

令和2年度 行政評価 施策カルテ

施策名	① 効果的で効率的な行政経営システムの確立
-----	-----------------------

施策主管課	経営管理課	総合計画 記載頁	181
-------	-------	-------------	-----

関連するSDGs目標



1 施策の位置付け

政策の柱	行	各政策の柱を支える行政経営基盤	基本施策名	24	強固な行政経営基盤を確立する	基本施策目標	本市の行政運営を効果的・効率的に行うことで、強固な行政経営基盤が確立されています。
------	---	-----------------	-------	----	----------------	--------	---

2 施策の取組状況

施策目標	限りある経営資源を適切に配分することで、最少の経費で最大の効果を挙げている行政経営を行っています。
------	---

指標	まち・ひと・しごと創生総合戦略						
産出							
成果							

① 施策指標	産出指標	指標名(単位)		H30	R1	R2	R3	R4 (目標年)	評価
		「行革プラン」の進捗状況(全取組中、順調に進められている取組の割合)	単年度目標値	95%以上	95%以上	95%以上	95%以上	95%以上	
基準値(H28)	98.2%	実績値	94%	94.1%					
目標値(R4)	95%以上を維持	単年度の達成度	98.9%	99.0%					
	単年度目標値								
成果指標	市民1人当たりの行政コスト(純行政コスト)	単年度目標値	維持	維持	維持	維持	維持		A
		基準値(H28)	297千円	実績値	300	292.0			
		目標値(R4)	現状の水準を維持	単年度の達成度	99.0%	101.7%			
			単年度目標値						
	基準値(H29)	実績値							
	目標値(R4)	単年度の達成度							

② 市民満足度の推移	指標名(単位)		満足	やや満足	満足度(計)	やや不満	不満	わからない	評価
	施策の満足度(%) ('満足'と'やや満足'の合計)	基準値(H29)	4.0%	18.9%	22.9%	17.7%	5.8%	45.3%	
(%)(調査結果: 緑線、基準値+5pt: 赤線、基準値-5pt: 青点線)	H30	2.5%	18.5%	20.9%	20.7%	5.4%	46.6%		
	R1	4.9%	18.2%	23.1%	26.8%	8.9%	37.8%		
	R2								
	R3								

③ 主要な構成事業の進捗状況	※ 各事業の詳細は「3 主要な構成事業の状況」を参照							B
----------------	----------------------------	--	--	--	--	--	--	---

【参考指標】 中核市水準比較	指標名(単位)		H30	R1	R2	R3	R4	評価の 組合せ
	中核市平均							
本市実績								指標 評価
本市順位								

※『① 施策指標』の単年度の達成度の計算について

★ 通増型の指標(目標値が基準値より増加することが望ましいもの)	$\frac{\text{実績値}}{\text{目標値}} \times 100 (\%)$
★ 通減型の指標(目標値が基準値より減少することが望ましいもの)	$\frac{\text{目標値}}{\text{実績値}} \times 100 (\%)$

① 施策指標(産出指標)(成果指標)	A: 達成度100%以上 [25点]	B: 達成度70%以上100%未満 [20点]	C: 達成度70%未満 [15点]	産出指標	B
② 市民意識調査結果(満足度)	A: 基準値より向上(+5pt以上) [25点]	B: 基準値同水準(±5pt未満) [20点]	C: 基準値より低下(-5pt以下) [15点]	成果指標	A
③ 主要な構成事業の進捗状況	A: 計画以上(構成事業2事業以上が計画以上) [25点]	B: 計画どおり(主に構成事業4事業以上が計画どおり) [20点]	C: 計画より遅れ(構成事業2事業以上が計画より遅れ) [15点]	市民満足	B
総合評価	順調: A評価が2つ以上(C評価がある場合を除く) [90点以上]	概ね順調: 主にB評価が3つ以上 [75点以上90点未満]	やや遅れ: C評価が2つ以上(A評価が2つある場合を除く) [75点未満]	構成事業	B

施策の評価・分析(現状とその要因の分析)		総合評価
施策を取り巻く環境等	<ul style="list-style-type: none"> <li>人口減少や少子・高齢化の進行、市民の暮らしや意識の変化など、社会環境が今後、大きく変化していくことが見込まれる中、顕在化・多様化していく公共的な課題や新たなニーズに的確かつ柔軟に対応する必要がある。</li> <li>社会保障関係経費の増加や公共施設等の老朽化への対応などの財政需要の増大などが見込まれる中、限りある経営資源を効率的に活用し、効果的にまちづくりを進めることができる行政経営基盤の確立に取り組む必要がある。</li> <li>「人生100年時代」の到来や企業の社会参画の進展などを背景に、公共的分野におけるサービスの担い手などが多様化している中、様々な分野において多様な主体がそれぞれの強みを発揮することのできる公・共・私が多様な連携の仕組みづくりやその促進に向けた環境づくりに取り組む必要がある。</li> <li>情報通信技術の飛躍的な発展や市民生活への急速な浸透、新型コロナウイルス感染症感染防止などを背景として、市民の行政手続の利便性向上や行政事務の効率化に向けたICTの効果的な活用により一層取り組む必要がある。</li> </ul>	85点
施策指標	「行革プラン(平成27~31年度)」については、外部有識者等で構成する「行政改革推進懇談会」から意見をいただきながら、庁内各課が連携して着実に推進することで、令和元年度においては、全体の90%以上の取組が計画どおりに進捗しているとともに、成果指標については、市民一人当たりの行政コスト(純行政コスト)は減少しており、効果的・効率的な行政運営が図られている。	市民満足度
	市民サービスの向上に向けた効果的・効率的な行政運営のため、行政改革大綱に基づき「既存事業の継続的改善」や「公有財産の適正管理の推進」などの取組に全庁を挙げ取り組んできたことから、市民満足度は同水準で推移しているものと考えられる。引き続き、効果的で効率的な行政経営システムの確立に努めていく	概ね順調

3 主要な構成事業の状況

※ その他の事業の評価結果については、別途「事業評価一覧」を参照ください。

No.	事業名	好循環P 戦略事業 ・ SDGs	事業の目的	事業内容		事業の進捗	R1 概算 事業費 (千円)	開始 年度	日本一 施策 事業	「①昨年度の評価(成果や課題)」と「②今後の取組方針」
				対象者・物(誰・何に)	取組(何を)					
1	行政改革の推進		資源配分の最適化	市民、市職員	行政改革の推進	計画どおり	1,254	H7	<p>【①昨年度の評価(成果や課題):第5次大綱に基づく行政改革の推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・第5次行政改革大綱における行革プランに計上された取組が概ね順調に進捗し、行政改革の取組が着実に進んでいると評価しており、この大綱の期間満了に伴い、これからの社会や暮らしに合った公共的サービスを実現するための行政経営の指針として、令和2年3月に行政経営基本方針(第6次行政改革大綱)を策定した。</li> </ul> <p>【②今後の取組方針:行政経営基本方針の着実な推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後は、「行政経営アクションプラン」を策定し、公民連携の推進やBPR(業務プロセス再構築)の推進などを通して、内部管理部門をはじめ各課と連携しながら各部署における着実な取組を支援し、基本方針の着実な推進を図る。</li> </ul>	
2	公有財産マネジメントの推進		公共施設等の適正配置による公有財産の有効活用	公共施設等	公有財産の適切な保有や効果的な利活用のための検討支援	計画どおり	24	H22	<p>【①公共施設マネジメントの着実な推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「公共施設等総合管理計画」に基づく「宇都宮市学校施設長寿命化計画」の策定など、公有財産の適切な保有や効果的な利活用に向けた取組を支援した。</li> </ul> <p>【②総合管理計画の改定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後の少子・超高齢化、人口減少の進む中においても、将来に渡って効果的・効率的な行政サービスが提供できるよう、時代に合った公共施設マネジメントに取り組むため、これまでの取組状況や社会環境の変化などを踏まえ、「公共施設等総合管理計画」を改定する。</li> </ul>	
3	地方分権の推進		本市の自治の理念の実現とまちづくりに必要な権能の確保	市民、市職員	国の「地方分権改革に関する提案募集制度」や県の「事務処理特例制度」等を活用した規制緩和・権限移譲の推進	計画どおり	604	H7	<p>【①昨年度の評価(成果や課題):権限移譲等の推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民に身近なサービスに係る事務権限等の充実を図るため、提案募集制度や事務処理特例制度を活用し、昨年度においては3法令、4条例について規制緩和や権限移譲に取り組んだ。</li> </ul> <p>【②今後の取組方針:本市の自治の理念の実現とまちづくりに必要な権能の確保】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、本市の将来のまちづくりへの必要性などを踏まえながら、中核市市長会の活動なども含め、地方分権に係る様々な仕組みや制度を効果的に活用し、本市に必要な事務権限の移譲等に取り組む。</li> </ul>	
4	広域連携の推進		広域的共同・協力事業の推進	・栃木県央都市圏の6市4町(宇都宮市、鹿沼市、真岡市、さくら市、下野市、日光市、上三川町、芳賀町、壬生町、高根沢町) ・宇都宮地区広域連携研究会の1市2町(宇都宮市、上三川町、壬生町)	・栃木県央都市圏首長懇談会の運営 ・連携事業について検討	計画どおり	397	H4	<p>【①昨年度の評価(成果や課題):先進事例の調査研究と事業スキームの構築】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「栃木県央都市圏首長懇談会」として、子どもの就職活動に関して先進的に保護者向け事業に取り組んでいる山口大学、山口ごごとセンターを視察した。調査結果を踏まえ、各市町に在住する保護者に構成市町が一体となりアプローチする、「保護者向け事業」の事業スキームを構築することができた。</li> </ul> <p>【②今後の取組方針:他市町と連携した保護者向け事業の実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・経済部商工振興課所管「じぶん×未来フェア」へ「栃木県央都市圏首長懇談会」として参加し、保護者向け講演会や、就職先としての県央地域全体の情報を保護者に対し発信する。</li> </ul>	
5	市政研究センターの運営		本市行政課題に対応した政策提案の実施	・市民 ・市職員	・調査・研究 ・政策形成支援 ・政策情報の収集・発信	計画どおり	2,988	H16	<p>【①昨年度の評価(成果や課題):外部機関と連携した調査・研究の実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・複雑・多様化する行政課題の解決に資する政策分析や施策立案の充実のため、大学等と連携を図りながら、課題解決に向けた先駆的・基礎的研究や政策提案を実施した。引き続き、専門的、中期的課題に関する調査研究を行うとともに、各部署における調査研究等に対して支援していく必要がある。</li> </ul> <p>【②今後の取組方針:時代に対応した政策の提案】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、センターの有する専門性や有識者とのネットワークを活かし、国際的スポーツイベント開催によるレガシーとその評価指標化などをテーマとする調査・研究に取り組むとともに、各部署における調査・研究、政策立案、事業化を支援することにより、本市の政策形成機能を高めていく。</li> </ul>	

4 今後の施策の取組方針

①課題	②取組の方向性(課題への対応)
<p>・行政改革大綱に基づく全庁を挙げた取組などにより、施策指標に掲げる「市民一人当たりの行政コスト」はおおむね順調に推移しているものの、社会環境が大きく変化していることなどから、引き続き、市民サービスの向上に向けた「効果的で効率的な行政経営システムの確立」に取り組む必要がある。</p> <p>・人口減少や少子・高齢化の進行などの変化を始め、社会保障関係経費の増加や高度化・多様化していく行政課題への対応、公共的分野の担い手の多様化、情報通信技術の飛躍的な発展や市民生活への急速な進展など、本市を取り巻く環境が大きく変化している中、新型コロナウイルス感染症防止に係る「新しい生活様式」への対応など、社会や市民の暮らしの変化に伴って更に顕在化・多様化していく公共的な課題や新たなニーズに的確かつ柔軟に対応することのできるサービス提供や、限りある経営資源を効果的に活用し、効果的にまちづくりを進めることができる持続可能な行政経営基盤の確立に取り組むことがこれまで以上に求められている。</p>	<p>・本市を取り巻く環境が大きく変化している中、「第6次宇都宮市総合計画」に掲げる都市像の実現を支える「効果的で効率的な行政経営システムの確立」に引き続き取り組んでいくため、社会環境や市民ニーズの変化等に伴う様々な公共的課題を的確に捉えながら、これからの社会や暮らしの変化に対応した持続可能な公共的サービスの提供を実現するため、令和2年3月に策定した本市が取り組むべき行政経営・行政改革の基本的な考え方や方向性を示した「行政経営基本方針(第6次行政改革大綱)」の着実な推進に取り組む。</p> <p>・特に、今後の行政経営・行政改革では、社会や暮らしの変化に伴う公共的課題や新たなニーズに対応できるよう、公・共・私の多様な連携や先進技術の利活用を進めるための仕組みや環境作りに取り組む。</p>

令和2年度 行政評価 施策カルテ

施策名	② 地区行政の推進
-----	-----------

施策主管課	自治振興課	総合計画 記載頁	181ページ
-------	-------	-------------	--------

関連するSDGs目標

1 施策の位置付け

政策の柱	行	各政策の柱を支える行政経営基盤	基本施策名	24	強固な行政経営基盤を確立する	基本施策目標	本市の行政運営を効果的・効率的に行うことで、強固な行政経営基盤が確立されています。
------	---	-----------------	-------	----	----------------	--------	---

2 施策の取組状況

施策目標	住み慣れた地域に、市民生活に密着したサービスを展開する地域行政機関が整っています。
------	---

指標	まち・ひと・しごと創生総合戦略
産出	
成果	

① 施策指標	指標名(単位)	H30	R1	R2	R3	R4 (目標年)	評価	② 市民満足度の推移							評価	
								満足	やや満足	満足度(計)	やや不満	不満	わからない			
産出指標	地区市民センターなどの地域行政機関窓口での申請取扱い件数	単年度目標値	319,049	326,786	334,524	342,262	350,000	B								B
	基準値(H28)	303,575件	実績値	283,286	297,756											
	目標値(R4)	350,000件	単年度の達成度	88.8%	91.1%											
	単年度目標値															
成果指標	地区市民センターなどの地域行政機関を利用しやすいと感じている市民の割合	単年度目標値	70.4%	71.8%	73.2%	74.6%	76.0%	B	<p>③ 主要な構成事業の進捗状況 ※ 各事業の詳細は「3 主要な構成事業の状況」を参照</p>							B
	基準値(H28)	67.7%	実績値	68.9%	66.6%											
	目標値(R4)	76%以上	単年度の達成度	97.9%	92.8%											
	単年度目標値															

※『① 施策指標』の単年度の達成度の計算について

★ 通増型の指標(目標値が基準値より増加することが望ましいもの)	$\frac{\text{実績値}}{\text{目標値}} \times 100 (\%)$
★ 通減型の指標(目標値が基準値より減少することが望ましいもの)	$\frac{\text{目標値}}{\text{実績値}} \times 100 (\%)$

※ 評価の考え方	① 施策指標(産出指標)(成果指標)	A: 達成度100%以上 [25点]	B: 達成度70%以上100%未満 [20点]	C: 達成度70%未満 [15点]	産出指標	B
	② 市民意識調査結果(満足度)	A: 基準値より向上(+5pt以上) [25点]	B: 基準値同水準(±5pt未満) [20点]	C: 基準値より低下(-5pt以下) [15点]	成果指標	B
	③ 主要な構成事業の進捗状況	A: 計画以上(構成事業2事業以上が計画以上) [25点]	B: 計画どおり(主に構成事業4事業以上が計画どおり) [20点]	C: 計画より遅れ(構成事業2事業以上が計画より遅れ) [15点]	市民満足	B
	総合評価	順調: A評価が2つ以上(C評価がある場合を除く) [90点以上]	概ね順調: 主にB評価が3つ以上 [75点以上90点未満]	やや遅れ: C評価が2つ以上(A評価が2つある場合を除く) [75点未満]	構成事業	B

施策の評価・分析(現状とその要因の分析)		総合評価
施策を取り巻く環境等	<ul style="list-style-type: none"> <li>国において、将来にわたって活力ある社会を維持していくことを目的とした「地方創生」の取組が進められている中で、本市においても、人口減少・少子超高齢社会の進行やICTの飛躍的な進展などに対応するため、地域の人材や資源を活用した、地域が主体となったまちづくり活動を促進することが求められていることから、地域社会を担う多様な人材を確保する必要がある。</li> <li>本市が将来の都市像として掲げている「ネットワーク型コンパクトシティ」の形成に当たり、市民に身近な地域行政機関においては、きめ細かなサービスを提供するとともに、地域状況やニーズを踏まえ、地域に軸足を置いたまちづくりを推進していく必要がある。</li> <li>新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、市民に身近な地域行政機関における感染予防対策として、窓口来訪者の分散や人との接触を軽減するためのICTを活用した行政サービスの展開を進めることが一層求められている。</li> </ul>	80点
施策指標	<ul style="list-style-type: none"> <li>「地域行政機関窓口での申請取扱い件数」は目標値に達していないが、施設の利便性や安全性の向上に向けた施設設備の更新等に加え、地域行政機関における取扱業務の拡充に伴う行政サービスの充実を図ったことにより、前年より申請取扱い件数は増加している。また、「地域行政機関を利用しやすいと感じている市民の割合」は目標値に達していないものの、実績値は一定の水準を維持している。</li> </ul>	市民満足度
	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民ニーズやライフスタイルの変化に対応した行政サービスが求められる中、窓口業務の核となる職員の人材育成やまちづくり支援担当職員の資質向上に取り組むなど、窓口サービスの向上及びまちづくり支援機能の強化に努めていることから、市民満足度は同水準で推移しているものと考えられる。</li> </ul>	概ね順調

### 3 主要な構成事業の状況

No.	事業名	好循環P・戦略事業・SDGs	事業の目的	事業内容		事業の進捗	R1概算事業費(千円)	開始年度	日本一施策事業	「①昨年度の評価(成果や課題)」と「②今後の取組方針」
				対象者・物(誰・何に)	取組(何を)					
1	窓口職員人材育成システムの運営		窓口職員の資質向上による窓口サービスの充実	職員	地域行政機関の窓口業務の核となる専門職員(チューター)の育成と窓口職員全体の各種研修の実施	計画どおり	174	H21		<p>【①昨年度の評価(成果や課題)】: 窓口職員の資質向上、専門職員の育成            ・窓口職員の実務レベルに応じた実務研修や全窓口職員を対象とした職場交流研修などの研修を充実させることにより、窓口職員全体のスキルが向上した。            ・チューターが窓口職員を指導・育成するために必要な業務知識・スキルを習得する研修に参加することによりチューター個々の能力向上を図ったものの、制度運用から10年以上経過し、新たな人材の確保など検討すべき課題もあることから、部の人材育成指針(令和2年度策定予定)を踏まえ、見直しを図る必要がある。</p> <p>【②今後の取組方針:窓口初任者から専任まで職員全体の知識向上】            ・初任者研修やシステムトラブル対応訓練などを継続することにより、窓口職員全体のスキル向上を図る。            ・チューターを対象としたより高度な知識を習得するための研修を実施する。            ・部の人材育成指針に合わせてチューター制度を見直し、知識・技能の継承や職員の意識改革を図る。</p>
2	地域行政機関の取扱業務の見直し		市全体のサービス水準の向上	市民	地域行政機関で取扱う業務について、「市民の利便性の向上」と「行政の業務の効率性の確保」の観点から見直しを実施	計画どおり	0	H21		<p>【①昨年度の評価(成果や課題)】:取扱業務数の増加            ・地域行政機関では各種証明書の発行・交付や福祉分野の各種申請・届出の受付、市税の収納などの様々な窓口サービスの提供により、取扱業務が約400業務まで拡充していることは、市民の利便性向上につながる成果となっているものの、業務の拡充と効率性の観点から取扱業務の適正化や窓口サービスの執行体制などを検討する必要がある。</p> <p>【②今後の取組方針:地域行政機関における窓口サービス提供の最適化】            ・引き続き、業務所管課と連携を図りながら、既存実施事業の再精査を行い、地域行政機関における最適なサービス提供に取り組む。</p>
3	地域行政機関の広聴機能・地域振興機能の強化		まちづくり支援担当職員の資質向上による支援機能の充実	職員	まちづくり支援担当職員を対象とした会議を定期的に開催し、まちづくりに係る情報共有や地域住民組織等への支援方を検討	計画どおり	0	H24		<p>【①昨年度の評価(成果や課題)】:まちづくり支援における課題や支援方策等の共有化            ・まちづくり支援の現場で抱える課題等を抽出し、課題解決に向けた意見交換や、地域の活動状況やまちづくり支援情報を集約したデータを作成するなど、支援に必要なノウハウや支援方策について共有化が図られた。            ・まちづくり活動の担い手確保や活動の更なる活性化を図るためには、地域活動団体や市民活動団体などの活動主体をつなぐコーディネート力を向上させる必要がある。</p> <p>【②今後の取組方針:まちづくり支援機能の強化】            ・住民の意見やニーズ、地域の現状をまちづくり支援担当職員が把握し、地域のまちづくり活動を効果的に支援できるよう、引き続き、職員の資質向上と支援機能の強化に取り組む。</p>
4	地域行政機関施設整備		地域行政機関施設の長寿命化及び利便性向上	施設利用者	市民サービスや地域まちづくりの拠点となる支所及び出張所の施設・設備の整備	計画どおり	98,350	H元		<p>【①昨年度の評価(成果や課題)】:施設の計画的な整備            ・防災設備改修工事や、屋根防水工事等の実施により、施設の安全性向上や長寿命化を図るとともに、駐車場整備工事など利用者の利便性向上に向けた事業にも取り組んだ。            ・施設の法定点検や劣化・機能診断などの結果、更には計画保全の指摘事項などを加味しながら計画的に施設を維持・更新しているものの、計画保全の点検・劣化診断の項目に無い設備や備品の計画的な更新を検討する必要がある。</p> <p>【②今後の取組方針:利用者の利便性に配慮した施設・設備等の更新】            ・引き続き、地域行政機関施設の長寿命化を図るための計画保全による更新を実施するとともに、計画保全の点検・劣化診断の項目に無い設備や備品を洗い出し、利用者の利便性に配慮しながら更新に努めていく。</p>

### 4 今後の施策の取組方針

①課題	②取組の方向性(課題への対応)
<p>・本市が目指す「ネットワーク型コンパクトシティ」形成に当たり、地域行政機関は「地域拠点」における市民の日常生活を支える行政サービスを提供する都市機能であることから、より効果的・効率的に業務を執行できるよう、地域の人口構造変化や利用者のニーズ等を考慮した機能の見直しを図りながら、今後も役割を果たしていくことが求められる。</p> <p>・施策指標である「地域行政機関を利用しやすいと感じている市民の割合」は概ね順調に推移しており、施策に対する市民意識の重要度も高まってきている。そのような中、施策の満足度は概ね前年度と同水準であることから、より一層利用しやすい地域行政機関の環境整備に向けて、窓口担当職員の人材育成や地域と行政の調整機能の強化などを進める必要がある。</p> <p>・地域行政機関の施設整備については、今後の財政状況の見通しや施設の長寿命化の視点などを踏まえ、計画的な維持修繕による公有財産の有効活用を図るとともに、より安全・快適な施設利用のための機能向上に取り組む必要がある。</p> <p>・「ポスト・コロナ時代」の「新たな日常」に対応するため、窓口サービス分野のデジタルサービスの拡充が求められている。</p>	<p>・少子・超高齢社会の本格化や人口減少局面に突入し、自治体行政の経営資源が変化化する中、将来の人口構造の変化やICTの飛躍的な進展など、社会環境が劇的に変化していくことが予想されることから、引き続き動向を見極めながら、本庁と地域行政機関の適正な役割分担に基づく、持続可能な執行体制のあり方について、中長期的な視点で検討を進めていく。</p> <p>・市民に身近な地域行政機関において、市民生活に密着したサービスを展開するため、職場内での指導・育成(OJT)や研修の充実を図り、窓口職員全体のスキルを向上させることと併せて、地域に軸足を置いたまちづくりを推進するため、地域と行政を繋ぐ地域振興機能の向上など、地域行政機関の機能強化を図る。</p> <p>・公有財産の有効活用を図るため、施設の利便性や安全性の向上に取り組むほか、計画保全による更新に加え、施設の長寿命化計画の策定に向けた検討を進める。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症の拡大防止を図るため、関係部局と連携し、窓口サービス分野へのICT活用について、引き続き、検討していく。</p>



令和2年度 行政評価 施策カルテ

施策名	③ 行政の組織力の向上
-----	-------------

施策主管課	人事課	総合計画 記載頁	182
-------	-----	-------------	-----

関連する  
SDGs目標



1 施策の位置付け

政策の柱	行	各政策の柱を支える行政経営基盤	基本施策名	24	強固な行政経営基盤を確立する	基本施策目標	本市の行政運営を効果的・効率的に行うことで、強固な行政基盤が確立されます。
------	---	-----------------	-------	----	----------------	--------	---------------------------------------

2 施策の取組状況

施策目標	行政が、組織力を高め、様々なまちづくりの課題に対応しています。
------	---------------------------------

指標	まち・ひと・しごと創生総合戦略					
産出						
成果						

① 施策指標	指標名(単位)	H30	R1	R2	R3	R4 (目標年)	評価	② 市民満足度の推移							評価							
								満足	やや満足	満足度(計)	やや不満	不満	わからない									
産出指標	管理・監督職のマネジメント研修受講率	単年度目標値	100%	100%	100%	100%	100%	A	施策の満足度(%) (「満足」と「やや満足」の合計) 							B						
	基準値(H28)	100%	実績値	100%	100%																	
	目標値(R4)	100%	単年度の達成度	100%	100%																	
	単年度目標値																					
成果指標	組織目標達成率	単年度目標値	100%	100%	100%	100%	100%	B	③ 主要な構成事業の進捗状況 ※ 各事業の詳細は「3 主要な構成事業の状況」を参照							B						
	基準値(H28)	98.6%	実績値	97.5%	98.9%																	
	目標値(R4)		単年度の達成度	97.5%	98.9%																	
	単年度目標値																					

① 施策指標	指標名(単位)	H30	R1	R2	R3	R4 (目標年)	評価	③ 主要な構成事業の進捗状況 ※ 各事業の詳細は「3 主要な構成事業の状況」を参照							評価						
								満足	やや満足	満足度(計)	やや不満	不満	わからない								
成果指標	組織目標達成率	単年度目標値	100%	100%	100%	100%	100%	B	③ 主要な構成事業の進捗状況 ※ 各事業の詳細は「3 主要な構成事業の状況」を参照							B					
	基準値(H28)	98.6%	実績値	97.5%	98.9%																
	目標値(R4)		単年度の達成度	97.5%	98.9%																
	単年度目標値																				

【参考指標】 中核市水準比較	指標名(単位)	H30	R1	R2	R3	R4	評価	指標の組合せ	
								指標	評価
中核市水準比較	中核市平均								
	本市実績								
	本市順位								

※「①施策指標」の単年度の達成度の計算について

★ 通増型の指標(目標値が基準値より増加することが望ましいもの)	$\frac{\text{実績値}}{\text{目標値}} \times 100 (\%)$
★ 通減型の指標(目標値が基準値より減少することが望ましいもの)	$\frac{\text{目標値}}{\text{実績値}} \times 100 (\%)$

※ 評価の考え方	① 施策指標 (産出指標) (成果指標)	② 市民意識調査結果 (満足度)	③ 主要な構成事業の進捗状況	総合評価	産出指標	成果指標	市民満足	構成事業
	A: 達成度100%以上 [25点]	A: 基準値より向上(+5pt以上) [25点]	A: 計画以上 (構成事業2事業以上が計画以上) [25点]	順調: A評価が2つ以上 (C評価がある場合を除く) [90点以上]	A	B	B	B
	B: 達成度70%以上100%未満 [20点]	B: 基準値同水準(±5pt未満) [20点]	B: 計画どおり (主に構成事業4事業以上が計画どおり) [20点]	概ね順調: 主にB評価が3つ以上 [75点以上90点未満]				
	C: 達成度70%未満 [15点]	C: 基準値より低下(-5pt以下) [15点]	C: 計画より遅れ (構成事業2事業以上が計画より遅れ) [15点]	やや遅れ: C評価が2つ以上 (A評価が2つある場合を除く) [75点未満]				

施策の評価・分析 (現状とその要因の分析)

施策を取り巻く環境等	地方公務員法が改正され、職員がその職務を遂行するに当たり発揮した能力及び挙げた業績を把握した上で行われる人事評価制度を導入し、これを任用、給与、分限その他の人事管理の基礎とすることが明確化され、また、その人事評価については標準職務遂行能力を基準とした能力評価と、目標管理による業績評価により行うこととされるなど、公務に対する住民の信頼の確保が求められているほか、今般の働き方改革を踏まえ、適切なマネジメントによる公務効率の一層の向上が求められている。	総合評価	85点
施策指標	目標管理などを通して、各部局等の果たすべき役割を明確にするとともに、各職員が高い目標を設定し、計画的・主体的に職務を遂行しており、管理監督職においてもマネジメント力向上のために研修を受講するなど、高い組織力を維持している。	市民満足度	順調

### 3 主要な構成事業の状況

※ その他の事業の評価結果については、別途「事業評価一覧」を参照ください。

No.	事業名	好循環P ・ 戦略事業 ・ SDGs	事業の目的	事業内容		事業の 進捗	R1 概算 事業費 (千円)	開始 年度	日本一 施策 事業	「①昨年度の評価(成果や課題)」と「②今後の取組方針」
				対象者・物(誰・何に)	取組(何を)					
1	目標面接		自律行動型職員の育成	全職員	目標達成に向けての 指導・支援	計画どおり	0	H10		<p>【①昨年度の評価(成果や課題):昨年度の成果・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・担当職務に関しての課題や目標を明確にするとともに、組織目標と個人目標を有機的に結びつけることにより、職員の組織への参画意識や計画的・主体的に職務を遂行する意識を醸成しながら、職務を通じた能力開発を行い、行政経営に関する課題解決に取り組むことができています。</li> </ul> <p>【②今後の取組方針:今後の取組方針】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も目標管理制度を引き続き活用しながら、「自律行動型職員(職員一人ひとりが自らの使命を自覚し、市民の立場になって考え、課題を発掘し、自らの能力を最大限に発揮して課題を解決していく)」の育成を図る。</li> </ul>

### 4 今後の施策の取組方針

①課題	②取組の方向性(課題への対応)
・組織のパフォーマンスをさらに向上させるために、引き続き「自律行動型職員(職員一人ひとりが自らの使命を自覚し、市民の立場になって考え、課題を発掘し、自らの能力を最大限に発揮して課題を解決していく)」の育成を図る必要がある。	・今後も目標管理制度を引き続き活用しながら、「自律行動型職員(職員一人ひとりが自らの使命を自覚し、市民の立場になって考え、課題を発掘し、自らの能力を最大限に発揮して課題を解決していく)」の育成を図る。

令和2年度 行政評価 施策カルテ

施策名	④ 財政基盤の確立
-----	-----------

施策主管課	財政課	総合計画 記載頁	182
-------	-----	-------------	-----

関連するSDGs目標 

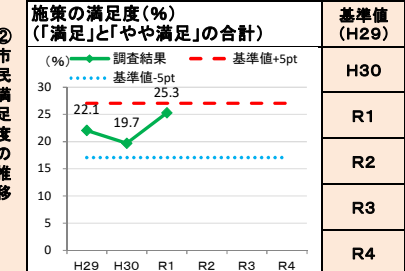
1 施策の位置付け

政策の柱	行	各政策の柱を支える行政経営基盤	基本施策名	24	強固な行政経営基盤を確立する	基本施策目標	本市の行政運営を効果的・効率的に行うことで、強固な財政経営基盤が確立されています。
------	---	-----------------	-------	----	----------------	--------	---

2 施策の取組状況

施策目標	将来にわたる財政の健全性が確保されています。
------	------------------------

指標	まち・ひと・しごと創生総合戦略					
産出	基本目標Ⅲ	安全・安心かつ効率的で健全な都市運営を実現する。				
成果	基本目標Ⅲ	安全・安心かつ効率的で健全な都市運営を実現する。				

① 施策指標	指標名(単位)	H30	R1	R2	R3	R4 (目標年)	評価	② 市民満足度の推移							評価
								満足	やや満足	満足度(計)	やや不満	不満	わからない		
産出指標	市税等の収納率	単年度目標値	前年度の収納率を上回る	前年度の収納率を上回る	前年度の収納率を上回る	前年度の収納率を上回る	A								B
	基準値 (H28年度決算)	95.7%	実績値	H29年度決算 96.7%	H30年度決算 97.5%										
	目標値 (R4)	前年度の収納率を上回る	単年度の達成度	100.0%	100.0%										
	基準値 (H29)		実績値												
成果指標	経常収支比率	単年度目標値	80%台	80%台	80%台	80%台	B	③ 主要な構成事業の進捗状況 ※ 各事業の詳細は「3 主要な構成事業の状況」を参照							B
	基準値 (H28年度決算)	92.9	実績値	H29年度決算 92.7%	H30年度決算 92.0%										
	目標値 (R4)	80%台	単年度の達成度	97.0%	97.7%										
	基準値 (H29)		実績値												
中核市水準比較	公債費負担比率	単年度目標値	15%以内	15%以内	15%以内	15%以内	A	④ 主要な構成事業の進捗状況 ※ 各事業の詳細は「3 主要な構成事業の状況」を参照							B
	基準値 (H28年度決算)	12.8%	実績値	H29年度決算 12.8%	H30年度決算 12.1%										
	目標値 (R4)	15%以内	単年度の達成度	100.0%	100.0%										
	基準値 (H29)		実績値												
※ 評価の考え方	① 施策指標 (産出指標) (成果指標)	A: 達成度100%以上 [25点]		B: 達成度70%以上100%未満 [20点]		C: 達成度70%未満 [15点]		産出指標		A					
	② 市民意識調査結果 (満足度)	A: 基準値より向上(+5pt以上) [25点]		B: 基準値同水準(±5pt未満) [20点]		C: 基準値より低下(-5pt以下) [15点]		成果指標		B					
	③ 主要な構成事業の進捗状況	A: 計画以上 (構成事業2事業以上が計画以上) [25点]		B: 計画どおり (主に構成事業4事業以上が計画どおり) [20点]		C: 計画より遅れ (構成事業2事業以上が計画より遅れ) [15点]		市民満足		B					
	総合評価	順調: A評価が2つ以上 (C評価がある場合を除く) [90点以上]		概ね順調: 主にB評価が3つ以上 [75点以上90点未満]		やや遅れ: C評価が2つ以上 (A評価が2つある場合を除く) [75点未満]		構成事業		B					

※「① 施策指標」の単年度の達成度の計算について

★ 通増型の指標 (目標値が基準値より増加することが望ましいもの)	$\frac{\text{実績値}}{\text{目標値}} \times 100 (\%)$
★ 通減型の指標 (目標値が基準値より減少することが望ましいもの)	$\frac{\text{目標値}}{\text{実績値}} \times 100 (\%)$

施策の評価・分析 (現状とその要因の分析)		総合評価
施策を取り巻く環境等	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成30年度決算では、雇用・所得環境の改善に伴い、個人市民税が増加するなど、今後も緩やかな回復が続くことが期待されていた。</li> <li>現在の国内の経済情勢は、新型コロナウイルス感染症の影響により厳しい状況にあるが、感染拡大の防止策を講じつつ、社会経済活動のレベルを段階的に引き上げていくなかで、持ち直しに向かうことが期待されている。また、「新たな日常」を通じた質の高い経済社会の実現に向けた動きを加速していくとしている。</li> <li>本市においては、市税収入をはじめとした自主財源の大幅な減少など、厳しい財政状況が見込まれる。</li> </ul>	85点
施策指標	<ul style="list-style-type: none"> <li>「市税等の収納率」は、納期内納付の推進や納め忘れの防止、滞納整理の強化を図ったことにより、滞納繰越分が縮減されるなど、前年度を上回る収納率となった。</li> <li>「経常収支比率」は、市税や地方消費税交付金等の経常一般財源が増加したことなどにより、前年度から改善した。</li> <li>「公債費負担比率」は、市税収入が安定的に推移する中、市債の計画的・効果的な活用を図ってきたことにより、目標を達成した。</li> </ul>	概ね順調

3 主要な構成事業の状況

※ その他の事業の評価結果については、別途「事業評価一覧」を参照ください。

No.	事業名	好循環P・戦略事業・SDGs	事業の目的	事業内容		事業の進捗	R1概算事業費(千円)	開始年度	日本一施策事業	「①昨年度の評価(成果や課題)」と「②今後の取組方針」
				対象者・物(誰・何に)	取組(何を)					
1	財源配分の最適化		事務事業の優先化・重点化 受益と負担の適正化	市民	ゼロベースの視点からの事務事業の見直し	計画どおり	-			<p>【①昨年度の評価(成果や課題)】:ゼロベースからの事務事業の見直し】 ・令和元年度は、行革プランと連携を図りながら、ゼロベースからの事務事業の見直しなどに取り組み、令和2年度予算編成に反映した。</p> <p>【②今後の取組方針:事務事業の優先化・重点化】 ・新型コロナウイルス感染症の影響による市税収入の大幅な減少が見込まれる中、令和2年度に策定予定の行政経営アクションプランと連携を図るとともに、決算状況や行政評価結果などを踏まえながら、限られた財源の中で、市民ニーズや社会情勢の変化に的確に対応した予算を編成する。</p>
2	市債の適正管理		将来世代への負担に配慮した財政運営	市民	市債残高に配慮した市債の活用	計画どおり	-			<p>【①昨年度の評価(成果や課題)】:市債残高の縮減】 ・令和元年度決算においては、ごみ処理施設や新設小学校の整備に対応するため市債を発行したことにより、市債残高は増加した。</p> <p>【②今後の取組方針:市債の計画的な活用】 ・未来につながる複数の大型建設事業や令和元年東日本台風による災害復旧などの行政需要に対応しながら、引き続き、公債費が後年度への過度な負担とならないよう取り組んでいく。</p>
3	基金の適正管理		将来世代への負担に配慮した財政運営	市民	3基金(財政調整基金、減債基金、公共施設等整備基金)の計画的な運用	計画どおり	-			<p>【①昨年度の評価(成果や課題)】:基金の活用と涵養】 ・令和元年度は、建設事業への公共施設等整備基金の活用や、「みや雷償」の償還金への減債基金の活用とともに、未利用地の売却による基金の涵養を図った。</p> <p>【②今後の取組方針:継続的な基金の活用と涵養】 ・今後も、安定的な財政運営を確保するため、社会経済情勢の変化や税収見込等を踏まえ基金を有効に活用するとともに、基金の涵養を図る。</p>
4	全庁的な収納対策の実施		自主財源の確保	市民	市税の収納率の向上	計画どおり	-	H11	独自性	<p>【①昨年度の評価(成果や課題)】:収納率向上】 ・平成30年度の市税収納率は、納期内納付の推進や納め忘れの防止、滞納整理の強化を図ったことにより、滞納繰越分が縮減されるなど、前年度を上回る収納率となった。 ・また、令和元年度は「市税納付推進協力事業所制度」において、税に関する社員研修や口座振替加入の取りまとめなど、積極的に市税の啓発活動に取り組んだ事業所を表彰し、ホームページ等で広く周知した。(令和2年3月末現在で1,122の事業所を登録)</p> <p>【②今後の取組方針:収納対策の強化】 ・今後も、社会環境等を踏まえた納付環境の整備や、滞納の状況等を踏まえた効果的な滞納整理に取り組むとともに、新型コロナウイルスの感染拡大の状況を踏まえ、徴収猶予制度の運用などに的確に対応していく。</p>
5	新たな財源の確保		自主財源の確保	市民	財産の有効活用等による財源の確保	計画どおり	-			<p>【①昨年度の評価(成果や課題)】:市有財産の有効活用及びふるさと納税の推進】 ・令和元年度においては、広告事業収入、ふるさと宇都宮応援寄付事業とともに前年度を上回る収入を確保した。 ・また、令和元年度は、ふるさと納税の寄付の受付サイトを拡充したほか、ふるさと納税起業家支援事業(クラウドファンディング型ふるさと納税)を実施するなど、自主財源の確保に向けた取組の強化を図った。</p> <p>【②今後の取組方針:更なる自主財源の確保】 ・今後も、広告事業の更なる推進や未利用地の売却・貸付など、資産の積極的な活用に加え、ふるさと納税の制度を活用した寄附金の確保にも努め、更なる自主財源の確保に取り組んでいく。</p>

4 今後の施策の取組方針

①課題	②取組の方向性(課題への対応)
<p>・新型コロナウイルス感染症の影響により、市税収入をはじめとした自主財源の大幅な減少など、厳しい財政状況が見込まれる。このような中であっても、新型コロナウイルス感染症に対する市民生活や経済活動の安定化に取り組み、市民サービスの維持・向上を図る必要があることから、市税などの自主財源の収納対策の強化による「歳入の確保」、経常的経費の削減などの内部努力の徹底による「歳出の抑制」を図り、「施策・事業の選択と集中」を徹底していくことに加え、財政運営上必要となる残高や将来世代の負担に配慮しながら「基金や市債の効果的かつ計画的な活用」を図る必要がある。</p>	<p>・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止と、市民生活や経済活動に与える影響の最小化に向けて取り組むため、更なる歳入の積極的な確保や内部努力の徹底による歳出の抑制を図るとともに、今後も施策の優先化・重点化などに継続的に取り組んでいく。 また、市債・基金については、後年度負担や財政運営上必要となる残高に配慮しながら計画的・効果的に活用するとともに、基金については、決算剰余金などを活用した涵養に努めていく。</p>



令和2年度 行政評価 施策カルテ

施策名	⑤ 情報化の推進
-----	----------

施策主管課	情報政策課	総合計画 記載頁	182ページ
-------	-------	-------------	--------

関連するSDGs目標 

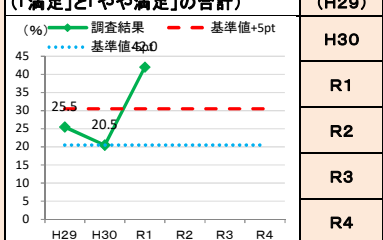
1 施策の位置付け

政策の柱	行	各政策の柱を支える行政経営基盤	基本施策名	24	強固な行政経営基盤を確立する	基本施策目標	本市の行政経営を効果的・効率的に行うことで、強固な行政経営基盤が確立されています。
------	---	-----------------	-------	----	----------------	--------	---

2 施策の取組状況

施策目標	ICT(情報通信技術)を有効に活用することにより、行政手続の利便性や行政事務の効率性が向上し、行政サービスの充実が図られています。
------	---

指標	まち・ひと・しごと創生総合戦略						
産出	基本目標Ⅲ	様々な分野における市民の身近な暮らしの利便性向上や安全・安心で活力あるまちの形成に向け、AIやIoTなどのICTの利活用の促進を図る。					
成果	基本目標Ⅲ	様々な分野における市民の身近な暮らしの利便性向上や安全・安心で活力あるまちの形成に向け、AIやIoTなどのICTの利活用の促進を図る。					

① 施策指標	指標名(単位)	H30	R1	R2	R3	R4 (目標年)	評価	② 市民満足度の推移							評価	
								満足	やや満足	満足度(計)	やや不満	不満	わからない			
産出指標	位置情報を付加したオープンデータ数(件)	43	50	57	64	72	B	<b>施策の満足度(%)</b> 「満足」と「やや満足」の合計 (%) 							A	
	基準値(H28)	36件	実績値	38	38	基準値(H29)		4.4%	21.1%	25.5%	15.5%	6.6%	45.5%			
	目標値(R4)	72件	単年度の達成度	88.4%	76.0%			H30	2.5%	18.0%	20.5%	21.7%	6.9%	45.8%		
	行政サービスのスマートフォンアプリ公開数(個)※1	単年度目標値	5	6	8	9		10	R1	7.6%	34.4%	42.0%	20.6%	8.9%		26.3%
成果指標	GIS(まちかど情報マップ)へのアクセス数(件)	306,000	312,000	318,000	324,000	330,000	A	③ 主要な構成事業の進捗状況 ※ 各事業の詳細は「3 主要な構成事業の状況」を参照							B	
	基準値(H29)	299,754件	実績値	357,740	400,467											
	目標値(R4)	330,000件	単年度の達成度	116.0%	128.4%											
	オンライン利用促進指針に基づくオンライン化率(%)※2	単年度目標値		68	70.4	72.8		75.2								
【参考指標】	中核市水準比較							B	① スマートフォン普及率 ② タブレット端末普及率							評価の 組合せ
	指標名(単位)	H30	R1	R2	R3	R4	中核市平均		①57.79 ②21.91	①58.05 ②22.00						
							本市実績		①57.7 ②20.2	①57.7 ②20.2						
							本市順位		①22位/54府中 ②38位/54府中	①20位/77府中 ②38位/77府中						

※1：第4次首都圏都市情報化計画の策定に伴い指標追加  
 ※2：中核市への水準調査開始に伴い指標を追加。オンライン化率とは、手続の総数に対するオンライン申請の割合。実績値は、評価時における直近の国調査より算出

※『①施策指標』の単年度の達成度の計算について

★ 通増型の指標(目標値が基準値より増加することが望ましいもの)	実績値 / 目標値 × 100 (%)
★ 通減型の指標(目標値が基準値より減少することが望ましいもの)	目標値 / 実績値 × 100 (%)

※ 評価の考え方	① 施策指標(産出指標)(成果指標)	A: 達成度100%以上 [25点]	B: 達成度70%以上100%未満 [20点]	C: 達成度70%未満 [15点]	産出指標	B
	② 市民意識調査結果(満足度)	A: 基準値より向上(+5pt以上) [25点]	B: 基準値同水準(±5pt未満) [20点]	C: 基準値より低下(-5pt以下) [15点]	成果指標	B
	③ 主要な構成事業の進捗状況	A: 計画以上(構成事業2事業以上が計画以上) [25点]	B: 計画どおり(主に構成事業4事業以上が計画どおり) [20点]	C: 計画より遅れ(構成事業2事業以上が計画より遅れ) [15点]	市民満足	A
	総合評価	順調: A評価が2つ以上(C評価がある場合を除く) [90点以上]	概ね順調: 主にB評価が3つ以上 [75点以上90点未満]	やや遅れ: C評価が2つ以上(A評価が2つある場合を除く) [75点未満]	構成事業	B

施策の評価・分析(現状とその要因の分析)		総合評価
施策を取り巻く環境等	<ul style="list-style-type: none"> <li>AI・RPA・キャッシュレス決済の普及拡大や5Gの商用開始など、ICTが急速に広まっているとともに、それら技術を活用した働き方改革や生産性向上が求められているなど、社会経済環境の状況変化が著しい。</li> <li>国は、データ(オープンデータやビッグデータ)に基づいた「根拠ある政策立案(EBPM)」を推進しており、本市においても、これまで培ってきたデータに基づく政策立案のさらなる高度化に向けて、具体的な実践事例を早期に積み上げながら、ノウハウの蓄積や活用の推進を図るなど取組を強化する必要がある。</li> <li>今般の新型コロナウイルス対策を契機に、非常時だけでなく平常時でも利便性や迅速性の向上が見込めるテレワークや電子申請等の「リモート化」などデジタル・トランスフォーメーション(DX)の実現をはじめとする、新しい生活様式に対応する取組を推進する必要がある。</li> <li>Society5.0時代を見据えAIやIoT等に対応したサイバーセキュリティが求められており、本市としても、新たな技術をも含めた、情報セキュリティの確保に向けた周知啓発を行うなど、適切に対応する必要がある。</li> <li>2017年にスマートフォンの世帯保有率が初めてパソコンの世帯保有率を上回るなど、モバイル端末に最適化された情報提供・サービスの充実を図る必要がある。</li> </ul>	85点
施策指標	<p>GIS(まちかど情報マップ)について、市民ニーズや市民の利便性向上に資する公開情報の追加(ヘルプカード配布場所マップ)を行う等によりアクセス数が増加し、単年度目標値を上回ることができた。</p> <p>24時間365日いつでも、どこでも気軽に子育てに関する問い合わせができるスマートフォンアプリの「LINE」を活用したAI自動応答サービス「教えてミヤラー」の提供を開始したことにより、単年度目標値を達成することができた。</p> <p>市民満足度</p> <p>市民のICTに対する興味・関心が急速に高まる中、令和元年度は、「AI自動応答サービス」においてスマートフォンアプリを活用するなどモバイルファーストの実現に向けた取組や、ICTを効果的に活用したスマートシティモデル事業の推進、さらには、5G基地局の整備促進に向けた市有財産一覧の公表を行うなど、子育て、産業など市民生活に身近な分野でのICT活用の取組を積極的・タイムリーに推進し、ICTを活用した市民サービスの向上が「見える化」され、市民に利用されたことから、市民満足度が上昇したものと考えられる。</p>	概ね順調

3 主要な構成事業の状況

※ その他の事業の評価結果については、別途「事業評価一覧」を参照ください。

No.	事業名	好循環P・戦略事業・SDGs	事業の目的	事業内容		事業の進捗	R1概算事業費(千円)	開始年度	日本一施策事業	「①昨年度の評価(成果や課題)」と「②今後の取組方針」
				対象者・物(誰・何に)	取組(何を)					
1	情報化計画の推進及び推進組織の運営	好循環P	本市における計画的な情報化の推進	市民, 事業者, 職員	第4次宇都宮市情報化計画に係る施策事業の推進及び進行管理	計画どおり	11,933	H13	<p>【①昨年度の評価(成果や課題): AI・RPAなどを活用した市民サービスや地域活性化の着実な推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・計画推進については、「AI・RPA導入元年」として様々な取組に着手し、全庁的にICTの利活用を掘り起こし、取組の迅速な実施や令和2年度の拡充につなげるなど、第4次宇都宮市情報化計画を順調に推進することができた。</li> <li>Ⅰ 市民生活に身近な分野のデジタルサービスの拡充 <ul style="list-style-type: none"> <li>・「スマートフォンから取得できる情報の拡充」や「市税・手数料などの納付方法の拡充」については、AI自動応答サービスやキャッシュレス決済の開始など、実現化できた。</li> <li>・一方で、「行政手続のオンライン化」や「窓口における待ち時間の縮減」については、取組を急ぐ必要がある。</li> </ul> </li> <li>Ⅱ 地域社会の活性化に向けたICT利活用の促進 <ul style="list-style-type: none"> <li>・「スマートシティモデル事業の推進」や「産業分野におけるICT活用推進」については、実証実験の実施や新規・拡充事業の創出を図ることができた。</li> <li>・一方で、「ドローン」や「5G」については、技術の発展・可能性を見据え、より一層の活用を促進する必要がある。</li> </ul> </li> <li>Ⅲ 情報通信環境の充実 <ul style="list-style-type: none"> <li>・「5Gの整備促進」については、基地局整備に係る市有施設の貸出や受付ワンストップ化等を進めることができた。</li> <li>・一方で、「ICT人材の育成」については、小中学校のICT教育の充実を図ってきたが、さらに、国のGIGAスクール構想(端末1人1台など)の実現に向け整備を急ぐ必要がある。</li> </ul> </li> <li>Ⅳ 行政運営の効率化・高度化に向けたデジタル化 <ul style="list-style-type: none"> <li>・「AI・RPA等を活用した事務の効率化」については、入力作業へのRPAの導入や介護訪問調査でのタブレット活用などの取組を開始できた。</li> <li>・一方で、「データに基づく根拠ある政策立案」については、事例の研究などを進めてきたが、早期に本市での実践に取り組む必要がある。</li> <li>・また、「情報システム最適化」については、ホストコンピュータから基幹系共通基盤システムへの移行に取り組む、令和2年度に完了する見込みであるが、さらにクラウド化などの検討を行っていく必要がある。</li> </ul> </li> </ul> <p>【②今後の取組方針:さらなる情報化推進に向けた取組の強化】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・AI導入やキャッシュレス決済、スマートシティモデル事業など、前年度に着手し弾みがついた取組については、横展開を図るなど、より一層拡充を進める。【加速化】</li> <li>・行政手続のオンライン化や根拠ある政策立案(EBPM)など検討段階に留まっている取組については、加速するデジタル化の流れに鑑み、取組を強化する。【強化】</li> <li>・さらに今般の新型コロナウイルス対策を契機に、非常時だけでなく平常時でも利便性や迅速性の向上が見込める、遠隔会議やテレワーク、電子申請などの「リモート化」を推進する【喫緊の課題を契機とした強化】</li> </ul>	
2	情報システムの最適化	好循環P	効率的・効果的な行政運営の推進	市民, 事業者, 職員	・業務の効率化・高度化 ・共通基盤システムを活用した情報システムの共用	計画どおり	309,381	H23	<p>【①昨年度の評価(成果や課題):情報システム最適化の着実な推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市税システム及び福祉サービス等の業務機能のパッケージシステムについて、共通基盤システムと各業務システム間のデータ連携や複数の事業者との調整、構築業務等の進捗管理を行い、予定通りに作業が進捗した。</li> <li>・システム監視・帳票出力・スケジュール管理に係る作業内容を精査し、ホストコンピュータ廃止後における運用管理体制について見直しを行った。</li> <li>・令和4年度の内部管理システムの更新に向け、システムの規模や扱う業務内容の検討を行ったところ、当該システムは大規模システムであり、共通基盤への統合が困難であるため、独立したシステムとして構築していくことで整理を行った。</li> </ul> <p>【②今後の取組方針:次期内部管理システムの着実な更新】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後は、令和2年9月末のホストコンピュータ廃止に向け、市税システムと福祉系業務システムのパッケージ化に係る関係課の支援及び進捗管理を適切に行うとともに、基幹系・情報系の情報システムについて、共通基盤システムへの統合・集約を推進していく</li> <li>・情報系の情報システムのうち、内部管理システムについては、令和4年度の更新に向け、着実に、調達及び構築作業を実施していく。</li> </ul>	

3	地理情報システム(GIS)の整備	好循環P	・地域・住民サービスの向上 ・業務の効率化・高度化	市民, 事業者, 職員	・地図を活用した市民への情報提供 ・地図の共有化による業務の効率化	計画どおり	5,899	H12	<p>【①昨年度の評価(成果や課題):市民向け公開型GISへの情報追加など提供情報の充実強化】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民向けには、公開型GISへの公開情報追加や公開情報の更新支援による情報の最新化を行うことにより、アクセス件数が増加する等モバイルファーストの実現に向けた取組を進めることができた。</li> <li>・庁内GISへの情報追加により情報提供の拡充を図ったほか、台風19号罹災状況における危機管理課及び市政研究センターとの連携によるGIS地図作成支援など、データ可視化による政策支援を実施した。</li> <li>・災害時に被害情報等をGISにより収集・一元管理する災害情報管理システムについて、危機管理課と連携し、令和2年度の導入を図ることができた。</li> </ul> <p>【②今後の取組方針:市民・企業等の積極的なデータ利用促進にむけた周知啓発と掲載情報の充実】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民向け公開GISについては、引き続き、防災・観光等の市民ニーズを的確に把握し、本市の重要施策に関連する情報など掲載情報の充実を図るとともに、市民・企業等の積極的な利用促進に向けた周知啓発を行っていく。</li> <li>・EBPMの推進を図るために、市政研究センターとも連携し、GISの効果的な活用方法や事例などを庁内に提示する。</li> </ul>
4	オープンデータ利活用の推進	好循環P	「オープンデータ」の活用による地域課題の解決	市民, 事業者	・公開の推進 ・普及啓発 ・実践的利活用の推進	計画どおり	0	H26	<p>【①昨年度の評価(成果や課題):オープンデータの適切な公開とEBPMの検討】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市民ニーズを踏まえたオープンデータの拡充を図りながら、公開するデータの更新を適切に実施するとともに、根拠ある政策立案(EBPM)に向けたビッグデータの活用について事例の研究などを進めてきたが、早期に本市EBPMの実践に取り組み、さらなるデータの活用を推進していく必要がある。</li> </ul> <p>【②今後の取組方針:データの適切な公開と活用事例の積み上げによるデータ利活用の推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後は、オープンデータの更なる活用促進により地域社会の活性化を図るため、位置情報を付加したデータの拡充など利用者ニーズに対し的確に対応するとともに、データの更新頻度を適正化するなど、オープンデータによる「街の姿の見える化」などに取り組む。</li> <li>・公開するオープンデータに加え、センサー等により収集するビッグデータを活用した政策立案の実践事例の積み上げやノウハウの蓄積を行いながら、データの分析力と利活用力の向上を図り、さらなるデータの利活用を進めていく。</li> </ul>
5	情報セキュリティ対策の強化	好循環P	市民・企業等における情報セキュリティの確保	市民, 事業者, 職員	・市民・企業等への周知啓発 ・情報セキュリティポリシーの遵守 ・自治体情報セキュリティ強化対策への対応	計画どおり	66,584	H16	<p>【①昨年度の評価(成果や課題):情報セキュリティの確保に向けた研修やパネル展示等の実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民・企業については、引き続き、パネル展示の実施、広報うつのみやへの記事掲載などを行い、ICTの進展に伴う、情報セキュリティの確保に向けた周知啓発を行った。</li> <li>・庁内については、引き続き、研修や内部監査により職員の意識醸成や情報モラルの向上を図るとともに、県警と連携し、標的型攻撃メール訓練を実施し、近年のサイバー攻撃に対する対応方法の周知啓発を行うことができた。</li> <li>・更には、他自治体におけるHDD流出事件を受け、HDD等の記憶媒体の廃棄時の取扱い方針を策定し、庁内へ周知徹底を図った。</li> <li>・自治体情報セキュリティ強化対策事業については、通年を通して、円滑に運用を図った。</li> </ul> <p>【②今後の取組方針:情報セキュリティ対策の徹底と情報セキュリティに係る周知啓発の実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>今後は、情報セキュリティの確保に向け、引き続き、各事業に取り組みるとともに、新たな脅威に対しても、国県等の動向を把握しながら、迅速かつ適切に対応していく。</li> </ul>

#### 4 今後の施策の取組方針

①課題	②取組の方向性(課題への対応)
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市民生活においては、ICTが急速に進展し、スマートフォンやタブレット等の機器保有やインターネットの利用が一般化する中で、市民の行政サービスに対するニーズは多様化していることから、ニーズやICTの技術動向を踏まえながら、子育て、福祉など市民生活に身近な分野において、より一層、市民の視点に立った情報化施策を推進する必要がある。</li> <li>・ 地域社会においては、人口減少、少子高齢化の本格的な到来による労働人口の減少に対応するため、「ドローン」や、「5G」など技術の可能性を見据えながら、地域社会の活性化に向けた産業IoT化の促進や、次世代モビリティサービス(MaaS)の導入などスマートシティの実現等を見据えた新たな取組等を推進する必要がある。</li> <li>・ 新しい生活様式や加速するデジタルトランスフォーメーションの潮流等の社会情勢に鑑みつつ、市民生活や地域産業のデジタル化の推進とあわせて、情報通信環境の充実・強化を図る必要がある。</li> <li>・ 行政のデジタル化においては、根拠ある政策立案に向けたビッグデータ等の活用に向け、EBPMの実践に取り組むとともに、デジタル3原則(デジタルファースト・ワンスオンリー・コネクテッドワストップ)によるデジタルガバメントの実現など、新しい生活様式に対応する取組を推進する必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ICTの急速な進展や新型コロナウイルスを契機とした新しい生活様式への対応など時代潮流の変化を的確に捉えながら、AIを活用した問合せ自動応答サービスや行政手続オンライン化の拡充など、非接触・非対面による安全・安心な手続きを含めた「デジタル・ガバメント」の取組の早期実現に取り組む。</li> <li>・ 加速するデジタル化の流れを踏まえながら、地域産業の経営基盤強化のためのIoT利活用促進策やスマートシティモデル事業など、感染症と共存できる強い地域経済の構築を支え支える取組の強化に取り組む。</li> <li>・ GIGAスクール構想や遠隔教育の実現に向けた小中学校における情報教育環境のハード・ソフトでの早期整備をはじめ、誰もがICTの恩恵を受けられるようなデジタルデバйд対策や情報通信基盤の整備促進など、デジタル社会に対応する環境の整備整備と人材の育成の推進に取り組む。</li> <li>・ 感染症や災害の発生時のみならず、平常時においても業務の円滑化、利便性の向上に資するテレワーク(在宅勤務、遠隔会議、モバイルワーク)の導入拡大や、ビッグデータの分析・活用による生産性の向上(作業時間の縮減、仕事の質の向上)など、ICTを活用した既存の業務形態からのデジタルトランスフォーメーションの推進に取り組む。</li> </ul>