

# 第5次田原本町行政改革大綱

(期間 平成29年度～平成33年度)

(素案)

田 原 本 町

# 内 容

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 第1 行政改革の必要性和課題 .....            | 1  |
| 1. これまでの行政改革の取り組み .....         | 1  |
| 2. 地方公共団体を取り巻く状況と行政改革の課題 .....  | 1  |
| (1) 国の助言と地方行財政改革について .....      | 1  |
| (2) 現状と課題 .....                 | 2  |
| 第2 行政改革大綱の基本方針 .....            | 10 |
| 1. 基本的な考え方 .....                | 10 |
| (1) 新たな大綱の必要性 .....             | 10 |
| (2) 位置づけ .....                  | 10 |
| (3) 改革の進め方 .....                | 11 |
| (4) 構成図 .....                   | 13 |
| 第3 具体的な取組項目 .....               | 14 |
| 1. 効率的な行財政運営の確立（大綱主要事項1） .....  | 14 |
| (1) 民間活力の有効活用 .....             | 14 |
| (2) 業務手法の見直しとICTの活用 .....       | 14 |
| (3) 自治体間の広域的な業務の推進 .....        | 15 |
| (4) 事務事業の進捗管理 .....             | 15 |
| (5) 公正の確保と透明性の向上 .....          | 16 |
| 2. 人材の育成と組織機構の向上（大綱主要事項2） ..... | 17 |
| (1) 人事管理 .....                  | 17 |
| (2) 組織の簡素・効率化 .....             | 17 |
| 3. 財政基盤の強化（大綱主要事項3） .....       | 18 |
| (1) 計画的な財政運営 .....              | 18 |
| (2) 公共施設等総合管理計画の推進 .....        | 18 |
| (3) 歳入確保・増加 .....               | 19 |
| (4) 歳出抑制 .....                  | 19 |
| 4. 情報発信の促進と協働の推進（大綱主要事項4） ..... | 20 |
| (1) 戦略的な広報活動の推進 .....           | 20 |
| (2) 住民参画と協働の推進 .....            | 20 |

# 第1 行政改革の必要性和課題

## 1. これまでの行政改革の取り組み

本町では、昭和60年に第1次、平成8年に第2次、平成13年に第3次田原本町行政改革大綱を策定し、財政状況や社会経済情勢の変化を捉えながら、より効率的で効果的な行財政運営を目指し、行政改革を進めてきました。

そして、平成17年3月に総務省から発出された通知「地方公共団体における行政改革の推進のための新たな指針」に基づき、平成17年度から平成21年度までの5年間を実施期間として、「第4次田原本町行政改革大綱」（以下「第4次大綱」といいます。）及び「田原本町集中改革プラン」（以下「改革プラン」といいます。）を策定しました。ここでは、定員管理及び給与の適正化、事務事業の再編・整理、廃止・統合、民間委託等の推進、経費節減等の財政効果、地方公営企業の経営改革の推進を5つの柱として行政改革に取り組みました。

平成22年度以降も行政改革の取り組みを継続し、持続可能な行財政運営を図る必要があることから、第4次大綱について平成28年度を目途に引き続き推進するものとし、期間を平成24年度から平成28年度までの5年間とする新たな実施計画書を策定しました。具体的な取り組みとして、改革プランの5つの柱に新たに組織機構の見直し、人材育成の推進、電子自治体の推進、議員定数の削減等を盛り込みました。計画的な行政改革の結果、10年間で目標の約52億円を大きく上回る約81億円の歳入確保と歳出削減を実現するなど、一定の効果をあげてきました。

## 2. 地方公共団体を取り巻く状況と行政改革の課題

### （1）国の助言と地方行財政改革について

政府は、経済財政運営と改革の基本方針2016において、「成長と分配の好循環」の実現に向け、引き続き「経済再生なくして財政健全化なし」を基本とし、消費税率の10%への引上げを2019年（平成31年）10月まで2年半延期するとともに、2020年度（平成32年度）の基礎的財政収支黒字化という財政健全化目標を堅持することとしています。この手段として、経済・財政再生計画に掲げる歳出改革等を着実に実行し、国・地方を通じたワイズ・スペンディング（賢い支出）を徹底する意向を示しており、地方公共団体は、今まで以上に行政サービス全般についてのコスト意識が求められることとなります。

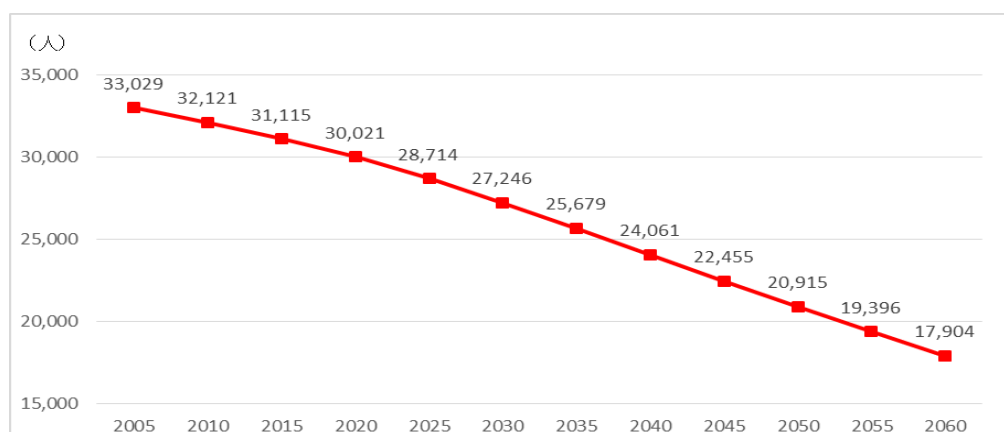
さらに、地方行政におけるサービス改革を推進するため、平成27年8月28日付けで、総務大臣通知「地方行政サービス改革の推進に関する留意事項について」を発出しました。これには「今後、地方公共団体においては、BPR<sup>※1</sup>の手法及びICT<sup>※2</sup>を徹底的に活用して業務の標準化・効率化に努めるとともに、民間委託等の積極的な活用等による更なる業務改革の推進が必要であり、そこで捻出された人的資源を公務員が自ら対応すべき分野に集中することが肝要である。」とあり、記載された留意事項を参考に、積極的な行政改革に努めるよう通知されています。

## (2) 現状と課題

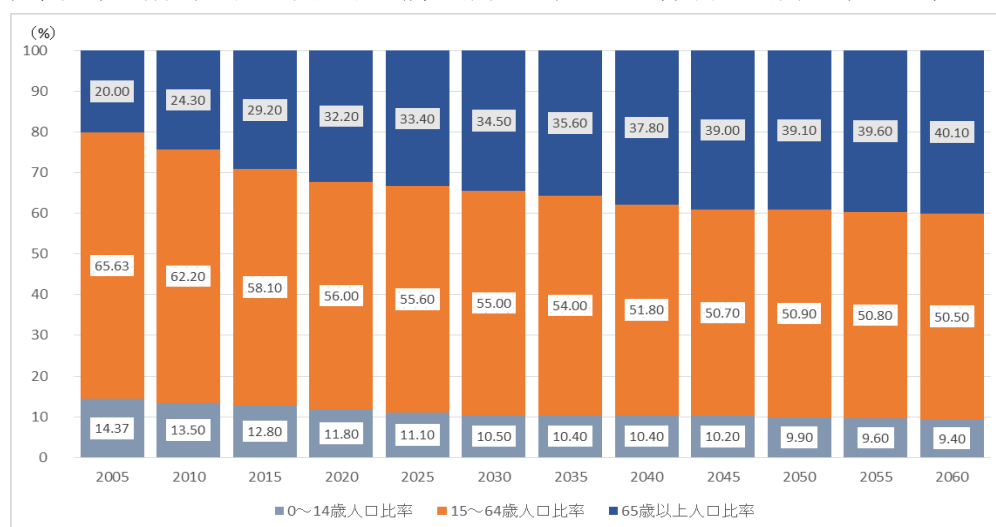
### ア 人口減少と多様化する住民ニーズへの対応

＜現状＞本町の人口は、平成 17 年の 33,029 人をピークに減少傾向に転じています。近年は少子高齢化の進行により、死亡数が出生数を上回り自然動態がマイナスとなる一方で、転出超過による社会動態のマイナス傾向が続いており、今後 30 年以上にわたり高齢者の割合が増加するとともに、人口減少が大きく進むと予想されます。

＜課題＞今後の社会動態のマイナスを食い止め、自然動態のマイナスを最小限に抑えるために位置づけた「田原本町まち・ひと・しごと創生総合戦略」及び「田原本町人口ビジョン」では、本町の人口問題を住民とともに共有し、目指すべき方向性を示しています。若い世代や子育てファミリー層が本町で暮らしたい、子育てしたいと思う社会環境の実現、雇用の拡大や住宅支援等、本町での暮らしの魅力を高め、元気のあるまちづくりのためにも、持続可能な施策の取り組みが不可欠です。今後、厳しい行財政運営が見込まれるなか、ここで暮らす住民、また今後住みたいと感じている人々のニーズを的確に把握し、住民目線に立った本当に必要な行政サービスを施策に反映させるためにも、全職員の意識改革を含めた行政改革の一層の取り組みが必要です。



(図 1) 国立社会保障・人口問題研究所の推計に準拠した将来人口推計 (2013 年 3 月推計)

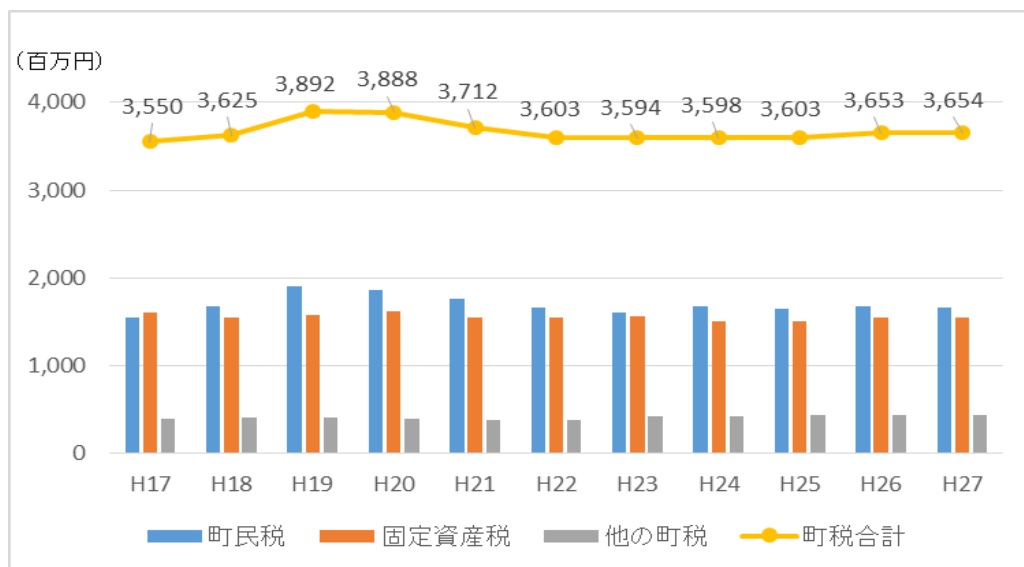


(図 2) 図 1 のシミュレーションに基づく人口構造割合の変化 (2013 年 3 月推計)

## イ 伸び悩む町税収入

＜現状＞本町を取り巻く財政運営環境は、景気回復の傾向はあるものの、人口減少・少子化の影響等により、町税収入が伸び悩んでいます。今後、生産年齢人口(15歳以上 65歳未満)が減少することが見込まれることから、町税収入も減少していくことが予測されます。

＜課題＞税負担の公平性の観点から、適正な課税、適切な滞納処分を実施し、収納率の向上を図ることが必要です。

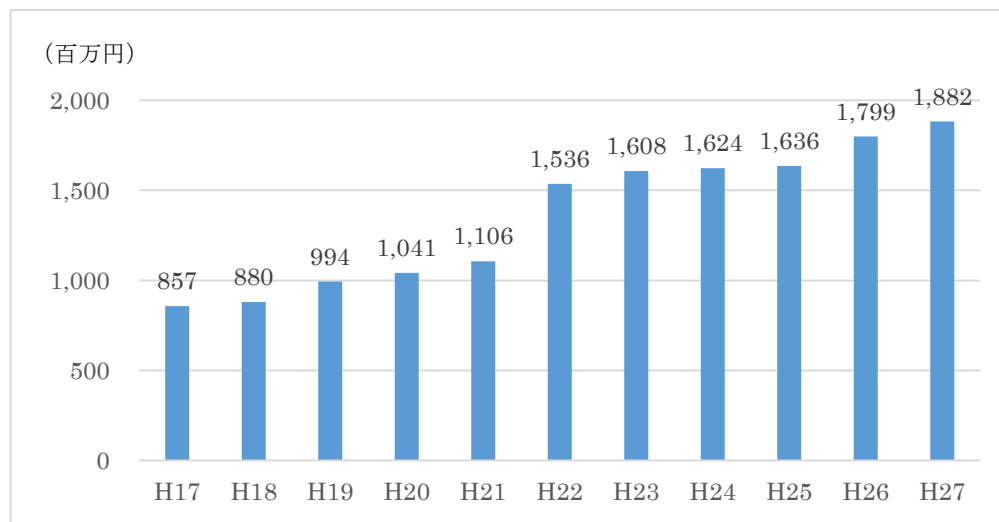


(図 3) 町税収入の推移

## ウ 増加する扶助費

＜現状＞扶助費とは、子ども医療費や保育園にかかるお金のように、社会保障制度の一環として児童・高齢者・障害者などに対して行う支援に要する経費のことです。社会状況の変化や景気の低迷などにより、近年右肩上がりに増加しています。今後も扶助費の増加は進むと考えられます。

＜課題＞住民ニーズに応じ安心な生活を支えるために、サービスの質を高めて適切な支援に繋げていくことが必要です。

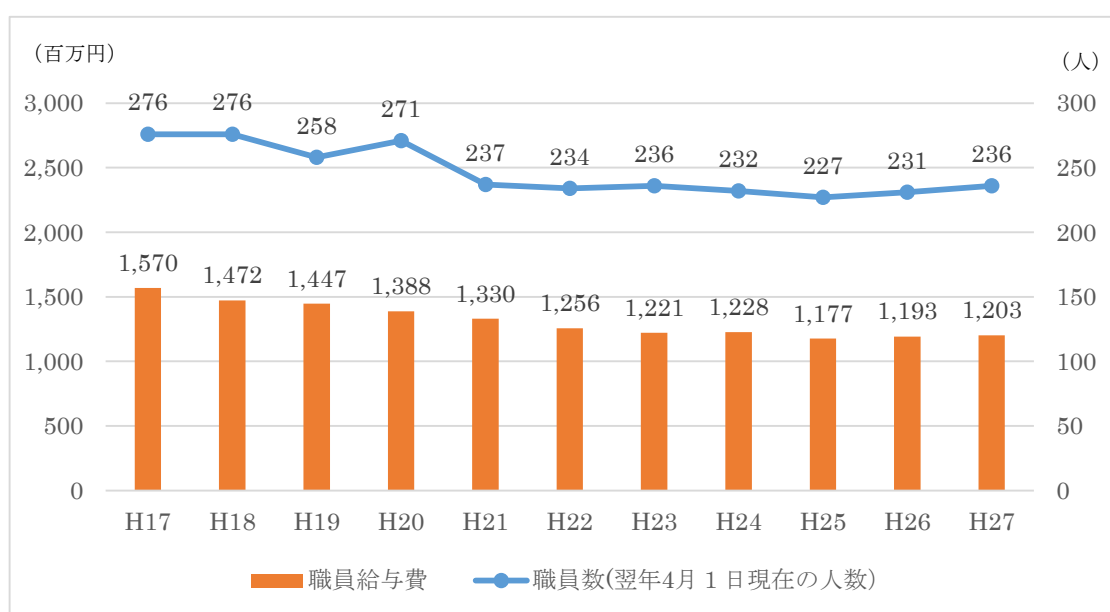


(図 4) 扶助費の推移

## エ 職員・組織の状況

＜現状＞これまでの行政改革の取り組みにおいて、職員数の削減とともに人件費の削減を行いました。この間、国や県からの権限移譲の進展、行政サービスの更なる高度化・多様化・複雑化などを背景とし、近年各分野とも業務量は増加し続けています。これらに対処しつつ、継続かつ適切な行政運営を行うため、残業時間を含めた職員一人ひとりの総労働時間が増えていること、嘱託職員や臨時職員等の非正規職員数が増加しているなどの現況がみられます。

＜課題＞多様化・高度化する新たな住民ニーズや行政課題に迅速・的確に対応するため、民間活力の導入を視野にいたした、スリムで効率的な組織体制の構築や事務事業の見直しが必要です。また継続した行政運営に支障をきたすことがないように、必要な職員数を確保しながら、安定的な新規採用による各世代の職員数の平準化を進めていくことが課題です。



(図 5) 普通会計部門の職員数と職員給与費（決算）の状況

普通会計部門（一般行政部門と教育部門）

職員給与費（給料、職員手当、期末・勤勉手当）

(表 1) 定員適正化計画による職員数(普通会計部門と公営企業等会計部門)の推移

| H18 | H19 | H20 | H21 | H22 | H23 | H24 | H25 | H26 | H27 | (人) |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 289 | 286 | 283 | 290 | 280 | 275 | 275 | 269 | 265 | 265 |     |

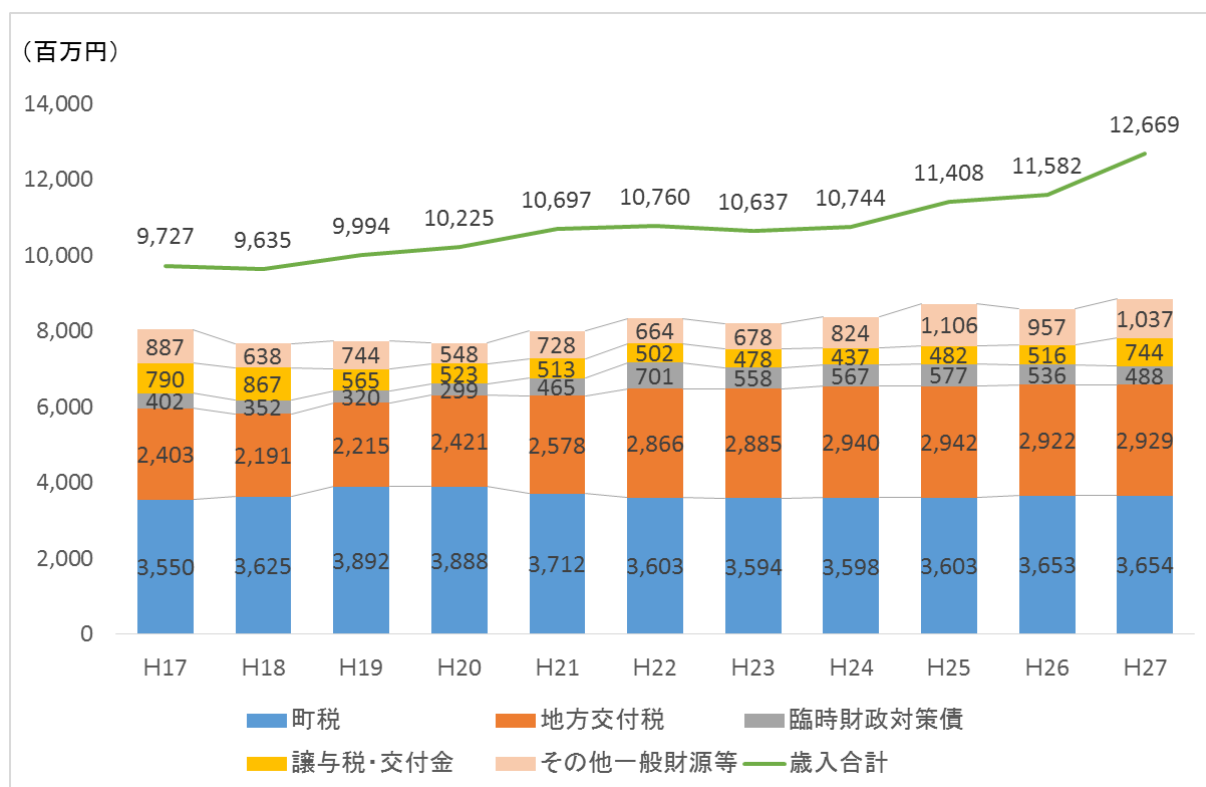
公営企業等会計部門（上下水道事業、国保・後期高齢・介護保険事業）

## オ 財政の状況

### ① 歳入の推移

＜現状＞本町の普通会計の歳入額は、平成 27 年度約 126 億 7 千万円で、直近 5 年間の平均歳入額は 114 億円でした。歳入には使途が定められた特定財源と、町の判断で自由に使うことができる一般財源があり、一般財源は平成 27 年度約 88 億 5 千万円で、直近 5 年間の平均は 85 億 4 千万円でした。

＜課題＞歳入の確保に当たっては、各種事業に国や県の補助金等を積極的に活用することはもちろんですが、これらの補助金や地方交付税・交付金は国の財政状況等に左右されるため、持続可能な行政運営を確立するためには、自ら調達できる自主財源の確保に努めることが重要です。その根幹をなす町税については、今後減少していくことが予測されることから、雇用の創出や定住促進等の施策を推進するとともに、使用料・手数料、分担金・負担金、財産収入といった自主財源の確保が課題です。

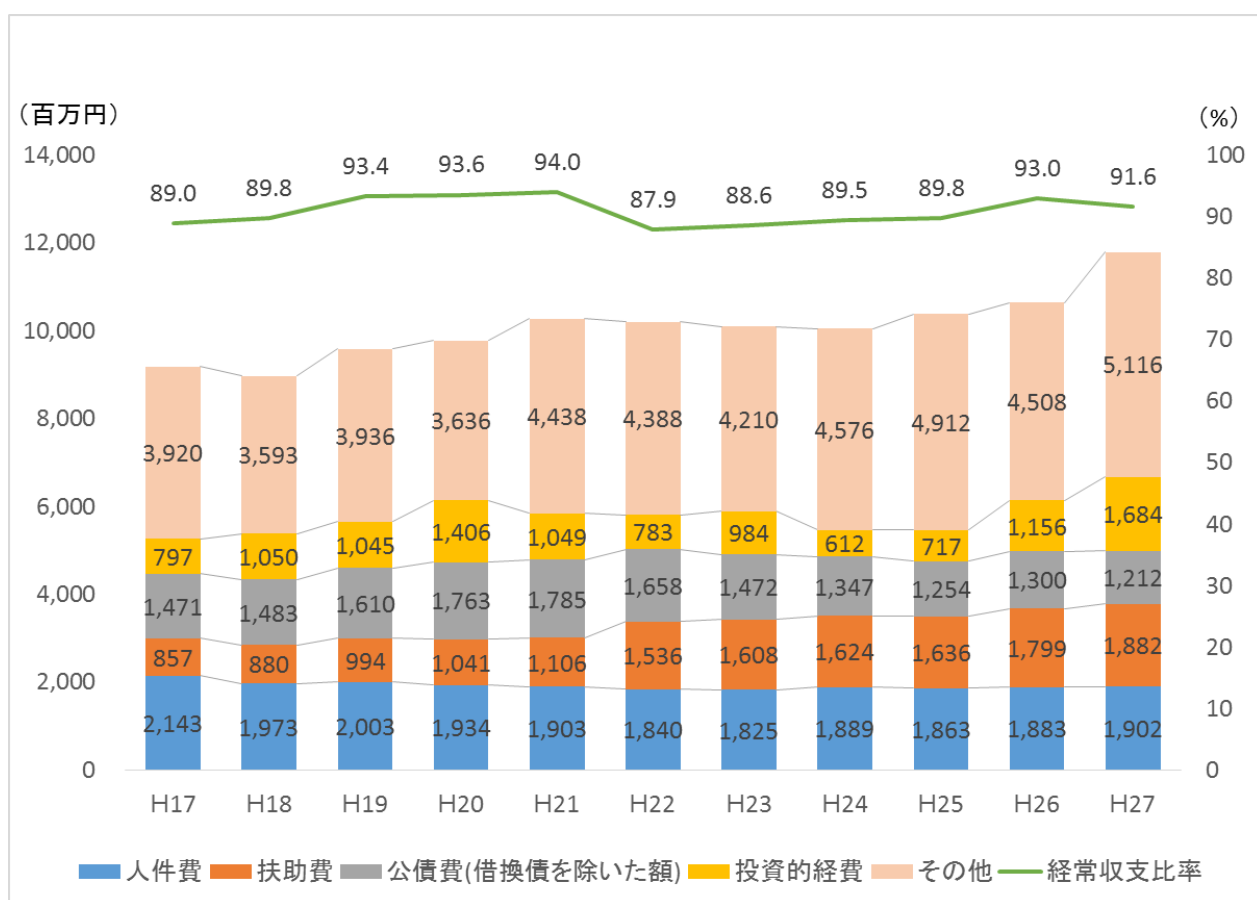


(図 6) 歳入の推移 (歳入合計は、特定財源を含む全体の歳入額です。)

## ② 歳出の状況

＜現状＞歳出のうち、人件費・扶助費・公債費を合わせて義務的経費といい、平成 17 年度と比較すると、平成 27 年度は扶助費が約 10 億 3 千万円増加しました。一方、人件費・公債費が減少したため、義務的経費全体では約 5 億 3 千万円の増加にとどまっています。今後、前述したとおり扶助費の増加とともに、老朽化した施設の更新に伴い、公債費についても増加することが予想され、財政の硬直化を招くおそれがあります。

＜課題＞新規の施策や事業については、必要性・コスト・効果等を見極めて、限られた予算を有効に活用するよう努めなければなりません。また、類似事業の統廃合や、既存事業については、社会情勢や住民ニーズの変化に即して、必要性や効果が低下したものについては、内容の見直しや縮小、廃止を検討する必要もあります。



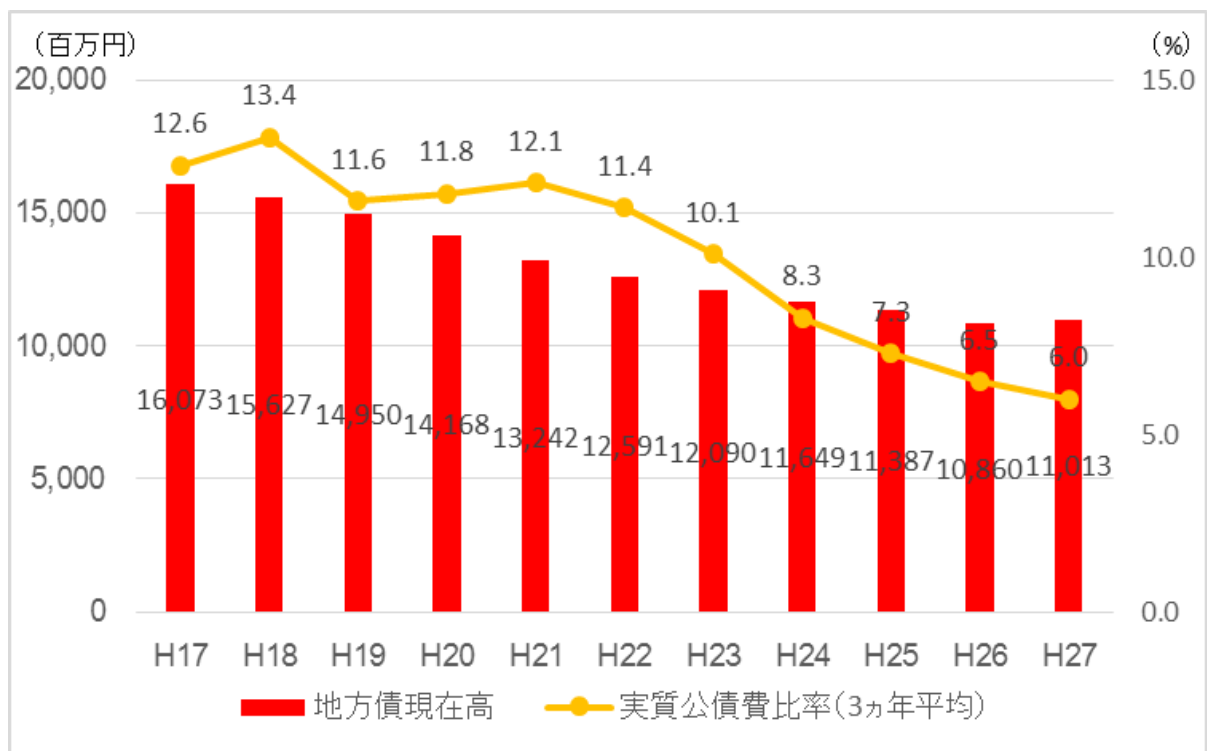
(図 7) 歳出の推移

### ③ 公債費の推移

＜現状＞地方債は、主に普通建設事業の財源として借り入れているもので、普通会計の地方債残高は、平成 16 年度末の約 165 億円をピークに減少し、平成 26 年度末に約 109 億円となりましたが、平成 27 年度末は約 110 億円と増加に転じています。

地方債を返済するための公債費について、本町の財政規模に対する割合で示した実質公債費比率でみると、平成 18 年度の 13.4%をピークに減少し、平成 27 年度には 6.0%となっています。

＜課題＞地方債の活用については、世代間負担の公平性の観点からも必要ですが、後年度へ過度の負担にならないよう、普通建設事業の実施にあたってはより一層の計画性が求められます。



(図 8) 普通会計の地方債現在高と実質公債費比率の推移

## カ 町有財産の有効活用

＜現状＞公共施設（建物）や道路、上・下水道などのインフラ施設の将来更新コストの総額は、40年間で1,064.3億円（公共施設（建物）：413.1億円、インフラ施設：651.2億円）が見込まれており、年平均コストは26.6億円となっています。これは本町における過去10年間（2004年～2013年）に要した経費（実績）の年平均額20.4億円の約1.3倍であり、年間6.2億円のコスト増となっています。

### ＜課題＞

- ・人口減少や少子高齢化社会における人口構成の変化や住民ニーズの多様化を踏まえ、施設の統合や複合化・多機能化を進め、必要なサービス水準を確保しつつ、施設総量の適正化（縮減）を図ることが必要です。

- ・長寿命化※計画や施設整備計画を策定し、インフラ施設の計画的な更新・維持管理を進めることが必要です。

- ・「事後保全型※」から「予防保全型※」の維持管理により、負担コストの縮減等が必要です。

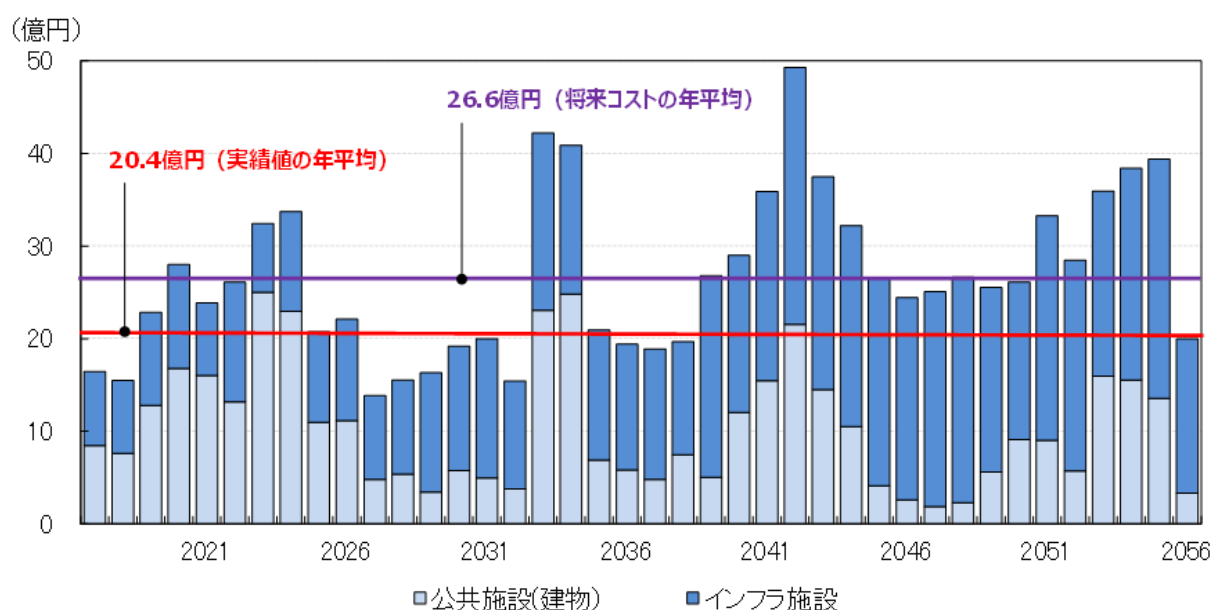
- ・民間のノウハウや技術等の活力導入を積極的に進め、維持管理に要するコスト縮減と、効果的な事業の実施と効率的な運営が必要です。

- ・将来の人口構成の変化に即した適切なサービスの提供についての検討が必要です。

※「長寿命化」とは、建物の損傷が顕在化する前に予防的に対策を行う施設管理によって、建物の使用期間の延伸のための点検・維持管理・修繕等の取り組みのこと。

※「事後保全型」とは、損傷等が発生した後に対症療法的に劣化箇所を修繕することであり、「予防保全型」とは計画的に保全や修繕を行い、劣化が進む前に修繕を行うこと。

|              |       |                |       |            |         |              |      |
|--------------|-------|----------------|-------|------------|---------|--------------|------|
| 公共施設<br>(億円) | 413.1 | インフラ施設<br>(億円) | 651.2 | 合計<br>(億円) | 1,064.3 | 年平均額<br>(億円) | 26.6 |
|--------------|-------|----------------|-------|------------|---------|--------------|------|



(図9) 施設は30年で大規模改修、60年で建替えとした場合の更新費用の推計  
(田原本町公共施設等総合管理計画より)

キ 行政改革の取り組みにおいて達成が不十分である項目

第4次大綱の取り組みのうち、地域協働の推進、使用料及び手数料の見直し、補助金等の整理合理化といった達成が十分でない項目があります。これらについては、それぞれの課題を検証し、手法等を見直し、継続して取り組む必要があります。

## 第2 行政改革大綱の基本方針

### 1. 基本的な考え方

#### (1) 新たな大綱の必要性

前述したとおり、少子高齢化の進行や人口減少、それに伴う税収の減少、また社会保障費や公共施設等の維持管理費の増加などが予測され、町の財政状況は今後厳しさを増していきます。

こうしたなか、平成 29 年度から、まちの将来像を「子どもから高齢者まで 誰もがいきいきとした暮らしを楽しむまち たわらもと」と定めた、本町の最上位計画である田原本町第 4 次総合計画（以下「総合計画」といいます。）がスタートしました。

そこで、先の国の指針などを踏まえ、時代に即した今後の行政改革の方向性を示すことにより、総合計画の実効性を確保するとともに、将来にわたって、行政運営のスリム化と財源確保、多様化する住民ニーズに応えられる、効率的で質の高い行政サービスを提供するための行財政基盤の強化を図るため、第 5 次田原本町行政改革大綱（以下「本大綱」といいます。）を策定することとしました。

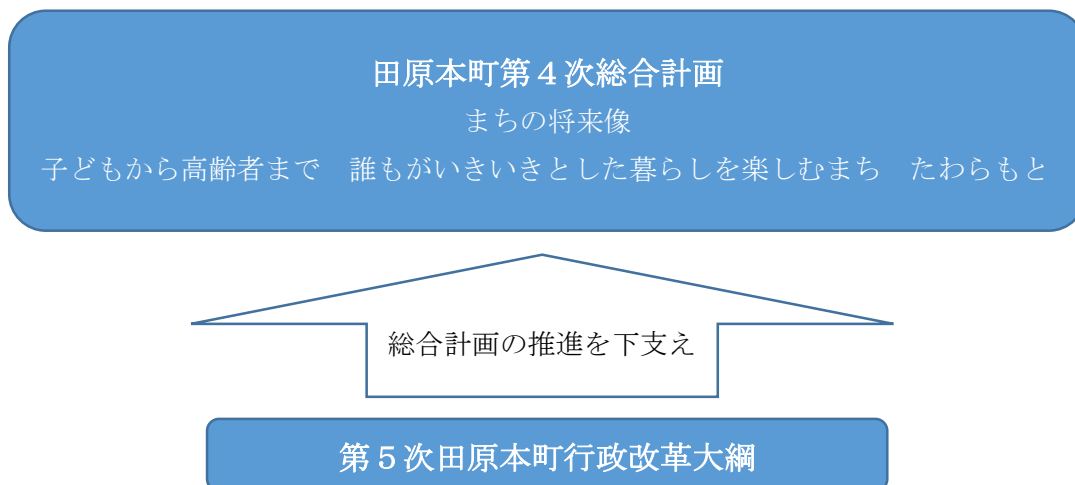
#### (2) 位置づけ

総合計画のなかで、本大綱の推進は、「行財政運営」の施策である「行財政運営の適正化・効率化の推進」に位置づけられています。

総合計画におけるまちづくりの実現には、本大綱に基づく効率的な行財政運営の推進により、住民に質の高い行政サービスを提供していくことが不可欠です。

このことから、総合計画の円滑な推進を下支えするものとして本大綱を位置づけます。

#### ■イメージ図



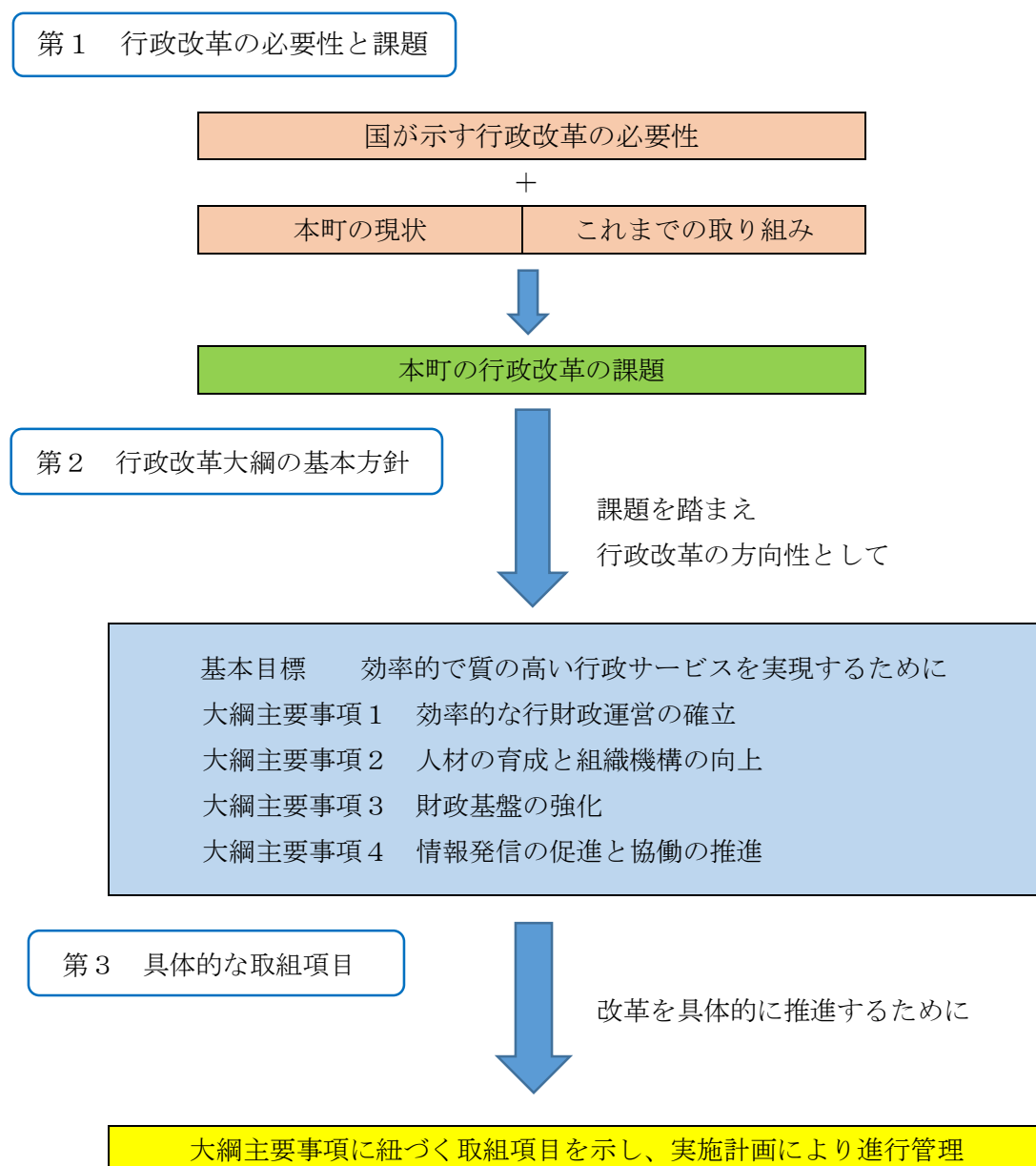
### (3) 改革の進め方

#### ア 大綱の体系と推進期間

本大綱の体系は、第1「行政改革の必要性と課題」、第2「行政改革大綱の基本方針」、第3「具体的な取組項目」で構成します。改革の方向性として、「効率的で質の高い行政サービスの実現」を図ることを基本目標とし、さらにこの基本目標を踏まえ、以下の4つを大綱主要事項とし、改革を進めます。また、本大綱を計画的に実施するための具体的な内容を示すものとして別に実施計画を定め、改革の進行管理を行います。

本大綱の期間は、平成29年度から平成33年度までの5年間とします。

#### ■体系図



## イ 推進体制と公表

行政改革の推進については、町長を本部長とする「田原本町行政改革推進本部」が中心となり、全庁的体制のもと、全職員が本大綱の主旨と内容を十分に理解し、今まで以上の明確な目的とコスト意識を持って、行政サービス全般について積極的に取り組むものとしします。

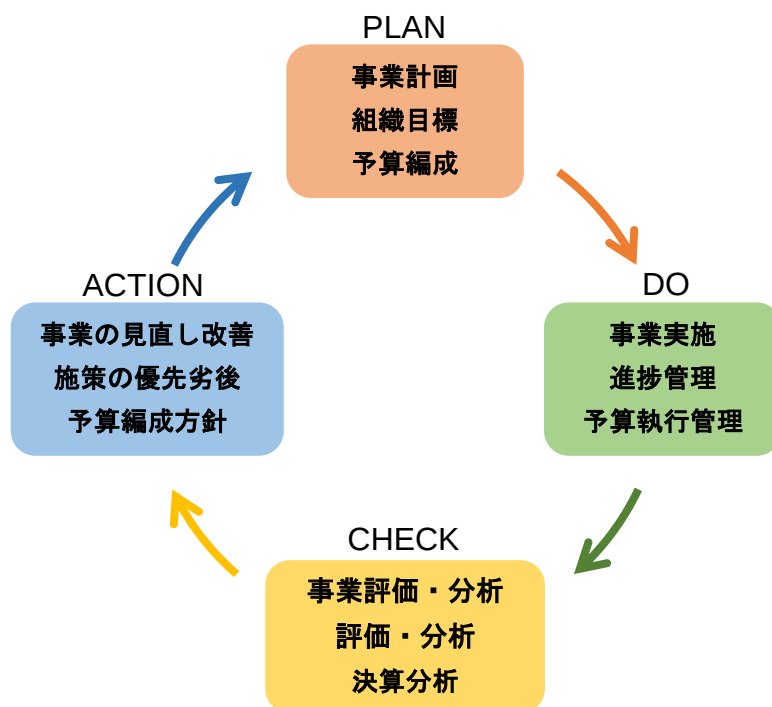
また、外部の視点を取り入れるため、学識経験者等から構成される「田原本町行政改革推進委員会」に実施状況を報告し、助言や指導を得るとともに、広く住民へ公表します。

## ウ マネジメントサイクル

総合計画では、まちづくりの方向性に基づく事務事業の内容を具体的に示す実施計画があり、3年のローリング方式により、毎年度終了後に進捗状況を検証し、取組内容や手法等の見直しを行うなど進行管理を行っています。

そこで、本大綱の実施計画についても総合計画の実施計画と同様、事務事業の必要性・有効性・効率性などについての検証・分析と、予算編成等を有機的に連携させることとします。限りある経営資源を有効に活用しながら、計画的に施策の推進を図る本町のマネジメントサイクルを確立するとともに、その各段階において、本大綱を踏まえた積極的な改革の立案・実施が行われる仕組みを構築することにより、計画的かつ継続的な行政改革の推進を図ります。

### ■マネジメントサイクルのイメージ

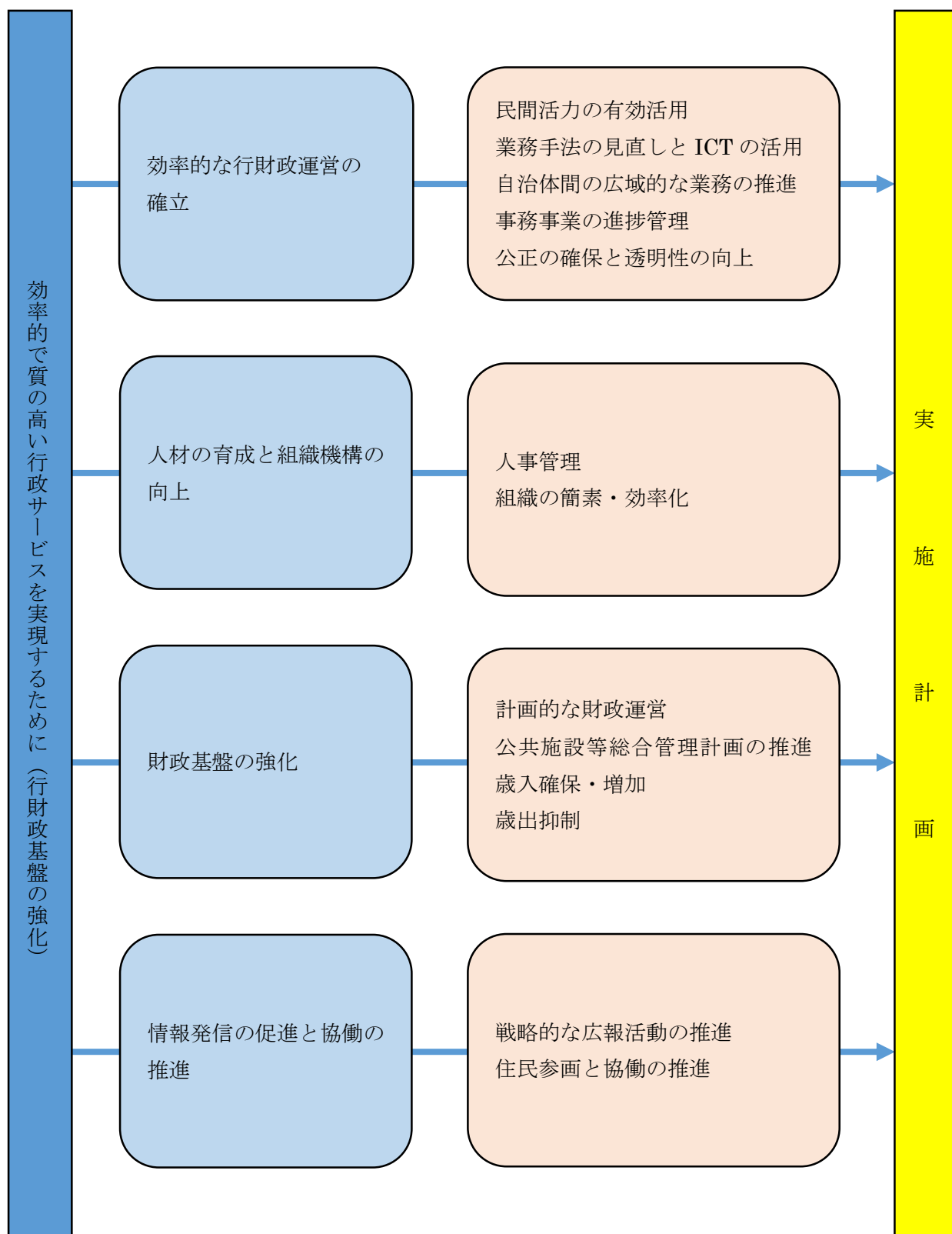


#### (4) 構成図

[基本目標]

[大綱主要事項]

[具体的な取組項目]



### 第3 具体的な取組項目

#### 1. 効率的な行財政運営の確立（大綱主要事項1）

##### （1）民間活力の有効活用

厳しい財政状況の中で、質の高い行政サービスを提供するには、限られた資源（ヒト・モノ・カネ）の効率的なマネジメント体制を整備し、持続可能な自治体運営を行うことが必要です。

さらに、これまで以上に民間のノウハウや活力の有効活用を推進し、多様な住民サービスに対応できる体制を構築します。

##### 主な取組項目

- 民間委託等の推進
- 指定管理者制度等の活用

##### （2）業務手法の見直しとICTの活用

職員一人ひとりが、自ら日常的に取り組む業務がより効率的で効果的なものとなるよう、常に問題意識をもってその手法や方法を見直し、全庁的な体制での業務改善の実施に繋がります。

さらに、BPR等を活用した業務プロセス改革を検討するとともに、ICTの活用による業務の効率化や住民サービスの向上に努めます。

##### 主な取組項目

- 窓口環境の整備
- 庶務業務の効率化
- マイナンバー制度<sup>※3</sup>の有効活用

### （３）自治体間の広域的な業務の推進

近隣自治体とさまざまな取り組みで連携することにより、圏域への人の流れを創出するとともに、産業観光の活性化により雇用創出と税収増加、定住促進といった圏域全体の持続的な発展を図ります。また、広域化による業務の効率化、経費や人員の削減等のスケールメリットも生かします。

#### 主な取組項目

- 観光事業の広域化による相互連携
- 水道事業の広域化による相互連携
- 定住自立圏域による相互連携

### （４）事務事業の進捗管理

限りある経営資源を効率的に活用し、総合計画の推進を図るには、新規・拡充事業（ビルド）の財源は、既存の事業や制度の見直し（スクラップ）により創出することが不可欠です。そのため、各課等が目標設定を行った上で実施する事業を、貢献度や優先順位、費用対効果など幅広い観点から精査し、事業の重点化を図るとともに、既に所期の役割を終えているものは廃止・縮小、類似する事業は統合を図るなどの見直しを行うことで、事務事業の整理・合理化を図ります。

それに伴い町資源の有効活用、成果志向による行政経営、住民サービス及び住民への説明責任の向上、職員の意識改革を目指すとともに、その成果を確実に予算編成に反映させることが重要です。

#### 主な取組項目

- 総合計画の推進と管理

## （５）公正の確保と透明性の向上

地方自治法に定める監査委員制度により、町の財務や事業、財政援助を行う団体等の事務や業務について監査を行っています。公正かつ透明性の高い行政運営に資するためには、さらに監査の専門性を高め、監査機能の強化・充実が必要です。また、公共の利益の増進を目指し、法令等の遵守に取り組めます。

### 主な取組項目

- 監査機能の充実
- 法令遵守の推進

## 2. 人材の育成と組織機構の向上（大綱主要事項2）

### （1）人事管理

少子高齢化や人口減少に伴う社会経済情勢の変化に対応する地方創生の取り組み、また、地方分権改革による国から地方、県から町への権限移譲や規制緩和など数多くの改革の実現により、職員の業務量が増加しています。多様化する住民ニーズに対応した施策を進めるためにも、必要な職員数を確保しながら、民間活力の導入を視野に入れ、事務事業を見直すとともに、職員の負担軽減やワーク・ライフ・バランス※<sup>4</sup>に配慮した職場環境の充実を図ります。

#### 主な取組項目

- 適正な職員定員の管理
- 職員の能力開発と資質向上
- 人事評価制度の活用

### （2）組織の簡素・効率化

多様化する住民ニーズや新たな行政課題に迅速・的確に対応するため、効率的で機能的な組織機構を構築し、それに見合った人員を配置します。

各部課単位では対応が困難である組織横断的な課題に対しては、プロジェクトチームの編成等により、柔軟かつ機能的に対応するとともに、広域的な見地からの対応が必要な課題に対しては、ハード・ソフト両面における県や他市町村との連携・協力関係の充実を図ります。

#### 主な取組項目

- 時代に応じた組織づくりと行政サービスの充実

### 3. 財政基盤の強化（大綱主要事項3）

#### （1）計画的な財政運営

これからの高度化・多様化する行政課題に適切に対応し、必要とされるサービスを提供していくために、事業の選択と集中による経費の節減や財政負担の合理化・平準化を継続して進めるとともに、コスト意識を周知徹底し、町全体の財政基盤の強化を目指します。

##### 主な取組項目

- 地方公会計を活用した財政運営
- 地方公営企業会計（水道事業及び下水道事業）の経営健全化

#### （2）公共施設等総合管理計画の推進

今後の公共施設の管理に関する基本的な方針等を示す公共施設等総合管理計画に基づき、各施設所管課が施設の個別管理計画を行い、総合的なマネジメントの推進に取り組みます。

##### 主な取組項目

- 公共施設等総合管理計画に基づく管理

### （３）歳入確保・増加

将来にわたり住民が必要とするサービスを確実に提供するには、町税等の収入確保は不可欠です。特に町税は自主財源の３割を占めており重要な課題です。

町税の増収を図るには、本町の地域産業の活性化と雇用創出も必要です。使用料・手数料については、受益者負担の適正化の観点から改めて検証し、必要に応じ見直しを行います。

さらに、ふるさと応援寄附を積極的に推進し、新たな歳入確保・増加についても検討を行います。

#### 主な取組項目

- 町税等の負担の公平性の確保
- 使用料・手数料の見直し
- 企業誘致の推進
- ふるさと応援寄附の推進

### （４）歳出抑制

徹底したコスト意識による経費節減、費用対効果の観点から、民間活力の推進による人件費の抑制、施設の光熱水費といった経常経費の削減をより一層推進します。また、自治体情報システムのクラウド化※<sup>５</sup>を積極的に推進し、運用コストの圧縮を図ります。さらに、事業や団体に対する補助の見直しについて、そのあり方も含めて検討を行います。

#### 主な取組項目

- 人件費の適正化
- 物件費の削減
- 自治体情報システムのクラウド化の推進
- 補助金の見直し

#### 4. 情報発信の促進と協働の推進（大綱主要事項4）

##### （1）戦略的な広報活動の推進

質の高い行政サービスを提供するために、住民にとって分かりやすい行政情報の充実と広報紙、HP、新聞、テレビ等への発信に努めます。また、本町が選ばれるまちとなり発展していくために、町の魅力を町内外に戦略的に発信し、町の認知度や好感度を高め、誘客・誘致・定住を促進します。

さらに、住民の利便性の向上に繋がる行政情報の提供に、ICTの利活用を推進します。

##### 主な取組項目

- 情報発信力の強化
- ICTを利活用した行政情報の提供

##### （2）住民参画と協働の推進

これからのまちづくりにおいて目指すところは、住民が主体的に活動を行い、行政がそれを支援する体制です。

そこで、町政に対する意見収集・意見交換をする体制を強化し、今までの行政主導型の発想ではなく、公的サービスの担い手として期待される地域・住民団体・NPO法人など、多様な住民主体への支援・協力体制を構築し、可能な限り協働で課題解決にあたります。地域交流・協働の推進により、住民も一緒になってまちづくりに参加できる機会の拡大に努めます。

##### 主な取組項目

- 住民参画機会の充実
- 住民との協働によるまちづくり

※1 B P R（ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）

業務プロセスの抜本的改革。コスト・品質・サービス・スピードのような、重大で現代的なパフォーマンス基準を劇的に改善するために、ビジネス・プロセスを根本的に考え直し、抜本的にこれをデザインし直す（再構築する）こと。

※2 I C T（インフォメーション・アンド・コミュニケーション・テクノロジー）  
情報通信技術

※3 マイナンバー制度

行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号）に基づき、住民票を有する全ての国民に一人一つの個人番号を付して、社会保障・税・災害対策の分野で効率的に情報を管理し、複数の行政機関に存在する個人の情報が同一人の情報であることを確認する仕組みであり、行政を効率化し、国民の利便性を高め、公平かつ公正な社会を実現する社会基盤。

※4 ワーク・ライフ・バランス

本格的な少子高齢社会が進展する中で国民一人ひとりがやりがいや充実感を持ちながら働き、仕事上の責任を果たすとともに、家庭や地域生活などにおいても、子育て期、中高年期といった人生の各段階に応じて多様な生き方が選択・実現できること。

※5 自治体情報システムのクラウド化

クラウドとは、地方公共団体が情報システムを自らの庁舎で保有・管理することに代えて、外部のデータセンター（雲（クラウド）の向こう側）において保有・管理し、通信回線を経由して利用できるようにする取組。