

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	2021(令和3)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	我山 博章

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2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11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(90件)しました。
- ②複数の部局にわたる課題について、より効果的・効率的な手法を検討する「テーマ別検証」として、「AI・RPAによる業務効率化」をテーマに、実証実験を行い、可能性や課題を検討しました。
- ③「青少年センター」の指定管理(更新)に係る「指定管理者候補者選定委員会」の開催など、指定管理者制度の適正な運用と充実に努めました。
- ④デジタル時代を見据えたデジタルガバメントの取組を進める国の動向を踏まえ、個人・事業者及び職員が行う申請等の手続で押印を求めているものについて、真に押印が必要なものかどうか検討し、押印が不要なものは押印を求めないよう見直しました。
- ⑤公共施設等の個別施設計画について、小中学校分の計画策定に必要な「構造躯体の健全性」や「躯体以外の劣化状況」の調査は終了しており、作成段階に入っています。また、消防本部所管の施設については、建築基準法第12条点検を受けており、その報告書を参考に計画書を策定中です。

・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、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労手当や昇給等の処遇面に反映させました。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2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組を進めていきます。

・名張連絡所における証明書交付等利用者の減少の傾向を踏まえるとともに、マイナンバーカードによるコンビニエンスストアでの交付等デジタル化の進展を見据えて、連絡所廃止に向けた地元・関係機関との調整を行った結果、令和3年3月末をもって廃止することとしました。

・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係る啓発に努めるとともに、「交付時来庁方式」に加え、申請支援を行う「申請時来庁方式」による申請受付を行うことにより、取得率の大幅な向上を図ることができました。(令和3年3月末申請率 40.31% 交付率 29.25%)

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			66.7%
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			90.0%
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			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。
- ・「AI・RPAによる業務効率化」をテーマに行った「テーマ別検証」については、一定の業務時間削減が見込まれるものの、所管室単位では費用対効果が限定的であり、導入のための予算確保は見込めません。また、まず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。
- ・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。
- ・申請等手続の押印見直しに続き、将来の電子申請等に向けた取組への検討が必要です。
- ・公共施設等の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第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。

・マイナンバーカードの交付において、「申請時来庁方式」による申請受付を取り入れることにより、申請率・交付率ともに三重県平均(38.04%・27.53%)、及び全国平均(39.42%・28.23%)を上回るなど住民の取得率向上に取り組むことができ、三重県下の市町において申請率・交付率ともに第7位でした。

・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たことにより、申請率の増加につながっていたこともあるため、申請者に対し速やかに交付を行えるよう体制を整えるとともに、マイナポイント付与終了後は申請率の低下が予想されることから、その落ち込みを抑える方策の検討が必要です。

5. 分析結果を踏まえた施策の取組内容（令和3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（デジタルトランスフォーメーション）について検討します。
 - ・指定管理者制度について、本年度は更新を予定している施設はありませんが、他施設（図書館など）の導入可能性について調査します。
 - ・公共施設等の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、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るとともに、「働き方改革」を推進するため、業務の効率化と改善等の取組を通じて、労働生産性の向上と時間外勤務の抑制を図り、成長し続ける職員、組織を目指します。
- ・マイナンバー制度について、引き続き市広報等による周知啓発を行うとともに、マイナンバーカードの交付に当たっては、令和2年度末から3年度当初までの申請増加と時間外交付の要望に対応するため、夜間や休日を含めた交付窓口の拡充により対応します。また、申請率の動向を見極めながら、「出張申請受付方式」を含めた申請方法の検討を行い、引き続きカード取得者の増加を図り、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とします。

施策を構成する主な事務事業

*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)。

*R2決算見込は、R1からの繰越額も含みます。

*R3予算は、R3.4.1時点での金額を記載しています。(R2からの繰越額含む。)

*R3予算のみ金額が記載されている事務事業は、R3の事業内容を記載しています。

(単位：千円)

会計	事務事業名	担当部局名	担当室名	令和2年度内容	R2決算見込		R3予算	
					決算額	うち一般財源	予算額	うち一般財源
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等をコンビニ等で取得できるよう環境を整えるとともに、市民へマイナンバーカードの取得による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、利便性の向上及び窓口での混雑緩和に向け、サービスの提供に取り組みました。 (令和2年度実績) ・証明書交付件数 住民票の写し 2,389件 住民票記載事項証明書 115件 印鑑登録証明書 2,353件 税証明書 363件 戸籍証明書 441件 計 5,661件	13,854	13,854	16,060	16,060
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。 (令和2年度実績) ・市庁舎議会棟駐車場改修工事 ・市庁舎ハログン消火設備改修工事 ・市庁舎1階防火シャッター改修工事	18,219	19	17,617	1,800