

令和4年度 事務事業拠点検査

事務 局

①所属局名	No.	事業概要(全体)				活動の状況(アウトプット)			投入コスト(インプット)				成果(アウトカム)						評価及び次年度以降に向けた懸念・改善など						
		②事務事業名	③期間	④事業の実施主体	⑤事業の目的	⑥事業内容	⑦活動指標(アウトプット指標)			⑧事業費			⑨人工	⑩成果指標(アウトカム指標)						⑪評価	⑫今後の課題と課題解決に向けた取組内容				
							指標名	当該年度 の目標値	実績値	合計	予算額 (千円)	前年度 からの 繰越額 (千円)		決算額 (千円)	正職員 (人)	計 画 外 正 職員 (人)	指標名	当該年度 の目標値	直近3か年の実績値			当該年度 の目標値の算出根拠	実績値	達成 度	評価理由
秘書課	1	功労者表彰事業	～	市(直営)	市の公益に寄与し、又は市行政の進展に功績のあった者又は団体を表彰し、功績を称える。	①各課へ表彰対象者推薦依頼 ②表彰審査委員会の開催 ③静岡市功労者・有功者表彰式の開催	①表彰審査委員会の開催 ②式典の実施	①実施 ②1回	①実施 ②1回	一般	2,704	0	1,915	0.2	0.0	①表彰候補者として決定した者を表彰した割合	100%	100%	100%	100%	表彰候補者においては、表彰審査委員会を経て市長が決定しており、決定された表彰候補者を漏れなく表彰する必要があることから、本目標値を設定する。				
広報課	2	市政PR事業	-	市(直営・委託)	市民に対して、市政に関する情報を発信し、市政への理解・参画を促す。市外に対しては、市政をPRすることで、静岡市の好感度の向上を図る。	各種媒体を活用したPR広告を行うとともに、インターネットを活用した情報発信、市政情報番組を制作し、放映する。	①ラジオ・TV・新聞・フリーペーパー等によるPR広告 ②市ウェブサイト・Facebook・Youtube等による情報発信 ③市政情報番組の制作	①1,480回 ②2,200件 ③24回	①1,501回 ②3,692件 ③24回	一般	93,346	-	92,269	4.0	2.0	①報道提供資料の報道取り上げ率 ②SNSのフォロワー数(LINE除く)	①70% ②32,000	①64% ②27,783	①67% ②23,993	①67% ②17,998	①過去3年の実績より ②R1～3年度までのフォロワーの増加実績の平均より	①55% ②33,425	A	A	指標のうち①は未達成であるが、②は達成したため
広報課	3	広報紙作成事業	S 25 ～	市(直営・委託)	市民に対して、市の各種施策や事業方針などをお知らせし、市政への協力をお願いすると共にまちづくりへの参加を促す。	①毎月1回発行(年12回) ②タブロイド判原則16ページ ③発行部数 約266,300部	①広報紙の発行 ②静岡市第3次総合計画の重点プロジェクトを ③発行部数を掲載	①年12回発行 ②12回以上掲載	①年12回発行 ②延べ25回掲載	一般	40,651	-	33,029	3.1	1.5	市民意識調査「市政運営に対する関心度」	80%	75.4%	73.6%	75.5%	直近3か年の実績から80%以上を目標値とした。	68.90%	B	A	新型コロナウイルス感染症の影響で広報紙面の掲載内容に苦慮するなか、年12回発行し、静岡市第3次総合計画の重点プロジェクトを毎月掲載した。  イベント等の再開に伴い情報が増加するなかで、市民が必要な情報(掲載内容)の取捨選択が課題。市民にとって必要な情報かどうかを常に意識し、市政運営に対する関心度を高める。
広報課	4	中部5市2町イベントニュース発行	H 30 ～	市(直営・委託)	連携中核都市圏域内の交流人口を増やす。	・中部5市2町イベントニュースの発行	イベントニュースの発行	年4回	1回12ページ 年3回発行	一般	30,000	-	29,990	0.9	0.5	イベントニュースの発行回数	4回	3回	2回	4回	各市町と協議の上、季節毎のイベント情報を発信するということで、年4回とした。	4回	A	A	タブロイド紙版3回、デジタル版1回を発行し、目標を達成した。デジタルと台紙を併用したスタンプラリーを実施し、5市2町内の交流人口増加に貢献した。公式アプリを開発、運用を開始することで、交流人口を増やすことに貢献した。  アプリを媒体としたイベントニュースのデジタル配信を視野に入れ、アプリダウンロード件数増加を目標とする。新規購読者開拓と購読者へのアプリダウンロードを促すためアプリ上でアンケート企画を実施する。
広報課	5	アンケート事業	S 28 ～	市(直営・委託)	市政の課題等に関する市民の意識を迅速に把握し、これを施策の企画その他行政運営上の基礎参考資料として活用する。	市民意識調査は3,000人、市政アンケートモニター調査は150人を対象に行い、集計結果を施策の参考資料として活用する。	①市民意識調査の実施 ②市政アンケートモニター調査の実施	①1回 ②6回	①1回 ②6回	一般	2,667	-	2,233	1.0	0.0	アンケート結果の事業への活用度	100%	100%	100%	100%	実施にあたっては、事前に調査の目的や結果の活用について明示しているため、活用度は100%を予想値として算出。よって、実施後の調査結果活用についても100%の目標値を設定した。	100%	A	A	市民意識調査及び市政アンケートモニター調査を計画どおり実施し、調査結果を所管課に提供するとともに、報告書をホームページに掲載した。 調査結果の活用状況は現在調査中。  市民意識調査は今年度から導入したインターネット回答方式の効果検証を行い更なる回答率向上を図る。アンケートモニター調査では若年層や男性のアンケートモニターへの応募者の増加を図り、採用者の構成比が静岡市の人口構成比に近づける取組を進める。
広報課	6	コンシェルジュ事業	H 30 -	市(直営)	職員がコンシェルジュとして、来庁者への声かけや付き添い等を実践することにより、市民サービスの向上を図るとともに、職員の育成に繋がります。また、局内研修の実施により、コンシェルジュ以外の職員にもおもてなしマインドを波及させます。	①コンシェルジュの配置 ②局内研修の実施 ③コンシェルジュ事業の情報発信	①コンシェルジュの実施(3庁舎) ②局内研修の実施 ③コンシェルジュ通信の発行	①223回 ②全庁で実施 ③4回	①219回 ②全庁で実施 ③4回	一般	1,415	-	1,377	1.0	0.0	①市民満足度(コンシェルジュが対応した市民) ②市民応対力が向上したと認識した職員コンシェルジュの割合	①95% ②96%	①95% ②92%	①96% ②96%	①94% ②100%	①直近3年間の実績の平均値から、目標値を95%以上とした。 ②直近3年間の実績の平均値から目標値を96%以上とした。	①99% ②54%	B	B	3庁舎にコンシェルジュを配置し、来庁者への声かけや付き添い等を行った。局内研修を通して庁内へのおもてなしマインドの波及を図った。 指標②については、職員コンシェルジュ自身による自己評価により算出している。今回、コンシェルジュの経験を通じ、自身の市民応対に改善の余地があると感じる職員が多かった。数値は目標を下回ったものの、職員の上向きを評価する。  活動回数・時間の妥当性や、職員総コンシェルジュに向けた取組など、実施方法についてさらなる検討を行うとともに、庁内に向けて事業の目的及び必要性の周知を図る。

① 部署名	No.	事業概要(全体)					活動の状況(アウトプット)			投入コスト(インプット)					成果(アウトカム)							評価及び次年度以降に向けた課題・改善など				
		② 事業事業名	③ 期間	④ 事業の実施主体	⑤ 事業目的	⑥ 事業内容	⑦ 活動指標(アウトプット指標)			⑧ 事業費				⑨ 人工	⑩ 成果指標(アウトカム指標)							⑪ 評価	⑫ 評価理由	⑬ 今後の課題と課題解決に向けた取組内容		
							指標名	当該年度 の目標値	実績値	合計	予算額 (千円)	前年度 からの 繰越額 (千円)	決算額 (千円)		正 規 員 (人)	会計 処理 額 (人)	指標名	当該年度 の目標値	直近3か年の実績値						実績値	達成 度
																			R3	R2	R1					
広報課	7	コールセンター事業	H 19 ~	市(委託)	市民からの問合せ等に対し、ワンストップサービスで対応するとともに、職員の電話対応の軽減を図る。	①FAQの年次更新 ②業務定例会	①1回 ②12回	①1回 ②12回	一般	25,296	—	25,296	0.5	0.0	コールセンターの一時対応完了率	97%	96%	97%	97%	直近3か年の平均値から97%を目標値として設定した。	95%	A	A	各課に随時の更新を依頼したほか、広報課主導の年次更新によりFAQサイトに最新情報を掲載した。また、毎月の業務定例会の実施により、問い合わせの多い案件について情報共有を行った。	R4年度の台風15号による被災状況等を踏まえ、発災時のコールセンターの運用に関する他都市の状況調査及び運用体制の見直しについて検討を行う。	
広報課	8	シティプロモーションの推進	H 19 ~	市(直営・委託)	さくらもこ氏のイラストを使用した「静岡市はいいねえ。キャンペーン」の実施により、市内に対しては市民の郷土愛の醸成、市外に対しては本市の認知度及び都市イメージの向上を図る。	イラストを使用したプロモーション事業件数	70件	82件	一般	21,425	0	10,302	0.5	0.5	関係各課のイラスト使用希望に対する実施割合	78%	84.44%	80.00%	70.70%	直近3か年の平均値を目標値として設定した。	81%	A	A	イラストを使用したプロモーション事業件数・イラスト使用希望に対する実施割合は共に増加傾向にあり、本市の認知度向上に寄与していると判断したため。	静岡市はいいねえ。というフレーズおよびイラストから静岡市の認知に繋がるよう、広告掲出の場所の検討や新規メルベディアの作製等実施していく。	
広報課	9	静岡市都市認知度向上事業	H 27 ~	市(直営・委託)	地域資源を活かし、国内外へ向けた情報発信を行うことで、市の魅力度の向上を図る。	PRの専門家を活用したメディアへの情報発信	プレスリリース回数	12回以上	24回	一般	12,961	0	12,910	0.7	0.2	①情報接触度(静岡市について見聞きしたことがある人の割合) ②広告効果	①60% ②16億円	①55.9% ②11億円	①53.0% ②16億円	①58.4% ②21億円	①3次総後期終了時の目標値(R4:60%)と同数値を目標値として設定した。 ②直近3か年の平均値を目標値として設定した。	①62.9% ②13億円	①A ②B	A	広告効果は目標値を下回っているものの、メディア露出件数は前年度以上となっており、かつ、もう1つの成果指標である情報接触度は前年度及び目標値を上回っていることから、メディア露出の成果が現れているため。	今後も計画的なプレスリリースを継続していくほか、首都圏メディアを招聘したプレスツアーを開催するなど、メディア露出に直接繋げることのできる効果的な事業を実施していく。
広報課	10	静岡駅北口地下情報発信コーナー運営業務	H 21 ~	市(直営・委託)	来訪者や市民に向けた地域資源、市の取組等のPRを実施する。	静岡駅北口地下シティプロモーションスペース活用した展示及び実証実験の実施	①展示および社会実験の件数 ②展示および社会実験の稼働日数	①15回 ②298日	①18回 ②297日	一般	2,530	0	951	2.5	0.0	一日の平均訪問客数	258人	194人	313人	269人	直近3か年の平均値を目標値として設定した。	617人	S	S	社会実験でのオープンカフェの反響が大きく、しずかカの来場者数が前年対比で約3倍となっており、目標値を大きく上回ることから、市の取組等のPRをできたと判断したため。	次年度よりしずかイベントスペースの貸出業務の開始に伴い市民の目に触れる機会が増加するため、より市政情報発信に繋がるイベントを開催し市の取組等のPRを実施していく。
広報課	11	フィルムコミッション事業	H 23 ~	補助等(市・交付先)	テレビ番組や映画の撮影支援を行い、映像を通じて、都市イメージ及び認知度の向上を図る。	・撮影誘致、支援 ・本市を舞台とした映像作品を活用したプロモーション活動 ・ロケーション撮影支援奨励金の交付件数	①相談・情報提供等の対応件数 ②撮影実施件数	①60件 ②30件	①98件 ②32件	一般	6,000	0	0	0.3	0.3	①情報接触度(静岡市について見聞きしたことがある人の割合) ②ゴールデンタイムの旅番組等の件数	①60% ②1件	①55.9% ②1件	①53.0% ②1件	①58.4% ②-	①3次総後期終了時の目標値(R4:60%)と同数値を目標値として設定した。 ②過去3年の平均値を踏まえた目標値とした。	①62.9% ②6件	①A ②S	A	情報接触度は前年度及び目標値を上回っていることから、事業の成果が出ていると言える。また、撮影相談件数も大きく増加し、テレビ番組等での本市コンテンツの取り上げに繋げることができた。	首都圏から近い本市での撮影需要は今後さらに増していくものと思われるため、効果的な情報発信を継続することで、全国メディアのテレビ番組等での取り上げに繋げていきたい。
東京事務所	12	首都圏シティプロモーション推進事業	R 3 ~	市(直営・委託)	首都圏でのシティプロモーション強化による静岡市ファンの創出	・コミュニティベースWework等を活用し、首都圏人材と静岡市とをつなぐイベントの開催 ・地方創生包括連携協定を締結している企業の首都圏店舗において、市内産品等をPRするイベントの開催。	シティプロモーション関連イベントの開催	6回	12回	一般	5,951	0	4,782	1.5	0.0	静岡市の「いいねえ。」届け隊(※)への新規加入者数(個人及び店舗)  ※静岡市と離れたところ(主に東京)から、静岡市のこと盛り上げようと思っている人たちの集まり。	30件	30件	5件	48件	過去3年間の新規加入者数の平均値から算出。	60件	S	S	活動指標、成果指標ともに目標値を大幅に上回ることができた。市事業や市産品を活用した体験型のイベントを多く展開し、目標以上の「静岡市の『いいねえ。』届け隊」新規加入者数につなげることができた。	より多くの参加者を集められるイベントを実施していきたいことから、東京事務所単独でイベントを実施するだけでなく、市内各課や市内民間企業と連携し、それぞれの強みを生かしたイベントを展開していく。
総務課	13	各区支所管理運営事務(葵区井川支所)	H 17 ~	市(直営)	交通上及び地形上の問題等を踏まえ、市民生活に密着した事務を処理し、地域住民の便宜を図る。	戸籍、住民基本台帳、印鑑登録、斎場の利用許可、国民健康保険、国民年金等の窓口事務及び自治会・町内会との連絡事務など	窓口事務における事務事業事故発生件数	0件	0件	一般	7,922	—	7,067	0.1	0.0	支所窓口でのアンケートにおける市民満足度	95%	89%	94%	100%	多様化、高度化する市民ニーズに応じた支所窓口の環境整備、人材育成ができていくかを測る指標として、市民満足度を設定した。	100%	S	A	各事務を適正に執行し、支所としての役割機能を果たした。	引き続き、窓口業務を適正に執行する。

① 所属 課名	No.	事業概要(全体)					活動の状況(アウトプット)			投入コスト(インプット)				成果(アウトカム)							評価及び次年度以降に向けた課題・改善など					
		②事業 事業名	③期間	④事業 の実施主体	⑤事業 の目的	⑥事業 の内容	⑦活動指標(アウトプット指標)			⑧事業費				⑨成果指標(アウトカム指標)							⑩ 評価	⑪評価 理由	⑫今後の課題と課題解決に向けた取組内容			
							指標名	当該年度 の目標値	実績値	合計	予算額 (千円)	前年度 からの 繰越額 (千円)	決算額 (千円)	正 職員 (人)	会計 年度 正職員 数 (人)	指標名	当該年度 の目標値	直近3か年の実績値						実績値	達成 度	
																		R3	R2	R1						当該年度の目標値の算出根拠
総務課	14	各区支所管理運営事務(駿河区長田支所)	H17～	市(直営)	交通上及び地形上の問題等を踏まえ、市民生活に密着した事務を処理し、地域住民の便宜を図る。	戸籍、住民基本台帳、印鑑登録、斎場の利用許可、国民健康保険、国民年金等の窓口事務及び自治会・町内会との連絡事務など	窓口事務における事務事業事故発生件数	0件	0件	一般	3,851	—	2,550	0.1	0.0	支所窓口でのアンケートにおける市民満足度	95%	100%	100%	100%	多様化、高度化する市民ニーズに応えた支所窓口の環境整備、人材育成ができていないかを測る指標として、市民満足度を設定した。	100%	S	A	各事務を適正に執行し、支所としての役割機能を果たした。	引き続き、窓口業務を適正に執行する。
総務課	15	各区支所管理運営事務(清水区蒲原支所)	H17～	市(直営)	交通上及び地形上の問題等を踏まえ、市民生活に密着した事務を処理し、地域住民の便宜を図る。	戸籍、住民基本台帳、印鑑登録、斎場の利用許可、国民健康保険、国民年金等の窓口事務及び自治会・町内会との連絡事務など	窓口事務における事務事業事故発生件数	0件	0件	一般	6,568	—	5,494	0.1	0.0	支所窓口でのアンケートにおける市民満足度	95%	100%	100%	100%	多様化、高度化する市民ニーズに応えた支所窓口の環境整備、人材育成ができていないかを測る指標として、市民満足度を設定した。	100%	S	A	各事務を適正に執行し、支所としての役割機能を果たした。	引き続き、窓口業務を適正に執行する。
総務課	16	組織関係事務	-	市(直営)	総合計画を推進し、社会情勢の変化に対応するための組織機構を整備する。	①組織機構や所管事務の見直し ②翌年度の組織体制の整備	①各局要望ヒアリングの実施 ②査定の実施(一次・調整) ③関係例規の改正	①1回 ②2回 ③1回	①1回 ②2回 ③1回	一般	177	—	86	1.5	0.0	行政需要に応じた組織機構改正	行政需要に応じた組織機構改正の実施	行政需要に応じた組織機構改正の実施	行政需要に応じた組織機構改正の実施	行政需要に応じた最適な組織機構改正を実施されていることを目標として設定した。	行政需要に応じた組織機構改正の実施	A	A	第4次総合計画を著実に推進するため、例えばDX(デジタルトランスフォーメーション)やGX(グリーン・トランスフォーメーション)の推進に向けた体制の強化、誰もが活躍するまちの実現に向けた体制の強化など、行政需要の変化に対応するための組織機構改正を行った。	今後も引き続き、行政需要の変化に対応するための組織機構の整備を行っていく。	
総務課	17	定員管理事務	-	市(直営)	限られた経営資源の中で、職員を効率的かつ重点的に配置することで、効率的で質の高い行政サービスを提供する。	職員適正配置計画に基づく適正配置の実施	①各局要望ヒアリングの実施 ②査定の実施(一次・調整) ③関係例規の改正	①1回 ②2回 ③1回	①1回 ②2回 ③1回	一般	320	—	102	1.5	0.0	職員適正配置計画に基づく正規職員の減員数	4人	20人	6人	10人	第2次静岡市職員適正配置計画の正規職員の減員目標(令和5年4月1日までに▲41人)に基づき各年度の減員数を目標として設定した。	26人増員	C	B	業務終了や労務職退職不補充等による減員を行う一方で、第4次総合計画の推進に向けた体制の整備、基幹系業務システムの標準化への対応、生活保護ケースワーカーの充足など必要な人員を確保した結果、26人の増員となった。第2次計画期間中は正規職員41人の減員となったが、これは新型コロナウイルス感染症対策に係る体制の整備(25人増員)など、緊急的な課題への対応によるものである。	第3次静岡市職員適正配置計画(計画期間:令和5年度から令和8年度まで)に基づき、今後も引き続き、職員の適正配置に取り組んでいく。
総務課	18	行財政改革の推進	H15～	市(直営)	費用対効果の高い行財政改革の取組を推進するとともに、諸施策の選択と集中を図り、将来にわたり持続可能な市政運営を行う。	①第3次行財政改革後実施計画の着実な実施 ②第4次行財政改革推進大綱及び前期実施計画の策定 ③指定管理者制度の導入推進・適切な運用 ④印刷物・広報物等への広告事業の推進	①第3次行財政改革後実施計画の進捗管理 ②第4次行財政改革推進大綱及び前期実施計画の策定完了 ③指定管理者選定委員会の開催 ④広告審査会の開催	①実施 ②策定 ③5回 ④実施	①実施 ②策定 ③5回 ④実施	一般	1,234	—	287	2.4	0.0	①第3次行財政改革後実施計画の効果額 ②指定管理者施設の利用者満足度 ③新規広告媒体数	①66.1億円 ②90% ③1媒体	①62.6億円 ②92.2% ③4媒体	①42.1億円 ②88.8% ③3媒体	①39.0億円 ②88.2% ③3媒体	①第3次行財政改革後実施計画の全体の効果額(計画額) ②第3次行財政改革後実施計画において、90%を目標としているため ③新規広告媒体の発掘を毎年度推進するため。	①66.8億円 ②92.8% ③0媒体	①A ②A ③C	A	①大規模施設の新設により、総資産量の適正化等削減額については、計画を下回ったものの、収入確保として、市税等の収納率の向上に向けた全庁的な債権管理を着実に実施したことにより、全体としては計画額を達成できた。 ②新型コロナウイルス感染症の影響はあったものの、感染症対策を講じた事業実施等各施設が工夫して出来ることから取り組んだことで目標を達成できた。 ③新規に導入した広告媒体はなかったが、1件の新規媒体の次年度以降の導入に向けて所管課とともに検討を行った。	①第4次行革前期実施計画推進に際し、第3次行革の達成状況を踏まえ、社会情勢に応じた更なる質の向上に資する取組となるよう各局と協議を行う。 ②既存施設の管理運営状況等を確認し、各所管課への情報提供等を行うとともに、より民間活力を活用できる手法の調査研究を行い、制度の見直しに反映していく。 ③更なる広告料収入確保に向けて、他市の例等を参考に新規広告媒体を掘り起こし、広告料収入の拡大を図るとともに、申請事務等の効率化を図っていく。

① 所属名	No.	事業概要(全体)					活動の状況(アウトプット)			投入コスト(インプット)					成果(アウトカム)							評価及び次年度以降に向けた課題・改善など				
		② 事務事業名	③ 期間	④ 事業の実施主体	⑤ 事業目的	⑥ 事業内容	⑦ 活動指標(アウトプット指標)			⑧ 事業費				⑨ 人工		⑩ 成果指標(アウトカム指標)							⑪ 評価	⑫ 評価理由	⑬ 今後の課題と課題解決に向けた取組内容	
							指標名	当該年度の目標値	実績値	合計	予算額(千円)	前年度からの繰越額(千円)	決算額(千円)	正職員(人)	会計事務員(人)	指標名	当該年度の目標値	直近3か年の実績値			実績値	達成度				
																		R3	R2	R1						当該年度の目標値の算出根拠
総務課	19	行政評価制度業務	H 23 ~	市(直営)	市が実施する政策、施策及び事務事業の成果、達成度等を明らかにし、公表すること、市民への説明責任を果たす。また、評価結果に基づく見直し、改善を図り、政策、施策及び事務事業に適切に反映させることで、市民サービスの向上を図る。	①政策・施策評価の実施 ②政策・施策外部評価委員会の実施 ③事務事業評価の実施	①施策評価対象施策数 ②外部評価対象数 ③事務事業評価対象事業数	①132施策 ②2政策 ③全事務事業	一般	1,150	—	81	1.4	0.0	評価結果を踏まえた政策・施策・事務事業の見直し実施	実施	実施	実施	実施	評価結果を第3次総合計画後期実施計画や各課の事務事業に適切に反映させるため、評価対象政策・施策・事務事業の見直しを実施することとした。	実施	A	A	第3次総合計画に対する政策施策評価(内部及び外部評価)を実施し、評価結果を予算要求や次年度以降の計画策定に係る見直しの参考とすることができた。事務事業評価については、内部評価に加え、事務事業総点検表の記載事項について、職員が他局の事業を確認・評価し、適切な評価の実施に向けた記載事項や指標等の見直しを実施することができた。	令和5年度から第4次総合計画が始まり、新計画となっている。評価制度は、事業や計画を改善するための手段であるため、計画に併せて評価制度も柔軟に対応するなど、本来目的である改善や政策への反映が適切に行われるよう対応や検討をしていく。	
総務課	20	業務改善制度	~	市(直営)	日常的に自ら考え行動する組織風土を醸成するとともに、個々の取組を全庁的に共有し水平展開を図ることにより、業務効率の向上に資することを目的とする。	①全庁的に業務改善を推進する取組の実施 ②啓発及び情報提供 ③各課の取組への支援	①全庁への制度の周知 ②市長表彰の実施 ③優良な取組の横展開	①実施 ②実施 ③実施	一般	237	—	237	0.2	0.0	一係一改善を達成した割合	100%	100%	100%	100%	職場及び組織全体の事務の効率化や活性化を図る為、一係一改善の100%達成を目標に掲げた。	100%	A	A	一係一改善を達成した割合が達成できたことにより、職場及び組織全体の事務の効率化や活性化に繋がった。また、重点的な取組項目として「ペーパーレスの推進」を掲げたことで、全庁で同じ目標に向かって取組む環境が整備できた。	業務改善は全庁に浸透しているものの、所属ごとに取組み内容が異なっているため、好事例の水平展開の場を具体的に共有することや、見直しの着眼点を示すなどの業務を見直し機会を提供していく。また、今後は、これまでの実績重視型の取組だけでなく、職員が抱える課題を把握するなど「やるべきこと」の視点から業務改善に繋げる仕組みを作っていく。	
総務課	21	文書管理事務	-	市(直営・委託)	全庁的な文書管理に係る事務を集中して実施することにより、効率的な運営を図る。	文書の收受、発送、保存及び印刷に係る事務	郵便物の発送件数	発送件数	2,078,106件	一般	196,026	—	188,048	1.0	5.0	郵便料の予算内での執行管理	170,380千円	163,112千円	165,821千円	167,861千円	予算要求時に次年度の郵便発送照会(大量分)を各課に付し、必要見込みを捉えた上で算出した。	166,831千円	A	A	需要見込みどおりの発送実績となり、予算内で発送業務を行うことができた。	郵便発送業務に係る経費の節減のため、割引制度の活用について、継続的な庁内周知を図る。また、より効率的な郵便発送業務について検討を進める。
総務課	22	情報公開・個人情報保護審査会事務	H 15 ~	市(直営)	情報公開及び個人情報の保護の総合的な推進を図る。	静岡市情報公開・個人情報保護審査会・部会の準備・運営	審査会の開催	随時実施	①審査会2件 ②部会4件	一般	391	—	345	0.1	0.0	審議結果意見書の発出件数	付議案件による	①審査会0件 ②部会0件	①審査会1件 ②部会1件	①審査会2件 ②部会0件	審査会は、諮問に応じて開催するものであり、明確な審議結果意見書の発出件数を示すことができないことから、目標値を付議案件によることとした。	①審査会2件 ②部会4件	A	A	期待どおり付議案件に応じて審議、意見書の発出を行うことができた。	引続き、付議案件に応じて審議、意見書の発出を行う。
総務課	23	情報公開制度・個人情報保護制度運用事務	H 15 ~	市(直営)	情報公開及び個人情報の保護の総合的な推進を図る。	情報公開制度・個人情報保護制度の運用	各制度の運用	実施	実施	一般	1,205	—	715	1.7	0.1	各制度の運用	実施	実施	実施	実施	各制度の運用は、請求に応じるものであるため、目標値を各制度の運用にすることとした。	実施	A	A	期待どおり各制度を運用することができたため。	各制度の運用を継続する。
コンプライアンス推進課	24	行政手続に関する事務	~	市(直営)	行政手続法及び静岡市行政手続条例に基づき、それぞれの所管課が行政手続を適正に処理することができるようにすることによって、行政手続における公正の確保と透明性を図る。	①行政手続に携わる所管課に対する支援(研修、指導、助言等) ②意見公募手続を実施する所管課に対する支援(指導、助言等)	①行政手続に携わる所管課に対する支援が適切に実施されているか ②意見公募手続を実施する所管課に対する支援が適切に実施されているか	①適切 ②適切	一般	464	0	368	0.6	0.0	①行政手続に関する事務が適正に処理されているか ②意見公募手続に関する事務が適正に処理されているか	①適正 ②適正	①適正 ②適正	①適正 ②適正	①適正 ②適正	行政手続(意見公募手続を含む。)に関する事務の処理については、定量的な指標を設定することは困難であり、かつ、妥当ではないと考えられる。したがって、適正に処理されたかどうかを指標とするのが適当である。	①適正 ②適正	A	A	行政手続に携わる所管課に対する支援及び意見公募手続を実施する所管課に対する支援を適切に実施したことにより、行政手続に関する事務及び意見公募手続に関する事務が概ね適正に処理されていると認められるため	行政処分が適切に提示されていないなど、行政手続上の違法が生じるおそれがあることから、行政手続の適正化を図るため、令和2年度から、各所属において、起案する可能性がある処分の一覧表を作成させ、管理させている。	

① 計画名	No.	事業概要(全体)					活動の状況(アウトプット)			投入コスト(インプット)					成果(アウトカム)					評価及び次年度以降に向けた課題・改善など						
		② 事業名称	③ 期間	④ 事業の実施主体	⑤ 事業目的	⑥ 事業内容	⑦ 活動指標(アウトプット指標)			⑧ 事業費				⑨ 人工				⑩ 成果指標(アウトカム指標)					⑪ 評価	⑫ 評価理由	⑬ 今後の課題と課題解決に向けた取組内容	
							指標名	当該年度の目標値	実績値	合計	予算額(千円)	前年度からの繰越額(千円)	決算額(千円)	正職員(人)	会計年度当分の職員(人)	指標名	当該年度の目標値	重近3か年の実績値			実績値	達成度				
																		R3	R2	R1						当該年度の目標値の算出根拠
コンプライアンス推進課	25	不服申立て(審査請求)に関する事務	～	市(直営)	行政不服審査法に基づき、不服申立て(審査請求)を適正に処理することによって、国民の権利利益の救済を図るとともに、行政の適正な運営を確保する。	① 審理手続が適切に実施されているか ② 審査庁としての事務を担う所管課に対する支援(研修、指導、助言等) ③ 静岡市行政不服審査会、静岡市情報公開審査会又は静岡市個人情報保護審査会の開催	① 適切 ② 適切 ③ 適時	① 適切 ② 適切 ③ 適時	一般	1,500	0	1,060	2.8	0.0	不服申立て(審査請求)が適正に処理されているか	適正	適正	適正	適正	不服申立て(審査請求)に関する事務の処理については、定量的な指標を設定することは困難であり、かつ、妥当ではないと考えられる。したがって、適正に処理されたかどうかを指標とするのが適当である。	適正	A	A	審理手続、審査庁としての事務を担う所管課に対する支援を適切に実施したことにより、不服申立て(審査請求)が適正に処理されていると認められるため	引き続き、審理手続、審査庁としての事務を担う所管課に対する支援を適切に実施することにより、不服申立て(審査請求)を適正に処理するよう努める。	
コンプライアンス推進課	26	内部統制の推進に関する事務	～	市(直営)	地方自治法に基づき、事務の適法性、適正性を確保するための組織的、全庁的な取組として内部統制を推進することによって、事務事業事故等の発生及び再発を防止し、もって市政に対する市民の信頼を確保する。	① 内部統制推進委員会の運営 ② 事務事業危機管理本部の運営 ③ 職員に対する研修・周知・注意喚起の実施 ④ 内部統制評価報告書の作成	① 3回 ② 7回 ③ 完了	① 3回 ② 11回 ③ 完了	一般	463	0	367	1.2	0.0	重大な不備の件数	0件	2件	0件	—	3件	B	B	事務事業事故・ミス等の発生件数は減少したものの、本市又は本市の住民に対し、大きな経済的・社会的な不利益を生じさせる重大な不備(事故)が発生しているため	研修内容の見直しや事務事業事故等が発生した所属に対するモニタリング調査の強化を行い、再発防止等の措置を徹底させていく。また、内部統制推進委員会を構成している各所属と連携し、再発防止に向けた全庁的な取組を展開していく。		
コンプライアンス推進課	27	外部監査に関する事務	～	市(直営)	地方自治法に基づき、市の組織から独立し、専門的な知識を有する外部監査人による監査を実施することによって、事務の適法性、適正性を確保し、もって市政に対する市民の信頼を確保する。	① 外部監査人との委託契約の締結 ② 監査のテーマの決定 ③ 監査の実施 ④ 監査の結果に関する報告書の作成及び提出 ⑤ 監査の結果等に基づき議じた措置の通知及び公表	① 完了 ② 完了 ③ 完了	① 完了 ② 完了 ③ 完了	一般	14,902	0	14,900	0.4	0.0	指摘事項に対する対応率	100%	100%	100%	100%	100%	外部監査人による監査の目的を考慮すれば、外部監査人から指摘があった場合には、それぞれの所管課が、指摘された措置を講ずることができかどうかを検討するなど、指摘事項に対し真摯に対応することが必要不可欠である。したがって、指摘事項に対する対応率を指標とした。	100%	A	A	指摘事項等に対し、迅速に対応したことにより、事務の適法性、適正性が確保されたと認められるため	長期的に対応が必要な指摘事項等もあるため、定期的な措置状況の確認を行い、その対応状況を公表していく。
政策法務課	28	顧問弁護士による法律相談事務	～	市(直営)	市が当事者となった訴訟等の紛争に適切に対応し、解決を図る。	定例及び随時の法律相談の制度の周知、受付、課題の整理、顧問弁護士への連絡、相談結果の整理	100%(随時実施)	100%(16件)	一般	3,300	-	3,300	0.3	0.0	各課の法的課題を整理し、解決の道筋を示すことができた割合(法律相談の件数)	100%(随時実施)	100%(10件)	100%(7件)	100%(10件)	100%(16件)	A	A	各課が行う法律相談資料の作成を支援することにより法的課題を整理したため、顧問弁護士から的確な助言を受けることができ、適切な解決の道筋を得ることができた。	所管課において相談すべきポイントを整理しきれないケースが見受けられるため、定期的な措置状況の研修を引き続き実施する。		
政策法務課	29	弁護士と協力した訴訟対応事務	～	市(直営)	本市が当事者となった訴訟等の紛争に適切に対応する。	市を当事者とする訴訟、調停等への対応	100%(随時実施)	100%(19件)	一般	3,030	-	3,850	2.3	0.0	適切に遂行した訴訟の割合(遂行した訴訟の件数)	100%(随時実施)	100%(17件)	100%(17件)	100%(21件)	100%(19件)	A	A	職員が指定代理人として訴訟追行に関与したほか、顧問弁護士等の訴訟代理人と連携して市の業務の適法性、妥当性を十分に主張し、市と市民の利益の保全に寄与した。	訴訟を適切に遂行するためには、顧問弁護士に訴訟委任するほか本市の職員の法務能力の向上のための研修を引き続き実施する。		

① 所属 課名	No.	事業概要(全体)					活動の状況(アウトプット)			投入コスト(インプット)				成果(アウトカム)						評価及び次年度以降に向けた課題・改善など						
		② 事業事業名	③ 期間	④ 事業の実施主体	⑤ 事業目的	⑥ 事業内容	⑦ 活動指標(アウトプット指標)			⑧ 事業費				⑨ 成果指標(アウトカム指標)						⑩ 評価	⑪ 評価理由	⑫ 今後の課題と課題解決に向けた取組内容				
							指標名	当該年度 の目標値	実績値	会計	予算額 (千円)	前年度 からの 繰越額 (千円)	決算額 (千円)	正 職員 (人)	会計 事務 職員 (人)	指標名	当該年度 の目標値	直近3か年の実績値					実績値	達成 度		
																		R3	R2						R1	当該年度 の目標値の算出根拠
政策法務課	30	政策法務アドバイザー活用事業	～	市(直営)	政策法務アドバイザーを活用し、政策法務管理に資する取組として政策課題の解決や局及び課の政策法務主任者等の育成を図る。	アドバイザーによる特定の政策課題解決のための講義及び助言に当たった課題の整理、連絡調整、関係課との協議	研修参加者人数	10人	16人	一般	200	-	50	0.7	0.0	研修目的・論点整理の完了	完了	完了	完了	完了	完了	A	A	静岡市不良な生活環境を解消するための支援及び措置に関する条例制定に資するセミナー形式の研修を実施するとともに、条例の運用等についての意見聴取を実施することにより、措置を講じることのできる条例を制定するために必要な考案等を学ぶことができ、法的論点が整理され、職員の法的素養の育成にも寄与した。	地方分権の推進と社会情勢の変化により新たな行政課題が生じている中、自主自立した行政を展開する上で、政策法務アドバイザー制度は政策課題の解決と人材育成に効果を発揮していることから、引き続き実施していく。	
政策法務課	31	例規管理システム運用事業	～	市(委託)	本市の例規をデータベース管理し、内部事務の効率化を図るとともに、市のホームページに公表することにより市政の透明性を確保する。	①例規管理システムの保守管理 ②例規管理システムのデータ更新 ③年度版例規集の発行	①システムの保守管理 ②データ更新回数 ③例規集の発行数	①通年実施 ②4回 ③1回	①通年実施 ②5回 ③1回	一般	3,509	-	3,509	1.0	0.0	例規管理システムの計画的な管理の実施(稼働率)	100%	100%	100%	100%	100%	A	A	計画どおり例規管理システムを管理することで、常に市民及び職員が例規情報を閲覧できるようにする必要がことから、100%を目標値として設定した。	システムの通年にわたる保守管理を適切に確保し、市の例規を常時閲覧に供することができた。なお、例規集の発行も適切に行うとともに、データの更新を5回実施でき、提供する例規集の内容を最新に保つことができた。	例規の改正情報の反映には、即時性が求められるため、例規データの更新の更なる迅速化に向け、作業の効率化等を引き続き検討する。
政策法務課	32	要綱公表システム管理運用事業	～	市(委託)	本市の内規である要綱を市のホームページに公表することにより、市政の透明性を確保する。	①要綱公表システムの保守管理 ②要綱公表システムのデータ更新	①システムの保守管理 ②データ更新回数	①通年実施 ②2回	①通年実施 ②2回	一般	425	-	504	0.1	0.0	要綱管理システムの計画的な管理の実施(稼働率)	100%	100%	100%	100%	100%	A	A	計画どおり要綱公表システムを管理することで、常に市民及び職員が要綱情報を閲覧できるようにする必要がことから、100%を目標値として設定した。	システムの通年にわたる保守管理を適切に確保したほか、計画どおりの更新を実施し、市の要綱を常時閲覧に供することができた。	公布手続のない要綱について、漏らさずシステムに掲載し、内容の正確性を保つには、各所管課における重要性の認識と慎重な確認が不可欠であるため、所管課への周知を継続して実施する。
人事課	33	異技術派遣職員等負担金	-	市(直営)	防犯、暴力追放に関する業務について、専門的知識、技術の指導を求める。	静岡県から警察職員1名を派遣職員として受け入れ、人件費負担金を支出する。	負担金の交付件数	実施	実施	一般	8,000	-	7,222	0.1	0.0	派遣職員の受入人数	警察職員1人	警察職員1人	警察職員1人	技術職員1人 警察職員1人	警察職員1人	A	A	事業を実施するため、関係課の要望に基づき、事業実施に必要な不可欠な警察職員1人を派遣職員として受け入れるべき人数を目標値として設定している。	豊富な経験と知識を備えた職員の受入により、適切な業務実施と本市職員の育成に貢献した。	県職員の受入にあたり、より効果的な活用に留意するとともに、その効果を確保しながら実施する必要があるため、引き続き受入先所属に県職員の勤務状況や事業実施状況を確認する。
人事課	34	働き方改革推進事業(テレビ会議システム導入事業)	H 31 ~ R 4	市(直営)	「静岡市職員テレワーク・ロードマップ(R4.3改訂)」に基づき職員の働き方改革を推進するため、職員が庁舎間を移動することなく日常的な会議、打合せ、業務相談等を行うことができる環境を整備する。	テレビ会議システムの本格導入	テレビ会議システムの適正な管理の実施	テレビ会議システムの適正な管理の実施	実施	一般	3,172	-	3,172	0.2	0.0	テレビ会議室の予約率	80.0%	76.3%	81.1%	57.6%	67.6%	B	B	多くの職員が、テレビ会議システムを「庁舎間を移動することなく、日常的な会議、打合せ等を行うことができる環境である」と評価していると判断できる割合を、目標値として設定した。	テレビ会議室の予約率は、業務におけるWeb会議の利用が浸透してきたこともあり、目標値を下回る結果となった。一方で、テレビ会議システムを利用している職員は、一定程度おり、テレビ会議システムによる効果は一定程度得られている。併せて、テレビ会議システムをより多く、幅広い機会を捉えて利用してもらうため、様々な活用事例を紹介するなど、更なる周知を図る。	職員アンケートによりテレビ会議システムの利用実態、利用感等を確認した上で、ニーズに応じた実施可能な対応を図る。
人事課	35	人材育成ビジョンの推進	～	市(直営)	「使命感と熱意を持ち、自ら考え行動する」職員の育成	ビジョンに基づいて人材育成事業、人事評価制度及び人事制度を効果的に連動させて運用し、職員の育成を行う	①集合研修の実施 ②派遣研修の実施	①38回 ②39人	①40回 ②41人	一般	33,525	-	26,741	4.0	0.0	研修受講後に自らの行動又は知識レベルが変化しと回答した職員の割合	94.8%	94.5%	96.2%	93.8%	94.8%	A	A	直近3か年の平均値に基づき設定した	研修カリキュラムの見直しを図るとともに、研修の狙いを受講者に対して明確化することで、研修効果を高めることができた。	評価の著しく低かった研修カリキュラムについては、検証を行い、より効果のある内容に見直ししていく。また、受講できる環境や開催方法を検討し研修効果を高めていく。

① 所属名	No.	事業概要(全体)					活動の状況(アウトプット)			投入コスト(インプット)				成果(アウトカム)							評価及び次年度以降に向けた課題・改善など				
		② 事業事業名	③ 期間	④ 事業の実施主体	⑤ 事業目的	⑥ 事業内容	⑦ 活動指標(アウトプット指標)			⑧ 事業費				⑨ 成果指標(アウトカム指標)							⑩ 評価	⑪ 評価理由	⑫ 今後の課題と課題解決に向けた取組内容		
							指標名	当該年度の目標値	実績値	合計	予算額(千円)	前年度からの繰越額(千円)	決算額(千円)	正職員(人)	会計年度当分の職員(人)	指標名	当該年度の目標値	直近3か年の実績値						実績値	達成度
																		R3	R2	R1					
人事課	36	被服貸与経費	-	市(直営)	職員が職務に従事する際に着用し、機能性及び安全性を確保する。また制服の機能として同一組織に属しているという意識を補完する。	静岡市職員被服貸与規則に基づいた被服の貸与をする。	対象職員への貸与実施	実施	実施	一般	17,336	-	11,604	0.2	0.1	被服を貸与すべき職員への期日までの貸与の実施割合	100%	100%	100%	100%	100%	A	A	作業服の貸与、入れ、購入及び納品について、計画通り遅滞なく行うことができた。	被服の貸与について、被貸与者、貸与被服、貸与計画など使用実態に合わせた見直しの要否等を引き続き検討していく。
職員厚生課	37	職員健康管理事業	H15～	市(直営・委託)	職員が健康に職務を遂行できるよう、職員の疾病の早期発見、健康の保持増進を図る。	職員定期健康診断の実施	①100% ②100% ③100%	①99.78% ②100% ③100%	一般	67,645	-	47,402	4.0	2.0	がん検診要精密者の受診率	68.0%	65.7%	64.7%	68.1%	68.20%	A	A	がん検診の結果、要精密者となった職員には、文書による受診勧奨を実施し、その後受診結果が確認できていない職員全員にさらに面接や電話での再勧奨を実施した。また、保健室たよりの産業医コラムでがん検診後の要精密検査の重要性について周知した。複数回の受診勧奨の結果、目標値を上回ることができた。	【課題】 がん検診要精密者の未受診の職員が、受診勧奨後も55人いるため、受診につなげる必要がある。 【取組内容】 要精密者への受診勧奨は引き続き継続する。また、健診結果返却時に要精密者には、早期精密検査受診の必要性やその後の検診内容がわかるパンフレットを同封し受診を促す。	
職員厚生課	38	市職員互助会交付金(うち互助会との共同開催事業)	H15～	補助等(市・交付先)	職員の保健、元気回復等の福利厚生(文化体育事業、スポーツクラブ利用補助など)	魅力ある庁内体育大会の実施(互助会との共同開催) ※投入コストの金額は互助会交付金の全体額	①各種大会(卓球・バレーボール・ボウリング)の実施方針の検討 ②インフォメーション等を利用した会員への周知、呼びかけ	①100% ②3回	①100% ②3回	一般	38,786	-	31,661	1.0	0.0	卓球・バレーボール・ボウリング大会のいずれかへの参加数(課)	5割以上	33.0%	18.3%	82.2%	30.68	C	B	新型コロナウイルス感染症の影響も少なくなり、3競技とも実施予定で準備を進めていたが、9月23日及び24日の台風15号により市内で甚大な被害を受けたため、卓球及びバレーボール大会は中止となった。災害及び災害後対応もあり、参加者は目標値に届かなかったものの、ボウリング大会のみ実施することができた。	【課題】 会場(体育館)の確保 ・参加者数の増 【取組内容】 ・参加しやすい環境づくり(チーム構成、日程) ・参加したいと思う周知方法