

(7) 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	254
第2章 健全な財政運営を行います	264
第3章 効果的・効率的な行政運営を進めます	270
第4章 行政サービスの利便性を高めます	278

評価・検証シート【施策】

令和 元 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	R元	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	25.3	22.2	
	達成度 (%)	88.2	77.3	70.7	55.5	

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)

- ・ 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、校区まちづくり協議会の自立に向けた取組みができるよう、地域提案型交付金を活用し、さらには活動拠点である校区コミュニティセンターを整備(2校区)するなど、市民主体の地域づくりを支援しました。
- ・ えるるの指定管理者と連携し市民活動サポート事業を推進するとともに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マッチングに取り組み、市民活動の促進を図りました。
- ・ 広報おおむたへの掲載、愛情ねっとでの配信により、広聴制度の周知を行いました。市民からの意見等の受付件数はR元年度が54件であり、H30年度の46件よりも増加しています。

(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方針を示す)

- ・ 校区まちづくり協議会の形成支援はもとより、設立後も協働のパートナーとして地域づくりを担うことができるよう、段階に応じた支援を行います。あわせて、職員が協働のまちづくりを理解し、地域活動や市民活動に対して連携・協力及び実践を行うことができるよう、研修の強化を図ります。また、市民活動サポート機能の充実を図り、引き続き市民活動を促進します。
(市民協働部長 中島 敏信)
- ・ 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っていきます。
(企画総務部長 岡田 和彦)
- ・ 広報おおむた、ホームページ、愛情ねっと等の様々な方法により、広聴制度のより一層の周知を行います。
(市民部長 吉田 尚幸)

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	R 元目標 R 元実績	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	協働のまちづくりの理念周知啓発事業	市民協働総務課	協働のまちづくりへの関心度	%	55.0 54.1	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	市民憲章の周知率	%	50.0 31.0	やや遅れ	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	120 124	順調	継続
4	情報公開事業	総務課	公文書公開請求件数	件	160 190	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』を読んでいる人の割合	%	90 84	順調	継続
6	市民懇談会事業	秘書課	出前市長室が開催されていることを知っている人の割合	%	50 -	順調	継続
7	【重点】広聴活動推進事業	市民生活課	広報紙等の媒体による広聴制度の周知の回数	回	12 7	遅れ	継続
[視点3] 地域コミュニティの形成							
8	【重点】防犯灯及び街路灯 LED 化緊急促進事業	地域コミュニティ推進課	地域が設置する防犯灯の LED 化率	%	53.0 53.6	順調	継続
9	【重点】校区まちづくり協議会加入促進事業	地域コミュニティ推進課	加入率 50%以上の校区の割合	%	50.0 47.0	順調	継続
10	校区まちづくり交付金事業	地域コミュニティ推進課	地域提案型交付金(まちづくり交付金)による取組み校区数	校区	3 4	順調	継続
11	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 12	順調	継続
12	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	啓発及び人材育成に関する事業の件数	回	79 86	順調	継続
13	【重点】(再掲) 人材育成・地域活動促進事業	地域コミュニティ推進課	講座に参加した人の地域活動に対する関心の割合	%	90.0 90.2	順調	継続
[視点4] 市民活動の促進							
14	【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	12 2	遅れ	改善
15	ボランティア情報発信事業	生涯学習課	ボランティア需給のマッチング数	件	30 25	順調	継続

評価・検証シート【事業】

5. 構成事業

【決算額】政策経費事業…金額掲載(千円単位)、事務事業経費事業…-

1	事業名	協働のまちづくりの理念周知啓発事業	決算額	-
	事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・職員向けの手引きを作成し、周知を行いました。 		
	課題	<ul style="list-style-type: none"> ・協働のまちづくり推進委員会において、市民参加機会拡大のための SNS 等の活用について助言がありました。 ・職員に対する協働の意識付けの強化が必要です。 		
	今後の方向性(具体策)	<ul style="list-style-type: none"> ・協働のまちづくり推進委員会で出された意見を参考にし、引き続き市民への周知啓発に取り組むとともに、協働の手引きを活用して職員への周知を図ります。 		

2	事業名	市民憲章周知啓発活動支援事業	決算額	-
	事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・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費補助金を交付するとともに、委員会と連携協力して、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。 		
	課題	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・すでに個人や地域が実践している諸活動が、市民憲章の理念にかなうものであるという意識付けも必要です。 		
今後の方向性(具体策)	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 			

3	事業名	個人情報保護事業	決算額	-
	事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の取扱いを適正に行うとともに、保有個人情報等の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いました。 ・個人情報保護審議会を4回開催し、個人情報の取扱いに係る諮問及び報告を行いました。 		
	課題	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の取扱いを適正に行い、継続して円滑な制度運用を行っていくことが必要です。 ・個人情報の保護に関する職員の意識を高めていくことが必要となります。 		
	今後の方向性(具体策)	<ul style="list-style-type: none"> ・制度の内容に関するニュースを発行し個人情報の適正な取扱いについて職員への周知を進めるとともに、職員研修を通じ引き続き意識啓発に取り組めます。 		

4	事業名	情報公開事業	決算額	-
	事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・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・コピーサービス等により情報を提供しました。 ・情報公開審査会を1回開催し、運用状況の報告を行いました。 		
	課題	<ul style="list-style-type: none"> ・公文書の公開、情報提供及び情報公表を適切に行い、継続して円滑な制度運用を行っ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"> ・制度の内容に関するニュースを発行し、公文書の公開や情報提供について職員への周知を進めます。 ・最新の資料を情報公開センターに設置するよう努め、引き続き情報の公開に取り組めます。 		

【決算額】政策経費事業…金額掲載(千円単位)、事務事業経費事業…

事業名	行政情報発信事業	決算額	—
5	事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 『広報おおむた』を年19回発行し、市内全世帯に配布することで市政情報の発信を行いました。また、行政情報に加えて、本市の文化や歴史などを特集記事で大きく紹介するなど、まちの魅力を発信しました。広報紙に関するアンケートを実施したところ、全体的に理解・満足している人の割合は、前年度比13.3ポイント増の84.0%でした。 市公式ホームページや各種SNS、FMたんなどのさまざまな媒体の活用、パブリシティ活動（会見や報道発表）などを行い、行政情報・まちの魅力を発信しました。 	
	課題	<ul style="list-style-type: none"> 情報伝達手段が多様化している現在、紙媒体による広報おおむた等を読まない若年層が増えているため、各世代にあった情報発信が必要です。 	
	今後の方向性（具体策）	<ul style="list-style-type: none"> 若年層や子育て世代などに情報が伝わるよう、効果的な発信方法を検討します。 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います。 正確な情報を迅速かつ確実に届けるため、SNSを使った情報発信やパブリシティ活動について職員の意識向上を図り、積極的に情報提供します。 	

事業名	市民懇談会事業	決算額	—
6	事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 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、直接対話する『出前市長室』と『まちづくり出前授業』を実施しています。 	
	課題	<ul style="list-style-type: none"> 『出前市長室』は、60代以上の参加者が半数以上を占めており、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。また、参加者からは、意見交換の時間が短い、テーマに関係なく意見を述べたい等の意見が寄せられています。 	
	今後の方向性（具体策）	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症の対策も必要となり、開催方法の検討が必要です。 『まちづくり出前授業』は、毎年、「私達のまち 大牟田を知ろう」をテーマに授業を行っていますが、クイズを取り入れるなど児童も参加できる工夫を検討します。 	

7	事業名	【重点】広聴活動推進事業<<6. 重点事業 参照>>
---	-----	----------------------------

8	事業名	【重点】防犯灯及び街路灯LED化緊急促進事業<<6. 重点事業 参照>>
---	-----	--------------------------------------

9	事業名	【重点】校区まちづくり協議会加入促進事業<<6. 重点事業 参照>>
---	-----	------------------------------------

事業名	校区まちづくり交付金事業	決算額	40,666
10	事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 17の校区まちづくり協議会に対し交付金を交付しました。自立に向けた取組みに対する「地域提案型交付金」の活用は4校区となり、前年度と比較し増加する結果となりました。 	
	課題	<ul style="list-style-type: none"> 交付金制度については、校区まちづくり協議会が地域課題を自ら解決するなど、自立に向けた取組みが増えてきていることから、現状に見合った制度となるよう見直しが必要です。 	
	今後の方向性（具体策）	<ul style="list-style-type: none"> 校区まちづくり交付金制度全体について、校区まちづくり協議会の意見も聴きながら、校区まちづくり協議会の自立に向けた再構築を図ります。 	

11	事業名	校区コミュニティセンター整備事業	決算額	30,408
	事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 基本方針に基づき、羽山台小学校敷地内に羽山台校区コミュニティセンターを、三池地区公民館内に三池校区コミュニティセンターを設置しました。 玉川校区では、設置した場合の維持管理等など、管理運営できるか校区内で協議しているところです。 		
	課題	<ul style="list-style-type: none"> 校区コミュニティセンターは、校区まちづくり協議会からの要望を踏まえ設置していますが、設置にあたっては、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(具体策)	<ul style="list-style-type: none"> 校区コミュニティセンターの設置にかかる基本方針に基づき、未設置校区との協議を行い、整備への取組みを進めます。 		

12	事業名	地域コミュニティ啓発・人材育成事業	決算額	—
	事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 啓発については、広報おおむたやホームページ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については、作成のための講座を実施するなどの支援を行いました。 人材育成の取組みについては、地域に対して、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。 職員に対しては、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年目の職員を対象とした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、10校区に23名を研修生として派遣しました。 		
	課題	<ul style="list-style-type: none"> 協働のまちづくりの推進について認識を深め、市民等と積極的な取組みを行うよう、職務能力の向上のための職員に対する更なる啓発及び研修の実施が必要です。 校区まちづくり協議会専用ホームページ「おおむたまちきょう」については、地域と市との協働で運営してきましたが、フェイスブックなど即時性が高いSNSもあることから、効果的な情報発信の方法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"> 啓発については、校区まちづくり協議会専用ホームページおおむたまちきょうを廃止し、フェイスブックやホームページを活用した新しい方法を検討します。 職員対象の研修については、新規採用者や退職が近い職員、また全職員を対象とした研修のあり方を検討し実施します。 地域活動インターンシップ研修については、研修生が研修後も地域との関係を継続できるような手段を検討します。 		

13	事業名	【重点】人材育成・地域活動促進事業【再掲：1編5章 視点3参照】
----	-----	----------------------------------

14	事業名	【重点】市民活動サポート事業<<6. 重点事業 参照>>
----	-----	------------------------------

【決算額】政策経費事業…金額掲載(千円単位)、事務事業経費事業…

	事業名	ボランティア情報発信事業	決算額	-
15	事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア募集情報をえるる館内とホームページに掲載し、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マッチングを進めました。 ・社会福祉協議会とえるる指定管理者、まなばんかんの担当者及び生涯学習課の担当者が集まり、各機関が持つボランティア情報等を共有することでボランティアコーディネート力の向上に取り組みました。 		
	課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアをしたい人が希望する活動の分野とボランティアを募集する市民活動団体の活動分野は必ずしも一致せず、市民活動団体の担い手不足の解消には至っていません。 		
	今後の方向性(具体策)	<ul style="list-style-type: none"> ・市民活動団体の活動情報を積極的に発信し、団体の活動に関心を持ってもらうことでボランティアとのマッチングの向上を図ります。 ・各機関の情報共有を図り、円滑なマッチングを進めます。 		

評価・検証シート【事業】

6. 重点事業

事業名		広聴活動推進事業				
指標名		H28	H29	H30	R 元	指標・目標値設定の根拠
広報紙等の媒体による広聴制度の周知の回数	目標値(回)	-	-	-	12	現状値を基に、毎月1回を目標とする。 [現状値；年1回(H30年度実績)]
	実績値(回)	-	-	-	7	
	達成度(%)	-	-	-	58.3	
事業の実施状況						
<ul style="list-style-type: none"> ・広報おおむたや愛情ネットにより広聴制度の周知を図り、市ホームページの「市民のこえ」、「市長へのはがき」、電話により市民からの意見、提案等を受け付けました。 ・愛情ねっとによる配信を定期的に行うことができなかったため、広聴制度の周知回数が目標値には届きませんでした。 						
決算		国	県	起債	その他	一般財源
決算額	6 千円					6
(次年度への繰越)		千円)				
課題						
<ul style="list-style-type: none"> ・広聴制度の周知を図るためには、従来の方法に加え、新たな方策に取り組む必要があります。 						
今後の方向性(具体策)						
<ul style="list-style-type: none"> ・広報おおむた、ホームページ、愛情ねっと等の様々な方法により、広聴制度の周知を行います。 ・R2年度から、広聴制度の周知のため市役所の利用者が多い窓口にチラシを設置します。 						

事業名		防犯灯及び街路灯 LED 化緊急促進事業				
指標名		H28	H29	H30	R 元	指標・目標値設定の根拠
地域が設置する防犯灯の LED 化率	目標値(%)	-	-	-	53.0	R7年度の完全LED化に向け、年8.0%以上のLED化を図ります。
	実績値(%)	-	-	-	53.6	
	達成度(%)	-	-	-	101.3	
事業の実施状況						
<p>例年、防犯灯及び街路灯設置費補助として予算化していましたが、水銀灯の生産がR2年をもって終了することや電気料等の地域の負担軽減を図るため集中的に取替えを行い、7年間で防犯灯及び街路灯の完全LED化を進めることとしました。</p> <p>このため、設置費補助とは別に、R元年度からの新規事業として防犯灯及び街路灯LED化緊急促進事業費補助として、前年度より予算を増額して、補助基数の更なる拡充を行ったことで、R元年度は、緊急促進事業で165基、設置補助で474基、合計639基のLED化が進み、LED化率は53.6%となっています。</p>						
決算		国	県	起債	その他	一般財源
決算額	2,008 千円					
(次年度への繰越)		千円)				
課題						
<ul style="list-style-type: none"> ・7年間で完全LED化を計画しているため、LED化を加速化する必要があります。 ・防犯灯設置補助をしている明るい町づくり推進協議会との連携が必要です。 						
今後の方向性(具体策)						
<ul style="list-style-type: none"> ・LED化を加速化するために、緊急促進事業の予算の補助基数を増やします。 						

事業名	校区まちづくり協議会加入促進事業					
指標名		H28	H29	H30	R 元	指標・目標値設定の根拠
加入率 50.0%以上の校区の割合	目標値 (%)	-	-	50.0	50.0	加入率 50.0%以上の校区まちづくり協議会が活動することを目標とします。
	実績値 (%)	-	-	47.0	47.0	
	達成度 (%)	-	-	94.0	94.0	
校区まちづくり協議会の設立数	目標値 (校区)	18	20	-	-	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	-	-	
事業の実施状況						
<ul style="list-style-type: none"> ・校区まちづくり協議会は、19校区中17校区に設立されていますが、R元年度の設立はありませんでした。しかし、未設置校区では、設立に向けた勉強会が始まったり、月例会の参加組織を拡大して実施したりするなど、設立に向けた取組みが進んでいます。 ・加入促進活動については、新たに建築確認申請時の情報を各校区に情報提供し、転入者に対し早期に加入促進活動を行うことができるようにしました。また、未加入組織への加入促進や組織がない地域の組織化については、市と校区まちづくり協議会の協働で実施しており、徐々に成果が現れつつあります。 						
決算		国	県	起債	その他	一般財源
決算額	1,196 千円					
(次年度への繰越	千円)	0	0	0	0	1,196
課題						
<ul style="list-style-type: none"> ・校区まちづくり協議会の未設置校区である中友、高取校区での校区まちづくり協議会の設立を働きかける必要があります。 ・加入世帯減の要因の追求と、効果的な加入促進活動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"> ・中友、高取校区の校区まちづくり協議会の設立は地域の意思を尊重する必要があるため、設立の必要性を説明し、設立のための支援を行います。 ・新しい交付金制度にまち協への加入組織団体数に応じて交付額を加算するなど、校区の加入促進活動への支援を行うとともに、その他、加入促進活動は、市と校区まちづくり協議会との協働で実施します。 						

事業名		市民活動サポート事業				
指標名		H28	H29	H30	R 元	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	市民活動補助事業申請団体数を毎年2団体増とし、最終年度12団体の申請を目標とする
	実績値(件)	6	6	8	2	
	達成度(%)	100	75.0	80.0	16.7	
事業の実施状況						
<ul style="list-style-type: none"> 市民活動補助事業は、はじめの一步事業と活動促進事業新規分の申請がなく、活動促進事業継続分2団体のみの申請、採択となりました。 市民活動補償制度の請求件数は傷害4件、賠償3件で草刈時の事故が増加しています。 えるるの指定管理者と連携し、市民活動に関する情報発信、講座の開催及び団体間の交流促進に取り組みました。 						
決算		国	県	起債	その他	一般財源
決算額	1,097 千円					1,097
(次年度への繰越	千円)					
課題						
<ul style="list-style-type: none"> 市民活動サポートセンターには新たな市民活動団体の設立の相談はあるものの設立までには至っていません。 補助金の終了とともに活動が縮小する団体があるため、補助金終了後も自立して、活動を継続できる団体への育成が必要です。 						
今後の方向性(具体策)						
<ul style="list-style-type: none"> 市民活動に係る専門的なスキルとノウハウを持つえるるの指定管理者と連携して、相談事業をはじめとする市民活動サポートセンター機能の充実を図ります。 市民活動補助事業については、交付団体への定期的なフォローアップを行い活動の自立と継続を支援します。 						

評価・検証シート【施策】

令和 元 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	R元	指標・目標値設定の根拠
経常収支比率	目標値 (%)	91.3	93.6	95.0	95.0	H30年度改定の財政構造強化指針に基づき、類似団体平均値を目標としつつ、まずは95%を目指す。
	実績値 (%)	99.2	96.3	98.2	96.9	
	達成度 (%)	92.0	97.2	96.7	98.0	

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)

- ・ 経常収支比率については、市税収入が伸び悩む中で、以前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、目標には達していません。
- ・ R元年度決算見込については、前年度と比較して、歳出面において、障害福祉サービス給付費や幼稚園等施設給付費などの扶助費が増加した一方で、歳入面において、市税や普通交付税が増加したことなどから、ほぼ収支均衡となりました。
- ・ 財政構造強化指針に基づき、企業誘致などによる財源の確保、経常経費の抑制などによる歳出構造の改革、市債の新規発行額の抑制による公債費の縮減に努めました。
- ・ ガバメントクラウドファンディングを活用して、ともだちや絵本美術館内の空間演出を行うための寄付金の募集を開始するとともに、ふるさと納税において新たなポータルサイトの開設や返礼品の充実を行うなど、自主財源の確保に努めました。
- ・ 「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を開催し「公共施設維持管理計画」の改定を行い、一般施設における個別施設方針の策定や一般施設長寿命化計画の改定等、公共施設のマネジメントを全庁的に推進しました。
- ・ 適正課税推進事業については、法人市民税の申告について eLTAX による提出率の目標値を達成しており、納税義務者の利便性及び事務の効率化に資したものと考えます。
- ・ 市税現年度分の収納率については、99.07%となり、高い収納率を確保できました。

(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方針を示す)

- ・ 財政構造強化指針に掲げる「①持続可能な財政運営を行います」、「②未来に向けた投資を行います」、「③将来世代への責任を果します」という3つの基本方針に基づき、財政健全化の取組みを行い、経常収支比率については、まずは95%を目指します。
- ・ H22年度から行財政改革の取組みを着実に進めることで実質収支の黒字が続いていますが、今後は人口減少及び高齢化の進展による市税収入の減少や社会保障費の増加が見込まれるとともに、庁舎をはじめとする老朽化した公共施設の維持改修、更新費用の増加が想定されます。また、新型コロナウイルスの影響により地域経済の回復が遅れば、翌年度以降の市税収入への影響が懸念され、財政運営にも支障をきたす可能性があります。このため、市税収入の見通しや臨時交付金などの国の支援策を踏まえ、財源確保の取組み、経常経費の抑制などのほか、事業の選択と集中などについて徹底します。

(企画総務部長 岡田 和彦)

- ・ 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推進します。また、公平・公正の観点から徴収に取り組み、収納率の維持・向上を図ることにより、自主財源の確保に努めます。

(市民部長 吉田 尚幸)

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	R 元目標 R 元実績	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	【重点】未利用地有効活用事業	公共施設マネジメント推進課	民間活用に係る調査の実施、事業者の決定	-	事業者 決定 土地整理	遅れ	改善
2	【重点】財政構造強化事業	財政課	経常収支比率	%	95.0 96.9	やや遅れ	継続
3	受益者負担適正化事業(使用料・手数料の検証)	総合政策課	使用料・手数料の検証	-	全件 一部未実施	やや遅れ	継続
[視点 2] 適正課税の推進と公平・公正な徴収							
4	【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	%	65.0 65.0	順調	継続
5	【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 99.07	順調	継続
[視点 3] 公共施設の適正な維持管理と有効活用							
6	【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	71 38	遅れ	改善

評価・検証シート【事業】

5. 構成事業

【決算額】政策経費事業…金額掲載(千円単位)、事務事業経費事業…-

1	事業名	【重点】未利用地有効活用事業<<6. 重点事業 参照>>
---	-----	------------------------------

2	事業名	【重点】財政構造強化事業<<6. 重点事業 参照>>
---	-----	----------------------------

3	事業名	受益者負担適正化事業(使用料・手数料の検証)	決算額	-
	事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・「財政構造強化指針」に基づき、3年に1度、使用料・手数料の検証を行い、受益者負担の適正化を図っています。使用料については、対象となる31件すべての検証を行いました。手数料については、対象となる30件の内、28件の検証を行い、前回改定からの期間が短かった2件の手数料(し尿処理手数料、浄化槽汚泥処理手数料)の検証は見送りました。 		
	課題	<ul style="list-style-type: none"> ・検証を見送った2件の手数料については、令和2年度に検証を行う必要があります。 		
	今後の方向性(具体策)	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も、「財政構造強化指針」に基づき、3年に1度、使用料及び手数料の検証を行い、行政サービスの提供による受益と負担の公平性を確保します。 ・検証を見送った2件の手数料について、令和2年度に検証を行います。 		

4	事業名	【重点】適正課税推進事業<<6. 重点事業 参照>>
---	-----	----------------------------

5	事業名	【重点】市税収納・滞納整理推進事業<<6. 重点事業 参照>>
---	-----	---------------------------------

6	事業名	【重点】公共施設マネジメント推進事業<<6. 重点事業 参照>>
---	-----	----------------------------------

評価・検証シート【事業】

6. 重点事業

事業名		未利用地有効活用事業				
指標名		H28	H29	H30	R 元	指標・目標値設定の根拠
民間活用に係る調査の実施、事業者の決定	目標値(-)	-	-	調査実施	事業者決定	旧船津中学校跡地活用について、H30年度はサウンディング調査の実施、R元年度は事業者の決定を行います。
	実績値(-)	-	-	調査実施	土地整理	
	達成度(-)	-	-	100	0	
事業の実施状況						
<ul style="list-style-type: none"> ・H30年度入札の申込がなかった市有地7物件について、常時公募を行いました。 ・旧船津中学校跡地活用について、サウンディング調査結果に基づく公募要領（案）の作成を行いました。 						
決算		国	県	起債	その他	一般財源
決算額	452 千円					452
(次年度への繰越)						
課題						
<ul style="list-style-type: none"> ・R元年度は市有地11物件の一般競争入札の募集を行ないましたが、申込がありませんでした。場所及び形状が良好でない物件が多いことが要因です。 ・旧船津中学校跡地の土地の所有権登記の整理を行っておりますが、整理までには時間を要します。 						
今後の方向性(具体策)						
<ul style="list-style-type: none"> ・入札・常時公募で売却が出来なかった市有地については、積極的なPRを行い、早期売却に努めることを継続して取り組みます。 ・旧船津中学校跡地については、公募要領の作成を行い、土地の整理が終わり次第、事業者の公募実施が出来るように準備を進めます。 						

事業名		財政構造強化事業				
指標名		H28	H29	H30	R 元	指標・目標値設定の根拠
経常収支比率	目標値(%)	91.3	93.6	95.0	95.0	H30年度改定の財政構造強化指針に基づき、類似団体平均値を目標としつつ、まずは95%を目指します。
	実績値(%)	99.2	96.3	98.2	96.9	
	達成度(%)	92.0	97.2	96.7	98.0	
事業の実施状況						
<ul style="list-style-type: none"> ・財政構造強化指針に基づき、財源の確保や経常経費の抑制、公債費の縮減などに取り組みました。 ・新たな財源確保のための取組として、ともだちや絵本美術館内の空間演出を行うための寄付金の募集を開始するとともに、ふるさと納税にかかる新たなポータルサイトの導入や返礼品の充実を行い、自主財源の確保を図りました。 						
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)						
課題						
<ul style="list-style-type: none"> ・市税収入が伸び悩む中で、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ことから、より一層自主財源の確保やスクラップアンドビルドの考えを徹底し、経常経費等を抑制する取組が必要です。 						
今後の方向性(具体策)						
<ul style="list-style-type: none"> ・財政構造強化指針に基づき、自主財源の確保に直結する市税の適正課税や収納率の維持・向上をはじめ、様々な方策による歳入の確保を行うとともに、計画的な公共施設の長寿命化や統廃合、市債発行額の抑制や基金残高の確保等に継続して取り組みます。 						

事業名		適正課税推進事業				
指標名		H28	H29	H30	R元	指標・目標値設定の根拠
法人市民税申告書の eLTX 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(eLTX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	60.9	65.0	
	達成度 (%)	103.4	105.3	101.5	100	
事業の実施状況						
<ul style="list-style-type: none"> 法人市民税の申告書及び給与支払報告書等の eLTX による提出について、各手続きの手引き及びホームページ等により利用促進を図り、指標である法人市民税申告書の提出率については、目標値を達成しました。 地籍調査による土地登記簿の整備に合わせて現地調査等により課税の適正化を図りました。 個人市民税の特別徴収義務者に対して、特別徴収の徹底に取り組みました。 						
決算		国	県	起債	その他	一般財源
決算額	97,980 千円					97,980
(次年度への繰越 千円)						
課題						
<ul style="list-style-type: none"> eLTXによる申告書等(法人市民税の申告及び法人設立・異動届、償却資産の申告、給与支払報告書の提出、個人住民税の異動届)の提出について、更に利用率の向上が必要です。 個人市民税の特別徴収については義務化されているものの、事業者にとって負担感が大きく、未実施の事業者があります。 						
今後の方向性(具体策)						
<ul style="list-style-type: none"> eLTXによる申告書等について、各手続きの手引き及びホームページ等によりeLTXによる利用促進を図ります。 事業者に対して特別徴収に対する意識向上に努め、引き続き周知徹底を図ります。(該当者にパンフレットの送付、説明の案内) 						

事業名		市税収納・滞納整理推進事業				
指標名		H28	H29	H30	R元	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	現年度分収納率÷現年度分調定額 [現状値:98.89%(H27年度実績)]
	実績値 (%)	98.93	99.03	99.01	99.07	
	達成度 (%)	99.99	100.07	100.05	100.11	
事業の実施状況						
<ul style="list-style-type: none"> コンビニ(H26～)及びゆうちょ銀行(H28～)での収納や市県民税特別徴収の適正実施の取組みにより、納期内納付が年々増加し、初期滞納者数は減少傾向にあります。 悪質な滞納事案については国、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	19,616 千円					19,616
(次年度への繰越 千円)						
課題						
<ul style="list-style-type: none"> コンビニ収納をはじめとした納税環境の整備が収納率の向上に寄与していると思われることから、現在の高い収納率を今後も維持する取組みが必要です。 						
今後の方向性(具体策)						
<ul style="list-style-type: none"> 納税者の利便性の向上を図るため、キャッシュレス納税等の導入を検討します。 						

事業名		公共施設マネジメント推進事業				
指標名		H28	H29	H30	R 元	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	30	38	
	達成度(%)	81.3	66.7	50.0	53.5	
事業の実施状況						
<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5回開催し、「公共施設維持管理計画」の改定を行い、一般施設における個別施設方針の策定、一般施設長寿命化計画の改定等、公共施設のマネジメントを全庁的に推進しました。 						
決算		国	県	起債	その他	一般財源
決算額	4,887 千円					4,887
(次年度への繰越	千円)					
課題						
<ul style="list-style-type: none"> ・令和元年度に改定した一般施設長寿命化計画に基づき、確実に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"> ・一般施設長寿命化計画の改定により、全48施設のうち統廃合等の対象でなく、今後も使い続ける施設として「長寿命化」と位置付けた29施設に実施施設を絞り、予防保全工事を行います。 						

評価・検証シート【施策】

令和 元 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	R元	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	92.8	88.0	
	達成度 (%)	89.9	88.9	92.8	88.0	

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)

- 行政評価やアクションプログラムのローリングなどの一連の行政マネジメント(PDCA)サイクルにより、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と見直し、改善を行うことで、まちづくり総合プランに掲げる全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。
- 行政資源が限られてくる中、R元年度は、本市を取り巻く環境等の変化を踏まえた人材育成基本方針を改訂するとともに、新たな定員管理計画である「職員配置適正化方針2020(R2~5年度)」を策定したところであり、今後、さらに効果的・効率的な行政運営を進めていきます。
- 業務最適化計画に基づき取り組んだ業務最適化推進事業においては、最終年度となったR元年度までに、実施：12方策、一部実施：10方策、実施見送りが10方策となりました。今後も継続して業務の見直しを行う必要があります。
- 長期的(2035年)視点をもった組織機構見直しの基本方針の取りまとめに向け、庁内ヒアリング等を重ねましたが、将来的な社会ニーズ等、様々な環境変化が予測される中で、長期的な見通しが難しく、基本方針の取りまとめは見送ることとしました。

(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方針を示す)

- R2年度からは、第6次総合計画がスタートします。引き続き、まちづくり総合プランに掲げる全施策を確実に推進していくため、施策及び事業の評価検証を行い、改善につなげる行政マネジメント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。
- 人口減少や少子高齢化が進む中、本市が行政運営に投入しうる行政資源は今後ますます限られてきます。簡素で効率的、且つ安定した行政運営を継続的に進めていくために、引き続き業務見直しを進めるとともに、計画的な職員配置や人材の育成、広域連携の推進など、効果的で効率的な行政運営に取り組んでいきます。
- 総合計画の推進や短・中期的な行政課題に対応するための組織機構の見直しについては、引き続き、検討し実施していきます。

(企画総務部長 岡田 和彦)

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	R元目標 R元実績	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 93.2	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 2	やや遅れ	継続
4	【重点】業務最適化推進事業	人事課	未実施の方策(16方策)に係る検証	方策	5 6	順調	終了
5	民間活力等導入推進事業	総合政策課	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4.0点以上 平均4.0点	順調	継続
6	【重点】定員管理事業	人事課	職員数(R2.4.1)	人	812 786	順調	継続
7	人事・人材育成トータルシステム推進事業	人事課	職員のやる気・モチベーション向上度数(5点満点)	点	平均4.0点以上 3.41	順調	充実
8	【重点】組織機構整備事業	総合政策課	段階的な組織機構の見直し	-	実施 未実施	遅れ	改善
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	98.7 98.9	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	%	94.2 94.3	順調	継続
[視点3] 広域連携の推進							
11	定住自立圏構想推進事業	総合政策課	第2次共生ビジョンKPI達成率(平均)	%	100 86.4	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【事業】

5. 構成事業

【決算額】政策経費事業…金額掲載(千円単位)、事務事業経費事業…-

1	事業名	総合計画進捗管理事業	決算額	-
	事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・まちづくり総合プランの着実な推進を図るため、行政評価による全37施策及び事業の評価・検証を行いました。また、評価結果などを踏まえ、第6次総合計画における施策の構成事業について協議し、新たなアクションプログラムを策定しました。 		
	課題	<ul style="list-style-type: none"> ・行政評価の結果を踏まえ、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。また、より簡素で効率的な方法を検討することが必要です。 		
	今後の方向性(具体策)	<ul style="list-style-type: none"> ・行政評価の様式や手法等の変更などの見直しを行い、まちづくり総合プランに掲げる施策の効果的で効率的な総合計画の進捗管理を実施します。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見直しに活かし、各施策・事業の効果を高めます。 		

2	事業名	まち・ひと・しごと創生総合戦略進捗管理事業	決算額	-
	事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・総合戦略に掲げた全事業について、KPIによる進捗管理を行い、ホームページで公表しました。また、国の地方創生推進交付金を活用し、中心市街地活性化や世界文化遺産の活用、観光及びシティプロモーションに係る事業を推進しました。さらに、絵本美術館整備事業について、R2年度の地方創生拠点整備交付金活用に向け申請を行い、採択されました。 ・本市の人口動態等を分析し、第2期となる人口ビジョンと総合戦略を策定しました。 		
	課題	<ul style="list-style-type: none"> ・第1期総合戦略で掲げたKPIは9割以上を達成しています。第2期総合戦略においても、アクションプログラムのローリングに合わせ、各事業の見直しや新規事業の検討が必要です。 		
	今後の方向性(具体策)	<ul style="list-style-type: none"> ・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、事業の検討を進めます。また、地方創生関係交付金等の支援策を活用した事業の着実な実施を図るとともに、交付金を積極的に活用した新規事業を検討します。 		

3	事業名	【重点】適正な公共調達推進事業<6. 重点事業 参照>		
---	-----	-----------------------------	--	--

4	事業名	【重点】業務最適化推進事業<6. 重点事業 参照>		
---	-----	---------------------------	--	--

5	事業名	民間活力等導入推進事業	決算額	-
	事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・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、5点満点の「4点」を付しています。指定管理者制度を導入しているすべての施設(37施設)についてモニタリングを実施した結果、平均点は「4.0点」となりました。 		
	課題	<ul style="list-style-type: none"> ・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る必要があります。 		
	今後の方向性(具体策)	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 		

6	事業名	【重点】定員管理事業<<6. 重点事業 参照>>
---	-----	--------------------------

7	事業名	人事・人材育成トータルシステム推進事業	決算額	—
	事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・人事評価制度に関する職位別の研修を実施しました。 ・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を引続き推進しました。 ・本市等を取りまく環境等の変化を踏まえ、人材育成基本方針を改訂しました。 		
	課題	<ul style="list-style-type: none"> ・前年度と比較すると、やる気・モチベーションは向上していますが、成果指標では目標値を下回りました。 ・改訂後の人材育成基本方針における人事制度には、制度設計が必要なものも掲げていることから、具体的な検討を進め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"> ・人事評価制度を軸とした人材育成事業を推進します。 ・人材育成基本方針に掲げている人事制度は、職員のモチベーション向上に寄与するため、早期導入に向けて取り組みます。 		

8	事業名	【重点】組織機構整備事業<<6. 重点事業 参照>>
---	-----	----------------------------

9	事業名	労働安全衛生マネジメントシステム運用事業	決算額	—
	事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・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もので、各安全衛生委員会が事業計画に基づき、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。 		
	課題	<ul style="list-style-type: none"> ・成果指標(安全衛生活動評価値)が一定レベルに達したことから、評価基準見直しによる安全衛生水準の維持向上が課題です。 		
	今後の方向性(具体策)	<ul style="list-style-type: none"> ・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するとともに、システム監査(OSHMSの調査・評価)におけるひとつ上の安全衛生活動評価基準に見直しを行います。 		

10	事業名	心とからだの健康づくり推進事業	決算額	—
	事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・「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。 		
	課題	<ul style="list-style-type: none"> ・職場環境の変化によるストレスなど様々な要因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(具体策)	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 		

【決算額】政策経費事業…金額掲載(千円単位)、事務事業経費事業…

	事業名	決算額	-
11	定住自立圏構想推進事業		
	事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・22の連携項目は概ね順調に進んでおり、KPIに基づく事業の進捗としては、各事業に差はあるものの、全体的な達成度の平均は8割以上となっています。R元年度は、文化振興の取組みで、新たに「写真による地域紹介展」が実施されました。また、R3年度からスタートする第3次共生ビジョン策定に向け、圏域自治体との協議を進めました。 	
	課題	<ul style="list-style-type: none"> ・概ね順調ながら、協定に掲げる連携項目のうち、「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。 	
	今後の方向性(具体策)	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、中心市として積極的に圏域自治体との連携を深めるとともに、一部未実施となっている項目の達成に向け、圏域自治体との協議を進めます。さらに、次期ビジョンについて、引き続き、圏域自治体及び庁内関係課と協議を進め、R2年度中に策定します。 	

評価・検証シート【事業】

6. 重点事業

事業名		適正な公共調達推進事業				
指標名		H28	H29	H30	R 元	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	2	2	
	達成度(%)	100	100	66.7	66.7	
事業の実施状況						
<ul style="list-style-type: none"> 公共工事の品質確保の観点から、競争入札の最低制限価格及び低入札調査価格の算定基準を改正しました。 契約の適正化を図るため、改正民法等の施行に合わせ、公共工事標準請負契約約款を改正しました。 総合評価方式条件付き一般競争入札の適切な運用を図るため、評価基準・評価項目等の見直しを検討しました。 						
決算		国	県	起債	その他	一般財源
決算額	8,368 千円				23	8,345
(次年度への繰越)		千円)				
課題						
<ul style="list-style-type: none"> 総合評価方式条件付き一般競争入札について、R元年度末で本格運用後5年を経過することから、評価基準等の見直しを検討した結果、最終的な整理が必要となっています。 法令等の改正や社会情勢の変化に合わせ、発注事務の点検・見直しが必要です。 						
今後の方向性(具体策)						
<ul style="list-style-type: none"> 人材・資器材の効率的な活用や担い手の処遇改善に資する観点から、継続的に発注工事の施工時期の平準化に資するよう取組みを実施します。 入札・契約を通じ、適正な価格による契約や不良不適格の排除など、継続的に発注事務の改善に取り組みます。 						

事業名		業務最適化推進事業				
指標名		H28	H29	H30	R 元	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	6	6	
	達成度(%)	-	66.6	120	120	
事業の実施状況						
<ul style="list-style-type: none"> 「選挙管理委員会事務局体制の見直し」は、R元年6月に選挙管理委員事務局と企画総務部総務課、職員の相互併任を実施しました。「人事・総務関連業務の集約化と外部委託」はR元年度4月より、会計年度任用職員の関係業務の一部集約を実施しました。「回収が困難な債権に関する滞納整理業務の集約化」は組織機構の再編も見据えた検討、「広域圏での共同利用による公共施設の集約化」と「公立保育所の見直し」は長期的な検討を必要とすることから、「児童手当業務等の外部委託」は、費用対効果、執務スペース等の課題があることから、実施を見送りました。 						
決算		国	県	起債	その他	一般財源
決算額	9 千円					9
(次年度への繰越)		千円)				
課題						
<ul style="list-style-type: none"> 業務最適化計画は、R元年度が最終年度です。計画に掲げる方策のうち、実施が12方策、一部実施が10方策、実施見送りが10方策となりました。多様な任用形態、業務の外部委託など見直しが進んだ一方で、一部実施や実施見送りとした方策については、その後においても、継続して業務の見直しの検討を行う必要があります。 						
今後の方向性(具体策)						
<ul style="list-style-type: none"> 今後は、簡素で効率的、且つ安定した行政運営を継続的に進めていくために、「職員配置適正化方針2020」に業務見直しの推進手法を掲げ、業務の最適化に取り組みます。 						

事業名		定員管理事業				
指標名		H28	H29	H30	R元	指標・目標値設定の根拠
消防・病院部門を除く職員数(R2.4.1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「職員配置適正化方針2016(H28年度～H31年度)」に基づき、様々な事務事業見直しを推進し、計画的な職員数の適正化を図ります。
	実績値(人)	839	827	811	786	
	達成度(%)	101.2	101.8	101.1	103.3	
事業の実施状況						
<ul style="list-style-type: none"> 「職員配置適正化方針2016(H28年度～H31年度)」に掲げるR2年4月の目標職員数812人(消防・病院部門を除く)に対し、実際の職員数は786人となっています。 計画的に新規採用者を確保するため、採用試験の早期実施や試験内容の見直し、さらには年度中途の採用などにも取り組みました。 新たな定員管理計画である「職員配置適正化方針2020(R2～5年度)」を策定しました。 						
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)					
課題						
<ul style="list-style-type: none"> 職員配置適正化方針2016に掲げるR2年4月の目標職員数は達成しているものの、最終合格者の採用辞退により、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)						
<ul style="list-style-type: none"> 「職員配置適正化方針2020(R2～5年度)」に基づき、計画的な職員数の適正化に取り組みます。 職員採用試験の実施方法の見直しなど、新規採用者数の確保に取り組みます。 						

事業名		組織機構整備事業				
指標名		H28	H29	H30	R元	指標・目標値設定の根拠
段階的な組織機構の見直し	目標値(-)	-	-	-	実施	基本方針に基づき、段階的な組織機構の見直しを進めます。2035年度までには必要とされる部局レベルの見直しを行います。
	実績値(-)	-	-	-	未実施	
	達成度(%)	-	-	-	-	
事業の実施状況						
<ul style="list-style-type: none"> H30年度に「組織機構の見直しの基本的な方針」(以下、基本方針)を取りまとめ、R元年度の目標としては、同基本方針に基づく組織機構の見直しを掲げていました。しかし、H30年度中の取りまとめに至らず、方針に基づく「段階的な組織機構の見直し」は未実施となりました。 なお、保健所設置市等の政令指定が解除され、保健所の設置主体が変更されたことに伴い、環境業務課と廃棄物対策課を統合する組織機構の見直しを行いました。(R2年4月実施)。 						
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)					
課題						
<ul style="list-style-type: none"> R元年度においても、長期的(2035年)視点をもった基本方針の取りまとめに向け、庁内ヒアリング等を重ねましたが、将来的な社会ニーズ等、様々な環境変化が予測される中で、長期的な見通しが難しく、基本方針の取りまとめは見送ることとしました。 						
今後の方向性(具体策)						
<ul style="list-style-type: none"> 総合計画の推進や短・中期的な行政課題に対応するための組織機構の見直しについては、引き続き、検討し実施していきます。 						

評価・検証シート【施策】

令和 元 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り組みや 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	R元	指標・目標値設定の根拠
行政サービスの利便性 向上の取り組みへの満足度	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)]
	実績値 (%)	73.4	80.0	77.1	74.0	
	達成度 (%)	99.2	105.3	98.8	92.5	

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)

- ・ 休日窓口については、これまで3月と4月に限り開設していましたが、R元年12月から毎月1回に拡充しました。また、同年11月には諸証明書のコンビニ交付の対象を拡充し、戸籍や所得課税証明書も取得できるようにしました。
- ・ マイナンバーカードの申請について、職員が地域や市内の事業所へ出向いて行う出張申請受付を実施し、申請に関する市民の利便性の向上に取り組みました。
- ・ しかしながら、これらの事業が市民に十分に周知できていないため、実績値の低下につながったものと考えます。
- ・ 行政サービスのICT化推進事業については、庁内への電子申請利用促進に加え、3課3業務において業務プロセスの自動実行ツール(RPA)を導入し、データの入力支援・統計業務の効率化を図りました。
- ・ 市民の利便性を高めるための「庁舎整備の検討」事業については、H31年2月に作成した「大牟田市庁舎の整備に関する基本方針(案)」の市民の理解を深めることを目的に、意見交換会や説明会を実施しました。また、庁舎整備の方向性について検討するため、市民アンケートを実施しました。

(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方針を示す)

- ・ 休日開庁やコンビニ交付について、引き続き周知に努め、届出や証明書の取得に関する市民の利便性の向上を図ります。
- ・ マイナンバーカードの申請の利便性の向上を図るため、校区まちづくり協議会等と連携し、地域・市内事業所等で行う出張申請受付を増やします。
- ・ 窓口サービスにICTを活用し、待ち時間や移動の軽減といった市民の利便性の向上に取り組みます。
(市民部長 吉田 尚幸)
- ・ R2年度はマイナンバーカードを活用した消費活性化策「マイナポイント事業」に関する市民周知・支援等を行っていきます。合わせて、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カード活用の検討を進めます。
- ・ 事務作業の効率化や市民からの問い合わせへの応答等に、自動化などの新たなICTツールの導入を図るとともに、電子申請の拡充などを行い、行政サービスの利便性向上に努めます。
- ・ 「庁舎整備の検討」事業については、R2年2月に実施した市民アンケートの結果を分析し、R2年4月に「大牟田市庁舎整備に関する基本方針(案)」を再検討することを決定しました。なお、基本方針については、R3年度中に決定することを目標とします。
(企画総務部長 岡田 和彦)

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	R元目標 R元実績	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・人事課	時間外及び休日窓口の利用者数	人	1,700 1,929	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 85.0%	順調	継続
[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・市民課	マイナンバーカード交付件数(累計)	枚	25,000 20,925	遅れ	改善
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	%	75.0 70.3	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	%	30.0 26.6	やや遅れ	改善
6	【重点】諸証明コンビニ交付事業	市民課・税務課	コンビニ交付件数	件	7,800 7,381	順調	継続
7	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	庁舎整備推進室	庁舎整備方針の検討	-	方針決定 未決定	遅れ	改善

評価・検証シート【事業】

5. 構成事業

【決算額】政策経費事業…金額掲載(千円単位)、事務事業経費事業…-

1	事業名	窓口業務利便性向上事業	決算額	-
	事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・これまで3月と4月に限り行ってきた休日窓口の開設をR元年12月から毎月1回実施することとしました。休日窓口では、諸証明の交付はもとより、住民異動の受付をはじめ国民健康保険の手続きや納税相談なども対応し、延べ876組(1回あたり平均約152件)の利用がありました。なお、休日窓口の拡充に伴い、毎週木曜日に行っていた窓口延長は廃止しました。 ・職員の接客スキルの向上や意識の醸成のため研修(全8回210名参加)を実施しました。 ・全職員に向けて、接客についての自己チェックの実施やメールマガジンによる情報発信を行いました。 		
	課題	<ul style="list-style-type: none"> ・休日窓口について、利用者は増加傾向にあります。引き続き市民周知が必要です。 		
	今後の方向性(具体策)	<ul style="list-style-type: none"> ・広報おむたやホームページ、FMたんとう等を活用しながら、休日窓口のさらなる周知に取り組めます。 ・研修等を継続して実施することで、市民対応における接客スキルの向上や意識改革に取り組めます。 		

2	事業名	諸証明等交付事業	決算額	-
	事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・市民に対して適切に証明書を交付するためには、提出先や使用目的などを職員が丁寧に聞き取る必要があります。そのため、研修等により職員の接客の向上に取り組んでいます。また、申請書の書き方などを案内するフロアマナーの配置を行っており、その結果、来庁者アンケートにおいて、「言葉使いや態度」の項目で「良い」との回答が85%となり目標を達成しました。 		
	課題	<ul style="list-style-type: none"> ・接客については、一定の水準に達していますが、その維持と更なる向上を目指す取り組みが必要です。 		
	今後の方向性(具体策)	<ul style="list-style-type: none"> ・職員に対する研修を継続し、今後も接客向上に取り組めます。 		

3	事業名	【重点】社会保障・税番号制度推進事業<<6. 重点事業 参照>>		
---	-----	----------------------------------	--	--

4	事業名	情報通信利活用向上事業	決算額	-
	事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・OA研修の講師を行っている民間団体に依頼し、スマートフォン・タブレット講座を、定員15人、120分×4回コースの講座を2回開催していましたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、途中で中止になりました。 		
	課題	<ul style="list-style-type: none"> ・集合研修のため、外的要因が開催スケジュールに影響を及ぼしています。 		
	今後の方向性(具体策)	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット利用者のうち、スマートフォンの普及は既に76%を超えており、スマートフォン・タブレット講座は、利活用向上としての一定の役割を終えたため終了します。 ・今後も、国のIT化施策等の動向を注視し、啓発や情報発信等を行います。 		

5	事業名	【重点】行政サービスのICT化推進事業<<6. 重点事業 参照>>		
---	-----	-----------------------------------	--	--

6	事業名	【重点】諸証明コンビニ交付事業<<6. 重点事業 参照>>		
---	-----	-------------------------------	--	--

【決算額】政策経費事業…金額掲載(千円単位)、事務事業経費事業…

7	事業名	情報セキュリティ対策事業	決算額	—
	事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・管理監督者、マイナンバー利用課の一般職にセキュリティ研修を実施しました。 ・第3期中期計画の予定通りセキュリティ監査を行いました。 ・本市のセキュリティポリシーの改訂を行いました。 		
	課題	<ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティポリシーの基礎となる、情報資産の重要性分類などについては、今後も職員等への周知を行い、セキュリティ意識を向上させる必要があります。 		
	今後の方向性(具体策)	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、研修の実施やセキュリティ監査等による人的なセキュリティ対策を行うとともに、不正なプログラムや攻撃への対策など、体系的なセキュリティ強化を図ります。 		

8	事業名	情報システムの運用管理事業	決算額	—
	事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・住民情報システム、内部情報システム等のシステムの運用管理を行いました。 ・庁内や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。 		
	課題	<ul style="list-style-type: none"> ・自治体情報システムセキュリティ強靱性向上モデル等の適用により、システムが複雑化しているため、作業の効率化が必要です。 		
	今後の方向性(具体策)	<ul style="list-style-type: none"> ・次期強靱性向上モデルの適用に向けて、作業が効率化できるシステム構成を目指します。 ・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に、日々の稼働状況確認や関係機器の保守点検を行います。 		

9	事業名	【重点】庁舎整備の検討<<6. 重点事業 参照>>
---	-----	---------------------------

評価・検証シート【事業】

6. 重点事業

事業名		社会保障・税番号制度推進事業				
指標名		H28	H29	H30	R元	指標・目標値設定の根拠
マイナンバーカード（以下、「カード」という。）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	17,908	20,925	
	達成度（%）	122.5	102.5	89.5	83.7	
事業の実施状況						
<ul style="list-style-type: none"> 地域の団体や小中学校、市県民税の申告会場、税務署など16団体19か所出張申請受付を行い、229名の申請を受け付けました。H30年度は7か所59人でしたので、件数、人数ともに大きく増加しました。 マイナポイントを活用した消費活性化策等に関する説明会に参加し、情報収集を行いました。 						
決算		国	県	起債	その他	一般財源
決算額	22,534 千円	22,006			394	134
(次年度への繰越)	0 千円)					
課題						
<ul style="list-style-type: none"> R2年2月からカード自体や電子証明書の更新が始まりました。また、新規申請も増加しており、手続きに要する待ち時間が長くなっています。さらに、カードの健康保険証利用をはじめとした用途拡大が検討されており、今後も申請が増加していくと見込まれることから、カードの申請から交付まで円滑に処理できる体制の構築が必要です。 マイナポイントを活用した国の消費活性化策（以下、「マイナポイント事業」という。）が、R2年4月から開始されることから、市民へのマイナポイント事業の周知や同事業を利用したい人へのサポート体制を整えることが必要です。 						
今後の方向性(具体策)						
<ul style="list-style-type: none"> カードの交付増を図るため、校区まちづくり協議会等と連携し出張申請受付を実施します。 カード利用の動向を注視し、円滑な交付が行えるよう、必要な体制の構築に取り組みます。 R2年度はマイナポイント事業に関する市民周知・支援等を行っていきます。また、カードの活用方法について、国や先行自治体の動向などの情報収集を行いながら検討を進めます。 						

事業名		行政サービスのICT化推進事業				
指標名		H28	H29	H30	R元	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	H27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	25.3	26.6	
	達成度（%）	95.0	92.7	94.8	88.7	
事業の実施状況						
<ul style="list-style-type: none"> 庁内の3課3業務において、業務プロセスの自動実行ツール(RPA)を導入し、データの入力支援・統計業務の効率化を図りました。 						
決算		国	県	起債	その他	一般財源
決算額	1,628 千円					1,628
(次年度への繰越)	千円)					
課題						
<ul style="list-style-type: none"> RPAの導入に適した業務の抽出を行うため、各課への聞き取り調査等が必要です。 電子申請サービスを充実させるためには、行政手続きを所管している課等の協力が不可欠なため、市民の利便性向上等における電子申請の必要性を説明する必要があります。 						
今後の方向性(具体策)						
<ul style="list-style-type: none"> RPAの導入検証期間に集約した情報から対象業務の掘り起しに加え、先行導入事例の紹介やデモ動画を用いて庁内から公募を行い、適用業務の拡大を図ります。 電子申請が利用できる手続き数の増加に向けて、行政手続きを所管している課等に対し、ふくおか電子申請サービス等の利用勧奨や研修の案内等を行います。 						

事業名		諸証明コンビニ交付事業				
指標名		H28	H29	H30	R 元	指標・目標値設定の根拠
コンビニ交付件数	目標値(件)	-	-	-	7,800	拡大後のコンビニでの諸証明交付件数(H28年度実績:6,149件、H29年度実績:6,355件)
	実績値(件)	-	-	-	7,381	
	達成度(%)	-	-	-	94.6	
事業の実施状況						
<ul style="list-style-type: none"> ・R元年11月5日から、コンビニ交付の対象を、これまでの住民票の写し及び印鑑登録証明書に加え、戸籍全部(個人)事項証明書、戸籍の附票の写し及び所得課税証明書も交付できるようにしました。全体の利用実績については順調に伸びていますが、拡充した証明書については、まだ少ない状況です。 						
決算		国	県	起債	その他	一般財源
決算額	22,089 千円				7,503	14,586
(次年度への繰越)	千円)					
課題						
<ul style="list-style-type: none"> ・市民課の窓口アンケートにおいて、コンビニ交付を知らないという回答が約4割あり、制度の周知が課題です。 						
今後の方向性(具体策)						
<ul style="list-style-type: none"> ・広報おおむたやホームページ、FMたんとう等を活用しながら、コンビニ交付の更なる周知に取り組みます。 						

事業名		庁舎整備の検討				
指標名		H28	H29	H30	R 元	指標・目標値設定の根拠
庁舎整備方針の検討	目標値(-)	調査検討	方向性検討	方向性検討・決定	基本方針の決定	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し、災害時に行政機能を維持するため、庁舎整備に関する基本方針を決定します。
	実績値(-)	調査実施	方向性検討	方向性検討	未決定	
	達成度(%)	100	100	50	0	
事業の実施状況						
<ul style="list-style-type: none"> ・H31年2月に作成した「大牟田市庁舎整備に関する基本方針(案)」の理解を深めるため、4月から7月にかけて意見交換会と説明会を実施しました。 ・市議会総務委員会からの要望に基づき、7月にモデルケースによる事業シミュレーションを実施しました。 ・基本方針(案)には市民から様々な意見が寄せられたことから、今後の検討の参考にするため、2月に市民アンケートを実施しました。 						
決算		国	県	起債	その他	一般財源
決算額	2,914 千円					2,914
(次年度への繰越)	千円)					
課題						
<ul style="list-style-type: none"> ・市民アンケートの結果を踏まえ、財政負担の軽減につながる公民連携を含めた整備手法等についても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"> ・H31年2月に作成した「大牟田市庁舎整備に関する基本方針(案)」の再検討を行います。具体的には、公民連携の実現可能性の調査やモデルケースによる事業シミュレーション等を実施します。 						

