

施策マネジメントシート

基本施策名	26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	秘書広報担当、行政改革・情報政策担当、総務課、文書法制課、法務担当、職員課、市民課		

1 施策の目的と指標

① 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

② 施策の目的
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します。

③ 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(評価数)	事務事業
ウ 部課数(各年度4/1時点)	部課
エ 職員数(4/1総職員数)	人

④ 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 第2次基本計画に掲げた展開方向ごとの目標達成率	%
2 ア 市政に参画した市民の人数(市政参画の機会1回ごとの平均参加人数)	人
イ 市民からの意見・相談・要望件数	件
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	%
イ 管理職に就いている職員に占める女性の割合	%
ウ 役職(係長職以上)に就いている職員に占める女性の割合	%
エ 市の人材育成に対する職員満足度	%
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	%

2 第2次基本計画期間(令和2～令和9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。	◆施策横断的な課題に対して、様々な側面から課題を捉えることでより効果的に事業を推進します。具体的には、生活の根幹である「食」をテーマとして取り上げて検討し、計画的に事業を進めます。 ◆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。 ◆業務プロセスごとに適切な担い手を検討するとともに、民間活力の導入やRPA 等を含めたさらなるICTの活用などにより、市民サービスの向上及び事務量の削減を目指します。 ◆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。 ◆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 市民の声を反映させる仕組みづくり	行政に対する住民の意見・要望を収集し、住民の声を政策に反映することで、相互理解を深め市民の市政への主体的な参画を促します。	◆ハード・ソフトの両面から、より多くの主体が市政やまちづくりに参画できる仕組みづくりを推進します。 ◆まちづくりに対する意見・要望等を広く市政に反映させるため、様々な媒体を活用した広聴機能の充実に取り組みます。 ◆テーマ型をはじめとするタウンミーティングの開催やパブリックコメントの適切な実施等により、住民の多様な意見を市政に反映させます。また、次世代を担う若い世代の市政参加を促します。
3 職員の人材育成と職場環境づくりの推進	良質な市民サービスを提供し続けるため、市政の担い手としての職員のモチベーションや能力・資質を向上させるとともに、能力を発揮しやすい職場環境整備を進めることで職員の生産性を高めます。	◆人材育成基本方針に沿って任用方法及び研修体系を見直すとともに、自学を支援する仕組みや環境を整え、職員の能力向上と組織の活性化を推進します。 ◆人事評価制度を活用し、組織目標達成に向けた職員のモチベーションの向上と人材育成を図るとともに、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。 ◆育児休業に対する代替人員の確保やワークライフバランスの向上等により働きやすい職場環境の整備を進め、職員の健康・意欲の維持向上を図るとともに、生産性の低下を防ぎます。 ◆適材適所による人事配置を基本としつつ、職場における意思決定の多様性を確保するため、管理職における女性の比率向上を図ります。 ◆多様性を尊重できる職場づくりを進めるため、職場におけるコミュニケーションを促進するとともに、職場におけるハラスメント防止対策を推進します。
4 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提供や事業者の利便性向上を効果的・効率的に推進します。	◆費用対効果やセキュリティを十分に勘案した上で、各種行政手続のオンライン化や証明書等のコンビニ交付の推進、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運用により、各種行政手続の簡素化を推進します。 ◆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により、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	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度		
対象指標	ア	施策	見込み値 実績値		29 29	29 29	29 29	29 29	29 29	29 29	29	目標達成度	
	イ	事務事業	見込み値 実績値									達成・ 未達成	前年度 比較
	ウ	部課	見込み値 実績値										
	エ	人	見込み値 実績値										
成果指標	展開 方向1	ア	%	成り行き値								未達成	低下
				目標値	100	100	100	100	100	100	100		
				実績値	40.5	41.6	41.6	37.2					
				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2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	人	成り行き値								達成	向上
				目標値	17.7	18.1	18.5	19.0	19.5	20.0	20.4		
				実績値	7.9	11.1	9.7	22.8					
				基本計画における 指標の説明又は出典元		附属機関、タウンミーティング、ワークショップ、説明会等の平均参加人数							
	展開 方向2	イ	件	成り行き値								未達成	低下
				目標値	580	590	600	610	620	630	640		
				実績値	594	598	585	302					
				基本計画における 指標の説明又は出典元		「くにたちメールボックス」、「くにたち市民の声」等に寄せられた意見・相談・要望等の件数							
	展開 方向3	ア	%	成り行き値								達成	
				目標値	11.3	10.8	10.3	9.8	9.3	8.8	8.3		
				実績値	7.1	6.3	—	4.9					
				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3	イ	%	成り行き値								未達成	向上
				目標値		16.0	20.0	22.0	22.0	23.0	23.5		
				実績値	21.60	15.51	15.25	16.4					
				基本計画における 指標の説明又は出典元		管理職に就いている職員に占める女性の割合							
	展開 方向3	ウ	%	成り行き値								未達成	向上
				目標値	22.5	25.0	27.5	30.0	32.5	35.0	37.5		
				実績値	20.68	22.98	21.39	22.0					
				基本計画における 指標の説明又は出典元		役職(係長職以上)に就いている職員に占める女性の割合							
展開 方向3	エ	%	成り行き値								未達成	向上	
			目標値	70.0	72.0	74.0	75.0	76.0	77.0	78.5			
			実績値	65.0	65.0	67.0	70.0						
			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4	ア	%	成り行き値								達成	向上	
			目標値	6.0	8.9	20.3	23.8	27.5	30.0	35.0			
			実績値	8.4	15.0	21.3	24.1						
			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4	イ	件	成り行き値								達成	向上	
			目標値	5	6	6	7	7	8	8			
			実績値	5	6	7	15						
			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4	ウ	%	成り行き値								-	-	
			目標値	25.8	29.8	33.8	37.8	41.8	45.8	49.8			
			実績値	13.1	17.6	—	34.3						
			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)⇒ICTを利用したサービスにより、手続きが便利になったと思う市民の割合(R5変更)								
事務事業数			本数			30							
施策コスト	事業費	財源内訳	国庫支出金	千円			45,888						
			都道府県支出金	千円			20,076						
			地方債	千円			29,406						
			その他	千円			12,404						
			一般財源	千円			353,342						
	人件費	事業費計(A)	事業費計(A)	千円	0	0	461,116	0	0	0	0		
			延べ業務時間	時間			74,157						
			人件費計(B)	千円			249,822						
トータルコスト(A)+(B)			千円	0	0	710,938	0	0	0	0			

4 施策の成果指標実績値に対する評価

(1) 施策全体の成果実績目標達成度 A(高度に達成)～E(ほぼ未達成)

C:一部の成果指標について目標を達成した

(2) 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

(3) 上記(1)(2)の理由・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)

市の人材育成に対する職員満足度は、コロナ禍が収束し、対面式の研修が再開されたこと、さらにリモート方式の研修も増え、より研修に参加しやすくなったことも影響して数値が向上している。職場環境の面では、役職(係長職以上)に就いている職員に占める女性の割合は横ばいが続いている。時間外勤務時間数はコロナ禍における緊急対応が落ち着いたものの、休職者の増加や業務量の増加も影響し、前年度よりも増加した。
ICTの活用による市民サービスの向上の観点からは、職員が比較的容易に申請フォームを作成できるシステムを導入したことによりオンライン申請できる手続きが増え、目標値を達成した。マイナンバーカードの普及に伴って、コンビニ交付による証明書の発行割合が伸びてきており、利便性が向上しているものと考えられる。

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？

- ・各種ハラスメントに対する注目が高まっている。
- ・女性活躍と男女ともにワークライフバランスを推進するため、男性の育児休業取得の促進や働き方改革が求められている。
- ・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。
- ・行政のデジタル化の遅れが指摘されるなかで、デジタル庁の設置、自治体DX推進計画・推進手順書の策定などにより、自治体情報システムの標準化・共通化などの自治体DX(デジタルトランスフォーメーション)が強力的に推進され、ICTを活用した行政手続のデジタル化・オンライン化やオンライン会議やテレワークなどを進めていく自治体が増えてきている。
- ・デジタル改革関連法の成立によって、健康保険証利用や公金受取口座登録など、マイナンバーカードを利用した行政サービスについてより一層の推進が図られている。
- ・生成AI等の最新技術を活用した業務効率化に益々注目が集まっている。

(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？

- ・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。
- ・RPAやAI(チャットボット、生成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。
- ・ICTを活用するなどして、プッシュ型の支援を導入すべきとの市議からの意見がある。
- ・電子申請等に取り組むべきとの市議からの意見がある。
- ・商業支援や生活困窮者支援を目的に、健康ポイントなどにも活用できるデジタル地域通貨を導入す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。
- ・マイナンバー制度について、個人情報の取扱い等に留意し、慎重に運営する様にとの市議からの意見がある。
- ・庁内執務スペースの確保に向けて、給食センター跡地にプレハブ庁舎を建設すべきとの市議からの意見がある。
- ・若年層をはじめ様々な市民ニーズを調査すべきとの市議からの意見がある。

(3) この施策に関して他自治体の取組状況と比較して国立市の取組状況はどうか？

- ・パートナーシップ制度の導入に伴い、国立市職員の休暇制度、給与等について、法律婚と事実婚、同性パートナー関係にある職員を同等に取り扱うための制度改革を行い、全国的にも先進的な取り組みとして評価を受けている。
- ・行政手続のデジタル化・オンライン化については、国や都のDX推進が強力的に図られてきたことなどから、当市同様、各自治体において「DX推進計画」を策定するなどして、取組を推進してきているところである。
- ・電子申請については、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、東京電子自治体共同運営による電子申請システムについては令和3年度から、びったりサービス(子育てワンストップサービス)については令和4年度からオンライン申請を開始するなど、環境整備といった面では都内他自治体とほぼ同水準と考えられる。

(4) 施策の具体的な取組状況

5年度の取組状況	6年度の取組予定
・次期基本構想、第3次基本計画の策定期等について考え方を整理し、決定した。 ・食のまちづくり推進計画の策定 ・行財政改革プラン2027の進捗管理 ・行政評価システム全体の見直し ・「業務プロセス分析調査」に基づく担い手の最適化、課題改善提案の進捗管理 ・意見・相談・要望等の受理及び市政への反映 ・試行として現役世代向けアンケートの実施 ・第3期特定事業主行動計画の推進 ・女性管理職を増やすためのキャリアデザイン研修等の実施 ・人材育成基本方針に基づく人事制度の改革の推進 ・メンター制度の効果的な運用 ・時間外勤務時間数の上限規制に基づいたワークライフバランスの推進 ・給与事務の効率化の取り組み ・「国立市DX推進計画」に基づく自治体DXの推進 ・スマート窓口（おくやみ窓口）の実証実験を踏まえた、出生及び死亡時の関連する行政手続を調べることができる「手続きナビ」の本格導入 ・デジタル地域通貨事業の試行実施（物価高騰対策） ・自治体システム標準化に向けた検討及び準備 ・市庁舎の建て替えまでの間における執務環境の在り方、設備更新の在り方を検討した。執務環境に関しては組織改正への対応並びに子ども家庭支援センターの庁内設置を、設備更新に関しては空調機の改修を優先することとした。 ・市庁舎トイレ改修の基本設計の策定 ※継続的に実施している取り組みは省略。（定員管理、スクラップアンドビルド、職員研修、時間外抑制の取組、テーマ型タウンミーティングなど）	・第3次基本計画策定方針の検討 ・行財政改革プラン2027の進捗管理 ・組織運営課題の解消に向けてモデルケースにより分析・検討する。 ・「業務プロセス分析調査」に基づく担い手の最適化、課題改善提案の進捗管理 ・見直し後の行政評価システムに基づく行政評価 ・意見・相談・要望等の受理及び市政への反映 ・第3期特定事業主行動計画の推進 ・女性管理職を増やすためのキャリアデザイン研修等の実施 ・人材育成基本方針に基づく人事制度の改革の推進 ・メンター制度の効果的な運用 ・時間外勤務時間数の上限規制に基づいたワークライフバランスの推進 ・給与事務の効率化の取り組み ・「国立市DX推進計画」に基づくDXの推進 ・「手続きナビ」の拡充の検討 ・統合型・公開型GISの導入 ・国立駅南口子育て支援施設への指定管理者制度導入 ・給食センター跡地の会議室棟建設に向けたプロポーザル審査の実施 ・庁内執務スペース確保に向けた中・長期的な対応の検討 ・市庁舎トイレ改修の実施設計 ・デジタル地域通貨事業の実施 ・自治体システム標準化に向けた標準準拠システムの調達及びガバメントクラウド実証事業への参加 ・レジスター更新に伴うキャッシュレス決済対応セミセルフレジの導入（課税課、市民課、北・駅前市民プラザ、保健センター） ※継続的に実施している取り組みは省略。（定員管理、スクラップアンドビルド、職員研修、時間外抑制の取組、テーマ型タウンミーティングなど）

6 5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】

今後の計画的な行政運営のため、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮して修正した第2次基本計画及びその実現を下支えするための「行財政改革プラン2027」の進捗管理を行った。また、行政評価システム全体の見直しを行うため、「国立市施策等評価委員会」を実施した。令和6年度当初予算及び実施計画の策定に当たっては、変化する社会経済情勢やニーズの変化に柔軟に対応できるよう取り組んだ。

【市民の声を反映させる仕組みづくり】

テーマ型のタウンミーティングを定期的に開催して市長が直接市民の声を聴く機会を設けているほか、各事業部門においては当事者の意見を聞くことが浸透してきており、これまでの広聴機能とともに市民の声を市政につなげるよう努めている。

【職員の人材育成と職場環境づくりの推進】

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ほか、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。その他、女性管理職を増やすための取組としてキャリアデザイン研修も実施している。また、職員のモチベーション及び能力向上のため、全職員に対して人事評価による人材育成と給与等への処遇反映を行っているほか、東京都、一部事務組合等への職員派遣を行っている。

「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。令和5年度の職員の時間外勤務時間数は、コロナワクチン接種業務や給付金業務に係る緊急対応は落ち着いたものの、休職者や業務量の増加も影響し、令和4年度比8.4%増となった。

【ICTの活用による業務の効率化と市民サービスの向上】

「国立市DX推進計画」に基づき、「書かせない」、「待たせない」、「混まない」、スマート窓口の実現を目指し、おくやみや出生に関する行政手続をWeb上で調べることができる「手続きナビ」を導入した。「行かない」窓口の実現に向けて、東京共同電子申請によるオンライン申請の拡充を図り、学童保育利用申込や就学援助申請のオンライン化を行った。また、将来的に健康ポイント等の行政ポイントのプラットフォームとして運用することを前提に、物価高騰対策と市内経済の活性化を目的として、デジタル地域通貨を試験的に導入した。

○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】

行財政改革プラン2027を令和2年度に策定したことから、各種改善改革の取組を具体化していくことが必要となっている。特に国や都が強力に推進している行政手続のデジタル化・オンライン化については、デジタルデバйдに配慮しながら、確実に取り組んでいく必要がある。

また、定員管理においては事務量の増加、育休取得者、病休者への代替など、人員が増加している為、組織のあり方なども含めて、適正な管理を行っていく必要がある。

【市民の声を反映させる仕組みづくり】

引き続き、多様な意見を市政に反映させ、多くの主体に市政へ参加してもらえるよう継続的に取り組んでいく必要がある。また、市民の市政参加のためには、市政情報を公開・提供・発信していく必要もある。

【職員の人材育成と職場環境づくりの推進】

給与支給事務については、会計年度任用職員制度の本格的な運用と、必要とされる事務処理が増大しており、マニュアル化、さらなる効率化が必要となっている。また、若手職員の職場定着と風通しの良い職場環境づくりのため、令和4年度より導入したメンター制度をさらに推進していく必要がある。女性管理職はもとより、管理職を目指したい職員を増やすためには、個々の職員が仕事と子育てを両立しやすい職場づくりやワークライフバランスを一層推進する必要がある。

【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ことから、令和4(2022)年7月実施の組織改正において、情報システム係を政策経営課に移管することにより、政策的に行政手続のデジタル化・オンライン化を推進していく体制を整備した。ただ、当市の取組は他市と比べてやや遅れており、業務のDXや住民サービスのオンライン化の推進は今後の課題となっている。

(2) 施策の5年度における総合評価

B	成果実績数値の評価(A～E)に、4(3)及び6(1)の定性的要素を加味した評価 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。 B:一定の成果を挙げているが、向上・改善の余地がある。 C:成果向上のため、一層の努力が求められる。 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。 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。
---	--

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) 7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3次基本計画の策定及び行財政改革プラン2027の見直しを行う。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、適正な定員管理を実施していく。

【市民の声を反映させる仕組みづくり】

引き続き、タウンミーティング、パブリックコメント等により市政に多様な市民の声を反映させるよう取り組む。

【職員の人材育成と職場環境づくりの推進】

人材育成基本方針、第3期特定事業主行動計画に基づき、採用、人事異動、昇任昇格、人事評価など、人事制度全体の改善を図っていく。

また、市民の来庁時の利便性や職員の働きやすい職場環境整備に向け、執務スペースや設備更新の在り方等を議論する庁内検討会にて議論を進め、方針案を定めたうえで適宜実施していく。

【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に向けて、国の定める自治体システムの標準化に確実に対応していきながら、情報セキュリティ対策の徹底に配慮したうえで、新たな市民サービスの展開に向けた取組みを推進していく。具体的には、「国立市DX推進計画」に基づき、デジタル地域通貨事業の運営、内部事務のデジタル化、行政手続のオンライン化、テレワークの推進、デジタル人材の育成等の取組を進め、自治体DXの推進を図る。

(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】

第5期基本構想第3次基本計画及び行財政改革プラン2027に基づいた行財政運営を行う。また、次期基本構想の策定準備を進める。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、適正な定員管理を実施していく。

【市民の声を反映させる仕組みづくり】

引き続き、タウンミーティング、パブリックコメント等により市政に多様な市民の声を反映させるよう取り組む。

【職員の人材育成と職場環境づくりの推進】

人材育成基本方針、第3期特定事業主行動計画に基づき、採用、人事異動、昇任昇格、人事評価など、人事制度全体の改善を図っていく。

引き続き、市庁舎内の執務環境の改善、設備更新等を進めていく。

【ICTの活用による業務の効率化と市民サービスの向上】

国の「デジタル・ガバメント実行計画」、「自治体DX推進計画」、「自治体DX推進手順書」等に基づき、自治体システムの標準化・共通化、ガバメント・クラウドの活用、行政手続のオンライン化・デジタル化(オンライン申請や押印・書面手続の見直し、AI、RPA等の活用)などの自治体DXに関する各取組について引き続き推進を図っていく。