

第二次霧島市総合計画(前期基本計画)総括シート

政策体系	政策No.	6	政策名	しんらい(信頼される行政経営によるまちづくり)	施策幹事課					
	施策No.	1	施策名	市民の視点に立った行政サービスの提供	企画政策課					
計画期間(2018年度～2022年度)における施策の方針 (総合計画書から引用)					関係課					
市民ニーズを的確に把握し、行政情報をより分かりやすく市民に伝えることで「市民と行政による情報の相互活用」を構築します。 また、改革・改善を不断に行い、質の高い行政サービスを提供すべく積極的な人材育成を図り、限られた資源で最大の効果を生む、経営の視点に立った効果的で効率的な行政運営を進めます。					総務課、秘書広報課、情報政策課、DX推進課、市民課、市民サービスセンター、消防総務課、教育総務課、議会事務局、監査委員事務局					
施策の方針に対する達成状況(2018～2022)					後期計画における課題					
<ul style="list-style-type: none"> ■庁内における改革改善を進めるため、職員提案制度を再構築し、職員のアイデアを取り入れる環境を整えることができた。 ■質の高い行政サービスを提供するための人材育成について、研修の機会の充実を図るとともに、人事評価を行うことで、職員の資質向上に結び付けることができた。 ■市民の意見や要望等を市政に反映させるため、市長が市民と意見交換を行う「市長とふれあいミーティング」を実施したほか、ご意見箱やメール、電話等で寄せられた市民等の意見や要望等を関係課と情報共有した。 ■市広報誌や市HP、SNS、FMきりしまなど、様々な情報発信手段を用いることで、行政情報を分かりやすく市民に伝えることができた。 					<ul style="list-style-type: none"> ■定年引き上げに伴い、定年退職者が2年に一度しか生じないことを踏まえ、行政サービスを安定的に提供できる体制を確保する必要がある。 ■「きりしまDX未来図」に基づき、行政手続きの電子化など市民の利便性を向上させるため、マイナンバーカードの取得を促進し、本市のデジタル化を計画的に推進する必要がある。 ■市民に身近で分かりやすい開かれた議会づくりを進めるための取組について、引き続き支援を行う必要がある。 					
成果指標 (意図の達成度を表す指標)		◎目標達成(100%以上) △目標を未達成(100%未満)								
		単位	目標達成の方向性	区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	達成率 結果
A	市民の意見や実態が市政に反映されていると認識している市民の割合	%	更なる増加を目指します	目標値	25.0	27.5	30.0	32.5	35.0	79.0%
				実績値	-	-	-	-	27.7	△
B	市に対する市民の信頼度	%	更なる増加を目指します	目標値	56.0	57.0	58.0	59.0	60.0	99.0%
				実績値	-	-	-	-	59.5	△
C	市ホームページのアクセス件数	件	更なる増加を目指します	目標値	496,000	499,500	503,000	506,500	510,000	162.0%
				実績値	420,565	528,216	1,064,616	1,516,946	826,089	◎
D	公の施設の利用者満足度	%	更なる増加を目指します	目標値	59.0	60.5	62.0	63.5	65.0	87.0%
				実績値	67.0	-	63.2	64.7	56.3	△
E	総合計画に掲げた成果指標が目標値を達成した割合	%	更なる増加を目指します	目標値	-	-	-	-	100.0	34.2%
				実績値	-	-	-	-	34.2	△
基本事業	5年間の取組内容			5年間の取組成果			後期計画における課題			
①効率的で適応力に富んだ行政運営と市民サービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> ■行政改革に計画的に取り組み、市の職員定数や組織のあり方についての方針見直しを行った。 ■職員がアイデアを発言、発信できる環境を整えた。 ■指定管理者制度の課題解決を図りながら、制度運用を行った。 			<ul style="list-style-type: none"> ■市定員管理計画や「市組織機構の今後のあり方について」を策定し、今後の方針を示すことができた。 ■職員提案制度を再構築し、多数のアイデアが提案された。 ■指定管理者制度の円滑な運営ができた。 			<ul style="list-style-type: none"> ■きりしまDX未来図に基づき、市のデジタル化を計画的に推進するとともに、マイナンバーカードの取得を促進する必要がある。 ■各種計画等に基づきながら、時代に適応した行政運営、市民サービスの提供を図る必要がある。 			
②市職員の人材育成の推進	<ul style="list-style-type: none"> ■政策形成セミナーを開催し、企画立案ができる人材育成を図った。 ■時間外勤務削減に向け、時間外勤務実績を見える化し、各課が自らの状況を客観的に把握しながら改善等が講じられるよう促した。 ■職員の意識向上を図るため、より多くの職員が研修の機会を持てるよう研修計画を全庁的に周知し、新型コロナウイルス感染症への対策を講じながら研修機会を提供した。 			<ul style="list-style-type: none"> ■人事評価制度の評価結果を各自へフィードバックし、それぞれが自分自身を振り返り、改善に結び付けることができた。 ■人事評価の対象者は全員期首面談を行い、期末面談において適切な評価を行うことで、資質向上に結び付けることができた。 ■職員の各種研修は、オンライン研修など新型コロナウイルス感染症への対策を講じながら実施し、スキルアップを図ることができた。 			<ul style="list-style-type: none"> ■人事評価制度を活用し、職員のより一層の資質向上が必要である。 ■時間外勤務実績は減少傾向にあるが、引き続き長時間労働者への対応を行うとともに、ワーク・ライフ・バランスの推進に取り組む、年次有給休暇取得を促進する必要がある。 ■2023年度からの定年引き上げによって職員の士気に影響が生じないよう、職員配置や継続的な職員採用・人材育成、若手職員の登用機会の確保が必要である。 			
③市民と行政による情報の相互活用	<ul style="list-style-type: none"> ■市広報誌や市HP、SNS、FMきりしま、きりしま防災・行政ナビなどのコミュニケーションツールを活用して、積極的な情報発信を行った。 ■市民が市政運営に参加しやすく、意見を出しやすい仕組みづくりを進めるとともに、市民から寄せられた意見については、関係課と連携して市政への適切な反映に努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> ■市広報誌や市HP、SNS、FMきりしまなどのコミュニケーションツールを活用するとともに、様々な機会を活用しながら、積極的かつ魅力ある情報発信を行うことができた。 ■市長とふれあいミーティングを開催し、市民から直接意見を聴くことができた。 			<ul style="list-style-type: none"> ■きりしまDX未来図を踏まえ、現在行っている情報発信を引き続き行うとともに、LINEなどのコミュニケーションツールについて、調査研究を行う必要がある。 ■引き続き市民の声に耳を傾け、寄せられた意見や陳情について適切に対処することが必要である。 			
④議会運営への支援	<ul style="list-style-type: none"> ■市民に身近で分かりやすい開かれた議会づくりを支援した。 			<ul style="list-style-type: none"> ■本会議のインターネット中継へのアクセス数も着実に増えており、議論や審議内容、議決経過や結果の情報を市民に伝えることができた。 ■定例会や議会構成変更後に議会だよりを発行し、定例会や委員会など市議会の活動を市民に周知することができた。 			<ul style="list-style-type: none"> ■議員と語り合いの参加募集を、これまでの自治会等と市内で活動する団体だけではなく、誰でも参加できるよう開催方法を広報広聴常任委員会で検討していく必要がある。 			