

## 施策マネジメントシート

基本施策名 218 変化に対応できる柔軟で効率的な行政運営	施策統括課	特命担当	氏名	山本俊彰
政策名 9 自治体経営	主な関係課	政策経営課、総務課、情報管理課、情報政策担当、法務担当、職員課、市民課		

### 1 施策の目的と指標

対象(誰、何を対象にしているのか) \*人や自然資源等

- ・市の施策及び事務事業
- ・市の組織及び職員

#### 施策の目的

- ・効果的・効率的に実施される
- ・市民からの信頼を得る

#### 対象指標 (対象の大きさを表す指標) 数字は記入しない

名称	単位
ア 施策数	施策
イ 事務事業数	事務事業
ウ 部課数	部課
エ 職員数	人

#### 成果指標 (意図の達成度の指標) 数字は記入しない

名称(展開方向ごとに記載)	単位
1 ア 施策目標の達成率(第1次基本計画に掲げた展開方向のうち、目標値に達した展開方向の数 / 全ての展開方向の数 × 100)	%
2 ア 市の組織運営や職員の仕事ぶりに不満を持っている市民の割合(国立市市民意識調査)	%
イ 市の人材育成に対する職員満足度(正規職員に対するアンケート調査)	%
3 ア ICTを活用して窓口以外で発行した証明書等の割合	%
イ インターネットを利用して届出、申請、申込み等ができるシステムの数(民間のシステムを利用している場合を含む)	件
ウ ICTを利用したサービスが充実していると思う市民の割合(国立市市民意識調査)	%

### 2 第1次基本計画期間(平成28～35年度)内における取組内容

施策の展開方向	目的	手段(具体的な取組内容)
1 計画的な行政運営と行政改革の推進	社会経済情勢の変化や今後さらに多様化・複雑化していくと見込まれる市民ニーズに対し、柔軟かつ適切な対応を図るとともに、継続的な改善改革に取り組みます。	様々な地域課題を迅速に解決できるよう、庁内関係部署間の連携強化を図ります。将来的な事務量を的確に見極めながら、適正な定員管理を推進します。今後も引き続き、法律や条例等を遵守し、公平・公正で透明性の高い行政運営を推進します。 より質の高い公共サービスを効率的に提供する観点から、PFIの手法など民間活力の活用を推進します。 市民の生活圏域や活動圏域に対応した、より効率的で効果的なサービスを提供するため、他の自治体との広域連携を推進します。 選択と集中の下、事業のスクラップアンドビルドを常に意識し、総合基本計画を起点とする「Plan(計画) Do(実施) Check(点検・評価) Act(改善改革)」からなるPDCAサイクルの有効性を高め、より高い実効力を伴った行政運営を計画的に推進します。
2 職員の行政能力の向上と意識改革	市政の担い手としての職員の意欲と意識を高めるとともに、様々な行政課題や市民ニーズにより迅速かつ的確に対応できる人材を育成します。	職場内研修(OJT)、職場外研修(OFF-JT)及び自己啓発を「研修の3本柱」とし、これらを有機的に組み合わせ推進することで、職員の業務遂行能力の向上を図ります。 人事評価制度を活用し、組織目標の達成に向けた職員のモチベーションの向上と組織の活性化を推進します。また、全職員を対象に、個人評価結果の処遇への反映の実施に向け検討します。 より幅広い見識や知識を身につけることができるよう、東京都や他の自治体、民間企業等への職員の派遣・視察を推進します。
3 ICTの活用による業務の効率化と市民サービスの向上	ICTを活用し、質の高い市民サービスのより効果的・効率的な提供を推進します。	費用対効果やセキュリティを十分に勘案した上で、各種行政手続きのオンライン化や証明書等のコンビニ交付の導入、情報通信基盤の整備充実を図ります。 マイナンバー制度の導入にあわせ、各種行政手続きの簡素化や他機関及び庁内関係部署間との情報連携の強化を図ります。 外部のデータセンターを活用した複数の自治体による情報システムの集約と共同運用を推進することで、システムの運用経費の削減や業務の継続性の確保を図ります。

3 総事業費・指標等の実績推移と目標値、実績状況把握

単位		数値区分	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度	34年度	35年度	目標達成度		
対象指標	ア	見込み値										達成・未達成	前年度比較	
		実績値	32	32										
	イ	見込み値												
		実績値	614	614										
ウ	見込み値													
	実績値	43	43											
エ	見込み値													
	実績値	454	462											
成果指標	展開方向1	成り行き値										未達成		
		目標値		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0			
		実績値	-	41.9										
			基本計画における指標の説明又は出典元	施策目標の達成率(第1次基本計画に掲げた展開方向のうち、目標値に達した展開方向の数 / 全ての展開方向の数×100)										
	展開方向2	ア	成り行き値										未達成	低下
			目標値		10.0	10.0	9.5	9.4	8.5	7.5	7.0	6.4		
			実績値	10.2	10.8									
			基本計画における指標の説明又は出典元	市の組織運営や職員の仕事ぶりに不満を持っている市民の割合(国立市市民意識調査)										
	展開方向2	イ	成り行き値										達成	
			目標値	-	65.0	81.0	82.0	83.0	83.0	83.0	83.0	83.0		
			実績値	-	80.0									
			基本計画における指標の説明又は出典元	市の人材育成に対する職員満足度(正規職員に対するアンケート調査)										
展開方向3	ア	成り行き値										達成		
		目標値	-	0.1	1.5	3.0	5.0	6.0	7.5	9.0	10.0			
		実績値	-	0.1										
		基本計画における指標の説明又は出典元	ICTを活用して窓口以外で発行した証明書等の割合											
展開方向3	イ	成り行き値										達成	向上	
		目標値	-	5.0	5.0	5.0	6.0	7.0	8.0	8.0	8.0			
		実績値	2.0	5.0										
		基本計画における指標の説明又は出典元	インターネットを利用して届出、申請、申込み等ができるシステムの数(民間のシステムを利用している場合を含む)											
展開方向3	ウ	成り行き値										達成		
		目標値	-	-	16.0	24.0	30.0	35.0	40.0	45.0	50.0			
		実績値	-	9.9										
		基本計画における指標の説明又は出典元	ICTを利用したサービスが充実していると思う市民の割合(国立市市民意識調査)											
事務事業数			本数	26										
施策コスト	事業費	財源内訳	国庫支出金	千円	7,678									
		都道府県支出金	千円											
		地方債	千円											
		その他	千円	5,216										
		一般財源	千円	255,421										
		事業費計(A)	千円	268,315	0	0	0	0	0	0	0	0		
	人件費	延べ業務時間	時間	42,753										
	人件費計(B)	千円	198,760											
トータルコスト(A)+(B)			千円	467,075	0	0	0	0	0	0	0			

4 施策の成果実績値に対する評価

(1) 時系列比較(過去3ヶ年の比較) A(かなり向上)~E(かなり低下)

B:成果がどちらかと言えば向上した

(2) 他自治体との成果実績値の比較 A(かなり高い)~E(かなり低い)

C:他自治体と比べてほぼ同水準である

背景として考えられること

〔計画的な行政運営と行政改革の推進〕

平成27年度に策定した第5期基本構想・第1次基本計画に基づき、様々な行政課題を迅速に解決できるよう、庁内関係部署間の連携強化を目指して、平成29年7月に組織改正を実施する予定となっている。定員管理については、業務増・新規事業の開始による人員増の傾向が続いているが、職員1人当たりの人口に大きな変化が無いため、指標としてはほぼ現状を維持している。

行政評価については平成26年度より事務事業評価委員会を立ち上げて外部評価を実施しており、事業のスクラップアンドビルドによるスリム化・重点化を図ることで、評価結果を効率的な行政運営に反映させている。

〔職員の行政能力の向上と意識改革〕

市民アンケートでは、市の組織運営や職員の仕事ぶりに不満である方の割合が増えている。これは、職員の接遇に対する認識が低いためである。接遇研修は新規採用時に時間をかけ対応してきているが、今後も接遇向上を目指し、他団体や民間企業へ交流人事などを契機に接遇向上を努めていきたい。

また、職員の人材育成の満足度調査は、研修してきたことが業務に結び付くかの観点により評価している。研修計画の編成にあたっては、毎年度、課題を抽出し改善に努めており、職員のニーズに沿った研修が行われてきている。その他にも、平成28年4月から地方公務員法が大規模に改正され、人事評価が義務化され、人材育成の観点で活用されてきている。

〔ICTの活用による業務の効率化と市民サービスの向上〕

庁内の電算処理システムの状況は、ホストコンピューターへのバッチ処理を中心としたシステムから、オープン化によってパッケージソフトを活用した基幹系システムに入れ替わり、オンライン即時処理ができる業務が増えている。また、庁内LANを利用した内部情報システムによって、事務の標準化と情報共有の基盤が整った状況がある。さらに、平成28年1月から個人番号(マイナンバー)の利用が開始され、マイナンバーカードの交付も進んできている。平成29年2月からは、マイナンバーカードを利用した住民票等の「証明書のコンビニ交付」のサービスを開始している。これらのことから、業務の効率化と市民サービスの向上が着実に図られてきている。

<p><b>5 施策の現状 必要に応じて展開方向ごとに記載</b></p> <p>(1) 施策を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)はどう変化しているか？</p> <p>26年度の国立市の状況 - - - - -</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務事業第三者評価の実施</li> <li>・公会計改革の推進...市長を長とする本部会議で、今後の改革の方針を決定した。</li> <li>・その他「財政健全化の取り組み方針・実施細目」に基づき、家庭ごみ有料化の手法についての審議会への諮問など、平成26年度は次の改革への準備をした年であったが、財政改革審議会からは、「実現した項目もあるが、現時点で未着手の項目もある。」として、特に 議会費の見直、国民健康保険特別会計への赤字補てんの圧縮、家庭ごみ有料化、施設民営化(保育園)については早期に実現してほしいとのご意見をいただいている。</li> <li>・定員管理においては、業務増・新規事業の開始による人員増の傾向が出ている。</li> </ul> <p>27年度の国立市の状況 - - - - -</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・行財政改革では、懸案であった国保特別会計への赤字補てんの抑制のための国保税改訂の議案が平成28年3月に可決、また家庭ごみ有料化の方策の審議会への諮問、保育園民営化の手法についての審議会諮問など、積年の課題に取り組んだ。</li> <li>・公会計制度...平成27年度は、新地方公会計制度導入において必須であり、基礎資料となる「固定資産台帳」を整備した。また年度途中で民間監査法人で経験のある有資格者を採用し、下水道事業の法適用化を含め取組を強化した。</li> <li>・定員管理では、新規業務や業務の拡大に伴う職員数(嘱託員を含む)の増加が続いている。</li> <li>・新たに厚生労働省等に職員の派遣を実施した。</li> <li>・平成28年4月施行、改正地方公務員法では、人事評価に基づいて処遇反映されることが確実となったため、条例を一部改正する規定の整備等を行った。</li> </ul> <p>28年度の国立市の状況 - - - - -</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・総合基本計画について、第5期基本構想の策定にむけて、基本構想審議委員会を開催。1月に答申を受けた。また、第1次基本計画について、職員で構成される企画会議において策定に取り組み、基本構想とともに3月定例会にて報告を行った。</li> <li>・組織改正について、新たな基本構想・基本計画に基づく施策を効果的・効率的に推進するため、現行組織の評価、課題の抽出を経て、検討を行った。平成29年7月実施予定。</li> <li>・オンブズマン制度について、審議会を開催。5月に答申を受けた後に、パブリックコメントを経て、12月定例会に条例案を提出。平成29年4月よりオンブズマン事務局が発足した。</li> <li>・行財政改革では、平成29年9月から家庭ごみ有料化を実施することが決定、公立保育園の民営化についても矢川保育園を対象園とすることが決定するなど、課題の解決に取り組んだ。</li> <li>・公会計制度について、平成28年度決算において財務諸表を示すことを目指し、引き続き推進に取り組んだ。</li> <li>・定員管理について、業務増・新規事業の開始による人員増の傾向が続いている。</li> </ul>
<p>国・総務省の動向(研究会報告等) - - - - -</p> <p>公務員の人事給与制度について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・27年12月の閣議決定で、国家公務員の給与について主なもの</li> <li>(1) 同年、8月6日の人事院勧告どおり、平成27年度の給与改定を行うとともに、地域間・世代間の適正な給与配分等の実現を図る観点から給与制度の総合的見直しの実施することが示された。</li> <li>(2) 地方公務員の給与改定については、各地方公共団体において、地方公務員法の趣旨に沿って適切に対応するとともに、厳しい財政状況及び各地方公共団体の給与事情等を十分検討の上、既に国家公務員又は民間の給与水準を上回っている地方公共団体においては、その適正化を図るため必要な措置を講ずるよう要請するものとされた。さらに、地方公共団体の適正な定員管理及び人件費の抑制に支障を来すような国の施策を厳に抑制するとともに、地方公共団体に対し、行政の合理化、効率化を図り、適正な定員管理の推進に取り組むよう要請するものとされた。</li> </ul> <p>公会計改革について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・26年4月に、総務省「今後の新地方公会計の推進に関する研究会」が最終報告を発表した。「更なる地方公会計の整備促進を図るためには、すべての地方公共団体において適用できる標準的な基準を示すことが必要である」との認識のもと、地方公会計に関する、国としての統一基準を示した。さらに27年1月に、総務省は、地方公共団体に対し、統一的な基準による財務書類等を原則として3年以内に作成し、予算編成に積極的に活用するよう要請するとともに、作成方法を示す「統一的な基準による地方公会計マニュアル」を公表した。</li> <li>・28年3月に、J-LISが財務諸表作成のための「地方公会計標準ソフトウェア」の最終仕様を公表した。</li> </ul> <p>社会保障・税番号制度へのシステム対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・内閣官房社会保障改革担当室から示されている導入スケジュールによると、地方公共団体情報システム機構と地方公共団体との連携テストが27年7月から始まり、国や地方公共団体、地方公共団体情報システム機構との総合運用テストが、28年7頃から実施される予定である。個人番号自体は、27年10月に通知、28年1月からの個人番号カードの交付後、順次利用開始される予定である。</li> </ul>
<p>(2) この施策に対して関係者(住民、議会、事業対象者、利害関係者等)からどんな意見や要望が寄せられているか？</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・部長マニフェストはメディア、議会等で好意的に受け止められている。</li> <li>・財政改革審議会最終答申に対しては市民、議会とも賛否含めて様々な意見がある。</li> <li>・公会計改革を進めるよう求める議会での発言がある。</li> <li>・財政改革審議会において、改革の提言を実行してほしいとの意見が出ている。</li> <li>・事務事業評価委員会による外部評価を継続していくなどして、行政評価の取組を強化する様、議会等から意見が出ている。</li> <li>・正規職員数の適正化と高い非正規職員の割合について課題がどこにあるのか質問を受けることがある。</li> <li>・ペーパーレス化</li> <li>・オープンデータ</li> </ul>

6 28年度の評価結果 必要に応じて展開方向ごとに記載

(1) 施策の取組状況

28年度の取組状況	29年度の取組予定
<p>持続可能な行政、もっと信頼される行政を目指す 少子高齢化の進展、公共施設の老朽化の進行等行政を取り巻く状況と将来展望は厳しい。その中において、住民生活を支え、課題解決をしていく市行政の役割はますます大きくなっている。行政水準の向上とそれを支える仕組みの改革、財政の健全化の取組みを続けていく。 (施策)変化に対応できる柔軟で効率的な行政運営 / 情報の積極的な発信と共有・保護 / 市民連携・市民協働・市民参画の推進 / 将来にわたって持続可能な財政運営 / 公共施設マネジメントの推進 / (目標)</p> <p>1. 中長期的な視点に立ちながら、選択と集中及び部署間の緊密な連携体制等に根ざした、より一層効果的・効率的な事業の実施に努め、市民から信頼される市役所を実現する 2. 個人情報適切に保護しながら、市政情報を含む様々な情報を効果的に市民へ公開・提供・発信し、その情報が積極的に活用されるまちを目指す 3. 行政と市民が相互の信頼と対等な関係性のもと、協働のまちづくりに積極的に参画した、より多様で豊かなまち(行政運営)を目指す 4. 安定的に自主財源を確保し、将来にわたって自律性の高い財政運営を推進する 5. 公平かつ効果的・効率的な施設配置を達成し、必要な行政サービスの継続的かつ安定的な提供を推進する</p> <p>基本事業 ・証明書コンビニ交付サービスの開始(住民票、課税証明) ・国立駅高架下サテライト(市民利用施設)開設に向けた準備及び施設建設の実施設計 ・公衆無線LANの設置(庁舎、中央図書館) ・職員の人事評価の給与等への反映(管理職対象)、実力主義の登用 ・事務事業の外部評価(継続) ・新地方公会計の導入(継続) ・公立保育園の民営化の推進、(仮称)保育整備計画(素案)の作成 ・多様な採用ニーズに伴う一般職(専門職)の任期付制度を開始するため、条例等の一部改正を行った。 ・職員向け事務研修の実施(財政・契約・文書など)</p>	<p>持続可能な行政、もっと信頼される行政を目指す 少子高齢化の進展、公共施設の老朽化の進行等行政を取り巻く状況と将来展望は厳しい。その中において、住民生活を支え、課題解決をしていく市行政の役割はますます大きくなっている。行政水準の向上とそれを支える仕組みの改革、財政の健全化の取組みを続けていく。 (施策)変化に対応できる柔軟で効率的な行政運営 / 情報の積極的な発信と共有・保護 / 市民連携・市民協働・市民参画の推進 / 将来にわたって持続可能な財政運営 / 公共施設マネジメントの推進 / (目標)</p> <p>1. 中長期的な視点に立ちながら、選択と集中及び部署間の緊密な連携体制等に根ざした、より一層効果的・効率的な事業の実施に努め、市民から信頼される市役所を実現する 2. 個人情報適切に保護しながら、市政情報を含む様々な情報を効果的に市民へ公開・提供・発信し、その情報が積極的に活用されるまちを目指す 3. 行政と市民が相互の信頼と対等な関係性のもと、協働のまちづくりに積極的に参画した、より多様で豊かなまち(行政運営)を目指す 4. 安定的に自主財源を確保し、将来にわたって自律性の高い財政運営を推進する 5. 公平かつ効果的・効率的な施設配置を達成し、必要な行政サービスの継続的かつ安定的な提供を推進する</p> <p>基本事業 ・証明書コンビニ交付サービスの実施(戸籍) ・国立駅高架下サテライト(市民利用施設)開設に向けた準備及び施設建設工事 ・公衆無線LANの設置(国立駅前) ・職員の人事評価の給与への反映、実力主義の登用 ・事務事業の外部評価(継続) ・新地方公会計の導入(継続)、H28決算の財務諸表を作成・公表 ・組織改正の実施(7月) ・公立保育園の民営化の推進 ・多様な採用ニーズに伴う一般職(専門職)の任期付制度の活用 ・定員管理、高い非正規職員の割合、時間外勤務等の複層的な課題に対し、国立市において適切な規模について検討を行うためのPTを立ち上げ、一定の方針を示す。 ・タブレット端末 ・公務員倫理規程等の一部見直し ・職員向け事務研修の実施(財政・契約・文書など) ・ユニバーサルマナー研修を実施し、受講者全員の3級取得を目指す。</p>

(2) 施策の全体総括(成果実績やコスト、見直しを要する事務事業等) 必要に応じて展開方向ごとに記載  
総合基本計画及び28年度行政経営方針に照らして評価する

<p>【計画的な行政運営と行政改革の推進】 第5期基本構想・第1次基本計画に基づいた組織改正を実施し、業務量に応じた適正な定員管理を実施していくことによって、計画的な行政運営を行っている。行政評価については、導入から3年が経過した事務事業評価委員会を継続していくことによって、行政改革を推進してきたが、行政評価制度導入当初と比較すると、簡素化を図ったことにより事務事業をまとめすぎたなどの指摘を事務事業評価委員会委員から受けており、新たな基本計画の体系による見直しを行う時期に来ている。今後は、新地方公会計制度導入による新たな行政評価制度の仕組みづくりを行っていく必要がある。 【職員の行政能力の向上と意識改革】 人事評価を通して職員間のコミュニケーションツールとして活用した、職員にはマネジメント能力の醸成、期待する人材像の明示、職員のやる気づくり等を行い、人材育成及び職員の士気向上に努めた。また、熊本地震等の被災地派遣を積極的にを行い、派遣職員からは発表会を開催し、有事の際の国立市におけるリスク等について理解を深めた。 【ICTの活用による業務の効率化と市民サービスの向上】 平成28年度では、庁舎1階に公共無線LANの敷設、証明書等のコンビニ交付の実施など市民サービスの向上を実現した。 また、平成29年度中に実施する予定の、戸籍証明のコンビニ交付、マイナンバー情報連携、東京都セキュリティクラウドへの参加について準備を順調に進めることができた、今後、さらなる市民サービスの向上、業務の効率化を推進する。</p>
---

7 施策の課題・今後の方向性 必要に応じて展開方向ごとに記載

(1) 30年度の取組方針

<p>【計画的な行政運営と行政改革の推進】 第5期基本構想・第1次基本計画に基づいた適正な定員管理を推進していくことによって、計画的な行政運営に取り組んでいく。行政評価については、外部評価の取り組みとして事務事業評価委員会を継続していくことによって、引き続き行政改革に取り組み、効率的な行政運営を推進していく。今後予定されている給食センターの整備等を通じて、PFI手法など民間活力の活用を推進していく。 【職員の行政能力の向上と意識改革】 改訂・人材育成基本方針を推進し、人事評価を連動させた体系的な能力開発を行なう。また、職員派遣等を積極的に行い、行政職員としての見識を広め、業務遂行能力を高める。また、定員管理、非正規職員、時間外等の複層的な課題について継続的に対応する。 【ICTの活用による業務の効率化と市民サービスの向上】 業務の効率化と市民サービスの向上は普遍的なものであり、引き続き全庁的にICTを活用した業務改善に取り組んでいく。また、オープンデータのへの取り組みでは、市民サービスの向上につながるように、市の基礎的なデータを中心に公開するとともに、市民参加型のサービスが創造されるように、保有データに対するニーズ把握をしながら公開データの充実に取り組んでいく。</p>
---

(2) 中期的な取組方針

<p>【計画的な行政運営と行政改革の推進】 社会経済情勢の変化や国・東京都の政策動向、まちづくりに対する市民ニーズの変化等的確かつ迅速に対応できるよう、4年ごとを基本に、必要に応じて見直しを行っていく基本計画に基づき、庁内関係部署間の連携強化を図りながら、適正な定員管理を推進していくことにより、計画的な行政運営に継続して取り組んでいく。新地方公会計制度に基づくフルコストの考え方による行政コストを行政評価に反映し、新たな評価システムを構築していくことによって、事業の組み替えなども含めた効果的な事業実施を行い、より効率的な行政運営を目指して、行政改革に継続して取り組んでいく。 【職員の行政能力の向上と意識改革】 人材育成基本方針に沿った人材育成を進める。また、人事評価や研修そして人事異動等と連動させ、体系的な能力開発に努める。また、職員派遣や人事交流を推進していく。 【ICTの活用による業務の効率化と市民サービスの向上】 複数自治体による情報システムの集約と共同運営が、システムの継続性及び運営コストの削減につながるから、情報セキュリティには最大の配慮しながら、他の自治体との連携や共同研究を進めていく。</p>
--