

令和5年（2023年）度行政評価シート【個表】

令和 5 年 5 月 31 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4年(2022年)度を実施した事業の概要

- ・こども子育てに関する総合相談窓口「きらきら」を開設した。
- ・第6分庁舎2階に、職員が新たな働き方(ABW)を体现するためのスペースを構築した。
- ・業務の効率化を図るため、4課5業務について業務プロセスの改善を行った。
- ・受益者負担の適正化を図るため、1施設において使用料等の見直しを行った。
- ・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。
- ・業務の効率化及び市民の行政手続きに係る負担軽減のため、押印の廃止を推進した。
- ・マイナンバーカードを活用した申請書自動作成支援システムの実証実験を開始した。
- ・ごみの分別や収集日に関する問い合わせに対し、24時間365日対応が可能なAIを活用した自動電話応答サービスの実証実験を開始した。

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4年度		令和5年度	達成度
				指標(実績値/目標値) 事業費(決算/当初)(千円)	指標(目標値) 予算額(千円)	指標(目標値) 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 / 1	0 / 0	1 / 0	100.0%
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(%)	25 / 20	16,137 / 8,449	30 / 2,909	125.0%
03	ワンストップ窓口整備事業	第6分庁舎における相談窓口等整備業務委託等	—	— / —	29,680 / 29,926	— / 12,761	
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	—	— / —	4,510 / 4,510	— / 2,079	
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(%)	— / —	0 / 0	30 / 4,510	
06	押印の見直し	押印の根拠規定等の改正	—	— / —	0 / 0	— / 0	
07	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(%)	— / —	0 / 0	90.0 / 4,783	
08	一般事務経費	消耗品費	—	— / —	0 / 0	— / 36	
		財源内訳	国県支出金	31,991 /			
			地方債	/			
			その他特定財源	/			
			一般財源	18,336 /	43,017	27,078	
			事業費の合計(千円)	50,327 /	43,017	27,078	
		人件費(千円)		31,903	32,731		

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		
会計年度任用職員	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4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ことが必要である。
02	キャッシュレス決済事業	令和4年度は目標を達成しており、引き続き継続して事業を実施していく。	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。	運用方法の効率化等については、引き続き検討が必要である。
03	ワンストップ窓口整備事業	窓口整備の事業であり、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。	こどもに関する総合窓口の整備は、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。	可視化した業務について、ICTツールを活用しながら、より具体的に効率化・簡素化を実現する必要がある。
05	電話自動応答事業	利用率を把握することは利用者満足度に繋がると考えるため、成果指標として設定した。	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みである。	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	押印の見直し	各手続における押印要否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図ることは難しいため、指標は設定していない。	行政手続のオンライン化を推進する取組であり、市民サービスの向上と行政事務の効率化に寄与した。	各手続について引き続き電子申請の導入を推進していく必要がある。
07	書かない窓口事業	実証実験により得られた利用者満足度を元に成果指標として設定した。	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みである。	設置場所や対象とする手続については引き続き検討が必要である。また基盤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。
08	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】	<input checked="" type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 改善・変更 <input type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 休止・廃止
<p>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5年度については、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窓口の設置や窓口への申請書作成支援システムの導入等について、検討を進めていく。</p>	

【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				
	達成率	—	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。
--------------------------	---