

第二次山口市行政改革大綱後期推進計画  
(山口市行政サービス向上推進計画)  
<案>

令和5年(2023年) 月

山口市

# 目 次

## 第1章 計画策定の背景

1 これまでの行政改革の取組 .....	1
(1) 第一次山口市行政改革大綱の概要	
(2) 第一次山口市行政改革大綱の実施状況	
2 第二次山口市行政改革大綱に基づく取組へ .....	2
(1) 第二次山口市行政改革大綱の概要	
(2) 第二次山口市行政改革大綱前期推進計画の実施状況	

## 第2章 本市を取り巻く環境の変化

1 本市の状況.....	4
(1) 人口推計	
(2) 職員数の推移	
(3) 財政状況	
2 取り巻く潮流と課題 .....	6
(1) 新型コロナウイルス感染症の感染拡大等の社会の変化に対する柔軟な対応	
(2) 新本庁舎整備を契機とした取組	
(3) 地域づくりの担い手不足への対応	
(4) 新たな時代の流れへの対応	
(5) 財政運営	
(6) 行政サービス向上に対する市民意識の高まり	

## 第3章 第二次山口市行政改革大綱後期推進計画について

1 計画の目指す姿 .....	8
2 第二次山口市行政改革大綱後期推進計画の概要.....	9
(1) 計画の位置づけ	
(2) 推進体制	
3 基本方針.....	10
(1) 基本方針と施策	
【基本方針Ⅰ】 多様な主体との協働・連携の推進 .....	11
【基本方針Ⅱ】 満足度の高い行政サービスの提供 .....	18
【基本方針Ⅲ】 安定した行政サービス提供基盤の確立 .....	25
第二次山口市行政改革大綱 後期推進計画(山口市行政サービス向上推進計画) 項目一覧 .....	37

## 第1章 計画策定の背景

### 1 これまでの行政改革の取組

#### (1) 第一次山口市行政改革大綱の概要

本市では、平成17年(2005年)10月の旧1市4町の合併後、10年後の「まちの姿」として「ひと、まち、歴史と自然が輝く 交流と創造のまち 山口」の実現を目指した「山口市総合計画」を策定し、新市が目指すべきまちづくりの方向性を明らかにするとともに、総合計画を効果的・効率的に推進していくための経営方針として、行政運営の方向性を明らかにした「山口市行政改革大綱」を策定しました。

第一次山口市行政改革大綱は、平成18年度(2006年度)から平成27年度(2015年度)までの10年間を計画期間とし、その間、平成23年(2011年)3月に見直しを行い、また、総合計画との整合性の観点から、計画期間を2年間延長し、平成29年度(2017年度)を目標年度として、基本理念である「自立・協働によるまちづくりに向けた経営基盤の改革」の達成に向けて、「協働によるまちづくりの推進」、「行政組織・体制の確立」、「行政経営システムの確立」という3つの基本方針を設定し、改革の具体的方策(推進項目)を示した「山口市行政改革大綱推進計画」を推進することにより、全庁を挙げて改革に取り組みました。

#### (2) 第一次山口市行政改革大綱の実施状況

本市では、第一次山口市行政改革大綱の推進計画に56の推進項目を掲げ、合併効果を最大限に発揮するため、歳出削減や職員適正化等の行政改革に取り組み、51項目のうち91.1%を計画どおり実施し、安定した行政サービス提供体制の確立へ向けて着実な推進を図りました。

(主な取組内容)

##### ◆職員数の適正化

合併直前の平成17年(2005年)4月1日の職員数1,910人から、12年間で223人削減

##### ◆財政運営健全化

職員数の削減や職員給与の見直し、補助金・負担金の見直し等の歳出削減策、施策別包括的予算制度の導入、市税等の徴収率の向上、行政評価システムに基づく施策の重点化等に取り組み、平成22年度(2010年度)以降の大綱計画期間における当初予算において、財源不足を補うための基金の繰入に頼らない、歳入規模を基本とした予算編成を継続

##### ◆民間活用の推進

山口市民間化推進実行計画のもと、母子生活支援施設かるがも苑等の2施設の民営化を始めとして、4施設の廃止、7業務の委託化等の13項目を実施

##### ◆協働の推進

地域交流センターを地域づくりの拠点と位置づけ、地域づくり協議会の運営を支援し、地域の特性に応じた住民主体の地域づくりの基盤を構築

## 2 第二次山口市行政改革大綱に基づく取組へ

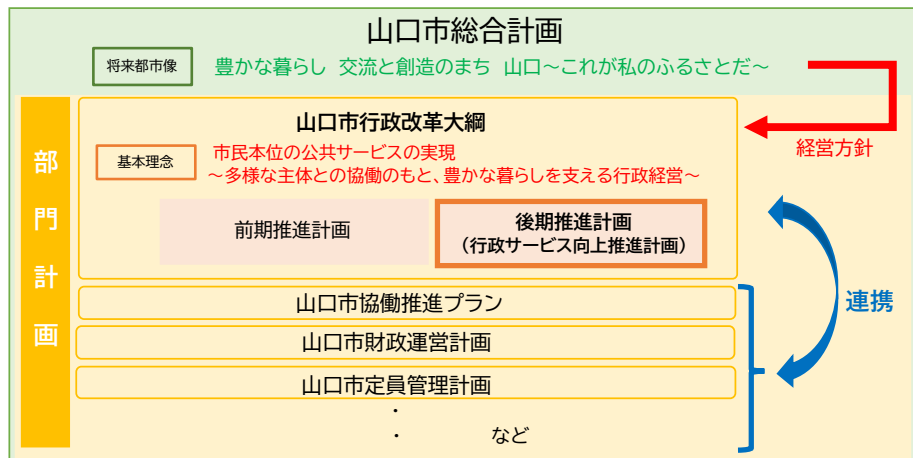
### (1) 第二次山口市行政改革大綱の概要

本市は、平成30年度(2018年度)から令和9年度(2027年度)までを計画期間とする「第二次山口市総合計画」において、「広域県央中核都市づくり」と「個性と安心の21地域づくり」を都市政策の柱に据え、目標とする将来都市像である「豊かな暮らし 交流と創造のまち 山口～これが私のふるさとだ～」の実現に向けて、今後10年間のまちづくりの基本的な方向性を示し、取り組んでいるところです。

第二次山口市行政改革大綱は、この総合計画の効果的・効率的な推進を図るための、本市の行政改革の基本的な方向性や考え方等を明らかにするものとして、総合計画で掲げる将来都市像の実現に向けた「経営方針」としての役割を担うものとして策定しました。

第二次山口市行政改革大綱は、第一次山口市行政改革大綱において合併効果を最大限発揮するための職員数適正化や歳出削減等を行ったことにより、安定的な行政サービスの提供を行うための基盤が一定程度整ったことを踏まえ、次の段階として、きめ細かい行政サービス提供体制を構築することを目指し、基本理念を「**市民本位の公共サービスの実現～多様な主体との協働のもと、豊かな暮らしを支える行政経営～**」と掲げています。

その基本理念の達成へ向けて、「協働・官民連携の推進」、「市民サービス向上に向けた組織運営」、「行政資源の有効活用」という3つの基本方針を設定し、改革の具体的方策(推進項目)を示した「第二次山口市行政改革大綱前期推進計画(計画期間:平成30年度(2018年度)～令和4年度(2022年度))」を推進することにより、全庁を挙げて改革に取り組みました。



### (2) 第二次山口市行政改革大綱前期推進計画の実施状況

第二次山口市行政改革大綱前期推進計画では、基本理念「市民本位の公共サービスの実現～多様な主体との協働のもと、豊かな暮らしを支える行政経営～」の達成を目指して、40の推進項目(令和3年度(2021年度)に2項目追加し42項目)を掲げ、着実な実行を目指して実施状況等の評価をしながら見直しを進めており、令和3年度(2021年度)までの取組状況は、「実施」が32項目76.2%で、「一部実施」を含めると42項目全てに着手できています。

主な取組としては、こども未来部の設置等によるサービス提供体制の強化を始め、地域課題の解決を加速化させるための後期推進計画に先立つ農林水産部の設置等による組織基盤強化や、新本庁舎整備に着手するとともに、地域交流センターの整備・総合支所との複合化、デジタル技術を活用した手続の利便性向上・働き方改革の着手など、市民ニーズに応えられる行政サービス提供体制の構築に向けた取組が順調に進んでいます。

基本方針	実施	一部実施	検討中	未実施
I 協働・官民連携の推進	7 (63.6%)	4 (36.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
II 市民サービス向上に向けた組織運営	15 (75.0%)	5 (25.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
III 行政資源の有効活用	10 (90.9%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
令和3年度実績 合計	32 (76.2%)	10 (23.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
(参考)平成30年度実績 合計	27 (67.5%)	12 (30.0%)	1 (2.5%)	0 (0.0%)

(主な取組内容)

I 協働・官民連携の推進

推進項目1 効果的な市政情報の提供

取組内容	指標項目	取組前(H28)	取組後(R3)	R4目標値
①市政情報が伝わりやすい市報づくり ②市公式ウェブサイト掲載記事の充実 ③計画的・効果的な広報活動の実施	行政の情報が十分に伝わっていると思う市民の割合	83.8%	87.5%	88.0%
(具体的な取組) ・「山口市LINE公式アカウント」を開設し、アプリを通じて素早く市民に必要な情報を配信(令和2年度～) ・市報を10か国語へ変換できる多言語対応ユニバーサルツールを導入(令和2年度～)				

推進項目4 地域を支える体制の構築

取組内容	指標項目	取組前(H28)	取組後(R3)	R4目標値
①地域づくりの中間支援機能の強化及び体制整備 ②地域課題解決に向けた地域と市の連携の仕組みの構築 ③コミュニティビジネスへの支援体制の構築 ④地域交流センターの整備及び機能強化	(具体的な取組) ・地域課題解決を目的として、地域づくり協議会の事務改善及び行政との情報共有に資するシステムを一部地域で導入 ・老朽化した地域交流センターの建替整備を実施(二島、佐山、鑄銭司、小郡、阿知須、徳地、阿東篠生) ・地域交流センターの機能強化に向けた整備を実施(平川(駐車場新設)、大内(下水道敷設)、湯田(増改築))			

II 市民サービス向上に向けた組織運営

推進項目12 市民に分かりやすい組織体制の構築

取組内容	指標項目	取組前(H28)	取組後(R3)	R4目標値
①組織体制の構築	(具体的な取組) ・こども未来部の設置等によるサービス提供体制の強化 ・地域課題の解決を加速化させるため、後期推進計画の策定に先立ち農林水産部の設置等により組織基盤を強化			

推進項目17 サービス提供体制の充実

取組内容	指標項目	取組前(H28)	取組後(R3)	R4目標値
①窓口改善ワーキング等による検討 ②窓口環境の改善	(具体的な取組) ・本庁舎の整備に向けて、庁内検討委員会が窓口業務改革グループ等を設置し、市民にとって利便性の高い窓口のあり方について検討 ・平成25年1月以降、市民の利便性の向上につながる窓口サービスを提供するため「本庁時間外窓口」を試行的に設置し各種証明書の発行等に対応。平成30年6月からはパスポートの受取りにも対応。			

推進項目19 地域内分権に向けた事務・権限の見直し

取組内容	指標項目	取組前(H28)	取組後(R3)	R4目標値
①地域で実施する事務の検証 ②事務・権限の見直し・体制整備	(具体的な取組) ・平成30年4月の大幅な組織改編において総合支所機能を強化し、総合支所エリアの特性に応じた地域振興策について、より一層の取組が可能となるよう体制を整備			

推進項目41 行政手続等デジタル化の推進

取組内容	指標項目	取組前(H28)	取組後(R3)	R4目標値
①行政手続等のオンライン化の推進 ②行政窓口のデジタル化の推進	国が指定する行政手続のオンライン化実施率	-	61.7%	74.0%
(具体的な取組) ・粗大ごみ戸別収集申込をはじめ、利便性効果が見込まれる手続等のオンライン化を推進 ・いつでも問合せが可能なAIチャットボットによる自動総合案内の運用を開始 ・窓口待合状況のインターネット配信、窓口タブレットによる住民異動届の作成、窓口手数料のキャッシュレス決済等のサービスの運用開始 ・地域交流センター分館や自宅からパソコン等を介し、本庁職員と画面を通じて相談できるサービスの運用開始				

III 行政資源の有効活用

推進項目37 市税等の徴収率の向上

取組内容	指標項目	取組前(H28)	取組後(R3)	R4目標値
①滞納者に対するサービス提供制限の実施 ②滞納処分強化(タイヤロック、インターネット公売、不動産公売等) ③適切な債権管理に向けた仕組み・体制の検討	市税の徴収率(現年課税分)	98.88%	99.34%	98.95%

推進項目40 市有財産の有効活用

取組内容	指標項目	取組前(H28)	取組後(R3)	R4目標値
①公有財産の調査 ②未利用財産の売却・貸付 ③民間広告の掲載	市有財産の有効活用による売却・貸付収入額	1.5億円	1.7億円	1.1億円

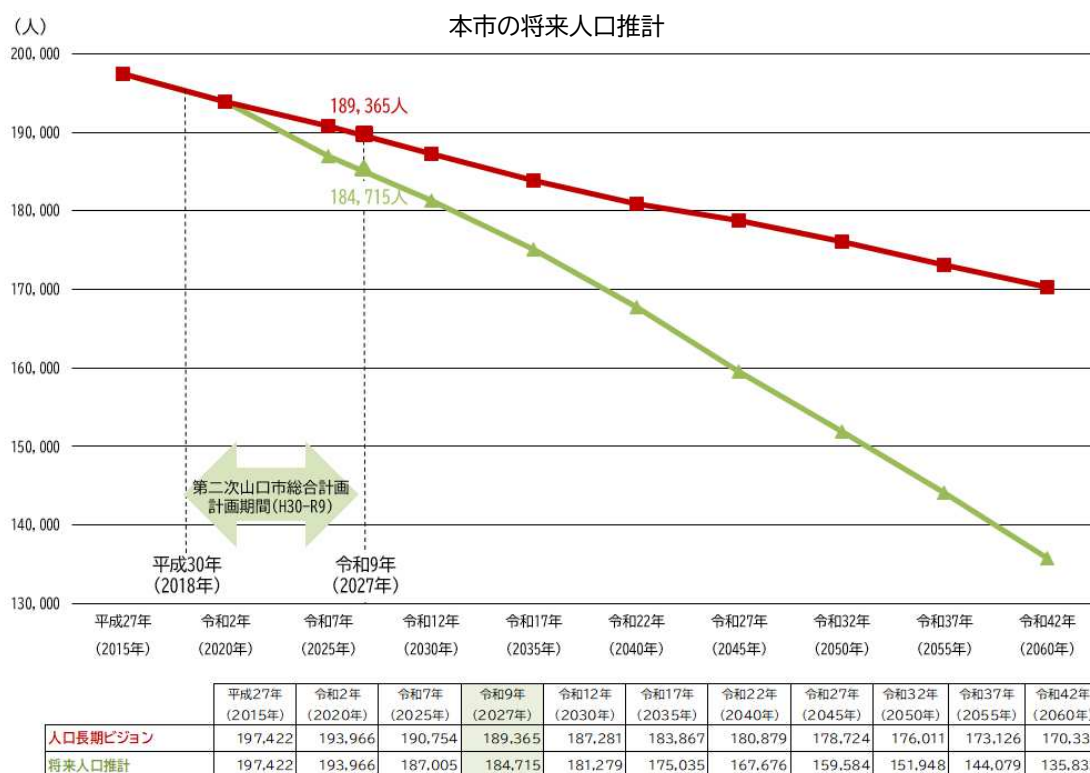
## 第2章 本市を取り巻く環境の変化

### 1 本市の状況

#### (1) 人口推計

本市の人口は、令和2年(2020年)国勢調査において約19万4千人となり、今後は、更なる人口減少局面に入ることが見込まれ、第二次山口市総合計画及び第二次山口市行政改革大綱の最終年度にあたる令和9年(2027年)には、約18万5千人まで減少すると予測しています。

こうした中で、平成27年(2015年)10月に策定した「山口市まち・ひと・しごと創生総合戦略『人口長期ビジョン』」の展望に掲げる令和42年(2060年)における人口約17万人を維持するために、諸施策を展開することで、令和9年度(2027年度)において、約19万人を維持することを想定します。



※令和2年国勢調査に基づく本市独自の推計

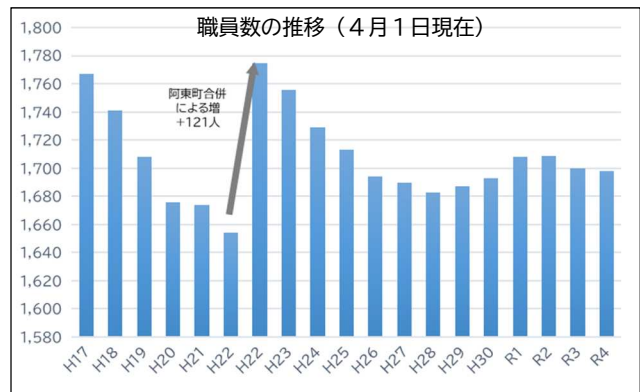
【第二次山口市総合計画後期基本計画より】

## (2) 職員数の推移

本市では、合併後、事務事業の精査や民間委託等の推進、内部管理業務の集約化等を図りながら、業務内容の見直しと新規採用者数の抑制による職員数の適正化を進めてきました。平成30年度(2018年度)以降の職員数は、第二次山口市行政改革大綱策定に当たって実施した行政診断において適正な職員数として示された、1,700人基準の体制を維持してきました。

一方で、近年、自然災害に加え、高齢化等に伴う社会福祉サービスの需要拡大や、子ども・子育て支援の充実、新型コロナウイルス感染症に対する対応等、社会保障分野を中心に行政需要は増大傾向にあります。

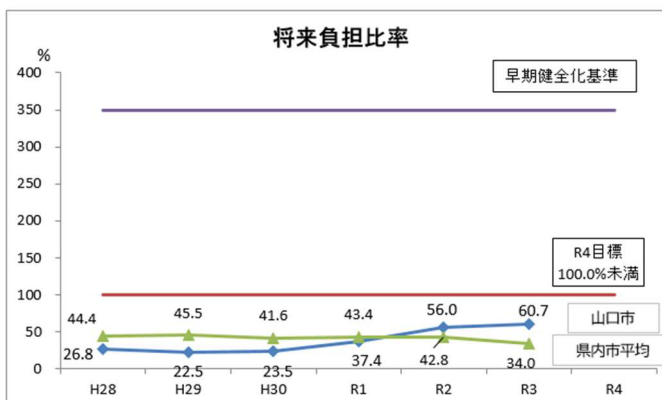
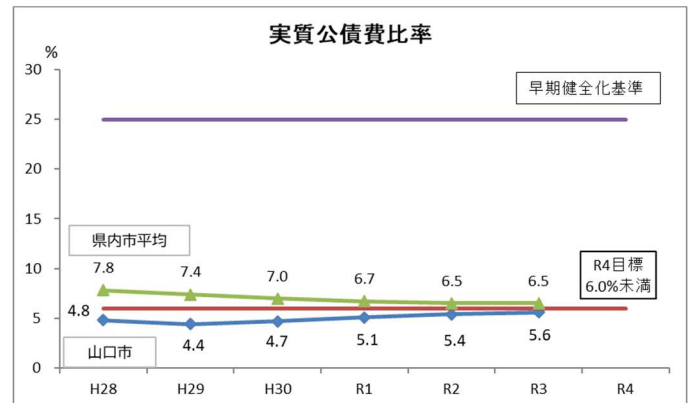
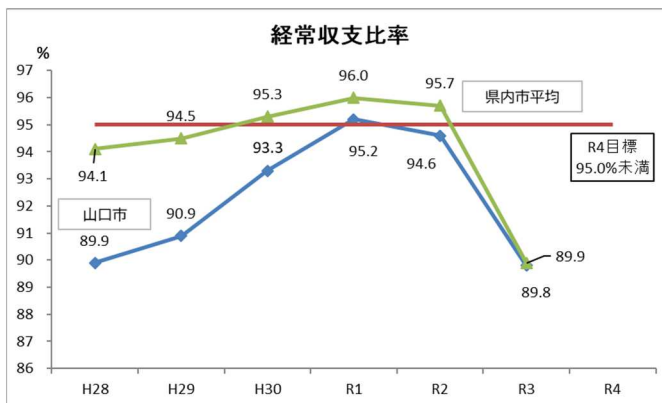
また、質の高い行政サービスを展開していくために、様々な能力と経験を持つ人材が必要となっていることから、採用試験内容の多様化や受験可能年齢の拡大等をしているものの、専門職を中心に人材確保が困難になってきています。



【山口市定員管理計画より】

## (3) 財政状況

経常収支比率は扶助費、公債費等の増加により上昇傾向にありますが、県内市平均を下回っています。(令和3年度(2021年度)は、普通交付税の再算定による追加交付等の影響により、県内全市で令和2年度(2020年度)までと比べて大幅に数値が改善しています。)また、財政の健全性を表す指標である実質公債費比率、将来負担比率は、それぞれ早期健全化基準を大きく下回っていることから、本市の財政は健全性が保たれています。



【山口市財政運営計画より】

## 2 取り巻く潮流と課題

### (1) 新型コロナウイルス感染症の感染拡大等の社会の変化に対する柔軟な対応

新型コロナウイルス感染症は、世界全体で感染が拡大し、我が国においても大きな影響を及ぼしています。新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う影響は、社会、経済、さらには人々の行動や価値観などあらゆる面に波及し、市民生活や事業者の活動、行政サービスのあり方そのものが見直しを迫られることとなり、国や地方自治体においてはデジタル化の遅れや、デジタル専門人材の不足等が課題となりました。

本市では、今後のポストコロナの時代に向け、デジタル化に対応した組織や働き方、人材育成のあり方を検討し、社会の変化等に柔軟に対応できる行政サービス提供体制を構築していく必要があります。

### (2) 新本庁舎整備を契機とした取組

本市では、令和7年度(2025年度)の供用開始に向けて新本庁舎整備を進めており、その基本設計では、新本庁舎建設の基本理念を「『ひと』にやさしい」、「『まち』にやさしい」、「『未来』にやさしい」とし、市民サービス向上のための行政機能の充実を始め、防災拠点としての役割や、にぎわいの創出、環境・景観への配慮等を位置付けているところです。

新本庁舎の整備を各総合支所や地域交流センター等を含めた市全体の行政機能等を充実していく契機として捉え、窓口、専門分野の機能強化など、これまで執務スペースの不足等の物理的な要因で着手できなかった組織改革や各行政窓口の連携強化、働き方改革等を進めていく必要があります。

### (3) 地域づくりの担い手不足への対応

地域づくり協議会を中心とした協働によるまちづくりにより、個性と安心の21地域づくりが進んでいる一方で、少子高齢化・人口減少などに伴う地域づくりの担い手不足が深刻化し、今後地域コミュニティの維持が困難になるおそれがあります。

こうしたことから、本市は行政が果たすべき役割をしっかりと担いながら、地域交流センターを中心として、それぞれの地域の特性に応じた地域づくりを展開していく中で、地域づくり協議会、自治会・町内会、市民活動団体、企業、大学、行政など、多様な主体が協働・連携して地域課題を解決し、日常生活圏の維持・確保を図る必要があります。

### (4) 新たな時代の流れへの対応

#### ・社会全体のデジタル化

デジタル技術の進展や新型コロナウイルス感染症への対応等を背景とした社会情勢の変化に伴い、社会全体においてデジタルトランスフォーメーション(DX)が活発化しています。本市においても、「山口市DX推進本部」が中心となって、デジタル技術を活用した各種施策を進めているところですが、引き続き、国の動向を注視しながら、行政のデジタル化に向けた対応を的確かつ迅速に進め、市民の利便性の向上を図るとともに、業務の効率化により人的資源を対人・対面サービスの強化等へシフトするなど、行政サービスの更なる向上に繋げる必要があります。

#### ・地域脱炭素

本市は、2050年までに二酸化炭素排出を実質ゼロにすることを目指した「山口市ゼロカーボンシティ宣言」を行っています。この実現に向けて、地球温暖化という課題に向き合い、市民・事業者・市



が相互に連携し、日々の生活や事業活動におけるエコな取組の実践、再生可能エネルギー等利用設備の導入促進の取組などの地域脱炭素によるまちづくりを進め、地域課題の解決と地域の活性化を図り、本市の持続的な発展につなげていく必要があります。

### ・共生社会の推進に向けた取組

あらゆる人々が自分らしく活躍できる社会の実現を目指し、誰もが住み慣れた地域で安心して暮らせる地域共生社会を実現するための取組を推進していくことが求められています。

こうした中、市役所においても女性の活躍や働き方改革等により、職員誰もが働きやすい環境づくりを推進していく必要があります。

## (5) 財政運営

財政運営は、国の地方財政計画の動向により、歳入一般財源が大きく影響を受けることから、注視が必要です。加えて、少子高齢化の進展と中長期的な人口減少の影響や、国による合併支援措置が終了することを踏まえ、多様化する行政ニーズにしっかりと対応していくために、財源確保には一層の工夫が必要となります。

現在の財政運営健全化計画に掲げる歳入・歳出両面からの取組を継続するとともに、デジタル技術の活用や市有財産の積極的な有効活用など、経営資源の効果的、効率的な利活用を図ることにより、行政サービスの満足度の向上と、将来にわたって持続可能な財政運営との両立を目指す必要があります。

## (6) 行政サービス向上に対する市民意識の高まり

推進計画の策定時には、市民意識・満足度を調査するため、4千人を無作為抽出して市民意識アンケートを実施しており、この度は協働推進課の「山口市協働推進プラン」と合同で令和4年(2022年)6月に実施しました。

このアンケートでは、行政に対して今後重点的に取り組んで欲しい行政経営施策について調査しており、過去に実施した平成22年度(2010年度)及び平成28年度(2016年度)の調査では、「財政の健全化」、「職員数の適正化」が上位を占めていましたが、令和4年度の調査では、「地域防災機能の強化」(※令和4年度(2022年度)に新たに設定した項目)、「窓口サービスの向上」、「より質の高い行政サービスの提供」が上位となっており、こうした行政サービスの向上に対する市民意識の高まりに対応した取組を進める必要があります。

○重点的に取り組んで欲しいと回答された上位10位の行政経営施策(26施策から複数選択式)

平成22年度	平成28年度	令和4年度
①財政の健全化	①財政の健全化	①地域防災機能の強化(※新規項目追加)
②職員数の適正化	②職員数の適正化	②窓口サービスの向上
③より質の高い行政サービスの提供	③事業実施にあたっての市民ニーズの把握	③より質の高い行政サービスの提供
④使命感と行政能力の高い人材の育成	④使命感と行政能力の高い人材の育成	④事業実施にあたっての市民ニーズの把握
⑤窓口サービスの向上	⑤より質の高い行政サービスの提供	⑤多様で市民が選択可能な行政サービスの提供
⑥事業実施にあたっての市民ニーズの把握	⑥窓口サービスの向上	⑥情報提供・情報公開の推進
⑦給与の適正化	⑦不用財産の処分など市有財産の有効活用	⑦財政の健全化
⑧情報提供・情報公開の推進	⑧多様で市民が選択可能な行政サービスの提供	⑧使命感と行政能力の高い人材の育成
⑨多様で市民が選択可能な行政サービスの提供	⑨企業、民間団体等との事業の協働推進や民営化、事業委託	⑨職員数の適正化
⑩不用財産の処分など市有財産の有効活用	⑩給与の適正化	⑩給与の適正化

【市民意識アンケート結果より】

### 第3章 第二次山口市行政改革大綱後期推進計画について

#### 1 計画の目指す姿

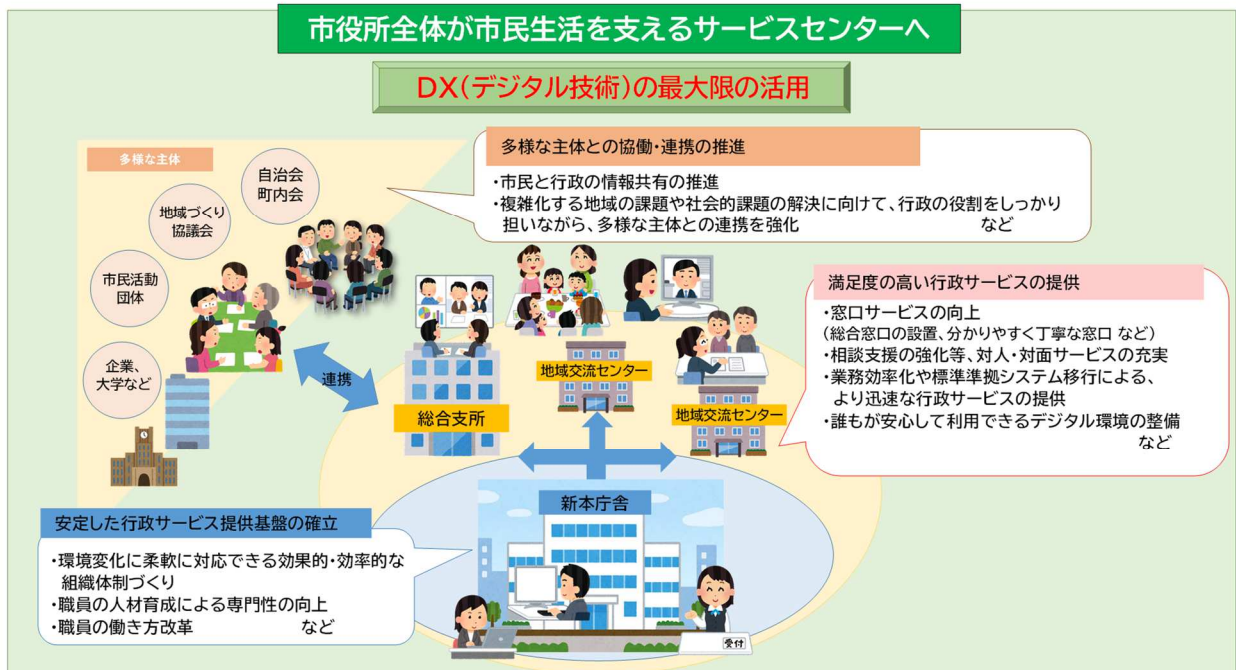
## 市民満足度の高い行政サービス提供体制の確立 ～ 市役所全体が市民生活を支えるサービスセンターへ ～

本市では、平成17年(2005年)に旧1市4町、平成22年(2010年)に旧阿東町との合併を行った効果を早期に発揮するために、第一次山口市行政改革大綱に基づき、平成18年度(2006年度)から平成29年度(2017年度)までの期間中、職員数の適正化、歳出削減、民間化の推進等、コスト縮減に重点を置き、効率的な行政サービスを提供するための経営基盤の強化を進めてきました。

平成30年度(2018年度)からの10年間を計画期間とする第二次山口市行政改革大綱では、第一次大綱に基づく積極的な取組により財政の健全性を確保した行政経営を継続しながら、市民の皆様が真に生活の豊かさを実感できるように、社会経済情勢や環境の変化により多様化する市民ニーズに的確に対応した、市民本位の質の高い行政サービスをしっかりと提供できる体制の構築を図っていくこととしています。

第二次大綱の前期推進計画(平成30年度(2018年度)～令和4年度(2022年度))では、新本庁舎整備の着手や総合支所、地域交流センター等の整備、デジタル技術を活用した行政手続の利便性向上に向けた取組の着手等、質の高い行政サービスの提供に向けた基盤づくりを進めてきました。

後期推進計画(令和5年度(2023年度)～令和9年度(2027年度))では、更なる市民満足度の高い行政サービス提供体制の確立に向けて、「市役所全体が市民生活を支えるサービスセンターである」という考えのもと、これまで以上に市役所全体で、行政資源やデジタル技術も最大限に活用しながら、相談支援等の対人・対面サービスを充実し、行政サービスの質を更に向上させます。併せて、人材育成、組織体制の強化、持続可能な財政基盤の確立、多様な主体との連携強化を図り、社会経済情勢や環境の変化に適切に対応し、市民の皆様が豊かに、安心して元気に暮らすことができる行政経営を目指していきます。



## 2 第二次山口市行政改革大綱後期推進計画の概要

### (1) 計画の位置づけ

第二次山口市行政改革大綱は、「第二次山口市総合計画」の目標とする将来都市像を実現するために、本市の目指す行政経営の方向性を明らかにするものであることから、計画期間についても総合計画と整合性を図り、平成30年度(2018年度)から令和9年度(2027年度)までの10年間としています。

また、個々の改革の具体的方策を明らかにするために、前期推進計画に続き、計画期間を令和5年度(2023年度)から令和9年度(2027年度)までとする後期推進計画を策定して毎年進捗状況を確認し、取組について評価検証を行うこととします。

なお、後期推進計画の“目指す姿”を踏まえ、後期推進計画のサブタイトルを「山口市行政サービス向上推進計画」とします。

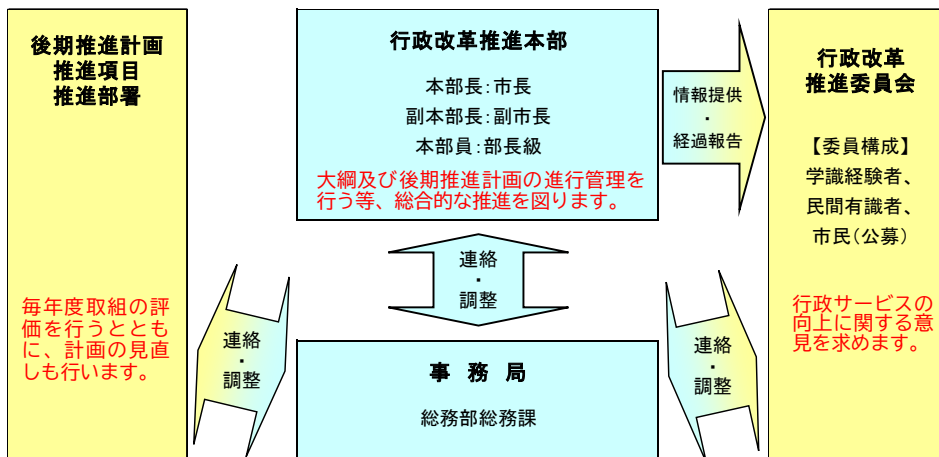


### (2) 推進体制

計画の推進に当たっては、課題や今後の取組について共通認識するとともに、全庁的な取組が必要であることから、市長を本部長とする庁内組織「山口市行政改革推進本部」において大綱及び後期推進計画の進行管理を行う等、総合的な推進を図ることとします。

また、各項目の計画的な取組を推進するため、「第二次山口市行政改革大綱後期推進計画(山口市行政サービス向上推進計画)」に年度ごとの計画を作成し、毎年度取組の評価を行うとともに、計画の見直しも行います。

なお、この計画の実施状況については、民間有識者等の外部委員からなる「山口市行政改革推進委員会」に報告し、行政サービスの向上に関する意見を求めることとします。



### 3 基本方針

#### (1) 基本方針と施策

山口市行政サービス向上推進計画の目指す姿の達成に向けて3つの基本方針を設定し、施策を総合的かつ計画的に推進します。

#### 【基本方針Ⅰ】 多様な主体との協働・連携の推進

- |    |                 |
|----|-----------------|
| 施策 | 1 協働の推進         |
|    | (1) 市民と行政の情報共有  |
|    | (2) 協働推進体制の充実   |
|    | 2 多様な主体との連携の推進  |
|    | (1) 民間活力の積極的活用  |
|    | (2) 多様な主体との連携強化 |

#### 【基本方針Ⅱ】 満足度の高い行政サービスの提供

- |    |                           |
|----|---------------------------|
| 施策 | 1 行政サービスの向上と充実            |
|    | (1) 窓口サービス向上              |
|    | (2) 行政サービス提供体制の充実         |
|    | 2 行政サービスのデジタル化            |
|    | (1) デジタル技術の利活用推進          |
|    | (2) 誰もが安心して利用できるデジタル環境の整備 |

#### 【基本方針Ⅲ】 安定した行政サービス提供基盤の確立

- |    |                 |
|----|-----------------|
| 施策 | 1 効果的・効率的な組織体制  |
|    | (1) 組織体制の強化     |
|    | (2) 業務執行体制の整備   |
|    | 2 働きがいのある職場づくり  |
|    | (1) 人材育成の推進     |
|    | (2) 働き方の改革      |
|    | 3 持続可能な行財政基盤の確立 |
|    | (1) 行政資源の有効活用   |
|    | (2) 持続可能な行財政運営  |

## 【基本方針Ⅰ】 多様な主体との協働・連携の推進

誰もが住み慣れた地域で、将来にわたって安心して豊かに暮らすことができる地域社会の実現に向けて、地域の実情に合わせて、柔軟に地域を支援することで協働推進体制の充実を目指すとともに、地域コミュニティを始め、NPO法人等の市民団体や、民間事業者、大学等の教育・研究機関、各種団体、行政などの多様な主体が、目指す将来像や地域課題を共有し、共に考え、それぞれの特性を生かしながら積極的に連携することで、それぞれの強みを最大限に生かしながら活躍できる仕組みづくりを進めます。

### 【施策1】 協働の推進

#### (1)市民と行政の情報共有

複雑化する地域課題の解決に向けて、多様な主体がそれぞれの強みを生かしながらお互いを補完し、連携できる関係を広げていくためには、市民と行政がしっかりとコミュニケーションを図りながら情報共有を図っていくことが重要であることから、多様な方策を活用した計画的かつ戦略的な広報活動による効果的な情報提供を行うとともに、移動市長室や市長への手紙等により、広く市政に対する意見や提言を聴く機会の充実を図ります。

また、市民や市民活動団体等との話し合いを活発に行うための仕組みづくりを強化し、より一層のコミュニケーションの充実を図ります。

推進項目	1 効果的な市政情報の提供	推進部署	(主)広報広聴課				
実施目的		実施内容					
市政への関心の向上と参画を促進するため、市民に分かりやすく市政の情報を提供します。		市政情報の発信媒体として中心的手段である市報と市公式ウェブサイトについて、より効果的・効率的に、その特長を生かした情報発信に取り組みます。また、SNSや動画の特長を生かした情報発信にも取り組みます。					
年次計画							
取組内容		R5	R6	R7	R8	R9	
①市政情報が伝わりやすい市報づくり	計 画	実施	→	→	→	→	
②市公式ウェブサイト掲載記事の充実	計 画	実施	→	→	→	→	
③SNS、動画による市政情報の発信	計 画	実施	→	→	→	→	
④計画的、効果的な広報活動の実施	計 画	実施	→	→	→	→	
年度別 数値目標	行政の情報が十分に伝わっていると思う市民の割合 【令和4年度 86.1%】	目標値	—	—	—	—	90.0%

推進項目	2 組織的な広聴活動の推進		推進部署	(主)広報広聴課			
実施目的			実施内容				
<p>市政への関心の向上と参画を促進するため、市民の幅広い意見を聴取する機会の充実を図ります。</p>			<p>市長が市民と直接対話する移動市長室のほか、市公式ウェブサイトや市長への手紙等で寄せられた市政への意見や提案を市政運営に反映できるよう、組織的に取り組みます。 より幅広い意見を聴取し、市政への関心が高まる広聴機会の充実を図ります。</p>				
年次計画							
取組内容			R5	R6	R7	R8	R9
①市政への関心が高まる移動市長室の開催		計 画	実施	→	→	→	→
②市公式ウェブサイト等を活用した市政への意見の取得・反映		計 画	実施	→	→	→	→
年度別 数値目標	市に意見を伝える手段や場が身近にあると思う市民の割合 【令和4年度 67.5%】	目標値	—	—	—	—	73.0%
年度別 数値目標	移動市長室の参加者数 【令和3年度 248人】	目標値	600人	1,000人	1,000人	1,000人	1,000人

推進項目	3 「話し合い」による地域資源や課題の共有の促進		推進部署	(主)協働推進課			
実施目的			実施内容				
<p>地域において、子どもから大人まで幅広い世代が地域について「話し合う」場づくりを進め、地域資源や地域課題の共有を促進します。</p>			<p>地域での「話し合い」の環境づくりに向けて、地域交流センターと地域づくり協議会とが連携して、誰もが参加しやすい「話し合い」の場づくりを推進します。</p>				
年次計画							
取組内容			R5	R6	R7	R8	R9
①地域資源や課題の共有に向けた「話し合い」の場づくりの推進		計 画	実施	→	→	→	→
年度別 数値目標	地域の良さや課題が地域住民の間で共有されていると思う市民の割合 【令和4年度 45.8%】	目標値	—	—	—	—	50.0%

## (2)協働推進体制の充実

新型コロナウイルス感染症の感染拡大による地域における住民同士のつながりの希薄化や、地域づくりの担い手の不足、高齢化、自治会加入率の低下など、地域を取り巻く状況が変化する中においても、住民の生活に最も身近な組織である自治会・町内会などの地域コミュニティ団体が、持続的に活動ができる環境を整え、維持していくため、地域の実情に応じた取組を進めていきます。

また、地域が抱える様々な課題を行政の課題として捉え、地域交流センターを中心として、地域住民が将来にわたって安心して暮らせる日常生活圏を形成するまちづくりの実現を目指して、地域住民と一緒に地域の暮らしを支える取組を進めていきます。

推進項目	1 安心して暮らせる基盤づくり		推進部署	(主)協働推進課 総務課			
実施目的		実施内容					
個性豊かな21地域に住む地域住民が将来にわたって安心して暮らせるよう、地域交流センターを中心とした地域の拠点づくりを進めます。		地域住民の交流の場や日常生活に必要な機能を維持するため、農山村エリアなど、地域交流センターを中心とした日常生活機能の集積化を図り、センターの拠点性を高めます。 また、地域防災、福祉などの地域住民が抱える課題に対して支援を進めるため、地域の実情に応じて、関係機関との連携による相談体制の充実に向けて地域交流センターの機能強化を図ります。					
年次計画							
取組内容		R5	R6	R7	R8	R9	
①地域交流センターを中心とした地域の拠点づくり	計 画	実施	→	→	→	→	
②地域の実情に応じた相談体制の充実	計 画	実施	→	→	→	→	
年度別 数値目標	地域交流センターの整備数	目標値	1	-	-	1	-
推進項目	2 地域づくり活動の活性化		推進部署	(主)協働推進課			
実施目的		実施内容					
自治会等の持続的な地域活動につなげるための支援を強化するとともに、地域づくり協議会が行う多様な地域課題の解決に向けた人と人のつながりが生まれる地域活動などに対して支援を行います。		自治会、町内会の担い手の確保や組織の維持等の課題の解決に対して、役員の負担軽減や自治会の活動内容の見直し、組織の改編等による解決の方法の提案や取組事例の紹介等により、地域と共に考え、持続可能な自治会活動を維持するための支援を行います。 また、多様な地域課題に対応するため、地域づくり交付金制度の維持に継続して取り組みます。					
年次計画							
取組内容		R5	R6	R7	R8	R9	
①地域づくり参考事例の情報提供	計 画	実施	→	→	→	→	
②自治会の負担軽減に向けた取組	計 画	実施	→	→	→	→	
③地域づくり交付金制度の継続による地域活動の支援	計 画	実施	→	→	→	→	
年度別 数値目標	地域づくりに関する研修会の開催数	目標値	2回	2回	2回	2回	2回
年度別 数値目標	地域づくり交付金の交付団体数	目標値	21団体	21団体	21団体	21団体	21団体

推進項目	3 地域の未来を担う人づくり	推進部署	(主)社会教育課 協働推進課				
実施目的		実施内容					
幅広い世代の地域活動への参加を促進し、地域交流センターでの社会教育を通じた地域で活躍する人づくりの取組を推進します。		社会教育を通じて、住民同士の世代を超えた出合いやつながりの場を提供し、郷土愛や地域への帰属意識を醸成するとともに、市内の大学や高等教育機関等と連携し、地域のニーズに合った学習機会を提供することにより、地域づくりに貢献できる人材を育成します。					
年次計画							
取組内容		R5	R6	R7	R8	R9	
①社会教育事業による人材育成の強化	計 画	実施	→	→	→	→	
②教育機関等との連携による人材育成	計 画	実施	→	→	→	→	
年度別 数値目標	地域交流センターの講座・学級受講者数 【令和3年度 8,655人】	目標値	25,000人	26,000人	27,000人	28,000人	29,000人



## 【施策2】 多様な主体との連携の推進

### (1)民間活力の積極的活用

本市では、平成18年(2006年)8月に「山口市民間活用ガイドライン」を策定し、全ての事務事業等の事業仕分けを実施するとともに、平成20年(2008年)3月に策定した「山口市民間化推進実行計画(平成20年度(2008年度)～平成24年度(2012年度))」と、その取組の成果や課題を踏まえて平成25年(2013年)3月に策定した「山口市民間化推進実行計画(平成25年度(2013年度)～平成29年度(2017年度))」により、業務の効率化やコストの縮減の観点から積極的に業務の民間化を全庁的に推進してきました。

これからは、これまでの民間化の実施状況を踏まえつつ取組を重点化し、行政サービスの向上のための民営化や委託化を検討し、実施していきます。

推進項目	1 行政サービス向上のための民間活力の活用		推進部署	(主)総務課 各課			
実施目的		実施内容					
行政サービスの更なる向上のための民営化や委託化について検討するとともに、内容等に応じて、より効果的で効率的な民間活用方法を採用します。		本市において更なる行政サービスの向上につながる見込みのある業務について、重点的に点検を実施し、委託化の可能性を検証します。「多様なPPP/PFI手法導入を優先的に検討するための指針」に基づいてガイドラインを令和5年度までに策定するとともに、効果が見込まれる分野への導入に向けて検討を行います。					
年次計画							
取組内容		R5	R6	R7	R8	R9	
①業務の重点点検・委託化可能性の検証	計 画	実施	→	→	→	→	
②PPP/PFI手法導入優先的検討方針及びPFI運用ガイドラインの策定・運用	計 画	策定	運用	→	→	→	
③地方行政サービス改革に関する取組状況の公表	計 画	実施	→	→	→	→	
年度別 数値目標	民営化や委託化の可能性について 点検や検討を実施した業務数	目標値	2業務	2業務	2業務	2業務	2業務

推進項目	2 指定管理者制度運用の充実		推進部署	(主)総務課 各課			
実施目的		実施内容					
公の施設の設置目的や施設効果を最大限に発揮できるように、制度運用の充実を図ります。また、指定管理者制度導入により、より質の高い行政サービスにつなげます。		指定管理者制度の運用について、毎年度の見直しを通じて充実を図るとともに、行政サービスの向上につながる見込みのある施設については、指定管理者制度への移行の検討を行った上で、積極的な導入を進めます。					
年次計画							
取組内容		R5	R6	R7	R8	R9	
①指定管理者制度運用の見直し	計 画	実施	→	→	→	→	
②指定管理者制度導入施設の検討	計 画	実施	→	→	→	→	
③指定管理者の公募・選定	計 画	実施	→	→	→	→	
年度別 数値目標	指定管理モニタリング前年度評価で C以下の評価をした施設数 【令和3年度 0施設】	目標値	0施設	0施設	0施設	0施設	0施設

## (2)多様な主体との連携強化

今後ますます複雑化する地域課題や社会的課題を解決するためには、地域コミュニティを始め、NPO法人等の市民団体、民間事業者、大学等の教育・研究機関、各種団体、行政が連携を強化していくことが必要です。

新たな事業機会の創出や、公共サービスの質の向上に向けて、行政と民間が対話し、民間の創意と工夫を施策に反映できる仕組みについて研究を進めるとともに、これまでの枠組みにとらわれず、民間活力の導入などによる効果的な施策の推進や、広域圏でのスケールメリットを生かして行政サービスの向上を図るなど、民間や近隣自治体などの多様な主体との連携を推進します。

推進項目	1 市民活動団体等の各団体への支援		推進部署 (主)協働推進課				
実施目的			実施内容				
多様な主体が連携、協働して地域で活躍する協働のつながりづくりを推進します。			市民活動団体や事業者、地域コミュニティ団体等が互いに連携し、幅広い活動への展開につながるよう、市民活動支援センターにおける連携支援の強化に取り組みます。 また、山口商工会議所と協働し、事業者に向けた市民活動団体の活動の認知度向上と、市民活動団体と事業者の協働による社会の課題解決に向けたマッチング支援に取り組みます。				
年次計画							
取組内容			R5	R6	R7	R8	R9
①市民活動団体の活動周知			計 画	実 施	→	→	→
②市民活動団体や多様な主体との連携の促進			計 画	実 施	→	→	→
年度別 数値目標	市民活動団体登録数(さぼらんで登録) 【令和3年度 322団体】		目標値	322団体	322団体	322団体	322団体

推進項目	2 官民一体での課題解決に向けた取組		推進部署 (主)スマートシティ推進室				
実施目的			実施内容				
本市が抱える地域課題に対して、行政のみならず大学、産業界、地域など多様な主体が一体となって取り組むことで、より効果的なものとなるよう取組を進めます。			本市、大学、産業界、金融界が一体となった恒常的な議論の場(やまぐち地域共創プラットフォーム)を構築し、地域課題を共有、把握するとともに、地域の人材育成や課題解決を図ります。				
年次計画							
取組内容			R5	R6	R7	R8	R9
①やまぐち地域共創プラットフォームにおけるプロジェクトの検討・実施			計 画	実 施	→	→	→
年度別 数値目標	プロジェクト推進事業数		目標値	3事業	3事業	3事業	3事業

推進項目	3 他自治体との連携		推進部署	(主) 企画経営課				
実施目的			実施内容					
<p>山口県央連携都市圏域における広域的な連携のもとで、交流人口や雇用を創出する取組などを総合的に進めることにより、圏域内における地域経済の活性化や住民の暮らしの質の向上を図ります。</p>			<p>山口県央連携都市圏域ビジョンに基づき、圏域の目指すべき将来像の実現に向けた取組を進めます。 取組の一例として、山口市、萩市、防府市の3市で、消防通信指令業務の共同運用をすることで、情報の一元化による災害対応力や業務に従事する消防職員の専門性などの向上を図るとともに、指令システム整備費・保守費の削減を図ります。</p>					
年次計画								
取組内容			R5	R6	R7	R8	R9	
①山口県央連携都市圏域ビジョンの推進		計 画	実施	→	→	→	→	
②消防通信指令業務の共同運用		計 画	準備	→	実施	→	→	
年度別 数値目標	近隣市町と連携して、新たに実施する事業数 【令和3年度 6事業】		目標値	2事業	2事業	2事業	2事業	2事業

## 【基本方針Ⅱ】 満足度の高い行政サービスの提供

多様化・増大する市民ニーズに対応し、良質な行政サービスが確実、効率的に実施され、市内のどの地域においても、必要なときに必要なサービスや支援を受けることができるよう、行政サービス提供体制の整備を図るとともに、窓口サービスの向上、デジタル技術を最大限活用した新しいサービスの創出や内部事務の効率化により、満足度の高い行政サービスの提供を目指します。

### 【施策1】 行政サービスの向上と充実

#### (1) 窓口サービスの向上

新本庁舎整備を契機とし、住所異動や出生、死亡、婚姻、離婚といったライフイベント時の様々な手続きについて可能な限りのワンストップサービスなどの総合窓口機能を設置することにより、総合支所や地域交流センターを含めた窓口における待ち時間の短縮、申請書等の記載に係る市民負担の軽減に取り組めます。

また、デジタル機器の操作に不慣れな市民や、手続きの際に支援を必要とされる方等に対しては、分かりやすい窓口で丁寧な支援により、全ての市民の皆様がサービスを享受できる体制を整えます。

推進項目	1 待たなくてよい、書かなくてもよい窓口体制の充実	推進部署	(主)総務課 本庁舎整備推進室 デジタル推進課 各課				
実施目的		実施内容					
来庁者の皆様の利便性を高めるため総合窓口化を図るとともに、可能な限りデジタル技術を活用して、「待たなくてよい」、「書かなくてもよい」窓口の更なる充実を図ります。		新本庁舎の整備を契機として、ライフイベント時の様々な手続きについて可能な限りワンストップでサービスを提供できる総合窓口機能を設置することで、総合支所や地域交流センターを含めた窓口における市民の皆様への待ち時間の短縮や、窓口間の移動や申請書等の記載に係る市民負担の軽減に取り組めます。					
年次計画							
取組内容		R5	R6	R7	R8	R9	
① 便利で利用しやすい総合窓口の設置	計画	検討	→	実施	→	→	
② 安心して相談できる福祉総合相談窓口の充実	計画	準備	→	導入	→	→	
③ 「書かなくてよい」等利便性の高いデジタル窓口の設置	計画	準備	→	導入	→	→	
④ 手続きの簡素化の推進(申請書の押印廃止、添付書類の見直し、本人確認の統一化など)	計画	検討	→	実施	→	→	
年度別 数値目標	「書かなくてもよい」窓口システムで対応できる申請等の手続き数 【令和3年度 3種類】	目標値	3種類	4種類	4種類	5種類	5種類

推進項目	2 分かりやすい窓口案内	推進部署	(主) 総務課 本庁舎整備推進室 デジタル推進課 各課				
実施目的		実施内容					
市民の皆様にとって分かりやすく、スムーズに手続きが行えるように窓口体制を充実します。		本庁舎整備を契機として、これまで執務スペースの不足等の物理的な要因で着手できなかった、窓口体制の充実に努めます。 具体的には、市民の動線が最短で、すぐに行き先が見つけられる見通しのよい窓口の配置や、分かりやすい案内看板の設置、ご用件をお伺いして一人ひとりに寄り添った案内をするコンシェルジュの設置などの体制を充実します。					
年次計画							
取組内容		R5	R6	R7	R8	R9	
①分かりやすい窓口環境の整備	計 画	検討	→	実施	→	→	
②コンシェルジュの設置	計 画	検討	→	実施	→	→	
③いくつかの質問に答えることで必要な手続きや書類、窓口が分かる手続案内の導入	計 画	検討	実施	→	→	→	
年度別 数値目標	市役所の事務手続きは正確でスムーズだと思える市民の割合 【令和4年度 76.3%】	目標値	-	-	-	85.0%	
推進項目	3 利用者にやさしい窓口の整備	推進部署	(主) 総務課 職員課 各課				
実施目的		実施内容					
高齢者や障がい者、外国人など、あらゆる人々が行政サービスを利用しやすくなるように窓口体制を充実します。		多様化する社会の中で、デジタル機器の操作に不慣れな方への操作支援や遠隔手話通訳サービスやコミュニケーションボード等の設置による支援、外国からの移住者に対する各種制度の翻訳など窓口での手続きにおける支援を充実します。 また、新本庁舎整備において、子育て世代に配慮したキッズスペースの配置など利用しやすい環境を整備します。					
年次計画							
取組内容		R5	R6	R7	R8	R9	
①利用者にやさしい窓口体制の整備	計 画	実施	→	→	→	→	
②職員の接遇向上などの研修の実施	計 画	実施	→	→	→	→	
年度別 数値目標	市役所の職員ひとりひとりの接遇に満足している市民の割合 【令和4年度 81.5%】	目標値	-	-	-	85.0%	

## (2)行政サービスの提供体制の充実

身近な地域交流センターを中心とした日常生活圏の維持・確保を目指して、地域の特性に応じた機能の複合化や機能強化を図ることで、相談支援等の対面・対人サービスの充実など行政サービスの提供体制を充実していきます。

また、職員が市民の皆様の相談対応等にしっかりと対応できる体制の構築へ向けて、職員の生産性と行政サービスを向上させるため、デジタル技術などの活用による業務の改善を進めていきます。

推進項目	1 身近で便利な地域交流センターの充実	推進部署	(主)総務課 協働推進課				
実施目的		実施内容					
広い市域の中で、きめ細かなサービスを提供するため、地域の実情に応じた相談支援体制の充実を図ります。		地域の核となる地域交流センター等において、市民の皆様の利便性の向上を図るため、相談支援等の対面・対人サービスの充実を図ります。					
年次計画							
取組内容		R5	R6	R7	R8	R9	
①相談支援機能の充実に向けた体制整備		計 画	実施	→	→	→	
②デジタル技術を活用した対面・対人サービスの充実		計 画	実施	→	→	→	
年度別 数値目標	市役所は相談しやすいと思う市民の割合 【令和4年度 73.8%】	目標値	-	-	-	80.0%	

推進項目	2 【再掲】安心して暮らせる基盤づくり	推進部署	(主)協働推進課 総務課			
実施目的		実施内容				
個性豊かな21地域に住む地域住民が将来にわたって安心して暮らせるよう、地域交流センターを中心とした地域の拠点づくりを進めます。		地域住民の交流の場や日常生活に必要な機能を維持するため、農山村エリアなど、地域交流センターを中心とした日常生活機能の集積化を図り、センターの拠点性を高めます。 また、地域防災、福祉などの地域住民が抱える課題に対して支援を進めるため、地域の実情に応じて、関係機関との連携による相談体制の充実に向けて地域交流センターの機能強化を図ります。				
年次計画						
取組内容		R5	R6	R7	R8	R9
①地域交流センターを中心とした地域の拠点づくり		計 画	実施	→	→	→
②地域の実情に応じた相談体制の充実		計 画	実施	→	→	→
年度別 数値目標	地域交流センターの整備数	目標値	1	-	-	1

推進項目	3 行政サービス向上のための業務改善	推進部署	(主)総務課 各課				
実施目的		実施内容					
職員の業務改善を図ることで、より満足度の高い行政サービスに重点的に取り組んでいくための体制を整備します。		対面・対人サービスを強化した最適な行政サービス提供体制を構築するため、デジタル技術を最大限活用するなどして業務効率化に向けた業務改善を実施します。					
年次計画							
取組内容		R5	R6	R7	R8	R9	
①定型的な業務などの業務改善の実施		計 画	実施	→	→	→	
②職員の改善意識の醸成		計 画	実施	→	→	→	
年度別 数値目標	常に業務改善意識を持って行動する 職員の割合 【令和3年度 95.2%】	目標値	100%	100%	100%	100%	

## 【施策2】 行政サービスのデジタル化

### (1) デジタル技術の利活用の推進

マイナンバーカードを利用した行政サービスの向上や、デジタル技術を活用し行政手続等に係る市民の利便性の向上や負担の軽減を図ることで、より迅速で利便性の高い行政サービスを提供するとともに、行政事務の効率化を図ります。

推進項目	1 マイナンバーカードの利活用の推進	推進部署	(主)デジタル推進課 市民課				
実施目的		実施内容					
マイナンバーカードを利用した行政サービスの向上や行政事務の効率化を図ります。		積極的なPRや、交付しやすい環境づくりを進めることで、希望される全ての市民の方へマイナンバーカードが交付できるよう交付体制を整備します。また、国のカード利活用拡大構想を踏まえて、マイナンバーカードを活用した行政手続のオンライン化の拡大をはじめ、市の独自サービスを幅広く検討し、マイナンバーカードの利活用シーンの拡大を図っていきます。					
年次計画							
取組内容		R5	R6	R7	R8	R9	
①マイナンバーカードの交付率向上に向けた取り組み	計 画	実施	→	→	→	→	
②キオスク端末での証明書交付手数料の引き下げ	計 画	実施	→	→	→	→	
③マイナンバーカードを活用した独自サービスの展開	計 画	実施	→	→	→	→	
年度別 数値目標	キオスク端末での証明書発行割合 【令和3年度 8.4%】	目標値	17.0%	22.0%	27.0%	32.0%	38.0%

推進項目	2 行政手続等デジタル化の推進	推進部署	(主)デジタル推進課 広報広聴課				
実施目的		実施内容					
デジタル技術を活用して行政手続等に係る市民の利便性の向上や負担の軽減、行政サービスの質の向上を図ります。		様々な行政手続等が時間や場所の制約なくオンラインで行うことができる仕組みの充実を図るとともに、山口市LINE公式アカウント等を活用して様々なデジタルサービスの起点となるポータル機能の強化や必要な方へ必要な情報をタイムリーに配信するサービスの充実を図ります。また、行政窓口においても窓口タブレット端末による手続きの電子化、手続案内や証明書交付の自動化、キャッシュレス決済の充実化、地域交流センター等からでも画面を介して本庁職員と相談できるサービスの充実等を推進します。					
年次計画							
取組内容		R5	R6	R7	R8	R9	
①行政手続等のオンライン化の推進	計 画	実施	→	→	→	→	
②行政窓口のデジタル化の推進	計 画	実施	→	→	→	→	
年度別 数値目標	行政手続のオンライン化実施率(国基準) 【令和3年度 61.7%】	目標値	79.0%	81.0%	83.0%	85.0%	87.0%



推進項目	3 より迅速に行政サービスを提供できる体制の構築		推進部署	(主)デジタル推進課			
実施目的			実施内容				
デジタル技術の利活用により、より迅速に行政サービスを市民の皆様にお届けするため、業務の効率化を図るとともに、これからの行政サービス・ワークスタイルに対応したデジタル環境を構築します。			「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に規定する標準化対象となる20業務について、標準準拠システムへの移行を進めることで、行政事務の効率化を図ります。 また、情報系システムについても、電子決裁等の導入や、セキュリティを担保したネットワーク環境の再構築により、業務効率化を図ります。				
年次計画							
取組内容			R5	R6	R7	R8	R9
①基幹系システムの標準化			計 画	検 討	実 施	完 了	
②情報系システムの改善			計 画	実 施	→	→	→
③ネットワーク環境の再構築			計 画	実 施	→	完 了	
年度別 数値目標	行政のデジタル化で効率化が図られたと思う職員の割合 【令和3年度 81.9%】		目標値	-	-	-	97.0%

## (2)誰もが安心して利用できるデジタル環境の整備

デジタル化の取組の効果は使っていただいで初めて発揮されることから、スマートフォン等に不慣れな方へのデジタル活用支援の講座を開催するなど、様々な主体と連携して展開します。

また、地域のデジタル化推進拠点づくりや、災害時のインターネット接続環境の提供、行政サービスの充実等に向けた施策推進を支えるために必要なデジタル環境の整備を推進するとともに、各種手続におけるオンライン利用の本格化や情報システムの高度化等、電子自治体としての取組を推進していく中で、市民の皆様のご個人情報や企業の経営情報等の重要な情報を守り、安定した行政サービスを継続して提供していくため、情報セキュリティ対策の実効性を高めるとともに対策レベルを一層強化していきます。

推進項目	1 デジタル活用支援の推進		推進部署	(主) デジタル推進課				
実施目的			実施内容					
あらゆる市民がデジタルサービスの利便性や恩恵を享受できる環境づくりを推進します。			シニア世代等のデジタルに不慣れな方へのデジタル活用支援の講座等を地域交流センター等の身近な場所で広く展開するとともに、地域の多様な主体との連携により地域内でのデジタル活用の教え合いなど、自走できる仕組みづくりを検討していきます。					
年次計画								
取組内容			R5	R6	R7	R8	R9	
①デジタル活用支援の講座等の実施			計 画	実 施	→	→	→	
年度別 数値目標	デジタル活用支援の講座等の地域交流センター(分館を含む。)での実施回数 【令和3年度 67回】		目標値	100回	110回	120回	130回	150回

推進項目	2 公共施設におけるデジタル環境の整備	推進部署	(主) デジタル推進課 総務課 各課				
実施目的		実施内容					
引き続き行政サービスの充実等に向けた施策推進を支えるために必要なデジタル環境の整備を推進します。		社会全体のデジタル化やモバイル端末の普及が進む中で、行政サービスの充実化や来訪者等へのサービス向上を図るためのデジタルインフラとして、主要な公共施設の公衆無線LAN環境の整備・充実化を推進します。					
年次計画							
取組内容		R5	R6	R7	R8	R9	
①公共施設における公衆無線LANの増強整備		計 画	実施	→	→	→	
年度別 数値目標	公衆無線LAN環境を整備・充実化した公共施設数	目標値	2施設	2施設	2施設	2施設	

推進項目	3 情報セキュリティの推進	推進部署	(主) デジタル推進課			
実施目的		実施内容				
デジタル化の進展に伴って拡大するリスクを適切に管理できるように、情報セキュリティの更なる強化を図ります。		情報セキュリティに関する最新の事例を踏まえた研修やサイバー攻撃への対処訓練等を実施し、職員の知識や意識の向上を図るとともに、システムのクラウド化等を通じ、適切なセキュリティレベルを保ちます。 また、情報セキュリティの遵守状況に係る監査等を通じ、PDCAサイクルによる不断の改善に取り組みます。				
年次計画						
取組内容		R5	R6	R7	R8	R9
①セキュリティ意識向上に向けた研修・訓練等の実施		計 画	実施	→	→	→
②情報セキュリティ監査等の実施		計 画	実施	→	→	→
年度別 数値目標	情報セキュリティインシデント発生件数 【令和3年度 0件】	目標値	0件	0件	0件	0件

## 【基本方針Ⅲ】 安定した行政サービス提供基盤の確立

市内のどの地域においても、必要なときに必要なサービスや支援を安定して提供できるよう、効果的・効率的な組織体制の構築や、働きがいのある職場づくりによる職員の業務効率の向上、健全な行財政基盤の確立に向けた取組を進めます。

### 【施策1】 効果的・効率的な組織体制

#### (1)組織体制の強化

第二次山口市総合計画の着実な推進を図る中で、施策の重点化や環境の変化に柔軟に対応できるように、各部署の業務執行状況を継続的に把握しながら、効果的かつ効率的な組織体制の整備を進めていきます。

また、可能な限り組織間の重複をなくし、全体で最大限の成果を得るためには、部局を超えた横断的な組織連携による施策展開を図る必要があります。そのため、各部に設置している政策管理室を中心とした部局内マネジメントを推進するとともに、施策横断的な課題解決やプロジェクトの推進が組織的に行えるように、経営会議や政策調整会議等における調整を適切に実施します。

推進項目	1 分かりやすく効率的な組織体制の構築	推進部署	(主)総務課				
実施目的		実施内容					
市民の皆様に分かりやすく、社会情勢や多様化する市民ニーズの変化にきめ細かく適切に対応し、より効果的・効率的に施策の推進を図る組織体制を構築します。		環境の変化に即した組織体制の見直しや再編を行うことにより、行政評価システムの効果的な運用や職員の業務遂行力の向上を図るとともに、事前に想定しえなかった事態や、多様化する市民ニーズにきめ細かく適切に対応できる組織体制の構築に取り組みます。 また、新本庁舎の整備を契機とした組織体制について、最適なサービス供給体制・業務執行体制となるよう検討し整備します。					
年次計画							
取組内容		R5	R6	R7	R8	R9	
①組織体制の検証・見直し	計 画	実施	→	→	→	→	
②新本庁舎整備における業務執行体制の検討	計 画	検討	→	実施			
年度別 数値目標	組織管理業務にかかるヒアリングや協議などの会議開催数	目標値	20回	20回	20回	20回	20回

推進項目	2 組織的なマネジメント力の強化	推進部署	(主)企画経営課 総務課 各部局政策管理室				
実施目的		実施内容					
各部局や総合支所において自立した組織運営を展開します。		各部局や総合支所の政策管理室が、行政経営システムの基盤となる「行政評価システム」の運用やその浸透を図る中心的な役割を果たすとともに、部局等を横断する政策調整を積極的に推進します。 また、各部局や総合支所において、人的資源を効率的・効果的に活用することにより、業務効率の向上を図ります。					
年次計画							
取組内容		R5	R6	R7	R8	R9	
①部長・総合支所長によるプロジェクトマネジメントの推進	計 画	実施	→	→	→	→	
②政策管理室を中心とした各部局・総合支所間調整の推進	計 画	実施	→	→	→	→	
年度別 数値目標	施策主管部局調整回数	目標値	19回	19回	19回	19回	

推進項目	3 施策横断的な会議体の運用	推進部署	(主)企画経営課			
実施目的		実施内容				
施策横断的な課題解決やプロジェクト推進への適切な対応を図ります。		施策横断的な課題解決やプロジェクトの推進が組織的に行えるように、経営会議や政策調整会議等の会議体について、位置づけや活用方法、役割の調整を行うとともに、ワーキンググループの設置、進行管理等が適切に実施されるよう検討を進めます。				
年次計画						
取組内容		R5	R6	R7	R8	R9
①総合政策部による積極的な課題の提起、及びその進行管理の徹底	計 画	実施	→	→	→	→
年度別 数値目標	政策決定にあたって経営会議で総合調整を行った案件数【令和3年度 3件】	目標値	3件	3件	3件	3件

## (2)業務執行体制の整備

多様化・増大化する市民ニーズに応えることができる行政サービスの提供体制を整えることとし、令和5年度(2023年度)からの新たな定員管理計画に基づき、年齢構成の是正を図りつつ、効果的・効率的な人員配置を図り、正規職員数の適正な管理に努めるとともに、トータルコストを意識しつつ、経験豊富な定年延長職員の能力活用を始め、業務内容に応じた外部人材の活用等、多様な人材の活用を進めます。

また、市民の皆様が必要な行政サービスを確実に受けられるよう、適正な事務処理の確保に向けて、研修等による意識向上やマニュアル整備、体制づくりを進めていきます。

推進項目	1 職員数の適正管理と年齢構成の是正	推進部署	(主)職員課				
実施目的		実施内容					
<p>山口市定員管理計画に基づき、計画的に職員数を管理し、最適な職員配置を行うことにより、行政サービスの維持・向上を図るとともに、社会情勢等の変化に伴う新たな行政需要に対応します。</p>		<p>新たな山口市定員管理計画(令和5年度(2023年度)～令和9年度(2027年度))の5年間においては、正規職員数を1,700人程度を基準として、正規職員数の適正な管理に努めるとともに、年齢構成の是正を図ります。</p> <p>なお、定年の段階的引上げ時における定員管理については、新規採用の平準化を図りながら行います。</p>					
年次計画							
取組内容		R5	R6	R7	R8	R9	
①定員管理計画の進行管理	計 画	実施	→	→	→	→	
②令和10年度(2028年度)以降の定員管理計画策定	計 画					実施	
年度別 数値目標	正規職員の人数 【令和3年度 1,700人】	目標値	1,700人程度	1,700人程度	1,700人程度	1,700人程度	1,700人程度

推進項目	2 多様な人材の活用	推進部署	(主)職員課				
実施目的		実施内容					
<p>再任用職員、定年延長職員や非常勤職員、外部人材の活用により組織力を強化し、行政サービスの維持・向上を図るとともに、多様化・高度化する市民ニーズに対応します。</p>		<p>経験豊富な再任用職員、定年延長職員の能力活用を始め一時的に増加する業務への対応、短期的に集中を要する業務や高度な知識等を要する業務に対応するため、外部人材の活用や非常勤職員の配置など、多様な人材の活用を進めます。</p>					
年次計画							
取組内容		R5	R6	R7	R8	R9	
①再任用職員、定年延長職員の適正配置	計 画	実施	→	→	→	→	
②外部人材の採用	計 画	実施	→	→	→	→	
年度別 数値目標	民間企業等からの派遣人材受入数 【令和3年度 3人】	目標値	3人	3人	3人	3人	3人

推進項目	3 適正な事務処理の確保		推進部署	(主)総務課 職員課			
実施目的			実施内容				
市民の皆様が必要な行政サービスを確実に受けられるよう、本市の事務処理の適正性を確保します。			適正な事務処理の確保に向けて、各種研修の実施や職員等公益通報制度の運用、不当要求行為等への対応に組織的に取り組むなど、職員の意識向上を図るとともに、適正な事務を執行するための体制づくりを進め、事務処理上のリスクを回避します。				
年次計画							
取組内容			R5	R6	R7	R8	R9
①適正な事務処理の確保に向けた研修の実施	計 画	実施	→	→	→	→	→
②職員等公益通報制度及び不当要求行為等対応マニュアルの周知徹底	計 画	実施	→	→	→	→	→
③各業務における実行マニュアルの策定推進	計 画	実施	→	→	→	→	→
④事務処理上のリスクに対応するための体制整備	計 画	実施	→	→	→	→	→
年度別 数値目標	適正な事務処理の確保に向けた研修(各種事務研修・コンプライアンス研修等)を年2回以上開催する。	目標値	2回	2回	2回	2回	2回

## 【施策2】 働きがいのある職場づくり

### (1)人材育成の推進

本市の人材育成の方向性を示した山口市人材育成基本方針について、働き方改革等、時代の要請に応じて見直しを行いながら、一般職員から管理職まで、職位ごとに求められる能力の向上に向けて、職員一人ひとりが自己啓発に努めるとともに、組織を挙げた職員の育成を継続的に実施していきます。職員一人ひとりの能力・業績を適正に評価し、人事管理を行うことで、組織力を最大限に発揮する体制を整えるとともに、組織全体の業務効率の向上を図ります。

また、山口県ひとづくり財団が実施する研修等への積極的な参加や、本市独自で実施する研修の充実、資格取得者への支援を実施することで、自己啓発の意識を持ち、政策形成や組織運営を担うことができる職員の育成を図るとともに、市民に信頼される職員を育成します。

推進項目	1 人事制度の改善・運用		推進部署	(主)職員課			
実施目的			実施内容				
職員一人ひとりの能力・業績を適正に評価し、人事管理を行うことで、組織力を最大限に発揮する体制を整えるとともに、組織全体の業務効率の向上を図り、行政サービス向上の土台を築きます。			山口市人材育成方針(平成20年3月策定)について、職員一人ひとりが職責に応じて求められる役割を果たせるように、社会経済情勢や環境に即した見直しを行います。また、任用、給与等の人事管理の基礎となる人事評価システムを見直し、職員の能力や業績評価の客観性・透明性を高めます。				
年次計画							
取組内容			R5	R6	R7	R8	R9
①人材育成基本方針の適宜見直し・運用			計 画	実施	→	→	→
②人事評価システムの適宜見直し・運用			計 画	実施	→	→	→
年度別 数値目標	人事評価システム評価者研修実施回数【令和3年度 2回】	目標値	1回	1回	1回	1回	1回

推進項目	2 研修の充実		推進部署	(主)職員課			
実施目的			実施内容				
地方分権に伴う自立的な政策形成や組織運営を担うことが出来る職員の育成を図るとともに、あらゆる場面において、法令等を遵守した対応を行い、公正な職務の遂行ができる、市民に信頼される職員を育成します。			職員の職務遂行能力、規範意識の一層の向上を図るため、山口県ひとづくり財団が実施する研修等に積極的に参加するとともに、本市独自で実施する特別研修の充実を図ります。				
年次計画							
取組内容			R5	R6	R7	R8	R9
①派遣研修への参加			計 画	実施	→	→	→
②市独自の研修の実施			計 画	実施	→	→	→
年度別 数値目標	研修への参加が政策形成や組織運営に役立つと思う職員の割合【令和3年度 92.3%】	目標値	92.5%	92.5%	93.0%	93.0%	93.5%

推進項目	3 自己啓発の奨励		推進部署	(主)職員課			
実施目的			実施内容				
業務遂行に必要な資格の取得を側面支援することで、円滑な事業運営及び組織力の強化につなげます。			職員のチャレンジ意欲を喚起し、職員の資質向上を図り、行政サービスの向上に寄与することを目的として、職員が職務遂行するに当たって有用と認められる資格の取得を奨励します。				
年次計画							
取組内容			R5	R6	R7	R8	R9
①資格取得等自己啓発への助成			計 画	実 施	→	→	→
年度別 数値目標	資格取得助成制度利用者数	目標値	3人以上	3人以上	3人以上	3人以上	3人以上



## (2)働き方の改革

職員が働きがいを感じ、持つ能力を最大限発揮できるよう、育児や介護等、職員の実情に柔軟に対応できる仕組みや、性別や年齢に関わらず、職員誰もが働きやすく、活躍できる環境の整備を進めていきます。

さらに、業務の見直しやデジタル技術の活用による業務の効率化、研修の実施による意識改革等を実施し生産性の向上を図ることで、対人・対面サービスを充実するなど市民満足度の高い行政サービスの提供に繋げていきます。

推進項目	1 働きやすい職場環境の整備	推進部署	(主)職員課				
実施目的		実施内容					
全ての職員が健康に仕事と家庭をバランスよく両立しながら働くことのできる環境を整備するとともに、意識啓発を進めることで、職員の健康増進と業務効率の一層の向上を目指します。		<p>様々な状況に合わせた働き方ができるよう、既存制度を周知することに加え、新たな制度導入に向けた検討を進めるとともに、働き方改革の必要性や業務の質をより向上させる研修の実施等により、職員の意識啓発を図ります。</p> <p>また、ワークライフバランスの確保及び女性職員が十分に能力を発揮し、活躍できる職場環境とするため、山口市特定事業主行動計画「職員のための次世代育成及び女性活躍推進に関するプラン」に基づく取組をより一層進めます。</p>					
年次計画							
取組内容		R5	R6	R7	R8	R9	
①既存の休暇・休業等制度の活用促進	計 画	実施	→	→	→	→	
②多様な働き方につながる仕組みの導入検討	計 画	実施	→	→	→	→	
③「働き方改革」に関する研修等、意識啓発の実施	計 画	実施	→	→	→	→	
年度別 数値目標	男女別の育児休業取得率 【令和3年度 男性 6.7% 女性100.0%】	目標値 【男性職員】	-	-	30.0%	-	50.0%
		目標値 【女性職員】	-	-	100.0%	-	100.0%
年度別 数値目標	時間外勤務時間数 :対前年度比3%削減	目標値	対前年度 3%削減	対前年度 3%削減	対前年度 3%削減	対前年度 3%削減	対前年度 3%削減
年度別 数値目標	管理職に占める女性職員の割合 :5年間で15%以上 【令和4年度 11.5%】	目標値	-	-	13.0%	-	15.0%
年度別 数値目標	職員一人あたりの年次有給休暇の 平均取得日数:令和3年度実績より 20%増加(13.0日) 【令和3年度 10.8日】	目標値	-	-	対令和3年度 10.0%増加 (11.9日)	-	対令和3年度 20.0%増加 (13.0日)

推進項目	2 ワークスタイルの変革	推進部署	(主)デジタル推進課 本庁舎整備推進室 職員課				
実施目的		実施内容					
場所や時間にとらわれない働き方の推進により、生産性を向上させ、行政サービスの向上につなげていきます。		使用するパソコンのモバイル化、ビジネスチャットツールの活用や、本庁舎におけるフリーアドレス、セキュアプリントの導入等により、どこでも仕事ができ、職員誰もが能力を発揮できる環境の整備を推進し、効率的で働きやすい執務環境へと充実させていくことで、生産性の向上、業務の効率化を図り、行政サービスの更なる向上につなげていきます。					
年次計画							
取組内容		R5	R6	R7	R8	R9	
①テレワーク、テレビ会議環境の整備・充実	計 画	実施	→	→	→	→	
②新本庁舎におけるオフィス改革	計 画	検討	→	実施	→	→	
年度別 数値目標	(再掲)行政のデジタル化で効率化が図られたと思う職員の割合【令和3年度 81.9%】	目標値	—	—	—	97.0%	

推進項目	3 デジタル活用による業務改善の推進	推進部署	(主)総務課 デジタル推進課 各課				
実施目的		実施内容					
新本庁舎整備を契機に、デジタルを活用した職員の働き方を見直すことで、行政サービスの向上を目指します。		庁内業務のデジタル化を進め、効率的で働きやすい執務環境を実現し、各課における事務処理について、ICTやデジタル機器の活用等により事務処理の効率化を図り、生産性を向上することで、行政サービスの更なる向上を図ります。					
年次計画							
取組内容		R5	R6	R7	R8	R9	
①RPAやAI-OCRを活用した業務効率化	計 画	実施	→	→	→	→	
②文書管理システムによる電子決裁推進	計 画	実施	→	→	→	→	
③財務会計システムの電子決裁導入	計 画	検討	→	→	準備	→	
④各課における事務処理の効率化	計 画	実施	→	→	→	→	
年度別 数値目標	文書管理システムによる電子決裁率【令和3年度 3.9%】	目標値	60.0%	70.0%	75.0%	77.5%	80.0%

## 【施策3】 持続可能な行財政基盤の確立

### (1)行政資源の有効活用

公有地や公共施設等の積極的な活用を図り行政資源を最大限活用することで、地域活性化や地域脱炭素等の時代の流れに対応するための取組を進めていきます。

また、行政評価システムの活用による事務事業の見直しや、施策の方向性を加味した事業コストの最適化等を進め、経営的な視点による事業展開を進めていきます。

推進項目	1 市有財産の積極的活用	推進部署	(主) 企画経営課 環境政策課 管財課				
実施目的		実施内容					
人口減少や少子高齢化が進展する中で、地域脱炭素等の時代の流れを踏まえながら、市有財産の効果的な利用を促進し、誰もが暮らしやすいまちづくりを進めるとともに、持続可能な行財政基盤づくりを図ります。		未利用公共施設や公有地について、地域活性化につながる形での利活用を検討します。 また、地域脱炭素の取組として、市有財産への太陽光パネルの設置等を進めることにより、災害時のエネルギー確保等の安定的な行政運営へつなげていきます。					
年次計画							
取組内容		R5	R6	R7	R8	R9	
①地域活性化に向けた具体的な市有財産等の利活用の検討		計 画	実施	→	→	→	
②市有財産への再生可能エネルギー等利用設備の導入		計 画	実施	→	→	→	
年度別 数値目標	公共施設における再生可能エネルギー等利用設備の導入件数 【令和3年度 2件】	目標値	1件	3件	2件	2件	2件

推進項目	2 行政評価システムの推進	推進部署	(主)企画経営課 財政課				
実施目的		実施内容					
成果に着目した事業評価による事務事業の取捨選択を進め、行政資源(予算、人材等)の有効活用を図ります。		計画から評価までの一連のマネジメントサイクルを展開する中で、事業等の選択と集中を行い、効果的な資源配分や、事業の見直しに取り組みます。 また、施策の中長期的な方向性を具体的に明らかにするなど、毎年度作成する総合計画の具体的な取組となる実行計画やまちづくり達成状況報告書(行政評価の結果)について、市民に分かりやすい内容で公表することにより、透明性の高い事業展開を図ります。					
年次計画							
取組内容		R5	R6	R7	R8	R9	
①評価に基づく客観的な資源配分と事業の優先順位付けの実施		計 画	実施	→	→	→	
②「職員アンケート」による課題把握、及び改善		計 画	実施	→	→	→	
③「実行計画」や「まちづくり達成状況報告書」の客観性や精度の向上及び市ウェブサイト等を活用した公開		計 画	実施	→	→	→	
④行政評価システムの効率化		計 画	実施	→	→	→	
年度別 数値目標	行政評価システムの考え方を理解し、行動している職員の割合 【令和3年度 68.6%】	目標値	70.0%	72.0%	74.0%	75.0%	75.0%

推進項目	3 包括的予算制度の推進		推進部署	(主)企画経営課 財政課			
実施目的			実施内容				
行政評価の結果に応じて財源を配分し、総合計画に基づく取組を着実に推進します。			施策に対する財源配分の重点化や、施策内における事務事業の見直しを行う行政評価システムとの連携強化に取り組むとともに、施策の方向性を加味した事業コストの最適化等について検討するなど、更なる制度の充実に向けた取組を行います。				
年次計画							
取組内容			R5	R6	R7	R8	R9
①施策別包括予算制度による枠配分の徹底			計 画	実施	→	→	→
年度別 数値目標	客観的な指標や成果等に基づき資源配分がされていると思う職員の割合【令和3年度 76.4%】		目標値	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%

## (2)持続可能な行財政運営

山口市財政運営計画の推進により、今後も最少の経費で最大の効果の実現を目指し、行政評価システムの活用による事務事業の見直し、市税等の徴収率向上、ふるさと納税の積極的な促進等に引き続き取り組むとともに、経費節減につながる内部事務の一元管理による事務効率化を進めていきます。

また、計画的に施設の維持、管理を行うとともに、最大限の有効活用を図るために、安全性の確保や必要なサービス提供体制の維持、将来的な市民ニーズ等、総合的に検討を行っていくための基本方針である「山口市公共施設等総合管理計画」に基づき、今後のまちづくりの方向性を踏まえた上で、公共施設のマネジメントを行っていきます。

推進項目	1 財政運営計画の推進		推進部署	(主)財政課 各課			
実施目的			実施内容				
山口市財政運営計画に基づき、第二次総合計画の着実な推進と、健全な財政運営の維持の両立を図りつつ、将来を見据えた持続可能な財政基盤の確立を目指します。			新たな山口市財政運営計画の5年間(令和5年度(2023年度)～令和9年度(2027年度))においては、最終年度の目標達成に向け、本計画に掲げる歳入・歳出両面からの財源確保に向けた具体的な取組を着実に進めます。				
年次計画							
取組内容			R5	R6	R7	R8	R9
①財政運営計画の進行管理			計 画	実施	→	→	→
②令和10年度(2028年度)以降の財政運営計画策定			計 画				実施
年度別 数値目標	経常収支比率 【令和3年度 89.8%】 (県内市平均:89.9%)		目標値	-	-	-	98.0%
年度別 数値目標	実質公債費比率 【令和3年度 5.6%】 (県内市平均:6.5%)		目標値	-	-	-	8.0%未満
年度別 数値目標	将来負担比率 【令和3年度 60.7%】 (県内市平均:34.0%)		目標値	-	-	-	160%未満
年度別 数値目標	基金残高 【令和3年度 206億円】		目標値	-	-	-	80億円以上

推進項目	2 安定した歳入確保に向けた取組		推進部署	(主)収納課 ふるさと産業振興課 管財課			
実施目的			実施内容				
<p>山口市財政運営計画(令和5年度～令和9年度)に基づき、安定した歳入の確保に向けて引き続き取り組めます。</p>			<p>○市税等の収納対策の効果的な推進          収納率の維持・向上を図るため、引き続き従来の収納対策を実施するとともに、電子納付の促進など、より利便性の高い、新たな収納環境の整備について費用対効果を勘案しながら取り組めます。</p> <p>○ふるさと納税の積極的な促進          地域経済の活性化の観点からも事業者と連携しながら、ふるさと製品の充実や情報発信に取り組み、寄附額向上に努めます。</p> <p>○市有財産の有効活用          利用目的のない土地や未利用の建物の売却や貸付を始め、民間広告の掲載等、市有財産を有効活用した取組を引き続き積極的に進めます。</p>				
年次計画							
取組内容			R5	R6	R7	R8	R9
①収納率維持・向上への取組		計 画	実施	→	→	→	→
②ふるさと寄附金の積極的なPR、ふるさと製品の販路拡大		計 画	実施	→	→	→	→
③未利用財産の売却・貸付、民間広告の掲載		計 画	実施	→	→	→	→
年度別 数値目標	市税の徴収率(現年課税分) 【令和3年度 99.34%】	目標値	99.36%	99.37%	99.38%	99.39%	99.40%
年度別 数値目標	ふるさと寄附金額 【令和3年度 444百万円】	目標値	600百万	600百万	650百万	650百万	700百万
年度別 数値目標	市有財産の有効活用による売却・貸付収入額 【令和3年度 170百万円】	目標値	105百万	105百万	105百万	105百万	110百万

推進項目	3 内部事務一元化による事務効率化		推進部署	(主)管財課 総務課 新本庁舎整備推進室			
実施目的			実施内容				
<p>新本庁舎整備を契機とした執務環境の整備に伴い、経費の節減につながる備品や消耗品の一括管理等、内部事務の一元化による事務効率化を図ります。</p>			<p>新本庁舎での執務環境の整備により、コピー機や消耗品等の購入や管理において、一元化を図ることで、職員の事務負担の軽減と経費の節減に努めます。</p>				
年次計画							
取組内容			R5	R6	R7	R8	R9
①コピー機の一括導入 (セキュアプリントの導入によるセキュリティ強化、使用量の見える化)		計 画	検討	→	実施	→	→
②消耗品の一元管理		計 画	検討	→	実施	→	→
年度別 数値目標	A4コピー用紙購入量削減率 (総務課一括購入分) ※R3年度基準	目標値	10.0%削減	15.0%削減	20.0%削減	22.5%削減	25.0%削減

推進項目	4 公共施設等の適正なマネジメント	推進部署	(主)総務課				
実施目的		実施内容					
<p>山口市公共施設等総合管理計画に基づいて公共施設等を将来にわたり最適に管理します。</p>		<p>山口市公共施設等総合管理計画や個別施設計画に基づいて、建物の長寿命化による財政負担の軽減や、予算の平準化を図る取組を進めるとともに、用途の見直しや統廃合、施設の複合化を進めることで、公共施設の適正なマネジメントを推進します。</p> <p>また、計画期間が令和11年度までとなっている山口市公共施設等総合管理計画の改訂に向けて準備を進めるとともに、より効率的な公共施設の管理方法について検討します。</p>					
年次計画							
取組内容		R5	R6	R7	R8	R9	
①公共施設の適正配置に係る総合的な検討	計 画	検 討	→	→	→	→	
②山口市公共施設等総合管理計画の改訂	計 画			準備	→	→	
③包括管理委託の検討	計 画	実 施	→	→	→	→	
年度別 数値目標	公共施設が利用しやすいと思う市民の割合 【令和4年度 57.9%】	目標値	—	—	—	—	63.0%

## 第二次山口市行政改革大綱 後期推進計画 (山口市行政サービス向上推進計画) 項目一覧

### 基本方針Ⅰ 多様な主体との協働・連携の推進

施策1 協働の推進		【推進項目】	推進部署
1	(1)市民と行政の情報共有	1 効果的な市政情報の提供	(主)広報広聴課
2		2 組織的な広聴活動の推進	(主)広報広聴課
3		3 「話し合い」による地域資源や課題の共有の促進	(主)協働推進課
4	(2)協働推進体制の充実	1 安心して暮らせる基盤づくり	(主)協働推進課 総務課
5		2 地域づくり活動の活性化	(主)協働推進課
6		3 地域の未来を担う人づくり	(主)社会教育課 協働推進課
施策2 多様な主体との連携の推進		【推進項目】	推進部署
7	(1)民間活力の積極的活用	1 行政サービス向上のための民間活力の活用	(主)総務課 各課
8		2 指定管理者制度運用の充実	(主)総務課 各課
9	(2)多様な主体との連携強化	1 市民活動団体等の各団体への支援	(主)協働推進課
10		2 官民一体での課題解決に向けた取組	(主)スマートシティ推進室
11		3 他自治体との連携	(主)企画経営課

### 基本方針Ⅱ 満足度の高い行政サービスの提供

施策1 行政サービスの向上と充実		【推進項目】	推進部署
12	(1)窓口サービスの向上	1 待たなくてよい、書かなくてもよい窓口体制の充実	(主)総務課 本庁舎整備推進室 デジタル推進課 各課
13		2 分かりやすい窓口案内	(主)総務課 本庁舎整備推進室 デジタル推進課 各課
14		3 利用者にやさしい窓口の整備	(主)総務課 職員課 各課
15	(2)行政サービスの提供体制の充実	1 身近で便利な地域交流センターの充実	(主)総務課 協働推進課
16		2 【再掲】安心して暮らせる基盤づくり	(主)協働推進課 総務課
17		3 行政サービス向上のための業務改善	(主)総務課 各課
施策2 行政サービスのデジタル化		【推進項目】	推進部署
18	(1)デジタル技術の利活用の推進	1 マイナンバーカードの利活用の推進	(主)デジタル推進課 市民課
19		2 行政手続等デジタル化の推進	(主)デジタル推進課 広報広聴課
20		3 より迅速に行政サービスを提供できる体制の構築	(主)デジタル推進課
21	(2)誰もが安心して利用できるデジタル環境の整備	1 デジタル活用支援の推進	(主)デジタル推進課
22		2 公共施設におけるデジタル環境の整備	(主)デジタル推進課 総務課 各課
23		3 情報セキュリティの推進	(主)デジタル推進課

### 基本方針Ⅲ 安定した行政サービス提供基盤の確立

施策1 効果的・効率的な組織体制		【推進項目】	推進部署
24	(1)組織体制の強化	1 分かりやすく効率的な組織体制の構築	(主)総務課
25		2 組織的なマネジメント力の強化	(主)企画経営課 総務課 各局政策管理室
26		3 施策横断的な会議体の運用	(主)企画経営課
27	(2)業務執行体制の整備	1 職員数の適正管理と年齢構成の是正	(主)職員課
28		2 多様な人材の活用	(主)職員課
29		3 適正な事務処理の確保	(主)総務課 職員課
施策2 働きがいのある職場づくり		【推進項目】	推進部署
30	(1)人材育成の推進	1 人事制度の改善・運用	(主)職員課
31		2 研修の充実	(主)職員課
32		3 自己啓発の奨励	(主)職員課
33	(2)働き方の改革	1 働きやすい職場環境の整備	(主)職員課
34		2 ワークスタイルの変革	(主)デジタル推進課 本庁舎整備推進室 職員課
35		3 デジタル活用による業務改善の推進	(主)総務課 デジタル推進課 各課
施策3 持続可能な行財政基盤の確立		【推進項目】	推進部署
36	(1)行政資源の有効活用	1 市有財産の積極的活用	(主)企画経営課 環境政策課 管財課
37		2 行政評価システムの推進	(主)企画経営課 財政課
38		3 包括的予算制度の推進	(主)企画経営課 財政課
39	(2)持続可能な行財政運営	1 財政運営計画の推進	(主)財政課 各課
40		2 安定した歳入確保に向けた取組	(主)収納課 ふるさと産業振興課 管財課
41		3 内部事務一元化による事務効率化	(主)管財課 総務課 新本庁舎整備推進室
42		4 公共施設等の適正なマネジメント	(主)総務課