

計画の実現にむけて

第1章	市民と行政がともにまちづくりを進めます	2
第2章	健全な財政運営を行います	12
第3章	効果的・効率的な行政運営を進めます	20
第4章	行政サービスの利便性を高めます	28

評価・検証シート【施策】

平成 29 年度

【所管部局】市民協働部・企画総務部・市民部

施策名	(計画の実現に向けて第1章) 市民と行政がともにまちづくりを進めます
-----	---------------------------------------

1. 計画 (Plan)

意図 (どういう状態になることを狙っているのか)						
様々な地域課題の解決と今後のまちづくりを進めていく上では、市民と行政がそれぞれの役割を分担し、互いに補完し合い、協働によるまちづくりを実践していくことが重要であるため、協働のまちづくり推進条例に基づき、その理念やルールを市民全体で共有しながら、市民と行政がともにまちづくりを進めます。						
指標名		H28	H29	H30	H31	指標・目標値設定の根拠
居住地域の活動や行事へ参加している人の割合	目標値 (%)	30.4	33.1	35.8	40.0	全体の4割を目指します。(年約3ポイントアップ) [現状値 27.7%(H26年度実績)]
	実績値 (%)	26.8	25.6			
	達成度 (%)	88.1	77.3			

2. 実行 (Do) → 構成事業の実施による

3. 検証・評価と今後の方向性 (Check & Action)

(1) 指標達成度に対する要因分析 (①構成事業が与えた影響、②外的要因を踏まえて検証)	
<ul style="list-style-type: none"> 校区まちづくり協議会の校区まちづくり交付金を活用した校区民全体を対象とした事業や、地域課題の解決を図るための地域提案型交付金制度の創設と当該交付金制度を活用した事業の実施、さらには校区再編に伴う交流事業の実施や活動拠点である校区コミュニティセンターの活用により、市民主体の地域づくりを推進しました。 えるるの指定管理者と連携した市民活動サポート事業を行い、市民活動の促進に取り組みました。 協働によるまちづくりを進めていくうえで、行政情報をよりわかりやすく伝えることは重要であることから、これまで以上に受け手からみた満足度の高い情報発信となるよう、広報おおむたやホームページの見直しを行いました。これらに併せ、SNSなども活用し、広く行政情報の発信に努めました。 H29年度はレディースモニター研修会等を予定どおり実施し、モニターがより一層理解を深めるために資料の事前配布を行いました。また、QRコードによるホームページの「市民のこえ」へのアクセスを促す試行をしましたが、受付件数の増には繋がりませんでした。 	
(2) 今後の方向性 ((1)の要因分析を踏まえ、施策目的達成に向けた部長方針を示す)	
<ul style="list-style-type: none"> 地域コミュニティの形成については、大牟田市協働のまちづくり推進条例に掲げた目的を実現するため、校区まちづくり協議会が全校区に設置となるよう働きかけを行うとともに、設立後も自立期に向けた取組みができるよう、校区まちづくり交付金の交付や校区コミュニティセンターの整備等を行います。また地域活動情報を SNS 等を活用し積極的に情報発信するなどの地域プロモーション活動を強化します。地域コミュニティ啓発や人材育成については、様々な啓発ツールを活用した取組みの紹介や地域の広報活動の支援を行うとともに、加入促進活動や人材育成の支援、さらには市職員等への研修の強化を図ります。 (市民協働部長 中村 珠美) 市民が市政に対する関心を高めるために、行政運営に関する情報を適切なタイミングでわかりやすく発信し続けることが重要です。そのためには、今後も継続して広報おおむたやホームページ、SNSなどを活用した情報発信と積極的な情報公開を行うとともに、市長と市民が直接対話をするための機会をつくります。 (企画総務部長 井田 啓之) 一定数の受付件数はあっており、今後も広報おおむたやホームページ等により広聴制度を周知するとともに、市民が意見・要望等を出しやすい環境づくりを行います。 (市民部長 甲斐田 みゆき) 	

総合計画策定会議による評価
一次評価における「達成度の検証」が不十分であり、目標達成状況の要因の再検証が必要。成果指標の実績値が右肩下がりとなっており、その要因を十分に分析する必要がある。あわせて、構成事業の改善や充実を図り、これらの事業を通して協働によるまちづくりを認識する市民を増やしながら、目標達成に向けて取り組まれない。

4. 施策推進の視点と各構成事業

No.	事業名	所管課	成果指標等			評価結果	
			指標名	単位	H29 目標 H29 実績	結果検証 ・分析	今後の 方向性
[視点1] 協働のまちづくりの理念の共有							
1	協働のまちづくり推進条例周知事業	市民協働総務課	地域をよくするために協働することに関心があると答えた人の割合	%	50.0 54.2	順調	継続
2	市民憲章周知啓発活動支援事業	市民協働総務課	市民憲章を知っていると答えた人の割合	%	50.0 31.8	遅れ	継続
[視点2] 情報の共有							
3	個人情報保護事業	総務課	各実施機関からの相談件数	件	110 109	順調	継続
4	情報公開事業	総務課	公文書公開請求件数	件	130 208	順調	継続
5	行政情報発信事業	広報課・情報化推進室	広報おおむたの満足度	%	85.0 76.8	やや遅れ	改善
6	市民懇談会事業	秘書課	出前市長室を知っていると答えた人の割合	%	30.0 35.1	順調	継続
7	【重点】広聴活動推進事業	市民生活課	レディースモニター研修会等の実施回数	回	5 5	順調	継続
[視点3] 地域コミュニティの形成							
8	【重点】校区まちづくり協議会形成促進事業	地域コミュニティ推進課	校区まちづくり協議会の設立数	校区	20 18	順調	継続
9	校区まちづくり交付金事業	地域コミュニティ推進課	校区まちづくり交付金を交付したまち協数	校区	19 18	順調	継続
10	校区コミュニティセンター整備事業	地域コミュニティ推進課	校区コミュニティセンターの設置数	校区	10 8	順調	継続
11	【重点】地域コミュニティ啓発・人材育成事業	地域コミュニティ推進課	市民、校区まちづくり協議会、職員に対して実施した地域コミュニティの啓発及び人材育成に関する事業の件数	回	73 88	順調	継続
12	(再掲) 地区公民館コミュニティ拠点化推進事業	地域コミュニティ推進課	参加した講座が役に立ったと答えた人の割合	%	92.0 91.5	順調	継続
[視点4] 市民活動の促進							
13	【重点】市民活動サポート事業	生涯学習課	市民活動団体補助事業への申請団体数	件	8 6	順調	継続
14	【重点】ボランティア情報発信事業	生涯学習課	ボランティアをしたい人とボランティアを求める団体の活動マッチング数	件	10 3	やや遅れ	改善

評価・検証シート【施策】・「別表」

5. 構成事業の実施状況

[視点1] 協働のまちづくりの理念の共有

事業名	協働のまちづくり推進条例周知事業
事業の実施状況と課題	【順調】協働することへの関心がある人の割合は、50%を超えました。引き続き、広報おおむたやイベント等でパンフレット等の配布を行い、条例の周知啓発を図りました。市民と行政と協働事業について改善を図るため、協働のまちづくり推進委員会（以下「委員会」）において点検・助言指導を受けました。委員会では、市民参加機会拡大のためのSNS等の活用や、職員に対する協働の意識付けの強化などについて指摘を受けました。
今後の方向性と具体策	【継続】委員会での意見を参考にし、引き続き市民への周知啓発に取り組むとともに、協働の理解を促す手引きを作成して職員への周知を図ります。
事業名	市民憲章周知啓発活動支援事業
事業の実施状況と課題	【遅れ】市内の各種団体から選出された委員等で構成される大牟田市民憲章推進委員会に対して事業補助金を交付するとともに、委員会と連携協力して市制100周年記念式典や成人式における市憲章唱和などでの啓発や、環境美化活動の実践活動に取り組みました。市民へのさらなる市民憲章の周知啓発の機会拡充が課題です。
今後の方向性と具体策	【継続】委員会との連携協力を図りながら、継続的に市民憲章の周知啓発や美化活動などの実践活動に取り組み、理念の共有を図ります。

[視点2] 情報の共有

事業名	個人情報保護事業
事業の実施状況と課題	【順調】個人情報の取扱い（収集、利用及び提供、電子計算機の結合等）を適正に行うとともに、保有個人情報等開示請求により市が保有している個人情報等の開示を行っています。非開示決定等に対する請求者の理解に努めました。また、「行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律」の改正を受け、個人情報の定義の明確化（運転免許証番号等個人識別符号を個人情報の定義に明記）と収集制限の対象となる個人情報（取扱いに配慮が必要な個人情報）の整備等の条例の改正を行いました。審査請求はありませんでしたので、個人情報保護審議会については、定例開催の4回となりました。
今後の方向性と具体策	【継続】個人情報の取扱いを適正に行い、円滑な制度運用に努めます。
事業名	情報公開事業
事業の実施状況と課題	【順調】公文書公開請求により市が保有している公文書の公開を行うとともに、各種行政資料や広報刊行物の閲覧・コピーサービス等の情報提供を行っています。非公開決定等に対する請求者の理解に努めました。審査請求はありませんでしたので、情報公開審査会については、定例開催の2回となりました。
今後の方向性と具体策	【継続】公文書の公開や情報提供を適切に行います。

事業名	行政情報発信事業
事業の実施状況と課題	<p>【やや遅れ】『広報おおむた』を年 19 回発行し、市内全世帯に配布するとともに、WEB版広報おおむたによる市政情報の発信を行いました。広報紙に関するアンケートを実施したところ、理解・満足している人の割合は、前年度比 5.3 ポイント減の 76.8%でした。年々合併号を中心にページ数や文字量が増えており、市民にとって見づらい紙面となっていることから、H30 年 4 月 1 日号から紙面の構成を大幅に変更しました。また、報道発表書の様式を見直すなど情報発信の仕方についても改善を行いました。</p> <p>さらに、ホームページについては、トップページをより見やすく改善を図るとともに、ウェブアクセシビリティの基準に準拠したホームページの運用を行い、わかりやすく見やすい行政情報の発信に努めました。</p>
今後の方向性と具体策	<p>【改善】よりわかりやすく受け手からみた満足度の高い情報発信ができるよう、広報おおむたの紙面やホームページの見直しを随時行っていきます。また、パブリシティ活動についても見直しを行い、職員の意識向上を図ります。</p>
事業名	市民懇談会事業
事業の実施状況と課題	<p>【順調】1人でも多くの市民が、市政に興味・関心を持ち、まちづくりに関わっていただくために、市長が地域や学校に出向いて、直接対話できる事業を実施しています。</p> <p>『出前市長室』は、「大牟田市における子育て支援と特色ある教育の充実」をテーマに地区公民館など 10 箇所で開催し、312 人が参加しました。若い世代の参加を促すための周知に努め、28 年度に比べ、30 代、40 代、50 代の参加者の割合が増加しました。</p> <p>『まちづくり出前授業』は、「私達のまち 大牟田を知ろう」をテーマに、小学 6 年生を対象に 10 校で開催しました。</p> <p>若い世代が参加しやすいようなテーマや開催方法が課題ですが、29 年度は産学官との連携で大学生との対話集会を行いました。</p>
今後の方向性と具体策	<p>【継続】今後もあらゆる世代が参加できるよう開催方法を工夫しながら、市長と市民が直接対話できる機会を作ります。</p>
事業名	【重点】広聴活動推進事業 《評価・検証シート【事業】参照》

[視点 3] 地域コミュニティの形成

事業名	【重点】校区まちづくり協議会形成促進事業 《評価・検証シート【事業】参照》
事業名	校区まちづくり交付金交付事業
事業の実施状況と課題	<p>【順調】18 の校区まちづくり協議会に対し交付金を交付しました。校区まちづくり協議会制度が「設立期」から「自立期」へと移っており、地域課題に積極的に取り組んでいる校区もあることから、これに対応できるよう支援内容を検討し、「地域提案型交付金」を創設しました。しかしながら、H29 年度は、申請は 1 校区のみに留まりました。</p>
今後の方向性と具体策	<p>【継続】校区まちづくり協議会が自主的に地域課題に取り組むための交付金とである地域提案型交付金の積極的な申請を行うための働きかけを行います。</p>

事業名	校区コミュニティセンター整備事業
事業の実施状況と課題	【順調】基本方針に基づき、H29年度は吉野地区公民館内に吉野校区コミュニティセンターを設置しました。また、センターの未設置校区に対しては、地域に対しセンターの重要性の説明を行いながら、設置に向けた機運を高めていきました。 センターは全校区まちづくり協議会に設置することにしており、これから設置する校区では、設置場所の選定や、校区再編等を含め慎重に検討していく必要があります。
今後の方向性と具体策	【継続】基本方針に基づき各校区の協議を行い、整備への取り組みを進めます。具体的には、三川地区公民館内に、みなと校区の校区コミュニティセンターを設置します。
事業名	【重点】地域コミュニティ啓発・人材育成事業 《評価・検証シート【事業】参照》
事業名	地区公民館コミュニティ拠点化推進事業 《再掲 1編第5章視点3 参照》

[視点4] 市民活動の促進

事業名	【重点】市民活動サポート事業 《評価・検証シート【事業】参照》
事業名	【重点】ボランティア情報発信事業 《評価・検証シート【事業】参照》

評価・検証シート【事業】

1. 施策を構成する事業

所管課： 市民生活課

事業名	(施策推進の視点) 情報の共有 広聴活動推進事業
------------	-----------------------------

(1) 計画と実施 (Plan & Do)

意図 (誰が、どういう状態になることを狙っているのか)						
市民の意見や要望などの市民のこえを聴くことで、市政への関心や市民ニーズを把握し、それらを市政運営に反映させます。						
事業内容 (具体的にどのような取組みを行なうのか/前年度からの改善策への対応についても記述)						
メールや電話等、市長へのはがき、レディースモニターより市政への意見や要望などの「市民のこえ」を聴き、その意見等に対する回答をホームページで公表します。また、レディースモニターについては、建設的な意見等を聴けるように市の施策事業に関する研修会や施設見学会を行います。なお、研修会においては、資料の事前配布等によりモニターがより一層理解を深めるための工夫を行います。H28年度は、H27年度と比べて多くの意見等をいただくことができましたので、H29年度も引き続き、広報おおむたやホームページによる広聴制度の周知に努めます。						
指標名		H28	H29	H30	H31	指標・目標値設定の根拠
レディースモニター研修会等の実施回数	目標値 (回)	5	5	5	5	現状値を基に、年間5回を目標とする。 [現状値：年4回 (H27年度実績)]
	実績値 (回)	5	5			
	達成度 (%)	100	100			

(2) 事業の実施状況と要因分析 (Check & Action)

当年度取組みの実施状況						
<ul style="list-style-type: none"> ホームページからの投稿や市長へのはがき、レディースモニターの他、様々な手段で市民からの意見や要望等を受け付けました。 レディースモニター研修会等については、研修会の開催通知発送とあわせて研修会で使用する資料も送付し、「まちづくり総合プラン」、「財政状況」等をテーマに目標どおり5回の研修会を実施しました。 						
決算		国	県	起債	その他	一般財源
決算額	22 千円					22
(次年度への繰越)	千円)					
結果に対する要因分析と事業実施において新たに生じた (気付いた) 問題点及び課題						
<ul style="list-style-type: none"> H29年度は市長へのはがきの設置箇所1箇所にQRコードを表示し、ホームページの「市民のこえ」へのアクセスを促す試行をしましたが、市民のこえの受付件数は、H28年度に比べて減少しました。(H27年度=59件、H28年度=100件、H29年度=68件) レディースモニター研修会等において、モニターがより一層理解を深めるために資料を事前に送付しましたが、提出意見等の件数増には繋がりませんでした。(H28年度=16件、H29年度=11件) 						
今後の方向性 (具体策)						
<ul style="list-style-type: none"> 今後も広報おおむたやホームページ等により広聴制度の周知を行い、市民が意見や要望等を出しやすい環境づくりを行っていきます。特に、若者をはじめ多くの方がスマートフォンを使用していることから、H30年度は全ての「市長へのはがき」の設置箇所にQRコードを表示するとともに広報おおむたにも掲載するなど、ホームページの「市民のこえ」へのさらなるアクセスを促す環境を整備します。 レディースモニター研修会については、今後も、年間計画を立てて確実に実施するとともに、モニターがより一層意見等を出しやすいよう、興味を引く研修会のテーマ設定や資料の事前配布を継続します。 						
評価結果	評価の理由					
順調・継続	レディースモニター研修会等については、目標どおり実施できました。市民のこえの受付件数が伸びるようQRコードの増設など、意見・要望等を出しやすい環境整備に取り組みます。					

評価・検証シート【事業】

1. 施策を構成する事業

所管課： 地域コミュニティ推進課

事業名	(施策推進の視点) 地域コミュニティの形成 校区まちづくり協議会形成促進事業
------------	-------------------------------------------

(1) 計画と実施 (Plan & Do)

意図 (誰が、どういう状態になることを狙っているのか)						
地域でのまちづくりの推進母体である校区まちづくり協議会が市域全体に形成され、住み慣れた地域で安心安全に暮らし続けられるまちづくりを、住民自らが行政と協働して進めることができるようになることを目指します。						
事業内容 (具体的にどのような取組みを行なうのか/前年度からの改善策への対応についても記述)						
地域コミュニティ基本指針の周知を市民に図るとともに、地域住民組織の実態を把握しながら、地域住民の総意に基づく校区まちづくり協議会の形成を支援し、また、設立後においては運営支援を行います。あわせて、地域と共に、未組織地域の組織化、町内公民館・自治会への加入促進を図ります。						
指標名		H28	H29	H30	H31	指標・目標値設定の根拠
校区まちづくり協議会の設立数	目標値(校区)	18	20	19	19	校区まちづくり協議会の設立・再編により、地域コミュニティの再生が図られます。※小学校再編に伴う地域再編を考慮。
	実績値(校区)	18	18			
	達成度 (%)	100	90.0			

(2) 事業の実施状況と要因分析 (Check & Action)

当年度取組みの実施状況						
<ul style="list-style-type: none"> ・H29年度はH30年度の小学校の再編に伴い、駿馬南校区まちづくり協議会と駿馬北校区まちづくり協議会が再編し駿馬校区まちづくり協議会が設立されることとなっていたことから、両校区において校区再編に向けた協議や交流事業が行われました。 ・各校区の運営や実施する事業に対し、地域担当職員を中心に助言や支援を行いました。 ・加入対策については、地域の皆さんと協力して、未組織地域の組織化、町内公民館・自治会への加入促進を図ったほか、庁内の関係部局や不動産業者などと連携し、市内への転入者へ加入促進チラシを配布し、加入の働きかけを行いました。またマンションなどの集合住宅や町内公民館全体が加入していない組織に対して校区まちづくり協議会との協働により加入促進の働きかけを行いました。 ・未設置の校区のうち、一つの校区に対しては、他の校区まちづくり協議会役員との意見交換の場を設け、設立に向けた意識の醸成等を行いました。 						
決算		国	県	起債	その他	一般財源
決算額	1,370 千円					1,370
(次年度への繰越)	千円)					
結果に対する要因分析と事業実施において新たに生じた(気付いた)問題点及び課題						
<ul style="list-style-type: none"> ・未設置の校区は、残り2校区となりましたが、設立するための課題を解決するなど、地域の皆さんと協力して、校区まちづくり協議会が全校区設立となるよう支援していくとともに、自立に向けた取り組みを進めていく必要があります。 ・町内公民館の加入率については、低下に歯止めがかからないことから、地域とともに、マンションや市営住宅への加入促進活動や加入率算定方法など全体的な対策を検討していく必要があります。 						
今後の方向性 (具体策)						
<ul style="list-style-type: none"> ・未設置校区へ、校区まちづくり協議会の設立を働きかけます。 ・加入促進活動に関しては、継続して地域とともに進めていくほか、加入促進チラシの有効な活用を進めます。 ・校区まちづくり協議会の活動趣旨に賛同する関係機関・関係団体に対して加入促進への協力依頼を行い、特に不動産協会との連携強化を図ります。 						
評価結果	評価の理由					
順調・継続	校区まちづくり協議会の設立については、再編した校区での設立はできたものの、未設置校区は依然として2校区あります。1つの校区において設立に向けた具体的協議も開始されてきていることから順調と評価しました。今後も粘り強く継続した働きかけを行っていく必要があります。					

評価・検証シート【事業】

1. 施策を構成する事業

所管課： 地域コミュニティ推進課

事業名	(施策推進の視点) 地域コミュニティの形成 地域コミュニティ啓発・人材育成事業
------------	--------------------------------------------

(1) 計画と実施 (Plan & Do)

意図 (誰が、どういう状態になることを狙っているのか)						
多くの住民が世代を問わず、地域のことに関心や愛着を持ち、地域の様々な問題・課題の解決のために自分たちで取り組む地域社会となることを目指します。						
事業内容 (具体的にどのような取組みを行なうのか/前年度からの改善策への対応についても記述)						
地域活動への関心を高めるため、地域の現状及び地域コミュニティの再生や活動の広報を行うほか、大牟田市校区コミュニティ連絡協議会と協力して講演会や研修会を行います。社会人、子育て中の人、学生、子どもなど、また、地域の担い手となる人材の育成に努めます。						
また、職員に対して、地域活動インターンシップ研修等を実施するほか、地域の事業の紹介や、地域コミュニティに関する機関紙「コミュニティ通信」を発行し、地域活動への啓発を行います。						
指標名		H28	H29	H30	H31	指標・目標値設定の根拠
市民、校区まちづくり協議会、職員に対して実施した地域コミュニティの啓発及び人材育成に関する事業の件数	目標値 (回)	70	73	76	79	広報への掲載件数、コミュニティ通信や地域情報の発信件数、地域活動インターンシップ研修、校区まちづくり協議会役員を対象とした研修・視察件数等の合計件数
	実績値 (回)	80	88			
	達成度 (%)	114	120			

(2) 事業の実施状況と要因分析 (Check & Action)

当年度取組みの実施状況						
<ul style="list-style-type: none"> 啓発については、広報おおむたや SNS を活用した市民周知を行うとともに、地域自らが作成している広報誌の配布活動等の支援を行いました。 校区まちづくり協議会と協力して組織運営や人材育成・発掘に関する研修や視察を行い、地域のリーダーに対する意識啓発を行いました。また加入促進活動を通じた新たな人材発掘にも努めました。 市職員に対して、コミュニティ通信の発行による協働のまちづくりに関する事項の啓発や、校区の事業等の案内を行いました。また入庁 3~5 年目の職員が地域活動を実践することによって意識を高める地域活動インターンシップ研修を企画し、5 校区に 2 人ずつ 10 名を研修生として派遣しました。 						
決算		国	県	起債	その他	一般財源
決算額	424 千円					424
(次年度への繰越)	千円)					
結果に対する要因分析と事業実施において新たに生じた (気付いた) 問題点及び課題						
<ul style="list-style-type: none"> 広く市民に地域コミュニティの重要性についての啓発を行っているものの、市民の行動の変化までには至っていない状況です。 地域の人材の育成や発掘については、充分とは言えず、校区まちづくり協議会の校区間の格差があるようです。 役員の高齢化等により行政等からの依頼などに対して負担を感じている校区も増えています。 						
今後の方向性 (具体策)						
<ul style="list-style-type: none"> 啓発や地域との研修については、更なる充実に向け取り組みます。 職員対象の研修については、地域の役員等と協力して、進めていきます。 校区コミュニティ連絡会議を充実していくこととし、職員と地域の役員等との交流を図ることができるよう研修に取り組みます。 地域の役員の負担軽減に繋がるような取組みや見直しを進めます。 						
評価結果	評価の理由					
順調・継続	大牟田市校区コミュニティ連絡協議会との共催による地域コミュニティ啓発・人材育成の研修や先進地視察の開催、市職員の研修の開催など、予定通り実施することができました。市民全体の行動の変化までは至っていないものの、粘り強く継続して行っていく必要があります。					

評価・検証シート【事業】

1. 施策を構成する事業

所管課： 生涯学習課

事業名	(施策推進の視点) 市民活動の促進 市民活動サポート事業
------------	---------------------------------

(1) 計画と実施 (Plan & Do)

意図 (誰が、どういう状態になることを狙っているのか)						
市民が自主的、自発的に地域社会の課題に取り組む、公益性のある市民活動を活発にします。						
事業内容 (具体的にどのような取組みを行なうのか/前年度からの改善策への対応についても記述)						
市民活動補助事業、市民活動補償制度 (ボランティア保険)、市民活動に関する情報の提供、学習機会の提供、市民活動団体のネットワーク形成のための事業等に取り組みます。 市民活動補助事業については、H28 年度に団体の継続期を支援する活動促進事業補助金を新たに設け支援の充実を図っています。また、市民活動に関する情報の提供、学習機会の提供、市民活動団体のネットワークの形成等については、H29 年度から指定管理者が行う業務としており、指定管理者が持つ専門的な知識、ノウハウを生かし市民活動サポート機能の充実を図ります。						
指標名		H28	H29	H30	H31	指標・目標値設定の根拠
市民活動団体補助事業への申請団体数	目標値 (件)	6	8	10	12	最終年度ではじめの一步補助金と活動促進事業補助金 (新規分) 申請を各 6 団体 (決定は各 2 団体を予定)
	実績値 (件)	6	6			
	達成度 (%)	100	75.0			

(2) 事業の実施状況と要因分析 (Check & Action)

当年度取組みの実施状況						
<ul style="list-style-type: none"> 市民活動補助事業：はじめの一步事業申請 2 件、交付 2 件、活動促進事業申請 3 件、交付 2 件、提案公募型協働事業：申請 1 件、交付 1 件 市民活動補償制度：請求件数 傷害 3 件、賠償 2 件 (指定管理者による事業) 情報の提供：えるるホームページと Facebook の開設、月刊えるるの発行 学習機会の提供と団体間ネットワーク：えるるカフェの開催 5 回、NPO 入門及びスキルアップ研修 6 回、えるる祭りと市民活動フォーラムの開催 						
決算		国	県	起債	その他	一般財源
決算額	1,453 千円					1,453
(次年度への繰越)	千円)					
結果に対する要因分析と事業実施において新たに生じた (気付いた) 問題点及び課題						
<ul style="list-style-type: none"> 市民活動補助事業では、H28 年度に新設した活動促進事業の 2 年目の応募が予想を下回り、また、新規分においては団体要件を満たさない団体があったため、目標を下回りました。 H29 年度から市民活動サポート事業の一部を指定管理者の業務とし、市民活動に係る相談員の配置を行ったことから相談件数が増加しました。(H28 年度 1 件、H29 年度 26 件) 						
今後の方向性 (具体策)						
市民活動補助事業について、補助要件の明確化、補助対象経費の見直し等を行い、より市民活動団体支援となる制度とします。						
評価結果	評価の理由					
順調・継続	市民活動補助事業の申請件数は目標を下回ったものの、市民活動に係る相談件数は増加しました。					

評価・検証シート【事業】

1. 施策を構成する事業

所管課： 生涯学習課

事業名	(施策推進の視点) 市民活動の促進 ボランティア情報発信事業
------------	-----------------------------------

(1) 計画と実施 (Plan & Do)

意図 (誰が、どういう状態になることを狙っているのか)						
ボランティアをしたい人がボランティアをしたい時にいつでも簡単に最新の情報が入手できるようにします。						
事業内容 (具体的にどのような取組みを行なうのか/前年度からの改善策への対応についても記述)						
<p>これまでボランティアに関する情報は、ボランティアの分野により社会福祉協議会のボランティアセンターと行政の各所管で個別に管理されており、活動を始めたい市民にはどこで情報が入手できるかが分かりにくい状況であったため、H28年度よりえるるを中心に情報の一元化を図っています。</p> <p>H29年度からは、えるるに指定管理者が導入され、ボランティアに関する情報の収集、提供については指定管理者が行う業務となるため、指定管理者と社協、行政が定期的に情報共有の場を持ち、連携して、ボランティア情報等の収集、提供を図ります。</p>						
指標名		H28	H29	H30	H31	指標・目標値設定の根拠
ボランティアをしたい人とボランティアを求める団体の活動マッチング数	目標値 (件)	制度構築	10	20	30	最終年度 30 件を目標
	実績値 (件)	制度構築	3			
	達成度 (%)	100	30.0			

(2) 事業の実施状況と要因分析 (Check & Action)

当年度取組みの実施状況						
<ul style="list-style-type: none"> 5月と7月にえるる指定管理者、生涯学習課市民活動担当、生涯学習支援センター、社会福祉協議会の担当者が集まり、年度計画、ボランティア保険等について情報の共有を行いました。 11月のえるる祭りにおいては、各施設に登録する市民活動団体に声かけを行い、出展者やボランティアを募りました。 また、情報発信の手段としては、毎月発行する「月刊えるる」において、各施設に登録する市民活動団体の活動を順次紹介しました。 						
決算		国	県	起債	その他	一般財源
決算額	千円					
(次年度への繰越)	千円)					
結果に対する要因分析と事業実施において新たに生じた(気付いた)問題点及び課題						
<ul style="list-style-type: none"> えるるでは、ボランティアをしたい人からの問合せが増えてきましたが、ボランティアを求める団体からの情報の集約ができていなかったため、適切な紹介ができず目標を下回りました。 						
今後の方向性 (具体策)						
<ul style="list-style-type: none"> ボランティアを募集している市民活動団体の情報をホームページやえるるの館内掲示板に掲示することで、ボランティアをしたい人への情報提供の充実を図ります。 						
評価結果	評価の理由					
やや遅れ・改善	ボランティアをしたい人とボランティアを求める団体との活動マッチングがスムーズに行えるようにボランティア募集情報の収集、提供の仕組みをつくり、4者で情報を共有します。					

評価・検証シート【施策】

平成 29 年度

【所管部局】企画総務部・市民部

施策名	(計画の実現に向けて第2章) 健全な財政運営を行います
-----	--------------------------------

1. 計画 (Plan)

意図 (どういう状態になることを狙っているのか)						
自主財源の確保や経常的な経費の抑制を図ることによって、実質収支の黒字を将来にわたって継続するとともに、国の動向に左右されない自立した財政基盤の構築、及び多種多様な行政需要への対応や将来のまちづくりに向けた投資のための財政的な余力の確保を目指します。						
指標名		H28	H29	H30	H31	指標・目標値設定の根拠
経常収支比率	目標値 (%)	91.3	93.6	類団 平均値	類団 平均値	総務省地方財政状況調査による本市の類似団体の平均値を目標とします。 (H28年度類団平均値 93.6%)
	実績値 (%)	99.2	96.3			
	達成度 (%)	92.0	97.2			

2. 実行 (Do) → 構成事業の実施による

3. 検証・評価と今後の方向性 (Check & Action)

(1) 指標達成度に対する要因分析 (①構成事業が与えた影響、②外的要因を踏まえて検証)	
<ul style="list-style-type: none"> 「公共施設の利活用に関する方針」に基づく取組みで、大牟田市公共施設マネジメント推進本部会議や推進委員会などを開催し、公共施設のマネジメントを全庁的に推進しました。 ふるさと納税の返礼品の見直しや新たなふるさと納税ポータルサイトを導入するなど、自主財源の確保に努めました。また、財政構造強化指針に基づき、公債費の縮減のため、新規の市債発行額を抑制する取組みを継続しました。 H29年度決算見込みについては、一部企業の臨時的な収益増に伴う法人市民税の増により黒字を確保する見込ですが、依然として厳しい財政状況となっています。 経常収支比率については、臨時的な市税収入の増により改善しましたが、依然として類似団体と比較し扶助費や繰出金などの経常経費の割合が高く、類似団体平均値とは2.7ポイント乖離しており、目標には達していません。 	
(2) 今後の方向性 ((1)の要因分析を踏まえ、施策目的達成に向けた部長方針を示す)	
<ul style="list-style-type: none"> 財政構造強化指針などに基づき行財政改革の取組みを進めており、H29年度については、一部企業の経常利益増に伴う法人市民税の大幅な増により、黒字を確保するといった状況となっています。扶助費や繰出金の増などにより、依然として厳しい財政状況にあるなか、今後のまちづくりに必要な取組みや公共施設の予防保全を行っていくためにも、引き続き、市債の新規発行額の抑制による公債費の縮減や職員配置適正化方針に基づく人件費抑制を行うなど、これまで以上に財政規律の確保に努めます。また、これまで実施してきた取組みの検証を行うとともに、財政状況の変化を捉えながら財政構造強化指針の見直しを行います。 <p style="text-align: right;">(企画総務部長 井田 啓之)</p> <ul style="list-style-type: none"> 市税については、適正課税の推進と併せて納税義務者の利便性の向上を図るとともに、公平・公正の観点から徴収に取り組み、収納率の維持・向上を図り、自主財源の確保に努めます。 <p style="text-align: right;">(市民部長 甲斐田 みゆき)</p>	

総合計画策定会議による評価
一次評価のとおり、構成事務事業の進め方の改善や新規事業の追加、既存事業の見直し等が必要。担当部局のみならず、全庁的に取り組むべき施策であるため、本市財政運営の課題やGCFなど先進的な取組みについて情報共有を行なうとともに、各部各課の自発的な取組みを促しながら、より一層の取組みを進められたい。

4. 施策推進の視点と各構成事業

No.	事業名	所管課	成果指標等			評価結果	
			指標名	単位	H29 目標 H29 実績	結果検証 ・分析	今後の 方向性
[視点 1] 持続可能な財政運営							
1	未利用地有効活用事業	公共施設マネジメント推進課	市有地の売却額	千円	28,058 15,633	遅れ	改善
2	【重点】財政構造強化事業	財政課	経常収支比率	%	93.6 96.3	やや遅れ	継続
[視点 2] 適正課税の推進と公平・公正な徴収							
3	【重点】適正課税推進事業	税務課	法人市民税申告書のeLTAXによる提出率	%	55.0 57.9	順調	継続
4	【重点】市税収納・滞納整理推進事業	納税課	市税現年度分収納率	%	98.96 99.03	順調	継続
[視点 3] 公共施設の適正な維持管理と有効活用							
5	【重点】公共施設マネジメント推進事業	公共施設マネジメント推進課	一般施設長寿命化計画に基づく予防保全工事実施累計数	工事	39 26	遅れ	改善

評価・検証シート【施策】・「別表」

5. 構成事業の実施状況

[視点1] 持続可能な財政運営

事業名	未利用地有効活用事業
事業の実施状況と課題	【遅れ】売却を推進してきましたが、長期に渡り売れ残っている物件が多く、入札・公募で売却した物件は3件のみで、売却額は目標額の55.7%でした。また、今後も公共施設の再編により、未利用地が発生するため、有効活用が課題です。
今後の方向性と具体策	【改善】売れ残り物件につきましては、積極的にPRを行い、入札・常時公募での売却に努めます。くわえて、公共の利用を行わない学校跡地等の物件の課題を整理し、公募により民間から意見、提案を求めていく手法（サウンディング調査）を実施し、売却を含めた有効活用を図ります。
事業名	【重点】財政構造強化事業 《評価・検証シート【事業】参照》

[視点2] 適正課税の推進と公平・公正な徴収

事業名	【重点】適正課税推進事業 《評価・検証シート【事業】参照》
事業名	【重点】市税収納・滞納整理推進事業 《評価・検証シート【事業】参照》

[視点3] 公共施設の適正な維持管理と有効活用

事業名	【重点】公共施設マネジメント推進事業 《評価・検証シート【事業】参照》
-----	-------------------------------------

評価・検証シート【事業】

1. 施策を構成する事業

所管課： 財政課

事業名	(施策推進の視点) 持続可能な財政運営 財政構造強化事業
------------	---------------------------------

(1) 計画と実施 (Plan & Do)

意図 (誰が、どういう状態になることを狙っているのか)						
<p>自主財源の確保や経常的な経費の抑制を図ることによって、実質収支の黒字を将来にわたって継続するとともに、国の動向に左右されない自立した財政基盤の構築、及び多種多様な行政需要への対応や将来のまちづくりに向けた投資のための財政的な余力の確保を目指します。</p>						
事業内容 (具体的にどのような取組みを行なうのか/前年度からの改善策への対応についても記述)						
<p>財政構造強化指針に基づき、自主財源の確保や経常経費の抑制、公債費の縮減などを行います。</p> <p>H29年度予算編成方針では、アクションプログラムや公共施設の維持改修等に必要となる財源を確保するため、事務事業経費についてH28年度枠配分の3%減額を行います。また、公債費の縮減を図るため、原則として新規の市債発行額を当該年度の市債の元金償還額の3分の2以内とします。歳入面では、企業誘致や地域産業の振興策を積極的に行うとともに、魅力あるまちづくりに向けた投資など将来的に地域活性化につながる取組みも行い、税収増につなげていきます。また、財源確保の手法として、ガバメント・クラウド・ファンディング等の活用を検討します。</p>						
指標名		H28	H29	H30	H31	指標・目標値設定の根拠
経常収支比率	目標値 (%)	91.3	93.6	類団 平均値	類団 平均値	総務省地方財政状況調査による類似団体の平均値を目標とします。 (H28年度類団平均値 93.6%)
	実績値 (%)	99.2	96.3			
	達成度 (%)	92.0	97.2			

(2) 事業の実施状況と要因分析 (Check & Action)

当年度取組みの実施状況						
<p>昨年度に引き続きふるさと納税の返礼品の見直しを行うとともに、新たなふるさと納税ポータルサイトを導入するなど、自主財源の確保を図りました。また、市債については、交付税措置が有利な過疎対策事業債等を活用するとともに、財政構造強化指針に基づく市債発行額の抑制により、公債費はH19年度をピークに減少してきましたが、H27年度から下げ止まりの傾向にあります。</p> <p>このような中、H29年度決算では、歳出面において退職者の増に伴い人件費が前年度と比較し増になったことに加え、幼稚園等施設給付費や障害福祉サービス費などの扶助費が増えています。一方、歳入面においては、一部企業の臨時的な収益増に伴う法人市民税の大幅な増により、実質収支、単年度収支ともに黒字となる見込です。経常収支比率については、臨時的な市税収入の増により改善しましたが、依然として類似団体と比較すると扶助費や繰出金などの経常経費の割合が高く、目標には達していません。</p>						
決算		国	県	起債	その他	一般財源
決算額	千円					
(次年度への繰越)	千円)					
結果に対する要因分析と事業実施において新たに生じた(気付いた)問題点及び課題						
<p>扶助費や繰出金などの経常経費が依然として増加傾向にあるとともに、市税収入の伸び悩みや地方交付税の増加が見込めないことから、より一層自主財源の確保や経常経費を抑制する取組みが必要です。</p>						
今後の方向性 (具体策)						
<p>今後のまちづくりに必要な取組みを行うためにも、引き続き、市債の新規発行額の抑制による公債費の縮減や職員配置適正化方針に基づく人件費抑制を行うなど、これまで以上に財政規律の確保に努めます。また、これまで実施してきた取組みの検証を行うとともに、財政状況の変化を捉えながら「財政構造強化指針」の見直しを行います。</p>						
評価結果	評価の理由					
やや遅れ・継続	<p>経常経費の割合が高いことから経常収支比率については目標には達していないため、安定した財政基盤の構築を目指します。</p>					

評価・検証シート【事業】

1. 施策を構成する事業

所管課： 税務課

事業名	(施策推進の視点) 適正課税の推進と公平・公正な徴収 適正課税推進事業
------------	----------------------------------------

(1) 計画と実施 (Plan & Do)

意図 (誰が、どういう状態になることを狙っているのか)						
主たる自主財源である市税の確保のため、公平・公正かつ適正な課税を推進します。						
事業内容 (具体的にどのような取組みを行なうのか/前年度からの改善策への対応についても記述)						
市税には、個人市民税、法人市民税、固定資産税、軽自動車税などがありますが、適正な課税を推進するためには、納税義務者の所得や資産など課税対象となる課税客体を的確に把握する必要がありますことから、申告書の受付や各種課税資料の取得、現地調査等を実施します。 また、税務署等、関係機関への調査等により申告漏れの有無を確認し、申告漏れを発見した場合は申告勧奨を行います。 インターネットを利用して行う eLTAX による、法人市民税申告書や給与支払報告書の提出は、納税義務者の利便性が高まる一方で、課税客体の把握を効率的に実施できることから、引き続き各手続きの手引きやホームページを活用して利用の促進を図ります。						
指標名		H28	H29	H30	H31	指標・目標値設定の根拠
法人市民税申告書の eLTAX による提出率	目標値 (%)	50.0	55.0	60.0	65.0	H27年度の実績値46.4%をもとに算出(eLTAXによる申告書提出件数÷申告書提出総件数×100)
	実績値 (%)	51.7	57.9			
	達成度 (%)	103.4	105.3			

(2) 事業の実施状況と要因分析 (Check & Action)

当年度取組みの実施状況						
<ul style="list-style-type: none"> 課税客体の把握については、申告の案内(個人市民税 6,155 件、法人市民税 3,447 件、固定資産税[償却資産]3,492 件)の送付、現地調査(事業所課税、公示送達、無申告法人調査等を含む)及び関係機関等(税務署、保健所等)において課税に係る調査を実施しました。 eLTAX の利用勧奨については、法人市民税申告書の発送時や給与支払報告書の提出、償却資産の申告の案内時に利用勧奨のチラシを同封するとともに、ホームページにも案内の記事を掲載しました。 事業主への特別徴収の通知にあたっては、個人情報保護の観点から H29 年度特別徴収通知書について圧着式に変更し、書留等により送付しました。 						
決算		国	県	起債	その他	一般財源
決算額	72,223 千円				451	71,772
(次年度への繰越)	千円)					
結果に対する要因分析と事業実施において新たに生じた(気付いた)問題点及び課題						
<ul style="list-style-type: none"> eLTAX による法人市民税申告書の提出促進の結果、提出率は H28 年度の 51.7%から H29 年度は 57.9%に 6.2 ポイント上昇しました。 事業主が従業員に毎月支払う給与から個人市民税を差し引く特別徴収については、給与所得者の納税の手間が省けるなどのメリットがあるため、H29 年度からその事業主を特別徴収義務者とするよう県内市町村で一斉指定を行いました。しかしながら、特別徴収に対する事業主の理解がまだ充分ではないことから、今後もさらなる制度の周知や理解のため、県と連携して取り組む必要があります。 						
今後の方向性(具体策)						
eLTAX の利用促進並びに特別徴収を円滑に進めるため、eLTAX による申請方法等や給与支払報告書の記載例並びに特別徴収制度の推進を掲載したパンフレット等を利用し周知を図ります。また、地籍調査の進捗に伴い、H30 年度以降は土地登記簿の整備が予定されるため、必要に応じて現地調査等により地目等の確認を行っていきます。						
評価結果	評価の理由					
順調・継続	法人市民税申告書の eLTAX による提出率については、目標を達成しました。今後も課税客体を的確に把握し、適正及び公正な課税を行います。					

評価・検証シート【事業】

1. 施策を構成する事業

所管課： 納税課

事業名	(施策推進の視点) 適正課税の推進と公平・公正な徴収 市税収納・滞納整理推進事業
------------	---------------------------------------------

(1) 計画と実施 (Plan & Do)

意図 (誰が、どういう状態になることを狙っているのか)						
市税収入の確保並びに税負担の公平性の担保のため、納税義務者の市税収納率を高めます。						
事業内容 (具体的にどのような取組みを行なうのか/前年度からの改善策への対応についても記述)						
<p>納税義務者の利便性向上の観点から、コンビニ収納について広報おおむた等で案内するとともに、納税通知書へ口座振替の勧誘やゆうちょ銀行・郵便局での納付に関する案内を添付するなど、引き続き、周知に取り組みます。</p> <p>また、ケースに応じ、時機を逸しない積極的な電話や文書等による納税催告の実施にあわせ、不動産・預金・生命保険等の差押えや差し押さえた物件の公売実施により、収納率の向上を図ります。</p> <p>あわせて、高度な法律知識を要する事案や悪質な滞納事案については、今後も、国・県と連携し対応するとともに、各種差押、交付要求等に関する研修会への派遣や新任者研修等を実施し、職員の職務遂行能力の向上を図ります。</p>						
指標名		H28	H29	H30	H31	指標・目標値設定の根拠
市税現年度分収納率	目標値 (%)	98.94	98.96	98.96	98.96	現年度分収納額 ÷ 現年度分調定額 (H27 年度実績 98.89%)
	実績値 (%)	98.93	99.03			
	達成度 (%)	99.99	100.07			

(2) 事業の実施状況と要因分析 (Check & Action)

当年度取組みの実施状況						
<ul style="list-style-type: none"> ・納税方法に関する問い合わせ等については、コンビニエンスストアや H28 年度より開始したゆうちょ銀行・郵便局での納付について案内を行うなど、納税義務者の利便性の向上を進めました。 ・納税通知書に口座振替の案内やゆうちょ銀行・郵便局での納付の案内を同封し、周知に取り組みました。 ・悪質な滞納事案等については国、県と連携し滞納解消に取り組みました。 ・近隣自治体との合同公売会への参加や研修会への出席等、職員の職務遂行能力の向上を図りました。 						
決算		国	県	起債	その他	一般財源
決算額	17,348 千円					17,348
(次年度への繰越)	千円)					
結果に対する要因分析と事業実施において新たに生じた (気付いた) 問題点及び課題						
<ul style="list-style-type: none"> ・納付方法が増えたことや、徴収職員が、一人一人のケースに応じ、時機を逸しない積極的な電話、文書等納税催告に取り組んだことにより、収納率の向上につながり、目標値を達成しました。 ・コンビニエンスストアでの納付件数が増えている一方で、口座振替での納付件数が横ばい状態となっています。 						
今後の方向性 (具体策)						
<ul style="list-style-type: none"> ・口座振替での納付件数を増やすため、今後も引き続き、普及啓発・勧奨に向けた一層の市民周知を図っていきます。 						
評価結果	評価の理由					
順調・継続	納付窓口を増やしたことが浸透してきたことや、徴収職員が積極的な納税催告をおこなったことで、目標の収納率を達成することができました。					

評価・検証シート【事業】

1. 施策を構成する事業

所管課： 公共施設マネジメント推進課

事業名	(施策推進の視点) 公共施設の適正な維持管理と有効活用 公共施設マネジメント推進事業
------------	-----------------------------------------------

(1) 計画と実施 (Plan & Do)

意図 (誰が、どういう状態になることを狙っているのか)						
全市的、総合的な視点で公共施設等の財産を有効に利活用するため、計画的、予防的な維持改修を行い、長寿命化を図ります。また、将来的な人口や財政状況を踏まえ、民間活用や地域住民との協働を視野に入れ、施設機能を維持するために最適な公共施設の維持管理を推進します。						
事業内容 (具体的にどのような取組みを行なうのか/前年度からの改善策への対応についても記述)						
<ul style="list-style-type: none"> 大牟田市公共施設維持管理計画及び一般施設長寿命化計画に基づき、公共施設を計画的・予防的に維持改修し、施設の長寿命化を行います。また、施設所管課への予防保全工事等の実施支援を行います。 大牟田市公共施設マネジメント推進本部会議及び推進委員会により、全庁的な公共施設整備の方針等を情報共有するとともに、公共施設維持管理計画の進捗管理を行います。 固定資産台帳の整備に着手し、委託業者及び財政課と連携して関係各課に地方公会計及び固定資産台帳整備等の周知を図り、整備に係る協力体制を構築します。また、来年度以降の台帳の更新方法等の検討を行います。 PPP/PFI (民間事業者との連携) の推進検討、公共施設の広域圏での共同利用、設置による集約化の研究を行います。 						
指標名		H28	H29	H30	H31	指標・目標値設定の根拠
一般施設長寿命化計画に基づく予防保全工事実施累計数	目標値 (工事)	16	39	60	71	予防保全工事が計画されている施設において、計画年度における工事の確実な実施を目指します。
	実績値 (工事)	13	26			
	達成度 (%)	81.3	66.7			

(2) 事業の実施状況と要因分析 (Check & Action)

当年度取組みの実施状況						
<ul style="list-style-type: none"> 一般施設長寿命化計画に予定され、予算化された工事については全て年度内に実施しました。 大牟田市公共施設マネジメント推進本部会議を7回、推進委員会を3回開催し、「公共施設の利活用に関する方針」に基づく取組みの推進など、公共施設のマネジメントを全庁的に推進しました。 学校跡地の活用に当たっては、公共利用及び民間活用を検討するワーキンググループを設置し、旧延命中、旧船津中跡地について諸課題の整理や事業化の推進を行いました。 公共施設に係る電力入札を実施し、従来の料金より32.6%削減と過去最高の効果が得られ、ライフサイクルコストの縮減、財政負担の軽減につながりました。 固定資産台帳については、財産所管各課と連携してH28年度末の状況を踏まえた台帳の更新を行い、9月議会報告の財務書類に内容を反映させることができました。 						
決算		国	県	起債	その他	一般財源
決算額	11,928 千円					11,928
(次年度への繰越)	千円)					
結果に対する要因分析と事業実施において新たに生じた (気付いた) 問題点及び課題						
<ul style="list-style-type: none"> 老朽化している施設が多く、多くの施設について予防保全工事が必要です。財源の確保を図りながら、計画に沿って事業を進めていく必要があります。 予防保全工事の必要性や緊急性が高い施設については予算計上、工事の実施ができたものの、予算との整合の中で次年度以降に実施することとした一部の施設については、一般施設長寿命化計画全体の中で次年度以降の計画分と調整を図りながら実施を検討する必要があります。 						
今後の方向性 (具体策)						
<ul style="list-style-type: none"> 財源の確保を図りながら、予防保全工事の着実な予算化、実施を推進します。 一般施設長寿命化計画の中間見直しを行う中で、施設の統廃合などの検討を進めます。 学校跡地について、ワーキンググループによる諸課題の整理や事業化を推進します。 						
評価結果	評価の理由					
遅れ・改善	予算化した工事は全て実施されましたが、延期した工事も含め、今後も計画されている予防保全工事の予算の確保に努め、達成度を向上させる必要があります。					

評価・検証シート【施策】

平成 29 年度

【所管部局】企画総務部

施策名	(計画の実現に向けて第3章) 効果的・効率的な行政運営を進めます
-----	-------------------------------------

1. 計画 (Plan)

意図 (どういう状態になることを狙っているのか)						
本市を取り巻く社会背景が絶えず変化する中、将来に向けたまちづくりを確実に推進していくため、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。						
指標名		H28	H29	H30	H31	指標・目標値設定の根拠
まちづくり総合プラン目標達成率	目標値 (%)	100	100	100	100	まちづくり総合プランに掲げる施策の成果指標の達成率の平均100%を目指します。 [現状値：－]
	実績値 (%)	89.9	88.9			
	達成度 (%)	89.9	88.9			

2. 実行 (Do) → 構成事業の実施による

3. 検証・評価と今後の方向性 (Check & Action)

(1) 指標達成度に対する要因分析 (①構成事業が与えた影響、②外的要因を踏まえて検証)	
<ul style="list-style-type: none"> 本市まちづくり総合プランに掲げる都市像の実現に向けては、同プランに掲げる各施策の目標を達成していくことが重要となります。そのため、行政マネジメント (PDCA) サイクルの推進により、施策や事業の評価・検証を行いながら、より効果的なものへ見直しや改善を行なうことで、同プランに掲げる全 37 施策において、おおむね目標を達成することができました。 行政評価結果を踏まえ、事業のあり方や注力の仕方について各部局において改善策を検討し、アクションプログラムの見直しを行いました。 公共調達事業について中間前金払制度の導入を行うなど、発注事務の改善について目標通りの達成状況となりました。 業務最適化事業においては、「市民活動等多目的交流施設」の指定管理者制度への移行および「つどいの広場事業」の外部委託を H29 年 4 月から開始しました。しかし、計画に掲げるスケジュールからは進捗が遅れている状況です。 職員配置適正化方針 2016 に掲げる H30 年 4 月の目標職員数は達成しているものの、採用辞退等により予定していた新規採用者数の確保ができませんでした。 	
(2) 今後の方向性 ((1)の要因分析を踏まえ、施策目的達成に向けた部長方針を示す)	
<ul style="list-style-type: none"> まちづくり総合プランに掲げる都市像の実現に向けて、施策及び事業の評価検証を行い、改善につながる行政マネジメント (PDCA) サイクルの推進による成果重視型の行政運営を進めます。 限られた資源で、最大の効果を発揮させることができるよう、引き続き、組織・機構の整備や計画的な職員配置、民間活力の導入、広域連携等、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。 職員配置適正化方針 2016 により、様々な事務事業見直しを推進し、職員数の適正化を図るとともに、業務最適化計画に掲げる各方策を推進するため、未実施の方策について、計画的に検証を行い、実現可能な方策については確実に実施します。 	
(企画総務部長 井田 啓之)	

総合計画策定会議による評価
一次評価のとおり、構成事務事業の進め方の改善や新規事業の追加、既存事業の見直し等が必要。担当部局のみならず、全庁的に取り組むべき施策であるため、引き続き、経営の視点に立った施策や事業の展開に取り組まれない。

4. 施策推進の視点と各構成事業

No.	事業名	所管課	成果指標等			評価結果	
			指標名	単位	H29 目標 H29 実績	結果検証 ・分析	今後の 方向性
[視点 1] 成果重視型の行政運営の推進							
1	総合計画進捗管理事業	総合政策課	行政評価の実施	施策	37 37	順調	継続
2	まち・ひと・しごと創生総合戦略進捗管理事業	総合政策課	総合戦略 KPI 達成率 (平均)	%	100 97.3	順調	継続
[視点 2] 行政運営の基盤づくり							
3	【重点】適正な公共調達推進事業	契約検査室	発注事務の改善数	件	3 3	順調	継続
4	【重点】業務最適化推進事業	行財政改革推進室	未実施の方策(16 方策) に係る検証	方策	6 4	やや遅れ	改善
5	民間活力等導入推進事業	行財政改革推進室	指定管理者制度導入施設におけるモニタリング評価点 (適切：4 点)	点	平均 4 点以上 4.1	順調	継続
6	【重点】定員管理事業	人事課	職員数 (H30. 4. 1)	人	842 827	順調	改善
7	人事・人材育成トータルシステム推進事業	人材育成推進室	主任等職員研修における勤務意欲向上に対する評価点	点	平均 4 点以上 (5 点満点) 3.76	順調	充実
8	組織機構整備事業	総合政策課	組織機構見直しの検討及び実施	—	実施 実施	やや遅れ	継続
9	労働安全衛生マネジメントシステム運用事業	職員厚生課	安全衛生活動評価値	値	98.0 98.6	順調	継続
10	心とからだの健康づくり推進事業	職員厚生課	職場環境改善のためのグループミーティング実施率	%	91.5 92.8	順調	継続
[視点 3] 広域連携の推進							
11	【重点】定住自立圏構想推進事業	総合政策課	協定項目の実施率	%	100 92.7	順調	継続

※「総合計画策定事業」は評価対象から除外しています。

評価・検証シート【施策】・「別表」

5. 構成事業の実施状況

[視点1] 成果重視型の行政運営の推進

事業名	総合計画進捗管理事業
事業の実施状況と課題	<p>【順調】まちづくり総合プランの着実な推進を図るため、行政評価による施策及び事業の評価・検証を行い、効果的な事業への改善を行うなど適切な進捗管理を行いました。また、次年度の予算編成にあわせてアクションプログラムの見直しを行い、H30年度改訂版を策定しました。</p> <p>行政評価を進めるにあたっては、H28年度の見直しを反映した新様式を採用し、資料作成の負担軽減や見やすさの向上を図りました。一方、初めての方法で評価を行なった二次評価においては、多くの時間を費やしたことから、より効率的な方法を検討する必要があります。また、評価結果を踏まえ、各施策・事業の連携やスクラップアンドビルドを含め、各部局における適切な見直し・改善を促す必要があります。</p>
今後の方向性と具体策	<p>【継続】まちづくり総合プランに掲げる37施策の行政評価を効率的に実施します。その結果を次年度の予算編成やアクションプログラムの策定に活かし、各施策・事業の効果を高めます。</p>
事業名	まち・ひと・しごと創生総合戦略進捗管理事業
事業の実施状況と課題	<p>【順調】総合戦略に掲げる全ての事業について、各部が作成する評価シートに基づき、市まち・ひと・しごと創生本部や有識者会議の意見を踏まえながら、KPIによる進捗管理を行い、ホームページで公表しました。あわせて、大牟田商工会議所の大牟田再生プロジェクト策定特別委員会と人口減少対策について意見交換を行いました。また、国の支援策である地方創生推進交付金については、関係各課と協議し、交付申請を行いました。(H30年4月交付決定)</p>
今後の方向性と具体策	<p>【継続】市まち・ひと・しごと創生本部や有識者会議により、総合戦略の各事業について進捗管理を行うとともに、国・県や先行自治体の動向を踏まえながら、事業の見直しを進めます。地方創生推進交付金等の支援策の活用については、関係各課と情報共有しながら円滑に実施するとともに、新たな活用についても検討を進めます。</p>

[視点2] 行政運営の基盤づくり

事業名	【重点】適正な公共調達推進事業 《評価・検証シート【事業】参照》
事業名	【重点】業務最適化推進事業 《評価・検証シート【事業】参照》
事業名	民間活力等導入推進事業
事業の実施状況と課題	<p>【順調】本市の「指定管理者制度導入施設に係るモニタリングマニュアル」では評価基準を設けており、仕様書・協定書等の内容に対し、適切であると判断できる場合、「4点」を付しています。本マニュアルに基づき、指定管理者制度を導入している全ての施設についてモニタリングを実施した結果、平均点は「4.1点」でした。</p> <p>今後も、指定管理者制度を導入している施設について、定期的・継続的にモニタリングを実施し、業務内容の検証と改善を行うことで、指定管理者による管理の適正、更なるサービスの向上を図ります。</p>
今後の方向性と具体策	<p>【継続】今後も、施設の管理運営における協働のパートナーである指定管理者と対等かつ良好な関係を構築しながら、施設の効用を高め、質の高い市民サービスの提供を推進します。</p>

事業名	【重点】定員管理事業 《評価・検証シート【事業】参照》
事業名	人事・人材育成トータルシステム推進事業
事業の実施状況と課題	【順調】大牟田市人材育成基本方針に掲げる人事評価制度を軸とした人事・人材育成トータルシステムを推進することにより、職員のやる気・やりがいを喚起し、「自律創造型プロ職員」を育成するとともに、組織全体の機能向上を図るため、人事評価制度に関する職位別の研修を実施しました。また、大牟田市人材育成基本方針のH26年度以降の方向性に掲げた取組みも計画的に推進しました。今後も、人材の育成や組織全体の機能向上をさらに推進するために、大牟田市人材育成基本方針の見直しを行う必要があります。
今後の方向性と具体策	【充実】大牟田市人材育成基本方針に基づき、掲げていた様々な取組み項目について進捗状況を把握するとともに、職員の意識調査等を実施します。これらを踏まえ、新たな大牟田市人材育成基本方針を策定します。
事業名	組織機構整備事業
事業の実施状況と課題	【やや遅れ】まちづくり総合プランに掲げる各施策を推進していくため、効率的かつ効果的な行政運営の観点を踏まえ、必要とされる組織機構の整備を行いました。今後も引き続き、職員配置適正化方針2016に掲げる将来の職員数などを見据え、簡素で効率的な組織機構の実現や市民サービスの維持・向上などの観点から、組織機構の整備を進める必要があります。
今後の方向性と具体策	【継続】組織のスリム化・フラット化の観点のもと、職員減少下においても必要とされる業務が効果的・効率的に遂行できる体制の構築を目指し、将来に向けた組織機構の整備の方針化を進めます。
事業名	労働安全衛生マネジメントシステム運用事業
事業の実施状況と課題	【順調】本システムは、危険・有害要因を把握し、災害を未然に防ぐ予防型の安全衛生管理活動を可能にするシステムであり、各安全衛生委員会が事業計画に基づいて、日常的な点検・改善等のリスクアセスメントを行いました。引き続き、安全衛生活動を定着させていくことが課題となっています。
今後の方向性と具体策	【継続】自律的な安全衛生活動を定着させるため、委員・事務局・職員対象のOSHMS（労働安全衛生マネジメントシステム）研修等を継続して実施します。
事業名	心とからだの健康づくり推進事業
事業の実施状況と課題	【順調】「心とからだの健康づくり基本計画」に基づき、健康診断や、予防に重点を置いた保健指導、健康相談、研修会等のほか、メンタルヘルス対策として、心の健康づくり事業を実施しています。職場環境の変化によるストレスが心の健康に影響を与えていることから、メンタルヘルス対策が重要な課題となっています。
今後の方向性と具体策	【継続】予防型のメンタルヘルス対策として、自身で行うセルフケアなど4つのケアを中心に、産業医等による健康相談、メンタルヘルスケア研修の実施、職場環境改善を通じたストレス対策のためのグループミーティングを推進します。

[視点3] 広域連携の推進

事業名	【重点】定住自立圏構想推進事業 《評価・検証シート【事業】参照》
-----	----------------------------------

評価・検証シート【事業】

1. 施策を構成する事業

所管課： 契約検査室

事業名	(施策推進の視点) 行政運営の基盤づくり 適正な公共調達推進事業
-----	-------------------------------------

(1) 計画と実施 (Plan & Do)

意図 (誰が、どういう状態になることを狙っているのか)						
公共調達事業は、市民生活に必要な社会資本の整備や公共サービス等に必要な物品の調達を行うもので、その財源を市民の税金で賄っていることから、手続きの公平性・透明性・競争性の向上並びに適正な契約の履行確保を推進し、市民の信頼の確保及び地元企業の健全な発展に努めます。						
事業内容 (具体的にどのような取組みを行なうのか/前年度からの改善策への対応についても記述)						
<ul style="list-style-type: none"> 現在及び将来にわたる建設工事の適正な施工及び品質の確保とその担い手の確保に関する国からの発注事務の改善に係る通知等については、適切かつ効率的に運用する必要があります。このため、本市の入札契約状況を検証した上で、複数年度を必要とする事務も考慮し、段階的、計画的に推進していきます。 建設工事及び設計等業務委託並びに物品購入の入札契約においては、厳しい地域経済情勢を踏まえ、地元企業の育成や雇用の確保を図る観点から、これまで同様、地元企業への優先発注に努めます。 						
指標名		H28	H29	H30	H31	指標・目標値設定の根拠
発注事務の改善数	目標値 (件)	3	3	3	3	計画期間に応じ、短期、中期、長期に区分した発注事務の改善数
	実績値 (件)	3	3			
	達成度 (%)	100	100			

(2) 事業の実施状況と要因分析 (Check & Action)

当年度取組みの実施状況						
<ul style="list-style-type: none"> 建設業者の資金調達の円滑化及び就労環境の改善の観点から、中間前金払制度を導入しました。 設計等業務委託の品質確保の観点から、設計等業務委託成績評定試行要領を策定しました。 適正な価格による契約の観点から、くじ引き落札が増加傾向にある業種 (建築、電気、管、塗装) について、予定価格の公表時期を事前公表から価格の一部を事後公表とする方式に変更しました。 						
決算		国	県	起債	その他	一般財源
決算額	8,469 千円				17	8,452
	(次年度への繰越 千円)					
結果に対する要因分析と事業実施において新たに生じた (気付いた) 問題点及び課題						
<ul style="list-style-type: none"> 中間前払金の対象範囲は、確実かつ適正な運用を図るため、導入においては予定価格 1,000 万円以上の案件に限定していますが、将来的には対象範囲を拡大する必要があります。 設計等業務委託成績評定制度については、試行期間において評定点の採点基準等についての検証を行い、評定者の評定点の標準化を図る必要があります。 くじ引き落札が多発するなど弊害が生じた場合には、予定価格の事後公表化を検討します。 						
今後の方向性 (具体策)						
<ul style="list-style-type: none"> 適正な公共調達を推進していくため、中間前払金の対象範囲を検討していきます。 設計等業務委託成績評定を試行し、評定点の標準化を図り、より品質の確保につながる評価制度へと検証を行います。 入札契約を通じ、公共工事の品質の確保及び就労環境の改善等に関する取り組みとして、設計変更ガイドラインの策定及び社会保険未加入業者対策など、中・長期的に計画している発注事務の改善に取り組みます。 						
評価結果	評価の理由					
順調・継続	計画期間に沿った発注事務を段階的に改善することにより、公共工事の円滑な施工の推進が図られました。					

評価・検証シート【事業】

1. 施策を構成する事業

所管課： 行財政改革推進室

事業名	(施策推進の視点) 行政運営の基盤づくり 業務最適化推進事業
-----	-----------------------------------

(1) 計画と実施 (Plan & Do)

意図 (誰が、どういう状態になることを狙っているのか)						
今後、更なる人口減少や高齢化に伴い、本市の財政状況が厳しさを増し、職員数の減少が見込まれています。こうしたことから、「少数職員体制での円滑な業務遂行」に向けて、具体的な方策を取りまとめた「業務最適化計画」を推進し、市民サービスの維持・向上に努めていきます。						
事業内容 (具体的にどのような取組みを行なうのか/前年度からの改善策への対応についても記述)						
業務最適化計画には、32の方策を掲げていますが、現在、完了し推進しているものが3方策、一部又は随時実施しているものが13方策あります。(H28年度末現在)						
なお、進捗管理については、毎年、所管課に「各方策の検討状況調書」を依頼し把握するとともに、適宜、助言等を行いながら推進していますが、各方策を実施する際には、各種調査や費用対効果などを検証した上で実現可能なものから実施することとしています。						
本計画は、今年度が中間年度となります。これまでの取組みや課題などを整理した上で、未実施の方策について計画的に検証を行ない、実現可能な方策については、確実に実施していきます。						
指標名		H28	H29	H30	H31	指標・目標値設定の根拠
未実施の方策 (16 方策) に 係る検証	目標値 (方策)	—	6	5	5	未実施の方策について、計画的に検証を行い、実現可能な方策については、確実に実施していきます。
	実績値 (方策)	—	4			
	達成度 (%)	—	66.6			

(2) 事業の実施状況と要因分析 (Check & Action)

当年度取組みの実施状況					
<ul style="list-style-type: none"> ・ 中間報告 (H30年1月末) を作成し、これまでの取組内容や今後の方向性などを整理しました。 ・ 個別方策に掲げる「市民活動等多目的交流施設「えるる」の指定管理者制度への移行」と「つどいの広場事業の外部委託」について、H29年4月より実施しました。 ・ 「道路等の境界確認業務の外部委託」と「介護関連業務の一部外部委託」については、費用対効果や執務スペース等の課題などから、実施を見送ることとしました。 ・ 「ごみ・し尿収集体制の維持と外部委託の検討」と「し尿収集計画/収集データの受渡方法の改善」について協議・検討を進めてきましたが、H29年度中での実施は出来ませんでした。しかしながら、H30年度中での実施を予定しています。 					
決算	国	県	起債	その他	一般財源
決算額	37 千円				37
(次年度への繰越)	千円)				
結果に対する要因分析と事業実施において新たに生じた (気付いた) 問題点及び課題					
<ul style="list-style-type: none"> ・ 未実施の方策について、確実に検証していくためには、関係各課との連携・協力が不可欠です。今後も、各方策の進捗管理を行うとともに、必要に応じた協議・助言等を行っていきます。 ・ 今後も、財源や職員数の減少が見込まれ、市民サービスの提供に限界が生じる可能性もあります。こうしたことから、業務の効率化を進める必要がありますが、各方策を実施する際には、各種調査や費用対効果などを、十分検証した上で、実施していくことが必要です。 					
今後の方向性 (具体策)					
<ul style="list-style-type: none"> ・ 中間報告に示しているとおり、個別方策の検証が遅れています。これまで、個別方策については、各課において検討を進めてきましたが、当室も含めた中で、協議・検討を進めます。 ・ 計画期間中での確実な検証・実施のため、関係各課の協力を得ながら、未実施の方策について、計画的に検証を行ない、実現可能な方策については、確実に実施していきます。 					
評価結果	評価の理由				
やや遅れ・改善	目標に掲げる未実施の方策の検証が出来ませんでした。H30年度中での実施を予定しています。今後も、各種調査や費用対効果を十分に検証した上で、実現可能な方策について、確実に実施していきます。				

評価・検証シート【事業】

1. 施策を構成する事業

所管課： 人事課

事業名	(施策推進の視点) 行政運営の基盤づくり 定員管理事業
-----	--------------------------------

(1) 計画と実施 (Plan & Do)

意図 (誰が、どういう状態になることを狙っているのか)						
本市では、今後の人口減少を見据え、限られた行政資源のもと、簡素で効率的かつ、安定した行政運営を継続的に行っていく必要があることから、職員数の適正化を図ります。						
事業内容 (具体的にどのような取組みを行なうのか/前年度からの改善策への対応についても記述)						
職員数の適正化に向けた取組みとして、本市の人口動向や類似団体の状況、また、本市の職員の年齢構成の均等化など長期的な視点のもと、「職員配置適正化方針 2016 (H28 年度～H31 年度)」を策定し、計画的に新規採用者を確保することと併せ、多様な任用形態の活用、スクラップアンドビルドを基本とした事務事業見直しを推進し、適正な定員管理を行います。						
また、国においては、定年の段階的な引上げについて検討を進めることとしています。このことは、定員管理に大きな影響を及ぼすことから、今後、その動向を注視していきます。						
指標名		H28	H29	H30	H31	指標・目標値設定の根拠
消防・病院部門を除く職員数 (H32.4.1 現在の職員数を 812 人とする。) 「目標値」は翌年 4 月の人数を表示	目標値 (人)	849	842	820	812	H27 年度に策定した適正化方針に基づき、様々な事務事業見直しを推進し、職員数の適正化を図ります。
	実績値 (人)	839	827			
	達成度 (%)	101.2	101.8			

(2) 事業の実施状況と要因分析 (Check & Action)

当年度取組みの実施状況						
適正化方針に基づき、計画的な新規採用に向けて職員採用試験の時期を早め、さまざまな事務事業見直しにも取り組みました。また、同方針に掲げる H30.4 の目標職員数 842 人 (消防部門及び病院部門を除く) に対し、H30.4 の職員数は 827 人となっており、計画を上回る結果となりました。						
決算		国	県	起債	その他	一般財源
決算額	千円					
(次年度への繰越)	千円)					
結果に対する要因分析と事業実施において新たに生じた (気付いた) 問題点及び課題						
適正化方針に掲げる H30.4 の目標職員数は達成しているものの、採用辞退等により予定していた新規採用者数の確保ができませんでした。						
今後の方向性 (具体策)						
適正化方針に掲げる 2035 年の目標職員数及び計画期間中の年次目標職員数の達成に向け、職員数の適正化を図るとともに、事務事業見直しを推進していきます。また、採用試験の実施方法の見直しを行うなど、新規採用者の確保に取り組みます。						
評価結果	評価の理由					
順調・改善	達成度は 100%を超えていますが、予定していた新規採用者数の確保ができませんでした。					

評価・検証シート【事業】

1. 施策を構成する事業

所管課： 総合政策課

事業名	(施策推進の視点) 広域連携の推進 定住自立圏構想推進事業
------------	----------------------------------

(1) 計画と実施 (Plan & Do)

意図 (誰が、どういう状態になることを狙っているのか)						
今後、更に人口減少が進み、自治体が単独で行政サービスを提供することが困難になることが予測される中、たとえ人口が減少した状況においても、圏域自治体が連携・協力しながら、圏域住民に必要な行政サービスの維持、向上を目指します。						
事業内容 (具体的にどのような取組みを行なうのか/前年度からの改善策への対応についても記述)						
有明圏域定住自立圏形成協定に掲げる 22 の連携項目について、各圏域自治体の市長及び議長で構成する有明圏域定住自立圏推進協議会において事業の進捗を管理しながら、確実に推進していきます。 あわせて、それぞれの取組みを所管する各部会を開催し、中心市として積極的に自治体間の情報共有を図るとともに、新たな連携事業の検討を行います。 また、市民はもとより市職員にも広域連携の必要性について周知していく必要があるため、広報おむたや職員研修等により広域連携の意義や連携の内容等について周知を図ります。						
指標名		H28	H29	H30	H31	指標・目標値設定の根拠
協定項目の実施率	目標値 (%)	100	100	100	100	協定に掲げる取組みの全ての実施を目指します。
	実績値 (%)	92.7	92.7			
	達成度 (%)	92.7	92.7			

(2) 事業の実施状況と要因分析 (Check & Action)

当年度取組みの実施状況						
<ul style="list-style-type: none"> 有明圏域定住自立圏推進協議会、幹事会、部会を開催し、第 2 次共生ビジョンに掲げる各事業について進捗状況の報告及び新たな連携強化に向けた協議を行いました。また、未実施となっている協定項目について、圏域自治体と連携実現に向けた協議を行いました。 国の「定住自立圏構想推進要綱」の一部改正により、圏域自治体と圏域内の将来展望人口や各取組みの成果指標 (KPI) の設定を求められたことから、圏域自治体と協議し、第 2 次共生ビジョンの改訂を行いました。 政策形成合同研修をはじめとする各種職員研修において、定住自立圏構想の理解促進と取組み内容の周知を行いました。 						
決算		国	県	起債	その他	一般財源
決算額	33 千円					33
(次年度への繰越)	千円)					
結果に対する要因分析と事業実施において新たに生じた (気付いた) 問題点及び課題						
<ul style="list-style-type: none"> 掲げる協定項目のうち 76 項目 (92.7%) が実施されていますが、「雇用の促進」「安心安全情報システムの運用」「圏域における人材の交流」の一部に未実施の項目があります。 新たな連携強化に向けて現時点で協定締結まで至るものではありませんが、引き続き各部会における検討および情報共有が必要です。 						
今後の方向性 (具体策)						
<ul style="list-style-type: none"> 有明圏域定住自立圏促進推進協議会、幹事会等を開催し、H29 年度に設定した成果指標 (KPI) に基づいた進捗管理を進めながら、中心市として積極的に圏域自治体との連携を深めます。 一部未実施となっている連携項目について、引き続き圏域自治体との協議を進めます。また、新たな連携強化に向けた協議についても、引き続き、部会等において検討を進めます。 						
評価結果	評価の理由					
順調・継続	各事業の進捗状況においてそれぞれ差はあるものの、おおむね連携項目に関する事業が進められています。					

評価・検証シート【施策】

平成 29 年度

【所管部局】市民部・企画総務部

施策名	(計画の実現に向けて 第4章) 行政サービスの利便性を高めます
-----	------------------------------------

1. 計画 (Plan)

意図 (どういう状態になることを狙っているのか)						
行政サービスへの満足度を高めるため、窓口サービスの向上に向けた取組みや ICT を活用した情報化の推進などにより、市民の利便性の向上を目指します。						
指標名		H28	H29	H30	H31	指標・目標値設定の根拠
行政サービスの利便性向上の取組みへの満足度	目標値 (%)	74.0	76.0	78.0	80.0	全体の 8 割を目指す。 (年 2 ポイントアップ) [現状値 :69.1%(H27 年度実績)] 満足度の計測は、これまでの来庁者アンケートを H29 年度からまちづくり市民アンケートに変更。
	実績値 (%)	73.4	80.0			
	達成度 (%)	99.2	105.3			

2. 実行 (Do) → 構成事業の実施による

3. 検証・評価と今後の方向性 (Check & Action)

(1) 指標達成度に対する要因分析 (①構成事業が与えた影響、②外的要因を踏まえて検証)	
<ul style="list-style-type: none"> 窓口サービスの向上に向けた取組みや、ICT を活用した情報化の取組みを推進することにより、目標値を達成することができました。 社会保障・税番号制度推進事業では、マイナンバー制度及びマイナンバーカード活用に関する周知活動として広報おおむたへの記事掲載や FM たんとでの周知、企業等への出張受付、交付のための休日開庁、出前講座を実施しました。また、H29 年 11 月から情報連携の本格運用が開始されました。 情報通信利活用向上事業では、個人所有のスマホ、タブレットを使った講座等を開催し、市民の利便性向上に基本的に必要なインターネットの利用を促しました。 行政サービスの ICT 化推進事業では、住民向けの電子申請サービスを新たに 1 つ開始しました。また市民課に受付管理システムを導入して、窓口ごとの待ち状況をホームページに公開しました。 庁舎整備について、整備手法別 (改修、建替え等) のモデルケースによるシミュレーションを実施し、論点を整理しました。またこれらの取組みを取りまとめたシミュレーション結果報告書をホームページに公表しました。 	
(2) 今後の方向性 ((1)の要因分析を踏まえ、施策目的達成に向けた部長方針を示す)	
<ul style="list-style-type: none"> 住民票等の取得については、コンビニ交付の利用を進めるなど、市民の利便性の向上に取り組めます。 マイナンバーカードについては、団体等での申請受付の実施や、市の事業との連携などにより、さらなる普及に取り組めます。 <p style="text-align: right;">(市民部長 甲斐田みゆき)</p> <ul style="list-style-type: none"> カードの活用方法については、国や先行自治体の動向など情報収集を行いながら、市民の利便性向上及び業務効率化の観点から検討を進めます。 総合窓口 (ワンストップサービス) の導入に向けた検討を継続しますが、H30 年度末においてこの間の検討結果をまとめます。 市民の利便性向上を目指す取組みを進めていきますが、情報化の推進と表裏一体である情報セキュリティ対策についても引き続き取り組みます。 庁舎については、H29 年度に整理した論点をもとに、市民アンケート調査の実施や附属機関での協議を行うなど、庁舎整備の方向性について更なる検討を進め決定します。 <p style="text-align: right;">(企画総務部長 井田啓之)</p>	

総合計画策定会議による評価

一次評価における「達成度の検証」が不十分であり、目標達成状況の要因の再検証が必要。施策名や意図から利便性や接遇の向上、ICT 化に取り組まれているが、本来的なサービスの質的向上及び満足度向上に、どの事業がどう貢献したのか関係性がわかるよう、事業の構成やその指標について再検討されたい。更なる利便性向上には ICT 化を進め、訪れなくてもサービスを受けられる環境の構築が必要である。接遇の向上と併せ、市民や事業所のニーズを把握の上取り組まれたい。

4. 施策推進の視点と各構成事業

No.	事業名	所管課	成果指標等			評価結果	
			指標名	単位	H29 目標 H29 実績	結果検証 ・分析	今後の 方向性
[視点1] 窓口サービスの利便性の向上							
1	窓口業務利便性向上事業	市民課・人材育成推進室	時間外及び休日窓口の利用者数	人	1,600 1,656	順調	継続
2	諸証明等交付事業	市民課・税務課	市民課窓口の接遇アンケートで「良い」と答えた割合	%	85 以上 78.0	やや遅れ	改善
[視点2] ICT の活用							
3	【重点】社会保障・税番号制度推進事業	総合政策課・情報化推進室・市民課	マイナンバーカード交付件数（累計）	枚	15,000 15,378	順調	継続
4	情報通信利活用向上事業	情報化推進室	大牟田市のインターネット利用者の割合	%	70.0 63.1	やや遅れ	改善
5	【重点】行政サービスの ICT 化推進事業	情報化推進室	オンライン化された行政手続の総件数に占める割合	%	23.3 21.6	順調	継続
6	諸証明コンビニ交付事業	市民課	コンビニ交付率	%	8.00 7.63	やや遅れ	改善
7	【重点】情報セキュリティ対策事業	情報化推進室	重大な情報セキュリティ事件の発生件数	件	0 0	順調	継続
8	情報システムの運用管理事業	情報化推進室	基幹系システム、内部情報システムの稼働日数	日	365 365	順調	継続
[視点3] 庁舎整備の検討							
9	【重点】庁舎整備の検討	公共施設マネジメント推進課	庁舎整備方針の検討	-	方向性検討 方向性検討	順調	継続

評価・検証シート【施策】・「別表」

5. 構成事業の実施状況

[視点1] 窓口サービスの利便性の向上

事業名	窓口業務利便性向上事業
事業の実施状況と課題	<p>【順調】 窓口受付時間の拡大については、毎週木曜日の時間延長と、3月・4月に、各1回の休日窓口の開設を行いました。また、H30年2月に、受付管理システムを導入し、窓口ごとの待ち人数を、市民課内モニター及びホームページに掲示しています。</p> <p>接遇の向上のために、庁内の各部局から選出された職員で構成される接遇推進部会において、研修や意識啓発を推進する取組みを実施しました。具体的には、接遇研修会を6回開催し、163名が受講しました。また、研修受講6月後には、受講者に対してアンケートを行い、研修後の接遇意識や行動の変化等を把握し、次回の研修内容等に活かしています。さらに、7月をさわやかアップ強化月間と定め、接遇について自己チェックを行ったり、メールマガジンによる情報発信を5回行いました。今後も接遇の向上のために、継続した取組みを実施していく必要があります。</p>
今後の方向性と具体策	<p>【継続】 研修等を継続して実施することで、市民対応における接遇スキルの向上や意識改革に取り組みます。また、市民課の待ち人数をホームページで掲示することや、目的別に受付をすることなどにより、市民の待ち時間の縮減を図ります。</p>
事業名	諸証明等交付事業
事業の実施状況と課題	<p>【やや遅れ】 諸証明等の交付については、的確及び迅速な対応に努め、丁寧な接遇を心がけましたが、「対応は普通」という評価が増えたこともあり、目標は達成できませんでした。</p>
今後の方向性と具体策	<p>【改善】 市民課窓口にこちらから声をかけて、必要な申請書を案内したり書き方を説明したりする案内係（フロアマネージャー）の配置を検討します。さらに、職員一人ひとりが「おもてなしの意識」を持ち、「積極的な声かけ」「わかりやすく丁寧な対応」を心がけるなど、接遇力の向上に努めます。また、申請書についても、よりわかりやすいものになるよう、見直しを検討します。</p>

[視点2] ICTの活用

事業名	【重点】 社会保障・税番号制度推進事業 《評価・検証シート【事業】参照》
事業名	情報通信利活用向上事業
事業の実施状況と課題	<p>【やや遅れ】 タブレット講座はOA研修の講師をしている民間団体と協議して、個人所有の機器を使用する内容に見直しました。定員15人、120分×4回コースの講座を2回開催しました。また、地区公民館のパソコンサークル等に出向き、インターネット説明会を3回(延べ67名)実施しましたが、市全体のインターネット利用率の向上にはならず目標値に達しませんでした。</p>
今後の方向性と具体策	<p>【改善】 タブレット講座は、応募が想定よりも多く抽選の結果受講できなかった人も多くいます。また受講者アンケートからも好評のため、今後も継続して実施します。</p> <p>また、インターネットの利便性について、広報おおむたへの記事掲載等で広く周知し、市全体の利用率の向上を図ります。</p>
事業名	【重点】 行政サービスのICT化推進事業 《評価・検証シート【事業】参照》
事業名	諸証明コンビニ交付事業
事業の実施状況と課題	<p>【やや遅れ】 住民票等交付総数83,266通のうち、コンビニ交付数は6,355通で、交付率は7.63%となりました。目標値には達しませんでした。交付数(昨年度6,149通)、交付率(昨年度7.28%)ともに、昨年度より伸びています。</p>
今後の方向性と具体策	<p>【改善】 広報おおむた等への記事掲載や、マイナンバーカードの申請受付時のチラシ配布などにより、コンビニ交付の利便性について引き続き周知を図るとともに、コンビニ交付の対象となる証明書の拡大について、検討します。</p>

事業名	【重点】情報セキュリティ対策事業 《評価・検証シート【事業】参照》
事業名	情報システムの運用管理事業
事業の 実施状況 と課題	【順調】市民サービスや行政事務が障害などで滞ることが無いよう、住民情報システム、内部情報システム、庁内及び出先施設を接続するネットワーク等の運用管理を行いました。なお、住民情報システムについては、H29年11月にクラウド化し、より障害に強いシステム構成に変更しました。
今後の方向 性と具体策	【継続】行政事務の根幹を成す各種システムが継続的に安定稼働するよう、日々の稼働状況の確認や関係機器の保守点検を行います。

[視点3] 庁舎整備の検討

事業名	【重点】庁舎整備の検討 《評価・検証シート【事業】参照》
-----	------------------------------

評価・検証シート【事業】

1. 施策を構成する事業

所管課： 総合政策課・情報化推進室・市民課

事業名	(施策推進の視点) ICT の活用 社会保障・税番号制度推進事業
------------	-------------------------------------

(1) 計画と実施 (Plan & Do)

意図 (誰が、どういう状態になることを狙っているのか)

国が進める社会保障・税番号 (マイナンバー) 制度の円滑な導入を推進し、マイナンバーカード (以下、カード) の積極的な活用や窓口手続きの電子化を進めることで、市民の利便性を向上させ、市民に時間を使わせない市役所の実現を目指すとともに、業務の効率化を図ります。

事業内容 (具体的にどのような取組みを行なうのか/前年度からの改善策への対応についても記述)

- ・カードの積極的な活用に向けて、FM たんと等を活用して市民へのマイナンバー制度の周知を図り、カードの普及を進めるとともに、市民の利便性向上及び業務効率化の観点から、カードの活用方策の検討を進めます。
- ・市民へのカード普及のため、市内に事業所を置く企業や市内の団体・グループなどへ出向き、交付申請の受付を行います。また、平日は勤務等の事情でカードの受け取りに来庁できない市民への対応として、交付のための休日窓口を開設します。
- ・H29 年 7 月に開始される情報連携に向け、システムのテスト及び各事務の本番データの登録が完了できるように支援及び進捗管理を行うとともに、制度導入による運用見直し等の支援を行っていきます。

指標名		H28	H29	H30	H31	指標・目標値設定の根拠
マイナンバーカード交付 件数 (累計)	目標値 (枚)	10,000	15,000	20,000	25,000	国における制度推進の進捗と合わせて、市民へのカード普及を図ります。
	実績値 (枚)	12,247	15,378			
	達成度 (%)	122.5	102.5			

(2) 事業の実施状況と要因分析 (Check & Action)

当年度取組みの実施状況

- ・マイナンバー制度やカード活用に関する市民向け周知活動として、広報おおむたに 1 回記事を掲載したほか、出前講座を 1 回実施しました。また、カード普及のため FM たんとで出張受付の募集や作成勸奨、コンビニ交付などについて紹介を行いました。あわせてカード交付申請の出張受付を 4 団体に計 5 回実施、休日窓口を日曜日に 7 回開設しました。
- ・情報連携の本格運用が H29 年 11 月から開始されました。H30 年 3 月から子育てワンストップサービスを導入しました。カードの更なる活用に向け、H29 年 7 月と H30 年 3 月に国の説明会に参加しながら情報収集を行いました。
- ・前年度から引き続き情報連携を行うための総合運用テストを行い、本格運用開始に備えた本番データの登録や関係課に対する情報連携に係る基本ルールの周知と運用の調整を行いました。

決算		国	県	起債	その他	一般財源
決算額	33,644 千円	18,328				15,316
(次年度への繰越)	千円)					

結果に対する要因分析と事業実施において新たに生じた (気付いた) 問題点及び課題

- ・出張受付数については、H28 年度実績 512 件に対し、H29 年度は 59 件に減っています。そのため、市から各種団体へ出張受付の紹介等の働きかけが必要です。また、休日窓口受付数については、H28 年度実績 1,099 件に対し、H29 年度は 133 件に減ったものの一定数の受付を行っています。今後窓口開設の回数を増やすなど検討が必要です。
- ・カードに搭載された IC チップの空き領域部分は、地方公共団体だけでなく、民間事業者も含めて幅広く利用できるものとされています。カードの活用に向けて検討を進めましたが、カードの普及状況や導入効果などに課題があり、導入には至っていません。
- ・国の機関において本番データ登録等が遅れ、総合運用テストに支障が生じました。また、情報連携は 11 月から本格運用が始まりましたが、84 の事務手続きが連携延期となり各課の運用等に影響が出たことへの対応が必要となりました。

今後の方向性 (具体策)

- ・今後も制度の周知を図るとともに、市内の企業や団体などへ出向いた交付申請の受付及びカード申請・交付のための休日窓口を開設するなど、カードの普及活動に取り組みます。
- ・カードの活用方法について、国や先行自治体の動向など情報収集を行いながら、市民の利便性向上及び業務効率化の観点から検討を進めます。
- ・国が予定している法改正等について、システム改修と各課への情報提供やサポートを行います。また、情報連携が延期となっている事務については、随時必要な対応を行います。

評価結果	評価の理由
順調・継続	カードの交付件数は、目標値を上回る結果となりました。情報連携の本格運用開始とともに、市民が手続きを行う際に提出していた所得証明などの添付書類が省略できるようになりました。

評価・検証シート【事業】

1. 施策を構成する事業

所管課： 情報化推進室

事業名	(施策推進の視点) ICT の活用 行政サービスの ICT 化推進事業
------------	----------------------------------------

(1) 計画と実施 (Plan & Do)

意図 (誰が、どういう状態になることを狙っているのか)						
<p>市民や企業等が、各種申請や届出の手続を市役所の開庁時間に左右されることなく、自宅や職場からインターネットを介してオンラインで行えるようにしていきます。</p> <p>また、市役所の窓口業務についても、将来的に総合窓口を実現し市民に利便性の高い市役所となるよう ICT 化によるワンストップサービスを推進します。</p>						
事業内容 (具体的にどのような取組みを行なうのか/前年度からの改善策への対応についても記述)						
<p>電子申請システムを活用して、市民や企業等の利便性の高い手続きから随時電子化します。すでに導入している電子申請等については、利用促進を図ります。</p> <p>ワンストップサービスについては、実現に向けた課題を整理し、導入に向けて検討を進めます。</p>						
指標名		H28	H29	H30	H31	指標・目標値設定の根拠
オンライン化された行政手続の総件数に占める割合	目標値 (%)	20.0	23.3	26.7	30.0	平成 27 年度の実績値が 16.5%であったため、約 2 倍の 30.0%を目指します。
	実績値 (%)	19.0	21.6			
	達成度 (%)	95.0	92.7			

(2) 事業の実施状況と要因分析 (Check & Action)

当年度取組みの実施状況						
<ul style="list-style-type: none"> 電子申請については関係課にヒアリングを実施し、新たに 1 手続きを開始しました。また、ヒアリングの中で利用率が低い手続については課題の洗い出しを行い、一部手続については広報おおむたへの掲載等により市民周知を行いました。 ICT による総合窓口については、先進地の視察などを通して調査研究を進めました。 受付管理システムを市民課に導入して業務毎の所要時間等の把握や混雑状況の見える化を可能にし、H30 年 2 月 28 日から待ち状況をホームページに公開しました。その結果、3 月 31 日までに 722 件のアクセスがありました。 						
決算		国	県	起債	その他	一般財源
決算額	826 千円					826
(次年度への繰越	千円)					
結果に対する要因分析と事業実施において新たに生じた (気付いた) 問題点及び課題						
<ul style="list-style-type: none"> H29 年度新たに開始した「がん検診事業クーポン券交付申し込み」の電子申請率は約 26.8%と他の電子申請と比較して高いものでした。 既存の電子申請で利用率が低いものについては、市民への周知不足のほか、電話するだけで終了するものもあることが原因の一つと考えられます。 						
今後の方向性 (具体策)						
<ul style="list-style-type: none"> 電子申請について関係する所管課と協議し、利用手続の拡大及び市民周知を継続します。 総合窓口については、H29 年度から H30 年度で行う調査検討の結果をまとめ、H31 年度に策定する次期総合情報化計画やその後の進め方の資料とします。 受付管理システムについて効果検証及び分析を行い、利用窓口の拡大について検討します。 						
評価結果	評価の理由					
順調・継続	<ul style="list-style-type: none"> 電子申請の利用は年々伸びてきており、今後も推進していく必要があります。 総合窓口については課題や費用対効果を洗い出し、今後の方向性を決める必要があります。 					

評価・検証シート【事業】

1. 施策を構成する事業

所管課： 情報化推進室

事業名	(施策推進の視点) ICT の活用 情報セキュリティ対策事業
------------	-----------------------------------

(1) 計画と実施 (Plan & Do)

意図 (誰が、どういう状態になることを狙っているのか)							
市が電子媒体や紙媒体で保有している個人情報や重要な行政情報が、外部からのコンピュータシステムへの侵入や人的要因による、漏洩、改ざん、紛失といった被害に遭うことがないように、市として安全かつ適切に取り扱い、管理している状態を維持していきます。							
事業内容 (具体的にどのような取組みを行なうのか/前年度からの改善策への対応についても記述)							
マイナンバーの情報連携の開始に合わせて、情報セキュリティポリシー及び情報部門の業務継続計画の見直しを行います。職員への情報セキュリティ研修をこれまでの管理監督者に加えて、一般職にも実施します。情報セキュリティ監査を例年通り実施します。 また、H28 年度末に整備した情報セキュリティ強化策の機能も活用し、外部からのコンピュータシステムへの進入監視を強めます。							
	指標名		H28	H29	H30	H31	指標・目標値設定の根拠
重大な情報セキュリティ事件の発生件数	目標値 (件)		0	0	0	0	市が保有している個人情報や重要な行政情報の漏洩、改ざん、紛失等の事件を発生させません。
	実績値 (件)		0	0			
	達成度 (%)		100	100			

(2) 事業の実施状況と要因分析 (Check & Action)

当年度取組みの実施状況							
<ul style="list-style-type: none"> マイナンバーの安全管理措置に合わせ、本市情報セキュリティポリシー見直しのための比較・分析などを行いました。 業務継続計画には、市全体の計画と情報部門の計画があるため、防災対策室と計画の整合性を図る協議を行い、H29 年度は市全体計画側の各課の非常時優先業務を見直しました。 セキュリティ監査については、第 3 期中期計画期間に入り予定通り監査を行いました。また、指定管理者が利用している市のシステムについて、6 箇所のセキュリティパトロールを行いました。 管理監督者に加え、マイナンバー利用課の一般職にもセキュリティ研修を実施しました。 インターネットの分離等、セキュリティ強化策の機能の利用について、職員への徹底を行いました。 							
決算			国	県	起債	その他	一般財源
決算額	23,338	千円					23,338
(次年度への繰越)		千円)					
結果に対する要因分析と事業実施において新たに生じた (気付いた) 問題点及び課題							
<ul style="list-style-type: none"> 実効性のある情報部門の業務継続計画とするためには、シミュレーション等が必要です。 セキュリティ監査時の調査において、設問の意味が正確に伝わらず、聞き取りに時間を要する場合があります。 継続的にセキュリティ監査やセキュリティ研修を実施していることが、職員のセキュリティ意識の維持、向上に繋がっていると考えます。 							
今後の方向性 (具体策)							
<ul style="list-style-type: none"> 国のガイドラインや安全管理措置等を参考に、セキュリティポリシーの見直しを進めます。 情報部門の業務継続計画は、机上訓練を実施する等、より実効性の高い計画に見直します。また、各課が作成する実施手順との整合性を図ります。 セキュリティ監査のチェックシートを見直す等、監査の効率化を行います。 							
評価結果	評価の理由						
順調・継続	国が定めた必須条件をすべて網羅し、予定通りの期日でセキュリティ対策が実施できました。また、重大な情報セキュリティ事件も発生していません。						

評価・検証シート【事業】

1. 施策を構成する事業

所管課： 公共施設マネジメント推進課

事業名	(施策推進の視点) 庁舎整備の検討 庁舎整備の検討
------------	------------------------------

(1) 計画と実施 (Plan & Do)

意図 (誰が、どういう状態になることを狙っているのか)						
老朽化が進行する庁舎については、まちづくり総合プランでは H31 年度より調査を実施することとなっていました。熊本地震の発生等による安心安全意識の高まりにより前倒し、早期の庁舎の安全性確保を目指します。						
事業内容 (具体的にどのような取組みを行なうのか/前年度からの改善策への対応についても記述)						
H28 年度実施の庁舎耐震診断及び庁舎現況調査の結果を踏まえ、H29 年度に庁舎整備の方向性について検討を行い、改修、現地建替え、移転建替え等のモデルケースを複数設定し、モデルケースごとのシミュレーションを実施します。このシミュレーションの実施により、それぞれのメリット・デメリット等を検討し、論点を整理します。						
指標名		H28	H29	H30	H31	指標・目標値設定の根拠
庁舎整備方針の検討	目標値 (一)	調査 検討	方向性 検討	方向性 検討・決定		庁舎整備の検討については熊本地震を受け計画を前倒し、災害時に行政機能を維持するため、庁舎整備の方向性を検討し決定していきます。
	実績値 (一)	調査 実施	方向性 検討			
	達成度 (%)	100	100			

(2) 事業の実施状況と要因分析 (Check & Action)

当年度取組みの実施状況						
<ul style="list-style-type: none"> 市民サービス及び災害活動の拠点としてふさわしい庁舎づくりの具体的な方向性を定めるため、H28 年度に実施した庁舎耐震診断及び庁舎現況調査の結果を踏まえ、整備手法別 (改修、建替え等) のモデルケースによるシミュレーションを実施し、論点を整理しました。 上記の取組みについて「大牟田市庁舎整備手法検討に係るシミュレーション結果報告書」として取りまとめを行い、市ホームページに公表しています。 						
決算		国	県	起債	その他	一般財源
決算額	6,629 千円					6,629
(次年度への繰越	千円)					
結果に対する要因分析と事業実施において新たに生じた (気付いた) 問題点及び課題						
<p>整備手法別のモデルケースによるシミュレーション等の実施により、以下の論点を整理しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 庁舎に求められる機能 (2) 整備手法 (改修、建替え等) 【本館の取扱いを含む】 (3) 建替えの際の建設場所 						
今後の方向性 (具体策)						
これまでの調査や検討結果をもとに、市民アンケート調査、附属機関における検討、提言等、専門家や市民の意見を聞きながら 3 つの論点を整理し、H30 年度内に、改修または建替えの整備手法、建替えの場合は現地建替えまたは現地以外での建替え、目標年度等の対応方針を決定します。						
評価結果	評価の理由					
順調・継続	H29 年度における庁舎整備の方向性の検討は予定どおり完了しました。H30 年度では、H29 年度に行った庁舎整備に関する論点をもとに、整備手法等について更なる検討を進め方向性を決定していきます。					

平成 30 年度行政評価
平成 29 年度施策・事業に係る評価・検証シート

平成 30 年 8 月発行

〒836-8666 福岡県大牟田市有明町 2 丁目 3 番地
大牟田市企画総務部総合政策課

TEL : (0944) 41-2501

FAX : (0944) 41-2552