

施策評価管理シート

施策体系	政策	5	未来につながる自立と協働による市政経営	2022(令和4)年6月作成	
	基本施策	2	自主自立の市政経営	担当部局(室)名	部局長名
	施策	2	成熟社会に対応する行政運営	総務部	宮崎 正秀

1. 施策の基本方針(目指す将来像)



- 社会経済情勢の変化や成熟社会に対応できる自立した自治体として、将来にわたって持続可能な行財政運営に努めます。
- 「名張の強み」である地域づくり組織との連携・協働による取組や民間活力・資金の活用など、公民連携を積極的に推進し、行政サービスの質的な向上を図ります。
- 経営的な視点に基づき、人材(ヒト)の育成、公共施設等(モノ)の有効活用、事務事業の見直し等を積極的に推進し、経営資源を最適化するとともに、市民視点に立った快適で利便性の高い行政サービスの提供に取り組みます。
- 様々な変化に対し、創意工夫や新たな発想で、迅速に対応できるよう、職員個々の意識改革と人材育成に取り組み、職員と組織の変革を進めます。

2. 令和3年度の取組内容及びその成果



- ・「持続可能な行財政運営に向けた取組方針」に基づいて、次の取組を行いました。
- ①「働き方改革」に向けた取組として、各部に「業務向上委員会」の活用(16部中10部実施)を促し、「事務処理ミス、ヒヤリハット事例」を周知して注意喚起(82件)しました。
- ②本市の置かれた厳しい財政状況を踏まえて、法人市民税の不均一課税や都市振興税の延長等の負担を市民の皆様をお願いしていることから、負担の公平性に重点を置いた適正な使用料及び手数料について見直しを図るため、令和5年度改定に向けた検討会議(3回)を実施し、使用料(69施設)及び手数料(60件)の洗い出しを行いました。
- ③公共施設等の個別施設計画について、教育委員会所管の「学校施設長寿命化計画」、消防本部所管の「名張市公共施設個別施設計画<消防施設編>」を策定しました。
- ④国や三重県が進める組織改編を含めた行政手続のDXにおいて、本市としても各種行政事務のDXの取組を検討するため、スマート改革(県庁改革、働き方改革、社会問題解決)に係る三重県デジタル社会推進局との意見交換会を実施しました。

・平成28年度より本格導入した人事評価制度について、制度の適正な運用を図るため、目標設定項目の整理による評価バランスの平準化を行い、新しく評価者となった職員を中心に研修を実施するとともに、前年度の評価結果を勤勉手当や昇給等の処遇面に反映させました。また、人事評価や目標管理による取組を通して、組織内のコミュニケーションの活発化、人材育成、職員のチャレンジ意識の向上を図りました。令和3年度の施策指標である「人事評価の「総合評価」結果が「通常」以上の職員の割合」は目標値を少し下回りましたが、引き続き、制度の適正な運用のため、評価基準の明瞭化や評価のばらつきを防ぐための取り組みを進めていきます。

・社会保障・税番号制度(マイナンバー制度)による行政事務の効率化や市民の利便性向上を図るため、マイナンバーカード取得にかかる啓発に努めるとともに、本庁での顔写真無料撮影サービス付き申請サポートに加え、新型コロナワクチン接種会場付近での出張申請受付や上野税務署のe-Tax啓発と協働した事業所での出張申請受付に取り組むなど、取得率の大幅な向上を図ることができました。(令和3年度申請件数:9,246件 交付枚数:12,420枚、令和4年3月末申請率:52.65% 交付率:45.57%)

3. 施策指標(目標)の達成状況



施策指標(目標)の内容(単位)		基準値(H29)	2018(H30)	2019(R1)	2020(R2)	2021(R3)	2022(R4)	進捗率
効率的な市政運営に向けた取組が行われていると感じる市民の割合(%)	目標	-	-	-	-	-	40.0	
	成果	31.9	38.1	35.5	37.3	38.2		77.8%
人事評価の「総合評価」結果が「通常」以上の職員の割合(%)	目標	-	-	-	-	-	99.0	
	成果	98.0	98.7	99.0	98.9	97.7		0.0%
行政サービスの質や仕事ぶりについて満足していると感じる市民の割合(%)	目標	-	-	-	-	-	61.0	
	成果	56.1	61.9	60.8	64.1	64.3		100.0%

4. 成果や施策指標の状況を踏まえた課題や現状の分析



- ・「持続可能な行財政運営に向けた取組方針」の推進において、実効性のある取組となるよう、継続したモニタリングが必要です。
- ・本市におけるDX推進では、業務に内在する課題を掘り起こし、業務に精通している職員による現状の業務手順の見える化、業務フローの作成を行うなど職員の意識改革から始めることが必要です。また、将来の電子申請等に向けた取組への検討が必要です。
- ・指定管理者制度については、民間事業者の有するノウハウやサービス提供能力を活用することで、制度の目的である「住民サービスの向上」と「より効果的・効率的な運営」が行われ、一定の成果が上がっています。
- ・個別施設計画について、計画策定に必要な耐震診断や建築基準法12条報告書といった資料が無い施設の「構造躯体の健全性」や「躯体以外の劣化状況」の判断基準が必要です。
- ・国によるマイナンバーカード取得者に対するマイナポイント付与が行われており、その施策を活用した普及促進策を展開し、申請・交付率のさらなる増加につなげるとともに、申請者に対し速やかに交付を行えるよう体制を整えることが必要です。
- ・マイナンバーカードによりコンビニ等で各種証明書を取得できるコンビニ交付サービスの利用をはじめ、カード取得による利便性向上について啓発するほか、マイナンバーカードを活用した行政サービスの提供についての検討が必要です。

5. 分析結果を踏まえた施策の取組内容（令和4年度以降）



- ・「持続可能な行財政運営に向けた取組方針」の推進として、公共サービスに係る受益者負担の公平性の観点から、使用料及び手数料について検証し、適正化を図ります。
 - ・AIやRPAといったICT推進費用について、中長期的な視点で予算化しICTツールの導入体制を整えるため、引き続き検討するとともに、DXについて推進します。
 - ・指定管理者制度について、他施設（図書館など）の導入可能性について引き続き調査します。
 - ・個別施設計画の早期策定に向けて、「構造躯体の健全性」や「躯体以外の劣化状況」の判断基準について調査研究します。
 - ・民間活力等の活用として、PPP/PFIやSIB（ソーシャル・インパクト・ボンド）その他の方策について調査研究します。
- ・人事評価制度等の活用により、目標達成に向けた取り組みによる職員の意識や能力向上などの人材育成に繋げるとともに、組織の目標を職員一人一人が共有することで、それぞれの役割を自覚し、組織の結束力を高めていきます。また、「働き方改革」を推進するため、積極的な業務の効率化と改善等の取り組みを通じて労働生産性の向上と時間外勤務の抑制を図り、職員の意欲や能力を存分に発揮できる環境づくりに努め、成長し続ける職員、組織を目指します。
- ・マイナンバーカードによる利便性向上について、引き続き市広報等による周知啓発を行うとともに、カードの交付に当たっては、マイナポイント第2弾による申請増加と時間外交付の要望に対応するため、休日交付窓口の開設など窓口の拡充により対応します。また、新規申請者の獲得のため、税務署との協働に加え、新たに「出前トーク」を活用するなど、企業・団体・サークル等への出張申請サポートを行い、申請機会の拡充を図ることとし、申請・交付率の向上と、証明書コンビニ交付などの利便性の高いサービス提供に繋げることにします。

施策を構成する主な事務事業

*R3決算額が事業費1,000千円以上の事務事業を掲載しています（施設等維持管理、内部管理事務の事業を除きます）。

*R4予算は、R4.4.1時点での金額を記載しています。（R3からの繰越額含む。）

*R4予算のみ金額が記載されている事務事業（新規事業）は、R4の事業内容（計画）を記載しています。

単位:千円

会計	事務事業名	部局名	室名	令和3年度内容	R3決算額 (見込)	うち 一般財源	R4予算額
一般	庁舎設備改修事業	総務部	契約管財室	市庁舎の設備機器の状況等について、毎年点検を行い、緊急度・重要度の高いものについて改修を行いました。 ・市庁舎トイレ改修工事 ・市庁舎地下1階食堂防火シャッター改修工事	16,597	314	0
一般	証明書等コンビニ交付サービス事業	市民部	総合窓口センター	住民票等の各種証明書をコンビニ等で取得できるよう環境を整えるとともに、マイナンバーカードの普及促進を図り、市民へコンビニ交付サービスの利用方法を周知することにより、利便性の向上や窓口での混雑緩和など窓口サービスの向上に取り組みました。 ・証明書交付件数 住民票の写し 3,572件 住民票記載事項証明書 235件 印鑑登録証明書 2,539件 税証明書 536件 戸籍証明書 839件 計 7,721件	14,267	14,267	13,402