資料３

令和７年度
第４次春日部市
行政改革大綱における
外部評価結果報告書

令和７年１２月

総合政策部行政デジタル改革課

目　　次

１　第４次春日部市行政改革大綱における「外部評価」の実施目的･･･ １
（１）外部評価の目的 ･･･ １
（２）行政改革大綱進捗管理シートの作成 ･･･ １

２　外部評価の実施方法 ･･･ ２
（１）外部評価者 ･･･ ２
（２）外部評価対象取組 ･･･ ２
（３）外部評価の視点 ･･･ ３
（４）外部評価の実施に向けたスケジュール ･･･ ４
（５）外部評価当日の流れ ･･･ ４

３　外部評価の結果 ･･･ ５
（１）結果概要 ･･･ ５
（２）各取組の評価結果 ･･･ ５
・市税等の多様な納付方法の推進（収納管理課） ･･･ ６
・デジタル新技術の活用による業務効率化（行政デジタル改革課）８

１　第４次春日部市行政改革大綱における「外部評価」の実施目的

（１）外部評価の目的

本市では、以下の目的を達成するため、第４次春日部市行政改革大綱における外部評価を実施しています。

【外部評価の目的】

目的１：評価の客観性や信頼性、更には透明性を高める。
目的２：市民の意見を今後の行政改革大綱の取組に反映させる。

取組を所管する担当課が実施した行政改革大綱における取組の評価に対し、行政改革審議会委員の専門的な見地や、市民の立場からの視点により、再度、評価いただくことで、評価の客観性や信頼性の確保を図り、さらには、こうした意見を次年度以降の取組に反映させることを目的として、行政改革審議会委員による外部評価を実施します。

このように、担当課による評価の実施と行政改革審議会委員による外部評価の実施により、本市の行政改革大綱の目標を達成するためのサイクルを回すことで、時代の変化に対応した持続可能な行政運営の推進が可能になるものと考えています。

（２）行政改革大綱進捗管理シートの作成

本市では、令和５年度から令和９年度までを計画期間とする「第４次春日部市行政改革大綱」で設定された 15 の取組に対して、各取組を所管する担当課が、進捗管理を行うにあたり、行政改革大綱進捗管理シートを作成しています。

この行政改革大綱進捗管理シートは、令和６年度の取組の実績・成果（財政効果額、時間削減効果）および令和７年度以降の展望を記載し、各取組の進捗や効果を確認するとともに、市が取り組んでいる取組の成果の概要について、市民にわかりやすく公表することを目的に作成するものです。

２　外部評価の実施方法

（１）外部評価者

外部評価の実施に当たっては、本市の行政改革審議会を評価者としています。

行政改革審議会は、社会情勢の変化に対応した効率的で効果的な市政を推進するため、市の行政改革に関する事項を調査審議している附属機関であり、第４次春日部市行政改革大綱における外部評価の実施目的に即した評価をいただけるものとして、当審議会に評価をお願いしています。

なお、行政改革審議会の委員構成は次のとおりです（令和７年 11 月 10 日時点）。

≪行政改革審議会委員≫

No	役　職	氏　名	備　考
1	会　長	野﨑　彰	税理士
2	副会長	宣　　賢奎	共栄大学国際経営学部教授
3		大谷　尊之	株式会社武蔵野銀行春日部支店長
4		臼井　俊英	春日部商工会議所常議員
5		海老原　光男	春日部ロータリークラブ理事
6		太田　綾子	庄和商工会青年部長
7		竹村　光生	株式会社エナジー宇宙総務企画部長
8		大藤　やすえ	民生委員・児童委員協議会 理事
9		竹内　美紀	公募委員
10		山本　孝枝	公募委員

（２）外部評価対象取組

本市の本年度の外部評価の対象は、第４次春日部市行政改革大綱における 15 の取組となっています。

外部評価の実施に当たっては、下記の選定基準に従い対象となる取組を厳選しています。

令和７年度の外部評価対象となる取組は、行政改革審議会の承認を経て、「市税等の多様な納付方法の推進」及び「デジタル新技術の活用による業務効率化」を選定しました。

【外部評価対象取組の選定基準】

外部の視点から、時代の変化に対応した持続可能な行政運営や質の高い行政サービスなどの観点でご意見をいただきたい取組で、かつ市民にとって関心があると考えられる取組

【外部評価対象取組】（２取組）

No.	取　組　名	担当課
1	市税等の多様な納付方法の推進	収納管理課
2	デジタル新技術の活用による業務効率化	行政デジタル改革課

（３）外部評価の視点

外部評価は、進捗管理シートに記載された担当課の評価や今後の方向性について、主に次の４つの視点から審議を行いました。

また、これらの視点から意見交換を行った後に、審議会として考える取組の今後の方向性（拡充・現状維持・見直し）を導き出しました。

【外部評価の視点】

①「現状と課題」の的確性
- 現状に関する記載に対し、市民感覚との乖離はないか。
- 課題認識の妥当性はあるか（他に課題はないか）。

②「令和６年度の取組状況」の的確性及び取組内容の妥当性
- 「成果指標」の達成率やグラフは的確か

③「今後の方向性」の妥当性
- 担当課が考える方向性の他に、具体的な見直し・改善点はあるか。
- 取組の充実に向けて、予算配分等に配慮すべき点はあるか。
- 担当課による「今後の方向性」（拡充・現状維持・見直し）は、妥当と認められるか。（審議会としての方向性は。）

④「令和７年度以降に向けた課題及び今後の取組方針」の妥当性
- 担当課が考える課題及び今後の取組方針の他に、具体的な見直し・改善点はあるか。
- 取組を効果的に実施するための新たな（別の）取組手法はあるか。
- 担当課による当該取組の評価課題は妥当と認められるか。
- 担当課が考える今後の取組方針に妥当性はあるか。

【今後の方向性の選択肢】

拡　　充…取組増の上で継続
現状維持…計画通り継続
見 直 し…改善の上で継続

（４）外部評価の実施に向けたスケジュール

実施日	内　容	備考（主な実施内容等）
令和７年 ８月２２日	第２回行政改革審議会	・外部評価の実施方法について確認 ・外部評価対象取組の選定
９月２日 ～ １０月１日	事前質問の受付	・対象取組の進捗管理シート及び概要について確認 ・各委員からの事前質問を受付
１１月１０日	第３回行政改革審議会	・外部評価の実施

（５）外部評価当日の流れ

外部評価当日は、次のような流れにより、１取組あたり概ね 25～30 分で実施しました。

①外部評価対象となる取組の説明（３分）
・取組の担当課から「進捗管理シート」の記載内容について、補足も含め説明

↓

②質疑応答（１０分～１５分）
・委員からの事前質問に対して担当課が回答
・委員からの再度の質問や事前質問以外の質問に対して担当課が回答

↓

③意見交換（１０分程度）
・取組の進捗状況や課題、評価と今後の方向性等に対して、外部評価の視点に基づきながら、委員同士で意見交換
※必要に応じて担当課及び事務局との意見交換等も実施

↓

④意見の集約（２分程度）
・担当課及び事務局の説明や質疑応答、意見交換を踏まえ、
実施担当課における今後の方向性（拡充・現状維持・見直し）の
妥当性を、多数決により判定
⇒審議会として考える取組の今後の方向性（拡充・現状維持・見直し）
を提示

３　外部評価の結果

（１）結果概要

各取組の担当課の評価（担当課が考える今後の方向性）について、審議会から以下のような評価結果が示されました。

【担当課の評価と外部評価結果の比較】

取　組　名	担当課の評価 （今後の方向性）	外部評価結果 （審議会の意見）
市税等の多様な納付方法の推進	**現状維持**	**現状維持**
デジタル新技術の活用による業務効率化	**現状維持**	**現状維持**

（２）各取組の評価結果

外部評価対象取組の進捗管理シート及び評価結果は、次ページ以降のとおりです。

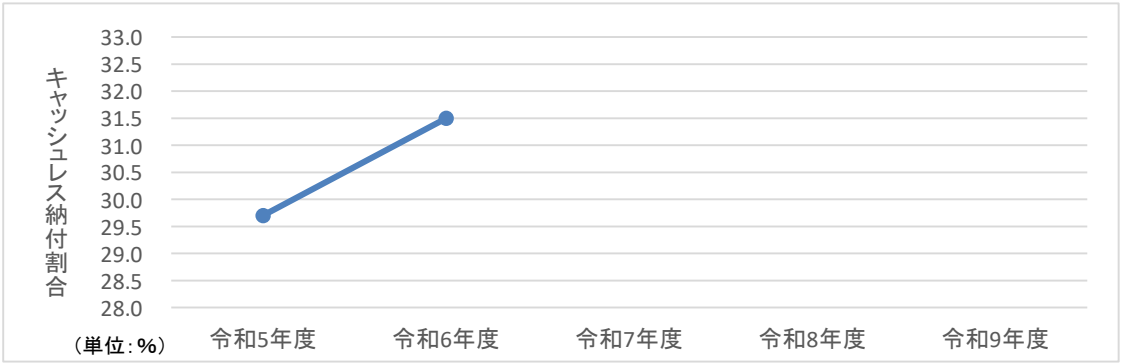
なお、委員からいただいた意見については、今後の取組に向けた参考として担当課にフィードバックし、取組に反映できるものについて検討した上で、取組の見直し等に繋げていきます。

◆第４次春日部市行政改革大綱進捗管理シート

取組項目№	10	担当課	収納管理課
推進項目	市民目線でのサービス向上		
取組	市税等の多様な納付方法の推進		
現状と課題	支払い方法の多様化に伴い、より多くの市民が利用しやすい納付環境を提供することにより、市民の利便性向上を図る必要があります。		
実施内容	キャッシュレス納付が可能なスマホ決済やクレジットカード等の納付環境を整備するとともに、適切なＰＲを行い、キャッシュレス納付の促進を図ります。		
目標	キャッシュレス納付割合	現状値（令和3年度）	26.7%

	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
目標値	27.9%	28.6%	29.2%	29.8%	30.5%
実績値	29.7%	31.5%			
達成率	106.3%	110.1%			
財政効果額（千円）					
時間削減効果（時間）	442	564			

◆実績値の推移



令和６年度の取組状況（実績・成果・財政効果額・時間削減効果等）	【実績・成果】 令和６年度は、納税通知書の封筒にキャッシュレス納付のＰＲチラシを同封したり、デジタルサイネージ等を利用し口座振替のＰＲをするなど、キャッシュレス納付の広報活動を行いました。 また、市県民税・国民健康保険税の口座振替推進キャンペーンを実施するなどし、キャッシュレス納付の促進を図りました。 【取組による効果（財政効果額、時間削減効果）】 時間削減効果は、キャッシュレス納付割合の増加による窓口対応の減少時間を算出しており、令和６年度窓口件数の減少数33,861件（窓口件数：R5は480,419件、R6は446,558件）に窓口対応時間（1件1分）を掛けて、564時間となりました。 ※33,861件×1分＝33,861分≒564時間 ※窓口対応時間は、実態に即した見直しを行い、1件3分から1件1分に変更しました。
今後の方向性	現状維持
令和７年度以降に向けた課題及び今後の取組方針	令和７年度以降については、既に複数のキャッシュレス納付ができる収納チャネルが整備されていることから、新たにキャッシュレス納付の収納チャネルを拡充する予定はありませんが、引き続き、キャッシュレス納付の促進を図るため、税３課による口座振替推進プロジェクトチームを発足させるなど、口座振替を中心としたキャッシュレス納付の促進活動をすすめてまいります。

【拡充】：取組増の上で継続
【現状維持】：計画通り継続
【見直し】：改善の上で継続

■追加資料

なし

■担当課の主な説明等

・収納チャネルの種類は７種類あり、窓口払いとキャッシュレス納付に分けられる。窓口納付としては、市役所や金融機関における窓口納付、コンビニ納付、ＡＴＭ納付の３種類。キャッシュレス納付には、口座振替、インターネットバンキング、スマホアプリ、クレジットカードの４種類がある。
・目標値については、平成30年度から令和３年度までの３年間のキャッシュレス納付割合の平均値の推移から算出し、令和９年度は30.5%を目標にしていたが、令和６年度に31.5%と、最終目標値を達成したため、今年度に目標値の上方修正を行うこととする。上方修正後の目標値は、国から、成長戦略フォローアップにおいて、キャッシュレス決済割合を４割程度とする目標値が示されたことから、本市においても40%程度を目指し、令和３年度から令和６年度までのキャッシュレス納付割合の伸び率を平均した+1.6%を各年度の伸び率とし、上方修正を行いたいと考えている。
・令和６年度の取組状況は、ＰＲチラシの送付やデジタルサイネージ等による広報活動の他に、市県民税及び国民健康保険税の口座振替登録者に対し、市内共通商品券をお渡しするなど、キャンペーンを行った（千円の商品券を300名に配布）。
・eL-TAXによる納付は、集計上キャッシュレス納付ではなく窓口納付に計上している。法人税の納付にあたっては4.2%という結果であるが、eL-TAXの利用があるため、eL-TAXをキャッシュレス納付に含めた場合、他の税目と同等の割合になると考えられる。国同様に、本市においても、eL-TAXの推進を行っている。
・本市として特に重点を置いている納付方法は、口座振替の促進である。口座振替は、一度手続きを行っていただくと、次回以降も自動的に口座振替となるため、収納漏れを防ぐことができる。

■委員の主な意見

・eL-TAXによる納付をキャッシュレス納付に含め、キャッシュレス納付割合を算出いただきたい。
・市民税や国民健康保険税等、複数の納付書をまとめて送付することは、納付時期が異なる等の観点から難しい場合、各納付時期をわかりやすくまとめたスケジュール表を作成し、課税が始まる時期に配布することで、納付漏れを防げるのと感じる。

■評価結果

【外部評価結果としての今後の方向性】【現状維持】：計画通り継続

■外部評価実施後の担当課の検討状況　（外部評価結果の反映に向けた検討内容等）

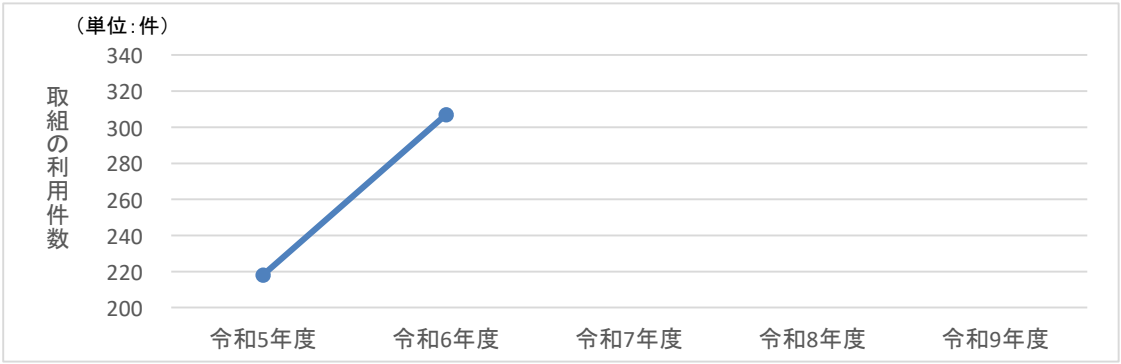
eL-TAXによる納付をキャッシュレス納付に含め、キャッシュレス納付割合を算出いたします。
複数の納付書をまとめて送付することは、当初課税や納付時期が異なるため難しいところですが、当初課税の納税通知書に各納付時期をわかりやすくまとめたスケジュール表が記載されたチラシを同封することで周知を図ってまいります。

◆第４次春日部市行政改革大綱進捗管理シート

取組項目№	13	担当課	行政デジタル改革課
推進項目	スマートな業務の推進		
取組	デジタル新技術の活用による業務効率化		
現状と課題	人口減少が進む2040年頃には現在よりも更に少ない職員数での行政運営が必要となる可能性があり、限られた経営資源の中で、持続可能な行政サービスを提供し続けていくことが求められています。		
実施内容	デジタル新技術を活用することで住民の利便性を向上させるとともに、定型的な業務の負荷軽減、効率化を図ることで、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げてまいります。		
目標	デジタル新技術を活用した取組の利用件数	現状値（令和3年度）	63件

	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
目標値	120件	140件	160件	180件	200件
実績値	218件	307件			
達成率	181.7%	219.3%			
財政効果額（千円）					
時間削減効果（時間）	145	205			

◆実績値の推移



令和６年度の取組状況（実績・成果・財政効果額・時間削減効果等）	【実績・成果】 令和６年度は、音声議事録作成システムの利用件数が307件あり、職員の議事録作成にかかる業務量の削減に寄与しています。 【取組による効果（財政効果額、時間削減効果）】 職員が従来どおりに議事録を作成するのにかかる時間を１件あたり１時間、音声議事録作成システムを活用して議事録を作成するのにかかる時間を１件あたり20分とした場合、(60-20)×307件＝12,280分≒約205時間の時間削減効果が得られました。
今後の方向性	現状維持
令和７年度以降に向けた課題及び今後の取組方針	令和６年度は、音声議事録作成システムの活用が307件と目標値を大きく上回りました。今後も全庁的な活用の推進を図るとともに、音声議事録作成システム以外のデジタル新技術の導入を検討し、定型的な業務の負荷軽減、効率化を図ってまいります

【拡充】：取組増の上で継続
【現状維持】：計画通り継続
【見直し】：改善の上で継続

■追加資料

なし

■担当課の主な説明等

・目標値を音声議事録作成システムの利用件数とし、最終目標値を200件としていたが、令和６年度の実績値が307件と最終目標値を達成したため、今年度に目標値の上方修正を行うこととする。
・令和６年度における把握が可能な外部会議及び内部会議の実施数は560回であった。上方修正後の目標値にあたっては、全会議の約80%に音声議事録作成システムが利用されることを目指すものとした。ただし、把握が難しい打合せや会議等においても利用されている場合がある。
・音声議事録作成システム以外の新技術の導入の検討として、生成ＡＩの導入を行った。今年度６月から生成ＡＩの利用に関する職員向けガイドラインを作成し、無償版生成ＡＩの利用を開始した。現在、有償版生成ＡＩの導入作業も進めており、無償版と同様な利用の他に、職員向けに運用しているマニュアルをＡＩに学習させることで、現在職員間で問い合わせが行われている内容を生成ＡＩに聞くことで、マニュアルの該当部分から回答されることが可能となる。運用は12月上旬を予定している。
・導入した有償版生成ＡＩは「exaBase（エグザベース）である。国内の会社の製品であり、他自治体においても利用実績がある。
・ＤＸやデジタル改革にあたり、アドバイザーに月１回、助言等をいただいている。

■委員の主な意見

・利用者のイメージよりもＡＩの方が進んでいることもあり、想定を超える様々なことができる印象である。予算をかけてでも、外部コンサルタント等、生成ＡＩ等の分野に詳しい人に助言をもらいながら進めた方が、効果的であり良いと感じる。

■評価結果

【外部評価結果としての今後の方向性】【現状維持】：計画通り継続

■外部評価実施後の担当課の検討状況　（外部評価結果の反映に向けた検討内容等）

本市では、ＤＸの推進に関する事項について、専門的な知見を有する人材を春日部市デジタル改革推進補佐官として委嘱しており、生成ＡＩの取組についても助言等をいただきながら推進しているところです。国や県においても、自治体ＤＸ推進のため、専門的なスキルを有する外部人材の派遣事業を実施しておりますので、このような人材の活用についても検討してまいります。