

伊賀流自治の視点

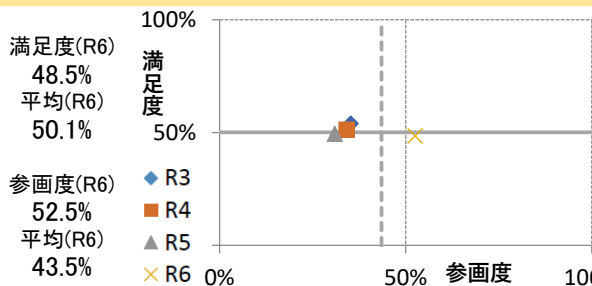
【主担当部局】

未来政策部

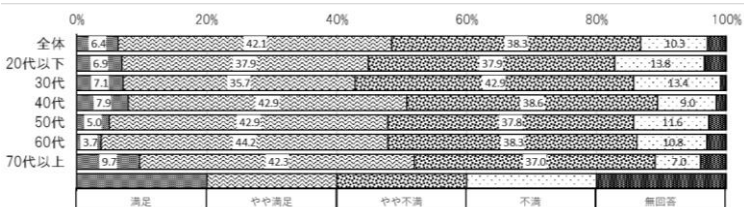
- ・ 広聴機能を充実させ、市民の市政参画を促進します。
- ・ 市全体の情報発信力を強化するとともに効果的な情報発信方法や内容の検討を行うことにより、市民との信頼関係を構築します。

【PLAN】		【DO】	【CHECK①】						
基本事業		2024(R6)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登録モニター制度を見直し、新たな広聴手法を研究するなど、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 ・eモニター制度によりアンケート10件とパブリックコメント8件を実施した。 ・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出前講座制度を運用し、80件の申し込みを受けた。 ○ホームページ管理経費 ・市ホームページを通して、各所属への問い合わせや意見、市への提言・提案を受け付けた。	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	1,007	1,053	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 ○行政情報番組等管理経費 ○ホームページ管理経費 ・広報紙及び行政情報番組のより良い構成について検討を行った。 ・地域情報化アドバイザー(総務省)を活用し、職員を対象に広報戦略セミナーを実施した。 ・LINE機能を充実し、プッシュ型通知を行った。 ・広報紙から二次元コードでホームページにリンクさせ、多言語対応アプリ「カタログポケット」で配信するなど、多角的な情報発信に努めた。	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	3,445,995	3,105,936	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。	・情報公開制度及び個人情報保護制度の適正な運用を図るため、新規採用職員及び事務担当者を対象に研修を行った。 ・情報公開請求・保有個人情報開示請求に適切に対応するため、事務処理マニュアルを改訂した。 ・個人情報の漏えい事案が発生した際に迅速にかつ的確に対応するため、事務処理マニュアルを新たに整備した。	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	0	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(単年)
			実績(件)						

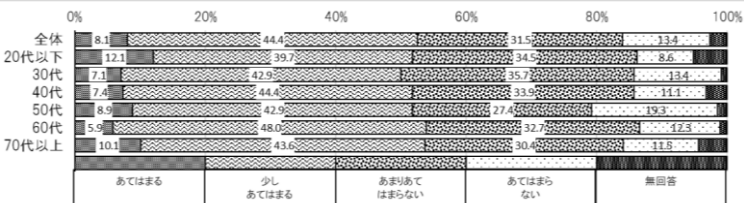
まちづくりアンケート調査結果



満足度(R6)



参画度(R6)



傾向

- ・平均と比べて満足度はやや低く、参画度は高い。
- ・昨年度に比べ、満足度はやや下降し、参画度は大きく上昇している。
- ・30代の満足度が若干低い。

【CHECK②】

効果検証			【事業の進捗】取り組み状況
【ACTION】事務事業の改善案			
1	効果が出ている点	・eモニター制度を利用する課等が増え、スピード感のある広報機能として定着している。 ・出前講座には約3,400人の市民が参加し、市政を知る身近な場となっている。 ・問い合わせ機能や、市への提言・提案制度について適正な運用を行い、市民との信頼関係を構築している。	計画通り進めている ・eモニター制度を継続的に運用するため、第4期eモニターを募集し増員を行う。 ・市政出前講座に「市長ふれあいトーク」を追加し、トップ自らが住民に市政を説明する場を設ける。 ・広報アンケート、出前講座アンケートの分析と検証を行う。
	課題	市政に対し市民が関心をもち、それぞれの行動変容につながるよう、広報広報を行っていく必要がある。	
2	効果が出ている点	・プレスリリース配信サービス「PR TIMES」により、全国的な情報発信を行った。 ・LINEサポートツール「Liny」を導入し、必要な人に必要な情報をタイムリーに届けことができた。 ・広報戦略指針に基づいた広報活動を行う人材を育成することを目的に職員セミナーを実施し、「目的やターゲットを明確にすることで、仕事が楽になることが分かった」「各メディアの活用方法が理解できた」などの意見があった。	計画通り進めている ・市の情報発信を効果的に行うため、副業人材等を活用し、統一感のある広報物の作成やブランドイメージの醸成を図る。 ・月2回の市長定例記者会見を全市民的な広報の場と捉え、各所属に活用を呼びかける。 ・広報いが、ウィークリー伊賀市の構成を見直し、時勢に合ったものになるようブラッシュアップを行う。 ・外国籍住民のニーズに応えるため、市公式ホームページ多言語翻訳にベトナム語を追加する。 ・広報戦略の定着に向け、職員対象セミナーを継続実施する。 ・広報戦略指針・アクションプランを適時見直す。
	課題	・市の重点施策について、市民目線に立った分かりやすい情報発信を行うため、職員のスキルアップや意識醸成の必要がある。 ・デジタル媒体を活用した情報発信力が弱く、市外向けに地域の魅力を十分にアピールできていない。 ・令和6年2月に策定した伊賀市広報戦略指針及びアクションプランに沿った取組と、随時の見直しが必要である。	
3	効果が出ている点	・不服申出があった審査案件については、情報公開・個人情報保護審査会に諮問し、妥当であるとの判断がなされており、庁内への業務の適正化が図れている。	計画通り進めている ・職員の事務能力のさらなる向上を目指し、管理職を対象とした研修や、よりわかりやすい業務マニュアルの整備を進める。
	課題	・不服の申出はあるものの、情報公開・個人情報保護審査会での審査の結果、妥当であると判断がなされており、職員の事務能力が一定の水準に達していると考えられるが、さらなる事務能力の向上を目指していきたい。	
4			

伊賀流自治の視点

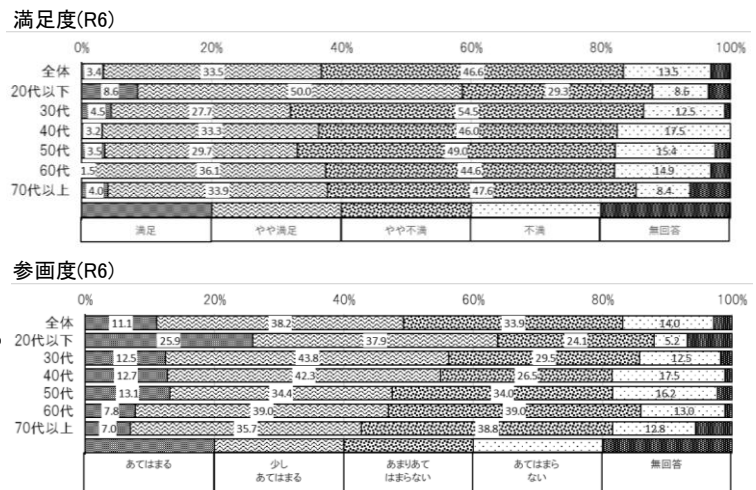
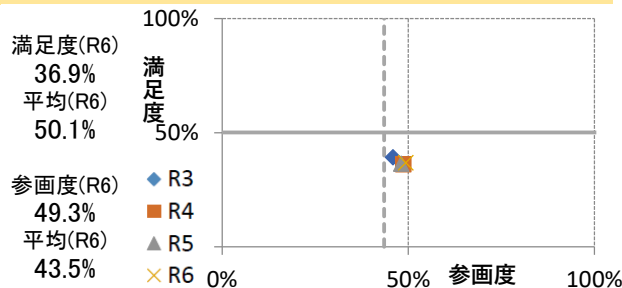
【担当当部局】

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正しい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		2024(R6)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の。					
				現状値	2021(R3)	2022(R4)	2023(R5)	2024(R6)	目標値(単年)
			実績(%)	11.4	10.5	9.4	8.6	8.6	概ね9%を超えないこと
			成果指標	将来負担比率					
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 ・ファシリティマネジメント推進会議、第Ⅱ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	12.2	12.6	11.6
			成果指標	複合化で機能移転した施設数					
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 ・預貯金電子照会システムを活用した迅速な調査 ・滞納となった現年度分の速やかな滞納整理・処分による滞納繰越を発生させない取り組み ○滞納債権回収対策費 ・各種債権の効率的な処理体制、処理基準の整備 ・債権所管課への指導・アドバイス	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	14.0	11.9	17
			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
			実績()						

まちづくりアンケート調査結果



【CHECK②】

効果検証		【事業の進捗】取り組み状況
【ACTION】事務事業の改善案		
1	効果が出ている点	計画通り進めている
	課題	○新規事業案 ・中期財政見通しについて、前年度決算や対象期間における投資的経費などを適切に反映させる精査を行い、これに基づく予算の総額抑制及び一般財源ベースの目標設定による削減に取り組む。 ○既存事業案 ・将来負担を求めることが適当でない事業(施設の解体等)で、充当率や交付税算入率が低い起債を原則行わないなど、起債のさらなる抑制に努める。
2	効果が出ている点	計画通り進めている
	課題	・各種法規制の手続きを経て、旧玉滝小学校などの未利用財産を契約締結まで進めることができた。 ・各施設の統廃合については、地域合意や財政負担(起債や補助金の償還等)の課題がある。普通財産は、環境の保全を主眼に財産管理を行っているが、建物保険料などの維持管理経費が必要となる。 ・民間や地域を含めた積極的な利活用を推進するため、民間提案制度を導入するなど未利用財産等の有効活用に取り組んでいるが、用途変更を伴う利活用については、各種法規制への適応に時間と費用がかかることが課題となっている。
3	効果が出ている点	計画通り進めている
	課題	・令和6年度に電子化導入した市県民税の特別徴収税額通知について、利用希望者が増加しており事業者や市民の利便性向上に大きく寄与している。また、固定資産税の償却資産については、国の公開情報等をもとに申告対象者を把握して申告勧奨を行うとともに、未申告者に対しては催告を送付することで申告者割合を増大させた。 ・債権移管引受事案について、法令に則した処理を行い繰越債権の解消が進んだ。また、外部講師を招き、全庁徴収担当職員を対象とした研修を行い、徴収職員の意識改革が進んだ。現年度を中心とした滞納整理を積極的に行い、新たな滞納債権を繰り越さない取組ができた。また、滞納整理の早期着手により徴収率が上昇傾向となっている。 ・DX化については、全国的な仕様が定められているものがほとんどで、それに合わせた、納税者の利便性の向上と市の事務負担の軽減を両立できる課税業務の構築が必要となる。 また、スマートフォンなどの情報端末を使った電子手続きについては、利用方法の周知が課題となる。 ・滞納繰越債権の解消に向けた取組を更に進める必要がある。 新たな滞納債権について、早期に解消し、繰り越さない取組が重要である。
4		

伊賀流自治の視点

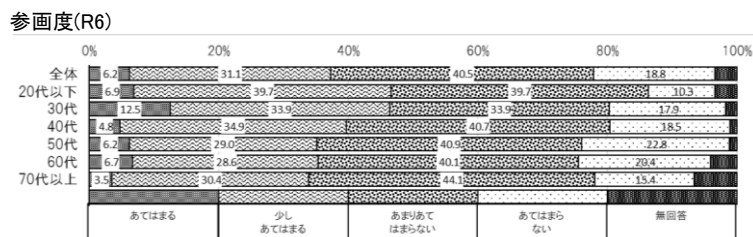
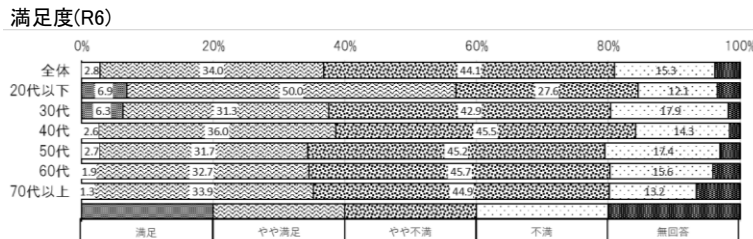
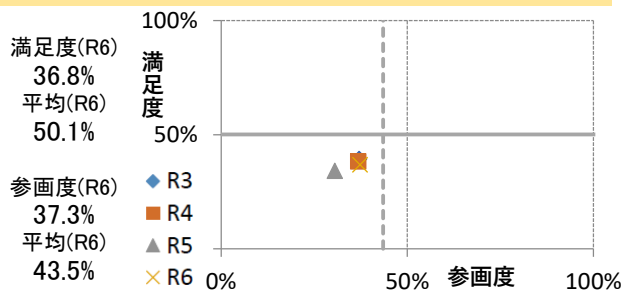
【主担当部局】

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		2024(R6)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。	○職員採用試験の実施 ○職員採用選考の実施 ○人事評価の実施 ○目標管理OJTの実施 ○昇格試験の実施(主幹級、係長級) ○階層別研修の実施 ○専門研修の派遣受講 ○人権・同和問題研修の実施 ○国等機関への職員派遣 ○職員資格等取得助成の実施	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の結果が、標準を上回る職員の割合(管理職・一般職の合算) ※R6から人事評価制度の変更に伴い、標準得点の考え方も変更となった					
				現状値	2021(R3)	2022(R4)	2023(R5)	2024(R6)	目標値(単年)
			実績(%)	78.4	83.7	85.5	83.6	82.9	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ぐみの整備を進めます。	○健康診断の実施 ○こころの健康相談の実施 ○ストレスチェックの実施 ○休職職員に対するならし勤務の実施 ○時間外勤務制限超過者に対する産業医面談の実施 ○安全衛生委員会の開催 ○妊娠等申出者に対する所属長面談の実施 ○定年引上げ又は再任用を希望する職員に対する面談の実施	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	91.8	91.3	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。	・組織や分掌事務に起因する課題を把握するため全行政職員対象の調査を実施した。 ・組織又は分掌事務の改善に関する提案を全庁に照会した。 提案事項について組織改善委員会で検討し、検討結果に基づく組織の見直しを行った。	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	66.6	—	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、参画度ともに横ばい状態である ・20代の満足度が高い ・20代、30代の参画度がやや高い
----	---

【CHECK②】			【事業の進捗】取り組み状況	
効果検証			【ACTION】事務事業の改善案	
1	効果が出ている点	・採用試験については、毎年度、実施手法や受験要件の見直しを行いながら実施しており、全国的な採用困難職種である技術職を除いては、採用計画どおりに人材を確保できている。 ・人事評価制度については、評価結果の説明に対する納得度が9割程度となっており、職員が自身の長所短所を改めて認識する機会となり、人材育成に寄与しているものと考えられる。	計画通り進めている ・採用市場においては売り手市場が続くと見込まれる中で有為な人材を確保するため、採用試験の実施手法の見直しに加え、インターンシップなどにより公務の魅力を発信するなど、求職者・労働者全体に訴求する事業について検討・実施する。 ・人材育成に当たっては、計画的・体系的に育成する仕組みづくりはもちろんのこと、職員の成長意欲の増進につながるエンゲージメントの向上を図るため、給与厚生制度を含む総合的な人事制度の見直しに向け、課題の洗い出しを行う。	
	課題	・土木等の技術職が採用計画どおり確保できていない。今後、生産年齢人口が減少していく中で、職員の採用が困難になっていくことは言うまでもなく、安定した行政運営の継続に必要な人材を確保するため、職員採用の手法等の見直しのみならず、他に負けない働きがいのある職場環境づくりが必要である。 ・複雑化・多様化する行政課題に対応するため職員が身につけるべき知識・技能も変化しており、人材育成に当たっては、研修や人事評価だけではなく人事に関する諸制度を検証し、必要に応じたアップデートが必要である。		
2	効果が出ている点	・メンタル不全是気づいたときには深刻化していることが多いが、こころの健康相談室、ストレスチェック、高ストレス者面談を実施することで、深刻化する前に自身のメンタルヘルスに目を向ける機会となっている。 ・男性の育児休業の取得が増え、取得期間も長期化の傾向が見られる。 ・60歳超職員が定年引上げと再任用から自身に合った働き方を選択することができている。	計画通り進めている ・効率的な行政組織への改編やDX、業務改善、事務事業のスクラップアンドビルドなど、他課と連携して時間外勤務の縮減に向けた取組を推進する。 ・ハラスメントのない職場づくりの一環として、カスハラ対策の指針を策定するほか、ハラスメントの防止に向けた研修・啓発を行う。	
	課題	・ストレスチェックの結果では、仕事の量とコントロール度合いに起因する健康リスクが全国平均を超える状態となっている。また、所属によってリスクに大きな差が見られる。 ・多様な働き方を許容できるだけの人材の余裕がなく、多様な働き方を支える側の職員の負担が過大となる状況が見られる。 ・パワーハラスメントが発生した。		
3	効果が出ている点	・新しい市政がスタートし、新体制に向けた組織のあり方について組織改善委員会で検討し、令和7年4月以降の組織や分掌事務の見直しを行った。	計画通り進めている ・支所機能のあり方や第3次総合計画を踏まえ、さらに効果的・効率的な行政運営や市民サービスの向上に資する組織のあり方について組織改善委員会で検討する。	
	課題	・今後の人口減少による財源や職員等行政資源の減少が見込まれる中、効率的・効果的な行政運営をめざし、組織を見直す必要がある。また、支所機能についても検証が必要である。		
4				

伊賀流自治の視点

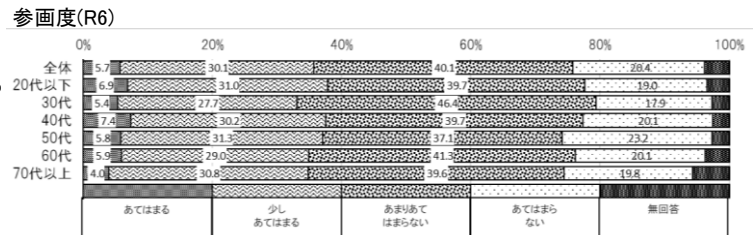
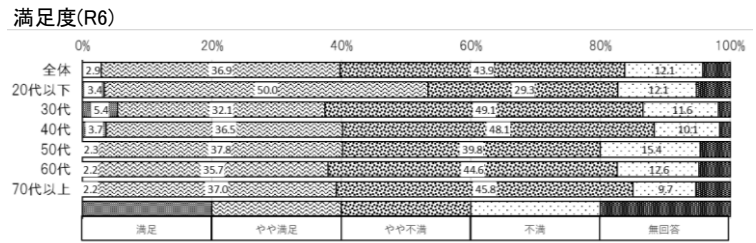
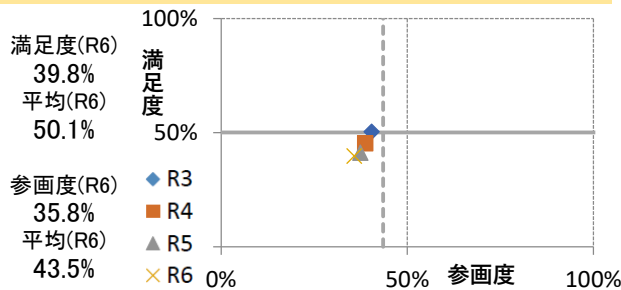
【主担当部局】

未来政策部

・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】	【CHECK①】						
基本事業		2024(R6)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 ・名張市加入に伴う調整 ・高校進学エリア拡大の周知 ・関西SDGsの活用 ○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	91,975	90,487	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 ・定住自立圏 ○甲賀市・亀山市との連携 ・いこか連携プロジェクト ○奈良市(月ヶ瀬)との連携 ・担当者間での協議	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					
				現状値	2021(R3)	2022(R4)	2023(R5)	2024(R6)	目標値(単年)
			実績(%)	100	100	83.3	100	66.7	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
- ・満足度・参画度が平均と比べて、ともに低い。
 - ・満足度・参画度ともに低下傾向にある。
 - ・20代以下の満足度が高い。

【CHECK②】

効果検証			【事業の進捗】取り組み状況
			【ACTION】事務事業の改善案
1	効果が出ている点	・令和6年10月に名張市と協定を締結し、圏域を拡大した。 ・高校進学エリアの拡大など、3府県跨ぎの解消を進めた。 ・N-1グランプリの開催などにより、圏域の一体感の醸成・交流につながっている。	計画通り進めている ・圏域市町村がより一層の連帯感を醸成する取り組みを推進する。 ・エリアプライド(圏域の誇り・自尊心)醸成事業の内容を検討し、実施する。 ・高校進学エリア拡大のPRを行う。 ・伊賀・山城南・東大和(伊賀城和)定住自立圏推進協議会の後援・事業の拡大を図る。
	課題	・圏域人口の減少が進んでいる。 ・3府県、ブロック跨ぎのため、事業の推進、情報の発信や共有などにおいて、国や府県との調整等、様々な障壁がある。 ・幼少期からの交流等を通じた一体感の醸成が必要である。 ・市町村間連携、分野横断的な取り組みのため、関係者間で情報を共有しづらく、住民からも取り組みが見えづらい。	
2	効果が出ている点	＜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、若手職員間の交流を進めた。 ＜いこか連携＞ ・推進体制(会議等)をスリム化し、交流イベントを再開した。 ＜奈良市との連携＞ ・奈良市と連携・協力に関する包括協定を締結した。	計画通り進めている ・三重県や名張市との連携を推進する。 ・いこか連携プロジェクトのあり方について、関係市と連携し、検討を行う。 ・奈良市との具体的な連携内容を検討する。
	課題	・地方分権改革のもと、それぞれの地域の自主性や自立性を高めることが求められる中、人口減少が共通の地域課題になっている。 ・共通する地域課題を抱えている他の自治体と協力・連携し、活力あるまちを維持するなど、広域連携の必要性が高まっている。 ・地方分権やコロナ禍を踏まえ、連携のあり方を見直す必要がある。 ・通勤・通学など、住民の生活圏が広がるとともに、住民の価値観が多様化している。 ・生活圏を共有する月ヶ瀬地区(奈良市)とは定住自立圏を形成できない。	
3			
4			

伊賀流自治の視点

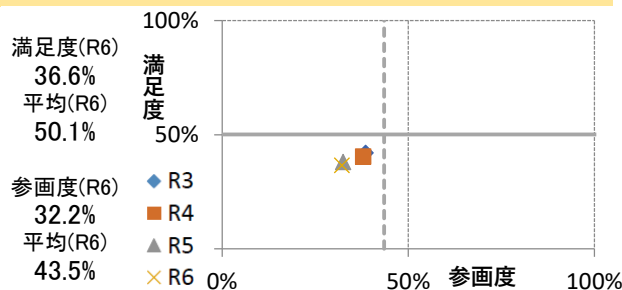
【主担当部局】

未来政策部

・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。

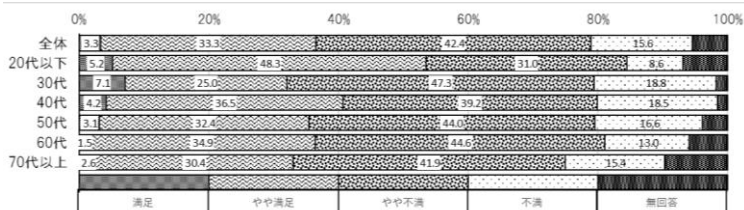
【PLAN】		【DO】	【CHECK①】						
基本事業		2024(R6)年度の事務事業	KPI(成果指標)						
1	デジタルトランスフォーメーション デジタルトランスフォーメーション基本方針に基づき、市行政が行う各種行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用し、市役所に行かなくても手続きができるオンラインサービスの拡充やデジタル機器に不慣れな人でも操作が容易にできるようにするなど、誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化により市民サービスの向上を図ります。「新しい生活様式」の確立に資するデジタル社会の実現に向け、環境整備やそれを支える人材の育成、啓発に努めるなど、市全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めます。	○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 ・データ活用基盤の導入 ・文章生成AIの導入 ・書かない窓口システム導入の検討 ・遠隔窓口システムの利用促進 ・デジタル人材の育成 ○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 目標値は約半数の40件 上記のうち、令和6年度末のオンライン申請可能な手続は53件					
				現状値	2021(R3)	2022(R4)	2023(R5)	2024(R6)	目標値(累計)
			実績(件)	7	7	35	38	53	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見直し ・官民連携(共創)の推進	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 R5(4年度)事務事業評価 改善302 縮小9 統合6 廃止8 民間委託3 民間活力導入4 R6(5年度)事務事業評価 改善274 縮小6 統合6 廃止10 民間委託1 民間活力導入1					
				現状値	2021(R3)	2022(R4)	2023(R5)	2024(R6)	目標値(累計)
			実績(件)	—	0	92	424	722	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

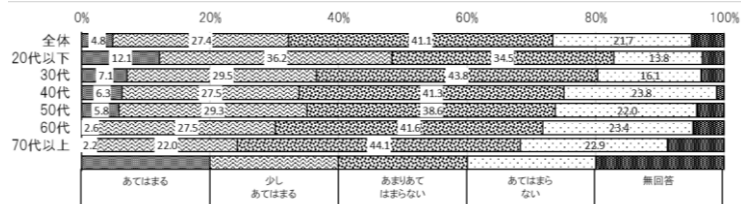


- 傾向
- ・満足度・参画度ともに平均より低く、下落傾向にある。
 - ・20代以下は満足度・参画度ともに高く、上昇傾向にある。
 - ・50代、60代の参画度は上昇したが、70代以上は下落した。

満足度(R6)



参画度(R6)



【CHECK②】

効果検証			【事業の進捗】取り組み状況
			【ACTION】事務事業の改善案
1	効果が出ている点	・オンラインで申請可能な行政手続きの件数は、目標値を上回る成果を得ることができた。しかし、導入だけでは市民サービスの向上には繋がらないことから、効果的な周知を行うなど利用促進の取り組みが必要である。	計画通り進めている ○既存事業案 ・各種証明書のオンライン申請やコンビニ交付に関しては、効果的な周知を行い、利用率のさらなる向上を図る。 ・EBPM(証拠に基づく政策立案)への様々なデータ活用を普及させるため、データ活用基盤に関する事例の周知や操作研修など、効果的な取り組みを行う。 ・オンライン申請から最終処理までの業務の一連の流れについて、デジタルで完結できるようRPAの積極的な利用を促し、伴走支援を行う。 ・書かない窓口システムの導入に関しては、市民サービスの向上と業務の効率化の両立が図れるよう、アドバイザー制度を活用し、部会で検討を進める。 ・情報システムの標準化・共通化については、引き続きノンカスタマイズでのデータ移行を進めるため、各業務の運用改革状況を確認し、年度内の運用開始を目指す。
	課題	・既に導入したサービス(オンライン申請、コンビニ交付、データ活用基盤、文章生成AIなど)の利用促進に取り組む必要がある。	
2	効果が出ている点	・事務事業レビューにより、成果指標の設定を中心とした行政評価の課題を整理できたことから、事務事業の改善に繋げることが期待できる。	計画通り進めている ・第3次総合計画案に掲げた「これからの公共」に向けた考え方や取り組みを確立し、行政改革の考え方の整理を行う。 ・総合計画の進捗管理の仕組みについて見直しを行う。 ・市民等に共感される事務事業を実施するため、計画的に事務事業を見直す。 ・市民等から信頼される行政を実現するため、内部統制によるリスクマネジメントを推進する。
	課題	・市民等の共感によるまちづくりをめざした「これからの公共」のしくみづくりを進める必要がある。	
3	効果が出ている点	・市民等の共感によるまちづくりをめざした「これからの公共」のしくみづくりを進める必要がある。	
	課題	・総合計画の施策や事務事業を適切に評価し、計画的に改善につなげるための仕組みが必要である。	