

令和4年度 行政運営評価表(令和3年度決算評価)

1 基本情報

行政運営の視点	1	【協働】ともにまちづくりを進めるために
展開方向	1	市民の市政参画と情報の共有・発信

2 目標指標

指標名	方向	基準値 (R3)		目標値 (R9)	実績値				
					H29	H30	R1	R2	R3
A 市政に関心がある市民の割合	↑	55.4	%	60.0	49.8	51.1	54.7	50.9	55.4
B 市政に対する関心が、以前より高まっている市民の割合	↑	38.0	%	50.0	30.5	35.3	35.6	32.2	38.0
C 尼崎市のイメージが良くなったと回答した市民の割合	↑	55.7	%	61.7	34.8	52.6	58.9	56.6	55.7
D 尼ノ國サイトのページビュー数(月平均)	↑	15,133	回	20,300	11,336	11,904	12,881	10,960	15,133

3 これまでの取組の成果と課題(令和3年度実績内容を記載)

【市政への参画の推進】

(目的) 政策形成段階における市民の市政参画の推進と政策提言機会のさらなる充実を図る。

(成果) ①「市民意見聴取プロセス」などにより、これまで市民との学び合いによってより良い政策形成に至った事例や、そこから得た学びについて、各施策への展開を図るべく、「協働推進会議」で全庁的に共有した。(目標指標A・B)

(課題) ①様々な施策分野における政策形成プロセスの事例の検証と全庁への共有を継続して行い、各施策への展開を推し進めるとともに、個々の施策の特性に応じてより効果的な意見聴取となるよう工夫する必要がある。

【より透明で開かれた市政運営】

(目的) 市が保有している情報をわかりやすく保存・公開・発信し、市民が使いやすい形で共有する。

(成果) ②現在及び将来の市民への説明責任を果たせるよう、公文書の作成や保存等の義務、歴史的公文書の永久保存義務や利用請求権等を規定した「公文書の管理に関する条例」を制定した。また、特定歴史的公文書2,199冊を「特定歴史的公文書目録」に掲載した。

(課題) ②公文書開示請求制度の適正な運用を継続するとともに、市民が過去の市政等を検証し将来に活かすことができるよう、特定歴史的公文書利用請求制度の利用を促進する必要がある。また、移管済文書約2万冊を「特定歴史的公文書目録」へ掲載する必要がある。

③情報伝達手段の多様化や費用対効果の観点からコミュニティFM放送を活用した市政広報の廃止を決定したことを踏まえ、引き続き効果的な情報発信のあり方を調査・検討していく必要がある。

【より戦略的・効果的なシティプロモーションの推進】

(目的) 魅力創造と発信を一体的に取り組むシティプロモーションを推進し、都市イメージの向上を図る。

(成果) ④情報発信支援業務委託を通じて、職員一人ひとりの情報発信に関するマインドやスキルが高まり、発信目的やターゲットなどを考える広報発想を合わせた戦略的な情報発信の実施により、本市イメージの一定水準の維持に寄与したほか、ブランドブックが多くのメディア露出を獲得し、市民や市外在住者から多数の問い合わせがあるなど社会的に大きな反響を得た。(目標指標C)

⑤尼ノ國サイトにおいて、話題性の高い人の記事や多くの人が親しみを持てる小学校給食について動画を交えた紹介記事を掲載したことなどにより、ページビュー数が増加した。(目標指標D)

⑥尼崎版シティプロモーション推進指針(指針)に基づくこれまでの取組が、社会的認知の高いアワードを複数受賞したことをきっかけに、ニュースサイトやテレビの全国放送番組に取り上げられイメージ向上に資する情報が波及した。(目標指標C)

(課題) ④本市ならではの魅力を高め、その魅力を市民や本市に関わるさまざまな人に対してより伝わりやすく戦略的に発信するとともに、一定の認知を獲得したブランドブックのプロモーションなどを通じ、本市に対する理解促進とさらなる興味関心の喚起を図る必要がある。

⑤尼ノ國サイトについては、「尼崎市住まいと暮らしのための計画」の取組に沿って、より本市の多様な住宅地としての魅力を発信することで、更なる定住・転入の促進に資するよう、カテゴリ構成やデザインを見直す必要がある。

⑥指針は策定から約10年が経過しその取組に一定の進捗があったことから、次期総合計画も踏まえながら「尼崎らしさ」を意識して改定していく必要がある。

4 評価結果(令和4年度以降の取組方針)

【市政への参画の推進】

①市民意見聴取プロセスの様式を改善し、政策形成後に市政への市民参画の観点から意見聴取の成果と課題の振り返りを行うとともに、その事例を全庁的に共有する。

【より透明で開かれた市政運営】

②公文書の簿冊等の分類、名称、保存期間等を記載した公文書管理簿をホームページで公表する。また、特定歴史的文書利用制度を着実に運用していくとともに、移管済文書約2万冊を令和4・5年度中に「特定歴史的公文書目録」に掲載できるよう作業を進めていく。

②新型コロナウイルス感染症に関連した本市の対応等について後世に伝えるため、資料の記録化に取り組む。また、電子文書の取扱いについても、今後のルール化に資するよう検討を進めていく。

③スマートフォンの普及などに対応したホームページの改修やSNSなどの今日的な広報手段の改善・強化を進める。

【より戦略的・効果的なシティプロモーションの推進】

④引き続き、広報・PRの分野で専門的な知見を有する事業者の支援を受けながら、鉄道駅周辺の特色あるまちづくりや防犯・マナーなどの課題解決の取組について戦略的に情報発信することで、未だある尼崎市のイメージと実態の溝を埋め、市のイメージ向上を図る。

④ブランドブックの続編を企画・制作していくことで、固定ファン層をはじめ本市が最重要視するファミリー世帯に対する共感創出を図る。

⑤尼ノ國サイトのリニューアルを行い、より暮らしに焦点をあてた発信を重視し、「ここに住みたい、住み続けたい」につながるサイトとする。

⑥指針の改定については、これまでの取組を総括しつつ、これから重視すべきことを整理しながら改定する。

令和4年度 行政運営評価表(令和3年度決算評価)

1 基本情報

行政運営の視点	1	【協働】ともにまちづくりを進めるために
展開方向	2	さらなる協働のまちづくりの推進

2 目標指標

指標名	方向	基準値 (R3)		目標値 (R9)	実績値				
					H29	H30	R1	R2	R3
A 市民提案制度の応募団体数(累計)(R1までは旧市民提案型制度の実績)	↑	72	団体	104	44	47	50	62	72
B 指定管理モニタリング評価の「適正性」が全て「適正」評価である施設の割合	↑	80.4	%	100	—	—	—	86.5	80.4
C 「市の職員を身近に感じる(市民意識調査)」で6以上(11段階評価)の割合	↑	27.4	%	33.4	21.5	27.9	26.3	31.0	27.4
D									

3 これまでの取組の成果と課題(令和3年度実績内容を記載)

【協働のまちづくりに向けた環境の整備】

(目的)さらなる協働のまちづくりに向けて、地域発意の取組が広がる環境整備や地域を支える体制の充実に取り組む。

(成果)①協働の取組の一層の推進を図るため、「きょうDOガイドライン」改訂に向けた検討を進めるとともに、庁内各課の協働事例やそこから得た学びの共有、各施策に係る協働の視点での議論を行う会議体として「協働推進会議」を設置、開催し、協働推進体制を強化した。
②市民提案制度では、提案者と事業所管課へのフォローを丁寧に行ったことに加えて、提案しやすい制度見直しが見え出しがなされ出口が多様化したことで、当制度が協働のツールの一つとして認識されてきており、11団体から18事業の提案を受けた。(目標指標A)
③指定管理者制度では、従来の指針にマニュアルの要素を追加した「指定管理者制度運用ガイドライン」を策定するとともに、「指定管理施設における業務の評価(モニタリング評価)の手引き」に遵守事項を明示し、また、パートナーシップの項目を全施設で評価対象にするなど、制度目的により即したモニタリング評価へと改善を行った。これに伴い、施設の適正な運営に対する評価の精度が向上した。(目標指標B)

(課題)①きょうDOガイドラインの改訂以降も、協働事例やそこから得た学びについての市民との共有手法を検討していく必要がある。

②2年目を迎えた事業については、3年間の期間が満了した後の事業のあり方を見据えてフォローを行っていくとともに、採否にかかわらず、提案団体等の情報を庁内で共有し、さらなる協働の取組につなげていく必要がある。
②本市には官民協働に関する制度や取組が数多くあり、かつ市民からの提案ルートも多様化している状況にあることから、関係部局がこれらの情報共有や連携を図っていく必要がある。

③指定管理者制度においては、適正な維持管理運営を行うとともに、指定管理者とのパートナーシップのもと、施設の設置目的の達成に向け積極的に互いの強みを生かした運営を行うことが重要であり、双方ともにそうした制度への理解と意識が深まるよう、指定管理者制度運用ガイドラインや改善後のモニタリング評価を用いた効果的な運用を図る必要がある。

【さらなる協働の推進に向けた職員の育成】

(目的)地域との信頼関係を築きながらまちづくりを進めるため、コーディネート力・コミュニケーション力向上に向けた研修の実施等による職員の資質向上に取り組む。

(成果)④地域担当職員向けに、月1回のグループ学習会(以下、「学習会」)や全8回のファシリテーション研修を実施し、地域・学校・団体や多世代へのアプローチ方法の共有、話しやすい場づくりの手法などを学ぶとともに、研修等で得た気づきを新しく配属された職員にも引き継げるように取りまとめを始めた。(目標指標C)
⑤学習会では各地区の事例の根底になる構造的問題を探るなど、自治を育むための専門的視点に触れるとともに、ユースワークや住環境などをテーマに関係部局と勉強会を実施することにより、地域と関わりが深い部局間での関係を深めつつ幅広い分野の学習を行った。
⑥採用年次の若い職員向けの協働についての研修やみんなの尼崎大学(尼大)と他部局の協働事例のインタビュー記事などを通じて協働に対する職員の意識改革に取り組んだ。

⑦各地域振興センターのプラットフォーム(相談を持ち寄れる定期的な場)運営者が集う会を開催し、尼大事務局の先行実施の経験をもとに、プラットフォームを運営する上での課題に対する工夫等の共有を図ることができた。

(課題)④研修で得られた学びを個人のものとして終わらせるのではなく、組織として活用できるような工夫を更に進めていく必要がある。

⑤重層的支援推進事業に対し、地域担当職員が連携機関の一つとして意識的に関わっていく必要がある。

⑥職員が地域活動に取り組まれている市民とフラットに対話・交流できる機会を更に作っていく必要がある。

⑦尼大と各地域振興センターのつながりを強化するとともに、各地域の取組の課題と好事例の共有を更に進める必要がある。

4 評価結果(令和4年度以降の取組方針)

【協働のまちづくりに向けた環境の整備】

①きょうDOガイドラインは、協働のツールごとに具体的な事例を示すことで、市民や職員にとって活用しやすい「協働ガイドブック」として改訂する。また、協働のツールを利用した市民と事例検証を行うとともに、今後の市民との事例共有のあり方を検討する。

②期間満了後の持続可能な事業のあり方については、実施内容のブラッシュアップを後押しするとともに、提案者と事業所管課等との相互理解が進み、対話が活発に行われるよう丁寧なコーディネートを行う。

②制度運用については引き続き積極的な周知を図るとともに、多様な協働事例を全庁的に共有し、より一層の活性化を図る。

③指定管理者制度や改善後のモニタリング評価の内容、監査の指摘事項等について、施設所管課及び指定管理者に丁寧に周知を行う。

【さらなる協働の推進に向けた職員の育成】

④地域担当職員の設置4年目を迎える中で、経験を積んだ職員は、組織として捉える課題を考える立場で研修へ参加し、そこで得た気づきを伝達する場を設けていくとともに、各地域では、市民と一緒に同じ研修を受け、市民と言葉を共有するような学びを進めていく。

⑤福祉部局と連携し、コミュニティ・コーピングゲーム(多機関が協力し人と地域資源をつなぐことで社会的孤立を防ぐゲーム)を活用するなど、重層的支援に関わる多機関とのチーム力を高めて行く。

⑥尼大みんなの相談室の本庁周辺へのアウトリーチなどにより市民と職員が相談し合える機会をつくる。また、人手を求めている地域の情報をまとめるなどして、地域の方だけでなく、職員も地域のイベントや活動へ参画しやすくなる仕掛けやきっかけづくりを進める。

⑦生涯学習審議会等で受けた意見の振り返りを充実させ、全地区横断的な課題等への対応について確認を行いながら取組を進める。

令和4年度 行政運営評価表(令和3年度決算評価)

1 基本情報

行政運営の視点	2	【人材育成・組織体制】行政運営の実効力を高めていくために
展開方向	1	職員の資質向上とワーク・ライフ・バランスの実現

2 目標指標

指標名	方向	基準値 (R3)		目標値 (R9)	実績値				
					H29	H30	R1	R2	R3
A 「職員の接遇力(市民意識調査)」で4以下(11段階評価)の割合	↓	23.7	%	0	34.3	26.6	26.3	20.5	23.7
B 「自己の成長(自己申告書)」が「非常にあった」「ややあった」の割合	↑	66.9	%	80.0	67.4	68.0	68.3	68.6	66.9
C 部下の育成や職員を統率して事務事業を推進する能力(人事評価)	↑	0.88	点	1.0	0.61	0.58	0.58	0.85	0.88
D 「WLB(自己申告書)」が「やや悪い」「悪い」の割合	↓	14.6	%	0	12.3	13.5	12.8	12.6	14.6

3 これまでの取組の成果と課題(令和3年度実績内容を記載)

【キャリアマネジメントの視点を踏まえた人材の育成】

(目的)職員が自ら考え、変化を恐れず挑戦し、成長し続けていけるよう、人事評価制度の効果的な運用や、各種研修の充実に取り組むことにより、職員の資質向上を図る。

(成果)①風通しの良い職場環境づくりに向けて、気軽に相談できる「職場お悩み相談」の体制を整え、庁内周知を図ったことで、相談件数の増加とともに職場環境について現場の実情把握がより図られた。人事評価における評価者研修において、職員アンケート結果から得られた「人材育成面談における留意点」や「風通しの良い職場環境に向けた取組事例」の紹介を行い、マネジメントの質の向上に取り組んだ。また、市職員としてのコンプライアンス意識について、アンケート調査により確認を行うとともに、不祥事の再発防止を目的として、「職員のコンプライアンス遵守及び契約事務研修」を実施し、課内での伝達研修により職員に周知徹底を図った。(目標指標C)

②法務能力の向上に向けて、若手職員(1級最終年度)を対象に実力確認試験を実施し、成績が一定レベル以下の者(欠席者含む)を対象(約3割)に、翌年度(2級1年目)、基本法務・政策法務に関する研修を10回実施した。その後の習熟度確認試験で、約7割以上が好成績を収めるなど能力向上が図れた。(目標指標A・B)

③管理職層のマネジメント力の向上に向けて、局長級の重点課題事項の運用において、実績だけでなく施策推進に取り組む中でのマネジメントの側面を重視するような見直しや、部長級コンピテンシーの作成に取り組んだ。(目標指標C)

④職員の自主性やモチベーションの向上に向けて、新採職員研修で、ゼミ形式の研修や自主研修グループの活動紹介を行うなど自発的な取組を促すとともに、自主研修グループ「尼崎版ナッジ・ユニット」のメンバーを講師に「ナッジ研修」を実施し、行動経済学(ナッジ理論)の概要や他都市の活用事例を学んだ。また、「尼崎検定企画・作成研修」を実施し、市政への幅広い見識を持った職員の育成に努めた。職務と社会・地域貢献活動の両立を後押しする「尼崎市職員パラレルキャリア応援制度」は、地域の消防団活動等で届出をする職員が増えている。(目標指標B・D)

⑤国や自治体、NPO法人等へ研修派遣を行い、先進的な取組やノウハウを経験・吸収することにより、スキルアップやこれまでと違った立場での経験を通じて視野が広がり、相互理解を深める機会ともなり、キャリアアップ形成のみならず職場への波及効果も期待できるものとなった。(R1:7団体、R2:7団体、R3:4団体)

(課題)①③「職場お悩み相談」や職員アンケートで把握した、組織風土の課題や職場でのコミュニケーション不足、マネジメント等の課題を解決するため、風通しの良い職場環境づくりや管理職のマネジメント力の向上が必要である。

②習熟度確認試験の結果が一定レベル以下の職員のフォローアップを行い、当該職員の法務能力を底上げする必要がある。

④自主研修グループ数が横ばい傾向であることや、自主研修グループの活動・パラレルキャリアにおける経験が業務に好影響を及ぼすような活用策が課題である。

⑤人事交流や研修派遣は、キャリアの形成や資質の向上につながるものであることから、取組の拡大に向けた検討が必要である。

【将来を見据えた人材確保・育成】

(目的)専門化・複雑化する行政運営を実行していくために、より進展するデジタル化やICT活用、児童相談所など、専門性が求められる分野(スペシャリスト)と、幅広い行政知識と経験を備え、企画力やマネジメント力が求められる分野(ゼネラリスト)と双方の人材確保と育成を行う。

(成果)⑥専門職の採用・処遇・育成等については、児童相談所の開設に向けて県の児童相談所への研修派遣を行ったほか、ICT専門員(任期付き)や心理職など専門職の採用を行った。また、会計年度任用職員については、令和2年度からの制度移行時に再度任用時の初任給再算定に経験年数を踏まえる等の処遇改善を行っている。

⑦内部管理のキャリアを持つ職員を事業系や窓口系職場に配置するなど、ゼネラリストのキャリア形成が期待される職員にそうした職場の経験をさせる人事配置を行った。

(課題)⑥市民の生活に直結する福祉現場や児童相談所設置に向けては、常勤職員の確保や会計年度任用職員の職責・処遇等について検討を進め、質の高い行政サービスを担保するための人材育成・確保を進めていく必要がある。

⑦ゼネラリストとしてのキャリア形成を期待する職員には、事業系や窓口系の職場を経験させるような仕組みや研修制度の充実が必要である。

【WLB(ワークライフバランス:仕事と生活の調和)の推進】

(目的)職員一人ひとりがやりがいや充実感を持って仕事に取り組むとともに、社会貢献や自己啓発・育児・介護等に取り組めるようWLBを推進する。

(成果)⑧WLBの実現等に向けた「特定事業主行動計画2020」について、研修等を通じて周知・共有を図った。超過勤務時間については、事前命令の更なる徹底を促し、全庁的な超過勤務時間の見える化を図る取組を行った。男性産産休等の各種制度の活用について周知を図る等、育児等の家庭生活に理解のある職場風土の醸成を図った。(目標指標D)

(課題)⑧コロナ応援業務従事者の本来業務の代替等により、前年比で一人当たりの超過勤務時間が増加(令和2年度122.4h→令和3年度135.7h)した。男性職員の育児休業取得率は増加している(令和元年度12.0%→令和3年度40.7%)が、当該職員が不在になるときの職場の体制整備や育児休業に対する職場の更なる理解が必要である。

(次ページ上段に続く)

3 これまでの取組の成果と課題(前ページからの続きを記載)

【外郭団体との人事交流による組織の相互強化】

(目的)外郭団体との人事交流により、職員のキャリア形成や組織の相互強化を図る。

(成果)⑨令和3年度に外郭団体等の性格や市との関係性による人的支援・あっせん及び財政的支援に関する統一的な基準を策定した。市がノウハウを有していない領域の専門職を外郭団体から受け入れ、受入職員のノウハウや知識を吸収しながら、双方の事業推進及び人材育成を図った。また、市と外郭団体の職員を相互に派遣することで、双方の関係性構築と相互理解、連携強化に努めた。

(課題)⑨外郭団体との人事交流については、より効果的な内容の検討を進めていく必要がある。また、市と一体的あるいは市に代わって市の政策を推進していく団体については、人事交流を密にし、派遣した職員のマネジメント能力の向上を図るとともに、外郭団体の組織強化にもつなげていく必要がある。

【付属機関等の適正な運営】

(目的)広範にわたる行政需要に対応するため、専門的な見地を活かし、行政執行に伴う必要な調停・審査・調査等を実施することを目的に設置する付属機関等の適正な運営を図る。

(成果)⑩付属機関等の委員の委嘱にあたり、チェックシートを活用し、各所属における事務処理のばらつきを防ぐとともに、「委員が同時期に就任できる付属機関の上限数」及び「任期の上限年数」に一定の制限をかけ、可能な限り特定の者に偏らないよう取り組んだ。

(課題)⑩「女性の委員割合」については、チェックシートが十分に機能しておらず、目標数値(尼崎市男女共同参画計画:令和8年度までに40%以上)の達成に向けた女性委員の積極的な登用が進んでいない。

4 評価結果(令和4年度以降の取組方針)

【キャリアマネジメントの視点を踏まえた人材の育成】

①③個別の相談については、人事管理部及び職場等が連携して具体的解決を目指し、実践を通じて相談者の気付きやモチベーション及び職場の対応力等の向上を図っていく。また、風通しの良い職場環境を目指し、相手も自分も尊重できるアサーティブコミュニケーションや人材育成面談の質の向上に取り組んでいく。加えて、部長級コンピテンシーを作成・活用したり、人事評価制度において、管理職の目標設定に「コンプライアンス、人権意識の向上」「風通しの良い職場づくり」を必須項目として設定する仕組みに見直し、管理職のマネジメント力の向上を図っていく。

②法務能力向上研修については、カリキュラムに市政に関する基礎知識を盛り込み、研修のPDCAをまわしていく。

④新採職員研修で自主研修グループの活動の紹介やアンケートを行い、興味を示した職員へのアプローチや職場の上司に当該職員の参加に理解を求めるなど、参加しやすい環境づくりに努め新規参加者の増につなげていく。また自主研修グループの活動等で得た知識や経験を、業務に有効に生かせる仕組みを検討していく。

⑤新たな取組として、隣接する中核市「NATS(西宮市、尼崎市、豊中市、吹田市)」間で、府県を超えた広域的な人事交流を行うとともに、ビッグデータを活用したエビデンスに基づく行政運営に資するようデータサイエンスの知識と技術の獲得を目的に滋賀大学大学院への研修派遣を実施するなど、職員の資質向上を図っていく。また、長期の派遣だけでなく、職場主体での、福祉事業所等の職務を経験する短期インターン研修の実施に向けて検討していく。

【将来を見据えた人材確保・育成】

⑥市民の生活に直結する福祉現場における窓口相談員等については、質の高い行政サービスを担保するための計画的な人材育成・確保を進めていく。児童相談所の設置に向けて、引き続き県等の児童相談所に職員を派遣するほか、福祉職や心理職の採用、弁護士職確保に向けた検討を進める。また、会計年度任用職員の職責・処遇等については、福祉現場をはじめとした人材の確保に向け、他自治体の報酬を含む勤務条件や任用実態を調査し検討を進める。

⑦ゼネラリストとしてのキャリア形成を期待する職員には事業系や窓口系の職場を経験させるような人事配置を検討する。

【WLB(ワークライフバランス:仕事と生活の調和)の推進】

⑧超過勤務時間については、引き続き発生要因の分析を進めるとともに、局毎の目標値や取組項目を設定・実行していくことで、マネジメント面も含めた意識改革を促し、更なる縮減を図っていく。また、各種休暇制度等の周知や効果的な活用を促し、特定事業主行動計画の目標達成に向けた取組を進めることで、WLBの実現に資する働き方の浸透を図っていく。

【外郭団体との人事交流による組織の相互強化】

⑨外郭団体からの専門職派遣について、新たな職種を増やし、より効果的な事業の推進と団体との連携強化を図る。また、将来のキャリアアップにつなげることを目的に、外郭団体に派遣した職員を上位職層の業務に携わらせ、多角的な視点を養い、知識・経験を積むことで、マネジメント能力の向上を図る。その状況を見て、他の外郭団体への同様の派遣も検討していく。

【付属機関等の適正な運営】

⑩女性委員については、従来の手法に限らず、目標数値達成に向けて、積極的な登用を図る。また、チェックシートを含め現行ルールの見直しを行い、新たにマニュアルを策定することで、付属機関等のより一層の適正運営に取り組む。

令和4年度 行政運営評価表(令和3年度決算評価)

1 基本情報

行政運営の視点	2	【人材育成・組織体制】行政運営の実効力を高めていくために
展開方向	2	本市DXの推進と最適な業務執行体制の構築

2 目標指標

指標名	方向	基準値 (R3)		目標値 (R9)	実績値				
					H29	H30	R1	R2	R3
A オンライン申請導入手続数	↑	42	手続	120	8	15	17	19	42
B 全申請件数に対するオンライン申請及びコンビニ交付の割合	↑	24.2	%	50.0	4.5	6.9	10.0	15.2	24.2
C RPA活用に伴う業務改善時間数(累計)	↑	5,602	時間	8,000	—	—	1,371	3,750	5,602
D									

3 これまでの取組の成果と課題(令和3年度実績内容を記載)

【本市DXの推進と最適で持続可能な業務執行体制の構築(ウイズコロナ・ポストコロナを含む)】

(目的)「新しい生活様式」に沿った住民ニーズの拡大と多様化に対応するため、ICT(情報通信技術)やデータの積極的な利活用等を含め、質の高い行政サービスを提供できる持続可能で効率的な執行体制を構築する。

(成果)①行政手続のオンライン申請は令和3年10月から開始し、22手続10,635件の利用があった。おくやみコーナーはワンストップ化の実践事例として令和4年2月から開設し、158件(うちオンライン予約は52件)の利用があった。(目標指標A・B)

②『尼崎市官民データ活用推進計画』に基づきデジタル化を推進し、市が保有するデータを用いた学びと育ち研究所における科学的根拠(エビデンス)に基づく先進研究を進めた。また、恒常的に実施してきた税や国保業務に加え、新型コロナウイルスにより新たに発生した保健所業務へもRPA(5,602時間/年)の効率化)やローコードなどの専門知識が不要なツールを適用したほか、保育所入所に係る業務にAIを適用し260時間の効率化を図った。さらにWeb会議やテレワークの環境を拡大した。(目標指標C)

③令和3年度から採用したICT専門員が主体となり、業務改善アンケートを実施し、78件の提案があった。そのうち、効果が高いと判断した42件については既に改善するなど着実にデジタル化を推進している。

④市独自クラウド・共通基盤の導入については国が整備するガバメントクラウドの進捗に合わせるためスケジュールを1年程度延期した。

⑤マイナンバーカード(カード)は平成30年度から令和2年度までの目標(6万枚)を上回り、84,758枚交付した。また、令和3年度は62,186枚交付した。

(課題)①引き続き業務改善や見直しを進めることにより、ワンストップサービス等市民サービスの向上を図るとともに組織機能を十分に発揮できる持続可能な体制の構築を実現する必要がある。行政手続のオンライン申請は、利用者の年齢層や利用する契機となった事象を分析し、優先度を定めて適用業務を拡充する必要がある。

②市が保有するデータを用いたデータ分析及びオープンデータ化をより一層進め、各種事業へ展開していく必要がある。また、兵庫県が提供する「テレワーク兵庫」は令和5年12月までの期間限定措置となっている。

③引き続きカード普及を進めるとともに今後有効期限を迎えるカードの更新業務に対応する必要がある。

④これまで、多くの業務において取り組んできたアウトソーシングについて、直接業務に携わらなくなった市職員におけるノウハウの維持・継承手法等、業務の継続性に係る対応策の確保が必要である。

【内部統制の推進】

(目的)各マネジメント制度の機能向上や職員一人ひとりが自律的に考え、行動できる組織風土の醸成を図ることで、適法・適正かつ効率的・効果的な行政事務および行政運営を実現し、市政への信頼と満足度の向上を図る。

(成果)⑦既に運用している各マネジメント制度を対象項目として定めた内部統制制度を全体で整理し、同基本方針を策定した。

(課題)⑦各マネジメント制度の機能向上はもとより、これに必要な組織風土の醸成に向けて、規程等の整備といったハード面に加え、職員の規範意識や管理職のマネジメント力といったソフト面からも検証し、ミス等の本質的な要因を明確にし改善につなげる必要がある。

4 評価結果(令和4年度以降の取組方針)

【本市DXの推進と最適で持続可能な業務執行体制の構築(ウイズコロナ・ポストコロナを含む)】

①転出・転入ワンストップサービスや行政手続のオンライン申請を起点としたワンストップ・ワンオンリー等効果的な窓口サービスの在り方については、各種業務システムの標準化や各業務間のオンライン連携・システム構築等、今後の国のデジタル化の推進動向を注視しながら、時機を逸することのないよう検討していく。行政手続のオンライン申請は利用者の年齢層や利用する契機となった事象を分析して適用業務の拡大を図る。

②次期『尼崎市官民データ活用推進計画』を策定し、一層のデジタル化、データの活用・公開を推進する。

③ICT専門員による業務改善アンケートを継続実施しデジタル化の推進を図るとともに、実施手法を課内で共有することにより情報部門の職員育成を図る。

④市独自クラウド・共通基盤の導入は、標準化・ガバメントクラウド化の進捗等に合わせた適宜進める。

⑤カード普及を図るため、引き続きホームページや市報などの広報に加え、出張申請窓口設置等の取組を進める。また、有効期限を迎えるカードの更新業務が令和7年1月から令和8年3月頃までに約3万5千枚、また、令和7年度以降、電子証明書の更新業務が毎年5万枚以上と急増する見込みであるため、執行体制の整備に取り組む。

⑥アウトソーシングについては、引き続き、業務の継続性、安定性の確保に係る対応策への検討を進めるため、評価シートやカルテによる効果検証手法の確立や令和2年度に策定した業務見直しガイドラインの改善等に向けた取組を進める。

【内部統制の推進】

⑦内部統制制度については、運用手法等に関して監査委員とも意見交換を行いながら、内部統制を構成する各マネジメント制度の点検・評価結果をもとに、内部統制推進会議において報告書としてとりまとめ公表する。また、市議会等からの意見を参考にすることにより、更なる制度の向上を目指す。あわせて、制度の向上に不可欠なICT化等による業務改善や研修等の強化による人材育成・意識改革を統制環境と位置づけ、適正な個人情報の取り扱いなどコンプライアンス遵守の徹底も図りつつ「管理職のマネジメント力の向上」、「職員一人ひとりが自律的に考え、行動できる組織風土の醸成」を目指す。

令和4年度 行政運営評価表(令和3年度決算評価)

1 基本情報

行政運営の視点	3	【行財政】市民生活を支え続けるために
展開方向	1	安定的な財政運営の推進

2 目標指標

指標名	方向	基準値 (R3)		目標値 (R9)	実績値				
					H29	H30	R1	R2	R3
A 収支不足に対する財政調整基金繰入額(R4当初までは先行会計繰入金に対する財政調整基金繰入額)	↓	0	億円	0 (R14)	22 (H30当初)	21 (R1当初)	12 (R2当初)	2 (R3当初)	0 (R4当初)
B 目標管理対象将来負担 (交付税措置を加味した目標管理対象将来負担)	↓	1,187	億円	1,000 (R14)	1,625 (1,492)	1,539 (1,399)	1,405 (1,263)	1,329 (1,170)	1,187 (1,025)
C									
D									

3 これまでの取組の成果と課題(令和3年度実績内容を記載)

【財政規律・財政目標の進行管理】

(目的)本市の行財政改革計画である、あまがさき「未来へつなぐ」プロジェクトの中間総括(以下「中間総括」という。)において掲げた財政規律と財政目標の適切な進行管理を図る中で、長期的に継続して安定的な財政運営を行っていく。

(成果)①収支面では、令和4年度当初予算で、1.7億円の構造改善効果額(平成30年度から令和4年度までで累計20.4億円)を計上し、中間総括において特例扱いしてきた公共用地先行取得事業費会計繰入金を含んだ上でも収支均衡を達成した。(目標指標A)

また、令和3年度2月補正予算においては、収支剰余を活用した市債の早期償還により、「子どもの医療費助成の拡充」に向けた事業実施財源の確保を図ったこと等で、新たな政策の実施と、将来にわたって安定的な財政運営を行っていくこととの両立を図った。

②基金については、次の通り取組を進めた。

・財政調整基金は、令和4年度以降に返還(調整)が必要な各種還付金等について令和3年度に17.9億円を積み立てること等で、残高は115.1億円となった。

・減債基金(通常分)は、見込んでいた土地売払収入を予定通り積み立てるとともに、決算収支剰余を活用した取崩抑制を実施することで、令和4年度以降の行政改革推進債の早期償還と、公債費に起因する収支不足(令和5~14年度)に対応するために必要な残高70.4億円を確保し、現時点での目標水準に到達した。

・減債基金(FM分)は見込んでいた土地売払収入を予定通り積み立てる一方、同計画の推進にあたって発行した市債の償還への活用を図ったことで、残高は令和3年度末における目標水準の67.1億円に対し、49.4億円となった。

・公共施設整備保全基金は収益事業収入や土地売払収入等を積み立て、残高は69.1億円となった。

また、モーターボート競走事業会計における内部留保や利益の状況、今後の投資見込等を勘案する中で、収益事業収入の繰入ルールを見直し、公共施設整備保全基金に積立てを行うことで今後見込まれる投資的事業について計画的な財源の確保を行っていくこととした。

③市債発行額を元金償還額以内としながら、退職手当債や行政改革推進債等の早期償還を図ることで将来負担を抑制した結果、目標管理対象将来負担は着実に減少傾向にある。(目標指標B)

④令和4年度末でプロジェクトの計画期間が終了することを踏まえ、令和5年度以降も安定的な財政運営を行っていくために、財政運営方針(素案)の検討を進めた。

(課題)①②主要一般財源(臨時財政対策債による地方交付税措置を除く)が横ばいで推移すると見込まれる一方、社会保障関係費の伸びが引き続き見込まれる。こうした中、長期的に安定した財政運営ができるよう、基金残高の目標水準を確保するとともに、公債費の低減に向けて将来負担を適切に管理することで、引き続き収支均衡を確保していく必要がある。

③将来負担が依然として安定的な財政運営を継続できると考える水準よりも多いことから、これに適切に対応していく必要がある。

4 評価結果(令和4年度以降の取組方針)

【財政規律・財政目標の進行管理】

プロジェクトの計画期間が終了することを踏まえ、現在の本市を取り巻く社会経済環境下における財政運営のあるべき姿を実現し、今後も引き続き長期的に継続して安定的な財政運営を行っていくために、以下の取組を進める。

①主要一般財源が横ばいで推移する一方で、社会保障関係費が引き続き伸びると見込まれる中、行財政改革の視点も持ちながら今日的視点から十分な効果を得られているかなどを意識し、スクラップ&ビルドを基本とした予算編成を行うことで収支均衡の確保を図る。また、新型コロナウイルス感染症対策として、市民ニーズに対応した補助、単独事業について、地方創生臨時交付金を最大限活用した上で、財政調整基金や予備費の活用等も含め、迅速かつ適切な予算措置を行う。

②基金については次の通り取組を進める。

・財政調整基金は収支剰余金を積み立てる一方、税収の急変動や大規模災害の発生といった緊急的な事態が生じた場合に必要に応じて活用する。

・減債基金(通常分)は行政改革推進債の早期償還に活用するほか、令和5年度以降は公債費負担のピークカットを図るための財源として活用する。

・減債基金(FM分)は、今後も継続的に公共施設マネジメントの取組の財源として取崩しを行っていく予定であることから、活用財源として令和4年度に見込まれる土地売払収入の確保に努める。

・公共施設整備保全基金は収益事業収入及び土地売払収入を積み立て、今後の投資的事業に必要な財源の確保を図るとともに、令和5年度以降においては、基金の設置目的を踏まえ、投資的事業への活用を図っていく。

③投資的事業は長期的な視点のもと、優先順位をつけて実施するなど、将来負担を適切に管理していくことを通じて、安定的な財政運営を継続できる水準まで将来負担の抑制を図る。

④上記の内容を踏まえつつ、令和5年度当初予算の編成、令和5年度以降の財政運営の規律と目標を定めた「財政運営方針」に加えて、以下の項目について取り組む。

・財政運営に関する条例の検討・制定

・焼却施設や学校施設の整備等に向けた都市計画税活用の手続きを進める

令和4年度 行政運営評価表(令和3年度決算評価)

1 基本情報

行政運営の視点	3	【行財政】市民生活を支え続けるために
展開方向	2	公平・公正な負担に向けた債権管理の適正化

2 目標指標

指標名	方向	基準値 (R3)		目標値 (R9)	実績値				
					H29	H30	R1	R2	R3
A 市全体の収入未済額	↓	60.7	億円	—	93.8	84.2	74.9	73.8	60.7
B 非強制徴収債権の収入未済額(滞納繰越分)	↓	9.7	億円	—	13.5	13.2	12.0	10.5	9.7
C 個人市民税収入率(現年分)	↑	98.7	%	—	97.9	98.0	98.3	98.4	98.7
D 国民健康保険料の収納率(現年分)	↑	95.3	%	—	92.1	93.1	93.9	94.5	95.3

※目標値(令和9年度)については、いずれも次期債権管理推進計画(令和5年度)を策定する中で(令和5年2月議会で報告予定)決定する内容であるため、「—」としている

3 これまでの取組の成果と課題(令和3年度実績内容を記載)

【尼崎市債権管理条例にもとづく収入未済額への対策】

(目的)督促状の送付など債権管理の基本的取組の徹底や、滞納抑制に必要な権限行使の徹底を図る。

(成果)①平成30年4月に債権管理条例を制定し、債権管理の一層の適正化に努めており、市全体の収入未済額は、平成29年度と令和2年度の比較では、強制徴収債権は約79億円から約19億円(24%)減少し約60億円に、非強制徴収債権は約14億円から約1億円(6.7%)減少し約13億円となり、収入未済額が減少した。(目標指標A)

②阪神・淡路大震災の被災者の生活再建を目的とした災害援護資金貸付金の償還状況については、免除対象者の調査を継続し積極的な償還免除を行うとともに、借受人等の償還指導の取組により、償還残額が約1.3億円から約0.4億円(30%)減少し、約0.9億円となった。

(課題)①一部の債権の管理及び回収については、専ら回収業務を担当する職員の配置が少ないことや債権回収に係るノウハウや取組が十分ではない所管課もある。

①特に、非強制徴収債権を管理する所管課は、他の業務とともに債権管理も並行して行うため、必要な知識や情報を得づらい状況にあり、早期に法的措置を講じていたならば回収が見込まれた債権も存在する。また、市税・国民健康保険料等の強制徴収債権とは異なり、滞納処分が行えないため、支払い督促手続や訴えの提起等を通じて強制執行を行うこととなり、こうした手続は所管課の負担となっているため、非強制徴収債権に対する法的手続を含む支援策を講じる必要がある。(目標指標B)

②災害援護資金貸付金償還事業については、令和4年度末に県への貸付原資償還の最終履行期限を迎えるにあたり、未回収金の貸付原資は、一般財源で立て替えての償還となるため、市の財政負担軽減措置を図るよう、更なる国・県への働きかけを行う必要がある。

【市税など強制徴収債権の取組】

(目的)徴収体制の強化や滞納事案への早期着手の徹底による収入率の向上及び収入未済額の抑制に取り組む。

(成果)③市税の収入率向上を図るため、これまで滞納繰越分を中心に重点的な取組を行ってきた結果、あまがさき「未来へつなぐプロジェクト」中間総括における収入未済額の目標値(30億円以下)を平成30年度に達成することができ、滞納件数も毎年減少してきた。こうした状況を機に、滞納繰越分だけでなく現年課税分も含めた滞納全体の徴収強化を図る体制とするため、個人住民税整理担当内に「現年対策チーム」を設置した。その結果、個人市民税収入率の令和4年度の目標値についても令和3年度中に達成することができた。(全体95.0%、現年分98.5%、滞納繰越分:33.5%→全体95.6%、現年分98.7%、滞納繰越分:35.1%)(目標指標C)

④国民健康保険料については、コロナ禍により保険料の納付が困難な状況にある被保険者には減免の案内を行うなどの配慮をした上で、従来の取組に加え、差押対象債権の拡大等を行った結果、収納率は、現年分、滞納繰越分とも前年度を上回った(現年分・令和2年度:94.5%→令和3年度:95.3%、滞納繰越分・令和2年度:24.9%→令和3年度:26.8%)。(目標指標D)

(課題)③個人市民税の収入率は類似他都市と比較し未だ低い数値となっているため、引き続き収入率向上に向けて取り組んでいく必要がある。(令和2年度の個人市民税収入率(現年分) 類似他都市平均:99.1%、尼崎市:98.4%)

④国民健康保険料の収納率は、現年分で12年、滞納繰越分で10年連続上昇しているが、依然として県下でも低位にあるため、コロナ禍の収束が見えない中ではあるが、県内保険料の統一に向けた取組としても、引き続き収納率の向上に努める必要がある。

4 評価結果(令和4年度以降の取組方針)

【尼崎市債権管理条例にもとづく収入未済額への対策】

①強制徴収債権については、市全体の収入未済額に占める割合が大きいことから、市税の滞納処分等の専門的な技術や知識がある講師を招き、関係部局により実務的な研修を行うことや滞納処分の経験者の配置なども含め効果的な人員配置に取り組むことで、市全体の収入未済額の減少へ繋げていく。

①滞納となっている非強制徴収債権を弁護士法人に委任することにより、債権所管課の督促等の事務の負担を減らすとともに債務者への効果的なアプローチを行い、結果として収入未済額の減少へ繋げていく。

②災害援護資金貸付金償還事業については、これまで行ってきた全国市長会要望に加えて、同事業に関する県・市連絡会議等の機会を活用し、一般財源の負担軽減策についての要望等を、関係各市と連携し、国・県へ働きかけを行っていく。

【市税など強制徴収債権の取組】

③個人市民税収入率向上のため、「現年対策チーム」の取組対象範囲の拡大を行うなど、滞納初期における徴収体制の強化を図ることで、滞納状態の早期解決を推進し、新たに発生する滞納件数を抑制することで、滞納繰越分の着手範囲を拡大するとともに、長期にわたり滞納が続く事案や悪質な事案においては、滞納者の自宅や事業所への搜索(強制立入調査)の実施等により、滞納を縮減する好循環サイクルを確立し、収入率の向上と収入未済額の圧縮を図っていく。

④国民健康保険料の収納率の向上を図るため、これまでも差押対象債権の拡大や、保険料の納付に関心を示さない世帯及び納付誓約の不履行世帯に対する早期の滞納処分など、各種取組の強化を行ってきた。令和4年度以降も引き続き、自主納付に向けた丁寧かつ粘り強い納付折衝を基本としつつ、滞納処分についても従来の取組を継続・拡充することにより、目標収納率の達成を目指す。

令和4年度 行政運営評価表(令和3年度決算評価)

1 基本情報

行政運営の視点	3	【行財政】市民生活を支え続けるために
展開方向	3	公共施設マネジメントの着実な推進

2 目標指標

指標名	方向	基準値 (R3)		目標値 (R9)	実績値				
					H29	H30	R1	R2	R3
A 公共施設の床面積の削減(累積)	↓	1,868 (H24末)	千㎡	△187 (R8末)	△ 34	8	△ 30	△ 22	△ 25
B									
C									
D									

3 これまでの取組の成果と課題(令和3年度実績内容を記載)

平成26年6月に策定した「尼崎市公共施設マネジメント基本方針」に基づく以下の取組を実施した。

【方針1:再編】

(目的)施設の再編を図り、「量の最適化」を目指す。(数値目標:公共施設保有量を令和30年度末時点で1,307千㎡以下まで削減(△561千㎡以上)。このうち第1次計画期間である令和8年度末時点で1,681千㎡まで削減(△187千㎡)。)

(成果)①行政需要や政策課題を踏まえた新たな取組の追加や、既定計画の進捗状況等を踏まえた変更、将来負担の観点から対象施設の整理を行うため、「第1次尼崎市公共施設再編計画(尼崎市公共施設マネジメント基本方針1:再編)」及び当該計画に係る対象施設の施設規模、場所、スケジュールなどを示した「実施編」について令和4年2月に改訂を行うとともに、タウンミーティングなどを行いながら計画に基づいた取組を推進した。(目標指標A)

＜参考 令和3年度の主な公共施設の増減等＞

〔減少〕 旧地区会館(園田・大庄)、旧保育所(富松・神崎・七松・武庫東保育所)、旧整備工場、旧西消防署大庄出張所

〔増加〕 学校給食センター、立花南生涯学習プラザ、地域総合センター上ノ島、北難波保育所、大西保育所、西消防署大庄出張所

〔対象施設の整理〕 競艇場関連施設(管理対象外として整理)、外郭団体7施設(対象施設へ算入)

(課題)①公共施設マネジメントに取り組む意義について、市民・利用者の理解が深まるように努め、可能な限りサービス水準の低下をきたさないよう施設の集約化や統廃合などの取組を丁寧に進めていく必要がある。また、取組にあたっては、国の制度の活用や取組に伴う土地売却収入の基金への積立てにより償還財源を確保し、財政規律及び財政目標に沿って推進する必要がある。

【方針2:予防保全】

(目的)これまでの事後保全から予防保全へと転換し、施設の質の向上と長寿命化を図り、「質の最適化」を目指す。

(成果)②脱炭素社会の実現に向けた省エネルギー化の取組や対象施設の変更等の内容を盛り込むため、「第1次尼崎市公共施設保全計画(尼崎市公共施設マネジメント基本方針2:予防保全)」及び当該計画に係る対象施設のスケジュールなどを示した「実施編」について令和4年2月に改訂を行うとともに、当該計画に基づき、順次各施設の詳細調査を実施し、工事に着手したところである。また、「保全システム」を活用し、施設所管部局への技術的支援を継続して行い、施設情報の一元管理及び共有化を図った。

(課題)②施設所管部局をはじめとする保全関係部局が連携し、各々の役割を適切に果たしながら保全の取組を進める必要がある。また、既存公共施設の省エネ化については、長寿命化改修工事等の機会を捉えて、効果的に実施していく必要がある。

【方針3:効率的・効果的な運営】

(目的)施設運営にかかるコスト削減やサービスの質の向上につながる事業手法等を検討し、「運営コストの最適化」を目指す。

(成果)③電気及び都市ガス調達の自由化を踏まえた取組については、対象となる直営管理施設について全て移行が完了した。

(課題)③脱炭素社会の実現に向けた取組として、施設の省エネ対策など、さらなる効率的・効果的な施設の運営に向けた対応を今後も行う必要がある。また、燃料費高騰に伴い電気及び都市ガスの単価上昇が発生しているため、定期的に価格への影響を把握し、財政担当部局と情報共有を図る必要がある。

4 評価結果(令和4年度以降の取組方針)

【方針1:再編】

①「第1次尼崎市公共施設再編計画(尼崎市公共施設マネジメント基本方針1:再編)」における見直し対象施設の方向性に加え、施設規模、場所、スケジュールなどを示した同計画の「実施編」に基づき、市民・利用者の意見を丁寧に聴取しながら、着実に取組を推進する。なお、令和4年度から新たに設計に着手する新築公共建築物については、脱炭素社会の実現及びライフサイクルコスト削減のため、原則としてZEB Readyを導入する。

【方針2:予防保全】

②「第1次尼崎市公共施設保全計画(尼崎市公共施設マネジメント基本方針2:予防保全)」に基づき、当面の間、老朽化が進む既存施設への対応として、予防保全への転換に重点を置いた長寿命化の取組を計画的に実施するとともに、脱炭素社会の実現及びライフサイクルコスト削減のため、改修工事に合わせてLED化や高効率の空調設備を導入することにより、積極的に省エネルギー化を進めていく。

【方針3:効率的・効果的な運営】

③電気及び都市ガス調達の自由化を踏まえた取組については、最適な契約方法で引き続き継続していくとともに、施設の効率的・効果的な運営のさらなる推進に向けた検討を進める。また、令和4年度には、省エネ効果が見込める40施設の照明(約5,000台)について、LED化の一括更新工事を実施する。