

令和3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

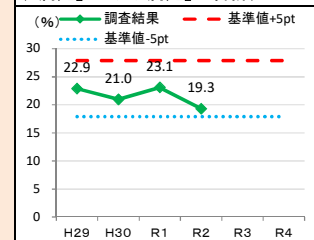
政策の柱	行	各政策の柱を支える行政経営基盤	基本施策名	24	強固な行政経営基盤を確立する	基本施策目標	本市の行政運営を効果的・効率的に行うことで、強固な行政経営基盤が確立されています。
------	---	-----------------	-------	----	----------------	--------	---

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	指標名(単位)		H30	R1	R2	R3	R4 (目標年)	評価	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		
	産出指標	行政経営アクションプランの進捗状況(全取組中、順調に進められている取組の割合)(%)		95%以上	95%以上	95%以上	95%以上		95%以上	A	② 市民満足度の推移		4.0%	18.9%	22.9%	17.7%		5.8%	45.3%
基準値(H28)		98.2	実績値	94	94.1%	98.1%			調査結果		基準値+5pt	H30	2.5%	18.5%	21.0%	20.7%	5.4%	46.6%	
目標値(R4)		95%以上を維持	単年度の達成度	98.9%	99.0%	103.3%			基準値-5pt		R1	4.9%	18.2%	23.1%	26.8%	8.9%	37.8%		
単年度の目標値									R2		1.8%	17.5%	19.3%	17.9%	10.3%	32.2%			
成果指標	市民1人当たりの行政コスト(純行政コスト)(千円)		維持	維持	維持	維持	維持	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)	297	実績値	300	292	320													
	目標値(R4)	現状の水準を維持	単年度の達成度	99.0%	101.7%	92.8%													
	単年度の目標値																		
	基準値(H29)		実績値																
	目標値(R4)		単年度の達成度																



『①施策指標』の単年度の達成度の計算について

★ 増進型の指標(目標値が基準値より増加することが望ましいもの)	$\frac{\text{実績値}}{\text{目標値}} \times 100 (\%)$
★ 減減型の指標(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)	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: 基準値と同水準(±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>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ができる公・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対策などを背景として、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の効果的な利活用により一層取り組む必要がある。</li> </ul>	85点
施策目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>「行政経営アクションプラン」については、分野横断的な連携が求められる「公・共・私」の多様な連携や「先進技術の利活用」に積極的に取り組むことにより、令和2年度においては、計上した53取組のうち全体の90%以上である52取組が計画どおりに進捗しているとともに、市民1人当たりの行政コストについては微増しているものの概ね同水準で推移していることから、効果的・効率的な行政運営が図られている。</li> <li>市民満足度</li> <li>社会や暮らしの変化に対応した持続可能な公共サービスの提供のため、行政経営基本方針に基づき「暮らしに合った便利な行政サービスの提供」や「持続可能な行政経営基盤の確立」、「時代に対応した公共サービスの構築」に取り組んできたものの、市民満足度は低下したことから、引き続き、公・共・私が多様な連携や先進技術の利活用を推進しながら、市民生活を支えることのできる公共サービスの基盤の確立に努めていくとともに、行政課題に効果的・効率的に対応できる行政経営基盤の確立に努める。</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。

№	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	R2 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		公共的サービス基盤の確立	市職員	「行政経営基本方針」の着実な推進	計画どおり	19,500	H7		<p>【①昨年度の評価(成果や課題)：「行政経営アクションプラン」の策定】 令和2年3月に策定した「行政経営基本方針」を着実に推進するため、基本方針に掲げる「目指すべき方向性」を具現化する取組を全庁的視点から抽出し、その内容や実施時期等を定める「行政経営アクションプラン」を策定した。今後は、アクションプランを適切に評価しながら、基本方針に基づく行政経営・行政改革を着実に推進することが必要である。</p> <p>【②今後の取組方針：行政経営基本方針の着実な推進】 「行政経営アクションプラン」を着実に推進するため、各事業を評価する仕組みの構築と新たに計上する事業の抽出を行うとともに、特に分野横断的な連携が求められる「公共私 の多様な連携」や「先進技術の利活用」に積極的に取り組むため、外部組織である「行政経営懇談会」からの意見聴取を行いながら、各部局における取組を適切に支援し、行政経営基本方針の着実な推進を図っていく。</p>
2	公民連携の推進		民間のノウハウや経営資源、新たな技術等を活用した公共的課題の解決	民間事業者等	民間事業者等からの相談・提案に一元的に対応する「みや・公民連携デスク」による公民連携の取組の推進	計画どおり	16,075	R2		<p>【①昨年度の評価(成果や課題)：「みや・公民連携デスク」の設置】 民間事業者等からの相談・提案に一元的に対応し、公民連携事業を創出する仕組みとして「みや・公民連携デスク」を設置したほか、民間事業者等からの提案を事業化に向けてスピーディーに検討するための庁内推進体制を整備した。</p> <p>【②今後の取組方針：公民連携事業に係る理解促進】 「みや・公民連携デスク」に係る周知・広報の強化や民間事業者等が提案・相談しやすい環境の整備を行うとともに、全庁的に取り組む上での職員の理解促進を図るため、外部アドバイザーを活用した研修会の開催や公民連携事業のスキームを示した「公民連携ガイドライン」を策定・周知し、本市の施策事業に民間事業者等のノウハウ等を活用するなど、更なる公民連携事業の推進に取り組む。</p>
3	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	公共施設等総合管理計画の改定	計画より遅れ	0	H22		<p>【①昨年度の評価(成果や課題)：公共施設等総合管理計画の改定】 ・計画期間の中間年を迎えた公共施設等総合管理計画について、これまでの取組状況、国や県の動向や、社会環境の変化などを踏まえた計画の改定に取り組んでいる。 ・計画の3つの基本方針「上手に配置する」、「長く使う」、「賢く使う」を整理するとともに、施設ごとの個別方針とマネジメント事業計画を改定する。</p> <p>【②今後の取組方針：総合管理計画の推進】 ・計画改定のなかで、施設の維持管理等における「ICTの活用」、学校施設に係る「PPPの推進」について重点的に取り組むこととし、計画の推進体制を整備して、関係課と連携して強力に推進していく。</p>
4	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機能の確保	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	853	H7		<p>【①昨年度の評価(成果や課題)：権限移譲等の推進】 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の活用に取り組む。令和2年度においては第10次一括法への本市の対応を整理し、居宅介護支援事業所における管理者要件に係る1条例を改正したほか、「みなし介護指定機関の指定の効力の停止」など取扱いが変更となる6事務について対応を整理するなど、規制緩和や権限移譲に取り組んだ。</p> <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機能の確保】 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。</p>
5	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総会の開催【1回】 ・連携事業について検討	・宇都宮地区広域連携研究会総会の開催【1回】 ・連携事業について検討	コロナの影響による変更	1,536	H4		<p>【①昨年度の評価(成果や課題)：他市町と連携した保護者向け事業の実施】 ・「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する保護者向けパンフレットの構成・内容について、他市町と意見交換を重ねたが、新型コロナウイルスの影響を考慮し、作成時期を見直すこととした。</p> <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】 令和元年度より栃木県央都市圏首長懇談会の広域連携事業として、宇都宮市実施の就職関連事業「じぶん×未来フェア」において、子どもの就職活動における「保護者をターゲットとした事業」の実施を検討してきたが、新型コロナウイルス感染症の影響により、「じぶん×未来フェア」が中止となるとともに、各市町においても感染症対応による繁忙状態が続いていることから、令和2年度については、感染症収束後を見据え、次年度以降の迅速な事業実施に向けた準備に取り組むものとする。</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>・継続的取組の推進 行政経営基本方針を踏まえた全庁的な行政経営・行政改革の取組などにより、施策目標に掲げる「市民一人当たりの行政コスト」はおおむね順調な数値で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>・持続可能な行政経営基盤の確立 人口減少や少子・高齢化の進行などを始め、社会保障関係経費の増加や行政課題の高度化・多様化、公共的分野の担い手の多様化、ICTの飛躍的な発展や市民生活への急速な浸透など、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い更に顕在化・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持続可能な行政経営基盤の確立に取り組む必要がある。</p>	<p>・社会や暮らしの変化に対応した公共的サービスの提供 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)」に基づき、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づくりに取り組む。</p> <p>・行政運営の効率化・高度化に向けたICTの活用 特にICTやマイナンバーの活用について、民間事業者のノウハウの積極的活用により、これまでの枠組みにとらわれない行政運営の効率化・高度化に取り組む。</p>

令和3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	みんなでまちづくり課	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	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(件)	単年度目標値	319,049	326,786	334,524	342,262	350,000	A	③ 市民満足度の推移							B																		
	基準値(H28)	303,575	実績値	283,286	297,756	395,707																												
	目標値(R4)	350,000	単年度の達成度	88.8%	91.1%	118.3%			施策の満足度(%)	基準値(H29)	7.2%	23.9%	31.0%	17.5%	6.0%		38.6%																	
									H30	3.9%	23.9%	27.8%	21.7%	8.6%	36.5%																			
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	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)	67.7	実績値	68.9%	66.6%	68.4%																												
	目標値(R4)	76%以上	単年度の達成度	97.9%	92.8%	93.4%			④ 主要な構成事業の進捗状況	基準値(H29)	5.2%	25.3%	30.5%	26.8%	11.2%		28.4%																	
									R2	3.0%	27.6%	30.6%	22.1%	8.5%	32.4%																			
【参考指標】	中核市水準比較							評価の組合せ	中核市平均							指標	評価																	
	H30								R1																									
	R2								R3																									
H30							R1							R2							R3							R4						

『① 施策指標』の単年度の達成度の計算について

★ 増進型の指標(目標値が基準値より増加することが望ましいもの)	$\frac{\text{実績値}}{\text{目標値}} \times 100 (\%)$
★ 減減型の指標(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	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: 基準値と同水準(±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>国においては、2040年頃に高齢者人口がピークを迎え、その中においても、各自治体が持続可能な形で行政サービスを提供していきけるよう、「電子自治体の推進(スマート自治体への転換、マイナンバーの活用など)」、「地域の人材、組織の育成強化(地域おこし協力隊、小さな拠点づくりなど)」等に取り組んでいる。</li> <li>本市が目指すNCC形成にあ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>市民の日常生活を支える地域行政機関においては、利便性向上に向けて、ICTを活用した窓口サービスの導入を検討していくほか、まちづくり活動の担い手確保や地域活動団体等のさらなる活動の活性化を図るために、地域行政機関職員のまちづくり全般に関するコーディネート力の向上が必要である。</li> </ul>	85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、主にマイナンバーカードの申請数の増加に伴い、前年度より大幅に増加している。(対前年比97.951件の増)</li> <li>「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、地域行政機関の取扱業務の見直しや施設の整備等により、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よる窓口サービスの向上に努めているほか、施設の計画的な維持管理により、利用者の利便性の向上に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。</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	R2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	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	地域行政機関で取り扱う業務について、「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):取扱業務の効率化】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、取扱業務は約400業務まで拡充しており、市民の利便性向上を図ることができた。</li> <li>・さらなる市民の利便性向上を図るため、取扱業務の効率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。</li> </ul> <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】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域行政機関における最適なサービス提供を図るため、積極的なマイナンバーカードの普及促進を行うとともに、引き続き、既存実施事業の再精査及びICTの利活用の検討にあわせて、執行体制についても検討していく。</li> </ul>
2	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スキル向上のための各種研修の実施	計画どおり	0	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】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口全体の事務改善や事務の効率化を目的としたワーキンググループ活動によりチューターを育成するほか、初任者実務研修やシステムトラブル対応訓練を通じて窓口職員のスキルの維持・向上を図った。</li> <li>・市税システムの変更にあたっては、システムの研修やマニュアルの作成などを行うことにより、システム稼働時から円滑に窓口を運営した。</li> <li>・市民ニーズに的確に対応するため、地域行政機関の窓口業務の核となるチューターの育成や職員全体のスキルや知識向上を図る必要がある。</li> </ul> <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】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、市民ニーズに的確に対応できるよう、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等のほか、初任者研修やシステムトラブル対応訓練などを実施し、窓口職員全体のスキル維持や知識向上を図り、窓口サービスの向上に努めていく。</li> </ul>
3	地域展開事業等に係る総合調整機能の強化		・全市的に各地域で展開する事業を円滑に実施するため、地域と行政間の総合調整機能の充実 ・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	地域行政機関の所長やまちづくり支援担当職員を対象として、地域に展開するまちづくり事業等に係る意見交換等の実施や地域住民組織等への支援方策を検討	計画どおり	0	H24		<p>【①昨年度の評価(成果や課題):地域展開事業にあたっての課題等の共有や支援方策等の検討】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域行政機関所長会議を定期的に開催し、事業所管課に地域の声や事業を展開するにあたっての課題などを伝え、対応策についての意見交換を行ったことにより、地域活動ガイドラインの策定や避難所開設・運営体制の構築につながった。</li> <li>・各地域で展開する事業を円滑に実施するため、地域行政機関と業務所管課との調整や支援を行うなど、総合的に調整する機能を強化する必要がある。</li> <li>・まちづくり活動の担い手確保や地域活動団体等のさらなる活動の活性化を図るために、地域行政機関職員のまちづくり全般に関するコーディネート力の向上が必要である。</li> </ul> <p>【②今後の取組方針:地域と行政間の総合調整機能の強化】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域における円滑な事業展開を支援するため、みんなでまちづくり課が調整役となり、事業所管課及び地域行政機関からの地域展開事業に係る情報の収集や集約手法の体制を構築する。</li> <li>・地域活動団体等のニーズをまちづくり支援担当職員が把握し、活動を効果的に支援できるよう、本市のまちづくりに係る重要施策の情報提供や、職員の育成研修の実施などにより、地域への支援強化に取り組んでいく。</li> </ul>
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	246,993	H元		<p>【①昨年度の評価(成果や課題):施設の計画的な維持管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・計画保全の対象となる外壁改修工事や防災設備改修工事等の実施により、施設の安全性向上や長寿命化を推進するとともに、路面の劣化や区画の狭さが懸念されていた駐車場の整備工事などにより、利用者の利便性向上を図った。</li> <li>・計画保全の対象とならない設備(照明設備、トイレ洋式化等)について、計画的な更新を検討する必要がある。</li> </ul> <p>【②今後の取組方針:利用者の安全性や利便性に配慮した施設・設備等の更新】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、施設の長寿命化を図るため、計画保全による更新を実施するとともに、計画保全対象外の設備についても、利用者の安全性や利便性を考慮しながら計画的な更新を検討していく。</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)
<p>・地域行政機関における窓口サービスの効率化及び執行体制の検討 本市が目指すNCCの形成にあたっては、地域行政機関のさらなる市民の利便性向上を図るため、窓口業務の効率化に向けたICTの活用や窓口サービスの執行体制などについて検討する必要がある。</p> <p>・地域と行政をつなぐ人材育成及び総合調整機能の強化 市民により一層、利用しやすい地域行政機関となるよう、窓口担当職員全体の資質及び知識向上に取り組むほか、地域活動団体等の活動の活性化を図るため、まちづくり支援担当職員の人材育成や、まちづくり全般に関するコーディネート力の向上が必要である。 また、地域における円滑な事業展開にあたっては、事業所管課及び地域行政機関の地域展開事業の情報収集や支援を行うなど、総合的に調整する機能を強化する必要がある。</p> <p>・地域行政機関の施設整備 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、利用者の安全性や利便性を考慮して、施設の計画的な維持・修繕を図るとともに、計画保全の対象とならない設備(照明設備、トイレ洋式化等)についても、計画的な更新を検討する必要がある。</p>	<p>・地域行政機関における窓口サービスの効率化及び執行体制の検討 将来の人口構造の変化やICTの進展などにより、市民ニーズが変化していくことから、地域行政機関における最適なサービス提供を図るため、積極的なマイナンバーカードの普及促進を行うとともに、引き続き、既存実施事業の再精査及びICTの利活用の検討・導入にあわせて、執行体制についても中長期的な視点で検討していく。</p> <p>・地域と行政をつなぐ人材育成及び総合調整機能の強化 市民ニーズに的確に対応できるよう、引き続き、チューターを対象とした研修やシステムトラブルの対応訓練などを実施し、窓口職員全体の資質や知識の向上を図り、窓口サービスの向上に努めていくとともに、地域活動団体等の活動について、まちづくり支援担当職員が効果的に支援できるよう、本市のまちづくりに係る重要施策の情報提供及び人材育成の研修の実施などを通して、支援強化に取り組んでいく。 地域における円滑な事業展開を支援について、みんなでまちづくり課が調整役となり、事業所管課及び地域行政機関からの地域展開事業に係る情報の収集や集約手法の体制を構築していく。</p> <p>・地域行政機関の施設整備 計画的な維持・修繕により、施設の長寿命化を図り、利用者の安全性や利便性の向上に取り組むとともに、計画保全対象外の設備についても、計画的な更新を検討していく。</p>

令和3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	8 
------------	--

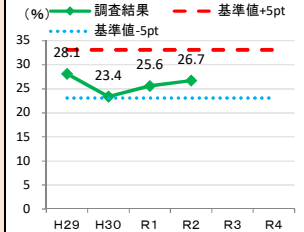
1 施策の位置付け

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		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						評価の組合せ		
	産出指標	成果指標	満足	やや満足	満足度(計)	やや不満	不満		わからない	評価									
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	100	A		基準値(H29)	28.1	23.4	25.6	26.7	B				
	実績値	100	100	100						基準値(H29)	5.4%	22.7%	28.1%	16.3%		5.0%	40.4%		
	目標値(R4)	100	100%	100%							H30	3.0%	20.4%	23.4%		21.4%	8.9%	40.9%	
	単年度の達成度										R1	4.2%	21.4%	25.6%		23.2%	12.8%	35.2%	
組織目標達成率(%)	単年度目標値	100	100	100	100	100	100	A	【参考指標】	中核市水準比較	中核市平均						B		
	実績値	98.1	97.5	98.9	100						本市実績							指標	
	目標値(R4)	100%	97.5%	98.9%	100%						本市順位								評価
	単年度の達成度																		

『①施策指標』の単年度の達成度の計算について

★ 増進型の指標(目標値が基準値より増加することが望ましいもの)	$\frac{\text{実績値}}{\text{目標値}} \times 100 (\%)$
★ 減減型の指標(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	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: 基準値と同水準(±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2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	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。	90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	R2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	市職員	目標達成に向けての指導・支援	計画どおり	0	H10		<p>①【昨年度の成果・課題:柔軟な目標管理の設定】</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。特に、令和2年度は、臨時給付金実施本部や保健所への応援など、年度途中の突発的な業務が発生したことから、柔軟な目標管理の再設定を促し、従事した職員を適正に評価することができた。</li> </ul> <p>②【今後の取組方針:自立行動型職員の育成】</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>
2	職員研修		各政策の柱を支える行政経営基盤	市職員	職員の能力開発・キャリア形成を支援し、人材育成を効果的に進めるための研修やOJT等の実施	計画どおり	16,314	-		<p>【①昨年度の評価(成果や課題):新型コロナウイルス感染症に係る対応の検討】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・目指すべき職員像の実現のためには、職員一人ひとりが中・長期的な視点からキャリアをデザインし、自律的に能力開発を進めていくとともに、人事評価制度に基づき、上司が部下を適切に評価・育成していくことが必要である。</li> <li>・宇都宮市職員研修規定に基づき、組織や職員のニーズを踏まえながら弾力的に研修科目を設定し、職員のキャリアや担当業務に応じた能力開発を促進・支援できているが、昨年度については、新型コロナウイルス感染症の影響により、年度内に実施が必須の研修に絞って実施した。</li> </ul> <p>【②今後の取組方針:新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた研修の実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後もキャリア・デザインを核とした人材育成のシステムを組織に浸透させていくとともに、人事部門と各部署が連携を図り、職員の能力開発を支援し、目指すべき職員像の実現を目指す。</li> <li>・今後の新型コロナウイルス感染症の影響を見極めながら、職員のキャリア・デザインやマネジメント、政策形成等の能力向上を図るため、映像資料による個人学習やオンラインによる研修の実施等、必要に応じて工夫を行いながら、研修を実施していく。</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)
<p>・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。</p>	<p>・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。</p>

令和3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	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	
	産出指標	市税等の収納率(%)		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		前年度の収納率を上回る	A	② 市民満足度の推移		2.6%	19.5%	22.1%	15.5%		8.2%
基準値 (H29年度決算)		95.7	実績値	H29年度決算 96.7	H30年度決算 97.5	R1年度決算 97.9		施策の満足度(%) (「満足」と「やや満足」の合計)	基準値 (H29)		2.2%	17.5%	19.7%	19.2%	10.1%	45.8%		
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%	100.0%		(%)	H30		3.4%	21.9%	25.3%	20.6%	10.2%	40.4%		
基準値 (H29)			単年度目標値					調査結果	R1		3.2%	20.9%	24.1%	15.9%	11.5%	41.8%		
目標値 (R4)			単年度目標値					基準値+5pt	R2									
基準値 (H29)			単年度実績値					基準値-5pt	R3									
目標値 (R4)		単年度達成度							R4									
成果指標	經常収支比率(%)		80%台	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 (H29年度決算)	92.9	実績値	H29年度決算 92.7	H30年度決算 92.0	R1年度決算 94.0			【参考指標】	指標名(単位)		H30	R1	R2	R3	R4	評価の組合せ	
	目標値 (R4)	80%台	単年度の達成度	97.0%	97.7%	95.6%				中核市水準比較	公債費負担比率(前年度決算, %)	15.0	14.8	14.3				
	基準値 (H29年度決算)	12.8	実績値	H29年度決算 12.8	H30年度決算 12.1	R1年度決算 12.1				本市実績	12.8	12.1	12.1					
	目標値 (R4)	15%以内	単年度目標値	100.0%	100.0%	100.0%				本市順位	15位/54市中	15位/58市中	18位/60市中					
	基準値 (H29年度決算)	12.8	実績値	H29年度決算 12.8	H30年度決算 12.1	R1年度決算 12.1												
目標値 (R4)	15%以内	単年度の達成度	100.0%	100.0%	100.0%													

『①施策指標』の単年度の達成度の計算について

★ 増進型の指標(目標値が基準値より増加することが望ましいもの)	$\frac{\text{実績値}}{\text{目標値}} \times 100 (\%)$
★ 減進型の指標(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	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: 基準値と同水準(±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	令和元年度決算時点における国内の経済情勢は、新型コロナウイルス感染症の影響により急速に悪化していた。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が、当面、厳しい状況が続くと見込まれていた。 現在の国内の経済情勢は、社会経済活動のレベルを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が、感染の再拡大による経済活動の抑制が懸念されるなど、依然として厳しい状況が続いている。 本市においても、新型コロナウイルス感染症の影響による今後の経済の先行きが不透明であるとともに、市税収入の減少や基金残高の減少により、厳しい財政状況が見込まれている。	85点
施策指標	令和元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。 「经常収支比率」は、歳入において地方交付税や地方消費税交付金などの一般財源が減少した一方で、歳出において扶助費などの経常的経費が増加したことにより、前年度から上昇した。 「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。 市民満足度 本市の財政指標は総じて中核市で上位となっており、安定的な財政運営が図られていることから、市民満足度が前年度と同水準となっている。また、財政白書や半期ごとの財政事情による定期的な財政状況の公表、当初予算案・補正予算案の公表などの財政情報の提供を継続して実施していることから、「やや不満」、「不満」と回答した人の割合は減少している。 引き続き、市民満足度の向上などに向け、市民に理解が得られるよう、より分かりやすい情報発信に努めていく。	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	R2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2年度は、行政経営アクション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に取り組み、市営住宅・下田原運動場など5施設への指定管理者制度の導入、公立保育園における給食調理業務への外部委託の導入などについて、令和3年度予算に反映した。                      ・また、令和2年度は、4年に1度の使用料・手数料の全面的な見直しを行い、受益者負担の適正化を図った。</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や基金残高の減少が見込まれる中、引き続き、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】                      ・令和2年度は、「NCC」の形成に資する都市基盤整備や公共施設等の老朽化対策などの「未来への投資」による「建設事業債」とともに、「減収補てん債」の借入による市債発行額が増加するが、引き続き、公債費が後年度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、「みや雷都債」の償還金への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:基金の涵養と計画的な活用】                      ・財政調整基金については、新型コロナウイルス感染症への対応等に伴い、令和2年度末残高が減少する見込みであるため、目標残高の確保に向けて涵養を図る。                      ・公共施設等整備基金については、大型建設事業や施設の老朽化対策に着実に対応するため、計画的な活用を図る。</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】                      ・令和元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。                      ・令和2年度においては、新型コロナウイルス感染拡大にあたり、徴収猶予制度について、ホームページ等による周知を行い、納税が困難な方からの相談及び申請を受け付けた。(令和2年度徴収猶予額:438,188千円 477件)                      ・また、「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税に関する情報の従業員への周知等の納付意識啓発活動を、各事業所宛てに周知した。(令和3年3月末現在で1,125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のほか、自主財源の確保や市民負担の公平性の観点から、適切な収納指導を実施し、滞納の状況等を踏まえた効果的な滞納整理に取り組んでいく。</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附事業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、ふるさと納税の寄附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や財政調整基金残高の減少など、厳しい財政状況が見込まれる。このような中であっても、財政の健全性と長期安定性を維持しながら、新型コロナウイルス感染症の拡大防止と社会・経済活動の両立に取り組み、市民サービスの維持・向上を図る必要がある。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の状況や経済情勢の先行きが不透明な中、更なる行政需要の増加や歳入の減少に対応できるよう、市税などの自主財源の収納対策の強化やICTの活用・デジタル化の推進、経常的経費の節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。                      また、市債については、後年度負担など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、目標残高の確保に向け、決算剰余金などを活用した涵養に努めていく。</p>



令和3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	経営管理課	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

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
	位置情報を付加したオープンデータ数(件)	単年度目標値	43	50	57	64	72		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	基準値(H28)	36	実績値	38	38	40		B								A
	目標値(R4)	72	単年度の達成度	88.4%	76.0%	70.2%										
	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									
	基準値(H29)	3	実績値	5	6	6										
成果指標	目標値(R4)	10	単年度の達成度	100.0%	100.0%	75.0%		B	※ 各事業の詳細は「3 主要な構成事業の状況」を参照							B
	GIS(まちかど情報マップ)へのアクセス数(件)	単年度目標値	306,000	312,000	318,000	324,000	330,000									
	基準値(H29)	299,754	実績値	357,740	400,467	470,968										
	目標値(R4)	330,000	単年度の達成度	116.0%	128.4%	148.1%										
【参考指標】	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	A	※ スマートフォン普及率 ※ タブレット端末普及率							評価の組合せ
	基準値(H28)	65.6	実績値		65.4	72.2										
	目標値(R4)	75.2	単年度の達成度		96.2%	102.6%										
	中核市水準比較	指標名(単位)	H30	R1	R2	R3	R4									
※ 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: 基準値と同水準(±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	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評価がある場合を除く) [75点未満]		構成事業	B							

※1 オンライン化率は、国の示すオンライン化を推奨手続のうち、本市が既にオンライン化している手続について、総手続数に占めるオンラインによる手続数の割合  
 ※2 実績値は、びったりサービスや市独自に開始したサービスなど、評価時における直近の調査実績より算出

『① 施策指標』の単年度の達成度の計算について

★ 進増型の指標(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 (%)
★ 進減型の指標(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 (%)

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>本市ではこれまで、ICTを活用した市民生活に身近な分野のデジタルサービス拡充や働き方改革に取り組んでいるところであるが、新型コロナウイルス感染症対策や国の自治体DX推進計画の策定等を受けて、行政サービスの電子化やモバイルワークの拡充などデジタルトランスフォーメーションを加速化させる必要がある。</li> <li>デジタル化の進展に伴い、これまで以上に、オープンデータの取組やEBPM(根拠に基づいた施策立案)の実践など、自治体におけるデータ利活用の重要性が増している。(国においてもデータの公開、活用を積極的に推進している。)</li> <li>社会全体のデジタル化が急速に進展している中、あらゆる市民や企業等がデジタル化による恩恵を受けられるよう、地域社会のデジタル化の促進(支援)が不可欠な状況になっている。</li> </ul>	90点
施策指標	<ul style="list-style-type: none"> <li>スマートフォンアプリについて、公開数は変わらないものの、「LINE」を活用したAI自動応答サービス「教えてミヤリ〜」への家庭ごみの分別を追加したほか、道路や河川の破損箇所等を市民が気軽に通報できるよう、宇都宮まちかど情報マップを活用した「市民通報システム」の構築を進めるなど、市民サービスの利便性向上を図っている。</li> <li>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(消防水利マップ、建築基準法道路マップ)を行う等によりアクセス数が増加している。</li> </ul>	市民満足度
	令和2年度は、子育て、介護分野へマイナナンバーカードを活用した電子申請を導入したほか、「LINE」を活用した自動応答サービスにおける「家庭ごみ分別分野」の追加や、新型コロナウイルス感染症への対応として実施した緊急的な「企業等応援助成金」への自動応答サービス導入など、スマートフォンを活用したサービスの拡充を実施するとともに、市民向け講座をオンラインで実施するなど取組を進めたが、市民生活に身近な行政手続のオンライン化など、ICT活用に対する市民の期待感が高まっていることから、市民満足度が低下したものと考えられる。	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	R2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	23,195	H13		<p>【①昨年度の評価(成果や課題):「新たな日常」の構築に向けた市民サービスや地域情報化の推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>令和2年度については、令和元年度に着手した取組の本格運用や横展開などを図りながら、全庁的なICT施策を分野横断的に進めるなど、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。また、社会状況の変化により、「新たな日常」を構築するためのデジタル・トランスフォーメーションが急務になったことを踏まえ、テレビ会議システムの導入や在宅勤務の拡充など、新たな取組にも臨機応変に対応した。</li> <li>一方で、社会のデジタル化が急速に進展していく中、市民・企業等がそれぞれのニーズに合ったデジタル化の恩恵を受けられるよう、ICTを活用した多様な市民サービスの実施や地域社会の情報化の取組をより一層推進していく必要がある。</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>「市民生活に身近な分野のデジタルサービスの拡充」については、慢性的な窓口の混雑や新たな制度による手続の煩雑化など踏まえ、マイナンバーカードの活用を中心とした申請手続の電子化など、市民が分かりやすく利用しやすい環境の整備や、市民の利用者数が多い窓口において、待ち時間の短縮や負担の軽減を図る新たな体制の整備に優先的に取り組んでいく。</li> <li>「地域社会の情報化」については、あらゆる分野において、先進技術を活用したスマートシティの事業をより拡充させていくとともに、デジタル化に関心・意欲のある市民や企業などが自由に交流できる場を創出し、市民活動や産業活動など地域社会のデジタル化を推進していく。</li> <li>「行政運営の効率化・高度化に向けた行政デジタル化」については、時間や場所を有効に活用し、職員の負担軽減や効率的な働き方を実現できるモバイルワークの導入や遠隔会議の拡充に優先的に取り組んでいく。</li> </ul>
2	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>公開の推進</li> <li>普及啓発</li> <li>実践的利活用の推進</li> </ul>	計画どおり		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> <p>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。</p> <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>
3	行政サービスの電子化の推進	好循環P	行政手続における利便性の向上	市民、事業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>身近な行政サービスの電子化拡充</li> <li>電子申請届出・電子納付サービスの導入</li> </ul>	計画どおり	15,260	H19		<p>【①昨年度の評価(成果や課題):市民サービスの向上に向けたICT導入推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市税や健康保険税、上下水道料金について、窓口に行かなくても自宅などでパソコンやスマートフォン等から、24時間納付手続きが可能となるキャッシュレス決済を導入し、運用を開始した。</li> <li>また、マイナンバーを活用した電子申請については、窓口業務における作業工程等の可視化や見直し等を実施し、子育てや介護分野における電子申請サービスを開始することができた。</li> <li>子育て分野における市民からの問い合わせに24時間365日対応する、LINEを活用したAI自動応答サービスについて、家庭ごみの分別における応答機能を新たに追加するとともに、市民が市政に参画する機会を拡充する、「宮だより」への案内機能を新たに追加し、利用者の更なる利便性の向上を図った。</li> </ul> <p>【②今後の取組方針:窓口業務におけるICT活用の具現化とマイナンバーを活用した行政手続の電子化の検討】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>キャッシュレス決済については、導入の手法や時期についてロードマップを作成し、使用料や手数料等の全庁的なキャッシュレス化を進めていく。</li> <li>ICTの活用による効果等を整理しながら、窓口業務におけるICT活用の具現化に向けた検討を加速させるとともに、マイナンバーカードを活用した電子申請等の導入に加えて、個人認証を必要としない申請についても、電子申請が可能となるように電子申請共通システムの導入について検討を進める。</li> <li>AI自動応答サービスについては、問い合わせ内容の分析するなど、市民ニーズを的確に捉えて、取扱い業務の拡大をの検討するとともに、既存機能のFAQの充実を図っていく。</li> </ul>

4	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	5,940	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>・市内GISへの情報追加により情報提供の拡充を図ったほか、新たに画像や関連情報を登録する機能の拡充を行った。この機能により、図面や帳票を一元管理することが可能となり、事務効率の向上を図ることができた。</li> <li>・また、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ったほか、新たに、道路や河川の破損箇所などを、市民が気軽に通報できるよう、「宇都宮まちかど情報マップ」を活用した「市民通報システム」の構築を進めた。</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向けた周知啓発と掲載情報の充実】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・宇都宮まちかど情報マップについては、引き続き、掲載情報の適切な更新及び充実を図るとともに、システムの安定稼働に向け、着実に運用管理を行う。</li> <li>・業務の効率化が図れるよう、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市内に提示し、業務等への活用を促進する。</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	110	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・企業に対しては、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>・市職員に対しては、引き続き、研修による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った。</li> <li>・また、情報セキュリティ内部監査を実施し、書面調査や実地調査を通して情報セキュリティの徹底を図るとともに必要な改善を行った。</li> <li>・情報セキュリティポリシーについては、在宅勤務に対応した内容に改定した。</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>・職員の更なる情報セキュリティ意識の向上に向け、標的型攻撃メール訓練の継続的な実施や情報セキュリティ研修の拡充を検討する。</li> <li>・今後は、在宅勤務など働き方の変化や、情報通信技術の進展に伴う新たな脅威に対応するため、国県等の動向を把握しながら、セキュリティポリシーを見直す。</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>・(見出しを記載してください) 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、新型コロナウイルス感染症への対応など社会経済環境が急激に変化しているとともに、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、市民へのマイナンバーカードのさらなる普及促進やオンラインで申請できる手続の拡大など、市民に身近な分野のデジタルサービスの拡充を図る必要がある。</p> <p>・(見出しを記載してください) 社会全体のデジタル化が急速に進展していく中、より豊かな市民生活の実現に向け、デジタル化の潮流を的確に捉えながら地域社会のデジタル化を推進していくことが求められていることから、デジタルを活用した新たな取組等がいち早く市民生活の中に「実装(普及)」されていくよう、先進技術等の導入・検証等を行う先駆的な取組と、市民・企業が個々のニーズに合ったデジタル化の恩恵を享受できるよう、デジタルへの興味・関心の向上や身近なデジタル技術を積極的に活用することができる取組を推進していく必要がある。</p> <p>・(見出しを記載してください) 行政のデジタル化においては、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多様な働き方の導入拡大や、デジタル3原則(デジタルファースト・フロンティア・コネクテッド・ワンストップ)によるデジタル・ガバメントの実現に向けたICTの業務への利活用など、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を推進していく必要がある。</p>	<p>・(見出しを記載してください) 市民がデジタル化の恩恵を実感できるよう、モバイル端末やSNSなどで利活用できる行政サービスの拡充を進めるとともに、国の動向を踏まえながらマイナンバーカードを使用する手続きはもとより、マイナンバーカードを使用しない電子申請についても積極的に導入を進めるなど、市民生活に身近な分野の行政手続のオンライン化や公金のキャッシュレス決済化について着実に取り組んでいく。</p> <p>・(見出しを記載してください) 先進的な技術を活用する「スマートシティモデル事業」の取組を拡充し、あらゆる分野で実証実験を実施しながら、社会実装に向けたビジネスモデル構築の支援を行っていくとともに、デジタルに興味・関心がある市民や企業等が繋がり先行者の優れた取組等を伝播させる「交流・連携・発信の場」の創出や、ニーズに合ったデジタルを活用できるようにするためのデジタルデバйд対策、データ利活用の促進などに取り組んでいく。</p> <p>・(見出しを記載してください) 行政運営の効率化・高度化に向けたAI等のICT技術の導入や、緊急時の行政機能の継続や職員のワークライフバランスの実現に向け、現行業務手法の見直し・検証を行い、民間事業者のノウハウを積極的に取り入れながら、モバイルワークの導入や遠隔会議の拡充など、既存の枠組みでの効率化・高度化にとどまらず、DXを伴った取組を推進していく。</p>