

# 佐賀市 スマート行政推進プラン



2040年の目指す将来像と実現のために必要な3つの視点

R7年5月 策定

# 目次

01	技術の進歩と行政の変化	1
02	行政経営の目指す姿	2
03	必要な視点	3
	① スマート行政の実現	
	② 常に成長を意識する自己変革力の強化	
	③ 未来志向によるポジティブシンキング	
04	推進項目と方向性	6
	■ 職員・組織(ヒト)	
	■ 施設・財務(モノ・カネ)	
	■ サービス	
05	プランの位置付け及び計画期間	11
06	取組の進行管理と公表	11

# はじめに

## 「社会の変化を変革の転機と捉え、果敢に挑戦し、市民満足度を高める行政経営」

これが、佐賀市の目指す行政経営の姿です。

私たちは今、「当たり前」だったことが大きく変化する時代に生きています。

少子高齢化による人口構造の変化、気候変動の影響による災害の頻発、めまぐるしい技術革新。

これらにより、私たちの暮らしや価値観は多様化し、今後もこの流れが続いていくものと想定されます。

このような時代においても、一人ひとりが幸せに暮らせるまちであるためには、これまでの経験や価値観に縛られることなく、「新たな視点をもって挑戦すること」が求められます。過去や現在を起点に将来を描くのではなく、目指すべき未来を描き、そこから逆算してやるべきことを考える未来志向の組織でなければなりません。

人は最大の財産です。

佐賀市においても、やる気と高い志をもつ職員は、地方からイノベーションを起こす起爆剤です。

佐賀市が自治体のトップランナーとして、ワークとライフを充実させる働く環境の改革など、時代のニーズに即した改革を進めていくことで、市民からも職員からも「選ばれる市役所」に変革していきます。

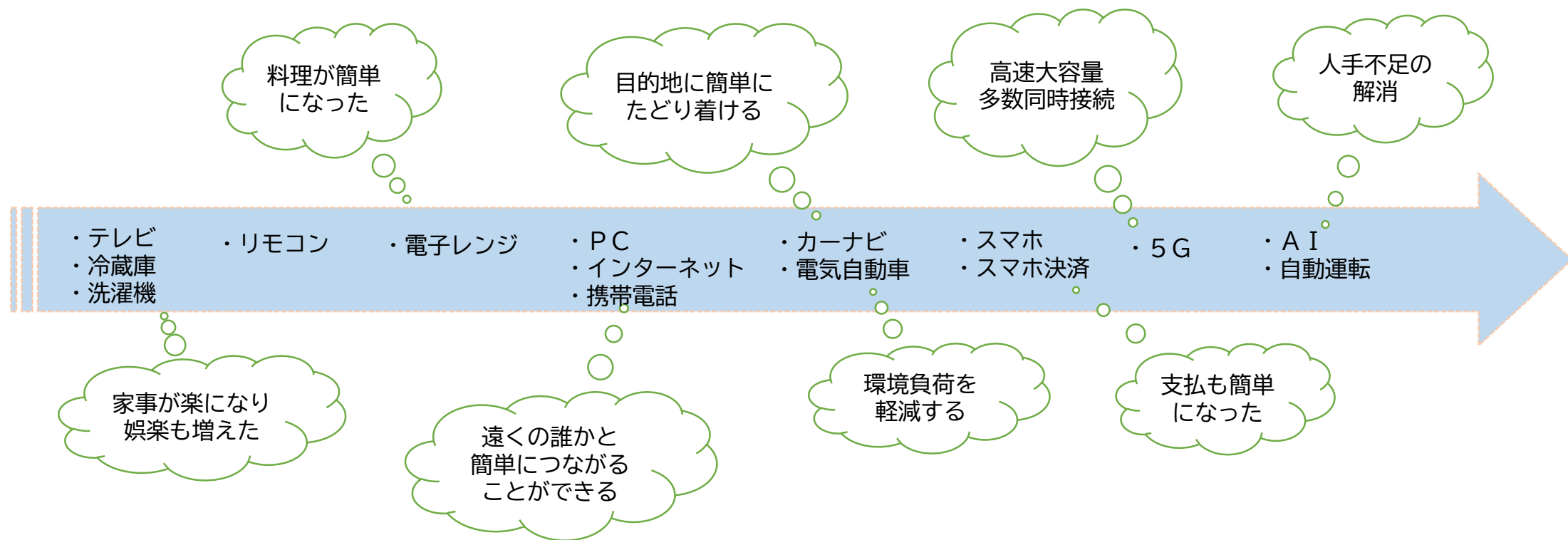
自己変革や未来志向のポジティブなマインドをすべての職員が意識する。時代を先読みし、効率化と生産性の向上を図りながら、常に挑戦しつづけ、新しい価値を生み出していく。そんな『スマート』な行政経営に取り組むことで、さらなる市民満足度の向上を目指していきます。

佐賀市長 坂井 英隆

# 01 技術の進歩と行政の変化

技術の進歩は、これまでに私たちの暮らしに様々な余裕や豊かさ、便利さをもたらし、あたりまえのものとして生活の中に溶け込んでいます。

さらなる技術革新は、暮らしを根本的に変えていく可能性を有しています。



Check



## 市民サービス

この10年で、証明書の発行は窓口での交付からコンビニ交付が主流になっています。今後も、すべてのサービスが受け手側のニーズにあわせて、オンライン化されていきます。

10年前頃



@市役所

2024



@コンビニ

2040



Check



## 職員の働き方

最新技術の活用によって、テレワークやオンライン研修など職員の働き方も多様化しています。これからは、仕事と休暇を両立するワーケーション<sup>\*1</sup>が浸透していきます。

10年前頃



2024



2040



\*1 テレワーク等を活用し、リゾート地や温泉地、国立公園等、普段の職場とは異なる場所で余暇を楽しみつつ 仕事を行うこと。

## 02 行政経営の目指す姿

人口減少や少子高齢化、技術の進歩など、これまで「当たり前」だったことが大きく変化する社会においては、変化の機微を察知し、先回りして、迅速に意思決定をしていかなければなりません。

変化をおそれず、現状を変えるチャンスとして捉え、新たな発想や最新技術を取り入れてバージョンアップしていくことで、一人ひとりが幸せを実感できる行政経営を目指します。

---

**社会の変化を変革の転機と捉え、  
果敢に挑戦し、市民満足度を高める行政経営**

---

## 03 必要な視点

「行政経営の目指す姿」を実現するためには、すべての職員が共通した視点を持つことが重要です。  
「個人or組織」、「人or技術」、「サービス向上or事務効率化」など、どちらか一方の視点だけでは偏りが生じます。  
それぞれが、最大限に相乗効果が発揮できるようにバランスを取りながら、取組を着実に前進させるために、  
職員一人ひとりが、3つの視点を強く意識していきます。

### スマート行政の実現



常に成長を意識する**自己変革力**の強化

**未来志向**によるポジティブシンキング

## 1 スマート行政の実現

生産年齢人口が減少し、職員のマンパワー不足も想定される中においては、限られた人員で生産性を向上させていかなければなりません。

また、複雑化する社会においては、先手を打って課題を解決していくことが求められます。

市民がいつでもどこでもサービスを受けられるように、事務の効率化を図りながらサービスの質の向上を追求します。

\* 『スマート』という言葉がもつ複合的な意味での  
スマート行政を目指します

- 職員は、高性能な精鋭集団として生産性を向上する(=賢明・洗練)
- 社会の変化をすばやく察知し、先回りする(=すばやい)
- DXの推進により、さらなる市民サービスの質の向上や事務の効率化を追求する(=成果・効率化)

## 2 常に成長を意識する自己変革力の強化

技術の進歩により、職員は人間にしかできない付加価値の高い分野にシフトしていくことが求められます。そのために、必要なスキルを身に付けます。

- 職員は、社会の変化を察知しながら、常に自己啓発・意識改革に取り組む
- 組織として、社会の変化等に的確かつ迅速に対応できる組織体制を構築する
- 市民ニーズを把握しつつ、PDCAサイクルの構築による事業のブラッシュアップを行う

## 3 未来志向によるポジティブシンキング

核家族化やライフスタイルの変化に応じて人々の価値観は多様化しています。

また、佐賀市が市民にとっても職員にとっても魅力的な組織であり続けるために、組織が職員の熱意や求められる働き方にコミットしていきます。

- バックカスティング\*<sup>2</sup>思考により、将来を見据えた政策形成を行う
- 職員は、自身の将来のありたい姿などを思い描き未来に向けてキャリアを積む
- 社会の変化に対応した働き方を取り入れることで、仕事とプライベートをともに充実させる

## 04 推進項目と方向性

行政経営を推進する上では、人材や財源など限られた経営資源を大切にしながら、その能力や機能を最大限発揮し、質の高いサービスの提供に努めていかなければなりません。

【職員・組織(ヒト)】、【施設・財務(モノ・カネ)】、【サービス】にカテゴリイズし、「必要な視点」を踏まえた9つの推進項目に整理します。

### 職員・組織(ヒト)

2040年  
目指す姿

- 職員は、企画立案や悩みに寄り添う仕事など人がやるべき仕事に注力している。
- 職員は、仕事とプライベートを充実させ、活気に満ちている。
- 職員は、働く時間と場所を、自由に選択している。
- 職員は、自分の思い描くキャリアに応じたスキル習得に努めている。
- 年齢、性別等に関わらず、社会ニーズに即応できる柔軟な組織体制が整っている。

01

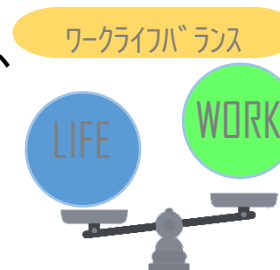
## 自ら考え行動できる、多様な人材の確保・育成

- 即戦力となる熱意ある人材を確保します。
- 自ら課題を発見し、必要な政策を形成できる人材を育成します。
- スキルや知識を習得できる環境をつくります。

02

## ワーク・ライフ・インテグレーション<sup>\*3</sup>の推進

- 仕事とプライベートの双方を充実させることで、相乗効果を目指します。
- 働く時間と働く場所を自由に選択できるようにすることで、働きやすい職場環境を充実させます。
- 自己実現のためのキャリアデザインを大切にします。



03

## 社会課題に即応できる組織体制の構築

- 横断的で機動的な組織を構築します。
- 職員が自主的・自発的に行動できる体制を整えます。
- 職員の能力や適性に応じた配置を進めます。

\*3 仕事とプライベートのどちらも人生の構成要素として尊重し、双方を充実させることで相乗的に人生を豊かにしていくという考え方

2040年  
目指す姿

- 少子高齢化や人口減少など社会の変化を踏まえた、適正な施設配置となっている。
- 機能を集約することで、市民にとって利用しやすく便利な施設となっている。
- 中長期的な視点で計画的かつ安定した財政運営を行っている。
- 保有するデータを分析し、将来予測、企画立案、意思決定などに活用している。
- AI等の最新技術により、システム入力などの単純作業は効率化されている。

04

### 将来を見据えた公共施設の適正配置

- 人口の推移や利用見込みを踏まえた適正な配置を進めます。
- 複数の機能を集約し、施設の複合化を進めます。
- 更新・長寿命化による財政負担の軽減・平準化を図ります。

05

### 中長期的な視点に立った財政運営

- 自主財源の確保に努めます。
- データに基づく企画立案により効果的な取組を展開します。
- PDCAサイクルにより、事業のブラッシュアップを進めます。
- 定型業務はAI等の最新技術によりオートメーション化し、  
その外についても、事務効率化や生産性向上に寄与する最新技術の導入を検討します。



## サービス

2040年  
目指す姿

- スマホひとつで、すべての手続きが完結できる。
- 市民に寄り添う相談体制が充実している。
- 必要な情報が、必要なタイミングで入手できる。
- 多様な主体と協働・連携することで、事業効果があがっている。
- 中核の都市として、広域的な連携を牽引している。



06

### 最新技術やデータの利活用によるサービス向上

- すべての手続きをオンラインで申請できるようにします。
- すべての手続きで「行かない」「書かない」「待たない」仕組みを構築します。

07

### 市民目線に立った相談環境の充実

- 悩みに寄り添う相談対応を充実させます。
- AI等を活用し、いつでもどこでも問い合わせに対応します。

08

### ピンポイントかつタイムリーな情報発信と市民ニーズの把握

- SNS等の広報媒体を効果的に活用します。
- 個人最適化した情報をプッシュ型で通知します。
- アンケート等により、市民のニーズを的確に把握します。

09

### 多様な主体との連携

- 市民や民間企業、大学等と連携・協働を推進します。
- 中核の都市として広域的な連携を牽引します。

## 05 プランの位置付け及び計画期間

### (1)位置付け

佐賀市スマート行政推進プランは、本市の最上位計画である第3次佐賀市総合計画を踏まえて策定しています。

### (2)計画期間

社会環境や経済情勢、市民生活等に大幅な変化が生じた場合や政策の方向性を変える場合には、随時見直しします。

## 06 取組の進行管理と公表

### (1)進行管理

佐賀市スマート行政推進プランに基づき、具体的な取組内容を定めたアクションプランを策定します。

目標設定が可能な取組については、数値目標(KPI)等を設定し、取組の進捗を確認していきます。

### (2)公表

ホームページ等を通じて広く市民に公表します。

# 【資料編】

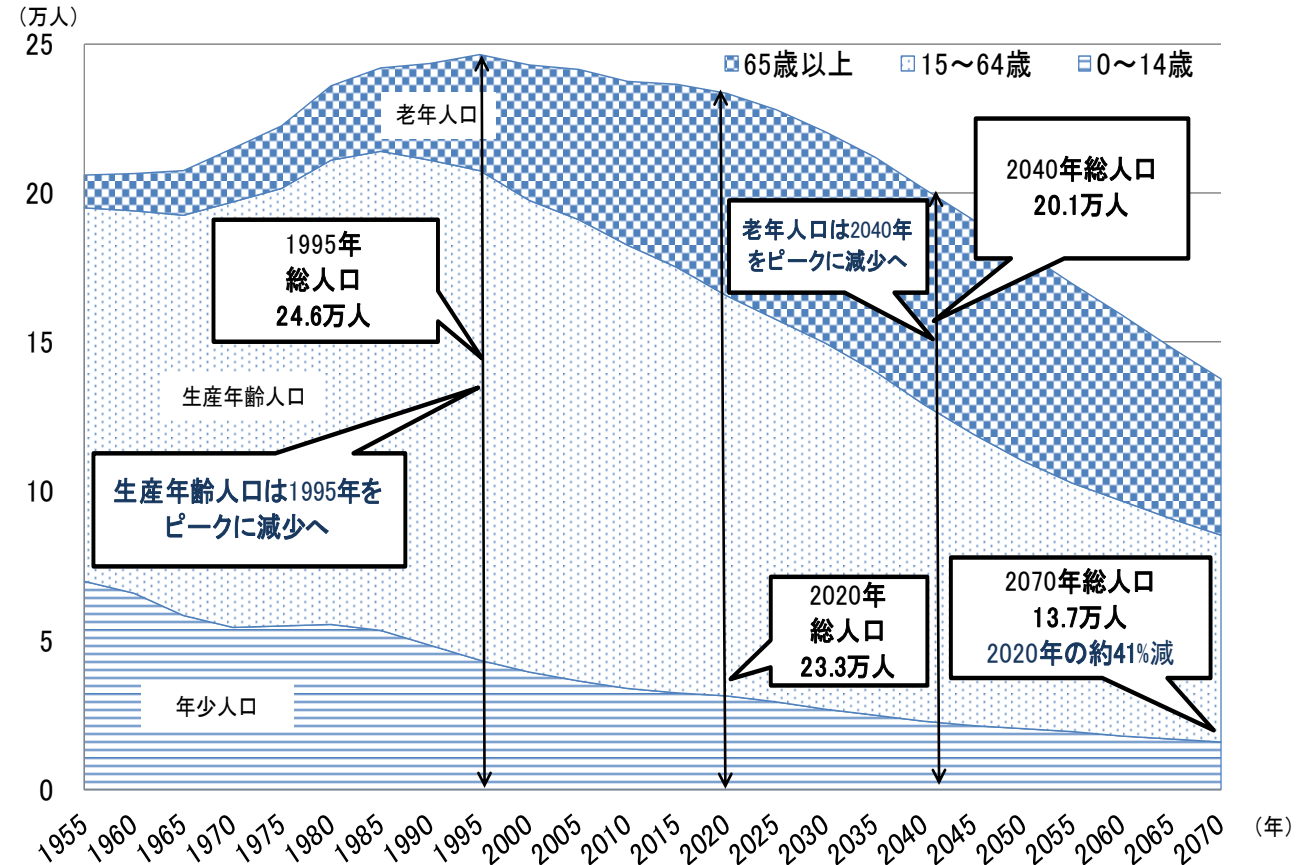
## (1)社会潮流

- ・令和2年からの新興感染症の世界的な流行により、在宅勤務やオンライン学習、リモート会議といった新しい働き方や生活様式が広がりました。
- ・様々な生活様式や就労形態に応じて、人々の価値観も多様化しています。
- ・近年、毎年のように全国各地で地震や台風、洪水など自然災害が発生し、気候変動による自然災害の激甚化・頻発化が進んでいます。

## (2)人口の推移

- ・市の人口は、今後も減少し、2040年には20.1万人となると推計されています。
- ・老年人口は当面増加していく一方、生産年齢人口はさらに減少すると見込まれています。

【年齢区分別人口の推移】



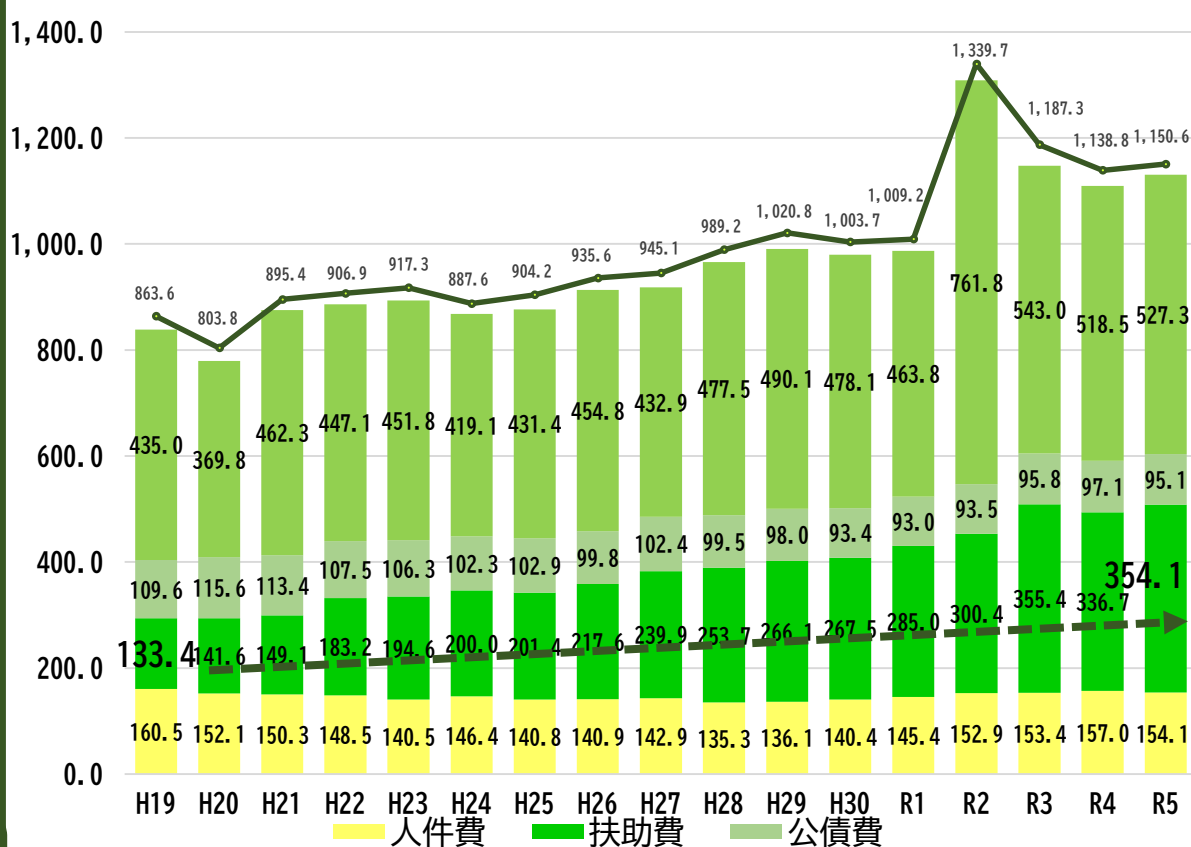
# 【資料編】

## (3) 財政運営

- ・扶助費は、年々増加し、H19比で2.7倍に増加しています。
- ・基金残高は、近年、減少傾向にあります。

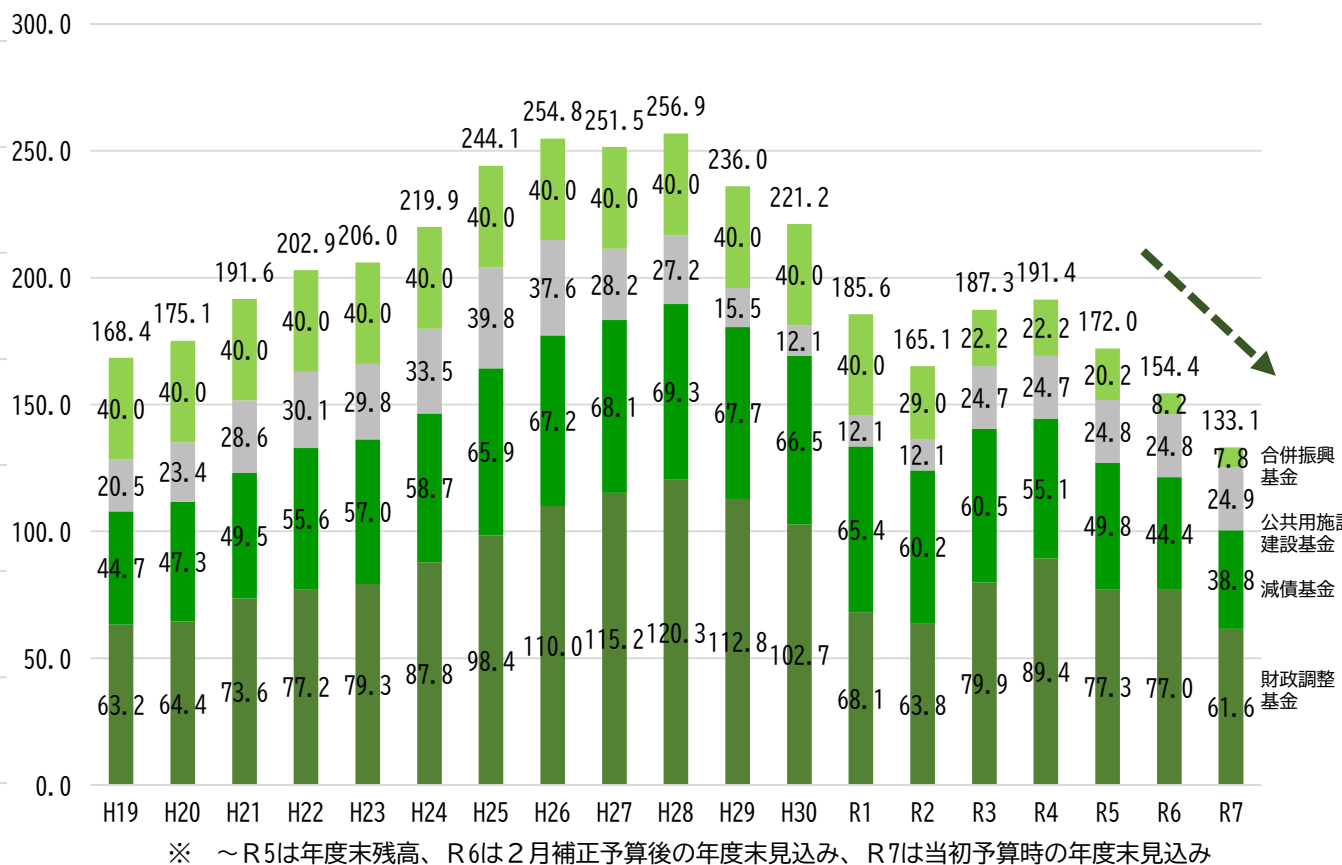
### 【決算額の推移】

(単位：億円)



### 【基金残高の推移】

(単位：億円)



※ ~ R5は年度末残高、R6は2月補正予算後の年度末見込み、R7は当初予算時の年度末見込み

# 【資料編】

## (2) 公共施設の運営

- ・これまでに整備を行ってきた庁舎等の行政施設、学校等の教育施設、公民館等の地域交流施設、道路や橋りょう等のインフラ施設が、今後、更新・修繕の時期を迎えます。
- ・それにより、多額の改修費用が必要になることが想定されます。

※一般的に築30年を超えると大規模な改修が必要になると言われますが、その割合が10年間(2021年～2031年)で約6割から約8割に増加します。

