

第3章 業務改善推進計画書（業務改善の取組）

I 業務改善推進計画書の見方

第5章 施策評価書の「5. 行財政マネジメントにおける業務改善推進内容について」の推進項目につき1枚業務改善推進計画書を作成しています。

例)
「4-1 職員の成長とやりがい」
では、
推進事項「挑戦できる組織づくり」
を目指し、
推進項目①
「民間活力の活用の推進」

5. 行財政マネジメントにおける業務改善推進内容について									
推進事項			推進事項の目的						
挑戦できる組織づくり			民間企業のノウハウを活用し、職員の意識改革と能力向上とともに職場環境の改善を図ること。誰もが住民サービスの向上と財政負担の軽減に向けた新たな施策の実施に挑戦でき、職員の成長とやりがいを創出し続ける、魅力ある組織を目指します。						
推進項目	推進内容	概要	効果等	目標年度					
				R3	R4	R5	R6	R7	R8
① 民間活力の活用の推進	民間活用の調査研究	事例集を作成し情報を全職員で共有	職員の情報収集能力向上、職員の分析能力の向上	●	→	→	→	→	→
	民間活用による事業実施	他自治体を参考にPPP/PFIの実施	住民サービス向上、財政負担軽減	●	→	→	→	→	→
	官民共創が見込める事業の創出	職員による課題の提案と民間企業への公表	職員の企画調整能力の向上	●	→	→	→	→	→
	官民共創事業の推進とプラットフォームの構築	提案を受け入れるシステムと推進体制の構築	住民サービス向上、財政負担軽減	●	→	→	→	→	→
② 職員の意識改革と能力向上	人事評価制度の見直し	360度評価制度の導入	職員の意欲向上、職員の能力向上	-	△	△	●	→	→
	若手・中堅職員の意識改革と能力向上	職員が主体的に実施する研修会の開催	業務の効率化、住民サービス向上	●	→	→	→	→	→
	管理職の意識改革と能力向上	マネジメントやコーチングに関する研修を実施	職員の能力向上、業務の効率化	-	△	●	→	→	→
	自己研鑽の支援	地域への貢献活動を支援	職員の能力向上	-	△	△	●	→	→
③ 労働環境の整備	横断的な協力体制の構築	業務状況に応じた横断的な協力体制を構築	人件費削減、業務の効率化	-	△	△	●	→	→
	人員配置の適正化	特性に応じたキャリアプランと人事異動の負担軽減	職員の意欲向上、職員の離職防止	-	△	△	●	→	→
	育児・介護時の勤務形態の調整・支援	育児・介護時の柔軟な勤務形態の構築	職員の能力低下の防止、職員の離職防止	-	△	△	●	→	→
	時間外勤務の削減	業務の見直しや効率化により時間外勤務を削減	人件費削減、業務の効率化、職員の健康維持	●	→	→	→	→	→

第7次南知多町総合計画 業務改善推進計画書

推進項目番号	推進項目
4-1①	民間活力の活用の推進

【推進内容・概要・効果等】

推進項目を進めるための施策の概要と施策を進めることによる効果等を記載しています。

推進内容	概要	効果等	R7	R8	R9	R10
民間活用の調査研究・創出・実施	官民共創事業の推進	・住民サービス向上、財政負担軽減、業務の削減（人手不足解消） ・新たな価値・市場機会の創出による持続可能なまちづくりの創出	・官民共創事業実施検討	→		
			・官民共創、PPP/PFI事業推進のための調査・先進地事例研究			
			【目標値】	【計画】		
				推進内容に対する具体的な事業等の計画を記載しています。目標値はその事業を進めるための方法等を記載しています。		
			【実績値】 実施	【実績値】 実施	【実績値】 実施	【実績値】 実施

【実績】

計画で記載した具体的な事業に対する実績を記載しています。実績値は計画に記載した目標値に対する実績値を記載しています。

第7次南知多町総合計画 業務改善推進計画書

推進項目番号	推進項目
4-1①	民間活力の活用の推進

推進内容	概要	効果等		R7	R8	R9	R10
民間活用の調査研究・創出・実施	官民共創事業の推進	・住民サービス向上、財政負担軽減、業務の削減(人手不足解消) ・新たな価値・市場機会の創出による持続可能かつ多様なまちづくりの創出	計画	・官民共創事業実施検討 ・官民共創、PPP/PFI事業推進のための調査・先進地事例研究 【目標値：協議・打合せ2回】	・官民共創、PPP/PFI事業推進マニュアルの作成 【目標値：マニュアル作成】	【目標値：実施1事業】	【目標値：実施1事業】
			実績				
				【実績値： 実施 】	【実績値： 実施 】	【実績値： 実施 】	【実績値： 実施 】

第7次南知多町総合計画 業務改善推進計画書

推進項目番号	推進項目
4-1②	歳入の確保・充実

推進内容	概要	効果等		R7	R8	R9	R10
歳入の創出・拡充	行政財産の貸付等の検討・推進	財政運営の安定化	計画	・行政財産の貸付のための調査・研究 ・対象施設の洗い出し	・行政財産貸付マニュアルの作成	・行政財産貸付マニュアルの運用・見直し	
			実績	【目標値：協議・打合せ2回】	【目標値：協議・打合せ3回】	【目標値：協議・打合せ3回】	【目標値：協議・打合せ3回】
歳入の創出・拡充	広告・ネーミングライツ等の推進	財政運営の安定化	計画	歳入になり得る事業の実施と拡充 ・公共施設等壁面広告事業 住民課前の壁面広告 ・ネーミングライツ実施のための調査・研究	歳入になり得る事業の実施と拡充 ・ネーミングライツ実施要綱案作成	歳入になり得る事業の実施と拡充 ・ネーミングライツ実施募集	
			実績	【目標値：実施1事業】	【目標値：実施1事業】	【目標値：実施1事業】	【目標値：実施1事業】

第7次南知多町総合計画 業務改善推進計画書

推進項目番号	推進項目
4-2①	職員の意識改革の能力向上

推進内容	概要	効果等		R7	R8	R9	R10
人事評価制度の効果的な運用	人事評価制度の理解度の醸成、運用面の改善	職員の意欲向上、職員の能力向上	計画	・部課長のみを実施している新しい目標管理シートの検証と全職員への導入について適正かどうか検討。 ・次年度に向けて、全職員対象とした新しい目標管理シートによる人事評価制度を職員に周知。 ・職員アンケートの実施 【目標値：職員満足度70%】	・R7で決定した目標管理シートの実施と検証。 ・職員アンケートの実施 【目標値：職員満足度75%】	目標管理シートの検証と職員アンケートの実施 【目標値：職員満足度80%】	 【目標値：職員満足度80%】
			実績	【実績値： 実施 】	【実績値： 実施 】	【実績値： 実施 】	【実績値： 実施 】

第7次南知多町総合計画 業務改善推進計画書

推進項目番号	推進項目
4-2②	政策・調整機能の強化

推進内容	概要	効果等		R7	R8	R9	R10	
新公共経営若手政策研究チーム	持続可能な地域づくりのために、諸課題に対応した政策研究・提言	政策・調整機能を強化された人材を育成する。	計画	新公共経営若手政策研究チームによる政策提言と政策実施 【目標値：提言3件以上/年】				
			実績	 【実績値： 実施 】	 【実績値： 実施 】	 【実績値： 実施 】	 【実績値： 提言3件以上/年 】	
事業提案制度（グッジョブ運動）の推進	職員による事業提案の推進	新たな事業の創出・既存事業の改善へつながる	計画	・継続して運用される仕組みの構築と提案事業の実施 ・グッジョブ運動の実施 【目標値：事業化数3事業】				
			実績	 【実績値： 実施 】	 【実績値： 実施 】	 【実績値： 実施 】	 【実績値： 事業化数3事業】	

第7次南知多町総合計画 業務改善推進計画書

推進項目番号	推進項目
4-2③	労働環境の整備

推進内容	概要	効果等		R7	R8	R9	R10
開庁時間の短縮・働き方改革の推進	限られた人員で、住民サービスの維持・向上させるとともに、職員の業務負担を軽減することで持続可能な行政運用を確保することから、窓口の開庁時間短縮の検討し、業務効率化や職員の働き方改革を推進する。	開庁時間の変更によって生じた時間で職員間の打ち合わせや課を超えた課題の共有をすることで、更なる業務改善と働き方改革の推進を図ることができる。	計画	・先進自治体の取組事例研究 ・本町における現状と課題の抽出 ・窓口対応を実施している職員へのヒアリング 【目標値：現状と課題の抽出】	・住民に開庁時間短縮に関するアンケートの実施 ・開庁時間の短縮導入の可否決定 ・住民への周知・広報 ・条例・規則等の整備 ・開庁時間の短縮の試験導入 【目標値：実施に向けた条件整備】	・R9.4から開庁時間の短縮の本格稼働 【目標値：R9.4から開庁時間の短縮の実施】	 【目標値：開庁時間の短縮の実施】
			実績	【実績値： 実施 】	【実績値： 実施 】	【実績値： 実施 】	【実績値： 実施 】

第7次南知多町総合計画 業務改善推進計画書

推進項目番号	推進項目
4-3①	DX化による町民利便性向上【住民版DXの推進】

推進内容	概要	効果等		R7	R8	R9	R10
対面手続きによらないサービスの普及促進 (役場に来庁しなくても手続きができる方)	住民票・印鑑証明・各種証明書のコンビニ交付、各種行政手続のオンライン申請、LINEによる申込・相談受付を進める。また、手数料のキャッシュレス対応や郵送申請との併用も整備し、来庁不要な手続きを増やす。	働く世代や子育て世代、遠方居住者にとっての利便性が大幅に向上。開庁時間にとらわれないサービス提供が可能になり、住民満足度と町の魅力が向上する。感染症や災害時にも有効なレジリエンス対応にもつながる。	計画	コンビニ交付・オンライン申請システム・オンライン決済システムの導入検討 【目標値：検討会議5回】	コンビニ交付・オンライン申請システム・オンライン決済システムの導入 【目標値：導入実績2件】	【目標値：コンビニ交付発行件数2,000件】	【目標値：コンビニ交付発行件数4,000件】
			実績	【実績値：】	【実績値：】	【実績値：】	【実績値：】
既存窓口の利便性向上 (役場に来庁しなければ手続きができない方)	高齢者やデジタルが苦手な住民が主に利用する窓口において、申請書の記入を不要にする「書かない窓口」モデルを導入。また、LINEでの来庁予約や事前情報入力力を可能とし、スムーズな対応を実現。さらに、受付・案内業務や定型的な手続きについては、専門事業者への外部委託(BPO等)を検討する。	来庁時の「記入の負担」や「待ち時間」の軽減による住民満足度向上。職員が住民対応の質に注力できる体制の構築。外部委託により、窓口業務の専門性と効率性が向上し、全体の業務負担分散にもつながる。繁忙期の対応力や臨時人員確保の柔軟性も高まる。	計画	時間外窓口の導入検討 【目標値：検討会議2回】	時間外窓口の試行 外部委託(BPO)の導入検討 「書かない窓口」システムの導入検討 【目標値：検討会議5回】	時間外窓口の導入 外部委託(BPO)の導入 「書かない窓口」システム導入 【目標値：導入実績3件】	【目標値：窓口対応時間の短縮50%】
			実績	【実績値：】	【実績値：】	【実績値：】	【実績値：】

第7次南知多町総合計画 業務改善推進計画書

推進項目番号	推進項目
4-3②	DX化による行政の効率化と負担軽減【行政版DXの推進】

推進内容	概要	効果等		R7	R8	R9	R10	
町におけるDXの全体像と推進方針の明確化	全庁横断的なDXの推進に向け、町の課題やニーズを踏まえた計画・ビジョンを明文化し、各課での取り組みの方向性をそろえる。庁内のICT化やAI活用、住民サービスのデジタル化を柱とした、段階的な実行計画を明確にする。	担当課任せではない全庁的な意識改革が進み、業務の属人化や重複投資を防止。DXの優先順位とスケジュールが可視化され、効率的かつ効果的な推進が可能に。住民や議会への説明責任を果たすための基盤になる。	計画	DX推進計画及びロードマップの作成 【目標値：計画策定】				
			実績	 【実績値： 】	 【実績値： 】	 【実績値： 】	 【実績値： 】	

第7次南知多町総合計画 業務改善推進計画書

推進項目番号	推進項目
4-3③	情報発信ツール(LINE)の活用拡充

推進内容	概要	効果等		R7	R8	R9	R10
LINEを活用した 情報発信の強 化	町公式LINEを活用し、住民に「伝える」情報発信を実現するため、住民の関心分野に応じたカテゴリメニューを設定し、住民に、個別最適な情報をLINEでタイムリーに配信する。	①情報の「伝わりにくさ」や「見逃し」の解消。 ②利用者の関心に合った情報提供により住民満足度の向上。 ③高齢者層への情報伝達の拡大。 ④その他、住民との接点の増加により、住民ニーズの把握に繋げる。	計画	LINEを活用した情報発信の強化、スマホ教室の開催(10回以上) 【目標値: LINE登録2,500人】	登録促進事業を行う		
			実績	【実績値: 】	【実績値: 】	【実績値: 】	【実績値: 】