

令和3年度実施計画取組項目の上半期の取組状況について

推進項目 1 市民目線に立った行政サービスの向上

No. 1

取組内容	申請用紙の効率改善		所管課	市民課
目指す姿	出生・死亡・転入・転出等の際は、複数の窓口にわたって手続きが必要となる。この時の氏名・住所等の記入回数を減らし、申請者の負担軽減を図る。			
計画期間	令和元年度 ～ 令和3年度	成果目標	・自署欄を除き、できる限り個人情報への記入削減を図る。 (記入回数1回を目標とする。)	

令和2年度	実施計画	・システム導入など、改善の実施		
	取組実績	・11月1日から窓口各種証明書等交付申請書を統合、押印を廃止した。 ・手書きの申請用紙や届出用紙の記入負担（時間）を削減するための窓口異動受付システムの導入に向け、試験運用を行った。		
	成果	・窓口各種証明書等の交付申請書の統合、押印の廃止により住民の負担が大幅に軽減された。		
令和3年度	P【計画】	実施計画	・導入後の効果検証	
	D 【進捗管理】 取組実績	上半期 4～9月	・令和2年11月から実施した窓口各種証明書等の交付申請書の統合、押印の廃止により住民の負担削減が継続されている。 ・窓口異動受付システムについては、窓口の受付体制を含め住民、職員双方の負担がどれだけ軽減されるか検証できなかった。今後、システム事業者と検討等を行いたい。	
		下半期 10～3月		
	C【検証】	成果		
		評価		
A【改善】	今後の方向			

取組内容	フロアごとの窓口改善		所管課	総務課
目指す姿	時代の変化に応じる行政（窓口）サービスを目標とし、現状を検証して改善に繋げる。			
計画期間	令和元年度 ～ 令和3年度	成果目標	各フロアの窓口ごとに1項目以上改善実施	

令和2年度	実施計画		<ul style="list-style-type: none"> 改善項目の絞り込みと改善実施 実施の効果検証と分析
	取組実績		<ul style="list-style-type: none"> コロナ対策として、窓口への飛沫防止パネルの設置や事務室の分散化を実施した。 市民課窓口におけるICTを活用した申請書作成システム（氏名などの情報を1度手書き入力すれば複数の申請書に記入せずに済む）の庁内トライアル環境を構築し、3月に実施した。
	成果		<ul style="list-style-type: none"> 窓口のICT化に向けて、費用対効果も含めた検証を行うことができた。
令和3年度	P【計画】	実施計画	<ul style="list-style-type: none"> 実施の効果検証と分析
	D【進捗管理】 取組実績	上半期 4～9月	<ul style="list-style-type: none"> 令和2年度にトライアルした申請書作成システムについて、費用対効果が見込めないことから、LoGoフォーム等を利用した別のシステム構築について検討した。
		下半期 10～3月	
	C【検証】	成果	
		評価	
A【改善】	今後の方向		

取組内容	学校給食調理等業務委託の検討		所管課	こども課
目指す姿	児童生徒数の減少に伴い給食調理業務を見直し、調理業務の集約化や民間委託等、効率的な業務の実施について検討を進める。			
計画期間	平成29年度 ～ 令和3年度	成果目標	給食調理業務に関する方針の決定	

令和2年度	実施計画		<ul style="list-style-type: none"> ・ 庁内検討及び庁内合意・関係者への説明 ・ 必要な施設、設備等の検討
	取組実績		<ul style="list-style-type: none"> ・ 庁内協議を行い、現在行っている自校方式の学校を可能なところから配送方式へ移行する方向で、具体的な学校の選択や設備等の検討を行うこととした。 ・ 自校方式の調理場の受入れ可能量や、児童生徒数の推移を確認し、集約化が可能か検討した。
	成果		<ul style="list-style-type: none"> ・ 現在の調理場状況などの実情を把握できた。 ・ 自校方式の集約化については、現状の児童生徒数からすると、保管庫等の新たな設備やスペースが必要となり、現状としては厳しいことが確認できた。
令和3年度	P【計画】	実施計画	<ul style="list-style-type: none"> ・ 庁内検討及び庁内合意・関係者への説明 ・ 必要な施設、設備等の検討
	D【進捗管理】 取組実績	上半期 4～9月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 集約化の検討については、児童生徒数の推移と設備状況を確認し、どのような形で集約が可能か検討した。 ・ 給食配送員の人員不足があるため、民間委託を検討した。
		下半期 10～3月	
	C【検証】	成果	
		評価	
A【改善】	今後の方向		

取組内容	図書館窓口業務の民間委託		所管課	生涯学習課
目指す姿	図書館の窓口業務を民間に委託することにより、専門的知識を有した職員の配置が可能となり、選書、展示及び企画の実施、開館時間の延長等、民間活力とノウハウを生かした市民サービスの向上を図る。 また正規職員の窓口業務にかかる負担軽減により読書活動推進事業や絵本ふれあい事業をさらに推進する。			
計画期間	平成29年度 ～ 令和3年度	成果目標	・直営経費と民間委託の経費再検証	

令和2年度	実施計画		<ul style="list-style-type: none"> ・会計年度任用職員制度への移行に伴う経費の比較検証 ・各種事業展開にあたり、関係各課との連携協力の方法検討
	取組実績		<ul style="list-style-type: none"> ・民間委託を行う業務の範囲について、調査、再検討を行った。 ・会計年度任用職員制度への移行に伴う経費の比較検証を行った。 ・民間委託を導入している県内図書館の視察を行った。 ・視察結果により、委託手法について検討を行った。
	成果		<ul style="list-style-type: none"> ・視察により、民間委託を導入している図書館の担当者から、直接、状況を確認することができた。
令和3年度	P【計画】	実施計画	・民間委託導入に向けた委託手法の方針決定
	D【進捗管理】 取組実績	上半期 4～9月	<ul style="list-style-type: none"> ・委託手法の比較検討、委託する業務内容について整理し、民間委託に向けた方針案について検討を行った。 ・関係各課から意見や助言をもらうためにアドバイザーの選出を依頼した。
		下半期 10～3月	
	C【検証】	成果	
		評価	
A【改善】	今後の方向		

取組内容	糸魚川市スポーツ協会の自主運営の強化とスポーツの振興		所管課	生涯学習課
目指す姿	スポーツ協会は、自己資金（賛助金）を活用し、自主的事業を企画運営できるよう専門部会の活性化を図るとともに、組織と事務局のあり方について検討を進め、行政と会員が担うべき分野の最適化を図る。 協会支援事務のスリム化によるスポーツ振興施策の向上を図る。			
計画期間	平成29年度 ～ 令和3年度	成果目標	・市職員の事務局従事時間削減（年間500時間削減）	

令和2年度	実施計画		<ul style="list-style-type: none"> ・事務局長選任協議 ・自主運営に向けた作業の支援 ・スポーツ協会の組織見直し協議
	取組実績		・新型コロナウイルスの影響による自主事業内容の変更などに時間を取られ、運営体制についての協議が進められなかった。
	成果		・これまでの活動ができなかったことで、協会活動の見直しのきっかけになった。
令和3年度	P【計画】	実施計画	<ul style="list-style-type: none"> ・事務局長選任協議 ・自主運営に向けた作業の支援 ・スポーツ協会の組織見直し協議
	D【進捗管理】 取組実績	上半期 4～9月	・8月のインターハイなど、課所管のイベントが多く、協会関係者との協議が進められなかった。
		下半期 10～3月	
	C【検証】	成果	
		評価	
A【改善】	今後の方向		

取組内容	糸魚川市観光協会の自立と機能強化		所管課	商工観光課
目指す姿	糸魚川市観光協会は、法人格の取得や旅行業の登録などを行い、自主財源の確保や自立した組織となるよう取り組みを進めている。行政は観光協会にイベントの実施主体を移行する等事務の改善を図り、観光のワンストップサービスを進めるなかで交流人口拡大の中心的役割となるように機能強化を図る。			
計画期間	平成29年度 ～ 令和3年度	成果目標	<ul style="list-style-type: none"> 観光のワンストップサービス促進 旅行商品拡充と営業力強化による協会の自主財源比率の増 	

令和2年度	実施計画		<ul style="list-style-type: none"> 着地型旅行商品の販売促進 ワンストップサービスの促進強化 役割分担と体制の強化
	取組実績		<ul style="list-style-type: none"> 新しい体験メニュー（翡翠磨き体験、トレッキングなど）の開発を行い、利用者の拡大と販売促進に努めた。 地域おこし企業人の受入れを継続し、組織体制の強化に努めた。 観光協会が開発した体験メニューや、会員が行う着地型観光ツアーの販売を行うため、令和3年度からの運用に向けて電子決済機能をもった旅行商品販売システムを構築した。
	成果		<ul style="list-style-type: none"> 新しい体験メニューや旅行商品の開発が進み、旅行者がインターネットで予約できる販売システムが構築された。
令和3年度	P【計画】	実施計画	<ul style="list-style-type: none"> 旅行商品の内容充実 販売システムの有効活用 多様な事業者との連携
	D【進捗管理】 取組実績	上半期 4～9月	<ul style="list-style-type: none"> 各種旅行商品（雪月花大糸線乗り入れツアー、ヒスイ探しツアー、天然ブナ林ツアーなど）の企画販売を行い販売促進に努めた。 インターネットを利用した旅行商品の受付を推進した。 地域活性化企業人の受入れを継続し、組織体制の強化に努めた。
		下半期 10～3月	
	C【検証】	成果	
		評価	
A【改善】	今後の方向		

取組内容	職員による行政事務・業務の改善及び提案		所管課	総務課 財政課
目指す姿	職員自らが行政サービスを見直すことにより、経費の節減や住民サービスの向上、事務の効率・改善に取り組む。			
計画期間	平成29年度 ～ 令和3年度	成果目標	<ul style="list-style-type: none"> ・係単位の職員提案（全係） ・係単位の整理運動 	

令和2年度	実施計画		職員提案 ・政策に関わる職員提案の継続実施 整理運動 ・効率を上げるための事務整理等
	取組実績		・「カイゼンチャレンジ2020」として、9月から66係による66の業務改善の取組が行われ、一次審査を通過した4係による取組報告会兼最終審査会を行った。
	成果		・「1係1改善」に取り組むことで、係ごとの課題を洗い出し、必要な業務改善を行うことができた。
令和3年度	P【計画】	実施計画	<ul style="list-style-type: none"> ・係単位で業務改善や市民サービス向上を目指して、職員提案に取り組む。 ・優良提案を周知し、庁内全体の事務改善に努める。
	D【進捗管理】 取組実績	上半期 4～9月	・職員提案は、「カイゼンチャレンジ2021」として9月から係ごとに業務改善案を実践し、取組を報告するよう周知した。
		下半期 10～3月	
	C【検証】	成果	
		評価	
A【改善】	今後の方向		

取組内容	RPA等の導入調査と事務の効率化		所管課	総務課
目指す姿	RPAやAI-OCRなどの最新技術導入を目指すことで、業務の流れを再構築し、事務の効率化に繋げる。			
計画期間	令和2年度 ～ 令和3年度	成果目標	・10業務以上の再構築を実施する。	

令和2年度	実施計画	<ul style="list-style-type: none"> 再構築業務の応募と検討開始 再構築フローチャートの作成 可能な部分から実践開始 		
	取組実績	<ul style="list-style-type: none"> 実施済の1業務に加えて、3業務について業者との打合せ、操作説明を実施した。 AI-OCRの説明会を行い、再度、希望業務調査を実施した。 RPA：年末調整事務等2業務で導入を継続した。 AI-OCR：補助金事務等4業務で試行した。 ロゴフォーム：会計年度任用職員勤怠管理業務で試行した。 		
	成果	<ul style="list-style-type: none"> RPA：作業時間約80%削減（継続） AI-OCR：作業時間約75%削減見込 ロゴフォーム：作業時間約30%削減見込 		
令和3年度	P【計画】	実施計画	<ul style="list-style-type: none"> RPA、AI-OCR等のシステムの本格導入 既存システムと他システムとの比較検証 業務改善システム導入のための外部アドバイザー採用 近隣自治体とのシステム共同化に向けての検討 	
	D【進捗管理】 取組実績	上半期 4～9月	<ul style="list-style-type: none"> ICTツール導入による業務効率化支援を外部専門業者に委託 研修会を開催し、改善希望業務を募集し、22業務のヒアリングを実施 業務改善の可能性のある12業務を選定、第2次ヒアリングを実施中 	
		下半期 10～3月		
	C【検証】	成果		
		評価		
A【改善】	今後の方向			

取組内容	公共施設等総合管理指針の評価と実践		所管課	財政課
目指す姿	糸魚川市公共施設等総合管理指針及び個別計画に基づき、施設カルテで自動作成した一次評価を検証し、今後の施設のあり方や管理運営方法の見直しを行う。			
計画期間	令和元年度 ～ 令和3年度	成果目標	・施設カルテを分析し、改善シートを使用して評価及び見直しを行う。 (176施設)	

令和2年度	実施計画		<ul style="list-style-type: none"> 改善策の継続対応 マネジメントグループによる検証の継続等
	取組実績		<ul style="list-style-type: none"> 前年度の再検証結果をもとに各課と改善案の整理と今後の対応について協議した。 実施計画の策定、令和3年度予算の編成作業について、施設カルテを活用して行った。
	成果		<ul style="list-style-type: none"> 施設カルテについては、施設の修繕や整備の実施にあたっての判断材料として活用できた。
令和3年度	P【計画】	実施計画	<ul style="list-style-type: none"> 施設カルテの活用促進 指針に基づく将来計画の具体化
	D【進捗管理】 取組実績	上半期 4～9月	<ul style="list-style-type: none"> 各課で施設カルテのデータ更新を行い、現状を再確認するとともに見直しの必要性について検討を始めた。
		下半期 10～3月	
	C【検証】	成果	
		評価	
A【改善】	今後の方向		

取組内容	施設使用料改定のあり方の検討		所管課	財政課
目指す姿	令和元年度に消費税改定に伴う使用料の見直しを行ったが、人口減少や時代の変化に応じた適切な負担区分を目指し、令和2年度に行う公共施設等総合管理指針の改訂と合わせて、使用料の適切な改定時期や方法及び減免基準に関するあり方等について検討する。			
計画期間	令和2年度 ～ 令和3年度	成果目標	・今後の使用料改定の時期、方法及び減免基準のあり方等について、方針を定める。	

令和2年度	実施計画		<ul style="list-style-type: none"> ・見直しに関する組織体制や進め方の検討 ・改定時期等に関する内容検討 ・素案作成（10月） ・3月に改訂する公共施設等総合管理指針の中で位置付ける。
	取組実績		<ul style="list-style-type: none"> ・見直しの周期や、検討方法について、他市の状況確認を行った。 ・改定周期を定め、公共施設等総合管理指針の改訂時に掲載した。
	成果		<ul style="list-style-type: none"> ・条件等の検討課題は残っている改定時期の方向性は示せた。
令和3年度	P【計画】	実施計画	・具体的な検討開始
	D【進捗管理】 取組実績	上半期 4～9月	・令和6年4月の使用料改定に向けて、施設カルテの見直しと使用料の適正化について検討した。
		下半期 10～3月	
	C【検証】	成果	
		評価	
A【改善】	今後の方向		

取組内容	補助金・負担金の適正化		所管課	財政課
目指す姿	市民、市民団体、自治会等の多様な主体との「協働」を基本に、それぞれの役割分担と、公益性・公共性等の視点に立った補助金・負担金の適正化により、効率的な行財政経営を図る。			
計画期間	平成29年度 ～ 令和3年度	成果目標	<ul style="list-style-type: none"> ・補助金交付要綱の見直し ・終期の設定 	

令和2年度	実施計画		<ul style="list-style-type: none"> ・補助金カルテの作成 ・体制に合わせた作業方法での検証や確認
	取組実績		<ul style="list-style-type: none"> ・予算編成に向けて、各補助金の状況を確認するための様式を作成し、各課へ状況報告を指示した。 ・補助金カルテを基に、予算編成時に各補助金の補助額等内容の見直し状況を確認した。
	成果		<ul style="list-style-type: none"> ・補助金カルテを作成することにより、担当課は各補助金の主旨を再確認し、見直し内容等を整理できた。
令和3年度	P【計画】	実施計画	<ul style="list-style-type: none"> ・補助金見直し作業の実施
	D【進捗管理】 取組実績	上半期 4～9月	<ul style="list-style-type: none"> ・新年度予算編成に向けて、各担当課において、これまでの補助金の効果を検証し、補助金の見直しを進めるため、補助金カルテの作成を指示した。
		下半期 10～3月	
	C【検証】	成果	
		評価	
A【改善】	今後の方向		

取組内容	上水道料金の新たな料金体系の構築		所管課	ガス水道局
目指す姿	合併未調整項目である水道料金及び加入金の統一と併せ、健全な経営を維持していくため、住民理解を得ながら段階的に料金改定を行うこととし、第一段階の改定を令和3年度から実施するよう取組を進める。			
計画期間	平成29年度 ～ 令和3年度	成果目標	・料金統一及び改定の方針検討	

令和2年度	実施計画		<ul style="list-style-type: none"> ・検討委員会による協議 ・改定案の作成
	取組実績		<ul style="list-style-type: none"> ・改定案作成に向けて、庁内での検討、協議を行った。
	成果		<ul style="list-style-type: none"> ・庁内での改定方針案を概ねまとめた。
令和3年度	P【計画】	実施計画	<ul style="list-style-type: none"> ・検討委員会による協議、意見集約 ・住民、議会への説明
	D【進捗管理】 取組実績	上半期 4～9月	<ul style="list-style-type: none"> ・改定案を作成した。 ・水道料金あり方検討委員会での審議を終え、意見書を受理した。 ・市議会建設産業常任委員会で審査を行った。
		下半期 10～3月	
	C【検証】	成果	
		評価	
A【改善】	今後の方向		

取組内容	内部監査制度の強化と業務監査の実施		所管課	総務課
目指す姿	内部監査制度を強化することにより、業務におけるリスクを洗い出すとともに、業務監査の実施、業務の有効性及び効率性の検証をし、リスクマネジメントや業務の改善を図る。			
計画期間	平成29年度 ～ 令和3年度	成果目標	<ul style="list-style-type: none"> 内部監査・業務監査に関する体制整備 事務処理ミスの削減 	

令和2年度	実施計画		<ul style="list-style-type: none"> 内部監査の充実により、業務の効率化の推進、事務ミスの防止を図る。 外部診断により、業務の改善、事務ミスの防止を図る。 ヒヤリハットの共有を図る。
	取組実績		<ul style="list-style-type: none"> 12～2月の間に内部監査員の説明会を開催し、7班体制で内部監査を実施した。
	成果		<ul style="list-style-type: none"> 監査の実施により、未然の事故、事務ミスの防止につながった。 改善が必要な事項、有効な取組事例を把握することができ、今後、全庁を通じての改革・改善につながる。
令和3年度	P【計画】	実施計画	<ul style="list-style-type: none"> 内部監査の充実 監査結果の共有による業務改善
	D【進捗管理】 取組実績	上半期 4～9月	<ul style="list-style-type: none"> 10月以降に内部監査を実施予定で調整した。
		下半期 10～3月	
	C【検証】	成果	
		評価	
A【改善】	今後の方向		

取組内容	職員の地域活動への積極的参加		所管課	総務課
目指す姿	市民との協働を推進するため、職員が地域活動や各種団体の活動に積極的に参加し、地域と行政の相互理解を図り信頼関係を深める。			
計画期間	平成29年度 ～ 令和3年度	成果目標	<ul style="list-style-type: none"> ・地域活動の参加：80%以上 ・地域行事の参加：80%以上 	

令和2年度	実施計画		・地域活動や各種団体活動の積極的な参加促進
	取組実績		・新型コロナウイルスの影響で活動制限が続き、地域活動等ができなかった。
	成果		・新型コロナウイルスの影響で活動制限が続き、地域活動行事が少なくなり、職員の地域貢献する場が少なかった。
令和3年度	P【計画】	実施計画	・地域活動や各種団体活動の積極的な参加促進
	D 【進捗管理】 取組実績	上半期 4～9月	・新型コロナウイルスの影響で活動制限があり、地域活動等ができなかった。
		下半期 10～3月	
	C【検証】	成果	
		評価	
A【改善】	今後の方向		

取組内容	職員研修による資質向上		所管課	総務課
目指す姿	職員の積極的な研修参加により、事務処理能力を高めるとともに、事務の効率化や、職員数の減少にも対応できるよう職員の資質向上を図る。			
計画期間	平成29年度 ～ 令和3年度	成果目標 左:前 右:後	・職員提案の増、時間外勤務の削減	

令和2年度	実施計画		<ul style="list-style-type: none"> ・専門知識取得に向けた研修 ・企画力向上のための研修 ・事務能力向上に向けた研修の実施 ・仕事の意欲向上に向けた研修の実施
	取組実績		<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナの影響で、7月まで階層別研修延期 ・その他の研修もオンライン研修に変更になった研修以外は中止や不参加とした。 ・新型コロナの影響で、開催中止となった研修が多く、庁内研修もオンライン研修以外はほとんど実施することができなかった。
	成果		<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナの影響で県外で行われる研修に参加できなかった。 ・庁内研修も感染拡大の影響で実施できない研修があった。
令和3年度	P【計画】	実施計画	<ul style="list-style-type: none"> ・専門知識取得に向けた研修 ・企画力向上のための研修 ・事務能力向上に向けた研修の実施 ・仕事の意欲向上に向けた研修の実施
	D【進捗管理】 取組実績	上半期 4～9月	<ul style="list-style-type: none"> ・階層別研修を予定どおり実施した。 ・不祥事案件が発生したため、全職員を対象に不祥事防止研修を実施した。 ・その他、ハラスメント防止や安全運転講習等、オンライン研修も含め実施した。
		下半期 10～3月	
	C【検証】	成果	
		評価	
A【改善】	今後の方向		

取組内容	行政改革意識の向上		所管課	総務課 財政課
目指す姿	行政改革の意識向上を図ることで、職員の「気付き」を促進し、効率的で質の高い行政を目指す。			
計画期間	令和元年度 ～ 令和3年度	成果目標	・行革新聞の発行 年12回	

令和2年度	実施計画		<ul style="list-style-type: none"> ・職員向け行革新聞の発行（年10回発行、臨時発行） ・令和元年度の状況を見て新たな取組を検討する。
	取組実績		<ul style="list-style-type: none"> ・新たな取組について庁内協議を行った。 ・コロナ禍における研修の場として、11月、1月及び2月に主に公民連携をテーマとしたオンライン研修を開催した。
	成果		<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン研修は、これまでであれば参加できないような研修にも参加することができ、効果的な研修が実施できた。
令和3年度	P【計画】	実施計画	・職員間の意識共有、意見交換の取組実施
	D【進捗管理】 取組実績	上半期 4～9月	・公民連携の取組について、7月に民間主催、9月に国主催のWEB講演会に参加した。
		下半期 10～3月	
	C【検証】	成果	
		評価	
A【改善】	今後の方向		