとともに、再任用職員、会計年度任用職員を含めた人件費の増高を考慮しながら、職員数の適正管理を進めていく。</p>				

柱1 組織運営の最適化と人材育成の推進 ⑤

No.	11108	取組名	プロジェクトチーム等の積極的な活用	部署	情報政策課
概要	<p>情報政策課で開発した無料のプロジェクトマネジメントツールは、LGWAN回線上で動作し、令和6年度の窓口業務改革プロジェクトで導入実績があり、また、例えば、給付金対応の臨時窓口開設や国体などの大規模イベント・コンベンション、大規模建設を伴う事業、企画部門においても幅広く活用できる汎用的なツールとなっていることから、他のプロジェクトにおいても積極的に活用を促進する。</p> <p>LGWAN回線：高度なセキュリティを維持した、完全な閉域の行政専用通信ネットワーク</p>				
No.	11109	取組名	衛生検査体制の整備	部署	衛生課
概要	<p>職員の実地経験が不足しているため、関係機関への研修派遣を行ったのち、課内研修により検査に対応できる職員を増やすとともに必要な機器を導入し、保健所での検査体制を整備することにより、検査の迅速性を確保し、食中毒等の被害拡大を防ぐ。また、食鳥処理施設の外部評価に対応する。</p> <p>なお、実施する検査については、緊急性や経済性等の観点を踏まえ検討する。</p>				

柱1 組織運営の最適化と人材育成の推進 ⑥

No.	11110	取組名	多様な教育ニーズに対応する組織体制の構築	部署	教育総務課
概要	<p>教育行政を効果的に推進するための機構改革・人員配置を検討する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国的に取組が進むコミュニティースクールを推進するための組織を検討 ・部活動の地域移行を推進するための組織を検討 ・教育部門のDXを推進するための組織を検討 ・教育施設の管理を効率化するための組織を検討 				
No.	11111	取組名	就学相談業務の強化	部署	こども支援センター
概要	<p>特別な配慮を必要とする子どもの就学に関して、本人・保護者の意向も踏まえた支援や学びの場を適切に判断する必要がある、本人・保護者に寄り添った就学相談を実施することが重要である。</p> <p>そこで、幼児児童生徒の学びの場を検討する教育支援委員会に関する就学相談や就学調査に関する体制を見直し、より適切に対応できるように所内の体制を整備するとともに、専門的知識を有する相談員を配置することで、本人・保護者の意向に沿った学びの場が選択できるようになることが見込まれる。</p>				

柱1 組織運営の最適化と人材育成の推進 ⑦

推進項目2 人材育成（能力向上）

No.	12101	取組名	職員提案制度の実施	部署	行政管理課
概要	<p>職員の意欲向上や業務改善の更なる促進を図るため、業務改善案、新しい取組のアイデア等を職員の自由な発想に基づき提案することができる職員提案制度の実施を検討する。</p> <p>その際、事業効果を高めるため、提案者と被提案課の事務負担が大きくなりすぎないように考慮した制度設計を目指す。</p>				
No.	12102	取組名	職員研修の充実	部署	人事課
概要	<p>職員の資質のさらなる向上を図り、その能力を最大限に引き出すため、八戸市人材育成基本指針のもと、集合研修や派遣研修の充実を図るとともに、自己啓発の取組を進める。</p> <p>集合研修では、階層別研修に社会の動きや行政課題に合わせた新規課題を取り入れるなど、研修カリキュラムの充実を図り、必要に応じて内容の見直しを行う。また、組織マネジメントの強化のため、行政経営における責任職を対象とした研修や、高齢期職員に求められる役割などについて理解を深めるための研修を実施する。</p> <p>派遣研修では、専門的かつ幅広い知識や経験の習得につながる国や関連団体等への派遣や、業務に即応した専門的な研修を提供している研修機関での研修参加を推進する。</p> <p>自己啓発の取組では、e-ラーニングなどの、職員の学習ニーズに合わせた研修方式の導入により、職員の能力向上と、行政課題への対応に積極的に取り組む意識の醸成を図る。</p>				

柱１ 組織運営の最適化と人材育成の推進 ⑧

No.	12103	取組名	職場内研修の充実	部署	各課
概要	<p>業務の遂行に必要な知識を習得するための研修を開催又は研修に参加することで、より効率的な事務の執行を行う。 【取組部署】生活福祉課、高齢福祉課、高等看護学院</p>				

推進項目３ スマートなワークスタイルの推進

No.	13101	取組名	資料のデータベース化	部署	各課
概要	<p>紙媒体で保管されている資料や一覧性のないデータ資料などをデータベース化し、検索性を向上させることによって問い合わせへの対応の迅速化や職員の業務量軽減を図る。 【取組部署】行政管理課・環境保全課・道路建設課・道路維持課・公園緑地課・建築指導課・下水道建設課・議会総務課・監査委員事務局</p>				

柱1 組織運営の最適化と人材育成の推進 ⑨

No.	13102	取組名	健康保持対策の推進	部署	人事課
概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定期健康診断後に要精密検査者に対し文書で受診勧奨をするほか、精密検査未受診者に対する産業医による健康相談を行う。 ・ 心の問題に起因する不調を未然に防ぐため、臨床心理士による庁内カウンセリングを実施し、職員の心の健康の維持に努める。 ・ 過重労働対策として、一定数以上の時間外勤務をした職員を対象に産業医の面談による助言指導を行い、長時間労働による健康障害の防止を図る。 ・ ストレスチェック制度を活用し職場環境改善を進めることで、メンタル不全の予防、改善等につなげる。 ・ 慣らし出勤期間中及び職場復帰後に医務室で面談を実施することで、不調者の現状を把握し、職場復帰を支援する。 				
No.	13103	取組名	働き方改革の推進	部署	人事課
概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ 仕事と生活の両立を図るため、子育て、介護関連休暇等の拡大について検討する。 ・ 業務のスクラップやプロセスの改善、グループ制による業務の再配分など、時間外勤務の縮減に効果的な取組を推進する。 ・ 職員の健康の保持・増進及びワークライフバランスの推進並びに時間外勤務縮減のため、時差出勤の時間設定の見直しをはじめ、多様な働き方についての検討を行う。 				

柱 1 組織運営の最適化と人材育成の推進 ⑩

No.	13104	取組名	テレワークの推進	部署	情報政策課
概要	<p>テレワークは段階的な取組とPRが重要であり、窓口業務が少ない企画部門で導入しやすいと考えられる。ルーティン業務はなるべく外注し、コア業務である施策立案などをテレワークで実施することで取組を進め、月1回以上のテレワーク勤務を推奨するなど、デジタル推進室で率先して実施する。</p> <p>窓口業務の職員については、セキュリティ上テレワークが困難な部分もあるが、e-ラーニングなどの研修とセットでの推進や、LGWAN回線上で稼働システムの操作は在宅でも可能であることから、これらの取組について、デジタル推進員の研修などを通じてPRし、活用の促進を図る。</p> <p>コア業務：職員でなければできない業務 LGWAN回線：高度なセキュリティを維持した、完全な閉域の行政専用通信ネットワーク</p>				
No.	13105	取組名	ペーパーレス化の推進	部署	情報政策課
概要	<p>段階的な取組として、まず企画部門のようにルーティン業務が少ない部門において、試験的にペーパーレス化を推進し、庁舎内に設置したスキャンセンターを活用した電子データの保存やその際の費用対効果を算定する。</p> <p>具体的には、課内回覧、照会・回答、IT関連経費に係る費用最適化の審査などの業務について電子決裁を含むペーパーレス化を行い、庶務系業務（支払、契約など）や人事系業務（勤怠管理、有給休暇簿、時間外など）に広げていくことを検討し、成功事例は、デジタル推進員研修や庁内連絡会議を通じて他課への横展開を図る。</p>				

柱1 組織運営の最適化と人材育成の推進 ⑪

No.	13106	取組名	庁舎レイアウトの最適化	部署	情報政策課
概要	<p>市民と職員それぞれの視点から庁舎レイアウトの最適化を検討し、データに基づいてフロントヤードとバックヤードにおける市民・職員の動線の効率化を図る。</p> <p>また、電子申請システムやペーパーレス、RPAの導入による人員削減と、それに伴う事務スペースの拡大を目指す。</p> <p>基本計画策定に際しては、八戸市庁舎レイアウト最適化に向けた検討会議を年3回開催し、外部有識者の意見を反映するとともに、パブリックコメントを通じて広く市民の意見を聴取し、市民満足度の高い窓口空間と庁舎空間の構築を目指す。</p>				
No.	13107	取組名	電子決裁の導入検討	部署	各課
概要	<p>まずは試験的に電子回覧や電子決裁の導入を進め、費用対効果や業務時間削減の度合い、使いやすさを精査しながらPDCAサイクルを回して拡大を検討し、成功事例を庁内他部署にも展開する。</p> <p>ただし、事業費が大きい契約や支払い、個別に説明が必要な案件については、従来通りの運用を維持するなど、線引きについては慎重に検討を進める。</p> <p>【取組部署】情報政策課・産業労政課・保健総務課</p>				

柱 1 組織運営の最適化と人材育成の推進 ⑫

No.	13108	取組名	農地利用の最適化推進におけるICT機器導入	部署	農業委員会事務局・農政課
概要	<p>農業委員に対して農地利用最適化推進活動における具体的な活用方法の詳細な周知を行った上で、試行段階としてタブレットを導入。 実際の活用結果検証を通じ、農業委員の理解促進を図るとともに、将来的な本格的ICT機器導入を検討する。</p>				
No.	13109	取組名	情報共有システムの活用による業務効率化	部署	建築住宅課
概要	<p>情報共有システム(公共事業において、情報通信技術を拡張し、受発注者間など異なる組織間で情報を交換及び共有することによって業務効率化を実現するシステム)を活用している各自治体における先進事例を調査し、国や県で導入しているシステムを業務効率化のため導入する。 具体例として、情報共有システム利用基準や電子納品ガイドラインを作成する等、情報共有システムを活用するための制度を構築した上で、希望する受注者から順次利用していき、最終的には、原則全ての工事において情報共有システムを利用することとする。</p>				

柱 1 組織運営の最適化と人材育成の推進 ⑬

No.	13110	取組名	学校・市教委間における情報収集・情報提供のペーパーレス化	部署	教育指導課
概要	<ul style="list-style-type: none"> ・市立小・中学校からの報告については、グループウェアの文書収集機能を利用することで、紙媒体での提出を必要最小限にする。 ・国や県からの周知依頼については、重要度で仕分けし、軽微な情報はグループウェアを通じて電子媒体で情報提供する。 				

No.	13111	取組名	教育DXの推進による教師の働き方改革	部署	総合教育センター
概要	<p>周知文書等を教育情報ネットワークシステム(HENS)、グループウェア(Govatt)を活用してデータ掲載し、即時の周知とペーパーレス化を図る。また、上記のグループウェアにおける電子決裁システムや調査等収集システムを活用して、業務のデジタル化を推進する。さらに、保護者連絡アプリの活用を推進し、今後は地域の関係者等へも配信が拡大できるよう検討していく。令和7年度の校務支援システムの更新では、データ連携やデータの利活用、ネットワーク整備の視点で検討し、校務のデジタル化を推進する。</p>				

柱1 組織運営の最適化と人材育成の推進 ⑭

No.	13112	取組名	事業計画に合わせた新事務所の効率的運用	部署	駅西区画整理事業所
概要	<p>地権者への移転補償対応や工事説明、地権者より依頼を受けた事業者等への対応を行なうにあたり、プライバシーに配慮した打合せスペースの確保、事務所内の整理整頓をする。突然の来訪にも対応できるよう過去の経緯書類や必要資料を配置するためのスペースを確保し、書類置場についても明示する。</p> <p>その他に電子化をできる限り行い、置場の縮小を図ると共に業務の効率化と、共有フォルダで情報共有化を進め、地権者との交渉や手続きに負担の少ない運営を行う。</p>				
No.	13113	取組名	八戸市図書館への休館日導入の検討	部署	図書館
概要	<ul style="list-style-type: none"> ・試験的に休館日を設け、アンケート等により利用者の声を聞く。(令和7年度) ・図書館協議会において委員から意見を聴取し、利用者アンケート結果を含めて導入に向けて具体的に検討する。(令和8年度) ・図書館本館で休館日を導入する。(令和9年度) ・次いで分館(南郷図書館及び図書情報センター)にも導入する。なお、各館で休館日は別となるよう検討を進める。(令和10年度) ・導入に当たっては、八戸市図書館条例施行規則を改正する。(令和9年度・令和10年度) 				

柱 1 組織運営の最適化と人材育成の推進 ⑮

No.	13114	取組名	行政視察対応のデジタル化	部署	議事調査課
概要	<p>近年、タブレット端末を導入し活用する議会が多数見受けられる状況を踏まえ、まずは、タブレット端末を導入済みである議会の視察対応について、データ資料の提供による対応に向けた手法を検討のうえ、実施する。</p> <p>併せて、タブレット未導入議会が来訪した際の対応についても、当課保有のタブレット端末の有効活用をはじめ、実施に向けた手法の検討を行う。</p> <p>加えて、視察申し込み時に提出いただく申込書について、事務効率化に向けて記載項目の見直しを行う。</p>				

推進項目4 リスク管理の徹底

No.	14101	取組名	災害時における災害対策本部運営体制の強化	部署	危機管理課・災害対策課
概要	<p>災害対策本部設置・運営の中核となる危機管理部職員を対象とした研修会の実施により、部署としての役割の確認などを行うとともに、危機管理意識の高揚及び職員の対応力の向上を図る。</p> <p>関係課等が参加する災害対策本部設置・運営に係る図上訓練を実施し、訓練実施後、訓練参加のリエゾンも出席する研究会を開催し、課題の抽出を行うとともに、災害対策本部設置の手順等の見直しについて検討し、必要に応じ、地域防災計画やマニュアルの修正を行う。</p>				

柱 1 組織運営の最適化と人材育成の推進 ⑯

No.	14102	取組名	大規模災害時における職員の対応力の強化	部署	災害対策課・危機管理課
概要	<p>国や県、防災関係機関が実施する研修等に参加し、職員のスキルを向上させる。 夜間や冬季など、様々なシチュエーションを想定し、消防本部等の防災関係機関や自主防災組織等と連携した実践的な実動訓練や図上訓練を企画・実施する。 実施した成果を踏まえ、業務フローの見直しを行い、必要に応じて地域防災計画や各マニュアル等に反映させる。</p>				
No.	14103	取組名	庁舎別館非常用発電設備燃料タンクの増設他	部署	行政管理課
概要	<p>庁舎別館非常用発電設備の稼働時間延長を図るため、別館裏の旧水道企業団庁舎跡地を燃料タンク増設用地として取得し、燃料タンクを整備する。 燃料タンク設置場所以外の用地は、中央駐車場5階出入口の進入路、火災発生時の消防車両進入路、災害発生時の緊急車両駐車スペース、電気自動車の充電スペース及び広場イベント開催時の身障者車両、公用車、業務車両(郵便、ごみ収集等)の進入路として整備する。</p>				

柱1 組織運営の最適化と人材育成の推進 ⑰

No.	14104	取組名	ICT - BCP(情報システムの業務継続計画)の策定	部署	情報政策課
概要	<p>平成20年度に総務省は、「地方公共団体におけるICT部門の業務継続計画策定に関するガイドライン」を作成し、地方公共団体のICT - BCP(情報システムの業務継続計画)策定を支援している。</p> <p>また、令和6年4月、総務省は「ICT - BCPチェックリスト」を作成し、今後、各地方公共団体がICT - BCPを策定できるよう、更なる支援を進めている。</p> <p>「ICT - BCPチェックリスト」を活用し、これまでの情報システムに係る災害対応を点検しつつ、ICT - BCPのスタート版を作成し、内容を検証する。</p> <p>その後、上記ガイドラインを参考にICT - BCPを策定する。</p> <p>※当市では令和7年度までに基幹系情報システムの標準化に対応することとしており、基幹系情報システムがオンプレミス環境からクラウド環境に移行するため、発災時の対応内容が大きく変化することから、ICT - BCPは令和9年度中の策定を目指す。</p>				
No.	14105	取組名	次なる感染症の発生及びまん延に備えた体制づくりの推進	部署	保健予防課
概要	<p>市感染症予防計画に基づき、保健所職員等の研修・訓練を年1回以上実施するとともに、必要に応じて体制の見直しを図ることによって、予測不能である次なる感染症の発生及びまん延に備える。</p> <p>○研修・訓練内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防護服の着脱訓練 ・患者搬送訓練 				

柱 1 組織運営の最適化と人材育成の推進 ⑱

No.	14106	取組名	教育委員会における災害発生時の連絡体制の充実	部署	教育総務課
概要	<p>災害発生時(震度5以上の地震)の教育委員会所管の各施設からの第一報を、電話からGoogleフォームに置き換え、第一報から災害関係報告資料作成完了までの時間を大幅に短縮する。</p>				

柱2 時代の変化に対応した効果的で効率的な行政運営 ①

推進項目1 DX等による市民サービスの質の向上

No.	21001	取組名	窓口業務改革・オンライン申請の推進	全庁連携型取組	部署	情報政策課・全庁
概要	<ul style="list-style-type: none"> ・はちのへスマート窓口（書かない・待たない・行かない窓口）の導入 ・市役所における申請手続の約40%をデジタル化 ・各サービスセンター・事務所(計11カ所)にも本庁と同様のサービスを導入 ・年間約16,600時間・30,000千円のコスト削減 ・システム操作ログを活用したデータ分析とその見える化 ・窓口業務改革の検討とバックヤード業務の効率化・集約化 ・八戸市庁舎レイアウト最適化基本計画を策定 ・業務効率化と市民の利便性の向上を包括的に推進 ・オンライン申請手続きの拡大 					
No.	21002	取組名	RPA・AI等のICTの活用による業務効率化	全庁連携型取組	部署	情報政策課・全庁
概要	<p>RPAやAI等のICTの活用により事務作業の効率化を進める自治体が増えてきていることを踏まえ、各自治体における先進事例を調査しながら、これらの技術による業務効率化の可能性を検証し、高い効果が認められるものから優先的に導入を図る。</p>					

柱2 時代の変化に対応した効果的で効率的な行政運営 ②

No.	21101	取組名	行政窓口や相談窓口のユニバーサルデザイン化	部署	市民連携推進課
概要	<p>ICTを活用した多言語映像通訳サービスや、多言語表示ディスプレイなどの設置により、窓口のユニバーサルデザイン化を進める。国では、在住外国人の課題に対応するために、生活に係る適切な情報や相談場所に迅速に到達することができるよう情報提供及び相談対応を多言語で行うワンストップ型の相談窓口(一元的相談窓口)の設置を推奨している。</p> <p>出入国在留管理庁が実施している「外国人受入環境整備交付金」を活用した一元的相談窓口の設置に向けて検討を進めることにより、限られている通訳者などの人的支援に頼ることなく、スムーズな窓口サービスと経費削減が見込まれる。</p>				
No.	21102	取組名	メディアミックス及びクロスメディアの促進による情報発信力の強化	部署	広報統計課
概要	<p>広報計画シートを活用し、広報統計課が各課に広報活動の助言を行うことで、複数の媒体で同じ情報を各媒体の長所を最大限に活かして情報発信する「メディアミックス」と、他の広報媒体と連動させ、情報を補完しながら別のメディアへ誘導する「クロスメディア」を促進し、市政情報発信力の強化を図る。</p>				

柱2 時代の変化に対応した効果的で効率的な行政運営 ③

No.	21103	取組名	税証明（市・県民税課税（所得）証明）のコンビニ交付	部署	資産税課
概要	<p>これまでの住民票や印鑑登録証明書などのコンビニ交付サービスを拡大し、税証明(市・県民税課税(所得)証明)の交付を行う。これにより、利便性向上と窓口混雑緩和が図られるとともに、郵送による申請件数が減少することが推測されることなどにより事務軽減が見込まれる。</p>				
No.	21104	取組名	AIカメラにより取得した歩行者通行量データの有効活用	部署	まちづくり推進課
概要	<p>中心市街地活性化基本計画の評価指標でもある歩行者通行量について、調査員の目視による調査を継続して実施してきたが、中心街に設置したAIカメラを活用してデータを取得することで、業務効率化を図るとともに、イベント開催時等の歩行者通行量データを解析（※）した上で積極的に関係団体と共有することで、まちの活性化に向けた官民の各種取組による効果を定量的に評価し、効果的な施策の展開に繋げる。</p> <p>※解析には政策推進課で導入した人流分析システムを使用</p>				

柱2 時代の変化に対応した効果的で効率的な行政運営 ④

No.	21105	取組名	SMS（ショートメッセージサービス）を活用した農業生産情報の発信	部署	農業経営振興センター
概要	<p>SMS(※)を活用しダイレクトに情報発信する取り組みについて、他自治体の事例を調査しながら、これらのサービスによる業務効率化の可能性を検証し、効果が認められた場合、導入する。</p> <p>具体案として、農業者の携帯電話へ臨時農業生産情報をSMSで送信する。</p> <p>また、補助事業の案内など詳細情報を伝えたい場合は、ファイルをアップロードし、本文にダウンロードリンク(短縮URL)を添付することで、印刷・発送費用の削減や、封入などの手間削減も見込める。</p> <p>※SMS：ショートメッセージサービス。携帯電話やスマートフォンの電話番号を宛て先にして、テキストメッセージを送信するサービス。</p>				
No.	21106	取組名	QRコード技術の活用による業務効率化	部署	障がい福祉課
概要	<p>市内タクシー事業者においてQRコードでの決済も可能となっていることを踏まえ、事業開始以来紙ベースで交付してきたタクシーチケットをQRコードにより交付することを検討する。</p> <p>QRコードにより交付することで、利用者がこれまで紙ベースのチケットを必要枚数を数え切り取って使用し、差額を別途に支払っていたものが、QRコードを提示するだけで決済が可能となり利便性の向上が見込まれるほか、事業者にとってもデータ管理が可能となり請求事務が簡素化され、更に、当課の支払い業務も簡素化され業務の削減が見込まれる。</p>				

柱2 時代の変化に対応した効果的で効率的な行政運営 ⑤

No.	21107	取組名	こども・子育てに関する効果的な情報発信の検討	部署	こども未来課
概要	<ul style="list-style-type: none"> ・庁内における情報発信方法の整理を行い、こども・子育て施策関係部署による既存の庁内会議を活用し、効果的な発信方法についての検討や意見交換を行う。 ・市の取組に加え、こどもの居場所やこどもたちに様々な学び・体験の場を提供する企業・団体等の情報を一元化したインターネット上のMAPを作製し、広く周知を図る。 				
No.	21108	取組名	オンライン相談支援体制の整備	部署	こども家庭相談室
概要	<p>既にオンライン相談支援体制を整備している他課や他自治体の状況を調査し、オンライン相談の実施方法を検討のうえ、既存の設備を活用しながら相談支援体制を構築する。</p> <p>児童虐待を除く児童家庭相談業務でオンライン相談支援体制を整備した後、女性相談やひとり親相談等の相談支援業務についても拡充していく。</p>				

柱2 時代の変化に対応した効果的で効率的な行政運営 ⑥

No.	21109	取組名	予防接種事務のデジタル化への対応	部署	保健予防課
概要	<p>予防接種台帳を含む基幹系情報システムについては令和7年度末までに標準化を完了することが国から義務付けられているが、標準化は、予防接種事務のデジタル化を実現する大前提となるため、円滑に移行が図られるよう作業を進める。</p> <p>令和8年度中とされるデジタル化の運用開始に向けては、国の動向を注視しながら、窓口業務改革とも連動を図り対象者の利便性向上が図られるよう、医療機関等との調整や対象者への周知などを適時実施する。</p>				
No.	21110	取組名	情報システムの活用による公民館業務の効率化	部署	社会教育課
概要	<p>各地区公民館を庁内ネットワークに接続し、公民館職員も各種業務システムを利用できる環境を整備することで、効率的・効果的な公民館運営と職員の負担軽減を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メールによる問合せの受付 ・予約状況の公開による貸館申請手続の円滑化 ・公民館職員によるFAST（財務会計システム）を利用した財務会計処理、HPの更新 				

柱2 時代の変化に対応した効果的で効率的な行政運営 ⑦

No.	21111	取組名	発掘調査報告書の電子化	部署	是川縄文館
概要	<ul style="list-style-type: none"> ・電子化の方法の検討と決定（令和7年度） ・印刷物から電子報告書への切替え調査（令和7年度） ・発掘調査報告書の電子化（令和8年度～順次） ・外部執筆者の著作権処理（令和8年度～順次） ・電子化した発掘調査報告書の公開（令和9年度～順次） ・調査結果を元にした印刷物の送付（令和9年度～順次） 				
No.	21112	取組名	電子図書館の導入の検討	部署	図書館
概要	<ul style="list-style-type: none"> ・電子図書館導入において、購入する書籍の分類や導入冊数など、今後の運営方針を検討し決定する。（令和7年度） ・令和7年12月、現在のシステム更新に合わせて、電子図書館を導入する。（令和7年度） ・電子図書館導入の周知と利用促進に向けて、図書館や市庁本館などで特設ブースを設置し、周知PRを行う。（令和7年度・令和8年度） ・電子図書館導入後の利用状況を把握し、費用対効果や書籍の分類ごとの利用頻度などを検証する。（令和7年度～令和11年度） ・運営方針に基づき、蔵書数の維持に向けて、新規に書籍を購入するほか、利用頻度の高い書籍については再度購入する。（令和8年度～令和11年度） 				

柱2 時代の変化に対応した効果的で効率的な行政運営 ⑧

推進項目2 庁内BPRの推進

No.	22001	取組名	庁内BPRの推進	全庁連携型取組	部署	行政管理課・全庁
概要	<p>業務の棚卸しと業務フローの抜本的な見直しを行い、業務改善によって業務全体の作業時間の削減を図る。 削減に向けては、特に「職員でなくてもできる業務（定型的業務等）の作業時間の割合」を減らし、「職員でなければならない業務（企画立案等）」に注力できる環境の実現を目指す。</p>					
No.	22101	取組名	選挙事務の効率的な執行に向けた検討		部署	総務課 (選挙管理委員会事務局)
概要	<p>開票作業の手順を再度見直し、作業の滞る箇所が生じないよう配置や手順を最適化する。 具体には、法的に問題のない範囲で手続きを短縮、あるいは並行して進めることで、総じて開票作業時間の圧縮による事務負担の軽減と人件費削減を目指す。（比較元はR4参議院通常選挙とし、比較対象の選挙が衆参など複数実施の選挙となった場合は、参議院単一の選挙と仮定し換算した上で比較し評価する）</p> <p>また、当日投票における投票者数報告を電話での口頭報告からLINEによる報告に変更することで、電話交換手謝礼の削減が見込まれる。</p>					

柱2 時代の変化に対応した効果的で効率的な行政運営 ⑨

No.	22102	取組名	行財政改革に係る進行管理ツールの導入	部署	行政管理課
概要	<p>行財政改革の取組に関する進行管理ツールを導入し、ツール内のガントチャートでスケジュールと進捗状況を各課が管理することにより、一定のルールに基づく進捗状況の自己評価を行うとともに適正な進行管理を図る。</p>				
No.	22103	取組名	システム標準化に合わせた課税事務の見直し	部署	住民税課
概要	<p>現行の課税システムは平成28年から使用しているが、令和9年1月からシステム標準化により新たなシステムに変わる。これを機に、個人住民税の業務については、新しいシステムに合わせて、課税事務の進め方の見直しを行い、時間外勤務が過多にならないような進め方に変えていく。</p> <p>具体的には、申告支援システムの導入により、次の事務見直しを想定している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申告受付時にシステムを利用してその場で申告書を作成 ・紙資料のイメージ化 ・本システム内の資料を利用した課税情報の修正 ・標準化システムとの課税データ連携 				

柱2 時代の変化に対応した効果的で効率的な行政運営 ⑩

No.	22104	取組名	法人市民税の申告様式発送の合理化	部署	住民税課
概要	<p>税総合システムの標準化や他自治体の状況を確認しながら検討を進める必要はあるが、前年に電子申告をした法人や関与税理士あての申告様式の発送の廃止し、代わりに申告案内の文書を発送する運用に改める。なお、前年に紙申告した法人は現状どおり申告様式を発送することとする。</p>				
No.	22105	取組名	営農計画受付事務の一部見直し	部署	農林畜産課
概要	<ul style="list-style-type: none"> ・受付事務の効率化及び農業者の利便を図るため、前年の受付内容から申請内容に変更がない農業者については、電話での受付を不要とすることとし、必要な調査検討を行った上で実施する。(想定対象者数：約2,300人) ・毎年の受付実績をもとに課題を検討し翌年度の受付に反映させる。 ・また、当該受付は農林水産省が実施するオンライン申請システムである「農林水産省共通申請サービス(eMAFF)」には未対応のため、今後の動向を注視し、対応可能となった際には、連携に向けた検討を行う。 				

柱2 時代の変化に対応した効果的で効率的な行政運営 ⑪

No.	22106	取組名	児童扶養手当現況届に係る手続き方法の見直し	部署	子育て支援課
概要	<p>令和7年度から業務を見直し、「所得制限により全部支給停止の者」及び「状況の変更がないと見込まれる者」については原則郵送提出とし、「個々の事情により必要提出書類が多く審査に時間を要する者等」については原則対面受付とすることで、資格者の毎年の届け出に係る負担の軽減を図るもの。</p>				
No.	22107	取組名	工事設計書開示請求に係る事務の効率化	部署	港湾河川課
概要	<p>開示請求者の多くは工事積算業を営む者のため、金入り設計書を公表することで開示請求数の削減が見込まれる。なお、公表時期、公表方法については他都市の事例や第三者への影響などを踏まえ検討する。</p>				

柱２ 時代の変化に対応した効果的で効率的な行政運営 ⑫

推進項目３ 事務事業の総合的な見直しの推進

No.	23001	取組名	事務事業の総合的な見直しの推進	全庁連携型取組	部署	行政管理課・全庁
概要	<p>行政運営の基本である最少の経費で最大の効果を上げることが念頭に、限られた経営資源を有効に活用し、より効果的で効率的な事務事業の実施を目指し、事業の有効性や類似性の観点から分析等を行い、廃止・統合・継続など事務・事業の総合的な見直しを行う。</p>					

No.	23101	取組名	公印押印事務の見直し	部署	総務課
概要	<p>公印押印の見直しについて、既に実施している自治体の取組事例を調査しながら、見直し方針を検討し、効果が認められる方法により実施する。</p>				

柱2 時代の変化に対応した効果的で効率的な行政運営 ⑬

No.	23102	取組名	市例規集データベース運営委託契約における随意契約の見直し	部署	総務課
概要	<p>現行データベースシステムと他社が提供するデータベースシステムについて、価格、優位性、代替可能性等について検証を行う。また、当該検証結果に基づき、コスト削減効果の最大化を図るため、競争入札等の導入を検討するとともに、競争入札等の実施に向け、現行の委託契約及び利用契約の契約内容の整理を行う。</p> <p>あわせて、市例規集データベースシステムは、例規の閲覧、立案、審査等の機能に加え、現行法令、判例等とのデータベースを相互に連携し構成する市の基幹的なシステムであり、単年度毎のシステムの変更は業務に支障を及ぼすことから、全庁的な利用の影響を考慮しつつ、職員の安定的な業務遂行の確保を図るという観点の下、5年の契約期間を担保するための長期継続契約の導入を図る。</p>				
No.	23103	取組名	八戸市土地開発公社の見直し	部署	行政管理課
概要	<p>庁内意向調査の結果、土地開発公社による土地の先行取得を要する公共事業が今後も見込まれていないことから、その役割を終えたものと判断し、土地開発公社の解散を行う。</p>				

柱2 時代の変化に対応した効果的で効率的な行政運営 ⑭

No.	23104	取組名	定期刊行物の購読見直し	部署	秘書課
概要	<p>県内各市(秘書課)の定期刊行物の購読状況を比較等しながら、刊行物の必要性を精査し、不要と判断されるものがある場合には購読を中止し、予算削減に努める。</p>				
No.	23105	取組名	旅費制度の見直し	部署	人事課
概要	<p>国が検討を進めている、宿泊料の定額制から上限付き実費支給制への変更や、現行の地域区分(甲地方・乙地方)の細分化、旅費支給対象の役職区分の簡素化などの内容を踏まえ、市の旅費制度への適用可否や効果を検討して、適切かつ円滑な旅費支給に必要なとなる制度改正を行う。</p>				

柱2 時代の変化に対応した効果的で効率的な行政運営 ⑮

No.	23106	取組名	軽自動車税種別割納税通知書に同封する案内文書の刷新	部署	住民税課
概要	<p>案内文書のうち「税率」を掲載した面を大幅に刷新する。具体的には、「税率」の表示についてはレイアウトを変更(圧縮)し、電話等にて問合せが多い事項について分かりやすく情報提供を行う(FAQ方式での掲載を想定)。</p> <p>また、封入に不具合が生じないことを確認できた場合は、案内文書は庁内印刷により作成し、封入のみ委託業務として発注する運用に改める。</p>				
No.	23107	取組名	産業支援機関との連携による効率的な取組の推進	部署	商工課
概要	<p>市による商工業振興策や各産業支援機関による支援策を整理し、類似性があるものについては、役割分担の整理や事務の見直しを行う。また、(株)八戸インテリジェントプラザや(公財)八戸地域高度技術振興センターについて、両機関と協議しながら、今後の運営の在り方を検討し、持続的かつ適正な支援体制を構築する。</p>				

柱2 時代の変化に対応した効果的で効率的な行政運営 ①⑥

No.	23108	取組名	視察受入要領の見直し	部署	八戸ポータルミュージアム
概要	<p>令和5年度の座学を伴う有料の視察件数は21件で、運用は「八戸ポータルミュージアム行政視察受入要領」に基づき実施している。現在、視察者1人当たり1,000円(資料代、会場使用料に係る費用として)を徴収しているものであるが、この設定額を、準備や当日の人件費も考慮した額に見直しを行う。</p>				
No.	23109	取組名	補助金（観光施策関連）の見直し	部署	観光課
概要	<p>補助金の交付先や取組内容、実績について検証し、今後の取組の継続・見直し・縮小・廃止について協議し補助金の適正化を図るとともに、補助金の効果を最大限生かすような取組に見直す。</p> <p>【対象補助金】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(一財)VISITはちのへ補助金 ・地場産品を活用した料理・食文化普及活動支援事業補助金 ・八戸都市圏交流プラザ活用推進補助金 				

柱2 時代の変化に対応した効果的で効率的な行政運営 ⑪

No.	23110	取組名	中央卸売市場の管理運営方法の見直し	部署	中央卸売市場
概要	中央卸売市場において、生鮮食料品等の安定供給の維持及び施設維持管理に係る経費節減を図るため、指定管理者制度の導入も含め、管理運営方法の見直しについて検討を行う。				
No.	23111	取組名	地域安全マップ作製指導者養成講習会事業の見直し	部署	くらし交通安全課
概要	市内小学校を対象に地域安全マップ作製の指導者の配置状況や講習会の必要性についてアンケート調査を実施し、その結果を踏まえ、事業継続・実施方法の見直し・事業廃止についての検討をする。				

柱2 時代の変化に対応した効果的で効率的な行政運営 ⑱

No.	23112	取組名	消費者講座の満足度向上に向けた見直し	部署	くらし交通安全課
概要	<p>消費者講座について、受講者から開催時間や開催場所等の参加しやすい実施方法や受講者の興味のあるテーマ等についてのアンケート調査を実施し、その調査結果を参考に受講者のニーズを把握し、実施方法や実施内容に反映することにより、受講者の満足度の向上を図り、受講者数の増加につなげる。</p>				
No.	23113	取組名	家庭ごみ収集の民間委託の拡大	部署	清掃事務所
概要	<p>令和7年度において現業職の再編を行い、収集チームを9人から10人とし、現在直営により収集している白山台地区、是川・館地区を民間に委託する一方、不法投棄対策チームを6人から10人(5組)とし、不法投棄パトロールの回数や範囲を広げるほか、集積所単位的位置情報収集やごみ出し困難者に対する対応等、現在課題となっている事柄について解決を図っていく。</p>				

柱2 時代の変化に対応した効果的で効率的な行政運営 ⑬

No.	23114	取組名	市が支払う公共料金の支払方法変更による出納業務の効率化	部署	出納室
概要	<p>他自治体では出納業務において、 ①業務委託による支払事務の代行 ②支払事務にクレジットカードを導入 ③支払事務に口座自動振替払いを導入 などの方法により、支払事務作業の効率化やペーパーレス化を進めている先進事例が見られることから、各自治体におけるこれら取組状況を調査・研究し、それぞれのメリット・デメリット及び費用対効果を検証しながら、当市に最適な支払形態を導入する。</p>				
No.	23115	取組名	外郭団体等の事務事業の見直し	部署	教育指導課
概要	<p>各自治体の先進事例を調査し、効果的な取組の導入を検討するとともに、業務内容を見直し、効果的・効率的な事業展開を図る。</p>				

柱2 時代の変化に対応した効果的で効率的な行政運営 ②⑩

No.	23116	取組名	事業の有効性等の観点からの全国組織加盟継続の見直し	部署	社会教育課
概要	<p>現在、全国民俗芸能保存振興市町村連盟において行われている事務局業務の負担軽減策や、役員の選出方法の見直しに向けた検討状況を踏まえ、当市の加盟継続の意義について検討する。</p>				
No.	23117	取組名	自動券売機の導入の検討	部署	博物館
概要	<p>現在、人手不足が叫ばれていることから、博物館及び史跡根城の広場に自動券売機の導入を目指す。 博物館は、令和7年度から展示リニューアルと施設の長寿命化改修工事を実施することから、これに合わせ指定管理者と導入に向け協議・キャッシュレスに対応した機種を選定を行い、博物館リニューアルオープン時に自動券売機の運用を開始する。同時に現在使用している入館（場）券を廃止する。 なお、根城の広場への導入には料金所の改修工事が必要となる。</p>				

柱2 時代の変化に対応した効果的で効率的な行政運営 ②①

推進項目4 多様な主体との協働・連携

No.	24101	取組名	公共交通再編検討プロジェクトの実施	部署	政策推進課
概要	<p>公共交通の維持確保を目指し、庁内連絡会議及び公共交通再編検討プロジェクト会議等を開催し、バスICカード可視化・分析システムのデータ等を活用しながら、当市の持続可能な公共交通網のあり方や、公共交通全体の最適化及び利用促進策等の検討を進めていく。</p> <p>中長期的な視点により、まずは、鉄道・路線バス・タクシー等の各交通手段の現状と今後の役割や最適化の方向性について検討したうえで、その方向性に基づき、特に路線バスについて、路線再編・路線最適化策の検討や取組を段階的に進め、路線バス事業者の経営の改善を図る。</p>				
No.	24102	取組名	指定管理者制度の適切な運用	部署	行政管理課
概要	<p>指定管理者制度を導入することにより市民サービスの向上が期待される施設を検討し、可能な施設があった場合は随時制度を導入する。</p> <p>また、より積極的な施設の有効活用を含めた適切な募集条件の設定や、他自治体で実績のある事業者に向けた公募情報の広範な周知等により、公募時の競争性を確保する。</p>				

柱2 時代の変化に対応した効果的で効率的な行政運営 ②②

No.	24103	取組名	包括的民間委託の更なる推進	部署	情報政策課
概要	<p>市民課業務では、2004年度と比較して申請届出件数が36%減少しているにもかかわらず、職員数は40%増加しており、特に会計年度任用職員が約3倍に増加したことで、職務スペースが手狭になり、労務管理が正職員の業務を圧迫している可能性があり、さらに人材不足の影響で質の高い会計年度任用職員の雇用が課題となっている。</p> <p>また、報酬の増加により内製と外注のコスト差が縮小していることから、コストデメリットを考慮しつつも、窓口業務の段階的なアウトソーシングを検討する必要がある。</p> <p>加えて、法的な規制緩和により、窓口業務の民間委託が可能な状況となっている。</p> <p>以上から、段階的な導入を進め、費用対効果を精査しながらPDCAサイクルを回して拡大を検討するとともに、マイナンバーカード申請サポートやマイナポイント特設コーナーでの民間委託実績を活かし、段階的な民間委託を実施する。</p>				
No.	24104	取組名	連携中枢都市圏の枠組みを活用した事務事業の効率的展開	部署	情報政策課
概要	<p>連携中枢都市圏DX推進ワーキンググループ会議を開催し、DXに関する課題や成功事例の共有、新たな連携施策の検討を行う。</p> <p>また、八戸市の窓口業務改革プロジェクトで進めているデジタル化やオムニチャネル化は、連携町村でも活用が可能と考えられ、電子申請システムのヒアリング機能とリモート相談機能を組み合わせることで、申請や相談業務の効率化が期待されるほか、中長期的には、いくつかの窓口業務の包括的な民間委託について、補助金や交付税措置を活用した連携施策として検討を行う。</p>				

柱2 時代の変化に対応した効果的で効率的な行政運営 ②③

No.	24105	取組名	PPP・PFIによる新体育館整備事業の推進	部署	スポーツ振興課
概要	<p>令和6年度は、PFI法に基づく新体育館の設計、建設及び維持管理・運営業務に関する実施方針案、並びに、要求水準書案の作成・公表を予定しており、令和8年度からの設計着手を目指して進める。</p> <p>令和6年2月の基本計画策定時におけるVFM(※)の試算では、PFI手法の市負担額は従来手法に比べて約3%の削減が見込まれている。</p> <p>※VFM：Value for Money。PFI事業における最も重要な概念の一つで、支払い(Money)に対して最も価値の高いサービス(Value)を供給するという考え方のことで、従来の方式と比べてPFIの方が総事業費をどれだけ削減できるかを示す割合。</p>				
No.	24106	取組名	企業協賛を活用した国民スポーツ大会の周知・運営	部署	国民スポーツ大会準備室
概要	<p>民間企業から企業協賛を受け、大会の周知・運営に活用する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大会スローガンや企業名等がラッピングされた自動車の提供を受け、広報活動を実施 ・のぼり旗や特産品等の提供を受け、おもてなし活動を実施 				

柱2 時代の変化に対応した効果的で効率的な行政運営 ②4

No.	24107	取組名	PFI等効率的かつ効果的な整備手法による新学校給食センターの整備	部署	学校教育課
概要	<p>PFIにより整備を進めるとなった場合の令和7年度以降の取組内容(見込)は以下の通りであり、PFIの特性を最大限に活かせるよう取組みを進める。</p> <p>PFI事業者選定にかかる要求水準書(仕様書)作成 →PFI事業者募集 →PFI事業開始(設計→工事→施設共用開始)※施設供用開始見込は令和11年度</p>				
No.	24108	取組名	連携中枢都市圏の枠組みを活用した教職員研修	部署	総合教育センター
概要	<p>圏域の教職員を対象とした研修講座を実施し、圏域全体の教育力の向上を図る。</p>				

柱3 経営感覚を持った持続可能な財政運営 ①

推進項目1 健全な財政運営の推進

No.	31101	取組名	予算編成の見直し	部署	財政課
概要	<p>厳しい財政状況が続く中、限られた財源を効率的に配分していく必要があることから、財政規律を維持しながら、より柔軟できめ細かな事業の展開を可能とする予算編成の手法を検討する。</p>				

No.	31102	取組名	基金残高の維持	部署	財政課
概要	<p>最終年度(令和11年度)末において維持すべき基金残高(財政調整基金・市債管理基金)については、第7次と同水準の「50億円」とする。 厳しい財政状況において、地域経済の活性化や市民サービスの向上のため、基金の有効活用を図るとともに、年度末の決算見込を踏まえた積み戻しを行い、残高の確保に努める。</p>				

柱3 経営感覚を持った持続可能な財政運営 ②

No.	31103	取組名	財政健全化指標に基づく健全化の推進	部署	財政課
概要	<p>各年度の建設事業費及び借入額の平準化や、交付税算入率の高い起債の活用、有利な借入条件の選択等により、比率の上昇の抑制に努める。 市独自の基準を見直し、実質公債費比率を「18%以下」から「12%以下」に、将来負担比率を「200%以下」から「120%以下」とする。</p>				

推進項目2 歳入の確保・強化

No.	32001	取組名	使用料・手数料などの受益者負担の適正化	全庁連携型取組	部署	行政管理課・財政課・全庁
概要	<p>市民サービスに要する経費を算定し、受益者が負担している額が適正であるか検証し、必要な場合は使用料等を見直す。</p>					

柱3 経営感覚を持った持続可能な財政運営 ③

No.	32101	取組名	企業版ふるさと納税の活用による歳入確保	部署	政策推進課
概要	<p>各地域の企業とのネットワークを有し、マッチングのノウハウがある事業者に対して、マッチング支援(営業代行)業務を委託することで、より多くの寄附見込企業を発掘する。 なお、委託については、成果報酬型委託とする。</p>				

No.	32102	取組名	基金運用による収入の確保	部署	財政課
概要	<p>各年度における基金残高の見通しや資金繰り(繰替運用)への影響、金利情勢を踏まえながら、財政調整基金・市債管理基金の一部の債券運用を検討。 以下の条件を満たす債券について調査研究。 ・小規模かつ短期で一定の利子収入が見込めるもの ・安全性が高く、購入から満期償還までの取扱いが平易なもの</p>				

柱3 経営感覚を持った持続可能な財政運営 ④

No.	32103	取組名	有価物に係る売払の拡充	部署	契約検査課
概要	<p>廃棄物として処分していた什器類・機器類等について、売払可能性を調査・検討の上、売払手続を実施し、歳入確保を実現する。</p>				

No.	32104	取組名	市税のキャッシュレス納付の推進	部署	収納課
概要	<p>当市のキャッシュレス納付の種類として、口座振替、スマートフォン決済アプリ(スマホ収納)があり、固定資産税及び軽自動車税(種別割)では、これらに加えてeL-QRを利用した地方税お支払いサイトでのクレジットカードやインターネットバンキングなどが利用できる。</p> <p>県内では、キャッシュレス納付の推進のために国・地方団体・関係民間団体・金融機関の共同により「青森県キャッシュレス納付推進共同宣言」(令和6年2月)、キャッシュレス納付周知活動として県内3市での周知チラシ配布(同年5月)を行うなど官民連携の取組を進めてきており、今後も関係機関と協力してキャッシュレス納付の利用促進の強化や納付手段の改善等を図る。</p>				

柱3 経営感覚を持った持続可能な財政運営 ⑤

No.	32105	取組名	南郷文化ホールへのネーミングライツ事業の導入	部署	文化創造推進課
概要	文化事業を充実させ、南郷文化ホールの利用率及び集客力の向上を図るため、ネーミングライツ事業を導入し、歳入の確保・強化を図る。				
No.	32106	取組名	ふるさと納税の推進による財源の確保	部署	美術館
概要	市全体のふるさと寄附金のPRとは別に、八戸市美術館のHPのほか、SNS(Facebook、X、Instagram、Youtube)や、展覧会毎に制作するチラシ・ポスター等で当館へのふるさと寄附金を積極的にPRすることで申込みを促し財源の確保を図る。 また、ふるさと寄附金返礼品として、オリジナルグッズなどの開発を検討する。				

柱3 経営感覚を持った持続可能な財政運営 ⑥

No.	32107	取組名	有料広告事業の推進	部署	長根屋内スケート場
概要	<p>現契約スポンサーとの優先交渉権を用いながら契約更新を推進していく。 また、すべての広告看板掲出枠が埋まるよう、新規スポンサーの獲得に向け、企業への戸別訪問も実施しながら、当事業をPRしていく。</p>				
No.	32108	取組名	福祉バス運行事業における安定的な広告料収入の確保	部署	福祉政策課
概要	<p>福祉バスは道路運送法における許可又は登録を要しない自家用無償旅客運送に該当するため、現在のように、利用団体へ道路通行料や駐車場料金等の実費相当分の負担を求めることは可能だが、利用料金など受益者負担として一定額を徴収することが難しい。 こうした状況を踏まえ、財源確保の一環として、平成27年度から車内広告(デジタルサイネージ)や車外広告の掲出による有料広告事業を実施しているもののこれまで実績が低く、直近6年間においては実績がない状況にある。 そのため、現在の広告内容の見直しを図り、新たな広告(種類・規格・料金等)について検討し、広告料収入を確保する。</p>				

柱3 経営感覚を持った持続可能な財政運営 ⑦

No.	32109	取組名	介護保険料のキャッシュレス化の推進	部署	介護保険課
概要	<p>導入に向けた準備作業を進めていく。また、今後、標準化後のシステムの下でのキャッシュレス化への対応について、移行業務請負業者側と具体的な協議を進めていく。</p>				

No.	32110	取組名	デジタルサイネージへの広告掲載の拡充	部署	保健総務課
概要	<p>広告主の募集、広告コンテンツ掲載の斡旋、広告コンテンツの制作等を行う民間事業者を随時募集している。(現在1者と協定を取り交わしており掲載中の広告にかかる広告掲載料は月額500円) デジタルサイネージについて増設があれば、利用状況を踏まえ適宜事業拡大を検討する。</p>				

柱3 経営感覚を持った持続可能な財政運営 ⑧

No.	32111	取組名	中央駐車場における安定的な使用料収入の確保	部署	都市政策課
概要	<p>定期駐車券の販売について、市庁舎周辺の事業所への周知やSNS活用などのPR活動を強化する。また、利用枠に満たない場合は、これまで募集対象から除いていた市職員へ募集対象の拡大を行う。併せて個別施設計画の見直しを行い、維持管理費の適正化及び平準化を図る。</p>				

推進項目3 財産の適正管理と有効活用

No.	33001	取組名	公共施設における省エネルギー化の推進	全庁連携型取組	部署	環境政策課・行政管理課・教育総務課・関係課
概要	<p>当市では2050年のカーボンニュートラルを念頭に、2030年の温室効果ガス排出量を2013年度比で50%削減することを目標に掲げ、省エネルギーの推進など、脱炭素・循環型社会づくりに向け取り組むこととしている。</p> <p>蛍光灯の製造・輸出入の2027年までの段階的廃止を受け、公共施設のLED照明の導入は財政負担の平準化や施設の利用状況も考慮しながら計画的に進めていく必要があることから、従来どおりの工事発注による方式のほか、道路の防犯灯で用いられているESC0事業に加え、リースによる更新方法など、費用比較等の検討を重ね、最適なLED化改修を行い省エネルギー化を推進する。</p> <p>(取組予定施設)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小中学校、公民館、是川縄文館、児童館など 					

柱3 経営感覚を持った持続可能な財政運営 ⑨

No.	33101	取組名	連携中枢都市圏振興基金の活用方針の見直し	部署	政策推進課
概要	連携中枢都市圏振興基金を長期的に有効活用するとともに、突発的な事案にも対応できるよう、基金活用方針の見直しを行う。				

No.	33102	取組名	公用車の効率的な運用	部署	行政管理課
概要	共用車の稼働状況を調査し、必要台数を把握した上で、老朽化車両の更新を計画的に進めていく。更新にあたっては、車両を購入して管理する従来方式だけでなく、メンテナンスリースの導入やカーシェアリングとの併用を検討するなど、管理コストや台数の削減を意識しながら効率的な運用を行う。				

柱3 経営感覚を持った持続可能な財政運営 ⑩

No.	33103	取組名	庁舎本館地下食堂の利活用	部署	行政管理課
概要	<p>市民の利便性及び職員の福利厚生向上並びに未利用スペースの利活用のため、旧厨房及び旧食堂を利用した食堂運営事業者の選定に向けた公募型プロポーザルを検討する。</p>				

No.	33104	取組名	公共施設の有効利用と適正管理の推進	部署	行政管理課
概要	<p>「八戸市公共施設等総合管理計画」に基づき、長期的な視点による計画的な維持管理及び財政負担の軽減・平準化を図る。公共施設の適正管理を進めるに当たっては、市民との情報共有が重要であることから、各施設の管理運営に要した費用や利用状況に加え、地域の活性化等に向けた取組状況などの情報をわかりやすく伝える「はちのへ大型公共施設見える化シート」を作成した。この「見える化シート」を活用し、施設の更なる利用促進や利便性向上に向けた具体的な取組の参考とするために実施した市民アンケートの結果を踏まえ、整理した取組の方向性に基づきながら、公共施設への理解促進と有効利用に向けた取組のさらなる推進を図る。</p>				

柱3 経営感覚を持った持続可能な財政運営 ⑪

No.	33105	取組名	未利用PRE（公的不動産）の利活用	部署	行政管理課
概要	<p>未利用PREの現況調査等を通じて、売却候補地の掘り起こしを行うほか、用途廃止施設についても、基準等の整備や活用手法の検討など運用面で所管課をサポートする。売却・貸付や公募等に関する情報について、国土交通省公的不動産(PRE)ポータルサイトへ掲載するなど、未利用PREの利活用に積極的に取り組む。</p>				
No.	33106	取組名	霊園維持管理料徴収の強化	部署	市民課
概要	<p>未納者リストに基づき、年に数回自動音声電話催告システムによる電話催告を行う。</p>				

柱3 経営感覚を持った持続可能な財政運営 ⑫

No.	33107	取組名	地球温暖化対策実行計画事務事業編(うみねこプラン)の推進	部署	環境政策課
概要	<p>市民環境部を中心に、関係部署間の連携を強化し、全庁的な取組を推進するため、「グリーン社会推進プロジェクト庁内検討会」において、他都市の事例等も参考にしながら脱炭素施策について幅広く検討を進め、効果的で効率的な施策の実現を目指す。</p> <p>施策の具体例として、庁内から排出される廃棄物の削減及びリサイクルの推進、公共施設における太陽光発電等再生可能エネルギーの導入や電力調達、LED照明等省エネルギーに資する設備の導入等が挙げられる。</p>				
No.	33108	取組名	市営住宅駐車場の整備及び駐車場使用料の見直し	部署	建築住宅課
概要	<p>駐車場が未整備となっている団地の駐車場にかかる整備計画を策定し、各団地の状況にあった整備方法を検討する。</p> <p>また、駐車場使用料については、公平な受益者負担となるよう、算定方法の見直しを検討する。</p>				

柱3 経営感覚を持った持続可能な財政運営 ⑬

No.	33109	取組名	SMS（ショートメッセージサービス）配信による下水道使用料の納入期限通知	部署	下水道業務課
概要	<p>納入期限の一定期間前に下水道使用料の入金が確認できない方に対し、納入期限のお知らせをSMSで配信し、収納率向上と発送経費及び業務負担の削減を図る。</p> <p>※SMS：ショートメッセージサービス。携帯電話番号宛てに短いテキストを送ることができるサービス。</p>				
No.	33110	取組名	消化ガス発電設備の導入検討	部署	下水道施設課
概要	<p>消化ガス発電の導入により、受電電力量を削減できるほか、廃熱を消化槽の加温に利用することでボイラーが不要となるため、維持管理費の削減が見込まれる。本取組では、消化ガス発電の導入に向け、基本設計業務により事業費を算出するほか、導入時期の検討およびPPP/PFIの活用等事業手法の検討を進める。また、検討の結果、早期の導入が可能と判断された場合は発注業務を進める。</p>				

柱3 経営感覚を持った持続可能な財政運営 ⑭

No.	33111	取組名	八戸市勤労青少年ホームの運営方法の見直し	部署	社会教育課
概要	<p>設置根拠規定の廃止や施設の老朽化、利用者の減少等の理由により、全国的に勤労青少年ホームの統廃合が進んでいる一方で、体育館を有していることや利用者が若者から高齢者にシフトしていることにより一定のニーズがあることから、他都市の取組事例も参考に運営方法を見直し、効果的・効率的な施設運営を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務所棟の耐震診断、体育館の耐力度調査の実施 ・調査結果や住民ニーズを踏まえた施設のあり方の検討(施設の大規模改修又は統廃合、既存サービスの拡充、代替可能なサービスへの引継ぎなど) 				