

第4次玉名市行政改革大綱 実行計画

＜進行管理報告書＞



令和6年12月

玉 名 市

第4次玉名市行政改革大綱実行計画取組事項一覧

基本方針		基本施策		管理番号	取組事項	担当課
【1】	健全な行財政運営の推進	ア	自主財源の確保及び創出による歳入の確保	①	税收確保の強化	税務課
				②	使用料及び手数料等の見直し	財政課
				③-1	ふるさと納税の推進	地域振興課
				③-2	企業版ふるさと納税の推進	企画経営課
				④	積極的な企業誘致による雇用創出	商工政策課
		イ	歳出予算の適正化	⑤	補助金及び負担金等の見直し	財政課
				⑥	職員の定員管理	総務課
				⑦	枠配分予算制度の導入検討	財政課
		ウ	行政評価の実施による行政運営の効率化	⑧	施策評価の導入による事務事業の見直し	企画経営課
【2】	人材育成による意識変革と組織力の強化	ア	職員個々の職務能力及び意欲の向上による人材の育成	⑨	人事評価制度の適切な運用	総務課
				⑩	スキル向上研修の実施	総務課
		イ	業務に応じた人員配置と機構改革による行政組織の最適化	⑪	人員の適正配置	総務課
				⑫	合理的な組織機構の構築	総務課
		ウ	働き方改革による就労環境の改善と労働意欲の向上	⑬	時間外勤務の抑制	総務課
				⑭	休暇を取得しやすい職場環境の整備	総務課
【3】	DX(デジタル・トランスフォーメーション)の推進	ア	行政手続の改革による市民の利便性向上	⑮	行政手続のオンライン化	総務課 情報政策課 地域振興課 市民課
				⑯	窓口業務DXの推進	情報政策課
				⑰	地理空間情報データの共有化とオープン化の推進	土木課 都市整備課
		イ	定型事務処理のデジタル改革によるコア業務への職員リソースの集約	⑱	AI・RPAの利用促進	企画経営課
				⑲	ペーパーレス化の推進	総務課
		ウ	情報システムの標準化・共通化による効率化	⑳	情報システムの標準化・共通化	情報政策課

[取組事項別内容]

基本方針	【1】健全な行財政運営の推進
基本施策	ア 自主財源の確保及び創出による歳入の確保

取組事項	① 税収確保の強化	担当課	税務課
現状・課題	徴税吏員1人が担当する滞納者が300人を超えると、滞納者への接触が遅れて成果が上がらず、新規滞納者が積み重なるという悪循環に陥ると言われていますが、本市では、1担当あたり平均650人程度の滞納者を担当しています。 また、窓口収納業務の対応に追われ、滞納整理に専念できていない状況にあります。 今後、自主財源の確保及び市民（納税者）の公平性を図るためには、徴税吏員が滞納整理に専念できる環境を整え、滞納処分の強化に努める必要があります。		
取組内容	コンビニ納付・キャッシュレス決済を導入し、納付機会及び納付方法の拡充に取り組みます。 また、その導入効果を検証するとともに、セルフ収納機の設置及び催告業務等の民間委託について検討します。 さらには、債権の一元化等、効率的に財源を確保するための組織改革についても検討していきます。		
取組効果	納付機会等の拡充により徴収率の向上が期待されます。 また、来庁者の減少や業務委託等により徴税吏員が滞納整理に専念できる環境が構築され、滞納額の削減が図られます。		

具 体 的 な 組 取	項 目		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	コンビニ納付・キャッシュレス決済の導入	工程	準備	導入	運用・効果検証		
	セルフ収納機の設置検討	工程			検討		
	催告業務等の民間委託の検討	工程			検討		
	組織改革の検討	工程			検討		

数 値 目 標	指 標		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	現年分収納率の向上	目標	98.20%	98.30%	98.40%	98.50%	98.60%
		実績	98.41%	98.40%			
	滞納繰越分収納率の向上	目標	20.30%	20.40%	20.50%	20.60%	20.70%
		実績	17.25%	15.30%			

(令和5年度の具体的な取組)

取 組 実 績	令和5年度からコンビニ納付・キャッシュレス決済を導入しました。 また、納税環境及び業務の効率化に係る課題となっていた督促手数料について、廃止に向けた見直しの検討を、庁内の債権を管理している各課と共同して始めました。 差押等滞納処分の実施について、R5.5月に、新型コロナウイルスに係る取り扱いが法的に緩和されたことにより、家宅搜索等対面での実施業務の制約はなくなりましたが、差押件数等の増加にはつながりませんでした。					
進 捗 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 計画以上に進捗 A. 計画どおり進捗
	A	A				B. 計画より遅れている C. 未着手
取 組 効 果	コンビニ納付・キャッシュレス決済を導入したことにより、納税者の納付機会を拡充できました。導入前は本庁及び支所の窓口支払が大部分を占めていたことから、導入の効果として、窓口業務の大幅な軽減が見られました。 ・差押件数 令和5年度 1,354件 43,048,751円 令和4年度 2,151件 69,765,861円 ・R6年度納付件数 コンビニ: 40,054件 共通納税(金融機関窓口払及びキャッシュレス決済を含む): 57,691件					
進 捗 状 況 が「S」 の 場 合 そ の 理 由 「B」又は「C」の 場 合 そ の 理 由 及 び 改 善 に 向 け た 方 策						

(令和5年度の数値目標の達成状況)

達 成 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 目標を大幅に達成 A. 目標どおり達成
	B	B				B. 目標を下回った C. 目標を大幅に下回った
達 成 状 況 が「S」 の 場 合 そ の 要 因 「B」又は「C」の 場 合 そ の 要 因 及 び 達 成 に 向 け た 方 策	家宅搜索等での実績、給与、預貯金等の差押処分による実績が想定していたほど伸びず、特に滞納繰越分の収納率は前年度と比較して大きく減少しました。 達成に向けては、現状特に新たな方策はなく、これまで通り、滞納処分業務を継続して実施していくこととします。					

(令和6年度の取組計画)

課 題	R5年度に、コンビニ納付・キャッシュレス決済を導入したことで、納税者の納税環境に大きな改善が見られることから、納税者へより周知徹底を図ることが必要です。 また、収納システムへのデータ反映のタイムラグにより発生する納付情報の相違が窓口対応業務における課題となっているため、その中で検討課題のひとつとなっている督促手数料について、引き続き廃止を含めた検討を行っていく必要があります。					
取 組 内 容	コンビニ納付・キャッシュレス決済の周知について、納税通知書にチラシを同封したり、納税窓口での案内を行うことで、周知徹底を図ります。 また、督促手数料について、関係課とともに廃止に向けた見直し検討を進めます。					

[取組事項別内容]

基本方針	【1】 健全な行財政運営の推進
基本施策	ア 自主財源の確保及び創出による歳入の確保

取組事項	② 使用料及び手数料等の見直し	担当課	財政課
現状・課題	本市においては、国からの普通交付税(合併算定替)が削減され歳入が減少する中、年々増大している社会保障関連費、高水準で推移している公債費及び老朽化する公共施設等の維持・更新へ対応していかなければなりません。今後、市の財政運営において大幅な財源不足が見込まれるため、自主財源の確保はますます必要かつ重要な課題となります。そのため、施設の維持及びサービス提供に必要なコスト並びに受益者の負担が適正か十分に検証する必要があります。		
取組内容	自主財源の確保に向けて、施設の維持及びサービス提供に係る全てのコストの計算・分析を行うフルコスト分析を実施し、その分析結果を基に公共施設使用料等の指針を策定します。その上で公共施設使用料等の見直しを進め、適正化を図ります。		
取組効果	施設の維持及びサービス提供に必要なコストを把握し、それに基づいた公共施設使用料等を設定し受益者に適正な負担を求めることで、収支のバランスが保たれ、自主財源の確保及び財政運営の健全化が図られます。		

具 体 的 な 取 組	項 目		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	使用料及び 手数料の 適正化	工程	コスト計算	指針策定	検討内容の精査・見直し		
			分析				

数 値 目 標	指 標		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	指針に基づいて使用料及び手数料を設定又は検討した施設の割合	目標				50%	100%
		実績					

【用語解説】

○普通交付税(合併算定替)

普通交付税は、地方公共団体間の財源の不均衡を調整し、どの地方公共団体においても一定の行政サービスを提供できるように、財源が不足する地方公共団体に国から交付されるもの。合併算定替は、合併による普通交付税上の不利益を被ることがないように、合併から一定期間、市町村合併がなかったものと仮定して、合併前の旧市町村ごとに算定した普通交付税の合算額を保障するもの。

○公債費

地方公共団体が発行した地方債の元金の返済や利子の支払いなどに要する経費のこと。

(令和5年度の具体的な取組)

取 組 実 績	自主財源の確保に向けて、施設の維持及びサービス提供に係る経費等のフルコスト分析を行うため、対象費用の積算方法及び施設の種別に応じた受益者負担の考え方について関係課と協議しました。					
進 捗 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 計画以上に進捗 A. 計画どおり進捗
	B	B				B. 計画より遅れている C. 未着手
取 組 効 果	当初計画ではR5年度に指針を策定する予定でありましたが、R6年度へ遅れることとなったため、効果検証はR7年度以降に実施します。 R6年度の指針策定に向けて、協議内容を基に指針案を作成しました。今後も関係課と協議を重ね、指針の策定及び効果検証を行っていきます。					
進 捗 状 況 が「S」 の 場 合 そ の 理 由 「B」又は「C」の 場 合 そ の 理 由 及 び 改 善 に 向 け た 方 策	受益者負担額を算出するための施設の目的及び性質に応じた公共性、市場性等の分析及び分類ができませんでした。 また、フルコスト分析を行うための積算基礎となるR2年度～R4年度は、コロナ禍であったため、施設の休館及び利用者数の激減があり、正常な状態での分析ができる状況ではありませんでした。 改善に向けた方策として、新型コロナウイルスへの対応が緩和された令和5年度のデータを積算基礎として使用料等の分析を行うこととしました。					

(令和5年度の数値目標の達成状況)

達 成 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 目標を大幅に達成 A. 目標どおり達成
	—	—				B. 目標を下回った C. 目標を大幅に下回った
達 成 状 況 が「S」 の 場 合 そ の 要 因 「B」又は「C」の 場 合 そ の 要 因 及 び 達 成 に 向 け た 方 策						

(令和6年度の取組計画)

課 題	使用料等の基準額を算出する際に、受益者の負担割合を公共性及び市場性により分類する必要があるため、施設毎に適正な分類になるよう検証する必要があります。
取 組 内 容	施設の目的及び性質に応じて公共性及び市場性の分類を行うため、先進地視察及び業務所管課との協議も踏まえ、使用料の基準額を算出します。その上で、コスト意識を持って業務を継続していくために指針を策定し、業務所管課へ指針についての説明会を実施します。

【取組事項別内容】

基 本 方 針	【1】健全な行財政運営の推進						
基 本 施 策	ア 自主財源の確保及び創出による歳入の確保						
取 組 事 項	③-1 ふるさと納税の推進			担 当 課	地域振興課		
現 状・課 題	「生まれ故郷」又は「かつて住んでいた、訪れたことがあるゆかりの地」である玉名市を応援する方から広く寄附金を募集し、その寄附金を財源として誰もが将来にわたって住み続けたいと思えるまちづくりに取り組んでいます。平成28年度から業務の一部を委託したことで本市への寄附は年々増加していますが、それに伴い、問い合わせや苦情対応も増加しています。また、寄附金額の半分を占めている経費の削減及び返礼品の開拓についても課題となっています。						
取 組 内 容	問い合わせに対応するチャットボットの導入、ワンストップ特例申請のオンライン化及び独自サイトの導入に取り組めます。また、返礼品事業者との関係性を再構築し、新たな返礼品を開拓するとともに、LINEを活用した情報発信やふるさと納税ポータルサイトの充実に取り組めます。						
取 組 効 果	問い合わせ対応、手続のオンライン化及び独自サイトの導入により、寄附者の利便性向上や職員の事務負担の軽減、経費の削減が図られます。また、LINEの活用及びポータルサイトの追加による情報発信の強化及び返礼品事業者との関係性を再構築し、返礼品の開拓を行うことで、寄附者の拡大が期待されます。						
具 体 的 な 組 取	項 目		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	寄附者の利便性の向上	工程	ワンストップ特例申請のオンライン化				
			チャットボット導入検討				
	返礼品の開拓	工程	返礼品事業者の訪問及び勉強会の開催				
	情報発信の強化	工程	LINEを活用した情報発信				
ポータルサイトの充実							
独自サイトの導入			管理・運用・検証				
数 値 目 標	指 標		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	ふるさと納税による寄附額	目標	前年度の実績額を基に、各年度の目標額を設定します。 【令和3年度の寄附額：11.17億円】				
			13億円	13億円	11億円		
		実績	1,037,379,720円	846,354,905円			
	寄附額に占める経費の割合	目標	60%以下	60%以下	50%以下	50%以下	50%以下
		実績	61.76%	61.33%			

【用語解説】

○ワンストップ特例申請

ふるさと納税の寄附金控除を受けるには、確定申告又は個人住民税の申告を行う必要があるが、確定申告の不要な給与所得者等がふるさと納税を行う場合に、ふるさと納税を行った自治体にワンストップ特例申請書を提出することで確定申告等が不要になる制度のこと。

(令和5年度の具体的な取組)

取 組 実 績	R5.7に返礼品事業者勉強会を実施し、29事業者(31名)が参加しました。 R5.9にポータルサイト「ふるなび」を導入し、R7. 3開設予定の「Amazon」の導入を決定しました。また、玉名市独自サイトの導入に向けて準備を行いました。 R5.11.11～12にパシフィコ横浜で開催されたふるさとチョイス大感謝祭へブース出展し、来場者へPRを実施しました。 LINEの活用について、現在使用している公式LINEが玉名市民向けのものであることから、別のアカウントでの利用を検討しましたが、別アカウントは費用が発生するため、これ以上の費用負担は難しいことから断念しました。 チャットボットについては、R7年度にホームページでの導入が予定されているため、ふるさと納税単独での導入は見送りました。					
進 捗 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 計画以上に進捗 A. 計画どおり進捗
	B	B				B. 計画より遅れている C. 未着手
取 組 効 果	【オンラインワンストップ特例申請利用実績】R4年10月から実施 R4年度:5,567件 R5年度:10,759件 【委託事業者実績】 訪問事業者数:70/142、 対応事業者数(メール、電話等):142/142、 新規事業者数:7事業者 新規返礼品数:301 【寄附額実績】 R2年度:60,411件 877,393,700円、 R3年度:80,043件 1,117,921,000円、 R4年度:76,021件 1,037,175,720円、 R5年度:57,310件 846,354,905円					
進 捗 状 況 が「S」の場合その理由 「B」又は「C」の場合その理由及び改善に向けた方策	LINEでの情報発信への取組ができていないため。 R6年度には現在のLINEのトップページに市外向けカテゴリを追加し、ふるさと納税のPRを実施する予定としています。					

(令和5年度の数値目標の達成状況)

達 成 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 目標を大幅に達成 A. 目標どおり達成
	B	C				B. 目標を下回った C. 目標を大幅に下回った
達 成 状 況 が「S」の場合その要因 「B」又は「C」の場合その要因及び達成に向けた方策	総務省がR5.10月以降のふるさと納税に係る基準を厳格化したことに伴い、寄附単価の見直し(寄附単価の値上げ)を行ったことで寄附が大幅に減少しました。寄附単価を下げるため手数料が安価な独自サイトを導入し、他サイトよりも低い寄附単価を設定することでより多くの寄附者獲得を目指します。					

(令和6年度の取組計画)

課 題	募集適正基準が改正され、寄附金募集に関するすべての費用について、寄附金額の5割以下としなければならなくなりました。
取 組 内 容	・R5年度に引き続き、返礼品事業者との勉強会の開催、委託事業者による返礼品事業者の訪問等を実施します。 ・LINEを活用し、市外の人向けにふるさと納税に関する情報を発信します。 ・独自サイトが軌道に乗るよう、市公式LINEから独自サイトへ登録してもらえるような流れを作ります。 ・経費を抑えることができる体験型のふるさと納税を作ります。

[取組事項別内容]

基本方針	【1】 健全な行財政運営の推進
基本施策	ア 自主財源の確保及び創出による歳入の確保

取組事項	③-2 企業版ふるさと納税の推進	担当課	企画経営課
現状・課題	本市においては、令和3年11月に企業版ふるさと納税の対象となる地方創生プロジェクトについて国からの認定を受けました。そして、令和4年3月には第1号の寄附金を受けることができました。制度をより活用していくために、本市の地方創生プロジェクトに賛同する企業とのマッチングが重要課題となっています。		
取組内容	企業版ふるさと納税の市ホームページ等での周知と併せて、寄附を行いたい市外の企業とのマッチング、助言、情報提供等について業務を委託し、寄附獲得の効率化を図ります。また、企業の興味・関心を引くプロジェクトを創設し、広くPRすることで寄附獲得につなげます。		
取組効果	企業からの寄附により地方創生プロジェクトの推進に必要な資金が得られることで、プロジェクトの推進及び自主財源の確保につながります。また、寄附をきっかけとして、寄附企業との連携による地域課題の解決に向けた取組の実施並びに寄附企業からの専門的知識及びノウハウを持った人材の派遣についても期待されます。		

具体的な取組	項目		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	マッチング等の業務委託	工程	業務委託導入	運用	運用	見直し 運用	運用
	推奨プロジェクトのPR	工程	プロジェクト選定 PR	見直し PR	見直し PR	見直し PR	見直し PR

数値目標	指標		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	寄附企業数	目標	4社	4社	4社	4社	4社
		実績	4社	9社			
	推奨プロジェクトの数	目標	2本	2本	2本	1本	1本
		実績	2本	2本			

【用語解説】

○企業版ふるさと納税

国の認定を受けた地方公共団体の地方創生のプロジェクトに対して企業が寄附を行った場合に、税制上の優遇措置（令和6年度末まで）を受けられる制度のこと。

(令和5年度の具体的な取組)

取 組 実 績	市のホームページ等での周知と併せて、委託業者による支援活用(寄附を行いたい市外の企業とのマッチング、助言、情報提供等)により、寄附獲得を図りました。また、スポーツツーリズムの推進における「玉名いだてんマラソン」のPRにより、寄附金獲得につながりました。R5年度は9社からの寄附を獲得しました。9社のうち委託事業者によるマッチングは2社となっており、委託料(成果報酬型、寄附額の20%)は1,025,000円となっています。					
進 捗 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 計画以上に進捗 A. 計画どおり進捗
	A	A				B. 計画より遅れている C. 未着手
取 組 効 果	9社から合計10,700,000円の寄附金を受領し、プロジェクト推進のための財源を確保することができました。					
進 捗 状 況 が「S」 の 場 合 そ の 理 由 「B」又は「C」の 場 合 そ の 理 由 及 び 改 善 に 向 け た 方 策						

(令和5年度の数値目標の達成状況)

達 成 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 目標を大幅に達成 A. 目標どおり達成
	A	A				B. 目標を下回った C. 目標を大幅に下回った
達 成 状 況 が「S」 の 場 合 そ の 要 因 「B」又は「C」の 場 合 そ の 要 因 及 び 達 成 に 向 け た 方 策						

(令和6年度の取組計画)

課 題	さらに多くの寄附獲得につなげるため、企業に興味・関心を持ってもらえるような他自治体にはない、特色ある具体的なプロジェクトをPRしていく必要があります。また、職員に対して、制度活用を積極的に促していく必要があります。
取 組 内 容	「玉名市まち・ひと・しごと創生総合戦略」を「玉名市デジタル田園都市構想総合戦略」に改訂したことに伴い、デジタル分野等の新たなプロジェクトも含め、引き続き仲介委託業者とともに広くPRを行い、寄附額及び獲得数の増加を図ります。また、寄附があった場合に広く職員への周知を図り、事業に対する理解度向上を図ります。税額控除の特例措置が令和6年度末までとなっているため、令和7年度以降の動向について注視していきます。

[取組事項別内容]

基 本 方 針	【1】 健全な行財政運営の推進						
基 本 施 策	ア 自主財源の確保及び創出による歳入の確保						
取 組 事 項	④ 積極的な企業誘致による雇用創出			担 当 課	商工政策課		
現 状・課 題	本市では、市域の多くの土地が農業振興地域に指定されており、農地転用に一定の期間を要する等、企業立地推進上の課題となっています。令和5年度に実施した「玉名市企業誘致可能性調査」においては、本市が候補地となり得ると回答した企業が11.3%ありました。また、立地選定の際に重視する要素としては交通アクセスが57.9%と最も高く、計画する事業所の用途として工場・生産施設が52.3%と最も高くなっています。県外企業への情報発信も課題となっており、企業が進出する際に最も重視する条件として労働力の確保も挙げられます。今後、本市の強みである交通の利便性の高さ及び地域資源を最大限活かした企業立地の推進に取り組む必要があります。						
取 組 内 容	民間事業者のノウハウ、資金等を活かした官民連携による産業用地の確保に努めるとともに、本市の認知度の向上及び魅力発信につながる事業を推進していきます。また、新規雇用の創出だけでなく企業への人材供給の必要性も見込まれることから高校生向け企業ガイダンスを継続して実施し、企業が円滑に操業できる環境を整えていきます。						
取 組 効 果	企業を誘致することができれば新たな雇用が創出され、都市部への生産年齢人口の流出を防ぐとともに、本市への定住化が図られます。それにより、法人市民税、個人住民税等の増収が見込まれ、ひいては市の発展につながります。						
具 体 的 な 取 組	項 目		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	新規企業の 誘致	工程	産業用地開発				
			積極的な誘致活動				
	労働力の確 保と新規雇用 の創出	工程	高校生向け企業ガイダンスの実施(定住自立圏における取組)				
数 値 目 標	指 標		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	新規誘致 企業数	目標	3社	3社	3社	1社	1社
		実績	3社	2社			
	誘致企業勤務 の玉名市民 の人数	目標	1,083人	1,098人	1,113人	1,118人	1,123人
		実績	1,049人	1,193人			

(令和5年度の具体的な取組)

取 組 実 績	(1) 企業訪問を通じた誘致活動 ①継続訪問 延べ40件 ②新規訪問の開拓 8件 (2) 市内誘致企業のアフターフォロー 延べ53件 (3) 誘致に向けたトップセールス (4) 産業復興エキスポへの出展、台湾企業へのPR等、新たな分野開拓に向けた活動 (5) 高校生向け企業ガイダンスの実施 (6) 新規企業の誘致新設協定を2件、増設協定を4件締結 また、ワーケーションの受け入れについて、コロナ禍後の需要の変化があったため、検討の結果、具体的な取組は行わないこととしました。					
進 捗 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 計画以上に進捗 A. 計画どおり進捗
	A	A				B. 計画より遅れている C. 未着手
取 組 効 果	誘致企業25社の市税収入額は計635,851千円でした。(内訳は次のとおり) ①個人住民税 235,571千円(R4年度から増) ②法人市民税 137,009千円(R4年度から増) ③固定資産税 263,270千円(R4年度から減) 前年との比較: 635,851千円(R5)－500,156千円(R4)＝135,695千円 誘致企業従業員数 2,002名(うち玉名市民 1,193名(59.6%)) R5年4月1日現在とR6年4月1日の比較によると全体で36名減、玉名市民は144名の増 また企業ガイダンスを開催し、40社に高校生約350名が参加しました。					
進 捗 状 況 が「S」 の 場 合 そ の 理 由 「B」又は「C」の 場 合 そ の 理 由 及 び 改 善 に 向 け た 方 策						

(令和5年度の数値目標の達成状況)

達 成 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 目標を大幅に達成 A. 目標どおり達成
	B	B				B. 目標を下回った C. 目標を大幅に下回った
達 成 状 況 が「S」 の 場 合 そ の 要 因 「B」又は「C」の 場 合 そ の 要 因 及 び 達 成 に 向 け た 方 策	三ツ川産業団地の開発が遅れていることで、予約をしている企業との立地協定を締結することができなかったため。開発が進めば、新規誘致企業数が増加することが見込まれます。					

(令和6年度の取組計画)

課 題	これまで企業誘致のための用地が不足しており、各方面からの問い合わせに対して提供できる土地等の紹介ができず、企業誘致に苦慮していましたが、R4年度から本市初となる官民連携での産業用地の開発を行っています。しかしながら、その産業用地も予約分譲で残りの区画が少なくなってきたり、新たな産業用地の確保が必要となっています。また、本市では市域の多くの土地が農業振興地域に指定されており、農地転用に一定の期間を要するなどの課題があります。
取 組 内 容	企業を誘致することができれば新たな雇用が創出され、都市部への生産年齢人口の流出を防ぐことができるとともに、本市への定住化が図られることが期待されます。それにより、個人住民税、法人市民税、固定資産税等の増収が見込まれ、ひいては市の発展につながります。また、民間事業者のノウハウや資金等を活かした官民連携による産業用地の確保に努めるとともに、他の用地情報の収集を行い、本市の強みである交通の利便性の高さ及び地域資源を最大限活かした企業立地の推進に取り組んでいきます。

[取組事項別内容]

基本方針	【1】健全な行財政運営の推進
基本施策	イ 歳出予算の適正化

取組事項	⑤ 補助金及び負担金等の見直し	担当課	財政課
現状・課題	本市においては、公益性の高い特定の事業及び活動を行う各種団体等への活動支援として、補助金又は負担金を交付していますが、補助金等交付の適正化を図るため、それぞれ隔年での効果検証及び「補助金見直し基準」に基づく見直しを行っています。しかし、年数の経過とともに公益性が低下しているもの並びに事業目的及び効果が不明確となっているもの、又は事業計画に対して繰越金が過大となっている団体が見受けられます。これらは、補助期間の長期化により「既得権化」又は「形骸化」しており、交付の効果及び必要性が薄れていると考えられます。		
取組内容	全ての補助金及び負担金について、交付基準及び見直し基準に基づき各団体の活動内容や運営状況の精査を行います。また、近隣市町村の支出状況等も考慮し、それぞれ隔年での検証を行うことで補助金等交付の適正化を図ります。特に3年以上にわたり継続交付しているもの又は補助目的・効果に疑問があるものについては、削減又は廃止を視野に入れた見直しを行います。		
取組効果	所管課に対して、既得権化又は形骸化され事業効果が低くなっている補助金等の見直し及び事業の適正化に関する指摘を積極的に行うことで、歳出予算の適正化が図られるとともに、予算を有効配分することで、団体活動の活性化及び成果の向上が図られます。		

具 体 的 な 取 組	項 目		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	補助金及び負担金交付の適正化	工程	各団体の活動内容等の精査				
			補助金 見直し	補助金 検証	補助金 見直し	補助金 検証	補助金 見直し
			負担金 検証	負担金 見直し	負担金 検証	負担金 見直し	負担金 検証

数 値 目 標	指 標		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	補助金及び負担金の交付団体数	実績	66件	136件			
	補助金及び負担金の交付額	実績	225,229千円	70,761千円			

(令和5年度の具体的な取組)

取 組 実 績	136の協議会等負担金について、交付基準及び見直し基準に照らし合わせ、各団体の活動内容及び予算執行状況の精査を行い、交付基準以外の費用に充てられていないか、繰越金が過剰ではないか、活動実績に問題がないか、負担金が会員の飲食代や慶弔費に使われていないか等の調査を実施し、R6年度中に行うべき調整及び検討内容について所管課へ通知しました。					
進 捗 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 計画以上に進捗 A. 計画どおり進捗
	A	A				B. 計画より遅れている C. 未着手
取 組 効 果	繰越金が過大な団体に対する負担金の減額又は事業の適正化について積極的な見直し及び指摘を行ったことで、歳出予算の適正化が図られるとともに、予算を有効配分することにより、団体活動の活性化や成果向上が期待されます。					
進 捗 状 況 が「S」 の 場 合 そ の 理 由 「B」又は「C」の 場 合 そ の 理 由 及 び 改 善 に 向 け た 方 策						

(令和5年度の数値目標の達成状況)

達 成 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 目標を大幅に達成 A. 目標どおり達成
	—	—				B. 目標を下回った C. 目標を大幅に下回った
達 成 状 況 が「S」 の 場 合 そ の 要 因 「B」又は「C」の 場 合 そ の 要 因 及 び 達 成 に 向 け た 方 策						

(令和6年度の取組計画)

課 題	補助金及び負担金については、年数の経過とともに公益性が低下していくもの、事業目的及び効果が不明確となるもの並びに事業計画に対して繰越金が過大となる団体が見受けられます。これらは、補助期間の長期化により「既得権化」又は「形骸化」し、交付の効果や必要性が薄れていると考えられます。補助金の未執行分については、返還を求めたり、団体間の自己資金率の格差を是正するために自己資金の確保についても積極的に指導していく必要があります。
取 組 内 容	負担金見直し結果に基づき、懸案事項について所管課に調整及び検討を依頼します。 補助金については、適正に執行が行われているか等の調査を実施し、目的及び効果に疑問があるものについては、削減又は廃止について検討を行います。

[取組事項別内容]

基本方針	【1】 健全な行財政運営の推進
基本施策	イ 歳出予算の適正化

取組事項	⑥ 職員の定員管理	担当課	総務課
現状・課題	職員定員管理基本方針に基づき、新規採用職員の採用による退職者補充を基本として、新規事業等による業務量の変化や財政状況に応じて必要な人員の確保に取り組んでいます。しかし、社会情勢の変化等により、これまで以上に高度化及び多様化する市民ニーズに対応するためには、より優秀な職員及び様々な専門的知識を持つ職員の確保が求められています。		
取組内容	優秀な職員及び専門的知識を持つ職員の確保には、受験者数の増加、採用選考における優秀な人材の見極めが重要となるため、令和3年度に導入した現行試験の検証を行った上で試験内容や周知方法等の見直しを検討するとともに、面接官研修を実施します。また、令和5年度から施行される公務員の定年延長を考慮して職員定員管理基本方針を改正し、業務量、専門性、緊急性等に応じて、必要な職員の確保に取り組めます。		
取組効果	優秀な職員及び専門的知識を持つ職員を確保することで、より効率的に業務を進めることができるようになります。また、職員定員管理基本方針を改正することで、真に必要な職員数を見える化することができます。		

具 体 的 な 取 組	項 目		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	試験内容等の見直し	工程	現行試験の検証・検討・見直し				
	面接官研修の実施	工程	面接官研修の実施				
	職員定員管理基本方針の改正	工程	方針改正 旧方針	新方針に基づく採用			方針改正

数 値 目 標	指 標		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	次年度4月1日時点の職員数	目標	525人	530人	529人	531人	528人
		実績	523人	526人			

(令和5年度の具体的な取組)

取 組 実 績	定員管理基本方針に基づき15名の新規職員を採用しました。 職員採用試験の手法について、一部見直しを行い、新たに録画面接を追加しました。また、内定辞退を回避するために内定者懇談会を実施しました。 昨年に引き続き面接に関する勉強会を実施しました。					
進 捗 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 計画以上に進捗 A. 計画どおり進捗
	A	A				B. 計画より遅れている C. 未着手
取 組 効 果	面接の回数を増やし複数の視点で選考したことで、より優秀な職員確保につながったと考えます。また、内定者懇談会を実施したことで、内定者及び市の相互理解が深まり、入庁後のミスマッチによる早期離職の回避や早期活躍が期待できます。					
進 捗 状 況 が「S」 の 場 合 そ の 理 由 「B」又は「C」の 場 合 そ の 理 由 及 び 改 善 に 向 け た 方 策						

(令和5年度の数値目標の達成状況)

達 成 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 目標を大幅に達成 A. 目標どおり達成
	A	A				B. 目標を下回った C. 目標を大幅に下回った
達 成 状 況 が「S」 の 場 合 そ の 要 因 「B」又は「C」の 場 合 そ の 要 因 及 び 達 成 に 向 け た 方 策	定員管理基本方針に基づく採用予定者数は確保できたものの、想定以上の退職があったことから、目標の職員数には至りませんでした。その対応として、職員の配置の見直し及び会計年度任用職員の確保を行いました。					

(令和6年度の取組計画)

課 題	社会情勢の変化による全国的な公務員離れを背景に、本市においても職員確保が困難となっています。今後も、円滑かつ安定的な行政運営を進めていくため、定員管理基本方針に基づく長期的な視点からの職員採用や職員の年齢構成の偏在を改善していく必要があります。また、突発的な事業、定年延長者数の動向、働き方改革の推進等、社会情勢の変化に応じて真に必要な職員数を見極めることが必要となります。					
取 組 内 容	・定員管理基本方針に基づく職員採用 ・採用試験受付方法の見直し ・内定者懇談会の実施 ・面接試験官の研修					

[取組事項別内容]

基本方針	【1】健全な行財政運営の推進
基本施策	イ 歳出予算の適正化

取組事項	⑦ 枠配分予算制度の導入検討	担当課	財政課
現状・課題	本市の財政状況としては、普通交付税の合併算定替や合併特例債の特例措置が終了し、市税等の歳入の増加も見込めない中、歳出については、社会保障、公債費等の義務的経費の増加、公共施設の更新、新玉名駅周辺整備、旧庁舎跡地整備等の投資的経費の増加が見込まれています。現在の予算編成については、予算編成方針及び行政評価の結果を踏まえ、各課・局が予算要求をしていますが、毎年要求時点では、歳出が歳入を大幅に上回るため、一件査定方式で歳入の増額及び歳出の削減を行うものの、最終的には財政調整基金を大きく取り崩している状況が続いています。今後は、限られた財源をより優先すべき事業に配分できるよう、また、市民ニーズを的確に把握している各担当部局において効率的かつ効果的な行政運営を行えるように、全庁的な取組を行うことが必要となっています。		
取組内容	現在の予算編成は、各課・局が一つ一つの事業に必要な予算を要求し、財政課が一件ずつ精査する一件査定という方式で行っていますが、限られた財源をいかに効果的かつ効率的に配分するかということが予算編成に求められる最も重要な要素です。今後、行政評価において施策評価の導入が予定されており、施策ごとに事務事業を総点検することから、各部局に枠予算を配分し、その配分された枠予算の中で各部局が事業を選択・重点化していく枠配分予算方式の導入について検討を行います。また、導入の際は、行政評価との連動及び枠配分予算の範囲等について基準を定めます。		
取組効果	枠配分予算方式では、予算の上限を設定することで、歳入に見合った歳出規模に予算を圧縮することができます。また、各部局が自らの権限と責任で予算を編成する必要があるため、自主性及び自立性が確保されることで、コスト意識の向上が図られます。その結果、各部局において歳出削減や財源確保のための取組と市民ニーズを的確に反映した予算編成となることが期待されます。また、行政評価（施策評価）と連動することで、事務事業の統合、廃止又は拡充等、事業の取捨選択を進めやすくなり、効率的かつ効果的な予算編成が図られます。		

具 体 的 な 取 組	項 目		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	枠配分予算 制度の導入 検討	工程	調査・導入検討				
	枠配分予算 制度の導入	工程			導入準備	導入・運用・検証	

【用語解説】

○義務的経費

支出が義務付けられており、簡単には節減ができない経費のこと。人件費、扶助費及び公債費等。

○投資的経費

支出の効果が資本形成に向けられ、施設等将来に残るものに支出される経費のこと。普通建設事業費及び災害復旧事業費等。

○財政調整基金

地方公共団体における年度間の財源の不均衡を調整するための基金のこと。財源に余裕のある年度に積み立てを行い、大規模災害の発生及び大幅な税収減等により財源不足が生じた年度に取り崩しを行う。

(令和5年度の具体的な取組)

取 組 実 績	枠配分予算の導入検討にあたり、県内13市、福岡県内近隣市等へ、枠配分予算の導入状況の照会を行いました。そのうち2市について詳細な聞き取りを行い、課内で導入の是非、方法等について検討しました。						
進 捗 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 計画以上に進捗	A. 計画どおり進捗
	B	A				B. 計画より遅れている	C. 未着手
取 組 効 果	検討結果として、枠配分予算制度を導入することとしました。 令和7年度当初予算からの実践となるため、それ以降に検証を行います。						
進 捗 状 況 が「S」 の 場 合 そ の 理 由 「B」又は「C」の 場 合 そ の 理 由 及 び 改 善 に 向 け た 方 策							

(令和5年度の数値目標の達成状況)

達 成 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 目標を大幅に達成	A. 目標どおり達成
	—	—				B. 目標を下回った	C. 目標を大幅に下回った
達 成 状 況 が「S」 の 場 合 そ の 要 因 「B」又は「C」の 場 合 そ の 要 因 及 び 達 成 に 向 け た 方 策							

(令和6年度の取組計画)

課 題	令和7年度当初予算編成に向けて、編成方針を通知するまでに、枠配分対象経費、配分額等を設定する必要があります。
取 組 内 容	各部毎に対象経費及び一般財源配分額を算出し、予算編成方針時に通知します。 各事業について、各担当部局において効率的かつ効果的な行政運営を促し、歳出削減及び財源確保のための取組につながるよう検証しながら進めていきます。

[取組事項別内容]

基 本 方 針	【1】健全な行財政運営の推進						
基 本 施 策	ウ 行政評価の実施による行政運営の効率化						
取 組 事 項	⑧ 施策評価の導入による事務事業の見直し	担 当 課	企画経営課				
現 状・課 題	現在の行政評価制度については、導入後10年以上が経過しているため、行政評価の有効性が低下し、いわゆる「評価疲れ」が生じています。また、行政評価として新規事業提案と事務ふりかえりに取り組んでおり、新規事業提案は新規事業の目的の妥当性、必要性等の評価に、事務ふりかえりは事務事業の改善、統合等に利用しているものの、行政評価の導入目的の一つとして掲げている評価結果を反映した予算の有効配分につながっていません。						
取 組 内 容	評価結果を反映した予算の有効配分につなげるため、次に掲げる3つの視点を内容とする施策レベルの評価を行います。 1. 事務事業の適正性(施策の目的達成のために必要な事務事業の構成となっているか) 2. 施策の有効性(施策自体が目標をどの程度達成しているか) 3. 役割分担の妥当性(構成する事務事業がそれぞれ役割を適切に果たしているか)						
取 組 効 果	施策評価の導入により、施策を構成する事務事業の間で選択と集中が図られます。また、事務ふりかえりの結果が施策評価につながることから、職員の行政評価に対する意識が改善されることが期待されます。さらに、歳出予算の適正化の観点から導入を検討する「枠配分予算制度」と連動させることで、より効果的かつ効率的な予算配分につながることも期待されます。						
具 体 的 な 取 組	項 目		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	施策評価の導入	工程	検討	試行・検証		本格導入・運用・検証	

【用語解説】

○枠配分予算制度

一般財源の予算枠をあらかじめ各部署に配分し、各部署がその範囲内で予算を編成する方式のこと。

(令和5年度の具体的な取組)

取 組 実 績	評価者が施策評価の実施目的を認識した上で施策評価を実施できるよう、評価者を対象とした説明会を開催しました。その上で、一部の施策について施策評価の試行及び試行結果の検証を行い、評価シートの一部見直しを行いました。						
進 捗 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 計画以上に進捗	A. 計画どおり進捗
	A	A				B. 計画より遅れている	C. 未着手
取 組 効 果	試行結果の検証により、施策の成果を図る指標を設定することが難しいこと、施策評価の導入効果を高めるには現在財政課で導入を検討している枠配分予算方式による予算配分と併せて実施することが重要であること等、課題を把握することができました。						
進捗状況が「S」の場合その理由 「B」又は「C」の場合その理由及び改善に向けた方策							

(令和5年度の数値目標の達成状況)

達 成 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 目標を大幅に達成	A. 目標どおり達成
	—	—				B. 目標を下回った	C. 目標を大幅に下回った
達成状況が「S」の場合その要因 「B」又は「C」の場合その要因及び達成に向けた方策							

(令和6年度の取組計画)

課 題	施策評価の目的である事務事業の重点化(縮小)、取捨選択及び新規事業の創設を図り、行政資源の優先配分につなげるためには、枠配分予算方式による予算配分と併せて施策評価を実施することが重要です。そのため、枠配分予算方式による予算配分と併せて施策評価を試行し、その結果を検証する必要があります。
取 組 内 容	令和7年度当初予算編成に向け、R6年度から財政課が枠配分予算制度を導入することから、枠配分予算方式による予算配分と併せて施策評価を試行します。また、その結果を検証し、より効果的かつ効率的な施策評価となるよう必要に応じた見直しを行います。

[取組事項別内容]

基 本 方 針	【2】人材育成による意識変革と組織力の強化						
基 本 施 策	ア 職員個々の職務能力と意欲の向上による人材の育成						
取 組 事 項	⑨ 人事評価制度の適切な運用			担 当 課	総務課		
現 状・課 題	令和3年度から業績評価を本格導入し、従来の能力評価と合わせた総合評価で人事評価を決定しています。評価結果は、これまでの昇任等への活用に加えて、令和4年度から賞与(勤勉手当)の成績率への反映を行っていますが、昇給への反映については未定となっています。また、人事評価を公平、公正で透明性、納得性のあるものとするためには、評価のバラつきをなくしていく必要があります。						
取 組 内 容	評価者及び被評価者研修等を引き続き実施し、評価のバラつきの解消に取り組むとともに、総合評価判定基準等の見直し及び職員アンケートを実施し、人事評価の適切な運用に取り組めます。また、昇給への反映について労働組合と協議し、実施を目指します。						
取 組 効 果	評価結果を適正配置、昇給、昇任等の公正な処遇反映につなげることで、職員のやりがい及び働く意欲が引き出され、職員一人ひとりの能力と組織力の向上が図られることが期待されます。						
具 体 的 な 取 組	項 目		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	総合評価判定基準等の見直し	工程	総合評価判定基準等の検討及び見直し				
	職員アンケートの実施	工程	職員アンケートの実施				
	評価結果の昇給への反映	工程	労働組合との協議		実施		
数 値 目 標	指 標		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	人事評価に対する職員の納得度	目標	75%	80%	85%	90%	95%
		実績	64%	58%			

【用語解説】

○業績評価

総合計画等に基づき各部局で設定する組織目標に基づき、職員一人ひとりが設定する個人目標の業績(業務の成果)を評価するもの。

○能力評価

与えられた職務を遂行する能力を評価するもので、「成績」、「能力」及び「態度」を評価項目としている。

○人事評価に対する職員の納得度

人事評価に対する職員アンケートにおいて、適正に評価されていると感じるかの質問に対し「そう思う」及び「ややそう思う」と回答した職員の割合。

(令和5年度の具体的な取組)

取 組 実 績	人事評価制度の理解度の向上を図るため、評価者研修を実施しました。また、前年度のアンケートの意見、労働組合との協議結果等を踏まえ、総合評価における業績評価と能力評価の配点ウェイトの見直しを行い、次年度から反映させることとしました。評価結果の昇給への処遇反映については、各種協議を重ね令和6年度から実施することとしました。					
進 捗 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 計画以上に進捗 A. 計画どおり進捗
	B	A				B. 計画より遅れている C. 未着手
取 組 効 果	人事評価研修を繰り返し実施することで、制度の理解度が高まり評価のバラツキは年々是正されています。また、客観的かつ具体的な評価基準で能力及び成果を評価し、その結果を給与等に反映させ、公正な処遇がなされることで、職員のモチベーション向上及び意欲の高揚が期待できます。					
進 捗 状 況 が「S」の場合その理由 「B」又は「C」の場合その理由及び改善に向けた方策						

(令和5年度の数値目標の達成状況)

達 成 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 目標を大幅に達成 A. 目標どおり達成
	B	B				B. 目標を下回った C. 目標を大幅に下回った
達 成 状 況 が「S」の場合その要因 「B」又は「C」の場合その要因及び達成に向けた方策	人事評価に対する職員の納得度が低下した理由として、特に業績評価に対する理解度不足が起因していると考えられます。アンケートからも「業績評価の目標設定及び難易度設定が難しい」、「評価確定後のフィードバックが不十分」等が意見として寄せられました。これらのことを踏まえ、様々な視点から制度を検証し、検討及び見直しを行う必要があると考えます。					

(令和6年度の取組計画)

課 題	人事評価に対する職員の関心度及び認知度は年々高くなっていますが、業績評価に関する理解度が低いと考えられます。今後も継続して研修会等を実施し、評価者及び被評価者相互の理解を深め、適正な人事評価を行うとともに、目標設定時及び中間時の面談並びに評価終了時のフィードバックを通じて、人材の育成を図る必要があります。
取 組 内 容	・制度の理解度の向上を目的とした継続的な研修会の実施 ・前年度のアンケート及び分析結果を踏まえた業績評価の手法の検討

[取組事項別内容]

基 本 方 針	【2】人材育成による意識変革と組織力の強化						
基 本 施 策	ア 職員個々の職務能力と意欲の向上による人材の育成						
取 組 事 項	⑩ スキル向上研修の実施			担 当 課	総務課		
現 状・課 題	人材育成基本方針及び職員研修基本計画に基づき、階層毎に求められる役割及び特に必要な能力を明確化することで、それに応じた研修を実施しています。また、能力開発の基本である自己啓発を支援するため、公募型派遣研修の強化及び自主参加型の研修を実施することで、職員のスキル向上を図っています。しかし、専門的スキル向上のための派遣研修の受講希望者が少ないことが課題となっています。						
取 組 内 容	階層毎に求められるスキルの向上を図るため、引き続き階層別研修を実施するとともに、「市民から信頼され、楽しく仕事ができる職員」の育成に向け、第五次職員研修基本計画の策定に取り組みます。また、自己啓発の支援継続だけでなく、社会情勢の変化等により、職員の理解及び認識を深める必要があるスキル向上に資する研修についても必要に応じて実施します。実施した研修については、受講調査票を活用しPDCAサイクルを回すことで、より職員のスキル向上につながる研修を計画していきます。						
取 組 効 果	研修により職員の能力開発を行うことで、職員個々のスキルアップを図ることができます。また、職員個々の能力が向上することで組織力及び住民サービスの向上につながります。						
具 体 的 な 取 組	項 目		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	職員研修基本計画に基づく研修実施	工程	第四次職員研修基本計画に基づく研修の実施		第五次職員研修基本計画に基づく研修の実施		
				第五次職員研修基本計画策定			
	PDCAサイクルによる研修の見直し	工程	受講調査票を活用したPDCAサイクルの実施及び研修の見直し				
数 値 目 標	指 標		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	派遣研修の受講人数	目標	80人	90人	100人	110人	120人
		実績	96人	73人			

【用語解説】

OPDCAサイクル

事業の計画(Plan)・実施(Do)・評価(Check)・見直し(Act)を繰り返し、継続的に事業改善をすること。

(令和5年度の具体的な取組)

取 組 実 績	基礎研修 239名(前年度:242名) 派遣研修 73名(前年度:96名) 特別研修 159名(前年度:294名) 自己啓発研修 72名(前年度:195人) また、有志職員を募り人材育成検討チームを立上げ、第五次職員研修基本計画を策定しました。					
進 捗 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 計画以上に進捗 A. 計画どおり進捗
	A	A				B. 計画より遅れている C. 未着手
取 組 効 果	人材育成基本方針及び第四次職員研修基本計画に基づき、計画的かつ継続的に職員研修を実施し、階層毎に求められるスキルの向上及び専門知識の取得等につながったと考えます。 また、自己啓発研修(職員寺小屋)については、全6回、職員が求める内容及び先進的な分野の研修を実施しました。この研修に多くの職員が参加していることから、「自己啓発の重要性」を認識し、意欲的に能力開発に努める職員が増えているものと感じています。					
進捗状況が「S」の場合その理由 「B」又は「C」の場合その理由及び改善に向けた方策						

(令和5年度の数値目標の達成状況)

達 成 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 目標を大幅に達成 A. 目標どおり達成
	A	B				B. 目標を下回った C. 目標を大幅に下回った
達成状況が「S」の場合その要因 「B」又は「C」の場合その要因及び達成に向けた方策	目標を下回った要因は、派遣研修のうち、IT研修の受講者が減少したことによるものです。この研修の受講者の多くは新規採用職員が受講することからも、受講者数はその職員のスキル習得状況により大きく変動します。 今後も引き続き研修会の情報提供及び周知を図り、多くの職員に参加を促していきます。					

(令和6年度の取組計画)

課 題	社会情勢が日々変化する中、的確な市民ニーズへの対応が必要となるため、職員の資質向上及び個々の能力開発に向けた研修内容を継続して行っていく必要があります。また、新型コロナウイルス感染拡大がきっかけとなり、研修形態が大きく変化したことで、数多くのオンライン研修の受講が可能となっているため、研修会の情報提供及び周知を図り、多くの職員に参加を促すとともに、研修に参加しやすい環境整備を行う必要があります。
取 組 内 容	・第五次職員研修基本計画に基づく研修会の継続的な実施

[取組事項別内容]

基本方針	【2】 人材育成による意識変革と組織力の強化
基本施策	イ 業務に応じた人員配置と機構改革による行政組織の最適化

取組事項	⑪ 人員の適正配置	担当課	総務課
現状・課題	行政需要の多様化・複雑化、地方分権の推進、国・県からの権限移譲、市民ニーズの多様化等により、事務量は確実に増加している一方で、行財政改革の推進により正規職員数が減少していることから、限られた人材でより効率的に行政運営を行うことが必要となっています。また、これまで職員数削減に努めてきた中で、職員の年齢構成に歪みが生じているため、令和5年度から施行される公務員の定年延長を見据え、年齢構成の平準化を考慮した計画的な職員採用を図る必要があります。		
取組内容	各種職員研修や人事評価による人材育成を図るとともに、職員定員管理基本方針及び事務事業の見直し内容を基に、年齢構成や適材適所等を考慮した人事配置を実施します。また、採用から10年未満の若手職員を対象にジョブ・ローテーションを行い、業務に関する多様な知識の習得や能力開発を進めます。さらに、民間企業等経験者の採用を計画的に実施し、年齢構成の平準化及び即戦力の確保に努めます。		
取組効果	職員の人材育成及び適正配置により、安定的かつ良質な行政サービスを提供することができます。また、民間企業等経験者の採用により職員の年齢構成のバランスを良くすることで、業務知識の継承がスムーズになり、行政サービスの低下を防ぐことができるだけでなく、民間企業等の視点による住民サービスの向上及び職員の意識改革についても期待されます。		

具 体 的 な 組 取	項 目		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	若手職員のジョブローテーションの実施	工程	若手職員（採用から10年未満）のジョブ・ローテーションの実施				
	民間企業等経験者の採用	工程	民間企業等経験者の採用				

数 値 目 標	指 標		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	民間企業等経験者採用数	目標	1人	1人	1人	1人	1人
		実績	3人	1人			

【用語解説】

○ジョブ・ローテーション

職員として必要な基礎的能力の育成や職務適性の発見、また、中長期的な視点による人材育成を図ることを目的として計画的に異なる分野で職務経験を積ませること。

(令和5年度の具体的な取組)

取 組 実 績	組織の活性化並びに職員の知識及び能力を高めることを目的に、定期人事異動を行いました。また、採用から10年未満の若手職員を対象にジョブローテーションを実施しました。 新規職員の採用については、民間企業等経験者枠の採用試験を実施し、1名を採用しました。					
進 捗 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 計画以上に進捗 A. 計画どおり進捗
	A	A				B. 計画より遅れている C. 未着手
取 組 効 果	若手職員のジョブローテーションを実施し、多様な経験を積ませることにより、幅広い視野と知識を習得することで、将来的な組織力の向上につながることを期待されます。 職員の新規採用については、民間企業等経験者1名を採用したことで、職員の年齢構成の平準化につながりました。また、民間企業等経験者の視点による住民サービスの向上及び職員の意識改革につながることを期待しています。					
進捗状況が「S」の場合その理由 「B」又は「C」の場合その理由及び改善に向けた方策						

(令和5年度の数値目標の達成状況)

達 成 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 目標を大幅に達成 A. 目標どおり達成
	S	A				B. 目標を下回った C. 目標を大幅に下回った
達成状況が「S」の場合その要因 「B」又は「C」の場合その要因及び達成に向けた方策						

(令和6年度の取組計画)

課 題	令和6年度は、定年延長者6名、再任用職員20名を、これまでの業務経験等を基に配置しました。今後も60歳以上の職員数が更に増加していくことから、定年延長職員及び再任用職員にどのように活躍してもらうか等、具体的な職務内容及び人事管理の在り方が課題となります。
取 組 内 容	・定期人事異動 ・採用から10年未満の若手職員を対象としたジョブローテーションの実施 ・民間企業等経験者枠の職員採用試験の実施

[取組事項別内容]

基 本 方 針	【2】人材育成による意識変革と組織力の強化						
基 本 施 策	イ 業務に応じた人員配置と機構改革による行政組織の最適化						
取 組 事 項	⑫ 合理的な組織機構の構築			担 当 課	総務課		
現 状・課 題	これまで合併後の職員定員適正化計画に基づく職員定数の削減や支所業務の本庁集約化、組織機構のスリム化等に取り組み、行政組織の効率化を図ってきました。その結果、組織機構は平成17年度合併時の14部61課173係から令和4年度現在9部40課87係となりました。しかし、地方分権の推進や少子・高齢化の進行等、地方を取り巻く社会情勢の変化は目覚ましく、新たな行政課題や市民の多様なニーズに迅速に対応できる体制の構築が必要となっています。						
取 組 内 容	各部署の職員配置状況及び業務内容をヒアリング等により把握し、事務事業の見直し及び職員定員管理方針等との整合を図りつつ、より効率的な行政サービスの提供が可能な組織機構の構築に向け、適宜見直しを実施します。						
取 組 効 果	組織再編に取り組み、より合理的な組織機構が構築されることで、社会情勢の変化及び行政需要に對し的確に対応できるようになり、住民サービスの向上が図られます。						
具 体 的 な 組 取	項 目		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	組織機構の再編	工程	組織再編にかかる意見・要望調査及び見直しの検討				
数 値 目 標	指 標		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	次年度4月1日時点の部課係数	実績	9部41課85係	9部41課86係			

(令和5年度の具体的な取組)

取 組 実 績	組織再編に関するヒアリングを実施し、次のとおり機構再編を行いました。 建設部営繕課を建設部住宅課に改称し、空家対策係を新設しました。また、営繕係を建築係に改称しました。						
進 捗 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 計画以上に進捗	A. 計画どおり進捗
	A	A				B. 計画より遅れている	C. 未着手
取 組 効 果	近年、全国的な人口減少、既存住宅の老朽化、社会的ニーズの変化等を背景に、空き家に関する相談等が年々増加しています。今後も更に増加することが見込まれることから、空き家問題への対応は喫緊の課題となっています。 このことから、防災安全課、地域振興課及び都市整備課で所管している空き家に関する業務を新設した空家対策係に集約し、空き家に関する対策を総合的かつ計画的に実施することで、行政課題への対応強化及びより効率的で機能的な業務体制の確立が図られました。						
進 捗 状 況 が「S」 の 場 合 そ の 理 由 「B」又は「C」の 場 合 そ の 理 由 及 び 改 善 に 向 け た 方 策							

(令和5年度の数値目標の達成状況)

達 成 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 目標を大幅に達成	A. 目標どおり達成
	－	－				B. 目標を下回った	C. 目標を大幅に下回った
達 成 状 況 が「S」 の 場 合 そ の 要 因 「B」又は「C」の 場 合 そ の 要 因 及 び 達 成 に 向 け た 方 策							

(令和6年度の取組計画)

課 題	引き続き、新たな行政課題及び市民ニーズに即応した施策を総合的かつ機能的に展開できる組織体制の構築が必要となっています。
取 組 内 容	・各部署へのヒアリングの実施 ・ヒアリング内容等を踏まえた組織再編の実施

[取組事項別内容]

基 本 方 針	【2】人材育成による意識変革と組織力の強化						
基 本 施 策	ウ 働き方改革による就労環境の改善と労働意欲の向上						
取 組 事 項	⑬ 時間外勤務の抑制			担 当 課	総務課		
現 状・課 題	本市職員の時間外勤務は横ばいの状況が続いていましたが、令和2年度からは増加傾向にあります。職員数の削減が求められる中、地方分権の進展に伴う事務事業の増加及び近年の自然災害への対応等が原因と考えられますが、総人件費の圧縮の他、公務能率の低下及び過重労働による健康障害発生の防止のためにも、時間外勤務の抑制を図る必要があります。						
取 組 内 容	各部署の時間外勤務の状況を把握し、時間外勤務が多い部署との個別ヒアリングを実施します。また、庁議において各部署の時間外勤務の状況を報告し、時間外勤務が多い部署について改善を依頼します。休日の勤務については、振替を基本に対応し、引き続き月に1回ノー残業デーを実施することで職員の意識改革を図ります。						
取 組 効 果	職員一人ひとりが時間外勤務の削減を意識し、私生活と仕事の調和が取れることで、職員の健康維持及び労働意欲の向上が図られ、働きやすい職場環境の構築及び業務の効率化が期待されます。						
具 体 的 な 取 組	項 目		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	時間外勤務の抑制	工程	時間外勤務手当データ及びタイムカードデータの分析				
			時間外勤務が多い部署との個別ヒアリングの実施				
			庁議での時間外勤務状況の報告				
数 値 目 標	指 標		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	月45時間以上の時間外勤務をした職員の延べ人数	目 標	令和8年度までに250人以下にすることを目標とします。【令和3年度の延べ人数：498人】				
			448人以下	398人以下	348人以下	298人以下	250人以下
		実績	407人	311人			

(令和5年度の具体的な取組)

取 組 実 績	時間外勤務データ及びタイムカードデータの簡易的な分析を行いました。 衛生委員会の委員において、ノー残業デーの18時以降に各課を見回り、早期退庁を促しました。 月100時間以上時間外勤務をした職員及び所属長へ産業医面接を通知しました。						
進 捗 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 計画以上に進捗	A. 計画どおり進捗
	B	B				B. 計画より遅れている	C. 未着手
取 組 効 果							
進捗状況が「S」の場合その理由 「B」又は「C」の場合その理由及び改善に向けた方策	タイムカードデータの集計に時間を費やし、詳細な分析まで至らなかったことで、時間外勤務が多い部署との個別ヒアリングが実施できなかったため。 時間外勤務の時間の集計の効率化を図るため、RPAを利用することとしました。						

(令和5年度の数値目標の達成状況)

達 成 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 目標を大幅に達成	A. 目標どおり達成
	A	A				B. 目標を下回った	C. 目標を大幅に下回った
達成状況が「S」の場合その要因 「B」又は「C」の場合その要因及び達成に向けた方策							

(令和6年度の取組計画)

課 題	R6年度より、時間外勤務時間の集計がRPAでできるようになるため、R5年度の課題は解決しました。 集計データの詳細な分析を行い、その結果を基に個別ヒアリングを実施することで、時間外勤務の軽減に資する対策を検討するとともに、職員へ早期退庁の意識付けを行うことが課題となります。						
取 組 内 容	・庶務管理システムの改修検討及びタイムカードデータ分析 ・時間外勤務が多い部署との個別ヒアリングの実施 ・衛生委員会による18時以降の各課の見回り及び早期退庁の呼びかけ ・玉名市職員の長時間勤務に係る面接指導実施要綱の適用 ・庁議での時間外勤務状況の報告 ・職員に対する時間外勤務状況の報告						

[取組事項別内容]

基本方針	【2】人材育成による意識変革と組織力の強化
基本施策	ウ 働き方改革による就労環境の改善と労働意欲の向上

取組事項	⑭ 休暇を取得しやすい職場環境の整備	担当課	総務課
現状・課題	令和3年の本市職員の年次有給休暇平均取得日数は11.3日、令和2年の市区町村全国平均取得日数は11.1日となっており、現状では全国平均並みとなっています。しかし、取得日数が5日未満の職員が49名おり、取得の多い職員と少ない職員との差があるため、誰もが休暇を取得しやすい職場環境を整えるとともに、休暇取得に対する職員の意識改革を図る必要があります。		
取組内容	職員の休暇取得が少ない部署への個別ヒアリングを実施します。また、庁議において各部署の取得状況の報告及び取得推進の依頼を行い、休暇を取得しやすい職場環境作りに取り組みます。また、職員に対して、各種休暇制度を周知し、休暇取得の促進及び職員の意識改革を図ります。		
取組効果	職員一人ひとりが年次有給休暇の取得を意識し、私生活及び仕事の調和が図られることで、職員の健康維持及び労働意欲の向上が促され、働きやすい職場環境の構築及び業務の効率化が期待されます。		

具体的な取組	項目		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	年次有給休暇の取得促進	工程	休暇取得日数の少ない部署との個別ヒアリングの実施				
			庁議での各部署の年休取得状況の報告及び取得推進の依頼				
			職員への各種休暇制度の周知				

数値目標	指標		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	年次有給休暇の取得日数が5日未満の職員数	目標	0人	0人	0人	0人	0人
		実績	46人	30人			
	職員の年次有給休暇平均取得日数	目標	令和8年度までに15.5日以上とすることを目標とします。【令和3年度実績：11.3日】				
		実績	12.2日	13.1日	14.0日	14.9日	15.5日

(令和5年度の具体的な取組)

取 組 実 績	有給休暇取得率の集計方法を検討し、個別ヒアリング対象部署を抽出しました。 庁議において、R5.8月末時点の平均取得率及び5日未満の取得者人数を報告し、取得推進の依頼を行いました。 さらに、子どもが生まれた男性職員に対して、育児休業に関する休暇制度を周知しました。					
進 捗 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 計画以上に進捗 A. 計画どおり進捗
	B	B				B. 計画より遅れている C. 未着手
取 組 効 果	職員の意識改革が図られ、男性職員の育児休業取得率が向上しました。 ＜男性職員育児休業取得率＞ R5年度:88.9%(R4年度:38.5%)					
進 捗 状 況 が「S」 の 場 合 そ の 理 由 「B」又は「C」の 場 合 そ の 理 由 及 び 改 善 に 向 け た 方 策	有給休暇取得率の集計に時間を要したため。 個別ヒアリング対象部署の抽出は完了したため、R6年度はヒアリングを実施します。					

(令和5年度の数値目標の達成状況)

達 成 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 目標を大幅に達成 A. 目標どおり達成
	B	B				B. 目標を下回った C. 目標を大幅に下回った
達 成 状 況 が「S」 の 場 合 そ の 要 因 「B」又は「C」の 場 合 そ の 要 因 及 び 達 成 に 向 け た 方 策	庁議で各部署の年次有給休暇の取得状況及び取得促進の依頼を行ったことで、年次有給休暇の取得日数が5日未満の職員数は減少したものの、目標値である0人には達成していません。 今年度も同様の取組を行うとともに、個別ヒアリングを実施することで、職員のさらなる意識改革を行います。					

(令和6年度の取組計画)

課 題	年次有給休暇平均取得日数は、令和4年度より向上しましたが、取得日数5日未満の職員数は微減の状況であり、職員の更なる意識改革が課題となります。
取 組 内 容	・衛生委員会で年休取得率向上を課題として取り組む ・休暇取得日数が少ない部署との個別ヒアリングの実施 ・庁議での各部署の年休取得状況の報告及び取得推進の依頼 ・職員への休暇制度(年休取得状況)の周知

〔取組事項別内容〕

基本方針	【3】DX(デジタル・トランスフォーメーション)の推進						
基本施策	ア 行政手続の改革による市民の利便性向上						
取組事項	⑮ 行政手続のオンライン化	担当課	総務課・情報政策課 地域振興課・市民課				
現状・課題	国のDX(デジタル・トランスフォーメーション)推進に係る取組の1つとして行政手続のオンライン化が掲げられていますが、本市ではこれまでほとんどの行政手続でオンライン化がなされていませんでした。したがって、市民が行政手続を行う際は基本的に来庁する必要があります。しかしながら、平日の日中は仕事で時間が取れない方、家事・育児で忙しい子育て世代の方等、全ての市民に対して遺漏のない行政サービスを提供することは、行政が取り組むべき大きな課題となっています。 また、手続の際の書類記入作業は市民にとって面倒事の1つであり、特に高齢者及び障がいのある方にとっては書類記入自体が負担となってしまうため、優先的に解消すべき課題の1つです。手続のオンライン化を図る上では、複雑な書式によらず、市民にとってハードルが低く、便利かつ簡便で、身近なものとしなければなりません。 一方で、職員にとっても書類での手続はデータ入力、確認等、煩雑な作業を生んでいます。限られた人員で運営される自治体業務において、定型業務に時間を割くことは、職員が本来注力すべき業務並びに真に有人対応及び人的対応を必要とする方々への手厚い対応に従事することを阻害する要因となっています。 さらに、マイナポータルを活用したオンライン申請にはマイナンバーカードが必要となりますが、マイナポイント事業が終了している現在、市民に単に取得を促すだけではマイナンバーカードの普及促進は困難であると考えられるため、カードを所有することのメリット及び利用できるサービスについて自治体が積極的に提示・発信していく必要があります。						
取組内容	マイナポータルについて、子育て、介護及び防災に関する27手続に関しては、オンライン手続が可能となるよう、申請管理システムを整備します。 また、窓口を中心とした定型業務(問い合わせ、申請、応募、予約等)、証明書発行等の行政手続をオンラインで行えるよう、市の公式LINEをカスタマイズします。その際、証明書発行等、より確実な本人認証を必要とする申請にはマイナンバーカードを利用した公的個人認証(JPKI)を採用し、交付手数料、送料等の支払にはクレジットカード決済、電子マネー決済等のモバイル決済で対応できる環境を整えます。さらに、LINEでの入力は極力簡素化することで、入力に対する抵抗感及び負担感を払拭し、実際の窓口においても来庁者が文字を書かずに済む仕組みを構築します。 マイナンバーカードの普及の取組については、広報誌及びホームページ等での周知、出張申請サポートの実施、休日及び平日夜間の交付窓口の開設等に取り組み、ひとりでも多くの方に活用してもらうよう保有率の向上を図ります。						
取組効果	市民はいつでもどこでも手続を行うことが可能となり、利便性が向上します。また、高齢者及び障がいのある方については、合理的配慮(令和6年4月1日から義務化)に対応した体制を構築することができます。 職員は窓口対応やデータ入力等にかかる時間が相対的に減り、事務負担軽減及び効率化が達成されます。それによって生じた余剰時間については、職員が本来注力すべき業務へ従事することができ、さらに、有人対応及び人的対応を必要とする方々へより一層充実した手厚い対応の提供へ向けることができます。						
具体的な取組	項目		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	マイナポータルを活用した行政手続のオンライン化	工程	27手続準備	27手続開始	管理・運用・検証		
	LINEを活用した行政手続のオンライン化	工程		手続準備 手続開始	管理・運用・検証及び対象手続の拡充		
	マイナンバーカードの普及促進	工程	出張申請サポートの実施				
			休日・平日夜間交付窓口の開設				
		サポート窓口の設置					

数 値 目 標	指 標		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	新規でオンライン化した手続数(累計) ※1	目標	-	26手続	55手続	65手続	75手続
		実績	27手続	42手続			
	市民のマイナンバーカードの保有率	目標	各年度末時点の保有率を全国平均以上にすることを目標とします。				
			67.0%	73.5%			
		実績	62.8%	72.0%			

【用語解説】

○マイナポータル

行政手続のオンライン申請や行政機関等が保有する自身の情報の確認、行政機関等からのお知らせの確認等ができる政府が運営するオンラインサービスのこと。

○マイナンバーカード保有率

国民におけるマイナンバーカードの普及状況の参考として、「保有枚数 ÷ 人口 × 100」の計算式によって算出したもの。保有枚数とは、現に保有されているカードの枚数(交付枚数から死亡や有効期限切れなどにより廃止されたカードの枚数を除いたもの)を言います。

令和4年度まではマイナンバーカード取得率(交付枚数 ÷ 人口 × 100)を数値目標として掲げていましたが、廃止されたカードの枚数を含むため、指標の変更を行いました。

※1 マイナポータル及びLINEを利用する行政手続数の合算。イベント及び講座の申込み並びに子育て及び保健関係の予約手続等は除く。

※2 令和4年度の目標及び実績については、取得率を記載。

(令和5年度の具体的な取組)

取 組 実 績	【マイナポータル】 令和4年度から準備を進めていた27手続について、オンライン手続を開始しましたが、その他に新規で手続のオンライン化は行っていません。それ以外の取組として熊本県・市町村電子自治体共同運営協議会で運用していた電子申請システムの利用を当該年度で終了し、LINEを活用した電子申請に移行することとしました。 【LINE】 令和2年7月に玉名市LINE公式アカウントを開設し、生活、イベント、観光、市政等の各種情報、緊急情報及びまちの話題を中心に発信していましたが、運用開始から丸3年を迎えた令和5年6月、カスタマイズしリニューアルしました。具体的には、LINE電子申請の導入により、問い合わせ及び各種手続をオンラインで24時間、365日可能とするなど、窓口部門を中心とした定型業務のDX化を推進することで「行かない市役所」、「行かない・書かない・待たない窓口」の体制を整えました。 【マイナンバーカードの普及促進】 令和5年10月から個人宅、高齢者施設等への出張申請を開始しました。 休日窓口として令和5年4月～9月までの期間は月2回、10月～令和6年3月までは月1回開設しました。 また、平日夜間窓口は、令和5年4月～6月及び9月については月2回、7月、8月及び10月～令和6年3月までは月1回開設しました。 令和5年5月から、業務委託により、市内4郵便局で申請受付サポートを実施しました。 マイナンバーカードサポートセンターについて、令和5年3月から設置しており、市民へのサポート体制を充実させました。						
進 捗 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 計画以上に進捗 A. 計画どおり進捗	
	A	A				B. 計画より遅れている C. 未着手	
取 組 効 果	【マイナポータル及びLINE共通】 これまで窓口及び電話で有人対応のみを行っていた業務（申請、申込み、応募、予約等）は対応が開庁時間に限られていましたが、オンライン手続開始後はスマートフォンを使って土日祝日関係なく24時間申請が可能となり、利便性が向上しました。特に、LINE申請において、先行してDXに取り組んだコミュニティ推進課の公民館講座申込み、保健予防課の母子健康手帳交付及びフッ化物塗布の予約では、手続の大半がLINEへ移行し、所管課の業務負担軽減及び事務効率化に大きく貢献しました。 他にも、イベントの参加申込み、市県民税申告予約等、単発の運用でも相応の効果を挙げたと実感しています。 また、LINEによるオンライン手続の利用増に伴い、LINEカスタマイズ実施後1年間でユーザー数は2倍にまで上昇しました。 【マイナンバーカードの取得促進】 出張申請では、申込みがあった市内の個人宅や高齢者施設等へ出向き、17件31人の申請受付を行いました。 休日窓口については307人、夜間窓口については186人へカードを交付しました。						
進 捗 状 況 が 「 S 」 の 場 合 そ の 理 由							
「 B 」 又 は 「 C 」 の 場 合 そ の 理 由 及 び 改 善 に 向 け た 方 策							

(令和5年度の数値目標の達成状況)

達成状況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 目標を大幅に達成	A. 目標どおり達成
	A	B				B. 目標を下回った	C. 目標を大幅に下回った
達成状況が「S」の場合その要因 「B」又は「C」の場合その要因及び達成に向けた方策	マイナンバーカードの保有率について、目標値までは到達しませんでした。令和4年度末での全国平均との差(4.2%)と令和5年度末での全国平均との差(1.5%)を比較すると差は縮まっているため、取組の成果は見られます。全国平均との差を縮めるため、今後も出張申請の実施及び休日・平日夜間窓口の開設を継続して行います。						

(令和6年度取組計画)

課 題	【マイナポータル】 マイナポータルを活用した行政手続のオンライン化については、国の動向に大きく左右されます。 【LINE】 公民館講座、母子健康手帳交付、フツ化物塗布等、申込み及び予約での利用率は非常に高いものの、マイナンバーカードを使用した手続(証明書発行等)での利用率が低い。周知及び利用促進を図る必要があります。また、一部のLINEの非ユーザーに対してオンライン手続の代替手段を確保する必要があります。 さらに、高齢者及び障がいのある方における書類記入負担の解消施策として、関係部署とともに「書かない窓口」体制を整備・構築するとともに、取組を波及させていく必要があります。 【マイナンバーカードの保有促進】 全国的に保有率の上昇が鈍化している中、どのようにして保有率を伸ばしていくかを検討する必要があります。
取 組 内 容	【マイナポータル】 マイナポータルを活用したオンライン申請については、国の動向に合わせて引き続き拡充を図っていきます。 【LINE】 本庁1階の窓口部門(特に福祉分野)を中心に、マイナンバーカードを使用したLINE電子申請の対象手続を大幅に拡大させ、サービス範囲を拡充することで、利用者増へとつなげます。 また、WEB版電子申請を導入することで、LINEの非ユーザーからのオンライン申請にも対応します。(令和6年度下半期にはサービス開始予定/LINE電子申請システムによる一元管理) さらに、高齢者及び障がいのある方に対しては窓口タブレット端末を配備し、それを用いて職員が入力補助を行うことで「書かない窓口」を実現します。 【マイナンバーカードの保有促進】 令和6年5月～令和7年2月までの期間で個人宅、高齢者施設等へ出張申請を実施するとともに、定期的にホームページ及び広報にて周知を行います。 休日・平日夜間窓口の開設をそれぞれ月1回実施します。 市内4郵便局での申請受付サポートの実施します。 また、カードを所有することのメリット及び利用できるサービスについて、積極的に提示及び発信していきます。

【取組事項別内容】

基本方針	【3】 DX(デジタル・トランスフォーメーション)の推進
基本施策	ア 行政手続の改革による市民の利便性向上

取組事項	⑯ 窓口業務DXの推進	担当課	情報政策課
現状・課題	現在、本市の窓口においては、市民が手続毎に申請書を記載し、担当課の職員が各窓口で処理しています。 市民が抱える主な課題としては、①何度も同じ項目を書かされる、②手続の窓口がどこか分からない、③それぞれの手続に時間かかる等が挙げられます。 一方で、職員側の課題としては、①申請書毎に記入方法の説明を求められる、②業務の平準化・適正化が求められる、③業務の複雑化・属人化、マンパワー不足等が挙げられます。 このような課題及び複雑・多様化する行政サービスに対応するため、デジタル技術の活用及び業務手順の見直しを行い、市民及び職員が互いにデジタル社会の恩恵を受けられる環境を構築することが求められています。		
取組内容	【来庁する市民に対して】 申請書について、マイナンバーカード等を活用して、書かずに手続を行うことができ、一度記載した内容は2度記載しないで済むような仕組みを構築します。 住民票等の証明書の交付はコンビニでの取得促進を、その他の手続については公式LINEを活用した「行かない市役所」の取組を推進します。 【窓口対応をする職員に対して】 窓口(フロントヤード)と共にバックヤードも見直し、業務手順にデジタル技術を組み込むことで、業務負担の軽減を図ります。		
取組効果	市民及び職員の両面から見直しを行うことで、利便性の向上及び業務の効率化を図り、あらゆる負担を軽減することができます。また、オンライン化(行かない窓口)が進み、窓口に来庁される市民が減少することで、職員は職員でしかできない真に必要な業務に注力することができ、さらに、窓口レイアウトをコンパクト化することができます。		

具 体 的 な 取 組	項 目		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	証明書自動 交付機の整備	工程		導入準備	導入	運用・管理・検証	
					見直し 数 し 料	周知	
	書かない窓口 の整備	工程		プロジェクトチームの設置・検討			
					導入準備	システム導入 フロアレイアウト の見直し	検証・ 見直し

数 値 目 標	指 標		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	コンビニ等で 交付した証明書の 発行割合	目標	-	19.0%	20.0%	25.0%	28.0%
		実績	15.4%	19.6%			

(令和5年度の具体的な取組)

取 組 実 績	窓口業務のDX化のため、情報政策課を事務局として、令和5年6月に6課8人の職員でプロジェクトチームを設置し、現状の課題及びありたい窓口について意見を出し合い、「玉名市版書かない窓口」について協議しました。 また、書かない窓口のイメージを描くため、書かない窓口を運用している自治体に出向き視察研修を行いました。					
進 捗 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 計画以上に進捗 A. 計画どおり進捗
	－	A				B. 計画より遅れている C. 未着手
取 組 効 果	実際に運用している自治体で視察研修を行ったことで、より具体的なイメージ(良い面、悪い面)を掴むことができ、チーム内での検討に生かすことができました。					
進捗状況が「S」の場合その理由 「B」又は「C」の場合その理由及び改善に向けた方策						

(令和5年度の数値目標の達成状況)

達 成 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 目標を大幅に達成 A. 目標どおり達成
	－	A				B. 目標を下回った C. 目標を大幅に下回った
達成状況が「S」の場合その要因 「B」又は「C」の場合その要因及び達成に向けた方策						

(令和6年度の取組計画)

課 題	窓口レイアウトの改善と併せ、業務フローの可視化等、アナログ手段の見直しが「窓口DXの鍵」となるため、各課連携して向かうべき方向(ベクトル)を合わせる必要があります。 また、証明書のコンビニ等での取得促進に資する取組を強化する必要があります。
取 組 内 容	「市民の負担軽減」及び「職員の業務負荷の軽減」を両立するため、プロジェクトチームでは、業務フローの可視化及びデジタル活用箇所の洗い出しを行い、さらに理想の窓口を描き、令和6年度のデジタル田園都市国家構想交付金の交付申請を行います。 また、コンビニ等での証明書の取得率向上のため、証明書自動交付機の導入と併せ、証明書交付手数料の見直しを行います。

[取組事項別内容]

基本方針	【3】 DX(デジタル・トランスフォーメーション)の推進
基本施策	ア 行政手続の改革による市民の利便性向上

取組事項	⑪ 地理空間情報データの共有化とオープン化の推進	担当課	土木課・都市整備課
現状・課題	本市においては、複数の部署でGIS(地理情報システム)を導入しデータの整備を行っていますが、費用の重複及び情報の共有ができていないといった課題を抱えています。また、データがインターネット上に公開されておらず、市民及び事業者は窓口を訪れるか電話をしなければ必要な情報を得ることができない状態でした。そのような課題に対応するため、全庁的に統合型GISを構築・導入することを目的として庁内で調整会議を実施し、各課が保有するデータの総量や市としての導入目的、必要とする精度等について把握しました。 その結果を受けて、市有財産管理システムに付随する「玉名マップ」を活用し、共有可能なデータの庁内共有及び一部公開型マップの整備を行いました。 しかし、全庁的な体制の整備と共有が図られていないため、事業内容の整理が必要となっています。		
取組内容	各課が導入している既存GISの現状及び庁内の利用実態を把握した上で課題を整理し、まずは既存GISを活用した統合型GISの構築に取り組みます。併せて、地図情報をインターネット上に公開し、市民及び事業者へ情報提供を行います。また、将来的な新システムによる統合型GISの導入について体制整備を含めた検討を行い、必要性、課題等を整理します。		
取組効果	これまで部署ごとに行っていたデータ整備のコスト削減並びに保有するデータが共有されることによる業務の効率化及び高度化が図られます。また、インターネット上に公開することで市民及び事業者が来庁することなく必要な情報を得ることができるようになるため、市民及び事業者の利便性の向上並びに職員の窓口対応の負担軽減が期待されます。		

具体的な取組	項目		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	既存システムを活用した統合型GISの構築	工程	検討	機能拡充 一部公開 運用開始	管理・運用・検証		
	新システムによる統合型GISの導入	工程			統合型GIS構築に向けた体制整備・ルール作り等の検討		
	道路台帳の電子化	工程	検討	交付金申請	導入	運用開始	管理・運用・検証

【用語解説】

○GIS

地理情報システム(Geographical Information Systems)の略で、地図データ上に様々な情報を重ね合わせて表示・編集し、検索・分析するシステムのこと。

(令和5年度の具体的な取組)

取 組 実 績	令和4年度に整備した公開型「玉名マップ」については、令和5年4月に玉名市ホームページ上で公開し、運用を開始しました。公開型「玉名マップ」は、管財課が保有する市有財産管理システム「地域科学TOWN」に付随する「玉名マップ(市内)」と併せて運用をした方が効率的であるため、契約事務等の全体的な運用は管財課に引き継ぎました。 公開型「玉名マップ」の運用後、景観計画区域等新たに更新されたデータ、誤記、凡例が分かりにくい等、修正が必要なものについて、追加・更新を随時行いました。 また、市内型の「玉名マップ」の各レイヤについて、閲覧できる課が限定されるなど、効果的な運用が図られていなかったため、ホームページで公開されているレイヤについては、全庁で共有できるよう設定を変更しました。					
進 捗 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 計画以上に進捗 A. 計画どおり進捗
	A	A				B. 計画より遅れている C. 未着手
取 組 効 果	公開型「玉名マップ」の運用後、窓口及び電話での問い合わせの際に周知を図ったため認知が進み、用途地域等の問合せ件数は大幅に減少したため、市民及び事業者の利便性が向上すると共に、職員の負担軽減も図られています。 また、公開型「玉名マップ」の認知が市内にも浸透したこと及び市内型「玉名マップ」のレイヤの閲覧範囲を拡大したことにより、情報の共有化が図られ、円滑な業務遂行に寄与している考えます。 さらに、「ため池ハザードマップ」等の新たな作成データの掲載希望があるなど、活用の幅が広がっています。					
進 捗 状 況 が「S」 の 場 合 そ の 理 由 「B」又は「C」の 場 合 そ の 理 由 及 び 改 善 に 向 け た 方 策						

(令和5年度の数値目標の達成状況)

達 成 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 目標を大幅に達成 A. 目標どおり達成
	—	—				B. 目標を下回った C. 目標を大幅に下回った
達 成 状 況 が「S」 の 場 合 そ の 要 因 「B」又は「C」の 場 合 そ の 要 因 及 び 達 成 に 向 け た 方 策						

(令和6年度の取組計画)

課 題	「玉名マップ」については、道路台帳の道路網図しか掲載できておらず、延長及び幅員等の確認ができないため、効果的な運用が図られていません。 また、都市計画マップについては、都市計画基本図が平成26年度以降更新されておらず、データが古い状態のままとなっています。					
取 組 内 容	デジタル田園都市国家構想交付金を活用して、道路台帳の電子化を実施し、ホームページで公開します。また、都市計画基本図についても、令和6年度に全域の更新が完了するため、統合型GISの基盤となる「線:道路」と「面:都市計画図」の情報を追加・更新する予定としています。 加えて、統合型GISの構築をさらに進めるための体制作り及びルール作りの検討を行います。					

[取組事項別内容]

基本方針	【3】 DX(デジタル・トランスフォーメーション)の推進
基本施策	イ 定型事務処理のデジタル改革によるコア業務への職員リソースの集約

取組事項	⑱ AI・RPAの利用促進	担当課	企画経営課
現状・課題	将来の人口減少が予測され、本市においても経営資源が大きく制約されることが予測される中、より少ない職員で効率的に事務を処理できる体制を構築することが必要となります。その手段の一つとしてAI・RPAが注目されており、様々な分野でAI・RPAを活用した業務の自動化・省力化が進められています。本市においては、現時点での導入実績はありませんが、令和3年度に業務量調査を実施し、その結果を基に業務の性質ごとの分類を行いました。他自治体でのAI・RPAの導入事例も増えており、業務量調査の結果と導入事例を基にAI・RPAの導入に取り組み、業務の自動化・省力化を図る必要があります。		
取組内容	まずはAI・RPAに適した導入効果が大い期待される業務をモデル事業として導入に取り組み、成果、課題等を検証した上で導入する業務の範囲を拡大していきます。また、AI・RPAを安定的に継続して運用するため、導入及び運用に関する方針を作成します。		
取組効果	AI・RPAの導入により業務の自動化及び省力化が進むことで、作業時間の削減、正確性の向上、人件費の削減等、様々な面で業務の効率化が図られます。その結果、職員は職員でしかできない業務(コア業務)に集中することができ、住民サービスの向上、職場環境の改善、職員のワークライフバランスの向上等の効果も期待されます。		

具 体 的 な 組 取	項 目		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	AI・RPAの導入	工程	モデル事業での導入検討	モデル事業での導入 方針作成	管理・運用		
					検証・見直し及び対象業務の拡大		

数 値 目 標	指 標		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	導入業務数	目標		3業務	3業務	3業務	3業務
		実績		7業務			
	削減した業務時間	実績		660時間			

【用語解説】

○AI

Artificial Intelligenceの頭文字で、人工知能のことをいい、一般的には、機械に人間と同じような知能を持たせ、学習させたソフトウェアのこと。

○RPA

Robotic Process Automationの頭文字で、一般的にパソコン上で処理する一連の定型的な作業を自動化するツールのこと。

(令和5年度の具体的な取組)

取 組 実 績	AI-OCR及びRPAの導入に向けて業務委託を実施し、7業務(①保育所入所調整業務 ②特定検診・がん検診業務 ③介護保険料の過誤納金還付業務 ④時間外勤務時間集計表作成業務 ⑤子ども医療費助成業務、ひとり親家庭等医療費助成業務 ⑥家屋鑑定評価結果入力業務 ⑦予防接種業務)で利活用できる環境を構築しました。 また、AI-OCR及びRPAを効果的・効率的に運用するための指針を作成しました。 加えて、議事録作成支援システムを5月から本格稼働しました。					
進 捗 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 計画以上に進捗 A. 計画どおり進捗
	A	A				B. 計画より遅れている C. 未着手
取 組 効 果	AI-OCR及びRPAについて、本稼働は令和6年度を予定しているため、本稼働後に取組効果を検証します。 また、議事録作成支援システムでは、期待したとおりの削減効果を得ることができました。					
進 捗 状 況 が「S」 の 場 合 そ の 理 由 「B」又は「C」の 場 合 そ の 理 由 及 び 改 善 に 向 け た 方 策						

(令和5年度の数値目標の達成状況)

達 成 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 目標を大幅に達成 A. 目標どおり達成
	A	A				B. 目標を下回った C. 目標を大幅に下回った
達 成 状 況 が「S」 の 場 合 そ の 要 因 「B」又は「C」の 場 合 そ の 要 因 及 び 達 成 に 向 け た 方 策						

(令和6年度 of 取組計画)

課 題	AI-OCRについては問題なく内製化できる難易度ではありますが、RPAについては内製化のハードルが高いと感じています。したがって、どの程度のレベルまで各課職員が内製化できるかを今後検証していく必要があります。
取 組 内 容	AI-OCRについては、利用拡大を図るため庁内への周知を行っていきます。 RPAについては、企画経営課職員のスキルアップを行った後、各担当課の内製化支援を行うことで導入業務の拡大を図ります。 議事録作成支援システムについては、引き続き利用促進を図ります。

[取組事項別内容]

基本方針	【3】 DX(デジタル・トランスフォーメーション)の推進
基本施策	イ 定型事務処理のデジタル改革によるコア業務への職員リソースの集約

取組事項	⑱ ペーパーレス化の推進	担当課	総務課
現状・課題	本市においては、市民からの申請、請求等の手続を含め、職員が行う事務処理のほとんどが紙媒体で行われています。そのため、書類作成に係る紙代、インク代等のコストだけでなく、その書類を保存するために必要なファイル等の購入コストもかかっています。また、書類には保存期限を設けていますが、廃棄しない永久保存文書もあるため、書類を保管するスペースも年々なくなっており、保管場所の確保についても課題となっています。		
取組内容	庶務管理システムを用いた電子決裁の導入及び庁内会議におけるペーパーレス化について検討を進め、紙媒体を用いなくても事務処理が可能なものは積極的にペーパーレス化を図ります。また、行政手続のオンライン化を推進することで市民からの申請、請求等の手続についてもペーパーレス化を図ります。		
取組効果	ペーパーレス化による書類の印刷、保存等に係るコストの削減及び保管スペース拡大の抑制が図られます。また、行政手続のオンライン化により市民の利便性の向上及び業務の効率化にもつながります。		

具 体 的 な 取 組	項 目		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	ペーパーレス化 の推進	工程	電子決裁の導入検討			導入準備	導入
			庁内会議におけるペーパーレス化の推進				
			行政手続のオンライン化の推進【取組事項⑮参照】				

数 値 目 標	指 標		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	ペーパーレス化 が可能な庁内 会議における ペーパーレス化 の割合	目標	-	50%	60%	70%	80%
		実績	-	40%			

(令和5年度の具体的な取組)

取 組 実 績	庶務管理システムを用いた電子決裁の導入について検討を行った結果、休暇申請について導入することに決定し、運用開始に向けて準備を進めました。また、部課長のみで構成される庁内会議について、ペーパーレスの状況に関する調査を行い、未導入の会議については所管課に対してペーパーレス化についての働きかけを行いました。さらに、子育て、介護等に関する42手続について、オンライン申請を開始しました。					
進 捗 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 計画以上に進捗 A. 計画どおり進捗
	A	A				B. 計画より遅れている C. 未着手
取 組 効 果	オンライン申請を開始したことにより、スマートフォン等により、いつでもどこでも手続を行えるようになったことで、市民の利便性が向上しました。また、休暇申請については、令和6年度の早い段階から電子決裁を導入する予定であり、庁内会議におけるペーパーレス化についても担当課に働きかけを行ったことで、令和6年度はペーパーレス化がより推進されるものと考えられます。					
進 捗 状 況 が「S」 の 場 合 そ の 理 由 「B」又は「C」の 場 合 そ の 理 由 及 び 改 善 に 向 け た 方 策						

(令和5年度の数値目標の達成状況)

達 成 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 目標を大幅に達成 A. 目標どおり達成
	A	B				B. 目標を下回った C. 目標を大幅に下回った
達 成 状 況 が「S」 の 場 合 そ の 要 因 「B」又は「C」の 場 合 そ の 要 因 及 び 達 成 に 向 け た 方 策	会議のペーパーレス化に対する周知及び担当課への働きかけが不十分であったため。					

(令和6年度の取組計画)

課 題	対内的にも対外的にも紙媒体を用いた手続が数多く存在しています。ペーパーレス化を推進していくためには、対内的な手続については機器等のハード面及びシステム等のソフト面それぞれでペーパーレス化に向けた環境の整備が必要であり、対外的な手続についてはオンライン手続の更なる拡充が必要です。
取 組 内 容	電子決裁を含めた対内的な手続のペーパーレス化に向けた環境を整備するため、文書管理システムの導入についての準備を進めるとともに、引き続き庁内会議におけるペーパーレス化を推進していきます。併せて、対外的な手続については、マイナポータル及びLINE以外の方法によるオンライン手続についての情報収集を行い、担当課にオンライン化の働きかけを行っていきます。

[取組事項別内容]

基本方針	【3】 DX(デジタル・トランスフォーメーション)の推進						
基本施策	ウ 情報システムの標準化・共通化による効率化						
取組事項	⑳ 情報システムの標準化・共通化			担当課	情報政策課		
現状・課題	本市の業務システムは、市単独で導入し、自庁にサーバを置く方式で稼働していますが、国のDX(デジタル・トランスフォーメーション)推進の取組の一つとして自治体情報システムの標準化・共通化が掲げられ、令和7年度末までに国が定めた標準仕様書(20業務)に準拠したシステムに移行しなければなりません。また、当該システムの利用にあたっては、国が整備するクラウド環境の活用に努めることとされています。しかし、国が定める標準仕様書やネットワークに関する仕様等、現時点では検討中や未確定のものが多くあります。このことにより、令和7年度までの移行については、システム会社の人的資源の不足、価格の高騰、スケジュール調整の難しさ、計画通りに実行できるか等の懸念があります。						
取組内容	推進体制を整備し、標準仕様と現行システムの差異等について分析を行いつつ全体スケジュールを立て、標準準拠システムへの円滑な移行を図ります。						
取組効果	標準化・共通化の取組により、自治体が情報システムを個別に開発する必要がなくなるため、人的・財政的負担の軽減が図られます。また、職員を職員でしかできない業務(コア業務)に割り振ることができると及びデジタル化の基盤が構築されることにより、行政サービスの向上及び市民の利便性の向上が期待されます。						
具体的な取組	項目		R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	標準準拠システムへの移行	工程	体制整備・分析・移行計画策定・データ移行・テスト				管理・運用

(令和5年度の具体的な取組)

取 組 実 績	情報システムの標準化・共通化の対象となっている20業務のうち、12業務(固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、介護保険、後期高齢者医療、国民健康保険、児童扶養手当、児童手当、子ども子育て支援、生活保護及び健康管理)について、国が示す標準準拠仕様書に基づき現行システムとのFit&Gap分析を実施するとともに、担当課による業務対応の検討を行いました。また、令和4年度に実施した6業務についても同様の検討を行いました。					
進 捗 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 計画以上に進捗 A. 計画どおり進捗
	A	A				B. 計画より遅れている C. 未着手
取 組 効 果	分析を実施したことで、現行システムと標準準拠システムとの差異等が判明しました。また、標準化後の対応を検討することで、円滑な移行につながることが考えられます。					
進捗状況が「S」の場合その理由 「B」又は「C」の場合その理由及び改善に向けた方策						

(令和5年度の数値目標の達成状況)

達 成 状 況	R4	R5	R6	R7	R8	S. 目標を大幅に達成 A. 目標どおり達成
	A	A				B. 目標を下回った C. 目標を大幅に下回った
達成状況が「S」の場合その要因 「B」又は「C」の場合その要因及び達成に向けた方策						

(令和6年度の取組計画)

課 題	ガバメントクラウド運用管理補助者補助領域内のネットワーク運用管理補助者を決定する必要があります。 また、1業務について移行困難システムが存在するため、令和7年度末までの標準化・共通化したシステムへの移行に向け、適切に進捗管理する必要があります。
取 組 内 容	今年度にガバメントクラウドを利用するために必須となっている「ガバメントクラウド早期移行検証事業」への申請を行い、第5次LGWAN接続後にガバメントクラウド上での構築準備を開始します。 移行困難システムについては、国及びベンダーとの調整を行いながら、円滑かつ安全に移行できるように努めます。