

政策体系	政策No.	6	政策名	しんらい(信頼される行政経営によるまちづくり)	施策幹事課	企画政策課			
	施策No.	1	施策名	市民の視点に立った行政サービスの提供	施策幹事課長名	永山 正一郎			
施策関係課名		総務課、秘書広報課、情報政策課、市民課、市民サービスセンター、消防総務課、教育総務課、議会事務局、監査委員事務局							
1 基本計画期間(2018年度～2022年度)における施策の方針									
市民ニーズを的確に把握し、行政情報をより分かりやすく市民に伝えることで「市民と行政による情報の相互活用」を構築します。 また、改革・改善を不断に行い、質の高い行政サービスを提供すべく積極的な人材育成を図り、限られた資源で最大の効果を生む、経営の視点に立った効果的で効率的な行政運営を進めます。									
2 施策の成果把握									
① 成果指標（意図の達成度を表す指標）		◎目標達成(100%以上) △目標を未達成(100%未満)					目標達成の方向性		
		単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度		2021年度	2022年度
A	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	%	成り行き値	21.9	21.9	21.9	21.9	21.9	更なる増加を目指します
			目標値	25.0	27.5	30.0	32.5	35.0	
			実績値						
			達成率						
			結果						
B	市に対する市民の信頼度	%	成り行き値	54.8	54.8	54.8	54.8	54.8	更なる増加を目指します
			目標値	56.0	57.0	58.0	59.0	60.0	
			実績値						
			達成率						
			結果						
C	市ホームページのアクセス件数	件	成り行き値	337,503	337,503	337,503	337,503	337,503	更なる増加を目指します
			目標値	496,000	499,500	503,000	506,500	510,000	
			実績値	420,565	528,216	1,064,616			
			達成率	85%	106%	212%			
			結果	△	◎	◎			
D	公の施設の利用者満足度	%	成り行き値	57.0	57.0	57.0	57.0	57.0	更なる増加を目指します
			目標値	59.0	60.5	62.0	63.5	65.0	
			実績値	67.0	-	63.2			
			達成率	114%	-	102%			
			結果	◎	-	◎			
E	総合計画に掲げた成果指標が目標値を達成した割合	%	成り行き値	59.0	59.0	59.0	59.0	59.0	更なる増加を目指します
			目標値					100.0	
			実績値						
			達成率						
			結果						
② 成果指標の測定方法（実際にどのように実績を把握するか）		③ 2022年度の目標値設定の考え方							
A 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 ※市民意識調査		A 2018(平成30)年度については、25%を目標値とし、年2.5%ずつの増加を目指す。							
B 市に対する市民の信頼度 ※市民意識調査		B 2018(平成30)年度については、56%を目標値とし、年1%ずつの増加を目指す。							
C 市ホームページのアクセス件数		C 2018(平成30)年度については、496,000件を目標値とし、それ以降は年3,500件ずつの増加を目指す。							
D 公の施設の利用者満足度 ※指定管理施設利用者アンケート調査実績		D 2018(平成30)年度については、59%を目標値とし、年1.5%ずつの増加を目指す。							
E 総合計画に掲げた成果指標が目標値を達成した割合 ※すべての成果指標の目標達成率		E 2022(令和4)年度の100%達成を目指す。							
		F							

3 基本計画期間で解決すべき施策の課題(総合計画より)

少子高齢化や人口減少、行政へのニーズの多様化が進む中、限られた行政資源の中で、より効果的で効率的な行政運営が求められています。

本市は、「行政評価システム」の運用による成果重視型の行政運営や、計画的な職員配置と職員数の削減などの行財政改革を進めてきましたが、引き続き、不断に行財政改革を進めるとともに、職員が持つ能力を十分に発揮できる職場環境づくりを進める必要があります。

また、今後の電子行政の構築には、マイナンバー制度が大きく関わってきます。マイナンバー制度により社会保障や税などの分野において情報連携が進むことで、業務の効率化や行政手続きの簡素化が期待されています。

本市は、これまで、コンビニエンスストアにおける諸証明書の発行など、市民の利便性の向上に向けた取組を進めてきましたが、情報化の推進に当たっては、情報セキュリティの確保が不可欠であり、適切な対応を図っていく必要があります。

さらに、情報公開制度や個人情報保護制度の適正な運用により市政の透明度を高めるとともに、ホームページ等で発信する市政・議会活動情報や、市民生活に役立つものとなるよう、内容の充実にも努めるほか、情報伝達力の向上を図る必要があります。

加えて、市民の意見等を市政に反映させるため、引き続き、市長や議会が市民と直接対話する機会を創出するなど、市民と行政による情報の相互活用を推進する必要があります。

4 施策の現状

①2020年度施策の取組方針

- 2020(令和2)年度は行政改革実施計画の中間年度にあたることから、進捗状況や行財政環境の変化に対応するため、計画内容の見直しの必要性等も含めて検討を行う。
- 公務員における定年延長制度を踏まえ、新たな「霧島市定員管理計画」、「霧島市組織機構再編計画」の策定に取り組む。
- 行政手続きの簡素化などによる利便性の向上等に努め、市民から信頼される窓口サービスを提供する。
- 多様化する市民ニーズに対応するため、効果的・効率的で真に満足いく行政サービスを提供できる、柔軟で弾力のある発想を持った職員を育成する。
- 広報誌やホームページのほか、SNSなどのコミュニケーションツールを活用するとともに、様々な機会を活用しながら、積極的かつ魅力ある情報発信や情報公開を行う。
- 市民が市政運営に参加しやすく、意見を出しやすい仕組みづくりを進めるとともに、市民から寄せられた意見については、市政への適切な反映を図る。
- 市民に身近で分かりやすい開かれた議会づくりを支援する。

②2020年度の取組方針の達成状況

- 実施計画の取組状況を行政改革推進委員会委員へ書面にて報告を行うとともに、市ホームページでの公表を行った。
- 国家公務員の定年延長が見送られたことから、「霧島市定員管理計画」及び「霧島市組織機構再編計画」の策定を延期することとした。
- 行政手続きの簡素化を図るため、申請書等に係る押印の見直しに着手した。
- 各種研修を活用し、職員の資質向上に努めることとし、本年度は、職場外研修(集合研修)については、新型コロナウイルス感染症のため県外移動が制限され中止や変更が多い中、ウェブ研修等可能な範囲で受講するとともに、職場内研修や自己啓発など、職員の意識向上を図るための各種研修の受講機会を提供できた。
- 広報誌やホームページ、SNSなどのコミュニケーションツールを活用して、積極的な情報発信を行った。
- 市長とふれあいミーティングを実施し、市民が意見を出しやすい仕組みづくりに努め、市民等からのご意見や陳情についても、関係課と連携して、市政への適切な反映に努めた。
- 全ての本会議のインターネット配信、霧島市議会だよりの発行及び議員と語り合いの開催などを通じ、市民に広く議会情報が公開された。

5 2021年度施策の取組方針

- 行政サービスの最適化に向け、行政改革実施計画に基づく具体的な取組を推進するとともに、その進捗を適正に管理する。
- 公務員における定年延長制度を踏まえ、新たな「霧島市定員管理計画」、「霧島市組織機構再編計画」の策定に取り組む。
- 行政手続きの簡素化などによる利便性の向上等に努め、市民から信頼される窓口サービスを提供する。
- 多様化する市民ニーズに対応するため、効果的・効率的で真に満足いく行政サービスを提供できる、柔軟で弾力のある発想を持った職員を育成する。
- 広報誌やホームページのほか、SNSなどのコミュニケーションツールを活用するとともに、様々な機会を活用しながら、積極的かつ魅力ある情報発信や情報公開を行う。
- 市民が市政運営に参加しやすく、意見を出しやすい仕組みづくりを進めるとともに、市民から寄せられた意見については、市政への適切な反映を図る。
- 市民に身近で分かりやすい開かれた議会づくりを支援する。

6 2022年度施策の取組方針

- 2022(令和4)年度は本計画の最終年度に当たることから、各取組に係る総括を行うとともに、次年度以降の計画の策定を行う。
- 新たな「霧島市定員管理計画」、「霧島市組織機構再編計画」に基づき、それぞれの取組を適正に管理する。
- 行政手続きの簡素化などによる利便性の向上等に努め、市民から信頼される窓口サービスを提供する。
- 多様化する市民ニーズに対応するため、効果的・効率的で真に満足いく行政サービスを提供できる、柔軟で弾力のある発想を持った職員を育成する。
- 広報誌やホームページのほか、SNSなどのコミュニケーションツールを活用するとともに、様々な機会を活用しながら、積極的かつ魅力ある情報発信や情報公開を行う。
- 市長とふれあいミーティングを実施し、市民が意見を出しやすい仕組みづくりを進め、市民等からのご意見や陳情については、市政への適切な反映を図る。
- 市民に身近で分かりやすい開かれた議会づくりを支援する。

政策体系	政策No.	6	基本事業名	効率的で適応力に富んだ行政運営と市民サービスの提供	基本事業 主担当課	企画政策課
	施策No.	1				
	基本事業No.	1				

1 基本事業の目的、取組方針(総合計画より)

行政評価を活用し、確実に事務事業を振り返り、問題点・課題を洗い出し、必要とされる見直しや改善を行う、成果重視型の行政運営を推進します。

また、業務最適化の観点から、業務の必要性の検討や民間活力の導入等を行うとともに、必要とされる組織機構や職員配置の見直しを行います。

さらに、行政手続きの簡素化などによる利便性の向上や受付業務における接遇向上に努め、市民から信頼される窓口サービスを提供します。

2 基本事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)はどのように変化しているか、更に今後どう変化するか?

- 少子高齢化の進行や社会経済情勢の変化等に伴い、行政サービスに対する市民ニーズの多様化が進行する。
- 多様化、複雑化する行政需要に的確に対応するとともに、人口減少に伴い職員確保に困難を来すことも予想されていることから、ICTを活用した行政事務への取組が求められる。
- 国は、2021(令和3)年9月1日にデジタル庁を創設するなど、官民挙げたデジタル化の加速を掲げ、マイナンバーカードの更なる普及・利活用の拡大、行政手続きのオンライン化や自治体システムの標準化等を進めている。
- 今後、地方交付税の合併特例措置の終了に伴い、ますます厳しさを増す財政状況に対応するため、これまで以上に効率的で効果的な行政経営の取組が求められる。
- 公務員の定年延長について、2023(令和5)年度から2年ごとに定年を1歳ずつ引き上げ、2031(令和13)年度から65歳とすることになった。

3 2020年度基本事業の取組方針

- 行政評価については、事務事業振り返りシートの作成が新システムでの作業となることから、点検会等を行い、課題や疑問点の解決を図る。
- 指定管理者制度については、2019(令和元)年度の公募対象施設が212件と多数であり、新たに公営住宅への導入も行ったことから、アフターフォローやモニタリング等を行い円滑な制度運用を図る。
- ICTを活用した効率的な行政運営に向けて、高い導入効果が見込まれる業務において、RPAやAI等の導入を進めるため、実証実験等を行う。
- 行政手続きの利便性向上を図るために、引き続き、マイナンバーカードの取得促進を推進する。

4 2020年度の取組達成状況

- 行政評価について、事務事業振り返りシートの作成を新システムにて行った。作成依頼にあたっては、新システムに対応した作業要領、依頼文を用いることで、作業時の課題や疑問点を解消した。
- 指定管理者制度については、アフターフォローやモニタリング等を通して、コロナ禍における経営環境の把握を図り、個々の実情に応じた支援を行うなど、円滑な制度運用を行った。
- ICTを活用した効率的な行政運営に向けて、高い導入効果が見込まれる業務における、RPAやAI等の導入に向けた次年度の予算計上を行った。

また、事務負担の軽減に加え、各種会議を最低限の出席者数により開催し、出席できなかったものを含めて会議内容の迅速な情報共有を図ることができるよう、会議録作成支援システムを導入した。

- マイナンバーカードの健康保険証利用の開始が予定されていたことやマイナポイント事業の実施などを背景に、2020(令和2)年3月末時点で約13%であったカードの交付率を2021(令和3)年3月末時点で約25%に引き上げた。

5 2021年度基本事業の取組方針

- 行政評価については、確実に事務事業を振り返り、問題点・課題を洗い出すことができるよう、点検会等を行い、評価の精度向上を図る。
- 指定管理者制度については、アフターフォローやモニタリング等を行い、円滑な制度運用を図る。
- 高い導入効果が見込まれる業務へのRPAやAI等の導入を進めるとともに、他業務への波及を図る。
- 行政手続きの利便性向上を図るために、引き続き、マイナンバーカードの取得促進を推進する。

6 2022年度基本事業の取組方針

- 行政評価については、確実に事務事業を振り返り、問題点・課題を洗い出すことができるよう、点検会等を行い、評価の精度向上を図る。
- 指定管理者制度については、アフターフォローやモニタリング等を行い、円滑な制度運用を図る。
- 高い導入効果が見込まれる業務へのRPAやAI等の導入を進めるとともに、他業務への波及を図る。
- 行政手続きの利便性向上を図るために、引き続き、マイナンバーカードの取得促進を推進する。

政策体系	政策No.	6	基本事業名	市職員の人材育成の推進	基本事業 主担当課	総務課
	施策No.	1				
	基本事業No.	2				

1 基本事業の目的、取組方針(総合計画より)

人事評価制度や日々のOJTを通じて、多様化する市民ニーズや社会情勢の変化に対応できる、柔軟で弾力のある発想を持った人材の育成に取り組めます。
また、職員が自らの能力を発揮し、改革・改善を実現できる組織風土の醸成やワーク・ライフ・バランスを推進するなど働き方改革に取り組めます。

2 基本事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)はどのように変化しているか、更に今後どう変化するか?

■人事評価制度は、2016(平成28)年4月に施行された「地方公務員法及び地方独立行政法人法の一部を改正する法律」に沿った運用が求められている。このことから、本市では2019(令和元)年度から評価期間を通年とし、さらに、評価結果を翌年度以降の昇給や勤勉手当の成績率に反映させることとした。今後、職員の意欲が高まり、緊張感のある職場で豊かな発想力をもった職員が育成されることが期待される。
■ワーク・ライフ・バランスの推進については、働き方改革の一環として2019(令和元)年度から時間外労働の上限規制が開始された。一部の職場で慢性化している長時間労働が是正され、すべての職員が最大限の能力を発揮できる職場環境づくりが期待できる。

3 2020年度基本事業の取組方針

■人材育成を主たる目的として取り組んでいる人事評価制度を活用し、より一層職員の資質向上を目指す。
■勤務実績を検証するとともに、より多くの職員が研修の機会をもてるよう工夫する。

4 2020年度の取組達成状況

■人事評価の対象者全員の期首・期末面談の完全実施に取り組み、期末面談において職員ができた部分、足りない部分を確認し適切な評価を行うとともに、資質向上に結びつけることができた。
■時間外勤務の状況について、庁議において、総務課は各課等の時間外実績を報告し、各所属長からの検証結果を各部長が報告した。また、時間外業務の見直しや労働時間を適正に把握し、長時間労働者への対応を強化した。研修については、職員の希望を把握し、多くの者が参加できるよう周知した。

5 2021年度基本事業の取組方針

■人材育成を主たる目的として取り組んでいる人事評価制度を活用し、より一層職員の資質向上を目指す。
■時間外勤務実績を検証し、長時間労働者への対応を行うとともにワークライフバランスの推進に取り組む。
■職員の意識向上を図るため、より多くの職員が研修の機会を持てるよう工夫する。

6 2022年度基本事業の取組方針

■人材育成を主たる目的として取り組んでいる人事評価制度を活用し、より一層職員の資質向上を目指す。
■時間外勤務実績を検証し、長時間労働者への対応を行うとともにワークライフバランスの推進に取り組む。
■職員の意識向上を図るため、より多くの職員が研修の機会を持てるよう工夫する。

政策体系	政策No.	6	基本事業名	市民と行政による情報の相互活用	基本事業 主担当課	秘書広報課
	施策No.	1				
	基本事業No.	3				

1 基本事業の目的、取組方針(総合計画より)

広報誌やホームページのほか、SNSなどのコミュニケーションツールを活用するとともに、様々な機会を活用しながら、積極的かつ魅力ある情報発信や情報公開を進めます。
また、市民が市政運営に参加しやすく、意見を出しやすい仕組みづくりを進めるとともに、市民から寄せられた意見については、市政への適切な反映を図ります。

2 基本事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)はどのように変化しているか、更に今後どう変化するか?

- スマートフォンやタブレット端末の利用者増加に伴い、フェイスブックやツイッター、ライン、インスタグラムなどのSNS利用者が急増している。
- 広報誌やホームページ、FMラジオだけでなく、アプリケーションを用いた情報提供を行う自治体が増えてくるなど、情報伝達手段の多様化が進んでいる。
- 市民等が情報を受けとるだけでなく、積極的に発信していることもあり、行政側がまだ把握できていない情報(被災・故障等)が公にされることが多くなっている。
- 市民等からのご意見や陳情の手法について、郵送やご意見箱よりもメールで行われる割合が多くなっている。
- 2006(平成18)年度より毎年度「霧島市統計書」を発行しているが、2006(平成18)年度の紙面数95頁から掲載項目の追加・充実を図り、2018(平成30)年度は136頁になっている。毎年度、内容の見直しを行っている。
- 2014(平成26)年度から霧島市統計書の概要版として、「霧島市のすがた(A1版両面)」を作成し、市の情報を市民へ提供するとともに、霧島市への行政視察等の際にも配布している。

3 2020年度基本事業の取組方針

- 広報誌やホームページ、FMラジオでの積極的情報発信を行う。
- フェイスブック、ツイッターだけでなく、ラインでの情報発信についての検討を行う。
- 職員ひとりひとりが広報担当という意識を持ってもらうべく、ホームページ操作研修を実施する。
- 市長とふれあいミーティングを実施し、市民が意見を出しやすい仕組みづくりを進める。
- 市民等からのご意見や陳情について、市政への適切な反映を図る。
- 霧島市の人口、産業、教育、文化、財政などの統計資料を収集・整理し、市民にとって見やすく、使いやすい統計情報を提供する。

4 2020年度取組達成状況

- 広報誌やホームページ、FMラジオで積極的な情報発信を行った。
- フェイスブック、ツイッターでの情報発信を行った。また、ラインについては、他自治体の導入状況の把握に努めた。
- 5月にホームページ操作研修を実施し、職員の情報発信力を向上させた。
- 市長とふれあいミーティングを実施し、市民が意見を出しやすい仕組みづくりを努めた。
- 市民等からのご意見や陳情について、関係課と連携して、市政への適切な反映に努めた。
- 「霧島市統計書」と「霧島市のすがた」を作成し、市民にとって見やすく、使いやすい統計情報を提供できた。

5 2021年度基本事業の取組方針

- 広報誌やホームページ、FMラジオでの積極的情報発信を行う。
- フェイスブック、ツイッターだけでなく、きりしま防災・行政ナビでの情報発信を行う。
- 職員ひとりひとりが広報担当という意識を持ってもらうべく、ホームページ操作研修を実施する。
- 市長とふれあいミーティングを実施し、市民が意見を出しやすい仕組みづくりを進める。
- 市民等からのご意見や陳情について、市政への適切な反映を図る。
- 霧島市の人口、産業、教育、文化、財政などの統計資料を収集・整理し、市民にとって見やすく、使いやすい統計情報を提供する。

6 2022年度基本事業の取組方針

- 広報誌やホームページ、FMラジオでの積極的情報発信を行う。
- フェイスブック、ツイッターだけでなく、きりしま防災・行政ナビでの情報発信を行う。
- 職員ひとりひとりが広報担当という意識を持ってもらうべく、ホームページ操作研修を実施する。
- 市長とふれあいミーティングを実施し、市民が意見を出しやすい仕組みづくりを進める。
- 市民等からのご意見や陳情について、市政への適切な反映を図る。
- 霧島市の人口、産業、教育、文化、財政などの統計資料を収集・整理し、市民にとって見やすく、使いやすい統計情報を提供する。

政策体系	政策No.	6	基本事業名	議会運営への支援	基本事業 主担当課	議会事務局
	施策No.	1				
	基本事業No.	4				

1 基本事業の目的、取組方針(総合計画より)

本会議のインターネット中継、「霧島市議会だより」の発行や「議員と語るかい」の開催などを通じ、市民に身近で分かりやすい開かれた議会づくりを支援します。

また、議会が、議決機関として、適正かつ効率的にその機能を発揮できるよう環境整備に取り組みます。

2 基本事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)はどのように変化しているか、更に今後どう変化するか?

■市民の議会に対する関心を高めるために、市民に対し議会情報を広く公開していく必要があることから、引き続き議会運営への支援が求められる。

3 2020年度基本事業の取組方針

■市民に身近で分かりやすい開かれた議会づくりを支援する。

4 2020年度の取組達成状況

- 全ての本会議をインターネット配信した。
- 安定した配信ができるよう、議場システムの更新を行った。
- 年4回議会だよりを発行し、市議会の活動状況の情報発信を行った。
- 議員と語るかいを開催し、市内の4団体と意見交換を行った。

5 2021年度基本事業の取組方針

■市民に身近で分かりやすい開かれた議会づくりを支援する。

6 2022年度基本事業の取組方針

■市民に身近で分かりやすい開かれた議会づくりを支援する。