

伊賀流自治の視点

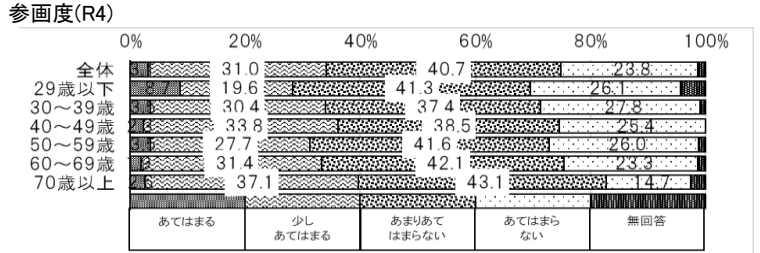
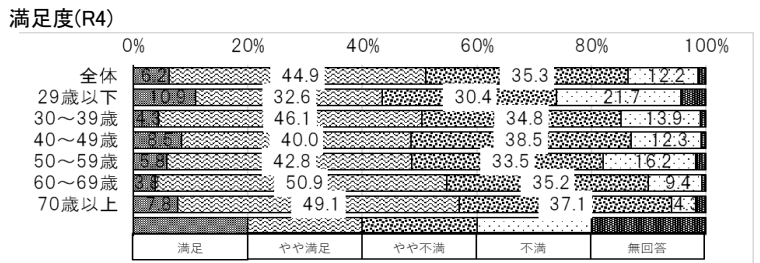
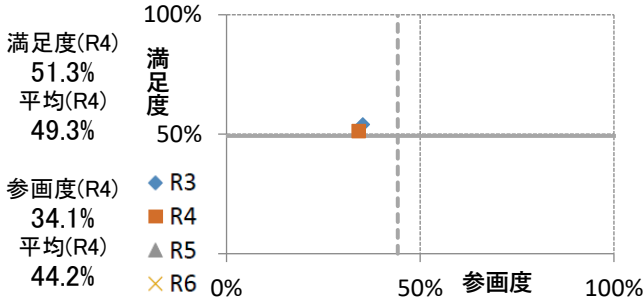
【主担当部局】

総務部

- ・ 広聴機能を充実させ、市民の市政参画を促進します。
- ・ 市全体の情報発信力を強化するとともに効果的な情報発信方法や内容の検討を行うことにより、市民との信頼関係を構築します。

【PLAN】		【DO】	【CHECK①】						
基本事業		2022(R4)年度の事務事業	KPI(成果指標)						
1	広聴機能 現在運用中の広聴手法を活用しながら、ホームページのお問い合わせ機能やeモニターによる電子アンケートなど新たな広聴手法により市民がより一層市政に参加できる機会の創出を図り、市政に市民の声を反映します。	○広聴業務経費 ○ホームページ管理経費 広聴機能を充実を図るため次の取組みを実施 ・市公式ホームページからの意見・問い合わせを「市への提案・提言」と「各課へのお問い合わせ」に分け、市民の声を届けやすくした。また、市の対応を公開するため、「よくある質問」に定期的に掲載した。 ・eモニター制度によりアンケート6件とパブリックコメント8件を実施した。これまでのアンケート調査等で回答の少なかった世代や女性からのリアクションが多くなり、多様な広聴に繋がった。eモニターを約1000人に増員した。 ・職員が市政情報を提供し、市民の市政参画の機会を拡大することを目的に行う出前講座について要綱を定め、制度の目的や実施方法を明確にするとともに提供情報の見直しを行った。	成果指標	市ホームページで寄せられた意見件数					
			成果指標の説明	市民がより一層市政に参加できる機会の創出を図る取組みの成果を測るための指標。市ホームページを通して寄せられた意見件数					
				現状値	2021(R3)	2022(R4)	2023(R5)	2024(R6)	目標値(単年)
			実績(件)	769	956	969			900
2	広報活動 広報紙・行政情報番組・文字放送・ホームページ・SNSなどの多様な広報メディアやさまざまな手法により、市政情報や市の魅力などを効果的に市内外に発信します。	○広報作成等業務経費 ○行政情報番組等制作及び放送経費 ○ホームページ管理経費 ○ケーブルテレビ維持管理等負担軽減経費 「伝える広報から伝わる広報」をめざし、次の取組みを実施 ・複業人材活用による広報アドバイザー登用 ・広報アンケートやSNS等の利用状況の分析によるEBPMの推進 ・SNS等、ターゲット毎の情報発信強化の検討及び実行 ・伊賀市若者会議と連携し、市民(若年層)視点による広報いがの特集内容を検討し令和5年3月号で掲載した。 ・広報紙からQRコードでホームページにリンクさせるなど多様な広報媒体を使ったメディアミックスやクロスメディアによる情報発信を行った。 ・多言語対応アプリ「カタログポケット」での「広報いが」配信開始	成果指標	市ホームページ アクセス数					
			成果指標の説明	市政情報の効果的な情報発信等に係る取組の成果を測るための指標。市公式ホームページの各ページへのアクセス総数					
				現状値	2021(R3)	2022(R4)	2023(R5)	2024(R6)	目標値(単年)
			実績(件)	3,878,604	6,945,933	4,897,300			4,200,000
3	情報公開・個人情報保護 情報公開条例に基づく情報公開制度の適正な運用を図ります。 個人情報保護条例に基づく個人情報保護制度の適正な運用を図ります。	・情報公開制度の適切な運用を図るため、新規採用職員及び新たに管理職となった職員を対象に研修を行う。 ・情報公開・保有個人情報開示請求事務処理マニュアルを作成し職員に周知する。	成果指標	情報公開・個人情報保護審査会で妥当でないと判断された件数					
			成果指標の説明	情報公開制度及び個人情報保護制度の適正な運用に係る取組みの成果を測るための指標。情報公開・個人情報保護審査会に諮問した審査案件について行政処分が妥当でないと判断された件数					
				現状値	2021(R3)	2022(R4)	2023(R5)	2024(R6)	目標値(単年)
			実績(件)	0	1	3			0
4			成果指標						
			成果指標の説明						
				現状値	2021(R3)	2022(R4)	2023(R5)	2024(R6)	目標値
			実績()						

まちづくりアンケート調査結果



傾向

- 満足度は昨年度より2.7ポイント下降しており、若年層の満足度が低いことからSNSなど多様な広報媒体による市政情報の共有化を迅速に進める必要がある。
- 参画度は昨年度より1.1ポイント下降しており、年代が低いほど参画が少ない傾向にある。

【CHECK②】		【ACTION】	【事業の進捗】
効果検証		事務事業の改善案	取り組み状況
1	効果が出ている点	<ul style="list-style-type: none"> ○既存事業案 ・出前講座の充実を図る。 ・eモニターの登録者数を増加させる。 ・市への提案・提言制度の継続と対応 	計画通り進めている
	課題	<ul style="list-style-type: none"> ・広聴機能の充実を図り、市民の市政参画を更に促進する必要がある。 ・「市への提案・提言」や、eモニター制度を活用したアンケート調査などで寄せられた市民の声を市政に反映していく必要がある。 ・eモニター登録者や活用するアンケートを増やす必要がある。 ・広報紙に掲載したことのみで市民に周知したと考えている部署が見受けられる。事業の実施前、実施中、実施後の段階的な広報及び情報がしっかりと伝わったかどうかの事後の検証を行うなど職員の意識改革が必要である。 	
2	効果が出ている点	<ul style="list-style-type: none"> ○新規事業案 ・広報戦略を専門家の助言を受けながら策定する。 ・職員の広報意識改革やプレスリリース能力を高めるための研修を実施する。 ・プレスリリース配信システムによるWEBメディア等への情報発信を行う。 ・SNS発信強化事業(LINEセグメント配信) ○既存事業案 ・ホームページの安定運用(緊急時対応の安定化) ・アプリ等による広報のデジタル化の推進 ○廃止・縮小事業案 ・広報の無償郵送サービスの廃止 	計画通り進めている
	課題	<ul style="list-style-type: none"> ・広報アンケートやSNS等の利用状況の分析結果を踏まえ、市民ニーズにあった効果的な情報発信に取り組んでいく必要がある。 ・OWNメディアへの市民参画の推進 	
3	効果が出ている点	<ul style="list-style-type: none"> ○既存事業案 職員研修の実施 総務課担当職員の専門研修の受講 	計画通り進めている
	課題	<ul style="list-style-type: none"> 成果指標の実績(3件)は、いずれも令和3年度中に行われた審査請求について令和4年度に判断がなされたものであり、令和4年度は審査請求がなかったが、マニュアルの整備、職員研修により、適切な制度運用が行われているものと考えられる。 情報公開制度を安定して適切に運用するためには、職員全体が制度に対する理解を深め、能力を向上させる必要がある。また、適正な決定には総務課担当職員の適切な助言、判断が必要であることから、主担当者1人の見地によらないよう、また、人事異動等による影響を受けないよう専門的知識を有する職員を複数名育成する必要がある。 	
4			

伊賀流自治の視点

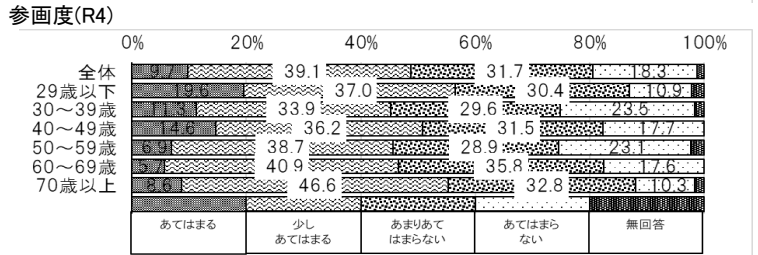
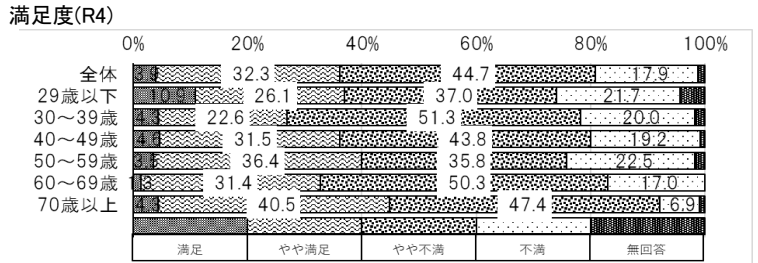
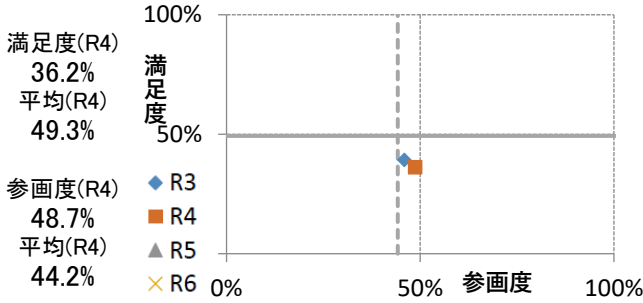
【主担当部局】

財務部

- ・ 財政運営については常に改革に取り組むとともに、改革を進めるには、市民と行政との信頼関係が必要であることから、市の財政状況を分かりやすく、多様な手段で市民への情報提供に努めます。
- ・ 税制度について、分かりやすい周知及びびていねいな説明に取り組めます。
- ・ 市税等の納付方法の拡大を図るとともに、滞納処分等を行い収納率を向上させ、自主財源を確保します。
- ・ 市民にとっての共通の財産である滞納債権の確保を迅速に行います。
- ・ 将来にわたって滞納債権を増やさないように努めます。

【PLAN】		【DO】	【CHECK①】						
基本事業		2022(R4)年度の事務事業	KPI(成果指標)						
1	持続可能な財政運営 一般財源の規模に見合う適正な歳出規模を堅持し、簡素で効率的な財政運営をめざして、維持管理経費などの縮減や、市債発行の抑制に配慮した予算編成に努めるなど、財政運営の改革に取り組めます。	○財政管理経費 ○病院事業(病院事業補助及び負担金) ○上水道事業(水道事業補助及び出資金) ○浄化槽事業(浄化槽事業補助) ○農業集落排水事業(農業集落排水事業補助及び負担金) ○公共下水道事業(公共下水道事業補助及び負担金)	成果指標	実質公債費比率					
			成果指標の説明	地方公共団体の借入金(地方債)の返済額(公債費)の大きさを、その地方公共団体の財政規模に対する割合で表したものを。					
				現状値	2021(R3)	2022(R4)	2023(R5)	2024(R6)	目標値(単年)
			実績(%)	11.4	10.5	9.4			概ね9%を超えないこと
			成果指標	将来負担比率					
			成果指標の説明	一般会計等が将来負担すべき実質的な負債から、充当可能な財源を控除した将来負担見込額の標準財政規模に対する比率で、将来財政を圧迫する可能性の度合いを表す指標。					
			実績(%)	77.2	68.7	53.5			50%台後半
2	公有財産の有効活用 公共施設最適化計画に基づく実行計画を遂行し、施設の最適な配置と管理運営に努めるとともに、公有資産については、将来の必要性を十分に見極めた上で、普通財産の売却処分や、貸付による有効利用を推進します。	○普通財産管理及び取得事業 ・ファンティマネジメント推進会議、第二期実行計画進捗管理 ・市有財産の公募売却などの実施 ○庁舎維持管理経費 ・庁舎関連各種維持管理業務 ・市有財産(普通財産)管理業務	成果指標	公共施設縮減面積					
			成果指標の説明	公共施設の用途を廃止した建物の床面積の合計					
				現状値	2021(R3)	2022(R4)	2023(R5)	2024(R6)	目標値(累計)
			実績(万㎡)	8.1	10.1	11.7			11.6
			成果指標	複合化で機能移転した施設数					
			成果指標の説明	異なる公共施設の機能(サービス)を集約・複合化することで、削減した公共施設数の累計					
			実績(か所)	2	8	9			22
3	税収確保と債権管理 市民税・固定資産税ともに実地調査などで課税客体を的確に把握することにより、法令を遵守した市民の税負担の公平性を高めます。市税収納率の向上に向け、納付環境の充実に努めるとともに、あらゆる収納対策を講じ、納期内納付の推進及び市税の滞納額の縮減に取り組めます。各種市債権について、効率的な処理体制の構築、処理基準の整備を行い、適切な管理を進めます。	○住民税賦課事務経費 ○固定資産税賦課事務経費 ○徴収事務経費 ○滞納債権回収対策費 ・預貯金電子照会システムの導入、SMS催告などの実施 ・介護保険料、後期高齢者医療保険料滞納整理システムの機能強化など、各種債権の効率的な処理体制、処理基準の整備の推進	成果指標	滞納繰越債権額					
			成果指標の説明	納付期限を過ぎた債権(滞納)で、翌年度に繰り越した額					
				現状値	2021(R3)	2022(R4)	2023(R5)	2024(R6)	目標値(累計)
			実績(億円)	21.9	18.6	16.9			17
4			成果指標						
			成果指標の説明						
				現状値	2021(R3)	2022(R4)	2023(R5)	2024(R6)	目標値
			実績()						

まちづくりアンケート調査結果



傾向

- ・平均と比べ、満足度が低い。
- ・30歳以上39歳以下の満足度が低い。
- ・29歳以下、70歳以上の参画度が高い。

【CHECK②】		【ACTION】	【事業の進捗】
効果検証		事務事業の改善案	取り組み状況
1	効果が出ている点	<ul style="list-style-type: none"> ○新規事業案 <ul style="list-style-type: none"> ・事業レビューにおける担当部局の検討・調整結果を踏まえ、次年度予算へ反映させる。 ○廃止・縮小事業案 <ul style="list-style-type: none"> ・今年度で「伊賀市新型コロナウイルス感染症対策基金」を廃止する。 	計画通り進めている
	課題	<ul style="list-style-type: none"> ・新斎苑、忍者体験施設及び共同消防指令センター等の建設に伴う次年度の実質公債費比率や、債務負担行為の設定による次年度の将来負担比率が上昇することが見込まれる。 ・先行きが不透明な物価高騰等による義務的経費の増大が懸念される。 	
2	効果が出ている点	<ul style="list-style-type: none"> ○既存事業案 <ul style="list-style-type: none"> ・阿山ふるさとの森及び周辺公共施設の民間事業者による活用 ・民間提案制度による、フリー提案の募集 ○廃止・縮小事業案 <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場会計における駐車場の在り方検討(旧上野市庁舎付近、JR各駅前) 	計画通り進めている
	課題	<ul style="list-style-type: none"> ・支所で行っていた草刈等の維持管理を本庁で発注業務を実施し、貸付市有地についても本庁で集約してはいるが、支所所管分について、すべて移管はできていない。支所庁舎(伊賀、島ヶ原、大山田)移転後の利活用について、関係部署との調整を行い方針決定する必要がある。 	
3	効果が出ている点	<ul style="list-style-type: none"> ○既存事業案 <ul style="list-style-type: none"> ・課税客体の把握と実地調査の継続 ・税務標準システムの導入に関する業務 ・納税や証明交付の電子化についての周知への取り組み 	計画通り進めている
	課題	<ul style="list-style-type: none"> ・固定資産税償却資産について、税務署課税資料の閲覧により、申告が漏れていると確認できたものから順に催告文書を送付できた。また、経済産業省の太陽光発電申請情報等から太陽光発電設備所有者を把握し、申告漏れと思われるものに対し催告を行っている。 ・市民税については、催告文書の送付後、申告のないものうち182件を調査対象とし、10月12日から11月4日の間に全戸訪問を行った。 ・現年度課税の滞納整理を強く推進したことで収納率が向上している。 ・申告や納税、証明交付などDX化について、周知不足かつ現状ではわかりづらいため、これを改善する必要がある。 ・総務省の進める税務システムの標準化が令和7年度からの稼働が義務化されているため、課税及び収税業務の見直し並びに税システムを含む基幹システムのベンダー選定も含めた全庁的な調整が必要となる。 	
4	効果が出ている点	0	
	課題	0	

伊賀流自治の視点

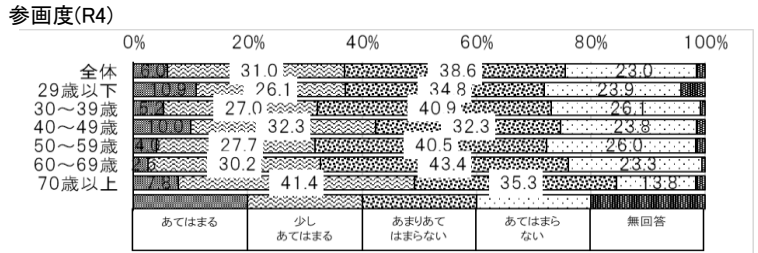
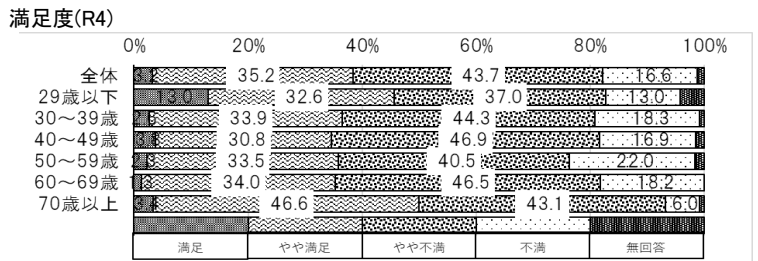
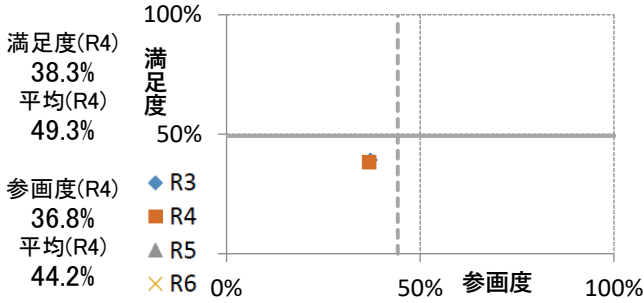
【担当部署】

総務部

- ・ 新たな行政課題や施策の重点化に沿った取り組みが図れる機能性重視の組織づくりを進めます。
- ・ 市民目線・市民感覚を大切に社会情勢の変化に対応できる職員資質の向上と人材育成を進めます。

【PLAN】		【DO】	【CHECK①】						
基本事業		2022(R4)年度の事務事業	KPI(成果指標)						
1	人事制度の運用と人材育成 採用、人事評価、昇格試験、複線型人事、職員研修、給与など、さまざまな人事制度の検証・構築・運用を実施することで、時代の変化や住民ニーズに柔軟に対応できる職員を育成します。	職員採用試験経費・職員研修経費 職員採用については、多様な人材確保のため昨年度に引き続き第1次試験はSPI試験を実施した。人事評価では、一般行政職について、本年6月の勤労手当に反映させた。また評価に対して共通の視点を持つため、動画による研修を実施するとともに、人事評価の課題や今後の定年延長に向けた評価の在り方等を検討するため人事制度検討委員会ワーキング部会を設置し、検討を進めている。職員研修では、オンライン研修が拡大する中で、ペアワークを組み入れるなど、より効果的な研修の実施に努めている。	成果指標	人事評価で標準得点を上回る職員割合					
			成果指標の説明	年度末に実施する人事評価における得点が、標準得点(60点)を上回る職員の割合(管理職・一般職の合算)					
				現状値	2021(R3)	2022(R4)	2023(R5)	2024(R6)	目標値(単年)
			実績(%)	78.4	83.7	85.5			85
2	職場環境の整備 職員が心身の健康を保つため、健康診断やストレスチェック等を継続して実施し、健康診断にて要所見の者には2次検診の勧奨を、メンタル不調を起こしている者にはこころの健康相談室の利用を促します。 また、長時間労働の是正を進めるとともに、在宅勤務等柔軟な勤務体制についての効果や課題を検証し、職員個々のライフステージに応じた多様な働き方の実現に資する制度やしくみの整備を進めます。	職員福利厚生経費 職員の巡回健康診断については、上野総合市民病院に委託し6月から実施している。今年度のストレスチェックは実施時期を10月に早め、メンタル不調者の早期把握に努めた。また、紙受検者がスマホ受検を選択できる仕組みを導入し、利便性の向上を図った。 こころの健康相談室は、今年度から心理士を2名増やし3名とし、相談体制を充実させている。 また、今年度は出産・育児に関する休暇制度の改正、夏季休暇の取得可能期間の拡大等により、仕事と子育て・介護等との両立支援を行っている。	成果指標	ストレスチェックの受検職員割合					
			成果指標の説明	12月に実施するストレスチェックを受検した職員の割合					
				現状値	2021(R3)	2022(R4)	2023(R5)	2024(R6)	目標値(単年)
			実績(%)	85.5	89.2	84.1			90.0
3	行政組織(機構)の見直し 市の政策・施策を効率的に進めることができるよう、定期的に組織改善委員会において組織の見直しを行います。	全庁に組織課題の改善に関する提案を照会し、組織改善委員会では是非を審議する。	成果指標	有効改善提案の割合					
			成果指標の説明	組織改善委員会への改善提案のうち、委員会で有効と判断された割合					
				現状値	2021(R3)	2022(R4)	2023(R5)	2024(R6)	目標値(単年)
			実績(%)	66.6	—	40.0			33.3
4			成果指標						
			成果指標の説明						
				現状値	2021(R3)	2022(R4)	2023(R5)	2024(R6)	目標値
			実績()						

まちづくりアンケート調査結果



傾向

- 満足度、参画度ともにやや低い。
- 満足度については29歳以下で高く、参画度については70歳以上で高い。

【CHECK②】		【ACTION】	【事業の進捗】	
効果検証		事務事業の改善案	取り組み状況	
1	効果が出ている点	職員採用は、全国からの受験が可能となったことで受験者の拡大につながっている。 人事評価が処遇に反映されることにより、職務への取り組み方への意識の醸成につながるものと考え。 職員研修に関しては、オンライン研修等の拡大に伴い、機器の整備も進み受講しやすい体制が整えられている。	○既存事業案 人材確保のため、他市の状況も踏まえながら、採用試験の実施時期の検討や試験の周知方法についても検討する。 人事評価については、現在立ち上げたワーキング部会にて課題の洗い出し等を行いながら、人事評価の活用(各職種、段階での処遇反映等)を進めていく。	計画通り進めている
	課題	受験者が増加している反面、各段階での辞退者も多く発生するという課題があり、最終的に人材をどのように確保するか継続的に検証する必要がある。 人事評価に関して、処遇反映や役職の認定・昇任への活用を進めていることから、公平な評価を担保することが課題となる。 職員研修に関しては、効果的な研修内容となっているか常に検証が必要である。		
2	効果が出ている点	こころの健康相談室の心理士が3名になったことにより、女性職員からの相談や新規相談者の増加など、従前よりも幅広い相談に対応できる体制が確保できている。 ストレスチェックの実施時期を早めたことで、高ストレス判定者の産業医面談日程調整が柔軟に行えるようになる。	○既存事業案 ・会計年度任用職員のワークシェアリングの拡充、一般事務補助員の配置見直し等を引き続き進め、健診・ストレスチェック対象者数の削減に努める。 ・時間外勤務の上限を超過した場合、所属長に事務事業や業務体制等の見直しを強く依頼する。 ・制度の周知や所属長からの意思確認などにより男性職員の育児休業取得率を増やす	計画通り進めている
	課題	・コロナ禍で休止していた事業の再開や新規事業の実施、人員削減の影響等により、時間外勤務時間数はコロナ前の水準に戻りつつある。 ・メンタル不調による休職者が増加傾向にある。 ・男性職員の育児休業取得率は増えつつあるが、対象者の2割程度に留まっている。		
3	効果が出ている点	組織改善委員会の開催により、各課・係の機能を検証し、組織と分掌事務を見直す機会となっている。	○既存事業案 組織や事務分掌に起因する課題を把握するため全職員対象の調査を実施し、把握した課題の解決に向けた検討を組織改善委員会で行う。	計画通り進めている
	課題	組織改善委員会では各部からの改善提案について検討を行っているが、提案の多くが係の設置や事務分掌の一部変更、配置人員に関する要望などであり、主要施策の目的達成(住民サービスの向上)、部長等によるマネジメントの実効性の強化、人的資源の適正配分など大局的視点で組織改善についての検討が行えていない。		
4				

伊賀流自治の視点

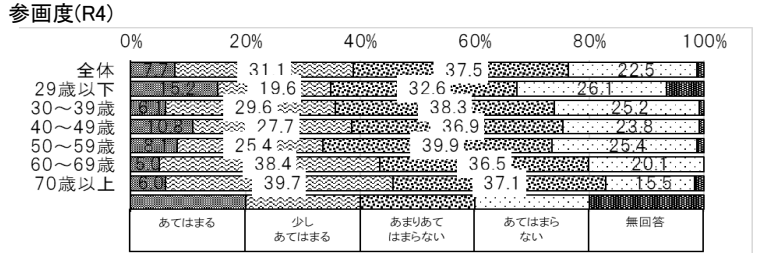
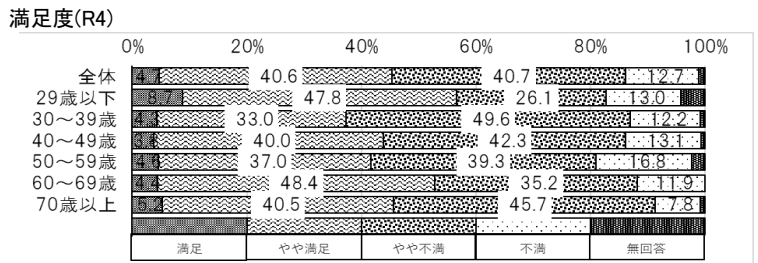
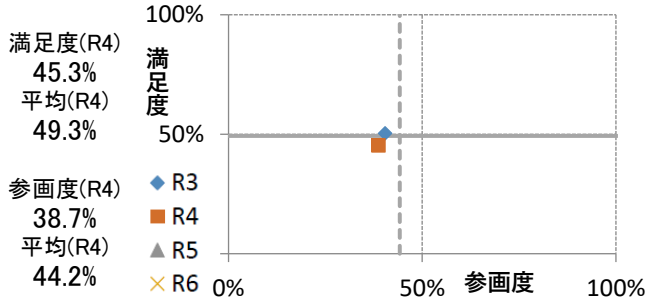
【担当部署】

企画振興部

・ポーターレス化している市民等の交流・流動状況に対応しつつ、安心して暮らせる持続可能な地域を形成し、大都市圏への人口流出による地方圏の人口減少を早急に食い止めるため、国の制度等を活用しつつ、府県境にとらわれず近隣自治体との連携を促進します。

【PLAN】		【DO】	【CHECK①】						
基本事業		2022(R4)年度の事務事業	KPI(成果指標)						
1	定住自立圏 伊賀市を中心市とした定住自立圏の推進については、圏域全体における人口ダムの形成を推進するため、京都府笠置町、南山城村、奈良県山添村と締結した定住自立圏形成協定に基づく「伊賀・山城南・東大和定住自立圏共生ビジョン」により、連携・協働して各種施策に取り組みます。	○圏域拡大、情報発信 ・名張市への参画呼びかけ ・越境入学の対象拡大に向けた働きかけ（京都府・三重県教委） ・関西SDGsへの参画 ○推進体制強化 ・ビジョン懇談会（意見集約） ・推進会議（意思決定） ・各部会（取組推進） ・幹事会（企画調整・課題整理）	成果指標	圏域自治体の人口					
			成果指標の説明	伊賀市・笠置町・南山城村・山添村の年度末人口（住民基本台帳）。					
				現状値	2021(R3)	2022(R4)	2023(R5)	2024(R6)	目標値(単年)
			実績(人)	96,439	94,976	93,228			91,038
2	広域連携 伊賀地域の政策課題に対応するため、三重県伊賀地域防災総合事務所、名張市、伊賀市で定期的に情報共有を行います。また、地域の活性化、職員間の交流を目的に3機関の若手職員による共同研究を実施します。各自治体に共通する政策課題等に対応するため、県境を越えて連携し設置している「伊賀市・甲賀市・亀山市広域連携推進会議」では、具体的な連携事業の実施など、取り組みを深化させるため、各自治体と連携・調整を進めます。	○三重県や名張市との連携 ・知事と市長の円卓対話 ・県・名張市との連携 ・若手職員共同研究 ・ご当地ナンバー導入検討（名張市） ○甲賀市・亀山市との連携 ・いこか連携プロジェクトの推進 ・ご当地ナンバー導入検討（甲賀市） ○月ヶ瀬との関係づくり ・LocalCoop月ヶ瀬プロジェクトへの協力	成果指標	共同研究参加者の満足度					
			成果指標の説明	三重県伊賀地域防災総合事務所、名張市、伊賀市の若手職員で実施する共同研究のアンケートにおいて、総合的にみて「満足」又は「どちらかといえば満足」と答えた参加者の割合（累計）					
				現状値	2021(R3)	2022(R4)	2023(R5)	2024(R6)	目標値(単年)
			実績(%)	100	100	83.3			100
3			成果指標						
			成果指標の説明						
				現状値	2021(R3)	2022(R4)	2023(R5)	2024(R6)	目標値
			実績()						
4			成果指標						
			成果指標の説明						
				現状値	2021(R3)	2022(R4)	2023(R5)	2024(R6)	目標値
			実績()						

まちづくりアンケート調査結果



傾向
・昨年度との比較では、満足度が▲5.1p、参画度が▲1.7pと、満足度が大きく下がった。また、他施策との比較では大きな変動はなかった。(満足度25/38⇒26/38、参画度21/38⇒23/38)
※満足度の下落要因は、コロナ禍で交流事業の見送り等により、具体的な取組が見えないことが影響したと思われる。

【CHECK②】		【ACTION】	【事業の進捗】
効果検証		事務事業の改善案	取り組み状況
1	効果が出ている点	<ul style="list-style-type: none"> 圏域拡大(H27南山城村、笠置町、R01山添村の加入) 3府県・ブロック跨ぎの克服 高校越境入学の対象拡大に向けた取組を進めた。 圏域の一体感の醸成(ロゴマークの作成、N-1グランプリなど) 関西SDGsへの加入 	計画通り進めている
	課題	<ul style="list-style-type: none"> 圏域の人口が減少し続けている。 3府県・ブロック跨ぎについて、市町村に加え、国や府県との調整等も必要である。 関西方面への情報発信に力を入れる必要がある。 幼少期からの交流等を通じて、一体感の醸成を図る必要がある。 「伊賀城和」の後援・冠事業が増加しない。 	
2	効果が出ている点	<ul style="list-style-type: none"> 三重県、名張市等との連携 知事との円卓対話等を通じた課題共有 若手職員による共同研究の場等を通じた職員間の交流 いこか連携 推進体制(会議等)のスリム化、交流イベントの再開 関西SDGsへの加入【再掲】 	やや遅れている
	課題	<ul style="list-style-type: none"> 圏域(伊賀)への帰属意識の希薄化。 ⇒ご当地ナンバーが実現していない。 ⇒定住自立圏に名張市が参画できていない。 生活圏を共にしている月ヶ瀬とは定住自立圏を形成できない。 関西方面への情報発信に力を入れる必要がある。 コロナ禍(事業や会議の中止・縮小)により自治体間連携が弱まっている。 	
3			
4			

伊賀流自治の視点

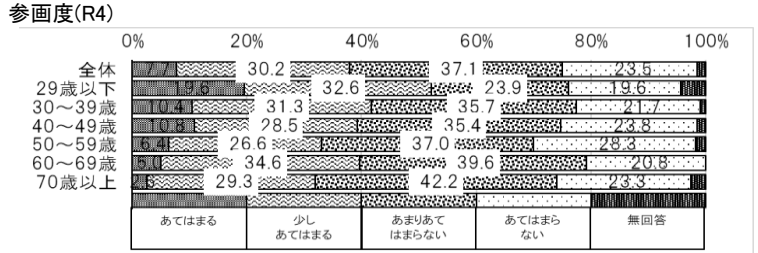
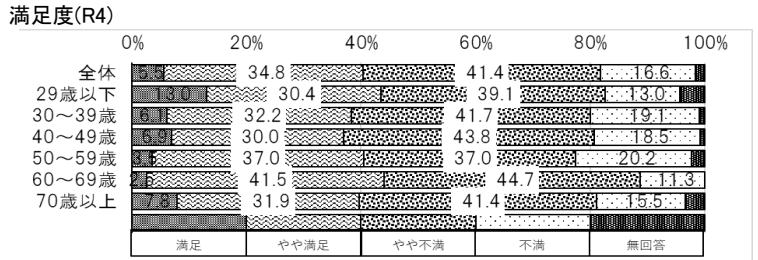
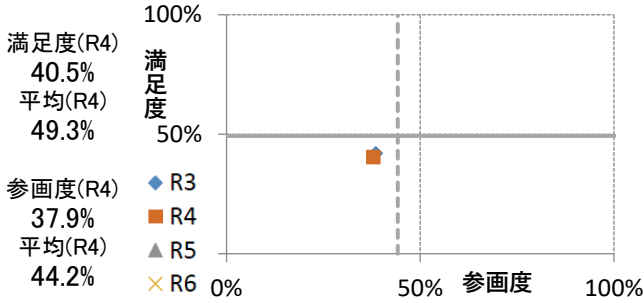
【主担当部局】

デジタル自治推進局

・情報セキュリティ対策に取り組むとともに、デジタル社会の恩恵を多くの市民が実感できるよう、デジタル技術を活用して市民サービスの向上と業務の効率化を推進します。
・市民サービスを向上し、持続可能な行政サービスを提供し続けられるよう、AI・RPAなどを活用したスマート自治体への転換を推進します。

【PLAN】		【DO】	【CHECK①】						
基本事業		2022(R4)年度の事務事業	KPI(成果指標)						
1	デジタルトランスフォーメーション デジタルトランスフォーメーション基本方針に基づき、市行政が行う各種行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用し、市役所に行かなくても手続きができるオンラインサービスの拡充やデジタル機器に不慣れな人でも操作が容易にできるようにするなど、誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化により市民サービスの向上を図ります。「新しい生活様式」の確立に資するデジタル社会の実現に向け、環境整備やそれを支える人材の育成、啓発に努めるなど、市全体のデジタル化に向けた取り組みを進めます。また、高度・複雑化する情報社会に対応するとともに、市民の情報を守り市民が抱くデジタル利用の不安を低減するため、情報セキュリティポリシーの見直しや職員に対する情報セキュリティ研修の実施など情報セキュリティ対策に取り組みます。	○スマート自治体推進事業 ・行政手続きオンライン化の実装と拡大 ・遠隔窓口実証実験の開始 ・行政手続きガイド(WEB版)の実装 ・窓口業務の郵便局委託の推進 ・外部人材登用準備 ○ネットワーク、基幹系、情報系システム管理運営 ○社会保障・税番号システム管理運営 ○セキュリティシステム管理運営	成果指標	オンラインで申請可能な行政手続きの数					
			成果指標の説明	①マイナポータルからマイナンバーカードを用いる手続 31件②地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続 47件 合計 78件 上記のうち、現在、オンライン申請可能な件数は7件 目標値は約半数の40件					
			現状値	2021(R3)	2022(R4)	2023(R5)	2024(R6)	目標値(累計)	
			実績(件)	7	7	35		40	
2	業務改善 費用対効果を踏まえた上で、AIやRPAといった未来技術を活用した自治体の「デジタルトランスフォーメーション(DX)」を推進するとともに、既に取り組んできた「民間活力の導入」に加え、サウンディング型市場調査や民間提案制度などさまざまな取り組みを積極的に採用し、従来の手法や発想にとらわれない民間事業者との「公民連携」の推進により、持続可能で良質な市民サービスの提供と、公的負担の軽減を図ります。また、BPRの手法を活用した業務フローの見直し等により、さらなる業務の効率化、改善等を図り、「新たな日常」への対応を推進します。さらに、公共サービスでの受益に対する負担のあり方を分析・検討し、受益者負担の適正化を図ります。	○行財政改革推進事業 ・行政経営協議(春・秋) ・内部統制運用 ・事務事業レビュー(市民による評価審査含む) ・行政総合マネジメントシステムの効果的運用によるBPRの推進 ・官民連携(共創)の推進 ・行政経営改革に向けた外部人材活用や職員研修	成果指標	計画期間に改善を図った事務事業の件数					
			成果指標の説明	事務事業評価シートの結果欄(新設)で、改善、縮小、統合、廃止、民間委託、民間活力導入とした件数(累計) R4(3年度)事務事業評価 改善59 縮小20 統合5 廃止4 民間委託1 民間活力導入3					
			現状値	2021(R3)	2022(R4)	2023(R5)	2024(R6)	目標値(累計)	
			実績(件)	—	0	92		150	
3			成果指標						
			成果指標の説明						
			現状値	2021(R3)	2022(R4)	2023(R5)	2024(R6)	目標値	
			実績()						
4			成果指標						
			成果指標の説明						
			現状値	2021(R3)	2022(R4)	2023(R5)	2024(R6)	目標値	
			実績()						

まちづくりアンケート調査結果



傾向

- アンケート全体の満足度が△3.3%となる中、本施策は△1.6%であった。40代以下の満足度は、昨年より低下しており、民間サービスに比べ、まだ行政が遅れているとの表意かと思われる。
- 一方で60代の満足度が昨年度より4.3%高くなっており、DXの取組みの認知も一定伺える。

【CHECK②】		【ACTION】	【事業の進捗】
効果検証		事務事業の改善案	取り組み状況
1	効果が出ている点	<ul style="list-style-type: none"> 住民票取得等11の手続きについて、オンライン申請、決済、郵送受領が可能となったほか、保育施設の利用申し込みなど健康福祉部24手続きの実装準備が完了した。 転入、転出、出生、死亡など8つのライフイベントにかかる手続きについて個々の特性に応じたWEB案内ができるようになった。 地域連携部各支所と本庁(健康福祉部窓口)とを結ぶオンライン相談システム(遠隔窓口)がR5年3月に実装した。 	計画通り進めている
	課題	<ul style="list-style-type: none"> 市民サービス向上にコミットするDX改革について、関係部署における意識改革やBPRIについて各所属内意識が高まっていない。 今後、更なるDX施策を推進していくために、稼働しているシステムの適正管理、安定運営等について、職員を支援(Help-Desk)できるIT知識をもった人材配置が必要である。 	
2	効果が出ている点	<ul style="list-style-type: none"> 事務事業レビュー等を通じて、業務改善に向けた考え方や視点を啓発(効果測定は5年度以降となる) 外部から複業人材を活用したり、民間企業との連携により、時代の変革期に対応した行政運営体制の礎ができてきた。(自己評価) 内部統制による組織文化、職員意識の変革への兆しがある。(自己評価) 3郵便局への窓口業務委託の実証実験準備が整った。 	計画通り進めている
	課題	<ul style="list-style-type: none"> 事務事業の見直しを進め、効果的な内部統制の推進を図るためには、職員、特に所属長の業務改革に向けた意識啓発が必要である。 全ての事務事業をレビューにより見直すことは困難であり、持続可能な行政運営に繋がる総合マネジメントシステムの適正運用を図る必要がある。 	
3			
4			