付帯資料

行政評価調書
（試行版）

①－１　中期財政見通しの設定 1
①－２　歳出改革の徹底 3
③－１　公共施設総合マネジメントの導入 5
④－１　病院事業経営計画の推進 7
④－２　水道事業広域連携の検討 9
④－３　水道事業包括委託の拡大 １１
④－４－１　下水道事業包括委託の推進（管路施設維持管理） １３
⑤－１　ふるさと納税の推進 １５
⑤－２　焼却施設の自家消費・売電推進 １７
⑤－５　e-でわネットの民間移行 １９
⑥－１　朝日庁舎の再整備 ２１
⑥－２　本所・庁舎の機構・業務の見直し ２３
⑥－４　団体事務業務の整理統合 ２５
⑥－５　DEGAM 鶴岡との役割・機能の整理 ２７
⑦－１　RPA・AI-OCR の導入 ２９
⑦－２　Web 会議システムを活用した業務効率化 ３１
⑦－３　会計事務オンライン化の推進 ３３
⑦－４－１　各種業務支援システムの高度化（下水道施設管理システム等） ３５
⑦－４－２　各種業務支援システムの高度化（水道管路情報システム等） ３７
⑦－４－３　各種業務支援システムの高度化（統合型校務支援システムの導入） ３９
⑧－１　働き方改革の推進 ４１
⑧－２　新しい生活様式の定着 ４３
⑧－３－１　人材育成の推進 ４５
⑧－３－２　女性活躍の推進 ４７
⑨－１　行政評価手法の導入 ４９
⑩－１　市税キャッシュレス納付の導入 ５１
⑩－３－１　デジタル技術活用による窓口業務の改善（手続きの簡素化） ５３
⑩－３－２　デジタル技術活用による窓口業務の改善（タブレット活用による庁舎間連携強化） ５５
⑩－４　児童家庭記録システムの導入 ５７
⑩－５　総合相談室・消費生活センター相談のオンライン活用 ５９
⑪－１　温泉入浴施設のサービス向上 ６１
⑪－２　学校給食センターの整備 ６３
⑪－３　出羽庄内国際村の機能見直し ６５
⑪－４　市営住宅の管理手法見直し ６７
参考：内部評価採点基準 ６９

行 政 評 価 調 書

評価年度	R3

1．取組概要

取組名	①-1　中期財政見通しの設定	総務部財政課
計画への位置付け	☑　第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画	Ⅰ　財政健全化の取組推進　①歳出抑制徹底と中長期財政バランス確保
	□　第2次鶴岡市総合計画及び実施計画	
取組目的	財政の現状を正確に把握し、中期的な財政収支を見通すことにより、財政の健全性を確保し、今後の財政運営や予算編成の指針とする。	
取組内容	今後５年間の財政見通しを毎年度設定し、財政バランスを考慮した予算編成と総合計画の推進を図るための指針とする。	
取組成果	中期的財政バランスを考慮した予算編成と総合計画の推進及び、庁内での財政状況の認識共有により事務事業遂行時の節約、工夫など職員意識の向上が図られる。	

実施内容事業費（千円・人）	年度						
	R2	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
		人件費 B	正職員		計 A+B		
			会計年度				
		実施内容	中期財政見通し（R3～R7）を設定し、令和3年3月末に市のホームページに公表した。				
	R3	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
		人件費 B	正職員		計 A+B		
			会計年度				
		目標	中期財政見通し（R4～R8）を設定し、公表する。				
		上半期	7月に投資事業の調査と精査を行う。				
		下半期	3月までに中期財政見通しをまとめ、市のホームページで公表する。				

行革計画年度目標	年度	目標	実績
	R3～R7	各年度中期財政見通しの設定・見直しを策定し公表する	中期財政見通しの設定・見直しを策定し公表した

2．自己評価

担当課が必要性・有効性・効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	令和3年3月に中期財政見通し（R3～R7）を設定し、公表した。市のホームページに掲載し、本市の財政運営への市民の理解促進を図った。
		R3 実施目標	令和4年3月に中期財政見通し（R4～R8）を設定し、公表する。市民に本市の財政状況に関する情報を市のホームページ等により提供し、本市の財政運営への理解促進を図る。
	市関与の必要性	R2 実施内容	令和3年3月に中期財政見通し（R3～R7）を設定し、公表した。将来の財政運営上の課題を明らかにし、本市の財政状況に適した予算編成の際の指針として活用する。 【課題】投資事業額の年度間の均衡と市債残高のコントロール等を行う精緻な財政シミュレーションを内部的に行うことはできなかった。
		R3 実施目標	令和4年3月に中期財政見通し（R4～R8）を設定し、公表する。令和2年度に設定した中期財政見通し（R3～R7）を踏まえ、投資的経費の水準をはじめ、令和4年度の歳出水準の目標値を設定する。
有効性	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	行革大綱実施計画に示す取組みによる財政効果を踏まえ、中期見通しを作成した。
		R3 実施目標	行革大綱実施計画のローリング結果を踏まえ、令和4年3月に中期財政見通し（R4～R8）を設定し、公表する。
	創造的な取組みの実施状況	R2 実施内容	該当無し
		R3 実施目標	該当無し
効率性	業務効率化の取組み	R2 実施内容	該当無し
		R3 実施目標	該当無し
	費用対効果	R2 実施内容	該当無し
		R3 実施目標	該当無し

今後の方向性	取組内容	継続して中期財政見通し（R5～R9）を設定し、公表する。
	事業費	該当無し
	効率化	該当無し

３．内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価
5：とても良い　4：良い　3：標準　2：悪い　1：とても悪い

財政課		職員課		政策企画課		備考
歳出抑制・歳入増が図られているか	3	取組み・事業が適正に進められているか	5	総合計画に沿って取組みが進められているか	4	
費用対効果があがっているか	3	設定した目標の達成度はどうか	3	成果が期待できるか	3	
市の関与は適正か	3	業務の効率化が図られているか	3	市が抱える課題解決に貢献しているか	4	
		適切な人員体制で事業執行されているか	3	課題：効果的で効率的な行財政運営		

４．外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・人口減少により市税が少なくなると見込むのであれば、直近年度の歳出超過をなくすことが肝心
・公表にあたっては、市民の理解促進につながるような内容と構成に配慮し、必要に応じて市民のコメントを求めてはどうか。
・財政構造の弾力性を表す数値等の公表も検討してはどうか。
・総合計画と連動し整合性のある財政見通しであることが望ましい。
・また、市民が自分が払った税金がどのように使われているのか興味を持てるような工夫が必要。

５．評価を踏まえた対応の検討

・部単位の枠配分による予算編成を継続し、歳出改革の徹底を図る。
・市広報での予算決算の公表にあたってはできるだけ平易な表現に努める。
・財政指標は算出可能な範囲で検討。
・総合計画を核としたトータルシステム構築に向けた検討継続

６．評価結果

概ね継続して実施し一部見直しを図る

行 政 評 価 調 書

評価年度	R3

1．取組概要

取組名	①-2 歳出改革の徹底		総務部財政課
計画への位置付け	☑ 第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画	Ⅰ 財政健全化の取組推進 ①歳出抑制徹底と中長期財政バランス確保	
	□ 第2次鶴岡市総合計画及び実施計画		
取組目的	予算編成における予算要求基準額の設定、歳出削減の見直しターゲットの指定など、歳出改革を徹底する。		
取組内容	毎年度、歳出一般財源の削減目標を設定し、部単位の枠配分による予算編成を継続して実施する。		
取組成果	毎年度3億円、令和7年度までに累計45億円の歳出削減を目標とする。財政収支の安定化及び市民サービスの向上に向けた予算編成への職員意識改革が図られる。		

実施内容事業費（千円・人）

年度	区分						
R2	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源	
	人件費 B	正職員		計 A+B			
		会計年度					
	実施内容	各部署に新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた事務事業の見直しや歳出削減につながる具体的な検討の指示を行った。 歳出一般財源の削減目標を設定し、部単位の枠配分による予算編成を実施し、全庁の意識付けと定着が図られた。					
R3	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源	
	人件費 B	正職員		計 A+B			
		会計年度					
	目標	行政評価の結果等を基に業務や事業の見直しのターゲット項目を設定し、各部署との協議の結果を新年度予算編成に反映させる。令和4年度の歳出水準の目標値を設定し、部単位の枠配分による予算編成を継続して実施する。					
	上半期	令和2年度の決算状況及び中期的な財政見通しを踏まえ、令和4年度の歳出水準の目標値等を設定する。7月に行政評価の結果等を基に業務や事業の見直しのターゲット項目を設定し、各部署と実行に向けた協議を行う。					
	下半期	10～3月 業務や事業の見直しのターゲット項目の協議結果を予算編成に反映させる。歳出一般財源の削減目標を設定し、部単位の枠配分による予算編成を継続して実施する。					

	年度	目標	実績
行革計画年度目標	R3～R7	予算編成時の一般財源歳出の3億円の縮減(一般会計)	各部署の歳出見直しの具体化が進まず予算額の縮減につながっていないこと、また、目標設定時に想定外の市町村負担を伴う国の政策に係る対応など増要因もあったため約4億2千万円の増となった。

2．自己評価

担当課が必要性・有効性・効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	該当無し
		R3 実施目標	該当無し
	市関与の必要性	R2 実施内容	財政収支の安定化により市民サービスの水準を確保するため、歳出削減に向けた予算対応について、庁内各課に対し具体的な検討事項を明示し検討を促したことにより、全庁の意識付けと定着が図られた。 【課題】コロナ対応や歳出削減につながる具体的検討に部署によるバラツキがあった。
		R3 実施目標	令和4年度の歳出水準の目標値等を設定し、部単位の枠配分による予算編成を継続するとともに、各部署が行政評価の結果を踏まえた予算編成に取り組むことにより、与えられた予算枠の中で、歳出改革に真剣に取り組む意識改革につなげる。
有効性	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた事務事業の見直しや部単位の枠配分による予算編成等を実施し、総合計画を着実に推進できる財政の健全性を確保に取り組んだ。
		R3 実施目標	行政評価を導入し、行政評価の結果を業務や事業の見直しターゲットを設定し、各部署との協議の結果を反映した新年度予算編成に取り組み、総合計画を軸とした予算編成、行財政改革との一体的運用(トータルシステム化)を図る。さらに、令和4年度の歳出水準の目標値等を設定し、部単位の枠配分による予算編成を継続し、歳出抑制を徹底することにより、総合計画を着実に推進できる財政の健全性を確保する。

有効性	創造的な取組みの実施状況	R2 実施内容	デジタル化やSDGs推進など各部横断的な予算については、予算化のプロセスの仕組み化が不十分であった。
		R3 実施目標	令和3年7月の主要政策課題の市長ヒアにおいて、各部横断的な取組みの内容について協議し、8～9月に各部署と実行に向けた協議を行い、その結果を新年度予算編成に反映させる。
効率性	業務効率化の取組み	R2 実施内容	予算編成プロセスの中で査定の進捗状況等を市長・副市長に説明する機会を設け、財政課と市長・副市長との認識の共有強化を図るなど、予算編成・プロセスを改善した。
		R3 実施目標	行政評価を導入し、業務や事業の見直しターゲットを設定し、各部署との協議の結果を新年度予算編成に反映させる。総合計画を軸とした予算編成、行財政改革との一体的運用により、効率的な業務執行を図る。
	費用対効果	R2 実施内容	事務事業の見直し、部単位の枠配分による予算編成を実施し、R2対比で公債費が約8億円増加する中、5.7億円増に抑えることを目標とし、予算査定の結果、ほぼ達成した。
		R3 実施目標	行革大綱実施計画に示す一般財源歳出の3億円／年の削減目標を基に令和4年度の歳出水準の目標値等を設定し、部単位の枠配分による予算編成を継続する。
今後の方向性	取組内容	継続して同様の手法で取組みを進めていく。	
	事業費	該当無し	
	効率化	該当無し	

３. 内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価
5:とても良い　4:良い　3:標準　2:悪い　1:とても悪い

財政課		職員課		政策企画課		備考
歳出抑制・歳入増が図られているか	4	取組み・事業が適正に進められているか	4	総合計画に沿って取組みが進められているか	4	
費用対効果があがっているか	4	設定した目標の達成度はどうか	3	成果が期待できるか	3	
市の関与は適正か	3	業務の効率化が図られているか	3	市が抱える課題解決に貢献しているか	4	
		適切な人員体制で事業執行されているか	3	課題：効果的で効率的な行財政運営		

４. 外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・歳出削減のみを掲げ予算を減少するだけでなく、必要な事業については増額するなど、メリハリをつけた予算編成を行う必要があると考える。
・歳出削減の努力は例外なく全体に課すことが望ましい。

５. 評価を踏まえた対応の検討

・枠配分方式を通して既存事業の見直し等によりと歳出削減と必要事業への増額を両立し、メリハリのある予算編成を行う。
・歳出削減は全部署において実施中。

６. 評価結果

概ね継続して実施し一部見直しを図る

行 政 評 価 調 書

評価年度	R3

1. 取組概要

取組名	③-1 公共施設マネジメントシステムの運用	総務部契約管財課
計画への位置付け	☑ 第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画	Ⅰ 財政健全化の取組推進 ③公共施設維持管理費の軽減、平準化
	☑ 第2次鶴岡市総合計画及び実施計画	
取組目的	市公共施設の現況把握と適正管理を図り、公共施設維持管理費の軽減、平準化を目指す	
取組内容	将来の施設の計画的な更新・修繕等の判断のため、公共施設をデータベース化し、これにより、公共施設の適正管理に係る方針を定め、建設・維持管理に係る財政負担の軽減・平準化を図る。	
取組成果	公共施設の更新・統廃合・長寿命化等の計画の策定・実践により、公共施設維持管理に係る財政負担の軽減・平準化が期待される。	

実施内容 事業費（千円・人）

年度	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
R2	3,234					3,234

年度	人件費 B	正職員		計 A+B
R2	12,300	1.5	会計年度	15,534

R2	
実施内容	鶴岡市に適した「公共施設マネジメントシステム」導入のため、プロポーザル方式で業者選定を行い、年度内導入を完了。令和3年度運用開始に向け、3月中に操作説明会を実施した。

年度	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
R3	2,770					2,770

年度	人件費 B	正職員		計 A+B
R3	12,300	1.5	会計年度	15,070

R3	
目標	公共施設マネジメントシステムに市公共施設のデータ入力を行い、現状と課題把握する。
上半期	7月までに施設所管課より、マネジメントシステムに入っている基礎情報の確認と令和2年度のエネルギー・維持管理・点検・修繕費用の入力を行う 7月中に市公共施設の劣化度診断調査の説明会の開催。8月から施設所管課で劣化度診断調査開始
下半期	上半期を実施した劣化度診断調査の結果を踏まえ、より専門的な劣化度診断調査を9月から建築課で実施。4年度まで調査を実施。

行革計画 年度目標

年度	目標	実績
R3	システム運用開始、市有施設のデータベース化、データ活用による課題整理を行う。	システム運用を開始し、市有施設のデータベース化に向け、劣化度調査を実施している。（現在調査済、全施設数の22%）

2. 自己評価

担当課が必要性・有効性・効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	財政健全化の取組として、H28年度に策定した公共施設等総合管理計画を実行していくため、適切な市有施設量の確保と全体経費の節減を図るとともに、安全で安定的な市有施設の管理運営を行うためのツールとして、公共施設マネジメントシステムの導入を行った。
		R3 実施目標	財政健全化の取組として、H28年度に策定した公共施設等総合管理計画を実行していくため、適切な市有施設量の確保と全体経費の節減を図るとともに、安全で安定的な市有施設の管理運営を行う。
	市関与の必要性	R2 実施内容	R2年度に導入した公共施設マネジメントシステムについて、全市施設所管課で利用可能とし、情報企画課と連携しながら構築作業を実施した。 【課題】国と自治体の専用回線（LGWAN）を使用したシステムのため、今後も情報企画課と連携していく必要がある。
		R3 実施目標	令和3年度に組織横断的なプロジェクトチームを編成し、定期的な推進会議の開催等、連携して事業の推進を図る。 マネジメントシステムの運用開始し、施設管理を行っている各施設所管課が施設の利用状況や課題等のデータ入力を実施することで、より迅速に市有施設のデータベースの一元化を進めることが可能。
有効性	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	行革の公共施設維持管理費の軽減、平準化を進めるために、令和2年度に公共施設マネジメントシステムを導入、令和3年度から運用開始しデータベース化に取り組んでいくことで現状と課題を整理し、財政健全化に向けた足掛かりを進めた。
		R3 実施目標	行革の公共施設維持管理費の軽減、平準化を進めるために、令和3年7月までに施設所管課で施設ごとのデータ入力を実施、8月から劣化度診断調査を開始、R4年度までに市有施設の課題を整理し、財政健全化に向けた取組を進める。
	創造的な取組みの実施状況	R2 実施内容	LGWANを使用したシステム構築を行い、全課で利用可能とし情報の共有を図った。
		R3 実施目標	必要とする情報を統合するため、公共施設マネジメントシステムと地方公会計システムの相互連携を図り、データの共有化を目指す。

効率性	業務効率化の取組み	R2 実施内容	LGWANを使用したシステム構築を行い情報漏洩を防ぎ、専用回線内にシステムを構築したことで、全課でシステムの利用ができ、合わせて他課の施設状況の閲覧も可能となった。
		R3 実施目標	R3年度からシステムに直接入力することで、データの一元化と情報共有ができ、業務の効率化につながる。
	費用対効果	R2 実施内容	公共施設の更新・統廃合・長寿命化等の計画策定・実践により、公共施設維持管理に係る財政負担の軽減・平準化に向けた取組を進めた。
		R3 実施目標	公共施設の更新・統廃合・長寿命化等の計画策定・実践により、公共施設維持管理に係る財政負担の軽減・平準化が期待される。
今後の方向性	取組内容	R3年度から実施している「市有施設のデータベースの一元化、現状や課題の整理を踏まえ、公共施設適正管理の基本方針策定に向けデータを活用した課題整理を実施する。	
	事業費	公共施設マネジメントシステム運用保守業務委託料は、令和7年度まで5年の長期継続契約を締結、5年間定額で運用保守業務の委託ができる。	
	効率化	R3年度、公共施設等総合管理計画担当部署として契約管財課のみで対応しているが、市公共施設の総合的なマネジメントを取り組んでいくには、行革担当、財政担当、総合計画担当との連携が必要となる。	

３．内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価
5：とても良い　4：良い　3：標準　2：悪い　1：とても悪い

財政課		職員課		政策企画課		備考
歳出抑制・歳入増が図られているか	3	取組み・事業が適正に進められているか	3	総合計画に沿って取組みが進められているか	4	目標達成に向けた方針・手順及び具体的な効果が不明確
費用対効果があがっているか	2	設定した目標の達成度はどうか	3	成果が期待できるか	3	
市の関与は適正か	3	業務の効率化が図られているか	3	市が抱える課題解決に貢献しているか	3	
		適切な人員体制で事業執行されているか	3	課題：公共施設の老朽化		

４．外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・マネジメントシステムを導入し集約したものをどのように活用していくかの検討が必要
・データの統合は非常に有意義と思うが、データの取得内容や、活用方針については、市民の声や、専門家の視点をいれてほしい。
・施設の利用活用や統廃合を決める際に、単純に利用者数や、稼働率だけで決めると、発揮していた価値を見誤る可能性がある。どんな年齢、性別が、どの程度の時間滞在するか、いつの時間の利用率が高いか等の情報がわかると、より示唆を得られる。

５．評価を踏まえた対応の検討

・目標達成に向けた方針、手順、効果等については、令和4年度に策定予定の基本方針及びマネジメント計画において設定する
・集約した個別データは劣化施設一覧作成に活用
・公共施設管理基本方針の検討を通して各方面の意見を反映できるよう検討。
・個別施設の課題検討にあたっては、集約データのほか、個別データ収集も必要と考えている。

６．評価結果

概ね継続して実施し一部見直しを図る

行 政 評 価 調 書

評価年度	R3

1. 取組概要

取組名	④-1 病院事業経営計画の推進	荘内病院総務課
計画への位置付け	☑ 第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画	Ⅰ財政健全化の取組推進 ④公共施設の安定経営
	□ 第2次鶴岡市総合計画及び実施計画	
取組目的	経常収支比率の黒字化により経営健全化を図り、高度・良質な医療の安定提供に繋げる。	
取組内容	令和3年度から令和5年度を計画期間とする鶴岡市立荘内病院3カ年運営計画及び実施計画について、毎年度、自己評価と外部評価を実施し、経常収支の黒字化を目指す。	
取組成果	計画に基づき各事業に取り組むことで、計画期間中（令和3年度～令和5年度）の経常収支比率の黒字化を達成し、経営健全化を図り、高度・良質な医療の安定提供に繋がる。	

実施内容 事業費（千円・人）

R2

事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源

人件費 B	正職員		計 A+B
820	0.1		820
	会計年度		

実施内容	平成29年3月に策定した中期経営計画の計画期間が令和3年3月末で終了することから、引き続き、経営基盤の安定化と、より一層の地域医療の充実に取り組むため、令和3年3月に、3カ年運営計画及び実施計画を策定した。

R3

事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源

人件費 B	正職員		計 A+B
	会計年度		

目標	計画に基づき各事業に取り組み、経常収支の黒字化を目指す。
上半期	計画に基づき各事業に取り組み、経常収支の黒字化を目指す。 新たな加算として、令和3年5月から小児入院医療管理料2を取得しており、がん患者指導管理料2も今後取得予定である。
下半期	計画に基づき各事業に取り組み、経常収支の黒字化を目指す。令和4年度診療報酬改定に伴う新たな施設基準、加算等の取得の検討、準備を行う。総務省が新公立病院改革ガイドラインの改定を行った場合は、適時見直しを行う。

行革計画年度目標

総務省ガイドラインによる経常収支の黒字化	年度	R3	R4	R5	R6	R7
	計画	100%以上	100%以上	100%以上		
	実績	105%				

2. 自己評価

担当課が必要性・有効性・効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	市民への高度で良質な医療と患者サービスの提供のためには、安定した病院経営が不可欠であり、そのため、令和3年3月に3カ年運営計画及び実施計画を策定した。 令和2年12月に中期経営計画評価委員会を開催し、令和元年度の取組について外部評価を受けており、評価結果を3カ年運営計画に反映させている。
		R3 実施目標	計画に基づき各事業に取り組むことで、経常収支比率の黒字化による経営健全化を図り、高度・良質な医療の安定提供に繋げる。 総務省が新公立病院改革ガイドラインの改定を行った場合は、適時見直しを行う。
	市関与の必要性	R2 実施内容	民間のみの医療体制では不十分であり、市立病院としての役割をしっかり果たしていく観点から、令和3年3月に3カ年運営計画及び実施計画を策定した。
		R3 実施目標	計画初年度である令和3年度の評価は令和4年度に行い、以後毎年度、自己点検・評価を行うとともに、地区医師会、行政関係者、有識者等の参加を得て組織する評価委員会からの外部評価を受けて、計画を推進する。
有効性	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	令和3年3月に3カ年運営計画及び実施計画を策定した。 行革大綱の方針である「財政健全化の取組推進」の目標達成に向けた項目として位置づけられている「公営企業の安定経営」を推進するための内容になっている。
		R3 実施目標	計画に基づき各事業に取り組むことで、行革大綱の方針である「財政健全化の取組推進」の目標達成に向けた項目として位置づけられている「公営企業の安定経営」を推進する。
	創造的な取組みの実施状況	R2 実施内容	令和3年3月に、井戸水飲料化システムを設置した。今後の水道料の縮減が期待される。 令和3年3月に3カ年運営計画及び実施計画を策定しており、計画の内容には、創造的な取組として「オンライン診療の検討」を盛り込んでいる。
		R3 実施目標	計画に基づき各事業に取り組む中で、出来るだけ創造性を発揮するように検討する。

効率性	業務効率化の取組み	R2 実施内容	令和2年度は、新たに地域医療体制確保加算、せん妄ハイリスク患者ケア加算等を取得し、増収に繋げた。 令和3年3月に3カ年運営計画及び実施計画を策定しており、計画の基本方針に「効率的な経営」を掲げている。
		R3 実施目標	診療単価の引き上げや経費削減等の取組により、効率的な経営を推進する。 毎年度実施する自己評価においては、関係部署との連携を密にし、適切かつ効率的に行う必要がある。
	費用対効果	R2 実施内容	令和3年3月に3カ年運営計画及び実施計画を策定した。 計画策定作業においては、コンサル等への委託はしておらず、人件費以外の費用は発生していない。
		R3 実施目標	公立病院には不採算医療を担う役割があるため、費用対効果が現れにくいものもあるが、診療単価の引き上げや経費削減等の取り組みにより、効率的な経営を念頭に置き、計画を推進する。
今後の方向性	取組内容	計画に基づき各事業に取り組む。 計画初年度である令和3年度の取り組み・達成状況について、実施項目の推進部署から進捗状況報告を受け、病院の経営対策会議において自己点検・評価を行うとともに、地区医師会、行政関係者、有識者等の参加を得て組織する評価委員会からの外部評価を受けて、計画を推進する。	
	事業費	人件費以外の事業費は、外部評価を行う際の報償費等に限られる。	
	効率化	毎年度実施する自己評価においては、関係部署との連携を密にし、適切かつ効率的に行う必要がある。	

３．内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価
5:とても良い　4:良い　3:標準　2:悪い　1:とても悪い

財政課		職員課		政策企画課		備考
歳出抑制・歳入増が図られているか	3	取組み・事業が適正に進められているか	3	総合計画に沿って取組みが進められているか	4	
費用対効果があがっているか	3	設定した目標の達成度はどうか	4	成果が期待できるか	4	
市の関与は適正か	3	業務の効率化が図られているか	3	市が抱える課題解決に貢献しているか	3	
		適切な人員体制で事業執行されているか	3	課題：市立病院の健全経営		

４．外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・民間の診療所が弱い産婦人科、小児科は地域の中核部門として更に充実することを期待する。
・医師はじめ看護師等医療従事者の人員確保は最重要課題で継続的に尽力願う。
・安定した質の高い医療サービスの提供のため、収支黒字化を目指すべきであるが、地域の関係機関、住民の率直な意見、提言を参考に、医療サービスのレベルアップを図ることが最優先課題である。

５．評価を踏まえた対応の検討

・産婦人科、小児科の充実については、市内の病院との連携を図りながら、山形県地域周産期母子医療センターとして、周産期医療の充実に努める。
・医師派遣元大学との連携強化、看護師情報発信強化による医療従事者確保に努める。
・患者アンケート等に基づく医療サービスの改善、レベルアップを図る。
・診療報酬改定の内容に応じた、新たな施設基準、加算の取得を検討する。

６．評価結果

効率化・サービス向上等の改善が図られている

行 政 評 価 調 書

評価年度	R3

1. 取組概要

取組名	④-2 水道事業広域連携の検討	上下水道部総務課
計画への位置付け	☑ 第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画	Ⅰ財政健全化の取組推進 ④公営企業の安定経営
	☐ 第2次鶴岡市総合計画及び実施計画	
取組目的	広域連携による水道事業の経営基盤の強化	
取組内容	県企業局と受水団体2市1町（鶴岡市（三川町含む）、酒田市、庄内町）で協議を継続し、広域化の推進方針を明確化し、具体的な取組を進める。	
取組成果	水道事業の広域化及び経営統合により、スケールメリットを生かした運営費用の縮減及び水道料金の抑制などが見込まれる。	

実施内容 事業費（千円・人）

R2

事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源

人件費 B	正職員	0.2	計 A+B
1,640	会計年度		1,640

実施内容	・国は都道府県に対し、水道事業広域化推進プラン（以下、「プラン」という。）の令和4年度末までの策定を求めており、プラン策定に向けて県主催の広域連携検討会において広域化推進についての検討を継続している。 ・県に対し、庄内開発協議会及び鶴岡市の重要事業要望で「庄内広域水道用水供給事業と受水団体の垂直・水平統合による広域化の推進」を要望した。

R3

事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源

人件費 B	正職員	0.3	計 A+B
2,460	会計年度		2,460

目標	県及び受水団体と連携・協働してプランの素案の作業を進めるとともに、最も効果的で実現可能な広域連携のパターンが示されるようにする。
上半期	令和3年9月までを目途に、受水団体と共同歩調をとりつつ、県にプラン素案作成のスケジュールの提示を促し、広域連携のパターンに基づく検討課題の抽出を行う。
下半期	・県のプラン素案作成のスケジュールを踏まえつつ、広域連携のパターンに基づく検討課題の具体的な対応策を検討し、最適な広域連携のパターンを県のプランの推進方針に位置付ける。

行革計画 年度目標

年度	目標	実績見込
R3	県の水道広域化推進プラン素案の策定(R3 年度中)に併せ、広域化の方針について明確化する。	年度内の広域化推進プラン素案の策定を目指し、関係団体と広域化に向けた協議を実施した。 ・対県政策担当課及び企業局　4回 ・受水団体間　4回

2. 自己評価

担当課が必要性・有効性・効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	人口動態予測に基づき、令和37年度までの給水人口・収益・更新改良費用を見越した水道料金シミュレーションを実施し、統合による運営費用の削減効果が見込まれる結果となっている。
		R3 実施目標	県水道事業広域化推進プラン（以下、「プラン」という。）素案の年度内作成に向けて、県及び受水団体と協働作業を実施し、最適な広域連携のパターンをプランの推進方針に位置付けるため、共同歩調を取りながら、広域連携のパターンに基づく検討課題の抽出を行うとともに、課題の対応策について検討を進める。
	市関与の必要性	R2 実施内容	・人口減少により、中長期的に使用水量の低下及び収入の減少が見込まれる一方、水道用水の供給可能量について余剰能力が生じる見込みである。 ・人口減少対策又は産業振興政策等により、水道用水需要水量の減少速度を緩やかにしていくことが求められる。
		R3 実施目標	・令和4年3月まで、県及び受水団体との協働作業を通して、各団体の人口減少対策又は産業振興政策等を確認し、水道用水の中長期的な需給予測を立てる。 ・統合については、各団体において水道事業を現行の組織から分離することが可能かどうかが重要となるため、広域化に向けて協議する中で、想定される課題を抽出するとともに、課題の対応策について検討を進める。
有効性	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	県に対し、庄内開発協議会及び鶴岡市の重要事業要望で「庄内広域水道用水供給事業と受水団体の垂直・水平統合による広域化の推進」を要望した。統合が実現した場合の期待できる効果としては以下のとおり。 ■効率的な運営体制の維持 ■技術継承及び人材の確保 ■施設整備水準の向上 ■水道料金の抑制（利用者の負担軽減）　等
		R3 実施目標	統合により見込まれる効果を視野に入れながら、プラン素案の作成に向けて、県及び受水団体との協働作業を通して、最も効果的かつ実現可能な広域連携の取組を通年で実施する。

有効性	創造的な取組みの実施状況	R2 実施内容	県水道事業広域化推進プラン（素案）の策定に向けた受水団体との協議を実施した。 【現状と課題】 広域化については国が推進し、全国の給水団体・受水団体等で経営統合に向けた動きが加速しているが、本県の場合、広域化・経営統合について県政策担当課及び給水担当（企業局）間の認識に隔たりがある。
		R3 実施目標	統合に向けた考えられるケースは以下のとおり。 ①広域連携による共同化（共同発注等） ②受水団体2市1町間の水平統合 ③県・受水団体2市1町間の垂直・水平統合 受水団体との合意形成を通して、③を最優先事項としつつ、並行して②の可能性について模索する。
効率性	業務効率化の取組み	R2 実施内容	現段階ではプラン策定途中であり、広域連携の方法が明確になっていないため、当面の間、鶴岡市上下水道事業経営効率化計画に基づく取組を実施した。
		R3 実施目標	現段階ではプラン策定途中であり、広域連携の方法が明確になっていないため、当面の間、鶴岡市上下水道事業経営効率化計画に基づく取組を継続する。
	費用対効果	R2 実施内容	令和37年度まで、単独経営を維持した場合を基準とした経営統合による削減効果は以下のとおりと試算される。 ①広域連携による共同化（共同発注等） 19.4億円 ②受水団体2市1町間の水平統合 248.8億円 ③県・受水団体2市1町間の垂直・水平統合 330.5億円
		R3 実施目標	削減効果が最も高い経営統合パターンについて、優先的に取り組む。
今後の方向性	取組内容	プラン（素案）の方針に基づき、最も効果的かつ実現可能な広域連携の取組を進める。	
	事業費	プラン策定を通じて、現状よりも事業費が削減できる広域連携の方法を選択する。	
	効率化	各団体（水道事業者）において業務の効率化や経営の健全化に努めるとともに、受水団体（鶴岡市、酒田市、庄内町）において、統一できる事務を調査し調整する。	

３．内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価
5:とても良い　4:良い　3:標準　2:悪い　1:とても悪い

財政課		職員課		政策企画課		備考
歳出抑制・歳入増が図られているか	3	取組み・事業が適正に進められているか	3	総合計画に沿って取組みが進められているか	3	市町と県の考え方の調整が必要
費用対効果があがっているか	2	設定した目標の達成度はどうか	3	成果が期待できるか	3	
市の関与は適正か	4	業務の効率化が図られているか	3	市が抱える課題解決に貢献しているか	3	
		適切な人員体制で事業執行されているか	3	課題：水道事業の広域化の検討		

４．外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・人口の減少と共に給水収益も減少し、供給単価が上がる見込みということだが、市民としては光熱水費が値上げになることは避けたい。供給単価を抑える方法として広域連携が必要とのことだが、近隣市町や県との調整を図り、ぜひ県企業局との広域連携を進めてほしい。

５．評価を踏まえた対応の検討

・受水団体との協議や情報交換、県への働きかけ、広域連携の研究について引き続き実施する。

６．評価結果

概ね継続して実施し一部見直しを図る

行 政 評 価 調 書

評価年度	R3

1. 取組概要

取組名	④-3 水道事業包括委託の拡大	上下水道部総務課
計画への位置付け	☑ 第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画	Ⅰ 財政健全化の取組推進　　④公営企業の安定経営
	□ 第2次鶴岡市総合計画及び実施計画	
取組目的	官民連携による業務効率化及び人件費の削減	
取組内容	H29～R03で実施している包括的業務委託（定型的な業務を始め、委託可能と判断した業務を包括的に委託するもの）について、委託範囲を拡大し第2期として更新するもの。	
取組成果	本取組により、以下の成果が見込まれる。 ・職員の削減による経費の縮減 ・地元雇用の創出 ・お客様サービス及び収納率の向上	

実施内容 事業費（千円・人）

R2

事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
245,355					245,355

人件費 B	正職員	2	計 A+B
16,400	会計年度		261,755

実施内容	現行委託業務の履行状況を管理監督し、更新に向けて委託範囲の拡大を検討した。 現行委託業務 ・窓口、料金収納 ・メーター関連、庁舎管理 ・浄水施設等保守管理 拡大業務 ・工事受付、審査 ・水道管路維持管理 ・個別委託業務

R3

事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
245,355					245,355

人件費 B	正職員	2	計 A+B
16,400	会計年度		261,755

目標	公募型プロポーザルの実施により、事業者選定委員会において、受託候補者を選定する。 次年度からの実施に向けて、確実な事務引継ぎを行う。
上半期	①②8月末まで受託候補者を選定する ③事業者選定委員会を開催する（4回）
下半期	①②10月末まで契約を締結する。 ③受託候補者との協議を経て、期間を5年間（R04～R08）とする契約を締結する。その後、事務引継ぎを開始する。

行革計画年度目標	職員の減（対前年比）	年度	R2	R3	R4	R5	R6
		計画			▲2人	▲1人	
		実績					

2. 自己評価

担当課が必要性・有効性・効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	行政内部における取り組みであり、市民ニーズへの対応は特に実施していないが、学識経験者及び使用者代表者で構成される上下水道事業経営審議会に報告済み。 また、委託開始当初から窓口来庁者アンケートを実施している。
		R3 実施目標	【来年度移行準備】 市民サービスの向上に繋がるよう、特に現行職員が行っている業務（工事申請受付、審査、検査）の確実な引継ぎを実施する。
	市関与の必要性	R2 実施内容	民間事業者のノウハウや新規雇用の創出が期待される委託範囲の拡大を実施した。
		R3 実施目標	【来年度移行準備】 新規雇用の創出や災害時の協力体制に積極的な受託候補者を選定する。
有効性	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	専門性が高い民間事業者への委託は、行財政改革実施計画における公営企業の安定経営に貢献している。
		R3 実施目標	【来年度移行準備】 業務履行状況の管理監督（モニタリング）体制を確立し、引き続き行財政改革実施計画における公営企業の安定経営を目指す。
	創造的な取組みの実施状況	R2 実施内容	個別に委託している水道管路維持関係や庁舎管理に係る委託業務も包括委託の対象とした。
		R3 実施目標	【来年度移行準備】 包括委託に含めた個別委託業務が適切に実施されるよう、受託候補者と協議・調整する。

効率性	業務効率化の取組み	R2 実施内容	委託業務の拡大により、個別に委託していた契約事務の大幅な業務量の縮減が見込まれる。
		R3 実施目標	【来年度移行準備】 縮減が見込まれる業務量を把握し、さらなる業務効率化を進める。
	費用対効果	R2 実施内容	現在職員が行っている業務を委託することとしたため、段階的な職員（会計年度任用職員含む）の減により、人件費の削減が見込まれる。
		R3 実施目標	【来年度移行準備】 段階的な職員減（会計年度職員含む）の適正化を検証する。
今後の方向性	取組内容	業務履行状況の管理監督（モニタリング）を実施するとともに、適正な職員体制となっているかの検証を継続して実施していく。	
	事業費	委託期間が5年間であるため委託料は毎年定額となるが、当初見込んだ経費縮減効果が得られているかモニタリングを実施する。	
	効率化	委託業務の範囲を拡大した効果（人員削減、事務量減）により、計画通りの業務効率化が推進されるかモニタリングを実施する。	

３．内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価
5:とても良い　4:良い　3:標準　2:悪い　1:とても悪い

財政課		職員課		政策企画課		備考
歳出抑制・歳入増が図られているか	3	取組み・事業が適正に進められているか	3	総合計画に沿って取組みが進められているか	3	
費用対効果があがっているか	3	設定した目標の達成度はどうか	3	成果が期待できるか	3	
市の関与は適正か	4	業務の効率化が図られているか	4	市が抱える課題解決に貢献しているか	3	
		適切な人員体制で事業執行されているか	3	課題：市立病院の健全経営		

４．外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・包括委託の拡大によって職員数、人件費は減少しているが、それによって市民サービス水準の低下や、市民負担の増加にならないように進めてほしい。

５．評価を踏まえた対応の検討

・要求水準書に基づく確実な業務引継ぎの実施とモニタリング体制の確立により、市民サービスの低下、負担増にならないよう努める。

６．総合評価

概ね継続して実施し一部見直しを図る

行 政 評 価 調 書

評価年度	R3

1. 取組概要

取組名	④-4-1　下水道事業包括委託の推進(管路施設維持管理)	上下水道部下水道課
計画への位置付け	☑ 第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画	Ⅰ財政健全化の取組推進　④公営企業の安定経営
	☐ 第2次鶴岡市総合計画及び実施計画	
取組目的	下水道事業包括委託の導入による下水道管路施設等に係る機能維持及び維持管理の効率化の推進	
取組内容	下水道管路施設の維持管理について、個別発注方式から複数の業務を包括的に民間に委託する方式に見直し、民間事業者機材・人材・ノウハウの活用による安定的な下水道サービス提供体制の確立、委託費等事業コスト縮減を見込む。	
取組成果	業務委託料の縮減により単年度効果額13,000千円の財政効果が見込まれる	

実施内容事業費(千円・人)							
R2	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源	
	8,580					8,580	
	人件費 B	正職員	0.5	計 A+B			
	4,100	会計年度		12,680			
	実施内容	管路施設包括的委託へ向け準備として、民間事業者への説明や実施方針等の検討、審査委員会の運営、募集・契約書類等の作成業務を実施した。					
R3	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源	
	8,911					8,911	
	人件費 B	正職員	1	計　A+B			
	8,200	会計年度		17,111			
	目標	包括委託業務を公募型プロポーザル方式で発注し、受託候補者と契約締結を行う。					
	上半期	4月に基本方針の公表 6月に実施要領・要求水準の公表 9月に受託候補者決定					
	下半期	受託候補者と契約交渉し、12月末までに業務契約を締結するとともに、令和4年4月1日からスムーズに業務が開始できるよう準備を行う。					

行革計画年度目標	目標名:業務委託料の削減	年度	R3	R4	R5	R6	R7
		計画		▲ 13,200千円	▲ 13,200千円	▲ 13,200千円	▲ 13,200千円
		実績					

2. 自己評価

担当課が必要性・有効性・効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	計画段階であるため市民ニーズへの対応としては、従来通り直営で行った。 【課題】包括的民間委託の導入効果として、行政だけでなく市民にも導入効果が発現される委託内容とする必要がある。
		R3 実施目標	10月の受託候補者と行う契約交渉の過程で、市民サービスの向上として対応時間の短縮が図られるよう体制等について技術的な視点で協議を行う。
	市関与の必要性	R2 実施内容	鶴岡市の下水道事業は、地方公営企業法を全部適用しているため、公営企業として効率的に事業運営を行う必要がある。 【課題】管路施設等における包括民間委託は全国でも例が少ないため、鶴岡市の実情にマッチした要求水準書となるよう精査する必要がある。
		R3 実施目標	公営企業として下水道事業を効率的に運営していくため、令和4年4月から包括的業務委託の運用開始が間に合うよう年内に契約締結まで行う。
有効性	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	令和2年度は包括的民間委託導入の準備期間であるが、令和4年度の民間委託・業務開始が決定したことにより、行革大綱の「財政健全化」「業務改善効率化」「サービスの改善・向上」の取組みに貢献した。
		R3 実施目標	包括的民間委託導入の有効性をより実感できるよう、更に軽減可能な事務や業務がないか見直しを行う。
	創造的な取組みの実施状況	R2 実施内容	令和2年度は管路包括委託導入調査・研究業務を行い、事業の有効性を確認するとともに実施に必要な資料すべての書類を作成した。
		R3 実施目標	業務内容について新たな課題を抽出し、年度末までに対応を検討する。

効率性	業務効率化の取組み	R2 実施内容	令和元年度に実施した包括的民間委託導入の可能性調査の結果より、将来の業務量に対して人員を増員することなく、現状の人員で業務が実施可能となることを確認している。 【課題】モニタリングの体制を構築する必要がある。
		R3 実施目標	包括的民間委託の導入効果をよりより高めるため、モニタリング体制の効率化について検討する。
	費用対効果	R2 実施内容	令和元年度に実施した包括的民間委託導入の可能性調査の結果より、単年度約13,200千円の財政効果を確認している。 【課題】包括的民間委託の導入効果を実感できるよう工夫する必要がある。
		R3 実施目標	令和元年度に行った財政効果の調査結果に対し、発注段階で実施要領等に一部修正を行ったため、発注仕様に見合った費用対効果の再算定を行う。
今後の方向性	取組内容	包括的管路施設等維持管理業務の１年目となるため、課題整理を行いながら同様の取組みを継続していく。	
	事業費	民間の持つノウハウの有効活用を図り、トータルコストの更なる縮減を検討する。	
	効率化	受託者の技術提案を受け、管路施設等に係る緊急対応の迅速化、効率的な維持管理等を実施する。	

３. 内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価
5:とても良い　4:良い　3:標準　2:悪い　1:とても悪い

財政課		職員課		政策企画課		備考
歳出抑制・歳入増が図られているか	3	取組み・事業が適正に進められているか	3	総合計画に沿って取組みが進められているか	4	
費用対効果があがっているか	3	設定した目標の達成度はどうか	3	成果が期待できるか	3	
市の関与は適正か	4	業務の効率化が図られているか	4	市が抱える課題解決に貢献しているか	3	
		適切な人員体制で事業執行されているか	3	課題：下水道事業の健全経営		

４. 外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・発注ロットを長期化しスケールメリットをつくり、業務の効率化を図ることは行財政改革にとって必須の考え方である。
・委託先企業の選定にあたっては十分な共通理解を図り、市民サービスの向上、安定的なサービス提供体制の確立を進めてほしい。
・事業コストの縮減を図る一方で、モニタリング体制を構築するなど、導入効果を測定し、課題抽出や目標管理を十分に行い市民サービスの低下とならないよう留意してほしい。
・業務内容について課題を抽出し対応を検討した後は、包括的維持管理業務全体概要について、市民に広報することも検討してはどうか。

５. 評価を踏まえた対応の検討

・委託先企業の選定については、事業者選定委員会においてプロポーザル参加事業者ヒアリングを実施し、受託候補者の決定を行った。
・より良いサービスを提供するため、現在、受託候補者とモニタリング体制の構築などについて共通理解を図りながら契約交渉を進めている。
・鶴岡市公式HP、市広報、上下水道部広報「すいすい」等の媒体を出来るだけ活用し、市民向けの情報発信を積極的に行う。

６. 評価結果

概ね継続して実施し一部見直しを図る

行 政 評 価 調 書

評価年度	R3

1. 取組概要

取組名	⑤-1 ふるさと納税の推進	総務部総務課
計画への位置付け	☑ 第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画	Ⅰ 財政健全化の取組 ⑤事務事業見直しによる歳入確保、歳出縮減
	☑ 第2次鶴岡市総合計画及び実施計画	
取組目的	市財政の健全化及び地場産業の振興、本市の知名度の向上を図る。	
取組内容	返礼品の充実、顧客満足度向上により、寄附金額の増額を図り、市財政の健全化及び地場産業の振興、本市の知名度の向上を見込む。	
取組成果	令和7年度までに20億円（対令和2年度比10億円増）の寄附金額を目指し、自主財源の確保を図る。 ※前倒しで達成できるよう取組みを進める。	

実施内容事業費（千円・人）							
R2	事業費 A	国庫支出金		県支出金	市債	その他	一般財源
	444,422					444,422	
	人件費 B	正職員	1.5	計 A+B			
	17,525	会計年度	2.75	461,947			
	実施内容	令和2年度改革として、以下の取組の柱に沿って事業を推進 ・4部5庁舎による推進体制の強化 ・新型コロナウイルス被害支援 ・返礼品取扱事業者の公募 ・寄附サイトの拡充 ・ブランド戦略					
R3	事業費 A	国庫支出金		県支出金	市債	その他	一般財源
	770,103					770,103	
	人件費 B	正職員	1	計 A+B			
	17,700	会計年度	5	787,803			
	目標	返礼品の充実と在庫の計画的確保、全庁推進体制の継続、情報発信の強化と顧客満足度の向上、職員や返礼品提供事業者向けの研修会などを実践し、寄附金額15億円突破を目指す。					
	上半期	・楽天サイトの返礼品取扱事業者の公募型プロポーザルを実施し、受託事業者を決定する。 ・10月末を目途に、商品写真の撮り直しや現地取材等を通じて、既存商品の商品ページの改修を行い、売り場の魅力向上を図る。					
	下半期	・10月末を目途に、さとふるへの商品登録数300品目（4月時100品目）を達成する。 ・事業者及び市職員向けの研修会を開催する。 ・令和4年度に向けて、JAや生産者等と連携し、主力商品の在庫の確保を行う。					

行革計画年度目標		年度	R3	R4	R5	R6	R7
	寄附金額の増額	計画	5億円	6億円	7億円	9億円	10億円
		実績	5億円				

2. 自己評価

担当課が必要性・有効性・効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	ふるさと納税の増収に向け、下記の取組を実施 ・推進体制の強化（全庁20名体制での推進） ・新規返礼品の造成による事業者支援（新たに200品目以上を造成） ・楽天ふるさと納税受発注業務のアウトソーシング実施 ・寄附サイトの拡充（「さとふる」での受付を開始し、6サイトで寄付受付） ・ブランド戦略の推進（楽天から専門的ノウハウ提供、広告宣伝の実施）
		R3 実施目標	ふるさと納税の増収に向け、下記の取組を実施 ・返礼品の充実と在庫の計画的確保 ・全庁推進体制の継続(全庁20名体制) ・総務部の体制強化（広報スタッフの増員等） ・「ふるさと寄附金インセンティブ」の創設 ・情報発信の強化と商品ページ刷新 ・サービスの拡充（発送連絡やレビュー案内、メルマガ配信） ・事業者・市職員の対応力強化（研修実施）
	市関与の必要性	R2 実施内容	・ふるさと納税の増収による自主財源の確保及び、コロナ禍で苦境にある生産者、事業者の販路確保支援の観点からも、全庁での推進体制を強化 【課題】 ・更なる増収に向け、競争力のある品揃えとともに、主要な品目ごとに目標を設定し、在庫の計画的な確保に一層努めていく必要がある。
		R3 実施目標	・ふるさと納税の増収による自主財源の確保及び、コロナ禍で苦境にある生産者、事業者の販路確保支援の観点からも、全庁での推進体制を強化（令和3年4月に体制を構築済） ・返礼品の主要品目について、前年度末までに、生産者等との丁寧な調整により、在庫の計画的な確保を実施済み
有効性	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	・令和2年度は、全庁での推進体制強化や民間活力導入など、抜本的な業務改善に取り組み、寄附額が対前年比で2倍以上の増収となり、行革大綱の方針「財政健全化の取組推進」に寄与した。
		R3 実施目標	・返礼品の充実や情報発信強化、顧客満足度の向上に向けた体制を構築済みであり、対前年比5億円以上の増収を図り、行革大綱の方針「財政健全化の取組推進」に一層寄与していくこととしている。
	創造的な取組みの実施状況	R2 実施内容	・ふるさと納税型クラウドファンディングの取組（畑と食卓をつなぐプロジェクト）によるふるさと納税の増収と本市施策の情報発信を実施（寄附実績17,721千円）
		R3 実施目標	・ふるさと納税型クラウドファンディングの取組拡大（SEADS、奨学金支援等の施策との連動）によるふるさと納税の増収と本市施策の情報発信を実施（寄附目標15億を実現、取組時期調整中）

効率性	業務効率化の取組み	R2 実施内容	・ワンストップ特例申請書の郵送など定型業務をアウトソーシングして効率化を図るとともに、情報発信強化など増収につながる業務に職員を集中 ・返礼品配送業務の一括発注により、スケールメリットを生かした経費節減を実現（対令和元年度比較：財政効果額 約24,000千円）
		R3 実施目標	下記の取り組みについて、令和3年4月に体制を構築済み。 ・ワンストップ特例申請書の郵送など定型業務をアウトソーシングして効率化を図るとともに、情報発信強化など増収、改革の加速化につながる業務に職員を集中。（広報戦略推進員2名新規配置） ・返礼品配送業務の一括発注により、スケールメリットを生かした経費節減を推進（対令和元年度比較：財政効果額 約35,000千円）
	費用対効果	R2 実施内容	・ふるさと納税の増収 （令和元年度484,209千円⇒令和2年度1,048,111千円）
		R3 実施目標	・ふるさと納税の増収 （令和2年度1,048,111千円⇒令和3年度1,500,000千円）
今後の方向性	取組内容	令和3年12月までの実績をもとに、令和7年度までに寄附金額20億としている目標を令和4年度に達成するよう一層の業務改善を図り、行革目標の上方修正を計画していく。特に、令和4年分の返礼品在庫の確保に向け、令和3年10月までにJA等との調整・折衝を推進	
	事業費	令和3年12月までの実績をもとに、下記の目標への上方修正を計画 ・寄附金額目標20億円（当初計画16億円） ・上記に伴う返礼品等事業費の想定1,050,900千円	
	効率化	寄附件数の増加（R2年78,000件、R3年107,000件、R4年142,000件）に的確に対応する受発注業務、寄附者対応業務体制を構築するため、ふるさと納税専門部署の検討など体制の一層の強化に取り組む	

３．内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価

5：とても良い　4：良い　3：標準　2：悪い　1：とても悪い

財政課		職員課		政策企画課		備考
歳出抑制・歳入増が図られているか	5	取組み・事業が適正に進められているか	4	総合計画に沿って取組みが進められているか	5	
費用対効果があがっているか	4	設定した目標の達成度はどうか	4	成果が期待できるか	5	
市の関与は適正か	4	業務の効率化が図られているか	3	市が抱える課題解決に貢献しているか	4	
		適切な人員体制で事業執行されているか	3	課題：		

４．外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・令和２年度は寄附額が１０億円超となり、前倒しで４年度２０億円目標としたいと表明し、意欲満々で良いと思う。
・市の職員も積極的にふるさと納税を活用し、鶴岡にどんな魅力があるかを全職員一丸で考えることも有意義ではないか。
・目標は高いほうがいいが、達成可能なのか。

５．評価を踏まえた対応の検討

ふるさと納税の増収に向けた本市の戦略（①返礼品の充実、在庫の計画的確保、②情報発信の強化、顧客満足度の向上、③推進体制の強化による業務改革の加速化）に基づき、以下の取組を令和3年度中に追加、令和4年度も引き続き対応
・ふるさと納税に精通する、楽天・ふるさとチョイス等のマーケティング担当者とのミーティングを定期に実施
・全庁の兼務職員（4部5庁舎）対象の職員研修を新たに実施
・食文化、産業分野の職員を中心に「チーム5Fレディースミーティング」を新たに立ち上げ、返礼品造成を実施。

６．総合評価

効率化・サービス向上等の改善が図られている

行 政 評 価 調 書

評価年度	R3

1. 取組概要

取組名	⑤-2 焼却施設の自家消費・売電推進	市民部廃棄物対策課
計画への位置付け	☑ 第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画	Ⅰ財政健全化の取組推進 ⑤事務事業見直しによる歳入確保、歳出削減
	□ 第2次鶴岡市総合計画及び実施計画	
取組目的	新たなごみ焼却施設を整備するに当たり、これまで有効活用されていなかった、ごみ焼却で発生する熱エネルギーで発電を行い、廃棄物処理に係る財政負担の軽減を図る。	
取組内容	ごみ焼却発電で、⑴自家消費による電気料金の削減、⑵余剰電力の売電による収入の確保、⑶環境価値の譲渡による収入の確保、⑷電力の地産地消による電気料金の削減など、発電電力の有効活用を図る。	
取組成果	売電収入 200,000 千円／年、自家消費による電気量削減 92,000 千円／年、環境価値譲渡による収入 3,000 千円／年、市内小中学校への安価供給による支出削減 7,000 千円／年、計 302,000 千円の財政効果を見込む。	

実施内容事業費（千円・人）

年度	区分	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
R2							
	人件費 B		正職員		計 A+B		
			会計年度				
	実施内容	(1) 令和3年3月31日に新たなごみ焼却施設が完成した。 (2) 令和2年8月5日に再生可能エネルギー（FIT）の売電申込をし、FIT以外は8月25日に売電契約を締結した。 (3) 令和3年1月29日にグリーン電力価値の譲渡契約を締結した。 (4)令和2年9月1日に売電先から小中学校等への電力供給を開始した。					
R3							
	人件費 B		正職員	0.2	計 A+B		
		1,640	会計年度		1,640		
	目標	(1) 年間19,975MWh以上の発電量と、12,500MWh以上の売電量とする。 (2)グリーン電力価値の譲渡を開始する。					
	上半期	(1) 毎月、運営会社（SPC）の業務を的確にモニタリングして、計画発電・売電量程度の実績を確保する。 (2) 9月30日まで、メーター等の設置業者、SPCと調整して、メーター設置等の工事計画を承認する。					
	下半期	(1) 毎月、運営会社（SPC）の業務を的確にモニタリングして、計画発電・売電量程度の実績を確保する。 (2) 令和3年10月にメーター設置等の工事を実施して、11月からグリーン電力価値の譲渡を開始する。					

行革計画年度目標

項目	年度	R3	R4	R5	R6	R7
売電収入	計画	200,000千円	200,000千円	200,000千円	200,000千円	200,000千円
	実績	200,000千円				
環境価値譲渡による収入	計画	1,000千円	3,000千円	3,000千円	3,000千円	3,000千円
	実績	600千円				
自家消費による電気料削減	計画	▲ 92,000千円	▲ 92,000千円	▲ 92,000千円	▲ 92,000千円	▲ 92,000千円
	実績	▲92,000千円				
小中学校等への電気供給による電気料削減	計画	▲ 7,000千円	▲ 7,000千円	▲ 7,000千円	▲ 7,000千円	▲ 7,000千円
	実績	▲8,562千円				

2. 自己評価

担当課が必要性・有効性・効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	R3.3.31に発電設備を備えた新たなごみ焼却施設が完成し、これまで利用されていないごみ焼却で発生する熱エネルギーを活用して、化石燃料を使わずに一般世帯6700世帯分に相当する電気を生み出すことで、温暖化の抑制に貢献できるようになった。
		R3 実施目標	これまで利用されていないごみ焼却で発生する熱エネルギーを活用して、化石燃料を使わずに一般世帯6700世帯分に相当する電気を生み出すことで、温暖化の抑制に貢献する。
	市関与の必要性	R2 実施内容	DBO契約上では、発電設備の運転及び運用はSPCが実施するが、売電収入はすべて市側に帰属することから、市が電気事業者と売電契約を締結した。 また、グリーン電力価値の譲渡は、DB0契約に含まれていないため、市が事業者と直接契約締結した。 【課題】グリーン電力価値の譲渡に係るメーター設置を早期に進め、収入を確保する。
		R3 実施目標	４月１日から売電を開始しており、R4.3.31まで、円滑な電力受給、市とSPCにおける発電設備の運転に万全を期するために締結した「需給運用申合書」に基づき、市とSPCが役割分担し、適切に運用する。 グリーン電力価値の譲渡については、R3.10.31までメーター設置等の工事を完了し、R3.11.1から譲渡を開始、市の新たな財源として収入を確保する。

有効性	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	R3.3.31まで熱エネルギーの効率的な活用を図り、長期の安定稼働が可能なごみ焼却施設を完成させ、資源循環型社会の形成に貢献した。
		R3 実施目標	R4.3.31まで、SPCの業務を的確にモニタリングして、ごみ焼却による熱エネルギーを有効活用して発電を行い、資源循環型社会の形成に貢献する。
	創造的な取組みの実施状況	R2 実施内容	自家消費電力に含まれる環境価値の譲渡について、契約締結した。 【課題】メーター設置等の工事が令和2年度中に実施できなかったため、譲渡は未実施
		R3 実施目標	R3.10.31まで、メーター設置等の工事を実施して、R3.11.1から譲渡を開始し、これまで利用されていなかった再エネ価値を利用する。
効率性	業務効率化の取組み	R2 実施内容	長期契約にして、入札や契約などの事務の頻度を減らすことで、事務の軽減を図った。
		R3 実施目標	R4.3.31まで、毎月のSPCの業務のモニタリングを改善して、的確で効率的なモニタリング手法を確立する。
	費用対効果	R2 実施内容	該当無し
		R3 実施目標	当初計画に無い、グリーン電力価値の譲渡を、R3.10.31までメーター設置等の工事を実施して、R3.11.1から開始することで、持ち出しなしで新たな収入が得られる。
今後の方向性	取組内容	グリーン電力価値の譲渡価格について、契約先と交渉する。	
	事業費	増加はない。	
	効率化	なし。	

3．内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価
5:とても良い　4:良い　3:標準　2:悪い　1:とても悪い

財政課		職員課		政策企画課		備考
歳出抑制・歳入増が図られているか	4	取組み・事業が適正に進められているか	4	総合計画に沿って取組みが進められているか	4	
費用対効果があがっているか	3	設定した目標の達成度はどうか	4	成果が期待できるか	5	
市の関与は適正か	3	業務の効率化が図られているか	4	市が抱える課題解決に貢献しているか	4	
		適切な人員体制で事業執行されているか	3	課題:		

4．外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・SDG’s、再生可能エネルギー活用など持続的な環境保全型の社会構築という視点で、極めて重要な取り組み
・ごみ焼却エネルギーの有効活用が計画的に行われていて、結果が出ているのは素晴らしい効果だが、設備投資額と得られる経済効果を比較した場合、どの程度回収可能かも検証すべきである。
・エネルギー資源の有効活用と併せて、無駄なごみを出さない、分別の徹底など生活様式の見直しについても普及啓蒙が必要
・子供たちの環境教育面で学習教材として積極的に活用されることを期待する。

5．評価を踏まえた対応の検討

・設備投資額は約650,000千円。売電収入のみ換算で約3年、財政効果全ての換算では約2年で回収可能。
・SNSを活用した情報発信、校外学習など施設見学の受け入れを実施している。
・ごみ減量対策の一環として古着・古紙等の資源物拠点回収の実施回数を拡大。

6．評価結果

効率化・サービス向上等の改善が図られている

行 政 評 価 調 書

評価年度	R3

1. 取組概要

取組名	⑤-5 e-でわネットの民間移行	朝日庁舎総務企画課
計画への位置付け	☑ 第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画	Ⅰ財政健全化の取組推進 ⑤事務事業見直しによる歳入確保、歳出縮減
	☐ 第2次鶴岡市総合計画及び実施計画	
取組目的	櫛引・朝日地域で運営している市のインターネットサービス「e-でわネット」を民間事業者のサービスに移行し、事務事業見直しによる歳出削減を図るとともに、通信速度高速化等による市民サービスの向上を推進する。	
取組内容	維持管理コストの負担解消と利用者の通信スピードの向上のため、市のe-でわネットを令和5年度末までに民間事業者が提供する光通信サービスへ完全移行し、事業費削減と事務負担の軽減を図るとともに、通信速度向上等利便性の向上を図る。	
取組成果	令和5年度末の事業廃止により、計画期間内で1名の職員数減と9,300千円の削減効果を図る。加えて、通信速度の高速化や利用料金の各種割引適用、民間事業者が提供する多彩なサービスを享受できる等、市民サービスが向上する。	

実施内容 事業費（千円・人）

年度	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
R2	68,599				67,027	1,572
R3	53,452				42,138	11,314

年度	人件費 B	正職員	計 A+B
R2	16,400	2	84,999
R2		会計年度	
R3	16,400	2	69,852
R3		会計年度	

年度	項目	内容
R2	実施内容	10月より櫛引地域におけるe-でわネット利用者の民間事業者への移行を開始した。利用者の円滑かつ確実な移行を促すため、9月補正により初期工事費の補助金を予算化するとともに、移行説明会を開催した。(R2.10月.7、8、9の3日間にわたり開催し258人の参加があった。)
R3	目標	前年度に引き続き、櫛引地域のe-でわネット利用者の民間移行を確実に進める。併せて、e-でわネット利用者の移行に伴い、順次、通信機器類の整理・統合を行い、維持管理費用の削減を図る。
R3	上半期	櫛引地域内の利用者に対し移行を促すため、文書送付や随時電話を行う。初期工事費の補助手続きを進める。(3月末現在の櫛引内の移行率は65%だが、上半期内に櫛引内の移行率85%を目指す)移行に伴い、通信機器類の整理・統合を行う。
R3	下半期	櫛引地域内の利用者に対し、引き続き文書送付や随時電話により移行促進を図る。また、朝日地域の移行に向けて民間事業者との協議・調整を進め、説明会の開催・補助手続き等の準備を3月末までに行う。

行革計画 年度目標

項目	年度	R3	R4	R5	R6	R7
職員数の減（対前年比）	計画			▲ 0.5人	▲ 0.5人	
	実績					
通信機器更新費用の削減	計画				▲ 9300千円	▲ 9300千円
	実績					

2. 自己評価

担当課が必要性・有効性・効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	令和2年10月より、櫛引地域ではNTTが提供する光通信サービスの提供が可能となったことから、e-でわネット利用者の民間事業者への移行を開始した。利用者の円滑かつ確実な移行を促すため、民間移行説明会等を開催し、利用者に対して周知を図った。 民間移行後は、通信速度の高速化や利用料金の各種割引適用、民間事業者が提供する多彩なサービスを享受できる。 【課題】説明会等を開催しているものの、利用者への周知が課題となっている。
		R3 実施目標	前年度に引き続き、櫛引地域のe-でわネット利用者の民間移行を円滑かつ確実に促すため、文書送付や随時電話を行い、利用者に対して周知を図る。 民間移行後は、通信速度の高速化や利用料金の各種割引適用、民間事業者が提供する多彩なサービスを享受できる。 【課題】文書等によるお知らせを行っているが、利用者への周知が課題である。
	市関与の必要性	R2 実施内容	令和5年度末に事業を廃止するため、利用者の民間事業者への円滑かつ確実な移行を促す必要があり、令和2年度は櫛引地域での移行開始に合わせて、初期工事費の補助を行い、移行を支援した。
		R3 実施目標	令和2年度に引き続き、利用者の民間事業者への円滑かつ確実な移行を促す必要があり、櫛引地域の移行に合わせて、初期工事費の補助を行い、移行を支援する。
有効性	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	令和5年度末の廃止に向け、令和2年度は櫛引地域での移行を開始し、行革大綱の方針「財政健全化」、「サービスの改善・向上」への取組を推進した。
		R3 実施目標	令和5年度末の廃止に向け、引き続き櫛引地域での移行を促し、行革大綱の方針「財政健全化」、「サービスの改善・向上」への取組を推進する。

有効性	創造的な取組みの実施状況	R2 実施内容	公設公営のインターネット事業を廃止して民間移行し、市民サービスの向上を図るため、令和2年度から移行を開始した。
		R3 実施目標	公設公営のインターネット事業を廃止して民間移行し、市民サービスの向上を図るため、継続して取組を推進する。
効率性	業務効率化の取組み	R2 実施内容	令和2年10月より、櫛引地域におけるe−でわネット利用者の民間移行を開始した。 【課題】民間移行に向けて説明会の開催等により、一時的に業務が増大した。
		R3 実施目標	引き続き、櫛引地域におけるe−でわネット利用者の民間移行を促すための取組を進める。 【課題】民間移行に向けて文書等の通知や民間事業者との協議・調整を実施することにより、一時的に業務が増大する。
	費用対効果	R2 実施内容	行革目標である「民間移行による事業費削減」の効果は、民間移行が進む令和5年度から実現していくため、令和2年度の数値による達成はない。 e−でわネット利用者の移行に伴い、令和3年度の通信機器等の整理・統合に向けた検討を行った。
		R3 実施目標	行革目標である「民間移行による事業費削減」の効果は、民間移行が進む令和5年度から実現していくため、令和3年度の数値による達成はない。 e−でわネット利用者の移行に伴い、順次、通信機器類の整理・統合を行い、維持管理費用の削減を図る。
今後の方向性	取組内容	朝日地域の利用者の円滑かつ確実な移行を促すため、説明会及び移行を支援する補助事業の手続きを行うとともに、随時電話や文書送付により移行を促進する。また、移行に伴い、通信機器類の整理・統合を進める。	
	事業費	令和3年度に引き続き、利用者の民間移行を支援するため初期工事費の補助を行う。併せて、e−でわネット利用者の移行に伴い、順次、通信機器類の整理・統合を行い、維持管理費用の削減を図る。	
	効率化	朝日地域におけるe−でわネット利用者の民間移行を促すための取組を進める。	

３. 内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価
5:とても良い　4:良い　3:標準　2:悪い　1:とても悪い

財政課		職員課		政策企画課		備考
歳出抑制・歳入増が図られているか	4	取組み・事業が適正に進められているか	3	総合計画に沿って取組みが進められているか	4	
費用対効果があがっているか	3	設定した目標の達成度はどうか	3	成果が期待できるか	3	
市の関与は適正か	4	業務の効率化が図られているか	3	市が抱える課題解決に貢献しているか	3	
		適切な人員体制で事業執行されているか	3	課題:		

４. 外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・削減数値も明確で、また、移行する地域の方々の生活が改善されることは素晴らしい。
・必要とされる方に十分に周知してほしい。

５. 評価を踏まえた対応の検討

・移行説明会については、会場を地域全体から各コミュニティセンター単位に設定して行っていく。
・朝日庁舎総務企画課内にインターネット相談窓口を設置し、民間移行に関するサポート体制を強化。

６. 評価結果

概ね継続して実施し一部見直しを図る

行 政 評 価 調 書

評価年度	R3

1. 取組概要

取組名	⑥-1 朝日庁舎の再整備	朝日庁舎総務企画課
計画への位置付け	☑ 第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画	Ⅱ 業務改善効率化の取組推進 ⑥組織機構在り方見直し
	☑ 第2次鶴岡市総合計画及び実施計画	
取組目的	老朽化した庁舎と消防分署の合築により、建設コストの軽減を図るとともに、組織体制の見直し、デジタル技術を活用した業務見直しにより、業務改善効率化を図る。	
取組内容	老朽化した庁舎と消防分署の合築により、建設コストの軽減を図るとともに、周辺施設との機能集約、ワンストップサービスの拡充による利便性の向上を図る。また過疎対策、地域公共交通、中山間振興の司令塔としての機能を朝日庁舎へ移転を進める。	
取組成果	令和6年度中に新庁舎の供用を開始する。 合築による建築コスト12,000千円の経費削減を達成し、新庁舎ではデジタルを活用した過疎・公共交通・中山間振興の司令塔としての役割を担い、市民サービスの向上を図る。	

実施内容 事業費（千円・人）

R2	事業費 A	国庫支出金		県支出金	市債	その他	一般財源
	2,035						2,035
	人件費 B	正職員	0.4	計 A+B			
	3,280	会計年度		5,315			
	実施内容	朝日庁舎再整備事業の基礎資料とするため、朝日庁舎敷地内の基準点測量及び現地測量を実施した。また、各地区住民懇談会や朝日地域振興懇談会、地元落合自治会の役員会等で、朝日分署との合築を含めた庁舎再整備事業についての説明を行った。加えて、消防本部総務課・契約管財課・職員課・地域振興課・建築課などの市関係部署と連携して目指す庁舎の在り方や新しいサービスについて、協議の場を持ち検討を重ねた。					
R3	事業費 A	国庫支出金		県支出金	市債	その他	一般財源
	19,628					18,600	1,028
	人件費 B	正職員	0.4	計 A+B			
	3,280	会計年度		22,908			
	目標	老朽化した朝日庁舎・朝日分署を合築し、デジタルを活用した過疎・公共交通・中山間振興の拠点としての整備を目指した基本計画を策定する。また、新朝日庁舎の基本・実施設計に着手し、建設予定地の地質調査を実施する。					
	上半期	基本計画について庁内合意や議会等への説明を行い、８月までに策定する。また、計画に基づき、指名型プロポーザル方式により基本・実施設計の委託を実施する。					
	下半期	10月中をプロポーザル提案書提出期限として、設計業者を決定し、基本・実施設計の委託を実施する。また、設計業務の委託と連動して、庁舎建設予定地の地質調査を実施する。					

行革計画年度目標	合築による建設費用の削減額	年度	R3	R4	R5	R6	R7
		計画	－	▲ 4,800千円	▲ 7,200千円	－	－
		実績	－				

2. 自己評価

担当課が必要性・有効性・効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	市民からの事業内容説明会の実施ニーズに応え、朝日地域各地区住民懇談会や地域振興懇談会、地元落合自治会の役員会等において、朝日分署との合築を含めた庁舎再整備事業についての説明・意見交換を行った。
		R3 実施目標	各地区住民懇談会や地域振興懇談会等において説明・意見交換を行い、その結果から市民ニーズを基本・実施設計に反映させ、利便性の向上を図る。
	市関与の必要性	R2 実施内容	消防本部総務課・契約管財課・職員課・建築課などの市関係部署と連携し、目指す庁舎の在り方や新しいサービスについて協議の場を持ち検討を重ねた。 【課題】デジタルを活用した過疎対策等に対応するために、情報担当課や地域振興担当課とも積極的に関わっていく必要がある。
		R3 実施目標	庁舎整備対策室を中心に、関係課と協議しながら庁舎の在り方検討を引き続き進める。 また、市の関連部署に加えて、朝日庁舎に隣接する関係団体と話し合いを重ねて、ワンストップサービスの拡充を図るための調整を行う。
有効性	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	計画策定において、周辺施設との一体的な整備の検討を進めることで建設コストや施設管理コストの縮減を推進し、行革大綱の方針「財政健全化」の取組に貢献した。
		R3 実施目標	周辺施設との機能集約を設計に反映することで、市民の利便性の向上を図るとともに、建設コスト・維持コストの縮減を図り、行革大綱の方針「財政健全化」の取組を推進する。 また、森林資源の地域内循環を促進するため、木質バイオマスエネルギーを活用した施設整備を検討する。
	創造的な取組みの実施状況	R2 実施内容	消防本部総務課・契約管財課・職員課・建築課などの市関係部署と連携して目指す庁舎の在り方や新しいサービスについて、協議・検討を進めた。 【課題】デジタルを活用した過疎対策等の施策検討は、情報担当課や地域振興担当課とも協議調整を行う必要がある。
		R3 実施目標	デジタルを活用した過疎対策・地域公共交通・中山間振興の司令塔としての機能を朝日庁舎へ移転を進めることで、全市的な課題への対応施策を調査研究事業やモデル事業として実施できる体制を目指す。

効率性	業務効率化の取組み	R2 実施内容	本所機能の一部移転について検討を行い、過疎対策・地域公共交通・中山間振興の司令塔としての機能を本所から移転することとし、庁舎の機能検討とともに業務効率化を進める検討を行った。
		R3 実施目標	朝日庁舎へ過疎対策・地域公共交通・中山間振興の司令塔としての機能を移転し、全市的な課題を効率的に取り組めるよう、施設構造の検討を行い、基本・実施設計に反映させる。
	費用対効果	R2 実施内容	行革目標である「合築による建設費用の削減」の効果は、建設工事を実施する令和4年度から実現していくため、令和２年度の数値による達成はない。 将来の建設工事に向けて、朝日分署に加え、周辺施設との一体的な整備の検討を進め、建設コスト・周辺公共施設のライフサイクルコスト縮減の検討を行った。
		R3 実施目標	行革目標である「合築による建設費用の削減」の効果は、建設工事を実施する令和4年度から実現していくため、令和3年度の数値による達成はない。 本年度実施する基本設計・実施設計において、朝日分署との合築や周辺施設との一体的な整備による建築コスト・ライフサイクルコストの縮減を図ることで行革目標の実現に繋げる。
今後の方向性	取組内容	前年度までに実施した事業に対する市民ニーズや取り組みを反映した、新庁舎建設工事を実施する。	
	事業費	予算規模について、コスト増をできるだけ抑制しながらも、業務効率化を目指して精査する。	
	効率化	朝日庁舎へ過疎対策・地域公共交通・中山間振興の司令塔としての機能を移転することで、全市的な課題を効率的に取り組む体制を確保し、新庁舎本体の建設工事を実施する。	

３. 内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価
5:とても良い　4:良い　3:標準　2:悪い　1:とても悪い

財政課		職員課		政策企画課		備考
歳出抑制・歳入増が図られているか	3	取組み・事業が適正に進められているか	4	総合計画に沿って取組みが進められているか	4	
費用対効果があがっているか	3	設定した目標の達成度はどうか	3	成果が期待できるか	3	
市の関与は適正か	3	業務の効率化が図られているか	3	市が抱える課題解決に貢献しているか	3	
		適切な人員体制で事業執行されているか	3	課題：		

４. 外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・過疎対策は朝日地区に留まらず鶴岡市全体の課題であり、建物設計や内部設備に過疎対策に特化した仕様とし、次の社会を切り拓く存在になれば良い。
・消防分署との合築を機に、近年、頻繁に発令される鶴岡市南部への土砂災害警戒情報、記録的短時間大雨情報などのつど、避難指示の前段情報として位置付けて、音声告知放送を活用した情報提供をお願いする。
・時代の潮流といえるカーボンニュートラルについても研究してはどうか。
・朝日庁舎が担う役割の具体的な項目別の列挙や整理が必要であり、それをもとに本所地域振興課等や各庁舎の過疎対策等の業務内容の再編も考慮しなければならない。そのうえで組織機構の再編も踏まえた基本計画の策定、基本設計・実施設計の委託となるのが望ましい。
・多目的ホールを計画する場合、地域の避難所及び帰宅困難者対策の機能も加えてほしい。
・過疎対策、地域振興にデジタルを活用とあるが、高齢者を中心に考える必要があり、デジタルより誰が何をするのか、といった観点も重要である。
・職員が働きやすい職場にしてほしい。
・庁舎へのアクセス、周辺施設機能充実にも配慮してほしい。

５. 評価を踏まえた対応の検討

・過疎対策も含め、庁舎の在り方や設備等については、関係各課と協議を行い適正な施設規模・構造を計画していく。
・防災に関する広報は全市的な問題であるため、鶴岡市全体で警報等の情報提供を検討する必要があり、音声告知放送の活用を関係課と検討していく。
・木質バイオマス及び太陽光等自然エネルギーの活用も検討していく。
・市民が集まる場所は中央コミセン、庁舎は行政機能の司令塔としての位置付けのもと、庁舎周辺一帯を公共施設エリアとして機能分担と利便性の向上を図る。
・デジタルの活用に不安のある高齢者の方へのサポート体制の構築を行っていく。また、住民の住まい・暮らしに関わる各種団体等の相談窓口を集約し、市民の利便性の向上を図っていく。

６. 評価結果

概ね継続して実施し一部見直しを図る

行 政 評 価 調 書

評価年度	R3

1. 取組概要

取組名	⑥-2 本所･庁舎の機構･業務の見直し					総務部職員課	
計画への位置付け	☑ 第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画			Ⅱ業務改善効率化の取組推進 ⑥組織機構･業務の在り方見直し			
	☐ 第2次鶴岡市総合計画及び実施計画						
取組目的	組織再編により、従来の縦割りを廃し、業務遂行能力の向上を目指す。						
取組内容	朝日庁舎の再整備をモデルに、本所一部機能の庁舎移転や組織再編などにより、組織の従来の縦割りを廃し、業務遂行能力を向上しながら全体として人員配置のスリム化を図る方法を検討し実行していく。						
取組成果	本所機能移転、本所庁舎業務の役割分担見直しにより、職員の適正配置による効率的な行政サービスの提供、業務効率化による職員負担の軽減、地域の活性化が図られる。						
実施内容 事業費 （千円･人）	R2	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
		人件費 B	正職員	計 A+B			
			会計年度				
		実施内容	【組織体制の見直し】 ･デジタル化戦略推進室の設立 ･民間企業のスペシャリスト人材の配置 ･農政課へ担い手育成支援室の設置 鼠ヶ関IC周辺施設整備推進室の設置 ･学校教育課へICT推進室の設置				
	R3	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
		人件費 B	正職員	計 A+B			
			会計年度				
		目標	朝日庁舎へ庁舎整備対策室を設置し、令和6年度改築に合わせ、一部本所機能（過疎対策･地域公共交通･デジタル化等）移転に向けた具体計画を策定する。				
		上半期	･組織機構の聴き取りを行い、各課の来年度以降の組織改編の必要性を把握する。 ･朝日庁舎再整備事業の庁内検討スケジュールと合わせ、組織再編･職員数を検討する。				
		下半期	上半期の各課からの聴き取り結果を基に、来年度の組織機構について課･人員について検討する。				
行革計画 年度目標	年度	目標			実績		
	R3	朝日庁舎へ一部本所機能移転に向けた具体計画を策定					
	R4	朝日庁舎をモデルとした他庁舎での再編検討					

2. 自己評価

担当課が必要性･有効性･効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	朝日庁舎の再整備をモデルに、市民サービスの改善･向上のため、組織再編の検討を行った。
		R3 実施目標	朝日庁舎再整備事業に合わせ、庁舎周辺施設との機能集約をすることで、地域住民へのサービス向上となるよう組織体制を検討･調整を行う。また、朝日庁舎をモデルに、限られた人員の中で、最大の市民サービス提供できるよう、本所･庁舎機能を見直す原案を作成する。
	市関与の必要性	R2 実施内容	該当無し
		R3 実施目標	該当無し
有効性	総合計画･行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	組織再編によって、業務改善や職員の適正配置が図られるため、行革大綱の目的に大きく貢献した。
		R3 実施目標	行革実施計画に沿って取り組んでいく。 朝日庁舎改築の施設整備機能･構造の検討期間に合わせ、組織機構･職員定員の調整を行う。
	創造的な取組みの実施状況	R2 実施内容	デジタル化戦略推進室や鼠ヶ関IC周辺施設整備推進室の設置に合わせ、民間のスペシャリスト人材を配置した。 学校教育課内にGIGAスクール構想推進など小中学校のICT環境整備の為、ICT推進係を設置した。
		R3 実施目標	朝日庁舎再整備事業の中に、外部団体（森林組合･商工会）の庁舎活用について、庁舎の担当と連携し、情報収集を行う。

<table>
<tr><td rowspan="4">効率性</td><td rowspan="2">業務効率化の取組み</td><td>R2
実施内容</td><td>組織の活性化と効率化を図るため、職員の能力が最大限に発揮されるよう人事異動を行ってきた。
また、業務の指定管理や委託などにより,業務効率化に努めた。</td></tr>
<tr><td>R3
実施目標</td><td>各課からの組織機構の聴き取りを例年より早い日程で行い、来年度以降の組織機構を含め、適正な職員数の把握をする。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">費用対効果</td><td>R2
実施内容</td><td>前年度比　15人減
人件費として＠8,200千円×15人＝123,000千円の削減</td></tr>
<tr><td>R3
実施目標</td><td>来年度以降の組織機構を検討しつつ、次期定員適正化計画（R4～8年度）を策定することにより、職員数の数値目標を設定する。</td></tr>
<tr><td rowspan="3">今後の方向性</td><td>取組内容</td><td colspan="2">朝日庁舎の再整備をモデルにした他庁舎での再編の検討をする。</td></tr>
<tr><td>事業費</td><td colspan="2">直接経費無し</td></tr>
<tr><td>効率化</td><td colspan="2">本所機能の見直し、本所と庁舎間での業務の見直しにより、職員の適正配置による財政効果が見込まれる。
併せて、テレワークやRPAの導入による事務負担の軽減や業務効率化のため、導入の検討を進めていく。</td></tr>
</table>

３．内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価

5：とても良い　4：良い　3：標準　2：悪い　1：とても悪い

財政課		職員課		政策企画課		備考
歳出抑制・歳入増が図られているか	3	取組み・事業が適正に進められているか	3	総合計画に沿って取組みが進められているか	4	
費用対効果があがっているか	3	設定した目標の達成度はどうか	3	成果が期待できるか	3	
市の関与は適正か	3	業務の効率化が図られているか	3	市が抱える課題解決に貢献しているか	3	
		適切な人員体制で事業執行されているか	3	課題：		

４．外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・市民に分かりやすく、そこに行けば相談事が完結することを目指すべく庁舎名も検討してはどうか。広域合併の良いケーススタディーを作れば全国的にも注目されると思う。

５．評価を踏まえた対応の検討

・地域外の市民も分かりやすい施設名を検討する。
・朝日庁舎をモデルに本所機能の見直し・他庁舎での再編を検討していく。また、各課の聴き取りを行い、来年度の組織機構について、業務遂行能力を向上しながら職員の適正配置に努める。

６．評価結果

概ね継続して実施し一部見直しを図る

行 政 評 価 調 書

評価年度	R3

1. 取組概要

取組名	⑥-4 団体事務業務の整理統合	建設部都市計画課
計画への位置付け	☑ 第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画	Ⅱ 業務効率化の取組推進 ②組織機構・業務の在り方見直し
	□ 第2次鶴岡市総合計画及び実施計画	
取組目的	市が事務局を担当する団体について、統合により役員負担の軽減と会の活動の活性化を図るとともに、事務局の事務処理の軽減を図る。	
取組内容	町内会等で組織する鶴岡市公園管理連絡協議会（鶴岡地域の都市公園を管理する町内会等）と鶴岡市農村公園管理連絡協議会（鶴岡地域の農村公園を管理する町内会等）の統廃合に向けた事務調整及びその推進	
取組成果	統廃合により管理団体の負担軽減、相互支援や情報交換の拡大などの会の活動の活性化が図られるとともに、事務局の事務処理が軽減される。	

実施内容 事業費（千円・人）

年度	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
R2						
R2	人件費 B	正職員	0.07	計 A+B		
R2	631	会計年度	0.03	631		
R2 実施内容	２月に公園管理連絡協議会と農村公園管理連絡協議会の統廃合に向けた合同役員会を開催し、事業計画・予算などの協議と事務調整を行った。					
R3						
R3	人件費 B	正職員	0.07	計 A+B		
R3	631	会計年度	0.03	631		
R3 目標	公園管理連絡協議会及び農村公園管理連絡協議会を統廃合し、（仮称）鶴岡市公園管理連絡協議会に一本化することで、管理団体の負担軽減等を図る。					
R3 上半期	①令和３年９月３０日まで ②公園管理連絡協議会及び農村公園管理連絡協議会の統廃合準備 ③両協議会の合同役員会等を開催し、統廃合に向けての事務調整など行う。					
R3 下半期	①令和４年１０月３１日まで ②両協議会統廃合の実施 ③（仮称）鶴岡市公園管理連絡協議会の設立総会を開催する。					

行革計画 年度目標

削減事務量 年度	R3	R4	R5	R6	R7
計画		▲ 20時間	▲ 20時間	▲ 20時間	▲ 20時間
実績					

2. 自己評価

担当課が必要性・有効性・効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	管理団体の負担増などから、２月に町内会長等で組織する公園管理連絡協議会と農村公園管理連絡協議会の合同役員会を開催し、統廃合が役員の負担軽減につながるよう、両協議会の統廃合に向けた事務調整を行った。
		R3 実施目標	町内会長等で組織する公園管理連絡協議会と農村公園管理連絡協会の合同役員会を開催しながら、引き続き、統廃合が役員の負担軽減につながるよう事務調整を行い、１０月に両協議会の統廃合を行う。
	市関与の必要性	R2 実施内容	公園管理連絡協議会と農村公園管理連絡協議会の事務局として、２月の合同役員会において、両協議会の統廃合に向けた事務調整を行った。
		R3 実施目標	公園管理連絡協議会と農村公園管理連絡協議会の合同役員会・総会を開催しながら、事務局である市が事務調整を行い、１０月までに両協議会の統廃合を進める。
有効性	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	公園管理連絡協議会と農村公園管理連絡協議会の合同役員会を開催し、両協議会で統廃合が承認されたことから、行政財改革実施計画の「団体事務業務の整理統合」の取組推進に貢献した。
		R3 実施目標	公園管理連絡協議会と農村公園管理連絡協会の合同役員会を開催し、事務調整をしながら両協議会の統廃合を行い、行政財改革実施計画の「団体事務業務の整理統合」の取組推進を図る。
	創造的な取組みの実施状況	R2 実施内容	両協議会の公園管理における課題を抽出し、合同役員会にて課題解決の協議を行い、情報共有を図った。
		R3 実施目標	課題である管理団体の負担軽減を図るため、会費や役員の削減について、引き続き、両協議会の合同役員会及び新協議会設立総会に向けて協議を行う。

<table>
<tr><td rowspan="4">効率性</td><td rowspan="2">業務効率化の取組み</td><td>R2
実施内容</td><td>効率的に統廃合を進めるため、公園管理連絡協議会と農村公園管理連絡協議会が合同で役員会を開催したことで、事務調整等の共有化を図り、業務の効率化を進めた。</td></tr>
<tr><td>R3
実施目標</td><td>新協議会設立総会後は、組織が一本化されることにより事務量が軽減され、業務の効率化が図られる。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">費用対効果</td><td>R2
実施内容</td><td>該当無し</td></tr>
<tr><td>R3
実施目標</td><td>新協議会設立総会後は、組織が一本化され資料作成や会計事務などが軽減し、令和4年度からは年間20時間の事務量削減が見込まれ、経費節減が図られる。</td></tr>
<tr><td rowspan="3">今後の方向性</td><td>取組内容</td><td colspan="2">令和3年度に公園管理連絡協議会及び農村公園管理連絡協議会の統廃合完了予定</td></tr>
<tr><td>事業費</td><td colspan="2">該当無し</td></tr>
<tr><td>効率化</td><td colspan="2">該当無し</td></tr>
</table>

3. 内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価
5:とても良い　4:良い　3:標準　2:悪い　1:とても悪い

財政課		職員課		政策企画課		備考
歳出抑制・歳入増が図られているか	3	取組み・事業が適正に進められているか	3	総合計画に沿って取組みが進められているか	3	
費用対効果があがっているか	3	設定した目標の達成度はどうか	3	成果が期待できるか	3	
市の関与は適正か	4	業務の効率化が図られているか	3	市が抱える課題解決に貢献しているか	3	
		適切な人員体制で事業執行されているか	3	課題:		

4. 外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・2つの団体が統合されることによって実現する経費削減や交流協働の話には、明るい展望があるので手続き的に瑕疵なくスムーズに履行されると良い。
・農村公園を管理している地域と市内の公園管理地域双方で、これまでに経過や管理手法、子供の多さなど、双方の状況をしっかり把握したうえで統合を進めてほしい。

5. 評価を踏まえた対応の検討

・内部評価及び外部評価に則り、スムーズな団体統合を進めた。
令和3年9月14日　合同役員会
令和3年10月13日　新協議会設立総会

6. 総合評価

概ね継続して実施し一部見直しを図る

行政評価調書

評価年度	R3

1. 取組概要

取組名	⑥-5 DEGAM鶴岡との役割・機能の整理	観光物産課
計画への位置付け	☑ 第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画	Ⅱ業務改善効率化の取組推進 ⑥組織機構・業務の在り方見直し
	☑ 第2次鶴岡市総合計画及び実施計画	
取組目的	効果的な観光戦略の展開と各地域観光協会の自立運営を促進する	
取組内容	観光物産課からDEGAMへの業務移管及び各地域観光協会に対する補助金の一本化	
取組成果	DEGAMへの業務移管及び市職員派遣の削減	

実施内容 事業費（千円・人）

年度	項目						
R2	事業費 A	国庫支出金		県支出金	市債	その他	一般財源
	49,571						49,571
	人件費 B	正職員	3	計 A+B			
	24,600	会計年度		74,171			
	実施内容	令和元年7月の一般社団法人DEGAM鶴岡ツーリズムビューロー設立時には市職員3名を派遣。 令和2年度は専門知識を有する人材を雇用し、観光マーケティングや情報発信を強化。 また、各地域観光協会については、補助金要綱を整理した。					
R3	事業費 A	国庫支出金		県支出金	市債	その他	一般財源
	69,298						69,298
	人件費 B	正職員	2	計 A+B			
	16,400	会計年度		85,698			
	目標	DEGAMの令和5年度以降の完全な業務移管・展開を目指し、令和3～4年度に業務の役割分担を見直す					
	上半期	令和3年4月に市派遣職員1名引きあげ、DEGAMにおいて職員を採用。円滑な法人の運営に向けて、引き続き連携、支援を行う。					
	下半期	令和3月10～11月のインバウンドプロモーションに係る業務をDEGAMが担うことにより、専門人材(外国人材)を活用した取組みを進める。					

行革計画年度目標	DEGAMへ市職員派遣段階的削減（R2比）	年度	R3	R4	R5	R6	R7
		計画	▲1名				
		実績	▲1名				

2. 自己評価

担当課が必要性・有効性・効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	観光事業者の意見集約はDEGAMが行い、それを緊急支援等の施策に結びつけるなど、役割機能を分担し、連携を密に市民ニーズへ対応した。
		R3 実施目標	観光ニーズを把握し、事業者連携等の役割分担を進め、より自主的な運営となるように調整を図る。
	市関与の必要性	R2 実施内容	市と連携した観光戦略の推進及び、法人の円滑な運営のため、運営補助や派遣職員等による支援を実施した。
		R3 実施目標	引き続き、支援を継続しながら、自主財源の確保や効果的な特定財源の活用を検討し、自主的運営に向けた検討を進める。
有効性	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	DEGAMに移管した観光プロモーションや観光客動向調査の活用により、効果的な本市の観光戦略の展開に貢献した。
		R3 実施目標	観光誘客に係るプロモーション活動のほか、体験型観光、情報発信業務及びインバウンド業務をDEGAMに移管するとともに、市派遣職員を1名引き揚げ、目標達成を図る。
	創造的な取組みの実施状況	R2 実施内容	市観光戦略の推進における役割を明確にするとともに、DMO法人向けの自主財源の確保に努め、専門人材の育成支援を行った。
		R3 実施目標	引き続き、専門人材の育成へ支援を行い、DEGAMの機能強化を図る。

<table>
<tr><td rowspan="4">効率性</td><td rowspan="2">業務効率化の取組み</td><td>R2
実施内容</td><td>DEGAMへ移管する役割の精査を行い、インバウンド業務の一部を移管し、業務の効率化を行った。
また、各地域観光協会の補助金要綱の整理を図った。</td></tr>
<tr><td>R3
実施目標</td><td>観光誘客に係るプロモーション活動、体験型観光、情報発信業務及びインバウンド業務をDEGAMに移管し、市観光物産課との機能分担を図り、観光物産課職員を1名削減する。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">費用対効果</td><td>R2
実施内容</td><td>該当無し</td></tr>
<tr><td>R3
実施目標</td><td>観光物産課の正職員を1名減するとともに、体験型観光の取り次ぎを行うツーリズムコーデネーターの配置を廃止し、人件費の縮減を図る。</td></tr>
<tr><td rowspan="3">今後の方向性</td><td>取組内容</td><td colspan="2">役割、機能見直しの検討と併せ、DEGAMの自主的な運営体制の構築を目指す。</td></tr>
<tr><td>事業費</td><td colspan="2">専門人材を活用した観光マーケティングなどの運営機能強化、本市のブランド力向上に向けた観光プロモーション活動など観光地域づくり及び各事業者と連携した観光誘客の促進に係る各事業を引き続き展開するため、予算規模については現状を維持する。</td></tr>
<tr><td>効率化</td><td colspan="2">DEGAMと市観光物産課との機能分担の明確化により、事業者の収益向上を図るとともに、市業務の負担軽減を目指す。</td></tr>
</table>

３. 内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価
5:とても良い　4:良い　3:標準　2:悪い　1:とても悪い

財政課		職員課		政策企画課		備考
歳出抑制・歳入増が図られているか	3	取組み・事業が適正に進められているか	3	総合計画に沿って取組みが進められているか	3	
費用対効果があがっているか	3	設定した目標の達成度はどうか	3	成果が期待できるか	4	
市の関与は適正か	3	業務の効率化が図られているか	3	市が抱える課題解決に貢献しているか	3	
		適切な人員体制で事業執行されているか	3	課題:		

４. 外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・DEGAMが専門の職員を雇用することにより、スキルがアップし、市の観光推進が充実することを期待する。専門人材の育成支援については、採用方法、採用条件を工夫し、より良い人材を確保できるように努めてほしい。
・全ての地区に観光協会があるわけではないので、DEGAMが中心となって市の観光PRを拡大してほしい。

５. 評価を踏まえた対応の検討

・ICTを活用した観光マーケティングの分析や外国人による多言語の情報発信などの専門的知識を有する人材の確保に努める。
・「詣でる　つかる　頂きます」をテーマにSNSを活用した情報発信を行うとともに、多言語対応の情報発信に引き続き取り組む。
・地域観光協会や会員企業と連携した旅行商品企画の造成を図り、観光客の受入に向けた体制づくりを行う。

６. 評価結果

概ね継続して実施し一部見直しを図る

行 政 評 価 調 書

評価年度	R3

1. 取組概要

取組名	⑦-1 RPA・AIーOCRの導入	総務部職員課
計画への位置付け	☑ 第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画	II 業務改善化の取組み推進 ⑦デジタル技術を活用した抜本的な業務効率化
	☑ 第2次鶴岡市総合計画及び実施計画	
取組目的	RPA、AIーOCRの導入による業務効率化、時間外勤務減少による働き方改革の推進	
取組内容	実証業務を選定し、導入効果検証を行い、削減効果が認められた業務へRPA・AI-OCRの本格導入を行う。	
取組成果	令和7年度までに20業務へ導入し、約1,800時間の事務量の削減を見込む。これにより時間外勤務の縮減、ゆとりある職場環境の実現、市民サービスの向上を図る。	

実施内容 事業費（千円・人）

年度	区分					
R2	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
	6,600					6,600
	人件費 B	正職員 0.4	計 A+B			
	3,280	会計年度	9,880			
	実施内容	前年度に選定した導入候補5業務について実証事業を実施し。RPA導入前と比べ全体で276時間の削減効果が得られた。 次年度の実証候補6業務を選定				
R3	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
	7,800					7,800
	人件費 B	正職員 0.4	計 A+B			
	3,280	会計年度	11,080			
	目標	前年度に実証を行い業務量削減効果が認められる3業務について本格導入を実施する。 来年度の実証事業を選定する。				
	上半期	7月に業者と契約後、速やかに3業務の本格導入を行う。また、実証業務5業務については担当課と調整のうえRPAシナリオ作成、実証を開始する。				
	下半期	5業務の実証内容を検証し、2月末までに次年度本格導入業務を選定する。また、翌年度の実証業務候補を選定し、担当課とのヒアリングを実施し、2月末までに次年度実証業務選定を行う。				

行革計画年度目標

項目	区分	R3	R4	R5	R6	R7
RPA導入業務数（R2比）	計画	3業務	6業務	10業務	15業務	20業務
	実績	4業務				
削減事務量（R2比）	計画	▲ 210時間	▲ 480時間	▲ 840時間	▲ 1,290時間	▲ 1,740時間
	実績	▲114時間				

2. 自己評価

担当課が必要性・有効性・効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	令和2年度は5事業の実証を行ったが、行政内部における取組みであり、市民ニーズへの対応は特に実施していない。 【課題】RPAの導入による効果を行政だけでなく、市民利便性の向上に繋げていく仕組みづくりが課題となる。
		R3 実施目標	RPA導入により生み出された時間を市民対応の向上など高付加価値事務に充てることで、市民利便性の向上を図る。本格導入を予定している3業務については、導入後の業務改善等について確認、フォローアップを行い、市民利便性の向上に繋がるように誘導する。
	市関与の必要性	R2 実施内容	情報企画課、事業担当課とプロジェクトチームを設置し、連携しながら事業を推進した。 【課題】システムとの連携等、専門知識も必要となることから情報部門からもっと積極的に関わってもらう必要がある
		R3 実施目標	令和3年5月に今年度のプロジェクトチームを選出し、事業推進の方向性について共有する。DX室との連携を強化し、より効果的なRPA導入手法について検討を行う。
有効性	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	令和2年度は5業務の実証を行い、効果が認められた3業務について令和3年度に本格的に導入を決定したことにより、行革大綱の方針「業務改善効率化」の取組推進に大きく貢献した。
		R3 実施目標	令和3年6月に業者と業務委託契約を締結し、令和3年度の本格導入及び新規実証業務を開始する。年度末までに実証の効果検証を行い、次年度の本格導入に向けた準備を行う。
	創造的な取組みの実施状況	R2 実施内容	デジタル技術を積極的に活用し、業務効率化を図った。
		R3 実施目標	令和3年度に本格導入する業務について、導入事例の周知等により横展開を行い、類似業務への導入促進を図る。

<table>
<tr><td rowspan="4">効率性</td><td rowspan="2">業務効率化の取組み</td><td>R2
実施内容</td><td>令和2年度は5業務の実証を行い、効果が認められた3業務について令和3年度に本格的に導入を決定し、業務改善効率化を図った。</td></tr>
<tr><td>R3
実施目標</td><td>令和3年度に新規実証を5業務程度行い、令和4年度に3業務を目標として本格導入し、さらなる業務効率化を進める。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">費用対効果</td><td>R2
実施内容</td><td>6，600千円の委託料支出に対して、1業務あたり約30%の業務時間の縮減が図られることが認められた。今後本格導入を進めていくことで費用対効果を上げていく。
【課題】RPA導入業務数を増やすたびにライセンス料が増加していくことから、出来るだけ導入コストを抑える工夫が必要</td></tr>
<tr><td>R3
実施目標</td><td>シナリオ作成の内製化やライセンス契約手法の工夫等により導入コストを抑制しながら費用対効果を上げていく</td></tr>
<tr><td rowspan="3">今後の方向性</td><td>取組内容</td><td colspan="2">事業推進にあたっての課題はあるが、大きく方針等を変更する必要はないため、引き続き同様の手法で取組みを進めていく。</td></tr>
<tr><td>事業費</td><td colspan="2">シナリオ作成内製化やライセンス契約手法の工夫、ツールの共用等によりコスト増を出来るだけ抑制し、予算規模については現状を維持する。</td></tr>
<tr><td>効率化</td><td colspan="2">現在は行革担当として職員課が所管しているが、今後導入を拡大していく際には市のシステムの今後の在り方と併せて検討する必要があることから、DX室、情報担当課との緊密な連携が必要となる。</td></tr>
</table>

３．内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価
5:とても良い　4:良い　3:標準　2:悪い　1:とても悪い

<table>
<tr><th colspan="2">財政課</th><th colspan="2">職員課</th><th colspan="2">政策企画課</th><th>備考</th></tr>
<tr><td>歳出抑制・歳入増が図られているか</td><td>3</td><td>取組み・事業が適正に進められているか</td><td>4</td><td>総合計画に沿って取組みが進められているか</td><td>4</td><td rowspan="4">費用対効果は現状のところ不明</td></tr>
<tr><td>費用対効果があがっているか</td><td>3</td><td>設定した目標の達成度はどうか</td><td>3</td><td>成果が期待できるか</td><td>4</td></tr>
<tr><td>市の関与は適正か</td><td>3</td><td>業務の効率化が図られているか</td><td>3</td><td>市が抱える課題解決に貢献しているか</td><td>3</td></tr>
<tr><td></td><td>3</td><td>適切な人員体制で事業執行されているか</td><td>3</td><td>課題:</td><td></td></tr>
</table>

４．外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・業務委託料と削減事務量の比較はできないが、導入コスト削減に向けた努力は必要と感じる。
・非常に有意義な取り組みだと思うが、費用対効果が正しく測定され、よりよい状態を維持する仕組みを整え続けられる仕組みづくりが重要と考える。
・仕組みの外注コストや、活用者の教育コスト、今後おこりうる改修や業者見直しのコストを推定し、削減できる工数と突き合わせて、コストとリターンの損益分岐がいつ起こるのか、を可視化することでよい適切な評価が可能となる。

５．評価を踏まえた対応の検討

・契約手法見直しによるコスト縮減の検討
・総コスト及び人員減効果の試算による、費用対効果の可視化
・本市デジタル化推進におけるRPAの位置付けの明確化

６．評価結果

効率化・サービス向上等の改善が図られている

行 政 評 価 調 書

評価年度	R3

1. 取組概要

取組名	⑦-2 Web会議システムを活用した業務効率化	職員課

計画への位置付け	■ 第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画	Ⅱ 業務改善化の取組み推進 ⑦デジタル技術を活用した抜本的な業務効率化
	□ 第2次鶴岡市総合計画及び実施計画	
取組目的	遠隔地への移動時間の縮減や、会議等の迅速な対応などの業務効率化及び活用の拡大を行うとともに、市版リモートワーク、サテライトオフィスのあり方を研究する。	
取組内容	Web会議システムの積極的活用、使用実態調査、庁内Web会議検討チームの立上げ	
取組成果	庁内担当者会議、市主催の会議、職員研修等におけるWeb会議形式への移行により、旅費削減や会議の効率化・迅速化を図るとともに、ネットワーク環境整備を行うことでWeb会議がより簡素化・安定化する。	

実施内容 事業費（千円・人）

年度							
R2	事業費 A	国庫支出金		県支出金	市債	その他	一般財源
	人件費 B	正職員		計 A+B			
		会計年度					
	実施内容						
R3	事業費 A	国庫支出金		県支出金	市債	その他	一般財源
	人件費 B	正職員		計 A+B			
		会計年度					
	目標	庁内担当者会議、市主催の団体総会などのWeb会議完全移行、入札事務、職員オンライン研修件数の拡大に向けたネットワーク環境整備の検討と、派遣研修旅費や委員等費用弁償の削減を行う。					
	上半期	8月中にDX室とWeb会議実態調査を検討し、実施。旅費・移動時間・事務量削減や、参加者数・時間数等の効果検証を行う。 9月末まで次年度出張の精査、旅費削減方針案をまとめる。					
	下半期	10月以降、関係部署と連携し、庁内Web会議検討チームの立上げ。 リモートワーク・サテライトオフィス実行計画（対象事業選定、労務管理、庁内研修）を策定するとともに、ネットワーク整備計画を検討。					

行革計画 年度目標	削減事務量（R2比）	年度	R3	R4	R5	R6	R7
		計画	▲ 670時間	▲ 770時間	▲ 870時間	▲ 970時間	▲ 1,000時間
		実績	▲562時間				

2. 自己評価

担当課が必要性・有効性・効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	新型コロナウイルス感染症対策として、業者や外部人材だけでなく、職員間の密集密接を減らし、「新しい生活様式」の徹底を行った。
		R3 実施目標	災害等緊急事態下でも迅速に会議開催できるように環境を整備する。 市主催の団体総会のWeb会議移行により、出席者のオンライン参加や日程調整の簡素化を図るとともに、新型コロナウイルス感染症対策を講ずる。 さらに、庁舎間で分散する市民相談・申請窓口の集約に向けて検討する。
	市関与の必要性	R2 実施内容	市民と接触する機会が多いことから、市が率先してWeb会議を活用することで、「新しい生活様式」の定着という観点で市民への波及効果は高い。
		R3 実施目標	DX室、事業担当課とWeb会議検討チームを設置し、連携しながらを推進する。
有効性	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	旅費等の削減をはじめ、庁舎間移動や会場準備等の効率化など、行革大綱の「財政健全化」「業務改善効率化」の取組に貢献した。
		R3 実施目標	Web会議の効率化・安定化を実現する環境整備を進め、「財政健全化」と「業務改善効率化」をさらに推進するとともに、「サービスの改善・向上」の取組として、市民相談や迅速な会議開催などWeb会議活用の場を拡大する。
	創造的な取組みの実施状況	R2 実施内容	指名競争入札審査会や、部長会議、部課長会議など、定例的なものはWeb会議を活用し、庁舎間移動を減らすなどの業務効率化を進めた。
		R3 実施目標	市民相談、会計システムなど、他課のデジタル化を行う部署との情報交換を進め、会議でのペーパーレス化を行う。

<table>
<tr><td rowspan="4">効率性</td><td rowspan="2">業務効率化の取組み</td><td>R2
実施内容</td><td>Web会議を活用することで指名競争入札審査会や定例的な会議で庁舎間移動を減らすとともに、職員研修ではオンライン対応を活用し、各庁舎での受講を行い、「新しい生活様式」を実践した。</td></tr>
<tr><td>R3
実施目標</td><td>10月以降、DX室、事業担当課と連携し、庁内Web会議検討チームの立上げし、令和4年度策定に向けて、ネットワーク整備計画（Wi-Fi、タブレット追加配備、セキュリティ対策等）、テレワーク・サテライトオフィス実行計画（対象事業選定、労務管理、庁内研修）を協議する。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">費用対効果</td><td>R2
実施内容</td><td>研修の中止や、オンライン研修の実施により、職員出張旅費の不用額を減額補正を行うとともに（▲921千円）、研修業務委託料、講師費用弁償等の節減に努めた（対当初予算比決算額▲8,529千円）。</td></tr>
<tr><td>R3
実施目標</td><td>Web会議実態調査の結果を踏まえて、令和4年度予算まで、次年度出張の精査、旅費削減、会議でのペーパーレス化の取組保身を令和4年度予算編成までに示し、各課の事業費や事務効率向上に取り組む。</td></tr>
<tr><td rowspan="3">今後の
方向性</td><td>取組内容</td><td colspan="2">新型コロナウイルス感染症対策やペーパーレス化の観点から、各団体に対してもWeb会議の理解を求めるよう各課に働きかけるとともに、Web会議を効率化・安定化し、活用の場を拡大させるため、タブレットやWiーFiなどの追加的な環境整備を検討する</td></tr>
<tr><td>事業費</td><td colspan="2">県市町村職員研修所におけるオンライン研修の実施開始に合わせて、研修旅費を精査する。
Web会議がより簡素化・安定化を図るためのネットワーク環境整備の方針を検討し、必要経費を精査する。</td></tr>
<tr><td>効率化</td><td colspan="2">研修や旅費を所管する職員課が中心となり、DX室や各庁舎等情報担当と緊密な連携を必要とする。</td></tr>
</table>

３．内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価
5:とても良い　4:良い　3:標準　2:悪い　1:とても悪い

財政課		職員課		政策企画課		備考
歳出抑制・歳入増が図られているか	3	取組み・事業が適正に進められているか	3	総合計画に沿って取組みが進められているか	4	
費用対効果があがっているか	3	設定した目標の達成度はどうか	3	成果が期待できるか	4	
市の関与は適正か	3	業務の効率化が図られているか	3	市が抱える課題解決に貢献しているか	3	
		適切な人員体制で事業執行されているか	3	課題:		

４．外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・市民間ではまだ馴染みが薄いので、普及研修事業を積極的に組み合わせて利用拡大を図ってはどうか。市民が参加できる開催方法の工夫や環境についても合わせて検討してほしい。
・リモート方式と対面方式それぞれのメリットを生かすとともに、web会議活用により生み出される時間を有効活用し、業務効率化、市民サービス迅速化等、質の向上を目指して欲しい。
・web機器活用により職員の視力低下等の懸念はある。

５．評価を踏まえた対応の検討

・市民のweb会議活用ができるように、コミセン等公共施設での利用実態把握を行い、必要な環境整備に向けて情報収集を行う。
・市民のweb会議の定着を図るため、わかりやすい使用方法など周知内容を検討する。

６．評価結果

概ね継続して実施し一部見直しを図る

行政評価調書

評価年度	R3

1. 取組概要

<table>
<tr><td>取組名</td><td colspan="8">⑦-3 会計事務オンライン化の推進</td><td>会計課</td></tr>
<tr><td rowspan="2">計画への位置付け</td><td colspan="5">☑ 第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画</td><td colspan="4">Ⅱ 業務改善効率化の取組推進 ⑦ デジタル技術を活用した抜本的な業務効率化</td></tr>
<tr><td colspan="5">□ 第2次鶴岡市総合計画及び実施計画</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>取組目的</td><td colspan="9">紙書類を用いる会計事務についてデジタル化とオンライン化を推進することにより事務の効率化を図る。</td></tr>
<tr><td>取組内容</td><td colspan="9">納付書、払込依頼書など紙書類を用いた事務処理について、電気料･電話料の納付書払いを口座振替に移行し、事務軽減を図る。</td></tr>
<tr><td>取組成果</td><td colspan="9">電気料･電話料の納付書払いを口座振替に移行し、年間450時間の事務軽減を図る。</td></tr>
<tr><td rowspan="14">実施内容
事業費
(千円･人)</td><td rowspan="5">R2</td><td colspan="2">事業費 A</td><td colspan="2">国庫支出金</td><td>県支出金</td><td>市債</td><td>その他</td><td>一般財源</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">人件費 B</td><td>正職員</td><td></td><td>計 A+B</td><td colspan="3" rowspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td>会計年度</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">実施内容</td><td colspan="6">取組未実施</td></tr>
<tr><td rowspan="7">R3</td><td colspan="2">事業費 A</td><td colspan="2">国庫支出金</td><td>県支出金</td><td>市債</td><td>その他</td><td>一般財源</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">人件費 B</td><td>正職員</td><td></td><td>計 A+B</td><td colspan="3" rowspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td>会計年度</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">目標</td><td colspan="6">納付書払の口座振替一括払の開始(令和4年度)に向けた準備を完了させる。</td></tr>
<tr><td colspan="2">上半期</td><td colspan="6">①予算要求前
②実施内容の確定
③関係事業者と協議の上、実施条件と対象科目(電気料、電話料等)、必要経費、日程等を確認し、データ整備作業に着手する。</td></tr>
<tr><td colspan="2">下半期</td><td colspan="6">①年度内
②次年度準備の完了
③データ整備、システムの運用確認、指定金融機関との契約準備と振替口座の新規開設を行う。また各課担当者向けの事務処理マニュアルを作成する。</td></tr>
<tr><td rowspan="3" colspan="2">削減事務量</td><td>年度</td><td colspan="2">R3</td><td>R4</td><td>R5</td><td>R6</td><td>R7</td></tr>
<tr><td>計画</td><td colspan="2"></td><td>▲258時間</td><td>▲517時間</td><td>▲517時間</td><td>▲517時間</td></tr>
<tr><td>実績</td><td colspan="2"></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

(行革計画年度目標: 削減事務量)

2. 自己評価

担当課が必要性･有効性･効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

<table>
<tr><td rowspan="4">必要性</td><td rowspan="2">市民ニーズへの対応</td><td>R2
実施内容</td><td>該当無し</td></tr>
<tr><td>R3
実施目標</td><td>市民ニーズには直接関わらない。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">市関与の必要性</td><td>R2
実施内容</td><td>該当無し</td></tr>
<tr><td>R3
実施目標</td><td>市の会計事務について事務改善を行い、あわせて指定金融機関の事務軽減にも資するよう、年度内に導入準備を進める。</td></tr>
<tr><td rowspan="4">有効性</td><td rowspan="2">総合計画･行革大綱目的達成への貢献</td><td>R2
実施内容</td><td>該当無し</td></tr>
<tr><td>R3
実施目標</td><td>行革大綱に掲げた業務の効率化･省力化の効果を早期に挙げるため、令和4年度内の導入に向けて、指定金融機関等と調整の上で必要な準備作業を当年度内に行う。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">創造的な取組みの実施状況</td><td>R2
実施内容</td><td>該当無し</td></tr>
<tr><td>R3
実施目標</td><td>指定金融機関からの事務軽減の要請に対応することにより、現在の厳しい情勢のもとで指定金融機関の経営安定に資するよう年度内に導入準備を進める。</td></tr>
</table>

効率性	業務効率化の取組み	R2 実施内容	該当無し
		R3 実施目標	納付書払のうち件数が多い電気料・電話料を対象としてペーパーレス化とデジタル化・オンライン化を行うこととし、令和４年度内の導入に向けた導入準備を当年度内に進める。
	費用対効果	R2 実施内容	該当無し
		R3 実施目標	事務軽減効果が主に各課の経理事務において生じることから、年度内に各課担当者向けの説明資料を作成して円滑な導入と改善効果に結びつける。
今後の方向性	取組内容	導入の当初年度として早期の開始を目指す。事務処理に混乱の生じないよう関係各課と調整しながら行う。	
	事業費	月額基本料金と1件当たり取扱手数料が毎年継続して必要になると見込まれる。導入当初となる令和４年度は、事務軽減効果が一括で見込まれる電気料・電話料での実施を想定した予算額を確保する。	
	効率化	小さい効果が多数の課等に分散されることとなるため、各課で軽減された時間を他の有益な仕事に当ててもらうことにメリットがあると考え、その実績を庁内照会等により確認することとする。 なお会計課では新規の業務となるため、課内担当の調整を併せて行う。	

３. 内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価
5:とても良い　4:良い　3:標準　2:悪い　1:とても悪い

財政課		職員課		政策企画課		備考
歳出抑制・歳入増が図られているか	3	取組み・事業が適正に進められているか	3	総合計画に沿って取組みが進められているか	3	
費用対効果があがっているか	3	設定した目標の達成度はどうか	3	成果が期待できるか	3	
市の関与は適正か	3	業務の効率化が図られているか	3	市が抱える課題解決に貢献しているか	4	
		適切な人員体制で事業執行されているか	3	課題:		

４. 外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・紙ベースの会計事務のデジタル化とオンライン化を推進するのであれば、５年目（最終）目標を設定し、その目標に向けて段階的にどう進めるかを計画し実行と対比するものと考える。場当たり的な計画であれば、評価に値しないと判断する。
・納付書払の口座振替一括払は令和3年度から実施できないのか

５. 評価を踏まえた対応の検討

・会計課の担当事務の範囲で最も大きい効果が見込まれているのが現在計画中の納付書一括払化であり、指定金融機関からも実施を期待されているものであることから、当面はこれを優先して取り組むべきと考えられる。
・この事業の対象外となる部分については、個別の支払に即した削減努力を今後も継続する。
・そのほか、現時点で会計課の担当事務で使用している紙類の削減可能性に関して、指定金融機関との意識共有のもとで確認していく。

６. 評価結果

概ね継続して実施し一部見直しを図る

行 政 評 価 調 書

評価年度	R3

1. 取組概要

取組名	⑦-4-1　業務系システムの高度化（下水道施設管理システム等）	上下水道部下水道課
計画への位置付け	☑　第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画	Ⅱ業務改善化の取組み推進　⑦デジタル技術を活用した抜本的な業務効率化
	☐　第2次鶴岡市総合計画及び実施計画	
取組目的	下水道工事のWeb管理と下水道ポンプ場のクラウド型通報システムの導入により、 現場管理の効率化を図り、事務軽減と通信費の縮減を見込む	
取組内容	R3年度にポンプ施設等通報装置クラウド化更新計画を策定し、 R4年度以降概ね10年間で順次クラウド型監視システムを導入する。	
取組成果	①工事のWeb管理による現場管理の効率化・事務量の削減 ②クラウド型監視システムの導入による現場管理の効率化・通信費の削減	

実施内容 事業費（千円・人）

年度	項目					
R2	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
	人件費 B	正職員		計 A+B		
		会計年度				
	実施内容	①「鶴岡市下水道工事遠隔臨場に関する試行要領」に基づき、工事のWeb管理を試行的に実施 ②ポンプ施設通報装置の更新が必要な施設数の洗い出し ・更新予定箇所数　計403ヵ所（公共214ヵ所・集排189ヵ所）				
R3	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
	人件費 B	正職員	0.4	計 A+B		
	3,280	会計年度		3,280		
	目標	①「建設工事等の現場の遠隔臨場活用工事の試行要領」の策定及び効果検証の実施 ②ポンプ施設通報装置クラウド化更新計画の策定				
	上半期	①上記試行要領を策定する（4月1日施行） ②工務係・浄化センターと連携し、ポンプ施設等改築更新計画との調整及び事業費の確保・平準化なるよう計画策定にとりかかる。 R4補助事業要望及び予算要求準備				
	下半期	①Web管理実施工事における効果検証 ②年度末までにポンプ施設等通報装置クラウド化更新計画の策定				

行革計画年度目標

項目	年度	R3	R4	R5	R6	R7
削減事務量（R2比）	計画	▲ 105時間	▲ 105時間	▲ 105時間	▲ 105時間	▲ 105時間
	実績	▲75時間				
通信費の削減（R2比）	計画	－	▲ 336千円	▲ 546千円	▲ 798千円	▲ 1,008千円
	実績	－				

2. 自己評価

担当課が必要性・有効性・効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	①現場立会等をリモートで実施することで、工事受注者の現場待ち時間の縮減に繋がった ②R3年度計画策定・R4年度より事業開始予定のため未実施
		R3 実施目標	①Web管理による工事受注者の現場待ち時間の縮減を図り、サービス向上に繋げる ②R4年度より事業開始予定のため未実施
	市関与の必要性	R2 実施内容	①「鶴岡市下水道工事遠隔臨場に関する試行要領」を策定した。 ②使用期限があるアナログ無線、PHSを利用している通報監視装置の更新方法を検討。 課題 農集排へ再編を予定している由良地区について、漁集排補助事業を活用できるか水産庁へ照会中
		R3 実施目標	①前年度の実施状況をふまえ、「建設工事等の現場の遠隔臨場活用工事の試行要領」を策定する ②使用期限があるアナログ無線、PHSを利用している通報監視装置から優先に導入
有効性	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	①対象工事でWeb管理を行い、移動時間の削減等による業務効率化を図った ②計画策定のため、ポンプ施設通報装置の更新が必要な施設数の洗い出し
		R3 実施目標	①対象工事でWeb管理を行い、移動時間の削減等による効率化を図るとともに、効果検証を行い改善を図る ②工務係・浄化センターと連携し、ポンプ施設等改築更新計画との調整及び事業費の確保・平準化なるよう、年度末までにポンプ施設等通報装置クラウド化更新計画を策定
	創造的な取組みの実施状況	R2 実施内容	①工事の現場立会等にWebを活用し、業務効率化を図った ②R3年度計画策定・R4年度より事業開始予定のため未実施
		R3 実施目標	①映像・音声に関する仕様を定め、映像での迅速な確認による業務効率化を進める ②関係機関から情報収集し、補助事業の活用を検討

効率性	業務効率化の取組み	R2 実施内容	①工事のWeb管理については、「鶴岡市下水道工事遠隔臨場に関する試行要領」を策定し、取組みを推進した
		R3 実施目標	①「建設工事等の現場の遠隔臨場活用工事の試行要領」を策定し、Web管理による業務効率化を進める ②工務係・浄化センターと連携し、ポンプ施設等改築更新計画との調整及び事業費の確保・平準化なるような計画を策定
	費用対効果	R2 実施内容	①工事のWeb管理では、工事1件あたり、費用は約30,000円/月で、15時間程度の業務時間の短縮が図られた ②R3年度計画策定・R4年度より事業開始予定のため未実施
		R3 実施目標	①費用計上の内容を整理し、費用対効果が上がるように努める ②計画的な更新計画の策定により、通信費の縮減を算出
今後の方向性	取組内容	①工事のWeb管理については、効果検証を行いながら、基本的には前年度までと同様に取組みを進めていく ②R3年度策定するポンプ施設等通報装置クラウド化更新計画に基づき、順次導入 利用期限のある箇所（計74ヵ所：公共46ヵ所、集排28ヵ所）の更新 ※アナログ無線（R4.11.30）・PHS（R5.3.31）	
	事業費	①現状を維持する ②R4事業費　80,000千円（うち国庫補助金40,000千円）	
	効率化	①前年度までと同様に移動時間削減による現場管理の効率化を進めていく ②ポンプ施設等改築更新計画について、随時、工務係と浄化センターとで情報共有し、事業費の確保・平準化を図る	

3．内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価
5：とても良い　4：良い　3：標準　2：悪い　1：とても悪い

財政課		職員課		政策企画課		備考
歳出抑制・歳入増が図られているか	3	取組み・事業が適正に進められているか	3	総合計画に沿って取組みが進められているか	3	
費用対効果があがっているか	3	設定した目標の達成度はどうか	3	成果が期待できるか	3	
市の関与は適正か	3	業務の効率化が図られているか	3	市が抱える課題解決に貢献しているか	3	
		適切な人員体制で事業執行されているか	3	課題：下水道事業の健全経営と効率的な運営		

4．外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・適切である

5．評価を踏まえた対応の検討

・管路情報システムの更新に併せ導入予定である独立型情報端末については、本市の実態に即した最適な機器の選定に努め、データ保存、バックアップ形式等のセキュリティリスク、システム被災時の復旧方法、コスト等を比較し、必要十分な性能を有する機器導入の検討を行う。
・管路情報システムの更なる活用方法を今後も研究し、更なる水道の安定供給に役立てることを目指す。

6．総合評価

概ね継続して実施し一部見直しを図る

行 政 評 価 調 書

評価年度	R3

1. 取組概要

取組名	⑦-4-2 業務系システムの高度化（水道管路情報システム等）	上下水道部水道課
計画への位置付け	☑ 第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画	Ⅱ業務改善化の取組み推進 ⑦デジタル技術を活用した抜本的な業務効率化
	☐ 第2次鶴岡市総合計画及び実施計画	
取組目的	ICT技術により高度化した各種業務支援システムを活用し、業務効率化、ペーパーレス化等を推進する。	
取組内容	新管路情報システムの整備により、現地と庁舎間の情報共有を正確に行い、効率的な施設・管路の維持管理により、業務効率化、経費削減を図る。	
取組成果	災害や漏水発生時における、現地と庁舎間の迅速な情報共有が図られ、初期対応時間の削減効果80 時間／年を見込むとともに、維持経費200 千円／年の削減を見込む。	

実施内容事業費（千円・人）							
R2	事業費 A	国庫支出金		県支出金	市債	その他	一般財源
	1,940						1,940
	人件費 B	正職員	0.5	計 A+B			
	4,100	会計年度		6,040			
	実施内容	・事業統合に伴う管路情報システムの統合を平成22年度に実施した。このシステムのハードが老朽化したため令和2年度に更新したが、その際にデータ整理が必要な状態であることが判明した。 ・持ち出し可能な独立型の情報端末の整備などにより、庁舎被災時の対応強化及び現地調査の効率化を図る。 ・災害現場と庁舎間の情報共有を円滑かつ効率的に行うための通信端末を導入した。					
R3	事業費 A	国庫支出金		県支出金	市債	その他	一般財源
	7,205						7,205
	人件費 B	正職員	0.5	計 A+B			
	4,100	会計年度		11,305			
	目標	システムの基礎となる地図データの更新を行うとともに、整理すべきデータ量の把握を行う。 ペーパーレス、人員の効率化を目指しシステム改修案をまとめる。					
	上半期	令和3年9月末までに地図データ更新の委託契約の締結を行う。					
	下半期	3月末までに整理が必要なデータ量の把握、システム改修案取りまとめを行う。 現システムで有しない機能については実装の検討を行う。					

行革計画年度目標		R3	R4	R5	R6	R7
追加機能初期投資額・対R2比	計画			500千円		
	実績					
削減経費（維持管理費）・対R2比	計画			▲ 200千円	▲ 200千円	▲ 200千円
	実績					
削減事務量（延時間）・R2比	計画			▲ 80時間	▲ 80時間	▲ 80時間
	実績					

2. 自己評価

担当課が必要性・有効性・効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	災害現場と庁舎間の情報共有ツールとしてスマートフォンを導入し、効率的な災害復旧、水道水の安定供給に役立てる。
		R3 実施目標	令和4年3月まで管路情報システムの持ち出し端末機導入の検討を行う。
	市関与の必要性	R2 実施内容	更なる水道管路情報の活用を目指し、システム改修に向けた他事業体の使用実態調査を実施した。 システムベンダー2社による、デモンストレーションを実施した。
		R3 実施目標	令和4年3月まで有効的と思われる追加機能の実装に向けた検討を行う。
有効性	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	スマートフォンの活用により、現地への紙資料の持ち出しの削減を行った。 同ツールの活用により、災害現場と庁舎間の情報伝達の円滑化により、これに携わっていた人件費等の削減できた。
		R3 実施目標	導入済みのスマートフォンの更なる活用を、検討し、紙資料、人件費の削減に目指す。
	創造的な取組みの実施状況	R2 実施内容	先進地視察等により本市システムで有しない独自機能の導入や、使用方法について研修する予定であったが新型感染症に関する諸事情により断念した。このことにより、メーカーからの機能等に関する聞き取り調査に変更した。 庁舎にサーバを設置している管路情報システムの、庁舎被災時の利用方法、復旧方法を検討した。
		R3 実施目標	サーバデータのバックアップと、庁舎被災時に即利用可能を兼ねる独立型情報端末の整備を検討する。

<table>
<tr><td rowspan="4">効率性</td><td rowspan="2">業務効率化の取組み</td><td>R2
実施内容</td><td>現システムのデータ内容確認。複数形式のデータがあることがシステム利用の際の弊害となっている。</td></tr>
<tr><td>R3
実施目標</td><td>データ形式統一に向けた調査の実施を行う。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">費用対効果</td><td>R2
実施内容</td><td>ｻｰﾊﾞ及びクライアント機の更新を3年間の賃貸借　総額13,816千円を行うことによって、1回あたり10数分を要していたデータ解析を1分未満で行えるようになった。
また音声通話では伝えることが出来なかった詳細な現場状況をスマートフォンの動画通話によって可能とした。</td></tr>
<tr><td>R3
実施目標</td><td>導入済みのスマートフォンの更なる活用を検討し、紙資料、人件費の削減に目指す。</td></tr>
<tr><td rowspan="3">今後の方向性</td><td>取組内容</td><td colspan="2">令和3年度に決定した内容を大きく方針変更する必要はないため、引き続き同様の手法で取組みを進めていく。</td></tr>
<tr><td>事業費</td><td colspan="2">システム改修の具体的な手法や、作業スケジュールの検討が主な業務であるため事業費は要しない。
令和2年度に賃貸借した機器が、システム改修後にも性能的に継続利用が可能である場合、賃貸借期間を延長することによって支出の削減が可能となる（賃貸借終了は令和5年10月）。</td></tr>
<tr><td>効率化</td><td colspan="2">独立型情報端末の整備により、サーバデータのバックアップに関し外部委託を行うよりも安価に抑えることが期待出来る。
またサーバ異常時の対応が迅速化が期待できる。</td></tr>
</table>

３．内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価
5:とても良い　4:良い　3:標準　2:悪い　1:とても悪い

財政課		職員課		政策企画課		備考
歳出抑制・歳入増が図られているか	3	取組み・事業が適正に進められているか	3	総合計画に沿って取組みが進められているか	3	
費用対効果があがっているか	3	設定した目標の達成度はどうか	3	成果が期待できるか	3	
市の関与は適正か	3	業務の効率化が図られているか	3	市が抱える課題解決に貢献しているか	3	
		適切な人員体制で事業執行されているか	3	課題：水道事業の健全経営と効率的な運営		

４．外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・時間や出張費用を削減するという点では利にも理にも適っている。いずれドローンも活用してはどうか。
・令和4年度には持ち出し端末機導入や追加機能の実装等、イニシャルコストの支出が予測され、試算が必要と考える。
・データをクラウド上に移行することを検討されているとすれば、セキュリティリスクや、新たな機器導入、管理委託費、ソフトのアップデート等で費用がかさむことにならないかなど、十分に検討してほしい。
・宅内での漏水の早期発見により使用者の負担を少なくする対策も必要ではないか。

５．評価を踏まえた対応の検討

・管路情報システムの更新に併せ導入予定である独立型情報端末については、本市の実態に即した最適な機器の選定に努め、データ保存、バックアップ形式等のセキュリティリスク、システム被災時の復旧方法、コスト等を比較し、必要十分な性能を有する機器導入の検討を行う。
・管路情報システムの更なる活用方法を今後も研究し、更なる水道の安定供給に役立てることを目指す。

６．評価結果

概ね継続して実施し一部見直しを図る

行 政 評 価 調 書

評価年度	R3

1. 取組概要

取組名	⑦-4-3 各種業務支援システムの高度化(統合型校務支援システムの導入)	学校教育課
計画への位置付け	☑ 第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画	Ⅱ業務改善効率化の取組推進 ⑦デジタル技術を活用した抜本的な業務効率化
	□ 第2次鶴岡市総合計画及び実施計画	
取組目的	ICT技術により、高度化した各種業務支援システムを活用し、業務効率化、ペーパーレス化等を推進する。	
取組内容	学校での従前の紙媒体の教育活動のデジタル化により教職員等の校務の効率化、授業準備や児童生徒との活動時間の充実を図る。	
取組成果	名簿管理、出席管理、成績処理、通知表作成、調査書作成、指導要録管理、保健管理といった業務の電子化により、作業時間の大幅な軽減が見込まれ、教員が授業準備等の本来業務にかける時間を確保することができる。	

実施内容 事業費(千円・人)

年度						
R2	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
	人件費 B	正職員		計 A+B		
		会計年度				
	実施内容	モデル校として、鶴岡第一中学校に試験版を導入し先行実施した。校務が効率化されたことにより、授業準備など本来的な業務に費やす時間を増やすことができるという効果が見られた。				
R3	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
	5,875					5,875
	人件費 B	正職員		計 A+B		
		会計年度		5,875		
	目標	市内中学校11校への統合型校務支援ソフトの導入、運用開始する。				
	上半期	業者選定及び導入するシステムの内容の決定を9月までに行う。				
	下半期	・11月末までプライベートサーバーを設置し、システムをインストールするとともに、11月中に教職員研修を実施する。また、12月から本格的な運用を開始し、従前の紙媒体の教育活動のデジタル化、個人、学校情報の電子交付を進める。				

行革計画年度目標

指標		R3	R4	R5	R6	R7
教員一人あたりの超過勤務時間の削減(中学校)(R3比)	計画		▲5%	▲5%	▲5%	▲5%
	実績					
教員一人あたりの超過勤務時間の削減(小学校)(R3比)	計画			▲5%	▲5%	▲5%
	実績					

2. 自己評価

担当課が必要性・有効性・効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	該当無し
		R3 実施目標	・システムの導入により生み出された時間を生徒の学力向上や健全育成に充て、教育サービスの質を向上させる。 ・電子交付する個人、学校情報の内容の検討を行い、2月以降に実施する。
	市関与の必要性	R2 実施内容	該当無し
		R3 実施目標	情報企画課と連携し、11月末までプライベートサーバーを本庁内に設置する。
有効性	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	市内中学校1校をモデル校として選定し、試験版を導入し、実際に運用した。
		R3 実施目標	12月中に市内中学校全校(11校)に、統合型校務支援ソフトを導入し、業務の効率化、ペーパーレス化を進める。
	創造的な取組みの実施状況	R2 実施内容	これまで手書きで作成していた文書を電子化することで、それらの業務に関わる時間を減らすことができ、生み出された時間を授業準備等の本来業務に充てることができた。
		R3 実施目標	・個人情報のデジタル化と電子交付の対象の拡充を検討する。 ・中学校での導入、運用の成果等を検証し、次年度の導入、運用に活かす。
効率性	業務効率化の取組み	R2 実施内容	出席簿、指導要録等をデジタル化した。
		R3 実施目標	・校務支援ソフトの運用により、デジタル化の促進と、教職員の業務負担軽減を図り、働き方改革を実現する。
	費用対効果	R2 実施内容	年間で教員1人当たり約120時間とされる成績処理に関わる時間を削減でき、それをが授業準備等本来業務に充てることができた。その結果、不登校生徒数の減少や全国学力学習状況調査の数値の向上につながった。
		R3 実施目標	・デジタル化の促進と、教職員の業務負担軽減を実現し、超過勤務時間の削減をする。学校の本来業務の充実が見込まれる。 ・電子交付や紙媒体による配布等の仕組みを変えることで消耗品費を削減する。

今後の方向性	取組内容	令和３年度に導入した中学校に加え、市内１３小学校（大規模校中心）に導入を拡大する。
	事業費	令和３年度に導入した中学校に加え、市内１３小学校（大規模校中心）に導入するために、事業費を追加する。
	効率化	令和３年度に導入した中学校に加え、市内１３小学校（大規模校中心）に導入を拡大することで、より多くの学校で、教職員が本来業務に専念できる環境が整うとともに、個人、学校情報のデジタル化と電子交付の範囲を拡充することで、教育サービスの質を向上させる。

３．内部評価

財政課･職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価
5:とても良い　4:良い　3:標準　2:悪い　1:とても悪い

財政課		職員課		政策企画課		備考
歳出抑制・歳入増が図られているか	2	取組み・事業が適正に進められているか	3	総合計画に沿って取組みが進められているか	3	費用対効果が不明
費用対効果があがっているか	2	設定した目標の達成度はどうか	3	成果が期待できるか	3	
市の関与は適正か	3	業務の効率化が図られているか	4	市が抱える課題解決に貢献しているか	4	
		適切な人員体制で事業執行されているか	3	課題：ICTの活用による事務手続きの簡素化やサービスの充実		

４．外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・当初事業計画で、小中学校一気に導入すべきである。特に、市の一般会計予算で有れば国等の制約もないはずで、本来の行革は削減することだけでなく、増額すべきところには追加する等の処置を行うことと認識している。経費削減の目標数値だけで、独りよがりと思われる。本来ならこのテーマは現場の教職員の評価を聞くのが適切だと考える。

５．評価を踏まえた対応の検討

・令和４年度は、小学校２６校全校に導入する方向で進めていく。
・校務効率化等について導入校の評価を聞くこととする。

６．評価結果

効率化・サービス向上等の改善が図られている

行 政 評 価 調 書

評価年度	R3

1. 取組概要

取組名	⑧-1 働き方改革の推進	総務部職員課
計画への位置付け	☑ 第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画	Ⅱ 業務改善効率化の取組推進 ⑧働き方改革の推進と人材育成
	□ 第2次鶴岡市総合計画及び実施計画	
取組目的	職員が健康で働きやすい職場環境を整備し、業務に対するモチベーションや事務効率を高める。	
取組内容	時間外勤務の管理徹底、年次有給休暇、男性育児休業取得を促進し、職員のワークライフバランスの向上を図る。	
取組成果	時間外勤務5,000時間の削減を目指すとともに、男性育休取得の促進を強化し、年次有給休暇＋夏季休暇平均取得日数を15日以上、男性育児休暇の取得率50%以上を目指す。	

実施内容 事業費（千円・人）

年度	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
R2						
	人件費 B	正職員	0.4	計 A+B		
	3,280	会計年度		3,280		
	実施内容	職員一人ひとりが仕事と家庭生活の両立を図り、働きがいを感じ、力を発揮できる職場環境づくりを目指すため、「鶴岡市特定事業主行動計画」の見直しを行ったほか、６月からフレックスタイム制度を導入し、職員のワークライフバランスの向上を図っている。					
R3						
	人件費 B	正職員	0.4	計 A+B		
	3280	会計年度		3280		
	目標	○時間外勤務5,000 時間削減を目指す。 ○年次有給休暇+夏季休暇の平均取得日数15 日以上を目指す。 ○男性育児休業の取得率50%以上を目指す。					
	上半期	○時間外勤務 全管理職に時間外勤務実績を共有、時間外勤務の多い職場の所属長及び職員個人に業務調整、健康管理の強化を促し、昨年度比5,000時間の縮減を目指す。					
	下半期	○有給+夏季休暇の取得数の増加 夏季休暇通知の際に積極的取得を呼びかけ、休暇を取得しやすい雰囲気づくりを行うほか、事務処理に際して相互応援ができる体制を整備し、年15日以上の取得を目指す。					

行革計画 年度目標

項目	年度	R3	R4	R5	R6	R7
時間外勤務縮減（R2比）	計画	▲ 5,000時間	前年度の実績を踏まえ、担当課ヒアリング等を通して、業務実態を把握しながら毎年度適切な目標設定を行う。			
	実績					
時間外縮減に伴う財政負担軽減（R2比）	計画	▲ 13,000千円	前年度の実績を踏まえ、担当課ヒアリング等を通して、業務実態を把握しながら毎年度適切な目標設定を行う。			
	実績					
男性育児休業の取得率	計画	特定事業主行動計画において令和6年度まで50%の達成目標を設定				／
	実績					
年次有給休暇＋夏季休暇平均取得日数	計画	特定事業主行動計画において令和6年度まで15日の達成目標を設定				／
	実績					

2. 自己評価

担当課が必要性・有効性・効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	働き方改革の推進の社会的要請に応えるため、時間外勤務の削減、有給休暇の取得促進、男性育児休業の充実に率先して取り組むことにより、社会への働き方改革の推進に貢献し、波及させる。
		R3 実施目標	市役所での働き方改革を進めることで、社会に波及させるよう、時間外勤務の削減、有給休暇・夏季休暇の取得促進、男性育児休業制度の周知徹底などを行う。
	市関与の必要性	R2 実施内容	一定の規模のある事業者として、市が働き方改革に積極的に取り組むことにより、社会・市民に対してワークライフバランス、働き方改革の推進に資することが出来る。
		R3 実施目標	働き方改革推進のため、男性職員の育児休業取得促進など、「育児休業等計画書」の取組を実施する。また、子どもが生まれた男性職員への意識調査を行い、次年度の取組みに向けた検証を行う。
有効性	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	鶴岡市特定事業主行動計画に従い、時間外勤務については、管理職に業務調整、健康管理の強化を促した。 同様に、男性育児休業については、制度の周知徹底や取得しやすい雰囲気づくりを行ったほか、会計年度任用職員など代替職員の配置などにより、行革大綱の方針「業務改善効率化」の取組推進に貢献した。
		R3 実施目標	時間外勤務について、全管理職への勤務実績の共有、時間数の多い職場の所属長や職員に面談を行い、業務調整、健康管理の強化を継続する。 有給休暇・夏季休暇については、夏季休暇通知の際に、取得を呼びかけ、事務処理に際して相互応援ができる体制を整備する。 男性育児休業については、管理職を中心とした制度の周知徹底を行うほか、会計年度任用職員など代替職員の配置を行い、取得率50%を目指す。

有効性	創造的な取組みの実施状況	R2 実施内容	新たにフレックスタイム制度を導入したほか、毎週水曜日のノー残業デー（一斉定時退庁）、鶴岡市役所「新しい生活様式」の取組みと連携したライトダウンデー（所属ごとに日程を決めて、18時までに退庁し、事務室を消灯する取組み）、プラスワン休暇（週休日・祝日等の前後に年次有給休暇を取得することで、休暇日数を「プラス1日」する取組み）により、職員のワークライフバランスの向上を図った。
		R3 実施目標	フレックスタイム制度、ノー残業デー、ライトダウンデー、プラスワン休暇などを継続して実施し、制度の浸透を図る。 男性育児休業については、制度周知や個別勧奨を行うとともに、新たに「育児休業等取得計画書」の取組を導入し、取得促進を図る。
効率性	業務効率化の取組み	R2 実施内容	全管理職に時間外勤務実績を共有し、各職場における事務の簡素化・合理化の意識づけを図った。 前年度比で5,026時間の時間外数を縮減した。
		R3 実施目標	引き続き、全管理職に時間外勤務実績を共有するとともに、各職場において事務の簡素化・合理化等の取組みを推進し、効率的な執行体制を確保する。 RPAの導入実験など市全体で業務の効率化を進めるほか、職員も、業務の効率的な遂行を心掛け、日ごろから超過勤務を縮減するよう意識することにより、昨年度比で5,000時間の時間外数を縮減する。
	費用対効果	R2 実施内容	時間外勤務の縮減により、時間外勤務手当の支払い額を13,000千円縮減した。
		R3 実施目標	時間外勤務の縮減により、時間外勤務手当の支払い額を13,000千円縮減する。
今後の方向性	取組内容	担当課ヒアリング等を通して、業務実態を把握し、時間外の削減や休暇取得の促進に向けた方策を検討する。	
	事業費	時間外勤務の縮減を継続し、時間外手当の削減を図る。	
	効率化	RPAの導入による事務の簡素化や合理化の取組みを推進する。	

3．内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価

5:とても良い　4:良い　3:標準　2:悪い　1:とても悪い

財政課		職員課		政策企画課		備考
歳出抑制・歳入増が図られているか	3	取組み・事業が適正に進められているか	3	総合計画に沿って取組みが進められているか	4	
費用対効果があがっているか	3	設定した目標の達成度はどうか	3	成果が期待できるか	4	
市の関与は適正か	3	業務の効率化が図られているか	4	市が抱える課題解決に貢献しているか	3	
		適切な人員体制で事業執行されているか	4	課題：ワーク・ライフ・バランスの実現や子育てしやすい環境づくりの促進		

4．外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・時節柄、働き方改革の推進は必須であり、職員の方が意欲的に業務を遂行し、市民サービスの向上に繋がることを期待する。
・一律に残業は削減、休暇は取得推奨となっているが、より働きたい人、成長したい人、経験を積みたい人等は、選択的に沢山働く、ということができても良いと思う。
・働きや今後のキャリア志向に関するモチベーションアンケート等を行い、モチベーションに応じたコミュニケーションを取れると、より効果的な施策になると考える。
・非常に重要な取り組みですが、まだ重要性を認知されていない方々も一定いるので、組織内だけでなく、組織外への広報も重要である。
・男性職員の育休は、人目を気にしながら取得に悩むという声がある。事前に育児やキャリアに関する相談ができるような場が必要。
・一律に制限することで生産性が低下することもあるので、働く時間を削減するだけでなく、働きたい人がモチベーションにより、しっかり働ける環境や仕組みづくりも重要と思う。

5．評価を踏まえた対応の検討

・より働きたい職員やキャリア志向で高いモチベーションを持つ職員の要望に応えるため、自己申告書の内容を職員配置や所属課での業務割振りに活用する。
・市の働き方改革の取組みについて、市ホームページ上に掲載する。
・男性育休の対象職員に、随時、制度の内容や今後のキャリア形成について説明を行う。

6．評価結果

概ね継続して実施し一部見直しを図る

行 政 評 価 調 書

評価年度	R3

1．取組概要

取組名	⑧-2 新しい生活様式の定着	総務部職員課
計画への位置付け	☑ 第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画	Ⅱ 業務改善化の取組み推進 ⑧働き方改革の推進と人材育成
	☐ 第2次鶴岡市総合計画及び実施計画	
取組目的	新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針「新しい生活様式」の徹底と定着を組織を挙げて取り組み、情報発信により市民生活全般にわたっての普及を推進する	
取組内容	新型コロナウイルス感染症対策の「新しい生活様式」の対策徹底を通し、働き方の新しいスタイルを浸透させ、密を回避した働きやすい職場環境の整備を図り、リモート対応の積極的な活用や時間外勤務の縮減、休暇取得を促進する。	
取組成果	密の回避と併せて業務改善効率化、職員のワークライフバランスの向上が図られる。	

実施内容 事業費

年度	項目	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
R2		1,072					1,072
R2	人件費 B		正職員		計 A+B		
R2			会計年度		1,072		
R2	実施内容	鶴岡市役所「新しい生活様式」普及推進委員会を設置し、「新しい生活様式」取組み方針を定め、ライトダウンデーの設定やプラスワン休暇の取得により定時退庁と休暇の取得を促進するなど、具体的な取組みを実施した。					
R3		466					466
R3	人件費 B		正職員		計 A+B		
R3			会計年度		466		
R3	目標	鶴岡市役所「新しい生活様式」取組み方針及び具体的取組みを継続し、更なる定着を図る。					
R3	上半期	年度当初に、各課の鶴岡市役所「新しい生活様式」職場普及担当者を決定し、所属内に浸透、定着させる。					
R3	下半期	年度末までマスクの着用や3密回避、定期的な換気・消毒、ライトダウンデー・プラスワン休暇の取得などの委員会で定めた取組みを継続し、更なる定着を図る。					

行革計画 年度目標

年度	目標	実績
R3	鶴岡市役所「新しい生活様式」取組み方針及び具体的取組みを継続し、更なる定着を図る。	「新しい生活様式」の定着のため委員会で定めた取組みを継続した。新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点と、働き方改革の観点からテレワークの試行を開始した。

2．自己評価

担当課が必要性・有効性・効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	鶴岡市役所「新しい生活様式」普及推進委員会を設置し、定期的な換気・消毒をするなど、感染防止対策の実践により、市民が安心して来庁できる環境を整備した。
必要性	市民ニーズへの対応	R3 実施目標	鶴岡市役所「新しい生活様式」取組み方針及び具体的取組みを継続し、更なる定着を図る。
必要性	市関与の必要性	R2 実施内容	市内の感染予防対策として取組み方針の策定等を市が率先して実施した。実施内容を市ホームページに掲載し、市民へ情報発信・啓もうを図った。
必要性	市関与の必要性	R3 実施目標	市民へ情報発信を継続し、更なる定着を図る。
有効性	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	ライトダウンデーの設定やプラスワン休暇の取得により、定時退庁・休暇取得促進が図られ、行革大綱の方針「業務改善」の取組推進に貢献した。
有効性	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R3 実施目標	ライトダウンデーの設定やプラスワン休暇を継続し、行革大綱の方針「業務改善効率化」の取組推進に貢献する。
有効性	創造的な取組みの実施状況	R2 実施内容	これまでのノー残業デーに加えて、帰りやすい・休みやすい工夫を加え、ライトダウンデーの設定やプラスワン休暇の取得により、ワークライフバランスの向上を図った。 【課題】繁忙期等はライトダウンデーが実施できなかったりと、ノー残業デーほど定着しなかった。
有効性	創造的な取組みの実施状況	R3 実施目標	ライトダウンデーの設定やプラスワン休暇を継続し、ワークライフバランスの向上を図る。

<table>
<tr><td rowspan="4">効率性</td><td rowspan="2">業務効率化の取組み</td><td>R2
実施内容</td><td>ライトダウンデーの設定やプラスワン休暇の取得により、定時退庁・休暇取得促進を図った。</td></tr>
<tr><td>R3
実施目標</td><td>ライトダウンデーの設定やプラスワン休暇を継続し、定時退庁・休暇取得促進を図る。
リモート対応の拡大、フレックスタイムの取得率向上を図ることにより、勤務時間を分散し密接を回避する。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">費用対効果</td><td>R2
実施内容</td><td>消毒用品1,072千円の購入、配布により、定期的な消毒を実施し、職場内における二次感染は発生しなかった。</td></tr>
<tr><td>R3
実施目標</td><td>定期的な消毒の継続により、職場内における二次感染を防ぐ。</td></tr>
<tr><td rowspan="3">今後の方向性</td><td>取組内容</td><td colspan="2">アフターコロナの社会情勢等を鑑み目標を設定する。</td></tr>
<tr><td>事業費</td><td colspan="2">予算規模については現状を維持する。</td></tr>
<tr><td>効率化</td><td colspan="2">レックスタイムの取得率を上げることで、勤務時間を分散し密接を回避する。</td></tr>
</table>

３. 内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価
5:とても良い　4:良い　3:標準　2:悪い　1:とても悪い

<table>
<tr><th colspan="2">財政課</th><th colspan="2">職員課</th><th colspan="2">政策企画課</th><th>備考</th></tr>
<tr><td>歳出抑制・歳入増が図られているか</td><td>3</td><td>取組み・事業が適正に進められているか</td><td>3</td><td>総合計画に沿って取組みが進められているか</td><td>3</td><td rowspan="4">行政ニーズの変化に的確に対応していくことが必要</td></tr>
<tr><td>費用対効果があがっているか</td><td>3</td><td>設定した目標の達成度はどうか</td><td>3</td><td>成果が期待できるか</td><td>3</td></tr>
<tr><td>市の関与は適正か</td><td>3</td><td>業務の効率化が図られているか</td><td>4</td><td>市が抱える課題解決に貢献しているか</td><td>3</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>適切な人員体制で事業執行されているか</td><td>3</td><td>課題:</td><td></td></tr>
</table>

４. 外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・アフターコロナ、ウイズコロナ時代に対応するため市役所の働き方、組織運営を見直す絶好のチャンス。危機感を持ち、気のゆるみ、慣れを排除しながら、新しい生活様式を構築することが重要。
・市役所の具体的な取組みが市民全体に大きな影響を与えるので、様々な手段で情報発信するとともに、絶えず創意工夫を行い、検証と実践を期待する。
・職員一人一人のゆとりある生活が効率的な仕事の源泉になる。

５. 評価を踏まえた対応の検討

・テレワークの本格実施に向けた試行、課題検証の実施
・鶴岡市役所「新しい生活様式」取組み方針及び具体的取組みを継続し、更なる定着を図る。
・鶴岡市役所の取組みを、市民に向けてより広く情報発信する。

６. 評価結果

効率化・サービス向上等の改善が図られている

行 政 評 価 調 書

評価年度	R3

1. 取組概要

取組名	⑧-3　人材育成の推進		職員課
計画への位置付け	☑　第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画	Ⅱ 業務改善化の取組み推進　⑧ 働き方改革の推進と人材育成	
	☐　第2次鶴岡市総合計画及び実施計画		
取組目的	市民に信頼される士気・能力の高い職員を育成し、より高い成果を市民に還元するとともに、職員個々の能力開発や組織力を向上させること		
取組内容	職員のスキル向上と組織の生産性の向上を図るため、新人材育成基本方針の策定と、新方針に基づく研修プログラムの構築・実施する。		
取組成果	効果的な人材育成による組織、職員の生産性の向上が期待される。		

実施内容 事業費（千円・人）

年度		事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
R2		3,448				6	3,442
	人件費 B	正職員		計 A+B			
		会計年度		3,448			
	実施内容	現行の人材育成基本方針に基づき定めた研修計画に従い、職員研修を行った。 コロナ禍で当初予定していた研修が中止せざるを得なかったが、新たな試みとして、Zoomの活用によるオンライン研修を実施するとともに、会場を各庁舎で分散することで、「新しい生活様式」を実践することができた。 【実施した主な研修】・新規採用職員研修　・庄内広域行政組合主催研修 【オンライン研修】・メンタルヘルス研修　・ハラスメント研修					
R3		11,374				1,571	9,803
	人件費 B	正職員		計 A+B			
		会計年度		11,374			
	目標	目指すべき職員像に向けて、職員個々の能力と組織力を向上させ、モチベーションを引き出す新方針を検討する。					
	上半期	9月までに職員意識アンケートを実施し、新方針の基礎データとなる組織・人材の現状や課題について調査分析を行う。					
	下半期	3月までに、管理職講演会、新たな目指すべき職員像検討WG（経営層、中堅、若手等）の立上げ、方針をまとめる。DX室と連携し、職員相互交流型プラットフォーム（課題解決、緊急連絡、活動周知、顔名簿）を検討する。					

行革計画 年度目標

年度	目標	実績
R3	システム運用開始、市有施設のデータベース化、データ活用による課題整理を行う。	新方針の基礎調査として、研修アンケートの実施、研修内製化に向けた座談会開催、従来の研修体系の課題を洗い出しを行った。 職員相互交流型プラットフォームの検証のためLINE WORKSを試行した。職員像検討WGは、来年度の立上げに向けて準備する。

2. 自己評価

担当課が必要性・有効性・効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	該当無し
		R3 実施目標	市民に信頼される士気・能力の高い職員を育成し、より高い成果を市民に還元するとともに、職員個々の能力開発や組織力を向上させるための指針としての人材育成方針を策定する。
	市関与の必要性	R2 実施内容	該当無し
		R3 実施目標	9月までに職員意識アンケートを実施し、新方針の基礎データとなる組織・人材の現状や課題について調査分析を行う。 3月までに、管理職講演会、新たな目指すべき職員像検討WGの立上げ、方針をまとめる。 DX室と連携し、職員相互交流型プラットフォームを検討する。
有効性	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	該当無し
		R3 実施目標	現行の人材育成基本方針策定時には想定していなかった、社会情勢の急激な変化や、緊急事態でのより柔軟な対応が求められていることから、現行の「目指すべき職員像」の課題と現状を整理し、時代に即した内容に改訂する。
	創造的な取組みの実施状況	R2 実施内容	職員研修において、緊急事態宣言及びまん延防止等重点措置の対象とされた都道府県への職員派遣または講師招聘については中止を余儀なくされたものの、一部、Zoomを活用したオンライン研修を実施することができた。
		R3 実施目標	新たな「目指すべき職員像」を全職員に周知し、理解を深め、職員自身が意識や行動の変革に導くことができる職員研修と人材管理の在り方を検討し、R4に構築していく。

効率性	業務効率化の取組み	R2 実施内容	従来の集合研修では、大会議室等で実施していたが、Zoomを活用したオンライン研修の実施にあたり、各庁舎等にも会場を複数設置ししたことで、「新しい生活様式」を実践するとともに、職員の移動時間の削減、会場設置の効率化が図ることができた。
		R3 実施目標	他自治体や民間企業における職員研修の効果分析を手法を調査検討し、R4に効果分析を手法を決定し、従来の研修体系の課題を洗い出す。
	費用対効果	R2 実施内容	研修の中止や、オンライン研修の実施により、職員出張旅費の不用額を減額補正を行うとともに(▲921千円)、研修業務委託料、講師費用弁償等の節減に努めた(対当初予算比決算額▲8,529千円)。
		R3 実施目標	研修の内製化、他団体への講師派遣の目標に、職歴や研修参加実績データ、をまとめ、職員相互交流型プラットフォームへの登録し、指導者研修派遣の選考に活用する。
今後の方向性	取組内容	研修の内製化を図るため、研修参加実績や職歴をデータベース化し、庁内講師候補の選定を行っていく。	
	事業費	職員相互交流型プラットフォーム管理の事務負担、ランニングコストの極小化を図っていく。	
	効率化	研修プログラムのPDCAを徹底する必要があるため、職員研修の効果分析を行っていく。	

3. 内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価
5:とても良い 4:良い 3:標準 2:悪い 1:とても悪い

財政課		職員課		政策企画課		備考
歳出抑制・歳入増が図られているか	3	取組み・事業が適正に進められているか	3	総合計画に沿って取組みが進められているか	3	
費用対効果があがっているか	3	設定した目標の達成度はどうか	3	成果が期待できるか	3	
市の関与は適正か	3	業務の効率化が図られているか	4	市が抱える課題解決に貢献しているか	3	
		適切な人員体制で事業執行されているか	3	課題:		

4. 外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・我々市民の職員の方に対する印象は、①電話対応と②窓口対応で決まることが多い。職員の能力開発と並行して、電話や窓口対応のあり方も少し見直してはどうか。
・新人材育成方針策定にあたっては、職員アンケート実施と併せ、市民の声を聞くことも有益ではないか。
・本当に必要な研修は、適したあり方で実施していくべきであり、無理にオンライン化にして費用削減を図る必要はない。
・鶴岡市が管理する施設(21コミセン・中央公民館等)を見るのもいい研修になるのではないか。

5. 評価を踏まえた対応の検討

・接遇指導者育成研修への派遣や、新採及び会計年度職員対象の接遇研修を実施
・人材育成に関して市民の意見を取り入れるため、ワークショップ開催等を検討
・新採職員を対象に、コミセン活動や地域ビジョン事業への理解を深める研修を実施した。
・オンライン研修と併せ、対面での研修、派遣研修など研修内容に合わせた実施方法をとっている。

6. 評価結果

効率化・サービス向上等の改善が図られている

行 政 評 価 調 書

評価年度	R3

1. 取組概要

取組名	⑧-3-2　女性活躍の推進	総務部財政課
計画への位置付け	☑　第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画	Ⅱ業務改善効率化の取組推進　⑧働き方改革の推進と人材育成
	☑　第2次鶴岡市総合計画及び実施計画	
取組目的	女性が家事、育児といった家庭内での役割を担っている割合が高い一方、就業率も高く、女性がその個性と能力を十分に発揮し、いきいきと働き活躍できる環境を整備し、あらゆる分野において男女が互いに協力する社会づくりを推進する。	
取組内容	職員研修等を通じて女性職員がキャリアビジョンを持つための意識啓発を推進する。職位に応じた能力開発を図り、多様な施策部門や管理職への積極的な登用を推進する。また、市の新議会等委員の女性比率の向上を目指す。	
取組成果	特定事業主行動計画を踏まえ、管理職に占める女性職員の割合について、令和6年度までに部長級10%以上、課長級25%以上とし、女性職員の能力、意欲をさらに施策推進に生かす。また、男女共同参画計画に基づき市の審議会等委員の女性比率について、令和7年度までに30%以上とし、政策方針の決定過程への女性の参画を促進する。	

実施内容事業費（千円・人）

年度	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
R2						
R3	779					779

年度	人件費 B	正職員	会計年度	計 A+B
R2				
R3				779

年度	項目	内容
R2	実施内容	共通テーマに沿って関係所管課がプロジェクト会議、ワーキング会議をを開催した。各単独事業を所管課にて実施するとともに、関係課連携して職員アンケートの実施、庁内版小町Café、市長と女性職員との懇談会を開催した。
R3	目標	・女性職員を多様な施策部門や管理職への積極的な登用を推進し、管理職割合を部長級10.3%以上、課長級23.9%以上を目指す。・管理職研修などを通じ、家庭生活と仕事との両立しやすい環境を整えることの重要性の意識付けを行い、男性職員の育児休業取得率30%を目指す。・市審議会等の委員の女性割合33%を目指す。
R3	上半期	・関係所管課のプロジェクト会議を開催し、情報共有を図る。 ・育児・介護等に関する休暇制度のリーフレットを作成し、階層別研修会時に配布し、制度の周知・意識啓発を行う。合わせて、男性職員の育児休業取得を促進するために、「育児休業等計画書」の取組を行い、計画的な休暇等の取得を推進する。・市審議会等の委員選考の際は、積極的に女性を登用するよう各課へ呼びかける。
R3	下半期	・市役所の取組を外部へ発信する。 ・「つるおか小町Café」の開催 ・R2～R3年度に子どもが生まれた男性職員へ意識調査を行い、次年度に向けた検証を行う。 ・職員アンケートを実施し、前年度との変化を検証する。

行革計画年度目標

指標	年度	R3	R4	R5	R6	R7
管理職に占める女性職員の割合	計画	部長級10%以上、課長級25%以上（特定事業主行動計画）				
	実績					
市の審議会等委員の女性比率	計画	30%以上（鶴岡市男女共同参画計画）				
	実績					

2. 自己評価

担当課が必要性・有効性・効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

視点	項目	区分	内容
必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	女性活躍に対する社会ニーズへの対応を図るため、職員アンケートを実施した。その結果から、課題解決に向けた取組みを検討した。
		R3 実施目標	年度末までプロジェクト会議を開催し、所管課で実施の関連事業について、情報共有を行う。進捗を確認し、必要あればアンケート等も実施し、よりよい市民サービスへの対応を高めていく。
	市関与の必要性	R2 実施内容	
		R3 実施目標	・市役所の取組を外部へ発信することにより、市内企業等への波及へと繋げていく。 ・育児・介護等に関する休暇制度のリーフレットの作成・周知し、意識啓発を行う。 ・男性職員の育児休業取得を促進するために、「育児休業等計画書」の取組の実施。 ・R2～3年度に子どもが生まれた男性職員へ意識調査を行い、次年度取組に向けた検証を行う。 ・市審議会等の委員の選考時に、積極的に女性を登用するよう呼びかけを行う。
有効性	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	・職場を超えた女性同士の交流を図るために、市役所の女性職員を対象に「庁内版小町Café」を開催し、働きやすい職場環境や休暇制度等について意見交換を行った。 ・男性職員の育児休業取得を促進するために、子どもが生まれた男性職員へ制度周知のメールや個別勧奨の取組を実施した（育児休業取得率23.1%　前年度比23.1ポイント増）
		R3 実施目標	・年度末まで、市審議会等の委員選考時に、女性登用の推進を呼びかける。 ・R6年度までに男性職員の育児休業取得率50%以上を目指し、子どもが生まれる男性職員への休暇制度の周知や個別勧奨を行うとともに、「育児休業等取得計画書」の取組を新たに導入し取得促進を図る。 ・2月末まで「つるおか小町Café」開催し、職場や職種を超えた女性同士の交流を図る。 （つるおか小町Caféについては、コロナ感染状況を鑑みながら実施の有無を含め検討していく。）

<table>
<tr><td rowspan="2">有効性</td><td rowspan="2">創造的な取組みの実施状況</td><td>R2
実施内容</td><td>男性の育児休業取得を、市役所が率先して挑戦することで、市内企業等への波及へと繋げていくことを目指し、市役所の男性職員の育児休業取得率を令和6年度までに50％以上とする目標値を掲げた。</td></tr>
<tr><td>R3
実施目標</td><td>・（再掲）R6年度までに男性職員の育児休業取得率50％以上を目指し、子どもが生まれる男性職員への休暇制度の周知や個別勧奨を行うとともに、新たに「育児休業等取得計画書」の取組を導入し取得促進を図る。
・市審議会等の委員の女性割合が増加することにより、女性の意見が市の施策等へ反映する機会を得ることができる。</td></tr>
<tr><td rowspan="4">効率性</td><td rowspan="2">業務効率化の取組み</td><td>R2
実施内容</td><td>市長と女性職員との懇談会を開催し、女性の働きやすい職場環境について意見交換した。</td></tr>
<tr><td>R3
実施目標</td><td>・年度末まで、管理職研修等を実施し、意識改革となるよう働きやすい職場環境づくりや時間外縮減へ繋げる。
・計画的な取得に向けた環境整備に取り組む中で、業務の見直しやチームマネジメントが進み、様々な事態にも対応できる体制へつなげることができる。
・休暇制度の周知（結婚、子育て、介護）</td></tr>
<tr><td rowspan="2">費用対効果</td><td>R2
実施内容</td><td></td></tr>
<tr><td>R3
実施目標</td><td>・業務の見直しや、職員自身の働き方の考え方の変革により、休暇取得が促進され、働き方改革との連携により時間外の縮減が見込まれる。</td></tr>
<tr><td rowspan="3">今後の方向性</td><td>取組内容</td><td colspan="2">事業推進にあたっては、関係所管課と連携を強化し、具体的な取組を実施していく。</td></tr>
<tr><td>事業費</td><td colspan="2">講師謝礼などの最低限の必要経費となっていることから、予算規模については現状を維持する。</td></tr>
<tr><td>効率化</td><td colspan="2">関係所管課と連携し、既存事業の活用など効率化を図っていく。</td></tr>
</table>

3. 内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価
5:とても良い　4:良い　3:標準　2:悪い　1:とても悪い

財政課		職員課		政策企画課		備考
歳出抑制・歳入増が図られているか	3	取組み・事業が適正に進められているか	3	総合計画に沿って取組みが進められているか	3	
費用対効果があがっているか	3	設定した目標の達成度はどうか	3	成果が期待できるか	3	
市の関与は適正か	3	業務の効率化が図られているか	3	市が抱える課題解決に貢献しているか	3	
		適切な人員体制で事業執行されているか	3	課題：男女共同参画の推進		

4. 外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・まだまだ懇親会など女性の登用は少ないと感じる。男性の意識変革を促し、男性の家事参加や育児参加機会の拡大策を併せて検討することで、女性の負担が減り、女性の社会参加が進むと考える。
・男性の育休取得については、目標値とともに、家庭生活と仕事環境を整える重要性の意識づけを行うことが大切。
・女性の管理職登用・男性の育児休暇取得について数字だけで管理せず、ケースに合わせた対応がなされるよう管理されることが望ましい。
・男性の育児休暇の推進が望まれるが、その質が向上するような啓発活動が合わせて進められることが望ましい。

5. 評価を踏まえた対応の検討

・管理職研修会や制度周知等を強化し、仕事と家庭生活の両立の大切さの意識付けを行う。
・対象職員及び育休取得意向の早期把握や、所属内の業務調整を計画的に行うなど、安心して取得できる環境づくりを進めるとともに、所属長への意識付けや市役所全体への周知を強化する。
・職員の自己申告票に基づき、面談等を通してきめ細やかに対応し、本人の意向を可能な限り尊重した人事管理に努める。
・育休対象の男性職員とあわせて、職員の配偶者へアンケートを実施し、その結果を踏まえ改善策の検討を行う。

6. 評価結果

概ね継続して実施し一部見直しを図る

行 政 評 価 調 書

評価年度	R3

1. 取組概要

取組名	⑨-1 行政評価手法の導入	総務部職員課
計画への位置付け	☑ 第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画	Ⅱ 業務改善効率化の取組み推進 ⑨総合計画・予算編成・行政評価の一体的な運用
	☑ 第2次鶴岡市総合計画及び実施計画	
取組目的	地域の振興、発展に資する施策を力強く推進し、行政ニーズの変化に適切に対応できる、効果的で効率的な行政運営	
取組内容	総合計画や行革の取り組みについて職員課、財政課、政策企画課による内部評価と行財政改革推進委員による外部評価により評価・点検し、その結果を毎年度の予算編成に反映させる。総合計画を軸として予算編成、行財政改革を一体的に運用し、効率的な業務執行を図る。	
取組成果	総合計画、行財政改革大綱の着実な実施が図られる。	

実施内容 事業費（千円・人）

年度	項目						
R2	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源	
	312					312	
	人件費 B	正職員	0.8	計 A+B			
	6,560	会計年度		6,872			
	実施内容	第3次行財政改革大綱及び実施計画の策定にむけ、行財政改革推進委員会を設置。委員、市議会からの意見を踏まえ大綱案を作成。パブリックコメントを実施し、3月末に大綱及び実施計画を策定。					
R3	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源	
	670					670	
	人件費 B	正職員	0.8	計 A+B			
	6,560	会計年度		7,230			
	目標	大綱及び実施計画の進捗管理に行政評価手法を導入し、総合計画を核として行革、予算を連動して機能させ、総合計画及び行革の推進と行政事務の効率化を図る。					
	上半期	5月中旬までに制度設計、各課へ調書作成依頼。 6月中に外部評価手法の詳細決定、説明会を開催し委員に説明 7月～外部評価の実施 8月 評価結果報告書の作成					
	下半期	10月以降、評価結果の予算への反映状況の確認と、行革大綱実施計画の見直しに向けた検討（取組みの修正、追加等） 2月に行革委員会を開催し、評価結果の次年度反映状況確認と実施計画見直しについて協議					

行革計画年度目標

年度	目標	実績
R3～R7	5～6月の内部評価作業により従来のヒアリングの事務効率化を進める。8～9月に外部評価を実施し、見直し内容を来年度予算編成や総合計画、組織機構の見直しへ反映させる。	実施計画に掲載されている46項目のうち、目標が設定されている34項目を対象として行政評価を試行実施。その結果、効率化・サービス向上等の改善が図られた取組みが11件、一部見直しを行ったうえで継続実施する取組が23件、見直しにより事業を縮小、廃止する取組は0件となった。

2. 自己評価

担当課が必要性・有効性・効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	令和3年3月に策定した第3次行財政改革大綱では、方針の1つとして市民サービス創出向上の取組推進を掲げ、デジタル技術を活用した窓口サービスの改善、地域活性化、利便性向上を図ることとした。
		R3 実施目標	実施計画に掲げる取組みの着実な推進、行政評価を用いた進捗管理により、市民サービス創出向上の各取組みの推進を図る。
	市関与の必要性	R2 実施内容	第3次行財政改革大綱は、第2次鶴岡市総合計画の実現に向け、効果的で効率的な行財政運営を実践していくための指針として位置付けた。
		R3 実施目標	実施計画に掲げる取組みの着実な推進、行政評価を用いた進捗管理により、総合計画に掲げる施策実行の原動力となる効果的で効率的な行財政運営を図る。
有効性	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	第3次行財政改革大綱は、第2次鶴岡市総合計画の実現に向け、効果的で効率的な行財政運営を実践していくための指針として位置付けた。
		R3 実施目標	行政評価手法を用いた進捗管理により、評価結果、改善を次年度予算へ着実に反映する。 また、年度内に、総合計画を核とし、企画、財政、行革、人事の流れを整理し、トータルシステム構築に向けた指針の策定を行う。
	創造的な取組みの実施状況	R2 実施内容	トータルシステムの実践に向け、新たに行政評価の導入を行った。
		R3 実施目標	行政評価の実践に併せ、市長ヒアリングや予算編成作業など全体スケジュールを見直しを行う。7月にサマーレビューを実施するなど、行政評価と予算編成が連動する仕組みを構築する。

<table>
<tr><td rowspan="4">効率性</td><td rowspan="2">業務効率化の取組み</td><td>R2
実施内容</td><td>他自治体の例を参考に、効率的な行政評価導入について検討を行った。</td></tr>
<tr><td>R3
実施目標</td><td>行政評価の実践に併せ、市長ヒアリングや予算編成作業など全体スケジュールを見直し、市長ヒアリングの回数を減らす。また、行革と総合計画の調書を統合することで、業務効率化を図る。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">費用対効果</td><td>R2
実施内容</td><td>具体的な費用対効果の測り方について検討を行った。</td></tr>
<tr><td>R3
実施目標</td><td>内部評価・外部評価を通して、適正な事業執行を確認するとともに、事業化での意識の向上により事業効果があがる効果が期待される。</td></tr>
<tr><td rowspan="3">今後の方向性</td><td>取組内容</td><td colspan="2">行政評価手法については令和3年度の試行実施を通して、進め方、様式、スケジュールを見直し、評価事務量の軽減を図る。
また、実施計画の見直しを進め、既存取組みの見直し、新規取組みの追加を進める。</td></tr>
<tr><td>事業費</td><td colspan="2">委員報酬、費用弁償、トータルシステム構築に向けた指導者金等、必要な経費を計上する。</td></tr>
<tr><td>効率化</td><td colspan="2">総合計画を核とし、企画、財政、行革、人事の流れを整理し、トータルシステム構築に向けた指針に基づき、事務事業、組織機構の効率化を図る。</td></tr>
</table>

３. 内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価
5:とても良い　4:良い　3:標準　2:悪い　1:とても悪い

財政課		職員課		政策企画課		備考
歳出抑制・歳入増が図られているか	3	取組み・事業が適正に進められているか	4	総合計画に沿って取組みが進められているか	4	
費用対効果があがっているか	3	設定した目標の達成度はどうか	3	成果が期待できるか	3	
市の関与は適正か	3	業務の効率化が図られているか	4	市が抱える課題解決に貢献しているか	4	
		適切な人員体制で事業執行されているか	3	課題:効果的で効率的な財政運営		

４. 外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・行政の評価に対する市民目線の導入は民主主義の基本。粘り強く市民の意見を取り入れる努力を。
・外部評価を実施するにあたっては、特定の時期に特定の項目の現況や課題等について評価・審議するだけでなく、継続的に調査・分析するモニタリング的な役割を果たす何らかの機能も検討してはどうか。
・総合計画の評価についても検討が必要。
・予算編成作業や議会説明を前提とした行政評価作業日程であるとの印象が強い。実施目標に基づく評価から一歩進めて、経過や実績に基づく初年度評価も必要である。
・始めてみて効果があがらないようであれば中止することも考えてほしい
・行財政改革の改革も必要ではないか

５. 評価を踏まえた対応の検討

・令和3年度の試行を受けスケジュールや調書内容を見直し。
・総合計画実施計画事業の評価手法の確立
・引き続き外部評価委員会を開催し、行革取組について継続的に調査、評価を行う。

６. 評価結果

効率化・サービス向上等の改善が図られている

行 政 評 価 調 書

評価年度	R3

1. 取組概要

取組名	⑩-1 市税等キャッシュレス納付の導入	総務部納税課
計画への位置付け	☑ 第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画	Ⅲ 市民サービス創出・向上の取組推進 ⑩デジタル技術を活用した市民窓口サービスの利便性向上
	□ 第2次鶴岡市総合計画及び実施計画	
取組目的	キャッシュレス納付の導入による納税者の利便性の向上、期限内納付の増加による税収等の安定的な確保	
取組内容	市税(市県民税、固定資産税、軽自動車税、国民健康保険税)、介護保険料、後期高齢者医療保険料について、スマートフォンアプリを利用したキャッシュレス納付を実施する。	
取組成果	計画期間中、市税の期限内納付者の2,900人の増加と、督促状郵送料の縮減97千円を見込む。	

実施内容事業費(千円・人)	年度	項目					
	R2	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
		人件費 B	正職員	0.3	計 A+B		
		2,460	会計年度		2,460		
		実施内容	令和3年度当初からの導入に向けて、次のような準備を行った。 ・収納管理システムの改修 ・地方銀行ネットワークサービスへの利用申し込み及び変更契約の締結 ・納税通知書等へ導入する旨の追加記載 ・市広報、市HP等での周知				
	R3	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
		579					579
		人件費 B	正職員	0.1	計 A+B		
		820	会計年度		1399		
		目標	キャッシュレス納付の内容について納税者へ丁寧に周知を行い、また、都度発生する課題の解決を図り、円滑な実施を進める。				
		上半期	市広報4月号及び市HPにキャッシュレス納付の内容や注意事項等の記事を掲載するとともに、発送する納税通知書に同様の内容のチラシを同封して周知を図る。				
		下半期	都度発生する課題へ対応しながら、上半期の実施状況を踏まえ、改善を要する事項について関係者と協議しながら改善を行う。				

行革計画年度目標	利用件数の増加(R2比)	年度	R3	R4	R5	R6	R7
		計画	8700件	14700件	20300件	25,700件	31,000件
		実績	8700件				

2. 自己評価

担当課が必要性・有効性・効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	納税者の利便性の向上を図り、また、新型コロナウイルス感染症の予防対策の一環として、自宅などから納付が可能なスマートフォンアプリを利用したキャッシュレス納付の準備を行い、当初の予定どおり令和3年度当初から導入できることとなった。
		R3 実施目標	令和3年度当初からキャッシュレス納付を導入し、納税者の利便性の向上、また、新型コロナウイルス感染症の予防を図る。今後、円滑な実施を進めるため、納税者に対して広報媒体等を利用して内容、注意事項等を丁寧に周知するとともに、都度発生する課題に対して、関係者と協議しながら解決、改善を図る。
	市関与の必要性	R2 実施内容	キャッシュレス納付の導入にあたっては、納付対象である税などは市が徴収する公金であることから、市が直接実施するものであり、課税課、情報企画課、長寿介護課、国保年金課、会計課等関係課と協議を重ね、情報共有や課題解決を図りながら準備に当たった。
		R3 実施目標	納付対象である税などは市が徴収する公金であることから、市が直接実施するものであり、実施にあたっては、課税課、情報企画課、会計課等関係課と連携しながら適切に対応する。
有効性	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	キャッシュレス納付の導入の準備が完了したことにより、行革大綱の方針「市民サービス創出向上」の取組推進に貢献できることとなった。
		R3 実施目標	キャッシュレス納付の円滑な実施を行い、市民をはじめとする納税者の利便性の向上による住民サービスの向上を図り、行革大綱の方針である「市民サービス創出向上」に貢献する。
	創造的な取組みの実施状況	R2 実施内容	キャッシュレス納付の対象について、税だけでなく、介護保険料、後期高齢者医療保険料まで範囲を広げた。
		R3 実施目標	納税環境のデジタル化を更に推進するため、口座振替申込みや申込み受付後の事務のデジタル化について検討を行う。

効率性	業務効率化の取組み	R2 実施内容	業務効率化の検討は行ったものの、キャッシュレス納付の仕組み上、収納業務など関係業務で効率化できる部分は無いことを確認した。
		R3 実施目標	キャッシュレス納付の導入により納め忘れが少なくなり期限内納付の増加が見込まれ、それに伴って督促状発送業務や催告業務も減少することが期待できるため、円滑な実施のための取組を進める。
	費用対効果	R2 実施内容	これまで実施してきたコンビニ納付の仕組みにキャッシュレス納付を組み入れて実施する方法を採用したことにより、準備費用を殆ど掛けずに導入できることとなった。
		R3 実施目標	期限内納付の増加により、督促状の発送数が減り、発送に伴う郵送料が年間で26,000円（約410件分）縮減することを見込んでいる他、税収等の安定的な確保が見込まれることから、キャッシュレス納付を継続して実施することにより、費用対効果を上げていく。
今後の方向性	取組内容	令和3年度と同様、キャッシュレス納付の円滑な実施を進めるため、納税者に対して丁寧な周知を行い、また、都度発生する課題の解決を図る。	
	事業費	キャッシュレス納付の実施にあたって、掛かる費用は振込手数料のみであるが、利用者の増加により、振込手数料の増加が見込まれる。（令和3年度見込み：9,230件×57円×1.1＝578,721円、令和4年度見込み：17,611件×57円×1.1＝1,104,209円）	
	効率化	期限内納付の増加により、督促状発送や催告等の業務量の減が見込まれ、その分、他の業務に割り当てられることが期待できることから、この取組みを継続する。	

３．内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価
5：とても良い　4：良い　3：標準　2：悪い　1：とても悪い

財政課		職員課		政策企画課		備考
歳出抑制・歳入増が図られているか	2	取組み・事業が適正に進められているか	4	総合計画に沿って取組みが進められているか	3	費用対効果は低いが、市民サービスの向上、業務効率化に貢献している
費用対効果があがっているか	2	設定した目標の達成度はどうか	3	成果が期待できるか	3	
市の関与は適正か	3	業務の効率化が図られているか	4	市が抱える課題解決に貢献しているか	3	
		適切な人員体制で事業執行されているか	3	課題：技術の進展と地域社会への影響		

４．外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・キャッシュレス納付＝期限内納付の増加というのは視点がずれていると思う。時代のニーズに対応するためと言うのであれば数値目標は当該納付の実行数だと思う。ただし、費用対効果はどうかという疑問も残る。
・キャッシュレスは使い方を覚えれば便利だが、使えない方のために口座振替の拡大も併せて進めていく必要があると考える。

５．評価を踏まえた対応の検討

・目標についてキャッシュレス納付の件数の増加を加えることについても検討する。
・費用対効果については、利便性の向上により収納率の向上、収納額の増加が期待でき、掛かる費用（振込手数料）を上回ることが期待できる。
・口座振替の拡大については、安定的な税収等確保のため、これまでも拡大の取組みを行ってきており、引き続き利用の勧奨や周知に努める。

５．総合評価

概ね継続して実施し一部見直しを図る

行 政 評 価 調 書

評価年度	R3

1. 取組概要

取組名	⑩-3-1　デジタル技術活用による窓口業務の改善（手続きの簡素化）・住民票等各種証明書コンビニ交付事業・戸籍住民基本台帳事務（多機能端末機設置）	市民部市民課
計画への位置付け	☑　第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画	Ⅲ市民サービス創出・向上の取組推進 ⑩デジタル技術を活用した市民窓口サービスの利便性向上
	☑　第2次鶴岡市総合計画及び実施計画	
取組目的	証明書交付等における市民の利便性向上と窓口での待ち時間解消、混雑回避を進めるとともに、業務量の削減を図る。	
取組内容	多くの市民が来庁する窓口において、多機能端末機の設置及びマイナンバーカードを利用した証明書交付を進める。	
取組成果	証明書コンビニ交付件数の増加により市民の利便性向上、窓口の混雑緩和が図られるとともに、令和7年度までに約1,100時間の業務量削減が見込まれ、この分を他の業務に割り振ることができる。 また、証明書交付手数料等のキャッシュレス納付を進めることで、感染症の予防等を図ることができる。	

実施内容 事業費（千円・人）

年度	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
R2	8,696					8,696
R3	11,164					11,164

年度	人件費 B	正職員		計 A+B
R2	820	会計年度	0.1	9,516
R3	820	会計年度	0.1	11,984

年度	項目	内容
R2	実施内容	3月補正予算で市民課ロビーへの行政証明書発行多機能端末機の購入費用を予算化。機種選定のうえ購入手続きを行った。
R3	目標	市民課ロビーへの多機能端末機設置及び多機能端末機利用による証明書交付手数料引き下げにより、コンビニ交付への誘導を進める。また、広報活動等によりコンビニ交付利用促進を図る。
R3	上半期	6月下旬までにロビーに多機能端末機を設置、7/1から運用を開始する。来庁した市民に利用を呼び掛け、マイナンバーカードを利用した証明書等交付の利便性を体験してもらう。 7/1～コンビニ交付手数料を引下げる。
R3	下半期	引続き多機能端末機の利用を呼び掛け、体験した方にはコンビニ交付利用への誘導を進める。 上半期の検証、交付状況の分析により改善点を明確にする。

行革計画 年度目標

コンビニ交付増による業務時間の短縮	R3	R4	R5	R6	R7
計画	▲1014時間	▲1373時間	▲1539時間	▲1723時間	▲1,924時間
実績	▲928時間				

2. 自己評価

担当課が必要性・有効性・効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

区分	視点	項目	内容
必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	証明書等交付に係る市民の負担軽減及び利便性向上のため、証明書等のコンビニ交付を実施した。 　令和2年度のコンビニ交付件数　3,521通 　（H29:670、H30:1,189、R1:1,702、　R1比2.1倍） 　マイナンバーカードの取得率向上とともにコンビニ交付件数も増加し、利便性の向上が図られた。 【課題】R3.4現在のマイナンバーカード交付率は23.4%と低く、コンビニ交付を進めるためにはマイナンバーカードの普及促進が欠かせない。
必要性	市民ニーズへの対応	R3 実施目標	コロナ禍における非接触型の対応が求められており、マイナンバーカードの普及促進や、市民課ロビーに設置する多機能端末機での利便性体験、コンビニ交付手数料の引き下げによりコンビニ交付への誘導を進める。 　マイナンバーカードを持っていない方にはカードの申請を支援するなど、取得を促す。 令和3年度末のコンビニ交付件数目標：6,300通
必要性	市関与の必要性	R2 実施内容	住民基本台帳法に基づく事務であり、市として適切な交付事務執行の他、市民の利便性の向上や事務量の縮減を図る必要がある。 　ポイントとなるマイナンバーカードの普及促進策について、企画部・健康福祉部・商工部が連携して普及促進策の検討を進めた。 【課題】カード取得の動機付け（インセンティブ）をどのように行うか検討が必要。
必要性	市関与の必要性	R3 実施目標	住民基本台帳法に基づく事務であり、市として適切な交付事務執行の他、市民の利便性の向上や事務量の縮減を図る必要がある。 　庁内関係課によるマイナンバーカード普及促進体制検討会議を開催し、市独自の活用策と交付体制を検討する。
	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	コンビニ交付件数の増加により窓口での交付件数が減少し、窓口の混雑解消や市民の利便性の向上が図られたほか、職員の業務量の削減に貢献した。
	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R3 実施目標	コンビニ交付と窓口交付の件数の推移をみながら、事業効果を検証し、さらなる市民の利便性の向上、業務量削減につなげる。

<table>
<tr><td rowspan="2">有効性</td><td rowspan="2">創造的な取組みの実施状況</td><td>R2
実施内容</td><td>マイナンバーカード利用による証明書交付の利便性を体験してもらうため、市民課ロビーに行政証明書発行多機能端末機を設置することとし、予算措置・購入準備を行った。</td></tr>
<tr><td>R3
実施目標</td><td>6月下旬までに多機能端末機を設置し、7/1から運用を開始する。来庁した市民に利用を呼び掛け、マイナンバーカードを利用した証明書等交付の利便性を体験してもらう。
また、7/1からコンビニ交付のインセンティブとして、多機能端末機利用による住民票等交付手数料を引下げ、コンビニ交付への誘導を行う。</td></tr>
<tr><td rowspan="4">効率性</td><td rowspan="2">業務効率化の取組み</td><td>R2
実施内容</td><td>マイナンバーカードの普及を図ったことにより、前年度に比較してコンビニ交付件数が倍増し、業務時間が約150時間短縮された。</td></tr>
<tr><td>R3
実施目標</td><td>マイナンバーカードの普及促進及びコンビニ交付への誘導を進め、さらなる業務量削減を図る。
令和3年度末の削減事務量目標：▲275時間</td></tr>
<tr><td rowspan="2">費用対効果</td><td>R2
実施内容</td><td>コンビニ交付件数の増加に伴い、運営委託先である地方公共団体情報システム機構に支払う手数料は増加したが、窓口における業務量の節減により、時間外勤務等の人件費の削減に効果が見られた。</td></tr>
<tr><td>R3
実施目標</td><td>コンビニ交付手数料の引き下げにより手数料収入は減少（R3見込み▲126万円）するが、業務量減少に伴う時間外勤務の縮減、窓口業務の効率化により経費の節減が見込まれる。また、手数料を引下げることで国の個人番号カード交付事務費補助金が拡充されるという効果も見込まれる。</td></tr>
<tr><td rowspan="3">今後の方向性</td><td>取組内容</td><td colspan="2">コンビニ交付件数の増加に伴う業務量の削減効果について検証を行いながら、事業を継続する。
証明書交付手数料等納付のキャッシュレス化について検討・準備を進める。</td></tr>
<tr><td>事業費</td><td colspan="2">コンビニ交付件数の増加に伴い、市から運営委託事業者（J-LIS）に支払う手数料（1通あたり117円）が増加する。 R2比 ： R3 +326千円、 R4 +656千円
業務量減少に伴う時間外勤務の縮減、窓口業務の効率化により経費の節減を図る。</td></tr>
<tr><td>効率化</td><td colspan="2">業務量削減の効果検証により、より効率的な誘導の方法を探る。</td></tr>
</table>

３．内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価
5：とても良い 4：良い 3：標準 2：悪い 1：とても悪い

<table>
<tr><th colspan="2">財政課</th><th colspan="2">職員課</th><th colspan="2">政策企画課</th><th>備考</th></tr>
<tr><td>歳出抑制・歳入増が図られているか</td><td>2</td><td>取組み・事業が適正に進められているか</td><td>4</td><td>総合計画に沿って取組みが進められているか</td><td>5</td><td rowspan="4">サービス向上に繋がるが費用対効果が不明</td></tr>
<tr><td>費用対効果があがっているか</td><td>2</td><td>設定した目標の達成度はどうか</td><td>3</td><td>成果が期待できるか</td><td>4</td></tr>
<tr><td>市の関与は適正か</td><td>3</td><td>業務の効率化が図られているか</td><td>4</td><td>市が抱える課題解決に貢献しているか</td><td>3</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>適切な人員体制で事業執行されているか</td><td>3</td><td>課題：窓口サービスの充実</td><td></td></tr>
</table>

４．外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・業務効率化の視点からも、市民サービスの利便性の視点からも有効な取組みであり、今後、その効果が数値として目に見えることを期待する。
・交付数だけを観測していても、マイナンバーカードが増えるから交付数が増えるという自然増の結果なのか、当該施策の効果による増加なのかが判別しづらいため、目標数値としては、コンビニでの発行率（コンビニ交付数/マイナンバーカード発行数）が適当でないか。

５．評価を踏まえた対応の検討

・コンビニ交付件数の増加に伴い業務量の削減効果を検証しながら取組みを進める。
・各種証明書全体の交付件数、庁内端末での交付件数、街中コンビニでの交付件数の推移及びマイナンバーカード交付率との関係を比較、分析し、数値の見える化をしながら、来庁による庁内設置端末利用者のコンビニ利用への誘導等を進めていく。

６．評価結果

概ね継続して実施し一部見直しを図る

行政評価調書

評価年度	R3

1. 取組概要

取組名	⑩-3-2 デジタル技術活用による窓口業務の改善（タブレット活用による庁舎間連携強化）		市民窓口WG
計画への位置付け	☑ 第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画	Ⅲ市民サービス創出・向上の取組推進 ⑩デジタル技術を活用した市民窓口サービスの利便性向上	
	□ 第2次鶴岡市総合計画及び実施計画		
取組目的	本所及び庁舎間の連携を強化し、窓口業務の効率化・サービスの向上を図る。		
取組内容	スピーディで正確な市民対応のため、本所-庁舎間、庁舎-庁舎間の市民窓口連絡用に通信タブレットを導入し、遠隔でも画面を通して書類の確認ができ、庁舎に担当者が不在の場合でも他庁舎の担当職員が対応することで、待ち時間の短縮、再来庁の回避など市民サービスの向上につなげる。		
取組成果	タブレット端末等の導入により、遠隔でも画面を通して書類の確認ができ、庁舎の担当者が不在の場合でも他庁舎の担当職員が対応できることで、待ち時間の短縮、再来庁の回避など市民サービスの向上が期待される。		

実施内容事業費（千円・人）	年度	項目					
	R2	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
		人件費 B	正職員	0.1	計 A+B		
		820	会計年度		820		
		実施内容	市民課、国保年金課、課税課、子育て推進課、藤島庁舎、櫛引庁舎、温海庁舎にタブレット端末を設置し、試験運用を行った。				
	R3	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
		人件費 B	正職員	0.1	計 A+B		
		820	会計年度		820		
		目標	市民窓口連絡用に本所及び庁舎市民福祉課にタブレット端末を設置し、書類の確認や困難事例への対応のほか、担当者不在の場合でも他庁舎の職員が対応できるよう体制を整える。				
		上半期	9月までに、令和2年度に試験的に設置した際の課題等を検証し、活用方法や設置部署を検討する。				
		下半期	12月までに5地域庁舎と本所にタブレット端末を設置し試験運用を継続する。				

行革計画年度目標	年度	目標	実績
	R3～	導入効果を検証し、実施手法について検討する	庁内関係課で「市民窓口情報化」について検討を行い、試験的に朝日庁舎と本所（情報企画課、市民課・国保年金課）とをZoomで結び、窓口業務に活用することとし、機器等を準備中。

2. 自己評価

担当課が必要性・有効性・効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	庁舎窓口での申請や手続きの際、書類の確認や担当者が不在の場合でも本所や他庁舎で対応できるよう、本所と庁舎、庁舎間の連絡用タブレット端末を設置し、市民サービスの向上につなげる。
		R3 実施目標	庁舎窓口での申請や手続きの際、書類の確認や担当者が不在の場合でも本所や他庁舎で対応できるよう、本所と庁舎、庁舎間の連絡用タブレット端末を設置し、市民サービスの向上につなげる。
	市関与の必要性	R2 実施内容	市民サービスの向上・窓口業務の効率化に向け、市民課、職員課、情報企画課、国保年金課、子育て推進課、課税課、櫛引庁舎市民福祉課によるワーキンググループ会議を開催し、窓口業務の改善について検討を行った。
		R3 実施目標	市民サービスの向上・窓口業務の効率化に向け、9月末までに関係課によるワーキンググループ会議を開催し、令和2年度の試験設置の課題等検証、タブレット端末の活用が想定される場面や有効に活用できる部署を検討する。
有効性	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	タブレット端末を活用した市民窓口のワンストップ化という方向性を出し、市民サービスの向上につなげることができた。
		R3 実施目標	タブレット端末を活用した市民窓口のワンストップ化という方向性を出し、市民サービスの向上につなげることができた。
	創造的な取組みの実施状況	R2 実施内容	これまで庁舎で困難事例や担当者不在時の対応については、電話で本所に問い合わせたり市民に再度の来庁を依頼していたことから、本所や他庁舎をタブレット端末で結び、様式の確認や直接市民と対面での応対ができるようにする。
		R3 実施目標	これまで庁舎で困難事例や担当者不在時の対応については、電話で本所に問い合わせたり市民に再度の来庁を依頼していたことから、本所や他庁舎をタブレット端末で結び、様式の確認や直接市民と対面での応対ができるようにする。

<table>
<tr><td rowspan="4">効率性</td><td rowspan="2">業務効率化の取組み</td><td>R2
実施内容</td><td>複雑な事例や担当者不在時にタブレット端末で本所担当課と繋ぎ、映像を通して確認や相談ができる環境を整えることで、業務の軽減につながった。</td></tr>
<tr><td>R3
実施目標</td><td>本所で特に市民と直結する課を選定しタブレット端末を設置、業務の効率化につなげる。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">費用対効果</td><td>R2
実施内容</td><td>令和2年度は試験運用で、他業務と兼用のタブレット端末だったため、継続しての利用ができず、十分な効果を得ることはできなかった。
【課題】タブレット端末を十分に活用するためには窓口専用の機器が必要となる。</td></tr>
<tr><td>R3
実施目標</td><td>購入費用・通信費等の予算措置が必要となるが、窓口での申請や手続きを短時間で効率的に行うことで費用対効果を上げることが期待できる。</td></tr>
<tr><td rowspan="3">今後の方向性</td><td>取組内容</td><td colspan="2">本格運用による効果検証を行いながら、事業を継続、拡大する。</td></tr>
<tr><td>事業費</td><td colspan="2">タブレット端末の設置部署を拡大するには端末の購入費や通信費などの経費が必要となる。</td></tr>
<tr><td>効率化</td><td colspan="2">タブレット端末導入による効果検証を行いながら、端末を設置する課や庁舎の拡大やより効果的な活用方法を検討し、窓口業務の効率化を進める。</td></tr>
</table>

３．内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価
5:とても良い 4:良い 3:標準 2:悪い 1:とても悪い

<table>
<tr><th colspan="2">財政課</th><th colspan="2">職員課</th><th colspan="2">政策企画課</th><th>備考</th></tr>
<tr><td>歳出抑制・歳入増が図られているか</td><td>3</td><td>取組み・事業が適正に進められているか</td><td>3</td><td>総合計画に沿って取組みが進められているか</td><td>4</td><td rowspan="4">費用対効果が不明</td></tr>
<tr><td>費用対効果があがっているか</td><td>2</td><td>設定した目標の達成度はどうか</td><td>3</td><td>成果が期待できるか</td><td>3</td></tr>
<tr><td>市の関与は適正か</td><td>3</td><td>業務の効率化が図られているか</td><td>3</td><td>市が抱える課題解決に貢献しているか</td><td>3</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>適切な人員体制で事業執行されているか</td><td>3</td><td>課題：窓口サービスの充実</td><td></td></tr>
</table>

４．外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・身近な市民窓口ではワンストップサービスが求められる。タブレット活用は有力な武器になるので、フルに活用できるように実証、検討願う。
・早期に全庁的に実用化できるように、検証、見直し改善を推進することを期待する。特に、利用者側の意見、要望を聴取し、課題を整理、検証して欲しい。
・対応に同席した職員が、次に同じ来客があったときに自分で対応できるようになる、という心構えを持ち、スキルアップの貴重な機会として認識してほしい。

５．評価を踏まえた対応の検討

・費用対効果については、既存のものを使用するなど極力費用をかけず、サービス向上に繋がるように工夫する。
・朝日庁舎と本所（市民課を想定）、web会議システムで結んで試験的に実施することとし、準備を進める。
・職員間、各部署間での情報共有により職員のスキルアップを図る。

６．評価結果

効率化・サービス向上等の改善が図られている

行 政 評 価 調 書

評価年度	R3

1. 取組概要

取組名	⑩-4 要保護児童対策事業児童家庭相談記録システムの導入	子ども家庭支援センター
計画への位置付け	☑ 第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画	Ⅲ 市民サービスの創出・向上の取組推進 ⑩ デジタル技術を活用した市民窓口サービスの利便性向上
	☑ 第2次鶴岡市総合計画及び実施計画	
取組目的	児童虐待に関する通告、相談、対応経過等をデータベース化することで、担当者間の円滑な情報共有や迅速かつ適正な支援に繋げる。	
取組内容	児童家庭相談記録システムを導入し、従来の紙媒体での記録、検索、保管をデジタル化し、事務の効率化を図ることで、相談支援、未然防止事業に充てる時間を確保する。	
取組成果	システムの導入により年間約840時間の事務量削減を見込む。これにより、コア業務である相談支援や未然防止事業に充てる時間を確保し、要支援児童への支援方針を明確化し、個別支援計画を作成するなど計画的な支援に繋げることができる。	

実施内容事業費（千円・人）							
R2	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
	人件費 B	正職員		計 A+B		
		会計年度				
	実施内容	R3年度の児童家庭相談記録システムの導入に向け、予算要求を行った。また、準備行為として、登録業者76社に取扱いの可否等についてのアンケート調査を行った。				
R3	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
	20,955	1,000	1,000			18,955
	人件費 B	正職員		計 A+B		
		会計年度		20,955		
	目標	児童家庭相談記録システムを導入し、相談記録のデジタル化を行う。 （子ども家庭総合支援拠点の設置準備）				
	上半期	7月末までに、指名型プロポーザル方式によりシステム構築業務の委託業者を選定し、契約を締結する。				
	下半期	12月末までにシステムを導入し、既存の相談記録のデータ取り込みをするほか、相談支援業務に活用する。				

行革計画年度目標		年度	R3	R4	R5	R6	R7
	削減事務量	計画	▲ 840時間	▲ 840時間	▲ 840時間	▲ 840時間	▲ 840時間
		実績	▲80時間				

2. 自己評価

担当課が必要性・有効性・効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	増加傾向にある児童虐待に関する相談や通告に対し、迅速かつ適切に対応するため、令和3年度の児童家庭相談記録システムの導入に向け、予算要求、準備行為を行った。
		R3 実施目標	児童家庭相談記録システムを導入し、事務作業の効率化を図り、ケース対応の迅速化、対応時間の確保につなげ、ハイリスク家庭へのアウトリーチ型の相談支援、訪問を積極的に実施していく。
	市関与の必要性	R2 実施内容	R3年度の児童家庭相談記録システムの導入に向け、情報企画課と連携し、予算要求等の準備を進めた。プロポーザル方式での業者選定を前提とし、登録業者76社に取扱いの可否についてアンケート調査を行った。
		R3 実施目標	要保護児童、家庭への相談支援業務の効率化を図るため、「児童家庭相談記録システム」を導入する。また、国の共通システムにも対応する。 7月末までに、指名型プロポーザル方式によりシステム構築業務の委託業者を選定し、契約を締結する。12月末までにシステムを導入し、既存の相談記録のデータ取り込みをするほか、相談支援業務に活用する。 （R4年度の子ども家庭総合支援拠点の設置に向けて準備する）
有効性	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	R3年度の児童家庭相談記録システム導入を目指し、予算要求等を行い、行革大綱の方針「業務改善効率化」「サービスの改善・向上」の取組推進に向け準備を進めた。
		R3 実施目標	児童家庭相談記録システムの導入により、事務作業に要する時間を縮小し、対応の迅速化、業務の効率化を図り、コア業務である相談支援や未然防止に係る事業に充てる時間を確保し、市民サービスの向上につなげる。
	創造的な取組みの実施状況	R2 実施内容	該当無し
		R3 実施目標	児童家庭相談記録システムの導入により、事務作業に要する時間を縮小し、対応の迅速化、業務の効率化を図り、コア業務である相談支援や未然防止に係る事業に充てる時間を確保し、市民サービスの向上につなげる。

効率性	業務効率化の取組み	R2 実施内容	R3年度の児童家庭相談記録システム導入を目指し、予算要求等を行い、「業務改善効率化」「サービスの改善・向上」の取組推進に向け準備を進めた。
		R3 実施目標	児童家庭相談記録システムの導入により、事務作業に要する時間を縮小し、対応の迅速化、業務の効率化を図る。
	費用対効果	R2 実施内容	該当無し
		R3 実施目標	システム導入により事務の効率化を図り、コア業務である相談支援対応、虐待の未然防止事業に充てる時間を確保し、支援体制を強化する。
今後の方向性	取組内容	児童家庭記録システムの機能を十分に活用し、事務作業の効率化、担当者間の情報共有を図り、コア業務である相談支援や虐待の未然防止を図る事業に係る時間を確保し、児童虐待防止体制の充実を図る。 子ども家庭総合支援拠点を設置し、児童虐待に対する支援体制を強化する。	
	事業費	システム運用に伴う保守委託料は必須。	
	効率化	事務作業に要する時間を縮小し、削減された事務量はコア業務である相談支援や未然防止事業に充てる。	

３. 内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価
5:とても良い　4:良い　3:標準　2:悪い　1:とても悪い

財政課		職員課		政策企画課		備考
歳出抑制・歳入増が図られているか	2	取組み・事業が適正に進められているか	4	総合計画に沿って取組みが進められているか	4	現時点では費用対効果が不明
費用対効果があがっているか	2	設定した目標の達成度はどうか	3	成果が期待できるか	3	
市の関与は適正か	3	業務の効率化が図られているか	3	市が抱える課題解決に貢献しているか	4	
		適切な人員体制で事業執行されているか	3	課題:児童虐待の未然防止		

４. 外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・要保護児童対策事業は、その家庭や一族が抱える様々な問題を網羅的に把握してこそ有用な対策が見込める。システムの導入だけでは限界がある部分については、人手を増やしたり、職員の方の業務負担が減るような方法の検討もあわせて必要である。
・様々な情報がシステムで一元化されることによって、担当者の職員が不在のときでも対応ができるようになるなどより充実した支援につながると思う。

５. 評価を踏まえた対応の検討

・システム導入に伴う業務量削減効果の検証を行いながら取組みを進める。
・システムの効果的な活用により、相談記録等事務の効率化を図り、相談対応やハイリスク家庭への継続的な支援などに時間を充てていく。

６. 評価結果

概ね継続して実施し一部見直しを図る

行 政 評 価 調 書

評価年度	R3

1. 取組概要

取組名	⑩-5　総合相談室・消費生活センター相談のオンライン活用、市民相談事業	市民部市民課
計画への位置付け	☑　第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画	Ⅲ市民サービス創出・向上の取組 ⑩デジタル技術を活用した市民窓口サービスの利便性向上
	☑　第2次鶴岡市総合計画及び実施計画	
取組目的	総合相談室及び消費生活センターにおいて、社会環境の変化などにより市民の抱える問題や悩みが複雑多様化しているため、相談体制の充実を図り、多岐にわたる市民相談に対応する。	
取組内容	総合相談室及び消費生活センターにおいて、Web・SNSでの相談方式を導入し、市民が市役所に来庁せずとも相談ができる体制整備により、相談方法の多様化による市民利便の向上を図るとともに、相談記録の電子化により、業務効率化を見込む。	
取組成果	計画期間中、令和元年度の相談件数3,000件の5%、約150件の利用を見込み、相談利用の向上にもつなげられる。	

実施内容 事業費（千円・人）

R2	事業費 A	国庫支出金		県支出金	市債	その他	一般財源
	834						834
	人件費 B	正職員	0.2	計 A+B			
	10,000	会計年度	4.4	10,834			
	実施内容	・総合相談窓口相談については、幅広い分野の相談に対応するため、偏りのない相談体制となるようにした。 ・適切なアドバイスにより業者からの返金なども含め、トラブルの早期解決を図った。 ・4月より新型コロナウィルス感染症市民相談窓口としても相談を行った。					
R3	事業費 A	国庫支出金		県支出金	市債	その他	一般財源
	863						863
	人件費 B	正職員	0.2	計　A+B			
	10,000	会計年度	4.4	10,863			
	目標	トラブルの未然防止につながる出前講座等の消費者教育活動や、直接窓口での消費生活相談の充実を図るため、有資格の相談員を複数配置すると共に、オンラインを活用し相談方法の多様化による市民利便の向上を図る。					
	上半期	9月までに過去の相談実績の傾向分析を基に、幅広い分野の相談に対応するため、偏りのない相談体制を維持するほか、オンライン化に向け、インターネット環境について関係部署と協議し仕様を整える。					
	下半期	3月までに過去の相談実績の傾向分析を基に、消費者教育に有効な出前講座の開催や独居高齢世帯へ注意喚起が印刷された啓発物品の配布を行う。オンライン化に向け、相談者に対する周知方法や内容を整える。					

行革計画年度目標	オンラインでの相談件数	年度	R3	R4	R5	R6	R7
		計画	10件	20件	50件	100件	150件
		実績	0件				

2. 自己評価

担当課が必要性・有効性・効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	悩みや相談事を抱える市民の相談に応じ必要な指導助言を行った。 令和2年度の相談実績(総)約2,300件(来庁43%、電話57%)、(消)約600件(来庁28%、電話72%)
		R3 実施目標	社会環境の変化などにより市民の抱える問題や悩みが複雑多様化しているため、相談体制の充実を図り、多岐にわたる市民相談に対応する。
	市関与の必要性	R2 実施内容	消費者安全法及び鶴岡市総合相談窓口設置要綱に基づいて相談室を設置し、相談体制を整えた。 相談内容によっては、専門機関の紹介や庁内担当課への引き継ぎを行い、問題解決の支援に務めた。
		R3 実施目標	消費者安全法及び鶴岡市総合相談窓口設置要綱に基づく相談体制を維持するとともに、庁内各課との連携・情報共有を進め、多様な相談に対応できるよう体制を整える。
有効性	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	相談に対する指導助言の他、その場で解決できない事案については、専門機関を紹介するなどし、市民サービスの向上につながった。
		R3 実施目標	過去の相談実績の傾向分析を基に、消費者教育に有効な出前講座の開催や独居高齢世帯へ注意喚起が印刷された啓発物品の配布を行い、トラブルなどの未然防止を図る。 ,オンライン化に向け、相談者に対する周知方法や内容を整え、相談しやすい体制づくりにつなげる。
	創造的な取組みの実施状況	R2 実施内容	総合相談室に新型コロナウィルス感染症に関する相談窓口を設け、相談員が相談内容を聞き取り、内容に応じて担当課の職員が来室し相談申請を受ける体制をとった。
		R3 実施目標	国民生活センター等が企画する研修会等に積極的に参加するなど相談員の個々のスキルアップに加え、相談方法の多様化による市民利便の向上を図るとともに、オンライン化に向け、相談者に対する周知方法や内容を整える。

効率性	業務効率化の取組み	R2 実施内容	オンライン相談を含む相談業務のあり方について、相談員と意見交換を行った。 【課題】近年、消費者トラブルが複雑多様化している状況にあり、相談内容によっては、1件の相談で問題解決に至るまで複数回のやり取りを要する場合があり、相談方法の多様化(オンライン化)により効率化が求められる。
		R3 実施目標	先進事例調査や過去の相談実績の傾向分析を基に、インターネット環境について関係部署と協議し仕様を整え、効率化を進める。
	費用対効果	R2 実施内容	メールなどオンラインでの相談はなかったが、コロナ禍における外出自粛の影響で電話での相談が増えている。 【課題】フリーダイヤルの回線が1本のため、電話での長時間に渡る相談や、他部署に繋いだ相談が入ると他の相談が受けられない状況にあり、電話以外での相談方法も検討が必要。
		R3 実施目標	市民が市役所に来庁せずとも相談ができる体制整備により、相談方法の多様化による市民利便の向上を図るとともに、相談記録の電子化により、業務効率化を進める。
今後の方向性	取組内容	相談実績の傾向分析を行い、総合相談窓口相談については、幅広い分野の相談に対応するため、偏りのない相談体制に務め、消費生活相談についても、出前講座の開催や啓発物品の配布等、消費者教育活動に務める、又、オンライン化の導入を進め、導入後は現状に合った方法で市民に対し周知し、効果検証を行う。	
	事業費	相談員の人件費のほか、研修費、啓発用物品購入費、オンライン相談に係る通信費等が必要となる。	
	効率化	来庁相談・電話相談・オンライン相談の比率や業務量を含めた相談実績の傾向分析とともに、相談者や市民に対する周知を重ね市民利便の向上を図るとともに、相談記録の電子化により、業務効率化を進める。	

3. 内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価
5:とても良い　4:良い　3:標準　2:悪い　1:とても悪い

財政課		職員課		政策企画課		備考
歳出抑制・歳入増が図られているか	3	取組み・事業が適正に進められているか	3	総合計画に沿って取組みが進められているか	4	費用対効果が不明
費用対効果があがっているか	2	設定した目標の達成度はどうか	3	成果が期待できるか	3	
市の関与は適正か	3	業務の効率化が図られているか	3	市が抱える課題解決に貢献しているか	3	
		適切な人員体制で事業執行されているか	3	課題:市民が抱える問題や悩みの複雑多様化		

4. 外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・オンライン化に向けた取り組みは非常に評価できるが、高齢者のための窓口相談は無くするべきではない。
・現状の相談窓口は正面玄関のすぐ近くで非常に目につく場所なので、プライバシーなどもう少し配慮が必要ではと感じる。
・オンラインのメリットを最大限に活かすにはアドバイザーは庁舎ではなく、在宅で対応できるシステムとし、土日17時以降も対応するなど体制を検討してはどうか。
・スケジュールについては試験運用が1年もいるのか疑問。
・高齢者等インターネットを使いにくい方へ配慮しつつ、オンライン相談件数が増えていくことが望ましい。

5. 評価を踏まえた対応の検討

・費用対効果については、既存のものを使用するなど極力費用をかけず、サービス向上に繋がるように工夫する。
・高齢者やオンライン相談が不慣れな方々も考慮し、窓口相談や電話相談を継続して行いながら、窓口相談者のプライバシーに配慮した相談室の配置を工夫する。
・オンライン化の第1歩として、市のホームページの「総合相談室」「消費生活センター」内にメール相談が可能な仕組みを構築する。
・過去の相談実績の傾向分析や先進事例調査を行うとともに、鶴岡市に合ったメール相談仕様を作り上げるため、現場当事者である、総合相談員と消費生活相談員との協議を行い、調整がつき次第速やかに運用を開始する。
・メール相談実施後の各相談実績の傾向や分析、相談者からの要望等を踏まえ、必要に応じて土日や時間外などの相談体制のあり方を検討する。

6. 評価結果

概ね継続して実施し一部見直しを図る

行 政 評 価 調 書

評価年度	R3

1. 取組概要

取組名	⑪-1 温泉入浴施設のサービス向上	藤島庁舎市民福祉課 櫛引庁舎市民福祉課
計画への位置付け	☑ 第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画	Ⅲ 市民サービス創出・向上の取組推進 ⑪市民利便性の向上、地域活性化につながる業務見直し
	☑ 第2次鶴岡市総合計画及び実施計画	
取組目的	温泉施設運営戦略委員会によるサービス向上と安定経営により、利用者数の回復と市負担の軽減	
取組内容	温泉入浴施設を地域に精通する地元密着組織が運営し、支所長を運営支援の責任者と位置付け、行政がバックアップすることで健康増進事業などの積極的な展開を図り、利用者数の回復と市負担の軽減を図る。	
取組成果	温泉施設運営戦略委員会によるサービス向上と安定経営により、利用者数の回復と市負担の軽減が図られる。	

実施内容 事業費 (千円・人)	年度						
	R2	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
		人件費 B	正職員	計 A+B			
			会計年度				
		実施内容	コロナ禍により温泉施設の経営が圧迫され補正予算で対応することになったため、温泉入浴施設の持続的な在り方検討会議を開催し、施設設置の目的変更、市の財政負担の縮減、新規利用者の拡大、経営指標の設定、運営責任の明確化について検討し、鶴岡市行財政改革推進委員会にお諮りした。その後、ぽっぽの湯・ゆ～Town運営戦略委員会を設置し、温泉施設の安定運営を図るため、関係部署が連携して協議・検討することとなった。				
	R3	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
		128,352				6,028	122,324
		人件費 B	正職員	計 A+B			
			会計年度	128,352			
		目標	入浴者数の確保 303,400人 運営委託経費の削減 △9,337千円				
		上半期	①9月末 ②コロナ禍の影響がワクチン接種の進行により徐々に回復すると見込みR1同等を目指す。 ③フレイル予防事業や、地域住民の入浴誘導、周辺のスポーツ施設や地域イベント事業との連携を図り、利用拡大を促進する。				
		下半期	①3月末 ②303,400人 ③指定管理者、藤島庁舎・櫛引庁舎各課、戦略員会と事業を検証し、新たな事業を提言してもらう等補強していく。				

行革計画年度目標	項目	年度	R3	R4	R5	R6	R7
行革計画年度目標	入浴者数の確保	計画	303,400人	234,500人			
		実績	238,300人				
行革計画年度目標	財政負担の軽減	年度	R3	R4	R5	R6	R7
		計画	▲9,337千円	▲1,625千円			
		実績	▲5,593千円				

2. 自己評価

担当課が必要性・有効性・効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	施設の老朽化により、日々の修繕費や維持管理費が年々増嵩と、新型コロナウイルス等による突発的な営業日の減少で経営が圧迫されている中、地元からの存続の要望があり、運営形態を利用料金制から委託料方式へ転換し、健康増進目的施設として存続を検討、決定した。
		R3 実施目標	地元からの存続の要望により、運営形態を利用料金制から委託料方式に変更し、地域の健康増進拠点として、憩いと交流の場として温泉施設を存続させる。
	市関与の必要性	R2 実施内容	新型コロナウイルスによる利用者の減少等、経営の行き詰まりに対しての財政補填を行うとともに、管理運営のあり方について庁内検討会議を立ち上げて検討した。
		R3 実施目標	利用料金制から委託料制に変更になったことから、指定管理者が自由に利用拡大の取組みを行うことが難しくなったため、管理運営や利用拡大事業が円滑に実施できるように支援を行うとともに、温泉施設運営戦略委員会等で取組みの検証・検討を行う。

有効性	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	指定管理の方向として、利用料金制から委託料制への変更と、営利を目的とする株式会社から営利を目的としない地域密着組織による運営とすることを庁内検討会議で検討し、決定した。
		R3 実施目標	健康増進やフレイル予防事業等を実施するとともに、高齢者の交流の場を創出して地域住民の心身の健康増進に資する。 事業実施により、温泉利用者を拡大することで市の歳入を増加させ、財政負担の軽減を図る。
	創造的な取組みの実施状況	R2 実施内容	設置目的とする健康増進事業や地域・周辺施設と関連した利用拡大事業を庁舎各課・戦略委員会で検討することとなった。
		R3 実施目標	フレイル予防事業や、地域住民の入浴誘導、周辺のスポーツ施設や地域イベント事業との連携を図り、庁舎各課・戦略委員会からの提案事業を運営組織と協働して実施する。
効率性	業務効率化の取組み	R2 実施内容	赤字要因であった食堂等をテナント方式に変更し、民間事業者を募集することとなった。また人員配置見直しによる経費削減を検討した。
		R3 実施目標	赤字要因であった食堂等をテナント方式に変更することで、経費の縮減を図るとともに、人員配置見直しによる削減を図る。
	費用対効果	R2 実施内容	運営委託料見合いの入浴者数を経営指標とすることを庁内検討委員会で検討、決定した。
		R3 実施目標	運営委託料見合いの入浴者数を経営指標とした入浴者数を確保し、市の財政負担を軽減しつつ、地域住民の健康・交流事業の推進を図る。
今後の方向性	取組内容	市役所内の温泉施設運営戦略委員会で、令和3年度の取組内容を検証して入浴者数の利用促進事業を進める予定であるが、大きく方針を変更する要因が無いため、2年目なので同様の手法で進めていく。	
	事業費	指定管理委託料、施設修繕費は、施設運営として必要経費なため、人件費や施設の老朽化で増加が見込まれるが、最低限に抑え予算規模は現状維持とする。	
	効率化	利用料金制から委託料制への変更、食堂のテナント化等で最大限の効率化が図られている。	

３．内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価
5:とても良い　4:良い　3:標準　2:悪い　1:とても悪い

財政課		職員課		政策企画課		備考
歳出抑制・歳入増が図られているか	2	取組み・事業が適正に進められているか	4	総合計画に沿って取組みが進められているか	3	令和2年度実績はコロナ禍に影響もあり支出増、入浴者減となったが、現在温泉施設運営戦略委員会を中心に全庁的な取組みを進めており、今後の成果に期待する
費用対効果があがっているか	2	設定した目標の達成度はどうか	3	成果が期待できるか	3	
市の関与は適正か	3	業務の効率化が図られているか	3	市が抱える課題解決に貢献しているか	3	
		適切な人員体制で事業執行されているか	3	課題：効果的で効率的な行財政運営		

４．外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・いかに利用者数を増やすか創意工夫が喫緊課題。特に、地元住民利用者の増加、リピーター確保が重要。フレイル事業の拠点施設として温泉活用することは有効。
・温泉に入るだけでなく、多角的な誘客が大事。家族利用の優待制度、女性・子育て世代の他、老人クラブ等高齢者対象の優待制度も検討してはどうか。
・施設の老朽化は否めないので、必要な設備投資、優待制度等のサービスで他の施設と差をつけて誘客を図ってはどうか。
・レジオネラ菌による休館等の未然防止対策等の危機管理、安全点検対応をしっかり進めることが重要。
・テナント食堂の創意工夫に期待したい。食と健康がキーワード。

５．評価を踏まえた対応の検討

・利用拡大のための販促費の導入（販促グッズの作成等）
・老朽化した施設・設備の改善　（空調設備の更新等）
・サービスの向上（割引券の発行・家族向けグッズ）
・健康増進施設としての活用（若年層への健康増進活動支援）
・新規事業・既存事業等各部課連携

６．評価結果

効率化・サービス向上等の改善が図られている

行 政 評 価 調 書

評価年度	R3

1. 取組概要

取組名	⑪-2 学校給食センターの整備	学校給食センター
計画への位置付け	☑ 第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画	Ⅲ市民サービスの創出・向上の取組推進 ⑪市民利便性の向上、地域活性化に繋がる業務見直し
	☑ 第2次鶴岡市総合計画及び実施計画	
取組目的	高度衛生管理概念HACCPに対応した施設への改築により安定的で安全安心な学校給食の提供と、効率的、効果的な整備により経費削減を図る。	
取組内容	学校給食センターの将来的な在り方を定め、基本構想、基本計画に基づき、効率的、効果的な鶴岡センターの整備に向けた具体的な準備を進める。	
取組成果	将来的なセンター配置が定まり、最も古くなっている鶴岡センターの改築により、衛生管理の行き届いた施設から安全安心でおいしい学校給食が提供できる。	

実施内容 事業費（千円・人）

年度	項目					
R2	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
	94					94
	人件費 B	正職員 0.3	計 A+B			
	2,460	会計年度	2,554			
	実施内容	令和2年２月に発足した「学校給食のあり方検討会」を引継ぎ、藤島・羽黒・櫛引・朝日・温海地域でPTA役員に地産地消関係者を交えたワークショップを７月に開催し、８月に「食育と地産地消」、１１月に「施設と機能」、２月に「検討会の総括」をテーマにあり方検討会を開催した。				
R3	事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
	人件費 B	正職員 0.3	計 A+B			
	2,460	会計年度	2,460			
	目標	将来的な学校給食センター配置の方向付けを明らかにし、新鶴岡センター整備基本構想を策定するとともに、整備手法を検討する。				
	上半期	庁内検討推進会議及び専門部会を開催しながら、学校給食センター配置の方向付けを７月を目途に定め、整備基本構想を9月までに策定する。				
	下半期	令和４年度の基本計画策定に向けた準備に入る。				

行革計画年度目標	年度	目標	実績
	R3～	基本構想、基本計画の策定を行い、整備手法について検討する。	庁内検討推進会議、合同専門部会をそれぞれ2回開催し、供給区域の再編を含む給食センターの配置方向を検討。

2. 自己評価

担当課が必要性・有効性・効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	市内給食センターのあり方について、藤島・羽黒・櫛引・朝日・温海の各地域でワークショップを開催し、鶴岡市学校給食のあり方検討会を３回にわたって開催した。
		R3 実施目標	昨年１２月に立ち上げた鶴岡市学校給食センター整備庁内検討推進会議において、今秋まで整備基本構想の策定を目指す。
	市関与の必要性	R2 実施内容	学校給食法において、国及び地方公共団体は、学校給食の普及と健全な発達を図るよう努めなければならないとされており、市の責任において学校給食を提供している。
		R3 実施目標	学校給食法において、国及び地方公共団体は、学校給食の普及と健全な発達を図るよう努めなければならないとされており、市の責任において学校給食を提供している。
有効性	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	学校給食のあり方検討会での意見・提言を参考にしつつ、将来にわたる本市学校給食提供の方向性を示す段階に入った。
		R3 実施目標	鶴岡市学校給食センター整備庁内検討推進会議において、将来的な給食センアーの配置を含めた整備基本構想を策定する。
	創造的な取組みの実施状況	R2 実施内容	旧市町村の枠に捉われない柔軟な発想で、給食センターの配置を検討した。
		R3 実施目標	昨年に引き続き、稼働コストの縮減や将来に向けた供給エリアの再構築を含め、少子化の行方を考慮した給食センターの配置を検討する。

効率性	業務効率化の取組み	R2 実施内容	各センターとも少子化による食数の減少が続き、調理能力の3分の2以下になっている。食数が減少しても調理工程は変わらないため、供給エリアの再構築による稼働効率向上による稼働経費の縮減への検討を開始した。
		R3 実施目標	供給エリアの再構築による稼働効率向上による稼働経費の縮減の検討とともに、新鶴岡センターの整備手法・運営手法を検討する。
	費用対効果	R2 実施内容	公設公営の従来方式に固執することなく、民間資金による事業一括発注方式であるPFI事業の導入を検討した。
		R3 実施目標	公設公営の従来方式に固執することなく、民間資金による事業一括発注方式であるPFI事業の導入を検討した。
今後の方向性	取組内容	令和3年度に策定予定の鶴岡市学校給食センター整備基本構想をベースに、同基本計画を策定する。併せて、現地建て替えを含めて用地の選定を行う。	
	事業費	基本構想、基本計画の策定に必要な予算を計上する。	
	効率化	引き続き、庁内検討推進会議及び専門部会を開催し、事業手法、運営手法、食育・地産地消の推進など、トータルコストの低減とともに、より質の高い学校給食の提供について検討する。	

3．内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価
5:とても良い　4:良い　3:標準　2:悪い　1:とても悪い

財政課		職員課		政策企画課		備考
歳出抑制・歳入増が図られているか	3	取組み・事業が適正に進められているか	3	総合計画に沿って取組みが進められているか	3	
費用対効果があがっているか	3	設定した目標の達成度はどうか	3	成果が期待できるか	3	
市の関与は適正か	3	業務の効率化が図られているか	3	市が抱える課題解決に貢献しているか	3	
		適切な人員体制で事業執行されているか	3	課題：公共施設の老朽化		

4．外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・学校給食発祥の地である鶴岡市ならではの政策を期待する。
・安心安全は今や当たり前。「アレルギー対策は大変だ」で済まない。
・誰も取り残さない給食であって欲しいので、子供が減るから予算を減らすではなく、攻めの計画で予算も増やしていくべき。必ず子育て世代から受け入れられ、結果人口歳入も増えると思う。
・学校給食の在り方検討会に参加したが、検討期間が少ないと感じた。
・費用対効果等について他市町村の成果を公表し、幅広く意見を聞くべき。
・全ての児童に2時間以内に給食を届けられる、安心安全な計画としていただきたい。

5．評価を踏まえた対応の検討

・外部評価で出された意見等を含めて策定中の整備基本構想に基づき、新鶴岡センター整備基本計画を策定する。

5．評価結果

概ね継続して実施し一部見直しを図る

行 政 評 価 調 書

評価年度	R3

1. 取組概要

取組名	⑪-3 出羽庄内国際村の機能見直し	食文化創造都市推進課
計画への位置付け	☑ 第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画	Ⅲ 市民サービスの創出・向上の取組推進 ⑪市民利便性の向上、地域活性化につながる業務見直し
	□ 第2次鶴岡市総合計画及び実施計画	
取組目的	旧アマゾン民族館展示室及び収蔵庫の新たな活用を検討し、新たな施設の活用により市民サービスの向上を図る。	
取組内容	施設及び出羽庄内国際交流財団の役割、機能について、部・課を越えた横断的な検討を行い、施設活用の基本方針・実施計画を策定、新たな活用を図る。	
取組成果	社会ニーズに即した機能に見直すことにより、本市の国際化のさらなる発展と第二次総合計画に掲げる主要施策が推進される。	

実施内容事業費（千円・人）

R2

事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源

人件費 B	正職員	0.5	計 A+B
4,480	会計年度	0.2	4,480

実施内容	9月／施設利活用ニーズ調査（庁内全課）を行い、提案課へのヒアリング及び検討会を実施。 3月／第1回出羽庄内国際村機能見直し庁内検討会議を開催し、各課提案の情報共有と意見交換を行い、施設活用の方向性を探った。 出羽庄内国際村に保管していたアマゾン資料の移転作業を支援し、すべての資料を搬出した。

R3

事業費 A	国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源

人件費 B	正職員	0.5	計 A+B
4,100	会計年度		4,100

目標	施設機能見直しの基本方針及び実施計画を策定する
上半期	8月中に第2回庁内検討会議を開催し、施設利活用の事務局案に対する意見をまとめ方向性を決定する。
下半期	9月中に第3回庁内検討会議を開催し、施設利用の基本方針を固める。また年度内に実施計画を策定する。

行革計画年度目標

年度	目標	実績
R3	基本方針策定・実施計画策定	新たに関係部課長による検討組織「出羽庄内国際村見直し基本方針策定庁内検討委員会」を設置し、３回程度の協議を経て基本方針を策定予定。

2. 自己評価

担当課が必要性・有効性・効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	庁内全課に利活用ニーズ調査を行い、それらを参考に企画部のほか、契約管財課、都市計画課、商工課、子育て推進課、包括ケア推進室、建築課等の職員で構成する検討会議を開催。ニーズとして、鶴岡の偉人顕彰施設、地域活性及び観光客に向けた展示スペース、市の主要施策紹介展示スペースなどの活用案を共有した。 【課題】国際化の更なる進展に対応するために、外国人への新たな行政サービスの提供等を検討する必要がある。
		R3 実施目標	関係する各部署と連携し利活用検討会議を開催し、各課等が保有する市民ニーズを踏まえた検討を進めるとともに、将来に向けた外国人及び国際関係団体のニーズに対応した基本方針・実施計画を令和3年度中に策定する。
	市関与の必要性	R2 実施内容	出羽庄内国際村は、市民における国際交流を牽引してきた大規模公共施設であり、新たな活用を検討するにあたっては、当初の設置目的も踏まえながら、将来に向けて市全体の行政課題への整合の検討が必要。 【課題】他の施設の機能見直し等との連携が必要となる。
		R3 実施目標	市有施設の有効活用を図るため、庁内部・課を横断した体制で情報を共有しながら多角的な視点での検討を進め、令和3年度中に基本方針・実施計画を策定する必要がある。
有効性	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	行革大綱に基づいて、平成26年にアマゾン民族館を閉館して以来課題となっていたアマゾン関係資料の移転を完了させた。
		R3 実施目標	現在、市有施設の活用を検討している「城下のまち鶴岡将来構想策定委員会」及び「マリカ西館ビジネスフロア構想」の動向を踏まえながら、庁内検討会議を開催し、基本方針・実施計画を策定し、多文化共生のまちづくりの推進と国際化対応の充実を図る。
	創造的な取組みの実施状況	R2 実施内容	国際交流施設という概念にとらわれず、施設の複合化の可能性、公共施設の再配置についての意見交換を行い活用策を探った.。
		R3 実施目標	組織を横断した体制で庁内検討会議を開催するとともに、国際関係団体とも連携し、施設の複合化の可能性、公共施設の再配置を含め、創造的な検討を進める。

効率性	業務効率化の取組み	R2 実施内容	部を越えた12課による庁内検討会議を開催した。会議では、各課提案の共有に止まらず、施設の複合化の可能性、公共施設の再配置など多角的な視点で意見交換が行った。出羽庄内国際村だけでなく、他の公共施設の管理・運営の面でも有益な会となった。 （利活用調査：6課より7件の活用提案あり）
		R3 実施目標	償却残存年数が19年ある出羽庄内国際村の有効活用を図る観点から、国際関係にとらわれず庁内で検討を進めることにより、他施設との課題を共有し、効率的に施設の複合化の可能性、公共施設の再配置を含めた検討を進めていく。
	費用対効果	R2 実施内容	施設利活用に向け、旧アマゾン民族館展示室及び収蔵庫の整理及び収蔵品移転のため、延べ130人の市民ボランティアを募り、全ての資料の搬出を完了した。
		R3 実施目標	出羽庄内国際村が新たな時代に即した機能を備えることで、市民の利便性、満足度が向上することが期待できる。また、機能の複合化、運営の合理化等により維持管理経費を削減することも期待できる。
今後の方向性	取組内容	令和3年度に策定する実施計画に基づき、必要な事業を実施するとともに、施設管理運営基準見直す。	
	事業費	令和3年度の基本方針・実施計画策定結果によるため未定。 ハード面では、長寿命化を図るとともに実施計画に沿った改修を検討する。 ソフト面では、鶴岡市のさらなる国際化に向けた新規事業も視野に入れ管理運営基準の見直しを行う。	
	効率化	市有施設の利活用検討課及び建築部門や公共施設総合管理部門など専門分野との情報共有・連携により、本事業及びそれぞれの担当事業を推進するうえで効率化が図られる。	

３．内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価
5：とても良い　4：良い　3：標準　2：悪い　1：とても悪い

財政課		職員課		政策企画課		備考
歳出抑制・歳入増が図られているか	3	取組み・事業が適正に進められているか	3	総合計画に沿って取組みが進められているか	3	
費用対効果があがっているか	3	設定した目標の達成度はどうか	3	成果が期待できるか	3	
市の関与は適正か	3	業務の効率化が図られているか	3	市が抱える課題解決に貢献しているか	3	
		適切な人員体制で事業執行されているか	3	課題：		

４．外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・駅前エリアとの連携、市の将来構想やコロナ禍終息後の情勢を踏まえ、施設が無駄なく活用されることを期待する。
・今はコロナで十分に活用が難しいと思うが、SDGsの観点などで、世界的にも鶴岡を発信および価値の再発見ができる時代背景をうまく活用できる施設にしてほしい。

５．評価を踏まえた対応の検討

・鶴岡市国際化の対応指針となる「鶴岡市国際化推進アクションプラン」を策定し、SDGsの観点を踏まえ、城下のまち鶴岡将来構想策定事業との連携を図りながら出羽庄内国際村の具体的な機能見直しを行う。

５．総合評価

概ね継続して実施し一部見直しを図る

行政評価調書

評価年度	R3

1. 取組概要

取組名	⑪-4 市営住宅の管理手法見直し	建設部建築課
計画への位置付け	☑ 第3次鶴岡市行財政改革大綱及び実施計画	Ⅲ 市民サービス創出・向上の取組推進 ⑪市民利便性の向上、地域活性化につながる業務見直し
	□ 第2次鶴岡市総合計画及び実施計画	
取組目的	市営住宅の管理業務について、民間事業者等が有するノウハウを活用することにより、住民サービスの向上や管理業務の効率化を図り、あわせて管理経費を縮減する。	
取組内容	市営住宅の内公営住宅811戸については、その管理手法に管理代行制度を導入し、手続き対応の迅速化等管理業務効率化により、入居者サービスの向上、管理経費の縮減を見込む。特定公共賃貸住宅11戸については、業務委託による管理を行い、窓口を一元化することで、入居者の利便性向上を図るとともに、職員の負担軽減を見込む。	
取組成果	管理業務の効率化により職員4名(うち2名会計年度職員)の減員と1,246時間の事務削減を見込む。	

実施内容事業費(千円・人)

年度	項目						
R2	事業費 A	国庫支出金		県支出金	市債	その他	一般財源
	人件費 B	正職員	3.6	計 A+B			
	33,320	会計年度	2	33,320			
	実施内容	他市町村への照会や業務内容の確認を行い、令和4年度の管理代行制度導入に向け、管理人会議や庁内会議を開催した。 そして、令和3年3月議会において条例改正を行った。					
R3	事業費 A	国庫支出金		県支出金	市債	その他	一般財源
	人件費 B	正職員	3.6	計 A+B			
	33,320	会計年度	2	33,320			
	目標	令和4年4月から管理代行制度による管理を実施する。					
	上半期	・7月までに管理代行者を決定する ・9月議会で事務所開設、引継ぎ委託経費の補正予算を要求する。					
	下半期	・12月までに事務所開設、引継ぎ委託準備を行い、令和4年1月から事務引継ぎを開始する。 ・令和4年4月実施に向け、3月中に基本協定を締結する。					

行革計画年度目標

項目	年度	R3	R4	R5	R6	R7
職員削減数	計画		▲ 2人			
	実績					
削減事務量	計画		▲1,246時間	▲1,246時間	▲1,246時間	▲1,246時間
	実績					
管理経費縮減額	計画		▲3,529千円	▲3,529千円	▲3,529千円	▲3,529千円
	実績					

2. 自己評価

担当課が必要性・有効性・効率性の視点から取組みの実績、課題、目標、今後の方向性を整理

必要性	市民ニーズへの対応	R2 実施内容	・市営住宅管理人会議での概要説明及び周知文書の配布依頼実施(R3.1月) 【課題】 ・入居者の不安を招くことの無いよう適切な周知
		R3 実施目標	・令和3年7月までに、現状を把握するため入居者アンケートを実施する。 ・令和3年7月、11月に入居者周知を行う。(7月:管理代行者の決定、11月:事務引継ぎの開始)
	市関与の必要性	R2 実施内容	・庁内会議の実施 (第1回:10月、第2回:11月) 　関係課(契約管財課、職員課、課税課、福祉課)へ事業内容の説明及び協議 【課題】 ・外部委託に伴う効果の精査 ・管理代行者の事務室確保
		R3 実施目標	事務所開設準備、管理代行者との細部調整を行い、スムーズに管理代行による管理へ移行できるように準備を行う。 ・令和3年7月　管理代行者の決定 ・令和3年9月　補正予算 ・令和3年10～12月　事務室改修、引継ぎ委託準備 ・令和4年1月　事務引継ぎ開始 ・令和4年3月　基本協定締結
有効性	総合計画・行革大綱目的達成への貢献	R2 実施内容	令和3年3月議会において条例改正を行い、目的である「令和4年度の管理代行制度導入」の取組推進に貢献した。
		R3 実施目標	令和4年3月に基本協定を締結し、令和4年度に管理代行制度の導入を行うことで計画の達成を目指す。
	創造的な取組みの実施状況	R2 実施内容	令和4年度管理代行制度導入に伴い市民サービス向上を目的とした業務の検討 (修繕対応の迅速化等、高齢単身者の安否確認等)
		R3 実施目標	令和4年度管理代行制度導入に伴う市民サービス向上を目的とした業務について管理代行者との調整を行う。

効率性	業務効率化の取組み	R2 実施内容	・管理代行者、市それぞれが担う主な業務を決定し令和3年3月議会において条例改正を行った。 （正職員2名、会計年度職員2名削減見込み） 【課題】 管理代行者が行う業務等の細部調整
		R3 実施目標	管理代行制度導入に向け細部調整を行い、令和4年度職員数の減により業務効率化を図る。 ・令和3年7月　　管理代行者の決定 ・令和3年9月　　補正予算 ・令和3年10～12月　事務室改修、引継ぎ委託準備 ・令和4年1月　　事務引継ぎ開始 ・令和4年3月　　基本協定締結
	費用対効果	R2 実施内容	・人件費・事務経費等を算出し、約400万円の経費縮減が図られる見込みとなった。 【課題】 ・費用対効果を上げるための更なる精査が必要
		R3 実施目標	管理代行制度導入に伴い令和4年度から人件費・事務経費の縮減を図る。（縮減見込み額：約400万円）
今後の方向性	取組内容	管理代行制度による管理の初年度であるため、管理代行者とも連携を図りながら、円滑な市営住宅の管理を実施する。	
	事業費	管理代行制度導入により管理経費の縮減を行う。また、建物の老朽に伴い増額が想定される修繕費についても出来る限り社会資本整備交付金等の国庫補助事業を活用し管理経費の縮減を図る。	
	効率化	管理代行者の経験・知識も取り入れながらより効率的な管理を目指す。	

３. 内部評価

財政課・職員課、政策企画課が取組内容を財政健全化・行革推進・総合計画推進の視点から5段階評価
5：とても良い　4：良い　3：標準　2：悪い　1：とても悪い

財政課		職員課		政策企画課		備考
歳出抑制・歳入増が図られているか	2	取組み・事業が適正に進められているか	4	総合計画に沿って取組みが進められているか	3	
費用対効果があがっているか	3	設定した目標の達成度はどうか	3	成果が期待できるか	3	
市の関与は適正か	3	業務の効率化が図られているか	3	市が抱える課題解決に貢献しているか	4	
		適切な人員体制で事業執行されているか	3	課題：効果的で効率的な財政運営		

４. 外部評価で出された意見

外部評価委員が取組内容を市民視点から評価

・手続き対応の迅速化など管理業務の効率化と、修繕の迅速化や高齢単身者の安否確認などの市民(入居者）サービス向上が図られるとしているが、今後決定される管理代行者との事務引き継ぎを十分に行い、サービス低下をきたすことのないよう配慮願う。
・市営住宅は福祉目的に作られたものであるという考えの中で、管理の在り方を考える必要がある。

５. 評価を踏まえた対応の検討

・入居者サービスの一環として「手続業務、修繕の迅速化」、「入居者の安否確認」を実施
・住宅の空き室の有効活用による、移住希望者や学生の支援、災害時の一時的な住居提供等の福祉的活用の拡充・強化
・管理代行による管理ができない特定公共賃貸住宅（11戸）について業務委託を検討中

６. 評価結果

効率化・サービス向上等の改善が図られている

参考：内部評価基準

項目／配点	財政健全化の視点			行財政改革の視点				総合計画の視点		
	歳出抑制・歳入増が図られているか	費用対効果があがっているか	市の関与は適正か	取組み・事業が適正に進めれらているか	設定した目標の達成度はどうか	業務の効率化が図られているか	適切な人員体制で事業執行されているか	総合計画に沿ったビジョンを持って取組みが進められているか	成果が期待できるか	市が抱える課題解決に貢献しているか
5	・前年度に比べ相当の歳出減または歳入増	・少ない投入コストで最大限の効果を得ている	・市の関与しなければ事業として成り立たない 市の関与により大きな事業効果がある	・困難な課題等を解決するなど、かなり順調に取組みが進められている	・目標より大幅に上回っている	・職員の創意工夫やデジタル技術等の活用により、積極的な効率化が行われ、職員負担の大幅に軽減されている	・業務効率化が進み、少ない人員で効果的、効率的に業務を執行している	・総合計画のビジョンの実現に繋がる取組みであり、着実取組みが進められている	・総合計画に掲げる目標達成に大きく貢献するような、かなり大きな成果が期待される ・既に大きな成果をあげている	・事業の実施により着実に課題が解決できる ・課題解決が図られた。
4	・前年度に比べ歳出減または歳入増	・投入コストに比較して大きな効果が得られている	・市の積極的な関与が必要 ・市が関与することでメリットが生じている	・予定よりも順調に取組みが進められている	・目標より上回っている	・効率化が進み、職員負担の軽減が図られている	・想定される人員体制より少ない人員で効果的に業務を執行している	・総合計画のビジョンに沿った取組みであり、着実に取組みが進められている	・総合計画に掲げる目標達成に貢献するような成果が期待される ・既に成果をあげている	・事業の実施により課題解決に大きく貢献している。 ・課題解決が図られる見込み
3	・前年度と同水準 ・予算措置なし	・投入コストに見合った効果が得られている	・適正である ・市の内部業務である	・予定通りに取り組みが進められている	・目標どおり達成した ・目標設定がない	・効率化が行われている ・効率化の余地がない	・適切な人員体制である	・総合計画のビジョンに沿った取組みである	・取組みによる成果が期待できる	・課題解決に貢献している
2	・前年度に比べ、歳出増または歳入減	・投入コストに比較して効果が低い	・市以外の民間事業者でも同様の事業を行っている ・市が関与する意味合いが薄れてきている	・課題・問題があり、取組みが遅れている	・目標を達成できなかった	・効率化が図られていない ・従前のとおり業務が行われている	・人員体制が整わず、職員負担が増大している	・総合計画のビジョンの実現に繋がる見込みが少ない取組みである	・取組みによる成果があまり期待できない	・課題解決が進んでいない ・課題解決が図られる見込みが少ない
1	・前年度に比べ、大幅に歳出増または歳入減	・投入コストに見合った効果が得られていない	・市が関与する必要がない ・民間委託等の手法を検討すべき	・大きな課題・問題があり、取組みの進捗が見られない	・目標に対して大きく未達	・業務の進め方に無駄が多い	・仕事量に見合った職員体制になっておらず、長時間勤務の常態化など問題が顕在化している	・総合計画のビジョンに沿っていない	・取組みによる成果が全く期待できない	・事業内容が課題解決につながっていない