

市役所改革方針<Ver3.0>

初版 令和7年4月21日
Ver2.0 令和7年9月22日
Ver3.0 令和8年2月 2日

1. 基本方針

- (1) 第3次薩摩川内市総合計画前期基本計画及び薩摩川内市スマートデジタル計画等に基づき、組織見直し、業務の効率性・生産性の向上、危機管理・コンプライアンス対策、行政手続きのデジタル化・オンライン化、組織の活性化に関する具体的な取組の方向性を示し、順次実行する。
- (2) 市役所改革方針（以下、「本方針」という。）の取組み期間は、令和7年度から令和11年度までとし、本方針内容は、適時更新できるものとする。
- (3) 「3. 個別の取組」に示す項目毎に、月別業務計画を策定し、進捗管理を行う。

2. 本取組に関する市長訓示

- (1) 市長から以下のメッセージを発出し、職員が共有する。

【メッセージのポイント】

No.	ポイント	内容	備考
1	現状認識の重要性	職員一人ひとりが、既存の取組をベースとした行政運営では立ち行かなくなることを強く認識する必要がある。この認識が改革の第一歩となる。	
2	意識改革の推進	職員の意識改革を図り、これまでの手法やルールに拘ることなく、柔軟な発想で「新たな行政経営」に改革発展していく必要がある。	
3	サービスの向上	市民の期待に応えるため、迅速で便利なサービスへの転換を図り、多様なニーズに寄り添うサービスが提供できるように努力が不可欠である。	
4	財政改革の推進	持続可能な財政構造の構築が必要である。	Ver3.0 で追加
5	具体的な実行計画の策定	変化に柔軟に適応する組織づくりを目指し、持続可能な改革を進める。令和8年度から具体的に実行するため、スマートデジタル計画アクションプランの見直しが必要である。	

- (2) 本取組に関する職員説明会を、順次実施する。

(実績) 市役所改革に関する職員説明会・研修会の開催・アンケート調査結果

No.	年月日	実施内容	結果等
1	R7. 4. 21	関係部課長会議	・市役所改革の担当課となっている部課長に対し、改革の概要を説明

2	R7. 5. 19	部課長会議	<ul style="list-style-type: none"> ・市役所改革への取り組みの必要性・重要性、取組内容について説明 ・市長から市役所改革取組の意義について直接説明
3	R7. 5. 22	職員説明会	<ul style="list-style-type: none"> ・全部課長を対象に、今回の市役所改革への取り組みに関して共通認識を図るため以下の内容で開催 (1)市役所改革の必要性及び重要性について（市長訓示） (2)基本方針・取組内容の説明 (3)ワークショップ（テーマは課題解決）
4	R7. 6. 27 ～R7. 7. 11	業務改善に関するアンケート調査	<ul style="list-style-type: none"> ・業務改善に関する意見を把握し、市役所改革の取り組みに反映させるために実施 （対象：全職員、回答数：555件）
5	R7. 7. 17 ～R7. 7. 25	部局総括課における業務把握に関するアンケート調査	<ul style="list-style-type: none"> ・各部局総括課を中心とした部内の体制及び業務内容を把握するために実施 （対象：各部局総括課（10課）、回答数：10件）
6	R7. 11. 27	全庁業務量調査職員説明会	<ul style="list-style-type: none"> ・より効果的で質の高い行政サービスの提供のための組織作りの基礎データとなる全庁的な業務実態把握の調査について、実施意義と具体的作業について等を説明
7	R8. 1. 5	仕事始め式	<ul style="list-style-type: none"> ・市長が訓示の中で持続可能な財政構造構築と市役所改革の推進を表明
8	R8. 1. 8	組織見直しに関する関係部課長説明会	<ul style="list-style-type: none"> ・保健福祉部及び市民安全部の部課長に対し、組織機構見直しに関しての庁舎レイアウトや移転スケジュール等について事前説明を実施

(3) スマートデジタル計画については、本取組みに連動し関係するアクションプランの見直しを速やかに整理する。

3. 個別の取組

(1) 組織見直しの取組

- ① 令和8年4月、保健福祉部を、福祉と子育てを所管する「福祉こども部」と保険及び保健を所管する「健康保険部」に再編する。
- ② 施設管理に関する業務の集約と併せて、建築技師の集約に関しても、令和8年度第2四半期までに調整する。
- ③ 令和8年4月、部局内の業務の効率化と専門性向上を目指し、部局総括課に「部内調整（予算・決算・総合計画の進捗管理等）」、「庶務事務（文書・法制・財務会計等）」、車両管理（行政管理部は除く）」に関する業務・事務を集約し、部局を総括する機能を拡充する。
- ④ 部局再編等に伴う庁舎レイアウトの見直しは、令和8年4月1日時点では暫定配置とし、繁忙期を避けた時期までに実施する。
- ⑤ 保健福祉部の再編に関しての検証を、令和8年度第1四半期において実施し、検証結果を踏まえた対応方針を第2四半期までに検討する。
- ⑥ 令和8年4月、総合計画におけるエリアビジョンの2029ビジョンの実現、地域振興に係る諸課題により効果的に対応するため、副市長の直下に組織している甑島振興局及び5支所（樋脇・入来・東郷・祁答院・下甑）、2サービスセンター（里、鹿島）を未来政策部に位置付ける。なお、局長及び支所の決裁権限等は従来通りとする。

(2) 業務の効率性・生産性の向上の取組

- ① 公文書の全体量を把握するため、その収納量調査を令和7年9月から実施した上で令和8年9月までに公文書の保存の在り方及びマネジメント手法について方向性を示す。
- ② 令和8年度第1四半期に、「(仮称) 共有フォルダ整理指針」を策定し、共有フォルダ内のドキュメント(電子文書・共有フォルダ階層)の整理を実施する。また、令和8年9月までにドキュメントの保存の在り方及びマネジメント手法について方向性を示す。
- ③ 財務規則の見直しによる事務手続きのデジタル化、簡素化については、令和7年度中に旅費に関する事務手続きの簡素化を整理した上で、令和8年度から実施する。また、その他の事務手続きについても職員アンケート等を実施し、対象業務の簡素化を継続して検討する。

(実績) 財務規則の見直しによる事務手続きのデジタル化、簡素化の状況

- ・令和8年4月1日 旅費に関する事務の見直し(添付書類の簡素化等)
- ④ 定員管理計画について、国の動向等を踏まえながら、令和8年度末までに見直しの方向性を検討する。
 - ⑤ 業務量調査結果を基に、令和8年度第1四半期において業務分析を実施し、第2四半期までに「(仮称) アウトソーシング方針」を定める。
 - ⑥ 外郭団体について、市が担う業務との役割分担の最適化を検討しながら、持続可能な経営体制確立のための「経営ビジョンの策定」を促進する。
 - ⑦ 令和7年10月、全庁的な業務量調査を実施し、現状の分析を行う。

(実績) 業務量調査結果

- ・調査期間 令和7年12月1日～12月26日
 - ・調査結果分析 令和8年1月5日～2月初旬
 - ・調査結果報告 令和8年2月中旬予定
- ⑧ 令和8年4月、市民視点からの重複業務解消や手順ワンストップ化の拡充に向けた職員アンケート調査(令和7年6月実施)結果等を踏まえた一部業務を集約化する。

(実績) 令和8年4月付けで集約する業務・事務

- ・「人権・ダイバーシティ・DEI宣言」に関する業務をコミュニティ課に集約
 - ・「生涯学習・社会教育」に関する業務を社会教育課に集約
 - ・「少子化対策・子育て支援」に関する業務をこども家庭課に集約
 - ・「国際交流」に関する業務を産業戦略課に集約
 - ・「部内調整・庶務事務・車両管理」に関する業務を各部ごとに部局総括課に集約
- ⑨ 令和8年4月、複数の部局が関わっている関係業務(各関係部局・課の取組み)を総括する部局・課を設定し、広聴広報を効果的に展開する。

(実績) 令和8年4月付けで設定する関係業務とその総括課

No.	業務名	総括部局(課・室)	関係課
1	東部経済対策	未来政策部(企画政策課)	経済政策課・観光物産課
2	交通	未来政策部(企画政策課)	コミュニティ課
3	地域ICT	未来政策部(コミュニティ課)	福祉政策課・総務課
4	ダイバーシティ	未来政策部(コミュニティ課)	※今後調整
5	コンプライアンス・ハラスメント・職員採用	行政管理部(人事課)	消防総務課・教育総務課
6	危機管理	市民安全部(防災安全課)	※想定危機事象担当課

7	藺牟田池環境保全・ 観光振興	市民安全部（環境課）	管財課・耕地林務水産課・ 経済政策課・道路河川課・ 観光物産課・社会教育課・ 祁答院支所
8	債権管理	市民安全部（収納課）	財政課
9	社会福祉協議会	福祉こども部（福祉政策課）	高齢・障害福祉課・こども 家庭課・保健政策課
10	熱中症対策	健康保健部（市民健康課）	管財課・施設所管課
11	中心市街地活性化	経済シティセールス部 （経済政策課）	観光物産課・都市整備課
12	外国人材政策	経済シティセールス部 （産業人材確保・移住定住戦略室）	コミュニティ課・ 防災安全課・環境課
13	シティセールス	経済シティセールス部 （観光物産課）	産業人材確保・移住定住戦 略室・子ども家庭課・畜産 営農課
14	甌島環境保全・観光振興	経済シティセールス部 （観光物産課）	環境課・耕地林務水産課・ 社会教育課
15	入来麓地区伝統的建造物群 保存・観光振興	経済シティセールス部 （観光物産課）	建設政策課・社会教育課
16	生涯学習	教育部（社会教育課）	コミュニティ課
17	公有財産・指定管理制度	建設部（建築住宅課）	管財課・経済政策課

(3) 危機管理・コンプライアンス対策の取組

- ① 令和7年10月、危機管理指針及び危機管理マニュアルを改定し、新たな運用を開始する。また、訓練成果を踏まえ、適宜見直しを行う。
- ② 災害対策本部機能の充実・強化に向けて組織体制の見直しを令和8年4月までに行う。また、各種訓練の充実を図りながら訓練等の広報を積極的に実施する。
- ③ 令和8年10月、情報セキュリティポリシー、情報セキュリティ対策基準、保有個人情報情報の取扱いに関する規定等を改定し、危機事案が発生した場合の初動体制、並びに平常時における運用・監査体制等を一新する。

(実績) 令和7年度の改善状況

- ・令和8年2月 情報セキュリティ委員会開催し情報セキュリティ基本方針について審議
- ・令和8年3月 情報セキュリティ委員会の審議結果を政策会議に報告
- ・令和8年4月1日 情報セキュリティ基本方針施行

- ④ 令和7年7月、専門的な知見を持つ外部委員を置くことが可能なコンプライアンス委員会を設置し、不祥事防止対策の強化を図る。令和7年10月から部局毎にコンプライアンス委員会を設置し、研修会等を実施する。

(実績) 部局コンプライアンス委員会の実施状況

No.	部局名	開催日	委員	参加者	主な意見
1	未来政策部	R7. 10. 21	9	9	・業務プロセスにおける相互牽制体制の確立 ・情報および文書管理の徹底によるインシデント防止
2	行政管理部	R7. 11. 4	11	10	・再発防止策の遵守徹底 ・新規採用職員等への重点的なコンプライアンス

					ス周知
3	市民安全部	R7. 10. 21	8	8	・入出金および印鑑事務における複数担当制および任期制の徹底 ・複数人確認による事務処理ミス防止と取組事例の共有
4	保健福祉部	R7. 11. 4	13	13	・入出金記録と市金庫預託による金品管理の徹底 ・遺留金品・拾得金品に関する取扱基準の統一
5	農林水産部	R7. 11. 4	6	5	・準公金に係る通帳入出金管理および出納簿整備の徹底 ・準公金取扱事務における記録管理の適正化
6	経済シテイセールス部	R7. 10. 4	7	7	・処分文書の保管場所明確化および閲覧制限の徹底 ・管理職複数名による定期的な通帳確認体制の維持
7	建設部	R7. 11. 21	8	8	・印鑑管理における物理的セキュリティの強化 ・発注事務に対する精査体制および管理職関与の明確化
8	水道局	R7. 10. 16	4	4	・通帳および印鑑の施錠保管による資産管理の徹底 ・全局的な交通安全ルールの継続的周知と定着
9	消防局	R7. 10. 31	10	10	・準公金管理における印鑑・通帳管理の高度化 ・職員のコンプライアンス意識向上に向けた継続的な情報発信
10	教育部	R7. 11. 4	8	8	・日常的な声かけや確認によるミス防止意識の定着 ・業務対応の前後の声かけを通じた確認体制と対応品質の向上
11	議会事務局	R7. 10. 23	3	3	・年末年始における飲酒時の行動トラブル防止への注意喚起 ・準公金管理における印鑑・通帳管理の高度化
12	東部エリア	R7. 10. 17	9	9	・不祥事事例を踏まえたコンプライアンス研修の実施 ・日常的な挨拶を通じた円滑なコミュニケーションの促進
13	甌島エリア	R7. 11. 7	6	5	・正副担当制による二重チェック体制の強化 ・管理職によるグループ単位の定期的ヒアリングの実施

(4) 行政手続きのデジタル化・オンライン化の取組

- ① 令和7年10月、国が定めるオンライン化を推進すべき51手続きのうち、マイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される27手続きのオンライン運用を開始する。押印廃止の調査結果等を基に、令和8年度第2四半期までに、対象件数が多いものなど導入効果が高いものから優先的にオンライン化する「(仮称) オンライン化計画」を策定し、残りの24手続き等についてオンライン化の対応を行う。

(実績) オンライン化の状況

・令和7年10月 マイナポータル上で27手続きのオンライン運用開始

- ② 「薩摩川内市における押印廃止方針」「押印廃止計画」を策定し、法的に押印が必要なものを除く手続きを、令和9年度末までに廃止する。

(実績) 押印廃止方針の概要

・押印廃止対象件数1,152件（令和7年7月1日現在）。令和7年度末までに押印廃止率を80%、令和8年度末までに100%を達成する。今回押印廃止対象外となったものも継続して検討する。

- ③ デジタル技術を活用しやすい環境を整える「アナログ規制の見直し」について、令和7年度に実施したアナログ規制点検結果を基に、必要な関係例規の改正・運用等の変更を令和8年度までに行う。

(実績) アナログ規制点検結果（令和8年1月）

・対象例規 2,165件、うち点検対象867件（条例398件、規則147件、訓令・告示・規定322件）
・令和8年度までに見直しを要するもの70件
・継続検討13件（総務課、防災安全課、環境課、子育て支援課、議事調査課、公平委員会事務局）

(5) 組織活性化及び組織力の向上の取組

- ① 令和8年度、若手職員（採用5年以下）をフォローするための研修制度を部局毎に実行する。
- ② 令和8年4月、高齢期職員の活躍促進を目指し、諸課題の解決を図るための「(仮称) 特命主幹」を必要に応じて各部局に配置する。
- ③ 令和8年4月、職員の相談対応体制を強化するため、各種相談を受ける担当職員の増員等の対応を行う。
- ④ 令和7年7月、住民サービスの質と効率の向上や職員の働きやすさ向上を目指す部局単位の業務改革会議（市役所アップデート会議）制度と「職員の視野を広げるための研修プログラム」を試行する。
- ⑤ 令和8年度、市民とのコミュニケーションや信頼関係の構築、チームワーク力の向上、窓口接遇、財務会計、契約に関する研修の実施計画を策定し、実施する。
- ⑥ 令和7年4月、ハラスメント対策に関する職員アンケートを実施し、5月にハラスメント対策委員会体制を拡充する。同年度6月より職員がスマートフォン等からいつでもオンライン相談できる「SOSハラスメント相談フォーム」の運用を開始する。また、令和8年4月より「(仮称) ハラスメント防止マニュアル」及び「(仮称) カスタマーハラスメント予防・対応マニュアル」の運用を開始し、速やかに職員説明会を開催する。

(実績) ハラスメント防止マニュアル、カスタマーハラスメント予防・対応マニュアルの策定スケジュール

・令和8年1月末 職員意見募集
・令和8年2月中 ハラスメント審議委員会の両マニュアルを審議し、その結果について政策会議に報告
・令和8年3月 3月議会議員全員協議会で報告
・令和8年4月1日 施行

- ⑦ 令和8年第1四半期までに、「(仮称) 庁内ナレッジマネジメント推進要領」を策定し、第2四半期において、それに基づく職員研修会の開催、職位階層毎のモニタリングを実施する。また、関連ツールの操作手順書と併せて、共有可能な情報範囲などを

明確化するガイドラインを作成し、令和8年第3四半期から庁内ナレッジマネジメントの本格運用を開始する。

(6) 健全財政の堅持の取組

- ① 持続可能な財政運営を行っていくため、事業のスクラップアンドビルドによる事業費の削減や、公共施設の統廃合による維持管理費の抑制を検討し、令和9年3月までに中期財政運営指針の一部改正を行う。
- ② ふるさと納税、企業版ふるさと納税、遊休資産の処分、広告事業などによる「(仮称) 財源確保計画」を令和9年3月までに策定する。

(7) 市役所改革の推進マネジメント

- ① 市役所改革全体を統括する「(仮称) 市役所改革担当課長」を置く。
- ② 各取組みを効果的に推進するため、「(仮称) 市役所改革プロジェクトチーム」を設置する。
- ③ 取組みの必要性・重要性、取組内容の浸透、改善を図るため、適宜、職員説明会の開催や勉強会の設置、及びアンケート調査を実施する。
- ④ 取組全体の状況把握を行ったうえで、令和8年度第4四半期において、次期取組みへの更新を検討する。

【参考データ】

(参考1) 市役所改革方針の更新状況

- ・初 版 令和7年4月21日施行
- ・第2版 (Ver2.0) 令和7年9月22日施行
- ・第3版 (Ver3.0) 令和8年2月 2日施行

(参考2) 2029 前期基本計画に登載してあるビジョン・施策の方向性

1. 2029 ビジョン (2029 年の姿)

デジタル化により市民の行政サービスの利便性が向上し、市民も行政も負担が軽減している。

2. 施策の方向性

- (1) デジタル技術の活用により業務の効率化を図り、将来にわたって行政サービスを継続的かつ安定的に提供していくため、業務改革を実行します。なお、AIを利用する際には、生成AIについては、そのメリット・デメリットを十分に理解し、効率的な利用を検討した上で業務に活用します。
- (2) また、AIとRPAを組み合わせることにより、より効果的な業務プロセスの効率化を図ります。
- (3) 情報セキュリティを確保し、個人情報の適正な取扱いを徹底した上で、データの庁内共有化及びオープンデータ化を推進し、データ化とEBPMによる事業実施及び業務改善を推進します。
- (4) 市民の利便性の向上を目指し、マイナンバーカードやICTの活用などによる行政サービスのデジタル化を実行します。

(参考3) 市役所改革に関する取組方針初版における個別方針の内容

1. 組織見直しの取組

No	取組内容	
	担当課・室	取組時期／期限
1	・少子化対策、子育て支援に関する組織見直し、手続ワンストップ化を拡充する ・庁舎レイアウトの見直しを検討する	
	関係2次長・企画政策課・総務課 行政経営課・財産マネジメント課	令和7年度末 (組織・庁舎) 令和8年度第2四半期 (手続き)
2	建築技師の集約化を検討する	
	総務課	令和7年度第2四半期
3	部局総括課機能 (予算等調整) の拡充を検討する	
	総務課・行政経営課	令和7年度第2四半期
4	定員管理計画 (令和5年4月策定) の実施状況を分析し、同計画及び組織機構の今後の在り方、方向性について検証を行う	
	総務課・行政経営課 スマートデジタル戦略室	令和7年度第4四半期
5	アウトソーシング業務の分析及びアウトソーシング受託組織の在り方について検討を行う	
	総務課・行政経営課 スマートデジタル戦略室	令和7年度第4四半期
6	新たな組織に関する市議会への対応 (概要説明・関係条例の上程)	
	行政経営課・総務課	令和7年9月 (説明) 令和7年12月 (上程)

7	新たな組織に関する広報（市民への周知）を実施する	令和8年1月
	秘書広報課	

2 業務の効率性・生産性の向上の取組

No	取組内容	
	担当課・室	取組時期／期限
1	ドキュメント（文書・共有フォルダ）体系の整理徹底、公文書保存、及びそのマネジメント手法を検討する	令和7年度第2四半期
	行政経営課	
2	業務量の把握方法を研究、決定する	令和7年度第2四半期
	行政経営課 スマートデジタル戦略室	
3	財務規則の見直しによる事務手続きのデジタル化、簡素化を検討する	令和7年度第2四半期
	財政課・会計課	
4	職員の専門的スキルの維持・向上のための組織人事の在り方を検討する	令和7年度第2四半期
	総務課・行政経営課	
5	業務の見える化推進に向けた月別業務計画の共有、課内会議、グループ会議の定例開催の在り方を検討する	令和7年度第3四半期
	行政経営課	
6	市民から見た重複業務の抽出及び統合化に向けた検討を行う	令和7年度第2四半期
	行政経営課 スマートデジタル戦略室	

3 危機管理・コンプライアンス対策の取組

No	取組内容	
	担当課・室	取組時期／期限
1	危機管理指針を改定し、新たな運用を開始する	令和7年5月
	防災安全課等	
2	危機管理マニュアルを更新する	令和7年度第1四半期
	防災安全課等	
3	災害対策本部機能の充実・強化のための組織体制拡充と訓練の充実強化策を整理し、新たな運用を開始し、適宜広報を行う	令和7年度第2四半期
	防災安全課・秘書広報課	
4	情報セキュリティ対策基準の改定、及び情報セキュリティ検討委員会の組織体制等の改善を行い、新たな運用を開始する	令和7年度第2四半期
	行政経営課・スマートデジタル戦略室・防災安全課	
5	コンプライアンス対策の充実・強化に向けた取組について検討し、速やかに運用を開始する	令和7年度第1四半期
	総務課・財政課・会計課	

4 行政手続きのデジタル化・オンライン化の取組

No	取組内容	
	担当課・室	取組時期／期限
1	国が定めるオンライン化を推進すべき51手続きのうち、マイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される27手続きのオンライン化を実装する	
	行政経営課 スマートデジタル戦略室	令和7年度
2	国が定めるオンライン化を推進すべき手続きのうち、上記No.1以外の24手続き及びその他の市に対する全ての申請等についてオンライン化を検討する	
	行政経営課 スマートデジタル戦略室	令和7年度第2四半期
3	押印廃止手続き拡大に向け、速やかに現状を把握し、目標設定を検討し、令和8年度から実行する	
	行政経営課	令和7年度第2四半期(検討) 令和8年度(実行)
4	デジタル技術を活用しやすい環境を整えるため、アナログ規制について点検・見直しを行う	
	スマートデジタル戦略室 総務課・行政経営課	令和7年度末

5 組織活性化及び組織力の向上の取組

No	取組内容	
	担当課・室	取組時期／期限
1	組織活性化と若手職員（採用5年以下）をフォローするための研修マニュアルを検討し、部局毎に実行する	
	総務課	令和7年度第2四半期
2	高齢期職員の活躍促進策を検討する	
	総務課	令和7年度第2四半期
3	職員の各種相談体制の強化・拡充策を検討する	
	総務課	令和7年度第2四半期
4	市民とのコミュニケーションや信頼関係の構築、市民サービス向上を目的とした研修プログラムや、市民からの声を施策に展開するための広聴力の向上を目指す研修の実施を検討する	
	秘書広報課・総務課	令和7年度第2四半期
5	各窓口サービスの向上のための研修プログラムを検討する	
	総務課	令和7年度第2四半期
6	ハラスメントの調査・研究を行い、対応マニュアルを策定の上、研修会の（指定管理者を含めて）実施も含めて検討する	
	総務課	令和7年度第1四半期
7	財務に関する適切な事務管理及び執行管理を確保するため、会計事務処理能力、契約事務処理能力の向上を目的として研修プログラムを検討する	
	総務課・財政課・会計課	令和7年度第2四半期
8	庁内ナレッジマネジメントについて推進する	
	総務課・スマートデジタル戦略室・行政経営課	令和7年度第2四半期