

令和3年度  
(2021年度)

## 総合政策部の取り組み実績

<部長の方針・考え方>

新しい生活様式による新たな価値観やAIの普及など社会状況が大きく変化中、どのような状況にも対応できる持続可能な行財政運営の確立とまちの魅力向上をめざし、ICTの活用を推進するとともに、EBPM(根拠に基づく政策立案)の手法を取り入れた施策展開に取り組みます。

- ①市民目線で考えることの徹底
- ②積極的なICTの活用
- ③様々な社会変化に対応できる施策展開
- ④より効率的・効果的な業務執行に向けた機能的で柔軟な執行体制の確立

### 具体的な取り組み：EBPM（根拠に基づく政策立案）の手法を取り入れた施策展開

客観的・科学的な数値データ等エビデンス（根拠・証拠）に基づき、各施策目標の達成に向けた効果的な事務事業の選択、類似事業の集約等を図り、財源の最適な配分を行うことで、より質の高い行財政運営に取り組んでいきます。また、市民への説明責任を果たし、職員におけるEBPMの意識を醸成していくため、エビデンスに基づく政策形成の可視化に向けて取り組みます。

さらに、事務事業実績測定において、各事務事業に設定したロジックモデル※及び到達目標(指標)に基づき、より確度の高い効果測定を行うとともに、測定結果を活用し、既存事務事業の廃止を含めた見直しにも取り組みます。

※ロジックモデル … ある事務事業がその目的を達成するに至るまでの論理的な因果関係を示したものの。

<b>実 績</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>① 客観的・科学的な根拠を明確にする「EBPMシート」を導入。 &lt;令和4年度当初査定対象事業数 42件&gt;</li><li>② 「ロジックモデル等を活用した事務事業の見直し」を実施。 &lt;見直し事業数：40事業、見直し効果額：186,637千円&gt;</li></ol>
<b>説 明</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>① 令和4年度当初に新規・拡充する事業立案や事業選択において、事務事業のニーズの状況(対象規模・人数等)、効果などを記載する「EBPMシート」を活用することにより、根拠データに対する意識を高めるなど、EBPMの推進に取り組みました。</li><li>② 事務事業ごとに設定しているロジックモデルや指標、目標を、より確度の高いものとするため、令和2年度に実施した外部有識者による評価結果や「事務事業効果測定指標設定ガイドライン」等を踏まえた見直しを行いました。また、すべての事務事業を対象に、各部署でのロジックモデル等を活用した事業の評価や検証、見直しを踏まえ、担当部署と総合政策部とのヒアリングを実施し、40事業について事業の実施手法や必要経費等の精査を行いました。</li></ol>

## 具体的な取り組み：デジタルトランスフォーメーション（DX）の推進

デジタル技術を活用し、浸透させることで、市民の利便性の向上と合わせ、市役所業務の効率化を図り、人的資源をさらなる行政サービスの向上につなげる取り組みを進めます。

そのため、行政サービスの予約や申込など電子申請の拡充、窓口相談等来庁予約サービスの利用拡大に向けた取り組みを進めるとともに、転入等に係る窓口手続きの電子申請システム、市税等のキャッシュレス決済の導入に向けて取り組みます。あわせて、DX に関する職員の知識向上のため、DX フェローによる職員研修を実施します。

なお、市民へ直接対応する窓口業務等については、「ICT 導入」に加え「アウトソーシング」「直営」のベストミックス（最適化）を図る観点から、他市事例やコスト比較、市駅における行政サービスの再編などを踏まえ、さらなる検証を行います。

また、住民異動届や税の申告など、自治体共通の行政手続きに係る情報システムについて、全国標準化・共通化が進められているため、当該システムの次期更新に向けて、標準システムの導入を前提とした検討を行います。

<p><b>実績</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 新たに汎用的電子申請サービスを導入。 ＜オンライン化対応手続数 37 増、49 件（対前年度比、令和 3 年度末時点）＞</li> <li>② 窓口来庁予約システムの利用拡充。</li> <li>③ キャッシュレス決済の導入促進。</li> <li>④ DX 推進研修の実施。</li> <li>⑤ 窓口業務の最適化に向けた検証。</li> <li>⑥ システム標準化・共通化に向けた庁内推進体制の整備、文字データ標準化の事業範囲等を精査。</li> </ul>
<p><b>説明</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 様々な行政手続の迅速なオンライン化に対応するため、汎用的電子申請サービスを導入することで、各業務担当課において平易な操作で申請フォームを作成を可能にしました。また、あわせて、既存のぴったりサービス（国の電子申請サービス）の利用拡大を図りました。</li> <li>② これまで児童扶養手当現況届の手続予約等に活用している窓口来庁予約システムの利用拡充として、野外活動センターの予約、PCR 検査申し込みに導入しました。今後も予約受付業務の空き状況を可視化し、Web フォームからの手続きを可能とすることで、市民の利便性向上、職員の受付業務の効率化を図ります。</li> <li>③ 窓口での現金支払い業務の内容や取扱い件数の調査や、全庁向けキャッシュレス決済端末導入説明会を実施した上で、費用対効果を検証し、利用件数の多い市民室の証明発行業務に対して、令和 4 年度にキャッシュレス決済を導入することとしました。</li> <li>④ DX 推進のためのアドバイスや、職員の意識醸成を図ることを目的として、DX フェローを講師として、全理事者を対象に DX 推進研修を令和 4 年 1 月に実施し、「DX の推進を行うために必要なコトとは？」をテーマに、今後の DX を推進す</li> </ul>

	<p>るために必要となる、業務の見直しに必要なプロセス等について理解を深めました。</p> <p>⑤ 市役所全体の窓口業務の最適化に当たり、枚方市駅周辺再整備事業における市駅前行政サービスの再編に伴う新たな窓口機能との整合を図る観点から、新たな窓口へ移管される機能や必要人員等を踏まえて検討を進めることとしました。</p> <p>⑥ 標準化法に基づき、住民基本台帳や国民健康保険など対象となる 20 の業務システムについて、令和 7 年度末までのシステム標準化・共通化に向けた取り組みを進めており、令和 4 年度は現行システムと標準仕様書の比較分析などを進めます。</p>
--	--

### 具体的な取り組み：公民連携による地域の活性化

昨年 9 月に設置した「公民連携プラットフォーム」による企業や大学などとの連携を組織横断的に推進することにより、企業や大学などの新たな技術や柔軟なアイデアを幅広く活用します。また、東部地域の活性化や市駅周辺再整備をはじめとする市の重要課題の解決及び魅力の向上に積極的に繋がります。

<p><b>実績</b></p>	<p>① 公民連携の推進体制の充実。</p> <p>② 公民連携による事業の推進。        &lt;民間企業・大学の登録：90 件（累計）、事業提案：65 件&gt;</p> <p>③ 東部地域の活性化の推進。</p>
<p><b>説明</b></p>	<p>① 「公民連携」の取り組みを全庁的に浸透させ、各部署における「公民連携」の視点を取り入れた事業の推進体制をさらに強化するため、公民連携ガイドラインを策定するとともに、各部署において公民連携推進担当を設置し、様々な分野の企業と連携し、事業を推進しました。令和 4 年度は、職員一人ひとりの公民連携に対する理解をより一層深め、公民連携による事業のさらなる充実に向けた取り組みを進めます。</p> <p>② 令和 2 年度から取り組んでいる「スマート街路灯」の活用やシェアサイクルサービスに関する実証実験を継続して行ったほか、スマートロックなどデジタルプラットフォームの実証実験、災害時の被害認定調査に関する連携協定の締結、市内企業への基幹システム導入の実証実験など多岐にわたる事業を実施しました。</p> <p>③ 地域や民間事業者、大学、行政等の各主体が連携し、東部地域の活性化につながる取り組みを実施できるよう、協議等を行うための土台となる「枚方市東部地域の活性化に向けて」を策定しました。今後は、「枚方市東部地域の活性化に向けて」に基づき、地域や民間事業者等との連携促進に向け、必要な環境整備を進めます。</p>

## 具体的な取り組み：SDGs（持続可能な開発目標）「ジブンゴト」プロジェクト

本市施策の SDGs へのつながりの意識、SDGs の「ジブンゴト」の取り組みなど、市内全域に浸透及び定着が図られるよう、取組方針を策定します。また、SDGs の達成に向けた取り組みが持続的に発展するよう、「担い手の育成」に主眼を置き、様々なステークホルダーとの連携により取り組んでいきます。

<p><b>実績</b></p>	<p>① 令和3年7月「枚方市 SDGs 取組方針～人とまち、その未来の笑顔につなげていくため、わたしたちは行動する～」を策定。          &lt;研修参加者 170 人、講座参加者 504 人、まちづくり提案 321 件&gt;</p>
<p><b>説明</b></p>	<p>① 「枚方市 SDGs 取組方針」において、第5次総合計画に基づく施策と SDGs の17ゴールを関連付け、連動させて推進していくとともに、市民、学生、事業者等のすべてのステークホルダーが「ジブンゴト」として行動を起こすことで SDGs の達成に向けた取り組みを推進していくことを基本的な考え方としています。</p> <p>また、本市施策の推進と合わせて、民間事業者と連携し、市職員向け研修及び市民を対象に行動変容につなげる講座を開催するとともに、担い手の育成として、中学・高校・大学生を対象にまちづくり提案事業を実施し、地域課題の解決に向けた取り組みを進めました。</p> <p>今後は、各ステークホルダーの主体的な行動や連携をより一層促進するための仕組みを創設するとともに、大阪・関西万博と関連付けた取り組みを推進し、SDGs の達成をめざす機運の醸成と取り組みの推進を図ります。</p>

## 具体的な取り組み：公共施設マネジメントの推進

今後老朽化に伴い維持管理が懸念される公共施設について、「枚方市公共施設マネジメント推進計画」及び「個別施設計画（総合編）」に基づき、施設の「長寿命化」を計画的に行うことにより、財政負担の軽減・平準化を図るとともに、EBPM の観点から「複合化」「集約化」などを進め、最適な施設配置を実現できるよう、公共施設マネジメントを全庁横断的に推進します。

令和3年度は、施設の方向性を決定するための施設評価に引き続き取り組むとともに、評価項目の見直し等の検討を進めるなど、施設総量の最適化に向けた取り組みを進めていきます。

<p><b>実績</b></p>	<p>① 「個別施設計画（総合編）」の「別冊資料」を作成するなど、施設の方向性決定に向けた取り組みを推進。          ② 「枚方市公共施設マネジメント推進計画」を改訂。</p>
<p><b>説明</b></p>	<p>① 令和2年度決算数値による施設カルテを作成するとともに、一次評価（定量評価）、二次評価（定性評価）を実施しました。また、施設の最適化や長寿命化の方向性を示す「個別施設計画（総合編）」について、平成29年度から令和2年度までに実施した4年分の一次評価及び二次評価の結果について、各施設で</p>

	<p>経年比較できる「別冊資料」を作成したほか、評価項目に関する課題の確認・把握を行うなど、施設の方向性の決定に向けた取り組みを進めました。</p> <p>② 令和3年1月26日付総務省通知への対応として、有形固定資産減価償却率の推移、ユニバーサルデザイン化の方針、保有する財産の処分に関する基本方針について「枚方市公共施設マネジメント推進計画」（平成29年3月策定）に追加・改訂しました。</p>
--	---

### 具体的な取り組み：スマートフォンを活用した情報発信力の強化

市民等が持つスマートフォンやタブレット等で様々な情報を提供できるサービスを展開するため、各種行政情報を本人の興味・関心のあるものを優先的に配信する機能や、災害時には災害支援情報メニューに切り替えを行い、災害に関連する情報が確認できる防災アプリとしての機能等を搭載した、スマートフォンアプリの提供を行い、情報発信力の強化を行います。

<p><b>実績</b></p>	<p>① 令和3年7月、市LINE公式アカウントの機能を拡充し、リニューアル。          &lt;登録者数 88,461人(令和3年度末時点)&gt;</p>
<p><b>説明</b></p>	<p>① 市民に対するイベント情報のお知らせに加え、スマートフォン向けの便利な機能（ごみ収集日のアラーム通知やこどもの予防接種の日程自動調整など）を備えたアプリを届けられるよう、広く利用されているメッセージングアプリ「LINE」を活用しています。</p> <p>この市LINE公式アカウントを通じて、市民一人ひとりのニーズに対応するため、個々の関心に応じて受ける通知を選択する機能を搭載しました。また、市の提供サービスからニーズの高いメニューを掲載するとともに、幅広い市民の利用を想定し、新たに防災関係のコンテンツ等を集約して掲載しました。</p>