

plan(P)

$$D_o(D)$$

事業費計	9,624千円	9,624千円	人件費仮換算	14,455千円
------	---------	---------	--------	----------

- 187 -

指標数値から分析し、目標値との乖離理由や課題、問題点等を自己評価してみてください。

check(C)

都市経営システムや事務事業評価の取り組みについては、今後も継続して実施していくことが重要である。

平成27年度に策定した人口ビジョン及び総合戦略の主旨を踏まえ、整合性を図った次期総合計画を策定しなければならない。

また、総合計画策定に合わせ、検証作業に市民目線をどう反映させるか、市民の声を広く聞くとともに、各所管からの意見を踏まえ、見直しなど適宜検討する必要がある。

施策の推進(成果指標数値を伸ばす)するために、効果的な手法かどうかを検証してみてください。

質の高い市民サービスのためにも、事務事業評価による検証を改善に繋げていくことは必要であることから、今後も継続して実施していく。
成果指標については、行政の効率性を客観的に評価し、検証していくものであり、市民目線により評価できるシステムの検討が必要である。

上記検証、分析を踏まえ、平成29年度に向けて、事業そのもの或いは事業手法を見直す余地はありますか。

action(A)

前年度の事業を対象とした事務事業評価を積み上げ、さらに施策単位での評価を行うことにより、次年度以降の的確な政策判断をするための公平で効率的な手法の検討を進めていく必要がある。

また、制度の運用に関し、職員が意欲的に創意工夫による改善など、より効率的な運用を図るよう意識して取り組むことが重要であり、各所管の意識をさらに高めていくとともに、第6次留萌市総合計画策定に合わせ、市民目線による評価システムについても検討していく。

plan(P)

$$D_o(D)$$

これまでの改善経過(手段、事業費等)

総務課を主管課とし、行革を含め幅広い議論の場とした

指標数値から分析し、目標値との乖離理由や課題、問題点等を自己評価してみてください。

check(C)

「市役所の仕事の能率に対する満足度」は前年度評価からは、やや増加傾向にあるが、「健全な財政運営に対する満足度」については減少傾向にある。今後においても行政改革を含めた内部議論を深め、さらに市民への理解と説明などから、「仕事の能率に対する満足度」と「健全な財政運営に対する満足度」に反映されるよう目指していく。

施策の推進(成果指標数値を伸ばす)するために、効果的な手法かどうかを検証してみてください。

行財政改革推進委員会の開催を通じ、市民と情報を共有し、市民意見を取り入れる効果的な場となっていると考える。

上記検証、分析を踏まえ、平成29年度に向けて、事業そのもの或いは事業手法を見直す余地はありますか。

action(A)

行財政改革推進委員会の議論が効果的なものとなるよう、よりわかりやすい資料やタイムリーな提供などを行うほか、開催回数の見直しも行っていく。

施策分類名	73 地域振興
施策の目的	■仕事の効率や能率が高く、最少の経費で最大の効果を生み出せるまちにすること
施策分類の計画 終了時の目指す姿	●国や北海道、各種団体などとの連携により、地域経済や市民の暮らしが活性化されています。 ●留萌に愛着、誇りを持ち、自らまちづくりに取り組む試みが芽生えています。

No	成果指標	単位	基準値	2015調査	2016調査	2016目標値

plan(P)

Do(D)

上記施策を推進するために貢献する事務事業

事務事業名	実施主体	事業費(総額)	事業費(一財)	一般人工	嘱託人工	臨時人工	これまでの改善経過(手段、事業費等)
全国過疎地域自立促進連盟負担金	市	94千円	94千円	0.01人工			
経済活性化懇談会事業	市	544千円	273千円	0.10人工			
地域まちづくり事業	市	286千円	286千円	0.10人工			
留萌市応援寄附事業	市	8,291千円	366千円	0.13人工			
ふるさと応援交流事業	市	462千円	233千円	0.12人工			
地域おこし協力隊事業	市	9,685千円	9,685千円	0.15人工			
移住・定住・交流促進事業	市	94千円	94千円	0.01人工			
市勢要覧作成事業	市	56千円	56千円	0.01人工			
都市連携事業【ゼロ予算】	市	0千円	0千円	0.01人工			

事業費計 19,512千円 11,087千円 人件費仮換算 4,974千円

※人件費については、H27職員人件費平均単価を用いて算出する。

指標数値から分析し、目標値との乖離理由や課題、問題点等を自己評価してみてください。

check(C)

※合致する成果指標数値がないため、記載しない。

施策の推進(成果指標数値を伸ばす)するために、効果的な手法かどうかを検証してみてください。

「過疎地域自立促進特別措置法」の執行期限が延長したことに伴い、新たに「過疎地域自立促進市町村計画」を平成28年度から平成32年度までとして策定したところであり、今後においても、全国過疎地域自立促進連盟及び会員相互間で情報を共有しながら、施策の推進、予算確保のための運動、調査研究及び資料収集整備など、施策強化推進のための取り組みを進めていく。

経済活性化懇談会は、各種団体と情報共有を図り、様々な意見を交換できる場であり、地域経済の活性化、特色のある製品の創出など、定期的に懇談会を開催することで、情報の蓄積や団体での取り組みが図られている。

ふるさと応援交流事業については、即効性のある事業ではなく、積み重ねにより「ふるさとへの愛着や誇り」「留萌を愛し応援する気持ち」が育まれ、時間をかけて留萌の応援団の輪を広げるものである。また、本事業より事業化した「留萌市応援寄附事業」については、応援団の思い(寄附金)をまちづくりに生かすという視点で取り組んでいく。

地域おこし協力隊については、都市部の人材を積極的に誘致し、過疎集落等の地域力の維持・強化や地域の課題解決を図るために、有効な手段である。

都市連携については、徐々にではあるが民間ベースでの交流も実施されてきており、今後も、連携を積極的に取り組んでいくために、新たな交流メニュー等の検討をしながら、都市間連携の拡大に向けて取り組んでいく。

上記検証、分析を踏まえ、平成29年度に向けて、事業そのもの或いは事業手法を見直す余地はありますか。

action(A)

地域振興策については、国・道等による施策の新たな制度設計、その時代に即した施策の展開、突発的な事由等、適時対応する必要があり、情報収集、他自治体との連携、新たな振興策の研究等について、今後も積極的に進めていかなければならない。

全国過疎地域自立促進連盟に参加しながら、国や会員相互の情報を共有することで過疎地域事業の強化を図り、過疎地域として自立を目指し、必要な過疎対策事業に取り組んでいく。

経済活性化懇談会は、単なる情報交換の場にとどまらず、各団体と市との連携をさらに強化し、その時々における団体等の課題や地域経済の状況をいち早く情報収集することにより、より実効性のある対応策や経済の活性化策を検討するため、この懇談の場を継続していく。

ふるさと応援交流事業については、人口減少が進む中、広域連携、地域間交流がこれまで以上に重要となってくることから、市が各ふるさと会と連携をしながら、留萌の資源、魅力等を情報発信し、人をいかに呼び込むかが課題となってくる。

地域おこし協力隊については、地域力の向上や集落の活性化を目指し、協力隊員が将来的には定住を図れるよう、地域での認知度向上や活動体制の整備を図っていく必要がある。

plan(P)

$$D_o(D)$$
$$D_o(D)$$

事業費計	12,521千円	28千円	人件費仮換算	4,585千円
------	----------	------	--------	---------

- 193 -

指標数値から分析し、目標値との乖離理由や課題、問題点等を自己評価してみてください。

check(C)

国の指定統計については、統計法に基づく基幹統計調査(法定事務)として実施しているが、市の体制として、嘱託職員1名を主としている状況であり、業務量の大きい国勢調査実施年などは、短期臨時職員での対応では困難な状況となっている。
統計調査員の確保についても、調査員の高齢化や業務に対しての報酬が少ないこともあり、新たな調査員の担い手が少なく、難しい状況となっている。

施策の推進(成果指標数値を伸ばす)するために、効果的な手法かどうかを検証してみてください。

直接的には、施策の推進を伸ばす事業ではないが、後々の成果指標数値を伸ばしていくために、統計データを各所管の事業構築に活用していくことが重要であり、そのための庁内での統計データの共有化と各所管で容易にデータの閲覧等ができる仕組みを構築していく必要がある。

上記検証、分析を踏まえ、平成29年度に向けて、事業そのもの或いは事業手法を見直す余地はありますか。

action(A)

留萌市統計書の集積データの基準年度等を変更するなどし、データ公表の時期を早めるなどの方法を検討する。
国の統計調査情報を含め、庁内各所管において検索・使用しやすい環境を整備していく。

plan(P)

$$D_o(D)$$

これまでの改善経過(手段、事業費等)

※人件費については、H27職員人件費平均単価を用いて算出する。

指標数値から分析し、目標値との乖離理由や課題、問題点等を自己評価してみてください。

check(C)

※合致する成果指標数値がないため、記載しない。

施策の推進(成果指標数値を伸ばす)するために、効果的な手法かどうかを検証してみてください。

広域的な連携として、留萌管内の首長及び議長で構成する留萌地域総合開発期成会(当市が事務局)において、国・道への陳情・要望事業等の取りまとめを管内単位で実施しており、留萌地域の総合開発の促進を図っている。

上記検証、分析を踏まえ、平成29年度に向けて、事業そのもの或いは事業手法を見直す余地はありますか。

action(A)

「定住自立圏構想」の推進等、広域行政に対する国の動向に対応するための情報収集を継続しながら、留萌地域総合開発期成会においては、引き続き、国・道への陳情・要望事業等を実施し、留萌地域の総合開発の促進を図っていく。

施策分類名	76 財政
施策の目的	■仕事の効率や能率が高く、最少の経費で最大の効果を生み出せるまちにすること
施策分類の計画終了時の目指す姿	●新・財政健全化計画を着実に実行し、全ての健全化判断比率で健全な水準を維持し、健全で柔軟性のある安定的な財政運営が可能な財政構造が確立しています。

No	成果指標	単位	基準値	2015調査	2016調査	2016目標値
99	実質赤字比率	%	0.0	0.0	0.0	0.0
100	連結実質赤字比率	%	6.71	0.00	0.00	0.00
101	実質公債費比率	%	23.2	18.3	17.8	19.7
102	将来負担比率	%	201.8	124.0	109.2	171.9
103	市民一人当たりの地方債残高(全会計)	万円	193.2	156.7	152.3	180.7
105	健全な財政運営に対する満足度	%	8.4	26.7	21.5	50.0

plan(P)

Do(D)

上記施策を推進するために貢献する事務事業

事務事業名	実施主体	事業費(総額)	事業費(一財)	一般人工	嘱託人工	臨時人工	これまでの改善経過(手段、事業費等)
財政管理事業		1,378千円	1,378千円	4.0人工			
財政調整基金積立金		58,503千円	58,306千円				
公共施設整備基金積立金		184千円	0千円				
北海道市町村備荒資金組合積立金		5,000千円	5,000千円				
新地方公会計制度運用支援委託料		1,080千円	1,080千円				
公債費(元金)		1,748,605千円	1,622,601千円				
公債費(利子)		128,667千円	128,667千円				
公債管理事業		7千円	7千円				
減債基金積立金		51千円	0千円				
予備費		0千円	0千円				

事業費計 1,943,475千円 1,817,039千円 人件費仮換算 31,086千円

※人件費については、H27職員人件費平均単価を用いて算出する。

指標数値から分析し、目標値との乖離理由や課題、問題点等を自己評価してみてください。

check(C)

成果指標のうち「健全な財政運営に対する満足度」は目標値を下回っているものの、それ以外の成果指標では目標値を達成しており、7年に渡り取り組んできた「新・留萌市財政健全化計画」が無事に終了することについては評価できる。今後は、平成28年度から取り組む「留萌市中期財政計画」に基づき、健全で持続可能な財政運営を進めることとする。

実質公債費比率については、普通建設事業に係る市債の発行の抑制及び繰り上げ償還を実施してきたことで順調に改善してきており、留萌小学校及び消防庁舎の改築事業等により一時的に比率が上昇する見込みではあるが、それ以後は徐々に改善される予定である。

（財政健全化計画の平成26年度計画数値23.0%に対して実績17.8%と5.2ポイント改善。中期財政計画では平成28年度以降17%～14%代で推移していく見通し。）

また、「健全な財政運営に対する満足度」については前年に比べて5.2ポイント下降したが、近年の市立病院の常勤医不足等による収支不安が調査結果に表れているものと思われることから、中期財政計画の財政規律を順守しながら、財政運営を進めることが重要だと考えている。

施策の推進(成果指標数値を伸ばす)するために、効果的な手法かどうかを検証してみてください。

平成28年度からの中期財政計画の着実な取り組みや、上記の事務事業を適切に推進することにより、健全で持続可能な財政運営に資する。

上記検証、分析を踏まえ、平成29年度に向けて、事業そのもの或いは事業手法を見直す余地はありますか。

action(A)

平成21年度から7年にわたり取り組んできた「新・留萌市財政健全化計画」が無事終了し、平成28年度からは「留萌市中期財政計画」で設定した5つの財政規律を順守しながら、毎年度作成する向こう5年間の収支見通しにより今後の財政状況を把握しつつ、健全で持続可能な財政運営に努めていく。

施策分類名	77 人事
施策の目的	■仕事の効率や能率が高く、最少の経費で最大の効果を生み出せるまちにすること
施策分類の計画終了時の目指す姿	●職員定数の管理が計画的に進められるとともに、職員一人ひとりの政策形成能力も高まった結果、少数精鋭の効率的な組織体制となっています。 ●職員の能力と業績に応じた効果的な人事評価制度等が導入され、職員の士気も向上しています。

No	成果指標	単位	基準値	2015調査	2016調査	2016目標値
104	市役所の仕事の能率に対する満足度	%	17.4	18.4	20.2	100.0
106	職員数(一般会計)	人	254	174	178	179

plan(P)

上記施策を推進するために貢献する事務事業

Do(D)

事務事業名	実施主体	事業費(総額)	事業費(一財)	一般人工	嘱託人工	臨時人工	これまでの改善経過(手段、事業費等)
職員管理事業	市	3,001千円	1,318千円	1.4人工	0.3人工		必要性を十分考慮しながら効果的な予算執行を心掛けている
職員健康管理事業	市	2,030千円	2,030千円	0.3人工			法定項目の確実な実施のほか充実した検診メニューの改善を図っている
職員採用事業	市	1,709千円	1,709千円	0.4人工			意欲ある優秀な人材の確保に向け効果的な試験実施に取り組んでいる
臨時・嘱託職員配置事業	市	100,501千円	100,501千円	0.6人工			定員適正化・再任用と合わせ、在り方について検討を進めている
職員給与費	市	1,322,127千円	1,294,267千円	0.9人工	0.7人工		給与削減の緩和と、適正化計画の策定を行った
北海道派遣職員人件費負担金	市	1,186千円	1,186千円				2年間の相互派遣交流に引き続き自治法に基づく派遣を受けた
人事給与システム改修委託料	市	540千円	494千円	0.1人工			標準報酬制移行に対応するため給与システムの改修を行った

事業費計 1,431,094千円 1,401,505千円 人件費仮換算 30,784千円

※人件費については、H27職員人件費平均単価を用いて算出する。

指標数値から分析し、目標値との乖離理由や課題、問題点等を自己評価してみてください。

check(C)

指標からは「仕事の能率満足度」については前年度評価から比較すると「やや増加傾向」にあるが、職員数は、最低限ともいえる財政健全化計画を下回っている。

仕事の能率に対する満足度については、事業の減少や財政健全化計画の推進による影響もあり、市民満足度の向上はなかなか難しいところではあるが、市民サービスの向上を念頭に必要最小限の人数で最大の効果をもたらす組織に向け、人材育成をはじめとして常に改善して行くことが必要と考えている。

職員数に関しては、財政健全化計画に基づく職員数を下回っており、平成11年度以降の職員採用抑制の影響もあって、組織的には職位や世代構成が歪となっており、将来に向けてはバランスが取れた状況にする必要がある。

計画的な職員採用とともに職責を担う人材の育成が大きな課題であるが、自治体を取り巻く環境の変化に対応しつつ、将来に渡り持続可能な組織を目指すため、新たな定員適正化計画を策定した。

職員数の増加に止まることなく、質の高い行政サービスの提供と効率的な行政事務を遂行できる人材の採用、育成を進める。

施策の推進(成果指標数値を伸ばす)するために、効果的な手法かどうかを検証してみてください。

限られた人員で効果的な事務と住民サービスの維持向上を図るためにも、人材育成を中心としながら、人事管理及び計画的な職員採用が必要である。

上記検証、分析を踏まえ、平成29年度に向けて、事業そのもの或いは事業手法を見直す余地はありますか。

action(A)

人材育成による組織力の底上げを図りつつ、職員のやりがいにつながる人事評価制度の研究を進め、計画的な職員採用による職員構成の改善とともに、公務職場や仕事に対する若い世代の認識が、現在の中堅職員以上の認識とのズレが生じないよう研修や育成方法を検討し、持続可能な組織の成長に繋げていきたい。

plan(P)

$$D_o(D)$$
$$D_o(D)$$

事業費計	2,107千円	2,107千円	人件費仮換算	3,109千円
------	---------	---------	--------	---------

- 201 -

指標数値から分析し、目標値との乖離理由や課題、問題点等を自己評価してみてください。

check(C)

指標で見ると「仕事の能率満足度」は前年度評価からは、やや増加傾向にあるが、職員数は、最低限ともいえる財政健全化計画を下回っている。財政健全化計画における職員数の減少と退職者が採用を超過するなど、職員数計画を下回って推移してきた経過が現在の職員数につながっている。

また、過去の採用抑制の影響から中堅となる若い世代の職員数が極端に少ない構成となっている。

権限委譲等による業務の増加など取り巻く環境が大きく変化しており、「市役所の仕事の能率に対する満足度」を上げるためにも、留萌市職員人材育成基本方針に基づき、職員の持つ可能性や能力を最大限に引き出す効果的な人材育成を長期的な視点を持って行うとともに、組織力の底上げ・OJTの充実など重点的課題を意識し、住民サービスの維持向上に向け、活力ある組織・職場づくりを目指す必要がある。

施策の推進(成果指標数値を伸ばす)するために、効果的な手法かどうかを検証してみてください。

限られた人員で効果的な事務と住民サービスの維持向上を図るためにも、人材育成を中心としながら人事管理及び計画的な職員採用を行うとともに、人事評価について納得性・公平性を高める評価者研修、制度内容について公平性・客観性及び透明性を確保する仕組みを目指し改善に向けて研究する。

上記検証、分析を踏まえ、平成29年度に向けて、事業そのもの或いは事業手法を見直す余地はありますか。

action(A)

人材育成による組織力の底上げを図りつつ、職員のやりがいにつながる人事評価制度の研究を進め、計画的な職員採用による職員構成の改善とともに、公務職場や仕事に対する若い世代の認識が、現在の中堅職員以上の認識とのズレが生じないよう研修や育成方法を検討し、持続可能な組織の成長に繋げていきたい。

施策分類名	79 財産管理
施策の目的	■仕事の効率や能率が高く、最少の経費で最大の効果を生み出せるまちにすること
施策分類の計画終了時の目指す姿	●未利用地の計画的な処分など、市の財産が効率的で適正に管理されています。

No	成果指標	単位	基準値	2015調査	2016調査	2016目標値

plan(P)

上記施策を推進するために貢献する事務事業

Do(D)

事務事業名	実施主体	事業費(総額)	事業費(一財)	一般人工	嘱託人工	臨時人工	これまでの改善経過(手段、事業費等)
財産管理事業		1,640千円	1,640千円	1.0人工	2.0人工		
下水道受益者負担金		696千円	696千円				
市有地測量等委託料		0千円	0千円				
土地開発公社貸付金		525,000千円	0千円				
普通財産(土地)取得事業		1,095千円	1,095千円				
土地開発公社整理事業		51,962千円	51,962千円				

事業費計	580,393千円	55,393千円	人件費仮換算	11,830千円
------	-----------	----------	--------	----------

※人件費については、H27職員人件費平均単価を用いて算出する。

指標数値から分析し、目標値との乖離理由や課題、問題点等を自己評価してみてください。

check(C)

財産管理は、具体的に有効な指標の設定がないため、「未利用地の計画的な処分など、市有財産の効率的で適正な管理」という目標に対する評価をする。

未利用地の計画的な処分については、ホームページ等により周知を図っているが、売買には至っていない。
賃貸地の売却も賃借人の高齢化などにより難しい状況である。

施策の推進(成果指標数値を伸ばす)するために、効果的な手法かどうかを検証してみてください。

個々の未利用地の売買につながらない問題点を探り、処分に向け整理をしていく。

上記検証、分析を踏まえ、平成29年度に向けて、事業そのもの或いは事業手法を見直す余地はありますか。

action(A)

土地開発公社から買取りした土地を含む新たな売却可能な土地を選定し、未利用地の処分を進める。

指標数値から分析し、目標値との乖離理由や課題、問題点等を自己評価してみてください。

check(C)

※合致する成果指標数値がないため、記載しない。

施策の推進(成果指標数値を伸ばす)するために、効果的な手法かどうかを検証してみてください。

※合致する成果指標数値がないため、記載しない。

上記検証、分析を踏まえ、平成29年度に向けて、事業そのもの或いは事業手法を見直す余地はありますか。

action(A)

入札の執行方法については、透明性、公平性を図るため、情報収集を行いながら留萌市最適な制度の構築に向け、随時適正な見直しを行うとともに地元業者への受注機会の確保に努める。

plan(P)

$$D_o(D)$$
$$D_o(D)$$

事業費計	8,717千円	8,580千円	人件費仮換算	5,915千円
------	---------	---------	--------	---------

- 207 -

指標数値から分析し、目標値との乖離理由や課題、問題点等を自己評価してみてください。

check(C)

共用車両やバスの一元管理、定期的な車両の更新などによる必要台数の調整により、効率的な車両の運行管理が図られると共に、ハイブリッド車など低燃費車の導入により、燃料費の削減が図られたが、更新時期の先延ばしなどから低年式の車両が多いことから、計画的な車両更新を実施していく必要がある。

中型バス・マイクロバスに関しては、修繕費が嵩んできている状況から、今後の方向性を検討しなければならない。

施策の推進(成果指標数値を伸ばす)するために、効果的な手法かどうかを検証してみてください。

現状においても、必要最小限の車両で効率的に業務が遂行できるよう適正配備を推進してきており、一定程度の成果は出ているものと考えられることから、今後は、配属車に関しても、統一的な計画により、更新していく必要がある。

上記検証、分析を踏まえ、平成29年度に向けて、事業そのもの或いは事業手法を見直す余地はありますか。

action(A)

共用車・配属車ともに策定した更新計画に基づき車両の更新等を実施して行くと共に、その時々必要台数や、効率的に使用できる環境を整備していく。

バスの更新に関して、今後の需要等を見据えながら早急に検討していく。

施策分類名	82 窓口
施策の目的	■市民と行政が協働する、市民満足度の高いまちにすること
施策分類の計画終了時の目指す姿	●職員の接遇能力が向上し、心の通い合う窓口対応が行われ、市民の満足度が向上しています。

No	成果指標	単位	基準値	2015調査	2016調査	2016目標値
107	職員の信頼度	%	19.0	40.9	42.5	100.0
110	市政情報がわかりやすく・タイミングよく提供されていることに対する満足度	%	23.1	19.5	22.9	43.5

plan(P)

上記施策を推進するために貢献する事務事業

$$D_o(D)$$
[illegible]

事業費計	0千円	0千円	人件費仮換算	0千円
------	-----	-----	--------	-----

※人件費については、H27職員人件費平均単価を用いて算出する。

指標数値から分析し、目標値との乖離理由や課題、問題点等を自己評価してみてください。

check(C)

市民の目線で、市民とともにまちづくりを行うためには、職員個々の意識改革が必要であるとともに、各職場において、市民の思いや地域の実態を把握するためのネットワークづくりが必要である。

施策の推進(成果指標数値を伸ばす)するために、効果的な手法かどうかを検証してみてください。

接遇研修はもちろんのこと、職場における人材育成のあり方や、地域における市職員の関わりなどの意識付けを高めるための施策を検討していく。

上記検証、分析を踏まえ、平成29年度に向けて、事業そのもの或いは事業手法を見直す余地はありますか。

action(A)

当面は、人材育成を推進する中で対応していくこととし、機会あるごとに職場における意識改革を促すために必要な事業及び手法の検討を進める。

plan(P)

$$D_o(D)$$

事業費計	11,156千円	10,057千円	人件費仮換算	11,891千円
------	----------	----------	--------	----------

- 211 -

指標数値から分析し、目標値との乖離理由や課題、問題点等を自己評価してみてください。

check(C)

広報誌が読みやすくわかりやすいことに対する市民の満足度は昨年に比べ若干増加しているが、人工については横ばいで依然として当初計画には達成していないため、さらなる事務の改善を図り満足度の向上を目指す。
市民の声が市政に反映される機会に対する満足度については、昨年に比べ減少しており、市政懇談会や市長とのフリートークなどの市民との対話の場を継続して設けることを通じて、満足度の向上を目指す。
市政情報がわかりやすく・タイミングよく提供されていることに対する満足度は、昨年度に比べ増加しており、ホームページのリニューアルや安心情報メールマガジンのさらなる周知を図り、より多くの市民にタイミング良く情報発信を行っていくことで、更なる満足度の向上を目指す。

施策の推進(成果指標数値を伸ばす)するために、効果的な手法かどうかを検証してみてください。

対話と信頼に基づく市民と行政の協働によるまちづくりを進めるための基礎的な条件として、市民と行政との情報の共有化は不可欠なものであり、市政情報の提供や対話による広報広聴活動は情報の共有化に有効な手段である。

上記検証、分析を踏まえ、平成29年度に向けて、事業そのもの或いは事業手法を見直す余地はありますか。

action(A)

広報誌作成業務の外部委託を導入し7年が経過したが、依然として計画で見込んだ事務軽減に至っていない状況であることから、広報選定チーム会議において広報誌の評価を行ったうえで、次年度以降の外部委託について検討する。
ホームページのリニューアルについては、ウェブアクセシビリティ(JIS X 8341-3:2016など)への取り組みを含め、利用者・職員双方にとって利用しやすい管理体系になるよう手法の検討を行うとともに、その他インターネット媒体を通じた新たな情報発信手法についても検討する。

plan(P)

$$D_o(D)$$

事務事業名

[illegible]

事業費計	0千円	0千円	人件費仮換算	0千円
------	-----	-----	--------	-----

- 213 -

指標数値から分析し、目標値との乖離理由や課題、問題点等を自己評価してみてください。

check(C)

理事者への直接的な要望等については、内容を共有しながら各所管課において適切な対応を実施し、陳情・請願に関しても、必要に応じて各所管において対応している。

不服申し立てに関しては、これまで「処分を申し立てた者が処分先に申立てるため、公平性や効率性に欠けるのではないか」との指摘があったが、行政不服審査法関連三法の見直しにより、新たな制度が運用されている。

施策の推進(成果指標数値を伸ばす)するために、効果的な手法かどうかを検証してみてください。

現状同様、事務を遂行する。

上記検証、分析を踏まえ、平成29年度に向けて、事業そのもの或いは事業手法を見直す余地はありますか。

action(A)

不服申し立て(審査請求)に関しては、平成28年度から新たな制度となったが、旧制度においても事例が皆無であったことから、対応方法の確立していく必要がある。

施策分類名	85 情報化
施策の目的	■市民と行政が協働する、市民満足度の高いまちにすること
施策分類の計画 終了時の目指す姿	●次世代IT技術が有効に活用され、より質の高い効率的な行政サービスや情報の提供が行われています。 ●安定した施設に行政情報や個人情報が適切に管理され、市民の信頼度が高まっています。

No	成果指標	単位	基準値	2015調査	2016調査	2016目標値
107	職員の信頼度	%	19.0	40.9	42.5	100.0
110	市政情報がわかりやすく・タイミングよく提供されていることに対する満足度	%	23.1	19.5	22.9	43.5

plan(P)

Do(D)

上記施策を推進するために貢献する事務事業

事務事業名	実施主体	事業費(総額)	事業費(一財)	一般人工	嘱託人工	臨時人工	これまでの改善経過(手段、事業費等)
情報化推進事業	市	52,586千円	52,586千円	0.8人工			基幹系システム及び財務会計システムのクラウド化
情報公開・個人情報保護事業	市	55千円	55千円	0.1人工			
情報設備管理事業	市	21,494千円	21,494千円	0.8人工			職員端末、庁内ネットワーク機器の更新
情報セキュリティ強化対策事業	市	0千円	0千円				繰越明許(H28年度へ繰越)
社会保障・税番号制度導入事業	市	26,809千円	8,813千円	1.0人工			

事業費計	100,944千円	82,948千円	人件費仮換算	20,983千円
------	-----------	----------	--------	----------

※人件費については、H27職員人件費平均単価を用いて算出する。

指標数値から分析し、目標値との乖離理由や課題、問題点等を自己評価してみてください。

check(C)

課題であった職員端末機器の更新、庁内のインターネット環境を整備し、情報収集や外部とのネットワークを介した情報交換が容易となるなど、各所管業務における効率化が大きく図られてきている。

平成28年1月から順次開始されるマイナンバーの導入に際し、日本年金機構へのサイバー攻撃に端を発し、情報セキュリティ対策が大きくクローズアップされ、個人番号を含む住民情報システム、自治体間での情報共有(LGWAN)システム及びインターネット系の3系統への分離が強く求められ、今まで構築してきたネット環境と執務環境の効率性をダウンさせなければならない状況となっている。

マイナンバー制度の関連し、職員のセキュリティ意識の高揚も重要であるため、各システム操作職員の安全管理措置の確立が必要となっている。情報公開・個人情報保護に関しては、前述のマイナンバー制度導入に関連した例規整備を進めてきている。

施策の推進(成果指標数値を伸ばす)するために、効果的な手法かどうかを検証してみてください。

マイナンバー制度において平成29年7月からの情報連携が開始されるまでに、マイナンバー系、LGWAN系及びインターネット系の3系統の分離や認証方法の二重化などセキュリティの強靱化を進めていく必要があり、市においても庁内ネットワークの再構築や必要な端末機器の増設などの対応を実施していく。

インターネット系の分離に伴い、仮想化技術の導入により自席からの情報収集への制限を最小限にとどめるものとする。

上記検証、分析を踏まえ、平成29年度に向けて、事業そのもの或いは事業手法を見直す余地はありますか。

action(A)

国などから求められる情報セキュリティへの対応を含め、今後も、新たな情報システムや現稼働システムの安全かつ安定した運用を図っていくと共に、万一のシステムやネットワーク障害への迅速な対応を含め重要な情報資産の管理を適切に行っていく。

現状の市の業務については、住民情報基幹システムや各所管システム、一般業務についてもOA機器により全ての事務を執行している中において、この環境を大きく変更することは不可能である。更に刻々と進化を続けるIT分野に対して、常に新しい技術の導入が必要となり、経費が嵩んでいくことにもなるが、可能な限り最小の経費で必要な対応をしていくことができるよう各方面と情報を共有していく。