

島原市第五次行政改革大綱 前期実施計画 進捗状況報告（令和3年度末時点）

【1】持続可能な財政基盤の確立

1. 歳入確保への取り組み

整理 番号	取組項目	取組項目 評価	実施項目	指標 (数値目標)	達成 年度	実施年度						実施項目 評価	令和3年度 の取組内容とその効果	今後の取組内容（計画）	所管
						H30	R1	R2	R3	R4	R5～				
1	(1)自主財源の確保		クラウドファンディング型のふるさと納税の活用の推進	実施事業を選定のうえ、R2年度の実施を目指す	R2	実施事業の検討	⇒	実施	⇒	⇒	⇒	その他	＜前期実施計画期間中は、達成状況を その他とし、後期計画作成時に再検討を 行う＞	＜達成状況－その他の概要＞ ・クラウドファンディング型で実施する事業は、具体的な計画策定（目標額、目標額に達しなかった場合の予算等）が必要となり、柔軟な対応ができなくなるため、ふるさと納税の寄付金の使いみちをわかりやすくするなどし、通常のふるさと納税額を増やす取り組みを重点的に進めているところである。 ・クラウドファンディングについても後期実施計画期間に、具体的な事業実施の検討を実施。	シティプロモーション課
2			広告事業の推進	・新たな広告媒体の検討・実施 ・既存広告事業の推進 清掃車 4台 ホームページ 年10社 広報しまばら 月9枠	R4	新広告の検討 年4台 年5社 月9枠	⇒ 年4台 年5社 月9枠	新広告の実施 年4台 年7社 月9枠	⇒ 年4台 年8社 月9枠	⇒ 年4台 年10社 月9枠	⇒	一部達成	【環境課】 ・令和3年4月からの可燃物収集業務民間委託に伴い、広告掲載を終了。 【シティプロモーション課】 ・市ホームページや広報を活用した広告の募集を実施。 ・市ホームページにおいて、バナー広告を2社掲載。（広告掲載料18万円） ・広報しまばらにおいては、令和元年度から月11枠（年間132枠）に数値目標を上げ、令和3年度においては127枠を掲載。（広告掲載料235万円）	【シティプロモーション課】 ・広報しまばらについては、全広告枠を満たせるよう努める。 ・市ホームページについては、現在トップページのためのバナー掲載となっているが、ホームページのシステム改修を行い、小サイト（観光・歴史・ジオパーク・島原暮らし・アクセス）トップページでも掲載できるようにし、引き続き、延べ10社（1段あたり5社×2段）を掲載目標とする。	環境課 シティプロモーション課
3		一部達成	未利用財産の有効活用及び売払い	・分譲地を毎年2件売却 ・他の未利用財産を毎年1件売却	随時	売却	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・市のホームページ・広報誌・窓口番号案内表示システムや、島原新聞・長崎新聞へ販売案内及び奨励金制度について掲載。 ・SNS（フェイスブック・ツイッター）による販売案内及び奨励金制度の周知。 ・年末年始の帰省客を対象として島原駅へ分譲チラシの設置による販売案内及び奨励金制度の周知。 ・県内外で開催される各種移住相談会において分譲チラシ配布による公売案内及び奨励金制度の周知。 【売却実績】 令和3年度 随契2件（うち分譲地1件）	・市ホームページの随時更新、広報紙や島原新聞・長崎新聞へ公売案内及び奨励金制度について掲載。 ・SNS（フェイスブック・ツイッター）による公売案内及び奨励金制度の周知。 ・年末年始の帰省客を対象として島原駅へ分譲チラシの設置による販売案内及び奨励金制度の周知。 ・県内外で開催される各種移住相談会において分譲チラシ配布による公売案内及び奨励金制度の周知。	契約管財課
4			企業等誘致の推進	長崎県産業振興財団をはじめ各関係機関と連携、協力しながら、IT関係企業を中心として随時誘致活動を行う	随時	情報収集・企業訪問	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	一部達成	・令和3年度版「島原市企業誘致パンフレット」を作成。 ・「島原でしてみんねテレワーク支援事業（航空運賃補助）」を利用し、コロナ禍の中、関東圏から1社1名が本市でテレワーク実施。 ・「島原市サテライトオフィス等開設支援事業」を1社が利用し、サテライトオフィスが入居可能なコワーキングスペースの整備を行った。 ・市内の誘致可能物件の現況調査を行い、候補物件資料の内容更新を実施。 ・企業等訪問37件、企業等来訪22件、Web会議18件実施	・「島原市サテライトオフィス等開設支援事業」（令和3年度内容一部改正）により、本市内での新しいサテライトオフィスの開設を補助し、当該オフィスに進出する県外企業も支援する。 ・「島原でしてみんねテレワーク支援事業」により、引き続き、三大都市圏から本市に一定期間滞在してテレワークを行う者や、本市をサテライトオフィス等の設置候補地の一つとして検討している企業等の現地視察を行う者に対し移動に要する航空運賃の一部補助を行う。 ・半導体・医療機器メーカー等の製造業工場の立地に向けて、新たな候補地の選定を行う。	商工振興課

【1】持続可能な財政基盤の確立

1. 歳入確保への取り組み

整理 番号	取組項目	取組項目 評価	実施項目	指標 (数値目標)	達成 年度	実施年度						実施項目 評価	令和3年度 の取組内容とその効果	今後の取組内容（計画）	所管
						H30	R1	R2	R3	R4	R5～				
5	(2)未収金の縮減	達成	ファイナンシャルプランナーの活用	毎月1回ファイナンシャルプランナーによる相談を実施する	随時	実施	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・滞納者が抱える金銭問題に対し、ファイナンシャルプランナーを活用し、きめ細やかな納税相談を実施することで、ローン返済計画の見直しや過払金の請求など家計の診断と指導を行い、滞納者の経済的自立の支援を図り納税につなげる。 ※令和3年度実績（括弧は令和2年度） 相談件数 11件（16件） 改善件数 6件（10件） 改善比率 54.55%（62.50%） 納付額 33,076,039円 （40,687,698円） 納付予定額 1,261,400円 （1,186,000円）	・今後も継続し、年間10回、ファイナンシャルプランナーによる相談を実施していく。	税務課
6			債権管理に関する取扱基準の制定	市が所有する債権について、画一的な債権管理の取扱基準を制定し、債権を有する関係課にあっては、その取扱に従って事務を行う	随時	取扱基準の制定	各課での運用	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・「島原市債権管理規則」を平成31年4月1日に制定し、併せて実務上の取扱について示した債権管理規則解説を各課へ配布し、職員研修等周知を行い、令和2年度から本規則に従った事務を全庁的に行うことで、債権管理の適正化を図った。	・今後も「島原市債権管理規則」に基づき、市として画一的な債権管理を行うことにより市全体の債権管理機能の強化を図る。 ・また、専門的な知識を有する者を「債権管理専門員」として雇用し、必要に応じ、訴えの提起や和解等の法的措置を適正に行うことにより、未収金の縮減に努める。	総務課 他関係課

【１】持続可能な財政基盤の確立

２．歳出削減への取り組み

整理 番号	取組項目	取組項目 評価	実施項目	指標 (数値目標)	達成 年度	実施年度						実施項目 評価	令和３年度 の取組内容とその効果	今後の取組内容（計画）	所管
						H30	R1	R2	R3	R4	R5～				
7	(1)コスト意識の徹底による歳出の効率化	達成	事務事業の選択と集中	事業の効果や優先順位付けなどにより事業の選択と集中を行うほか、予算事業の終期設定の徹底、事務事業のスクラップ・アンド・ビルドによる見直しを行う	随時	実施	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・ 所管課による事務事業評価の一次評価を通じ、目的・成果・コスト意識を持つことにより、政策形成能力の向上や財源を効率的・効果的に活用する職員の意識改革を進めた。 ・ 厳しい財政状況の中、歳出削減を進めていく上で、職員一人ひとりの意識改革は非常に重要な課題であるため、財務事務研修会や当初予算編成会議など、様々な機会を捉えて職員に対して本市の財政状況の説明を行うとともに、事務事業の抜本的な見直しやスクラップ・アンド・ビルドの周知徹底に努めた。 ・ 次年度予算編成に向けた事業の廃止・統合等見直しについて庁内で検討する仕組みを構築。	・ 引き続き、職員一人ひとりが危機意識・コスト意識を持って、事務事業の見直しに努めていく。	総務課 政策企画課
8			情報システムに係る経費の適正化	各部署における情報システム導入費や保守費等について審査・見直しを行い、継続的な行政コストのスリム化を図る	随時	実施	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・ 令和３年度は生活保護システムや各課のシステム環境等について相談を受け、円滑にシステム運営ができた。 ・ システムの導入やアプリのライセンス購入等についても検討の段階で情報政策班へ連絡をする事の周知を実施し、導入の必要性を各課と検討し、必要なシステムのみ導入できるようにした。	・ 今後も新規導入や更新等については、審査・見直しを行い、断続的な行政コストのスリム化を図る。 ・ また、全庁での業務改善等の取り組みによりシステムの適正化が進む。	政策企画課
9	(2)補助金、負担金等の見直し	達成	市単独補助金の見直し	市単独補助金について、行政として対応すべき必要性、費用対効果、経費負担のあり方等について検証し、廃止・縮小等、必要な見直しを継続して実施する	随時	実施	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・ 市単独補助金に係る事務事業評価及び行政評価（外部評価）を実施し、補助金等の必要性を検証して翌年度予算への反映を行った。 ・ 事務事業評価の対象事業（11件）のうち2件について行政評価を活用 ⇒（評価結果）事務改善：2件	・ 引き続き、市単独補助金の事業評価を実施し、更なる補助金の見直しに努める。	総務課 他関係課
10			P D C Aサイクルの確立	市単独補助金についても必ず終期を設定し、終期経過後は、ゼロベースから必要性を検証し、真に必要性があるものに限定した予算要求に努める	随時	実施	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・ 引き続き、各部署において継続的に実施している補助金についても必ず終期を設定し、終期経過後は、ゼロベースから必要性を検証し、真に必要性や効果があるものに限定した予算要求に努めた。	・ 事業期間が長期にわたっているものが多いため、事業終期を定めて検証を確実にすることによりP D C Aサイクルを確立し、事業の是非や規模を判断する。	全課

【1】持続可能な財政基盤の確立

3. 効率的・計画的な財政運営

整理 番号	取組項目	取組項目 評価	実施項目	指標 (数値目標)	達成 年度	実施年度						実施項目 評価	令和3年度 の取組内容とその効果	今後の取組内容（計画）	所管
						H30	R1	R2	R3	R4	R5～				
11	(1)地方公会計の推進	達成	地方公会計による財務書類等を活用した財政運営	・ 統一的な基準による財務書類の作成及び公表 ・ 資産、負債及び行政コストを把握し、中期財政計画や予算編成など行財政運営の指針として活用	随時	実施	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・ 総務大臣通知（平成27年1月）による要請を受けて、一般会計等、特別会計や地方公営企業（水道事業）会計を含めた全体会計および一部事務組合等を含めた連結会計までの令和2年度決算にかかる財務書類4表の作成・公表を行った。 ・ また、各種指標について、団体間や経年比較分析などを行ない、財政運営の基礎資料として活用。	・ 今後も統一的な基準に基づく財務書類4表に基づく各種指標について、団体間や経年比較分析などを行ない、財政運営の基礎資料として活用するとともに、公表内容が市民にとって更にわかりやすいものとなるよう改善に努める。	総務課
12	(2)安定した財政運営	一部 達成	基金の一括運用等による運用幅の拡大	基金総額の減少により、債券の購入のみならず、売却することでの運用益増加	随時	債券の購入及び売却	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・ 令和3年度において、売却益は、債券の有利になる売却が無く0で、購入のみだったが、利息のみで多額の運用益（総額35,088,528円）を上げた（令和2年度利息 35,220,158円）。 【年度末保有債券 額面27億円（26億円）】 ①定期預金の利息額 532,528円（948,306円） ②債券の利息額 34,556,000円（34,271,852円） ③債券売却益 0円（7,504,000円）	・ 今後も市の財政状況及び基金の残高推移を見ながら、国内外における経済状況などの情報収集と、資金繰りにおける流動性を確保したうえで効率性の向上を念頭におきながら機敏に動き運用益の増収に努める。	会計課
13			経常収支比率の改善	経常的経費の見直し、節減を行い財政的弾力性を高める	随時	実施	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・ 財務事務研修会や当初予算編成会議など、様々な機会を捉えて職員に対する本市の財政状況の説明により各職員への意識付けを行い、地方税の徴収強化による経常的収入の確保に取り組むとともに、既存事務事業の削減などにより、経常的経費充当一般財源の抑制に努めた。	・ 今後も引き続き、歳入の確保と歳出削減を図りながら経常収支比率の改善に向けて取り組んでいく。	総務課
14			分かりやすい財政状況の公表	広報やホームページなどを活用した分かりやすい財政状況の公表に努める	随時	実施	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・ 予算や決算について、分かりやすくお知らせする「財政事情説明書」を年2回作成し、議会へ提出するとともに、市広報やホームページに掲載。 ・ さらに、決算については、「決算概要」と「成果説明書」、また当初予算や補正予算については、「予算概要」や「主要事業説明書」において、図やグラフ等を用いて視覚的にも分かりやすさに配慮しつつ詳細な資料を作成し公表。	・ 引き続き、公表内容が市民にとって更にわかりやすいものとなるように改善に努める。	総務課
15			ゼロ予算事業の推進	全課にてゼロ予算で実施可能な事業を検討し、年2事業以上実施する	随時	ゼロ事業検討・実施2事業	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	一部 達成	・ 各課からの新年度予算要求に際して、可能な限り既存の施設や人材を活用し、予算縮減に努めた。	・ 厳しい財政状況の中、限られた予算の中で最大限の成果を上げるため、引き続き職員の創意工夫と新しい発想を持って積極的に取り組んでいく。 ・ 職員提案制度の課題として「ゼロ予算事業」の項目設定についても検討する。	全課

【2】効率的・効果的な行政運営の推進

1. 公共施設の効率的・効果的な維持管理

整理 番号	取組項目	取組項目 評価	実施項目	指標 (数値目標)	達成 年度	実施年度						実施項目 評価	令和3年度 の取組内容とその効果	今後の取組内容（計画）	所管
						H30	R1	R2	R3	R4	R5～				
16	(1) 公共施設等総合管理計画に基づく適切な維持管理	一部 達成	公共施設等の総量縮減と適正配置	公共施設等総合管理計画（公共建築物の延床面積を10年間で10%削減する計画）に基づく進行管理を行う	R8	進捗状況の管理	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	一部 達成	・関係部署に対して個別施設計画の進捗状況の確認調査を行った。前倒しして削減を進めている施設もあるが、新庁舎の床面積が当初計画より増加するなどしたため、全体では削減が遅れている状況。 ・作業部会を開催し、個別施設計画の進捗状況について情報共有を図った。	・島原市公共施設等総合管理計画及び個別施設計画の進行管理を行う。 ・各課において、前倒しできるものはできるだけ早期に取り組むよう依頼。 ・計画の見直しが必要となった場合は、適宜、作業部会や策定委員会を開催し計画の見直しを実施。	契約管財課 他関係課

2. ICTの利活用

整理 番号	取組項目	取組項目 評価	実施項目	指標 (数値目標)	達成 年度	実施年度						実施項目 評価	令和3年度 の取組内容とその効果	今後の取組内容（計画）	所管
						H30	R1	R2	R3	R4	R5～				
17	(1)マイナンバーカード・マイナポータルの活用の推進	一部達成	マイナンバーカードの発行促進	催し等の会場へ出向き申請を受け付ける等、発行を促進する 交付率 H30年度10% R04年度15%	R4	カード申請促進 交付率10%	⇒	⇒	⇒	⇒ 交付率15%	⇒	達成	・令和3年度は、公民館などの公共施設やイベント会場、市内企業、確定申告会場へ出向き、その場で写真撮影を行い申請できる出張申請サポートを実施し、428人の申請を受け付けた。 ※令和3年度交付率（令和4年3月31日現在）：33.7% 人 口 44,386人 申請件数 17,107件 発送件数 15,843件 交付件数 14,969件 （地方公共団体情報システム機構提供）	・今後も継続して、企業や各種団体への出張申請サポートを実施していく。また市広報やホームページなどで広報を行っていく。	市民窓口サービス課
18			各分野におけるマイナンバーカードの活用検討	マイナンバーカードの活用を検討し、R4に一定の結論を得る	R4	⇒	⇒	⇒	⇒	結論		一部達成	・令和4年度中に、長崎県及び12市町との共同調達で、汎用的電子申請システムを導入予定。国が進めるマイナポータルとあわせて、市独自の行政手続きのオンライン化を進めるために必要な個人認証ツールとしての活用が期待できる。	・汎用的電子申請システムを導入し、マイナンバーカードを使用した行政手続きのオンライン化を進める。 ・国が進める施策（自治体マイナポイント等）に注力するとともに、カードの活用方法と普及促進を常に検討する。	政策企画課
19	(2)先端ICT技術（AI・IoT）等を活用した住民サービスの検討	達成	先端ICT技術（AI・IoT等）を活用した新たな住民サービスの研究	令和4年度までに情報収集・導入検討を行い一定の結論を得る	R4	⇒	⇒	⇒	⇒	結論		達成	・令和2年度に新型コロナウイルス感染症対策として、新型コロナウイルスに関する住民からの問い合わせ等に対し、24時間365日対応が可能となるよう市公式LINEに、AIチャットボットによる問い合わせ窓口（自動会話プログラム）を導入。	・今後もAI・IoT等のICT技術についても、市民サービスの向上や市職員の事務効率向上のための研究を進める。	政策企画課
20			先端ICT技術（AI・IoT等）を活用した行政運営の効率化	先端ICTを活用し、行政運営の効率化を図る	R4	活用事業の選定	検討	⇒	実施	効果検証		達成	・キャッシュレス化の推進として、令和2年度は市役所4窓口や公共17施設に現金のやりとりを省いた決済を行えるQRコード決済サービスを導入。 ・令和3年度は市職員の事務効率向上が市民サービスの向上に繋がることを目的に、人工知能を備えたソフトウェアのロボット技術により定型的な事務作業の自動化・効率化を行う RPA（robotic process automation）及び紙帳票に記入された文字をデジタルデータに変換するAI-OCRの実証実験を行った。	・令和4年度にRPA及びAI-OCRの本格導入を実施予定。 ・また、先端ICT技術（AI・IoT等）は、日々進化していくため、引き続き調査・研究を行う。	政策企画課

【2】効率的・効果的な行政運営の推進

2. ICTの利活用

整理 番号	取組項目	取組項目 評価	実施項目	指標 (数値目標)	達成 年度	実施年度						実施項目 評価	令和3年度 の取組内容とその効果	今後の取組内容（計画）	所管
						H30	R1	R2	R3	R4	R5～				
21	(3)積極的な情報発信	一部 達成	ホームページリ ニューアル	ホームページのリ ニューアル実施	R2	⇒	リニュー- アル案 の検討	実施				一部 達成	・デザイン及び動画などの充実を図った。また、市公式SNSと連携をとった新たなホームページの活用をはじめ、ホームページ内のバナーの改良により、必要な情報が分かりやすいページとなるようリニューアルを実施。現在大幅リニューアルに向けて研究を行っている。	・大幅リニューアルに向けた準備・研究を行う。	シテイ プロ モー ション 課
22			動画配信サービスを利用した情報発信	動画を活用した行政情報を年10本以上発信する	R1	実施	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	【シティプロモーション課】 ・ふるさと納税の動画を4件、地域おこし協力隊の動画を3件、ロケ誘致の動画を16件、島原市PR動画を1件の合計24件を発信した。 【しまばら観光課】 ・新型コロナウイルスの影響で行事等が中止になり、たくさんの動画投稿ができなかったが、「島原城新能」では初のYouTube配信を実施し、魅力を伝えることができた。 動画投稿件数 Facebook「島原旅たより」…1件 動画リーチ数379人 Instagram「しまばら観光課」…0件 動画リーチ数 0人	・引き続き、今後も積極的に動画配信に努める。	シテイ プロ モー ション 課 しまばら観光課
23			ホームページへ「広報しまばら」音声データの掲載	ホームページに「広報しまばら」音声データを掲載する	H30	検証実施	実施	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・「ゆずの会」様と連携し、ホームページに音声データを掲載中。	・引き続き、ゆずの会様にご協力を頂きながら掲載を行う。	シテイ プロ モー ション 課
24			職員情報発信力強化	職員向けの研修を年1回以上開催（情報発信の必要性、効果的な情報発信等について）	随時	実施1回以上	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・市公式LINEやホームページ等の情報発信に係る職員研修を令和3年8月に実施。	・発信媒体（ホームページや各種SNS等）によって情報発信のノウハウが異なることから、重点を絞った効率的な研修を随時行っていく。	シテイ プロ モー ション 課
25			新たな情報発信ツールの研究・活用実現	より効果的な情報発信の手法について研究し、活用する	随時	実施	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・市公式YouTubeの再生リストカテゴリーに「島原市PR動画」「島原市内ロケーション動画」を追加。また市公式LINEでは通報機能を導入し、情報発信だけではなく、情報の収集についても強化を実施。	・LINE、YouTubeを含めた内容の充実に努め情報発信を強化。	シテイ プロ モー ション 課

【2】効率的・効果的な行政運営の推進

2. ICTの利活用

整理 番号	取組項目	取組項目 評価	実施項目	指標 (数値目標)	達成 年度	実施年度						実施項目 評価	令和3年度 の取組内容とその効果	今後の取組内容（計画）	所管
						H30	R1	R2	R3	R4	R5～				
26	(4)効率的な会議運営の検討	達成	会議資料のペーパーレス化	試行を踏まえ、ペーパーレスシステムの導入検討	R2	試行導入検討	方針決定					達成	・令和3年4月より50台のタブレット端末の本格運用を実施した。また、同時にロゴチャットを全職員（テスト利用）に体験版を導入し、より使用しやすい環境を構築。	・引き続きペーパーレス化を推進。	政策企画課
27			ウェブ会議の推進	必要性を含め導入検討し、導入に効果ありと判断され次第導入するが、そうでない場合でもR4には一定の結論を得る	R4	導入検討	⇒	⇒	⇒	方針決定		達成	・テレビ会議用の貸し出し用PCを本庁用7台、有明庁舎用を2台準備し、グループウェアでの予約制で運用を定着させた。	・令和4年は1会議室に大人数のメンバーで参加できるようなテレビ会議環境を構築し、より活用できるようにする。	政策企画課
28	(5)庁内情報化の促進	達成	グループウェアの利活用促進	利活用促進のための職員に対する情報提供、研修等を実施	H30	実施	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・グループウェアのリマインダー機能を導入し、グループウェアにログインしなくても更新内容が通知で確認できるようになり、即時の業務対応が可能となった。また文書管理システムの通知もグループウェアと連携させたことで、さらにグループウェアの活用ができるようになった。どちらも無償で実施。	・今後はグループウェアでのスケジュール管理・共有等機能の重要性などを周知していく。	政策企画課
29			統計データの有効活用	分析や各種政策、統計結果を庁内で活用できる仕組みを構築する	R4	統計データの確認	庁内公開	実施	⇒	⇒	⇒	達成	・まち・ひと・しごと創生本部事務局が提供する地域経済分析システム（RESAS）にアクセスできる体制とした。 ・各種計画に最新の統計結果を利用しやすいようにe-Stat（政府統計の総合窓口）を、庁内グループウェアの庁内システムにリンクを掲載するとともに活用方法について周知を行った。	・地域経済分析システム（RESAS）が、全庁的に分析や各種政策、統計結果を庁内で利活用できる仕組みづくりを進める。	政策企画課 総務課
30			クラウドシステムの積極的な採用	1以上のクラウドシステムの採用	随時	実施	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・本市の公式ホームページのシステムはクラウドシステムを利用している。	・本市が採用している既存システムの更新、又は新たなシステムを導入する場合、クラウドシステムの採用を念頭に検討を図る。	政策企画課
31			電子データ管理の見直し	○全庁的に電子データの保存方法を統一化する ○データのバックアップ体制を構築する	H30	データ保存方法統一	バックアップ構築	実施	⇒	⇒	⇒	達成	・全庁的に電子データの保存方法を統一化及びデータのバックアップシステムを構築。		政策企画課 他関係課

【2】効率的・効果的な行政運営の推進

3. 行政評価の充実

整理 番号	取組項目	取組項目 評価	実施項目	指標 (数値目標)	達成 年度	実施年度						実施項目 評価	令和3年度 の取組内容とその効果	今後の取組内容（計画）	所管
						H30	R1	R2	R3	R4	R5～				
32	(1)行政評価の活用	達成	事務事業評価及び外部評価の実施	市が実施している事務事業について、その必要性や効果など、市民への説明責任を果たすため、事務事業評価及び外部評価を実施した結果を公表する	随時	実施	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・事務事業評価及び行政評価（外部評価）を実施し、翌年度予算に反映。 ・島原市行政評価委員会開催（令和3年10月22日）主要事業から下記3事業を抽出し外部評価を実施。 ①街なみ環境整備事業（事務改善） ②観光宿泊施設支援事業補助金（事務改善） ③観光客誘致事業等補助金（事務改善） ・「行政評価外部評価報告書」を市ホームページへ掲載。	・引き続き、事務事業評価を実施し、予算の投資効果や効率性の向上を図る。 ・下記の視点による事務事業の評価を今後も継続して実施。 ①市勢振興計画等上位計画の目標に照らして適切な事業となっているか。 ②市として事業を実施する必要性が真に認められるか。民間等との効果的な連携・役割分担ができているか。 ③現場ニーズに即した事業内容となっているか。 ④評価指標、目標値は適切に設定されているか。 ⑤事業の成果が客観的に検証されているか。 ⑥事業をさらに効率的かつ効果的に実施する余地がないか。 ⑦次年度事業実施の方向性が評価結果を踏まえた確に示されているか。	総務課 政策企画課
33	(2)行政評価方法の見直し	達成	評価結果に基づくスクラップ・アンド・ビルドの徹底	行政評価結果を活用した事業のスクラップ・アンド・ビルドの仕組みの構築	随時	実施	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・主要事業から3事業を抽出し、行政評価委員会での外部評価を実施し、令和4年度当初予算の検討において反映。	・行政評価の結果を翌年度の予算、政策立案などに反映させる観点から、可能な限り年度の早い時期に開催する。	総務課 政策企画課

4. 事務事業の最適化と業務形態の変革

整理 番号	取組項目	取組項目 評価	実施項目	指標 (数値目標)	達成 年度	実施年度						実施項目 評価	令和3年度 の取組内容とその効果	今後の取組内容（計画）	所管
						H30	R1	R2	R3	R4	R5～				
34	(1)社会の変化に合わせた業務内容の見直し	未達成	BPR（ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）の手法を活用した業務フローの見直し	H30年度に対象業務を選定し、R4年度までに選定された5つの事業の業務プロセスを見直す	R4	対象事業の選定	実施	⇒	⇒	⇒		未達成	・令和元年度業務量調査の結果を踏まえ、業務改善の対象となる事業の抽出を行う作業に遅れが生じている。	・本市の自治体DXを推進する上で必要な業務量調査と業務改善を令和4年度中に実施予定のため、業務量調査の結果と得られる分析データから改善が必要な業務を洗い出し、業務プロセスの見直しを図る。	政策企画課 全課

【2】効率的・効果的な行政運営の推進

4. 事務事業の最適化と業務形態の変革

整理 番号	取組項目	取組項目 評価	実施項目	指標 (数値目標)	達成 年度	実施年度						実施項目 評価	令和3年度 の取組内容とその効果	今後の取組内容（計画）	所管
						H30	R1	R2	R3	R4	R5～				
35	(2)ごみ収集業務の 民間委託の推進	達成	民間委託に向けた条 件整備	・ゴミステー ション化の推 進 ・更なる減量策 の推進	随 時	実施	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・ゴミステーション化の推進 各地区町内会を訪問し、ステーション 化への協力を依頼。令和3年度実績は 138箇所（552世帯）を51か所に集約 ・更なる減量策の推進 ごみ処理行政の長期的な方向性を定め る一般廃棄物処理基本計画（令和3年 度～12年度）を令和3年3月に策定 ・生ごみ堆肥化の推進 有明ボカシの会等の関係団体と連携 し、市内小学校を対象に、生ごみの堆 肥化、野菜づくり体験の事業を実施。 生ごみ堆肥化容器や電動式生ごみ処理 機の購入補助を行い、生ごみの排出抑 制を図った。 ・ごみ再資源化の推進 市内の公民館等8か所で資源ごみの拠 点回収を実施。 資源ごみを収集して業者に引き渡した 団体に対し報奨金を交付し、ごみ再資 源化運動の推進を図った。 ・ごみ減量化に対する啓発 「4万人のごみ減量プロジェクト」と して、市広報等でごみ減量化やりサイ クルの周知を図るとともに、希望する 団体に対し講座・研修等を実施し、ご み減量化の啓発を行った。	・引き続き、ゴミステーション化を推進 すると共に、ごみの適正処理及びごみ 減量化を図る。	環境課
36			民間委託の段階的実 施	・ R1年度 1地区 ・ R3年度 2地区 ・ R4年度 2地区 ・ R5年度 2地区	R5	準備	実施 1地区	検証	実施 地区拡大	⇒	⇒	達成	・ 令和元年度から有明地区の可燃ごみ収 集業務を民間委託 ・ 令和2年度から三会・安中地区の可燃 ごみ収集業務を民間委託 ・ 令和3年度から全地区の可燃ごみ収集 業務を民間委託 ・ 令和4年2月14日市内全地区の資源・ 不燃ごみ収集業務の委託契約を受託事 業者と締結。	・ 令和4年度から資源・不燃ごみ収集業 務の民間委託を開始	環境課
37	(3)窓口サービス業 務の形態の見直し	一部達 成	民間委託の方法の検 討	委託可能な業務を抽 出し、先進自治体の 情報収集を行い、費 用対効果を検証した うえでR4年度に可否 を決定する	R4	委託可 能業務 の抽出	⇒	先進自 治体か らの情 報収集	費用対 効果の 検証	民間委 託の可 否決定		一部達 成	・ 現在、民間委託を実施している自治体 の状況確認を行い、現状業務で委託可 能な業務を課内で検討。	・ 人口規模が同程度の先進自治体へ行政 視察を行い、費用対効果を検証し可否 を決定する。	市民窓 口サー ビス課

【2】効率的・効果的な行政運営の推進

4. 事務事業の最適化と業務形態の変革

整理 番号	取組項目	取組項目 評価	実施項目	指標 (数値目標)	達成 年度	実施年度						実施項目 評価	令和3年度 の取組内容とその効果	今後の取組内容（計画）	所管
						H30	R1	R2	R3	R4	R5～				
38	(4)福祉施設の見直し	一部 達成	児童館	R3年度までに他団体の施設へ集約	R3		集約に向けた準備	⇒	廃止 他の団体でのサービス提供			一部 達成	・ 職員の非常勤化により管理運営の効率化を図り、最小限の経費で運営しており、現行の運営方法で対応を行っている。 ・ 島原市公共施設等総合管理計画に基づく個別施設計画において、計画を令和3年度（令和2年度の調査で申請）に変更し、令和5年度中の移転及び令和6年度以降に除却・解体としており、本計画に沿って行動している。	・ 集約が可能な他団体の施設について検討・協議を進めてきたが、可能な団体や施設が見つからない状況である。今後は、廃止も視野に入れ施設利用者等と協議を進めていく。	こども課
39			母子生活支援施設「わかば」	R6年度を目標に廃止を視野に検討を行う	R6			廃止に向けた準備	⇒	⇒	⇒	達成	・ 施設の老朽化と入所世帯の減少により、島原市公共施設等総合管理計画の当初の目標を前倒しし、令和2年3月31日付で廃止。		こども課
40			三会保育園	老朽化対策等を行いながら施設の廃止に向け今後検討を行う	随時		あり方についての検討	⇒	⇒	⇒	⇒	一部 達成	・ 職員の非常勤化により管理運営の効率化を図り、最小限の経費で運営しており、現行の運営方法で対応を行っている。 ・ 令和元年9月6日の三会保育園保護者会において、「島原市公共施設等総合管理計画に基づく個別施設計画」により入所児童数の推移を勘案しながら、令和9年から令和18年の施設廃止に向け検討していく旨を説明。その後、令和3年4月9日に、令和5年度に年長児となる保護者とも話し合いを持ち、令和4年度で保育業務を終了する旨の了承を得た。学童保育は継続するため、今後の予定についても早めの情報提供を行っていく。	・ 令和4年度で保育業務は終了し、令和5年度以降は学童保育のみを継続予定。学童保育については、利用人数や該当地域の未就学児童数等の推移を確認しながら継続か廃止かの検討を行っていく。	こども課
41	(5)公民館の運営のあり方検討	その他	公立公民館の非常勤職員による運営	地域の個性を活かし、生涯学習の推進及び地域活動の拠点となる公民館の運営のために、地域の人材による運営についての研究・検討を行う	随時	研究・検討	試験導入	⇒	⇒	⇒	本格導入	その他	＜達成状況－その他の概要＞ ・ 地域の人材による公民館の運営については、社会教育委員の会や公民館運営審議会から、地域住民の理解、生涯学習の衰退などが懸念されている。 ・ 本市では、地域自主組織の結成を推進し、安中地区をモデルとして進めているが、各地区の組織ができた後に改革を進めていくというプロセスが必要であり、令和3年度に発足した市民協働課とともに、取り組んでいく必要がある。 ＜前期実施計画期間中は、達成状況をその他とし、後期計画作成時に再検討を行う＞		社会教育課
42			地域コミュニティとの協働運営	地域コミュニティと協働した公立公民館の運営についての研究・検討を行う	随時	研究・検討	試験導入	⇒	⇒	⇒	⇒	その他			社会教育課
43	(6)定型的業務・庶務業務の最適化	一部達成	庶務業務の電子化	電子化が可能な庶務業務（時間外・出勤簿等）を選定し、R2年度の電子化での運用を目指す	R3	電子化業務の選定検討	導入	運用	⇒	⇒		一部 達成	・ 時間外勤務、出勤簿等について、働き方改革を踏まえた管理のあり方を総合的に再度見直す必要があるため業務の選定までは至っていない。 ・ 会計年度任用職員制度を導入したことに伴い、当該職員の報酬等の支給事務（出面表、時間外勤務等）の電子化を検討。	・ 令和2年度から会計年度任用職員制度を導入したことに伴い、人事給与システムの改修を行った。今後、システム処理移行のため、各課と連携し進めていく。	秘書人事課 政策企画課

【3】行政サービスにおける連携・協働の推進

1. 市民等との連携・協働

整理 番号	取組項目	取組項目 評価	実施項目	指標 (数値目標)	達成 年度	実施年度						実施項目 評価	令和3年度 の取組内容とその効果	今後の取組内容（計画）	所管
						H30	R1	R2	R3	R4	R5～				
44	(1)市民、地域コ ミュニティ組織、 NPO等との連 携・協働	未達成	市民や民間団体との 連携・協働による移 住・定住支援	市民や民間団体と連 携・協働による移住・ 定住希望者への支援 を推進する	随時	実施	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	一部 達成	・10年、20年後も活気あるまちづくりを 目指し、安中地区の新しい地域運営組 織（まちづくり協議会）の設立に向 け、引き続き支援を実施。併せて市 職・市議の意識改革を目指し講演会等 も実施。 ・ワークショップ（10/21：13団体、38 名） ・先進地視察研修（10/27：香焼地 区、22名） ・第6～8回準備会の開催 （6/11、7/8、12/23） ・県、市、準備会三役との打合せ （7/30：13名） ・行政視察（10/27：長崎市、11/5：平 戸市、11/17：佐世保市） ・市幹部、議員向け講演会（11/18：市 議11名、市幹部14名） ・市職員（課長職）研修（2/15：28名）	・引き続き、まちづくり協議会の設立に 向けて、地域と連携した取り組みを推 進する。 ・また、発足後は自立（自走）できるよ うに集落支援員等の活用等も検討す る。	市民協 働課
45			審議会等への若者や 女性の参画推進	・審議会等女性 の登用率 R4度末30.0% (H29.4 25.2%) ・新たな審議会 委員への若者 の登用推進	随時	実施	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	未達成	・審議会委員への女性の登用の推進 →登用状況(地方自治法第202条の3に 基づく審議会等：付属機関)を関係各課 へ照会。 【登用状況】 令和3年4月1日現在 17.9%	・審議会等委員改選等の時期を捉え、積 極的に女性や若者を登用するよう全庁 的に周知啓発を行う。 ・また、女性が委員に就任しやすい職 場・家庭環境づくりへの意識啓発を行 う。	市民協 働課 他関係 課
46	(2)民間・大学等と の連携	達成	高齢者等見守りネッ トワーク連携協力事 業所の推進	協定を締結する民間 事業者の拡大	随時	実施	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・令和3年度においては、警備会社：2 事業所と新たに協定を結んだが、各事 業所の統廃合等により年度末時点での 連携協力・協定事業所数は72となっ ている。 ・各事業所と協力した街頭でのチラシ配 布や、テレビやFMの協力も得ながら 見守り活動の周知を行った。	・令和4年度においても、引き続き専門 部会において新規協力事業所の掘り起 しを行い、見守りネットワークの更な る連携強化を図る。	福祉課
47			消防団協力事業所の 推進	年2事業所以上の認 定	随時	実施	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・令和3年度において3事業所が認定を 受け、26事業所となった。	・令和4年度においても、引き続き協力 事業所の認定推進を図る。	市民安 全課
48			大学との連携・協働 による地域おこしの 推進	各大学との連携・協 働による地域おこし の推進を行う	随時	実施	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・新型コロナウイルス感染症の影響によ り福岡工業大学をはじめインターン シップ等の活動が制限される中、長崎 大学工学部のドローン技術の実証実験 の場として活用がなされたり、県男女 参画・女性活躍推進室の大学連携事業 である女性視点による商店街活性化の 取組へ参画したところであり、今後も 連携協力体制を強化し、本市の産業振 興や関係人口の拡大に繋げていく。	・県男女参画・女性活躍推進室の大学連 携事業である女性視点による商店街活 性化の取組への継続的な参画等新たな 連携先となる大学の拡大に努める。	政策企 画課 他関係 課
49			高校との連携・協働 による地域おこしの 推進	・高校との連 携・協働によ る地域おこし の推進を行う ・地元高校生に よる地域資源 を活用した新 商品開発	随時	実施	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・高校生が主体となる団体が行う新商品 開発事業の取組（市内事業所と連携） に対し助成を行い、地域産業の活性化 を推進。	・令和4年度も引き続き事業の推進を行 う。	商工振 興課

【3】行政サービスにおける連携・協働の推進

2. 民間活力の活用

整理 番号	取組項目	取組項目 評価	実施項目	指標 (数値目標)	達成 年度	実施年度						実施項目 評価	令和3年度 の取組内容とその効果	今後の取組内容（計画）	所管
						H30	R1	R2	R3	R4	R5～				
50	(1)指定管理者制度 の導入効果の検証 とさらなる充実	一部 達成	導入効果の検証方法 の充実とそれを 活用したサービス向 上	自主事業の評価項目 の充実や市民に分か りやすい評点方法な ど評価方法の見直し	R1	検討	実施	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・自主事業の評価項目の充実や市民に分 かりやすい評点方法として、指定管理 者による自己評価を行い、自己評価も 踏まえた形で評価を実施し、評価結果 を公表。	・指定管理者制度未導入の施設につい て、設置目的及び採算性等を踏まえ、 制度導入について引き続き検討。 ・引き続き、評価結果の公表を行う。	政策企 画課
51			指定管理者制度導入 の検討	検証結果を基に検討 し、導入可否の決定 を行う ・武家屋敷・銀水・ 舞岳山荘	R1	検証	検討・ 導入の 可否決 定					一部 達成	【しまばら観光課】 ・銀水については、平成31年4月に条例を 改正（施行）し、開館時間及び休館日 を明確化したうえで、令和3年4月1 日から指定管理者制度の導入開始。 【農林課】 ・舞岳山荘については、指定管理者制度 導入のメリットが明確でないため、引 き続き検討を行うこととしていたが、 新型コロナの影響もあり十分な検討は できなかった。	【しまばら観光課】 ・銀水については、引き続き、指定管理 者の管理運営評価の検証を行ってい く。 【農林水産課】 ・舞岳山荘については、市民サービスの 向上や経費縮減等による施設の有効活 用を図るため、引き続き指定管理者制 度導入の検討を行っていく。	しまば ら観光 課 農林課
52	(2)シェアリングエコ ノミーの推進	一部 達成	パブリックスペース の民間開放の推進	まちなかの賑わい創 出のため公共施設 (観光施設・公園など) の民間開放を検討・ 推進する	随時	随時	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	一部 達成	・古民家等の活用については、旧堀部邸 をワーケーション施設として令和3年 度末までに整備完了。	・令和4年5月に施設運営事業者選定の ためのプロポーザルを実施。貸付契約 締結後、令和4年度中に施設運営開始 予定。	シテイ プロ モー ション 課
53			遊休資産の利活用	ニーズや業界の動向 を見ながら適宜、活 用を検討し導入する	随時	随時	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	一部 達成	・島原温泉がまだす花火大会時に近隣の 空きスペースを駐車場として活用して いたが、令和3年度もコロナウイルス 感染拡大防止により大会が中止となっ た。	・引き続き、他の遊休資産等導入できる か検討しながら活用する。	シテイ プロ モー ション 課
54			福祉・教育分野での 活用・検討	ニーズや業界の動向 を見ながら適宜、活 用を検討し導入する	随時	随時	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	一部 達成	・ニーズの動向や既存の行政サービスを 踏まえ、シェアリングエコノミーの活 用を検討。	・引き続き、活用を検討。	シテイ プロ モー ション 課 他関係 課
55			新たな観光スタイル の創出	ニーズや業界の動向 を見ながら適宜、活 用を検討し導入する	随時	随時	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	一部 達成	・コロナウイルス感染拡大の影響で各イ ベントが中止になる中、感染防止対策 を講じたうえで、島原城にて営業時間 外の夜間に夜の陣として、（株）島原 観光ビューローが実施。また、島原城 内にて車泊が可能な場所を2台分確保 し運用を図っている。	・引き続き、活用を検討。	シテイ プロ モー ション 課 他関係 課
56	(3)PPP/PFI導入事 業の検討と制度の 活用	一部 達成	PPP/PFI導入事業の 検討	先進事例を調査し、 本市での制度利用に ついて研究を行う	随時	調査 研究	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	一部 達成	・国・県等から提供されるPPP／PFI の導入方法や先進事例等の情報を関 係部署等に提供を行った。	・継続して情報収集・庁内での共有を行 い、PPP／PFIの導入について検 討を行う。	政策企 画課 他関係 課

【４】市民の声が届く行政サービスの提供

１．利用者に優しい市役所づくり

整理 番号	取組項目	取組項目 評価	実施項目	指標 (数値目標)	達成 年度	実施年度						実施項目 評価	令和３年度 の取組内容とその効果	今後の取組内容（計画）	所管
						H30	R1	R2	R3	R4	R5～				
57	(1)市民が利用しやすい空間づくり		番号発券機の設置検討・導入	広告付き等、低コストのシステム情報を収集し、新庁舎完成に合わせて設置を検討する	R1	情報 収集 検討	新庁舎 完成時 に導入					達成	・番号発券機について、庁舎移転後、令和２年４月20日から使用開始		市民窓口サービス課 他関係課
58		達成	わかりやすいフロア構成、案内表示及びプライバシー配慮	・オープンフロアで、誰もがわかりやすいフロア構成とし、窓口部門を最大限、1階に集約する ・待ち時間も快適な環境で過ごせるように、フロア全体を見渡せる待合ロビーを配置し、中央部に総合案内を配置する。あわせて統一されたわかりやすい案内表示（サイン計画）とする ・子ども連れの方が安心して利用できるように、窓口カウンター横にキッズコーナーを設け、あわせて授乳室を設置する ・エレベーターのほか1・2階専用階段をわかりやすく配置し、利用者の利便性を向上する ・利用者の相談内容に応じてプライバシーを確保できるように、個室型相談室をフロアの奥等に配置し、出入り口は第三者の視線を考慮して配置する。	R1	実施	運用	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・実施項目（指標）を設計コンセプトに取り入れた新庁舎建設実施設計（平成29年８月完了）に基づき、平成30年３月に本体建設工事に着工。そして、令和元年11月末に工事完成検査を完了し、引渡を受けた。 ・令和２年４月13日に新庁舎での業務を開始し、令和３年10月をもって全ての新庁舎建設工事が完了。 ①オープンフロアで、誰もが分かりやすいフロア構成とし、窓口部門を最大限、1階に集約。 ②フロア全体を見渡せる待合ロビー及び総合案内の配置。あわせて統一されたわかりやすい案内表示（サイン計画）。 ③窓口カウンター横にキッズコーナー及び授乳室を設置。 ④エレベーターのほか、1・2階専用階段をわかりやすく配置。 ⑤利用者のプライバシー確保のため個室型相談室をフロアの奥等に配置。	・令和３年10月をもって新庁舎建設工事が全て完了し、本庁舎の全てが利用できる状態となった。	総務課
59			利用しやすいカウンターとプライバシー配慮	・全てのの人にやさしいユニバーサル庁舎とし、カウンターは、ハイカウンターやローカウンターを適所に配置する ・窓口カウンターにおけるプライバシー確保のため、利用者の状況に応じて相談内容に応じて移動可能な仕切り板を使用する	R1	実施	運用	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・実施項目（指標）を設計コンセプトに取り入れた新庁舎建設実施設計（平成29年８月完了）に基づき、平成30年３月に本体建設工事に着工。そして、令和元年11月末に工事完成検査を完了し、引渡を受けた。 ・令和２年４月13日に新庁舎での業務を開始し、令和３年10月をもって全ての新庁舎建設工事が完了。 ①全てのの人にやさしいユニバーサル庁舎として、ハイカウンターやローカウンターを適所に配置。 ②窓口カウンターにおけるプライバシー確保のため、利用者の状況に応じて移動可能な仕切り板を使用。	・令和３年10月をもって新庁舎建設工事が全て完了し、本庁舎の全てが利用できる状態となった。	総務課

【４】市民の声が届く行政サービスの提供

１．利用者に優しい市役所づくり

整理 番号	取組項目	取組項目 評価	実施項目	指標 (数値目標)	達成 年度	実施年度						実施項目 評価	令和３年度 の取組内容とその効果	今後の取組内容（計画）	所管
						H30	R1	R2	R3	R4	R5～				
60	(2)市民が利用しやすい窓口サービスの実施	一部 達成	証明書のコンビニ交付の検討	導入・運用経費、及び他市の動向を見ながら、交付税措置の対象となるH31年度の導入を検討する	R1	導入運用経費試算 他市の動向調査 導入可否決定	導入作業実施	実施	⇒	⇒	⇒	一部 達成	・導入は先送りになったが、今後も国、県、他市町の動向を注視。	・他市のコンビニ交付導入の普及状況や費用対効果について注視。	市民窓口サービス課
61	(3)ワンストップサービスの推進	一部 達成	ワンストップ窓口の実施	新庁舎での業務開始に合わせてワンストップ窓口を実施する	R1	調査検討	調査検討実施	実施	⇒	⇒	⇒	達成	・新庁舎において、市民窓口サービス課窓口「おくやみコーナー」のスペースを設け、死亡者や遺族の方の個人情報配慮しパーテーションを設置し対応を行っている。	・現状どおり、お客様を移動させることなく各課担当職員が入れ替わり対応する体制を続け、手続き時間の短縮など改善できるものは随時検討・実践していく。	市民窓口サービス課 他関係課
62			各申請書の見直し検討	ワンストップ窓口実施に併せて各課と調整する	R1	検討	検討実施	実施	⇒	⇒	⇒	一部 達成	・他市の状況を調査し税務課と様式の見直しを行った結果、申請書については様式の一本化についての利便性の向上が見込めないため、変更は行わなかったが、委任状については一本化した。	・必要に応じ他市の現状等調査し、必要に応じ検討。	市民窓口サービス課 他関係課
63			事務改善や来庁者の動線に合わせたレイアウト	・片側廊下による各階ひとまとまりのオープンフロアとし、1階に窓口部門を最大限、集約する ・待ち時間も快適な環境で過ごせるように、フロア全体を見渡せる待合ロビーを配置し、中央部に総合案内を配置する ・エレベーターのほか、1・2階専用階段を分かりやすく配置し、利用者の利便性を向上する	R1	実施	運用	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・実施項目（指標）を設計コンセプトに取り入れた新庁舎建設実施設計（平成29年8月完了）に基づき、平成30年3月に本体建設工事に着工。そして、令和元年11月末に工事完成検査を完了し、引渡を受けた。 ・令和2年4月13日に新庁舎での業務を開始し、令和3年10月をもって全ての新庁舎建設工事が完了。 ①各階のオープンフロア及び窓口部門の1階への集約。 ②フロア全体を見渡せる待合ロビー及び総合案内の配置。 ③エレベーター及び1・2階専用階段の分かりやすい配置。	・令和3年10月をもって新庁舎建設工事が全て完了し、本庁舎の全てが利用できる状態となった。	総務課

【４】市民の声が届く行政サービスの提供

２．市民の声が届く市役所づくり

整理 番号	取組項目	取組項目 評価	実施項目	指標 (数値目標)	達成 年度	実施年度						実施項目 評価	令和３年度 の取組内容とその効果	今後の取組内容（計画）	所管
						H30	R1	R2	R3	R4	R5～				
64	(1)市民のニーズを 的確に把握	一部 達成	市民相談の充実	相談体制の充実強化 相談員の育成	随時	研修 受講	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・ 相談員及び担当課職員の能力向上を図る 研修会を受講（７回） ・ 消費生活相談員資格の取得 ・ その他定期的な相談を実施 行政相談（２回/月） 弁護士法律相談（１回/月） 不動産に関する相談（１回/月） 公証人相談（１回/月） 交通事故相談（１回/２月） 合同行政相談（１回/年）	・ 長崎県が主催する研修会に限らず、国民生活センター等が開催する研修会等に積極的に参加するほか、消費生活相談員の資格取得支援を引き続き行うことで、相談員の能力向上を図る。	市民協働課
65			市政への提言「市長へのポスト」の運用	市長へのポストへ投函があり次第、早急に回答する	随時	継続	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・ 関係課と連携し早急に回答するよう努めた。	・ 引き続き関係課等と協力し、市長ポストへの投函があった場合には、早急に対応するよう努める。	シティプロモーション課
66			市ホームページに「意見・要望」投稿フォームを新設	市ホームページ内に、市民が気軽に「意見・要望」を投稿することが可能なページを新設する	H30	実施	実施	⇒	⇒	⇒	⇒	一部達成	・ 「意見・要望」の問い合わせフォームは、システムの内部的には構築しているが、サイバー攻撃の対象となる可能性があるため、市の代表メールで対応することとし（令和２年度）、併せて担当部署のメールアドレス一覧をホームページに掲載し、より迅速な対応を行える仕組みを構築した。	・ 市公式ホームページの、「意見・要望」の問い合わせフォームは、今後の状況をみて公開を検討する。	シティプロモーション課
67			ウェブによる市民アンケートの実施	ウェブによる市民アンケートを実施し、施策・事業について市民ニーズを把握する	H30	実施	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・ 新型コロナウイルス感染症に対する経済対策事業（市民向け商品券事業）の効果検証や各種セミナー・イベントの参加申込み等をウェブアンケートを用いて実施	・ 市民協働を進める観点からも引き続き、ウェブアンケートも活用していく。	政策企画課 他関係課
68	(2)市民の声を反映した行政サービスの実施	達成	市民ニーズや声を反映した行政サービスの実施	市民のニーズを行政サービスに反映させる	随時	随時	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・ 新型コロナウイルス感染症の影響もあり、市民から直接、意見を聴取する機会が制限される中、コロナ対策事業では事業者や団体の実情も踏まえた事業構築を進めた。	・ 計画策定の際には何らかの形で市民の意見を聴取するとともに、市組織の見直しにより、日頃より市民との協働が図れる組織づくりを進める。	政策企画課 他関係課

３．職員の窓口対応力向上

整理 番号	取組項目	取組項目 評価	実施項目	指標 (数値目標)	達成 年度	実施年度						実施項目 評価	令和３年度 の取組内容とその効果	今後の取組内容（計画）	所管
						H30	R1	R2	R3	R4	R5～				
69	(1)体系的な業務研修とマニュアル整備	達成	問い合わせ対応の標準化	各窓口業務のマニュアル・よくある質問Q&Aを整備したうえで、市全体分を整備し、統一した窓口対応を実施する	R1	各課における窓口業務マニュアル等整備	全庁窓口マニュアル等整備完了	新庁舎に合わせてマニュアル等見直し	運用	⇒	⇒	達成	【秘書人事課】 ・ 本市及び市町職員研修センター主催の接遇等の研修に職員を参加させている。 【市民窓口サービス課】 ・ 業務マニュアルを随時更新するとともに、積極的に研修に参加し、職員の窓口対応力の向上に繋げている。 【有明支所】 ・ 戸籍・住基・税に関する証明、福祉関係、国保・後期高齢・介護保険・年金等の業務マニュアルは、随時更新・見直しを行いＯＪＴや支所内研修に活用し、所員の窓口対応力向上に繋げている。 また、市民窓口サービス課と合同研修会を開催し、情報を共有する事で窓口対応の統一に繋げている。	【秘書人事課】 ・ 引き続き、接遇等に係る研修受講職員を増やすとともに、研修受講職員が自らＯＪＴ研修を行っていくような人材育成を行っていく。 【市民窓口サービス課】 ・ 今後、新庁舎に合わせた業務マニュアルの見直しを行い、班内研修を増やすとともに、有明支所、三会出張所と合同研修会を開催し、情報共有することで窓口対応の統一に繋げる。 【有明支所】 ・ 引き続き、業務マニュアルについて、更新・見直しを実施するとともに、ＯＪＴや研修を通して所員個々の理解を深め、職員の窓口対応力の向上を図る。	関係課

【5】定員管理及び給与の適正化

1. 定員管理の適正化

整理 番号	取組項目	取組項目 評価	実施項目	指標 (数値目標)	達成 年度	実施年度						実施項目 評価	令和3年度の取組内容とその効果	今後の取組内容（計画）	所管
						H30	R1	R2	R3	R4	R5～				
70	(1)業務内容に応じた適正な定員管理	達成	適正な定員管理	平成29年4月1日の職員数368人を基準に適正な人員配置を図る	随時	継続	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・令和3年度 前年度退職者:18人 採用者:8人 総職員数:349人（△10人）	・引き続き、民間委託の推進や業務の効率化を図るとともに、業務内容や行政課題の変化に柔軟に対応しながら、適正な定員管理に努める。	秘書人事課

2. 給与の適正化

整理 番号	取組項目	取組項目 評価	実施項目	指標 (数値目標)	達成 年度	実施年度						実施項目 評価	令和3年度の取組内容とその効果	今後の取組内容（計画）	所管
						H30	R1	R2	R3	R4	R5～				
71	(1)勤務成績を反映した給与制度の確立	達成	人事評価制度導入に伴う給与等への反映	評価者相互間の評価基準の検証・改善等を図る	随時	継続	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・人事評価の結果をもとに、令和3年度の人事配置に反映。 ・令和3年6月及び12月勤勉手当成績率に直近の人事評価（業績評価）の結果を反映（全職員） ・令和3年4月の定期昇給に前年度の人事評価の結果を反映（全職員） ・令和3年度において、評価基準の平準化のため評価者研修を実施。	・引き続き、人事評価制度が公平性・透明性のある制度となるよう努めるとともに、職員の意欲を喚起するものとなるよう努める。	秘書人事課
72			降給制度の導入	勤務実績がよくない職員の降格及び降号について制度の導入を図る	R2	研究検討	⇒	実施	⇒	⇒	⇒	達成	・令和3年3月定例会において降給条例案が可決され、令和3年4月1日から施行。	・勤務成績を反映した適正な給与制度の構築に努める。	秘書人事課
73	(2)給与制度全般にわたる見直しの検討	達成	給与制度全般にわたる見直しの検討	給与制度全般の見直しを検討する	随時	検討	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・国家公務員の給与制度の改正等にあわせ、随時見直しの検討を行っている。	・引き続き、民間企業における給与制度の動向や国、県、他市の給与水準等を適切に反映するとともに、人材確保の観点も踏まえ、適正な給与制度の構築に努める。	秘書人事課

【5】定員管理及び給与の適正化

3. 組織の活性化及び最適化

整理 番号	取組項目	取組項目 評価	実施項目	指標 (数値目標)	達成 年度	実施年度						実施項目 評価	令和3年度 の取組内容とその効果	今後の取組内容（計画）	所管
						H30	R1	R2	R3	R4	R5～				
74	(1)地域課題や市民ニーズに的確かつ迅速に対応できる組織体制の見直し	達成	自己申告書を基にした人事異動の実施	異動の希望状況などを把握し、職員の希望を尊重した人事異動を行う	随時	継続	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・引き続き、人事異動の参考資料等として活用。	・引き続き、人事異動の希望状況や異動先部署の希望などを把握し人事異動の参考資料として活用を行う。	秘書人事課
75			人事評価結果の人事配置への反映	職員個々の能力に応じて人事配置を行う	随時	継続	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・人事評価の結果をもとに、令和3年度の人事配置に反映。	・引き続き、職員個々の能力に応じて人事配置を行う。	秘書人事課
76			多様な職員採用の検討	業務の状況に応じて任期付職員などの採用を検討する	随時	検討	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・令和2年度からの会計年度職員制度導入に向け条例案等を整備し、当年度から制度を導入済。	・引き続き、業務の状況に応じ会計年度任用職員、任期付職員、任期付短時間勤務職員の採用を検討していく。	秘書人事課
77			組織機構の見直し	行政課題や市民ニーズに合わせた柔軟な組織機構の見直しを実施する	随時	必要に応じて実施	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・産業部を農林水産部と商工観光部に再編し、基幹産業である1次産業の振興を強化するほか、コロナ禍からの商工業の回復を進める。 ・ロケツーリズムや市民協働、窓口サービス、ふるさと納税等の推進を担う体制を整備。	・引き続き、今後の社会情勢の変化に対応できる組織のあり方を検証する。	政策企画課
78	(2)女性職員の活躍推進	一部達成	女性職員キャリアアップ研修の実施	仕事と生活との両立を図りながらキャリアアップできるよう能力開発を行う	随時	継続	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・令和3年度は新型コロナウイルス感染症拡大の状況を踏まえ、研修受講せず。	・引き続き、女性職員のキャリア形成のための研修等を行うことによりバックアップを行う。	秘書人事課
79			女性職員活躍に向けた取り組みの実施	採用試験総受験者に占める女性割合を50%以上にする 人材育成研修の女性職員受講割合を10%以上にする	R2	推進	⇒	達成	⇒	⇒	⇒	一部達成	・令和3年度採用試験実績 総受験者数 64人 男性42人(66%)、女性22人(34%) ・令和3年度人材育成研修実績 研修受講者総数 308人 男性245人(80%)、女性63人(20%)	・引き続き、採用試験総受験者や人材育成研修受講者の女性割合を数値目標以上となるよう取り組む。	秘書人事課
80			メンター制度の実施	新人職員の課題や悩みの相談を聞くなどのサポートと早期育成を図る	R2	研究検討	⇒	実施	⇒	⇒	⇒	達成	・メンター制度の実施に関する訓令を令和2年度から施行し、新人職員の課題や悩みの相談を聞くなどのサポートと早期育成を図る体制を構築。	・令和4年度から実施予定。	秘書人事課

【6】時代変化に対応する人材育成と働きやすい環境の推進

1. 働き方改革による行政組織の質的向上

整理 番号	取組項目	取組項目 評価	実施項目	指標 (数値目標)	達成 年度	実施年度						実施項目 評価	令和３年度 の取組内容とその効果	今後の取組内容（計画）	所管
						H30	R1	R2	R3	R4	R5～				
81	(1) ワーク・マネジ メントの推進	一部 達成	総労働時間の短縮	業務の効率化・簡素 化を推進する	随時	継続	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	一部 達成	・ 定時退庁を促進するため、引き続き毎 水曜日のノー残業デーを実施。	・ 引き続き、定時退庁の促進やフレック スタイト制度の導入など、総労働時間 の縮減に向け取り組む。	秘書人 事課 政策企 画課
82			時差出勤制度の拡充 等の検討	時差出勤制度の拡充 や育児介護のための 早出遅出勤務の導入 を検討する	随時	検討	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	一部 達成	・ 時差出勤制度の拡充及び育児介護のた めの早出遅出勤務の導入について、現 在検討中。 ・ なお、新型コロナウイルス感染症拡大防止の取 り組みとして、随時、時差出勤制度を 実施	・ 組織や成果の質的向上に繋がる新たな 働き方について今後も引き続き検討を 進めながら順次取り入れていく。	秘書人 事課
83			フレックスタイト制 度の検討	フレックスタイト制 度の導入を検討する	随時	検討	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	一部 達成	・ フレックスタイト制度の導入につい て、検討中。	・ 引き続き、フレックスタイト制度の導 入に向け、検討していく。	秘書人 事課
84			定時退庁の促進	ノー残業デー実施の 徹底などにより職員 の定時退庁を促進す る	随時	継続	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	一部 達成	・ 定時退庁を促進するため、引き続き毎 週水曜日のノー残業デーを実施。 ・ また、当該日には人事班において各庁 舎の見回りを実施し、退庁を促進。	・ 今後も職員の定時退庁を促進する取り 組みを実施。	秘書人 事課
85			テレワークの検討	システムの導入を新 庁舎移行に併せ導入 を検討	R2	情報 収集・ 検討	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・ 新型コロナウイルス感染症拡大防止の ため、令和２年度に在宅勤務を実施。 在宅勤務に係るシステムについて導 入。 ・ 令和４年１月12日～３月16日まで毎 週水曜日（平日）にテレワーク実証実 験に参加希望者を募り実施、延べ133名 の職員が参加。 ・ また、新型コロナウイルスの濃厚接触 者等を中心とした、テレワークの本番 運用を実施し、令和３年度は職員９名 が利用。	・ ライフワークバランスの向上を推進す るためにも今後もよりテレワーク利用 を推進する。	秘書人 事課 政策企 画課
86			長時間労働抑制等 におけるICTの活用	システムの導入を新 庁舎移行に併せ導入 を検討	R2	情報 収集・ 検討	⇒	実施	⇒	⇒	⇒	一部 達成	・ 引き続き、他自治体の先進事例等を含 め情報収集を行った。	・ 令和４年度に実施予定の業務量調査の 結果を踏まえ、ICTの活用により職員の 業務量の縮減が期待できる個別業務の 洗い出しを行うとともに、引き続き、 情報収集及び導入について導入経費と 人件費削減の費用対効果も含め検討。	政策企 画課

【6】時代変化に対応する人材育成と働きやすい環境の推進

1. 働き方改革による行政組織の質的向上

整理 番号	取組項目	取組項目 評価	実施項目	指標 (数値目標)	達成 年度	実施年度						実施項目 評価	令和３年度 の取組内容とその効果	今後の取組内容（計画）	所管
						H30	R1	R2	R3	R4	R5～				
87	(2)ライフ・マネジ メント支援の促進	一部 達成	年次休暇の取得促進	現在の健康保持休暇 の取得促進に加え、 新たな年休取得の促 進を図る	R1	促進策 の検討	制度の 実施	⇒	⇒	⇒	⇒	一部 達成	・平成31年4月から、年に10日以上年次 有給休暇が付与される職員は計画的に 年に5日以上取得するよう通知。 （夏季休暇等の前後における年次有給 休暇使用による連続した休暇、職員の 記念日や行事等に合わせた休暇）	・半年経過後に年次有給休暇の取得状況 を調査し、年次有給休暇の取得が進ん でいない職員には、取得を促す取り組 みを実施。	秘書人 事課
88			イクボスの推進	課長以上の職員を対 象としてイクボスの 養成を行う	R1	育成内 容の 検討	研修の 実施	⇒	⇒	⇒	⇒	一部 達成	・長崎県市町職員研修センター主催の管 理職研修において、新任課長を対象に 組織活性化のためのリーダーのあり方 等について研修を実施。	・引き続き、イクボスの育成状況に応じ て順次、班長以下の職員についても養 成を実施。	秘書人 事課
89			男性職員の育児参画 促進	育児に係る各種制度 の周知及び本人への 促しを実施	随時	継続	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	一部 達成	・男性職員が子供の扶養手当申請、共済 組合の扶養申請等を行う際に、育児参 加制度、育児休業制度等の周知を実 施。	・引き続き、育児に係る各種制度の周知 及び本人への促しを実施。	秘書人 事課
90	(3)働きやすいワー クスペース	一部 達成	働き方改革につなが るオフィス改革	・座席を固定しない 「フリーアドレス」 の検討 ・「スモールミー ティングスペース」 の充実 ・共有機材や備品等 の集約による「マグ ネットスペース」の 設置	R1	試行 検討	新庁舎 実施	⇒	⇒	⇒	⇒	一部 達成	・実施項目（指標）を設計コンセプトに 取り入れた新庁舎建設実施設計（平成 29年8月完了）に基づき、平成30年3 月に本体建設工事に着工。そして、令 和元年11月末に工事完成検査を完了 し、引渡を受けた。 ・令和2年4月13日に新庁舎での業務を 開始し、令和3年10月をもって全ての 新庁舎建設工事が完了。	・今後は、コロナ禍における新しい働き 方及び自治体DXに対応するためのオ フィス環境づくりに取り組む。	総務課 全課

【6】時代変化に対応する人材育成と働きやすい環境の推進

2. 職員の意識改革・能力向上

整理 番号	取組項目	取組項目 評価	実施項目	指標 (数値目標)	達成 年度	実施年度						実施項目 評価	令和3年度 の取組内容とその効果	今後の取組内容（計画）	所管
						H30	R1	R2	R3	R4	R5～				
91	(1)意識改革や能力向上につながる職員研修の充実	一部 達成	自主研修の支援強化	自主研修の支援強化を図る	R1	支援強化の研究・検討	実施	⇒	⇒	⇒	⇒	一部 達成	・令和3年度実績 eラーニング研修 43人 通信教育 2人 ※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、自主研修塾は未開催	・引き続き、職員自らが主体性も持って行う自主研修をはじめ、長崎県市町職員研修センター等が主催する「eラーニング研修」、「通信教育講座」等を活用し、職員の自主研修の支援を実施。	秘書人事課
92			職場研修の充実	職場研修の充実を図る	随時	継続	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・令和3年度実績 人事評価研修 247人 安全運転講習会 40人 自治体DX研修 247人	・引き続き「文書管理及び公文書作」、「人事評価」、「危機管理」等の研修を内部講師や外部講師により実施。 ・新任の班長・課長等の職員に対して、内部講師又は外部講師を招聘しハラスメント、マネジメント等の研修を実施。	秘書人事課
93			職場外研修の拡充	職場外研修の拡充を図る	随時	継続	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	一部 達成	・令和3年度実績 自治大学校研修 0人 市町村アカデミ-研修 0人 国際文化アカデミ-研修 0人 中都市中堅職員合同研修 0人 市町職員研修センタ-研修 244人 民間企業派遣研修 0人 その他職場外研修 19人 ※新型コロナウイルス感染症拡大の状況を踏まえ、首都圏での研修は受講せず	・自治大学校、市町村アカデミー、市町職員研修センター等の階層別研修や専門的分野の研修については、引き続き研修への参加を行う。また、新たな職場外研修についても随時参加を行う。	秘書人事課
94	(2)職員の意欲を尊重した自己申告制度による意識改革	一部 達成	自己申告書を基にした人事異動の実施	異動の希望状況などを把握し、職員の希望を尊重した人事異動を行う	随時	継続	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・引き続き、人事異動の参考資料として活用。	・人事異動の希望状況や異動先部署の希望等を把握し引き続き人事異動の参考資料として活用。	秘書人事課
95			降任制度の導入	家庭又は身体上の理由により降任する制度を導入する	R2	研究検討	⇒	実施	⇒	⇒	⇒	一部 達成	・降任制度について現在、検討中。 ・令和元年度に、職員組合に家庭又は身体上の理由により降任する制度の導入について提案し妥結済。	・引き続き、検討を進める。	秘書人事課
96	(3)職員による積極的な企画立案	達成	職員表彰制度の充実	事業化される優秀提案以外を対象とした表彰制度を新たに導入し、さらなる企画立案に繋げていく	H30	新たな表彰制度の導入・実施	実施	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・事業化される優秀提案以外を対象とした表彰制度の導入を行った。	・職員提案の質の向上に向けR元年度に要綱の見直しを行ったところであるが、継続して見直しの検討を行う。	秘書人事課 政策企画課
97			人事評価に職員提案の結果を反映	人事評価の評価項目の1つとして評価を行い、結果を反映する	R2	評価方法の検討	評価の実施	評価結果の反映	⇒	⇒	⇒	達成	・令和元年度から職員提案制度の結果を踏まえた人事評価（業績評価）の結果を令和2年度から反映中。	・令和2年度以降も継続して職員提案の結果を反映。	秘書人事課
98			職員提案及び審査結果の公表	職員提案の内容及び審査結果を随時、庁内グループウェアに公表	随時	実施	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	達成	・提案内容及び審査結果の公表を行った。	・提案内容及び審査結果の公表を引き実施。	政策企画課

【7】 地方公営企業の経営健全化

1. 地方公営企業の経営健全化

整理 番号	取組項目	取組項目 評価	実施項目	指標 (数値目標)	達成 年度	実施年度						実施項目 評価	令和3年度 の取組内容とその効果	今後の取組内容（計画）	所管
						H30	R1	R2	R3	R4	R5～				
99	(1)経営戦略の実施	一部 達成	経営戦略による経営 基盤強化等の取組	平成29年度策定した 経営戦略を実施する	R9	実施	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	一部 達成	・ 経営戦略について令和2年度において 新たに策定し、引き続き以下の内容を 実施。 ・ 安全で安心な水道水を供給するため、 強靱な水道施設の実現に向けて、耐震 化事業及び老朽管更新事業を実施。 ・ 水道施設の定期点検を行い、その結果 に基づき機器の部品交換等の修繕を行 い、長寿命化を図り経費削減に努め た。 ・ 上の原浄水場・安中配水池耐震化事業 において、上の原新浄水場が完成	・ 上の原浄水場・安中配水池耐震化事業 ・ 老朽管更新事業 ・ 経営戦略について、引き続き検証・見 直しを行う。	水道課
100			水道料金の見直し	平成29年度策定した 経営戦略実施に伴う 適正な水道料金	R4	検討	⇒	⇒	⇒	周知 実施		一部 達成	・ 経営戦略について令和2年度において 新たに策定し、長期財政計画により、 料金については、令和6年度改定に向 け、予算・決算時期に長期財政見通し の再検討を行うなど、改定に向けての 精査を行った。	・ 水道料金について、令和2年度に策定 した経営戦略をもとに令和6年度改定 率10～15%を目指す。	水道課
101	(2)経営比較分析表 の作成及び公表	達成	経営比較分析表の作 成及び公表	経営比較分析表を作 成し、市ホームペー ジで公表	随 時	H28分 公表	H29分 公表	H30分 公表	R1分 公表	R2分 公表	R3分 公表	達成	・ 令和元年度水道事業決算書から経営比 較分析表を作成し、市ホームページで 公表。	・ 引き続き経営比較分析表を作成し、市 ホームページで公表。	水道課
102	(3)業務内容に応じ た民間委託の検 討・導入	一部 達成	委託可能業務の選定	委託可能業務の選定	随 時	検討	選定	要求 水準書 作成	プロ ポーザ ル実施	実施	⇒	一部 達成	・ 本市の水道事業の委託の形態（個別委 託、包括的委託等）について検討。 ・ 令和3年7月から土・日・祝日の水道 施設残留塩素測定等業務の民間委託を 実施。	・ 水道施設の運転管理及び施設維持管理 業務、窓口業務、料金徴収及び滞納整 理業務のうち、可能なものは、先ず個 別委託を検討し、その後、外部委託に 関して委託形態（包括的民間委託な ど）を含め導入を検討。 ・ 施設維持管理業務委託のスケジュール 検討。	水道課
103			委託に向けた業務フ ローの見直し	委託業務内容の精査	随 時	検討	精査	要求 水準書 作成	プロ ポーザ ル実施	実施	⇒	一部 達成	・ 直営業務を委託の形態別（個別委託、 第三者委託、DBO、PFI、コンセッショ ン）にメリット・デメリットを検討 し、合わせて業務フローについても検 討。	・ 継続して直営業務の水道施設維持管理 業務、窓口・料金・滞納整理業務のう ち、委託可能業務について、個別委託 等を試行し、包括的業務委託に向けて 検討。	水道課