

令和4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	各施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	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	「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)(%)	単年度目標値	95%以上	95%以上	95%以上	95%以上	95%以上	A	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 基準値+5pt 基準値-5pt 							B
	基準値(H28)	98.2	実績値	94.0	94.1	98.1	100.0		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	105.2		R1	4.9%	18.2%	23.1%	26.8%	8.9%	37.8%	
	単年度目標値								R2	2.5%	18.9%	21.4%	21.4%	9.9%	40.0%	
成果指標	市民1人当たりの行政コスト(純行政コスト)(円)	単年度目標値	維持	維持	維持	維持	維持	C	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	442		R3	3.4%	16.1%	19.6%	17.8%	16.4%	39.4%	
	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%	67.2%		R4							
	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

★ 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)

$$\frac{\text{目標値}}{\text{実績値}} \times 100 (\%)$$

※ 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	C
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"> 人口減少や少子・超高齢化の進行、市民の暮らしや意識の変化、公共的な課題や新たなニーズの顕在化・多様化等の社会環境の変化や、社会保障関係経費の増加、公共施設等の老朽化への対応による財政需要の増大などが見込まれている。 「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等が多様化している。 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防止に係る「新しい生活様式」への対応などを背景として、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の効果的な利活用の必要性が高まっている。 	80点
施策指標	<ul style="list-style-type: none"> 「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3年度においては、計上した53取組の全てが計画どおりに進捗しており、目標値を上回っている。 市民1人当たりの行政コストについては、特別定額給付金事業の実施に伴う事業費の増等に伴い増加しており、目標値を大幅に下回っている。 	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	経理種P 職制事業 SDGs	事業の目的	事業内容		事業の進捗	R3 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	186	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」の推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和2年9月に策定した「行政経営アクションプラン」に計上した53取組について、令和2年度の「実施スケジュール」及び「取組効果」の達成度の進捗管理を行った上で、「行政経営基本方針」に掲げる目指すべき方向性及び重点的な取組ごとに、評価を実施し、ほとんどの取組がおおむね予定どおり進んでいることが確認できた。 今後、社会環境の変化や各取組の進捗等を踏まえながら、適宜、取組の追加や内容の拡充、評価方法の見直しなどを行う必要がある。 <p>【②今後の取組方針:「行政経営アクションプラン」の改定等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「行政経営基本方針」の3つの「目指すべき方向性」に従って、総体的にプランが推進できるよう目指すべき方向性ごとに新たな取組を継続的に創出するとともに、客観的な視点から評価する仕組みを検討していく。 「第6次総合計画基本計画」の改定を踏まえ、必要に応じて、「行政経営基本方針」の見直しを行うこととしているため、今後、見直しの必要性について検討していく。 	
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	202	R2	<p>【①昨年度の評価(成果や課題):公民連携の取組の推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> 本市の執務環境の改善など、特定の課題解決を目的とした連携協定を7件締結するとともに、新たに2社と包括連携協定を締結した。また、公民連携の基本的な考え方や、事業化までの検討スキームなどをまとめた「公民連携ガイドライン」や、積極的にネーミングライツを活用できるよう、「ネーミングライツ事業の活用に係る事務マニュアル」を策定した。 市と民間事業者の双方にメリットがあり、民間事業者が提案しやすい仕組みづくりやネーミングライツの導入を推進していく必要がある。 <p>【②今後の取組方針:双方にメリットのある公民連携事業の創出】</p> <ul style="list-style-type: none"> 公民連携に関して職員の理解促進等を図るとともに、民間事業者からの連携事業に係る相談・対応を一元的に行う「みや・公民連携デスク」を通じて、市及び民間事業者双方にメリットがある具体的な連携事業の仕組みにブラッシュアップしていく。 ネーミングライツ事業の導入促進に向けて、民間事業者の意向調査などを行っていく。 	
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	計画どおり	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】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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だ。 本計画において、公共施設等をNCCの形成に資するため「上手に配置すること、長寿命化を推進し長く使うこと、民間活力やICTを活用し「賢く使う」ことを3つの柱と位置づけ、この柱に基づき、公共施設等マネジメントにおける、「PPPの推進」及び「ICTの活用」に重点的に取り組むこととした。 <p>【②今後の取組方針:総合管理計画の推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> 総合管理計画に基づき、今後の施設のあり方の検討や施設の跡地活用の検討について、所管課と連携しながら取り組む。 「PPPの推進」や「ICTの活用」に向けて、庁内組織を立ち上げ、関係課と連携しながら検討に取り組む。 本市におけるPPPの推進を図るため、PPP等導入検討支援業務により、本市の各施設の特性や現状を踏まえた、PPPの導入検討に取り組む。 PPPの更なる推進に向けて、関係機関と連携しながら、地元事業者への公民連携の理解促進や事例研究を通じた地元企業のノウハウの習得を目的としたPPP/PFI地域プラットフォームの設立に向けて検討する。 公共建築物の長寿命化に向け、建築後35年を経過する施設の老朽化状況を調査するコア抜き調査を実施し、結果を踏まえたあり方検討に取り組む。 	
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	886	H7	<p>【①昨年度の評価(成果や課題):規制緩和、権限移譲の推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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とともに、第11次一括法により取扱いが変更となった「農用地区内の農家レストランの設置」など7事務について、規制緩和やその周知など適切な対応を行った。 引き続き、提案募集制度や地方分権一括法等への適切な対応を行う必要がある。 <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】</p> <ul style="list-style-type: none"> 引き続き、本市の将来のまちづくりに必要な機能を踏まえながら、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んでいく。 	
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の1市2町(宇都宮市、上三川町、壬生町)	・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	感染症の影響による変更	1,197	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】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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作成し、U-ターンの促進に向けた取組を進めた。 <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"> 新型コロナウイルス感染症の収束後を見据え、宇都宮市実施の就職関連事業である「しぶん×未来フェア(令和3年度は中止)」において、パンフレットの活用を含め、U-ターンの促進に向けたさらなる取組を検討する。 	

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>・持続可能な公共的サービスの提供</p> <p>人口減少や少子・超高齢化の進行などをはじめ、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、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率的に活用し持続可能な公共的サービスの提供を行う必要がある。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症対策に伴い一時的な行政コストが増加しているが、行財政需要の変化に対応していくため、安定的なサービス提供体制や健全な財政基盤の確立に努めていく必要がある。</p>	<p>・持続可能な公共的サービスの提供</p> <p>社会経済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、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」に基づき、引き続き、「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>

令和4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	11 住み続けられるまちづくりを 16 平和と正義を
------------	-------------------------------

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	施策の満足度(%) (「満足」と「やや満足」の合計) 基準値(H29) 7.2% 23.9% 31.0% 17.5% 6.0% 38.6% (%) 調査結果 基準値+5pt 基準値-5pt 							B
	基準値(H28)	303,575	283,286	297,756	395,707	455,654	H30		3.9%	23.9%	27.8%	21.7%	8.6%	36.5%		
	目標値(R4)	350,000	88.8%	91.1%	118.3%	133.1%	R1		5.2%	25.3%	30.5%	26.8%	11.2%	28.4%		
	単年度目標値						R2		3.0%	27.6%	30.6%	22.1%	8.5%	32.4%		
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	68.9	66.6	68.4	73.5	R3		3.7%	24.7%	28.4%	20.8%	12.0%	32.0%		
	目標値(R4)	76以上	97.9%	92.8%	93.4%	98.5%	R4									
	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

★ 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)	$\frac{\text{目標値}}{\text{実績値}} \times 100 (\%)$

※ 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"> 国においては、人口減少・超高齢化の進展、行政需要の多様化など社会経済情勢の変化への一層適切な対応が求められており、各自治体が質の高い行政サービスを引き続き効果的・効率的に提供しているよう、「自治体DXの推進(行政手続きのオンライン化、マイナンバーカードの普及促進など)」や「地域の人材、組織の育成強化」等に取り組んでいる。 本市が目指すNCCにおける地域拠点の要となる地域行政機関については、市民に身近な場所できめ細かなサービスを提供するとともに、地域の実情やニーズを踏まえ、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。 地域行政機関等の施設の老朽化が進行している中、継続的に市民に安全・安心なサービスを提供するためには、施設に求められる基本的な機能の維持・向上を図るとともに、効率的な施設の長寿命化に着実に取り組んでいく必要がある。 	85点
施策指標	<ul style="list-style-type: none"> 「地域行政機関窓口での申請取扱件数」については、マイナンバーカードの積極的な取得促進に取り組んだ結果、マイナンバーカードの申請数の増加などにより、目標値を大きく上回っている。 「地域行政機関を利用しやすいと感じている市民の割合」については、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、実績値は増加傾向にあるものの、目標値には達していない。 	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	R3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):市民の利便性の向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・窓口混雑の解消や市民負担の軽減に向け、取扱業務の効率化や窓口サービスのICT化などへの取組により、更なる市民の利便性向上を図る必要がある。 <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の向上と事務効率化】</p> <p>市民の窓口における手続きの煩わしさや負担の軽減を図るため、引き続き、マイナンバーカードの普及及び利用促進のほか、電子申請や手数料のキャッシュレス決済、窓口の待ち状況配信システムの導入など、ICTを積極的に活用し、窓口サービスの向上と事務効率化に取り組んでいく。</p>
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"> ・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・活用するほか、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・向上を図ることができた。 ・職場交流研修により、地域行政機関と相互に事務手続き等を再確認することや、所属以外の職員とのネットワークを深めることで、自らの職場における意識改革及び事務改善を図ることができた。 ・多様化する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の向上を図る必要がある。 <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> <p>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や、チューターが中心となり、初任者研修やシステムトラブル対応訓練などを実施していくことで、窓口職員全体のスキルや知識を向上させ、窓口サービスの充実を図る。</p>
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):地域展開事業に当たっての課題の共有等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・みんなでもちづくり課に総合調整機能を一元化し、地域行政機関と業務所管課を調整する機能を強化したことにより、地域の実情に応じた円滑な事業展開ができた。 ・各地域で展開する事業を更に効果的かつ円滑に実施するため、地域ニーズを捉えながら支援を行う必要がある。 ・地域が抱える課題への支援や地域活動団体等の更なる活動の活性化のため、地域行政機関職員によるまちづくり支援の強化を図る必要がある。 <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> <p>地域ニーズを的確に捉え、事業を展開できるよう、引き続き、総合調整機能を十分に発揮し、業務所管課や地域行政機関と連携しながら円滑に地域への支援に努めるとともに、まちづくり支援担当職員の育成研修等に積極的に取り組んでいく。</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	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"> ・計画保全の対象となる屋根防水改修工事や空調設備改修工事等の実施により、施設の安全性や利用者の利便性の向上を図ることができた。 ・生活様式の変化などを踏まえ、計画保全の対象とならない設備(照明のLED化やトイレの洋式化)について、計画的に整備する必要がある。 ・現在の施設の老朽化状況を踏まえた今後の整備手法等について、検討する必要がある。 <p>【②今後の取組方針:地域行政機関施設の老朽化への対応及び施設・設備等の更新】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・照明のLED化やトイレの洋式化などについて、優先順位を定めた上で、計画的に更新していく。 ・施設の劣化状況を把握した上で、老朽化に対応するための効果的な整備手法について検討していく。

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更なる向上 地域行政機関窓口の混雑解消や市民負担の軽減に向け、取扱業務の効率化や窓口サービスのICT化などにより、更なる市民の利便性向上を図る必要がある。</p> <p>・地域と行政をつなぐ人材育成 市民ニーズや幅広い分野の窓口業務に対応するため、窓口担当職員全体のスキルや知識の向上を図るとともに、多様化している地域課題への支援や地域活動団体等の更なる活動の活性化のため、まちづくり支援担当職員によるまちづくり活動への支援の強化を図る必要がある。</p> <p>・地域行政機関の施設整備 施設利用者の安全性・利便性の向上のため、施設の維持・修繕や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)の更新を行うほか、現在の施設の老朽化状況を踏まえた今後の整備手法等について、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更なる向上 地域行政機関における最適なサービス提供を図るため、引き続き、マイナンバーカードの普及及び利用促進のほか、電子申請や手数料のキャッシュレス決済、窓口の待ち状況配信システムの導入など、ICTを積極的に活用する等、窓口サービスの向上と事務効率化に取り組んでいく。</p> <p>・地域と行政をつなぐ人材育成 引き続き、市民ニーズに的確に対応できるよう、チューターの育成・活用等に取り組むことにより、窓口職員全体のスキルや知識を向上させ、窓口サービスの充実を図るとともに、地域ニーズを的確に捉えた事業展開を推進していくため、総合調整機能を活用した業務所管課と地域行政機関の調整を行いながら、まちづくり支援担当職員によるまちづくりの支援強化等に取り組んでいく。</p> <p>・地域行政機関の施設整備 計画的な維持・修繕のほか、照明のLED化やトイレの洋式化等を計画的に更新し、利用者の安全性や利便性の向上に取り組むとともに、施設の劣化状況を把握した上で、施設の長寿命化を図るための効果的な整備手法について検討する。</p>

令和4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 働きがい 経済成長
----------------	-------------------

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	③ 市民満足度の推移							C
	基準値(H28)	100	実績値	100	100	100	100		H30	3.0%	20.4%	23.4%	21.4%	8.9%	40.4%	
	目標値(R4)	100	単年度の 達成度	100	100	100	100			R1	4.2%	21.4%	25.6%	23.2%	12.8%	
	単年度 目標値								R2	3.7%	23.0%	26.7%	21.1%	10.6%	35.2%	
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	100	99.0		H30							
	目標値(R4)	100	単年度の 達成度	97.5	98.9	100	99.0			R1						
	単年度 目標値								R2							
【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	④ 主要な構成事業の進捗状況							指標	評価
								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

★ 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	C
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能率の一層の向上が求められている。	80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。	概ね順調
市民満足度	・令和3年度においては、施策指標の達成状況に比べて例年より低い市民満足度となったことから、市民満足度の向上に向け、引き続き目標管理制度を活用しながら、「自律行動型職員」の育成やマネジメント力の向上に取り組んでいく。 ・市民満足度が下がった要因(例えば、市民ニーズのさらなる多様化など)を分析しながら、課題の発掘と目標管理に繋げていく必要がある。併せて、市民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必要がある。	

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	R3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	目標管理の実施	計画どおり	0	H10		<p>【①昨年度の評価(成果や課題):柔軟な目標管理の設定】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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る。令和3年度は、主に管理職の個人目標に、労働時間縮減に関する項目を設定するよう働きかけ、働き方改革の実効性確保のための取組を実施した。 <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"> ・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)」の育成を図っていく。
2	職員研修		自律行動型職員の育成	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	15,911	—		<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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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・支援している。このような中、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、映像資料による個人学習やオンライン会議システム等を活用するとともに、政策形成研修において、研修で学んだ知識・ノウハウを職場でより効果的に活用・実践できるよう職員への意識付けを行うなど、内容を見直しながら研修を実施した。 <p>【②今後の取組方針:新型コロナウイルス感染症に係る対応の継続】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後とも、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、管理職の適切なマネジメントを通して、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していく。 ・また、新型コロナウイルス感染症の影響がある中であっても、研修の効果を確保しながら切れ目なく人材育成が行えるよう、実施していく。

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>・自立行動型職員の育成</p> <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>・自立行動型職員の育成</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4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	11 住み続けられるまちづくりを
------------	------------------

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	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		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	単年度目標値	単年度実績値	単年度達成度	単年度目標値	単年度実績値		単年度達成度	満足	やや満足	満足度(計)	やや不満	不満	わからない	指標	評価																																																								
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	前年度の収納率を上回る	B		<table border="1"> <tr> <th>指標名(単位)</th> <th>基準値(H29)</th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>満足度(計)</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> <th>わからない</th> </tr> <tr> <td>施策の満足度(%)</td> <td>2.6%</td> <td>2.6%</td> <td>19.5%</td> <td>22.1%</td> <td>15.5%</td> <td>8.2%</td> <td>47.1%</td> </tr> <tr> <td>(「満足」と「やや満足」の合計)</td> <td>H30</td> <td>2.2%</td> <td>17.5%</td> <td>19.7%</td> <td>19.2%</td> <td>10.1%</td> <td>45.8%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>R1</td> <td>3.4%</td> <td>21.9%</td> <td>25.3%</td> <td>20.6%</td> <td>10.2%</td> <td>40.4%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>R2</td> <td>3.2%</td> <td>20.9%</td> <td>24.1%</td> <td>15.9%</td> <td>11.5%</td> <td>41.8%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>R3</td> <td>2.9%</td> <td>13.7%</td> <td>16.6%</td> <td>20.0%</td> <td>14.4%</td> <td>42.3%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>R4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>							指標名(単位)	基準値(H29)	満足	やや満足	満足度(計)	やや不満	不満	わからない	施策の満足度(%)	2.6%	2.6%	19.5%	22.1%	15.5%	8.2%	47.1%	(「満足」と「やや満足」の合計)	H30	2.2%	17.5%	19.7%	19.2%	10.1%	45.8%		R1	3.4%	21.9%	25.3%	20.6%	10.2%	40.4%		R2	3.2%	20.9%	24.1%	15.9%	11.5%	41.8%		R3	2.9%	13.7%	16.6%	20.0%	14.4%	42.3%		R4							B
		指標名(単位)	基準値(H29)	満足	やや満足	満足度(計)	やや不満			不満	わからない																																																														
	施策の満足度(%)	2.6%	2.6%	19.5%	22.1%	15.5%	8.2%	47.1%																																																																	
	(「満足」と「やや満足」の合計)	H30	2.2%	17.5%	19.7%	19.2%	10.1%	45.8%																																																																	
	R1	3.4%	21.9%	25.3%	20.6%	10.2%	40.4%																																																																		
	R2	3.2%	20.9%	24.1%	15.9%	11.5%	41.8%																																																																		
	R3	2.9%	13.7%	16.6%	20.0%	14.4%	42.3%																																																																		
	R4																																																																								
基準値(H28)	95.7	H29年度決算 96.7	H30年度決算 97.5	R1年度決算 97.9	R2年度決算 97.8																																																																				
目標値(R4)	前年度の収納率を上回る	100.0	100.0	100.0	99.9																																																																				
単年度目標値																																																																									
単年度実績値																																																																									
単年度達成度																																																																									
成果指標	經常収支比率(%)	単年度目標値	80%台	80%台	80%台	80%台	80%台	B	<table border="1"> <tr> <th>指標名(単位)</th> <th>H30</th> <th>R1</th> <th>R2</th> <th>R3</th> <th>R4</th> </tr> <tr> <td>中核市水準比較</td> <td>中核市平均</td> <td>15.0</td> <td>14.8</td> <td>14.3</td> <td>13.4</td> <td></td> </tr> <tr> <td>本市実績</td> <td>12.8</td> <td>12.1</td> <td>12.1</td> <td>11.3</td> <td></td> </tr> <tr> <td>本市順位</td> <td>15位/54市中</td> <td>15位/58市中</td> <td>18位/80市中</td> <td>18位/62市中</td> <td></td> </tr> </table>	指標名(単位)	H30	R1	R2	R3	R4	中核市水準比較	中核市平均	15.0	14.8	14.3	13.4		本市実績	12.8	12.1	12.1	11.3		本市順位	15位/54市中	15位/58市中	18位/80市中	18位/62市中		B																																						
		指標名(単位)	H30	R1	R2	R3	R4																																																																		
	中核市水準比較	中核市平均	15.0	14.8	14.3	13.4																																																																			
	本市実績	12.8	12.1	12.1	11.3																																																																				
本市順位	15位/54市中	15位/58市中	18位/80市中	18位/62市中																																																																					
基準値(H28)	92.9	H29年度決算 92.7	H30年度決算 92.0	R1年度決算 94.0	R2年度決算 91.8																																																																				
目標値(R4)	80%台	97.0	97.7	95.6	97.9																																																																				
単年度目標値																																																																									
単年度実績値																																																																									
単年度達成度																																																																									
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	15%以内	A	<table border="1"> <tr> <th>指標名(単位)</th> <th>H30</th> <th>R1</th> <th>R2</th> <th>R3</th> <th>R4</th> </tr> <tr> <td>公債費負担比率(前年度決算, %)</td> <td>12.8</td> <td>12.1</td> <td>12.1</td> <td>11.3</td> <td></td> </tr> </table>	指標名(単位)	H30	R1	R2	R3	R4	公債費負担比率(前年度決算, %)	12.8	12.1	12.1	11.3		A																																																				
		指標名(単位)	H30	R1	R2	R3			R4																																																																
	公債費負担比率(前年度決算, %)	12.8	12.1	12.1	11.3																																																																				
	基準値(H28)	12.8	H29年度決算 12.8	H30年度決算 12.1	R1年度決算 12.1	R2年度決算 11.3																																																																			
目標値(R4)	15%以内	100.0	100.0	100.0	100.0																																																																				
単年度目標値																																																																									
単年度実績値																																																																									
単年度達成度																																																																									

※「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)

$$\frac{\text{実績値}}{\text{目標値}} \times 100 (\%)$$

★ 減退型の指標(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	令和2年度決算時点における国内の経済情勢は、長引く新型コロナウイルス感染症の影響の下から、社会経済活動のレベルを段階的に引き上げていく中で、持ち直していくことが期待されていたが、感染の再拡大による社会経済活動の抑制が一部にみられるなど、依然として厳しい状況が続いている。 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る厳しい状況は緩和されつつあるものの、原油価格・物価の高騰などの要因により不透明な状況にあり、社会経済活動の回復を遅らせる可能性がある。 本市においても、原油価格・物価の高騰などの影響により経済の先行きが不透明であるほか、少子超高齢化の進行などに伴う社会保障関係経費の増加や老朽化した公共施設の更新などに伴う投資的経費の増加が見込まれている。	75点
施策指標	令和2年度の市税収納率は、新型コロナウイルス感染症の影響がみられたものの、納期内納付の推進や、令和元年度から強化した現年度収納対策のほか、財産調査や催告など、適正な滞納整理に取り組んだことにより、前年度並みの収納率を維持することができた。 「經常収支比率」は、歳入において公債費などの経常的経費が減少したことに加え、歳入において消費税率引上げに伴う地方消費税交付金等の一般財源が増加したことにより、前年度から改善した。 「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。	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	R3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	0	-		<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3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、公共施設等総合管理計画に基づく、大規模施設・機能の統合として川田水再生センターにおける浄化槽汚泥等の一体処理事業の開始に伴う東横田清掃工場稼働経費の削減などについて、令和4年度予算に反映した。</p> <p>【②今後の取組方針:事務事業の優先化・重点化】 ・クリーンパーク茂原の早期復旧に全力で取り組むほか、原油価格の高騰やウクライナ情勢などにより国内の経済情勢が非常に不透明な状況にある中、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、引き続き、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していく。</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	0	-		<p>【①昨年度の評価(成果や課題)】:市債残高の縮減】 ・令和2年度決算においては、LRTやゆいの杜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3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」の増とともに、地方交付税の市町合併特例の終了などによる「臨時財政対策債」の増に伴い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	0	-		<p>【①昨年度の評価(成果や課題)】:基金の活用と涵養】 ・令和2年度は、建設事業への公共施設等整備基金の活用や、新型コロナウイルス感染症の影響による市税の減収に伴い増加した公債費負担の軽減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:基金の涵養と計画的な活用】 ・3基金の目標残高は確保しているが、クリーンパーク茂原の早期復旧などへの基金の活用も見込まれることから、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、基金の涵養を図っていく。</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	0	H11	独自性	<p>【①昨年度の評価(成果や課題)】:収納率向上】 ・令和2年度の市税収納率は、新型コロナウイルス感染症の影響がみられたものの、納期内納付の推進や、令和元年度から強化した現年度収納対策のほか、財産調査や催告など、適正な滞納整理に取組んだことにより、前年度並みの収納率を維持することができた。 ・令和3年度は、クレジットカード納付やスマートフォン決済アプリによる納付を開始したことにより、キャッシュレス納付の利用促進や納期内納付が推進され、収納率の向上に寄与した。 ・また、「市税納付推進協力事業所制度」において、各団体の協力によりホームページや広報紙等を用いた登録勧奨のほか、税に関する社員研修や市税情報の発信等の納付意識啓発活動を実施した。</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、適切な納付指導を実施し、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	0	-		<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2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3年度は、ふるさと納税公益活動支援事業を実施するなど、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、ネーミングライツを含む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、ふるさと納税の寄附の受付サイトの拡充による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>・財政の健全性と長期安定性の維持 新型コロナウイルス感染症や原油価格・物価の高騰などによる経済の先行きが依然として不透明であるほか、少子・超高齢化の進行などに伴う社会保障関係経費の増加や公共施設の更新などに伴う投資的経費の増加など、財政環境は厳しい状況にある。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、子どもから高齢者まで、誰もが豊かで便利に安心して暮らすことができ、夢や希望がかなうまち「スーパースマートシティ」の実現に向け、必要な財政需要に的確に対応していく必要がある。</p>	<p>・財政の健全性と長期安定性の維持 「スーパースマートシティ」の実現に向け、「総合的な治水・雨水対策」の推進や「公共交通ネットワークの形成」、さらには「ゼロカーボンシティ」の実現などの施策・事業に優先的・重点的に取り組むとともに、これらの取組に合わせ、事務事業の継続的な改善やICTのさらなる活用による行政事務の効率化、公民連携のさらなる推進などにより、行政経営基盤の強化を図っていく。また、基金については、目標残高を踏まえ、決算剰余金などを活用した涵養に努めるとともに、市債については、公債費負担比率を注視し、後年度の過度な負担とならないよう配慮しながら、計画的・効果的に活用していく。</p>

令和4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に図られています。
------	---

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
	産出指標	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	
基準値(H29)		実績値	38	38	40	45		
目標値(R4)		単年度の達成度	88.4	76.0	70.2	70.3		
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)		実績値	5	6	6	7		
目標値(R4)		単年度の達成度	100.0	100.0	75.0	77.8		
成果指標	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	A
	基準値(H29)	実績値	357,740	400,467	470,968	453,349		
	目標値(R4)	単年度の達成度	116.0	128.4	148.1	139.9		
	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	
	基準値(H29)	実績値		65.4	72.2	75.6		
	目標値(R4)	単年度の達成度		96.2	102.6	103.8		

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)	4.4%	21.1%	25.5%	15.5%	6.6%	45.5%	
(%)	H30	2.5%	18.0%	20.5%	21.7%	6.9%	45.8%		
	R1	7.6%	34.4%	42.0%	20.6%	8.9%	26.3%		
	R2	6.0%	28.0%	34.0%	20.7%	10.8%	28.3%		
	R3	7.8%	29.1%	36.9%	18.6%	11.5%	26.4%		

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
----------------	----------------------------	--	--	--	--	---

※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	
★ 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)	$\frac{\text{目標値}}{\text{実績値}} \times 100 (\%)$

【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
	①スマートフォン普及率 ②タブレット端末普及率	中核市平均	①57.79 ②21.91	①58.05 ②22.00	①57.10 ②21.98	①57.29 ②22.02					
		本市実績	①57.7 ②20.2	①57.7 ②20.2	①57.7 ②20.2	①57.7 ②20.2					

※ 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"> デジタル社会形成基本法の施行等により、あらゆる市民や企業等がデジタルの恩恵を享受できる社会の実現が求められており、地域におけるデジタル化の促進(支援)が不可欠状況になっている。 新型コロナウイルス感染症の拡大など社会経済環境が大きく変化する中、国において自治体DX推進計画が策定されるなど、市民生活に身近な分野のデジタルサービスの拡充が求められている。 デジタル技術の進展により、官民において先進技術を活用した新たなデジタルサービス等が創出されている状況にある。また、官民ともに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)。 	90点
施策目標	<ul style="list-style-type: none"> 行政サービスのスマートフォンアプリ公開数は令和3年度に1つ増加となり、市内の道路や河川の状況、公園遊具の破損、ごみの不法投棄などについて時間を問わず通報できる「市民通報システム(宮ココ)」を新たに公開したものの、目標値を下回っている。 GIS(まちかど情報マップ)については、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(医療機関マップ)を実施し、引き続き改善を行ったこと等により、目標値を上回っている。 	市民満足度 令和3年度は、行政手続のオンライン化を加速させる電子申請共通システムを導入し、82の手続きで利用を開始したほか、地域活動団体等がデジタルの活用に向け、一歩踏み出せる場の提供などを行う「うつのみやデジタルスクエア」の開設など、市民・事業者に向けたサービス拡充を実施するとともに、「教えてミヤリ」における「すまい分野」の追加など、スマートフォンを活用したサービスの拡充を実施し、市民生活に身近なオンラインサービスの充実に図ることにより、市民満足度が増加したものと考えられる。

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	R3 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	10,982	H13	<p>【①昨年度の評価(成果や課題)】:ICTを活用した市民サービスや地域デジタル化の推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・計画の推進については、地域のデジタル化と行政のデジタル化の両面から、様々なICT施策を分野横断的に取り組み、「第4次宇都宮市情報化計画」を順調に進めることができた。また、新たな取組として、地域におけるデジタル化を促進していく新たな事業や、電子申請サービスの導入などを開始した。 ・一方で、社会全体として、これまで以上にデジタルを活用し、DXを実現していくために、市民や企業等がそれぞれのニーズにあったデジタルを主体的に活用できる環境づくりやICTを活用した多様な市民サービスの実施など、地域のデジタル化と行政のデジタル化をより一層推進していく必要がある。 <p>【②今後の取組方針:スーパースマートシティの実現に向けたデジタル化の推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「行政のデジタル化」については、市民に身近な行政サービスのより一層の向上のために、行政手続オンライン化と窓口サービスのDXに積極的に取り組む。併せて、行政事務の効率化・高度化に向けて、事務改善に資するICTツールの導入や、庁内情報ネットワークの無線化等に取り組んでいく。 ・「地域のデジタル化」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、地域におけるデジタル活用の裾野の拡大に向け、「うつのみやデジタルスクエア(ウェブサイト)」の利用促進等を行いながら、市民活動や経済活動におけるデジタル化を促進していく。 ・また、「第4次宇都宮市情報化計画」が改定時期を迎えるにあたり、次期情報化計画については、進展の早いデジタル分野の特性を踏まえ、時代潮流に合った施策事業を柔軟かつ機動的に推進していくため、中長期的な「(仮称)宇都宮市デジタル社会形成ビジョン」と「(仮称)デジタル化推進タスク」の2層構成としていく。 ・策定にあたっては、官民ともにDXの更なる推進が求められる中、目指すべきデジタル社会の姿をこれまで以上に地域全体で共有していく必要があることから、産官学の代表者で構成される地域情報化推進懇談会とデジタル化を担う市職員により構成する意見交換の場を新たに設け策定していく。 	
2	ICTを活用した市民サービスの向上	好循環P	行政手続における利便性の向上	・市民 ・事業者	・身近な行政サービスの電子化拡充 ・電子申請届出・電子納付サービスの導入	計画どおり	19,026	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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口におけるキャッシュレス決済を運用開始したほか、さまざまな手続の電子申請化が可能となる電子申請共通システムを導入するなど、ICTを活用した市民サービスの向上に資する環境整備を進めることができた。 ・デジタルを活用した市民サービスの向上に向けて、いつでもどこでも簡単に行政手続が行えるよう電子申請できる手続をより一層拡大するほか、市民等が身近に利用する窓口におけるキャッシュレス決済の拡充を加速していく必要がある。 <p>【②今後の取組方針:デジタル化の取組の加速・拡大】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電子申請共通システムを活用した行政手続のオンライン化が加速するよう、各課の手続の見直し等を促進するとともに、各手続で必要となる交付物の電子化や手数料のオンラインキャッシュレス化の実現に向けて、例規の整備やシステム拡充に取り組んでいく。 ・地区市民センターなど、市民や事業者の利用が多い窓口において、着実にキャッシュレス決済の導入を図るとともに、キャッシュレス決済化が可能な科目の整理を行い、更なる拡充に取り組んでいく。 ・上記の取組をはじめとする行政手続オンライン化と窓口サービスのDXに係る全庁的な取組を、「スマート窓口推進ロードマップ」として取りまとめていく。 	
3	ICTを活用した行政事務の効率化	好循環P	行政事務の効率化・高度化及び質の向上並びに生産性の向上	市職員	・BPRの推進 ・WEB会議の推進 ・執務環境の再整備検討	計画どおり	75,633	R1	<p>【①昨年度の評価(成果や課題)】:事務の効率化に向けた取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和元年度から実施しているBPRの取組結果を分析・整理し、分野横断的な事務改善・事務集約化の検討をすすめることで、全庁的なBPRの施策体系を整理した。 ・今後は、各課業務における事務改善のより一層の具体化が必要である。 ・執務環境の整備検討については、現在の庁内ネットワークに係る課題や今後の要望などに係るアンケートの実施や庁内情報ネットワークの現状調査を行うとともに、情報ネットワークの仕組みについて見直しを行い、行政デジタルトランスフォーメーションを下支えする新たな庁内情報ネットワークの実現に道筋をつけることができた。 <p>【②今後の取組方針:さらなる事務効率化を目指した取り組みの推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クラウドストレージや庁内向けチャットボットを導入など、全庁で共通する事務の課題を改善するツールの導入を進めるほか、本市に最適な事務集約化案について検討していく。 ・庁内情報ネットワークの無線化やインターネット環境の改善など、新たな庁内情報ネットワークの整備を着実に進めることにより、場所に捉われない柔軟な働き方や部門を超えた業務の活性化を実現し、多様化・複雑化する市民ニーズや行政課題の解決を図っていく。 	

4	多様なデータ利活用の推進	好循環P	多様なデータの利活用を促進する環境整備による、市民生活の利便性向上や地域社会の活性化、行政運営の効率化・高度化の推進を図る	・市民 ・事業者 ・職員	・活用しやすいオープンデータへの見直し ・オープンデータの公開の推進 ・オープンデータの実践的利活用の推進 ・データプラットフォームの検討に向けた知見の習得	計画どおり	9,513	R3	<p>【①昨年度の評価(成果や課題)】:オープンデータの利活用の促進、及びデータプラットフォームに係る知見の蓄積</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専用の「オープンデータポータルサイト」開設により、データの検索性の向上や、活用しやすいデータ形式・様式でのデータ提供など、利用者の利便性の向上を図った。 ・また、データの利用数(ダウンロード数)や活用事例などを把握しながら、より一層オープンデータの利活用を促進していくため、活用しやすいデータ及びニーズのあるデータを拡充していく必要がある。 ・データプラットフォームに係る技術実証の実施や他自治体の事例研究より、データプラットフォームの機能、構築・運用における課題、概算費用等の知見が得られた。 ・一方で、データプラットフォーム間の連携や個人情報の取り扱いなど、現在の実証環境では検証できない事項についても検証する必要がある。 <p>【②今後の取組方針】:公開データの充実、データプラットフォームに係る知見の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オープンデータについては、引き続き、関係課と連携して、公開データの種類拡充及び機械判読性の確保を図りながら、利活用を促進していく。 ・データプラットフォームについては、引き続き、各種実証実験を通じた知見とノウハウを積み上げながら、利用目的や活用方法を検討していく。
5	ICTを活用した地域社会の情報化の推進	好循環P	地域社会におけるデジタル活用の裾野の拡大	・市民 ・事業者	・ICTへの興味・関心の醸成 ・地域デジタル化に資する事業の推進	計画どおり	4,642	R3	<p>【①昨年度の評価(成果や課題)】:デジタルに取り組みやすい環境づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域活動団体等にヒアリングを行いながら、デジタル活用の「入り口」部分の課題を解決するため、デジタルへの興味・関心を高めるとともに、デジタルの活用に向け一歩を踏み出せる場として「うつのみやデジタルスクエア(ウェブサイト)」を開設するなど、デジタルに取り組みやすい環境づくりを進めることができた。 ・一方で、地域におけるデジタルの裾野を拡大していくためには、地域のニーズ等を捉えながら、デジタル化に取り組み機会等を創出していく必要がある。 <p>【②今後の取組方針】:新たな交流の創出によるデジタル活用の促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後は、デジタル活用に意欲のある団体等に直接足を運び、伴走型の支援を行いながら、「うつのみやデジタルスクエア(ウェブサイト)」の活用を促進するとともに、デジタル化を支援する専門家や地域の団体等が直接交流できる機会を創出するなど、地域におけるデジタル活用を波及させていく。

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>・デジタルを活用したより一層の市民サービスの向上 市民生活に身近な分野のデジタルサービスの拡充が求められている中、電子申請共通システムや窓口におけるキャッシュレスサービスの導入などに取り組んでいるところであるが、より多くの市民がデジタル化の恩恵を受けられるよう、これらの取組を全庁的に展開する必要がある。</p> <p>・先進的なデジタル技術の社会実装(普及)と個々のニーズにあったデジタルの活用促進 新たなデジタル技術が次々と出現する中、民間事業者等による新たな取組等がいち早く地域の中に「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を進めるとともに、市民や団体、事業者が個々のニーズに合ったデジタルを主体的に活用していくことができるよう、様々なデジタルデバйд対策に取り組んでいく必要がある。 また、官民によるデータの利活用を推進するため、市が保有するデータを活用しやすいデータ形式等で公開する取組を強化していく必要がある。</p>	<p>・市民に身近な分野の行政デジタルサービスの強化 デジタル化による市民の暮らしの変化に的確に対応し、「いつでも」「どこでも」「簡単・親切に」手続や相談ができる「スマート窓口」を実現するために、スマート窓口推進チームを活用し全庁一丸となって、電子申請共通システム等を活用した「行政手続オンライン化の加速化」と、書かない窓口など新たな「窓口サービスのDX推進」に取り組む。</p> <p>・地域社会のデジタル化の推進に係る取組の強化 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、地域におけるデジタル活用の裾野の拡大に向け、ニーズに合ったデジタルを活用できるようにするため、令和4年3月に新たに開設した「うつのみやデジタルスクエア」の活用促進を図るほか、デジタルコンテンツによるデジタル技術が体験感できる機会の創出など、地域社会全体のデジタルデバйд対策の充実に取り組んでいく。 また、本市が有する統計等のデータの更なる利活用の促進に向けて、データの検索性の向上や活用しやすいデータ形式・様式でのデータ提供など、利用者の利便性の向上を図った「宇都宮市オープンデータポータルサイト(令和4年3月に開設)」の利用を促進するなど、今後とも官民によるデータ利活用を推進していく。</p>

