

令和6年度 基本施策評価シート

作成日

令和6年6月27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、DX推進課、人事課、庁舎管理課、情報統計課、資産経営課、財政課、契約検査課、収納課、特別滞納整理室、資産税課、市民税課、商業振興課

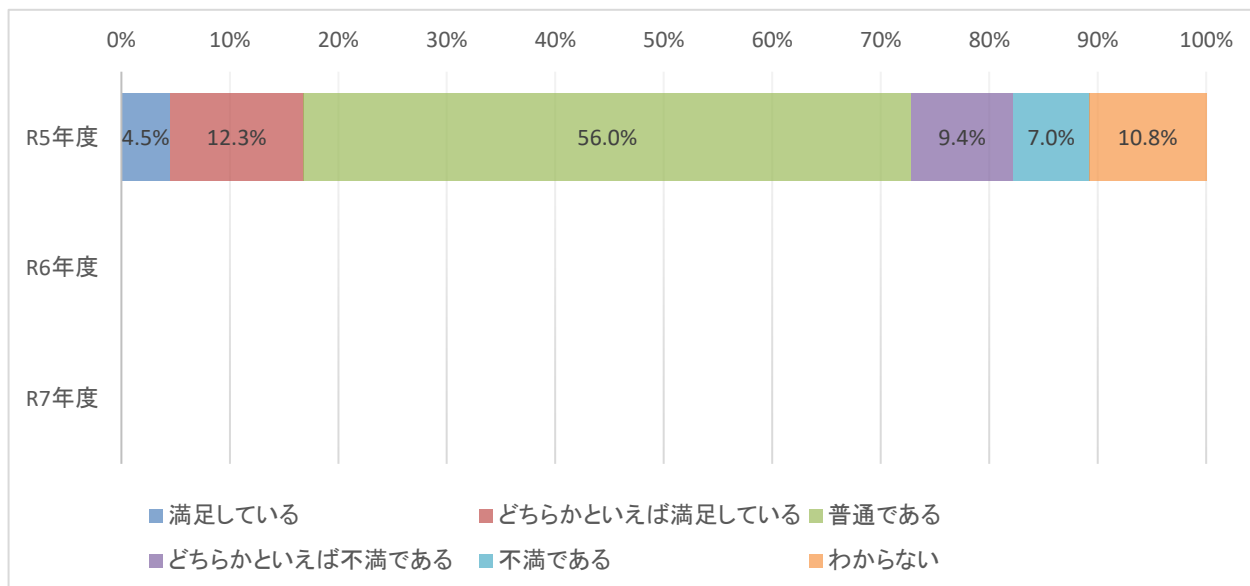
基本施策の総合評価

総括	●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5年度実績値14.8%で、令和4年度実績値14.6%から向上しているものの、その割合は低く、2025年度(令和7年度)に目指す姿の達成に向けては、更なる施策の推進が必要と考えられる。 ●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に取り組んでいるものの、厳しい社会情勢や、取り組みについて十分浸透できていない部分があるなど、引き続き取り組むべき課題も多い。また、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も課題としてあげられる。 以上を踏まえ、今後の主な取り組みは次のとおりとする。
H3-1	●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ことで、効果的・効率的な行政運営に取り組む。 ●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り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。 ●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などにより、納付環境の整備を進めることで、未収金対策の更なる強化に取り組む。
H3-2	●本市が求めるデジタル人材としての職員像、デジタルスキルのレベル及び実現に向けた育成の方向性等を示す「デジタル人材育成方針」を策定し、中長期視点での人材育成を推進する。 ●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り組みを計画・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。
H3-3	●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。 ●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(70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、運用方法の検討を行う。

二次評価(施策評価会議による評価)

●	【H3-1】 ネーミングライツについては、観光施設など対象施設の拡大を検討するべき。
●	【H3-3】 オープンデータについて活用されたデータ数を把握することはできないか。

基本施策に対する市民満足度調査結果



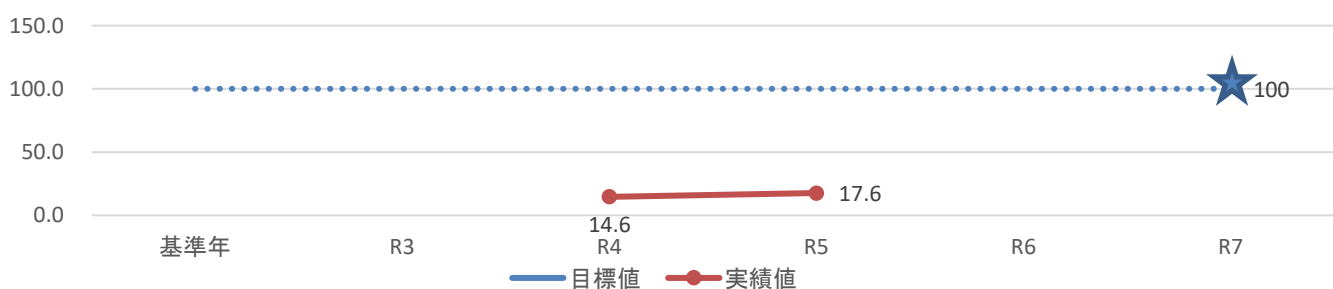
成果指標

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					前年度 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)		14.6	17.6	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
・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） ・宿泊税システム整備費補助金の交付(39施設・8,864千円) ・新市庁舎の完成(開庁日:令和5年1月4日) ・デジタル化推進を担う職員の育成(49人・2,585千円) ・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)	・施策評価の見直し(改善型施策評価の導入、総合計画審議会でのロジックモデルを活用した評価の試行:4個別施策のロジックモデルを作成) ・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:39施策、事務事業評価:55事業、外部評価:全11回開催） ・デジタル化推進を担う職員の育成(69人・2,352千円) ・行政手続オンライン化事業の推進(行政手続き件数92件・4,594千円)		

令和6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

●改善型評価※の導入により、所管課による積極的な改善策の立案や外部評価委員からの前向きな改善策の提案が行いやすくなった。

※改善型評価…「第五次総合計画」の施策評価から、昨今の社会経済環境に対応していくため、「計画が正しく実行されているのか」といった視点に重きをおいた「計画型」の評価から脱却し、現状とめざす姿とのギャップを分析して、ギャップを減らすための改善点などを導き出す「改善型」の評価へと見直しを行った。

●外部評価においても改善型評価を推進するため、個別施策(4施策)のロジックモデル※を作成し、改善点を導き出す評価を試行した。(総合計画審議会全11回開催)ワークショップ形式で施策実現に向けた改善策を話し合うことで、市民と職員が一緒になって施策を推進する前向きな政策評価の推進に繋がった。

※ロジックモデル…施策の目的が達成されるまでの論理的な因果関係をフローチャートや体系図で明示したもの。

●施策評価(39施策)や新規・拡大事業の事務事業事前評価(55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。

② 健全な財政運営

●令和5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3年度にピーク(2,741億円)を迎え、かつ公債費は令和6年度にピーク(271億円)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10年度末における財政運営のための基金が142億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6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4億円を節減した。

●ふるさと納税(個人版)については、新規ポータルサイトの追加及び返礼品ページのブラッシュアップ、SEO対策(キーワード検索をした際、特定の商品を上位に表示させる手法)などを実施したことにより、令和5年度は、令和4年度の1.13倍となる1,656,560千円(件数:1.07倍 75,137件)の寄附を受け入れた。
ふるさと納税(企業版)については、「幸(さいわい)・WAKU×わくプロジェクト(幸町周辺環境整備)～長崎スタジアムシティプロジェクトへの支援～」へ395,500千円、「原爆資料館進化プロジェクト(展示更新)」へ1,200千円、「端島炭鉱(軍艦島)を守る世界遺産保全プロジェクト」へ300千円、「長崎ランタンフェスティバルオブジェ等更新プロジェクト」へ5,700千円の計402,700千円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、既存施設の解体工事が完了しており、当該スキームにより、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2,000万円のコストが削減されたと見込まれ、健全な財政運営に寄与した。

●ネーミングライツについては、「長崎市総合運動公園」、「長崎市総合運動公園かきどまり野球場」、「長崎ブリックホール」及び「長崎市恐竜博物館」の4つの施設に導入し、R6～R10の5年間で16,500千円の財源確保につなげることができた。

●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ため、令和5年度から宿泊税を導入した。宿泊施設における窓口対応等について特に大きな問題はないとの声をいただいております。宿泊事業者の多大なご協力もいただきながら順調に導入できた。令和5年度は2.9億円の税収となっており、観光振興施策の推進に寄与した。

③ 未収金対策の強化

●徴収一元化債権において、督促後も納付が確認できないものについて早期の財産調査を行うとともに、一斉催告の開始時期を早めるなど滞納初期への対応を強化したことで、現年課税分徴収率の向上や新たな未収金を発生させない体制の整備に寄与した。

また、悪質な滞納者に対しては自宅や事業所を捜索するなど滞納処分の一環を強化した。

さらに、キャッシュレス決済の中でも、最も簡便で手数料が安価な口座振替を推進するため、令和5年7月からWEB口座振替受付サービスを導入するとともに、スマートフォンを利用したクレジットカードやスマートフォン決済アプリによる納付を促進したことで、キャッシュレスによる収納額が●億円を超えるなど、納付手段の拡大による利便性の向上につながった。

●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督促手数料の廃止等による債権管理体制の整備や納付書のキャッシュレス化等による納付環境の整備等を部局横断的に実施し、「全庁的な債権管理の統一化」及び「専門知識及びノウハウの蓄積」が図られた。

●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、令和5年度は297件の相談があった。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(累計43件、18,900千円)が図られた。

●債権管理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。

●納付環境の整備を部局横断的に実施する中で、令和6年2月から、市で発行する原則全ての納付書において、キャッシュレス決済を可能にした。また、キャッシュレス決済の中でも、最も簡便で手数料が安価な口座振替を推進するため、令和6年4月に向け全庁の債権を対象とした「口座振替新規申込キャンペーン」と「WEB口座振替受付サービス」の一斉開始にかかる準備を行った。

④ 公共施設の見直し

●公共施設マネジメントの実施計画である地区別計画に基づき、5施設について廃止・集約を実施し、3,267.3㎡の床面積を削減した。

●新庁舎については、エレベータのソフト面の改善による待ち時間の短縮化を図るとともに、市民利用が多い地下及び1階に現在位置を知らせるインジケータを設置することにより来庁者のストレス軽減及び利便性向上を図った。また、地下駐車場の出口がルートにより出庫しにくい状況であったことからルート変更を行い、利用者の利便性向上や安全性の確保に寄与した。

⑤ 近隣自治体との広域連携の推進

●安心して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。

① 政策評価の推進

●ロジックモデルを活用した検討事例も出てきているものの、まだ試行段階であり、活用事例等が少ないことから、「改善型評価」の職員への浸透が十分でない。

② 健全な財政運営

●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。

●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あるとはいえない。

●ネーミングライツについて、令和5年度の募集に対しては応募がなされたものの、事業のPR手法が課題である。

●令和5年度の宿泊税決算額は2.9億円となっており、当初予算額3.7億円と比較し0.8億円の減となった。減の要因としては、宿泊者数は見込みと比べ9.6万人上回ったものの、宿泊税額については、見込みと比べ、宿泊単価の高い税額200円(宿泊料金1万円以上2万円未満)と想定していた宿泊客の多くが、実際には宿泊単価の低い税額100円(宿泊料金1万円未満)となったことによるものであり、令和6年度予算においては、実績ベースで予算計上を行っている。

③ 未収金対策の強化

●市税等の徴収一元化債権に係る徴収率は、滞納処分の強化等により年々上昇しているものの、督促から滞納処分までの一連の徴収業務を一人で実施していることや作業的な業務が多いことなど、徴収体制や業務分担等の課題により、その伸びに鈍化の傾向が見られ、中核市における徴収率の順位も低迷している。

●キャッシュレス化は国を挙げて推進する施策であり、また金融機関においても、窓口収納事務に係る事務負担やコスト縮減が課題となっており、公金の窓口払いに係る手数料の大幅な見直しが示唆され、今後自治体の負担増が見込まれる。市でもキャッシュレス納付を推進する必要があるが、全庁の納付書払い債権のキャッシュレス化は令和6年2月から開始したばかりであり、キャッシュレス化を先行して実施している市税等の徴収一元化債権においても、金融機関窓口等やコンビニでの支払いが約6割を占めている。

●徴収一元化債権以外の債権において、債権額が大きく対象者数が多いことから個別の対応が煩雑で、回収につながりにくい債権がある。

④ 公共施設の見直し

●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。

●市庁舎については、電力料金が上がるとの報道もあっていることから、これまで以上に照明やライトアップについて見直しを行う必要がある。また、案内サインを多く設置している部分があり、来庁者に視認しにくい箇所が生じている。

⑤ 近隣自治体との広域連携の推進

●現ビジョンの策定(令和2年度)から約4年が経過し、社会情勢や求められる行政サービスも変化してきているため、圏域住民の需要に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。

① 政策評価の推進

改善	●効果的で効率的な行政運営と職員の政策形成能力の向上等に寄与するため、改善型施策評価の推進を加速させる。また、後期基本計画の策定にあたり、前期基本計画の検証や施策体系の策定に、改善型評価の仕組みを応用し、活用していく。
----	---

② 健全な財政運営

継続	●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。
継続	●官民連携による社会福祉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、社会福祉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、引き続き地域住民との丁寧な対話を促していく。
継続	●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とともに、広報ながさきなどその他の媒体も活用し募集を行う。
継続	●宿泊税は条例の施行後3年ごとに、制度について検討を加えることとしている。制度等に対するご意見を伺うため、令和6年度において宿泊事業者や宿泊者へのアンケートを実施し、今後、宿泊税を活用して実施した事業の効果も含め検証していく。

③ 未収金対策の強化

改善	●徴収一元化債権に係る徴収率向上を目指して、令和6年4月から徴収体制及び職員の業務分担を見直し、また、令和6年10月からは徴収・収納業務のうち作業的業務を委託するなど、これらの取組みを複合的に実施し、職員が納付折衝、財産調査、滞納処分に専念できる効率的な徴収体制を整備することで、令和7年度決算時には徴収率1%増(税込5億円増)を目指す。特に、現年度課税の徴収率を確保するため、早期の財産調査や給与差押等の強化を行う等、滞納初期の対応に重点を置く。
改善	●キャッシュレス納付の中でも最も確実、簡便かつ収納手数料が安価な口座振替を促進するため、指定金融機関である十八親和銀行と協働で、全庁の債権を対象とした口座振替促進キャンペーンを実施する。
改善	●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、債権額が大きく、対象者数が多い債権のうち、所管課で催告等を行ってもなお接触が困難で、回収につながりにくい債権について、法的措置を行う前に弁護士法人へ回収業務を委託し、効果的な催告事務等を行うことで、早期に効率的な債権管理を進める。

④ 公共施設の見直し

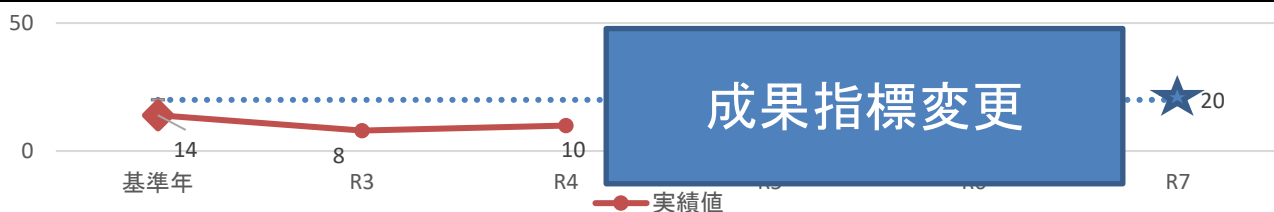
継続	●市営住宅については、計画的な管理戸数の削減に努め、学校施設については、子どもたちの教育環境の改善を整備の最優先としながら適正配置を進める。
改善	●市庁舎の照明については、照度等を考慮しつつ精査を行うとともに、ライトアップについても効果的な方法に見直しを行う。また、案内サインについても、市民利用が多い低層フロア等を中心に必要なサインの追加や削除、変更等を行う予定である。

⑤ 近隣自治体との広域連携の推進

継続	●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、令和7年度は次期ビジョンの策定のタイミングとなることから、社会情勢や圏域住民の需要の変化を踏まえた新たな取組・事業についても連携町及び庁内関係課と検討を進めていく。
----	---

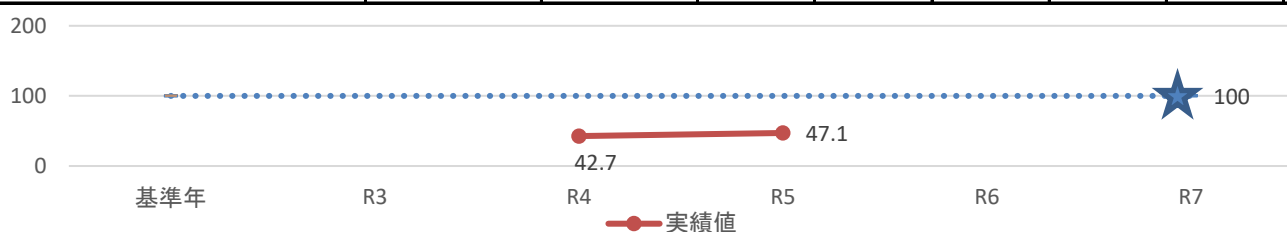
成果指標

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	➡



※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					前年度 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	42.7	47.1	0.0	0.0	➡

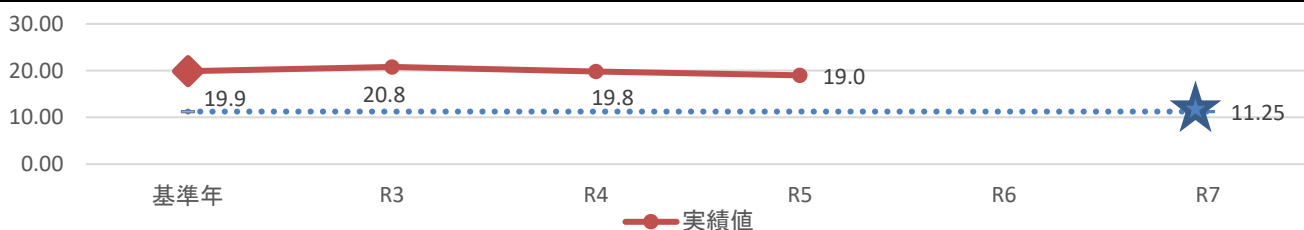


※基本施策の成果指標が目標値に近づく割合が高まることで、各基本施策が順調に進んでいることの客観的な判断基準となるため。

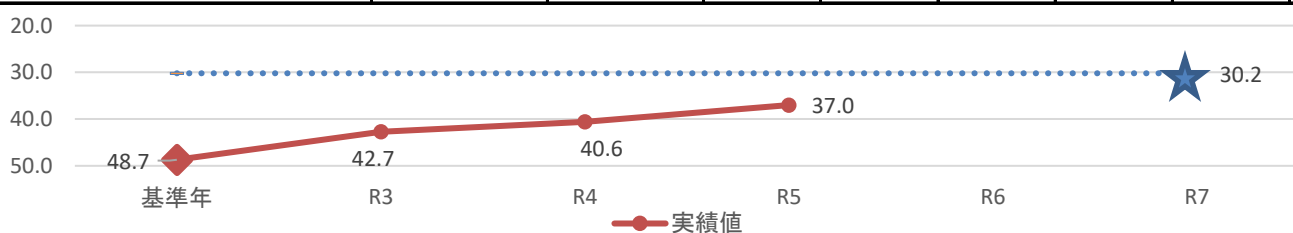
(基準値を設定していない成果指標については、前年度の実績値と比較し目標値に対して近づいている成果指標の割合とする。)

※一次評価後に暫定値把握、二次評価後に確定

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	19.0	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	37.0	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	
	成果指標	施策評価シートにおける「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			
	目標値	100%			
	実績値	47.1%			
	達成率	47.1%			
	成果指標・ 目標値の説明	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、施策評価シートにおける「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を成果指標とした。 全39の基本施策において、「基準値からの傾向」が目標値に対して近づくことをめざしていることから、目標値を100%とした。			
	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	・施策評価 基本施策(39施策) ・外部評価 会議11回開催、個別施策(4施策)のロジックモデルを作成 ・事務事業評価(事前評価) 55事業(採択 54事業、一部不採択 1事業、不採択0事業)				
	決算(見込)額		1,173,390 円		

2

事業名 担当課	広域連携推進費		都市経営室	
成果指標	広域連携の推進による連携事業数			
目標値	28件			
実績値	27件			
達成率	96%			
成果指標・ 目標値の説明	圏域の生活関連機能サービスの向上のための連携事業数が増加することで連携強化が図られていると考えることから、現状より増加することを目標とした。			
事業目的	人口減少、少子化・高齢化が進行する中であっても、住民が安心して快適な暮らしを営んでいけるよう、経済・生活圏を共有する近隣市町と連携中枢都市圏を形成し、その取組みを推進する。			
事業概要	本市と長与町及び時津町の間で「長崎広域連携中枢都市圏連携協約」を締結し、この協定に基づき「長崎広域連携中枢都市圏ビジョン」を策定しており、民間、地域等の関係者で構成する「長崎連携中枢都市圏ビジョン会議」において、広域連携の推進や実施状況、取組等の検証を行う。			
取組実績	第2期長崎広域連携中枢都市圏ビジョン(R3～7年度)に基づき、圏域の生活関連機能サービスの向上のための連携事業として、27件の事業を実施した。 また、長崎連携中枢都市圏ビジョン会議を開催し、例年行っている連携事業の実施状況の検証を行った。			
	決算(見込)額		175,720	円

3

事業名 担当課	公共施設マネジメント推進費		資産経営課	
成果指標	ネーミングライツ導入件数		 【ベネックス長崎ブリックホール】	
目標値	－			
実績値	4施設			
達成率	－			
成果指標・ 目標値の説明	ネーミングライツの導入件数及び契約金額を成果指標とした。また、ネーミングライツの導入の可否は、民間事業者の意向が大きく影響することから、目標値は設定しなかった。			
事業目的	新たな財源の確保及び公共施設の維持管理・運営の充実			
事業概要	施設等の名称に民間事業者名や商品名などを冠した愛称を付与させ、長崎市がその対価として金銭等を得るネーミングライツを導入する。			
取組実績	長崎市総合運動公園、長崎市総合運動公園かきどまり野球場、長崎ブリックホール及び長崎市恐竜博物館について、令和6年度から令和10年度までの5年間ネーミングライツを導入した。			
	決算（見込）額	1,336,413円		

4

事業名 担当課	未収金対策費		収納課・特別滞納整理室	
成果指標	未収金額			
目標値	35.7億円			
実績値	37.0億円			
達成率	96.40%			
成果指標・ 目標値の説明	全庁的な債権管理の取組み強化による未収金縮減を行うことから、未収金額を成果指標とした。 令和7年度末には未収金額を30.2億円まで縮減するため、令和5年度は、前年度目標値から8%減の35.7億円を目標値とした。			
事業目的	市税等の未収金縮減にかかる取組み強化			
事業概要	・徴収一元化債権の納付勧奨や滞納処分の推進 ・徴収一元化以外の債権についての法的措置の推進 ・庁内統一した債権管理の徹底			
取組実績	・徴収一元化債権において、現年課税分の徴収率向上及び新たな未収金を発生させないための取組みとして、督促後も納付が確認できないものについて早期の財産調査を行うとともに、一斉催告の開始時期を早めるなど、滞納初期への対応を強化した。 また、悪質な滞納者に対しては自宅や事業所を捜索するなど滞納処分の取組みを強化した。 ・キャッシュレス決済の中でも最も簡便で手数料が安価な口座振替を推進するため、徴収一元化債権において、令和5年7月からWEB口座振替受付サービスを導入するとともに、スマートフォンを利用したクレジットカードやスマートフォン決済アプリによる納付を促進させ、未収金の縮減につなげた。 ・全庁の納付書のコンビニ払い・キャッシュレス決済を可能にし、納付環境の整備を進めた。			
	決算（見込）額	29,692,864円		

令和6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、令和5年度総受験者数は596人となり、令和4年度の556人を40人上回る結果となった。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月から開始した、ICT枠採用職員や情報政策推進室職員、公募したデジタルに興味や意欲がある職員等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」として育成するプログラムを継続し、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うとともに、令和5年10月には約1年間の活動の内容や成果等を発表する中間発表会及びプログラム参加者の追加募集を行った。
また、全職員向けのデジタルリテラシー向上の取組みとして、DXに対する理解度や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、その結果を基に令和6年度以降の方向性に関する検討を進めた。

●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3・4・6・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た。

●エンゲージメント調査及び職場改善支援事業を本格的に開始し、職員・職場のエンゲージメントの見える化、課題の洗い出し、アクションプランの検討・実行を行った。

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。

① 人材の確保と育成の推進

●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。

●職員のデジタルリテラシー等が不足していることにより、デジタル化の推進が一部に留まっている状況が見受けられる。

●推進人材については、令和4年度からプログラムを開始し育成を図っているが、職員が習得した知識・スキル等が実業務に活かされているのかが不明確であり、改善の余地がある。

●全職員のDXに対する理解度や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たが、その結果を踏まえた研修の実施には至っておらず、全職員の知識の底上げや意識醸成には取り組めていない。

●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。また、定年引上げによる給料減額等、高齢期職員からモチベーションの維持を心配する声があがっている。

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いる。

●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5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

●令和5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っているため、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。
新規	●本市が求めるデジタル人材としての職員像、デジタルスキルのレベル及び実現に向けた育成の方向性等を示す「デジタル人材育成方針」を策定し、中長期視点での人材育成を推進する。
改善	●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を通じた育成を図るとともに、学習効果や業務への適用性等をより高めるため、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について、個人の通常業務の内容や興味・関心等を考慮した班編成・テーマ設定を行うなど、育成プログラムの改良に取り組む。
改善	●全職員のデジタルに関する知識の底上げや意識醸成を図るため、各職員のデジタルスキルの状況を定期的に確認するための仕組みの構築や効果的な研修の検討・実施に取り組む。
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、高齢期職員が能力を十分に発揮し、意欲を持って働き、それを職場内の人材育成に活かせるようキャリアデザイン研修を実施する。

② 職場環境の整備

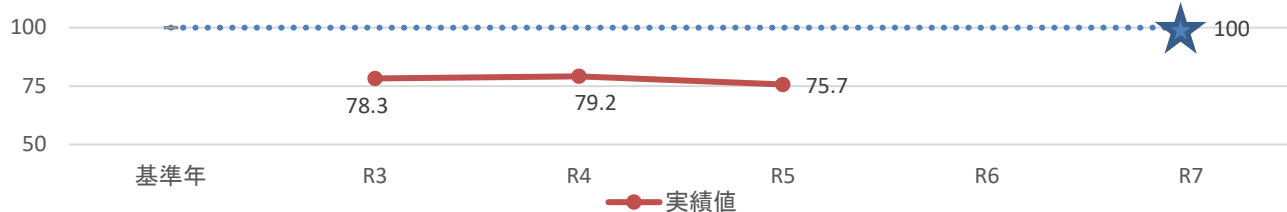
新規	●エンゲージメント調査に加え、調査結果の分析及び職場改善の取組みを計画・実践し、検証の調査を行うというサイクルを継続的に実施することにより、職員のエンゲージメントを向上させ、職員・職場の仕事の生産性を高めていく。
継続	●個々の職員が能力を十分に発揮できるよう、メンタルヘルス対策として、引き続き、専門医や保健師による相談についての情報提供や研修実施などに取り組む。
改善	●全国的にも、公務員における職員間のハラスメントや、行政サービス利用者等からの「カスタマー・ハラスメント」が社会問題化していることを踏まえ、より実効性のあるハラスメント対策として、「ハラスメント対策チームの設置」、「カスタマーハラスメント対応指針の策定及びマニュアルの作成」及び「録音アナウンスと録音機器の導入の検討」などに取り組む。

③ 職員の成果の評価への反映

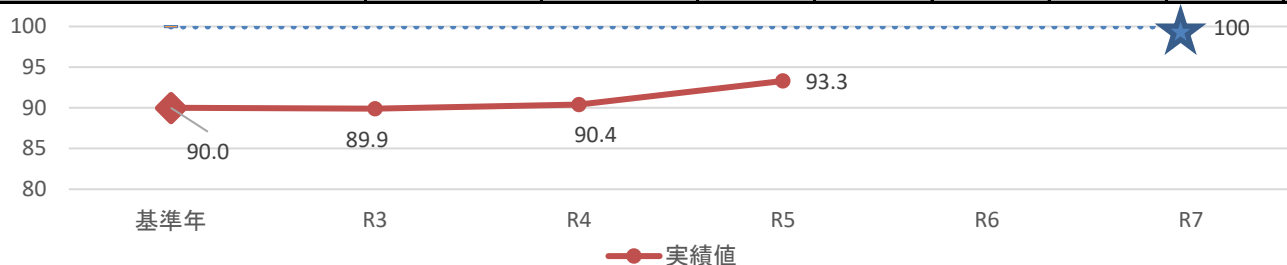
継続	●より納得の得られる評価となるよう、管理職の評価能力向上を図るため、定期的に評価者に対する研修を行う。
----	---

成 果 指 標

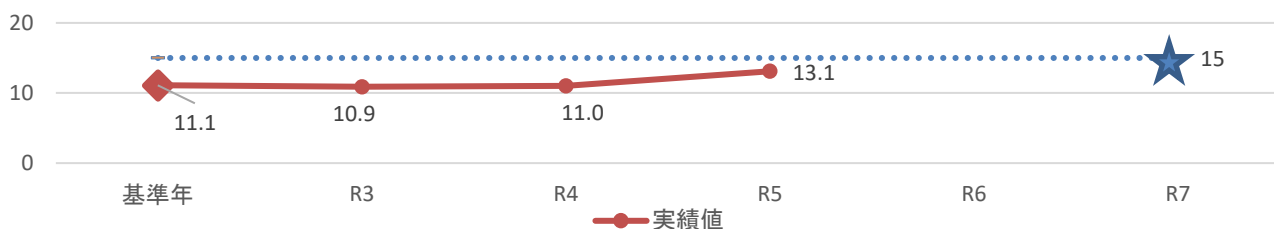
指 標 名	基準値 (時期)	目標値	実績値					前年度 からの 傾向
			R3	R4	R5	R6	R7	
前年度に受講した研修内容の理解度	—	100% (R7年度)	78.3	79.2	75.7	0.0	0.0	↗



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	
時間外勤務上限となる年間360時間以下で従事できた職員数	90% (R元年度)	100% (R7年度)	89.9	90.4	93.3	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	
年間の年次休暇の平均取得日数	11.1日 (R元年)	15日 (R7年)	10.9	11.0	13.1	0.0	0.0	↗



施策を推進する主な事業

1

事業名 担当課	デジタル化推進費		DX推進課	
成果指標	推進人材の育成人数(人)		 【集合研修(推進人材)】	
目標値	80			
実績値	69			
達成率	86.3%			
成果指標・ 目標値の説明	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ことで、全庁的なデジタル化の推進につながることから、推進人材の育成人数を成果指標とした。 令和6年度以降に継続して各年度20人ずつ育成することで、令和12年度までに各所属に1人以上の推進人材を配置することをめざし、令和5年度の目標値を80人とした。			
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	デジタル人材育成プログラムの実施 ・オンライン動画学習プログラムや集合研修による知識の習得・向上。【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】 ・各所属における課題解決や、取組成果等を共有する成果発表会の開催。【行動する】			
	決算(見込)額		2,351,800	円

事業名 担当課		職員研修費		職員研修所	
2	成果指標	研修内容の今後の活用度について 「活用できる」「まあまあ活用できる」と回答した受講者の 割合(%)		 【階層別研修】	
	目標値	100%			
	実績値	93.6%			
	達成率	93.6%			
	成果指標・ 目標値の説明	研修で得た知識・スキルを業務に活かすことで、業務の質 や職務能率の向上が図られ、市民サービスの向上につな がることから、研修受講後のアンケートにおける「研修内 容の今後の活用度」について、「活用できる」「まあまあ活 用できる」と回答する職員の割合を成果指標とした。			
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の向上、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		入庁年数や職位に応じて実施する階層別研修のほか、職員の希望により受講できる基礎実務研修及び特別研修を実施する。			
取組実績		・採用から10年間、基礎力を身に付ける研修を毎年実施し、採用3・4・6・7年次職員研修については、受講者の希望や人事評価結果に基づき研修科目を選択できる仕組みを導入した。			
		決算(見込)額		6,947,626円	

令和6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	DX推進課		

成果

① 行政手続きのオンライン化の推進

●行政手続きのオンライン化を推進した結果、庁内における長崎市電子申請サービスへの理解が進み、活用が増えてきている。

成果指標の対象としている52手続については、一部取り組んではいるものの、実績の増加には至っていない。

新規公開手続数 R4 411件 ⇒ R5 503件

市民等からの申込件数 R4 66,987件 ⇒ R5 159,213件

●公開型GIS(ながさきマップ)は令和6年3月にリニューアルを行い、市民向けの利用しやすい情報として、公共施設や医療機関等の情報を追加掲載した。

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、国が示す標準仕様書と現行システムの機能との差異を洗い出す作業を行い、標準化後の業務が変更となる運用について検討を行った。

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。

●令和5年度に電子契約システムの運用を開始し、工事等の契約を電子契約としたことにより、事業者の利便性が向上するとともに、業務が効率化された。

【電子契約】令和5年6月～建設工事及び建設工事に係る業務委託、令和5年9月～物品調達の一部

※電子契約実施率:対象案件の100%

●施工管理に係る業務等について、事業者と市職員の業務効率化を図れる情報共有システムを試行した結果、事業者と市職員から効率化したと評価された。

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、本市が保有するデータをオープンデータとして公開している。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ことにより、市政の透明性が図られ、利便性の向上につなげた。

公開オープンデータセット数 R4 50件 ⇒ R5 88件

※オープンデータセット…機械判読に適した形式で、かつ、誰もが二次利用可能な公開しているデータの種類

問題点とその要因

① 行政手続きのオンライン化の推進

- 行政手続きのオンライン化の推進にあたり、庁内において長崎市電子申請サービスへの理解が不足している部署もあることから、オンライン化の進捗にばらつきがある。
- 公開型GIS(ながさきマップ)については、運用開始時の掲載データが事業者向けのものが中心であったため、未だ市民の認知度が低い状況にある。

② システムの標準化

- 標準化対象業務に係る関係法令の改正に伴い、現行システムの改修が発生している。このため、ベンダによる標準化システムの開発にも遅れが生じており、一部業務についてはR7年度末までに標準仕様書への適用が困難な状況となっている。また、現行ベンダでの標準化対応が困難であり、対応可能なベンダが見つからない「移行困難システム」となっている状況も発生している。

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、実施している窓口が6地域センター(70帳票)に限定されている。(6地域センター→中央、西浦上、滑石、三和、琴海、東長崎)
- 転出証明書の読み取り(スキャン)が文字化けや紙詰まり等によりスムーズにできない場合があり、余計に時間を要する場合がある。
地域センターによっては、事務の運用上または職員の不慣れによりシステムを活用できていない部分がある。
- 電子契約は、ICカードで入札する契約(契約検査課で契約する制限付一般競争入札)に限定しているため、ICカードの必要のない契約の運用方法が課題となっている。

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 行政手続きのオンライン化の推進

- | | |
|----|--|
| 改善 | ●行政手続きのオンライン化推進については、申請から納付までオンライン上で一貫した手続きができるように、長崎市電子申請サービスにオンライン決済機能を追加することや、庁内に対して長崎市電子申請サービスの勉強会開催による理解度向上や活用事例の展開を行っていくとともに、DX推進課が伴走支援し、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。 |
| 改善 | ●公開型GIS(ながさきマップ)については、市民への情報発信を行うことで、認知度の向上を図るとともに、掲載情報を拡充することで、内容の充実を図る。 |

② システムの標準化

- | | |
|----|---|
| 継続 | ●標準化システムの提供ベンダの進捗状況を把握し、R7年度末までに標準化システムに移行できるよう関係所属と協力しながら進めていく。
また、R7年度末までに標準仕様書への適応が困難なシステムについても、市民への影響がないように、ベンダや関係所属と協力して移行作業を進めるとともに、移行困難システムについては、R8年度末までに提供可能なベンダの情報収集等を行い、確実に移行できるよう進めていく。 |
|----|---|

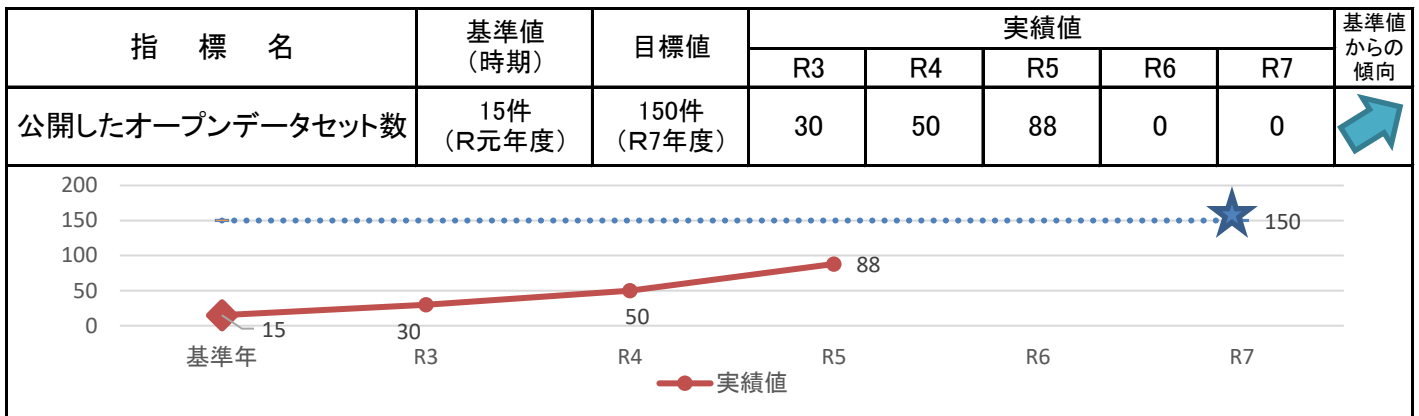
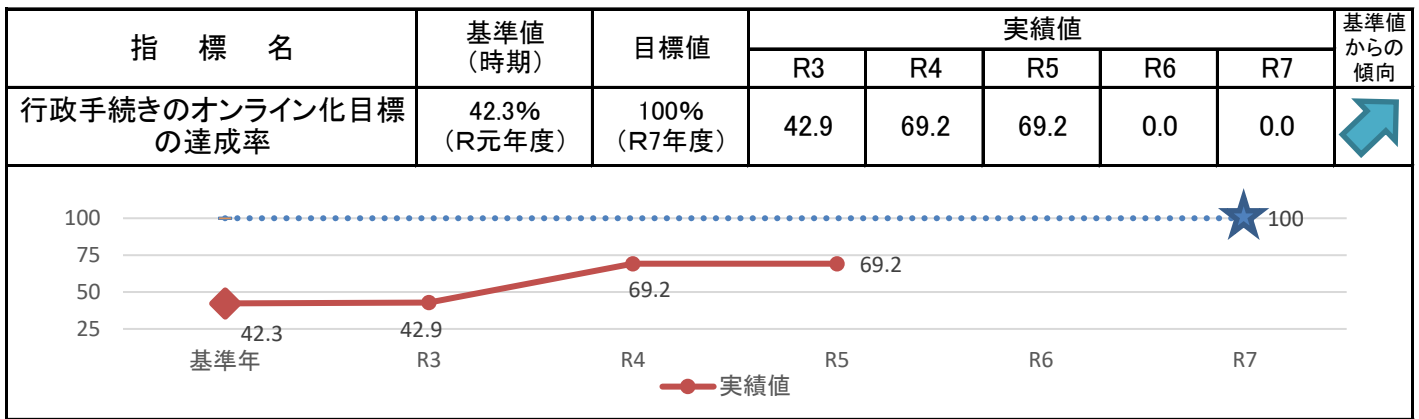
③ ICTを活用した業務効率化の推進

- | | |
|----|--|
| 継続 | ●総合窓口システムについては、窓口の配置や業務の内容等について、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) |
| 継続 | ●システム事業者と情報共有し、改善できるものについてはメンテナンスを実施する。できる限りシステムを利用するようシステム事業者から提供される運用レポートを活用し、各地域センターの状況に応じて事務の運用の見直しを行う。また、システムに不慣れな職員に対しては研修を実施し利用促進を行う。 |
| 継続 | ●電子契約については、課題を整理して、電子契約に係る対象範囲の拡大を検討する。 |
| 継続 | ●情報共有システムについて、令和6年度から運用を開始することとしている。事業者及び市職員の業務効率化等の効果を検証していく。 |

④ オープンデータの推進

- | | |
|----|--|
| 継続 | ●利活用については、庁内外においてオープンデータの周知を図るとともに、ながさきマップでのオープンデータを活用しながら拡充を推進していく。また、職員のデータ利活用人材の育成に注力し、データ利活用を促進していく。 |
|----|--|

成果指標



施策を推進する主な事業

1	事業名 担当課	デジタル化推進費(行政手続オンライン化事業)		DX推進課	
	成果指標	行政手続きのオンライン化目標の達成率			
	目標値	100%			
	実績値	69.20%			
	達成率	69.20%			
	成果指標・ 目標値の説明	国が示す、「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」のうち、長崎市で所管するものをオンライン化することを成果指標とした。 優先的にオンライン化を推進する手続きであるため、目標値は100%とした。			
	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	オンライン申請実装に向け、所管所属と協議を重ねたものの、実装の妨げとなる課題が多く、検討に時間を要しているため、実装には至っていない。				
	決算(見込)額			4,593,600	円

2

事業名 担当課	デジタル化推進費 (長崎市公開型地理情報システム保守等業務)		DX推進課	
成果指標	システム閲覧件数		 【公開型GISトップページ】	
目標値	22,000			
実績値	149,376			
達成率	678.98%			
成果指標・ 目標値の説明	情報を入手するためのツールとしてのニーズを直接的に 確認できるため。			
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	・各データ更新時における支援 ・ページ毎の毎月アクセス数の集計 等			
	決算(見込)額	2,376,000		円

3

事業名 担当課	入札・契約事務運営費(電子契約システム運用費)		契約検査課	
成果指標	電子契約の実施率		契約書 (電子) ※システム上で 電子署名するため →押印不要 →印紙不要 →郵送不要 【電子契約イメージ】	
目標値	100%			
実績値	100%			
達成率	100%			
成果指標・ 目標値の説明	電子契約が増えることで、事業者の利便性向上、業務の効率化を図られるため、電子契約の対象となる案件に対する実施率を成果指標とした。 対象案件はすべて電子契約を行うものとし、目標値を100%とした。			
事業目的	電子契約システムの運用により、事業者の利便性向上とともに、業務の効率化を図るもの。			
事業概要	令和5年度に電子契約システムの運用を開始した。 (令和5年6月～建設工事及び建設工事に係る業務委託、令和5年9月～物品調達の一部)			
取組実績	令和5年度電子契約 592件			
	決算(見込)額	15,048,000		円

