

# 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	政策経営課	氏名	黒澤重徳
政策名 91 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。	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>市民の生活圏域や活動圏域に対応した、より効果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。</p> <p>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。</p>
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。	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
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。	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

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				
対象指標	ア	施策	見込み値										目標達成度			
			実績値	32	32	32	32									
	イ	事務事業	見込み値											達成・未達成	前年度比較	
			実績値	614	614	617										
	ウ	部課	見込み値													
			実績値	43	43	43	43									
	エ	人	見込み値													
			実績値	454	462	472	486									
成果指標	展開方向1	ア	%	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	11.4												
	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)											
	イ	%	成り行き値												達成	維持
			目標値	-	65.0	81.0	82.0	83.0	83.0	83.0	83.0	83.0	83.0			
	実績値	-	65.0	66.0												
	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	向上	
			目標値	-	0.1	1.5	3.0	5.0	6.0	7.5	9.0	10.0				
実績値	-	0.1	1.6													
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												
イ	件	成り行き値												達成	維持	
		目標値	-	5	5	5	6	7	8	8	8					
実績値	2	5	5													
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)												
ウ	%	成り行き値												未達成	向上	
		目標値	-	-	16.0	24.0	30.0	35.0	40.0	45.0	50.0					
実績値	-	9.9	11.9													
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	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	258,097									
			事業費計(A)	千円		268,315	258,097	0	0	0	0	0	0	0		
	人件費	延べ業務時間	時間		42,753	33,867										
	人件費計(B)	千円		198,760	162,418											
トータルコスト(A)+(B)				千円	467,075	420,515	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)

C:成果はほとんど変わらない(横ばい状態)

(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

市民意識調査では、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加となった。平成28年度調査においては、不満と回答した理由について、接遇対応の悪さを挙げた方が65%と最も高かったため、新規採用時の接遇研修に時間をかけ、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るほか、平成29年度からは全職員にユニバーサルマナー検定3級の取得を目指し、接遇の向上に取り組んだ。その結果、接遇の悪さを理由とした方は、57.4%まで下がったが、依然として高い割合を示しているため、引き続き、職員の接遇の向上に取り組んでいる。

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を行っている。

庁内の電算処理システムの状況は、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となり、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他市と比較して一定水準の情報システムの展開しており、事務の標準化と情報共有の基盤が整った状況がある。最近では、オンプレミス(自庁設置)による情報システム運用から、機器の調達から運用までを包括的に提供する事業者からのサービスを利用するなどシステムの運用面の先駆的な取り組みをしている自治体も見受けられる状況があるが先進事例であり、各自治体の将来的な検討課題となっている。

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み、今後、その利活用が課題となっているが、カードの普及に伴って様々な分野での利活用が展開されている。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、戸籍証明への対応など内容の充実にも努めている。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。

<b>5 施策の現状 必要に応じて展開方向ごとに記載</b> (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？ ・ペーパーレス化やオープンデータに取り組む自治体が増加している。 ・セクシャルハラスメントに対する注目が高まっている。 ・国はマイナンバーカードの多目的利用を推進している。 ・政策の立案等に関し、EBPM(証拠に基づく政策立案)が求められている。 ・女性活躍とワークライフバランス推進のため働き方改革が求められている。	
(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？ ・事務事業の見直しが進んでいないとの市議からの指摘がある。 ・公会計改革の進みが遅いという市議からの意見がある。 ・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。 ・ペーパーレス化やオープンデータに取り組むべきとの市議からの指摘がある。 ・コンビニ交付について、大変便利であるという声がある一方、コストパフォーマンスが悪いとの市議からの指摘がある。 ・時間外勤務が多すぎるとの市議からの指摘がある。	

<b>6 29年度の評価結果 必要に応じて展開方向ごとに記載</b> (1) 施策の取組状況	
<b>29年度の取組状況</b> ・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、平成29年7月に組織改正を実施した。 ・平成29年4月よりオンブズマン事務局が発足した。 ・行財政改革では、平成29年9月から家庭ごみ有料化を開始した。 ・公会計制度について、平成28年度決算に関する財務諸表を平成30年第1回定例会にて公表した。 ・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。 ・職員数、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する検討を行い、「職員定数及び時間外勤務時間数の適正化計画」を策定した。また、繁忙期応援制度を創設したほか、時間外勤務の月45時間キャップ制を導入した。 ・市議会議員のセクシュアル・ハラスメントに端を発した一連の事案に対し、職員倫理規定を見直す等の対応を行い、外部相談窓口を設置した。 ・ICTを活用した業務改善や市民サービスの向上のために、庁内の若手職員による検討会を立ち上げ、携帯端末(タブレット)の活用について調査検討を行い、窓口でのコミュニケーション支援や会議資料の電子化に伴う印刷コストの削減、円滑な会議・研修会の運営などへの可能性について結果を得た。 ・ユニバーサルマナー研修を実施し、接遇能力の向上に努めた。 ・コンビニ交付については、8月より戸籍関連についてもサービスを開始した。 ・女性活躍WGを開催し、働きやすい職場づくりに努めた。	<b>30年度の取組予定</b> ・国立駅前くにたちこくぶんじ市民プラザ開設 ・事務事業のスクラップアンドビルド ・H29決算の財務諸表を作成・公表(決算特別委員会へ提出) ・社会福祉事業団設立準備会の設置(保育園民営化関係) ・ペーパーレス化の取り組みとしてタブレット会議システムの試験的導入 ・今後のICT利活用のための情報化推進計画の策定 ・職員向け事務研修の実施(財政・契約・文書・法務など) ・ユニバーサルマナー研修の実施 ・行政評価研修(管理職・一般職) ・20時完全退庁及び時間外勤務月45時間キャップ制の実施 ・一職職に対する人事評価の処遇反映 ・庁用自転車・自動車の有効活用 ・ハラスメントやメンタルヘルス対応のため、職員課に保健師職員を配置 ・会計年度任用職員導入に向けた検討 ・給食センターの運営についてPFI導入可能性調査を実施 ・「職員定数及び時間外勤務時間数の適正化計画」に基づく定員管理の実施
(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 <b>総合基本計画及び29年度行政経営方針に照らして評価する</b> <b>【計画的な行政運営と行政改革の推進】</b> 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た。行政評価については、事務事業の見直しが進まず、大きな課題となっている。今後は、新地方公会計制度導入による行政コスト計算書の作成に向け、予算と一体となった検討を行う必要がある。 <b>【職員の行政能力の向上と意識改革】</b> 人事評価制度により、職員が発揮した業績や能力に基づいた評価を行うことで、職員の能力の向上及びマネジメント能力の向上に努めた。また、職員の経験年数や職責に応じた現任研修以外にも、職員のマネジメント能力の向上を目指したタイムマネジメント研修、リスクマネジメント研修、オンブズマン研修、公共施設マネジメント研修、新地方公会計制度研修等、新たな行政課題に対して担当部署以外の職員も共通認識を持って研修を実施した。また、被災地への職員派遣を積極的に行い、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。 「職員定数及び時間外勤務時間数の適正化計画」に基づき、能率的な業務遂行に向けた意識改革の取り組みを行った。 【ICTの活用による業務の効率化と市民サービスの向上】 コンビニ交付については、戸籍関連のサービスも開始した。今後、さらなる市民サービスの向上、事務の効率化を推進する。	

<b>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</b> (1) 31年度の取組方針	
<b>【計画的な行政運営と行政改革の推進】</b> 第5期基本構想・第1次基本計画に基づいた行政運営を行うとともに、第二次基本計画の策定に取り組む。事務事業のスクラップアンドビルドが至上命題であり、全庁を挙げて取り組む。定員管理については、「職員定数及び時間外勤務時間数の適正化計画」に基づき実施していくほか会計年度任用職員制度の検討を行う。 <b>【職員の行政能力の向上と意識改革】</b> 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、引き続き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、庁内の情報システムについては、最高のセキュリティと低コストでの運用が求められるため、新たな市民サービスの展開が可能となるように現行システムの改善・向上を図ると共に運用面を含めた見直しを推進する。また、各所管部署には業務改善計画(やりたいこと)の策定を求め、ICTの活用(できること)による支援ができないかを検討するなど引き続き全庁的な取組としてICTを活用した業務改善に取り組んでいく。	
(2) 中期的な取組方針 <b>【計画的な行政運営と行政改革の推進】</b> 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に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計画的な行政運営に継続して取り組んでいく。「職員定数及び時間外勤務時間数の適正化計画」に基づく定員管理を推進するため窓口委託化等の検討を行う。新地方公会計制度については、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することを目標とする。 <b>【職員の行政能力の向上と意識改革】</b> 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。特定事業主行動計画、女性活躍推進アクションプランに基づき、ワークライフバランスを保ち、多様な働き方ができるよう、働き方改革を総合的に推進していく。 【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ことから、情報セキュリティには最大の配慮をしながら、他の自治体との連携や共同研究を進めていく。また、官民データ活用推進基本法が制定され行政手続きのオンライン利用原則化が求められているため、今後、電子申請への取り組みを推進し、24時間365日いつでもどこからでも市のサービスにつながる市民サービスの展開を推進していく。	