

# 行政経営評価（施策評価）

<b>行財政の視点 (生活と行政)</b>	<b>9. 行財政運営</b>	「行財政改革」のほか「情報化」「広報・広聴」に関する分野を【行財政運営】に関する分野と捉えます。
---------------------------	-----------------	--

施策分野	目指すべき姿
9-① 行財政改革	行財政改革の取組により財政再建を果たし、生み出された財源を人口減少対策など市の活性化に向けた取組に投入することで、財政が健全化されたまち
9-② 情報化	クラウド化※の推進などにより、庁内の情報管理の効率化を進めるとともに、市民へのオープンデータ※の提供が迅速かつ円滑に行われるまち
9-③ 広報・広聴	市民と行政の間で情報が共有され、市民が十分に理解し共感できる行政運営がなされるまち

※クラウド化：ソフトウェアやデータ、あるいはそれらを提供するための技術基盤（サーバー）をインターネット等のネットワークを通じて必要に応じて利用者に提供するサービス。専門の事業者が提供するクラウド上に、システムを構築して従来システムから移行すること。

※オープンデータ：著作権や特許などの制限なしで、誰でも利用・再掲載できるような形で入手可能な資料

## ■成果指標と現状

指標名 (対象分野)	計画策定時 (基準年度)	3年後 (2021年度目標値)	5年後 (2023年度目標値)	現状 (最新)	10年後 (2028年度目標値)
① 実質単年度収支の黒字化 (行財政改革)	2.3億円の赤字 (2017年度)	実質単年度収支 黒字	実質単年度収支 黒字	6.6億円の赤字 (2023年度)	実質単年度収支 黒字
② 市税徴収率 (行財政改革)	92.6% (2017年度)	94.3%	94.9%	94.4% (2023年度)	95.9%
③ 公共施設維持管理費の削減割合 (行財政改革)	2018年度 決算を基準	14.0%	18.0%	19.0% (2023年度)	28.0%
④ 既存システムのクラウド化率 (情報化)	20.0% (2017年度末)	25.0%	70.0%	25.0% (2023年度)	100.0%
⑤ 市ホームページ訪問者数 (広報・広聴)	547,250件 (2017年)	608,000件	620,000件	650,000件 (2023年度)	650,000件

## 成果指標と現状の分析

行財政改革の分野では、前年度（2022年度）に引き続き、実質単年度収支が赤字となった。「銚子市緊急財政対策」は2023年度をもって終了したが、今後の市の行財政改革の方向性を示すため、「銚子市行財政改革指針」を新たに策定した。

情報化の分野では、引き続き既存システムのクラウド化を推進していく。2023年度は、銚子市DX推進計画を推進し、住民票などのコンビニ交付のほか、ノーコード・ローコードツール、AIチャットボットの導入、公共施設へのWi-Fi設置などにより市民の利便性向上を図った。市議会DXの推進のため、議員全員にタブレット端末を配付した。

## 行政経営評価シート

事務事業名	自動音声電話催告システム経費	所管	債権管理室
-------	----------------	----	-------

事業の概要	総合計画上の位置づけ	9-(1)-2徴収対策の強化		
	関連計画	— : 総合戦略		
		— : その他 ( — )		
	目的	市税の滞納者への電話催告について、自動で短時間に大量に納税催告を実施することにより、早期の税収入の確保及び事務の効率化を図る。		
	対象	市税滞納者		
事業内容	指定した日時に合成音声及びSMSを用いた電話及び文面を自動発信し、新規滞納を未然に防止し、現年度収納率の向上を図る。			

(単位: 千円)

事業費	予算現額	決算額	財源内訳				
			国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
	1,767	1,711					1,711

事業の実績と成果	活動指標項目	目標/実績	令和5年度	令和4年度	
	催告架電件数 (令和5年7月から令和6年3月まで)	目標値	4,000件	—	
		実績値	3,230件	—	
		達成率	80.8%	—	
		目標値			
		実績値			
		達成率			
	事業成果指標項目	目標/実績	令和5年度	令和4年度	
		現年度収納率 (自動音声電話催告以外の収納率向上対策を含む。)	目標値	98.7%	—
			実績値	98.6%	—
達成率	99.9%		—		
	目標値				
	実績値				
	達成率				
事業成果の説明 ※上記の指標による数値で表せない場合は、本欄のみ記載					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・自動音声による電話催告やSMS(ショートメッセージサービス)による催告により、対象者との接触の機会が増加した。</li> <li>・現年度収納率が、令和5年度債権管理事業計画において目標としていた98.7%には届かなかったものの、導入前の令和4年度98.36%から98.56%へ上昇しており、収納率向上の一助となったと考えられる。</li> <li>・電話催告に要していた時間を他業務に充てることができ、事務の効率化が図れた。</li> </ul>					

事業の評価	評価視点			総合評価	今後の方向性
	必要性	有効性	効率性	A:計画どおりに事業を進めることが適当	維持
	高い	高い	高い		

事業の課題と改善策	事業の課題
	市税滞納者の電話番号の取得
	課題に対する改善策
	他部局に照会するなどして、市税滞納者の電話番号の取得に努める。

## 行政経営評価シート

事務事業名	住民票等コンビニ交付関係経費	所管	市民室
-------	----------------	----	-----

事業の概要	総合計画上の位置づけ	9-(2)-1自治体クラウド導入の推進		
	関連計画	— : 総合戦略		
		○ : その他 ( 銚子市DX推進計画 )		
	目的	職場や自宅などの近くのコンビニエンスストアで、閉庁時であっても住民票や印鑑証明書が取得できるよう市民の利便性の向上を図る。 また、地方公共団体情報システム機構の自治体基盤クラウドシステムを利用することで、庁舎の停電時や災害時にも証明書の発行が可能となり、業務の継続性を確保することができる。		
	対象	有効なマイナンバーカードを取得している市民とその世帯全員		
事業内容	マイナンバーカードを使用し、コンビニエンスストアなどでの住民票、印鑑証明書の取得を可能とする（取得可能時間：土日祝日を含む午前6時30分から午後11時まで（メンテナンス日を除く。））。			

(単位：千円)

事業費	予算現額	決算額	財源内訳			
			国庫支出金	県支出金	市債	その他
	24,960	10,466			10,000	466

事業の実績と成果	活動指標項目	目標/実績	令和5年度	令和4年度	
		コンビニエンスストアなどでの住民票等の取得を可能とするために必要なマイナンバーカードの交付率（年度末時点）	目標値	67%	—
実績値			82%	—	
達成率			122.4%	—	
		目標値			
		実績値			
		達成率			
		目標値			
		実績値			
		達成率			
	事業成果指標項目	目標/実績	令和5年度	令和4年度	
	コンビニエンスストアなどでの住民票等年間発行件数 ( 令和6年3月18日から同年3月31日 )	目標値	500件	—	
		実績値	187件	—	
		達成率	37%	—	
( )	目標値				
	実績値				
	達成率				
<b>事業成果の説明</b> ※上記の指標による数値で表せない場合は、本欄のみ記載					
サービスの開始が令和6年3月18日となったため実績値は少なくなっているが、今後コンビニ交付が普及することで、朝、夜、土日の窓口時間外での証明書の取得件数が増加することにより、窓口の混雑緩和、土日交付の住民票の予約減少などの効果が期待でき、市民の利便性向上や職員の負担軽減が予想される。					

事業の評価	評価視点			総合評価	今後の方向性
	必要性	有効性	効率性		
	高い	やや高い	やや低い	A:計画どおりに事業を進めることが適当	維持

事業の課題と改善策	<b>事業の課題</b>	マイナンバーカードを取得していてもコンビニ発行を利用しない（使い方がわからない）市民が多数いる。 事務においては、コンビニ交付に係る手数料の収入と委託料の支出に係る会計処理が煩雑になっている。
	<b>課題に対する改善策</b>	
	銚子市ホームページなどでの広報や窓口で案内を行い、コンビニ交付の周知を図っていく。 月々の会計処理のルーチン化、マニュアル整備、表計算ソフトやノーコードツールの活用など事務の簡略化を図る。 また、通年運用となる令和6年度以降、年間発行件数のうちコンビニ交付の割合が、住民票5%（およそ1,000件）、印鑑証明書10%（およそ1,700件）程度となるよう市民への周知、利用促進を図る。	

## 行政経営評価シート

事務事業名	市議会DX推進関係経費	所管	議会議務局
-------	-------------	----	-------

事業の概要	総合計画上の位置づけ	9-(2)-5その他【情報化】		
	関連計画	— : 総合戦略		
		○ : その他 ( 銚子市DX推進計画 )		
	目的	効率的で迅速な議会運営、議会の活性化、危機管理体制の強化を図る。		
	対象	市議会議員		
事業内容	○市議会議員全員へのタブレット端末の配付 ○議会棟インターネット環境整備 ○会議のペーパーレス化やグループウェアによる情報共有 ○オンライン会議の活用など市議会運営のデジタル化の推進			

(単位:千円)

事業費	予算現額	決算額	財源内訳				
			国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
	2,348	1,861					1,861

事業の実績と成果	活動指標項目	目標/実績	令和5年度	令和4年度
		目標値		
		実績値		
		達成率		
		目標値		
		実績値		
		達成率		
		目標値		
		実績値		
		達成率		
	事業成果指標項目	目標/実績	令和5年度	令和4年度
		目標値		
		実績値		
		達成率		
		目標値		
		実績値		
		達成率		
	<b>事業成果の説明</b> ※上記の指標による数値で表せない場合は、本欄のみ記載 令和5年12月市議会定例会からタブレット端末の活用を開始したが、急激なペーパーレス化による混乱を避けるため、紙とタブレット端末を併用することとし、完全ペーパーレス化に向けた運用方法を検証した。紙との併用のためペーパーレス化の効果検証には至らなかったが、今後、印刷業務等の削減により議会・執行部双方の業務効率化が期待できる。			

事業の評価	評価視点			総合評価	今後の方向性
	必要性	有効性	効率性	A:計画どおりに事業を進めることが適当	維持
	高い	やや高い	やや低い		

事業の課題と改善策	<b>事業の課題</b> デジタル機器に不慣れな議員にとっては、会議中に見たい資料をすぐに表示できない、メモが取りにくいなどの課題がある。
	<b>課題に対する改善策</b>
	令和6年6月市議会定例会から画面同期や付箋の機能があるペーパーレス会議システムを導入する。

## 行政経営評価シート

事務事業名	自治体DX推進関係経費（市民の利便性向上）	所管	情報政策室
-------	-----------------------	----	-------

事業の概要	総合計画上の位置づけ	9-(2)-5その他【情報化】		
	関連計画	— : 総合戦略		
		○ : その他（ 銚子市DX推進計画 ）		
	目的	デジタル技術の活用により市民の生活を便利にする。 ・多様な手続きをオンライン申請可能とする。 ・オンラインでの来庁予約を可能とする。 ・オンラインでの問合せに自動応答する。		
	対象	市民		
事業内容	・ノーコード・ローコードツールの導入 ・AIチャットボットの導入 ・公共施設へのFreeWi-Fiの設置			

(単位：千円)

事業費	予算現額	決算額	財源内訳				
			国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
	14,329	10,934	5,041				5,893

事業の実績と成果	活動指標項目	目標/実績	令和5年度	令和4年度
	ツールにより作成した市民向けのオンライン手続数	目標値	5件	—
		実績値	12件	—
		達成率	240%	—
		目標値		
		実績値		
		達成率		
		目標値		
		実績値		
		達成率		
事業成果指標項目	目標/実績	令和5年度	令和4年度	
活動指標とした手続のオンライン申請率 ( オンライン申請件数÷全体数 )	目標値	1%	—	
	実績値	12%	—	
	達成率	1,200%	—	
AIチャットボット回答率 ( 有効な回答数÷質問回数 )	目標値	50%	—	
	実績値	81%	—	
	達成率	162%	—	
事業成果の説明 ※上記の指標による数値で表せない場合は、本欄のみ記載				
デジタル田園都市国家構想交付金を活用して各ツールを導入し、手続のオンライン化を進めた。AIチャットボットを市HPへ搭載し、問合せへの自動応答を可能としたほか、市庁舎を含む7か所の公共施設へFreeWi-Fiを設置したことで、市民の利便性向上に寄与した。				

事業の評価	評価視点			総合評価	今後の方向性
	必要性	有効性	効率性	A:計画どおりに事業を進めることが適当	維持
	高い	高い	高い		

事業の課題と改善策	事業の課題	手続きのオンライン化に対する職員の意識の醸成と共有不足や、オンライン化に伴う事務フローの見直しに係るマンパワー不足
	課題に対する改善策	
	伴走支援を行うことにより、各ツールの利用を促進するとともに、効果的な活用ができるようサポートしていく。	

# 行政経営評価シート

事務事業名	固定資産土地評価支援経費	所管	課税室
-------	--------------	----	-----

事業の概要	総合計画上の位置づけ	施策体系外
	関連計画	— : 総合戦略
		— : その他 ( — )
	目的	3年ごとに実施する土地評価替え業務を高度な専門知識を有する者に委託することで、固定資産税の賦課業務の効率化を図る。
	対象	土地の所有者
事業内容	固定資産税の土地評価の基礎となる用途地区の区分、状況類似地域の区分、主要な街路や標準宅地の検討、評価要綱の補正率の見直しなどを委託する。令和5年度は、令和9年度の評価替えに向け、基礎資料の収集・整理などの準備のほか、現状分析、課題解決のための検討などを進める。	

(単位：千円)

事業費	予算現額	決算額	財源内訳				
			国庫支出金	県支出金	市債	その他	一般財源
	3,245	2,365					2,365

事業の実績と成果	活動指標項目	目標/実績	令和5年度	令和4年度
		目標値		
		実績値		
		達成率		
		目標値		
		実績値		
		達成率		
	事業成果指標項目	目標/実績	令和5年度	令和4年度
	( )	目標値		
	( )	実績値		
	達成率			
	目標値			
	実績値			
	達成率			
事業成果の説明 ※上記の指標による数値で表せない場合は、本欄のみ記載				
<p>各種資料を基に固定資産土地評価の現状を分析し、解決方法の策定に向けて課題を取りまとめた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・これまで市職員が行ってきた土地評価替え業務について課題を整理し、解決に向けた道筋を明確化した。</li> <li>・今後3年間で課題に対する解決策を検討し、情報収集・整理を進め、令和9年度評価替えに向けた業務の効率化を図る。</li> </ul>				

事業の評価	評価視点			総合評価	今後の方向性
	必要性	有効性	効率性	A:計画どおりに事業を進めることが適当	維持
	高い	高い	高い		

事業の課題と改善策	事業の課題	土地の評価替えは専門性が高く、業者に委託することで業務を効率化できるメリットがある反面、業者を指揮監督する職員側の知識や技術を維持、継承するための新たな方策を検討する必要がある。
	課題に対する改善策	
		引き続き土地評価替え業務に関する研修へ定期的かつ積極的に参加するとともに、書籍などにより情報収集を行い、担当職員間で知識や技術の維持、継承を図る。