

施策マネジメントシート(令和2年度目標達成度評価)

シート1

作成日 令和 3 年 10 月 4 日

施策体系

政策名(基本方針)	1	自治の健康	施策名	2	行政改革の推進
-----------	---	-------	-----	---	---------

施策統括部	市長公室	関係課	議会事務局、総務課、秘書政策課、管財課、市民課、西合志総合窓口課、税務課、環境衛生課、高齢者支援課、保険年金課、商工振興課、農政課、建設課、会計課、監査委員事務局
施策主管課	企画課		

1 施策の目的と指標

対象	市役所、市職員	意図	市民に信頼される組織になる
----	---------	----	---------------

成果指標		単位
A	集中改革プランの進捗率(別指標)	%
B	市役所が信頼できる組織だと思う市民の割合(市民アンケート)	%
C	窓口業務サービス向上アンケートで窓口対応がよかったと答えた割合(別指標)	%
D		

2 指標等の推移

成果指標	30年度現状値	数値区分	2年度	3年度	4年度	5年度	評価	背景として考えられること	
A	%	94.2	成り行き値	83.0	88.0	93.0	98.0	○	集中改革プランの全18項目の取り組みが実施若しくは一部実施に至っている状況です。
			目標値	85.0	90.0	95.0	100.0		
			実績値	100.0					
B	%	71.1	成り行き値	70.7	70.5	70.3	70.1	○	庁舎1階の窓口業務改善の効果や新型コロナウイルス感染症の対応など、行政への市民の期待感の高まりに対して、行政の対応がある程度、信頼性に繋がったと思われます。
			目標値	71.1	71.1	71.1	71.1		
			実績値	74.8					
C	%	92.4	成り行き値	92.0	91.8	91.6	91.4	○	市民課窓口業務については、受付業務に関する定期的な研修や職員間での業務変更点の情報共有を行っています。職員のスキルアップの向上が来庁者満足度の高さを維持できているものと思われます。
			目標値	92.4	92.4	92.4	92.4		
			実績値	93.0					
D			成り行き値						
			目標値						
			実績値						

※【評価】 ○:目標達成 △:目標をほぼ達成(-5%) ×:目標を未達成

事務事業数・コスト			2年度	3年度	4年度	5年度	
事務事業数		本数	102				
事業費	財源内訳	国庫支出金	千円	141,354			
		都道府県支出金	千円	95,902			
		地方債	千円	200,800			
		その他	千円	169,642			
		繰入金	千円	60,000			
		一般財源	千円	2,873,437			
	事業費計(A)		千円	3,541,135	0	0	0
	(A)のうち指定経費		千円	2,645,225			
(A)のうち時間外、特殊勤務手当		千円	6,176				
人件費	延べ業務時間		時間	155,584			
	人件費計(B)		千円	613,456			
トータルコスト(A)+(B)			千円	4,154,591	0	0	0

※成果指標の目標値設定とその根拠

A	集中改革プランの取り組み実績の成り行き値は、第3期集中改革プラン(平成28～30年度)の実績をもとに設定しました。目標値は、毎年度の計画に基づきスピード感を持って実行することを目標とし、令和5年度には100%の達成を目指すとして設定しました。
B	市役所が信頼できる組織だと思える市民の割合の成り行き値は、過去の市民意識調査において平成28年度の熊本地震の影響により、増加したものの、翌年より減少している状況から、令和5年度まで微減(-0.2%)で推移すると設定しました。目標値は、人口増加に伴い減少すると思われるが、自治基本条例の遂行により現状維持で推移すると考え、令和5年度目標値を71.1%に設定しました。
C	窓口業務サービス向上アンケートで窓口対応がよかったと答えた割合の成り行き値は、平成30年度に窓口改修により大幅に増加したものの、今後令和5年度まではこれ以上の窓口改善は見込めないため、微減(-0.2%)で推移すると設定しました。目標値は、今後業務サービス向上に努め、現状維持を設定しました。

3 施策の特性・状況変化・住民意見等

①施策の基本方針

<ul style="list-style-type: none"> ・効率性を意識しスピード感のある行政運営を推進し、費用対効果や原価意識を考えた行政経営に努めます。

②協働によるまちづくりの具体策(施策における市民と行政の役割分担)

<p>市民(事業所、地域、団体)の役割</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民は、納税の義務を果たし、受益者負担を行います。 ・市民は、行政に対して関心を持ちます。 ・市民は、自治の主体者であることを自覚し、参画と協働に努め、自らの発言と行動に責任を持ちます。
<p>行政の役割(市がやるべきこと)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市職員は、まちづくりの課題を解決する能力の向上に努めます。 ・市職員は、地域活動に参加し地域の声を聴きます。 ・市は、職員の人材育成を行い、効果的な組織運営とサービスの向上に努めます。 ・市は、計画的な施策策定と事業推進に努めます。 ・市は、公的不動産等の利活用に努めます。

③施策の現状(第2期計画策定当初)と今後の状況変化

- ・人材育成基本方針に基づき人事評価制度を導入し、人材育成を図っています。
- ・人口増加に伴い、適正な職員配置が求められています。
- ・地方創生等による行政運営の多様化が求められています。
- ・市財政の健全化や市民サービスの維持・向上のため、PPP(官民連携)を活用することが求められます。
- ・公共施設の老朽化が進んでいます。

④この施策に対して住民(対象者、納税者、関係者)、議会からどんな意見や要望が寄せられているか?

(令和2年度(令和元年度振り返り)の施策評価における議会意見)

- ①新型コロナウイルス感染症や災害などの突発的な事態にも柔軟に対応できるよう、効率化とリスクマネジメントの両方の視点から行政改革を進めること。
- ②働きやすい職場環境づくりをめざし、職員定数改善、健康管理、ハランスメント予防に努めること。
- ③RPAやAIを導入し、行政の業務効率化を進めること。

(令和2年度(令和元年度振り返り)の施策評価における総合政策審議会意見)

- ①研修や提案制度など、職員の資質向上のための取り組みを強化すること
- ②リモートワーク、AIの導入など業務改善・サービス向上のための取り組みの実施すること

4 施策の評価

①施策の振り返り(施策の方針、経営方針の達成度等)

※ 経営方針からの振り返り、貢献度評価の上位の事務事業を記載

(1) 令和2年度の経営方針からの振り返りは、以下のとおりです。

- ①「SDGsの考え方をふまえて、第2期基本計画の着実な推進に努める。」については、基本計画の推進にあたって、SDGsの意義や必要性を意識した、各施策への取り組みを行うために、SDGsの努力目標17項目と28施策の関連整理を行い、施策の振り返り、評価により着実な推進を図りました。
- ②「効率的な行政運営のため、RPA・AIの導入を検討し、市民サービスの向上に努める。」については、AI-OCR(読取自動化)及びRPA(業務自動化)の実証実験に取り組み、導入の可能性について、検討を行いました。
- ③「行政改革大綱、集中改革プラン及び財政計画に基づき、効果的な行政運営に努める。」については、集中改革プランや普通建設事業費等中長期計画の進捗管理、また行政評価による経営方針の策定を行い、効果的な行政運営に努めました。
- ④「合志市職員人材育成基本方針」に基づき、各階層にあった職員研修の実施を図り、職員の資質の向上に努める。」については、新型コロナウイルス感染拡大防止措置を行った上で、専門研修(アカデミー等)21人、職階・職種別研修(県市町村研修協議会主催)65人を派遣しました。また、庁内の階層別研修では、令和元年度に引き続き主幹級職員を対象とした「監督職マネジメント研修」研修を行い職員の資質向上を行いました。
- ⑤「公共施設等総合管理計画」に基づき、各施設個別管理計画の進行管理を行う。」については、計画に沿って、令和2年度から改修工事に着手しました。

(2) 事務事業貢献度評価の結果では、令和2年度施策の成果を向上させるために最も貢献した事務事業として、総合計画進行管理事業があげられました。

貢献した事務事業としては、行政改革大綱・集中改革プラン進行管理事業、所管事務調査事業、人事評価事業、組織機構見直し事業、ホームページ管理・運営事業、熊本連携中枢都市圏参画事業があげられました。

②施策の課題(令和2年度の施策の振り返りから見る課題)

- ・職員の資質向上による、市役所の信頼性向上、市民との信頼関係構築が必要です。
- ・適正な職員数の研究分析と、効果的な組織の検討が必要です。
- ・職員の意識改革と市民サービスの充実が必要です。
- ・官民連携による事業推進が求められます。
- ・公共施設の老朽化が進んでおり、施設の安全性や品質を保つために、計画的な維持補修や更新・集約が必要です。
- ・公共施設改修等の一定年度への集中を避けるため、改修時期の平準化が必要です。

5 施策の令和2年度結果に対する審査結果

①政策推進本部での指摘事項(施策目標達成度評価結果報告を受けて令和3年7月21日)

- ・市民に向けた、迅速できめ細かな情報発信を行い、市民サービスの向上に努めること。
- ・職員の資質向上と組織強化を引き続き図り、「夢実現プロジェクト」の取り組みを行うこと。
- ・集中改革プランに基づく取り組みと合わせて、自治体デジタルトランスフォーメーション(DX)の着実な推進を図ること。

②総合政策審議会での指摘事項(令和3年8月4日会議及び書面によるまとめ)

- ・職員の人材育成と効果的な組織運営を行うこと。
- ・デジタル化に対応した市民サービスの向上を図ること。

③議会の行政評価における指摘事項(令和3年9月2日)

- ・RPAやAIを導入し、更なる行政の業務効率化を進める。
- ・業務の効率化を図ること。
 - ・自治体トランスフォーメーション(DX)の推進
 - ・民間企業への業務委託
- ・市の情報を「LINE」や市独自のアプリ等を利用して、市民に分かりやすく発信すること。

6 次年度に向けた取り組み方針

○政策推進本部 令和4年度合志市経営方針(令和3年10月4日)

- ①市総合計画の着実な実行とSDGs(エスディーゼーズ)の推進に努めます。
- ②市民サービスや効率的な行政運営の向上のため、デジタル化を推進します。
- ③行政改革大綱、集中改革プラン及び財政計画に基づき、効果的な行財政運営に努めます。
- ④「職員人材育成基本方針」に基づき、各階層の職員研修及び研修支援を実施し、主体性・積極性を持った職員の育成に努めます。また、健康診断・面談等を定期的に行い職員の健康管理を行います。
- ⑤「公共施設等総合管理計画」に基づき作成した各個別施設計画の進行管理を行います。