

## 徳島市行財政改革推進プランの取組状況について

【平成 30 年度～令和 2 年度】

### 1 概 要

「徳島市行財政改革推進プラン2018」（以下「推進プラン」という。）においては、健全な行財政基盤づくりに向けて、「3つの基本方針」及び「7つの戦略」に基づく「37の具体的な取組項目」を定めている。平成30年度から令和2年度においては、財政構造の改善に主眼を置いた行財政改革を推進し、自主財源の確保や事務事業の見直しを図るなど、効果的・効率的な行財政運営に取り組んだ。

その成果として、推進プランに基づく取組については一定、計画通りに実施できたほか、職員数では46人を削減するとともに、財政健全化フレームにおいては、累積財源確保計画額46億円を上回る59億円を確保した。

#### (1) 市民参加の推進

市政情報をより多くの市民へ分かりやすく伝えるため、新たに徳島市公式LINEアカウントの運用を開始したほか、ホームページ上での「市民の声」の公開や、「わかりやすい徳島市の財政」の作成等を行った。また、本市を市民の力でより良くしていくため、NPO等がまちの社会的課題を解決するために新たに取り組む事業を支援する「徳島市協働による新たなまちづくり事業」を実施するなど、協働でのまちの活性化に取り組んだ。

#### (2) 行政運営機能の強化

マイナンバーカードの申請受付・交付の体制強化等により、マイナンバーカードの普及及び利活用の促進を図ったほか、家庭ごみを所定の場所まで持ち出すことが困難な高齢者や障害のある人を対象とした「ふれあい収集」を開始するなど、市民本位のサービス提供に取り組んだ。

また、多様化する住民ニーズに適切に対応することができるよう、効率的な組織体制の整備を図り、市民サービス水準の維持向上に努めるとともに、ごみ収集業務の一部外部委託の開始や、企業及び大学との包括連携協定に基づく事業の推進等により、更なる民間活力の活用を図った。

### (3) 健全な行財政基盤の確立

電話で納税催告と口座振替利用の勧奨を行う「徳島市納税コールセンター」の開設や給与所得に係る特別徴収義務者の一斉指定の実施、差押物件のインターネット公売や合同公売会の実施等により、市税の徴収率の向上及び未収金の縮減に努めた。

また、特別会計・企業会計においては、自律的な観点から、収益確保や費用節減への取組を促進することにより、経営力の強化を推進し、基準外操出金を抑制した。

なお、新たな財源については、クラウドファンディングの実施や広告媒体の拡大、公共施設へのネーミングライツ制度の本格導入等により、更なる確保に努めた。

今後においては、推進プランの考え方や推進方策等については基本的に継承しつつ、人口減少問題の深刻化や新型コロナウイルス感染症拡大に伴う財政状況の更なる悪化など、本市を取り巻く様々な課題や厳しさを増す社会環境の変化等に迅速に対応できる行政運営機能の強化や、財政構造の改善に主眼を置いた行財政改革などにより、将来を見据えた健全な財政基盤の確立に向け、「新たな日常」構築の原動力となるよう、見直しを行う。

## 2 主な実績〈「3つの基本方針」「7つの戦略」「37の取組項目」別〉

### 基本方針1 市民参加の推進

#### 戦略1 市政の「見える化」

##### **取組項目1** 市政情報の積極的な発信

- ① 新ホール整備事業や待機児童対策、阿波おどり実証イベント等、市民の関心の高い事業を「広報とくしま」に掲載するなど、政策広報を推進した。
- ② 新たに徳島市公式LINEアカウントの運用を開始したほか、広報事業のあり方について見直しを行い、テレビ広報番組のリニューアルや新聞広報の廃止により経費を削減するとともに、記者会見動画の配信強化や民間事業者との連携による無償でのラジオ放送の開始など、ゼロ予算で新たな広報活動を行った。

- ③ 本市の財政状況を、できるだけ早く、また分かりやすく市民に伝えるため、令和元年度一般会計決算の速報値をもとに、「わかりやすい徳島市の財政」を作成した。

#### **取組項目 2 広聴機能の充実**

ホームページや市民ポストに寄せられた意見・提案と、これに対する市の回答を「市民の声」としてホームページに公開し、市民との情報共有を図った。

#### **取組項目 3 情報公開制度・個人情報保護制度の適正な運用**

- ① 反復継続的に公文書公開請求がなされた情報等について、積極的な提供に努めるよう庁内に周知し、行政情報を取得しやすい制度の構築を図った。
- ② ウェブサイトへの不正アクセス被害や、情報漏洩を防止するため、職員向けのセキュリティ研修等を実施したほか、情報セキュリティ委員会を開催し、情報セキュリティインシデント発生時の連絡体制や電磁的記録媒体の適正管理等について周知した。

### **戦略 2 市政における市民との共創**

#### **取組項目 5 NPO等との協働の活性化**

- ① 新たな地域自治協働システムの構築に向けて、4地区でモデル事業を実施するとともに、地域団体やNPO等に対してヒアリング等による実態調査を実施した。
- ② 本市を市民の力でより良くしていくため、NPO等がまちの社会的課題を解決するために新たに取り組む事業を支援する「徳島市協働による新たなまちづくり事業」を実施するなど、協働でのまちの活性化に取り組んだ。

#### **取組項目 7 住民主体の防災体制の整備**

- ① 地域ぐるみで津波からの円滑な避難ができるよう、4地区で現地調査やワークショップ等を行い、地区別津波避難計画の策定を支援した。
- ② 災害時に自ら避難することが困難な高齢者や障害者といった要支援者に対して、迅速かつ安全に避難支援が行えるよう、平常時から避難支援者や避難方法等を定める「個別計画」の策定を支援した。

## **取組項目 8** 自主防災体制の充実

市民防災指導員を研修会の講師や防災訓練の補助者等として活用したほか、小学校等で移動消防署を実施し、将来における防火・防災リーダーの育成を行った。

## **基本方針 2** 行政運営機能の強化

### **戦略 3** 仕事と働き方の改革

## **取組項目 9** 市民本位のサービスの提供

- ① マイナンバーカードの普及促進のため、本市独自のマイナンバーカード取得促進キャンペーン等を実施するとともに、申請受付・交付の体制を強化した。
- ② マイナンバーカードを徳島市立図書館の利用者カードとして利用できるサービスを開始したほか、マイナポイントの申込支援等を実施するなど、マイナンバーカードの利活用促進を図った。
- ③ 死亡届に伴って必要となる手続についてまとめた「おくやみガイドブック」を作成したほか、本庁舎1階総合案内にA I 翻訳機「ポケトーク」を設置するなど、市役所窓口において様々な市民サービスをスムーズに受けられる体制の整備を図った。
- ④ 家庭ごみを所定の場所まで持ち出すことが困難な高齢者や障害のある人を対象に、希望者には安否確認の「声かけ」を行いながら自宅まで家庭ごみの収集に行く「ふれあい収集」を開始した。

## **取組項目 10** ICTの利活用

- ① 「徳島市情報化基本計画」を策定し、本市における情報化の基本的な方向性を定めた。
- ② 国が掲げる「G I G Aスクール構想の実現」に向けて、市内の小・中学校において、校内の通信ネットワーク及び充電保管庫の整備を行うとともに、1人に1台、タブレット端末の整備を行った。

## **取組項目 11** 総合的・機動的な組織の整備

- ① 公共下水道事業に地方公営企業法を全部適用し、上下水道局に統合するとともに、市民サービス窓口の一元化や財政マネジメントの強化を図った。

- ② 子育て支援施策に迅速かつ効果的に取り組むため、保健福祉部内の子ども・子育て推進総室を再編するとともに、多様化する保健政策をより効果的に推進するため、保健福祉部内の関係課を再編し、「健康福祉部」と「子ども未来部」の設置に向けて条例改正等を行った。

#### **取組項目 12** 職員配置の適正化

防災分野において一般任期付職員を採用し、本市の行政需要に対し専門的知識・経験を生かした効果的・効率的な対応を行ったほか、当該分野における職員の専門性の向上や職員力の強化を図った。

#### **取組項目 14** 危機管理体制の充実

- ① 災害対策本部において、災害対策本部初動要員による本部設置訓練及び災害対策本部組織の各班を対象とした非常時優先業務マニュアルに基づく情報伝達訓練を全庁的に実施した。
- ② 災害時の避難所での生活における避難者の負担軽減及びプライバシーを確保するため、新たに企業2社とダンボール製品の調達に関する協定を締結した。

#### **取組項目 15** 外部委託の推進

- ① 国のガイドラインを参考に、外部委託する場合には、モニタリングや評価の実施により、外部委託の効果を検証することの必要性を記載した「アウトソーシング推進に関するガイドライン（改訂版）」を策定した。
- ② ごみ収集業務について、安定的な家庭ごみの収集体制の維持を図り、行政サービスの水準を維持するため、市内の一部エリアにおいて外部委託を開始した。
- ③ 学校給食調理業務の外部委託について、「徳島市学校給食調理業務民間委託検討委員会」からの提言を参考に、中学校3校の外部委託に関する実施方針を決定するとともに、令和3年4月からの実施に向けて業者を選定した。

#### **取組項目 16** 政策形成力・企画力の向上

新たに企業8社及び県外大学1校と地域活性化等に関する包括連携協定を締結し、大学の持つ専門性や、企業の持つ資源を有効に活用した事業を推進し、市政の課題解決や市民サービスの向上を図った。

#### **取組項目 17 人材育成と意識改革**

- ① 職員採用試験において、人物重視の試験内容に改め、優秀な人材の確保及び中長期的に安定した行政運営体制の確立を図った。
- ② 職員提案・chideas 運動について、より多くの職員から提案等がなされるよう、制度の見直しを行った。

#### **取組項目 18 女性職員の活躍推進**

- ① 定期人事異動において、女性職員を積極的に中間管理職以上の職に登用するとともに、女性職員が個性と能力を十分に発揮し、多様な知識や経験を身につけることができる職への配置に努めた。
- ② 「徳島市特定事業主行動計画」を見直し、職員の仕事と子育ての両立を支援した。
- ③ 市民病院院内保育所を開所し、職員が安心して働くことができる環境の整備を図るとともに、円滑な職場復帰を支援した。

#### **取組項目 19 ワークライフバランスの実現**

時間外勤務の縮減に向けて、職員の勤務時間に関する規則を改正し、時間外勤務の上限規制を施行した。

#### **取組項目 20 柔軟な働き方の推進**

フレックスタイム制の試行導入に先立ち、時差出勤制を試行導入した。

#### **取組項目 21 適正な事務処理の推進**

定期監査における指摘事項のうち、頻出事例や注意を要する事例をパターン別に整理して全庁的な情報共有を行い、不適正な事務処理の予防に努めた。

### **戦略 4 連携経営の推進**

#### **取組項目 22 広域連携の推進**

- ① 第2次徳島東部地域定住自立圏共生ビジョンに基づく連携事業を実施するとともに、次期共生ビジョンの策定に向けて、市町村間で協議等を行った。
- ② 徳島東部地域の15市町村の観光施設や飲食店等を周遊するモニターツアーを実施するなど、徳島東部地域DMOを中心とした観光地域づくりに取り組んだ。

## 基本方針3 健全な行財政基盤の確立

### 戦略5 財政基盤の強化

#### 取組項目24 効率的な予算編成の推進

- ① 「部局単位枠配分予算方式」を導入し、各部局内の調整機能を強化することにより、効率的・効果的な行政運営や自主性・自立性の確保が可能となる自立型組織への転換を図った。
- ② 事業のゼロベースからの見直しや優先順位付けによる取捨選択等によって生み出した財源等をもとに「ニューノーマル実装推進事業」（特別枠）を設定し、デジタル化・スマート化等の視点を有する実効性の高い事業に優先配分した。

#### 取組項目27 市税等徴収率の向上と適正な債権管理の推進

- ① 電話で納税催告と口座振替利用の勧奨を行う「徳島市納税コールセンター」を開設するとともに、個人住民税の特別徴収を徹底することを目的として、給与所得に係る特別徴収義務者の一斉指定を実施するなど、市税の徴収率の向上を図った。
- ② 差し押さえた自動車やその他動産及び不動産について、インターネット公売や県及び藍住町と合同の公売会を実施するなど、市税の未収金の縮減に努めた。
- ③ スマートフォンを利用してインターネットバンキングやクレジットカードで納付が行える「モバイルレジ」を導入し、納付手段の多様化を図った。

#### 取組項目28 事務事業の見直し

- ① 全庁的な体制として「事務事業の総点検に係る専門部会」を設置し、ゼロベースで全事務事業の点検を行った。
- ② 「サマーレビュー」を実施し、過去からの懸案事項を中心とした既存事業の今後の対応を検討した。

#### 取組項目29 税源涵養の推進（地域経済の活性化）

- ① 産業支援と交流促進の両方の機能を備えた新たな施設として「徳島市産業支援交流センター」を開館した。
- ② 地域産業の振興とイノベーションの創出を図ることを目的として、企業と連携協定を締結した。

- ③ 徳島市公衆無線LANサービスの利用可能エリア拡充により、観光客の利便性向上を図った。
- ④ 阿波おどりを中心とした観光振興や、本市の魅力発信などによる地域活性化や市民サービスの向上を図るため、企業と「阿波おどりを核とした地域活性化包括連携協定」を締結した。

### **取組項目 31 特別会計・企業会計の経営の適正化**

- ① 特別会計・企業会計の経営戦略の策定を推進し、各会計において自律的観点から、収益確保や費用節減を促進することにより、経営力の強化を図り、基準外操出金を抑制した。
- ② 国民健康保険被保険者のうち対象者に服薬情報を記載した通知を送付し、かかりつけ医やかかりつけ薬局への相談を促すことで、適正な服薬と健康の保持増進を図るとともに、「健診インセンティブ事業」を実施し、市民に健康増進への意識付けを行ったほか、きめ細やかな滞納整理により収納率向上に努めた。
- ③ 眉山ロープウェイ事業の指定管理者と連携し、令和5年度までの修繕計画を策定するとともに、不良債務の減少に努めた。
- ④ 下水道事業特別会計において、地方公営企業法の全部適用に伴う移行手続等を全て完了し、公共下水道事業会計として主体的な収益確保を図った。
- ⑤ 経営戦略を含めた水道事業の中長期的な基本計画である「徳島市水道ビジョン2019」と、具体的な実施計画である「徳島市水道事業中期行動計画」を策定した。
- ⑥ 「徳島市交通局経営計画」を策定し、市長部局への運行路線の移行に係る作業を進めるとともに、徳島駅前市バス乗り場案内所の民間委託を行った。また、「スマホ定期券」の導入や「一般路線バスオールフリー券」の販売、アニメラッピングバスの運行等により、利用者の利便性の向上及び新規顧客の確保に取り組むとともに、経営安定化補助金の削減に努めた。



- ⑦ 「徳島市民病院経営強化プラン」に掲げた取組を着実に実施するとともに、先進医療及び高度医療機器を充実させるなど、専門的かつ特色のある医療の提供を推進することで、経営の安定化に努め、一般会計からの基準外繰出金を解消した。

## 戦略6 更なる財源確保

### 取組項目 32 多様な財源の確保

インターネットオークションにより特殊車両及び原動機付自転車を売却したほか、阿波おどりの振興や、NPO等との協働事業に対する補助に充てる資金を募るクラウドファンディングを実施し、更なる財源の確保を図った。

### 取組項目 33 広告事業等による財源の確保

家庭ごみ収集日程表等への広告掲載や本庁舎エレベーター内の壁面広告の拡大等、広告媒体等の拡大を行うとともに、とくしま動物園や徳島市立体育館等の12施設にネーミングライツ制度を導入するなど、更なる財源の確保に繋がった。

### 取組項目 34 ふるさと納税の推進

- ① ふるさと納税の返礼品やパートナー企業の拡充、ふるさと納税ポータルサイトの追加などにより、寄附金の獲得に努めた。
- ② 「徳島市ふるさとサポーター連」を創設し、ふるさと納税に関するアンケートの実施や、返礼品の最新情報の紹介等を行い、新規寄附者の獲得及び継続的な関係の創出に取り組んだ。

## 戦略7 ファシリティマネジメントの推進

### 取組項目 35 未利用財産の積極的な処分・活用

公有財産活用推進会議を開催し、協議するとともに、警察職員宿舎跡地や元渭北保育所、日開駐在所跡地等を売却するなど、未利用財産の処分を行った。

### 取組項目 36 公共施設の最適化

- ① リスク分担の考え方やモニタリングの実施方法、評価表等を見直した「徳島市指定管理者制度運用ガイドライン（改訂版）」を策定した。
- ② 公共施設の効率的な維持管理・更新を図るとともに、財政負担の平準化に努めるため、個別施設計画の策定を推進した。

- ③ 有識者で構成される「徳島市新体育館整備検討会議」の意見等を踏まえ、「新体育館整備の基本的な考え方」として、新体育館に求める必要機能等を取りまとめた。

**取組項目 37** 学校等の規模の適正化

第2期市立保育所再編計画に基づき、4保育園と2幼稚園を再編し、「北井上認定こども園」及び「勝占認定こども園」を新設した。また、将来的には、市立教育・保育施設は中学校区におおむね1か所の認定こども園に集約していくこと等の考え方を示す「新たな市立教育・保育施設の再編計画」を策定した。