

総務協議会協議事項

〔 日時 令和6年10月21日(月)
午前10時
場所 第一委員会室 〕

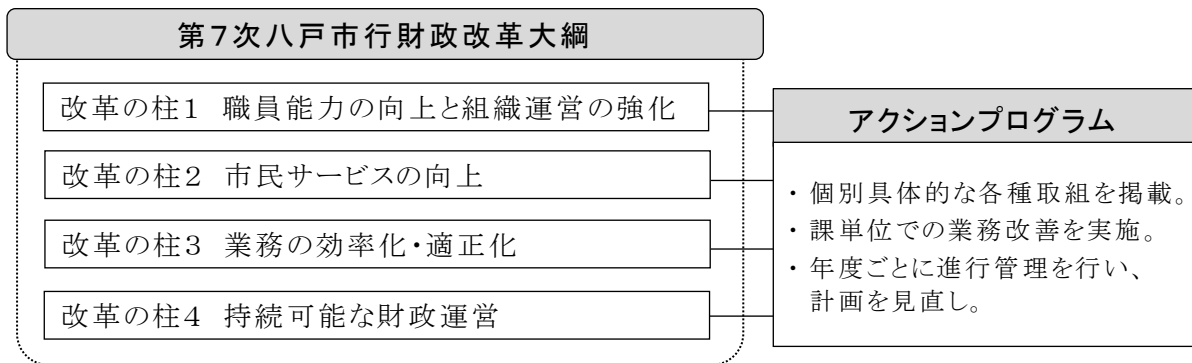
○ 所管事項の報告について

- 1 第7次八戸市行財政改革大綱の進行管理について
- 2 はちのへスマート窓口について

第7次八戸市行財政改革大綱の進行管理について

1 第7次八戸市行財政改革大綱の概要

- (1) 基本理念 質の高い行政サービスの提供と持続可能な地域社会の形成
- (2) 推進期間 令和2年度から令和6年度までの5年間
- (3) 注目標 行財政改革に取り組む上で注目すべき3つの指標を設定。
①職員数 ②基金残高 ③財政健全化指標
- (4) 体系



(5) 改革4本柱及び推進項目別の取組数

改革の柱	推進項目	令和5年度取組数 〔()内は再掲の取組数〕		
柱1 職員能力の向上と 組織運営の強化	(1) 職員の能力向上	7	16(2)	113
	(2) 組織力の向上	6(1)		
	(3) 働きやすい環境の整備	3(1)		
柱2 市民サービスの向上	(1) 市民の利便性の向上	13	25	
	(2) ICTを活用したサービスの向上	7		
	(3) 市民等との協働の推進	5		
柱3 業務の効率化・適正化	(1) リスク管理の徹底	6(1)	45(5)	
	(2) 業務プロセスの最適化	35(2)		
	(3) 広域連携の推進	4(2)		
柱4 持続可能な財政運営	(1) 健全な財政運営の推進	5	27(4)	
	(2) 歳入の確保・強化	5		
	(3) 財産の適正管理と有効活用	12(3)		
	(4) 官民連携の推進	5(1)		

※再掲を除いた実取組数は102件。

2 大綱に掲げる3つの指標の結果

指標		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	(参考)元年度
職員数※1 (定員適正化計画)	(R7.4.1 現在) 1,336 人	(R3.4.1 現在) 1,354 人	(R4.4.1 現在) 1,352 人	(R5.4.1 現在) 1,361 人	(R6.4.1 現在) 1,376 人	(R2.4.1 現在) 1,352 人
		(1,362 人)	(1,346 人)	(1,353 人)	(1,348 人)	(1,331 人)
基金残高	(各年度末) 50 億円以上	50.1 億円	71.6 億円	69.6 億円	69.6 億円	53.3 億円
	(※2)		59.2 億円	57.2 億円	57.2 億円	
財政健全化指標	(各年度末)					
実質公債費比率	18%以下	9.5%	8.8%	8.6%	9.2%	9.8%
将来負担比率	200%以下	126.0%	96.0%	96.3%	91.1%	127.4%

※1 市民病院・交通部を除く一般行政等の職員数

※2 臨時財政対策債償還基金費分 12.4 億円を除いた額

ポイント

- ✓ 職員数は、こどもファースト事業関連による新規事業や既存事業の拡充への対応、令和8年度に本県で開催される国民スポーツ大会に係る準備事務等に係る増員等の対応のための必要人員を確保した結果、計画を28人上回る1,376人となっております。
- ✓ 基金残高は69.6億円と、独自に定めた基準をクリアしています。
- ✓ 財政健全化指標については、実質公債費比率は前年度から0.6ポイント高い9.2%に、また、将来負担比率は前年度から5.2ポイント低い91.1%に、いずれも独自に定めた基準をクリアしています。

3 令和5年度における取組実績

① 進捗状況

令和5年度の計画に対する取組の進捗状況は次のとおりです。

改革4本柱	取組数	進捗状況				
		◎	○	△	▲	×
柱1 職員能力の向上と組織運営の強化	14	0	12	2	0	0
柱2 市民サービスの向上	25	3	21	1	0	0
柱3 業務の効率化・適正化	40	1	36	2	1	0
柱4 持続可能な財政運営	23	0	18	4	1	0
計	102	4	87	9	2	0
構成比	—	3.9%	85.3%	8.8%	2.0%	0%

◎：計画を上回って進んだ

○：計画どおり進んだ

△：一部の取組が遅れた

▲：全体的に取組が遅れた

×：未実施

② 取組の成果に対する自己評価

令和5年度の取組により得られた効果・成果等や、検討・準備作業の内容（質）に対する自己評価は次のとおりです。

改革4本柱	取組数	自己評価		
		A	B	C
柱1 職員能力の向上と組織運営の強化	14	0	13	1
柱2 市民サービスの向上	25	5	19	1
柱3 業務の効率化・適正化	40	2	35	3
柱4 持続可能な財政運営	23	1	17	5
計	102	8	84	10
構成比	—	7.8%	82.4%	9.8%

A：想定以上の実施効果・成果が得られた、又は、検討・準備が行われた
 B：おおむね想定どおりの実施効果・成果が得られた、又は、検討・準備が行われた
 C：想定どおりの実施効果・成果が得られなかった、又は、想定どおりに検討・準備作業が進まず、実施できなかった（着手はしたが、検討結果が得られなかった等）
 —：評価対象外（未実施事業の場合）

ポイント

- ✓ 取組全体の進捗状況は、計画どおり又は計画を上回って進んだ取組（◎、○）の割合が89.2%、遅れがみられる取組（△、▲、×）の割合が10.8%となり、前年度の進捗状況（◎、○の割合87.2%、△、▲、×の割合12.8%）から改善が見られました。
- ✓ また、取組の成果に対する自己評価は、想定どおり又は想定以上の成果等が得られた取組（A、B）の割合が90.2%、想定どおりの成果等が得られなかった又は実施できなかった取組（C、—）の割合が9.8%となり、前年度の自己評価（A、Bの割合88.1%、C、—の割合11.9%）から改善が見られました。
- ✓ なお、想定どおりの成果等が得られなかった又は実施できなかった取組についても、令和6年度に事業の進展が見込まれていることから、概ね計画どおりに進捗しているといえます。

4 取組数の推移

取組数	R2	R3	R4	R5	R6
継続取組	109	111	106	102	101
追加取組	4	3	3	0	0
当該年度取組数	113	114	109	102	101
完了	0	8	7	1	—
取りやめ	2	0	0	0	—

5 今後のスケジュール

市ホームページ及び市政情報コーナーで公表

はちのハスマート窓口について

1 概要

令和6年1月に総務省の自治体フロントヤード改革モデルプロジェクトに選出されたことを受け、「書かない」「待たない」「行かない」をコンセプトに、行政サービスのデジタル化と効率化を目指し、市民の皆様にとって、より便利でスムーズな窓口サービスを提供することを目的とする。

2 事業名称

はちのハスマート窓口（書かない・待たない・行かない窓口）

3 サービス開始日

令和6年11月18日（月）

4 はちのハスマート窓口オープニングセレモニー

(1) 内容

- ・ 日時：令和6年11月18日（月）7：50～8：05（約15分）
- ・ 場所：八戸市庁本館1階エントランスホール
- ・ テープカット・写真撮影：登壇者3名
市長・来賓（総務省自治行政局市町村課行政経営支援室長）・市議会議長

(2) その他

- ・ セレモニー終了後、市長によるデモンストレーション
- ・ 8：15より通常どおり窓口業務開始

5 主な事業内容

(1) 書かない窓口

- ・ 煩雑で面倒な書類記入の手間を大幅に軽減
- ・ 一度入力した情報は他の窓口でも共有される（窓口リレー方式）
- ・ 手続きがもっと簡単・便利に
- ・ 南郷事務所・各サービスセンターでも実施
- ・ マイナンバーカードを使うとさらにスムーズな申請が可能

(2) 待たない窓口

- ・ オンラインで申請書を事前に作成
- ・ 市役所ではQRコード等を読み込ませるだけの簡単手続き
- ・ 一部手続きは窓口予約に対応

(3) 行かない窓口

- ・ 市役所に行かなくても、本人確認から手数料の支払いまで、オンラインですべて完結

6 事業の詳細

- ・ 全部で132手続き、件数ベースで39万件以上（推計値）についてデジタル化を図る
- ・ 市役所における全ての手続きの約40%（件数ベース）について、はちのへスマート窓口対応とする

書かない・待たない・行かない窓口

No	担当課	手続数	件数	備考
1	市民課	28	150,735	住民異動届出書、住民票の写し(※)、戸籍証明書関係(※)、印鑑登録、印鑑登録証明書(※)、個人番号カード暗証番号変更・再設定など
2	国保年金課	25	31,262	国保・年金異動届出書、住民異動届出書〔国保・年金〕、後期高齢者医療葬祭費支給申請書、国民年金被保険者関係届書（申出書）【資格取得届】など
3	子育て支援課	33	26,071	児童手当・特例給付 現況届、児童扶養手当現況届、八戸市子ども医療費受給資格認定申請書(兼同意書)など
4	介護保険課	8	12,829	住民異動届出書〔介護保険〕、介護保険被保険者証等再交付申請書、介護保険関係書類送付先変更申出書など
5	障がい福祉課	31	52,813	自立支援医療費支給認定申請書、収入申告書、八戸市中心身障害者医療費支給申請書、所得状況等の調査に関する同意書など
6	住民税課	4	1,594	相続人代表者指定届、軽自動車税（種別割）申告（報告）書兼標識交付申請書、軽自動車税（種別割）廃車申告書兼標識返納書など
7	資産税課	3	18,031	税証明交付申請書(※)（課税・所得証明、納税証明、資産証明）
8	南郷事務所・サービスセンター	-	97,961	住民異動届出書、住民票の写し、戸籍証明書関係、印鑑登録証明書、税証明交付申請書など（手続数は他課と重複するためカウントしない）
合計		132	391,296	

- ・ 「待たない窓口」における窓口予約対応手続きは、おくやみコーナーと税証明交付手続き
- ・ (※)は「行かない窓口」対応手続き