

## (7) 対話と信頼

心意気 20

# 能率の良い市役所づくり

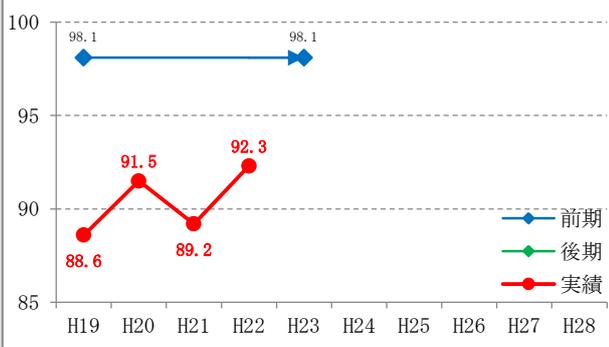
内 容	<p>■第5次総合計画は、市民の生活や営みの視点から政策・施策を組み立て、市の予算、職員、時間などの経営資源を効率的に配分し、成果指標に基づく客観的な評価によって、内容を見直し、市民満足度の高い行政を進めるための進行管理のシステムです。</p> <p>■「市民満足度の向上」には、市役所に企業経営の発想を取り入れ、能率よく、良質なサービスを市民に提供するとともに、市民もまちづくりの主人公として、参加と協働により、自らの努力で生活の満足度を高めていくように努める必要があります。</p> <p>■市は財政運営、組織運営など「働く市役所」をテーマに、仕事の効率性や組織の能率性を高め、「最小の経費で、最大の効果をあげる」よう行政運営に努めます。</p>
目 的	<p>■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</p>

### 施策体系図

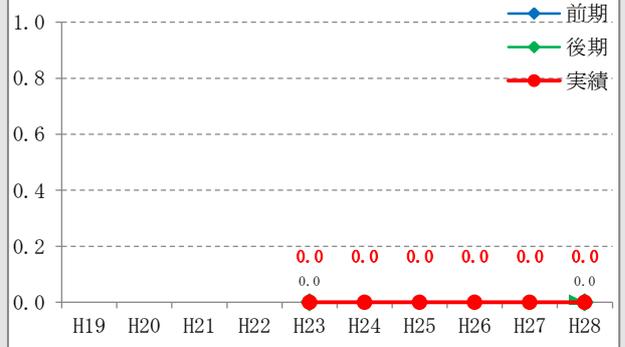


# 心意気20 能率の良い市役所づくり

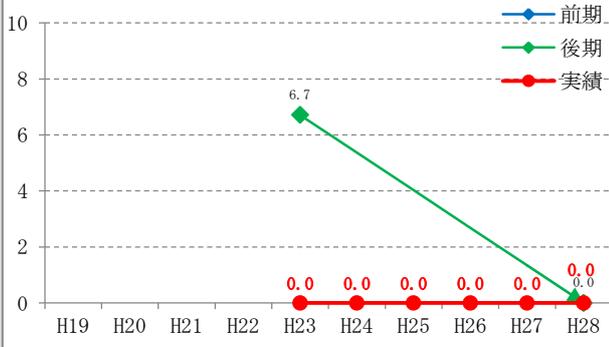
● 経常収支比率 %



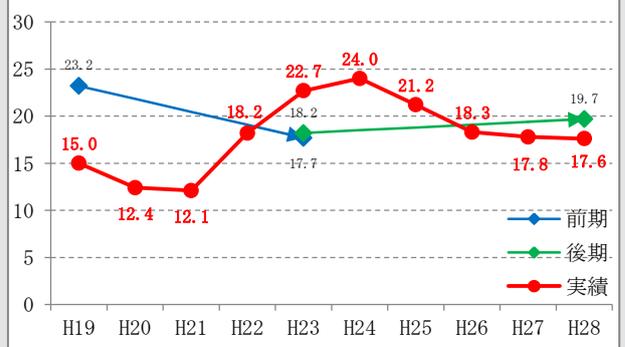
● 実質赤字比率 %



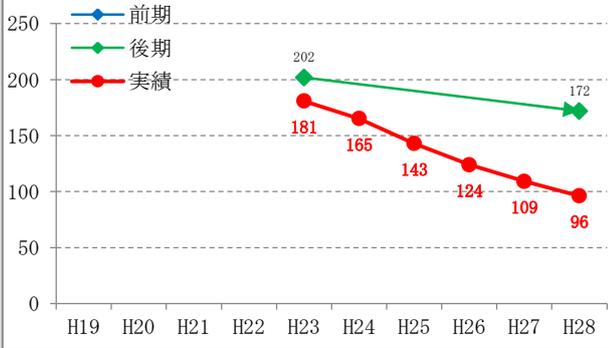
● 連結実質赤字比率 %



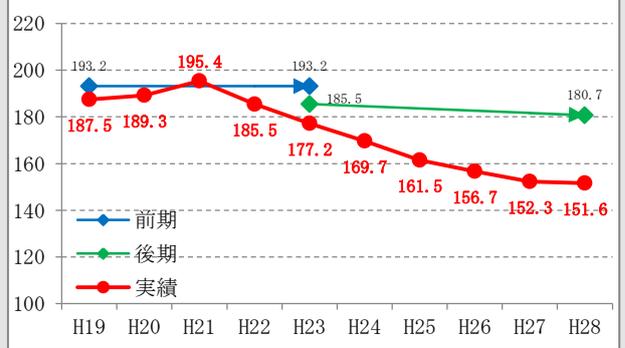
● 実質公債費比率 %



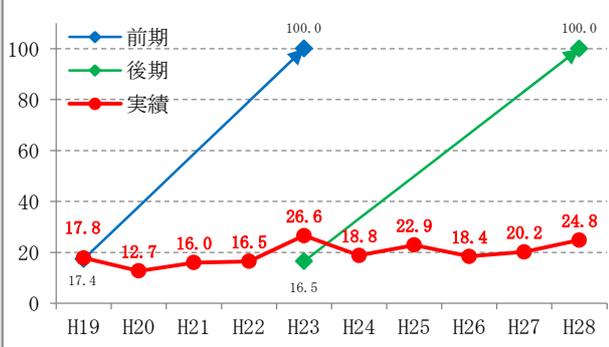
● 将来負担比率 %



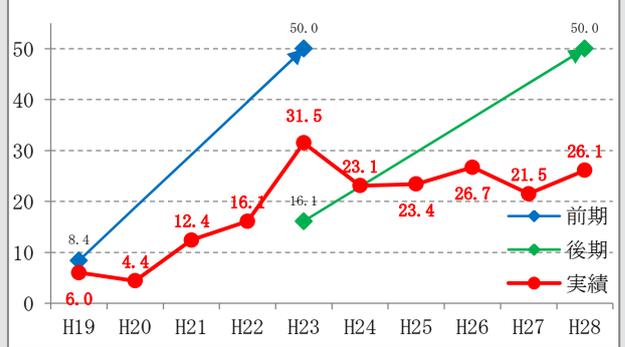
● 市民一人当たりの地方債残高（全会計） 万円



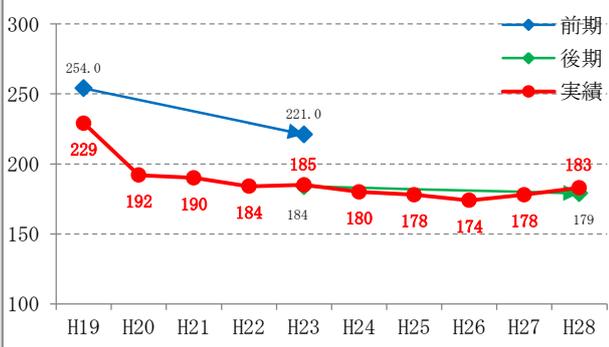
● 市役所の仕事の能率に対する満足度 %



● 健全な財政運営に対する満足度 %



● 職員数（一般会計） 人





### ① 目標達成度評価

後期5か年に係る指標数値結果の推移から、目標値に対する達成度状況や乖離理由についての総括・評価

市役所の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・識見者で構成される行財政改革推進委員会の開催により、市民と情報を共有し、行財政や財政健全化の見直しに係る意見・提言等を受ける効果的な場となっていると考える。

### ② 外的要因等分析評価

後期計画策定時と比べ、本施策を取巻く環境・社会情勢・国、道の動きなどの変化を踏まえ、現状と課題

・限られた人材の中で仕事の能率を上げ、最少の経費で最大の効果を生み出す組織運営を目指す都市経営システムの取り組みや意義については、今後も理解度が高まるよう継続して説明していくことが重要である。  
・市民、識見者で構成される行財政改革推進委員会により、行財政に係る意見、提言等を受けていく。

### ③ 事業最適化評価

第5次計画における総合評価を踏まえ、第6次総合計画(基本計画)の前期方向性実現に向け、引き続き(又は新たに)取り組む事務事業の内容、推進方策等について

・施策評価を進める中で、今後も予算の削減、事業の縮小が見込まれる状況も想定される。効果的で的確な政策判断手法の更なる検討を進めていく。  
・行財政改革推進委員会を通じて、市民と情報を共有し、市民からの代表等からの意見を取り入れる効果的な場として、市の健全な行財政運営と新たな施策反映の判断材料の一つとしていく。  
・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、わかりやすい資料やタイムリーな情報提供を行っていく。



### ① 目標達成度評価

後期5か年に係る指標数値結果の推移から、目標値に対する達成度状況や乖離理由についての総括・評価

都市経営システムや評価への取組み、意義については、今後も庁内理解を得ながら定着化させていくことが必要。指標数値については、内部事務管理の成果目標として「満足度」指標が適切かどうかの検証が必要であるが、質の高い施策を推進するためにも、自己評価、検証、改善は不可欠で、その結果として「仕事の能率」に繋がるものであるため、目標値の「100%」に満足度を上げていくためにも、評価システムの運用方法や、適宜見直しを図りながら進めていく必要がある。

### ② 外的要因等分析評価

後期計画策定時と比べ、本施策を取巻く環境・社会情勢・国、道の動きなどの変化を踏まえ、現状と課題

都市経営システムや評価への取組み、意義については、今後も庁内理解を得ながら定着化させていくことが必要。指標数値については、内部事務管理の成果目標として「満足度」指標が適切かどうかの検証が必要であるが、質の高い施策を推進するためにも、自己評価、検証、改善は不可欠で、その結果として「仕事の能率」に繋がるものであるため、目標値の「100%」に満足度を上げていくためにも、評価システムの運用方法や、適宜見直しを図りながら進めていく必要がある。

### ③ 事業最適化評価

第5次計画における総合評価を踏まえ、第6次総合計画(基本計画)の前期方向性実現に向け、引き続き(又は新たに)取り組む事務事業の内容、推進方策等について

第6次総合計画については、第5次総合計画における「市民満足度」の指標は設定していないが、基本計画において業績評価可能な指標を設定している。

今後においては、検証作業に市民目線をどう反映させるか、市民満足度の感度調査等を通じ市民の声を広く聞くとともに、市民会議メンバーとの今後の関わり方など、総合計画を効果的に進めていく方法について研究していく必要がある。

施策No.	073	地域振興
-------	-----	------

第5次総合計画策定時の現状と課題

- 地域にとって必要な制度改正や社会基盤整備について国や北海道に要望しながら、連携を図り地域の活性化を目指しています。
- 地域経済活性化懇談会により、市と商工会議所、農協、漁協、観光協会との意見交換を行い、地域経済の活性化を目指しています。
- 人口減少、高齢化、先行き不透明な経済環境など厳しい現状の中、地域振興対策の効果がなかなか見えてきていません。

前期計画の取組結果

- 陳情、要望については、市単独ではなく、管内単位で留萌地域開発期成会として要望してきました。
- 都市連携については、ゼロ予算で取り組んでおり、民間ベースでの交流も実施されてきており、H22年度は旭川開村120年記念事業に連携して取り組んできました。
- 応援寄附（ふるさと納税）は、H20年度より「ふるさと・るもい」を、未来を担う子どもたちに引き継ぐため、広く「るもいの応援団」を募り取り組んできています。

後期計画策定時の現状と課題

- 人口減少、高齢化、先行き不透明な経済環境など厳しい現状の中、地域振興対策の効果がなかなか見えてきていません。
- 応援寄附（ふるさと納税）は、これまで、多くの方々から寄附が寄せられており、今後は寄附の有効活用に向けた事業の検討と引き続き寄附のPRなどが課題です。

後期5年間の方向性

- 国・道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等に対応するため、情報収集、他市との連携、新たな振興策の研究等を積極的に進めていくとともに、庁内の一層の情報共有化を図っていきます。

後期計画 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。

関連事務事業名

事務事業名	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
地域振興事業	→	→								
地域まちづくり事業	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
陳情・要望活動事業	→									
留萌市応援寄附事業		●	→	→	→	→	→	→	→	→
留萌市応援寄附事業（社会基金積立）		●								
留萌市応援寄附事業（芸術基金積立）		●								
留萌市応援寄附事業（公共基金積立）		●								
留萌市応援寄附事業（スポーツ基金積立）		●								
地域活性化・生活対策基金		●								
ふるさと応援交流事業		●	→							
都市連携事業【ゼロ予算】		●	→	→	→	→	→	→	→	→

※事業開始初年度には「●」、前年度からの継続には「→」を入力してください。

施策における目標値と実績

No.	指標名	成果目標値と実績値							
-		-	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-	-

## ① 目標達成度評価

後期5か年に係る指標数値結果の推移から、目標値に対する達成度状況や乖離理由についての総括・評価

## ② 外的要因等分析評価

後期計画策定時と比べ、本施策を取巻く環境・社会情勢・国・道の動きなどの変化を踏まえ、現状と課題

「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年度までの期限として策定した。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るとともに様々な意見交換ができる場であり、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。

ふるさと納税については、総務省通知により返礼品の価格を寄附額の3割以下に抑えることなどを求められていることから、こうした通知を踏まえた中で、ふるさと応援交流事業などを通じて「ふるさと留萌の応援団」の想いをまちづくりを生かすという視点で取り組んでいく必要がある。

地域おこし協力隊制度については、起業支援など、国の特別交付税措置による財政措置の見直しが行われてきていることから、制度変更を踏まえて、都市部の人材を積極的に誘致し、地域力の維持・強化や地域の課題解決を図っていく。

## ③ 事業最適化評価

第5次計画における総合評価を踏まえ、第6次総合計画(基本計画)の前期方向性実現に向け、引き続き(又は新たに)取り組む事務事業の内容、推進方策等について

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。

移住・定住については、地域力の向上や集落の活性化を目指し、地域おこ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。引き続き、北海道移住促進協議会を通じた市町村との情報交換を行うとともに、効果的な施策について調査研究を進める必要がある。





施策No.	074	統計調査
-------	-----	------

**第5次総合計画策定時の現状と課題**

- 国指定の統計調査を実施し、取りまとめをしています。
- 各種統計データをまとめ「統計書」を発行しています。
- こうしたデータを基に、政策立案に活用することが課題です。

**前期計画の取組結果**

- H23年度までの国指定の期間統計調査は、順調に実施しています。
- 留萌市統計書は、統計調査情報の集積度（5～10年度）を拡大するよう作成しています。
- 統計調査情報については、政策立案等に活用されています。

**後期計画策定時の現状と課題**

- 国指定の統計調査を実施し、取りまとめをしていますが、調査事業の規模のばらつきが大きくなっています。
- 留萌市統計書は統計調査情報の集積度を高めるよう作成していますが、過年度に作成した統計書を基にした追記作業であるため時間を要します。
- 統計調査情報の分類整理等が不完全であるため、必要な情報を探しにくいことが課題です。

**後期5年間の方向性**

- 国指定の統計調査を引き続き実施し、取りまとめしていきます。
- 留萌市統計書は統計調査情報の集積度を高めるよう作成していきます。
- 統計調査情報の分類整理等を行い、探しやすい、検索しやすい仕組みを構築していきます。

**後期計画 目指す姿**

- 統計データなどを基に、市民のニーズや社会の変化に対応し、市民満足度の高い政策の立案と事務事業の実施が行われています。

**関連事務事業名**

事務事業名	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
統計調査統括事業	→									
指定統計調査事業	→	→	→							
統計調査事業				→	→	→	→	→	→	→

※事業開始初年度には「●」、前年度からの継続には「→」を入力してください。

**施策における目標値と実績**

No.	指標名	成果目標値と実績値							
-		-	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-	-

### ① 目標達成度評価

後期5か年に係る指標数値結果の推移から、目標値に対する達成度状況や乖離理由についての総括・評価

- ・国指定の統計調査は、順調に実施することができた。
- ・留萌市統計書は、今までに引き続き、統計調査情報の集積度を高めるように作成した。
- ・統計調査情報は、各種政策立案等に活用されてきたが、市民満足度を高めるために、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る。

### ② 外的要因等分析評価

後期計画策定時と比べ、本施策を取巻く環境・社会情勢・国、道の動きなどの変化を踏まえ、現状と課題

- ・統計調査については、嘱託職員1名を配置し、主な事務処理をしているが、国指定の統計調査の規模のばらつきが大きく、業務量の多い国勢調査実施年度においては、短期臨時職員の配置だけ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する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。

### ③ 事業最適化評価

第5次計画における総合評価を踏まえ、第6次総合計画(基本計画)の前期方向性実現に向け、引き続き(又は新たに)取り組む事務事業の内容、推進方策等について

- ・国指定の統計調査を引続き適正に実施し、取りまとめていく。
- ・留萌市統計書については、ホームページへの掲載を項目別にし、より検索しやすい仕組みを構築していく。



### ① 目標達成度評価

後期5か年に係る指標数値結果の推移から、目標値に対する達成度状況や乖離理由についての総括・評価  
本施策についての目標値は設定されていない。

### ② 外的要因等分析評価

後期計画策定時と比べ、本施策を取巻く環境・社会情勢・国、道の動きなどの変化を踏まえ、現状と課題

平成22年度から26年度までの5か年間、「地域活性化計画」を策定し管内8市町村による地域活性化協議会を構成しながら、「産業・経済と地域振興」、「自然環境と景観」、「安心安全な地域づくり」、「自治と連携事業」に分類しながら、広域的な事業を展開してきたが、事業期間終了後における広域連携の取組みは行っていない。定住自立圏の要件に満たない地域に対する北海道独自の市町村連携モデルの枠組みの創設や、振興局からの地域振興派遣など、道との人材交流の推進などにより、広域連携の機運も高まりつつあるが、法制事務研修や、電算システムの管内統一化などへの参画はしていないのが現状。

### ③ 事業最適化評価

第5次計画における総合評価を踏まえ、第6次総合計画(基本計画)の前期方向性実現に向け、引き続き(又は新たに)取り組む事務事業の内容、推進方策等について

広域行政(連携)については、人口減少社会における基礎自治体の事務、権限のあり方や、専門人材の確保を図るための北海道との人材交流など、多様なニーズへの対応と地域の創意工夫を活かしたまちづくり、地方都市像を描くためにも、定住自立圏の要件緩和や、市町村連携モデル事業の枠組みを活用しながら、国等の動向に即応した情報収集や検討を進めていく必要がある。

施策No.	076	財政
-------	-----	----

■ 第5次総合計画策定時の現状と課題

- 市税収入の減少や国の三位一体改革による地方交付税の削減、国の景気浮揚対策、美サイクル館建設など長年の大型懸案事業の実施により、市債の償還がピークを迎え、収支均衡が図れない状況となったため、「財政健全化計画」（H12年策定）を全面的に見直し、H17年に「財政再建計画」を策定し、現在は財政再建に向け全力で取り組んでいる状況です。
- 新規の建設事業を縮小しながら地方債の新規発行（新たな借入金）を抑制し、財政を大きく圧迫している公債費償還（借入金の返済）が体力に見合った程度になるよう、財政構造を改革することが大きな課題です。

■ 前期計画の取組結果

- 病院事業など多額の不良債務により、「財政再生団体」への転落が確実な財政状況にまで悪化し、これまでの「財政再建計画」を大幅に見直し、「財政再生団体への転落回避」と「地域医療の確保」を目指す「新・財政健全化計画」に取り組んだ結果、最大の課題でもあった連結実質赤字比率（留萌市全体の赤字の比率）もH22年度で解消されました。
- 地方債の発行抑制も前計画を継承し、公債費償還の圧縮を進めており、計画以上の財源を活用しながら、繰上償還の実施に努めてきました。

■ 後期計画策定時の現状と課題

- H17年度実施の公的資金借換債の元金償還がH21年度から再開し、実質公債費比率は上昇し、さらに国の公営企業への繰出基準の変更に伴い、公立病院特例債の取り扱いが変更され実質公債費比率はさらに上昇することとなり、H21年度決算において18%を越え、「許可団体」となったことから、H22年度に策定した公債費負担適正化計画に基づき、比率抑制に取り組まなければならない状況です。

■ 後期5年間の方向性

- 市立病院においては、市立病院改革プランの確実な実行により新たな不良債務を発生させないよう経営努力するとともに、新・財政健全化計画の着実な実行により各会計の収支改善を図り、引き続き健全化判断比率全てで健全な水準を維持していきます。

■ 後期計画 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。

■ 関連事務事業名

事務事業名	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
財政管理事業	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
北海道市町村備荒資金組合積立金	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
公共施設整備基金積立金	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
財政調整基金積立金	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
新地方公会計制度運用支援委託料					●	→	→	→	→	→
公債費	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
公債管理事業	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
減債基金積立金	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
予備費	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→

※事業開始初年度には「●」、前年度からの継続には「→」を入力してください。

■ 施策における目標値と実績

No.	指標名	成果目標値と実績値						
		(前期基準値)	前期目標値	H19	H20	H21	H22	H23
134	經常収支比率	98.1	98.1 下向き	88.6	91.5	89.2	92.3	-
		(後期基準値)	後期目標値	H24	H25	H26	H27	H28
		-	-	-	-	-	-	-
135	実質赤字比率	(前期基準値)	前期目標値	H19	H20	H21	H22	H23
		-	-	-	-	-	-	0.0
		(後期基準値)	後期目標値	H24	H25	H26	H27	H28
		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
136	連結実質赤字比率	(前期基準値)	前期目標値	H19	H20	H21	H22	H23
		-	-	-	-	-	-	0.0
		(後期基準値)	後期目標値	H24	H25	H26	H27	H28
		6.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
137	実質公債費比率	(前期基準値)	前期目標値	H19	H20	H21	H22	H23
		23.2	17.7	15.0	12.4	12.1	18.2	22.7
		(後期基準値)	後期目標値	H24	H25	H26	H27	H28
		18.2	19.7	24.0	21.2	18.3	17.8	17.6

138	将来負担比率	(前期基準値)	前期目標値	H19	H20	H21	H22	H23
		-	-	-	-	-	-	180.8
		(後期基準値)	後期目標値	H24	H25	H26	H27	H28
139	市民一人当たりの地方債残高(全会計)	201.8	171.9	165.1	142.9	124.0	109.2	96.2
		(前期基準値)	前期目標値	H19	H20	H21	H22	H23
		193.2	193.2 下向き	187.5	189.3	195.4	185.5	177.2
141	健全な財政運営に対する満足度	(後期基準値)	後期目標値	H24	H25	H26	H27	H28
		185.5	180.7 下向き	169.7	161.5	156.7	152.3	151.6
		(前期基準値)	前期目標値	H19	H20	H21	H22	H23
		8.4	50.0	6.0	4.4	12.4	16.1	31.5
		(後期基準値)	後期目標値	H24	H25	H26	H27	H28
		16.1	50.0	23.1	23.4	26.7	21.5	26.1

### ① 目標達成度評価

後期5か年に係る指標数値結果の推移から、目標値に対する達成度状況や乖離理由についての総括・評価

成果指標のうち「健全な財政運営に対する満足度」については目標値を下回っているものの、それ以外の成果指標については目標値を達成しており、平成21年度から平成27年度までの7年に渡り取り組んできた「新・留萌市財政健全化計画」の着実な取り組みによる成果であると評価している。

目標値を下回った「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4.6ポイント上昇したものの、目標値とは大きな乖離が生じており、その一因としては、近年の市立病院における常勤医不足等による収支悪化の影響等が調査結果に表れているものと思われることから、平成28年度から始まっている「留萌市中期財政計画」で設定した5つの財政規律を守りながら、安定した財政運営を進めることが重要だと考えている。

### ② 外的要因等分析評価

後期計画策定時と比べ、本施策を取巻く環境・社会情勢・国、道の動きなどの変化を踏まえ、現状と課題

確実に進む人口減少や少子高齢化に対応する地方創生への取り組みや、近年の市立病院における常勤医師不足等に伴う収支悪化、さらには、老朽化した公共施設改修などの計画的な長寿命化施策の展開など、市の財政を取り巻く課題が山積している状況である。

### ③ 事業最適化評価

第5次計画における総合評価を踏まえ、第6次総合計画(基本計画)の前期方向性実現に向け、引き続き(又は新たに)取り組む事務事業の内容、推進方策等について

留萌市中期財政計画で設定した5つの財政規律を守るとともに、国・北海道の動きや社会情勢などを的確に捉えながら、解決しなければならない課題を反映させた収支見通しを毎年作成し、引き続き健全な水準を維持しながら財政運営を進めていく。

施策No.	077	人事
-------	-----	----

■第5次総合計画策定時の現状と課題

- 財政再建計画と連動した定員適正化計画に基づき、職員の採用や定員管理を行い職員数を削減していく予定です。あわせて、新規採用による職員の新陳代謝により組織の活性化を図っています。
- 職員数の削減により、職員一人当たりの業務量の増加は避けられず、職員一人ひとりの能力の向上、モチベーション（やる気）の維持、能力と業績に応じた人事評価制度の確立が課題です。
- 職員給与は、国の人事院勧告に基づき、国家公務員の給与と同等となるよう制度の見直しを検討しています。現在、国の制度に合わせた給与水準の引き下げとは別に、財政再建に向けて独自削減を行っています。

■前期計画の取組結果

- 職員数については、「定員適正化計画」による職員数の削減を2年早く実現したことから、財政健全化計画に定めた職員数どおり、更なる削減を進め、組織運営などの面で効率性や能率性を高めてきました。
- 毎年定年到達年齢より2年程度の前倒しによる勧奨退職者を募集するとともに、職員新規採用による新陳代謝による人件費削減も進めるなど、最小の経費で最大の効果を生み出すよう取り組みを進めています。
- 職員の能力と業績に応じた人事評価制度の構築については、先進都市の制度を参考に検討を進めています。
- 職員給与については、国家公務員の給与制度に基づいた給与体系となっているが、現在は財政健全化計画により給料20%の独自削減を行ってきています。

■後期計画策定時の現状と課題

- 総合計画スタート時点における一般会計職員数は229人、前期終了時点であるH24年4月の職員数計画は財政健全化計画により185人と定められているが、これまでも計画どおりの削減を進めてきているとともに、職員採用による住民サービスの低下を防ぎ、将来にわたって「働く市役所」としての組織の維持を意識した新陳代謝を進める中から、計画どおりの職員数を目指しています。
- 職員数の削減と地方分権の推進等により、職員一人当たりの業務量が増加してきていることから、職員研修による士気の向上や政策形成能力の向上等に努めてきたが、一方では、職員が抱えるストレスが増加していることが危惧され、今後とも、より一層の職員健康管理を徹底する必要があります。
- 人事評価制度の構築については、国家公務員制度主導により進められてきたが、先進都市の課題でもある「導入後、どうやって実効性を高めるのか？」が大きな課題です。

■後期5年間の方向性

- 財政健全化計画に基づくさらなる職員数の見直しによる減少と、計画的な職員採用による新陳代謝の推進により生産性と効率性の高い組織を目指していきます。
- 職員研修やOJTによる職場での人材育成を進め、さらなる職員の能力向上を図ります。
- 人事評価制度については、納得性の高い評価をするために、評価者の能力向上を目指すとともに、期待する人材育成に深い関わりを持たせた評価制度の構築を進め、職員一人ひとりの「やりがい」を見出し、やる気の向上に努めます。

■後期計画 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。

■関連事務事業名

事務事業名	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
職員管理事業	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
職員健康管理事業	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
採用試験事業		→	→	→	→	→	→	→	→	→
臨時・嘱託職員配置事業	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
職員給与費	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
北海道派遣職員人件費負担金								●	→	
人事給与システム更新事業						●				

※事業開始初年度には「●」、前年度からの継続には「→」を入力してください。

■施策における目標値と実績

No.	指標名	成果目標値と実績値						
		(前期基準値)	前期目標値	H19	H20	H21	H22	H23
140	市役所の仕事の能率に対する満足度	17.4	100.0	17.8	12.7	16.0	16.5	26.6
		(後期基準値)	後期目標値	H24	H25	H26	H27	H28
		16.5	100.0	18.8	22.9	18.4	20.2	24.8
142	職員数（一般会計）	(前期基準値)	前期目標値	H19	H20	H21	H22	H23
		254.0	221.0	229.0	192.0	190.0	184.0	185.0
		(後期基準値)	後期目標値	H24	H25	H26	H27	H28
		184.0	179.0	180.0	178.0	174.0	178.0	183.0

## ① 目標達成度評価

後期5か年に係る指標数値結果の推移から、目標値に対する達成度状況や乖離理由についての総括・評価

- ・市役所の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いくことが必要と考える。
- ・職員数に関しては、財政健全化計画の中においては職員数の抑制を行ってきたが、産業構造など状況が類似する団体との比較から留萌市に必要な職員を191名と捉え平成26年度から5か年の定員適正化計画を策定しました。しかしながら、財政健全化計画より下回る職員数からのスタートとなり、平成28年度においても計画数を2名下回る状況にあることから、任期付職員や再任用職員の任用、臨時職員や嘱託職員を活用し、組織の維持に努めているところであるが、業務における手法やノウハウなどの職員の引き継ぎに不安を残している。
- ・人事評価制度については平成28年度より本格実施している。

## ② 外的要因等分析評価

後期計画策定時と比べ、本施策を取巻く環境・社会情勢・国、道の動きなどの変化を踏まえ、現状と課題

- ・財政健全化計画の中での職員数の抑制、過去の職員採用抑制の影響もあり、組織的には職位や世代構成の均衡を保つため、将来に向けては各年代の職員数等バランスがと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り、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必要がある。
- ・人事評価制度について平成28年度より本格実施となったが、目標設定や評価についての公平性、客観性及び透明性を確保し、制度を成熟させていかなければならないと考える。

## ③ 事業最適化評価

第5次計画における総合評価を踏まえ、第6次総合計画(基本計画)の前期方向性実現に向け、引き続き(又は新たに)取り組む事務事業の内容、推進方策等について

- ・人材育成による組織力の底上げを図りながら、職員のやりがいに繋がる人事評価制度の実施を行うとともに、計画的な職員採用による職員構成の改善を図り、持続可能性と組織の成長に繋がる組織づくりを進めていく。

施策No.	078	人材育成
-------	-----	------

**第5次総合計画策定時の現状と課題**

●与えられる研修から主体的に参加する自律・自己責任型の研修へ転換を図り、職場での総合的な人材育成を行うため、自主研修や派遣研修などの多様な研修を複合的に活用することが必要です。更には、人事制度との連携も図り、中長期的な視野で人材育成を行っていくことが課題です。

**前期計画の取組結果**

●「協働のまちづくりを実践する人材の育成」「組織全体が活力にあふれた職場づくり」「職員のやる気を向上させる人事管理」を基本理念として、H21年3月に策定した「留萌市人材育成基本方針」に基づく人材育成を進めてきました。  
 ●この基本方針では、「能率の良い・信頼される市役所づくり」を担う“人づくり”を基本に、目指すべき「求められる職員像」について明確にし、この実現に向けた職員研修の実施などを進めてきました。  
 ●職員一人ひとりの政策能力向上については、計画的な職員研修やOJTによる職場での人材育成により、能力向上とともに職員のやる気を引き出してきました。  
 ●職員の意欲と能力の向上を図るため、長期的な視野に立ち総合的な人材育成に取り組んでいます。

**後期計画策定時の現状と課題**

●政策形成研修や協働研修などの実施により、積極的に人材育成を進めています。  
 ●一方では、職場におけるOJTによる人材育成を推進するため、管理監督者の育成に力を入れています。  
 ●職員数の削減により、職員一人ひとりの業務量が増えていることから、研修への参加協力を含め、職場での人材育成意識が薄くなりつつあります。

**後期5年間の方向性**

●留萌市人材育成基本方針に定義した「求められる職員像の実現」に向けた人材育成が求められていることから、以下の職員像の実現を目指した各種施策を進めていきます。  
 ・市民の目線で、市民とともにまちづくりに取り組む職員  
 ・高い倫理観を持ち、公正で誠実に対応し、市民に信頼される職員  
 ・環境変化を的確に把握し、柔軟な発想で対応し行動する職員  
 ・高いコスト意識を持ち、効率的な行財政運営を行うことができる職員  
 ・旺盛なチャレンジ精神を持ち、積極的に取り組む職員  
 ●自ら学ぶ研修へ転換を図る中で、自己啓発へのきっかけづくりや職場の理解を深めるなど、自主研修などに取り組みやすい環境づくりを進めていきます。  
 ●課・係におけるコミュニケーションの充実、OJTの推進により、職員個々の意欲と能力を引き出す職場環境づくりを進めるとともに、管理職員のマネジメント能力の向上を図り、組織力の向上を目指します。

**後期計画 目指す姿**

●求められる職員像、必要とされる能力の修得のため、自ら学び育つ人材育成に取り組んでいます。  
 ●市民の目線で、市民とともにまちづくりに取り組む、市民からの信頼も厚い職員が育っています。  
 ●高いコスト意識を持ち、効率的な都市経営感覚を持った職員が育っています。  
 ●職員のやる気を育てる組織風土・職場環境となっています。

**関連事務事業名**

事務事業名	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
職員研修事業	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
人事評価導入事業			●							
情報発信力向上研修事業					●					

※事業開始初年度には「●」、前年度からの継続には「→」を入力してください。

**施策における目標値と実績**

No.	指標名	成果目標値と実績値						
		(前期基準値)	前期目標値	H19	H20	H21	H22	H23
140	市役所の仕事の能率に対する満足度	17.4	100.0	17.8	12.7	16.0	16.5	26.6
		(後期基準値)	後期目標値	H24	H25	H26	H27	H28
		16.5	100.0	18.8	22.9	18.4	20.2	24.8
		(前期基準値)	前期目標値	H19	H20	H21	H22	H23
142	職員数（一般会計）	254.0	221.0	229.0	192.0	190.0	184.0	185.0
		(後期基準値)	後期目標値	H24	H25	H26	H27	H28
		184.0	179.0	180.0	178.0	174.0	178.0	183.0

## ① 目標達成度評価

後期5か年に係る指標数値結果の推移から、目標値に対する達成度状況や乖離理由についての総括・評価

- ・市民目線に立ち行政に貢献する市役所職員として、研修項目の重点化などを行いながら効果的な研修を進めてきた。財政健全化に取り組む中において、限られた財源の中で効果的・効率的に業務をいかに進めるかというコスト意識も高める機会となった。
- ・財政健全化に取り組む中において、限られた財源の中で効率的な行政運営を行うために、活用できる制度を研究する力を身に付け、いかに合理的な時間を配分するかという意識が高まり、職員の能率の向上が図られたと受け止めている。

## ② 外的要因等分析評価

後期計画策定時と比べ、本施策を取巻く環境・社会情勢・国、道の動きなどの変化を踏まえ、現状と課題

- ・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、職員計画数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きている。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。
- ・権限移譲等による業務の増加等、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。
- ・人事評価制度について平成28年度より本格実施となったが、今後は職員のやりがいに繋がる評価制度を実施していく必要がある。

## ③ 事業最適化評価

第5次計画における総合評価を踏まえ、第6次総合計画(基本計画)の前期方向性実現に向け、引き続き(又は新たに)取り組む事務事業の内容、推進方策等について

- ・人材育成による組織力の底上げを図りながら、職員のやりがいに繋がる評価制度の実施を行うとともに、職員採用による職員構成の改善を図り、持続可能性と組織の成長に繋がる組織づくりを進める。
- ・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、人事評価制度について納得性・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していく。

施策No.	079	財産管理
-------	-----	------

**第5次総合計画策定時の現状と課題**

- 市有財産の管理全般及び普通財産の管理を行っています。

**前期計画の取組結果**

- 未利用地で売却可能なものは売買を実施しました。
- 賃貸地については、債権管理条例に基づく滞納整理に努めました。

**後期計画策定時の現状と課題**

- 公会計制度に基づく財務諸表の公表に向けてさらなる売却可能な土地の洗い出しを行っています。また、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り、古くからの滞納者についても徴収に苦慮しています。

**後期5年間の方向性**

- 洗い出した売却可能な土地の売却推進を図っていきます。
- 市有施設の老朽化を踏まえ、長寿命化につながるよう施設の管理に努めていきます。
- 債権管理条例に基づき、賃貸地の収納管理を適切に進めていきます。

**後期計画 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。

**関連事務事業名**

事務事業名	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
財産管理事業	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
土地開発公社貸付金	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
市有地測量等委託料	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
下水道受益者負担金	●	→	→						●	
土地開発公社整理事業							●	→	→	→
普通財産（土地）取得事業	→		●		●				●	

※事業開始初年度には「●」、前年度からの継続には「→」を入力してください。

**施策における目標値と実績**

No.	指標名	成果目標値と実績値							
-		-	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-	-

## ① 目標達成度評価

後期5か年に係る指標数値結果の推移から、目標値に対する達成度状況や乖離理由についての総括・評価

指標数値は設定していないが、未利用地の計画的な処分を行うべく、ホームページに未利用地の売却情報を掲載し、一般競争入札も実施してきた。一般競争入札では処分には至らなかったが、最終年において、2筆 1,744.45㎡の未利用地を処分できた。

賃貸地の処分については、借受人の高齢化などの要因から思うように進まない状況にあるが、今後においても引き続き取り組む必要がある。

## ② 外的要因等分析評価

後期計画策定時と比べ、本施策を取巻く環境・社会情勢・国、道の動きなどの変化を踏まえ、現状と課題

総務省より「第三セクター等の抜本的改革の推進等について」（平成21年6月23日付け自治財政局長通知）を踏まえ、土地開発公社の抜本的改革について」（平成21年8月26日付け地域振興室長通知）が地方公共団体に通知され、平成25年度までに土地開発公社の抜本的改革に取り組むよう要請があった。

留萌市土地開発公社においても、設立当初は地価の高騰に対処し、公共事業を円滑に執行するための役割を果たしてきたが、近年における地価の下落傾向が続く中、公共用地先行取得の経済的有効性も薄れてきている状況にあり、公社存続の必要性も低くなっていたことから、平成25年度に「公社所有地取得計画」（～平成35年度）を策定し、計画に基づき市が買戻しを行い、土地開発公社の解散に向け事業を進めているところである。

## ③ 事業最適化評価

第5次計画における総合評価を踏まえ、第6次総合計画(基本計画)の前期方向性実現に向け、引き続き(又は新たに)取り組む事務事業の内容、推進方策等について

- ・財産台帳を整理・分析し、売却可能な土地の洗い出しを進める。
- ・賃貸地については、建物の売買・相続時に新たな賃借人への売却を促す。
- ・債権管理条例に基づく処理を適切に進め、土地・建物貸付料の効率的な収入確保を進める。
- ・土地開発公社整理事業による計画的な公社所有地の買戻しを行い、公社の解散に向け事業を進めていく。



### ① 目標達成度評価

後期5か年に係る指標数値結果の推移から、目標値に対する達成度状況や乖離理由についての総括・評価  
契約事務については、地方自治法で規定されており、同法を順守した本市契約規則により執行している。

### ② 外的要因等分析評価

後期計画策定時と比べ、本施策を取巻く環境・社会情勢・国、道の動きなどの変化を踏まえ、現状と課題

公共投資の減少による建設業やその他業種に対する影響は厳しく、市内業者にとって経営や雇用の確保などの課題がある。今後も継続して地元業者に対する受注機会の確保のため、情報提供や人材育成・技術向上等を促す必要がある。

### ③ 事業最適化評価

第5次計画における総合評価を踏まえ、第6次総合計画(基本計画)の前期方向性実現に向け、引き続き(又は新たに)取り組む事務事業の内容、推進方策等について

入札・契約手続きの透明性・公平性を図るため、情報収集を行いながら最適な制度の構築に向け、随時適正な見直しを行う。また、地元業者の受注機会の確保を第一として、今後も発注計画や落札結果等の情報公表を行う。



### ① 目標達成度評価

後期5か年に係る指標数値結果の推移から、目標値に対する達成度状況や乖離理由についての総括・評価

・ 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、効率的な車両管理が図られている。また、ハイブリッド車など低燃費車の導入により、環境面に配慮することができたが、予算上の制約により更新時期が先延ばしされた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。

### ② 外的要因等分析評価

後期計画策定時と比べ、本施策を取巻く環境・社会情勢・国、道の動きなどの変化を踏まえ、現状と課題

・ 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、更新計画に基づいた適正配備を推進している。  
・ 共用車・配属車ともに更新計画に基づく車両の更新等を実施して行くとともに、状況に応じた必要台数の算定や、効率的に使用できる環境を整備していくことが必要である。

### ③ 事業最適化評価

第5次計画における総合評価を踏まえ、第6次総合計画(基本計画)の前期方向性実現に向け、引き続き(又は新たに)取り組む事務事業の内容、推進方策等について

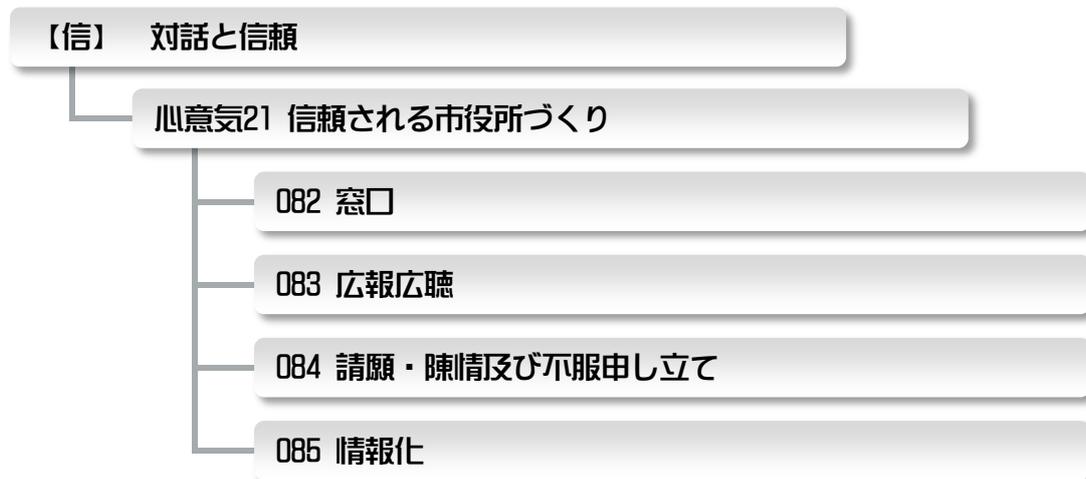
・ 公用車の更新については、更新計画に基づいた更新を進め、適正管理に努めるとともに、公用車の導入にあたり、環境に配慮した低公害車の導入を推進していく。

# 信頼される市役所づくり

内容	<p>■市役所は、市民の代表である市長の政策を実施する機関です。当然、市役所は市民から信頼され、市民の意思とともに機能しなければなりません。</p> <p>■窓口の対応はもちろん、情報の共有、市民の声の市政への反映、個人情報の保護など、市民と市役所を結ぶ仕事を、信頼を基礎にしっかりと実施します。</p>
----	--

目的	<p>■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</p>
----	------------------------------------

## 施策体系図

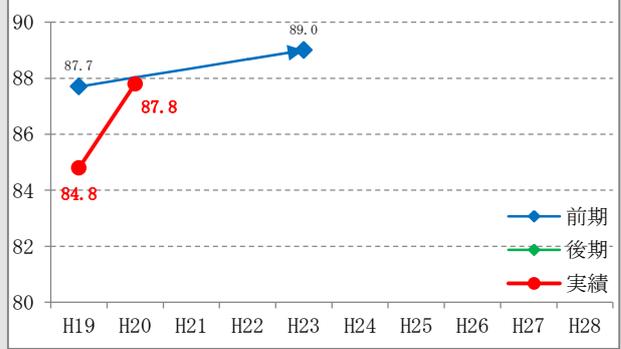


# 心意気21 信頼される市役所づくり

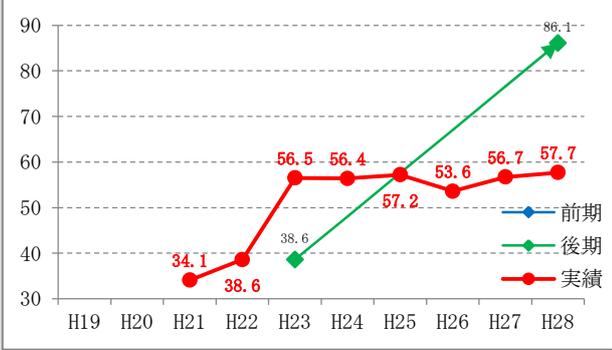
● 職員の信頼度 %



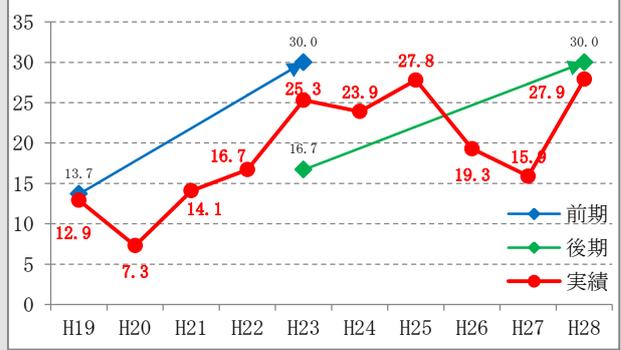
● 広報誌を読んでいる市民の割合 %



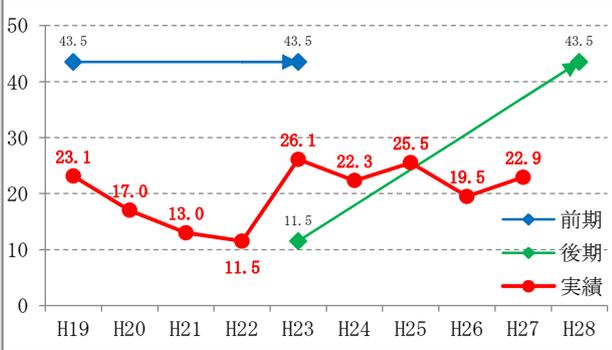
● 広報紙が読みやすくわかりやすいことに対する満足度 %



● 市民の声が市政に反映される機会に対する満足度 %



● 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 %





### ① 目標達成度評価

後期5か年に係る指標数値結果の推移から、目標値に対する達成度状況や乖離理由についての総括・評価

・ワンストップサービスのひとつとして、平成24年度に税務課市民税係を1階フロアに移転するなど、市民の利便性の向上に向けた取り組みを実施した。また、各職員の接遇能力の向上に向け職場一丸となって取り組んできた。  
・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した上で、着実に業務を遂行することで信頼度を向上させる必要がある。

### ② 外的要因等分析評価

後期計画策定時と比べ、本施策を取巻く環境・社会情勢・国、道の動きなどの変化を踏まえ、現状と課題

新規採用の職員が増加する中、接遇研修の実施や接遇マニュアルを活用し、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を意識付けることが重要である。

### ③ 事業最適化評価

第5次計画における総合評価を踏まえ、第6次総合計画(基本計画)の前期方向性実現に向け、引き続き(又は新たに)取り組む事務事業の内容、推進方策等について

人材育成を推進する中で接遇を含めた研修等を行い対応していくこととし、市民ニーズに対応できる職員の育成に努める。

施策No.	083	広報広聴
-------	-----	------

**第5次総合計画策定時の現状と課題**

- 広報業務では、「広報るもい」の発行をはじめ、インターネットホームページ、地域FM放送、町内回覧、新聞報道など様々な方法を使い市政に関する情報を市民に提供しています。
- 広聴業務では、「市政懇談会」や「市長とホットライン」などにより、市政に関する市民の要望や意見を受け付け、業務の改善に反映しています。
- 各セクションの広報広聴活動に取り組む姿勢や意識に差があることが庁内の課題です。また、市政情報を提供する手段として、どのような形が市民にとって望ましく、いかにして市民の声を市政に反映させるかが市民に対しての課題です。

**前期計画の取組結果**

- 広報事業では、広報紙作成業務の外部委託による効率化とともに、民間事業者の育成を図りました。さらにホームページによる効率的な情報発信を図りました。
- 広聴事業では、市民との対話のあり方を見直すとともに、市政懇談会の開催、町内会長等の役員との対話のあり方を整理し、その中で市政懇談会を開催しました。また、「お茶の間トーク」の実施や月に1日、直接市民の声を聞く「市長と市民との対話の日」を設けました。

**後期計画策定時の現状と課題**

- 広報業務では、「広報るもい」の発行をはじめ、インターネットホームページ、地域FM放送、町内回覧、新聞報道など様々な方法を使い市政に関する情報を市民に提供しています。
- 広聴業務では、「市政懇談会」や「市長との対話」などにより、市政に関する市民の要望や意見を受け付け、業務の改善に反映しています。
- 各セクションの広報広聴活動に取り組む姿勢や意識に差があることが庁内の課題です。また、市政情報を提供する手段として、どのような形が市民にとって望ましく、いかにして市民の声を市政に反映させるかが市民に対しての課題です。

**後期5年間の方向性**

- 広報事業では、市民の目線に立った見やすくわかりやすい広報紙面づくりに向けて、受託業者等に対する技術指導に取り組むとともに、情報提供に対する職員の意識改革を図っていきます。
- ホームページやメールマガジンなど電子媒体による広報では、情報を見たり受け取る側の目線に立った構成及び管理体系の整備を進めたが、今後も「情報発信のあり方、重要性」を認識し、タイムリーな情報発信ができるよう職員個々のスキルアップを図っていきます。
- 広聴事業では、市政懇談会やお茶の間トークなどの対話に基づく広聴活動を実施することにより、市民との信頼関係を構築し、市民と行政が協働するまちづくりの基礎となる情報の共有化を図っていきます。

**後期計画 目指す姿**

- 自治に関する情報の共有が進み、市民の参加や協働など市民の自治が進展しています。
- 市政に関する情報が積極的に公開され、市民との情報交換の場が拡大し、市民と市の信頼関係が高まっています。

**関連事務事業名**

事務事業名	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
広報広聴活動事業	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→

※事業開始初年度には「●」、前年度からの継続には「→」を入力してください。

**施策における目標値と実績**

No.	指標名	成果目標値と実績値						
		(前期基準値)	前期目標値	H19	H20	H21	H22	H23
144	広報誌を読んでいる市民の割合	87.7	89.0	85.9	87.8	-	-	-
		(後期基準値)	後期目標値	H24	H25	H26	H27	H28
		-	-	-	-	-	-	-
145	広報紙が読みやすくわかりやすいことに対する満足度	(前期基準値)	前期目標値	H19	H20	H21	H22	H23
		-	-	-	-	34.1	38.6	56.5
		(後期基準値)	後期目標値	H24	H25	H26	H27	H28
		38.6	86.1	56.4	57.2	53.6	56.7	57.7
146	市民の声が市政に反映される機会に対する満足度	(前期基準値)	前期目標値	H19	H20	H21	H22	H23
		13.7	30.0	12.9	7.3	14.1	16.7	25.3
		(後期基準値)	後期目標値	H24	H25	H26	H27	H28
		16.7	30.0	23.9	27.8	19.3	15.9	27.9
147	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	(前期基準値)	前期目標値	H19	H20	H21	H22	H23
		新規	43.5	23.1	17.0	13.0	11.5	26.1
		(後期基準値)	後期目標値	H24	H25	H26	H27	H28
		11.5	43.5	22.3	25.5	19.5	22.9	27.0

## ① 目標達成度評価

後期5か年に係る指標数値結果の推移から、目標値に対する達成度状況や乖離理由についての総括・評価

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、目標値には到達していないため、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や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、さまざまな機会を通じて市民との対話の場をつくとともに、さまざまな広報媒体を効果的に活用して、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満足度のさらなる向上を目指す。

## ② 外的要因等分析評価

後期計画策定時と比べ、本施策を取巻く環境・社会情勢・国、道の動きなどの変化を踏まえ、現状と課題

平成16年に初めて公示されたホームページ等を高齢者や障害者を含む誰もが利用できるものとするための基準「日本工業規格JIS X 8341-3」は、その後、2度の改正を経て、現在はJIS X 8341-3:2016として公示されている。

平成28年に施行した「障害者差別解消法」により、高齢者や障害者を含めて、誰もがホームページ等で提供される情報や機能を支障なく利用できる「ウェブアクセシビリティ」の取組は環境の整備の一つとして位置づけられ、国や地方公共団体等の行政機関は環境整備の努力義務が課せられている。

## ③ 事業最適化評価

第5次計画における総合評価を踏まえ、第6次総合計画(基本計画)の前期方向性実現に向け、引き続き(又は新たに)取り組む事務事業の内容、推進方策等について

広報誌作成業務の外部委託を導入し8年が経過し、目標値には到達していないため、さらなる事務の改善を図り満足度の向上を目指す必要がある。

ホームページは、平成28年度末でリニューアルを行い、従来のホームページでは利用しづらい障がい者や高齢者などに対する情報提供が可能となり、情報区分の整理を行い、検索などが可能になったことで、従来からの閲覧者も情報入手が容易となったが、引き続きウェブアクセシビリティの水準を維持しつつ、タイムリーな情報発信と交流人口の増加を図るため、より魅力的なコンテンツを作成に向けて取り組んでいく必要がある。

施策No.	084	請願・陳情及び不服申し立て
-------	-----	---------------

■第5次総合計画策定時の現状と課題

- 請願・陳情は、市議会が受理した請願・陳情のうち、定例会で採択された案件は、市長がその処理を求められます。議会から処理経過と結果の報告を求められた場合、市長が定例会で報告します。
- 不服申し立ては、「行政不服審査法」に基づき、各課で対応していますが、処分を受けた者が、処分先（担当課）に申し立てを行うという点で、中立的な第三者機関である裁判所による行政訴訟と比べると、公正性や中立性に欠けるのではないかという指摘があります。

■前期計画の取組結果

- 特になし

■後期計画策定時の現状と課題

- 不服申し立てに関しては、処分先と申立先が同じため、公平性や中立性に欠けるという指摘があります。

■後期5年間の方向性

- 現状体制の中で、客観的に事務を執行していきます。

■後期計画 目指す姿

- 市民からの請求に適切で迅速な事務処理が行われ、市民の信頼度が高まっています。

■関連事務事業名

事務事業名	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
※直接該当する事業なし										

※事業開始初年度には「●」、前年度からの継続には「→」を入力してください。

■施策における目標値と実績

No.	指標名	成果目標値と実績値							
		(前期基準値)	前期目標値	H19	H20	H21	H22	H23	
143	職員の信頼度	19.0	100.0	21.8	16.2	24.9	27.4	46.6	
		(後期基準値)	後期目標値	H24	H25	H26	H27	H28	
		27.4	100.0	38.1	41.8	40.9	42.5	46.8	
147	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	(前期基準値)	前期目標値	H19	H20	H21	H22	H23	
		新規	43.5	23.1	17.0	13.0	11.5	26.1	
		(後期基準値)	後期目標値	H24	H25	H26	H27	H28	
		11.5	43.5	22.3	25.5	19.5	22.9	27.0	

### ① 目標達成度評価

後期5か年に係る指標数値結果の推移から、目標値に対する達成度状況や乖離理由についての総括・評価

- ・陳情・請願に関しては、各所管において適切に対応しており、理事者への直接的な要望等については、各所管課と内容を共有しながら、要望への対応を判断している。
- ・不服申し立てに関しては、国による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。

### ② 外的要因等分析評価

後期計画策定時と比べ、本施策を取巻く環境・社会情勢・国、道の動きなどの変化を踏まえ、現状と課題

- ・陳情・請願に関しては、現状と同様に事務を遂行する。
- ・不服申し立てに関しては、平成28年度から新たな制度となっており、審理の迅速性の確保や第三者機関の設置が義務付けられた。

### ③ 事業最適化評価

第5次計画における総合評価を踏まえ、第6次総合計画(基本計画)の前期方向性実現に向け、引き続き(又は新たに)取り組む事務事業の内容、推進方策等について

- ・陳情・請願に関しては、理事者の政策決定のプロセスを重視し、遅滞なく対応することが重要である。
- ・不服申し立てに関しては、事例が発生した際に適切に対応していく。

施策No.	085	情報化
-------	-----	-----

■ 第5次総合計画策定時の現状と課題

- 高速・大容量の情報通信を可能とする地域の通信基盤整備を促進し、それらを活用した市民相互のコミュニケーションや情報交換の場となる地域ポータルサイト（全体の入り口）システムの構築が課題です。
- 公文書目録の公開や市政情報コーナーなどを通して、市民への情報公開に努めます。
- 住民情報システムと税情報システムが分離しているため、事務が非効率です。また、各部各課からの行政情報が瞬時に発信できる体制になっていません。
- 個人の権利利益の保護、市民の理解と信頼に基づいた公正で民主的な市政運営に情報化の推進が必要です。

■ 前期計画の取組結果

- H19年度に住民情報システム及び税情報システムの統合を実施しました。
- システム統合により、各システム間の連携により業務処理時間の短縮が図られ、また、管理コストが軽減される共同処理化の準備が図られています。

■ 後期計画策定時の現状と課題

- 導入から7年以上経過している機器やシステムが多数あり、行政サービスの安定した提供が難しい状況となっているため、将来を見据えた計画の策定が必要です。
- 市民の財産である行政情報や個人情報を自庁サーバーのみで管理しているため、災害に伴う財産の喪失が懸念されます。

■ 後期5年間の方向性

- 納税証明書の発行や住民票の交付などの行政サービスや財務会計による支出業務が停滞することなく、安定した行政サービスなどの提供が可能な電算環境の整備に取り組んでいきます。
- 電算業務の共同処理化による電算管理効率の向上と電算管理体制の安定化に取り組んでいきます。
- データセンターなどでの庁外による行政情報や個人情報の適正管理に努めていきます。

■ 後期計画 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、市民の信頼感が高まっています。

■ 関連事務事業名

事務事業名	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
情報公開・個人情報保護事業	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
情報管理事業	→	→	→	→	→					
情報設備管理事業						→	→	→	→	→
情報化推進事業	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
L GWANサービス提供設備更新事業		●								
ネットワーク関連機器更新事業					●					
社会保障・税番号制度導入事業								●	→	→
情報セキュリティ強化対策事業										●

※事業開始初年度には「●」、前年度からの継続には「→」を入力してください。

■ 施策における目標値と実績

No.	指標名	成果目標値と実績値						
		(前期基準値)	前期目標値	H19	H20	H21	H22	H23
143	職員の信頼度	19.0	100.0	21.8	16.2	24.9	27.4	46.6
		(後期基準値)	後期目標値	H24	H25	H26	H27	H28
		27.4	100.0	38.1	41.8	40.9	42.5	46.8
147	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對する満足度	(前期基準値)	前期目標値	H19	H20	H21	H22	H23
		新規	43.5	23.1	17.0	13.0	11.5	26.1
		(後期基準値)	後期目標値	H24	H25	H26	H27	H28
		11.5	43.5	22.3	25.5	19.5	22.9	27.0

## ① 目標達成度評価

後期5か年に係る指標数値結果の推移から、目標値に対する達成度状況や乖離理由についての総括・評価

- ・ 住民情報システムのクラウド化により、情報資産の適正管理が行われ、安定した行政サービスの提供が行われている。
- ・ 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になるなど、各所管業務における効率化が大きく図られている。
- ・ 連携が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（L G W A N）システム及びインターネット系の3系統への分離作業を行った。

## ② 外的要因等分析評価

後期計画策定時と比べ、本施策を取巻く環境・社会情勢・国、道の動きなどの変化を踏まえ、現状と課題

- ・ 国による社会保障・税番号制度の導入が決定したことを受けて、制度対応に向けたシステムや条令等の整備を行い、情報連携に向けた取り組みを行ってきた。
- ・ 総務省より自治体情報セキュリティ強靱化の指示があり、ネットワークの分離、情報持出制御システム、二要素認証システムの導入を行い、情報セキュリティは強化されたが、一方で職員の業務環境が後退したという状況も発生している。
- ・ システムの整備や新規導入によりハード面の情報セキュリティ強化は実施したが、情報セキュリティに関する職員の意識向上を図り適切な情報管理を行うため、安全管理措置の策定及び職員研修を行う必要がある。

## ③ 事業最適化評価

第5次計画における総合評価を踏まえ、第6次総合計画(基本計画)の前期方向性実現に向け、引き続き(又は新たに)取り組む事務事業の内容、推進方策等について

- ・ 社会保障・税番号制度においては、情報連携開始後のマイナンバー関連事務の適切な運用を行うとともに、法律改正に伴う制度対応を適切に行う。
- ・ 情報セキュリティ強化は重要な課題であるが、新たなセキュリティ強化システムの導入については、必要性和費用を精査の上、さらに検討を進める。
- ・ 既存のシステムや職員端末機器の更新については、機器の耐用年数やオペレーティングシステムのサポートを考慮した上で、一定のサイクルで更新していく。