

第8期鹿沼市行政改革大綱

(令和8(2026)年度 ~ 令和12(2030)年度)

令和8(2026)年3月

第8期鹿沼市行政改革大綱

1 はじめに

- (1) 社会経済情勢の変化・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- (2) これからの行政改革・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1

2 本市をとりまく状況

- (1) 少子高齢化の進行・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
- (2) 財政状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4

3 本大綱の基本的事項

- (1) 本市が直面する課題・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
- (2) 基本方針・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
- (3) 位置づけ・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7
- (4) 計画期間・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7

4 取組項目

- (1) 基本方針1 行政サービスの利便性向上・・・・・・・・・・ 7
- (2) 基本方針2 効率的な行政経営・・・・・・・・・・・・・・・・ 8
- (3) 基本方針3 持続可能な財政運営の推進・・・・・・・・・・ 8

5 推進体制と進行管理

- (1) 推進体制・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9
- (2) 進行管理・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9

1 はじめに

(1) 社会経済情勢の変化

近年、新型コロナウイルス感染症の拡大という危機に直面し、物流の停滞や供給網の混乱、そして消費の落ち込みにより、世界経済は一時的に深刻な局面を迎えました。さらに令和4（2022）年に発生したヨーロッパの紛争では、石油や天然ガスの輸出制限によりエネルギー価格が高騰し、電力・物流コスト、原材料価格が上昇するなど、幅広い分野で物価が上昇しました。

急激なインフレーションの抑制を目的としてアメリカ等各国は大幅な利上げを実施した結果、一時1ドル160円台まで円安になり輸入物価がさらに上昇し家計や企業活動に多大な影響を及ぼしました。

一方こうした危機に直面することで、私たちの働き方や暮らしは大きく変化しました。働き方においては、リモートワークやオンライン会議の普及です。これらは場所を選ばず仕事ができる画期的なシステムであり、オンライン会議においては「会議＝対面」という常識を覆しました。暮らしの面では、お金の決済方法が変化しました。二次元コード等を利用した決済システムがスーパーやコンビニエンスストア、飲食店に広まり、消費者はスマートフォン1つで買い物ができるようになりました。

このような働き方や暮らしを便利で豊かにしているのは「デジタル技術」です。世界では、デジタル技術の著しい発展により、人工知能（AI（以下、AIとする。））が進化し私たちの暮らしや働き方に広く影響を及ぼしています。AIは、行政、教育、産業、医療といった幅広い分野で実用段階に入り、行政サービスのあり方は大きな転換期を迎えています。AIだけでなくビッグデータやロボット等をはじめとする技術革新は「第4次産業革命」と呼ばれ、サイバー空間と現実空間を高度に融合させることで、これまでにない新しい価値や仕組みが生み出されています。

日本では、こうした技術革新を単なる産業や経済の成長にとどめるのではなく、社会課題の解決に活かすことを目指して「Society 5.0」という未来社会のビジョンを提唱しています。これは、狩猟社会（1.0）、農耕社会（2.0）、工業社会（3.0）、情報社会（4.0）に続く新たな社会です。

(2) これからの行政改革

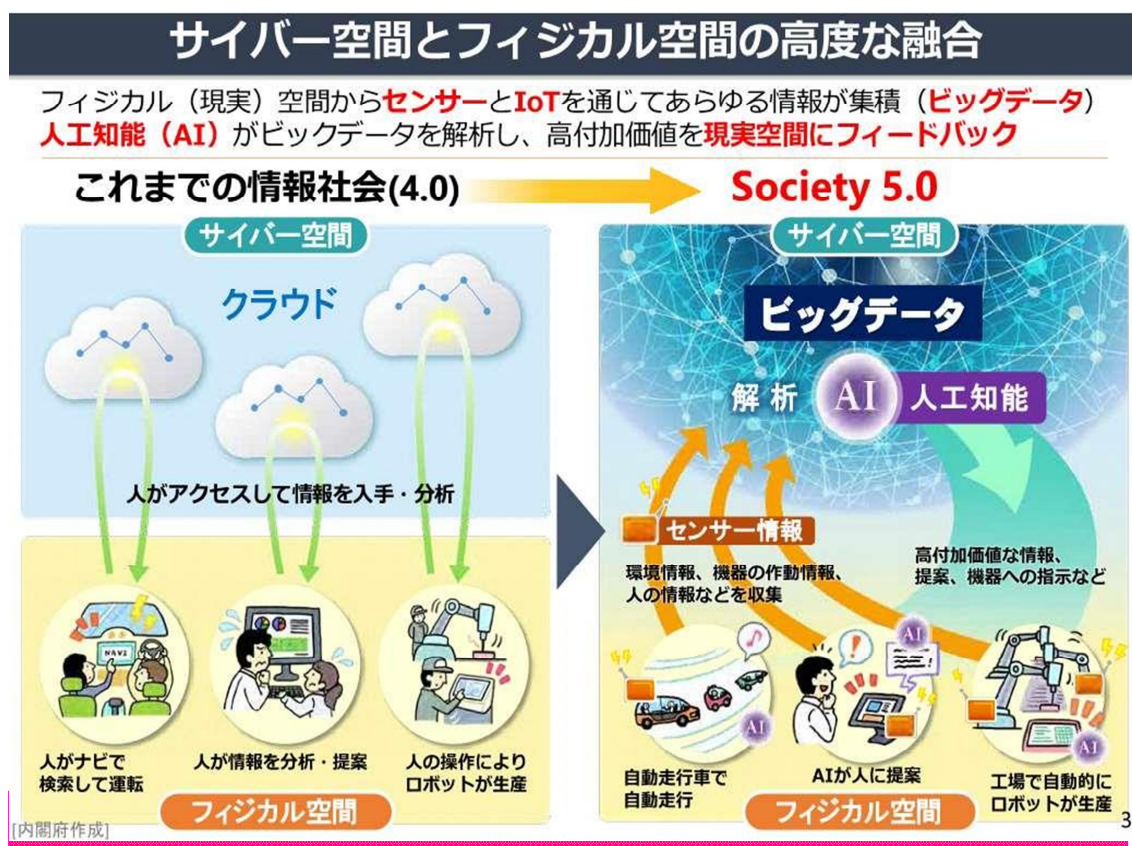
本市における行政改革の取組みは、昭和56（1981）年度に「鹿沼市財政改革検討委員会」を発足させ、昭和60（1985）年度に最初の「行政改革大綱」を策定して以降、行政改革の推進により効率的な行政運営と市民サービスの向上に努めてきました。令和4（2022）年に策定した第7期行政改革大綱では、ワンストップサービスやオンライン申請の推進、文書のペーパーレス化及びLED照明設置等による二酸化炭素排出削減に努めエネルギーコスト、行政コスト削減を行ってきました。デジタル技術の導入においては、生成AIや前述

の一部申請のオンライン化、「待たない」「書かない」「迷わない」をコンセプトとした住民誘導型の総合窓口システムを実施しました。

国の取組みとしては、総務省が策定した「自治体 DX 推進計画」では、自治体におけるデジタル化の推進が喫緊の課題として位置づけられています。重点取組事項として、フロントヤード改革の推進や自治体の情報システムの標準化・共通化のほか、マイナンバーカードの普及促進・利用の推進、テレワークの推進等が挙げられています。こうした取組が各自治体の自己目的とならないよう、BPR（業務改革）の取組みの徹底を必要に応じ実施することとされています。

本市においても「鹿沼市 DX 推進計画」を令和6（2024）年に策定し、市民の利便性や満足度を最優先に考えた行政サービスの質的向上と市内部におけるデジタル技術を活用した業務手法の見直しによる人的・時間的資源の効率化の両立を目指し、新たな仕組みづくりを進めています。さらに、「鹿沼市デジタル人材育成計画」を令和7（2025）年に策定し、職員一人ひとりがデジタル化に対応できる人材の育成を進めます。

デジタル技術やAIは、私たちの生活を豊かにするツールだけでなく、持続可能な組織運営の実現になくてはならないものとなっています。このような状況を受け本市では「第8期行政改革大綱」を策定しました。これにより限られた財源と人材を最大限活用し、「市民の利便性向上」と「行政運営の効率化」の両立を目指します。

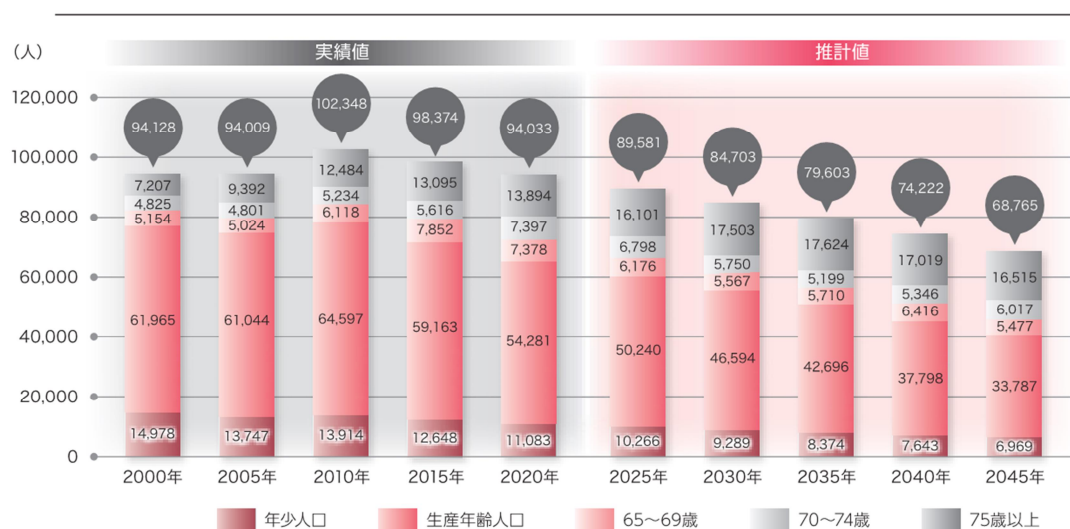


(1) 少子高齢化の進行

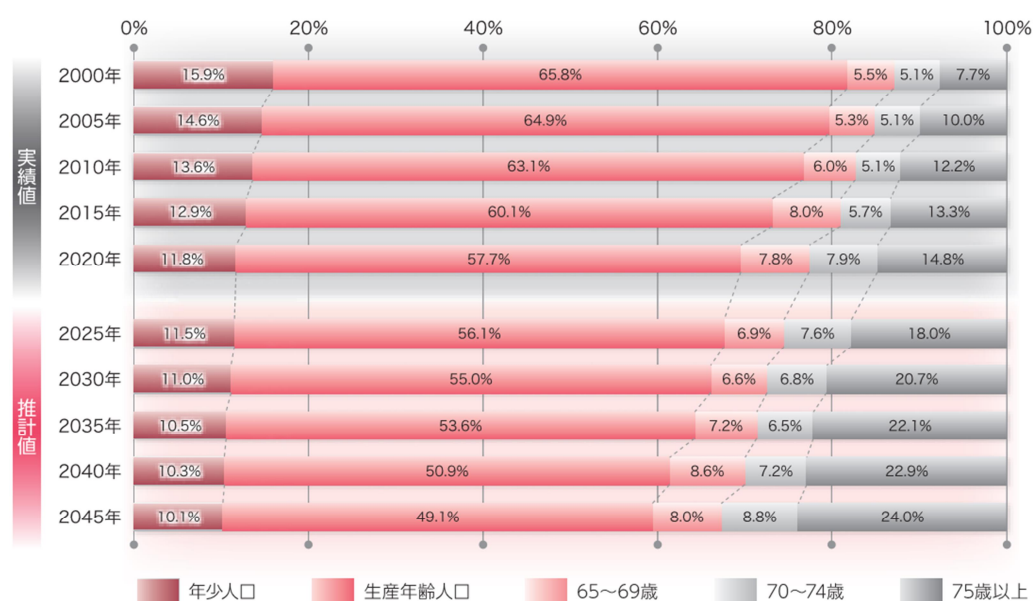
わが国の総人口は、平成 20 (2008) 年をピークに減少局面に転じました。また、総人口に対する老年人口の割合は今後も上昇を続け、令和 7 (2025) 年には 30% を超えると推計されています。

本市においては、平成 22 (2010) 年から令和 7 (2025) 年にかけて 65 歳以上の人口は、約 23,800 人から約 29,000 人へと約 5,200 人増加している一方、生産年齢人口は約 64,500 人から 50,200 人へと約 14,300 人も減少しています。令和 2 (2020) 年には老年人口の割合は 30% を超えており、少子高齢化社会の進行と、生産年齢人口の減少が進んでいます。

人口推移と将来推計



年齢区分別人口割合の推移



出所：(実績値)総務省「国勢調査」

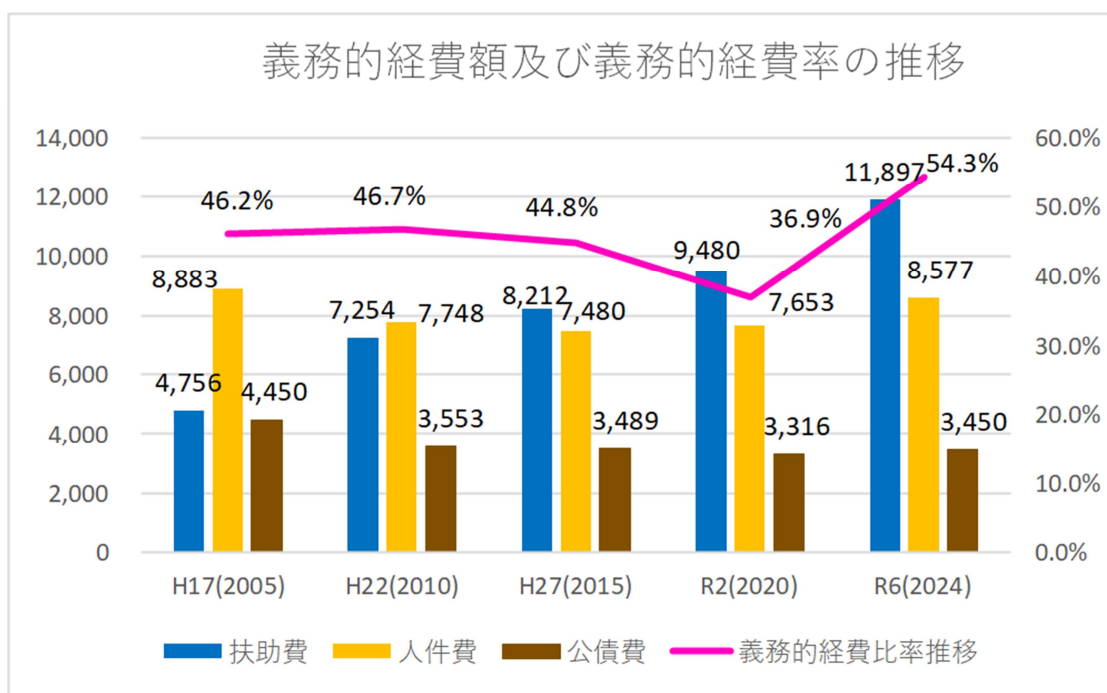
※総人口は年齢不詳人口を含むため、各区分の合計値と異なります

(推計値)国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口(平成30(2018)年推計)」

(2) 財政状況

本市の財政における扶助費の推移は、平成17(2005)年から比較して年々増額傾向にあります。これは15年間で65歳以上の人口が20.4%から30.5%に増加したことに加え、障がい者福祉・児童福祉の国制度の改正が大きく影響しています。

一方、公債費や人件費は概ね横ばいか減額傾向でしたが、昨今の人件費高騰の影響もあり令和6(2024)年に、人件費が大きく上昇に転じました。経常収支比率においても上昇しており、物価上昇に歳入が追いついていない状況にあります。また、今後少子高齢化の進展と、生産年齢人口の減少が本市の財政の自由度を更に制限させる恐れがあります。さらに、本市の職員人数の確保においても生産年齢人口の減少は大きな影響を与えることが予想され、財政状況と職員人数の均衡を保ち市民サービスを向上させる、前例にとられない自治体の運営が求められます。



※ 扶助費

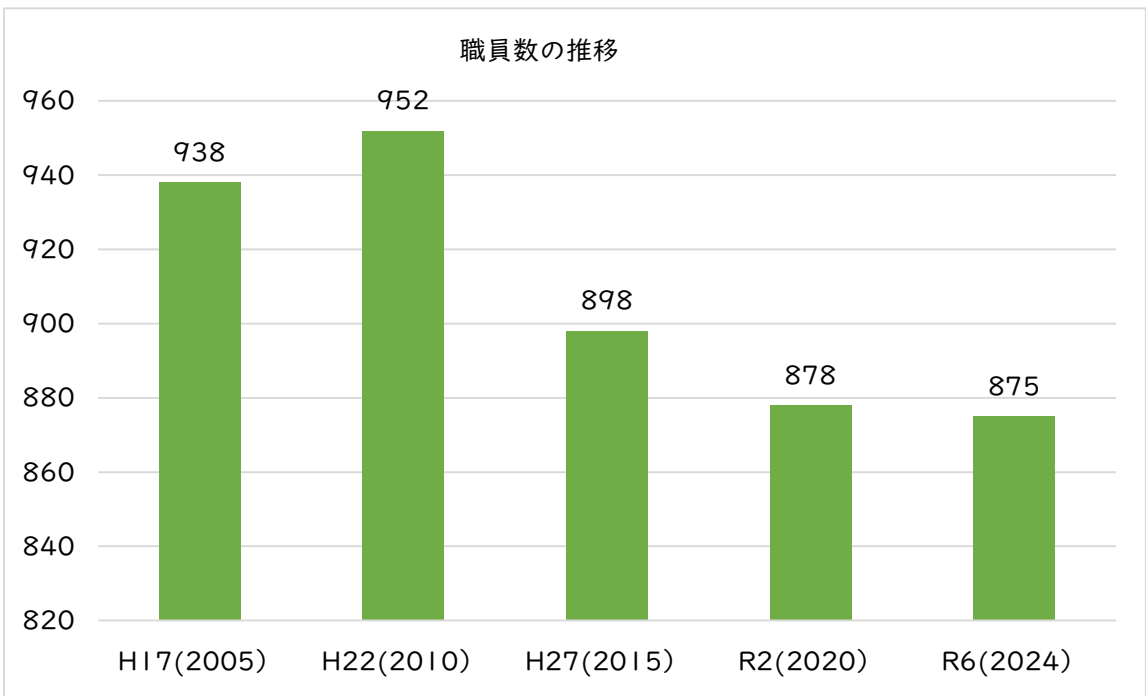
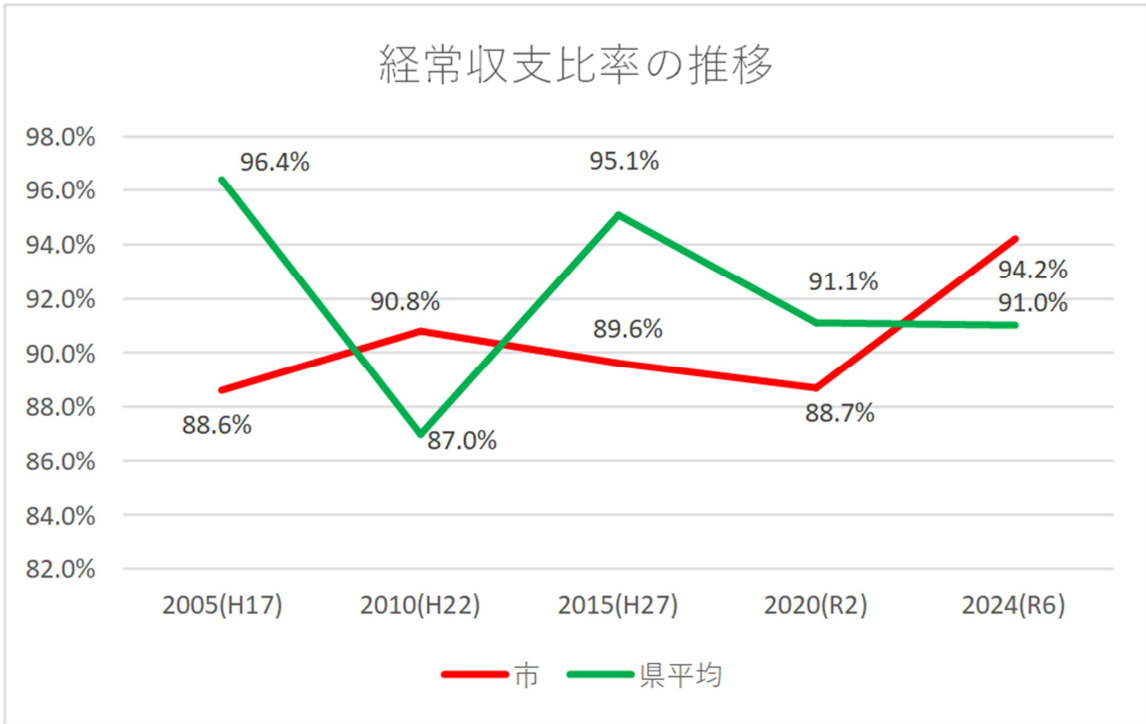
社会保障制度の一環として、各種法令（生活保護法、児童福祉法、老人福祉法等）や市独自の政策により障がい者、高齢者、児童等への福祉サービスの提供に直接必要な経費をいいます。

※ 人件費

報酬、給料、手当、恩給及び退職年金等、勤労の対価として支払われる一切の経費をいいます。

※ 公債費

地方公共団体が発行した地方債の元利償還等に要する経費をいいます。



※ 経常収支比率

財政構造の弾力性（ゆとり）を判断するための指標です。地方税や地方交付税等の経常的な収入（使い道が制限されない毎年収入される性質の収入）に対する、扶助費等の経常的支出（毎年支出される性質の支出）の割合を示す比率です。

3 本大綱の基本的事項

(1) 本市が直面する課題

本市では、少子高齢化の進行により生産年齢人口が減少し、職員及び財源の確保が厳しさが増すことが予想されます。また、高齢化の進展に伴い扶助費等社会保障関連経費は上昇傾向にあることや、物価高騰への対応により財政の硬直化が一層進むことが予想されます。

加えて、行政サービスに対する市民ニーズは多様化・高度化しており、質の高い行政サービスの維持のため従来の手法や体制を見直し新たな取組みを進める必要があることから、限られた人員と財源で効率的な行政運営を行うかが課題となっています。

(2) 基本方針

持続可能な行政運営を実現するためには、デジタル技術を活用した業務効率化と行政サービスの利便性向上を進める必要があります。また、既存の業務プロセスを詳細に分析し、ルールやしがらみに縛られることなくゼロベースで解決策を導き出す業務改革（BPR（以下、BPRとする。））を進めることで、限られた経営資源を有効に活用していくことが求められています。

これら実現に向け、3つの基本方針を柱として定めます。

○基本方針1 行政サービスの利便性向上

「利用しやすい」、「わかりやすい」、「待たされない」と実感できる行政サービスを推進します。

○基本方針2 効率的な行政経営

デジタル技術を最大限に活用し、従来の考え方・進め方に捉われることなく、業務の効率化・省力化を目指します。

○基本方針3 持続可能な財政運営の推進

公共施設の配置や運営、業務の見直し、新たな財源確保に向けた取組みを推進します。

(3) 位置づけ

本大綱は、本市のまちづくりの最上位計画である「第9次鹿沼市総合計画」に掲げる施策を着実に進めるために必要不可欠な取組みとして位置づけております。鹿沼市DX推進計画や公共施設等総合管理計画等の各種施策とも連携を図ります。新たな魅力創出や新しい鹿沼をつくる「鹿沼のみらい」実現に向けた取組みを推進します。

(4) 計画期間

本大綱の計画期間は、「第9次鹿沼市総合計画」の計画期間を踏まえ、令和8（2026）年度から令和12（2030）年度までの5年間とします。しかし、社会情勢の変化やデジタル技術等のテクノロジーの進化により、固定的なものではなく必要に応じて見直しを実施するものとします。

市の総合計画

第9次鹿沼市総合計画

整合

第8期鹿沼市
行政改革大綱

連携

市の各種施策

- ・ 鹿沼市DX推進計画
- ・ 公共施設等総合管理計画
- ・ 財政健全化推進計画 等

4 取組項目

(1) 基本方針1 行政サービスの利便性向上

① 「行かない」窓口の推進

市役所の窓口に出向くことなく、自宅や職場から必要な時に必要な行政手続きができるよう、各種申請や手続きのオンライン化を拡充します。

② 「待たない」「書かない」「迷わない」窓口の推進

「待ち時間が少ない」、「氏名等を同じ情報を何度も書かない」、「ワンストップで手続きが済む」等、利用のサービス向上に繋がる窓口システムの構築に努めます。

③ キャッシュレス決済の推進

使用料や手数料等の支払い方法のキャッシュレス化及び多様化を推進します。

④ 公共サービス提供におけるICT活用の推進

市民と行政との手続きや連絡におけるICT活用を推進し、利用者の利便性向上を図ります。また従事する職員の事務従事時間削減を進めます。

(2) 基本方針2 効率的な行政経営

①業務の可視化と改善

業務プロセスと可視化できる仕組みを構築し、事務の改善や廃止、アウトソーシング等の検討を図ります。

②RPA及びAIの活用

RPAやAI等のツールの活用により、業務の効率化を進め、それにより創出されたりソースを政策形成等に充てることで、市民サービスの向上につなげます。

③働き方の多様化の推進

職員一人ひとりのライフステージに合った働き方の選択や災害等の特殊な環境下であっても市民サービス提供が可能な制度と環境の整備を進めます。

④文書や決定書の電子化の推進

電子決裁・文書管理システムを導入し、管理や決裁に要する時間に加え、用紙等削減により省資源化にも努めます。

⑤グループ制、業務連携推進チームの導入

組織全体の生産性向上と質の高い行政サービスの提供を目指し、多様化する住民ニーズや行政課題を解決するため、グループ制の導入を推進します。また、組織を横断して事業や政策を円滑かつ効果的な推進を図る業務連携推進チームを導入します。

(3) 基本方針3 持続可能な財政運営の推進

①安定した財政基盤の堅持

総合計画に掲げる諸政策等を推進するため、市債や基金等の適切な管理運営により、健全な財政を維持します。

②公共施設のマネジメントの推進

効果的かつ効率的な施設運営と快適な利用環境の提供に向け、公共施設の適切な維持管理を進めるとともに、複合化や統合、民間利用、除却等により適正配置を進めます。

③財源確保の促進

市税や税外収入の徴収率向上に向け、利便性が高く多様な納付環境を進めます。また、「稼ぐ自治体」を目指しふるさと納税の戦略的活用や企業誘致活動を強化します。

④人員の適正化

DXの活用や計画的な人材育成と人員配置により業務の効率化を進め、定員適正化計画に基づいた定員管理に努めます。

⑤民間事業者との協働、民間主導による施策の推進

行政課題を商品と捉え、民間事業者との協働を図る営業活動を推進します。

5 推進体制と進行管理

(1) 推進体制

本市における行政改革は、人口減少や財政状況の変化等を背景に、全庁的な視点で継続的に推進していく必要があります。このため行政改革担当課を中心に、各部局と連携し行政改革を推進する体制の構築を図ります。

行政改革担当課は、改革の方向性の整理、取組内容の調整、進捗状況の把握等を担うとともに、取組内容に応じて必要な場合には関係部局と連携し、主体的に関与しながら業務を推進します。特に、「全庁に共通する制度や仕組みの見直し」、「複数部局にまたがる業務の整理・再構築」、「原課単独での対応が困難な取組み」については、行政改革担当課が中心となり、関係部局との調整や支援を行いながら推進を図っていくものとします。

(2) 進行管理

行政改革の進行管理は、市長を本部長とする「鹿沼市行政改革推進本部会議」が行います。年度ごとにアクションプランを策定し、進捗状況を調査・点検を実施します。アクションプランに策定された取組内容のうち、「複数部局にまたがる業務」や「原課単独での対応が困難な取組み」については、個別に実施計画書を作成し実効性のある取組みとなるよう管理を行います。進行管理にあたっては、数値目標の設定に過度に依存することなく、各年度における状況や課題の変化を踏まえ、優先度の高い取組みを選択的かつ重点的に進めることとし、柔軟かつ継続的な行政改革の推進を図ります。