

第三次宇部市行財政改革加速化プラン

宇部市行政サービス改革推進計画

概要版

(令和元年度実績)
(令和2年度実施計画)

令和2年6月

宇部市

— 目 次 —

令和元年度実施計画に基づく主な取組の実施状況	……	P. 1
令和元年度実施計画個別項目別達成状況	……	P. 5
指標の進捗状況(令和元年度末現在)	……	P. 7
令和2年度実施計画に基づく主な取組	……	P. 9

令和元年度実施計画に基づく主な取組の実施状況

宇部市は、平成30年3月に「宇部市行政サービス改革推進計画」を策定し、住民サービスの利便性向上・質的向上に向けた「サービス改革」、市民や民間事業者等と市による未来志向の「連携・協働・共創改革」、働き方改革、人材育成等を通じた「マネジメント改革」を3つの柱として取組を進めています。令和元年度実施計画に基づく主な取組の実施状況は、下記のとおりです。

1 サービス改革

行政サービスの質的向上

■ コンビニ交付サービスの普及を促進



市役所に来庁せずに、住民票の写し等が取得できるコンビニ交付サービスの普及を促進し、利用件数が前年比45%増加しました。（令和元年度利用件数：4,217件）

■ インターネットを利用した図書の貸出延長手続き



インターネットを利用した追加機能の周知を図り、利用者の利便性が向上しました。（インターネットから貸出期間延長手続きを行った人数：5,515件）

■ 施設のバリアフリー化工事の実施



市営住宅の段差解消および手すりの設置、宇部文化会館に点字ブロック等を整備しました。（令和元年度ユニバーサルデザインに配慮した施設整備件数：37件）

■ はつらつ健幸ポイントの導入



はつらつポイント制度をリニューアルし、新たにスマートフォンアプリや活動量計といったICT機器を使った「はつらつ健幸ポイント」として導入しました。

■ ビッグデータを活用した交通安全対策



速度超過の抑制のために、視覚効果がある路面標示等の交通安全対策工事を施工しました。（令和元年度施工箇所：6箇所）

■ 避難所の生活環境良好化



避難所への物資供給や停電対策に関して民間事業者4者と協定を締結し、避難所の生活環境良好化に向け体制を整えました。

2 連携・協働・共創改革

市民・地域等との連携・協働

■ SNSを活用した情報発信



宇部市LINE公式アカウントを開設し、防災情報や市政情報、イベント情報などを利用者が選択した情報を配信しました。（令和元年度友だち数：2,505人）



■ 市民の声への対応



「まちなかチョークロードの実施」「SNSを活用した移住定住の促進」など、市民提案を市政へ反映しました。



■ 市民等と市長との対話集会を開催



「移住定住」「交通のまちづくり」「子どもの健やかな成長のための居場所づくり」などをテーマに懇談会を実施し、市政への参加と協力関係の構築を促進しました。（令和元年度対話集会開催件数：16件）



■ 若者会議を運営



若い世代の市政参画等を目的に、若者会議で高校生が宇部市PR動画を作成し、動画コンテストを開催しました。（令和元年度若者の参加人数：119人）



■ 道路の協働保全活動を実施



市道の路肩部等の草刈りを地域団体に委託し、地域による道路の維持管理活動の推進、市道の管理水準の向上、道路愛護の高揚および地域の活性化を図りました。（令和元年度草刈り実施面積：47,090㎡）



■ 宇部市SDGsの推進



「せかい！動物かんきょう会議 in SDGs未来都市UBE」など、SDGsの普及につながる様々なイベントを外部団体と協同開催するとともに、市民・団体・企業へ周知啓発を行いました。



■ 市制100周年市民プロジェクトの実施



プロジェクトの実現に向けて、実施内容の具体化、課題解決、プロジェクト同士や協力者との「つながり」の構築を支援し、14件の市民プロジェクトが活動を開始しました。



■ UBE読書のまちづくりの推進



図書館を中心に多様な主体が連携し、「読書のまちづくり」を全市的に推進するため、図書館の全面リニューアル等を含めた「UBE読書のまちづくりビジョン」を策定しました。



民間事業者等との共創

■ 地域エネルギー会社の設立



宇部地域エネルギー会社を設立し、令和2年4月からの公共施設への電力供給に向けて準備を進めました。

■ ICTを活用したスマートウェルネスシティ推進事業の実施



スマートウェルネスシティ実現に向けて、民間事業者と連携した「ICTを活用した健康運動指導事業」、健幸ポイントプログラムによる健康づくりの見える化を実施しました。（指導事業者：6業者 健幸ポイントプログラム参加者：1,127人）

3 マネジメント改革

組織力の向上

■ 部・課のマネジメント強化



部・課方針書に対する工程進捗と、KPIによる成果進捗を併用し、事業進捗の見える化による目標達成意識の醸成に努めました。

■ 徹底した事務事業の見直しを実施



ゼロ予算事業を含めた全ての事業を明確にし、ICT化、民営化、委託化などの効率的な手法の導入の検討などに取り組みました。（令和2年度当初予算効果額：約1億6700万円）

■ ICTの活用による業務の効率化



道路占用許可業務、児童手当業務等にRPAの導入、WEB会議システムやデジタル申請窓口の構築など、ICTの活用により業務の効率化と利便性の向上を図りました。

■ 「質の高い市民サービスを提供する」ための人材を育成



職員の育成及び主体的なキャリア形成を促進するため、リーダーシップ研修、キャリアアップ研修、育児休業中職員の通信研修など、様々なスキルアップ研修を実施しました。

■ 行政運営を行うのにふさわしい人員を確保



UIターンを対象とした採用試験（受験者23人）を実施し、移住定住を促進するとともに、任期付保育士の採用試験（受験者25人）を実施し、適正な執行体制の確保に努めました。（令和2年4月1日職員数：1,019人）

改革を支える取組

■ 決裁事務をペーパーレス化



紙を中心に行われていた決裁事務のペーパーレス化（電子化）を推進しました。
（令和元年度執務室保管文書量：3,530fm・決裁事務の電子化率：65%）
（※1fm=100cm）

■ 自治体クラウドを構築



やまぐち自治体クラウド（基幹系業務システム共同化）業務システムの1次稼働（住民情報系システム）を開始しました。

■ 市債残高の減少



令和元年度末の市債残高見込（本庁舎建設事業債除く）は約659.3億円となり、基準値より累計12.5億円減となりました。

■ 市所有の未利用ため池の利活用



山口大学との協働研究により、4つのため池を選定し、利活用について周辺住民との意見交換するとともに、水質・利用状況・生物調査等を照査し、個々のため池に適した利活用を策定しました。

■ 外郭団体等が効果的に事業を運営



日本版DMOとして登録された一般社団法人宇部観光コンベンション協会と連携し、着地型ツアーの実施やコンベンション誘致により、本市の観光客数が180万人を超え過去最多を更新しました。



社会福祉法人宇部市社会福祉協議会が、企業訪問、ホームページの充実等を通じて事業活動を積極的にPRし、ブランド力向上に努めたことにより、特別会費及び賛助会費が増収となりました。



一般社団法人宇部市スポーツコミッションが、スポーツ・健康づくり事業を開催し、週1回以上スポーツをする成人の割合の増加につながりました。（週1回以上スポーツをする成人の割合78.6%）



公益社団法人宇部市体育協会が、賛助会員の増加、企業との協賛事業の展開により自主財源の確保に取り組みました。



一般財団法人宇部市文化創造財団が、電子案内板の設置やスマートフォン決済システムの導入など、利用者に対するサービス強化に取り組みました。



公益社団法人宇部市常盤動物園協会が、動物や植物、環境などに関する「ときわ公園学習プログラム」を実施し、更なる集客の強化に取り組みました。

令和元年度実施計画個別項目別達成状況

達成状況評価基準

達成	…	目標を達成している（達成率100%以上）
概ね達成	…	目標を概ね達成している（達成率75%以上100%未満）
未達成	…	目標が達成されていない（達成率75%未満）

1 サービス改革

住民サービスの利便性向上・質的向上に向け、マイナンバーカードの積極的活用やICT等による先進的な技術の活用等による市民本位のサービス改革を推進します。

行政サービスの質的向上

実施計画個別項目		達成状況
1	市民の利便性向上	達成
2	ICTを活用した納税環境の整備	未達成
3	ICTを活用した図書館の利便性向上	達成
4	施設のユニバーサルデザイン化	達成
5	地域経済応援ポイント制度の創設（マイキープラットフォーム等の活用）	概ね達成
6	ビッグデータを活用した交通安全対策	達成
7	電子入札システムの導入	未達成
8	ICT・IoTを活用した保育環境の整備	達成
9	避難所の生活環境良好化	概ね達成

2 連携・協働・共創改革

民間活力の活用による新たな価値の創出とサービスの提供に向け、PPPの手法の積極的な活用により、市民や民間事業者等との連携・協働・共創を図ることで、本市が抱える課題の解決につなげます。

市民・地域等との連携・協働

実施計画個別項目		達成状況
1	目的やターゲットに即した広報手法への見直し	概ね達成
2	市民の声への対応	達成
3	市民や団体との懇談の実施	達成
4	若者会議の運営	達成
5	官民データの活用推進	達成
6	「うべ元気ブランド」に係る情報発信手法の見直し	概ね達成
7	遊休農地の解消	達成
8	自立した地域運営の確立	概ね達成
9	コミュニティ・スクールの推進	達成
10	道路の協働保全活動	達成
11	自治体間の連携	達成
12	宇部市SDGsの推進	達成
13	市制100周年市民プロジェクトの実施	達成
14	防災情報伝達力の強化	達成
15	UBE読書のまちづくりの推進	達成

民間事業者等との共創

実施計画個別項目		達成状況
1	共創の推進、民間活力活用手法(PPP/PFI)の導入	概ね達成
2	補助・助成制度の見直し	達成
3	民間の空き工場、未利用地等を活用した企業誘致	達成
4	水産業担い手育成のための指導者の確保	達成
5	地域エネルギー会社の設立	達成
6	ICTを活用したスマートウェルネスシティ推進事業の実施	達成

3 マネジメント改革

限られた経営資源の中で最大の効果を生み出すため、事務事業の見直しによる経費削減や自主財源の確保の観点等に加え、部・課のマネジメント力の強化、人材育成や働き方改革の推進など、組織力の向上を図ります。

組織力の向上

実施計画個別項目		達成状況
1	部・課のマネジメント強化	達成
2	目標管理による組織運営	達成
3	事務事業の見直しの徹底	達成
4	ICTの活用による業務の効率化と利便性の向上	概ね達成
5	人材育成	達成
6	行政運営を行うのにふさわしい人員体制の最適化（定員適正化）	概ね達成
7	行政事務の適正な執行の確保	達成

改革を支える取組

実施計画個別項目		達成状況
1	文書事務のペーパーレス化（公文書電子化ルール）	概ね達成
2	自治体クラウドの構築	達成
3	公共施設マネジメントの推進	未達成
4	財政健全化に向けた取組	達成
5	市所有の未利用ため池の利活用	達成
6	農業集落排水事業の健全化	達成
7	外郭団体等の効果的な事業運営（宇部観光コンベンション協会）	達成
8	外郭団体等の効果的な事業運営（宇部市社会福祉協議会）	概ね達成
9	外郭団体等の効果的な事業運営（宇部市スポーツコミッション）	達成
10	外郭団体等の効果的な事業運営（宇部市体育協会）	達成
11	外郭団体等の効果的な事業運営（宇部市文化創造財団）	概ね達成
12	外郭団体等の効果的な事業運営（宇部市常盤動物園協会）	概ね達成

指標の進捗状況 (令和元年度末現在)

1 サービス改革

指 標	H29 基準値	H30 目標 実績	R1 目標 実績	R2 目標	R3 目標
コンビニ交付サービス年間利用件数	2,000件	3,000件 2,901件	4,000件 4,217件	4,500件	5,000件
スマートフォン決済アプリ利用件数	0件	- -	1,000件 285件	2,000件	4,000件
図書のセルフ貸出利用件数	0件/1日	480件/1日 490件/1日	490件/1日 500件/1日	500件/1日	510件/1日
ユニバーサルデザインに配慮した施設整備件数(学校施設を除く)	23件	32件 32件	35件 37件	38件	40件
ビッグデータを活用した交通安全対策箇所数(累計)	0箇所	5箇所 6箇所	10箇所 12箇所	17箇所	20箇所
電子入札実施件数	0件 (H30基準値)	- -	5件 0件	300件	450件

2 連携・協働・共創改革

指 標	H29 基準値	H30 目標 実績	R1 目標 実績	R2 目標	R3 目標
デジタルブック版広報うべの閲覧者件数(各号平均)	0件	150件 95件	250件 96件	350件	450件
インターネット市民モニター聴取意見件数	757件	830件 1,055件	910件 1,363件	990件	1,070件
市民等と市長との対話集会開催件数	12件	12件 12件	12件 16件	12件	12件
若者会議への若者の参加人数	63人	70人 95人	100人 119人	100人	100人
「うべ元気ブランド」のSNS登録者数	0人	200人 160人	250人 210人	300人	350人
遊休農地(220ha)の解消率(累計)	9%	32% 43%	62% 71%	77%	100%

指 標	H29 基準値	H30 目標 実績	R1 目標 実績	R2 目標	R3 目標
「コミュニティ・スクール」の実施事業件数(累計)	108件 (H28基準値)	144件	180件	216件	250件
		147件	184件		
地域団体による市道保全面積	35,730㎡	40,000㎡	40,000㎡	40,000㎡	40,000㎡
		23,140㎡	47,090㎡		
自治体間の連携による新規事業取組件数(累計)	20件	39件	50件	55件	65件
		39件	50件		
防災情報伝達手段を確保している世帯の割合	18% (H30基準値)	-	21%	73%	100%
		-	23%		
民間の空き工場、未利用地等に立地した企業の件数(累計)	0件	1件	2件	3件	4件
		0件	4件		

3 マネジメント改革

指 標	H29 基準値	H30 目標 実績	R1 目標 実績	R2 目標	R3 目標
職員数	1,004人 (H30.4.1)	1,022人	1,014人	1,004人 (R3.4.1)	997人 (R4.4.1)
		999人 (H31.4.1)	1,019人 (R2.4.1)		
執務室保管文書量 (※1fm=100cm)	4,108fm	3,720fm	2,860fm	2,610fm	2,460fm
		3,720fm	3,530fm		
決裁事務の電子化率	17%	30%	60%	70%	75%
		50%	65%		
クラウドを活用したシステム件数(累計)	0件	-	18件	28%	30%
		-	18件		
公共施設の個別施設計画策定済み施設割合	33%	35%	71%	100%	100%
		35%	36%		
宇部市の観光客数	160万人	170万人	180万人	180万人	200万人
		170.8万人	182.7万人		
週1回以上スポーツをする成人の割合	74.6%	75.5%	77.0%	79.5%	80.0%
		77.5%	78.6%		
渡辺翁記念会館の利用率	53.8%	60%	60%	60%	60%
		55%	50%		

令和2年度実施計画に基づく主な取組

令和2年度実施計画に基づく主な取組は、下記のとおりです。

【新】…令和2年度からの新たな取組

新型コロナウイルス感染症対策

新型コロナウイルスの出現に伴い、感染拡大を防止する観点から3密(密閉空間、密集場所、密接場面)を避けること、ソーシャルディスタンスをとることなど、感染リスクを減らす対策が求められています。このような動きに対応し、新たな行政サービスを構築する必要があります。

現在、宇部市では新型コロナウイルス感染症対策として、会議の開催回数・時間の縮減、対面型会議からオンライン会議への移行、申請業務の電子(郵送)受付、テレワークの推進などに取り組んでいます。

これらの行動をとることで、市役所に出向かなくてもサービスが受けれるなど市民サービス向上につながるとともに、会議にかかる時間が減るなど組織マネジメント改革につながります。また、新型コロナウイルス禍における自粛や冷静な行動は、市民や事業者の皆様の理解がなくては成り立ちません。連携・協働・共創の概念のうえに成り立つものです。

令和2年度は、新型コロナウイルス禍において得られた知見をアフターコロナにつなげ、さらなる市民満足度の向上をめざします。



2m ソーシャルディスタンス



1 サービス改革

行政サービスの質的向上

■ ICTを活用した納税環境の整備



新たな納付手段として、クレジット納付および、LINEPay、PayPayによる納付を追加し、時間や場所を問わず、手元に現金が無くても納付できるなど、納税者のライフスタイルの多様化に対応します。

【コロナの対応】

感染予防対策のため、非接触で納付が可能となる、電子決済サービスの利用を促進します。



■ 施設のユニバーサルデザイン化



民間事業者を対象にした施設のバリアフリー化改修費助成制度を実施するとともに、宇部市バリアフリー化マスタープランに基づき、建築物や公共施設のバリアフリー化を推進します。

【コロナ対応】

コロナ禍の収束後、民間事業者等を訪問し、バリアフリー化改修費助成制度の周知及び利用促進を実施します。



■ 電子入札システムの導入



「電子入札システム」を導入し、入札参加者の利便性の向上および事務の効率化を図ります。

【コロナ対応】

電子入札システム説明会について、3密を防ぐため複数回に分け、少人数で実施します。



■ 宇部市認証相談員の養成【新】



福祉なんでも相談員を対象に「宇部市認証相談員」を養成し、子どもから高齢者、障害の有無にかかわらず、複合的な問題に対応するため、福祉なんでも相談窓口配置します。

【コロナ対応】

養成研修を集団研修ではなく、通信講座として実施します。
福祉なんでも相談窓口において、感染拡大や二次被害防止に向けた相談支援の実施と関係課への情報提供や、連携した支援を実施します。



■ 校内ふれあい教室の実施【新】



市内全公立中学校に配置する教育支援員により、校内ふれあい教室を実施し、心理面や学習等について、一人ひとりの状況に応じた支援体制の充実を図ります。

【コロナ対応】

休校等により、不登校児童生徒の増加が懸念されることから、休校中でも利用できるSNSを活用した相談事業等も活用しながら、個に応じた支援を行います。



■ アウトリーチ支援員の配置【新】



不安定な就労状況にある方や長期にわたり無業の状態にある就職氷河期世代等の方に対し、アウトリーチ支援員による相談対応や、個別ニーズに応じた支援を行います。

【コロナ対応】

コロナ禍による生活困窮者への早急な支援に向け、生活相談サポートセンターうべ等関係機関との情報共有を電話連絡により、これまで以上に密に行います。



2 連携・協働・共創改革

市民・地域等との連携・協働

■ 目的やターゲットに即した広報手法への見直し



ホームページのリニューアルを行い、災害情報や市政情報などを充実させ、利便性及び検索性を向上させます。

【コロナ対応】

「広報うべ」や「ラジオ放送」等従来の広報手段において情報を発信するとともに、「うべコロナニュース」や「新聞広告」による情報発信に加え、民間の力を活用した多様な広報活動を実施します。



■ インターネット市民モニター登録者数の拡大



ふるさと元気懇談会や出前講座、各種イベント等で勧誘活動を行うとともに、協賛企業・団体を獲得し登録者の拡大を図ります。

【コロナ対応】

コロナ感染予防対策等に係る設問を実施します。制度の周知やモニター募集は人を介さない方法で常時実施し、企業や団体へ訪問依頼、イベント等での勧誘活動は感染状況により実施を判断します。



■ 遊休農地の解消



認定農業者、農業法人及び民間企業等多様な担い手に対し、継続的に各種農産物の作付を勧奨し、遊休農地の解消を推進します。

【コロナ対応】

情報発信は、原則として電話・メールによる非接触の対応を行い、法人・認定農業者等、多様な担い手に対し、遊休農地の作付けを勧奨していきます。



■ 自立した地域運営の確立



市と地域の間にとって双方の支援を行う中間支援組織を設置し、連携して地域を支援します。

【コロナ対応】

健康づくりや見守り、防犯・防災などの地域活動について、アフターコロナにおける新しい地域のしくみづくりに向けた取組みを支援します。



■ コミュニティ・スクールの推進



学校と地域が連携して、「乳幼児親子が集う子育て広場」、「キャリア教育」、「放課後英会話教室」等を実施し、特色ある学校づくりと地域づくりを進めます。

【コロナ対応】

地域ボランティアに学校花壇等の整備、見守り等による学校支援を依頼するとともに、地域のまつり等行事が中止になることにより地域連携教育が後退しないようコミュニティ・スクール通信等の情報発信を強化します。



■ 宇部市SDGsの推進



新たにSDGsカンパニー制度を設立して中小企業を取組を支援するとともに、経済・社会・環境分野の課題解決に取り組みます。

【コロナ対応】

3密の回避、ICTを活用したWEB会議等によるセミナー等の開催などアフターコロナ及びWith コロナを踏まえたSDGsの推進を行います。



■ 妊婦応援都市の推進【新】



妊婦応援都市宣言を行い、子育てを応援する企業や団体等で構成する「うべ妊婦・子ども応援団」の協力のもと、赤ちゃん誕生おめでとう箱の贈呈、子ども応援助成金事業の実施など、妊婦や子どもを支援する各種事業を展開し、妊娠期から子育て期までの切れ目ない支援と子育てを応援する機運の醸成を図ります。

【コロナ対応】

応援企業に負担がないよう配慮し募集を行います。当初予定していた妊婦・子ども応援クーポンは、償還払いによる助成金支給へ変更します。セレモニーやキャンペーン等については、WEB会議等を活用し、非接触型で活動を行います。



民間事業者等との共創

■ 共創の推進 民間活力活用手法(PPP/PFI)の導入



国の官民連携事業の導入支援を活用し、専門アドバイザー派遣、職員研修、提案公募支援などにより、PPP/PFIの導入を推進します。

【コロナ対応】

アドバイザーとの協議、職員研修等について、WEB会議等により非対面で実施します。



■ 就職氷河期世代の正規雇用化に向けた支援【新】



不安定な就労状態にある方や長期にわたり無業の状態にある就職氷河期世代の方に対し、必要な能力開発を行い、就職活動支援等を行うことで正規雇用につなげます。

【コロナ対応】

対象者にコロナ禍に伴う失業者を加え、基礎研修やスキルアップ研修をWEB研修を実施します。また、就職説明会等もWEBによる開催を検討します。



3 マネジメント改革

組織力の向上

■ 目標管理による組織運営



目標管理による実績評価を実施し、個人目標に対する成果を確実に上げることで、組織目標の達成を目指します。

【コロナ対応】

分散勤務・在宅勤務による業務継続対策を実施します。
また、民間事業者との打合せは、WEB会議を検討して実施します。



■ 事務事業の見直しの徹底



新型コロナウイルス感染拡大防止のため実施する取組、3年サンセット方式に基づく事務事業の見直しにより、生産性の向上を促進します。

【コロナ対応】

事務事業見直しにおいて、新型コロナウイルス感染対策の取組効果をフィードバックします。



■ 職員の人財育成トータルシステムの構築



民間専門機関のノウハウを取り入れて、研修制度、人事評価制度などの人財育成制度を見直すことで、効果的に人財を育成します。

【コロナ対応】

対面型の研修を減らし、eラーニング等によるオンライン研修を実施します。



■ 優秀な人財確保



試験日程及び採用時の評価基準の見直しや採用面接官の研修を実施し、優秀な人財の確保につなげます。

【コロナ対応】

近郊の高校、大学等には、受験案内の送付とともに、訪問に代えて電話やメールでの案内を行います。コロナ禍の影響による経済状況の悪化に伴う会計年度任用職員を緊急雇用します。



■ 行政事務の適正な執行の確保



事務手続きに係るリスクの洗い出しと対応策を整理し、リスク対応表を作成します。

【コロナ対応】

新型コロナウイルス感染症に対するリスクについて関係課と共有し、内部統制におけるリスク対応の中に、感染症に対するリスク対応策を組み込みます。



改革を支える取組

■ 公共施設マネジメントの推進



公共施設等を最適な状態で持続可能なものとするため、個別施設計画を策定するとともに、公共施設等総合管理計画改定の準備を行います。

【コロナ対応】

WEB会議等を利用して、公共施設マネジメントに関する民間事業者から提案を募集し、公共施設マネジメントを推進します。



■ 財政健全化に向けた取組



今年度補正予算や次年度当初予算編成において、国庫補助金などの財源確保により、財政調整基金の留保に努めます。

【コロナ対応】

新型コロナウイルス対策に係る財政出動時においても、可能な限り、国等の財源確保や既存予算の見直し(組替え)等により収支調整を行い、財政調整基金の留保に努めます。

