

第 7 次行財政改革【第 2 期】
平塚市行財政改革計画（2020-2023）
取組結果

平塚市

令和 6 年 7 月

目次

1	はじめに	1
2	計画の概要	1
	(1) 位置付け	1
	(2) 取組の視点	1
	(3) 優先課題	1
3	取組状況	2
4	達成状況	3
5	財政健全化効果額	4
6	主な取組と成果	5
	【 優先課題 】	
	(1) 民間活力の積極的活用による効率化	5
	(2) 公共施設の総量縮減による持続的管理	6
	(3) 行政のデジタル化	7
	【 取組の視点 】	
	(1) 民間活力の活用	8
	(2) 施設の総合的管理	9
	(3) 行政の効率化	10
	(4) 収入確保策の推進	11
	(5) 身近で利用しやすい行政サービスの推進	12
	(6) I C Tの活用推進	13
7	総括	14
	【参考】 取組事業一覧表	15
	達成すべき事項の達成状況	19

1 はじめに

「協働と経営」の視点から取組を推進した「第6次平塚市行政改革大綱」の終了を受け、平成28（2016）年度から第7次行財政改革の第1期として、「平塚市行財政改革計画（2016-2019）」により、持続可能な行財政運営を目指した取組を推進しました。

第7次第2期となる令和2（2020）年度からの「平塚市行財政改革計画（2020-2023）」においても、前計画の基本的な考え方を継承し、効率的・効果的な行政運営によるまちづくりを進めていくため、平塚市全体の立場から物事を進める「全体最適」の考え方のもと、必要な行財政改革の取組を推進しました。

2 計画の概要

（1）位置付け

行財政改革の目的は、より質の高い行政サービスをより低いコストで提供するとともに健全な財政運営を図ることにあります。本市を取り巻く課題に的確に対応し、将来にわたり活力あるまちづくりを進めていくために、第1期計画に引き続き、「平塚市総合計画～ひらつかNEXT～」で掲げる「まちづくりの基本姿勢」のうち、特に「効率的・効果的な行政運営によるまちづくり」を具現化するものと位置付けました。

（2）取組の視点

各事業の展開に当たっては、取組の視点として「民間活力の活用」「施設の総合的管理」「行政の効率化」「収入確保策の推進」「身近で利用しやすい行政サービスの推進」「ICTの活用推進」の6つの視点を設定しました。

また、より成果を意識した取組としていくため、可能な限り定量的な数値目標を設定し進捗の管理をしていくとともに、社会経済情勢の変化や市民ニーズの多様化に迅速に対応するため、毎年度新たな追加事業を位置付けました。

（3）優先課題

前計画に引き続き持続可能な行財政運営の展開に向け、「民間活力の積極的活用による効率化」と「公共施設の総量縮減による持続的管理」を優先課題に位置付けるとともに、デジタル・トランスフォーメーション（DX）の実現やデジタル社会の構築に向けた取組を着実に進めていくために、令和3（2021）年度に新たに「行政のデジタル化」を優先課題に位置付けました。

3

取組状況

各事業における取組活動を単位として、次の5つの区分から進捗状況を把握しました。

【区分】

「済」・・・・・・当該活動が終了した。

「概ね順調」・・当初の見通しどおり又は見通しよりも早く進捗している。

「遅れ」・・・・・・当初の見通しに比べ遅れている。

「未着手」・・・・・・当該活動に着手する予定の時期に着手していない。

「休止」・・・・・・当該活動を休止とした。

【進捗状況】

取組年度	事業数	取組活動数	済	概ね順調	遅れ	未着手	休止
令和2年度	23	47	30	13	2	0	2
令和3年度	29	53	37	15	0	0	1
令和4年度	27	50	33	17	0	0	0
令和5年度	26	48	37	10	1	0	0

【進捗率】

取組年度	進捗率	取組活動数	済 概ね順調
令和2年度	91.4%	47	43
令和3年度	98.1%	53	52
令和4年度	100%	50	50
令和5年度	97.9%	48	47

4

達成状況

各事業における達成すべき事項を単位として、次の3つの区分からの達成状況を把握しました。

【区分】

「達成」・・・達成すべき事項を達成した。

「一部未達成」・・・達成すべき事項のうち、一部を達成できなかった。

「未達成」・・・達成すべき事項を達成できなかった。

【達成状況】

達成すべき 事項の合計数	達成		一部未達成		未達成	
60	件数	割合	件数	割合	件数	割合
	55	91.2%	3	5.0%	2	3.3%

※令和6年度以降を目標年度とした達成すべき事項を除く

【一部未達成、未達成の事項】

達成すべき事項	概要
一部未達成の事項	
(1) BPR（業務の見直し）推進事業 ・研修を受講した職員のうち、BPR（事業の見直し）の必要性を理解した職員の割合を95%以上とします。	研修アンケートで BPR が必要と回答した割合は、デジタル推進員向け研修で87%、管理職向けセミナーで100%となり、目標を一部達成できませんでした。
(2) 債権徴収の推進事業 ・徴収強化に努め、各債権で設定した目標収納率を達成します。	各年度において、各債権で設定した目標収納率を概ね達成しましたが、後期高齢者医療保険料（令和5年度）、保育所保育費負担金（令和2年度）、生活保護費返還金（令和2、4、5年度）、住宅使用料等（令和5年度）で目標収納率を達成できませんでした。
(3) 職員研修事業 ・研修が能力向上につながると評価した受講者の割合を95%以上とします。	職員の研修に対するアンケート調査では、令和2年度と令和3年度は目標を上回りましたが、令和4年度と令和5年度は目標を達成できませんでした（R2：95.4%、R3：96.4%、R4：94.7%、R5：93.0%）。
未達成の事項	
(1) 高麗山公園民間活力導入事業 ・令和5年度から指定管理者制度による管理運営を開始します。	令和2年度に公園施設修繕の優先度に関する調査を実施した結果、施設の老朽化が全体的に進んでいることが判明したことから、高麗山公園の整備内容や事業手法等を改めて検討することとし、事業を休止しました。
(2) 龍城ヶ丘ゾーン公園整備事業 ・選定された事業者とともに公園の設計を完了します。	物価高騰の影響等を考慮し、事業費の積算など契約に向けた調整等に期間を要するため、工事に着手するための事業者との実施協定締結期限を令和6年6月まで延期したことから、令和5年度中に設計を完了できませんでした。

財政健全化効果額は当該年度の取組効果を表すものであり、歳出削減と歳入確保の2つの側面から算定しています。歳出削減は、取組により前年度と比較して翌年度の支出を削減することで得られた金額、歳入確保は新たな収入確保の取組により得られた金額を取組成果として算定しました。

「平塚市行財政改革計画（2020-2023）」における4年間の取組成果として、4,698,997千円の財政健全化効果額が生まれました。

【財政健全化効果額一覧】

	年度	財政健全化効果額
1	令和2年度	827,080 千円
2	令和3年度	1,755,320 千円
3	令和4年度	1,493,626 千円
4	令和5年度	622,971 千円
	合計	4,698,997 千円

【 優先課題 】

(1) 民間活力の積極的活用による効率化

【主な取組と成果】

平成 30 (2018) 年 3 月に策定した「民間活力の活用に係る具体的業務の取組方針について」(以下「取組方針」という。)に基づき、可燃ごみ収集業務や中央図書館の窓口業務等で新たに業務を委託するとともに、地区図書館 3 館に指定管理者制度を新たに導入しました。

「取組方針」以外の主な事例として、見附台周辺地区整備(平塚文化芸術ホール等)事業において、公的不動産(PRE)の有効活用等に係る民間提案活用型 PPP 事業手法による整備を行い、ホールについては令和 4 (2022) 年 3 月から供用を開始しました。

また、幼保一元化に関する公立園の見直しに向けた検討については、本市においても少子化が進行している状況を踏まえ、市全体の子育てサービスの維持・向上を図るために、「平塚市幼保一元化に関する公立園の見直しについて(以下「見直し」という。)」を令和 5 (2023) 年 8 月に改訂し、公立園の再編を更に進めることとしました。

その他、「取組方針」の推進期間が令和 5 (2023) 年度までとなっていたことから、令和 6 (2024) 年度からの新たな活用の方向性等の検討を進め、「業務委託」「PPP/PFI」「民営化」の 3 つの分野で、12 の業務について民間活力の活用を目指す「民間活力の活用に係る取組方針(2024-2029)」を令和 5 (2023) 年 10 月に策定しました。

※具体的な民間活力の導入状況は P 7 で紹介しています。

<公立園の「見直し」で目指す「公立園数」の推移>

	「見直し」前 ⇒ 「見直し」平成 29 年 2 月 ⇒ 「見直し」改訂令和 5 年 8 月			公立園として 残る園		
保育所	10	⇒	6	⇒	4	神田、しらさぎ、 若草（当面）、大神（当面）
幼稚園	5	⇒	1	⇒	0	
認定こども園	0	⇒	1	⇒	2	港、土沢地区に 新たに整備する園
合計	15	⇒	8	⇒	6	

(2) 公共施設の総量縮減による持続的管理

【主な取組と成果】

公共施設の総量縮減については、令和3(2021)年5月に改定した「平塚市公共施設等総合管理計画」では、令和2(2020)年4月時点を基準に「今後10年間で延床面積の総量1.5パーセント削減（一般会計の施設総量を対象とし、約10,000㎡の削減）」を設定しています。

総量縮減に向けた取組状況として、下表のとおり令和2(2020)年度は平塚市民センターの廃止等により合計で4,828.07㎡の縮減、令和3(2021)年度は平塚文化芸術ホールや相模小学校の整備等により合計で16,802.19㎡の増加、令和4(2022)年度は豊原分庁舎の廃止等により合計で3,661.8㎡の縮減、令和5(2023)年度は中学校給食受入室の整備等により合計で122.45㎡の増加となり、公共施設の総延床面積は4年間で8,434.77（一般会計の施設7,619.51）㎡の増加となりました。第8次の行財政改革でも引き続き、新たな施設建設の抑制や施設の再編に取り組んでいくことで、管理目標の達成を目指してまいります。

また、公共施設の総合的管理を推進するため、個別施設ごとの長寿命化計画を定めた「平塚市公共施設等個別施設計画」と「平塚市学校施設の個別施設計画」を令和3(2021)年5月に策定し、「施設の長寿命化」、「ライフサイクルコストの削減」、「財政負担の平準化」等を図るために必要な取組を進めました。

【公共施設の総延床面積推移】

〔令和2年度からの延床面積縮減の取組状況〕

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
廃止面積 (主な施設)	6,227.75㎡ 市民センター(5,085.13㎡) さくら幼稚園(753.46㎡)	1,500.69㎡ 岡崎住宅(869.53㎡) 吉沢公民館(550.97㎡)	4,532.05㎡ 豊原分庁舎(3,107.12㎡) 金目幼稚園(841.62㎡)	299.45㎡ 代官町駐輪場(111.9㎡) 八幡公民館管理人棟(33.12㎡)
増加面積 (主な施設)	1,399.68㎡ 崇善小学校(882.51㎡) パークゴルフ管理棟(136.50㎡)	18,302.88㎡ 文化芸術ホール(8,361.60㎡) 相模小学校(6,531.26㎡)	870.25㎡ 大神調整池ポンプ棟(309.52㎡) 市民病院保育所棟(429.30㎡)	421.90㎡ 江陽中学校等給食受入室(340.03㎡) 総合公園受電棟(81.87㎡)
取組状況	4,828.07㎡の縮減	16,802.19㎡の増加	3,661.80㎡の縮減	122.45㎡の増加

令和2年度～5年度の取組状況：8,434.77（一般会計の施設7,619.51）㎡の増加

(3) 行政のデジタル化

【主な取組と成果】

行政のデジタル化については、令和 2 年 10 月に情報政策課に行政デジタル化推進担当を新設しました。また、令和 3 年 4 月には、情報政策課をデジタル推進課に名称変更するとともに、マイナンバーカード交付の円滑化と普及拡大を図るため、マイナンバー推進課を新設し、両課を所管するデジタル推進担当部長の配置と両課の職員を増員するなど、デジタル化を推進する体制を整備しました。

令和 3 年 5 月には、「デジタルの活用により、一人ひとりが安心して快適に暮らせるまち」の実現に向けて、「平塚市デジタル化基本方針」を新たに策定し、「暮らしのデジタル化」、「行政内部のデジタル化」、「情報セキュリティの確保」のデジタル化展開の 3 つの方針により取組を進めました。

<平塚市デジタル化基本方針【アクションプラン】（令和 3 年度～5 年度）での
主な取組実績>

「暮らしのデジタル化」

取組内容	主な取組実績
各種申請や届出のオンライン化	859 種類の手続きをオンライン化しました。
各種支払いのキャッシュレス対応	公共施設予約システムのほか、11 か所の窓口でキャッシュレス決済を開始しました。
デジタル機器の操作などに不慣れな市民に向けた操作支援セミナーの開催	地区公民館との共催によりセミナーを開催しました。 (受講者総数：1,196 人)
マイナンバーカードの普及	地区公民館及び大型商業施設等での出張申請支援を計 88 回実施しました。
窓口サービスの改善	ご遺族サポートコーナーの開設や手続案内ナビゲーションシステム、申請書等の作成支援システムを導入しました。
図書館における電子書籍の提供	電子書籍のタイトル数：11,541 冊
保育園 ICT 事業	公立保育園 7 園、認定こども園 1 園で ICT システムを導入し、登降園管理、お知らせ配信、欠席連絡等の運用を開始しました。

「行政内部のデジタル化」

AI や RPA の活用	AI-OCR と RPA の導入により事務処理の自動化・高速化に取り組むとともに、生成 AI に関する調査・研究を行いました。
コミュニケーションシステムの導入	職員間のコミュニケーション機能の拡充を図るため、新しいグループウェアを導入しました。
ペーパーレスの推進	財務会計システムに電子決裁機能を追加した他、携帯性に優れた端末への入替を進め、会議のペーパーレス化を促進しました。
ごみ収集業務のデジタル化	車両の位置情報や収集履歴等をリアルタイムで把握し、車両間連携を強化するため、クラウドと連携した GPS 機能のあるタブレット端末を用いたごみ収集車両運行管理システムを導入しました。

「情報セキュリティの確保」

情報システム部門の業務継続計画（ICT-BCP）の見直しと改善	ICT 部門における業務継続計画について、感染症拡大時の対応を含めた内容に全面的に見直しを行い、災害等対応訓練を実施しました。
---------------------------------	---

【 取組の視点 】

(1) 民間活力の活用

【概要】

行政サービスを維持・向上させていくためには、民間の資源、ノウハウを活用することが不可欠となります。民間によるサービスの提供がより効率的・効果的であるかを検証し、民間活力の導入を積極的に進めます。

【主な取組と成果】

- 令和2年度 学校給食単独調理場業務（1校）、中央図書館窓口業務に業務委託を導入しました。
- 令和3年度 保育園給食調理業務（1園）、ペットボトル・プラクル収集業務の一部の業務に業務委託を導入しました。
見附台周辺地区整備事業では、公的不動産（PRE）の有効活用等の民間提案活用型 PPP 事業手法による整備が完了し、供用を開始しました。
- 令和4年度 学校給食単独調理場業務（1校）、道路維持管理業務の一部の業務、可燃ごみ収集業務の一部の業務、ペットボトル・プラクル収集業務の一部の業務に業務委託を導入しました。
地区図書館3館に指定管理者制度を導入しました。
- 令和5年度 保育園給食調理業務（1園）に業務委託を導入しました。
令和6年度以降の民間活力導入の方向性について、新たな3業務を含む12業務での民間活力の導入を目指す新たな取組方針を令和5年10月に策定しました。

【取組結果】

区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	計
取組事業数	7事業	7事業	5事業	6事業	9事業
(追加事業数)	—	(1事業)	—	(1事業)	(2事業)
(終了事業数)	(1事業※)	(2事業)	—	—	(3事業)
財政健全化効果額	88,959千円	869,488千円	145,671千円	17,900千円	1,122,018千円

※：休止

【課題と今後の方向性】

民間活力を活用する方針とした業務については、導入に向けた取組を着実に進める必要があります。また、更なる民間活力の活用に向け、他自治体の先進事例等を調査し、市民サービスの向上や事務の効率化が見込める業務については、業務委託等の導入に向けた検討を進めます。

今後は、新たな取組方針である「民間活力の活用に係る取組方針（2024-2029）」に基づき、民間活力の活用を推進します。

(2) 施設の総合的管理

【概要】

今後、公共施設の改修・更新に多額の費用が見込まれています。全ての公共施設を同規模で改修し、保有し続けることは困難であり、将来を見据えた適切な対応が必要です。施設の性質や市民ニーズ等から必要性を再検証し、複合化や再編等に向けた取組を進めます。

【主な取組と成果】

- 令和2年度 個別施設計画の策定及び総合管理計画の改定に向けて素案を作成しました。
個別の再編案件の検討では、今後再編の可能性がある施設の抽出等を実施しました。
- 令和3年度 個別施設計画を策定し、総合管理計画及び再編計画を改定しました。
- 令和4年度 施設の在り方、改修の内容や範囲など個別施設計画に示した対策の推進に向け、関係部署で協議を行いました。
- 令和5年度 立地や境界等の課題があり売却に適さない未利用地4件について、一時貸付による土地利用の募集を開始し、うち1件を新たに貸付けしました。

【取組結果】

区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	計
取組事業数	2事業	2事業	2事業	2事業	2事業
(追加事業数)	—	—	—	—	—
(終了事業数)	—	—	—	—	—
財政健全化効果額	164,493千円	177,153千円	824,802千円	223,534千円	1,389,982千円

【課題と今後の方向性】

本市の施策・計画等による施設の建設も必要となる中で、既存施設の再編等による総量縮減を進めるには、類似機能を有する施設の相互利用による効率化を図り、また時代にあった役割を見極めるなど、施設分類にとらわれない利用の仕組みを構築する必要があります。

引き続き、最適な再編等の実現のため、施設関係部署の横断的な検討と施設の見直しに取り組みます。

また、行政目的での利用がなく売却にも適さない未利用地については積極的な貸付を進め、用途廃止を予定している公共施設は事前に所管課と協議を行い、用途廃止後に速やかに利活用が図られるよう計画的に検討を進めます。

(3) 行政の効率化

【概要】

人口減少が進む中で、行政サービスを維持、向上し、社会情勢の変化に伴う行政課題に対応していくためには、更なる効率化に向けた取組が不可欠となります。簡素で、効率的な組織体制の構築や職員を適正に配置するほか、事業の見直しを進め、フルコストによる費用対効果や事業の必要性等を検証するとともに、業務の効率化を進めるなど生産性の向上に向けた取組を進めます。

【主な取組と成果】

- 令和2年度 新型コロナウイルス感染症により急増した行政需要に対応するため、臨時給付金や新型コロナワクチン接種の担当等に職員を増員、併任しました。
- 令和3年度 「業務改善報告」の提出時の入力項目を削減したことで、前年比約1.3倍となる335件の応募がありました。
- 令和4年度 「業務改善報告」は333件の応募がありました。業務改善では新型コロナワクチン接種予約システムにおける経費削減、利便性の向上が図られました。
- 令和5年度 BPR（業務の見直し）では、各課が業務改善の一環として26件の取組を実施しました。また、今後導入を進める「書かない窓口」に関連する住民異動届受付業務などについて、業務改善策の検討を行い、改善計画を策定しました。

【取組結果】

区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	計
取組事業数	4事業	4事業	5事業	5事業	5事業
(追加事業数)	—	—	(1事業)	—	(1事業)
(終了事業数)	—	—	—	—	—
財政健全化効果額	8,777千円	4,406千円	0千円	0千円	13,183千円

【課題と今後の方向性】

限られた人材で行政運営を維持していくためには、効率的な組織体制の構築や職員の適正な配置に取組むとともに、事業の必要性の検証やBPR（業務の見直し）などの取組を進める必要があります。

そのため、各事業、業務における課題を的確に把握するとともに、本市の業務の抜本的な見直しを行い、更なる市民の利便性向上や業務の効率化や改善に向けた取組を進めます。

(4) 収入確保策の推進

【概要】

健全な財政運営を維持しながら、行政サービスを維持していくためには更なる自主財源の確保が必要となります。歳入の根幹である税の確実な回収に向けて、適切な債権管理や滞納対策に取り組むとともに、受益者負担の原則に基づく負担の適正化や見直し、市有財産の有効活用や寄付金等による歳入確保に向けて取り組みます。

【主な取組と成果】

- 令和2年度 市税、国民健康保険税、介護保険料等でスマートフォン決済アプリを利用した納付を開始しました。
3施設でネーミングライツの新規契約を締結しました。
- 令和3年度 国民健康保険税及び後期高齢者医療保険料で預貯金照会業務のデジタル化サービスを導入し、滞納者の財産調査における事務を効率化しました。
ふるさと寄付金事業では新たな返礼品を79品登録しました。
- 令和4年度 市税や国民健康保険税等では、口座振替の促進に向けて、インターネットによる口座振替の申込手続きができる「Web 口座振替受付サービス」を導入しました。
新規の広告募集を5媒体で実施し、27媒体に広告を掲載しました。
- 令和5年度 市税では、地方税統一QRコード(eL-QR)を利用した納付の開始により、利便性の向上が図られました。

【取組結果】

区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	計
取組事業数	5事業	5事業	5事業	5事業	5事業
(追加事業数)	—	—	—	—	—
(終了事業数)	—	—	—	—	—
財政健全化効果額	564,851千円	586,135千円	523,153千円	381,537千円	2,055,676千円

【課題と今後の方向性】

人口減少や少子高齢化による生産年齢人口の減少や、今後も続くと見込まれる厳しい財政状況の中、自主財源の確保に向けた取組は、引き続き重点的に取組を進める必要があります。

そのため、歳入の根幹である市税等債権の収納率の向上に向けた未収金増加の未然防止や長期滞納者への対策のほか、ふるさと寄附金(納税)やクラウドファンディングなど、引き続き歳入確保に向けた取組を進めます。

(5) 身近で利用しやすい行政サービスの推進

【概要】

時代に即した質の高い行政サービスを提供していくためには、受益者だけではなく、市民全体のニーズを的確に把握するとともに、新たなサービスの検討など、更なる市民サービスの向上に向けた取組を進める必要があります。

また、窓口における申請手続き等の待ち時間減少や利便性向上など、市民に身近で誰もが利用しやすい行政サービスの提供に向けた取組を進めます。

【主な取組と成果】

- 令和2年度 働き方改革の推進、接遇力の向上、業務遂行力の強化に向けた研修を重点的に実施しました。
- 令和3年度 電子申請システムに117種類の手続きを追加しました。
マイナンバーカード普及促進のため、15回の出張申請支援を実施したほか、企業を対象に取得支援を2回実施しました。
- 令和4年度 行政手続きのオンライン化、手続きナビゲーションの導入、申請書支援システムの導入など、行政手続きのデジタル化を推進し、市民の利便性向上につなげました。
- 令和5年度 行政手続きオンライン化の取組では、新たに e-kanagawa 電子申請システムで249種類の手続きをオンライン化し、25,228件の申請がありました。
電子契約サービスについて、実証実験を踏まえ、事業者や職員の負担軽減が見込まれることから、導入を決定しました。

【取組結果】

区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	計
取組事業数	2事業	4事業	4事業	4事業	7事業
(追加事業数)	—	(3事業)	(2事業)	—	(5事業)
(終了事業数)	(1事業)	(2事業)	—	(1事業)	(4事業)
財政健全化効果額	0千円	0千円	0千円	0千円	0千円

【課題と今後の方向性】

市民の価値観やライフスタイルの多様化が進み、行政に対するニーズもますます複雑化・高度化するなかで、その時々々の市民のニーズを的確にとらえたサービスを展開していく必要があります。

そのため、引き続きマイナンバーカードの利用等をはじめとする行政手続きのデジタル化を推進し、行政サービスに対する市民ニーズの高まりに的確に対応していくことで、より一層利便性の向上に向けた取組を進めます。

(6) ICTの活用推進

【概要】

ICT は加速度的なスピードで進歩しており、業務の効率化や働き方改革の推進に向けて、戦略的に取組を進める必要があります。中長期的な視点から効率的な調達の実現に向けた取組を進めます。

【主な取組と成果】

- 令和2年度 RPA（定型的なパソコン作業を自動化する技術）の検証を実施しました。
美術館及び駅前市民窓口センターにキャッシュレス決済を導入しました。また、AI 会議録作成支援システム、市ホームページに AI チャットボットを導入しました。
- 令和3年度 AI-OCR（手書きの帳票等を読み取り、文字をデータ形式にする技術）を税務部門で試験利用しました。
- 令和4年度 RPA の活用に向けた検討では、4 課で検証を行い、392 時間の削減効果を得ることができました。
AI-OCR では口座登録業務等など 19 課で利用し、業務の効率化につながりました。
- 令和5年度 RPA では、平塚市道（生活道路）における AI 路面調査結果の集計に活用し、推計で 2,800 時間の作業を短縮することができました。

【取組結果】

区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	計
取組事業数	3 事業	7 事業	6 事業	4 事業	9 事業
(追加事業数)	—	(4 事業)	(1 事業)	(1 事業)	(6 事業)
(終了事業数)	—	(2 事業)	(3 事業)	(1 事業)	(6 事業)
財政健全化効果額	0 千円	118,138 千円	0 千円	0 千円	118,138 千円

【課題と今後の方向性】

デジタル化が加速していく中で、RPA（定型的なパソコン作業を自動化する技術）や AI（人工知能）など ICT をはじめとした新たなテクノロジーを積極的に活用し、業務の効率化や働き方改革の推進に向けた取組を進める必要があります。

そのため、デジタルツールの活用を推進していくとともに、デジタル化の取組を主体的に実行できる人材を育成します。

第7次行財政改革の第2期では、令和2（2020）年度から令和5（2023）年度までの4年間で37事業に取り組み、約47億円の財政健全化効果額を計上するなど、一定の成果を上げてきました。

しかしながら、少子高齢化や人口減少の更なる進行等により、歳入の根幹である市税の大幅な増収は見込めないことが想定される場所であり、歳出についても、伸び続ける社会保障関係費や老朽化が進む公共施設の維持補修費などの増加に加え、多様化する市民ニーズへの対応も必要となると想定されることから、より一層の厳しい財政状況が継続するものと見込まれます。特に公共施設については、今後、一斉に更新・改修の時期を迎えることから、多額の費用が一時期に集中して必要となることが想定されています。

また、本市の行財政運営を担う職員数についても、生産年齢人口の減少により、なり手不足が懸念される場所でもあります。

令和6（2024）年度から新たに始まる第8次行財政改革では、行政サービスの向上やその効率的な実施に引き続き取り組んでいくとともに、人口減少の進行等により、今後、顕在化することが想定される上記の諸課題等の解決に現時点から積極的に取り組んでいくために、「効率的・効果的な行政サービスの推進」と「将来にわたり持続可能な行財政運営の確立」の2点を目標に設定し、更なる行財政改革を推進します。

参考	取組事業一覧表
----	---------

(1) 民間活力の活用

事業コード	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	主な取組と成果	財政健全化 効果額※
0701-01	民間活力活用事業（H28～R5） 【企画政策課、関係課】	「民間活力の活用に係る具体的業務の取組方針について」に基づき、学校給食単独調理場業務や保育園給食調理場業務等を委託しました。また、「民間活力の活用に係る取組方針（2024～2029）」を策定し、新たな3業務を含む12の業務で民間活力を活用する方針を決定しました。	39,843千円
0701-02	公立幼稚園・保育園再編等事業（H28～R5） 【保育課、教育総務課】	令和2年4月から、さくら幼稚園と金目幼稚園を廃園しました。また、「平塚市幼保一元化に関する公立園の見直しについて」を改訂し、公立保育所は当面4園、公立認定こども園は2園の6園体制とする方向性を示しました。	51,640千円
0701-03	ごみ収集業務等民間活力導入事業（H30～R5） 【収集業務課】	ペットボトル・プラクル収集業務や可燃ごみ収集業務の一部の業務を民間委託しました。	33,703千円
0701-04	高麗山公園民間活力導入事業（H30～R2） 【みどり公園・水辺課】	令和2年度に公園施設修繕の優先度に関する調査を実施した結果、施設の老朽化が全体的に進んでいることが判明したことから、高麗山公園の整備内容や事業手法等を改めて検討することとし、事業を休止しました。	—
0701-05	図書館業務民間活力導入事業（H30～R3） 【中央図書館】	令和2年度に中央図書館の窓口業務を委託しました。令和4年度に地区図書館に指定管理者制度を導入しました。また、移動図書館業務は廃止する方針としました。	46,149千円
0701-06	見附台周辺地区整備（平塚文化芸術ホール等）事業（H30～R3） 【都市整備課、関係課】	令和4年3月に民間提案活用型PPP事業手法による見附台周辺地区の整備が完了し、供用を開始しました。	950,683千円
0701-07	龍城ヶ丘ゾーン公園整備事業（H30～R5） 【みどり公園・水辺課】	公園の設計について、市民意見を踏まえ、事業者との協議を進めました。	—
0701-08	学校給食センター整備等事業（R3～R5） 【学校給食課】	令和3年度に（仮称）平塚市学校給食センター整備・運営事業の事業者を決定し、事業契約を締結しました。令和4年度から新たな学校給食センターの整備を進めました。	—
0701-09	水産物地方卸売市場の民営化事業（R5） 【農水産課】	民間事業者及び関係団体と民設民営に向けた今後の進め方や諸課題等について協議しました。	—

(2) 施設の総合的管理

事業コード	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	主な取組と成果	財政健全化 効果額※
0702-01	未利用地等資産活用事業（H28～R5） 【資産経営課、関係課】	未利用地等44件を一般競争入札等により売却し、2件を貸付けしました。	1,181,189千円
0702-03	公共施設総合的管理事業（H29～R5） 【資産経営課、関係課】	令和3年5月に「平塚市公共施設等総合管理計画」を改定し、「平塚市公共施設等個別施設計画」及び「平塚市学校施設の個別施設計画」を策定しました。令和4年2月に「平塚市公共施設再編計画」を改定しました。また、旧さくら幼稚園の園舎や旧豊原分庁舎等を廃止し、延床面積の縮減を図りました。	208,793千円

(3) 行政の効率化

事業コード	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	主な取組と成果	財政健全化 効果額※
0703-02	職員提案・業務改善推進事業（H28～R5） 【行政総務課】	他課の事務・事業の見直しの提案や、自課の業務改善により、市民サービスの向上、経費節減、執務環境の向上、事務処理の効率化などを図りました。 令和2年度以降の4年間で1184件の業務改善報告と149件の職員提案（事務提案）がありました。	—
0703-03	組織の見直し事業（H28～R5） 【行政総務課】	多様化する行政需要や社会情勢の変化、喫緊の課題に対応するため、組織体制を改編しました。	—
0703-04	職員給与費適正化事業（H28～R5） 【職員課】	特別職の給与減額や人事院勧告に基づく給料改定等を実施し、職員給与費の適正化を図りました。	13,183千円
0703-05	定員適正化事業（H28～R5） 【職員課】	庁内公募職員や育児休業代替任期付職員を配置するなど、各職場の要望に応じて職員を適正に配置しました。	—
0703-6	BPR（業務の見直し）推進事業（R4～R5） 【企画政策課、デジタル推進課、職員課、関係課】	令和4年度にご遺族サポートコーナーを設置し、死亡に伴う手続について、ご遺族の負担軽減を図りました。また、令和4年度と令和5年度に、デジタル推進員を対象にBPRの実践に向けた研修を実施するとともに、部課長を対象に管理者向けBPRセミナーを開催しました。	—

(4) 収入確保策の推進

事業コード	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	主な取組と成果	財政健全化 効果額※
0704-01	債権徴収の推進事業（H28～R5） 【企画政策課、納税課、関係課】	スマートフォン決済アプリやペイジー収納サービスの導入、地方税統一QRコード（eL-QR）の利用により、収納方法を拡充しました。また、預貯金照会業務のデジタル化やWeb上で口座振替の申込手続きができるサービスを開始するなど、効率的・効果的な債権徴収を推進しました。	1,405,658千円
0704-03	有料広告推進事業（H28～R5） 【資産経営課、関係課】	令和2年度以降の4年間で、市ホームページ等により計130媒体で広告を募集し、「広報ひらつか」など、計103媒体で広告を掲載しました。	143,280千円
0704-04	ネーミングライツ導入等事業（H28～R5） 【資産経営課、関係課】	令和2年度からの4年間で、ネーミングライツを新たに5件導入し、令和6年3月末時点で導入施設は16施設となりました。	176,110千円
0704-07	寄附金活用事業（H30～R5） 【財政課、企画政策課、関係課】	インクルーシブ遊具整備、七夕まつり、花火大会でクラウドファンディングを実施しました。また、ふるさと寄附金（納税）における新たな返礼品を4年間で283品追加しました。	310,597千円
0704-08	受益者負担の適正化推進事業（R2～R5） 【財政課、関係課】	新たに住居表示台帳の交付・閲覧に係る手数料を設定しました。また、公共下水道使用料・農業集落排水使用料や一般廃棄物の処理手数料等に係る一部減免規定を廃止しました。	20,031千円

(5) 身近で利用しやすい行政サービスの推進

事業コード	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	主な取組と成果	財政健全化 効果額※
0705-05	職員研修事業（H28～R5） 【職員課】	平塚市職員育成基本方針に基づく職員研修方針により、各年度において働き方改革の推進やコンプライアンス意識の向上など、重点的に取り扱う内容を定めて研修を実施しました。	—
0705-08	窓口用タブレット端末活用事業（R1～R2） 【デジタル推進課、関係課】	テレビ通訳システムを導入し、8課で運用を開始しました。また、窓口用タブレット端末の利用状況を踏まえ、より利用が見込める部署に端末配備場所を変更しました。	—
0705-09	行政手続オンライン化推進事業（R3） 【デジタル推進課、企画政策課、行政総務課、関係課】	270種類の申請書等の押印を廃止しました。また、「書面規制、対面規制の見直し方針」を決定し、行政手続のオンライン化を推進しました。	—
0705-10	窓口サービス改善事業（R3） 【デジタル推進課、関係課】	申請書支援システムの導入に向け、先進自治体の事例調査や事業者からの情報収集を行いました。	—
0705-11	マイナンバーカード普及促進事業（R3～R5） 【マイナンバー推進課、デジタル推進課、関係課】	マイナンバーカードの取得促進に向けて、出張申請支援や企業に対する取得支援を実施しました。令和3年度にはカードの電子証明書の更新時に、カード内の情報を読み取り申請書を自動作成するシステムを導入しました。	—
0705-12	電子契約検証事業（R4～R5） 【契約検査課、デジタル推進課、関係課】	電子契約サービスの実証実験を行い、導入を決定しました。	—
0705-13	窓口サービス改革事業（R4～R5） 【デジタル推進課、企画政策課、市民課、関係課】	令和4年度からの2年間で、申請・届出書や市民に向けた各種アンケートなど478種類の手続きをオンライン化し、キャッシュレスに対応した窓口等を9か所拡充しました。令和4年度には、死亡に伴う手続を支援するご遺族サポートコーナーの設置、「引越し」や「結婚」等の6つのライフイベントに該当する手続を案内するシステム及びインターネット上で申請書や届出書の作成をサポートするシステムの導入により、市民サービスの向上を図りました。	—

(6) ICTの活用推進

事業コード	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	主な取組と成果	財政健全化 効果額※
0706-01	庁内事務用タブレット端末活用事業（R1～R5） 【デジタル推進課、関係課】	タブレット端末の携帯性等を活かし、ペーパーレス会議や在宅型テレワークなど、活用・促進を図りました。	133千円
0706-02	効率的な情報システム調達事業（R2～R4） 【デジタル推進課、関係課】	令和4年度に情報システム調達ガイドラインを策定し、情報システムの新規調達や更改の際は、システム部門など関係課との協議を行い、全体最適の視点を踏まえて取り組むこととしました。	—
0706-03	ICT活用推進事業（R2～R5） 【デジタル推進課、企画政策課、関係課】	令和2年度に、美術館及び駅前市民窓口センターにキャッシュレス決済を導入しました。また、定型的なパソコン作業を自動化するRPA、手書きや画像データの文字をデータ化するAI-OCR、AIにより会議録の作成を支援するシステム、ホームページ上で市民の問合せに時間帯を問わず対応できるAIチャットボットを導入し、利便性の向上や事務の効率化につながりました。	—
0706-04	財務会計システム電子決裁導入事業（R3～R4） 【財政課、関係課】	令和4年度から財務会計システムの電子決裁の本格稼働を開始し、外部施設から本庁への決裁資料の運搬が不要となったことやテレワーク中の決裁が可能となったことにより、事務の効率化が図られました。	—
0706-05	行政サービスのキャッシュレス決済拡充事業（R3） 【デジタル推進課、関係課】	公共施設予約システム及び市民課窓口でオンライン決済を開始しました。	—
0706-06	コミュニケーションシステム導入事業（R3～R4） 【デジタル推進課】	令和4年度に新たなコミュニケーションシステムの利用を開始しました。チャット機能や伝言機能などの活用により、迅速で確実な情報伝達が可能となり、業務の効率化につながりました。	—
0706-07	地理情報システム（GIS）統合事業（R3） 【デジタル推進課、関係課】	4つのシステムを統合した地理情報システム（GIS）の稼働を開始し、構築・運用コストの低減を図りました。	118,005千円
0706-08	自治体情報システムの標準化・共通化事業（R4～R5） 【デジタル推進課、関係課】	令和5年度に、平塚市システム標準化基本方針を策定しました。一部の業務では、現在の運用と国が提示するシステムの標準仕様書との差を洗い出す作業を進めました。	—
0706-09	デジタル人材育成事業（R5） 【デジタル推進課、企画政策課、職員課】	デジタル推進員を対象にBPR（業務の見直し）の実践研修を4回行い、新採用職員には業務を見直す際に活用できるデジタルツールの操作研修を実施しました。また、管理者向けのBPRセミナーを開催しました。	—

※財政健全化効果額は、「第7次行財政改革【第2期】平塚市行財政改革計画（2020-2023）」の期間である令和2年度から令和5年度までの金額となっています。

参考	達成すべき事項の達成状況		
-----------	---------------------	--	--

(1) 民間活力の活用

事業コード	0701-01	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	民間活力活用事業（H28～R5） 【企画政策課、関係課】
目標年度	令和5年度	達成すべき事項	民間活力活用の取組方針において、3つ以上の業務で民間活力導入の方向性を決定します。
達成状況	達成	令和6年度以降の民間活力導入の方向性について、新たな3業務を含む12業務での民間活力の導入を目指す新たな取組方針を令和5年10月に策定しました。	

事業コード	0701-02	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	公立幼稚園・保育園再編等事業（H28～R5） 【保育課、教育総務課】
目標年度	令和2年度	達成すべき事項	公立園再編等の検討を進め、個々の施設の具体的な方向性を決定します。
達成状況	達成	令和2年度に個々の施設の具体的な方向性の決定を行った後、その後の急速な少子化の進行等も踏まえ、平成29年2月に策定した「公立園の見直し」を令和5年8月に改訂しました。	
目標年度	令和5年度	達成すべき事項	公立園再編等の検討で取りまとめた検討結果と個々の施設の具体的な方向性に基づき、順次施設の再編等を進めます。
達成状況	達成	土沢地区に公立で整備予定の認定こども園の設計に着手した他、民営化を予定する園について保護者や地域住民等への説明を行い、再編に向けた取組を進めました。	

事業コード	0701-03	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	ごみ収集業務等民間活力導入事業（H28～R5） 【収集業務課】
目標年度	令和3年度	達成すべき事項	令和3年度からペットボトル・プラクル収集業務の一部において、民間活力を導入します。
達成状況	達成	令和3年4月から一部のエリアで委託を開始し、令和4年度以降も委託エリアを拡大しました。	
目標年度	令和5年度	達成すべき事項	検討状況に応じて令和3年度から令和5年度までの間に、可燃ごみ収集業務の一部において、民間活力を導入します。
達成状況	達成	令和4年4月から一部のエリアで委託を開始し、令和5年度も委託エリアを拡大しました。	

事業コード	0701-04	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	高麗山公園民間活力導入事業（H30～R2） 【みどり公園・水辺課】
目標年度	令和4年度	達成すべき事項	令和5年度から指定管理者制度による管理運営を開始します。
達成状況	未達成	令和2年度に公園施設修繕の優先度に関する調査を実施した結果、施設の老朽化が全体的に進んでいることが判明したことから、高麗山公園の整備内容や事業手法等を改めて検討することとし、事業を休止しました。	

事業コード	0701-05	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	図書館業務民間活力導入事業（H30～R3） 【中央図書館】
目標年度	令和2年度	達成すべき事項	移動図書館業務の在り方を検討し、今後の事業の方針を決定します。
達成状況	達成	令和3年3月に「これからの平塚市図書館運営のあり方」を策定し、地域の読書環境を整備し、移動図書館サービスを廃止する方針を決定しました。	
目標年度	令和3年度	達成すべき事項	令和4年度から地区図書館業務において、指定管理者制度による管理運営を開始します。
達成状況	達成	令和3年度に地区図書館3館の指定管理者を決定し、令和4年4月から指定管理者制度による管理運営を開始しました。	

事業コード	0701-06	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	見附台周辺地区整備（平塚文化芸術ホール等）事業（H30～R3） 【都市整備課、関係課】
目標年度	令和3年度	達成すべき事項	見附台周辺地区整備（平塚文化芸術ホール等）を完了し、供用を開始します。
達成状況	達成	平塚文化芸術ホール及び見附台公園の整備が完了し、令和4年3月に供用を開始しました。	

事業コード	0701-07	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	龍城ヶ丘ゾーン公園整備事業（H30～R5） 【みどり公園・水辺課】
目標年度	令和5年度	達成するべき事項	選定された事業者とともに公園の設計を完了します。
達成状況	未達成	物価高騰の影響等を考慮し、事業費の積算など契約に向けた調整等に期間を要するため、工事に着手するための事業者との実施協定締結期限を令和6年6月まで延期したことから、令和5年度中に設計を完了できませんでした。	
目標年度	令和7年度	達成するべき事項	龍城ヶ丘ゾーンの公園整備を完了し、供用を開始します。
達成状況	－		

事業コード	0701-08	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	学校給食センター整備等事業（R3～R6） 【学校給食課】
目標年度	令和3年度	達成するべき事項	実施方針、要求水準書を公表し、事業者の選定、契約を締結します。
達成状況	達成	令和3年度に（仮称）平塚市学校給食センター整備・運営事業の落札事業者を決定し、事業契約を締結しました。	
目標年度	令和6年度	達成するべき事項	学校給食センターの整備を完了し、令和6年9月から中学校完全給食を開始します。
達成状況	－		

事業コード	0701-09	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	水産物地方卸売市場の民営化事業（R5～R8） 【農水産課】
目標年度	令和9年度	達成するべき事項	令和9年度中に既存施設の解体及び新たな市場の整備を完了し、令和10年4月から民設民営による市場を開設します。
達成状況	－		

(2) 施設の総合的管理

事業 コード	0702-01	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	未利用地等資産活用事業（H28～R5） 【資産経営課、関係課】
目標年度	令和2～5 年度	達成する べき事項	未利用地等の有効活用に関する検討の結果を受け、売却・貸付・活用を進めます。
達成状況	達成	市有の土地・建物に係る利活用要望等の庁内調査を実施し、各課からの要望について利活用の検討を進めるとともに、行政目的での利活用の予定や保有の必要性がない市有地については、4年間で44件を売却し、1件を貸付けしました。	
目標年度	令和2～5 年度	達成する べき事項	未利用地等の課題や支障を改めて整理することにより、貸付等の活用策を検討し、令和5（2023）年度以降に1件以上の利活用を実施します。
達成状況	達成	令和5年度に、立地や境界等の課題があり売却に適さない未利用地4件について、一時貸付による土地利用の募集を開始し、うち1件を新たに貸付けしました。	

事業 コード	0702-03	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	公共施設総合的管理事業（H29～R5） 【資産経営課、関係課】
目標年度	令和2年度	達成する べき事項	個別施設ごとの具体の対応方針を定めた個別施設計画を策定します。
達成状況	達成	令和3年5月に「平塚市公共施設等個別施設計画」及び「平塚市学校施設の個別施設計画」を策定しました。	
目標年度	令和2年度	達成する べき事項	総合管理計画について、現実性や実効性を確保するため、策定からの取組状況や成果等を基に計画を改訂します。
達成状況	達成	平成27年11月に策定した「平塚市公共施設等総合管理計画」を令和3年5月に改定しました。	
目標年度	令和3年度	達成する べき事項	再編計画について、現実性や実効性を確保するため、策定からの取組状況や成果等を基に計画を改訂します。
達成状況	達成	平成29年3月に策定した「平塚市公共施設再編計画」を令和4年2月に改定しました。	

（３）行政の効率化

事業コード	0703-02	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	職員提案・業務改善推進事業（H28～R5） 【行政総務課】
目標年度	令和2～5年度	達成するべき事項	業務の見直し、改善により、行政の効率化や市民サービスの向上を図ります。
達成状況	達成	他課の事務・事業の見直しの提案や、自課の業務改善により、市民サービスの向上、経費節減、執務環境の向上、事務処理の効率化などを図りました。	
目標年度	令和2～5年度	達成するべき事項	改善内容の共有化を図るとともに、全庁で業務改善や新たなことへ挑戦する雰囲気を醸成し、250件以上の業務改善報告を実施します。
達成状況	達成	改善事例の発表会や表彰、動画の閲覧等により、改善内容の共有化や改善意識の醸成を図りました。また、令和2年度以降、毎年度250件以上の業務改善報告がありました。	

事業コード	0703-03	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	組織の見直し事業（H28～R5） 【行政総務課】
目標年度	令和2～5年度	達成するべき事項	多様化する行政需要に対応し、効率的に事務を執行でき、かつ市民の利便性に配慮した組織へ改編します。
達成状況	達成	喫緊の課題に対応し、また、効果的・効率的な組織体制とするため、課や担当の新設、統合等を行いました。	

事業コード	0703-04	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	職員給与費適正化事業（H28～R5） 【職員課】
目標年度	令和2～5年度	達成するべき事項	職員給与費の適正化を図ります。
達成状況	達成	特別職の給与減額や、人事院勧告に基づく給料表及び勤勉手当の改定を実施しました。	

事業コード	0703-05	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	定員適正化事業（H28～R5） 【職員課】
目標年度	令和2～5年度	達成するべき事項	各職場の要望等に応じて職員を適正に配置します。
達成状況	達成	各職場からの要望をヒアリングで把握するとともに、任期付職員制度や庁内公募、昇格試験等の各種人事制度を活用し、適正に職員を配置しました。	

事業コード	0703-13	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	BPR（業務の見直し）推進事業（R4～R5） 【企画政策課、デジタル推進課、職員課、関係課】
目標年度	令和4～5年度	達成するべき事項	複数の部署が関わる専門的業務などについて業務プロセスを見直し、デジタル技術の活用などにより情報共有を迅速化し、効率的・効果的な業務の実施や市民サービスの向上につなげます。
達成状況	達成	ご遺族サポートコーナーの設置や、要保護児童等に係る各機関とのやり取りのシステム化など、市民サービスの向上や効率化に向けた取組を進めました。	
目標年度	令和5年度	達成するべき事項	研修を受講した職員のうち、BPR（事業の見直し）の必要性を理解した職員の割合を95%以上とします。
達成状況	一部未達成	研修アンケートでBPRが必要と回答した割合は、デジタル推進員向け研修で87%、管理職向けセミナーで100%となり、目標を一部達成できませんでした。	
目標年度	令和5年度	達成するべき事項	令和5年度は、令和4年度のBPR（業務の見直し）の実施件数を上回るものとします。
達成状況	達成	各課が業務改善の一環として実施したBPRでは、令和5年度は26件実施し、令和4年度の実施件数を1件上回りました。	

(4) 収入確保策の推進

事業コード	0704-01	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	債権徴収の推進事業（H28～R5） 【企画政策課、納税課、関係課】
目標年度	令和2年度	達成するべき事項	平塚市債権管理指針を改訂し、令和3（2021）年度以降は新たな指針に基づき市内統一的に運用します。
達成状況	達成	令和3年3月に、民法と民事執行法の改正内容等を踏まえ「平塚市債権管理指針」を改訂し、令和3年度以降は新たな指針に基づき債権管理を進めました。	
目標年度	令和2～5年度	達成するべき事項	市民サービスの向上と費用対効果を検証した上で新たな収納方法を導入します。
達成状況	達成	スマートフォン決済アプリやペイジー収納サービスの導入、地方税統一QRコード（eL-QR）の利用により、収納方法を拡充しました。	
目標年度	令和2～5年度	達成するべき事項	徴収強化に努め、各債権で設定した目標収納率を達成します。（現年、滞納繰越分合計） （市税 前年度比+0.05ポイント、国民健康保険税 前年度比+0.2ポイント、後期高齢者医療保険料 前年度比+0.01ポイント、保育所保育費負担金 前年度比+0.1ポイント、介護保険料 前年度比+0.05ポイント、生活保護費返還金 前年度比+0.05ポイント、住宅使用料等 前年度比+0.05ポイント）
達成状況	一部未達成	各年度において、各債権で設定した目標収納率を概ね達成しましたが、後期高齢者医療保険料（令和5年度）、保育所保育費負担金（令和2年度）、生活保護費返還金（令和2、4、5年度）、住宅使用料等（令和5年度）で目標収納率を達成できませんでした。	

事業コード	0704-03	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	有料広告推進事業（H28～R5） 【資産経営課、関係課】
目標年度	令和5年度	達成するべき事項	令和5（2023）年度には32媒体で広告募集を実施します。（平成30（2018）年度実績：29媒体で募集）
達成状況	達成	令和5年度は、湘南平塚観光ガイドブックや図書館ウェブサイトなどの新規広告媒体を含む39媒体で広告を募集しました。	

事業コード	0704-04	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	ネーミングライツ導入等事業（H28～R5） 【資産経営課、関係課】
目標年度	令和5年度	達成するべき事項	令和元年度末時点の導入施設（参考：平成30年度実績10施設1路線）のネーミングライツを継続するとともに、対象施設や制度の見直し等を検討し、令和5年度までに新たに1件以上の施設で導入します。
達成状況	達成	令和5年度までに、令和元年度末時点での導入施設（11件）のネーミングライツを継続するとともに、新たに5件の施設でネーミングライツを導入しました。	
目標年度	令和2～5年度	達成するべき事項	パートナー企業と連携し、ネーミングライツ導入施設や企業のPRにつながる活動を検討・実施します。
達成状況	達成	新規契約や更新契約したパートナー企業との合同記者会見の実施、ネーミングライツ展の開催、広報ひらつかや市ホームページへの掲載により、周知を図りました。	

事業コード	0704-07	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	寄附金活用事業（H30～R5） 【財政課、企画政策課、関係課】
目標年度	令和2～5年度	達成するべき事項	クラウドファンディングを令和5年度までに4件以上活用します。
達成状況	達成	インクルーシブ遊具整備（R4）、七夕まつり（R4、R5）、花火大会（R4、R5）の資金を確保するため、5件のクラウドファンディングを実施しました。	
目標年度	令和2～5年度	達成するべき事項	新たな返礼品を5件以上追加します。
達成状況	達成	各年度において目標を上回る件数の返礼品を追加しました（R2：43件、R3：79件、R4：69件、R5：92件）。	

事業コード	0704-08	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	受益者負担の適正化推進事業（R2～R5） 【財政課、関係課】
目標年度	令和2～5年度	達成するべき事項	見直しにより適切な使用料や手数料を設定します。
達成状況	達成	新たに住居表示台帳の交付・閲覧に係る手数料を設定しました。また、平成26年3月に策定した「使用料、手数料の算定基準」について、公費の負担割合と利用者の負担割合を含めた算定基準の見直しを行いました。	
目標年度	令和2～5年度	達成するべき事項	見直しにより適切な減免規定を設定します。
達成状況	達成	公共下水道使用料・農業集落排水使用料や一般廃棄物の処理手数料等に係る一部減免規定を廃止しました。また、更なる減免規定の見直しに向け、現況調査や実績額及び規定の適用の考え方等を分析するなど取組を進めました。	

（５）身近で利用しやすい行政サービスの推進

事業コード	0705-05	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	職員研修事業（H28～R5） 【職員課】
目標年度	令和2～5年度	達成するべき事項	研修が能力向上につながると評価した受講者の割合を95%以上とします。
達成状況	一部未達成	職員の研修に対するアンケート調査では、令和2年度と令和3年度は目標を上回りましたが、令和4年度と令和5年度は目標を達成できませんでした（R2：95.4%、R3：96.4%、R4：94.7%、R5：93.0%）。	

事業コード	0705-08	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	窓口用タブレット端末活用事業（R1～R2） 【デジタル推進課、関係課】
目標年度	令和2年度	達成するべき事項	窓口用タブレット端末による分かりやすく、効率化した窓口対応を実施します。
達成状況	達成	令和2年6月からテレビ通訳システムを導入し、窓口対応におけるタブレット端末の活用を図りました。	

事業コード	0705-09	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	行政手続オンライン化推進事業（R3～R5） 【デジタル推進課、企画政策課、行政総務課、関係課】
目標年度	令和3年度	達成するべき事項	平塚市押印等の見直し基本方針に基づき押印を廃止するため、条例及び規則を改正します。
達成状況	達成	令和3年度に、押印の見直しにより「令和3年度中に押印を廃止予定」とした申請書等275種類のうち、外部の機関の見直し状況を踏まえて手続きを進めることとした5種類を除く270種類の手続きで例規改正等を行い、押印を廃止しました。また、残りの5種類についても、令和5年度に全て廃止し、見直しを完了しました。	
目標年度	令和3年度	達成するべき事項	書面規制、対面規制の見直し方針を決定し、見直しを進め、オンライン化を推進します。
達成状況	達成	市民の利便性の向上と行政サービスの効率化を図るため、令和3年6月に「書面規制、対面規制の見直し方針」を決定するとともに、方針を各課に周知し、行政手続のオンライン化を推進しました。	
目標年度	令和3～5年度	達成するべき事項	各年度、10種類以上の申請・届出などをオンライン化します。※窓口サービス改革事業と重複
達成状況	達成	各年度において目標を上回る種類の手続きをオンライン化しました（R3：224種類、R4：229種類、R5：249種類）。	

事業コード	0705-10	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	窓口サービス改善事業（R3） 【デジタル推進課、関係課】
目標年度	令和5年度	達成するべき事項	申請書支援システムの導入により、市民等の申請書等の作成にかかる負担を削減するとともに、窓口の滞在時間を短縮します。※窓口サービス改革事業と重複
達成状況	達成	インターネット上で申請書や届出書の作成をサポートするシステムを導入し、令和5年3月から住民異動届や児童手当認定請求書など14種類の申請書等で作成サポートを開始しました。	

事業コード	0705-11	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	マイナンバーカード普及促進事業（R3～R5） 【マイナンバー推進課、デジタル推進課、関係課】
目標年度	令和3～5年度	達成するべき事項	各年度、出張申請などマイナンバーカードの取得促進策を12回以上実施します。
達成状況	達成	各年度において目標を上回る回数の出張申請支援・取得支援を実施しました（R3：17回、R4：42回、R5：29回）。	
目標年度	令和5年度	達成するべき事項	市民サービスの向上を図るため、マイナンバーカード（電子証明書やマイナポータルなど）を活用した仕組みを導入します。
達成状況	達成	令和3年度にカード内の情報から申請書を自動作成するシステムを導入し、令和5年度までに9課14窓口で活用を開始しました。	

事業コード	0705-12	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	電子契約検証事業（R4～R5） 【契約検査課、デジタル推進課、関係課】
目標年度	令和5年度	達成するべき事項	令和5年度に、電子契約の導入についての方向性を決定します。
達成状況	達成	令和5年度に電子契約サービスの実証実験を踏まえ、事業者や職員の負担軽減が見込まれることから、導入を決定しました。	

事業コード	0705-13	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	窓口サービス改革事業（R4～R5） 【デジタル推進課、企画政策課、市民課、関係課】
目標年度	令和4～5年度	達成するべき事項	各年度10種類以上の申請・届出などをオンライン化します。※行政手続オンライン化推進事業と重複
達成状況	達成	各年度において目標を上回る種類の手続きをオンライン化しました（R3：224種類、R4：229種類、R5：249種類）。	
目標年度	令和4年度	達成するべき事項	ご遺族サポートコーナーを設置し、利用者の満足度を高めます。
達成状況	達成	令和4年9月にご遺族サポートコーナーを設置し、死亡に伴う手続における個々の状況に応じた案内や申請書作成の補助などにより、ご遺族の負担軽減を図りました。アンケートの結果、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は98%でした。	
目標年度	令和5年度	達成するべき事項	令和5年度までにキャッシュレスに対応した窓口等を4か所以上拡充します。※行政サービスのキャッシュレス決済拡充事業と重複
達成状況	達成	令和3年度から令和5年度までに10か所で電子マネーやクレジットカード、スマートフォン決済アプリ等によるキャッシュレス決済を拡充しました（R3：1か所、R4：5か所、R5：4か所）。	
目標年度	令和4年度	達成するべき事項	手続ナビゲーションの導入により、窓口における手続きを円滑にし、来庁者の負担を軽減します。
達成状況	達成	令和5年1月に「引っ越し」「結婚」「出産」「離婚」「ご家族がお亡くなりになった」及び「子育て」の6つのライフイベントに該当する手続をインターネット上で案内する手続ナビのサービスを開始しました。	
目標年度	令和5年度	達成するべき事項	申請書支援システムの導入により、市民等の申請書等の作成に係る負担を軽減します。※窓口サービス改善事業と重複
達成状況	達成	インターネット上で申請書や届出書の作成をサポートするシステムを導入し、令和5年3月から住民異動届や児童手当認定請求書など14種類の申請書等で作成サポートを開始しました。	

(6) ICTの活用推進

事業コード	0706-01	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	庁内事務用タブレット端末活用事業（R1～R5） 【デジタル推進課、関係課】
目標年度	令和3年度	達成するべき事項	各種会議等でペーパーレス会議を実施することで、資料準備等の事務の効率化を図ります。（ペーパーレス会議を40回実施し、紙使用量を1会議当たり90%削減します。）
達成状況	達成	令和3年度にペーパーレス会議を672回開催し、紙使用量を92.1%削減しました。	
目標年度	令和2～5年度	達成するべき事項	タブレット端末を有効活用し、事務を効率化します。
達成状況	達成	タブレット端末の携帯性を活かした在宅型テレワークの促進により、事務の効率化を図りました。	

事業コード	0706-02	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	効率的な情報システム調達事業（R2～R4） 【デジタル推進課、関係課】
目標年度	令和4年度	達成するべき事項	情報システム調達ガイドラインを策定し、令和5（2023）年度から運用を開始します。
達成状況	達成	令和4年11月に「平塚市情報システム調達ガイドライン」を策定し、運用を開始しました。	

事業コード	0706-03	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	ICT活用推進事業（R2～R5） 【デジタル推進課、企画政策課、関係課】
目標年度	令和3年度	達成するべき事項	令和3年度にRPAを試行導入します。
達成状況	達成	令和3年度に税務部門関係事務及びこども家庭課給付金事務の6業務でRPAを導入し、業務時間削減の効果検証や導入課へのサポートの課題などを整理しました。	
目標年度	令和5年度	達成するべき事項	令和5年度末に5業務以上でRPAを実施します。
達成状況	達成	令和4年度から令和5年度までに21業務でRPAを実施し、作業時間の短縮を図りました（R4：17業務・約392時間削減、R5：21業務・約3,599時間削減）。	
目標年度	令和3年度	達成するべき事項	令和4年度から使用料等の支払いにキャッシュレス決済を導入します。
達成状況	達成	令和3年2月に美術館で、令和3年3月に駅前市民窓口センターでキャッシュレス決済を導入しました。	

事業コード	0706-04	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	財務会計システム電子決裁導入事業（R3～R4） 【財政課、関係課】
目標年度	令和4年度	達成するべき事項	令和4年度中に財務会計システムに電子決裁を本格稼働します。
達成状況	達成	令和4年12月から財務会計システムの電子決裁の本格稼働を開始しました。	

事業コード	0706-05	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	行政サービスのキャッシュレス決済拡充事業（R3） 【デジタル推進課、関係課】
目標年度	令和3年度	達成するべき事項	令和4年度から、公共施設予約システムにおけるオンライン決済を導入します。
達成状況	達成	令和4年3月に公共施設予約システムにおけるオンライン決済サービスを開始しました。	
目標年度	令和5年度	達成するべき事項	令和5年度までにキャッシュレスに対応した窓口等を3か所以上拡充します。※窓口サービス改革事業と重複
達成状況	達成	令和3年度から令和5年度までに10か所で電子マネーやクレジットカード、スマートフォン決済アプリ等によるキャッシュレス決済を拡充しました（R3：1か所、R4：5か所、R5：4か所）。	

事業コード	0706-06	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	コミュニケーションシステム導入事業（R3～R4） 【デジタル推進課】
目標年度	令和4年度	達成するべき事項	令和4年度にコミュニケーションシステムを導入し、運用を開始します。
達成状況	達成	令和4年12月にコミュニケーションシステムの利用を開始しました。チャット機能や伝言機能などの活用により、迅速で確実な情報伝達が可能となり、業務の効率化に繋がりました。	

事業 コード	0706-07	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	地理情報システム（GIS）統合事業（R3） 【デジタル推進課、関係課】
目標年度	令和3年度	達成する べき事項	令和3年度中に地理情報システム（GIS）を統合し、構築・運用コストの低減及び効率的な運用、維持管理をします。
達成状況	達成	令和4年3月に4つのシステムを統合した地理情報システム（GIS）の稼働を開始し、構築・運用コストの低減を図りました。	

事業 コード	0706-08	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	自治体情報システムの標準化・共通化事業（R4～R7） 【デジタル推進課、関係課】
目標年度	令和7年度	達成する べき事項	対象の20業務において標準化・共通化システムを導入し、事務の効率化を図ります。
達成状況	—		

事業 コード	0706-09	事業名（計画・実施期間） 【取組推進課】	デジタル人材育成事業（R5～R8） 【デジタル推進課、企画政策課、職員課】
目標年度	令和5～8 年度	達成する べき事項	デジタル人材の育成に向け職員への研修・セミナーを年間5回以上開催し、デジタル技術を活用した取組や業務改善につなげます。
達成状況	達成	令和5年度は、デジタル推進員を対象にBPRの実践研修を4回、管理者向けBPRセミナーを1回開催し、目標の開催回数を達成しました。	