

第二次霧島市総合計画(後期基本計画)施策評価シート

令和7年度

政策	6. しんらい(信頼される行政経営によるまちづくり)	SDGs									
施策	1. 市民の視点に立った行政サービスの提供										

施策で目指す姿

- 誰もが、いつでも、どこでも、安心して、一人一人のニーズに合った行政サービスを選択できるデジタル社会の実現を目指します。
- 質の高い行政サービスを提供できるよう、改革・改善を不断に行うとともに、積極的な人材育成を図ります。
- 行政情報をより分かりやすく伝えるとともに、市民ニーズを的確に把握することで、「市民と行政による情報の相互活用」を構築します。
- 議会活動に対する市民の関心を高めるための支援を行います。

基本事業における成果・課題・改善策

1. デジタル技術を活用した行政サービスの充実		決算額	913,452千円
令和7年度の事業成果	令和7年度の事業課題(&変化した現状・課題)	令和8年度以降の改善策	
デジタル技術を活用した行政サービスの向上と業務効率化を推進した。電子申請サービスの運用やパスポート電子申請への対応、市民サービスセンターにおける利便性向上に取り組むとともに、RPA・AI-OCRの活用により58業務、1,845時間の業務削減を実現した。また、「きりしまDX未来図(第2.0版)」の策定やLGWAN系ネットワークの無線化、DX人材の育成など、行政DXの推進基盤を整備した。	行政手続のオンライン化やデジタル技術の活用を更に進めるため、電子申請機能の拡充やBPRを推進するとともに、DXを支える人材の育成や推進体制の強化を図る必要がある。また、RPA等の活用拡大に当たっては、費用対効果を踏まえながら必要な環境整備を進める必要がある。	新たな電子申請システムの導入により、申請から決済までオンラインで完結する行政手続を拡充し、市民の利便性向上と来庁負担の軽減を図る。また、外部デジタル人材の知見を活用しながらDX人材の育成を進めるとともに、RPA等の活用拡大やデジタル技術を活用した業務改革を推進し、行政サービスの向上と業務効率化を図る。	
2. 市職員の人材育成の推進		決算額	40,578千円
令和7年度の事業成果	令和7年度の事業課題(&変化した現状・課題)	令和8年度以降の改善策	
●人事評価については、新任課長・グループ長に対し、評価に当たっての注意すべき点や被評価者と面談の進め方などの研修を実施し、制度の浸透を図った。 ●管理監督者を対象として、職員同士の良好なコミュニケーションの更なる向上や職員の心の健康維持を図ることを目的とした研修を実施するとともに、令和7年8月豪雨災害対応で過大な負荷がかかった職員を対象にカウンセリングを実施し、メンタルヘルス対策に取り組んだ。	●職員採用試験において、特に土木技師や建築技師の応募が減少傾向にある。 ●基幹系システムの標準化移行业務の遅延や突発的な災害発生により、関係部署の職員に過大な負担がかかり、月80時間を超える長時間労働者の発生が慢性化している。	●職員採用試験については、民間の採用プラットフォームやSNSを活用するなど、情報発信の充実・強化を図るとともに、あわせて市の魅力を発信していく。 ●突発的な業務が増加した際、特定の職員に過大に負担がかからないような応援体制の構築や、長時間労働者への産業医面談や保健師面談を実施し、心身不調者の発生を未然に防止する。	
3. 市民と行政による情報の相互活用		決算額	110,239千円
令和7年度の事業成果	令和7年度の事業課題(&変化した現状・課題)	令和8年度以降の改善策	
●ホームページでは、電話番号をタップすることで発信できる機能の追加や翻訳ボタンをページ上部に常時配置するなどスマホ閲覧のしやすさ向上を図った。 ●物価高騰により広報きりしまの印刷製本費が増加していることから、見直しについて検討し、お知らせ版のページ削減の決定、市民アンケートの準備を進めた。 ●ラジオ広報事業については、市政情報番組等を通じて、市民生活に必要な情報を発信できた。	●ホームページは、電子申請を集約したポータルサイトなどの構築が求められる。 ●広報きりしまは、令和6年度に引き続き、物価高騰によるページ単価が増加している。 ●ラジオ広報事業は、市民への普及と認知度の向上が課題である。また、市の情報発信においても更なる積極的な活用が必要である。	●ホームページは、令和9年3月公開を目標に、電子申請ポータルサイトの導入など、新サイトの構築を進める。 ●広報きりしまは、物価高騰で印刷製本費が増加しているため、市民アンケートを実施し、その結果を十分に検討したうえで、発行部数や発行回数の見直し、ページ構成など、全体的な見直しを行う。 ●FMきりしまは、市民に市政情報や災害時の避難情報等を得るために有効な手段であることを周知し、更なる利用増と定着を図る。	
4. 議会運営への支援		決算額	34,105千円
令和7年度の事業成果	令和7年度の事業課題(&変化した現状・課題)	令和8年度以降の改善策	
本会議のインターネット中継、YouTube配信、議会だよりの定期的な発行を行い、市議会の活動状況を市民に発信するとともに、議員と語らうかい開催の支援を行うことにより、積極的に市民の議会への参加を促すことができた。 会派や議員個人による研修会への参加、市議会独自の研修会の開催、行政視察により議員の自己研鑽、有益な情報収集を支援することができた。 議会DXに積極的に取り組むことにより、議会運営の効率化を図ることができた。	質疑力等に関する研修等を通じ、議員の資質向上や知見の深化を図る必要がある。 DX推進に向けて議員への研修やサポート体制の構築が必要である。	市民に伝わる議会だよりになるよう、更なる内容の充実や誌面構成の検討を支援する。 これまで通り、本会議を市ホームページ上でライブ中継及び録画放映することにより、市民に開かれた市議会を推進する。 議会運営や議員の資質向上のため、引き続き独自研修実施を支援する。 今後、完全ペーパーレス化を目指すために、議員へのサポート体制を充実させる。	

施策の進捗状況

KPI (重要業績評価指数)	測定方法	実績値	進捗率	実績値の検証
		目標値	方向性	
86. マイナンバーカードの交付率(3月31日現在)	3月31日時点のマイナンバーカードの交付枚数／人口	106.00%	110.07%	交付率は100%を達成した。今後は、KPIをマイナンバーカード保有率(カード保有者/人口)に変更し、オンライン申請などの環境を整備しつつ保有率100%を目指す。
		100%	↑	
87. オンラインで申請できる手続数	電子申請が利用できる行政手続数	27手続	59.26%	電子申請を利用する事業の終了等もあり、手続数が減少した。新しい電子申請システムを導入し、手続き数の増加を図る。
		38手続	↑	
88. 市に対する市民の信頼度	市民意識調査	%		未把握
		63.2%	↑	
89. 市ホームページのアクセス件数	市ホームページへのアクセス件数(N-3)	545,804件	33.33%	目標値には届かなかったものの、アクセス件数は増加している。令和8年度にホームページのリニューアル作業を進め、令和9年度からの運用に向け利便性の向上を図る。
		581,000件	↑	
90. 市民の意見や実態が市政に反映されていると認識している市民の割合	市民意識調査	%		未把握
		35%	↑	

改善策を踏まえた施策としての取組方針
●誰もが安心して利用できる行政サービスの実現に向け、行政手続のオンライン化やデジタル技術の活用を推進するとともに、DX人材の育成や業務改革を進め、行政サービスの向上と業務の効率化を図る。 ●質の高い行政サービスを継続的に提供できるよう、人材の確保に向けた情報発信の充実を図るとともに、応援体制の構築や職員の心身の健康保持に取り組み、持続可能な組織体制の充実を図る。 ●ホームページや広報紙、FMきりしまなど、それぞれの媒体の特性を生かした情報発信の充実を図るとともに、市民ニーズを踏まえながら、市民と行政による情報の相互活用を推進する。 ●議会活動に対する市民の関心を高めるため、議会活動に関する情報発信の充実や議会DXを推進するとともに、議員の活動や円滑な議会運営を支える環境の充実を図る。

施策幹事課	関係課
企画部企画政策課	市長公室秘書広報課 / 総務部総務課 / 企画部情報政策課 / 企画部DX推進課 / 市民環境部市民課 / 消防局 / 選挙管理委員会事務局 / 議会事務局議事調査課