

## 施策マネジメントシート

基本施策名	2   8   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	簗島 紀章
政策名	9   自治体経営	主な関係課	総務課、情報管理課、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

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

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

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)	%
	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)	%
2	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)	%
	ア ICTを活用して窓口以外で発行した証明書等の割合	%
3	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～令和5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めます。	<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。</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	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	目標達成度								
対象指標	ア 施策	見込み値 実績値	32	32	32	32	32	32					達成・ 未達成	前年度 比較						
	イ 事務事業	見込み値 実績値	614	614	617	588	288													
	ウ 部課	見込み値 実績値	43	43	43	43	43	43												
	エ 人	見込み値 実績値	454	462	472	486	477	482												
成果指標	展開方向1	ア %	成り行き値 目標値 実績値	-	100.0 41.9	100.0 43.8	100.0 35.6	100.0 33.3	100.0	100.0	100.0	100.0	未達成	向上						
		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)																
		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	ア %	成り行き値 目標値 実績値	10.2	10.8	11.4	11.8	10.6	8.5	7.5	7.0	6.4			未達成	向上				
		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)																
		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 目標値 実績値	-	0.1	1.5	3.0	5.0	5.0	5.5	5.9	6.3					未達成	向上		
		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																
		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	イ %	成り行き値 目標値 実績値	2	5	5	5	5	7	8	8	8							未達成	向上
		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)																
		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	16	6													
施策コスト	事業費	財源内訳	千円	7,678		19,187														
		国庫支出金	千円																	
		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	238,753	36,633														
	事業費計(A)	千円	0	268,315	258,097	257,940	36,633	0	0	0	0									
人件費	延べ業務時間	時間		42,753	33,867	37,158	8,750													
	人件費計(B)	千円		198,760	162,418	125,342	34,576													
	トータルコスト(A)+(B)	千円	0	467,075	420,515	383,282	71,209	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(数値で表せない定性的評価もあれば記載する)

令和元年度の市民意識調査では、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1.2減の10.6%となり、減となった。不満と回答した理由について、市の職員と接したときの対応が悪かった、たらいまわしにされた等の接遇に係る項目が減少しており、これまで取り組んできた新規採用時の接遇研修の充実や、平成29年度から開始した全職員を対象としたユニバーサルマナー検定3級の取得の取組などが一定の成果が出てきている可能性がある。しかしながら、接遇が市民の不満の大きな割合を占めていることに変わりがないため、引き続き、職員の接遇の向上に取り組んでいく。

また、市の人材育成に対する職員満足度は、研修を受講した職員に対し、研修内容が業務に結び付くかの観点についてアンケートを実施し、評価している。令和元年度の研修に「満足」と回答した職員の割合は68%はであり、前年と同数となった。なお、「まあ満足」と回答した職員の割合30%を加えると、約98%となり、一定の水準は維持できている。

電子申請については、東京電子自治体共同運営による電子申請システムを利用していないという点においては都内他自治体に後れを取っているものの、国の推進する行政手続等のオンライン利用促進に向けた取組として、子育てワンストップサービス等を想定した電子申請システムは整備済みであり、その点においては都内他自治体とほぼ同水準と考えられる。

さらに、平成28年1月からマイナンバーの利用が開始となり、マイナンバーカードの交付率の向上と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利活用が展開されている。平成29年2月からは、カードを利用した住民票等「証明書のコンビニ交付」のサービスが開始となり、証明発行の充実に努めている。コンビニ交付については、遠方でも即座に近隣のコンビニで取得できることで、時間と交通費などの観点から、住民サービスとして意義があると考える。また、令和2年の特別定額給付金のオンライン申請やマイナポイント還元の予約作業にカードが必要なこともあり、交付率向上に寄与している。以上のように、業務の効率化と市民サービスの向上が図られてきている。

5 施策の現状 必要に応じて展開方向ごとに記載

(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、電子申請等に取り組む自治体が増加している。
- ・各種ハラメントに対する注目が高まっている。
- ・ダイバーシティとインクルージョンに対する理解促進が求められている。
- ・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。
- ・RPAやAIを活用した業務効率化に注目が集まっている。
- ・行政運営にソーシャルインクルージョンの視点が求められている。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、感染拡大防止を前提とした行政運営が求められるとともに、テレワークやオンライン手続きなどICTの活用がより求められている。

(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？

- ・RPAやAIを導入した業務効率化をしていくべきとの市議からの意見がある。
- ・行政運営にSDGsを導入すべきとの市議からの意見がある。
- ・ペーパーレス化、電子申請等に取り組むべきとの市議からの意見がある。
- ・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意見がある。
- ・令和元年第3回定例会において、「国立市女性と男性及び多様な性の平等参画を推進する条例に基づく市の努力義務に関する陳情」が全会一致で採択され、女性管理職を増やす取り組みが求められている。

(3) 施策の取組状況

元年度の取組状況	2年度の取組予定
<ul style="list-style-type: none"> <li>・第5期基本構想第2次基本計画(案)の策定</li> <li>・業務プロセス診断の実施</li> <li>・事務事業のスクラップアンドビルド</li> <li>・H30決算の財務諸表を作成・公表</li> <li>・社会福祉法人くにたち子どもの夢・未来事業団設立(保育園民営化関係)</li> <li>・ペーパーレス化の取組としてタブレット会議システムの試験的運用(継続)</li> <li>・今後のICT利活用のための情報化推進計画の策定(継続)</li> <li>・基幹業務システムの単独クラウド化を実施</li> <li>・「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</li> <li>・行財政改革プラン2027(案)の作成</li> <li>・北庁舎2階に会議室の設置</li> <li>・職員向け事務研修の実施(財政・契約・文書・法務など)</li> <li>・ユニバーサルマナー研修の実施</li> <li>・接遇強化月間の実施</li> <li>・行政評価研修(係長職・一般職)</li> <li>・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</li> <li>・一般職に対する人事評価の処遇反映</li> <li>・「人材育成基本方針」の改定</li> <li>・女性活躍推進アクションプラン及び特定事業主行動計画の改訂</li> <li>・会計年度任用職員制度の制度設計及び制度導入</li> <li>・異動提案優先制度の創設</li> <li>・新型コロナウイルス感染症対策の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第5期基本構想第2次基本計画の策定及び推進(継続)</li> <li>・事務事業のスクラップアンドビルド(継続)</li> <li>・R1決算の財務諸表を作成・公表(継続)</li> <li>・ペーパーレス化の取組としてタブレット会議システムの試験的運用(継続)</li> <li>・今後のICT利活用のための情報化推進計画の策定(継続)</li> <li>・行政評価研修(係長職・一般職)(継続)</li> <li>・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(継続)</li> <li>・一般職に対する人事評価の処遇反映(継続)</li> <li>・「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(継続)</li> <li>・行財政改革プラン2027の策定及び推進(AI,RPA活用及び総合窓口化の検討)</li> <li>・テレワーク、リモート会議などの環境整備を進める。(新規)</li> <li>・職員向け事務研修の実施(財政・契約・文書・法務など)(継続)</li> <li>・ユニバーサルマナー研修の実施(継続)</li> <li>・接遇強化月間の実施(継続)</li> <li>・行政評価研修(係長職・一般職)(継続)</li> <li>・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(継続)</li> <li>・職員に対する人事評価の処遇反映(継続)</li> <li>・「人材育成基本方針」の改定(継続)</li> <li>・女性活躍推進アクションプラン及び特定事業主行動計画の改訂(継続)</li> <li>・会計年度任用職員制度の安定運用(継続)</li> <li>・ハラ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(継続)</li> <li>・特別職の給与等の適切な水準について報酬等審議会へ諮問</li> <li>・新型コロナウイルス感染症対策の実施(継続)</li> </ul>

6 元年度の評価結果 必要に応じて展開方向ごとに記載

(1) 施策の全体総括(成果実績やコスト、見直しを要する事務事業等) 基本的に展開方向ごとに記載

総合基本計画に照らして評価する(目的達成のための事務事業が適切か、事務事業の実施方法は適切か)

○成果実績

【計画的な行政運営と行政改革の推進】  
行政評価については、全庁的に事務事業の見直しに取り組み、8事業、効果額:9,180千円をR2年度予算に反映した。行財政改革プラン2027(案)を作成し、今後8年間の行財政改革の取り組み内容を整理した。

【職員の行政能力の向上と意識改革】  
人事評価制度については、職員が発揮した業績や能力に基づいた評価を行うとともに、平成30年度より、全職員に給与等への処遇反映を実施している。また、職員の経験年数や職責に応じた現任研修以外に、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や、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てるよう行政課題等についての研修を実施している。また、職員の業務遂行能力の向上を図るため、契約事務、文書事務、法務など、どの部署でも必要な実務研修を実施している。他団体への派遣については、引き続き、熊本県益城町、文部科学省、厚生労働省、一部事務組合等への職員派遣を行い、他団体への派遣が終了した職員が得た経験を報告会にて庁内で共有し、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い、職員の時間外勤務時間数は、平成28年度比 11.2%、平成29年度比 13.3%となった。

【ICTの活用による業務の効率化と市民サービスの向上】  
・ペーパーレス化の取組としてタブレット会議システムの試験的運用を継続実施した。

・基幹業務システムを更改し、データセンターでの運用を開始した。併せてサービス利用形態とすることにより、経費の圧縮を実現した。

○改善余地のある事項・課題等

【計画的な行政運営と行政改革の推進】  
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」に定める令和2年4月1日現在の総職員数の目標値を達成することができなかった。保育園の民営化をはじめ、全庁的に総職員数の削減に取り組む必要がある。

【職員の行政能力の向上と意識改革】  
人材育成基本方針の改訂、女性活躍推進法及び次世代育成支援推進法に基づく特定事業主行動計画の改訂が遅れている為、改訂を速やかに進め、新たな方針に基づいた、人事・人材育成、職場環境整備に対する取り組みを進めていく必要がある。

【ICTの活用による業務の効率化と市民サービスの向上】  
ICTの活用は全庁的に取り組むべき課題であるが、推進体制が不十分である。

(2) 施策の元年度における総合評価

C	<p>成果実績数値の評価(A~E)に、定性的要素を加味した評価</p> <p>A:目標とする成果を挙げており、社会的要請にも十分応えられている。</p> <p>B:一定の成果を挙げており、向上・改善の余地がある。</p> <p>C:成果向上のため、一層の努力が求められる。</p> <p>D:成果に乏しく、改善が急務である。事業の一部に見直しが必要である。</p> <p>E:現状の事業では施策の目的を達成することが困難であるため、抜本的な見直しを要する。</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) 3年度の取組方針

【計画的な行政運営と行政改革の推進】

第5期基本構想・第2次基本計画及び行財政改革プラン2027に基づいた行政運営を行う。定員管理については、引き続き「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。

【職員の行政能力の向上と意識改革】

人材育成基本方針を改定し、職員の人員構成の若返りをふまえ、組織体制に応じた体系的な能力開発を行なえるよう、研修計画を見直ししていく。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、新たに導入された会計年度任用職員制度の諸課題を整理し、安定的な運用ができる体制を整える。特定事業主行動計画を改定し、誰もが働きやすく、力を発揮しやすい職場づくりを進めるとともに、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検討していく。

【ICTの活用による業務の効率化と市民サービスの向上】

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、高度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・向上を図るとともに運用面を含めた見直しを推進する。また、情報化推進計画の策定を通じて全庁的なICT活用の方向性を整理した上で、業務改善に取り組んでいく。

### (2) 中期的な取組方針(概ね実施計画期間を想定)

【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。行財政改革プラン2027及び「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。

【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。改定・特定事業主行動計画に基づき、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のオンライン利用原則化が求められていることから、市民サービスの向上を図るため、電子申請への取組を推進していく。