

# 進捗確認シート

## 基本方針における取組内容

基本方針	1	職員の意識改革と人づくり	所管課	課名	総務課	課長名	結城 直哉
推進項目	(1)	職員の意識改革					
取組内容	①	業績評価制度の導入					
	②	職員派遣研修の実施（地方創生実践塾及び土日集中セミナー）					

## 進捗状況

目標・計画指標	目標に対する指標	単位	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	進捗状況(3月末)		
			(実績)	(実績)	(目標)	(目標)	(目標)	(目標)	計画通り	見直し必要	
①	人事評価制度の見直し	-	情報収集	策定					<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				策定	策定	-	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②	研修参加者数	人	1	1					<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
				5	10	検討	検討	検討			
			これまでの実施状況（現状と課題）								
取組内容	①	業績評価制度の導入	<ul style="list-style-type: none"> <li>各職員は所属の方針に沿った目標を3～5つ設定し、その目標達成に取り組んだ。</li> <li>所属長は目標設定からその達成に向け、面談等で適切な指導・助言を実施した。</li> <li>目標設定及び評価のバラつきを解消するため、10月に1～4年目の職員を対象に人事評価研修を実施した。</li> <li>業績評価の継続的な実施を進めていく中において、職員の意欲向上や組織活性化に結び付く有効なツールとするため、常に評価のプロセスとその活用を見直していく必要がある。</li> </ul>								
	②	職員派遣研修の実施（地方創生実践塾及び土日集中セミナー）	<ul style="list-style-type: none"> <li>昨年度同様に研修への職員派遣を実施した。</li> <li>階層及び世代を超えて、職員がより良いまちづくりについて考えることができるよう、研修への参加を促進した。</li> </ul>								

## 今後の方向性

		今後の改善策及び方向性
①	R1・9	<ul style="list-style-type: none"> <li>人事評価における総合評価（A～E）に応じて、勤勉手当額・昇給・昇任に反映するよう人事評価の処遇反映の見直しを検討していく。</li> <li>10月に1～4年目の職員を対象に人事評価研修を実施予定。</li> </ul>
	R2・3	<ul style="list-style-type: none"> <li>今年度、人事評価による処遇反映の運用指針を定め、職員へ周知した。この指針に基づき、令和2年度の人事評価結果を令和3年度の処遇に反映していく予定である。</li> </ul>
②	R1・9	<ul style="list-style-type: none"> <li>他自治体の職員との交流や先進的な事例を学ぶことで、まちづくりについて職員の更なるスキルアップを目指していく。</li> </ul>
	R2・3	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、研修への参加を促し、まちづくりについて職員の更なるスキルアップを目指していく。</li> </ul>

## 行政改革推進委員会

		委員会意見	委員会意見に対する所管課の考え方
1		<ul style="list-style-type: none"> <li>昇任試験を実施するなど、組織的に制度化していく必要があるのではないか。</li> </ul>	<p>昇任は人事評価結果、普段の勤務態度、勤務成績等を基に実施しているため、昇任試験については現在検討しておりません。</p>
2		<ul style="list-style-type: none"> <li>参加を希望する職員が研修に参加しやすいように、職場内の雰囲気を作るなど所属長の配慮が必要ではないか。</li> </ul>	<p>職員を積極的に研修に参加させるよう所属長に働きかけていきます。</p>

# 進捗確認シート

## 基本方針における取組内容

基本方針	1	職員の意識改革と人づくり	所管課	課名	総務課	課長名	結城 直哉
推進項目	(2)	職員の資質向上					
取組内容	①	階層別職員研修の実施					
	②	那珂川市メンター制度の実施					

## 進捗状況

目標・計画指標	目標に対する指標	単位	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	進捗状況(3月末)	
			(実績)	(実績)	(目標)	(目標)	(目標)	(目標)	計画通り	見直し必要
① 階層別職員研修の実施		回	2	3					<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				3	3	3	3	3		
② 那珂川市メンター制度の実施		回	0	0					<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
				1	1	1	1	1		
これまでの実施状況（現状と課題）										
取組内容	① 階層別職員研修の実施	<p>●若手職員研修 採用5年目から7年目職員（H31.4月時点）を対象に3か年の研修を実施した。内容については、1年目がキャリアデザイン研修、2年目がOJT研修、3年目がコーチング研修を実施し、コミュニケーションスキル等の習得を図った。</p> <p>●監督職研修 係長級を対象に2か年の研修を実施した。内容については、コーチング研修を実施し、1年目が基礎知識の習得、2年目が実践のスキルの習得を図った。</p> <p>●管理職研修 課長級を対象にコーチング研修を実施し、部下育成のためのコミュニケーションスキル等の習得を図った。</p>								
	② 那珂川市メンター制度の実施	<p>メンター制度を実施する上で、まずは後輩・部下の人材育成をするための知識の習得が必要であると考え、上記の研修を実施した。今後は、職場内で人材育成への意欲醸成を図るため、メンター制度について広く周知し、研修内容をアウトプットする機会にメンター制度を活用していくことを検討していく。</p>								

## 今後の方向性

今後の改善策及び方向性	
①	<p>R1・9</p> <p>●各階層で必要となる知識およびスキル等について精査し、引き続き研修を実施する。</p> <p>R2・3</p> <p>●令和2年度から令和4年度の3か年計画で若手職員研修を実施する。 ●管理・監督職については、働き方改革、業務改善の手法をテーマとした研修を実施予定である。</p>
②	<p>R1・9</p> <p>●メンターとして後輩職員の育成ができる対象（階層）の精査 ●メンターに求められる知識およびスキルの習得を図るための研修の実施</p> <p>R2・3</p> <p>●引き続き、メンターの対象となる監督職未満の育成方法について検討していく。</p>

## 行政改革推進委員会

委員会意見		委員会意見に対する所管課の考え方
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>公務員としての基本である文書作成力をつけてもらいたい。</li> <li>職員を指導する立場にある所属長のスキルアップを図ってほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>文書作成力は、全ての職員に必要なスキルであるため、まずは対象者、実施時期について検討していく。</li> <li>管理職については、これまで2年に1回実施していた研修を、通年で実施するように変更した。なお、管理職に必要なスキルについては、引き続き調査研究を行っていく。</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>メンターとなる職員のスキルアップも必要ではないか。</li> <li>職員が講師役となって研修を行うのが良いのではないか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>メンターに必要なスキルとこれから係長職を担う職員に求められるスキルは類似する部分が多くある。そのため、階層別研修に中堅職員を対象とした研修の導入について検討する。</li> <li>職員の研修講師の機会は、新規採用職員研修の場を積極的に活用していく。</li> </ul>

# 進捗確認シート

## 基本方針における取組内容

基本方針	1	職員の意識改革と人づくり	所管課	課名	総務課	課長名	結城 直哉
推進項目	(3)	ワークライフバランスの推進					
取組内容	①	那珂川市特定事業主行動計画の策定					
	②						

## 進捗状況

目標・計画指標	目標に対する指標	単位	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	進捗状況(3月末)	
			(実績)	(実績)	(目標)	(目標)	(目標)	(目標)	計画通り	見直し必要
①	時間外の上限を定める条文の整備	—	資料収集	策定					<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				策定	—	—	—	—	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	年次有給休暇の取得促進(年休10日取得者の割合)	%	49.5	50.0					<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				50.0	50.0	50.0	50.0	50.0		
			これまでの実施状況(現状と課題)							
取組内容	①	那珂川市特定事業主行動計画の策定	<ul style="list-style-type: none"> <li>那珂川市特定事業主行動計画の実施状況について、公表を行い、達成状況の点検・評価を行った。</li> <li>超過勤務時間は年々増加しているため、時間外勤務時間の上限を定める条文の整備並びにノー残業デーを設け、超過勤務時間数の削減を図った。</li> <li>職場生活と家庭生活の両立を図る職場環境の実現を目指し、所属長を通じて、年次有給休暇及び特別有給休暇の取得促進を図った。</li> </ul>							
	②									

## 今後の方向性

今後の改善策及び方向性	
R1・9	●引き続き職員への休暇取得の呼びかけや、所属長による休暇取得の管理を行い、休暇取得率の低い所属においては休暇取得の促進を呼びかける。 ●時間外の上限を定める条文を整備する。
① R2・3	●引き続き職員への休暇取得の呼びかけや、所属長による休暇取得の管理を行い、休暇取得率の低い所属においては休暇取得の促進を呼びかける。 ●時間外の上限を定める条例の整備の他、働き方改革に関するコンサルティング業務を専門とする民間企業のノウハウを活用し、働き方改革を進めていく。
② R1・9	
R2・3	

## 行政改革推進委員会

	委員会意見	委員会意見に対する所管課の考え方
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>目標に対する指標として、年次有給休暇取得者の割合を50%以上にするということだけでは、ワークライフバランスの推進を達成する指標としては不足しているのではないかと。</li> <li>テレワークの導入など、働き方改革についても検討を進めてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>那珂川市特定事業主行動計画において、男性の育児休業取得率や職員一人当たりの超過勤務時間数等様々な指標を定めています。</li> <li>働き方改革に関するコンサルティング業務を専門とする民間企業のノウハウを活用し、働き方改革を進めていきます。</li> </ul>
2		

# 進捗確認シート

## 基本方針における取組内容

基本方針	2	アウトソーシング等の推進	所管課	課名	経営企画課	課長名	荒木 俊幸
推進項目	(1)	民間活力の活用推進					
取組内容	①	PFI手法導入検討					
	②	新たな業務委託の推進					

## 進捗状況

目標・計画指標	目標に対する指標	単位	2018	2019	2020	2021	2022	2023	進捗状況(3月末)	
			(実績)	(実績)	(目標)	(目標)	(目標)	(目標)	計画通り	見直し必要
①	優先的検討規程の策定	-	情報収集	検討					<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				検討	策定	-	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	新たに業務委託やシステム導入を行った業務数(累積)	業務	0	0					<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				0	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			これまでの実施状況(現状と課題)							
推進内容	① PFI手法導入検討	<p>那珂川市総合運動公園においては、PPP事業手法検討調査を行い、PFI事業として実施するように検討を進めており、令和6年度オープンを目指し、事業者選定に向けて事務を進めている。</p> <p>今後、公共施設等の整備等を行う際に、PFI事業等として実施していくか従来型で実施するか判断できるように優先的検討規程を策定する必要がある。</p>								
	② 新たな業務委託の推進	<p>令和元年度の事業として、業務量の削減や業務効率化等を目的として、業務改善調査を実施した。</p> <p>また、令和2年度にRPAやAI-OCRの効果検証を行う予定であり、職員が仕組みを理解し、どのような業務に活用できるか考えてもらうため、RPA及びAIに関する勉強会を実施した。</p> <p>今後、煩雑化している業務を担当レベルで洗い出し、業務委託やシステム導入などの可能性について検討する必要がある。</p>								

## 今後の方向性

今後の改善策及び方向性	
①	<p>R1.9 ●検討体制の構築やマニュアル作成等を行い、PPP/PFI手法導入優先的検討規程を作成する。</p> <p>R2.3 ●情報収集を行いながら、優先的検討規程の策定に向けて取り組む。</p>
②	<p>R1.9 ●業務改善調査をもとに明らかとなった煩雑さのある業務について、業務委託やシステム導入等について検討を行う。また、RPAやAI-OCRなどの検証を行い、更なる業務改善手法についても検討していく。</p>
	<p>R2.3 ●業務改善調査をもとに明らかとなった煩雑化している業務について、業務委託やシステム導入等について検討を行う。また、令和2年度にRPA及びAI-OCRの効果検証を行う。対象業務については、各所属の移行を踏まえ、効果が得られそうな業務を選定する。</p>

## 行政改革推進委員会

委員会意見	委員会意見に対する所管課の考え方
1	<p>・先進的で素晴らしい取組みであると評価している。</p> <p>—</p>
2	<p>・現場の意見を十分に吸い上げて取組んでほしい。また、今後具体的にどのように取組みを進めていくのか検討してほしい。</p> <p>業務改善調査結果をもとに、業務委託やシステムの導入等、改善手法の検討を行います。また、RPAやAI-OCRについては、原課の意向も踏まえて令和2年度に試験的に導入し、効果検証を行います。</p>

# 進捗確認シート

## 基本方針における取組内容

基本方針	2	アウトソーシング等の推進	所管課	課名	市民課 経営企画課	課長名	伊藤 拓己 荒木 俊幸
推進項目	(2)	住民目線に立った業務の見直し					
取組内容	①	市民課窓口業務の委託					
	②	手続ワンストップ化の実現					

## 進捗状況

目標・計画指標	目標に対する指標	単位	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	進捗状況(3月末)	
			(実績)	(実績)	(目標)	(目標)	(目標)	(目標)	計画通り	見直し必要
①	市民課窓口満足度	%	85.3	88.3					<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				86	90	92	94	96		
②	住民異動に伴う手続きのワンストップ化の実施	%	60.9	61.1					<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				62	64	66	68	70		
			これまでの実施状況（現状と課題）							
取組内容	① 市民課窓口業務の委託	<p>平成30年度から、証明書交付事務や住民異動手続き、カードの記載変更業務などの市民課窓口業務等を民間企業へ委託した。</p> <p>民間委託は人事異動等による窓口対応サービスの低下がなく、繁忙期等の窓口混雑状況を鑑みた適切な人員配置及びきめ細やかな接客により安定した住民サービスの供給が図れている。さらに、定期的に委託業務処理手順の再確認及び見直しを行ったことで、委託により増加していた「待ち時間」は減少傾向にある。</p> <p>しかし、令和2年2月に実施した市民課窓口サービス満足度等調査では回答者の2.5%は待ち時間が「長い」と回答しており、更なる待ち時間の短縮を図る取り組みが必要である。</p>								
	② 手続ワンストップ化の実現	<p>平成30年度から、住民異動に伴う手続きをできる限り市民課ひとつの窓口で行えるよう他所属の手続きである保険証や医療証の発行、児童手当の受付、ゴミ出しの案内、臨時運行許可、法人税の納税証明書や名寄帳の発行などを市民課職員が行ったことにより、61.1%（実施前から+31.1%）の人がワンストップで手続きを終了できるようになった。</p> <p>しかし、受付時に担当職員による聞き取りが必要な後期高齢者医療や生活保護の手続き等、未だ38.9%の人が市民課ひとつで手続きを終了することができていない。ワンストップで行うべき手続きか検討するとともに、他所属と連携し、職員派遣型の対応を行うなど、できる範囲で最大限のワンストップサービスを進めていく必要がある。</p>								

## 今後の方向性

今後の改善策及び方向性	
①	<p>R1・9 ●すべての事務処理において標準処理時間を定め、現在のサービス水準は維持しつつ委託業者が標準処理時間内で事務処理を行えるよう処理工程や手順を見直すなどして待ち時間を短縮する。</p> <p>R2・3 ●「待ち時間」縮減のため事務処理工程や標準処理時間の見直しを継続して行っていくとともに、来庁者が迷わず手続きを行えるよう、フロアのサイン表示やフロアマネージャーによる案内方法の見直しも行っていく。</p>
②	<p>R1・9 ●他所属と連携を図り、他所属職員が市民課窓口で対応する職員派遣型対応を検討するなどし、ワンストップとそうでないときとで受ける効果を計りながら、更なる手続ワンストップ化を拡大していく。</p> <p>R2・3 ●電子申請も視野に入れた手続き方法の見直しを他所属と連携して行い、より簡単に手続きを行えるワンストップサービスに取り組んでいく。</p>

## 行政改革推進委員会

委員会意見	委員会意見に対する所管課の考え方	
1	<p>・素晴らしい取組みであると評価するが、市民課窓口で行う手続きなのか直接担当課で行う手続きなのか少しわかりづらいため、改善されるとより一層良くなるのではないかと。</p> <p>・DV対象者の取り扱いについては、十分注意して事務を行ってほしい。</p>	<p>・案内方法の見直しを図る。</p> <p>・DV対象者に係る証明発行や異動処理事務については、委託職員とともに十分注意を払ったうえで事務を行っており、今後は他所属も含め統一した対応をできるように取り組んでいく。</p>
2	<p>・電子申請など、窓口に行かなくても手続きが完結する仕組みについても検討してほしい。</p>	<p>電子申請可能業務の洗い出しから、他課と連携を図り検討していく。</p>

# 進捗確認シート

基本方針における取組内容									
基本方針	3	財政マネジメントの強化	所管課	課名	財政課	課長名	小川 明也		
推進項目	(1)	公共施設等総合管理計画の策定促進							
取組内容	①	公共施設等総合管理計画の策定							
	②								

進捗状況										
目標・計画指標	目標に対する指標	単位	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	進捗状況(3月末)	
			(実績)	(実績)	(目標)	(目標)	(目標)	(目標)	計画通り	見直し必要
①	公共施設等総合管理計画に基づいた個別施設計画の策定	—	検討	策定					<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				策定	実行	実行	実行	実行		
②									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
これまでの実施状況（現状と課題）										
取組内容	①	公共施設等総合管理計画の策定	<p>全公共施設について、個別施設の状態や維持管理・更新等に係る対策の優先順位の考え方、対策の内容や実施時期を定めた個別施設計画を令和元年度中に策定するため、事務を進めている。</p> <p>公共施設等総合管理計画及び個別施設計画に基づき、長寿命化と維持管理コストの縮減、財政の平準化をめざし、事後保全型から予防保全型の維持管理に移行する必要がある。</p>							
	②									

今後の方向性									
今後の改善策及び方向性									
①	R1・9	●施設所管課から情報収集を行い、全公共施設の個別施設計画の策定に向けて取り組む。							
	R2・3	●本市が保有する施設を長期利用するため、個別施設計画に基づき、予防保全を軸とした施設管理を行う必要がある。							
②	R1・9								
	R2・3								

行政改革推進委員会									
委員会意見					委員会意見に対する所管課の考え方				
1	・特になし。				—				
2									

# 進捗確認シート

## 基本方針における取組内容

基本方針	3	財政マネジメントの強化	所管課	課名	財政課	課長名	小川 明也
推進項目	(2)	中長期的な財政見通しの策定					
取組内容	①	那珂川市財政計画（中期5ヶ年計画）					
	②						

## 進捗状況

目標・計画指標	目標に対する指標	単位	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	進捗状況(3月末)	
			(実績)	(実績)	(目標)	(目標)	(目標)	(目標)	計画通り	見直し必要
①	財政計画（中期5ヶ年計画）の策定（見直し）を毎年度行う	-	策定	策定					<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				策定	策定	策定	策定	策定		
②									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
これまでの実施状況（現状と課題）										
取組内容	①	那珂川市財政計画（中期5ヶ年計画）	<p>経常的な事業に要する経費の増加等により、依然として財政の見通しは厳しい状況にあるため、引き続き類似事業の統廃合や、事業年次の先送り、事業そのものの廃止・見送り等を意識しながら財政運営を行うこととしている。</p> <p>今後も「少子高齢化に伴う社会保障費の増大」「既存公共施設の老朽化対策」「公債費の増加」「人件費の増加」といった他の自治体にも共通する問題に対し、限られた財源を有効活用しどのように対処していくかが課題である。</p>							
	②									

## 今後の方向性

今後の改善策及び方向性	
①	<p>R1・9 ●類似事業の統合や経常的な事業の実施を効果と必要性をふまえてゼロベースで検討しなおすこと等を、本市の財政状況の理解を求めながら全庁的に実施していく必要がある。</p> <p>R2・3 ●本市の財政状況は今後も厳しい状況が続くことから、各所管課においても財政状況が厳しいということを踏まえて事業を実施しなければならないという意識が浸透するよう働きかけていく必要がある。</p>
②	<p>R1・9</p> <p>R2・3</p>

## 行政改革推進委員会

	委員会意見	委員会意見に対する所管課の考え方
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後の改善策及び方向性について、「<b>税収増加のための施策を戦略的に展開していく必要がある。</b>」との文言を追加してほしい。</li> <li>税収増加策について、安定した税収が期待できる固定資産税の増加策について検討を進めてほしい。</li> </ul>	<p>道善・恵子の新市街地や県条例に基づく区域の指定を行った東隈での住宅の増加により、固定資産税増に取り組んでいる。</p>
2		