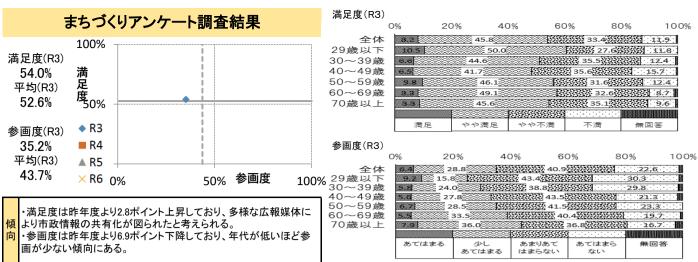
## 広聴広報

# 理解と共感につながる市政情報の共有化

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]	[CHE	CK(1)							
	基本事業	2021(R3)年度の事務事業			KF	PI(成果排	旨標)				
	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		成果指標市ホームページで寄せられた意見件数								
1	能の見直しや登録モニターによる電子アンケートなど新たな広聴手法を研究し、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	〇ホームページ管理経費 ・参声広場の運用を見直した。 ・新たな広聴機能としてeモニター制度を導入	成果指標 の説明	みの成果		めの指標		会の創出を ムページを			
ľ	声を反映します。	いた。		現状値	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	目標値 (単年)		
			実績 (件)	769	956				900		
	外に発信します。		成果指標	市ホーム	ページァ	クセス数	Ţ				
٥		ン・SNSなどの多様な広報 まざまな手法により、市政 魅力などを効果的に市内	成果指標 の説明		指標。市			系る取組の の各ページ			
2				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				4,200,000		
	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		成果指標 情報公開・個人情報保護審査会で妥当						当でないと判断され		
2	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。	正な運用を図ります。 情報保護条例に基づく個人情報	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 る取組みの成果を測るための指標。情報公開・個人情 保護審査会に諮問した審査案件について行政処分が 当でないと判断された件数							
3				現状値	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	目標値 (単年)		
			実績 (件)	0	1				0		
			成果指標					•	•		
			成果指標 の説明								
4				現状値	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	目標値		
			実績()								



L		画が少ない頃	11-03-00°	L		あてはまる	はまらない ない	
		CHECK(2			[ACTION	NO.		【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	新たな広聴機能として、eモニター制度を導入することで傾向を迅速に把握し、事業の課題やあり方が検討するなった。また、市ホームページの広聴機能である「参声見直し、市政に市民の声をより反映できるよう広聴機能た。	ことが可能と 広場」の運用を	・「市への提案・提言」やeモニター制度など 聴機能の周知とともに制度の適切な運用を 図る。			計画どおり進めて
	•	課題	・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。 ・HPからの広聴機能(市への提案・提言)やeモニター制度などの認知度が低い。			制度を活用した やパブリック	いる	
+	2	効果が出て いる点	広報紙の記事に2.次元コードを掲載しホームページの記事するほか、行政情報番組をYouTubeで動画配信するミックスに取り組み、市民の応報取得の多様化に対応し ジは「やさしい日本語」表示機能や多言語翻訳にAI機能 ど、ウェブアクセシビリティの向上を図った。	など、メディア ンた。ホームペー	め、内容や ・多様な広	手法を継続的 報媒体を使っ	たメディアミックスや	計画どおり進めて
	2	課題	広報アンケートの結果を検証し、市民のニーズあった究 信に取り組んでいく必要がある。	果的な情報発	- クロスメディアにより情報を発信する。 ・SNS等を活用し、ターゲットに合わせた情報発信に努める。		いる	
	٥		新規採用職員、職担当職員、新たに昇格した管理職を公開・個人情報保護研修会を開催することにより、情報報に対する意識の浸透が図れている。また、金額入りま情報公開制度の手続きによらず公開できる情報をホーすることで、市民サービスの向上を図った。	公開や個人情 C事設計書など			ルアップを図る。 報開示請求事務処	計画どおり進めて
	S	課題	情報公開により求める内容が多様化しており、情報公開 開示請求の公開・開示決定に際し、高度な判断を要すいる。		理マニュアルを作成し、周		周知を図る。	いる
	4							
	•							

### 財政運営

### 健全な財政運営

#### 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ていねいな説明に取り組みます。
  ・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]	[CHE	CK(1)								
	基本事業	2021(R3)年度の事務事業			KF	PI(成果排	旨標)					
	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	○財政管理経費 ・一般財源を有効に活用するため、予算編成 及び執行過程において、選択と集中を重視し た事務の執行に努めた。	成果指標 成果指標 の説明	実質公債 地方公共団 共団体の財	体の借入金	(地方債)の する割合で	返済額(公債 表したもの。	責費)の大きさ	を、その地方公			
	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	・プライマリーバランスを堅持しつつ有利な財源を活用し、将来負担の縮減に努めた。		現状値	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	目標値 (単年)			
1	改革に取り組みます。	○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)	実績 (%)	11.4	10.5				概ね9%を超 えないこと			
		○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	成果指標 成果指標 の説明	た将来負担	が将来負担	準財政規模		っ、充当可能な 率で、将来財政	財源を控除し 対を圧迫する可			
		び負担金)	実績 (%)	77.2	68.7				50%台後 半			
	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	○普通財産管理及び取得事業 ・ファシリティマネジメント推進会議の開催及 び、第 II 期実行計画の進捗管理の実施	成果指標 成果指標 の説明	公共施設 公共施設			-建物の原	ま面積の合	<b>計</b>			
	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	・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の一括発注に		現状値	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	目標値 (累計)			
2	や、貸付による有効利用を推進します。	温泉性の元神だり 一点には 一点には 一点には	実績 (万㎡)	8.1	10.1				12.6			
			成果指標 成果指標									
			の説明実績			施設数の			22			
	税収確保と債権管理 市民税・固定資産税ともに実地調査	○住民税賦課事務経費 ・未申告者に対する文書催告及び臨戸調査の実施	(か所) <sup>2</sup>   5   6   7   7   7   7   7   7   7   7   7				<b></b>					
3	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	○固定資産税賦課事務経費 ・未評価家屋の調査・課税、法人税申告対象リストによる償却資産課税対象調査の実施 ○滞納債権回収対策費 ・現年度課税の徴収率向上に向けて、事務担当の配置、預貯金電子照会システム、SMS催告などの	成果指標 の説明	納付期阻	きょうしょう しょうしょく ひょうしょ しょく しょく しょく しょく しょく しょく しょく しょく しょく し	:債権(滞	納)で、翌	年度に繰り	リ越した額			
J	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みま	試験導入実施 ・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、債権管理条例の一部改正な		現状値	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	目標値 (累計)			
	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。	ど、各種債権の効率的な処理体制、処理基準の整備の推進	実績(億円)	21.9	20.4				17			
			成果指標					•	•			
			成果指標 の説明									
4				現状値	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	目標値			
			<b>実績</b> ( )									



### 組織・人事

# 市民の期待に応えられる組織・人づくり

総務部

### 伊賀流自治の視点 【主担当部局】

- ・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]	[CHE	CHECK(1)]						
	基本事業	2021(R3)年度の事務事業		KPI(成果指標)						
	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	採用、人事評価、昇格試験、複線型	成果指標 人事評価で標準得点を上回る職員割合							
4		・人事制度の運用導入に係る検討と実施	成果指標の説明					う得点が、標 一般職の合	票準得点(6 注算)	
'		・人権・同和問題研修方針に基づく研修の実		現状値	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	目標値 (単年)	
		実績 (%)	78.4	83.7				85		
	職場環境の整備 職員が心身の健康を保つため、健康		成果指標	ストレス	チェックの	受検職員	割合			
	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	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 の職員福利厚生経費	成果指標 の説明	12月に実	き施するス	トレスチュ	ェックを受	検した職員	の割合	
2	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	こ、長時間労働の是正を進めるとと 職場の環境改善の推進 こ、在宅勤務等柔軟な勤務体制に		現状値	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	目標値 (単年)	
	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。	マのライフステージに応じた多様なき方の実現に資する制度やしくみ	実績 (%)	85.5	89.2				90.0	
	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		成果指標	標有効改善提案の割合						
3	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。	できるよう、定期的に組織改善委員	成果指標 の説明	組織改善断された		 〜の改善技	是案のうち	5、委員会で	で有効と判	
				現状値	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	目標値 (単年)	
			実績 (%)	66.6	-				33.3	
			成果指標						•	
			成果指標 の説明							
4				現状値	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	目標値	
			<b>実績</b> ( )							



### 広域連携

# 圏域全体の活性化につながる広域的な連携

#### 伊賀流自治の視点

【主担当部局】

企画振興部

・ボーダ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]	[CHE	CK(1)						
	基本事業	2021(R3)年度の事務事業			KF	PI(成果排	旨標)			
	定住自立圏 伊賀市を中心市とした定住自立圏の		成果指標	圏域自治	体の人に	]				
4	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	定住自立圏推進事業		伊賀市・		南山城村·	·山添村の	)年度末人I	口(住民基	
	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。	・第2期共生ビジョンの推進		現状値	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	目標値 (単年)	7
	広域連携		実績 (人)	96,439	94,976				91,038	
	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		成果指標	共同研究	元参加者 <i>位</i>	の満足度				
	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	調査企画事務経費		職員で実	『施する共 足」又は「	同研究0	フアンケー	ろ張市、伊賀 -トにおいて 5足」と答え	、総合的に	
4	「す。各目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	。各自治体に共通する政策課題等 対応するため、県境を越えて連携し 置している「伊賀市・甲賀市・亀山 広域連携推進会議」では、具体的 連携事業の実施など、取り組みを 化させるため、各自治体と連携・調		現状値	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	目標値 (単年)	
	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。		実績 (%)	100	100				100	
			成果指標							
3	·		成果指標 の説明							
	,			現状値	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	目標値	
			<b>実績</b> ()							
			成果指標							
4			成果指標の説明							
_				現状値	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	目標値	
			<b>実績</b> ()							



# 7-5 デジタル自治

# デジタル技術の活用による市民サービスの向上と 効率的な行政運営の実現

#### 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]	[CHE	CK(1)					
	基本事業	2021(R3)年度の事務事業			KF	PI(成果排	指標)		
	デジタルトランスフオーメーション 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	〇スマート自治体推進事業 ・伊賀市デジタルトランスフォーメーション実 行計画(アクションプラン)を策定し、今後展開 すべき20の具体的施策を定め、庁内職員への周知はじめ市民への広報を行った。 ・職員(推進委員97人)を対象に事業計画推進に不可欠なデザイン思考などの研修(5回)	成果指標 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	①マイナポ・ 体が優先的 47件 合計 上記のうち	ータルからマ にオンライン 78件	イナンバース ルを推進す ライン申請	カードを用いてき手続	 る手続 31件②	—————— 地方公共団
1	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 複雑化する形象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	を実施するとともに、計画推進体制の構築 (整備)を図った。 ・コロナ禍に対応した会議運営ができるよう、		現状値	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	目標値 (累計)
	ティボ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。	部局長用タブレットを導入を行った。(R4年度、ペーパーレス議会にも活用) ・特定個人情報保護にかかる事務見直しを図り、セキュリティの強化に努めた。	実績 (件)	7	7				40
	業務改善 費用対効果を踏まえた上で、AIやRPAといった未	〇行財政改革推進費 ・行政経営アドバイザーの登用、事務事業評	成果指標						
0	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	価審査委員会の条例整備を行い「伊賀流事務事業レビュー」の体制を構築した。 ・12所属の16事務事業について「事務事業レビュー」を試行実施した。 ・事務事業レビューの下地づくりの年として、	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 合、廃止、民間委託、民間活力導入とした件数(累記				
2	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	課の中堅職員を対象とした研修(Ⅱ部構成、 延べ8回、212名参加)のほか、「事務事業レ		現状値	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	目標値 (累計)
	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。	ビュー」を試行実施(16事業)した。 ・民間事業者との連携協定に基づき民間複 業人材3名を登用し、民間人材の知識経験を 生かしたDX事業・広報事業の取り組みを図っ た。	実績 (件)	_	0				150
			成果指標						
0			成果指標 の説明						
3				現状値	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	目標値
			<b>実績</b> ( )						
			成果指標						
4			成果指標 の説明						
4				現状値	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	目標値
			<b>実績</b> ()						

