

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	337,503.0	337,503.0	337,503.0	337,503.0	337,503.0	更なる増加を目指します
			目標値	496,000.0	499,500.0	503,000.0	506,500.0	510,000.0	
			実績値	420,565.0					
			達成率	85%					
			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					
			達成率	114%					
			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の割合 ※市民意識調査				A			2018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年度については、496,000件を目標値とし、それ以降は年3500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・議会活動情報が、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

①2018年度施策の取組方針

- 行政改革大綱の基本理念である行政サービスの最適化に向け、具体的取組を推進する。
- 限られた行政資源の中においても、効率的・効果的な行政経営を行うため、新たな「霧島市定員管理計画」及び「霧島市組織機構再編計画」を策定する。
- 行政評価を活用して事務事業の改善策を講じるとともに、事務事業の統廃合、民間委託等の検討を行う。
- 行政ニーズに的確かつ柔軟に対応できる職員を育成するための階層別研修を実施するとともに、職員の政策立案能力の向上を図るために中央省庁等への長期派遣を引き続き実施する。
- 能力評価及び業績評価の精度を高めるための研修を実施しながら、人事評価制度の確立を目指す。
- 多様化する市民ニーズに的確に対応するために、常に自己研鑽に励み、しなやかな発想ができる職員を育成する。
- 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。

②2018年度の取組方針の達成状況

- 行政改革大綱の基本理念に基づき行政改革を推進するため、具体的に取組む事項を取りまとめた行政改革実施計画を策定した。
- 公務員における定年延長制度を踏まえた新たな計画の策定を予定していたが、法改正が見送られたことから、計画策定の時期を延伸した。
- 615事業の評価を実施し、事業内容の見直しや統廃合等を行うとともに、事務事業振り返りシート点検会を開催し、同シートの記述水準の底上げを図った。
- 全職員、管理職、若手職員等、各階層ごとに応じた研修を実施したことにより、職務に必要な基本的な知識、最新の情報、専門的な技能の習得等、職員の資質向上が図られた。
- 能力評価について、精度向上のための研修を行い、制度の確立を図るとともに、地方公務員法の改正に伴う業績評価について、実施することができた。
- あらゆる研修の機会を通じて、職員一人ひとりに自己を高めていこうという意識付けを行うことができた。
- 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し、積極的かつ魅力ある情報発信を行った。
- 市長とふれあいミーティングの開催、陳情・請願・意見交換・苦情等の受付を行い、市政への適切な反映を図るべく、関係課等への情報提供を行った。
- 本会議のインターネット中継、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 2019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」及び「霧島市組織機構再編計画」を策定する。
- 様々な課題解決のため、まずアクションを起こし、動きながら考え、小さなことから新たな視点の改革・改善に挑戦する職員を育成する。
- 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 2020年度施策の取組方針

- 2020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。
- 新たな「霧島市定員管理計画」、「霧島市組織機構再編計画」及び会計年度任用職員制度の導入年度となることから、それぞれの取組を適正に管理する。
- 効果的・効率的で真に満足いく行政サービスを提供するため、積極的に地域に出て、市民の声に耳を傾け、大多数の声なき声を市政に反映できるよう、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。

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。
- 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。
- 人口減少社会の進展を踏まえ、公務員の定年延長が見込まれている。

3 2018年度基本事業の取組方針

- 定員管理計画と組織機構再編計画については、2018年度中の改定に向けて取り組む。
- 2018年3月に策定した行政改革大綱の目標達成に向けて、行政改革実施計画を策定する。
- 職員の行政経営への参画意欲の高揚や政策形成能力の向上を図るため、職員がアイデアを発言、発信できる環境を作る。
- ICTを活用した効率的な行政運営に向けた取組を推進するため、職員向けの研修会を実施する。
- 指定管理者制度あり方検討委員会の協議を踏まえ、制度の課題解決に向けた協議を進める。

4 2018年度の取組達成状況

- 定員管理計画と組織機構再編計画については、改定に向けて協議を進めたが、国の定年延長制度を踏まえた対応が必要となることから策定を見送った。
- 行政改革大綱の基本理念に基づき行政改革を推進するため、具体的に取組む事項を取りまとめた実施計画を策定した。
- 2019年3月に職員提案制度の実施要領等を定め、アイデアの着想や改革改善提案を募集し、職員の提案を市民サービスの向上に繋げる環境を整えた。
- ICTの活用に向けて、職員研修を3回実施し、各担当者のAIやRPAへの理解を深めるとともに、導入に向けた意識改革を促した。
- 指定管理者制度については、人件費を含めた基準価格の算定方法の見直しや施設改修に伴うリスク分担の見直しを行った。

5 2019年度基本事業の取組方針

- 定員管理計画と組織機構再編計画については、2019年度中の改定に向けて取り組む。
- 行政評価については、システムの保守期間満了を迎えることから、更新に併せて事務事業振り返りシートのブラッシュアップを図るとともに、説明会を実施し評価の精度向上等を図る。
- 指定管理者制度については、公営住宅への制度導入に向けて、候補者の公募及び選定に向けた具体的な検討を進める。
- 電子自治体の基礎インフラとなるマイナンバー制度について、マイナンバーカードの健康保険証としての利用開始も見込まれているため、普及に向けた取組を強化するとともに、円滑なカード交付を推進する。

6 2020年度基本事業の取組方針

- 事務事業振り返りシートについては、新システムでの作成となることから、点検会を実施し、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年度の公募対象施設が212件と多数であり、多くの指定管理者の変更が想定されることから、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へRPAやAI等の導入を先行して行い、他業務への波及を図る。

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 2018年度基本事業の取組方針

■人事評価制度の期首、期末面談や日々のOJTを通じて、常に市民の立場で物事を考えられる職員を育成する。

■接遇など公務員としての基本的な研修を行うとともに、意欲のある職員を他団体へ派遣することにより、職員全体の資質向上を図る。

■一人ひとりの職員がワーク・ライフ・バランスを実現するため、残業時間を減らす。

4 2018年度の取組達成状況

■評価結果を各自へフィードバックすることで、それぞれが自分自身の仕事を振り返り改善に結び付けることができた。

■職階の特性に応じた研修の機会を設けることができた。また、職員派遣は庁内公募から選考までスムーズに行うことができた。

■全体的には残業時間を減らすことができたが、一部の課で前年度を上回った。

5 2019年度基本事業の取組方針

■人事評価の期首面談で適切な目標設定を行い、日々その目標を意識しながら業務にあたる。

■主査級職員の政策形成能力向上研修を新たに実施するなど、市民ニーズに即した事業の企画立案ができる人材を育成する。

■法律に定められた時間外勤務の上限を超える職員が出ないよう、管理監督者のマネジメント能力向上を図る。

6 2020年度基本事業の取組方針

■昇給、勤勉手当成績率への評価結果反映を踏まえ、より一層職員の資質向上を、目指す。

■新たに開拓した職員派遣先の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。

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年度より毎年度「霧島市統計書」を発行しているが、2006年度の紙面数95頁から掲載項目の追加・充実を図り、2018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 2018年度基本事業の取組方針

- 広報誌やホームページ、FMきりしまで積極的に情報を発信する。
- 職員ひとりひとりが広報担当という意識を持ち、積極的かつ魅力ある情報発信を進めるため、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、その統計情報を提供する。

4 2018年度の取組達成状況

- 広報誌は、上旬号12回、お知らせ版10回の計22回発行した。また、FMきりしまで市政情報を520回放送を行うなど、積極的情報発信を行った。
- ホームページは常に最新情報の掲載に努めるとともに、職員向けの操作研修を実施し、広報意識を高めた。
- 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進めた。
- 陳情・請願・嘆願、意見交換、苦情等を受け付け、市政への適切な反映を図るべく、全て関係課等へ情報提供を行った。
- 霧島市統計書及び統計書概要版「霧島市のすがた」を作成し、市民(団体含む。)へ配布することにより、最新情報を知ってもらうことができた。
- 統計書概要版「霧島市のすがた」を行政視察等で配布することで、霧島市の基本情報(人口・財政・市民生活状況など)を知ってもらうことができた。

5 2019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、その統計情報を提供する。

6 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。

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 2018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 2018年度取組達成状況

- 全ての本会議をインターネット配信した。
- 年4回、霧島市議会だよりを発行した。
- 議員と語るかいを16地区で開催。その他2団体と意見交換を行った。
- タブレットを更新するとともに、Wi-Fiの環境を整備した。

5 2019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 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。