

事務事業評価シート(概要説明書)

第4次総合計画 の位置づけ	政策名	基本施策名	NO	施策の展開方向
	⑦健全な行財政と都市経営 に基づく市民サービス	①行財政運営	②	歳入の確保

事業名	広告事業	担当課名	政策推進課
-----	------	------	-------

【事業の概要】

(事業の目的・趣旨)

民間企業等との協働により市の新たな財源を確保し、市民サービスの向上及び地域経済の活性化を図ることを目的とする。

(事業概要等)

市庁舎内に広告モニター等を設置し、民間事業者の広告を放映することで、事業者から掲載料等を徴収する。
掲載する広告については、広告代理店と協定を締結し、広告代理店が広告主の募集から広告の掲載まで実施している。

【事業費】

項目／年度	R01 (決算額)	R02 (決算額)	R03 (決算見込額)	R04 (予算額)	備考
事業費総額(千円)	-	-	-	-	
うち市負担分(千円)	-	-	-	-	

【事業実績・成果】

事業実績(活動指標)・成果(成果指標)	単位	R01年度 実績値	R02年度 実績値	R03年度 実績値	R04年度 目標値
広告掲載料(モニター、庁舎案内)	千円	1,227	1,365	1,758	1,888

(指標を設定できない理由)

(成果の概要)

モニター、庁舎案内及び市内地図の表示板へ広告を掲載することで、掲載料を徴収することができた。また、市民課窓口前に設置したモニターを番号案内表示機としても活用することで、市民サービスの向上につながるとともに、同モニターで行政情報を流すなど、庁舎モニターの有効活用を図った。

【これまで実施した事務の見直し点】

直近の改善点	令和2年度ではモニター広告と併せたパンフレットの配架を充実したことや、テクスピア大阪施設内のモニター設置、広告付き消毒液スタンドを設置することで、歳入の増を図った。
--------	--

【課題(問題点)】

課題(問題点)	
---------	--

【今後の方向性】

担当課の評価	A 現行どおり	(左記評価の理由) モニター広告と併せたパンフレットの配架を充実したことや、テクスピア大阪施設内のモニター設置、広告付き消毒液スタンドを設置することで、歳入の増を図ることができた。今後においてもさらなる歳入確保に向けた検討を進める。
	改革・改善策等の具体的内容	

事務事業評価シート(概要説明書)

第4次総合計画 の位置づけ	政策名	基本施策名	NO	施策の展開方向
	⑦健全な行財政と都市経営 に基づく市民サービス	①行財政運営	②	歳入の確保

事業名	市税等徴収事務事業	担当課名	税務課
-----	-----------	------	-----

【事業の概要】

(事業の目的・趣旨)	公平・適正な徴収事務により納税秩序を維持する。
(事業概要等)	市財源の根幹をなす市税等について、納税義務者が納付した市税を正しく収納管理するとともに、納付確認が出来ない納税義務者に対する督促、催告や整理、さらには財産の差し押さえるなどの滞納処分を行う。

【事業費】

項目/年度	R01 (決算額)	R02 (決算額)	R03 (決算見込額)	R04 (予算額)	備考
事業費総額(千円)	11,550	12,918	15,027	17,071	
うち市負担分(千円)	11,550	12,918	15,027	17,071	

【事業実績・成果】

事業実績(活動指標)・成果(成果指標)	単位	R01年度 実績値	R02年度 実績値	R03年度 実績値	R04年度 目標値
徴収率	%	97.92	97.49	98.47	-
(指標を設定できない理由)					
新型コロナウイルス感染症の影響による徴収率の低下が懸念されるため、その低下等の想定が困難なため。					
(成果の概要)					
大阪府域徴収地方税徴収機構への参加による高額滞納者案件の解決、滞納処分の強化等により、近年、徴収率は高水準であったものが、新型コロナウイルス感染症の影響により低下したが、令和3年度については少し数値を取り戻した。					

【これまで実施した事務の見直し点】

直近の改善点	市税のコンビニ収納の当初納税通知書対応、口座振替の手続の簡素化(ペイジー導入)、大阪府域地方税徴収機構への参加など、収納率及び徴収体制の強化を進めてきた。また、更なる納付環境の充実を図るため、平成31年4月からクレジットカード収納、令和2年10月よりスマートフォン決済収納も実施している。
--------	--

【課題(問題点)】

課題(問題点)	平成27年10月からの市税と国民健康保険料の徴収一元化及び人員削減により、担当者一人当たりの滞納事案件数は、平成27年度では400件程度だったものが、現在では700件と大きく増加している。加えて、新型コロナウイルス感染症の影響により、滞納事案件数の増加が予想される中で、コロナ禍での滞納者の担税力を適確に見定めたくうえで、慎重かつ柔軟な対応が必要となっている。
---------	--

【今後の方向性】

担当課の評価	A 現行どおり	(左記評価の理由) 収納及び滞納整理は、地方税法や国税徴収法に基づく地方自治体の重要な責務であるとともに、市税の確保は市の歳入の根幹をなすものであり、納税者間の均衡を図るためにも、徴収率の向上が必須であり、継続する業務でなければならない。
改革・改善策等の具体的内容	大阪府域地方税徴収機構への参加や滞納処分の強化により、滞納繰越案件数は減少傾向にあったが、新型コロナウイルスの影響を受け案件数の増加が見込まれ、以前にも増して適切かつ柔軟な滞納整理を行う必要がある。そのために、滞納繰越を発生させずに早期の滞納処分に着手し、現年度内の徴収に注力しつつ、大阪府域地方税徴収機構へ派遣している職員から、派遣期間に得た知識や経験を係内で共有・承継することにより、係全体の徴収スキルの向上を図る。また、令和2年10月から導入しているスマートフォン決済アプリの納付方法等により利便的な収納方法なども周知徹底を行い、徴収率の向上を図っていく。	

事務事業評価シート(概要説明書)

第4次総合計画 の位置づけ	政策名	基本施策名	NO	施策の展開方向
	⑦健全な行財政と都市経営 に基づく市民サービス	①行財政運営	2	歳入の確保

事業名	泉大津市ふるさと応援寄附事業	担当課名	秘書広報課
-----	----------------	------	-------

【事業の概要】

(事業の目的・趣旨)
柔軟で健全な行財政運営をめざし、ふるさと納税による寄附促進と地元特産品等のPR促進及び販売促進との相乗効果を図る。
(事業概要等)
泉大津市を応援し、ふるさと応援寄附を行っていただいた方に対し、謝礼としてふるさと産品を進呈する。企業に働きかけ、ふるさと産品を充実させるとともに、ポータルサイトの活用などにより寄附の促進を図る。

【事業費】

項目／年度	R01 (決算額)	R02 (決算額)	R03 (決算見込額)	R04 (予算額)	備考
事業費総額(千円)	196,466	265,205	275,491	379,287	
うち市負担分(千円)	196,466	265,205	0	0	

【事業実績・成果】

事業実績(活動指標)・成果(成果指標)	単位	R01年度 実績値	R02年度 実績値	R03年度 実績値	R04年度 目標値
寄附金額	千円	462,243	586,934	638,401	810,000
寄附件数	件	14,372	17,312	16,865	20,000
(指標を設定できない理由)					
(成果の概要)					
ポータルサイトの新たな開設、返礼品の数の増加や内容の充実により、前年と比較し寄附金額及び件数は上回る結果となった。					

【これまで実施した事務の見直し点】

直近の改善点	令和元年度からポータルサイトを1つから4つに拡充、さらに令和3年度には1つを拡充し、合計5つのポータルサイトで寄附の受け付けを行い、寄附者の利便性の向上を図った。
--------	---

【課題(問題点)】

課題(問題点)	本市の返礼品の多くは毛布やニット製品である。今後、安定的な寄附金額を確保するためには、人気のある食品関連の返礼品を充実させるなど、ジャンルを増やしていくことが重要。
---------	--

【今後の方向性】

担当課の評価	B 改善し継続	(左記評価の理由) 寄附金が各事業の財源となっていることから、更なる寄附額増加のための取り組みが必要である。
改革・改善策等の具体的内容	新たなポータルサイトの開設、人気のある食品関連の返礼品などを充実させることにより、新規の寄附者やリピーターを獲得する。そのために、新たな返礼品の開発やマーケティング力など専門的知見を有している任期付職員を招へいし、寄附額増に向けて効率的かつ効果的な施策を展開していく。	

事務事業評価シート(概要説明書)

第4次総合計画 の位置づけ	政策名	基本施策名	NO	施策の展開方向
	⑦健全な行財政と都市経営 に基づく市民サービス	①行財政運営	3	行政改革の推進

事業名	ガバメントクラウドファンディング活用支援事業	担当課名	秘書広報課
-----	------------------------	------	-------

【事業の概要】

(事業の目的・趣旨)	社会課題解決のために民間事業者等が工夫して実施する事業に対し、資金調達を円滑にすることを目的に、クラウドファンディング型ふるさと応援寄附により集まった寄付金を事業者に交付する。
(事業概要等)	社会課題解決のために民間事業者等が工夫して実施する事業に対し、資金調達を円滑にすることを目的に、クラウドファンディング型ふるさと応援寄附により集まった寄付金を事業者に交付する。

【事業費】

項目／年度			R03 (決算額)	R04 (予算額)	備考
事業費総額(千円)			4,717	30,000	R3～新規事業
うち市負担分(千円)			4,717	30,000	

【事業実績・成果】

事業実績(活動指標)・成果(成果指標)	単位			R03年度 実績値	R04年度 目標値
寄附金額	千円			4,717	30,000
(指標を設定できない理由)					
(成果の概要)					
社会課題解決プロジェクトを募集し、審査委員会での審査を経て採択した「新型コロナウイルスの感染ステージに応じた対応に係るリビングラボ推進事業」について寄附金を募集し、約1ヵ月で4,717,000円の寄附金が集まり、社会課題の解決につながる取組みを実施することができた。					

【これまで実施した事務の見直し点】

直近の改善点	令和3年度より新たに創設した事業。
--------	-------------------

【課題(問題点)】

課題(問題点)	プロジェクトにおいて目標の寄附金額を設定し募集を行ったが、目標は未達成であった。魅力的なプロジェクトであるが、目標金額がかなわないと、予定するプロジェクトに制限がかかるため、今後はプロジェクトの魅力の発信により、寄附金額の目標達成に向け改善が必要である。
---------	---

【今後の方向性】

担当課の評価	B 改善し継続	(左記評価の理由) 昨年度より新たに創設した当該事業について、今年度はさらに規模を拡充して実施し、官民連携の推進に向けて資金調達の仕組みを構築する必要がある。
改革・改善策等の具体的内容	寄付金額目標達成に向け、連携事業実施者と綿密な協議を重ね、目標金額の設定、最大募集期間(3ヶ月)を確保できるスケジュール調整、魅力的なポータルサイトページ作成等を検討し、官民ともに責任を持って取り組む。 また、情報発信については、限定的であったことから、多くの人に取組みを知ってもらえるよう対外的なチャンネルを増やすことも検討する。	

事務事業評価シート(概要説明書)

第4次総合計画 の位置づけ	政策名	基本施策名	NO	施策の展開方向
	⑦健全な行財政と都市経営 に基づく市民サービス	①行財政運営	③	行政改革の推進

事業名	業務改革推進事業	担当課名	政策推進課
-----	----------	------	-------

【事業の概要】

(事業の目的・趣旨)

少子高齢化の進展や人口減少、年齢別人口構成比の変化による行政経営環境の悪化や、社会構造の変化に伴う新たな対応や大規模な自然災害等、自治体の担う役割が増大することが予想される本市において、これらに対応するための業務改革を推進し、市民サービスの維持・向上を図ることを目的とする。

(事業概要等)

業務の棚卸しの結果に基づき、庁内における事務のIT化、アウトソーシング、事業の統合・連携を実施し、業務を効率化を図る。

【事業費】

項目／年度	R01 (決算額)	R02 (決算額)	R03 (決算見込額)	R04 (予算額)	備考
事業費総額(千円)	4,180	19,024	5,792	6,395	
うち市負担分(千円)	4,180	19,024	5,792	6,395	

【事業実績・成果】

事業実績(活動指標)・成果(成果指標)	単位	R01年度 実績値	R02年度 実績値	R03年度 実績値	R04年度 目標値
業務量削減時間	時間	46	99	104	150
オンライン申請手続き数	件	-	導入	41	60

(指標を設定できない理由)

(成果の概要)

令和2年度に導入したRPAのシナリオを改修、また、新規に1業務にRPAを導入し、業務効率化や経費の削減が実現できた。
令和2年度より各種申請のオンライン申請の導入を推奨しており、令和3年度では延べ41の申請についてオンライン申請を導入することができた。

【これまで実施した事務の見直し点】

直近の改善点	市民サービスの向上、業務効率化の観点から各種申請のオンライン化を図ることができるよう令和2年度にオンライン申請システムの導入を実施したが各種申請書にて押印が存続しているものは導入できない状況であったため押印廃止を一括改正を行い、各種手続きのオンライン化に向けた周辺整備を整えた。
--------	---

【課題(問題点)】

課題(問題点)	市民サービスの向上、業務効率化の観点からも、行政手続きのオンライン化を推進する必要がある。押印の見直し等各種手続きのオンライン化に向けた周辺整備を整えたが、オンライン申請の導入数は未だ少ない状況にある。
---------	---

【今後の方向性】

担当課の評価	B 改善し継続	(左記評価の理由) 申請のオンライン化、業務へのRPA導入等、周辺環境の改善を含めて行政のデジタル化を進めていく必要があるため。
改革・改善策等の具体的内容	職員向け庁内説明会等を通し、市の行政改革の方針や業務効率化への取組みについて、庁内全体でその意識を共有する。オンライン申請導入については、電子決済サービス実装することで、さらなる行政手続きのオンライン化をすすめ、市民サービスの向上、業務効率化を進める。	

事務事業評価シート(概要説明書)

第4次総合計画 の位置づけ	政策名	基本施策名	NO	施策の展開方向
	⑦健全な行財政と都市経営 に基づく市民サービス	①行財政運営	3	行政改革の推進

事業名	元気な泉大津づくり政策研究事業	担当課名	秘書広報課
-----	-----------------	------	-------

【事業の概要】

(事業の目的・趣旨)
人口減少、少子高齢化、グローバル化、IT化など社会環境が大きく変化するなか、これらに対応し、市民サービスを維持・向上させることを目的とする。
(事業概要等)
職員が他の自治体や民間企業等に赴き情報収集し、そこで得た情報をもとに外部有識者の知見も活用し新たな施策展開を模索する。加えて、本市職員の人材育成のあり方や地域で活躍する人材の育成のあり方を外部有識者の知見も活用し検討する。

【事業費】

項目／年度	R01 (決算額)	R02 (決算額)	R03 (決算額)	R04 (予算額)	備考
事業費総額(千円)	8,591	7,664	7,359	13,697	令和3年度～ 政策推進課より移 管
うち市負担分(千円)	8,591	7,664	7,359	13,697	

【事業実績・成果】

事業実績(活動指標)・成果(成果指標)	単位	R01年度 実績値	R02年度 実績値	R03年度 実績値	R04年度 目標値
事業化に結びついた件数/研修・視察を行った課題件数	件	2/4	1/3	0/5	3/7
(指標を設定できない理由)					
(成果の概要)					
外部有識者のアドバイスや人脈を活用し、民間企業と連携した行政サービスに関する実証実験を実施し、市民サービスの向上及び業務の効率化に繋がる取組みを行うことができた。 リビングラボ推進事業補助金を創設し、社会課題の解決につながる取組みを創出した。					

【これまで実施した事務の見直し点】

直近の改善点	外部有識者の知見をより活用するための非常勤嘱託職員(2名)採用。 リビングラボ推進事業補助金を創設し、社会課題の解決につながる取組みを創出した。
--------	---

【課題(問題点)】

課題(問題点)	当該事業を活用して視察等を行う職員が一部の者に限られている。また、新型コロナウイルス感染症の影響により視察や外部有識者の招へい機会をとることが減少している。
---------	--

【今後の方向性】

担当課の評価	B 改善し継続	(左記評価の理由) 本市が抱える課題と民間企業等が有する技術やノウハウを今まで以上にスピーディーに結びつけ、課題解決に向けた取組みを進めていく必要があるため。
改革・改善策等の具体的な内容	人口減少・少子高齢化等、社会構造の転換期の中で、経済面・財政面での制約がある中においても、これまでの市民サービスを維持しながらスピーディーに社会課題を解決できるよう、官民連携の取組みの推進・情報の蓄積・庁内での共有等、全庁的に取り組んでいく。 そのため、本市の課題を抽出し、その課題を広く公に提示することで、民間企業等が本市の課題に対して提案しやすい環境を整え、スピーディーに社会課題の解決に向けた取組みの創出を図る。	

事務事業評価シート(概要説明書)

第4次総合計画 の位置づけ	政策名	基本施策名	NO	施策の展開方向
	⑦健全な行財政と都市経営に 基づく市民サービス	①行財政運営	③ ①	行政改革の推進 市民対応と窓口でのサービスの向上

事業名	資格取得支援事業	担当課名	人事課
-----	----------	------	-----

【事業の概要】

(事業の目的・趣旨)

柔軟で健全な行財政運営と満足を実感できる市民サービスの実現をめざし、市民ニーズに基づき、選択と集中による施策・事業を展開するとともに、「市民目線」に立った行政サービスを実践することを目的に、職員が専門的知識を学習し、資格を取得することを支援し、職員の意識改革、人材の育成を図る。

(事業概要等)

下記の資格取得に関する講習会へ職員を派遣する。

- ① 社会教育主事講習 (1名) 期間 約1箇月
- ② 衛生管理者講習会 (2名) 期間 3日間
- ③ 安全衛生推進者養成講習会 (3名) 期間 2日

【事業費】

項目／年度	R1 (決算額)	R02 (決算額)	R03 (決算見込額)	R04 (予算額)	備考
事業費総額(千円)	19	22	43	226	
うち市負担分(千円)	19	22	43	226	

【事業実績・成果】

事業実績(活動指標)・成果(成果指標)	単位	R01年度 実績値	R02年度 実績値	R03年度 実績値	R04年度 目標値
派遣研修数	本	1	1	2	2
派遣職員数	人	1	3	3	2

(指標を設定できない理由)

(成果の概要)

派遣職員の資格取得により、専門的知識を習得するとともに、本人のモチベーションアップが図られた。

【これまで実施した事務の見直し点】

直近の改善点	対応資格が必要な部署については、所属長に該当者を推薦し、職場内でも取得にかかるサポートを行えるよう改善を図ってきた。また、令和4年度からは、上記資格以外に、社会福祉士・精神保健福祉士・臨床心理士及び建築士(1級及び2級)についても資格取得支援の対象とし、助成の対象を拡充することで更なる職員の資質向上とモチベーションアップを図る。
--------	---

【課題(問題点)】

課題(問題点)	既存資格については職員から研修を公募しているが、応募数が少ない。
---------	----------------------------------

【今後の方向性】

担当課の評価	A 現行どおり	(左記評価の理由) 専門知識を有する職員を増やすことは市民サービスの向上につながるため今後も引き続き必要である。
	改革・改善策等の具体的内容	専門知識を有する職員を増やすことで、市民サービスの向上につながるため事業実施は必要と考える。令和3年度までは、資格取得支援事業の対象資格が3種類となっていたが、令和4年度から5資格を追加し、専門知識を有する職員の増加を目指している。今後も、泉大津市職員として必要となる資格についてさらに研究を行い対象資格を拡充することで、職員の更なる資質向上とモチベーションアップを図る。

事務事業評価シート(概要説明書)

第4次総合計画 の位置づけ	政策名	基本施策名	NO	施策の展開方向
	⑦健全な行財政と都市経営に基づき市民サービス	①行財政運営	③ ①	行政改革の推進 市民対応と窓口でのサービスの向上

事業名	人材育成事業	担当課名	人事課
-----	--------	------	-----

【事業の概要】

(事業の目的・趣旨)	職員の資質向上や能力開発を推進し、政策形成能力や創造的能力を有する意欲ある人材を育成する。
(事業概要等)	外部講師によるコミュニケーション力向上研修、政策形成研修、階層別職員研修などの個人の能力向上研修に加え、メンタルヘルス研修及びハラスメント研修や人事評価研修等、組織力向上を図るための研修を実施している。その他、他団体の職員との交流による情報交換や相互啓発の機会を設けることを目的に泉北三市職員研修協議会が主催する研修に職員を派遣している。 また、マッセOSAKA(おおさか市町村職員研修研究センター)や市町村職員中央研修所等の実施する専門研修などへの職員派遣を実施。

【事業費】

項目/年度	R01 (決算額)	R02 (決算額)	R03 (決算見込額)	R04 (予算額)	備考
事業費総額(千円)	4,474	3,970	4,610	6,310	
うち市負担分(千円)	4,178	3,674	4,350	6,310	

【事業実績・成果】

事業実績(活動指標)・成果(成果指標)	単位	R01年度 実績値	R02年度 実績値	R03年度 実績値	R04年度 目標値
庁内研修開催回数	回	41	31	29	30
派遣研修数	回	79	55	45	60
庁内研修受講者数(延べ人数)	人	619	307	341	350
派遣研修受講者数(延べ人数)	人	128	79	86	90
(指標を設定できない理由)					
(成果の概要)					
研修機会を提供することにより、職員の自己研鑽の場が提供され、日々の業務や職員としての資質向上等に寄与している。					

【これまで実施した事務の見直し点】

直近の改善点	外部講師による研修については、内容を精査し、泉北三市、泉南五市との合同開催が可能なものについては合同研修で実施し、経費の節減を図ったことにより、多くの研修を実施することが可能になった。 令和4年度より研修受講者には、研修を受講するための目的意識を自身の中で明確にすること、また研修受講後は、研修の内容を参加者に確実にフィードバックさせるため、研修報告書の様式を改良する。併せて、所属長等管理職にも人材育成の視点をより一層意識してもらうため、研修受講報告書に「所属長からのコメント」欄も追加し、管理職のマネージメント力の向上と受講職員のモチベーションアップを目指す。
--------	---

【課題(問題点)】

課題(問題点)	従来型の画一的な研修内容では、近年の行政を取りまく社会経済環境の変化に対応できる職員を育成するには不十分な状況にある。職員自らが考え行動に移すことのできる職員を育成し、組織力の底上げを図る必要がある。
---------	--

【今後の方向性】

担当課の評価	B 改善し継続	(左記評価の理由) 現在も庁内研修や派遣研修を含め、多種多様な研修を実施しているが、近年の行政を取り巻く社会経済環境の変化に対応できる人材を育成するため、より戦略的な研修プランを検討する必要がある。
改革・改善策等の具体的な内容	近年の行政を取り巻く社会経済環境の変化に対応できる人材を育成するため、職員自らが考え行動に移すことのできる思考へと導くこと目的とした研修の充実等、戦略的な研修プランを検討する必要がある。 研修についてはすぐに顕著な効果に繋げることは難しく、粘り強く長期的なプランで取り組む必要があるため、単発の研修以外にもシリーズで受講し、理解を深めるような研修を取り入れるなど内容の充実を図って行く。加えて参加者本人が、受講後も引き続き自身で勉強できるような仕組み作りや意識改革も必要と考える。	

事務事業評価シート(概要説明書)

第4次総合計画 の位置づけ	政策名	基本施策名	NO	施策の展開方向
	⑦健全な行財政と都市経営 に基づく市民サービス	①行財政運営	④	総合計画に基づく行財政運営

事業名	行政評価事業	担当課名	政策推進課
-----	--------	------	-------

【事業の概要】

(事業の目的・趣旨)
市が行う施策や事業によって「市民にとってどのような成果を得られたのか」、「事業本来の目的をどれだけ達成できたか」という視点から施策及び事業の評価・検証を行うことにより、限られた財源を有効に活用し、効率的で質の高い行政サービスを実現させることを目的とする。
(事業概要等)
令和2年度に実施した事務事業について、担当課長が事務事業評価シートにより自己評価を実施し、有識者及び公募市民によって構成される泉大津市事務事業評価委員会にて選定した事業について議論・評価を行い、各事業の改善を図る。また、同委員会では、令和2年度に実施した「泉大津市まち・ひと・しごと創生総合戦略」に係る地方創生交付金を活用した1事業のKPI(重要業績評価指標)等の検証も行った。

【事業費】

項目／年度	R01 (決算額)	R02 (決算額)	R03 (決算見込額)	R04 (予算額)	備考
事業費総額(千円)	38	37	68	229	
うち市負担分(千円)	38	37	68	229	

【事業実績・成果】

事業実績(活動指標)・成果(成果指標)	単位	R01年度 実績値	R02年度 実績値	R03年度 実績値	R04年度 目標値
1次評価における要改善、縮小、休止・廃止評価数 / 事務事業評価数	事業	43/293	23/203	25/207	30/205
(指標を設定できない理由)					
(成果の概要)					
事務事業評価においては、207事業の評価を行い、その中から「織編エッセイ賞事業」「ファミリーサポートセンター事業」「交通安全教室・啓発事業」の3事業について泉大津市事務事業評価委員会にて議論、評価を行い今後の事業展開の方向性について改善を図った。 また、同委員会において、地方創生交付金を活用した1事業に関しても、第三者の視点及び専門的な見地からの評価を受けることで、今後の事業展開の方向性を確認することができた。					

【これまで実施した事務の見直し点】

直近の改善点	業務効率化の視点を事務事業評価シート内に導入する等評価シートの見直しを実施した。
--------	--

【課題(問題点)】

課題(問題点)	行政評価自体の事務の効率化
---------	---------------

【今後の方向性】

担当課の評価	B 改善し継続	(左記評価の理由) より効果的・効率的な行政評価実施のため、手法等を継続的に見直していく必要があるため
	改革・改善策等の具体的内容	事務事業評価に加え、成果指標の入手できる年度においては、施策目標の達成度や成果を分析し、施策の実現に向けて事務事業の重点化や行政資源の有効な配分を図る。また、個々の事務事業においても、PDCAサイクルにおける見直し部分の取組み推進に向け、業務改革推進の取組み実施を進める。

事務事業評価シート(概要説明書)

第4次総合計画 の位置づけ	政策名	基本施策名	NO	施策の展開方向
	⑦健全な行財政と都市経営 に基づく市民サービス	②市政の情報発信	1	広報活動の充実

事業名	広報活動事業	担当課名	秘書広報課
-----	--------	------	-------

【事業の概要】

(事業の目的・趣旨)
すべての市民に情報が届けられるまちをめざし、ホームページやSNSを活用し、行政情報や本市の魅力などをより多く提供することで市民の利便性向上を図る。また、さまざまな情報を公開することで行政の透明化を図ることを目的とする。
(事業概要等)
ホームページやフェイスブックなどSNSの新規ページ作成や既存ページの更新を行い、情報提供の充実を図るとともに、市の魅力を発信していく。

【事業費】

項目/年度	R01 (決算額)	R02 (決算額)	R03 (決算見込額)	R04 (予算額)	備考
事業費総額(千円)	7,295	5,054	9,635	12,008	
うち市負担分(千円)	3,925	3,914	2,408	10,310	

【事業実績・成果】

事業実績(活動指標)・成果(成果指標)	単位	R01年度 実績値	R02年度 実績値	R03年度 実績値	R04年度 目標値
ホームページのアクセス数	回	1,175,388	2,729,111	2,464,858	2,700,000
フェイスブックのフォロー数	件	1,827	2,065	2,214	2,500
LINEのお友だちの数	件	3,867	7,847	19,358	22,000
(指標を設定できない理由)					
(成果の概要)					
SNSなどを活用し、行政情報や本市の魅力などを多く提供できている。また、災害や緊急の情報などを迅速に配信できていることから市民の利便性の向上が図られている。					

【これまで実施した事務の見直し点】

直近の改善点	平成30年度はInstagram、令和元年度にはLINEを導入し、市の魅力の新たな発信ツールとして活用している。令和2年度には市庁舎屋上にデジタルサイネージを設置し、市政情報や市PR動画を流し、南海電車の乗客や市役所付近を通る人たちへの情報発信も行っている。
--------	---

【課題(問題点)】

課題(問題点)	1人でも多くの人に情報を届ける、また必要な情報を必要としている人に確実に届けられるよう、常に検討していく必要がある。特に、LINEなどのSNSなどの情報を受け取ることができない人に対して、どのようにスピーディーに情報を伝えるか検討が必要である。
---------	--

【今後の方向性】

担当課の評価	(左記評価の理由) B 改善し継続 広報活動は、市民サービスの向上には必要不可欠な事業である。加えて、ふるさと納税やふるさと納税型クラウドファンディングの寄附額増には、市外への情報発信も重要である。引き続き、市民へ情報を確実に届けられる環境整備に努めるとともに、市外への情報発信のための新たな媒体について検討が必要である。
改革・改善策等の具体的内容	他自治体での広報を調査研究を行い、効果的な情報伝達的手段を検討していく。

事務事業評価シート(概要説明書)

第4次総合計画 の位置づけ	政策名	基本施策名	NO	施策の展開方向
	⑦健全な行財政と都市経営 に基づく市民サービス	②市政の情報発信	1	広報活動の充実

事業名	広報紙発行事業	担当課名	秘書広報課
-----	---------	------	-------

【事業の概要】

(事業の目的・趣旨)
市の重要施策や行政情報などを広く市民に伝え、市政への理解促進や生活関連情報・イベントなどの情報を市民へ提供することを目的とする。
(事業概要等)
毎月31,000部発行し、自治会配布のほかポスティングにより配布。

【事業費】

項目／年度	R01 (決算額)	R02 (決算額)	R03 (決算見込額)	R04 (予算額)	備考
事業費総額(千円)	14,724	14,379	14,346	26,846	
うち市負担分(千円)	13,617	13,305	13,160	23,864	

【事業実績・成果】

事業実績(活動指標)・成果(成果指標)	単位	R01年度 実績値	R02年度 実績値	R03年度 実績値	R04年度 目標値
広報紙配布実数	部(月)	30,612	30,194	29,307	30,000
(指標を設定できない理由)					
(成果の概要)					
自治会及び自治会未加入者への配布数は、ともに減少傾向にある。公共施設、市内にある公共交通機関の駅、コンビニ、スーパーなどにも配架し、多くの市民に広報紙を手にとってもらうようしている。また、ホームページに掲載、LINEでも毎月1日に通知を行うなど、手軽に見てもらえるよう環境の整備を行っている。					

【これまで実施した事務の見直し点】

直近の改善点	平成30年度から市民レポーター制度を導入し、取材や記事づくりにも市民の力を取り入れ、市民にとってより身近な広報紙となるよう努めている。また、令和2年10月からはLINEを活用したアンケートを実施し、若者から高齢者までの幅広い意見をもとに、見やすくわかりやすい紙面づくりに努めている。
--------	---

【課題(問題点)】

課題(問題点)	市民が必要としている情報を限られた紙面でいかにうまく掲載し、見てもらえるかが重要。また、広報紙のデザイン構成から校正までのすべての業務及び広報紙の配布を職員が担っていることから負担は大きいものとなっている。
---------	---

【今後の方向性】

担当課の評価	B 改善し継続	(左記評価の理由) その時勢にあわせて「見やすく」「わかりやすい」紙面づくりが必要。広報紙の作成について、職員のスキルにより紙面の出来にバラつきが生じていることから、紙面の質を一定にし、読みやすさ・わかりやすさを向上させることが必要。また、広報紙の配布方法についても検討が必要。
	改革・改善策等の具体的内容	LINEアンケートでいただいた意見・要望に注視し、読者の方が何を求めているかの把握に努め紙面づくりに反映していく。また、紙面の質を確保するために令和4年度から作成に係る業務を外部委託する。加えて、広報紙の配布方法についても外部委託化について検討する。

事務事業評価シート(概要説明書)

第4次総合計画 の位置づけ	政策名	基本施策名	NO	施策の展開方向
	⑦健全な行財政と都市経営 に基づく市民サービス	②市政の情報発信	②	市民サービスの利便性の向上

事業名	文書管理事業	担当課名	総務課
-----	--------	------	-----

【事業の概要】

(事業の目的・趣旨)
1 行政に関する制度を適正に運営する。 2 条例改正等の事務を適正かつ効率的に行う。 3 行政文書を適正かつ効率的に送付及び收受する。 4 機密文書を適正かつ効率的に廃棄する。
(事業概要等)
1 法令図書の加除 2 郵便物の処理 3 市例規集の更新 4 機密文書の廃棄

【事業費】

項目／年度	R01 (決算額)	R02 (決算額)	R03 (決算見込額)	R04 (予算額)	備考
事業費総額(千円)	18,694	19,329	20,851	20,807	
うち市負担分(千円)	18,694	19,329	17,048	20,807	

【事業実績・成果】

事業実績(活動指標)・成果(成果指標)	単位	R01年度 実績値	R02年度 実績値	R03年度 実績値	R04年度 目標値
(指標を設定できない理由)					
事業の主な内容が行政文書等の送付及び收受(郵便物の処理)であり、その成果を数値化するのは困難である。					
(成果の概要)					
法令図書や市ホームページに掲載している例規集を最新のものに更新することで、適正で効率的な行政の運営に資することができた。また行政文書等の送付及び收受並びに機密文書の廃棄を適正かつ効率的に行うことができた。					

【これまで実施した事務の見直し点】

直近の改善点	法令図書の加除を一部電子化することで効率化を進めている。
--------	------------------------------

【課題(問題点)】

課題(問題点)	紙ベースの文書管理の効率化。
---------	----------------

【今後の方向性】

担当課の評価	B 改善し継続	(左記評価の理由) 事務の効率化のための一つの手法として文書管理の電子化の検討。
改革・改善策等の具体的内容	電子化への検討として先進事例の調査等を行う。	

事務事業評価シート(概要説明書)

第4次総合計画 の位置づけ	政策名	基本施策名	NO	施策の展開方向
	⑦健全な行財政と都市経営 に基づく市民サービス	②市政の情報発信	③	情報の公開と管理

事業名	情報公開事業	担当課名	総務課
-----	--------	------	-----

【事業の概要】

(事業の目的・趣旨)

市の保有する情報を公開することにより、市民の知る権利の保護と市政への参加をより一層推進し、市政を公正かつ効率的に運営し、市民福祉の向上を図り、市民の市政への信頼と理解を深め、地方自治の本旨に即した市政の発展に寄与すること、また、市が保有する個人情報の開示、訂正及び利用停止を請求する権利を保障するとともに、個人情報の適正な取扱いを確保することにより、個人尊厳の確保と市民の基本的な人権の擁護に資することを目的とする。

(事業概要等)

条例に基づき個人情報等の適正な取扱いを確保したうえで、市民が必要とする情報を積極的に公開するとともに、情報公開審査会及び個人情報保護審査会を運営する等、市の情報公開制度及び個人情報保護制度を適正に運用する。

【事業費】

項目／年度	R01 (決算額)	R02 (決算額)	R03 (決算見込額)	R04 (予算額)	備考
事業費総額(千円)	40	205	96	6,262	
うち市負担分(千円)	40	205	96	6,262	

【事業実績・成果】

事業実績(活動指標)・成果(成果指標)	単位	R01年度 実績値	R02年度 実績値	R03年度 実績値	R04年度 目標値

(指標を設定できない理由)

情報公開制度及び個人情報保護制度を適正に運用する事業であるため、その成果を数値化するのは困難である。

(成果の概要)

個人情報等の適正な取扱いを確保したうえで、市民が必要とする情報を積極的に公開する等、制度の適正な運用を図ることができた。

【これまで実施した事務の見直し点】

直近の改善点	
--------	--

【課題(問題点)】

課題(問題点)	個人情報保護法改正に伴い、例規整備及び個人情報ファイル簿の整備が必要となる。
---------	--

【今後の方向性】

担当課の評価	B 改善し継続	(左記評価の理由) 例規整備及び個人情報ファイル簿等の作成・公表が必要となるため。
改革・改善策等の具体的内容	法改正に伴い必要な例規整備を行うとともに、個人情報ファイル簿公表に向けて、令和4年度中に個人情報ファイル簿を整理したうえで作成する。	

事務事業評価シート(概要説明書)

第4次総合計画 の位置づけ	政策名	基本施策名	NO	施策の展開方向
	⑦健全な行財政と都市経営 に基づく市民サービス	②市政の情報発信	②	施設の長寿命化・適切な維持保全の 推進

事業名	庁舎維持管理事業	担当課名	資産活用課
-----	----------	------	-------

【事業の概要】

(事業の目的・趣旨)

庁舎の適正な維持・管理を図るため

(事業概要等)

庁舎維持管理に必要な法定・その他業務を専門業者に委託する。

【事業費】

項目／年度	R01 (決算額)	R02 (決算額)	R03 (決算見込額)	R04 (予算額)	備考
事業費総額(千円)	93,566	97,208	111,949	118,381	
うち市負担分(千円)	93,566	97,208	111,949	118,381	

【事業実績・成果】

事業実績(活動指標)・成果(成果指標)	単位	R01年度 実績値	R02年度 実績値	R03年度 実績値	R04年度 目標値

(指標を設定できない理由)

庁舎維持管理事業について、適切な庁舎を維持し、市民サービスが迅速に行えるよう、そのサービス向上を図る事業であり、それを数値化するのは困難であるため。

(成果の概要)

【これまで実施した事務の見直し点】

直近の改善点	経年による設備の老朽化が深刻な状況となっている。 業者選定方法の見直しによる委託料の削減に努める必要がある。
--------	---

【課題(問題点)】

課題(問題点)	
---------	--

【今後の方向性】

担当課の評価	A 現行どおり	(左記評価の理由) 機能面、安全面において引き続き適正な維持管理が必要である。
	改革・改善 策等の具体的 内容	

事務事業評価シート(概要説明書)

第4次総合計画 の位置づけ	政策名	基本施策名	NO	施策の展開方向
	⑦健全な行財政と都市経営 に基づく市民サービス	②市政の情報発信	②	施設の長寿命化・適正な維持保全の 推進

事業名	庁舎施設整備事業	担当課名	資産活用課
-----	----------	------	-------

【事業の概要】

(事業の目的・趣旨)	市民サービスが円滑に行えるよう、適正に庁舎施設整備を行う。
(事業概要等)	市庁舎の老朽化著しい設備更新、また利用者の安全及び利用環境の充実を図る。

【事業費】

項目／年度	R01 (決算額)	R02 (決算額)	R03 (決算見込額)	R04 (予算額)	備考
事業費総額(千円)	6,999	6,281	26,435	189,877	
うち市負担分(千円)	6,999	6,281	26,435	189,877	

【事業実績・成果】

事業実績(活動指標)・成果(成果指標)	単位	R01年度 実績値	R02年度 実績値	R03年度 実績値	R04年度 目標値
(指標を設定できない理由)					
庁舎施設整備事業については、老朽化した部分についての補修及び設備更新を行う事業であり、それを数値化するのには困難であるため。					
(成果の概要)					
施設の老朽化した部分の補修・交換を行った。					

【これまで実施した事務の見直し点】

直近の改善点	
--------	--

【課題(問題点)】

課題(問題点)	経年による設備の老朽化が深刻な状況となっている。
---------	--------------------------

【今後の方向性】

担当課の評価	A 現行どおり	(左記評価の理由) 庁舎の老朽化に対処し、市民ニーズに応じた設備整備が必要なため。
	改革・改善 策等の具体的 内容	

事務事業評価シート(概要説明書)

第4次総合計画 の位置づけ	政策名	基本施策名	NO	施策の展開方向
	⑦健全な行財政と都市経営 に基づく市民サービス	④市民サービス	①	市民サービスの向上

事業名	火葬場維持管理事業	担当課名	市民課
-----	-----------	------	-----

【事業の概要】

(事業の目的・趣旨)
背景: 公益性の高い、市民生活の基盤となる事業であるため、市が実施する必要性があること。 目的: 適正かつ円滑な火葬執行により、公衆衛生その他公共の福祉を図ること。
(事業概要等)
①火葬の執行 ②施設運営及び維持管理

【事業費】

項目/年度	R01 (決算額)	R02 (決算額)	R03 (決算見込額)	R04 (予算額)	備考
事業費総額(千円)	39,743	61,060	63,950	67,158	
うち市負担分(千円)	18,994	41,594	42,265	48,328	

【事業実績・成果】

事業実績(活動指標)・成果(成果指標)	単位	R01年度 実績値	R02年度 実績値	R03年度 実績値	R04年度 目標値
火葬場稼働日数	日	364	363	363	363
火葬取扱件数(死体・死胎・一部火葬)	件	752	693	780	700
(指標を設定できない理由)					
事業成果が目標(成果指標)による管理と親和性がないため。					
(成果の概要)					
①現時点において、適正かつ円滑な火葬の執行が行われている。 ②丁寧な清掃等により場内の環境美化は保たれている。					

【これまで実施した事務の見直し点】

直近の改善点	平成23年6月より、動物の単体火葬を実施しており、平成25年度からは、泉大津市営火葬場「ゆうしお」にて直接搬入してもらっている。 平成29年度には、「案内表示システム」を変更し、案内表示が明確となった。令和2年度から火葬炉長寿命化による修繕に着手した。
--------	---

【課題(問題点)】

課題(問題点)	今後も引続き施設の長寿命化を見通した改修計画の策定が必要と考える。
---------	-----------------------------------

【今後の方向性】

担当課の評価	A 現行どおり	(左記評価の理由) (事業の目的・趣旨)に同じ。
改革・改善策等の具体的内容		

事務事業評価シート(概要説明書)

第4次総合計画 の位置づけ	政策名	基本施策名	NO	施策の展開方向
	⑦健全な行財政と都市経営 に基づく市民サービス	④市民サービス	①	市民サービスの向上

事業名	公園墓地維持管理事業	担当課名	市民課
-----	------------	------	-----

【事業の概要】

(事業の目的・趣旨)
背景: 継続性及び公営性が要求される事業であるため、市が実施する必要が高いこと。 目的: 適正な墓地区画の供給及び維持管理により、市民の墓地需要に対応すること。
(事業概要等)
①墓地区画の供給(通年募集、一月ごとに抽選し、使用許可を実施) ②墓地使用に関する届出・記帳による管理 ③墓地使用者の管理料の徴収 ④施設内の一般管理

【事業費】

項目/年度	R01 (決算額)	R02 (決算額)	R03 (決算見込額)	R04 (予算額)	備考
事業費総額(千円)	14,616	13,151	6,289	12,880	
うち市負担分(千円)	8,490	4,103	0	1,102	

【事業実績・成果】

事業実績(活動指標)・成果(成果指標)	単位	R01年度 実績値	R02年度 実績値	R03年度 実績値	R04年度 目標値
墓地区画供給数	区画	8	15	12	10
(指標を設定できない理由)					
通年募集により年間の募集件数を特定できないため、活動指標の実績値及び目標値の正確な設定が困難。					
(成果の概要)					
①返還墓地について、使用者募集を通年行った結果、墓地を有しない市民の需要に対して十分な供給を行うことができている。 ②敷地内施設及び駐車場については、丁寧な清掃をすることにより景観美化が保たれている。					

【これまで実施した事務の見直し点】

直近の改善点	永代使用料は購入時に一括納付であるが、管理料については5年ごとの前納のため、連絡不通の利用者や滞納者が増加しており、納付書の再送付をする際には親族調査等を実施し、承継や住所変更の案内も同封することにより、管理業務の改善を図っている。
--------	--

【課題(問題点)】

課題(問題点)	近年墓離れが進み、需要数が減少傾向であり、墓地返還が増加傾向となっている。墓地供給から30年が経過していることから、管理事務所や共有部分の老朽化も見受けられるため、順次予算要望を行い改修をおこなっていく。
---------	--

【今後の方向性】

担当課の評価	A 現行どおり	(左記評価の理由) (事業の目的・趣旨)に同じ。
改革・改善策等の具体的内容	【課題(問題点)】に関して 長期的な墓地需要及び近年の墓地区画の返還数の増加を考慮し、募集条件の緩和なども視野に入れて検討する。	

事務事業評価シート(概要説明書)

第4次総合計画 の位置づけ	政策名	基本施策名	NO	施策の展開方向
	⑦健全な行財政と都市経営 に基づく市民サービス	④市民サービス	①	市民サービスの向上

事業名	葬儀事業	担当課名	市民課
-----	------	------	-----

【事業の概要】

(事業の目的・趣旨)
昭和26年に新生活運動の一環として発足し、低廉で荘厳な葬儀の執行を目的とする。当初は直営にて葬儀を執り行ってきたが、時代の流れにより、平成14年度から民間事業者にも市営葬儀業務を委託している。
(事業概要等)
納棺、祭壇の飾り付け、告別式の司会進行から火葬までの葬儀全般の執行を行っている。

【事業費】

項目／年度	R01 (決算額)	R02 (決算額)	R03 (決算見込額)	R04 (予算額)	備考
事業費総額(千円)	3,022	3,064	2,779	3,230	
うち市負担分(千円)	2,852	2,854	2,709	3,090	

【事業実績・成果】

事業実績(活動指標)・成果(成果指標)	単位	R01年度 実績値	R02年度 実績値	R03年度 実績値	R04年度 目標値
市営葬儀件数	件	8	8	7	10
葬儀件数	件	740	682	776	700
市営葬儀利用率	%	1.1	1.2	0.9	1.4
(指標を設定できない理由)					
年間の葬儀件数及び市営葬儀件数が特定できないため、成果指標の実績値・目標値の正確な設定が困難。					
(成果の概要)					
民間葬儀事業者の開業に伴い、市営葬儀の執行件数は減少傾向であったが、低廉な葬儀を希望する需要が一定数あることから近年は横ばい状態と考える。					

【これまで実施した事務の見直し点】

直近の改善点	<ul style="list-style-type: none"> 平成14年4月1日以降の告別式執行分から市営葬儀業務を直営から民間事業者へ委託した。 委託事業者と連携を行い、市民要望の改善に努めている。
--------	--

【課題(問題点)】

課題(問題点)	令和2年6月から3年間の随意契約により市営葬儀1件の委託料金87,450円にて業務を行っている。また、葬儀を行わず火葬のみを希望する案件が増加していることから、市民ニーズに応えられるような仕様書等の見直しも必要と考える。
---------	--

【今後の方向性】

担当課の評価	A 現行どおり	(左記評価の理由) 業者葬は葬儀の諸手続きについて全て民間葬儀事業者が行うため、親族の人的負担が軽減されるが、金額的な負担が大きい。諸事情により民間葬儀を行うことができない場合に、低廉で荘厳な市営葬儀を要望する声は根強くあり、今後はコスト面やサービスのあり方等を検討しながら継続していく。
改革・改善策等の具体的内容	委託事業者が3年ごとに変更となるが、より充実したサービス提供のため日々検討に努めている。今後、契約更新時には事業者の意見などを聞き、仕様等の見直しを検討していく。	

事務事業評価シート(概要説明書)

第4次総合計画 の位置づけ	政策名	基本施策名	NO	施策の展開方向
	⑦健全な行財政と都市経営 に基づく市民サービス	④市民サービス	①	市民サービスの向上

事業名	庁内ラン整備事業	担当課名	政策推進課
-----	----------	------	-------

【事業の概要】

(事業の目的・趣旨)

本庁、出先機関のネットワーク化により、行政事務の簡素化、情報の共有化、ペーパーレス化等を図る。

(事業概要等)

庁内向け事務支援システムとして、グループウェア、電子メール、インターネット環境、財務会計システム等の維持管理

【事業費】

項目／年度	R01 (決算額)	R02 (決算額)	R03 (決算見込額)	R04 (予算額)	備考
事業費総額(千円)	44,834	44,661	48,054	40,041	
うち市負担分(千円)	41,468	41,031	38,682	36,142	

【事業実績・成果】

事業実績(活動指標)・成果(成果指標)	単位	R01年度 実績値	R02年度 実績値	R03年度 実績値	R04年度 目標値
情報漏えい件数	件	0	0	0	0
計画外停止件数	件	0	1	0	0

(指標を設定できない理由)

(成果の概要)

十分なセキュリティを確保したうえで、庁内ランと各業務支援システムの安定稼働を図れた。

【これまで実施した事務の見直し点】

直近の改善点	庁内ランの利便性を高めるとともに、事務改善施策等に必要なインフラ整備を目的として、本庁舎内の庁内ランを無線化した。各種セキュリティツールを導入する事でセキュリティを高めている。あわせて、セキュリティに関する職員の意識向上のため、研修を実施している。また、新型コロナウイルス感染症対策として、在宅勤務やWeb会議を実施しやすい環境の整備を進めた。
--------	--

【課題(問題点)】

課題(問題点)	セキュリティ強化のため、庁内ランと外部のインターネットの分離を実施しているが、結果、分離前に比べてファイルの取扱い等で職員負担が高まっている。
---------	---

【今後の方向性】

担当課の評価	B 改善し継続	(左記評価の理由) 効率的な事務処理において庁内LAN整備は必須であると考え。セキュリティ確保は必須ではあるが、同時に職員の利便性向上も求められている。
	改革・改善策等の具体的内容	セキュリティ強化のため、庁内ランと外部のインターネットの分離を実施しているが、セキュリティ強化と効率性は相反する関係にある。セキュリティ水準の保持と事務効率化の均衡を保ちつつ、職員の負担を軽減するような対策を引き続き進めていく。

事務事業評価シート(概要説明書)

第4次総合計画 の位置づけ	政策名	基本施策名	NO	施策の展開方向
	⑦健全な行財政と都市経営 に基づく市民サービス	④市民サービス	①	市民サービスの向上

事業名	電算処理事業	担当課名	政策推進課
-----	--------	------	-------

【事業の概要】

(事業の目的・趣旨)

行政事務の電算化による効率化及び迅速化を目的とする。

(事業概要等)

住民記録、税、国民年金、国民健康保険、介護保険、後期高齢者医療などの住民情報システム全般の維持管理及び法改正、制度改正時に係るシステム改修、プログラム修正など。

【事業費】

項目／年度	R01 (決算額)	R02 (決算額)	R03 (決算見込額)	R04 (予算額)	備考
事業費総額(千円)	57,408	61,958	63,039	68,511	
うち市負担分(千円)	54,732	45,889	55,912	62,211	

【事業実績・成果】

事業実績(活動指標)・成果(成果指標)	単位	R01年度 実績値	R02年度 実績値	R03年度 実績値	R04年度 目標値
情報漏えい件数	件	0	0	0	0
計画外停止件数	件	0	1	0	0

(指標を設定できない理由)

(成果の概要)

情報セキュリティを確保したうえで、システムの安定稼働が図れた。

【これまで実施した事務の見直し点】

直近の改善点	外部媒体の制御や操作履歴の管理を行うことでセキュリティを強化している。 システムの保守性とコストの観点から、利用課要望のカスタマイズは必要最小限に抑制している。
--------	---

【課題(問題点)】

課題(問題点)	利用課からは操作性を重要視したカスタマイズの要望があるが、システムの安定性保持のために、利用課要望のカスタマイズは必要最小限に抑制している。
---------	--

【今後の方向性】

担当課の評価	B 改善し継続	(左記評価の理由) 市民サービスの向上、行政の効率化のために、電子自治体を志向していくもの。情報セキュリティ対策も必須である。また、自治体情報システムの標準化の目標時期が令和7年度と法制化されていることを踏まえ、次期システムへの移行に必要な対応をしていく必要がある。
	改革・改善策等の具体的内容	従前のシステム利用は、各課の事務にシステムを合わせる事が多く、その結果、カスタマイズが頻出し、システムの安定性を損なうこともあったが、現行システムでは、可能な限りシステムに各課の事務を添わせ、安定的なシステム運用を行っている。 国が目標時期を令和7年度として進めている自治体情報システムの標準化の動きを踏まえ、標準化に関する推進体制を構築し、国の提示する標準仕様と現行システムの仕様の差異の比較・分析を進めていく。

事務事業評価シート(概要説明書)

第4次総合計画 の位置づけ	政策名	基本施策名	NO	施策の展開方向
	⑦健全な行財政と都市経営 に基づく市民サービス	④市民サービス	3	相談体制の充実・強化

事業名	市民相談事業	担当課名	人権くらしの相談課
-----	--------	------	-----------

【事業の概要】

(事業の目的・趣旨)
満足を実感できる市民サービスの実現をめざし、市民にとって身近な相談窓口として、市民のあらゆる悩み、要望、相談などを市民相談員や専門家などが対応することにより、安全・安心のまちづくりの推進を目的とする。
(事業概要等)
市民相談員による一般相談、交通事故相談及び犯罪被害者相談、行政相談員による行政相談、司法書士による不動産の権利関係などの相談、土地家屋調査士相談による土地の境界に関する相談、不動産売買などの諸問題を相談する不動産相談、税理士による税務相談、行政書士による遺言や相続相談などを実施する。

【事業費】

項目／年度	R01 (決算額)	R02 (決算額)	R03 (決算見込額)	R04 (予算額)	備考
事業費総額(千円)	3,026	3,063	3,657	3,525	
うち市負担分(千円)	3,026	3,063	3,657	3,525	

【事業実績・成果】

事業実績(活動指標)・成果(成果指標)	単位	R01年度 実績値	R02年度 実績値	R03年度 実績値	R04年度 目標値
相談件数	件	296	290	265	318
(指標を設定できない理由)					
(成果の概要)					
一般相談、交通事故相談及び犯罪被害者相談 平日の午前10時～午後4時30分、行政相談 1回／月(第2月曜日の午後1時～3時)、司法書士相談 1回／月(第1金曜日の午後1時～3時)、土地家屋調査士相談 1回／月(第3金曜日の午後1時～3時)、不動産相談 2回／月(第2・4金曜日の午後1時～3時)、税務相談 1回／月(第3月曜日の午後1時～4時)、行政書士相談 1回／3ヵ月(第3火曜日の午後1時～3時)に各々実施 令和3年度の相談者数は265人で、専門知識等を要する市民生活上の問題解決の一助となったと考えられる。					

【これまで実施した事務の見直し点】

直近の改善点	・市民相談員のスキルアップを図るため、積極的な情報提供を行うなど研修機会の増加に努めた。 ・広報紙の裏表紙に掲載している市民相談日、内容一覧を見やすくなるよう形式の改善に努めた。
--------	--

【課題(問題点)】

課題(問題点)	各種専門家による無料相談を定期的実施しているが、各種相談により利用率のばらつきがあるため、適正な相談日時の設定、受付方法の検討、及び市民への周知について工夫が必要。
---------	--

【今後の方向性】

担当課の評価	A 現行どおり	(左記評価の理由) 近年、複雑・多様化した一般相談が増加する中で、専従の会計年度任用職員による対応は意義がある。また、専門家による各種相談においても様々な相談に対応でき、市民が安心して生活できるよう今後も展開していく必要がある。
	改革・改善策等の具体的内容	各種相談業務について、市民が利用する頻度等の分析を行い、周知やPRの必要性、受付方法や相談日、相談時間の見直しについても検討していく。

事務事業評価シート(概要説明書)

第4次総合計画 の位置づけ	政策名	基本施策名	NO	施策の展開方向
	⑦健全な行財政と都市経営 に基づく市民サービス	④市民サービス	3	相談体制の充実

事業名	法律相談事業	担当課名	人権くらしの相談課
-----	--------	------	-----------

【事業の概要】

(事業の目的・趣旨)
満足を実感できる市民サービスの実現をめざし、法的な解決を望む市民のために、無料で弁護士から法的アドバイスを受けることができる法律相談を実施し、市民が抱える法的な問題解決の一助となることを目的とする。
(事業概要等)
法律事務所と顧問契約を締結し、毎週木曜日に、市民を対象に無料法律相談を実施する。相談日の前日から電話予約により先着8名まで受付する。なお、相談時間は1人30分とする。

【事業費】

項目／年度	R01 (決算額)	R02 (決算額)	R03 (決算見込額)	R04 (予算額)	備考
事業費総額(千円)	1,890	1,925	1,925	2,310	
うち市負担分(千円)	1,890	1,925	1,925	2,310	

【事業実績・成果】

事業実績(活動指標)・成果(成果指標)	単位	R01年度 実績値	R02年度 実績値	R03年度 実績値	R04年度 目標値
法律相談相談件数	件	386	353	360	360
電話予約満枠により断った件数	件	213	124	115	100
(指標を設定できない理由)					
(成果の概要)					
令和3年度の相談者数は360人(相談利用率:90.0%)で、無料で弁護士の相談を受けることができ、法律の知識を要する市民生活上の問題解決の一助となったと考えられる。					

【これまで実施した事務の見直し点】

直近の改善点	平成30年度より相談時間を20分間から30分間に拡大し、利用者が少なかった第2火曜日を廃止した。
--------	--

【課題(問題点)】

課題(問題点)	利用者から予約のキャンセルの申し出があった場合、その予約枠を復活させ、新たに予約の受付を行っているが、埋まらないこともある。一方で、年間申込者の約3割に予約満枠によるお断りが発生している状況にあり、予約受付に改善が必要である。 また、より十分な相談時間の確保を求めるニーズに応えるため、相談時間の更なる拡大を試みる必要がある。
---------	--

【今後の方向性】

担当課の評価	A 現行どおり	(左記評価の理由) 市民の抱える問題・悩みの解決に対し、適切に対応できる弁護士相談は今後も必要であり、周知の徹底や、より効率的な展開を図っていくことが重要である。
	改革・改善策等の具体的内容	予約枠を6名に変更し、相談時間を30分間から40分間に拡大する。また、キャンセル枠として2名分の予約を取り、キャンセルが出た際に優先して案内するなど空きが生じないよう円滑な予約受付の運用に努める。