

# 令和5年度 基本施策評価シート

作成日

令和5年7月4日

基本施策	H3	市民に信頼される市役所にします	
2025年度に めざす姿	対 象		意 図
	市役所が		市民の立場に立って働いている。
第五次総合計画[前期基本計画]基本施策掲載ページ			217ページ
基本施策主管課名	行政体制整備室	関係課名	都市経営室、職員研修所、情報政策推進室、大型事業推進室、財政課、人事課、情報統計課、資産経営室、契約検査課、収納課、特別滞納整理室、資産税課、市民税課

## 基本施策の総合評価

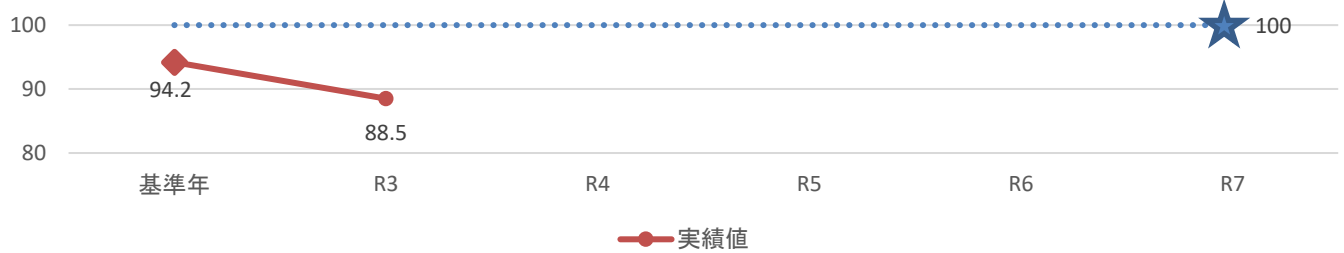
総括	<ul style="list-style-type: none"> <li>●基本施策の成果目標である「基本施策の成果指標目標達成率」は、令和4年度実績値13.8%で、2025年度(令和7年度)に目指す姿である目標値100%を下回っている。</li> <li>●新たな財源の確保や業務のデジタル化など効率的な行財政運営を進めている一方、職員のモチベーション向上や更なる職場環境の改善などが課題としてあげられる。</li> </ul> <p>以上を踏まえ、今後の主な取組みは次のとおりとする。</p>
H3-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>●施策評価の見直しにより、ロジックモデル(行政の活動が最終的な成果につながるまでの因果関係を論理的に図式化したもの)の活用など、バックカastingでこれまで以上に総合計画に掲げる各施策のめざす姿を意識した評価方法へと改善することで、効果的・効率的な行政運営に取り組む。</li> <li>●宿泊税の導入(令和5年度～)、ネーミングライツパートナーの募集(令和4年度～)など、新たな財源確保に向けた取組みや事業の見直し等により、歳入・歳出両面において、引き続き戦略的な収支改善等を行うことで、健全で持続可能な財政運営に取り組む。</li> <li>●納付書のキャッシュレス化やコンビニ払いを開始するとともに、口座振替申込みにおいて、web上で手続きができる口座振替受付サービスを導入などにより、効率的な徴収体制の強化を図ることで、未収金対策の更なる強化に取り組む。</li> </ul>
H3-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>●人材の確保と育成の推進として、全職員に対してデジタル化の理解度やITスキルの現状等を可視化するためのアンケートを実施し、人材育成等の施策を立案するとともに、全職員の知識の底上げ等のための研修を実施する。</li> <li>●職場環境の整備として、エンゲージメント調査に加え、調査結果の分析及び職場改善の取組みを計画・実践し、検証の調査を行うというサイクルを実施することにより、職員・職場の仕事の生産性を高める。</li> </ul>
H3-3	<ul style="list-style-type: none"> <li>●行政手続きのオンライン化の推進として、公開型GIS(ながさきマップ)については、関係所属と連携しながら市民向けの情報(公共施設や子育て関連施設等)を拡充し、拡充に合わせて市民への周知も行う。</li> <li>●ICTを活用した業務効率化の推進として、総合窓口システムについては、令和5年1月から稼働し、一部の地域センター(72手続き)で実施しており、効果を検証し、今後更なる市民サービスの向上に資するよう、窓口及び業務拡張の検討を行う。</li> </ul>

## 二次評価(施策評価会議による評価)

●	H3-1「③未収金対策の強化」について、令和4年度に債権管理条例の制度を構築したことを「成果」としてしっかり記載すること。
●	H3-3の「問題点とその要因」について、「今後の取組方針」に記載するような内容が記載されているため修正すること。

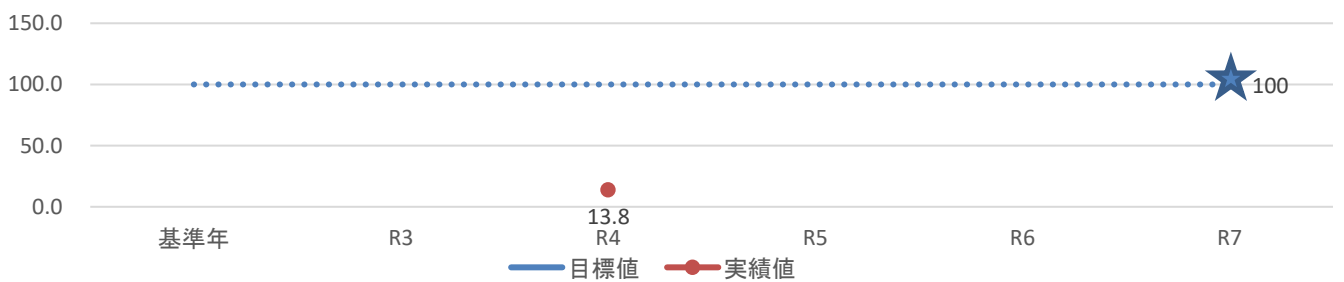
## 成果指標

指標名	基準値 (時期)	目標値	実績値					基準値 からの 傾向
			R3	R4	R5	R6	R7	
基本施策の成果指標目標達成率	94.2% (R元年度)	100% (R7年度)	88.5					↓



※施策評価の見直しに伴い、各年度における目標値を廃止したため、当該年度における成果指標の目標達成率を把握できなくなったことから、実績値の把握方法を変更するもの。

指標名	基準値 (時期)	目標値	実績値					基準値 からの 傾向
			R3	R4	R5	R6	R7	
基本施策の成果指標目標達成率	-	100% (R7年度)		13.8	0	0	0	/



※当該年度ではなく、令和7年度(第五次総合計画前期基本計画最終年度)の目標値に対する達成率へ変更することで、各基本施策が施策のめざす姿へ順調に進んでいることの客観的な判断基準となるため。

## 年度別 主な取組内容

R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
<ul style="list-style-type: none"> <li>・政策評価の実施による効果的・効率的な施策の推進(施策評価:43施策、事務事業評価:36事業)</li> <li>・宿泊税システム整備費補助金の交付(39施設・8,864千円)</li> <li>・新市庁舎の完成(開庁日:令和5年1月4日)</li> <li>・デジタル化推進を担う職員の育成(49人・2,585千円)</li> <li>・行政手続オンライン化事業の推進(行政手続き数:131件・2,296千円)</li> </ul>			

## 令和5年度 個別施策評価シート

個別施策	H3-1	効果的かつ効率的で健全な行財政運営を行います	
2025年度に めざす姿	対 象	意 図	
	市役所が	確かな行財政運営を行っている。	
個別施策主管課名	都市経営室		

### 成果

#### ① 政策評価の推進

●第四次総合計画後期基本計画(H28～R3)を振り返る総括的な施策評価(43施策)や新規・拡大事業の事務事業事前評価(36事業)を実施したことにより、各施策のめざす姿に対する進捗状況の把握や事務事業の効率化が図られ、効果的かつ効率的な行政運営に寄与した。

また、施策評価については、社会経済環境の変化が激しい時代のなか、当初計画していた指標や取組方針などが現状と合わない場合もあり、評価本来の目的を果たせない状況が生じている。このことから、当初予定していた計画が予定どおり実行できているかを重視した「計画型評価」から、現状とめざす姿のギャップを分析し改善点を導き出すことを重視した「改善型評価」に変更する方針を定めた。

#### ② 健全な財政運営

●令和4年度に策定した中期財政見通しでは、歳出において、これまで実施してきた大型事業により市債残高は令和4年度にピーク(2,756億円)を迎え、かつ公債費は令和6年度にピーク(272億円)を迎える。歳入においては、人口減少等の影響による普通交付税の減となり、厳しい財政状況を示している。一方で、将来的には市債残高や公債費は減少傾向にあるとともに、継続的に戦略的な収支改善を行うことなどにより、令和9年度末における財政運営のための基金が140億円を確保できる見通しとなった。なお、昨年度における収支改善の取組みとして、令和5年度予算編成時に各部局で事業の見直しを行った結果、約3億9千万円を節減した。また、ふるさと納税について、昨年度の1.34倍の1,464,190千円(件数 約1.27倍 70,350件)の寄附を受け入れた。

●官民連携による社会福祉会館機能の確保については、社会福祉会館の仮移転が完了するとともに、既存施設の解体工事に着手された。本スキームにより、社会福祉会館の仮移転については年間約4,000万円(市試算)のコスト削減、社会福祉会館の解体費については約2,000万円のコスト削減が見込まれ、健全な財政運営に寄与した。

●長崎市「ネーミングライツ導入基本方針」を策定し、ネーミングライツパートナーの募集(施設特定型公募16件、提案募集型公募(全ての対象施設))を開始するなど、今後、新たな財源確保につなげ、対象とする施設等の維持管理や運営を充実させる体制を整えることができた。

●宿泊税の導入にあたり、宿泊事業者向けに実務者研修会を5回実施するなど、関係団体へ周知を行ったことにより、制度や実務の浸透が図られた。

また、宿泊事業者におけるシステム整備に対する補助(39件)を行ったことにより、宿泊税導入に伴う負担の軽減に寄与した。さらに、宿泊税に関する広告掲載や宿泊税システム構築等を行ったことにより、円滑な申告納入に向けた体制を整備することができた。

#### ③ 未収金対策の強化

●令和4年度の債権管理条例施行とあわせ、効果的な債権管理体制の構築を目的として、特別滞納整理室に専門チームを設置し①相談受付、②法的措置の一括管理、③階層別研修、④納付書のキャッシュレス化を始めとした納付環境の整備等を部局横断的に実施したことにより、「全庁的な債権管理の統一化」や「専門知識及びノウハウの蓄積」が図られた。

●令和4年度から司法書士等の法的専門家と連携した相談体制を整備したことにより、相談件数が285件に増加した。また、特別滞納整理室で法的措置を一括管理したことにより、回収困難案件の縮減(25件、12,900千円)が図られた。

●債権管理担当所管課への定期ヒアリングや債権管理の階層別研修(所属長・担当者・採用6年次)を実施したことにより、組織マネジメントの向上や人材育成が図られ、全庁的な債権管理の適正化につながった。

<p><b>④ 公共施設の見直し</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●将来に向けた公共施設のあり方を住民と行政がともに考える場として、地域住民との対話を2地区で開催したことにより、公共施設マネジメントの必要性について市民理解を深めることができた。また、マネジメントの実施計画となる地区別計画の策定について、この2地区の地区別計画の策定をもって全17地区の計画策定が完了した。</li> <li>●旧庁舎における課題であった耐震強度の不足、施設の老朽化や狭隘さ、窓口や執務室の分散、ネットワーク環境の不備等を解消するため、市庁舎の建替え及び移転集約を行ったことにより、来庁者の利便性向上や災害時における防災拠点としての機能向上、組織や人員の変更等に柔軟に対応できる効率的・効果的な執務環境等の実現につながった。</li> </ul>
<p><b>⑤ 近隣自治体との広域連携の推進</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●安心で暮らしやすい都市圏の形成を図るため、第2期長崎広域連携中枢都市圏ビジョンに基づき、地球温暖化対策実行計画(区域施策編)の共同策定など連携事業を着実に実施したことにより、広域連携の推進が図られた。</li> </ul>

**問題点とその要因**

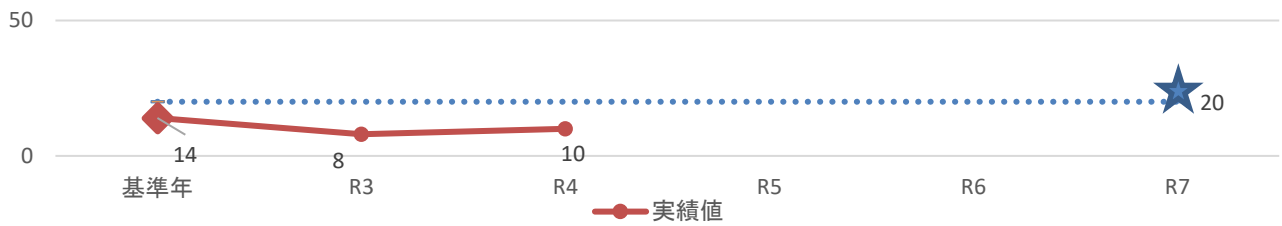
<p><b>① 政策評価の推進</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●施策評価については、社会経済環境の変化が激しい時代のなか、当初計画していた指標や取組方針などが現状と合わない場合もあり、施策の円滑な推進など、評価本来の目的を果たせない状況が生じている。</li> </ul>
<p><b>② 健全な財政運営</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●今後、人口減少による普通交付税の減や投資的経費が高い水準で推移する等により、財政運営のための基金残高は成果目標の標準財政規模に占める割合(11.25%)を確保しているものの、減少傾向にある。</li> <li>●官民連携による社会福祉会館機能の確保については、事業主体が民間事業者となることから直接的に事業のコントロールができず、地域との円滑な調整等が十分ではとれない。</li> <li>●ネーミングライツパートナーの募集について、長崎市ホームページ、関係団体へのお知らせ及び企業訪問等により周知を行ったものの、応募がなかった。</li> <li>●宿泊税の申告納入を進めるにあたり、未申告の宿泊事業者もいるため、宿泊事業者に対し未申告に関する連絡や調査を行っている。また、宿泊税における課税免除の制度について、対象となる学校行事、スポーツ・文化大会の範囲や引率者の範囲等が複雑であるため、対象に該当するかといった問い合わせが多く寄せられている。</li> </ul>
<p><b>③ 未収金対策の強化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●市税等の一元化債権は、滞納処分の強化等により収納率は年々上昇しているものの、既に高い水準を維持していることから、その伸びに鈍化の傾向が見られる。</li> <li>●市税等の一元化債権などを除き、多くの納付書は、支払場所が金融機関や市の窓口に限定されるため、市民にとって利用しにくい状況となっている。</li> <li>●債権管理担当所管課への定期ヒアリングや相談体制整備を通じて、理財部と債権管理担当所管課が連携した組織的な取り組みを進めているものの、組織的なマネジメント不足や属人的な取り組みが改善されないことにより、未収金の縮減につながらない場合もある。</li> </ul>
<p><b>④ 公共施設の見直し</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●地区別計画の実行により公共施設マネジメントに取り組んでいるものの、長崎市の公共施設全体の約3分の2を占めている市営住宅と学校施設の適正な配置が課題となっている。</li> <li>●新庁舎については、エスカレータやエレベータの利用方法が想定と異なっていたり、案内サインの一部が、来庁者に視認しにくい状況となっていたことなどにより、エレベータの待ち時間が長い、案内サインがわかりにくいといった声が上がっている。</li> </ul>
<p><b>⑤ 近隣自治体との広域連携の推進</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●近隣自治体との広域連携の推進が図られているものの、圏域住民の安心や暮らしやすさへの変化にも対応できる新たな取組みがないか、検討を続ける必要がある。</li> </ul>

## 今後の取組方針

<b>① 政策評価の推進</b>	
改善	<p>●施策評価の見直しにより、ロジックモデル(行政の活動が最終的な成果につながるまでの因果関係を論理的に図式化したもの)の活用など、バックカスティングでこれまで以上に総合計画に掲げる各施策のめざす姿を意識した評価方法へと改善する。</p>
<b>② 健全な財政運営</b>	
継続	<p>●人口減少や原油価格・物価高騰等の影響により、今後も厳しい財政状況が継続すると見込まれる中、新たな財源確保に向けた取組や事業の見直しなど、歳入歳出両面において引き続き戦略的な収支改善を行い、健全な財政運営を行う上で必要な基金残高を確保する。</p>
継続	<p>●官民連携による社会福社会館機能の確保については、市有財産の有効活用により財政負担を軽減しつつ、社会福社会館が抱える諸課題を解決する非常に効果的な事業スキームであるため、円滑に進捗が図られるよう、事業主体に対し、引き続き地域住民の皆様に丁寧に取組むことを働きかける。</p>
継続	<p>●ネーミングライツの導入による新たな財源の確保については、継続して市ホームページでネーミングライツパートナーの募集を行う。</p>
継続	<p>●宿泊税における課税免除の制度をはじめ、今後も制度についての周知を進めるとともに、宿泊事業者など関係団体の意見を踏まえ、よりよい制度に向けた見直しを検討するとともに、宿泊税が未申告となっている特別徴収義務者に対して継続的な調査対応を行う。</p>
<b>③ 未収金対策の強化</b>	
改善	<p>●現年度課税の収納率を確保するため、早期の財産調査や給与差押等の強化を行う等、滞納への初期対応に重点を置く。また、相続人不存在や法人解散の場合など、執行停止により直ちに納入義務を消滅させることができる案件について整理を行う。</p> <p>さらに、令和5年度中に、全ての納付書のキャッシュレス化やコンビニ払いを開始するとともに、口座振替申込みにおいて、web上で手続きができる口座振替受付サービスの導入により、納税者の利便性を高めることで、納期内納付をはじめ、分割納付対象者の口座振替への移行を促進するなど、効率的な徴収体制を強化する。</p>
改善	<p>●相談体制や法的措置を強化し、未収金の縮減が進まない債権の回収強化を図る。また、一部債権において徴収委託の検討を進め、債権管理の効率化を図る。</p>
<b>④ 公共施設の見直し</b>	
継続	<p>●市営住宅については、計画的な管理戸数の削減に努め、学校施設については、子どもたちの教育環境の改善を整備の最優先としながら適正配置を進める。</p>
改善	<p>●市役所庁舎のエレベーターの待ち時間について、地下1階及び1階のエレベーター乗り場にエレベーターの位置情報が確認できる「インジケータ」を設置し、おおよその待ち時間が把握できることで、ストレス軽減や、階段や他のエレベーター利用を選択する判断がしやすくなるようにするとともに案内サインについても、市民利用が多い低層フロア等を中心に必要なサインの追加や変更等ハード・ソフト両面での対策を行う予定である。</p>
<b>⑤ 近隣自治体との広域連携の推進</b>	
継続	<p>●連携事業の実施状況については、長崎連携中枢都市圏ビジョン会議において、毎年度検証を行っていく。また、圏域住民の安心や暮らしやすさへの変化にも対応できる新たな取組みがないか検討し、新たに連携できる事業についても、連携町及び庁内関係課と協議を行いながら検討を進め、実現に向けて取り組む。</p>

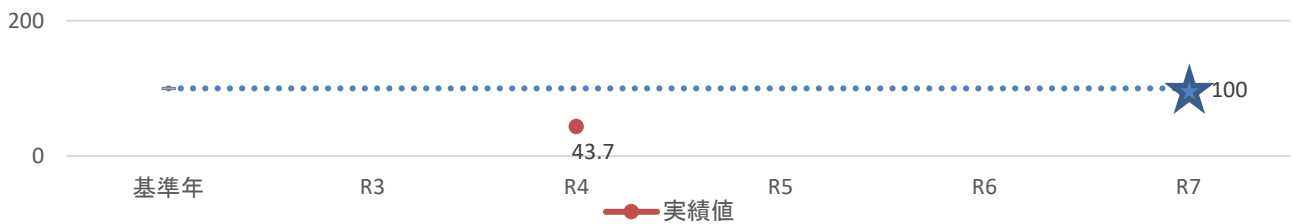
# 成果指標

指標名	基準値 (時期)	目標値	実績値					基準値 からの 傾向
			R3	R4	R5	R6	R7	
目的達成に向けて「順調に進んでいる」又は「概ね順調に進んでいる」と評価した基本施策数	14施策 (R元年度)	20施策 (R7年度)	8	10	0.0	0.0	0.0	→



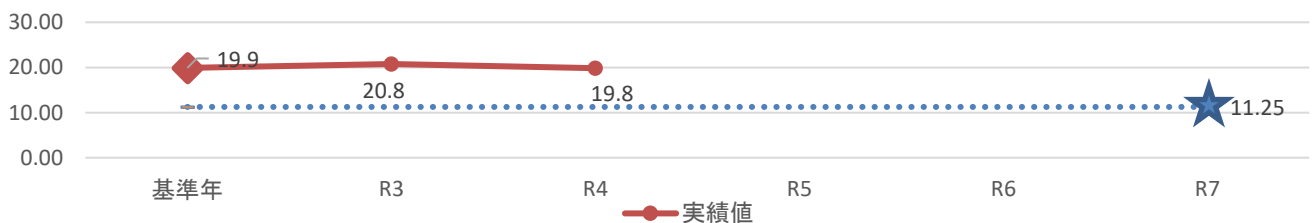
※施策評価の見直しに伴い、評価基準を廃止したため、当該成果指標を把握できなくなったことから代替指標を設定するもの。

指標名	基準値 (時期)	目標値	実績値					基準値 からの 傾向
			R3	R4	R5	R6	R7	
「基準値からの傾向」が目標値に対して近づいている基本施策の成果指標の割合	—	100% (R7年度)	0.0	43.7	0.0	0.0	0.0	↘

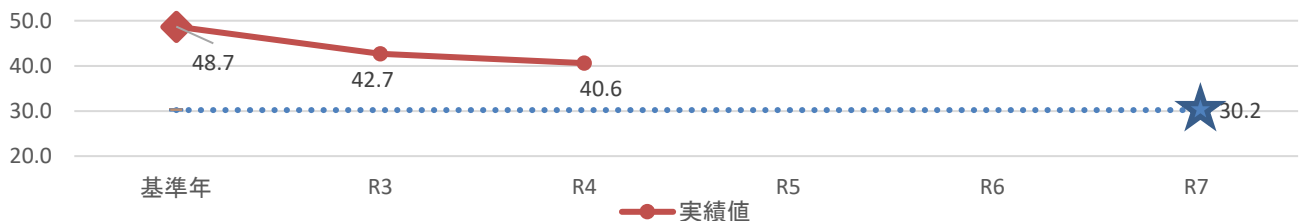


※基本施策の成果指標が目標値に近づく割合が高まることで、各基本施策が順調に進んでいることの客観的な判断基準となるため。

指標名	基準値 (時期)	目標値	実績値					基準値 からの 傾向
			R3	R4	R5	R6	R7	
財政運営のための基金残高が標準財政規模に占める割合	19.89% (R元年度)	11.25%以上 (R7年度)	20.8	19.8	0.0	0.0	0.0	→



指標名	基準値 (時期)	目標値	実績値					基準値 からの 傾向
			R3	R4	R5	R6	R7	
未収金額	48.7億円 (R2年度)	30.2億円 (R7年度)	42.7	40.6	0.0	0.0	0.0	→



施策を推進する主な事業

1	事業名 担当課	政策評価費	都市経営室
	事業目的	政策評価を実施することで、第五次総合計画の着実な推進を図り、効果的・効率的な施策の推進を図る。	
	事業概要	施策評価、外部評価、事務事業評価(事前評価)を実施するとともに評価結果の公表を行う。	
	取組実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施策評価 43施策</li> <li>・事務事業評価(事前評価) 36事業(うち、採択 32事業、不採択 4事業)</li> </ul>	
	決算(見込)額		1,696,920 円

2	事業名 担当課	宿泊税の導入	収納課、市民税課
	事業目的	宿泊税の導入対応	
	事業概要	都市の魅力を高め、国内外の人々の来訪及び交流を促進するとともに観光の振興を図る施策に要する費用に充てることを目的として導入する宿泊税について、その導入に係る広告、システム構築等を行うとともに、宿泊事業者に対するシステム整備補助金を交付するもの。	
	取組実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・宿泊税導入の広報に係るPR広告(駅、JR車内、空港バス等に周知用ポスターの掲載等)</li> <li>・宿泊税システム構築</li> <li>・宿泊税システム整備費補助金 39施設・8,864千円</li> <li>・宿泊税の収納管理に係るシステム改修</li> <li>・宿泊事業者への制度説明会 5回</li> </ul>	
	決算(見込)額		26,831,935 円



3	事業名 担当課	公共施設マネジメント推進費	資産経営室
	事業目的	次世代に大きな負担を残すことなく継承できる、持続可能な公共施設へと見直すために、「公共施設マネジメント」を推進する。	
	事業概要	公共施設マネジメントの実実施計画である地区別計画及び個別施設計画について、令和4年度までに策定を完了した。令和5年度以降は、これらの実施計画に基づき公共施設の配置の見直し及び適切な保全を図る。	
	取組実績	地区別計画において、2022年度までに見直しを行うこととしていた68施設のうち、53施設について複合化や廃止などの見直しを実施した。	
	決算(見込)額		1,838,921 円

4	事業名 担当課	新市庁舎建設事業	大型事業推進室
	事業目的	旧市庁舎の課題であった耐震強度の不足、施設の老朽化、狭隘さ、窓口や執務室の分散等の課題を解決する。	
	事業概要	9つに分散した庁舎を集約し、市民サービスの向上につながる窓口環境やゆとりある空間、業務の効率化を図る執務環境、防災拠点としての機能等を備えた新市庁舎の建設を行う。	
	取組実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新庁舎建設工事 令和4年11月 竣工</li> <li>・所属等の移転 令和5年1月30日 完了</li> </ul>	
	決算(見込)額	9,880,887,562	円





## 令和5年度 個別施策評価シート

個別施策	H3-2	自発的に自己力を高め、ひとのつながりを創り、市民のために動く職員(職場)を育成します
2025年度に めざす姿	対 象	意 図
	職員が	常に市民視点で考え、変化を恐れず、積極的にチャレンジし、組織の成果に貢献している。
個別施策主管課名	職員研修所	

### 成果

#### ① 人材の確保と育成の推進

●職員採用試験に係る受験者数を確保し、より優秀で多様性のある人材を採用するため、SNS広告や大手求人サイト、大学用求人配信サービスを新たに活用し、電子媒体による求人情報の露出を増やした。また、企業説明会等へ積極的に参加し、オンライン・対面問わず、就活生との交流機会を増やした。これらにより、R4年度の大卒程度事務職における倍率は過去5年間では最高の9.7倍を確保した。また、ICT枠など特定の専門知識を持った人材を採用した。

●令和4年11月から、ICT枠採用職員、専門官(情報システム)、情報政策推進室職員及び希望する情報統計課職員、公募したデジタルに興味や意欲がある職員を部局内や全庁のデジタル化を牽引するための「推進人材」として育成を開始し、オンライン動画学習サービスを用いたデジタル関連知識の習得や業務改善・改革について検討する職員同士のワークショップを行っている。

●安定的な行政経営を継続してため、外部講師により、エビデンスに基づく政策立案を実施したことにより、論理的な整理が図られた。また、人材マネジメント向上研修により、モチベーションを引き出すための具体的な行動について学ぶことができたなど現場で活用できる職員研修が図られた。また、職務の遂行に必要な知識、能力等を身につけるため、採用7年次職員研修において、人事評価と連動した研修プログラム(選択研修)を実施したことにより、スキルアップが図られ、研修内容の理解促進や知識定着に繋がった。また、第五次総合計画に掲げる「めざす2030年の姿(以下「めざす姿」という)」を意識するため、新規採用職員及び採用5年次職員に研修を実施したことにより、市役所のめざす姿が共有され、職場における自らの役割や行動について考えるきっかけになった。

#### ② 職場環境の整備

●階層別のメンタルヘルス研修の実施により、職員の職制ごとに必要な知識の習得、意識の向上が図られた。担当者や管理監督職員それぞれの立場からメンタルヘルスについて理解することや、専門医等や保健師によるメンタルヘルス相談の実施により、メンタル不調を未然に防止し、早期対応することが、職員がその能力を発揮することに繋がっており、今後も継続していく。

●職員が仕事や職場に対してどのような意識を持っているかを見える化するため「職員の仕事・職場に対する意識調査(エンゲージメント調査)」を試行的に行った結果、全国の同規模企業などと比べて低かったため「ホワイト・ワークチャレンジ」と称して、全職員参加型にて、仕事をやめる・へらす・かえるに繋がるアイデア募集により働きやすいルール作りに取り組んだ。また、経営層や管理職においてマインドチェンジ研修や職員の出退勤管理の徹底に取り組みマネジメント力向上を図った。

#### ③ 職員の成果の評価への反映

●職員の成果を評価に反映するため、評価者に対する人事評価制度研修を実施し、専門家による講義やケーススタディにより、制度に対する理解を深め、評価基準の目線合わせが図られた。

## 問題点とその要因

### ① 人材の確保と育成の推進

●大卒程度事務職における倍率は上昇したものの、特に土木職や建築職をはじめとする技術職においては、全国的に担い手不足が問題となっており、受験者数と採用数の確保に苦慮している。また、試験方法として令和元年度からSPI試験とテストセンターを導入していることで、受験に対するハードルが下がった反面、併願がしやすくなり、合格後の辞退者数が増加傾向にある。

●デジタル化の推進が一部に留まっており全庁に浸透しておらず、全庁的にデジタル化を推進していくには、デジタル技術の基本的な知識や、デジタル技術の活用事例の把握など、全職員の知識の底上げとデジタル化に取り組むための意識の醸成が必要である。

●基礎研修及び行政実務研修を実施し、職員の基礎的知識向上を図っているが、研修プログラムが業務に直接関係がなく、現在の業務の中で意識して取り組む機会が整っていないことなどにより、研修内容の理解度が8割弱に留まっている。

### ② 職場環境の整備

●エンゲージメント調査の結果は、ベンチマークと比較して全体的に低い結果となっており、こうした状況が若手職員の離職やメンタルヘルス不調による休業等の増加に繋がっているものと分析している。今後、改善を図っていくなか、継続的に調査を行い推移を把握する必要がある。

●メンタルヘルス不調による病気休暇・休職者の全体数は令和4年度、前年度に比べ微減してはいるものの、依然横ばいにある。メンタル不調は、職場や職務上のストレスだけでなく、私生活上の問題などさまざまな要因が絡み合っていると考えられ、不調の原因の除去に苦慮している。

### ③ 職員の成果の評価への反映

●R5年度の評価結果から一般職員の勤勉手当への反映が始まるため、評価に対する職員の納得感をより高めることが求められる。

## 今後の取組方針

### ① 人材の確保と育成の推進

改善	●職員採用にかかる広報などの手法を引き続き見直しながら、人事戦略の検討と並行して、採用ホームページなど広報ツールの制作や試験方法の見直しを行い、母集団形成を図る。
継続	●推進人材については、引き続きデジタル関連知識の習得や業務改善・改革についての検討に加え、検討した結果を実務に反映し、その成果を発表できる機会を設け、庁内へ活用事例の共有・横展開を図る。また、将来的には推進人材を各所属へ1名以上配置できるように追加募集を行い、本市におけるデジタル化推進体制の強化を図る。
新規	●全職員に対してデジタル化の理解度やITスキルの現状、パソコンやソフトウェアの利用状況等を可視化するためのアンケートを実施し、そのアンケート結果を基に、デジタル化を推進するための環境や体制の構築、人材育成等の施策を立案するとともに、全職員の知識の底上げや意識醸成を図るための研修を実施していく。
継続	●職員の経験年数や役職に応じた研修を計画的に実施し、研修成果の共有を図る。また、時代の急速な変化や住民の多様なニーズなどの課題解決に対応できるよう政策立案・マネジメントや変革の必要性を意識した研修プログラムの充実を図るとともに、人事評価結果と研修内容の連動や選択研修の拡大を図り、受講者アンケートの結果を研修内容や研修方法等に反映させる。

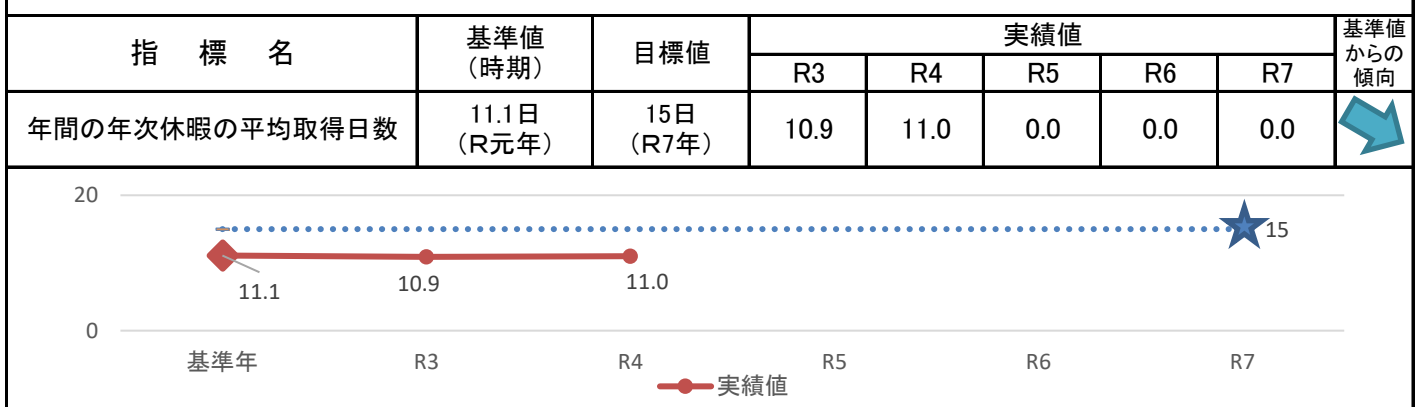
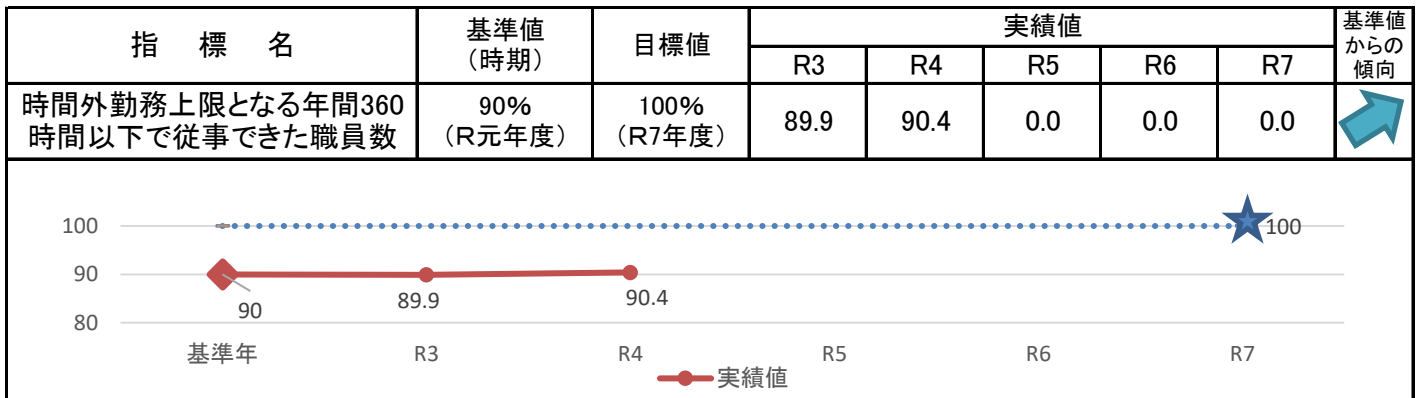
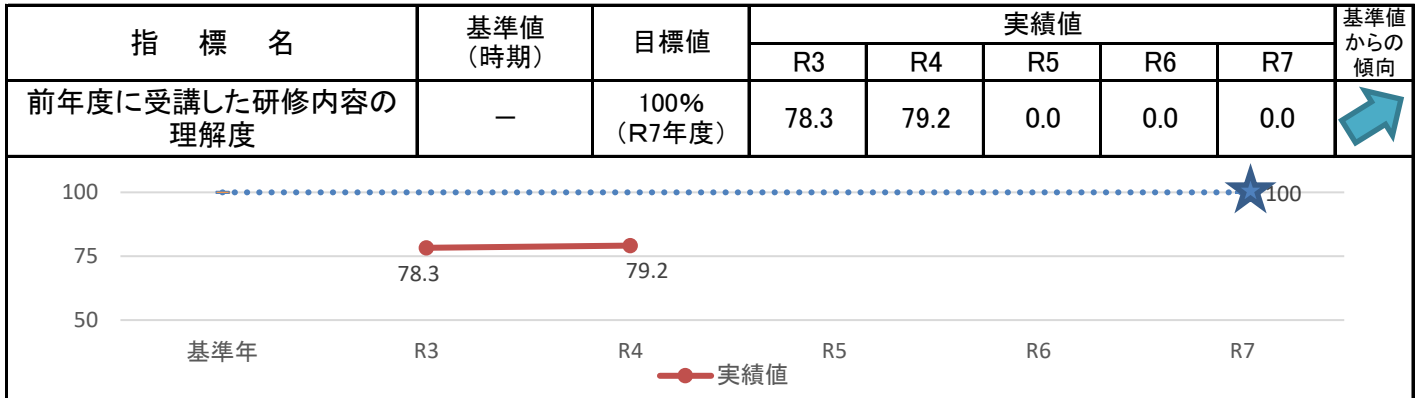
## ② 職場環境の整備

新規	●エンゲージメント調査に加え、調査結果の分析及び職場改善の取組みを計画・実践し、検証の調査を行うというサイクルを実施することにより、職員のエンゲージメントを向上させ、職員・職場の仕事の生産性を高めていく。
継続	●個々の職員が能力を十分に発揮できるよう、メンタルヘルス対策として、引き続き、専門医や保健師による相談についての情報提供や研修実施などに取り組む。

## ③ 職員の成果の評価への反映

継続	●より納得の得られる評価となるよう、管理職の評価能力向上を図るため、定期的に評価者に対する研修を行う。
----	---

### 成果指標



施策を推進する主な事業

1	事業名 担当課	職員研修費	職員研修所
	事業目的	それぞれの階層に求められる基本的な資質や職務遂行能力を向上させるとともに、時代の変化に対応できる専門的知識・技術等の習得を図る。	
	事業概要	採用から10年間で公務員としての基礎知識を習得させる期間として毎年研修を行うとともに、その後においても、それぞれの階層で求められる能力に応じ、職務の遂行に必要な知識、能力等を身につけさせる研修を実施する。	
	取組実績	階層別基本研修受講者数 1 一般職員研修 1,767人 2 管理監督者研修 397人	
	決算(見込)額	6,873,036 円	

2	事業名 担当課	デジタル化推進を担う職員の育成事業	情報政策推進室
	事業目的	スマート市役所へ変革していくために、部局内や全庁のデジタル化を牽引できる推進人材を育成する。	
	事業概要	デジタル技術に関する専門知識の習得【知る】及びその知識や技術の活用方法の検討【考える】、事業化【行動する】の機会を作ることで、推進人材の成長をサポートする。	
	取組実績	推進人材の育成(49名) ・オンライン動画学習プログラムを活用し、知識の習得・向上を図る。【知る】 ・グループに分かれて課題解決のための方策を検討するワークショップの開催。【考える】	
	決算(見込)額	2,585,000 円	



【新規採用職員研修(後期)】



【EBPM実践研修】

## 令和5年度 個別施策評価シート

個別施策	H3-3	行政のデジタル化により、市民の利便性向上と業務の効率化を図ります
2025年度にめざす姿	対象	意 図
	市役所が	ICT(情報通信技術)を効果的に活用し、市民の利便性向上及び業務の効率化が図られている
個別施策主管課名	情報政策推進室	

### 成果

#### ① 行政手続のオンライン化の推進

●行政手続のオンライン化を推進するため、「長崎市情報通信技術を活用した行政手続の推進に関する条例」を制定し、条例等で書面による手続が義務付けられているものなどについて、オンラインによる手続きが可能となった。  
また、長崎県及び県内11市町と電子申請の基盤をを共同調達し、「長崎市電子申請サービス」の提供を開始した。

●市民や事業所等の利用者が、インターネット上で都市計画情報等の市政情報を収集できるようにすることを目的として、公開型GIS(ながさきマップ)を導入した。このことにより、個人のパソコンやスマートフォン、タブレットを用いて、いつでも、どこでも当該情報の閲覧や印刷することが可能となり、市民サービスの向上に繋がった。

#### ② システムの標準化

●住民記録、地方税など、自治体業務の中核を担う基幹業務系システムの標準化に向け、事業者の対応状況を調査し、その結果を踏まえ、長崎市の標準化に対する方針として、「長崎市情報システム標準化に係る移行計画書」を策定した。

#### ③ ICTを活用した業務効率化の推進

●市民が「書かない」「迷わない」という基本的方針を実現し、市民サービスの向上と職員の入力作業削減のため、総合窓口システムを構築し、手続き時間の短縮に繋げることができた。  
市民対象としたアンケート(回答数:133件)にて、概ね高評価が得られた。  
・記載の負担軽減について → 99%の方が「満足」「やや満足」と回答。  
・複数窓口の案内に関する満足度について → 95%の方が「満足」「やや満足」と回答。  
・手続き時間について → 84%の方が「短い」「やや短い」と回答。

●契約事務の効率化や事業者の利便性向上を図るため、電子調達システムで落札者を決定した後の契約事務について、令和4年1月から令和4年7月にかけて実証実験を行い、令和5年3月に電子契約システムを導入した。

#### ④ オープンデータの推進

●市政の透明性・信頼性の向上、市民協働の促進、新産業の創出・経済の活性化及び市民の利便性向上のため、人口データを中心に公開オープンデータセット数を拡充した。  
公開オープンデータセット数 R3 30件 ⇒ R4 50件

### 問題点とその要因

#### ① 行政手続のオンライン化の推進

●行政手続のオンライン化の推進にあたり、庁内における長崎市電子申請サービスへの理解や当該システムを活用した業務改善事例の周知が不足していることから、オンライン化の進捗が遅い。

●公開型GIS(ながさきマップ)を公開し、いつでもどこでも行政情報を閲覧できる環境を整備したが、公開しているデータが事業者向けのものに偏っており、市民の認知度はまだまだ低い状態である。

#### ② システムの標準化

●国からシステムの標準仕様書やガバメントクラウドの利用に係る資料が公開されたが、システム提供事業者において資料の分析に時間がかかっており、システム構築に必要な環境やシステム移行に係る全体経費の算出が困難な状況となっている。  
一部の業務で、現行事業者での標準準拠システムへの移行が不可となっており、新規にシステム調達を行わなければならないが、提供可能な事業者が見つかるかが課題となっている。

### ③ ICTを活用した業務効率化の推進

●総合窓口システムについては、令和5年1月から稼働し、6地域センター(72手続き)で実施しており、稼働後における市民サービスの向上、職員の業務効率化等の効果を検証する必要がある。

(6地域センター→中央、西浦上、滑石、三和、琴海、東長崎)

●電子契約システムについては、稼働後における事業者及び市職員の業務効率化等の効果を検証する必要がある。

### ④ オープンデータの推進

●現在公開しているオープンデータセットの更新や新たに公開できるデータの洗い出しなど、事務量の増加が予想される。

## 今後の取組方針

### ① 行政手続のオンライン化の推進

**改善** ●行政手続のオンライン化推進については、庁内に対して電子申請システムの周知や活用事例の展開を行っていくとともに、情報政策推進室が伴走支援し、オンライン化が効果的な手続きから優先してオンライン化を進めていく。

**新規** ●公開型GIS(ながさきマップ)については、掲載の可能性がある庁内の情報を洗い出し、関係所属と連携しながら市民向けの情報(公共施設や子育て関連施設等)を拡充し、拡充に合わせて市民への周知も行う。

### ② システムの標準化

**継続** ●既存システム提供事業者との情報共有やシステム提供が可能な事業者の調査を行うとともに、国が示す標準準拠システムへの移行期限の柔軟な対応について国・県等へ相談を行っていく。また、標準準拠システムへの移行については、現在のシステムを運用しているサーバ機器等の賃貸借満了やサポート終了に合わせて、システムをガバメントクラウド上に構築された標準準拠システムへ随時行っていく(令和7年度末までに段階的に移行)。

### ③ ICTを活用した業務効率化の推進

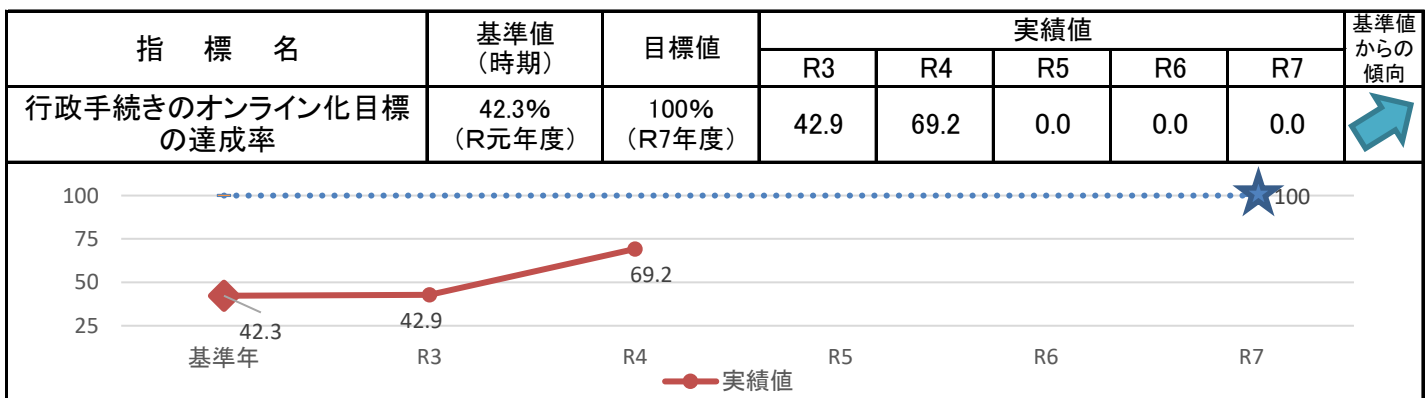
**新規** ●6地域センターで導入した総合窓口システムの効果を検証し、運用方法の見直し、窓口及び業務拡張の検討を行う。

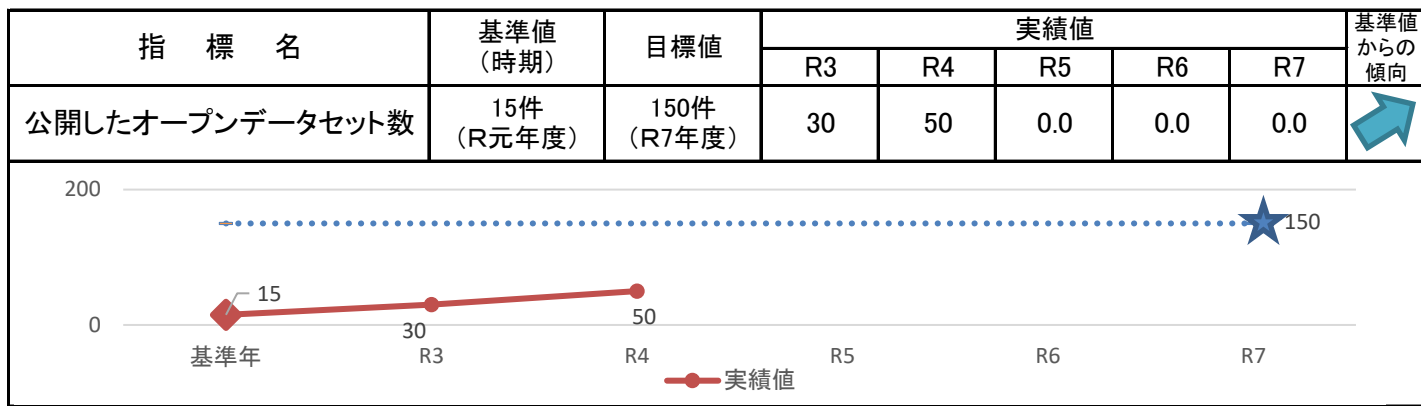
**継続** ●電子契約システムについては、令和5年6月から建設工事及び建設コンサルについて運用を開始し、令和5年9月から物品調達等の一部について運用を開始することとしている。今後、物品調達等について運用上の課題を整理し、対象を拡大していくことを検討していくとともに、施工管理に係る業務等についてもシステム化を検討していく。

### ④ オープンデータの推進

**継続** ●データ保有課から直接オープンデータの更新ができる仕組みづくりを検討する。また、今後も全庁で保有しているデータのなかでオープンデータとして公開できるものの洗い出しを行い、順次公開していく。

## 成果指標





**施策を推進する主な事業**

1	事業名 担当課	行政手続オンライン化事業	情報政策推進室	
	事業目的	市民や事業者が市役所に足を運ぶことなく、様々な行政手続を自宅や会社から行えるようにすることで、市民の利便性向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図ることを目的とする。		
	事業概要	長崎市電子申請サービスの利用料		
	取組実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オンライン化した行政手続き数 131手続き</li> <li>・申請を受け付けた件数 71,972件</li> <li>※長崎市電子申請サービスが稼働した令和4年10月から令和5年5月末現在の値</li> </ul>		
	決算(見込)額	2,296,800 円		

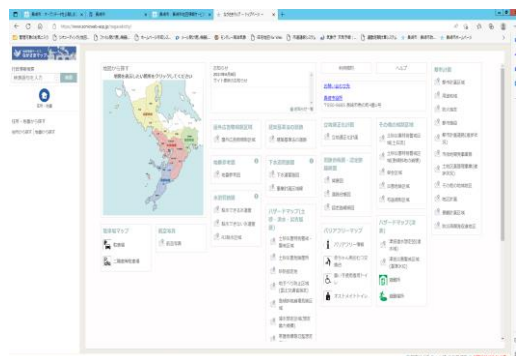


【長崎市電子申請サービストップ】

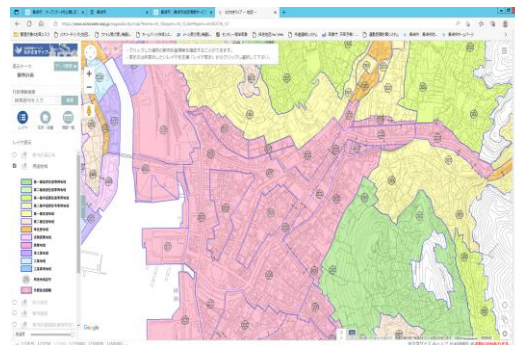


【長崎市電子申請サービス管理画面】

2	事業名 担当課	長崎市公開型地理情報システム保守等業務	都市計画課	
	事業目的	令和4年度に構築した公開型GIS(ながさきマップ)について、保守メンテナンスや運用支援等により、安定したシステム稼働を実現するとともに、行政業務の更なる効率化・高度化及び行政サービスの向上を図る。		
	事業概要	安定したシステム稼働を実現するため、データセンターの設置やデータ更新支援等を行う委託契約を締結する。		
	取組実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各データ更新時における支援</li> <li>・ページ毎の毎月アクセス数の集計 等</li> </ul>		
	決算(見込)額	2,376,000 円		



【公開型GISトップページ】

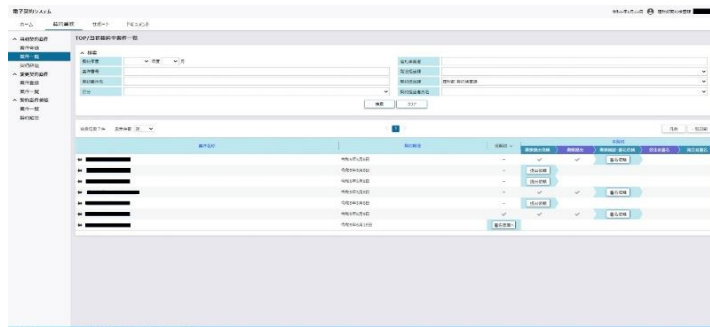


【公開型GIS都市計画図ページ】

3	事業名担当課	契約事務のデジタル化(電子契約システム)	契約検査課
	事業目的	契約事務の効率化や事業者の利便性向上	
	事業概要	電子契約システムを導入し、契約締結までの一連の業務をシステム化することで、事業者における契約書作成や郵送等の事務労力を削減できるようにする。	
	取組実績	令和5年3月に電子契約システムの導入を完了し、令和5年6月から建設工事及び建設コンサルについて運用を開始した。	
	決算(見込)額		18,842,450 円



【受注者側トップ画面】



【発注者側管理画面】

4	事業名担当課	オープンデータ推進事業	情報統計課
	事業目的	本市が保有するデータをオープンデータとして市民、法人その他の団体に公開し、公共データの自由な二次利用を促進することにより、市政の透明性・信頼性の向上、市民協働の促進、新産業の創出・経済の活性化及び市民の利便性向上を図る	
	事業概要	行政保有のデータについて、オープンデータとしての公開を拡充する。	
	取組実績	公開オープンデータセット数 R3 30件 ⇒ R4 50件	
	決算(見込)額		0 円



【オープンデータカタログサイトトップページ】



【オープンデータエクスプローラー】