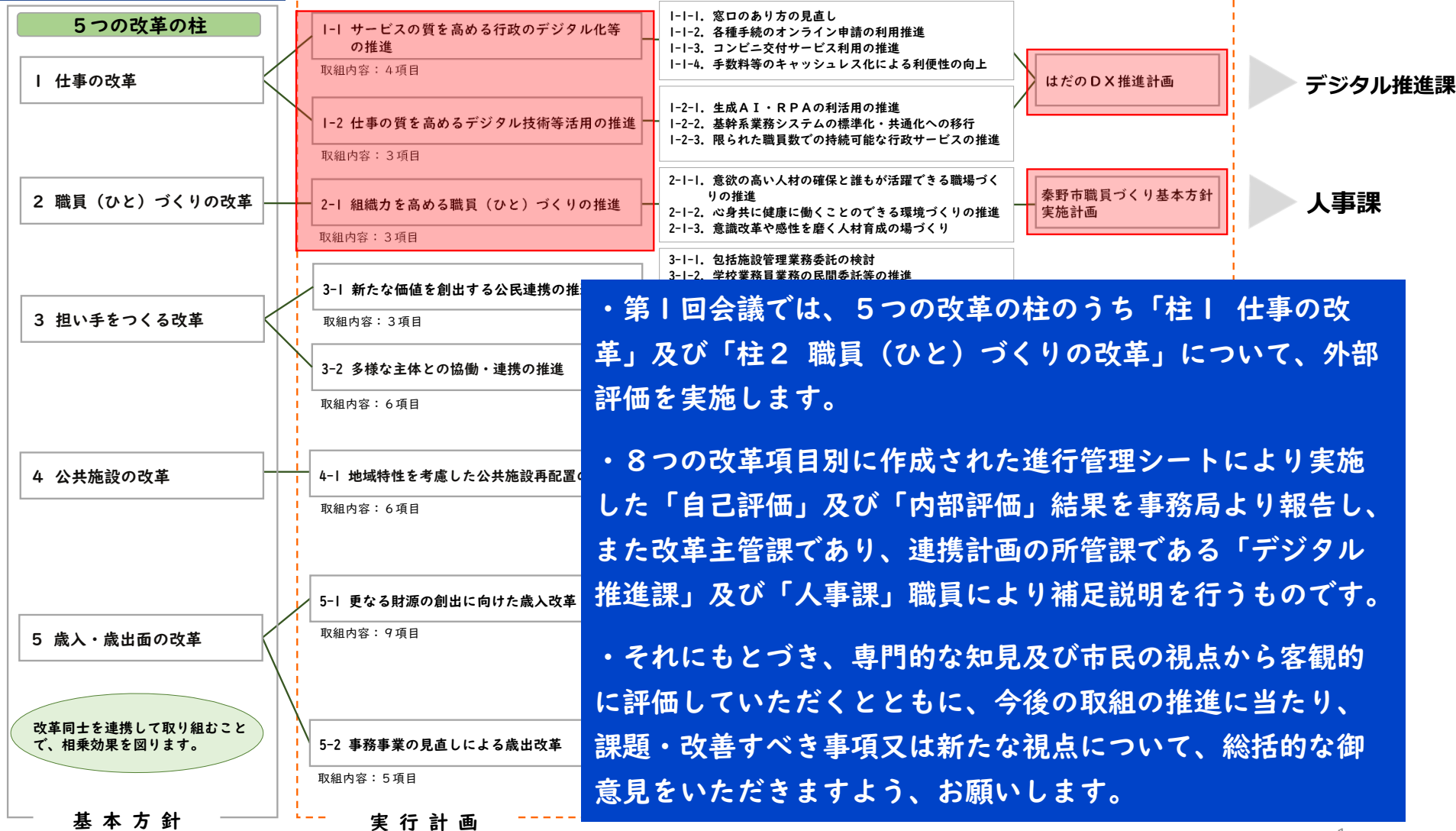


第2期はだの行政サービス改革基本方針実行計画に係る 外部評価（柱1及び柱2）について

- 1 計画の体系
- 2 評価の区分
- 3 柱1（1-1）に係る審議
- 4 柱1（1-2）に係る審議
- 5 柱2に係る審議

1 計画の体系



2 評価の区分

【自己評価及び次年度以降の評価（自己評価）の区分】

≪自己評価の区分≫

評価結果	内容
A：計画どおり	予定する取組の全部を実施し、取組目標を達成できるもの
B：概ね計画どおり	予定する取組の一部を実施し、概ね計画どおりの進捗が認められるもの
C：遅れている	予定する取組が準備中又は検討中で、進捗が十分とは言えないもの
D：取組に課題あり	予定する取組が未着手又は未実施であり、取組内容に見直しが必要なもの
E：終了又は廃止	状況の変化等の理由で取組を終了又は廃止するもの

≪次年度以降の評価（自己評価）の区分≫

評価結果	内容
S：取組完了	取組を全て実施し、目標を達成したため、終了するもの
A：継続実施	次年度以降も継続して取組を進めるもの
B：一部見直し	取組内容やスケジュール等一部見直しを行い、取組を進めるもの
C：抜本的見直し	計画時から大幅に取組内容等を見直し、進めるもの
D：終了又は廃止	状況の変化等の理由で取組を終了又は廃止するもの

【 内部評価及び外部評価の区分 】

≪内部評価の区分≫

評価結果	内容
S：目標達成	全ての取組目標を完了させるなど、改革により目指す姿を達成したことから、活動を終結させるもの
A：継続推進	改善の余地があることから、意見を付すものの、現状においては同規模又は同水準で取組を推進することが妥当であるもの
B：要改善	改善の余地があり、またそれは工夫次第で速やかな効果が期待できるため、取組の改善を求めるもの
C：要見直し	改革により目指す姿に向けて、進捗が遅れている、又は十分な成果が収められていないなど、取組の推進に当たり、課題の分析及び活動の見直しを求めるもの
D：取組終了	やむを得ない状況の変化等により、取組が継続できない、又は目標を達成できないことから、取組を終了させるもの

≪外部評価の区分≫

評価結果	内容
S：目標達成	全ての取組目標を完了させるなど、改革により目指す姿を達成したことから、活動を終結させるもの
A：継続推進	改善の余地があることから、意見を付すものの、現状においては同規模又は同水準で取組を推進することが妥当であるもの
B：要改善	改善の余地があり、またそれは工夫次第で速やかな効果が期待できるため、取組の改善を求めるもの
C：要見直し	改革により目指す姿に向けて、進捗が遅れている、又は十分な成果が収められていないなど、取組の推進に当たり、課題の分析及び活動の見直しを求めるもの
D：取組終了	やむを得ない状況の変化等により、取組が継続できない、又は目標を達成できないことから、取組を終了させるもの

3 柱1（1-1）に係る審議

令和7年度の外部評価（はだの行政サービス改革基本方針実行計画）に係る対応状況

「柱1」 1-2 サービスの質を高める行政のデジタル化の推進（第2期実行計画における柱1-1に対応）

外部評価

全体的に取組が十分に進められており、引き続き取組を推進していただきたいが、その取組の効果を把握する指標の設定については、次期計画の策定に当たって検討の必要な部分があるため、次のとおり改善の視点等を述べる。

1 アウトプット（活動量）は取組ごと、アウトカム（効果）は改革の柱ごとにフォーマットを決めて設定するとともに、特にアウトカムの部分について、指標の設定をよく検討する必要がある。

2 市民が取組の意義を理解できるように、ICT等の活用が市民サービスの向上にどのように影響するか、どのように質が向上するかを分かりやすく示すことが重要である。

3 将来的には、市民ニーズやサービスコストの観点から、市民にもDXが広がり、オンラインで行政手続等を行うことが通常となることが予測されるが、高齢者など行政手続全般の利用が困難な方に対して、誰一人取り残さないためのアウトリーチ型支援が重要となる。

4 そこで、可能なものについては、申請主義ではなく、ナッジ理論を用いて、行政が望ましい選択をデフォルトとして設定することにより、市民の行動を誘導し、そのうえで、行政は大胆にデジタル化を進めていくことが望ましいと考えられる。これにより、誰一人取り残すことなく、効率的なサービス提供を実現することができると考えられる。

5 また、デジタルに不慣れな方へ窓口で手続等を支援したり、スマホ教室を開催しオンライン手続等を案内したりするなど、今後の人口減少社会の中でも、こうした取組を進めていくことも必要である。

6 例えば、レセプト情報を利用し、ナッジ理論を取り入れて、健康保険の受診率を向上させるというような民間企業のサービスにもあるように、データ利活用の推進では、市が保有するデータを企業側から活用についてアプローチしてもらえよう体制の構築を検討することも考えられる。

対応状況

1・2 令和7年度外部評価を踏まえ、第2期実行計画では、活動指標（アウトプット）と成果指標（アウトカム）を区分して設定し、活動指標には取組進捗及び取組ごとの指標を、成果指標には「手続等に関する市民満足度90%以上」と「窓口の体感待ち時間短縮」を設定し、ICT等の活用が市民サービスの向上にどのように影響するかを分かりやすく示すこととしました。

3 デジタルデバйд対策として、講座を実施するなど、アウトリーチ型支援を行います。

4 県や国へ提出する申請もあるので、関係各課等と法令を整理しながら、市の裁量が及ぶ申請に関しては、調整していきたいと考えます。

5 昨年度から東海大学と連携し、大学生が講師、サポーターを務める「スマホ講座」を実施しています。引き続き、デジタルデバйд対策として行っていく予定です。

6 デジタル技術を用いて、関係各課と分析し、体制の構築を考えます。

令和 8 年度 自己評価及び内部評価について（第 2 期はだの行政サービス改革基本方針実行計画）

資料 3 進行管理シート（1-1 サービスの質を高める行政のデジタル化等の推進）

でまとめています。

◇ 内部評価

		R8
1-1 サービスの質を高める行政のデジタル化等の推進	内部評価	
	S 目標達成	
	A 継続推進	◆
	B 要改善	
	C 要見直し	
	D 取組終了	

1-1 サービスの質を高める行政のデジタル化等の推進

(1) 令和8年度評価

ア 外部評価の区分

評価区分	評価説明
S：目標達成	全ての取組目標を完了させるなど、改革により目指す姿を達成したことから、活動を終結させるもの
A：継続推進	改善の余地があることから、意見を付すものの、現状においては同規模又は同水準で取組を推進することが妥当であるもの
B：要改善	改善の余地があり、またそれは工夫次第で速やかな効果が期待できるため、取組の改善を求めるもの
C：要見直し	改革により目指す姿に向けて、進捗が遅れている、又は十分な成果が収められていないなど、取組の推進に当たり、課題の分析及び活動の見直しを求めるもの
D：取組終了	やむを得ない状況の変化等により、取組が継続できない、又は目標を達成できないことから、取組を終了させるもの

イ 評価意見

4 柱1（1-2）に係る審議

令和7年度の外部評価（はだの行政サービス改革基本方針実行計画）に係る対応状況

「柱1」 1-1 仕事の質を高めるICT活用の推進（第2期実行計画における柱1-2に対応）

外部評価

1 アウトプット（活動量）は取組ごと、アウトカム（効果）は改革の柱ごとにフォーマットを決めて設定するとともに、特にアウトカムの部分について、指標の設定をよく検討する必要がある。

2 業務の質がどう改善したか、職員の動機やモチベーションにどのように影響したか、職場におけるウェルビーイングにどう貢献したかというような、アウトカムにあたる部分を示すことが重要である。

3 RPAの活用によるアウトカムとして業務削減時間数が考えられるが、その効果が行政サービスの質の向上にどの程度寄与したかも含めて、分かりやすい形で示すことが重要である。

対応状況

1 令和7年度外部評価を踏まえ、第2期実行計画では、活動指標（アウトプット）と成果指標（アウトカム）を区分して設定し、活動指標には取組進捗及び取組ごとの指標を、成果指標には効果額達成状況及び業務改善に関する職員満足度を位置付け、定量・定性の両面から取組の効果を検証することとしました。

2 10月頃に職員アンケートを実施するので、その中で把握し管理します。

3 生成AI・RPAの利活用については、年度ごとの業務削減時間数を設定するとともに、業務全体量の削減により職員がコア業務に集中できる状態を改革成果として示しました。これにより、デジタル技術の活用を単なる業務効率化にとどめず、職員の業務改善実感、行政サービスの更なる向上及び限られた職員数でも安定してサービスを提供できる組織・執行体制の構築につなげることをとしています。

令和 8 年度 自己評価及び内部評価について（第 2 期はだの行政サービス改革基本方針実行計画）

資料 3 進行管理シート（1-2 仕事の質を高めるデジタル技術等活用の推進）

でまとめています。

◇ 内部評価

		R8
1-2 仕事の質を高めるデジタル技術等活用の 推進	内部評価	
	S 目標達成	
	A 継続推進	◆
	B 要改善	
	C 要見直し	
	D 取組終了	

1-2 仕事の質を高めるデジタル技術等活用の推進

(1) 令和8年度評価

ア 外部評価の区分

評価区分	評価説明
S：目標達成	全ての取組目標を完了させるなど、改革により目指す姿を達成したことから、活動を終結させるもの
A：継続推進	改善の余地があることから、意見を付すものの、現状においては同規模又は同水準で取組を推進することが妥当であるもの
B：要改善	改善の余地があり、またそれは工夫次第で速やかな効果が期待できるため、取組の改善を求めるもの
C：要見直し	改革により目指す姿に向けて、進捗が遅れている、又は十分な成果が収められていないなど、取組の推進に当たり、課題の分析及び活動の見直しを求めるもの
D：取組終了	やむを得ない状況の変化等により、取組が継続できない、又は目標を達成できないことから、取組を終了させるもの

イ 評価意見

5 柱2に係る審議

令和7年度の外部評価（はだの行政サービス改革基本方針実行計画）に係る対応状況

「柱2」 2-1 組織を高める職員（ひと）づくりの推進

外部評価

- 1 職員アンケートの設計に当たっては、何故そのような結果となるのか要因を分析する必要がある。場合によって、本人へアンケートの回答理由を直接聞くなどして、要因を確かめることも有効である。
- 2 管理職になりたいと思う職員が少ないという現状を変えていくためには、職員のモチベーションを高めていくことが必要であり、働いていることの意味や意義がみえることが、モチベーションを高めるために重要である。
- 3 次世代育成アカデミーのような政策研究について、例えば、10周年として取りまとめて冊子にするなど出版物としてまとめることで、職員の政策研究の歴史や現状を学ぶことができると考えられる。
- 4 アウトカム（効果）は、研修の受講によって、職員の意識や行動の変容にどのような影響を与えたかという点に着目し、例えば、次世代育成アカデミーで自分の提言した政策を実現してみたいと思うかアンケートを実施することも考えられる。また、政策提言された内容は、次年度の実現化に向けて検討するなど、様々な汎用される仕組みが必要である。

対応状況

- 1 職員の率直な意見を聞くため、無記名アンケートを継続していきますが、回答項目を改善するなど、要因が確かめられるアンケートとなるよう検討していきます。
- 2 職員づくり基本方針第3期実施計画では、管理職の意識改革や次世代リーダーの育成等を位置付けており、階層別研修での対話研修、女性キャリアアップ研修、新任管理職へのコミュニケーション研修、市町村振興協会が主催する研修の参加など、さまざまな機会を通して、職員のモチベーションアップを図っていきます。
- 3 職員づくり基本方針第3期実施計画では、次世代育成アカデミーの充実を位置付けており、パソコンの共有フォルダで、過去の次世代育成アカデミー報告書を公表しているため、周知をしていきます。
- 4 今後も研修受講後のアンケートを行い、職員の意識について確認していきます。また、政策提言の内容について、全庁的に周知し、関係課には施策への反映の検討を依頼するなど、政策提言が実現化されるような仕組みを検討していきます。

令和 8 年度 自己評価及び内部評価について（第 2 期はだの行政サービス改革基本方針実行計画）

資料 3 進行管理シート（2-1 組織力を高める職員（ひと）づくりの推進）

でまとめています。

◇ 内部評価

		R8
2-1 組織力を高める職員（ひと）づくりの推進	内部評価	
	S 目標達成	
	A 継続推進	◆
	B 要改善	
	C 要見直し	
	D 取組終了	

2-1 組織力を高める職員（ひと）づくりの推進

(1) 令和8年度評価

ア 外部評価の区分

評価区分	評価説明
S：目標達成	全ての取組目標を完了させるなど、改革により目指す姿を達成したことから、活動を終結させるもの
A：継続推進	改善の余地があることから、意見を付すものの、現状においては同規模又は同水準で取組を推進することが妥当であるもの
B：要改善	改善の余地があり、またそれは工夫次第で速やかな効果が期待できるため、取組の改善を求めるもの
C：要見直し	改革により目指す姿に向けて、進捗が遅れている、又は十分な成果が収められていないなど、取組の推進に当たり、課題の分析及び活動の見直しを求めるもの
D：取組終了	やむを得ない状況の変化等により、取組が継続できない、又は目標を達成できないことから、取組を終了させるもの

イ 評価意見