
せき行財政改革アクションプランⅢ

SAPⅢ

R3期末報告書

せき行財政改革アクションプランⅢ

○令和3年度 進捗状況

達成状況	件数
順調	17
やや遅れている	12
遅れている	2

●重点項目1 経営の視点に立った行政運営の推進（行政組織及び事務の見直し）

改革項目	1	一時的に増大する業務に係る全庁的な協力体制の構築		秘書課
現状	<ul style="list-style-type: none"> ・繁忙期など一時的な業務量の増加に対応できる人手が足りない。 ・一部の職員による長期的残業によって対応している。 			
実施内容・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・全庁的に協力し合える仕組みを構築する。 ・時期により変化する業務量を平準化し、一部の職員に偏っている業務負担を軽減する。 ・部を超えた業務遂行となることで、組織の活性化につながる。 			
数値目標	目標名	単位	実績（R2）	目標（R5）
	他部署業務の時間外勤務希望者	人	—	20

<R3期末報告>

R3目標	他自治体の取組を研究し、部局の要望に応じ試行	R3進捗状況
		順調
R3取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・担当部署の要請を受け、部を超える動員により担当課の負担軽減を実施 	
進捗状況について・課題	<ul style="list-style-type: none"> ○ワクチン集団接種が一段落した段階で、ワクチン接種の対応にあっていた職員を残業時間が増加している課へ配置。 ○協働推進部において課を超えて部内での業務量に応じた応援体制を実施。 ▲一時的に増大する業務は、いつ、どの職場に発生するかを想定し計画を立てることが難しいため、場当たりの対応となっている。 ・限られた人員を効率的に活用できるように今後も各課・各部の状況に応じて対応していく。 	
次年度に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・各課の人員にも余剰はないため、各課・各部の状況に応じて対応します。 	

●重点項目1 経営の視点に立った行政運営の推進（行政組織及び事務の見直し）

改革項目	2	会計年度任用職員の効率的な配置	秘書課
------	---	-----------------	-----

現状	<ul style="list-style-type: none"> ・繁忙期など一時的な業務量の増加に対応できる人手が足りない。 ・一部の職員による長期的残業によって対応している。 			
実施内容・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・各課に配属されている会計年度任用職員を、各課の業務量に応じて柔軟に異動させる。 ・業務の効率化を図るとともに、職員の負担を軽減する。 			
数値目標	目標名	単位	実績（R2）	目標（R5）
	部署を限定しない会計年度任用職員の採用	人	3	5

<R3期末報告>

R3目標	各課からの依頼に応じた配置の実施、次年度の募集方法検討	R3進捗状況
		順調
R3取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・各課業務での人手が必要な作業について、各課で雇用している会計年度任用職員に動員を図る等柔軟な対応を実施 ・次年度会計年度任用職員の募集方法検討 	
達成状況について・課題	<p>○ワクチン接種券の発送など一時的に増大する業務について、各課からの依頼に基づき会計年度任用職員の動員により対応できた事案があった。</p> <p>▲事務補助としての雇用より専門性を持った職種としての会計年度任用職員の雇用が多いため、各課の業務量に応じた柔軟な対応が難しい。</p>	
次年度に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・一時的な業務量の増加により、職員の残業が増加する等人手が大量に必要な作業がある場合は、今後も会計年度任用職員の配置について柔軟に対応ができるように配慮します。 	

●重点項目1 経営の視点に立った行政運営の推進（行政組織及び事務の見直し）

改革項目	3	職員手当の見直し	秘書課	
現状	・危険、不快等の勤務に対する特殊勤務手当のうち、勤務の特殊性が薄れてきたと考えられる職員手当がある。			
実施内容・効果	・特殊勤務手当としての必要性や業務の実態に応じた見直しを実施する。 ・職員手当の適切な支給を行う。			
数値目標	目標名	単位	実績（R2）	目標（R5）
	特殊勤務手当の見直し数	件	—	2

<R3期末報告>

R3目標	令和4年4月施行に向けた規則改正	R3進捗状況
		順調
R3取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・特殊勤務手当の必要性の検討 ・規則等の改正を実施 	
達成状況について・課題	<p>○全ての特殊勤務手当について業務実態に応じた手当になるようにその必要性・妥当性を検討し、廃止と金額の見直しを行った。</p> <p>廃止：7種類（税務手当、用地交渉手当、斎場業務手当など） 減額：3種類（不快手当（し尿処理、下水処理、ごみ収集・処理））</p>	
次年度に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・今後、業務内容の変化や時代の流れに即した手当になるよう定期的な見直しを実施します。 	

●重点項目1 経営の視点に立った行政運営の推進（行政組織及び事務の見直し）

改革項目	4	会計事務の迅速化及び簡素化	会計課	
現状	<ul style="list-style-type: none"> ・公共料金の支払いは毎月600件ほどの請求がある。 ・納付期日までの期間が短く、会計課と担当課にとって大きな事務負担となっている。 			
実施内容・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・事務軽減のためオンラインサービスを活用する。（公共料金明細事前通知サービス導入等） ・支出書類作成や書類確認の事務負担を軽減する。 			
数値目標	目標名	単位	実績（R2）	目標（R5）
	会計処理削減時間数	時間	—	100

<R3期末報告>

R3目標	情報収集、導入方法検討	R3進捗状況
		順調
R3取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・中濃七市会計担当者会での議題、近隣市町の調査 ・次期指定金融機関との導入検討 ・会計年度任用職員の支払いシステムを一部導入 ・今後の会計事務の在り方について課内で検討 	
達成状況について・課題	<ul style="list-style-type: none"> ○令和5年10月以降に公共料金明細事前通知サービスを導入できる予定。 ○各金融機関や県内市町の会計担当課と連携を密にし、今後の取組について検討できた。 	
次年度に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・令和6年10月より、銀行間の公金送金について手数料が課されることが決定しているため、名寄せして一括に支払う方法や週一回払いなど検討します。 	

●重点項目1 経営の視点に立った行政運営の推進（行政組織及び事務の見直し）

改革項目	5	庁舎機能の見直しと集約化	秘書課
------	---	--------------	-----

現状	<ul style="list-style-type: none"> ・地域事務所では各業務を1～2名の職員で行っており、緊急事案等に対応できる十分な人員が確保できない。 ・本庁舎執務室が手狭になってきており、現状に合った機能の見直しが必要である。
----	--

実施内容・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・地域事務所について、現在の事務内容を見直し機能を集約する。 ・本庁舎機能については、市民の利用に支障がないか判断し、分庁舎化の検討する。
---------	--

数値目標	目標名	単位	実績（R2）	目標（R5）
	地域事務所の分掌事務の見直し	事業	-	2

<R3期末報告>

R3目標	本庁舎機能が移転可能な施設の調査、分庁舎化に対する各課ヒアリング実施	R3進捗状況
		やや遅れている

R3取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・随時地域事務所長から事務分掌についてヒアリング実施 ・試験的に地域事務所間の兼務職員を配置（洞戸・板取事務所間） ・分庁舎化に対する各課ヒアリング（人事ヒアリングにて実施）を実施
--------	--

達成状況について・課題	<ul style="list-style-type: none"> ○事務所への兼務職員の配置により、緊急事案等への体制を確保。 ▲地域事務所機能の統廃合を目標としているが、災害発生時の事務所機能の必要性についても検討する必要がある。 ▲行政サービスの維持のためには現状の人員程度は必要であるため、今後も地域事務所での業務内容についての検討が必要である。
-------------	---

次年度に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・地域事務所における一定の行政サービス水準の維持と、建物の利活用策についても検討します。
---------	--

●重点項目1 経営の視点に立った行政運営の推進（行政組織及び事務の見直し）

改革項目	6	イベント等の点検	企画広報課
------	---	----------	-------

現状	<ul style="list-style-type: none"> ・ イベントについて、参加人数の把握以外の効果測定が十分でない。 ・ 実施事業の効果的見直しが出来ていない。 			
実施内容・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 一定の基準でイベントの点検を実施し効果を検証する。 ・ 点検結果をスクラップアンドビルドにつなげ、効果的なイベントを開催する。 			
数値目標	目標名	単位	実績（R2）	目標（R5）
	点検によるイベント見直し数	件	－	5

<R3期末報告>

R3目標	一部イベントに対し点検の実施	R3進捗状況
		遅れている
R3取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 他自治体等のイベント点検事例研究 ・ イベント点検シート作成 	
達成状況について・課題	<p>○イベント主管課の協力を受け点検シートを作成し、点検対象とするイベントを決定した。</p> <p>▲コロナ禍により、実施方法を変更するイベントや開催を中止するイベントが多く、今年度の点検実施には至らなかった。</p> <p>▲これまで実施していたイベントとアフターコロナに実施するイベントで、実施方法・内容が大きく異なる可能性もあり、その場合の点検結果の活用方法を検討する必要がある。</p>	
次年度に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・ 次年度には点検を実施したうえで点検手法の確認及びイベント見直しによる改善を行います。 	

●重点項目1 経営の視点に立った行政運営の推進（行政組織及び事務の見直し）

改革項目	7	選挙における期日前投票所の拡充や 共通投票所及び移動投票所の導入	行政情報課	
現状	<ul style="list-style-type: none"> ・他市町村では、駅や大型ショッピングセンターに共通投票所が設置され投票の利便性が向上。 ・本市では、期日前投票所を除いては、指定された投票所しか投票することができない。 ・移動手段を持たない高齢者にとっては、今後投票行動に負担が生じてくることが懸念される。 			
実施内容・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・投票しやすい施設での期日前投票所の設置、選挙権を持つ市民の誰もが投票することができる「共通投票所」やバスなどで地域を回り投票できる「移動投票所」を導入する。 ・投票の利便性を高め、投票率を向上させる。 ・同時に投票所の統合を検討する。 			
数値目標	目標名	単位	実績（R2）	目標（R5）
	共通投票所の導入	箇所	—	1

<R3期末報告>

R3目標	衆議院選挙の臨時期日前投票所（板取・上之保）において、無線通信による投票システムの遠隔操作の実証実験を行う	R3進捗状況
		順調
R3取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティへの対応 ・衆院選の臨時期日前投票所（板取・上之保）に選挙事務端末（無線システム）を導入 ・次回選挙に向けて期日前投票所の拡充を検討 ・先進地視察（美濃加茂市）を実施 	
達成状況について・課題	<ul style="list-style-type: none"> ○衆院選の臨時期日前投票所（板取・上之保）において、無線通信による投票システムの遠隔操作の実証実験を行った。 ○セキュリティが課題であったが、通信事業者が持つ専用回線を使用することで、総務省が示すセキュリティ要件をクリアすることができた。 ○板取の一部投票所において通信状況が懸念されたが、問題なく使用できた。 	
次年度に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・無線通信による投票システムの遠隔操作を利用し、期日前投票所の拡充を図ります。 	

●重点項目1 経営の視点に立った行政運営の推進（行政組織及び事務の見直し）

改革項目	8	自治組織及び校区等のあり方の検討	市民協働課	
現状	<ul style="list-style-type: none"> ・自治組織と校区や社会福祉協議会の支部の区域が異なっているところがあり、様々な影響がある。 ・自治会員の減少や高齢化により自治会運営が困難になってきている自治会がある。 			
実施内容・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・自治組織と校区と社会福祉協議会各支部などの区域を同一になるよう調整する。 ・活動上の支障を解消する。 ・自治会の統合や役割を分担することで自治機能を向上させる。 			
数値目標	目標名	単位	実績（R2）	目標（R5）
	自治組織と校区や社会福祉協議会支部違いの解消	—	—	自治組織内の違い解消

<R3期末報告>

R3目標	関係団体、組織への聞き取り等を実施し、現在の問題点や不具合を洗い出す	R3進捗状況
		やや遅れている
R3取組内容	・新田自治会の倉知支部への編入調整（令和5年4月以降）	
達成状況について・課題	<ul style="list-style-type: none"> ○自治会支部と小学校区がずれていた自治会（新田）の区域調整を実施。 ▲校区や支部などの区域をまたいでいる自治会の把握が難しい。 ▲関係する団体がどれだけあるのかの掘り起こしが必要。 ▲全ての団体の区域を整合させるにはすり合わせに時間がかかる。 	
次年度に向けて	・関係団体（地域委員会、自治会など）からの意見聴取を進め、どのように取組を進めていくか検討します。	

●重点項目1 経営の視点に立った行政運営の推進（行政組織及び事務の見直し）

改革項目	9	消防団組織（団員数及び車両等）の見直し	危機管理課
------	---	---------------------	-------

現状	<ul style="list-style-type: none"> ・消防車両や消防ポンプの更新に要する経費の増大が課題である。 ・周辺地域では若者が減少しており、消防団員の確保が困難になってきている。 ・各地域における消防団員数や消防車両の台数等の見直しが必要である。
----	---

実施内容・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・消防団の適正な人員配置と消防車両の台数を検討し見直しする。 ・効果的な組織運営と維持管理コストの削減を行う。
---------	--

数値目標	目標名	単位	実績（R2）	目標（R5）
	市内16地区の規模の見直し実施割合	%	—	100

<R3期末報告>

R3目標	素案（事務局案）作成	R3進捗状況
		やや遅れている

R3取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・他自治体等の状況把握、比較等の調査・研究 ・消防団へ適正規模について案を提示 ・提示した規模や今後の消防活動について、各団へヒアリング実施 ・ヒアリング内容に基づき「消防団活性化計画」案を作成、団への説明・承認 ・消防委員会にて審議 ・計画案に掲載する団員の処遇改善・確保対策等について検討
--------	---

達成状況について・課題	<ul style="list-style-type: none"> ▲消防委員会（12月開催）による「地域からの意見を取り入れるべき」との意見から、今後地域への説明を進める必要がある。 ▲計画案中に掲載する団員の処遇改善等について、内容の充実（操法のあり方、報酬、団員確保対策など）を図る必要がある。
-------------	---

次年度に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・消防団活性化計画について早期に修正案をまとめ上げ、地域への説明・意見聴取を経て、次年度で計画策定となるよう進捗管理に努めます。
---------	--

●重点項目1 経営の視点に立った行政運営の推進（行政組織及び事務の見直し）

改革項目	10	耐震貯水槽消火隊の見直し		危機管理課
現状	<ul style="list-style-type: none"> 耐震消火隊の資機材や装備品の中には消防団の資機材等と併用できるものが多い。 耐震消火隊に入隊することで、消防団員の確保に影響がある地域もある。 			
実施内容・効果	<ul style="list-style-type: none"> 消防団と耐震消火隊などの自主防災組織の役割などを整理、併用できる資機材や装備品を見直す。 地域防災力の効率的な向上を図りながら経費を削減を目指す。 			
数値目標	目標名	単位	実績（R2）	目標（R5）
	組織存続に係る方針決定	隊	—	6

<R3期末報告>

R3目標	聞き取り調査を実施	R3進捗状況
		やや遅れている
R3取組内容	<ul style="list-style-type: none"> 休止中2隊の器具庫現状確認、意見聴取 耐震消火会長への意見聴取 	
達成状況について・課題	<p>○休止中の2隊への意見聴取を実施し、うち1隊は今後の存続について自治会で諮ることとなっている。</p> <p>▲各隊の活動に対する熱意・モチベーションに差があるため、各隊のやる気を損ねるような進め方を避けたいと考え、全体会（連絡協議会）での議題にすることができていない。</p> <p>・耐震消火会長と相談のうえ、令和4年度からは全体会において今後の方向性について伝えながら各隊の個別の状況により計画を進捗させる必要がある。</p>	
次年度に向けて	<ul style="list-style-type: none"> 令和4年度は連絡協議会の総会において耐震消火隊の今後について協議を進めていく旨を各隊に伝えます。 各隊の状況をヒアリングし、今後活動が困難となる隊の確認や複数の隊の統合についても検討します。 	

●重点項目1 経営の視点に立った行政運営の推進（行政組織及び事務の見直し）

改革項目	11	中池公園の指定管理者制度（または包括的民間契約）の導入	スポーツ推進課	
現状	<ul style="list-style-type: none"> ・中池周辺施設が、民間を活用した魅力向上に活かしきれていない。 ・様々な施設があるため、複合的な活用によるサービス向上を推進する必要がある。 			
実施内容・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・中池公園の包括的民間委託又は指定管理者制度を導入する。 ・民間ノウハウによる新たな発想による自主事業の企画・運営を行い、利用者のサービス向上を図る。 			
数値目標	目標名	単位	実績（R2）	目標（R5）
	スポーツ施設利用者の増（中池公園管理料施設対象）	人	件数 7,004 人数 163,295	5%増加 件数 7,354 人数 171,460

<R3期末報告>

R3目標	中池公園施設を活かすことができる契約の方針決定（包括委託契約か指定管理者制度など）	R3進捗状況
		やや遅れている
R3取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・他市の指定管理施設を視察（高山市、中津川市、大垣市、恵那市、県スポーツ協会） ・市とスポーツ協会による意見交換会にて指定管理業務について検討 ・民間企業における指定管理の取組み方について確認（ミズノ、ヒマラヤ） ・中池公園管理業務について民間業者とヒアリング 	
達成状況について・課題	<p>○令和6年4月からの中池公園施設及び旧関市内スポーツ施設の「指定管理者制度」導入を目指すことを決定。</p> <p>▲現在はスポーツ協会による受付業務、清掃業務など簡易な委託をしているが、指定管理業務を実施するには人材の育成も必要となる。</p> <p>▲スポーツ協会以外の民間事業者による参入も考え、サービスの向上とコスト削減を目指さなければならない。</p>	
次年度に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ協会との打ち合わせや民間企業へのヒアリング内容を整理・共有しながら次年度以降も継続し、具体的な行動と検証を重ねていきます。 	

●重点項目1 経営の視点に立った行政運営の推進（行政組織及び事務の見直し）

改革項目	12	わかくさ・プラザの利用料金制度導入の検討	生涯学習課	
現状	<ul style="list-style-type: none"> ・わかくさ・プラザの指定管理者に関する経費において、利用料金制度が導入されていない。 ・指定管理者の自主的な経営努力が発揮される利用料金制の導入についての検討が必要。 			
実施内容・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金制度を導入する。 ・指定管理者の経営努力を促し、行政コストの縮減や市民サービスの向上が期待できる。 			
数値目標	目標名	単位	実績（R2）	目標（R5）
	施設利用者数	人	60万人	5%増 63万人

<R3期末報告>

R3目標	調査、研究のうえ利用料金制導入にあたっての課題整理を行う	R3進捗状況
		やや遅れている
R3取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・近年の使用団体の傾向分析（減免割合など） ・現管理者へのヒアリング ・他市事例研究 ・利用料金制以外の指定管理者の意欲向上策の検討 ・講座・イベントなどの委託事業移行調整 	
達成状況について・課題	<p>▲減免団体の利用割合が非常に高く、指定管理料に対する使用料の割合がかなり低い。</p> <p>▲公民館である以上営利団体には貸せない点も含め、「生涯学習の拠点として減免、市主催は無料」のスタイルを変えない以上、利用料金制導入により指定管理者の自主的な経営努力を促すことにはつながらない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種講座やイベントなど市で直接行っているものを指定管理者の自主事業と連携して行う流れを構築していくことが必要である。 	
次年度に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・現指定管理者と来年度のイベントについて連携開催を検討しています。 ・イベントを検討・開催する中で、指定管理者が市内の事業者や各種団体と出会うサポートを市が行うことで、各種イベントや自主事業の充実と管理者の経営努力の促進につなげます。 	

●重点項目2 将来を見据えた健全な財政運営

改革項目	13	補助金交付基準の見直し		財政課
現状	<ul style="list-style-type: none"> ・補助制度の透明性や公益性等の確保、補助対象経費や算定基準が不明確などの課題が生じている。 ・補助金の統一的な交付基準の見直しが必要である。 			
実施内容・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・補助の必要性、費用対効果、政策との整合性、経費負担のあり方等について検証するため、補助金交付基準を見直す。 ・団体運営補助の原則事業費補助への移行や効果が薄れてきた補助金の段階的な減額や廃止を検討。 			
数値目標	目標名	単位	実績 (R2)	目標 (R5)
	各補助金交付基準の点検実施率	%	—	100

<R3期末報告>

R3目標	<p>「関市補助金等交付規則」を見直し、補助金の適正な運用を目指す。 (特に、補助率の見直し、補助金の繰り越しの扱いの徹底)</p>	R3進捗状況
		順調
R3取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・補助金に関する各課ヒアリング ・予算編成時に、繰越金の額に応じて、新年度の補助額を減額する旨指示 ・関市補助金等交付規則の改正、補助金交付基準の一部見直しを実施 	
達成状況について・課題	<p>○事業補助金についてのヒアリングを行う中で、繰越金が発生している課について補助金の取扱い指示（繰越金が多額の場合の返還、補助金の減額など）を行った。</p> <p>○新年度予算の内示時に、全庁的に繰越金の取扱いの指示を行った。</p> <p>▲補助金交付規則の改正（3月）を行ったが、今後は補助の必要性、費用対効果等を再確認し、効果が薄れてきた補助金事業は、段階的に減額や廃止の検討を行っていく必要がある。</p>	
次年度に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・各団体補助の実績を確認し、継続すべきかを判断し予算化を行います。 ・補助金の交付にあたり、「交付の手引き」等を作成し適正に運用をしていきます。 	

●重点項目2 将来を見据えた健全な財政運営

改革項目	14	水道事業経営戦略の見直し		水道課
現状	<ul style="list-style-type: none"> ・人口減少や企業の節水対策により、使用水量が減少しているため水道料金が減収となっている。 ・インフラの老朽化による更新経費の増加など水道経営環境が悪化している。 			
実施内容・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・老朽施設の更新、有収率の向上、料金の改定などを総合的に検討する。 ・見直し後の経営戦略に基づいた効率的かつ安定した事業経営の継続を図る。 			
数値目標	目標名	単位	実績 (R2)	目標 (R5)
	水道事業経営戦略の見直し	—	—	見直しを実施したうえで経営環境の改善を一部実現

<R3期末報告>

R3目標	経営審議会後の経営戦略公表	R3進捗状況
		順調
R3取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・収支金額や業務量などの情報収集 ・上下水道事業経営審議会の開催 ・第5期実施計画案の提出 ・経営戦略に関するデータ収集 ・経営審議会の開催（料金改定 諮問提出、現況説明、改定率・理由の提示） 	
達成状況について・課題	<p>○経営戦略に密接に関係する料金改定についての議論が上下水道事業経営審議会で開催された。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・審議会で諮られた水道事業経営に関する事項が経営戦略に反映されることを認識し進めている ・次年度に経営戦略改定をすることとし、必要なデータ等を準備している。 	
次年度に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・更新計画についてアセットマネジメント更新も次年度に並行して行うためできる限りこれを取り入れます。 ・広域化について県が行うシミュレーション研究等の情報も可能な限り取り入れます。 	

●重点項目2 将来を見据えた健全な財政運営

改革項目	15	観光施設のあり方の検討	観光課	
現状	<ul style="list-style-type: none"> ・各地域の観光施設は、経年劣化による改修費が年々増加している。 ・特に温泉施設は、ポンプやボイラー等の大規模修繕の時期を迎えており、多額の改修費が課題である。 			
実施内容・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・公共施設等総合管理計画を踏まえ、温泉施設の経営分析と地域における経済効果などを考慮しながら将来の方向性（存続の可否など）について決定する。 			
数値目標	目標名	単位	実績（R2）	目標（R5）
	将来の方針決定	—	検討	存続の可否決定

<R3期末報告>

R3目標	現状把握・経営状況確認、市長副市長協議	R3進捗状況
		やや遅れている
R3取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の経営状況の確認 ・運営体制や事業存続に関する意向調査実施 	
達成状況について・課題	<p>○各指定管理者に対し、運営体制や事業存続に関する意向調査を実施し、現状把握・経営状況の確認を行った。</p> <p>▲多くの指定管理者は、施設の老朽化、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による利用料の減収など課題を抱えており、指定管理料が不足している状況。</p> <p>○今後の事業継続については、10年以上存続する予定である指定管理者が大部分を占め、事業存続のための課題も解決見込みという回答が多く、指定管理者側から施設の閉鎖という要望がないことが確認できた。</p> <p>▲施設改修費用が多くなる中どのような対応をしていくべきかが課題となる。</p>	
次年度に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・現在改修等が必要となっている施設は、公共施設再配置計画の中で、法令その他により一部譲渡ができない施設もあるが、多くの施設が譲渡を目標に計画を立てている状況です。 ・観光課としては、指定管理者の意見を尊重し、全ての施設を改修しながら事業存続をしていきたいという意向ですが、市の財政も踏まえ、次年度以降は地域ごとに施設の在り方を検討する必要があります。 	

●重点項目2 将来を見据えた健全な財政運営

改革項目	16	徴収事務体制の強化	税務課	
現状	<ul style="list-style-type: none"> ・各種税、料の徴収事務は各課がそれぞれ実施している。 ・人員不足や人事異動によるスキルの低下など様々な要因により、収入未済額に影響を及ぼしている。 			
実施内容・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・職員のスキル不足対策として、収納推進室が中心となり債権管理に関する指導・アドバイスをを行う。 ・徴収事務のルール決めとその管理など、徴収担当者間での連携体制を強化し、全庁的に徴収事務レベルを向上させる。 			
数値目標	目標名	単位	実績 (R2)	目標 (R5)
	債権全体の未収金額 (滞納繰越分)	円	949,451,676 (R2.6.1現在)	854,506,508 (10%縮減)

<R3期末報告>

R3目標	調査（財産・預金）事務の一本化検討、収納状況の見える化（収納率、収納額、滞納額、催告回数等）	R3進捗状況
		やや遅れている
R3取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・債権課へのヒアリング（収納手法や今後の対応のアドバイス） ・債権管理研修会の開催 ・強制徴収公債権の個別徴収指導 ・催告発送状況の確認と発送業務補助 ・適正な不能欠損処理 	
達成状況について・課題	<ul style="list-style-type: none"> ○私債権及び非強制徴収公債権について、催告頻度や督促状の発送状況確認、助言 ○ヒアリングや個別フォローによる技術的アドバイスの実施 ・来年度は催告の頻度を上げることや効果的な催告の実施を促したい。 ・預金調査は電子化しなくとも一元化は可能。最終的には電子化する必要はあるが、しばらくは現状どおり紙での照会を続ける予定。 	
次年度に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・全庁的な収納、徴収体制の見直し（速やかに財産調査し滞納処分を執行できる体制をつくる）を行い、効果的な債権管理を実施します。 ・強制徴収公債権の徴収担当者同士の情報交換の場を設け、全庁的な徴収事務レベル向上と債権調査の一元化により事務の効率化に努めます。 	

●重点項目2 将来を見据えた健全な財政運営

改革項目	17	広告収入の拡充	企画広報課	
現状	・ネーミングライツが期待できる施設が多くあるにもかかわらず、総合体育館以外にネーミングライツ制度が活用できていない。			
実施内容・効果	・ネーミングライツの窓口を一本化し、可能性のある公共施設へネーミングライツを拡充する。 ・ネーミングライツで得られた対価で、各施設等の運営維持や利用者のサービス向上を図る。			
数値目標	目標名	単位	実績 (R2)	目標 (R5)
	ネーミングライツ活用施設数	数	1	3

<R3期末報告>

R3目標	ネーミングライツの方針案（ガイドライン）作成	R3進捗状況
		順調
R3取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・関市ネーミングライツ導入に関するガイドラインを策定 ・市民球場管轄のスポーツ推進課と協議 ・成功事例、デメリット調査 	
達成状況について・課題	<ul style="list-style-type: none"> ○ガイドライン策定により、収入を見込める施設やイベントについて導入を促進 ○「関市民球場」のネーミングライツパートナーの決定 ▲課題として、大きな収入が見込めるとされる施設が少ないこと。 	
次年度に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・各課にネーミングライツの導入を検討してもらえるように周知していきます。また、新たな広告収入の確保に向け、情報収集を進めます。 	

●重点項目2 将来を見据えた健全な財政運営

改革項目	18	ふるさと納税を活用した返礼品づくり	企画広報課	
現状	<ul style="list-style-type: none"> ・ふるさと納税の関市への寄附額は年々増加傾向であり、返礼品を取り扱っている事業者にとって経済効果が高いものとなっている。 ・今後一層拡充させるためには、新商品の開発や新たな地場産品をつくる必要がある 			
実施内容・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ふるさと納税を活用して、返礼品となる新商品や地場産品の開発を奨励する制度を創設する ・ふるさと納税の確保とともに、返礼品の受注、新たな雇用を生み出すことができ、地域経済の活性化が図れる 			
数値目標	目標名	単位	実績 (R2)	目標 (R5)
	奨励制度を活用した返礼品数	品	—	10

<R3期末報告>

R3目標	制度案作成	R3進捗状況
		やや遅れている
R3取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・新製品、地場産品開発支援に関する事例研究 	
達成状況について・課題	<p>○次年度、観光課にて新商品・新サービス開発コンテストを実施する予定であり、コンテストで優秀であった商品・サービスを返礼品として扱うなど連携を図っていくことを確認した。</p> <p>▲他自治体で行っている返礼品の開発補助金等についても引き続き検討していく。</p>	
次年度に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・観光課のコンテストと連携し、返礼品としての取扱い方やPR方法を検討・決定します。 	

●重点項目3 改革意識を持った職員の育成

改革項目	19	人事評価制度の見直し	秘書課
------	----	------------	-----

現状	<ul style="list-style-type: none"> ・人事評価は、職員個々の能力や実績等を把握して適材適所の人事配置やメリハリのある給与処遇を実現し、公務能率を増進することが目的である。 ・成績区分の「良好（標準）」が職員の多くを占めている。
----	--

実施内容・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・現行の5段階を細分化することで、評価にメリハリをつける。 ・職員のモチベーション及び能力の向上のきっかけとする。
---------	--

数値目標	目標名	単位	実績（R2）	目標（R5）
	成績区分の細分化	—	—	成績区分を細分化し、効果検証する

<R3期末報告>

R3目標	制度見直しの実施	R3進捗状況
		順調

R3取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・評価結果の細分化を実施 ・評価結果を細分化したもので勤勉手当への反映を実施 ・細分化した人事評価を用いて面談を行い、職員のモチベーション及び能力向上への働きかけ ・業績評価シートを見直し、人事評価シートとの連動が図れるように改善
--------	--

達成状況について・課題	<p>○評価シートを見直すとともに評価結果を細分化し、勤勉手当への反映を実施。</p> <p>▲中間層の分布がまだ多い状況である。</p> <p>▲相対評価として評価結果を下げることは、職員のモチベーションの低下を招きかねず、今後も検討が必要である。</p>
-------------	---

次年度に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・成績区分の細分化は達成できたが、職員のモチベーション及び能力の向上が図れるようメリハリのある評価結果となるよう検討します。
---------	--

●重点項目3 改革意識を持った職員の育成

改革項目	20	フレックスタイム制度の拡充	秘書課	
現状	・小さな子どもを持つ職員やライフスタイルの多様化により定時勤務時間にこだわらない勤務を希望する職員がいる。			
実施内容・効果	・現在、期間限定で導入している「ゆう活動」の通年利用を可能にするなど、柔軟な働き方を推進する。			
数値目標	目標名	単位	実績 (R2)	目標 (R5)
	ゆう活動の通年利用	—	7～8月実施	通年実施

<R3期末報告>

R3目標	試行した結果を分析し、本格導入に向けた検討を実施	R3進捗状況
		順調
R3取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・時差出勤の取組内容について職員へ周知 ・フレックスタイム制度活用の啓発 	
達成状況について・課題	<p>○一定数の職員については、この制度を活用し、柔軟な働き方によるワーク・ライフ・バランスを達成できた。</p> <p>▲窓口業務や施設管理業務など、業務の種類によっては、この制度を活用しづらいため、職場内の職員の相互協力が必要になると考える。</p>	
次年度に向けて	<p><実績> 4月20人、5月39人、6月55人、7月71人、8月64人、9月45人、10月33人、11月25人、12月22人、1月21人</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き周知に努め、職員が活用しやすい職場環境を構築します。 ・まだ検証の段階ですが、次年度も通年で実施します。 	

●重点項目3 改革意識を持った職員の育成

改革項目	21	テレワーク（在宅）勤務、オンライン会議の推進	秘書課	
現状	・民間企業でのテレワークが急速に進む中、本市では、在宅勤務やオンライン会議が職員に浸透していない。			
実施内容・効果	・子育て世代の職員、要介護者を抱える職員への在宅勤務やオンライン会議を推進する。 ・子育てや介護をしながら業務を遂行できる柔軟な働き方や会議出席のための移動時間削減が推進される。			
数値目標	目標名	単位	実績（R2）	目標（R5）
	在宅勤務の実施職員	人/日	8	50 (職員の約10%)

<R3期末報告>

R3目標	試行した結果を分析し、本格導入に向けた検討を実施	R3進捗状況
		順調
R3取組内容	・テレワークの取組内容について職員へ周知	
達成状況について・課題	○一定数の職員については、この制度を活用し、柔軟な働き方によるワーク・ライフ・バランスを達成できた。 ▲窓口業務や施設管理業務など、業務の種類によっては、この制度を活用しづらいため、職場内の職員の相互協力が必要になると考える。	
次年度に向けて	<p><実績> 4月0.13%、5月0.89%、6月1.17%、7月0.73%、8月1.04%、9月2.30% 10月0.18%、11月0.34%、12月0.47%、1月1.38%、2月2.84 平均1.04%</p> <ul style="list-style-type: none"> 引き続き周知に努め、職員が活用しやすい職場環境を構築します。 まだ検証の段階ですが、次年度も通年で実施します。 	

●重点項目4 効果的なアセットマネジメントの充実（公共施設等の適正管理）

改革項目	22	公共施設再配置計画の推進、遊休財産の売却及び貸付		管財課
現状	<ul style="list-style-type: none"> ・各課所管の施設の統廃合や利用廃止を行っても、その施設や土地の利活用が進まない。 ・未利用財産として抱えており、他の用途への転用、売却や貸付などの有効活用ができていない。 ・施設複合化の考え方も変わりつつあるため、再配置計画の見直しも必要である。 			
実施内容・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・公共施設再配置計画の見直しと公共施設の管理・活用を統括的に行う部署を設置するなどして、再配置計画の推進と進捗管理を行う。 ・未利用施設の計画的な解体を進め、売却や貸付など効果的な利活用を行う。 			
数値目標	目標名	単位	実績（R2）	目標（R5）
	遊休施設の利活用	施設	－	5

<R3期末報告>

R3目標	公共施設総合管理計画の改訂、再配置計画進捗管理シートの更新、倉知小・倉知ふれあいセンターの複合化は方針決定まで	R3進捗状況
		やや遅れている
R3取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・倉知小学校、倉知ふれあいセンター複合化に向けた検討 ・複合化の先進地視察（焼津市） ・公共施設総合管理計画の改訂を実施 ・公共施設再配置計画第Ⅰ期実施計画の進捗状況を公共施設等総合計画推進本部で報告、公表 	
達成状況について・課題	<ul style="list-style-type: none"> ○倉知小学校、倉知ふれあいセンター複合化は、先進地視察も行き、十分な検討を重ねることができ、現在方針を決定していくため調整中である。 ○公共施設等総合管理計画の改訂は3月に終了。 	
次年度に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・複合化については、方針を決定し、実施計画に計上し予算化を図ります。 ・公共施設再配置計画の見直し年度であり、現時点の状況を踏まえて改訂を実施します。 	

●重点項目4 効果的なアセットマネジメントの充実（公共施設等の適正管理）

改革項目	23	学校施設の長寿命化及び学校再編の推進		教育総務課
現状	<ul style="list-style-type: none"> ・ 関市の学校施設（校舎、屋内運動場など）は現在104棟あり、築年数で分けると築50年以上の建物が約14%、築40年以上が約34%、築30年以上が72%を占めており、施設の老朽化が進行している。 ・ 20年後には一斉に改築時期を迎え、すでに改築の適正時期にある校舎・体育館も16棟ある。 			
実施内容・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 学校施設の長寿命化及び学校再編の推進を行うことで、持続可能な教育環境の実現を図る。 			
数値目標	目標名	単位	実績（R2）	目標（R5）
	長寿命化改修の実施校数	校	— 長寿命化計画策定	R7までに1 R9までに2（累計） R11までに3（累計）

<R3期末報告>

R3目標	再編準備委員会の発足、長寿命化のR4予算取り（瀬尻小、旭中）、学校説明（内部向け説明）	R3進捗状況
		順調
R3取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 寺尾小学校の児童保護者及び地域代表者への報告会 ・ 武芸小学校運営協議会への説明 ・ 武芸川地域児童保護者への説明会（計5回） ・ 武芸小・寺尾小学校再編準備委員会を設置・開催（1月） ・ R4長寿命化改修基本設計、事前調査に係る調整 ・ 瀬尻小学校、旭ヶ丘中学校への長寿命化改修工事の概要説明 	
達成状況について・課題	<p>○今年度の目標は達成できた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 再編後の教員の加配などについて学校教育課を通じて県に要望していく必要がある。 	
次年度に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・ 両校の児童がお互いに親しみ合い、安心して学校再編を迎えられるよう、合同による授業やイベントなどにより交流の機会を設けるよう、閉校事業と併せて学校と調整します。 ・ 国庫補助を受けて、スクールバスの購入及び運転手の雇用等を行います。 	

●重点項目4 効果的なアセットマネジメントの充実（公共施設等の適正管理）

改革項目	24	公用車への小型EV車（2人乗り）の導入	管財課	
現状	<ul style="list-style-type: none"> ・現在、公用車は軽自動車と普通乗用車が中心となっている。 ・経費削減のため、効率的な運用を検討する必要がある。 			
実施内容・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・公用車に2人乗りEV車を導入し、経費を削減するとともに、環境に配慮した脱炭素社会を推進する。 			
数値目標	目標名	単位	実績（R2）	目標（R5）
	小型EV車の導入数	台	—	1

<R3期末報告>

R3目標	EV車の導入、補助金の調査・研究	R3進捗状況
		やや遅れている
R3取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・EV車の市場調査 ・令和4年度計画としてEV車1台購入を計上 	
達成状況について・課題	<p>○公用車の更新計画を見直し、当初導入予定していた令和5年度から1年前倒し、令和4年度にEV車を導入することを決定した。</p> <p>▲現時点で公用車と同規格である軽自動車サイズや商用車タイプのEV車が販売されていない。</p>	
次年度に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・更新する車両は原則EV車としますが、現在使用している車両と同じ種別のEV車が販売されていない場合（更新計画と合わない）は、ハイブリッド車含む車種の変更を検討していく必要があります。 	

●重点項目5 効率を高めるICTの高度利用の推進

改革項目	25	ペーパーレス会議及び電子決裁の推進	行政情報課	
現状	<ul style="list-style-type: none"> ・ 庁内会議の多くは依然紙媒体によって行われているが、人数が多い会議などは、印刷及び製本などに多くの時間とコストを要している。 ・ 文書の保管スペースも課題となっている。 			
実施内容・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ タブレットを使用したペーパーレス会議を推進し、印刷及び製本に係る時間やコストを削減する。 			
数値目標	目標名	単位	実績 (R2)	目標 (R5)
	各課会議のペーパーレス化	%	—	10

<R3期末報告>

R3目標	ペーパーレス会議の実現、電子決裁の財務部での運用	R3進捗状況
		やや遅れている
R3取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ ペーパーレス会議の実施（10月～、最高幹部会、ICT推進会議など） ・ 電子決裁運用のためのグループウェア（組織内の情報共有ツール）刷新協議 	
達成状況について・課題	<ul style="list-style-type: none"> ○ペーパーレス会議の取組については、幹部会が積極的に取り入れている。 ○1回の会議で約200枚の紙が削減された。 ▲一部でMetamoji（メタモジ：ペーパーレス会議アプリ）を使った会議・打合せを行ったが、まだ浸透されていない。 ・ グループウェアを来年度入れ替えるが、電子決裁メニューが装備されていることはもちろんのこと、業務改善が見込まれる仕組みを提供できるベンダーをプロポーザル方式にて決定する。 	
次年度に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・ ペーパーレス会議について、啓発や研修会（Metamoji等を利用した会議の進め方）を実施し、庁内の普及に努めます。 ・ 電子決裁について新グループウェア導入に向けてプロポーザルの準備を進めます。（令和4年10月導入予定） 	

●重点項目5 効率を高めるICTの高度利用の推進

改革項目	26	AI（RPA）を活用した業務効率化	行政情報課	
現状	<ul style="list-style-type: none"> ・ AI（RPA）による業務の効率化が進む中、本市では、一部の業務への活用となっている。 			
実施内容・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ AI（RPA）の導入効果を広く周知する。 ・ 効果が見込まれる業務への導入を提案し、業務の効率化を図る。 			
数値目標	目標名	単位	実績（R2）	目標（R5）
	RPA導入業務数	件	4	8

<R3期末報告>

R3目標	RPAへの2業務追加	R3進捗状況
		順調
R3取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 導入済み業務（4業務）の定例稼働 ・ 新規業務開拓及びプログラムの内製化拡大のための技術支援 ・ RPAの推進者を依頼し研修と追加業務検討依頼 ・ 県内他市との交流会による業務の共有 	
達成状況について・課題	<p>○AI-OCR、RPA共に新規業務を開拓できた。 AI-OCR+RPA：施設予約システム（スポーツ推進課）、債権者登録（会計課） AI-OCR：アンケート集計（秘書課、商工課） ▲RPAのシナリオ作成ができる人材（プログラミングなど）の育成が課題。</p>	
次年度に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・ RPAのシナリオ作成ができる人材について、今年度は数人の職員を育成しました。 ・ 来年度は育成した職員も加えた新規シナリオ作成の加速と、新規人材の育成を継続します。 ・ RPAについて徐々に認知が広がっていると思われるため、適用する業務の拡大を継続し、1,000時間以上の業務時間の削減を目標とします。 	

●重点項目5 効率を高めるICTの高度利用の推進

改革項目	27	下水処理施設通報システムのクラウド化	下水道課	
現状	<ul style="list-style-type: none"> ・各地域の下水道処理施設には、独立した監視システムや通報装置が設置されているため各事務所及び担当者にしか通報されない。 ・通報を受けた事務所担当者が現場確認又は管理委託業者に通報するため、対応に時間を要する。 			
実施内容・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・クラウド管理システムの導入により、各処理場やマンホールポンプ場に通報装置を設置し、システムを通して現在の状況が確認できる仕組みを構築することで、異常発生時の対応を迅速化する。 			
数値目標	目標名	単位	実績 (R2)	目標 (R5)
	クラウド化実施処理区数	箇所	2	5

<R3期末報告>

R3目標	中之保処理場の完成	R3進捗状況
		達成
R3取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・現場調査及び積算業務 ・中之保処理場工事完成 ・武儀中央処理区の予算化に向けた調査 	
達成状況について・課題	<p>○今年度工事は計画どおり施工した。</p> <p>▲世界的な半導体不足やコロナの影響により、今後の工事が計画どおり施工できるのか不透明である。（対策として早期発注を心がけ資材の確保に努める）</p> <p>○武儀地区全域のシステム更新ができるまで、既設の通報システムも稼働させなければならないので、明確な効果検証は難しいが、更新した処理区については、緊急対応のタイムラグや、担当職員への負担軽減が図られている。</p>	
次年度に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・武儀中央処理区のシステム更新を行います。 ・残りの下之保処理区（R5予定）と富之保処理区（R6～7予定）までの予算確保及び早期発注に努めます。 	

●重点項目5 効率を高めるICTの高度利用の推進

改革項目	28	電子申請の導入	行政情報課
------	----	---------	-------

現状	<ul style="list-style-type: none"> ・市へ提出する申請書を始めとする書類のほとんどが押印を必要としており、電子申請の導入の妨げとなっている。 ・市役所まで出向いて提出するため、窓口が混み合うほか、平日の開庁時間に提出が限られるなど不便な状態である。 			
実施内容・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・行政手続に伴う押印の必要性を検討する。 ・申請手続のオンライン化を促進することで、市民の利便性が向上する。 			
数値目標	目標名	単位	実績 (R2)	目標 (R5)
	電子申請可能書式数	—	—	関市HPに掲載されている書式数の3割

<R3期末報告>

R3目標	各課1つ以上のフォームを作り運用する	R3進捗状況
		遅れている
R3取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン申請システム「LoGo (ロゴ) フォーム」運用開始 ・LoGoフォーム「ワクチン接種兼優先発送受付」等公開 ・「ぴったりサービス」(マイナンバーを使った申請システム) 1件追加 (不在者投票用紙等の請求) 	
達成状況について・課題	<p>○44課中19課がLoGoフォームで申請フォームを作成し、合計で13,000件以上の回答入力があった。</p> <p>▲利用がまだ約半数の課に留まっているため、未利用の課に利用を促していく必要がある。</p> <p>・LoGoフォームのマイナンバーカード認証基盤として利用しているxIDアプリの機能改善があったため、マイナンバーカード認証およびクレジット決済機能については令和4年度以降に導入を進める。</p>	
次年度に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカード認証を利用した本人確認が必要な手続きについて、LoGoフォームでオンライン申請が可能となるよう担当課と協力して取り組みます。 ・ぴったりサービスについても、介護・被災者支援分野をはじめ、国から様式が提供されているメニューを中心に申請メニューを増やしていきます。 	

●重点項目5 効率を高めるICTの高度利用の推進

改革項目	29	市民への情報発信の充実	行政情報課	
現状	<ul style="list-style-type: none"> ・市民が行政手続や行政サービス内容を確認する際には、ホームページから検索して調べるか、開庁時間に担当課へ電話で問い合わせることになる。 ・電話での問合せは土日や夜間などの閉庁時はできないため、より便利で分かりやすい情報提供の方法が必要である。 			
実施内容・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページや市公式LINEから利用できるチャットボットを導入する。 ・市民が知りたいことを知りたいときに簡単に知ることができるよう情報を提供する 			
数値目標	目標名	単位	実績 (R2)	目標 (R5)
	チャットボットの回答データ数	件	—	800

<R3期末報告>

R3目標	Q&A 総数1800件全ての内容に対し、回答を入れる	R3進捗状況
		順調
R3取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ AIチャットボットの運用 ・ 各課へ回答データ追加、修正依頼 ・ 各課からの回答データ反映 	
達成状況について・課題	<p>○標準Q&Aに対し、回答の入力が完了した。関市に制度がない、利用の必要がないなどの項目があるため、回答可能な質問数は1,135件 (R4.3時点) となっている。</p> <p>▲AIチャットボットからリンクする市ホームページの情報自体が古いなどホームページの情報についてもあわせて充実させる必要がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市民のチャットボット質問件数は、月平均で約80件であるため、より多くの方に利用してもらえるように広報等で周知したい。 	
次年度に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・ 次年度より、関市独自の質問を作成することができるオプションを追加し利便性の向上や業務効率化に繋がります。 ・ より柔軟にQ&Aが作成できるようになるため、各課へ積極的に利用してもらえよう啓発と作成支援を継続します。 	

●重点項目5 効率を高めるICTの高度利用の推進

改革項目	30	マイナンバーカードの普及	市民課	
現状	・現在マイナンバーカードの普及に向けて取り組んでいるが、取得率が伸び悩んでいる。			
実施内容・効果	・市内店舗や事業所に臨時受付所を設置し、取得を支援する。 ・市民のマイナンバーカード取得を促進する。			
数値目標	目標名	単位	実績 (R2)	目標 (R5)
	マイナンバーカードの取得率	%	18.0%	33.0%

<R3期末報告>

R3目標	市役所内でできることに取り組んでいく、出張受付の研究	R3進捗状況
		順調
R3取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードを予約制で円滑に交付 ・マイナンバーカード未受領の方に対し、受取の再案内 ・市民課ロビーに「申請お助けブース」を開設 ・証明写真機からの申請方法マニュアルを作成 ・コロナワクチン集団接種会場において、接種待機場所に申請案内を掲示 	
達成状況について・課題	<ul style="list-style-type: none"> ○市民課ロビーに「申請お助けブース」を開設し、市役所敷地内の証明写真機から申請するためのマニュアルを作成し設置した。 ○新型コロナワクチン集団接種会場の待機場所に申請案内を掲示し啓発に努めた。 ・国事業の出張申請を予定 (3/5,6) していたが、コロナ禍により中止となり、市独自の出張申請の計画も中止とした。 	
次年度に向けて	<p><マイナンバー交付率 R3.9時点31.4% R4.1時点34.9%></p> <ul style="list-style-type: none"> ・マイナポイント事業の第2弾がR4年度に向けて始まったことで、業務量の増加が見込まれるため、会計年度任用職員(事務補助員)の増員を見込んでいます。 ・スマートフォンをお持ちでない高齢者等にも申請を補助できるよう、機器(マイナアシスト)を予算化しました。 	

●重点項目5 効率を高めるICTの高度利用の推進

改革項目	31	「書かない窓口づくり」の推進		市民課
現状	<ul style="list-style-type: none"> ・証明書等の交付は、窓口での申請書の記入が基本となっている。 ・申請書の記入の仕方がわからない人、何の証明書を取得すべきか良くわからない人、高齢者など書くことに時間がかかってしまう人がいる中、他自治体では、申請書を書かない窓口の導入事例がある。 			
実施内容・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・他自治体の先進事例も研究しながら申請書等の記入を要しない窓口の設置や仕組みを導入し、市民サービスの向上を図る。 			
数値目標	目標名	単位	実績 (R2)	目標 (R5)
	来庁者待ち時間の削減	分	—	3

<R3期末報告>

R3目標	PR動画・チラシ等によるコンビニ手続きへの誘導、コンビニ交付用機械導入の予算化	R3進捗状況
		順調
R3取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバー交付時にコンビニ交付のPR実施 ・広報に特集記事及びコンビニ交付のPR動画掲載（8月号） ・おくやみコーナーの利便性向上化検討とおくやみハンドブック更新 ・「らくらく窓口証明書交付サービス」の導入検討 	
達成状況について・課題	<p>○コンビニ交付の実績は確実にアップしている。（H31：1,435件／R2：2,962件／R3.1月末：4,561件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンビニ交付用の機械導入の計画から「らくらく窓口証明書交付サービス」の導入に変更した。R4年度に関市の窓口にあった導入ができるよう、先進地の情報収集を含め検討したい。 	
次年度に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・「らくらく窓口証明書交付サービス」の導入に向けて予算化したため、情報収集を進め効果的な導入方法を模索します。 	