

令和6年（2024年）度行政評価シート【個表】令和 6 年 6 月 21 日

評価対象事業		評価者	行政マネジメント課長 吉田 寛樹	
共生-03	行財政改革推進事業	■ 自治事務	主管課	行政マネジメント課
重点事業		□ 法定受託事務	関連課	デジタル戦略課
総合計画上の位置付け	分野	0-(2) 行財政運営	施策の方針	0-(2) 行財政運営

1 事業の目的

対象	市職員等
意図	本市の厳しい行政運営の中、限られた行政資源を効果的・効率的に運営するため。
効果	健全で市民にわかりやすい効果的・効率的な都市経営の実現

2 令和5年(2023年)度を実施した事業の概要

・市内在住者が亡くなった際の手続きにワンストップで対応する「おくやみコーナー」を開設した。	
・市民サービスの向上を図るため、申請書を自動で作成するシステムの導入や、AIによる電話自動応答サービスの実証実験を行った。	
・職員の新たな働き方を推進するため、会議室へのポータブルバッテリーの設置や、テレキューブの導入検証、離れた場所でも人と人、人と空間を繋ぐことが可能な次世代のオンライン設備「窓」の試験導入を行った。	
・収入証紙取扱窓口において、キャッシュレス決済サービスを導入するための検討を行った。	

3 事業を構成する事務事業(最小事業)実績

枝番号	事務事業	実施した主な事業 (主な経費等)	指標(単位)	令和5年度		令和6年度	達成度
				指標(実績値/目標値)		指標(目標値)	
				事業費(決算/当初)(千円)		予算額(千円)	
01	受益者負担割合適正化事業	公の施設における使用料等の算定基準に基づく使用料等の見直し	算定基準に基づき使用料等の見直しを検討した条例数(条例)	1本 / 1本	0 / 0	7 / 0	100%
02	キャッシュレス決済事業	キャッシュレス決済手数料等	キャッシュレス決済利用率(%)	28% / 30%	2,352 / 2,909	30 / 3,685	93.3%
03	コミュニケーションツールの運用	遠隔相談窓口システム機器等賃貸借	-	- / -	6,836 / 12,761	- / 6,566	-
04	業務プロセスの改善	業務プロセス改善支援業務委託等	-	- / -	0 / 2,079	- / 2,310	-
05	電話自動応答事業	電話自動応答サービス利用料等	利用率(%)	- / 30%	0 / 4,510	- / 0	-
06	書かない窓口事業	申請書作成支援システム	利用者満足度(%)	99% / 90%	1,487 / 4,783	- / 0	-
07	窓口のあり方検討	窓口のあり方検討支援業務委託	-	- / -	0 / 0	- / 21,471	-
08	執務環境改善	執務環境改善什器等購入費	-	- / -	0 / 0	- / 10,000	-
09	一般事務経費	消耗品費	-	- / -	332 / 36	- / 36	-
		財源内訳	国県支出金	/			
			地方債	/			
			その他特定財源	/			
			一般財源	11,007 /	27,078	44,068	
		事業費の合計(千円)		11,007 /	27,078	44,068	
		人件費(千円)				31,903 / 40,524	

4 この事業に関わる職員数(毎年度4月1日時点)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
正規職員等	2.5	2.7	4.2	4.2	5.2	
会計年度任用職員	0	0	0	0	0	

5 評価結果

(1) 最小事業評価

枝番号	事務事業	指標分析の推移、目標未達の理由	上位施策にどう寄与したか、構成する事業としての妥当性	事業実施上の課題、改善点
01	受益者負担割合適正化事業	直営施設は3年に1度、指定管理者制度導入施設は更新に合わせて使用料等を見直すこととしており、令和5年度の対象施設はすべて見直しを行った。	受益者負担の適正化は、基本計画で目標としている行財政運営の適正化に必要な取り組みである。	施設を利用する方々に受益者負担の考え方を理解していただくとともに、使用料等の改定にあたって、十分な周知期間を設ける必要がある。
02	キャッシュレス決済事業	利用者の選択肢として、キャッシュレス決済導入を進めたが、結果として市民が現金等での支払いを選択したため、目標を達成していない。	新たな支払手段の導入は、市民サービスの向上に寄与したとともに、クラウドPOSの活用により職員の業務効率に寄与した。	運用方法の効率化、利用率の向上に向けた施策については、引き続き検討が必要である。
03	コミュニケーションツールの運用	相談業務に活用するツールの運用であり、数値的な指標によって成果を測ることは難しいため、指標は設定していない。	相談業務に活用するツールの運用は、窓口改革を推進する取組の一つであり、市民サービスの向上に寄与した。	多くの関係課が関わる事業であるため、各業務フローの整理や市民からの取得情報の取扱い(連携)等は検討が必要である。
04	業務プロセスの改善	各業務の見直しを行うための基礎的な取組であり、数値的な指標によって成果を測ることは難しいため、指標は設定していない。	業務プロセスの改善(BPR)は、職員の業務効率化及び市民サービスの向上に繋がる取り組みであり、行財政運営の適正化のため不可欠である。	職員の意識醸成を行った上で、原課職員が主体的に業務改善に取り組むための体制構築が必要となる。
05	電話自動応答事業	実証実験の結果、導入による成果が見込めなかったため、導入を見送った。	AIを活用した取り組みは行政事務の効率化に寄与する取組である。	複雑な問い合わせには対応できないことや、試行的に導入した機器には学習機能がないため、技術の進歩を見極める必要がある。
06	書かない窓口事業	申請書作成支援システムの運用を開始し、利用者満足度についても高い水準を獲得することができた。	書かない窓口の実現は市民サービスの向上とともに職員の行政業務の効率化に寄与する取組である。	設置場所や対象とする手続きについては引き続き検討が必要である。また、情報システムの標準化を見据えて、システム連携や運用を検討していく必要がある。
07	窓口のあり方検討	-	-	-
08	執務環境改善	-	-	-
09	一般事務経費	消耗品等の事務経費のため、成果指標は設定していない。	事務経費として不可欠である。	-

(2) 視点別評価

効率性	事業費の削減余地はないか	2 事業費の削減が検討できる事業がある	
	事業の外部化(民営化・業務委託等)はできないか	1 実施済み	
	関連・類似する事業の統合はできないか	2 統合に向けて検討できる事業がある	
妥当性	各事業の実施に対する市民ニーズはあるか	1 市民ニーズは変わらずにある	
	民間によるサービスで代替できる事業はないか	3 民間によるサービスで代替できる事業はない	
有効性	事業の上位施策に向けた貢献度はどうか	1 目的達成のために適切な手段(最小事業)である	
公平性	受益者負担は公正・公平か	△.負担未導入	△-3 受益者が特定できないため、受益者負担を求めることができない
			△-2 市民等と協働して実施する事業はない
協働	市民等と協働して事業を展開しているか	△.協働未実施	
			協働実施済の場合のパートナー

(3) 総合評価

※最小事業評価を踏まえて、今年度以降の取組方針等を記載する

【今後の方針】

☒ 拡充

☐ 改善・変更

☐ 現状維持

☐ 縮小

☐ 休止・廃止

持続可能な都市経営のためには行財政改革は必要不可欠であるため、今後も行財政運営の最適化に向けて様々な取り組みを行っていく予定である。
令和6年度については、将来的な市庁舎窓口のあり方について検討を行うことや、職員の執務環境と業務改善に向けた取組を進めていく。

【参考】

◎事業実施に係る主な指標

指標(単位)	公の施設における使用料の算定基準に基づき使用料等の見直しを検討した条例数						単位	条例
指標設定理由	年次	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	
基準において直営施設は3年に1度、指定管理者制度導入施設については更新にあわせて使用料等を見直しを検討しているため	目標値	0	7	1	1	7	1	
	実績値	0	7	1	1			
	達成率	-	100.0%	100.0%	100.0%			

指標(単位)							単位	
指標設定理由	年次	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	
	目標値							
	実績値							
	達成率							

◎他市比較・ベンチマーク(県内外自治体など他自治体や民間団体との比較値)

比較事項								
団体名	鎌倉市							
他市実績								

当該事業実施に伴う 他市比較に関する考え方	行財政改革は、自治体の運営等の課題に取り組んでいくものであり、自治体ごとに課題の内容、財政規模、人口構成などの基礎条件も異なることから、同一条件比較とならないため、他市比較になじまないと考える。
--------------------------	---