

改革主管課 総合政策部財産管理課

柱	I スマート自治体への転換による 住民サービスの向上	改革	1 ニューノーマルを意識した便利なサービス
----------	-------------------------------	-----------	-----------------------

取組項目 (1) 電子申請サービスの拡充

■ 令和6年度末日時点でのあるべき姿 主要な行政手続（○○○手続）の電子化を実現

1.現状と課題

- 児童手当関係や水道使用開始の届出など11種類の申請手続が電子化されている
- 来庁が必要となる有料の手続や証明書等の授受が必要な手続では電子化が進んでいない
- R2年度の電子申請利用率は1.3%（電子入札を除く）
- 電子申請サービスにおけるキャッシュレス決済をR3年度中に導入予定

2.目標達成に向けた取組み

- ・ キャッシュレス決済と郵送を組み合わせた非来庁型サービスの提供
- ・ マイナンバーカードの普及促進
- ・ 電子申請利用促進に向けた周知及び市民への支援

3.具体的な取組み（活動指標）

年度	R4	R5	R6
電子申請手続数 (行政手続電子化率※1)	手続 (%)	手続 (%)	手続 (%)

※1 電子申請可能な手続数/全手続数

4.成果指標

年度	基準値	R4	R5	R6
利用率※2	1.3%(R2)	4%	6%	10%

※2 電子申請による受付件数/全申請件数
【参考】埼玉県電子申請システムのH30年度からR2年度の平均申請件数増加率は約1.24倍
本市では改革により前年度比1.5倍で推移すると想定して利用率を算出

5.改革による効果

- 「いつでも」「どこでも」パソコンやスマートフォンから行政手続きが可能となり、市民の利便性が向上する
- 窓口の混雑緩和やペーパーレス化にも寄与する他、事務処理スピードの向上が期待できる

◆ スケジュール

主な取組み	R4				R5				R6			
	1 四半期	2 四半期	3 四半期	4 四半期	1 四半期	2 四半期	3 四半期	4 四半期	1 四半期	2 四半期	3 四半期	4 四半期
申請フォーム作成		▶				▶				▶		
電子申請運用		▶										
利用促進に向けた周知	▶											

改革主管課 総合政策部企画政策課

柱	I スマート自治体への転換による 住民サービスの向上	改革	1 ニューノーマルを意識した便利 なサービス
----------	-------------------------------	-----------	---------------------------

取組項目 (2) 公共施設予約手続きの簡素化

■ **令和6年度末日時点でのあるべき姿**
 予約を受け付けている施設のうち40施設^{※1}でオンライン予約が可能 ※1 全42施設のうち老人福祉センター大堰永寿荘・南河原荘を除く

1.現状と課題

- 予約時に、申請書の記入のために来庁が必要であり、利用者の負担となっている
- システム導入により手軽に予約が可能になる^{※2}一方、複数の仮予約や直前キャンセルにより、他の利用者の利用機会が失われる可能性がある
- システム利用の運用ルールを定め、利用者に遵守してもらう必要がある

※2 【R3導入済施設】コミュニティセンターみずしろ、コミュニティセンター分館、男女共同参画推進センター、商工センター、体育施設(12施設)、産業文化会館、はにわの館、中央公民館、教育文化センター「みらい」文化ホール

2.目標達成に向けた取組み

- ・ 公共施設予約システム導入施設の拡充
- ・ 業務フローの見直し及び運用ルールの周知徹底
- ・ 利用者向けシステム利用マニュアルの作成、周知

3.具体的な取組み(活動指標)

R4	R5	R6
20施設で導入済 ^{※2} 新規導入施設検討	11施設で新たに導入 ^{※3}	9施設で新たに導入 ^{※4}

※3 地域公民館(7館)、地域交流センター、南河原隣保館、総合福祉会館、斎場
 ※4 地域公民館(9館)

4.成果指標

年度	R4	R5	R6
利用率 ^{※5}	5% ^{※6}	12%	15%

※5 システムによる予約件数/全予約件数
 ※6 導入済施設における利用率
 【参考】同様のシステムを導入している自治体(人口：10万人程度)におけるオンライン利用率
 初年度4.7%、2年度目10.2%、3年度目12.8% (企画政策課調べ)

5.改革による効果

- 利用者の施設予約に係る負担低減が図られる
- 施設管理者の事務の効率化が図られる
- ペーパーレス化

◆ **スケジュール**

主な取組み	R4				R5				R6			
	1 四半期	2 四半期	3 四半期	4 四半期	1 四半期	2 四半期	3 四半期	4 四半期	1 四半期	2 四半期	3 四半期	4 四半期
新規施設へのシステム導入	導入施設の決定				導入準備(運用方法共有など)				導入準備(運用方法共有など)			
検証					新規施設での運用				新規施設での運用			
利用促進	(横線あり)											

改革主管課 総合政策部企画政策課

柱	I スマート自治体への転換による 住民サービスの向上	改革	1 ニューノーマルを意識した便利 なサービス
----------	-------------------------------	-----------	---------------------------

取組項目 (3) 使用料・手数料等のキャッシュレス決済の拡大

■ 令和6年度末日時点でのあるべき姿 28施設、5窓口でキャッシュレス化を実現

1.現状と課題

- 市民課、税務課、古代蓮会館、体育施設、はにわの館、郷土博物館でキャッシュレスサービスを導入済み
- 郷土博物館、古代蓮の里などの集客施設は比較的用户が多いが、市役所窓口では利用者が少ない

2.目標達成に向けた取組み

- ・キャッシュレス決済サービスを導入する施設及び窓口の拡大の検討
- ・キャッシュレス決済サービス利用促進に向けた周知

3.具体的な取組み(活動指標)

R4	R5	R6
4施設、2窓口で導入済 決済方法拡大検討	24施設、3窓口で新規導入 ^{※1}	利用率向上に向けた取組み

※1 コミュニティセンターみずしろ、小針クリーンセンター、粗大ごみ処理場、商工センター、総合福祉会館、産業文化会館、中央公民館、「みらい」文化ホール、地域公民館(16館)、農政課、農業委員会、建築開発課

4.成果指標

年度	基準値	R4	R5	R6
利用率 ^{※2}	0.46% (R2)	10% ^{※3}	20%	30%
支払時間の短縮 ^{※4}	2時間	140時間	330時間	530時間

※2 キャッシュレス利用件数/全支払受付件数

※3 導入済窓口・施設(市民課、税務課、古代蓮会館、体育施設、はにわの館、郷土博物館)における利用率
【参考】都道府県別キャッシュレス支払い割合 埼玉県：26.9% [出典]「全国家計構造調査」(総務省 R元年度)

※4 【参考】キャッシュレス決済は現金と比較して16秒速いという結果から算出
[出典]「決済速度に関する実証実験」(株式会社ジェーシービー R元年度)

5.改革による効果

- 支払手段の多様化や所要時間短縮により、利用者の利便性が向上する
- 多額の現金を管理することがなくなり、現金の紛失・盗難リスクが低減する

◆スケジュール

主な取組み	R4				R5				R6			
	1 四半期	2 四半期	3 四半期	4 四半期	1 四半期	2 四半期	3 四半期	4 四半期	1 四半期	2 四半期	3 四半期	4 四半期
キャッシュレスの導入 施設/窓口の拡大	導入施設・窓口の 決定		導入準備		運用							
検証					>				>			
利用促進	>											

改革主管課 学校教育部学校教育課

柱	I スマート自治体への転換による 住民サービスの向上	改革	2 デジタル技術を活用した生活に 役立つサービス
----------	-------------------------------	-----------	-----------------------------

取組項目 (4) GIGAスクール構想の推進

■ 令和6年度末日時点でのあるべき姿 全ての児童生徒がICT機器を活用して意欲的に学んでいる

1.現状と課題

- R2に児童生徒及び教員用の学習用端末の整備が完了するとともに各教室に大型モニターを配備
- 家庭にインターネット環境が整っていない世帯へ、貸出用モバイルルーターを整備
- 教員のICT活用指導力の向上が急務となっている

2.目標達成に向けた取組み

- ・ ICT支援員による教員への支援
- ・ 授業や家庭でのICT機器の積極的な活用

3.具体的な取組み (活動指標)

年度	R4	R5	R6
教員研修	実施	→	

4.成果指標

年度	基準値	R4	R5	R6
ICTを活用した授業頻度 ^{※1}	小学校: 2.3% 中学校: 1.2% (R3)	%	%	%
授業にICTを活用して指導する能力 ^{※2}	71.1%(R2)	85%	90%	95%

※1 「全国学力・学習状況調査」(文部科学省)で「ほぼ毎日」と回答する児童生徒の割合
【参考】R3年度(全国): 小学校11.4%、中学校7.9%

※2 「学校における教育情報化の実態等に関する調査」(文部科学省)で「できる」、「ややできる」と回答した教員の割合 【参考】R2年度: 70.2%(全国平均)

5.改革による効果

- ICT活用による授業の充実 ○ 児童生徒の情報活用能力の向上 ○ 児童生徒の学習機会の確保

◆ スケジュール

主な取組み	R4				R5				R6			
	1 四半期	2 四半期	3 四半期	4 四半期	1 四半期	2 四半期	3 四半期	4 四半期	1 四半期	2 四半期	3 四半期	4 四半期
授業及び家庭学習でのICT機器活用	▶											
教員への研修	▶ ICT支援員活用				▶ 自主研修				▶ 自主研修			
検証	▶				▶				▶			

改革主管課 総合政策部広報広聴課

柱	I スマート自治体への転換による 住民サービスの向上	改革	2 デジタル技術を活用した生活に 役立つサービス
----------	-------------------------------	-----------	-----------------------------

取組項目 (5) 行政情報発信の推進

■ **令和6年度末日時点でのあるべき姿**
SNS(ソーシャルネットワークキングサービス)により、必要な情報が必要な人に速やかに伝わっている

1.現状と課題

- 市民意識調査(R元年度実施)で、約9割の市民が市報から市政情報を得ていると回答
- SNSによるタイムリーな情報発信を行っているが、SNSの代表的なツールである市公式LINEアカウントの登録者のうち60%が50歳未満であるが、この世代への更なる情報発信が課題
- 市ホームページのリニューアルに伴い、LINEと連携した「セグメント配信」・「チャットボット」が利用可能

2.目標達成に向けた取組み

- ・ 市公式SNS(LINE、YouTube、フェイスブック、ツイッター)による情報発信
- ・ 市公式SNSに関するユーザーレビュー^{※1}の実施

※1 サービスについて利用者に評価・感想を聞くこと

3.具体的な取組み(活動指標)

	R4	R5	R6
市公式SNS 発信回数	220回以上	220回以上	220回以上
市公式SNSに関する ユーザーレビュー	実施		→



4.成果指標

年度	基準値	R4	R5	R6
市公式SNSの登録人数	29,462人 ^{※3}	31,000人	32,500人	34,000人
市公式LINE登録者の 50歳未満の割合 ^{※2}	60% ^{※3}	62%	64%	66%

※2 【参考】国内のLINE登録者のうち50歳未満の割合：65%
[出典]「情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」(総務省 R2)
※3 いずれもR3.10.1時点

5.改革による効果

- 幅広い年齢層の方が市政情報や災害情報などをタイムリーに入手可能
- 市民の市政参画への関心と理解を高めることに寄与する

◆ スケジュール

主な取組み	R4				R5				R6			
	1 四半期	2 四半期	3 四半期	4 四半期	1 四半期	2 四半期	3 四半期	4 四半期	1 四半期	2 四半期	3 四半期	4 四半期
市公式SNSの運用	▶											
広報活動に関するアンケート調査	▶				▶					▶		

改革主管課 総合政策部企画政策課

柱

Ⅱ 民間活力等の活用や協働の推進

改革

3 民間活用による効率的な公共サービスの提供

取組項目 (6) 指定管理者制度活用施設の見直し

令和6年度末日時点でのあるべき姿

指定管理施設の選定方法・評価基準の見直しにより、更なる経費節減とサービス向上が図られている

1.現状と課題

- 23施設で指定管理者制度を導入しているが、更なる経費節減及びサービス向上が求められている
- 他の公の施設についても、さらなる活性化と経費節減に向け、民間活力を活用した施設の管理運営について検討する必要がある

2.目標達成に向けた取組み

- ・ 次期指定管理者選定方法(公募、非公募)の見直し
- ・ 未導入施設への民間活力導入要否の検討
- ・ 評価指標の見直しによる適切なモニタリング

3.具体的な取組み(活動指標)

R4	R5	R6
R5からの指定管理者選定	R5からの指定管理	→
新たに指定管理者制度導入施設の検討	(導入の場合) R6からの指定管理者選定	(導入の場合) R6からの指定管理

4.成果指標

年度	基準値	R4	R5	R6
指定管理者評価点(平均) ^{※1}	65点(R2)	90点以上	90点以上	90点以上
管理運営費削減額 ^{※2}	—	0円	1,000万円	1,500万円

※1 施設所管課が実施する指定管理者に対する評価

※2 《指定管理施設》H30年度(H28年度からの指定期間において最も指定管理料が圧縮できた年度)の指定管理料(決算額:約5億3,400万円)との比較。

《直営施設》(指定管理者制度を導入した場合)管理運営費の削減額

5.改革による効果

〇公の施設における管理運営経費の節減と利用者サービスの更なる向上が期待できる

財政効果額

2,500万円

◆スケジュール

主な取組み	R4				R5				R6			
	1 四半期	2 四半期	3 四半期	4 四半期	1 四半期	2 四半期	3 四半期	4 四半期	1 四半期	2 四半期	3 四半期	4 四半期
R5からの指定管理	募集/選定/引継ぎ				指定管理者による管理・運営							
新規施設への導入	検討				(導入の場合)募集/選定/引継ぎ				(導入の場合)指定管理者による管理・運営			
指定管理者評価	評価(新旧)				評価(新)				評価(新)			

改革主管課 都市整備部上下水道経営課

柱

Ⅱ 民間活力等の活用や協働の推進

改革

3 民間活用による効率的な公共サービスの提供

取組項目 (7) 地方公営企業の効率的な業務運営

■ 令和6年度末日時点でのあるべき姿 上・下水道事業における効率的な経営について検討が終了している

1.現状と課題

- 水道事業及び公共下水道事業における各種業務を個別委託しているため契約内容が複雑化している
- 上下水道それぞれで窓口を設けているため、これらを統合し、業務の共通化を図り効率的な運営を目指していくことが必要

2.目標達成に向けた取組み

- ・包括的業務委託の導入の可否についての検討
- ・委託内容の精査

3.具体的な取組み（活動指標）

R4	R5	R6
包括的業務委託導入について検証	事業化、事業者選定に向けた準備	



4.成果指標

R4	R5	R6
—	—	包括的業務委託事業者選定

5.改革による効果

○ノウハウを持つ民間事業者に一括で委託契約することにより、事務の効率化及び市民サービスの向上が図られる

◆スケジュール

主な取組み	R4				R5				R6			
	1 四半期	2 四半期	3 四半期	4 四半期	1 四半期	2 四半期	3 四半期	4 四半期	1 四半期	2 四半期	3 四半期	4 四半期
包括的業務委託導入可能性調査	・導入範囲/契約期間の検討 ・想定される効果の整理											
アドバイザー業務委託					・事業化に向けた準備/事業者選定に向けた準備							

改革主管課 総合政策部企画政策課

柱	Ⅱ 民間活力等の活用や協働の推進	改革	4 民間や他自治体との協力・連携による行政手法の多様化
---	------------------	----	-----------------------------

取組項目 (8) 市民・NPO・民間企業・大学との連携による各種事業の展開

■ 令和6年度末日時点でのあるべき姿 市が民間事業者等と協働して行政課題の解決に取り組んでいる

1.現状と課題

- 民間事業者等と各部署において、様々な官民連携事業を実施しているが、官民連携による事業内容や実施状況などの情報が集約されていない
- 官民連携事業の実施に当たり、多数が民間事業者等からの提案によるものであり、市から積極的なアプローチが行われていないため、戦略的に事業を展開する「仕組みづくり」が必要

2.目標達成に向けた取組み

- ・民間事業者と各所属を「つなぐ」仕組みづくり
- ・行政課題の解決に資する提案募集
- ・新規連携先の開拓

3.具体的な取組み(活動指標)

R4	R5	R6
一元的な窓口機能の構築	-	-
民間事業者からの提案募集/連携	→	
各種施策に関するアンケート	→	

4.成果指標

年度	R4	R5	R6
民間企業等のプロジェクト(実証実験を含む)の実施	5事業以上	5事業以上	5事業以上
連携による施策への展開	1事業以上	2事業以上	2事業以上

5.改革による効果

○民間事業者やNPOが持つ多様なノウハウの活用により、行政サービスの拡充や地域活性化が図られる

◆スケジュール

主な取組み	R4				R5				R6			
	1 四半期	2 四半期	3 四半期	4 四半期	1 四半期	2 四半期	3 四半期	4 四半期	1 四半期	2 四半期	3 四半期	4 四半期
民間事業者との連携	窓口設置	提案募集(テーマ型)			提案募集(テーマ型)		提案募集(テーマ型)		提案募集(テーマ型)		提案募集(テーマ型)	
	業務フロー作成	・民間事業者等から随時提案(フリー型)										
		・各所属と調整/プロジェクト実施(実証実験)の可否判断/プロジェクト実施 ※随時										
		・民間事業者との新規事業検討/実施(随時)				・民間事業者との新規事業検討/実施(随時)				・民間事業者との新規事業検討/実施(随時)		

改革主管課 全所属

柱

Ⅱ 民間活力等の活用や協働の推進

改革

4 民間や他自治体との協力・連携による行政手法の多様化

取組項目 (9) 民間人材を活用した各種施策の展開

■ 令和6年度末日時点でのあるべき姿

民間企業等の外部人材を登用し、知見を活かした各種施策が展開されている

1.現状と課題

- R3より国の地方創生人材支援制度を活用し、民間企業からデジタル専門人材を受け入れ、庁内のデジタル化を推進
- 今後も、特にDXや地域防災などの分野において、専門的知見をもつ民間人材の活用が必要

2.目標達成に向けた取組み

- ・ 民間人材を登用する分野の検討
- ・ 民間人材活用に向けた検討

3.具体的な取組み (活動指標)

R4	R5	R6
民間人材登用に向けた検討/準備	→	
民間人材登用	→	

4.成果指標

R4	R5	R6
民間人材登用による行政課題の解決に向けた施策実施		

5.改革による効果

- 行政の考え方や枠組みにとらわれない柔軟で斬新なアイデアを、各種施策に取り入れることが可能となる
- 知見や経験が豊富な人材の登用により、職員の生産性向上が期待できる

◆ スケジュール

主な取組み	R4				R5				R6			
	1 四半期	2 四半期	3 四半期	4 四半期	1 四半期	2 四半期	3 四半期	4 四半期	1 四半期	2 四半期	3 四半期	4 四半期
民間人材登用による新たな施策の展開	行政課題抽出	民間人材登用の検討/受入準備			行政課題抽出	民間人材登用の検討/受入準備			行政課題抽出	民間人材登用の検討/受入準備		
	民間人材登用による施策展開				民間人材登用による施策展開				民間人材登用による施策展開			
	検証				検証				検証			

改革主管課 環境経済部環境課

柱	Ⅱ 民間活力等の活用や協働の推進	改革	4 民間や他自治体との協力・連携による行政手法の多様化
---	------------------	----	-----------------------------

取組項目 (10) 他自治体との広域連携の推進

■ 令和6年度末日時点でのあるべき姿 新ごみ処理施設整備工事に着手している

1.現状と課題

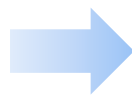
- 可燃ごみ処理施設「小針クリーンセンター」、不燃・粗大ごみ処理施設「粗大ごみ処理場」は、稼働開始以来40年弱が経過し、老朽化が顕著であることから、施設の更新が急務となっている

2.目標達成に向けた取組み

- ・新たな事業主体（一部事務組合）を設置（R4）
- ・具体的な施設整備の方針及び効率的な事業運営方式の検討に着手

3.具体的な取組み（活動指標）

R4	R5	R6
<ul style="list-style-type: none"> ・施設整備基本計画策定 ・PFI導入可能性調査 	事業者選定アドバイザー業務 （要求水準書作成等）	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者選定アドバイザー業務 ・施設整備工事に着手



4.成果指標

R4	R5	R6
整備手法検討着手	整備手法検討	施設整備着手

5.改革による効果

- 広域化による整備・管理運営経費の縮減が期待できる（財政効果額3.8億円歳出削減）^{※1}
- 広域化によるごみ処理安定性の確保と環境負荷が低減する

※1 「広域処理の概算事業費算出結果」整備費及び20年間の運営費合計額
 [出典]「行田市ごみ処理基本構想」（R3策定）

◆スケジュール

主な取組み	R4				R5				R6			
	1 四半期	2 四半期	3 四半期	4 四半期	1 四半期	2 四半期	3 四半期	4 四半期	1 四半期	2 四半期	3 四半期	4 四半期
施設整備着手	<ul style="list-style-type: none"> ・施設整備基本計画策定 ・PFI導入可能性調査 				<ul style="list-style-type: none"> ・事業者選定アドバイザー業務 （要求水準書作成等） 				<ul style="list-style-type: none"> ・事業者選定アドバイザー業務 ・施設整備工事に着手 			