

# 令和7年度 基本施策評価シート

基本施策	H3	市民に信頼される市役所にします		
2025年度にめざす姿	対象		意 図	
	市役所が		市民の立場に立って働いている。	
第五次総合計画[前期基本計画]基本施策掲載ページ			217ページ	
基本施策主管課名	行政体制整備室	関係課名	都市経営室、職員研修所、DX推進課、人事課、庁舎管理課、情報統計課、資産経営課、財政課、契約検査課、収納課、特別滞納整理室、資産税課、市民税課、商業振興課	

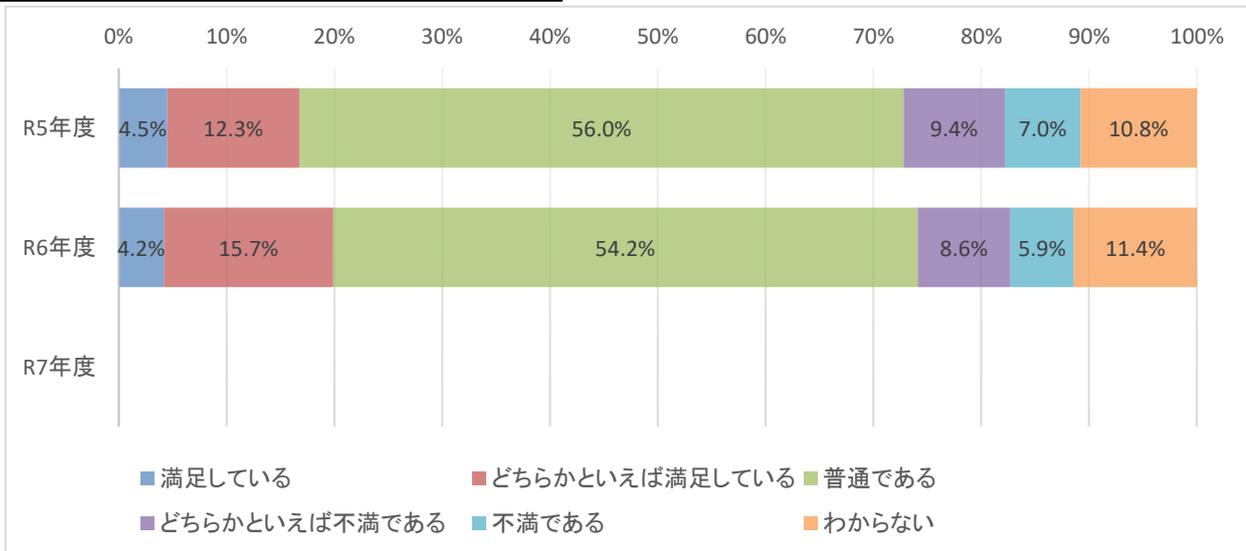
## 基本施策の総合評価

総括	<p>●基本施策の成果目標である「基本施策の成果指標目標達成率」は、令和6年度実績値25.0%で、目標値を下回っており、2025年度(令和7年度)に目指す姿の達成に向けては、更なる施策の推進が必要と考えられる。</p> <p>●新たな財源の確保や業務のデジタル化など効率的な行財政運営に取り組んでいるものの、厳しい社会情勢や、取り組みについて十分浸透できていない部分があるなど、引き続き取り組むべき課題も多い。また、職員のモチベーション向上や更なる職場環境の改善なども課題としてあげられる。</p> <p>以上を踏まえ、今後の主な取り組みは次のとおりとする。</p>
H3-1	<p>●効果的で効率的な行政運営と職員の政策形成能力の向上等に寄与するため、改善型評価を職員へ浸透させるとともに、総合計画と総合戦略を統合した後期基本計画を策定し、人口減少対策と地方創生の視点をより意識した政策評価を実施する。</p> <p>●今後も厳しい財政状況が継続すると見込まれる中、歳入歳出両面において引き続き戦略的な収支改善を行うことで、健全な財政運営を行う上で必要な基金残高を確保する。</p> <p>●徴収一元化債権については、包括委託の効果により、令和7年度から年間を通して職員が納付折衝、財産調査、滞納処分に専念できる効率的な徴収体制となったことから、徴収率の更なる向上に努める。</p>
H3-2	<p>●「長崎市デジタル人材育成プログラム」を「長崎市デジタル人材育成方針」と整合をとる形で方向性を見直し、令和7年度より新たな枠組みの中で再スタートすることとし、「推進人材」の育成に係る全体のコーディネートを行うとともに、「推進人材」の全体のスキルアップを図る。</p> <p>●エンゲージメント調査に加え、調査結果の分析や改善取組の計画・実践、検証の調査というサイクルを実施することで、エンゲージメントを向上させ、職員・職場の仕事の生産性を高めていく。</p>
H3-3	<p>●庁内に対して長崎市電子申請サービスの勉強会開催による理解度向上や活用事例の展開を行っていくとともに、DX推進課が伴走支援し、オンライン化が効果的な手続きから優先してオンライン化を進めていく。</p> <p>●業務遂行にデータを利活用するための実践的なスキル等を身に付けるための研修等を実施する。</p>

## 二次評価(施策評価会議による評価)

【H3-3】	<p>●③データ利活用の促進の「問題点とその要因」には事務量の増加があげられているものの、「今後の取組方針」にその対策が記載されていない。つながりを意識し、「今後の取組方針」の記載を修正すること。</p>
--------	--

## 基本施策に対する市民満足度調査結果



## 成果指標

指標名	基準値 (時期)	目標値	実績値					基準値 からの 傾向
			R3	R4	R5	R6	R7	
基本施策の成果指標目標達成率	94.2% (R元年度)	100% (R7年度)	88.5					▲



※施策評価の見直しに伴い、各年度における目標値を廃止したため、当該年度における成果指標の目標達成率を把握できなくなったことから、実績値の把握方法を変更するもの。

指標名	基準値 (時期)	目標値	実績値					初年度 からの 傾向
			R3	R4	R5	R6	R7	
基本施策の成果指標目標達成率	—	100% (R7年度)	—	14.6	17.6	25.0	—	▲



## 年度別 主な取組内容

R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
<ul style="list-style-type: none"> <li>政策評価の実施による効果的・効率的な施策の推進(施策評価:43施策、事務事業評価:36事業)</li> <li>宿泊税システム整備費補助金の交付(39施設・8,864千円)</li> <li>新市庁舎の完成(開庁日:令和5年1月4日)</li> <li>デジタル化推進を担う職員の育成(49人・2,585千円)</li> <li>行政手続オンライン化事業の推進(行政手続き数:411件・2,296千円)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>施策評価の見直し(改善型施策評価の導入、総合計画審議会でのロジックモデルを活用した評価の試行:4個別施策のロジックモデルを作成)</li> <li>政策評価の実施による効果的・効率的な施策の推進(施策評価:39施策、事務事業評価:55事業、外部評価:全11回開催)</li> <li>デジタル化推進を担う職員の育成(69人・2,352千円)</li> <li>行政手続オンライン化事業の推進(行政手続き件数503件・4,594千円)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>第2期長崎市行政経営プランの策定</li> <li>政策評価の実施による効果的・効率的な施策の推進(施策評価:39施策、事務事業評価:93事業、外部評価:全11回開催)</li> <li>未収金額の縮減(未収金額33.2億円:達成率99.4%)</li> <li>長崎市人事戦略の策定</li> <li>デジタル化推進を担う職員の育成(69人・3,300千円)</li> <li>行政手続オンライン化事業の推進(行政手続き件数559件・4,594千円)</li> </ul>	

令和7年度 個別施策評価シート・まち・ひと・しごと創生総合戦略評価シート

個別施策	H3-1	効果的かつ効率的で健全な行財政運営を行います
2025年度に めざす姿	対象	意 図
	市役所が	確かな行財政運営を行っている。
個別施策主管課名	都市経営室	

まち・ひと・しごと創生総合戦略施策

目標／具体的施策	
基1・(1)	経済を強くし、新しいひとの流れをつくる／魅力ある仕事をつくる
基1・(5)	経済を強くし、新しいひとの流れをつくる／関係人口を創出・拡大する
基3・(2)	「まちの形」と「まちを支えるしくみ」をつくる／コンパクトで暮らしやすいまちをつくる
基3・(3)	「まちの形」と「まちを支えるしくみ」をつくる／地域をネットワークでつなぐ

成果

① 政策評価の推進

●前期基本計画の検証や後期基本計画の施策体系の策定において、改善型評価の仕組みを活用したことで、めざす姿と施策のつながりを意識したものとなった。  
また、外部評価においては、ワークショップ形式で施策実現に向けた改善策を話し合うことで、外部評価委員から活発に意見が出るようになり、市民と職員が一緒になって施策を推進する効果的な政策評価の推進につながった。

●改善型評価により、各基本施策の推進に向けた取組みの改善や、より適切な成果指標への見直しを図る中で、成果指標「基準値からの傾向」が目標値に対して近づいている基本施策の成果指標の割合が4.4%増加した。

② 健全な財政運営

●令和6年度に策定した中期財政見通しでは、歳入において、人口減少等により普通交付税の減が見込まれる。歳出においては、これまで実施してきた大型の建設事業などにより市債残高は令和3年度にピーク(2,741億円)を迎え、かつ公債費は令和6年度にピーク(271億円)を迎えることとなるが、今後も投資的経費が高い水準で推移することから、市債残高、公債費ともに高止まりが見込まれ、昨今の物価高騰、賃上げの影響等も相まって厳しい財政状況を示しているなか、昨年度における収支改善の取組みとして、令和7年度予算編成時に各部局で事業の見直しを行った結果、約5億円を節減した。

★官民連携による社会福祉会館機能の確保については、地域住民と事業者側の対話が一定進展したことから、着工に必要な法手続きを経て、令和6年11月議会に市有地と完成後の施設の区分所有権を交換する議案を提案し、議決が得られたため、令和7年1月に着工した。

関連する総合戦略施策 基1・(1)

★ふるさと納税(個人版)による財源の確保のため、新規ポータルサイトの追加及び返礼品ページのブラッシュアップ、SEO対策(キーワード検索をした際、特定の商品を上位に表示させる手法)などを実施したが、ふるさと納税事務代行業務委託の更新による寄附受入停止や令和6年8月から返礼品に対して寄附者から寄せられたレビュー(評価)が掲載された各ポータルサイトの返礼品ページのほとんど削除された影響などにより、令和6年度は、令和5年度の0.60倍となる994,044千円(件数:0.51倍 38,392件)の寄附となった。

関連する総合戦略施策 基1・(5)

★ふるさと納税(企業版)による財源の確保のため、4つのプロジェクトでの活用について周知を図り、「幸(さいわい)・WAKU×わくプロジェクト(幸町周辺環境整備)～長崎スタジアムシティプロジェクトへの支援～」へ153,400千円、「原爆資料館進化プロジェクト(展示更新)」へ1,800千円、「端島炭鉱(軍艦島)を守る世界遺産保全プロジェクト」へ2,050千円、「長崎ランタンフェスティバルオブジェ等更新プロジェクト」へ2,250千円の計159,500千円の寄附を受け入れた。

関連する総合戦略施策 基1・(5)

●宿泊税については、令和5年度決算額297,171千円から令和6年度決算額362,433千円と65,262千円の増となっており、観光振興施策の推進に寄与している。また、宿泊税の申告納入については、宿泊事業者の協力のもと、特に問題なく行われている。

●ネーミングライツについては、令和7年度から新たに「長崎市立図書館」に導入し、令和7年度から令和11年度までの5年間で11,550千円の財源確保につなげることができた。

<b>③ 未収金対策の強化</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>●徴収一元化債権において、令和6年4月から徴収体制と職員の業務分担を見直し、徴収事務の専門性を高め、効率的な徴収体制を整備した。</li> <li>また、令和6年11月から収納、徴収事務のうち作業的事務を包括委託することにより、職員が納付折衝、財産調査、滞納処分に専念できる効率的な徴収体制を整備した。</li> <li>また、引き続き、督促後も納付が確認できないものについて早期の一斉催告や財産調査を行うなど、滞納初期への対応を強化したことで、現年課税分徴収率の向上や新たな未収金発生の抑制に寄与した。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>●回収困難な非強制徴収公債権及び私債権において、法的措置を行う前に弁護士法人へ回収業務を委託し、これまで債権所管課で累積していた滞納額について、約2,230万円回収できた。</li> <li>また、司法書士等の法的専門家と連携した相談体制のもと、令和6年度は246件の相談があり、特別滞納整理室で法的措置を一括管理したことにより、令和6年度は4件の法的措置を行った。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>●債権所管課への定期ヒアリングや債権管理の階層別研修(所属長・担当者・採用6年次)を実施したことにより、組織マネジメントの向上や人材育成が図られ、全庁的な債権管理の適正化につながった。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>●県内自治体や関係機関と連携し「国税・地方税等キャッシュレス納付推進ながさきプロジェクト」を立ち上げた。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>●定期的な支払いが必要な税、公金を対象に「口座振替新規申込キャンペーン」及び「WEB口座振替受付サービス」の一斉開始を行い、口座振替による納付の原則化に向けて取り組んだ。</li> </ul>	
<b>④ 公共施設の見直し</b>	
<p>★公共施設マネジメントの実施計画である地区別計画に基づき、2施設について廃止し、1施設の機能を見直したことにより、約90,212千円の削減効果となっている。</p> <p>関連する総合戦略施策 基3・(2)</p>	
<b>⑤ 近隣自治体との広域連携の推進</b>	
<p>★安心して暮らしやすい都市圏の形成を図るため、第2期長崎広域連携中枢都市圏ビジョンに基づき、ケーブルテレビを活用した情報発信において、不定期だった圏域イベント情報の放映を定期化し、圏域住民への情報発信、情報共有を推進するなど、連携事業を着実に実施したことにより、広域連携の推進が図られた。</p> <p>関連する総合戦略施策 基3・(3)</p>	

## 問題点とその要因

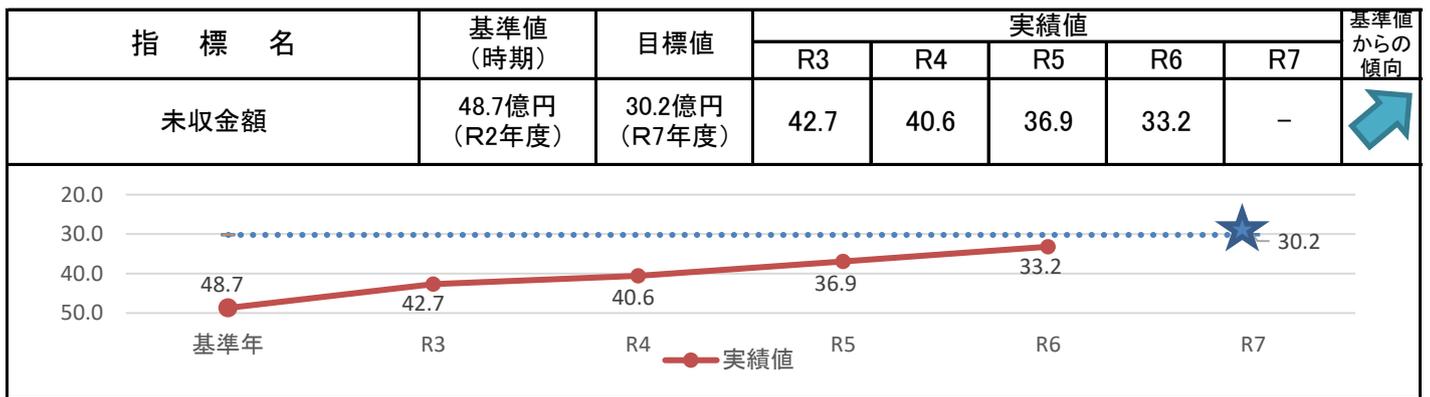
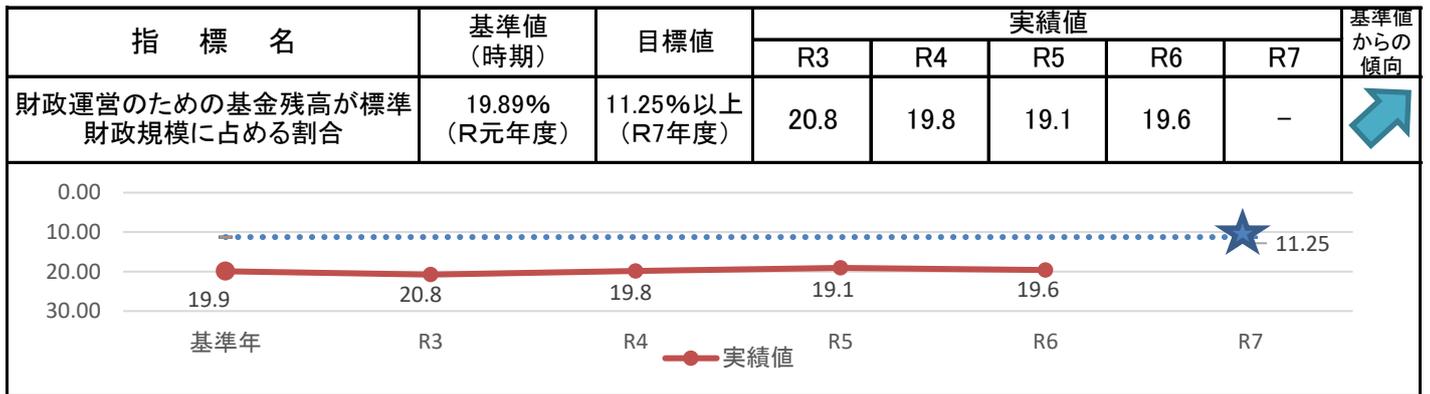
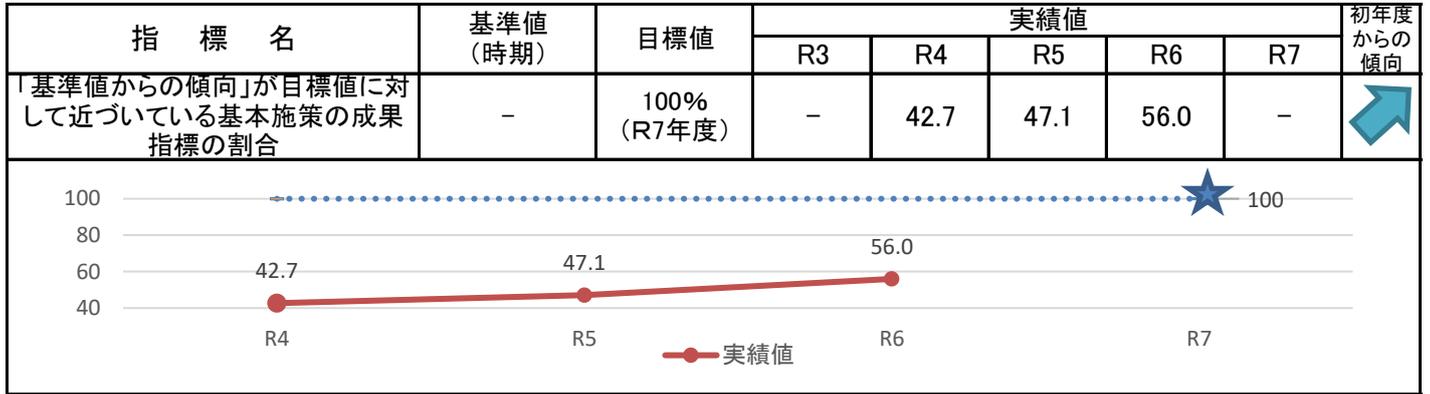
<b>① 政策評価の推進</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>●職員の政策形成能力の向上のため、施策評価の実施や後期基本計画の施策体系を策定する中で、総合計画のめざす姿と施策のつながりを意識する機会を増やしているものの、事務事業の立案においては施策のめざす姿を意識した目的設定や、その目的と手段との間の因果関係の整理が十分でない事例も散見される。</li> </ul>	
<b>② 健全な財政運営</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>●今後、人口減少による普通交付税の減や投資的経費が高い水準で推移すること等により、中期財政見直しにおける財政運営のための基金は、令和6年度末見込みの197億円から令和11年度末には108億円まで落ち込むことが見込まれ、成果目標の標準財政規模に占める割合(11.25%⇒約113億円)を下回る見直しとなっている。</li> </ul> <p>★ふるさと納税(個人版)については、ふるさと納税において寄附者が返礼品への関心から自治体を選択する際の重要な要素であるレビューのほとんどが各ポータルサイトから削除されたことにより、寄附額が大きく落ち込んでいる。</p> <p>関連する総合戦略施策 基1・(5)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>●宿泊税について、宿泊施設の新設・増設などにより宿泊者数は順調に伸びているが、今後、持続可能な観光まちづくりを推進していくための財源としては十分でない。</li> </ul>	
<b>③ 未収金対策の強化</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>●市税等の徴収一元化債権に係る徴収率は、滞納処分の強化等により年々上昇しているものの、他都市においても市税の徴収率の向上に向けた取組みを進めている中で、中核市における徴収率の順位は中位にとどまっている。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>●キャッシュレス化は国を挙げて推進する施策であり、また金融機関においても、窓口収納事務に係る事務負担やコスト縮減が課題となっており、公金の窓口払いに係る手数料の大幅な見直しが示唆され、今後自治体の負担増が見込まれる。市でもキャッシュレス納付を推進する必要があるが、組織横断的な取組みが途上で、特に最も確実、簡便かつ収納手数料が安価な口座振替の促進が十分でない。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>●徴収一元化債権以外の債権において、いまだ、債権所管課で累積している滞納案件が多く残っている。</li> </ul>	

<b>④ 公共施設の見直し</b>	
★地区別計画の実行により公共施設マネジメントに取り組んでいるものの、長崎市の公共施設の約3分の1を占めている市営住宅については、空き室が増加している中で住棟ごとに用途廃止する必要があり、住人全員との調整等に時間を要していることから管理戸数の削減がスケジュールどおりに進んでいない。また、同じく長崎市の公共施設の約3分の1を占めている学校施設については、保護者や地域との調整等に時間を要していることなどにより、「学校規模の適正化と適正配置に係る実施計画(案)」に基づく統廃合が完了していない。 関連する総合戦略施策 基3・(2)	
<b>⑤ 近隣自治体との広域連携の推進</b>	
★現ビジョンの策定(令和2年度)から約5年が経過し、広域連携をめぐる状況も変化してきているため、新たな具体的取組みの検討は行っているが、具体的取組みとしての掲載ができていない。 関連する総合戦略施策 基3・(3)	

## 今後の取組方針

<b>① 政策評価の推進</b>	
改善	●効果的で効率的な行政運営と職員の政策形成能力の向上等に寄与するため、政策評価や職員研修を通じて改善型評価を職員へ浸透させる。また、総合計画と総合戦略を統合した後期基本計画を策定し、人口減少対策と地方創生の視点をより意識した政策評価を実施する。
<b>② 健全な財政運営</b>	
継続	★人口減少や物価高騰等の影響により、今後も厳しい財政状況が継続すると見込まれる中、市債残高及び公債費の抑制や、事務事業の見直し等による歳出削減を図るとともに、使用料・手数料の見直しや新たな財源の確保に努めるなど、歳入歳出両面において引き続き戦略的な収支改善を行うことで、健全な財政運営を行う上で必要な基金残高を確保する。 関連する総合戦略施策 基1・(5)
継続	★官民連携による社会福祉会館機能の確保については、市有財産の有効活用によって財政負担を軽減しつつ、社会福祉会館が抱える諸課題を解決する非常に効果的な事業スキームであるため、適宜、事業者と協議・調整を行いながら円滑な進捗を図る。 関連する総合戦略施策 基1・(1)
継続	★ふるさと納税(企業版)については、制度が9年度まで延長されたことから、継続して企業への寄附依頼を行っていくとともに、新たな企業からの寄附の受入れにつなげるため共感が得られるプロジェクトや積極的な寄附依頼を行い、長崎市の地方創生への取組みに対する財源確保を行う。 関連する総合戦略施策 基1・(5)
改善	●宿泊税については、令和5年度に導入し、条例施行後3年ごとに制度について検討を加えることとなっているため、令和7年度に宿泊税の見直し検討を行う。
継続	●ネーミングライツの導入による新たな財源の確保については、継続して市ホームページでネーミングライツパートナーの募集を行うとともに、広報ながさきなどその他の媒体や関係課を通じ広く募集の周知を行う。
<b>③ 未収金対策の強化</b>	
改善	●徴収一元化債権については、令和6年11月から実施している徴収・収納業務のうち作業的業務の包括委託の効果により、令和7年度から年間を通して職員が納付折衝、財産調査、滞納処分に専念できる効率的な徴収体制となったことから、徴収率の更なる向上に努める。
改善	●キャッシュレス納付の中でも最も確実、簡便かつ収納手数料が安価な口座振替を促進するため、定期的な支払いが必要な税、公金を対象に口座振替の原則化による取組みを進める。
改善	●令和6年度に実施した弁護士法人への回収業務委託の効果が検証されたことから、委託債権を拡大し、効果的な催告事務等を行うことで、早期に効率的な債権管理を進める。 また、法的措置を強化し、未収金の縮減が進まない債権の回収強化を図る。
改善	●令和7年2月に立ち上げられた「国税・地方税等キャッシュレス納付推進ながさきプロジェクト」において県内自治体や関係機関と連携し、今後実効性のある具体的取組みを進める。
<b>④ 公共施設の見直し</b>	
継続	★市営住宅については、計画的な管理戸数の削減に努め、学校施設については、子どもたちの教育環境の改善を最優先としながら適正配置を進める。 関連する総合戦略施策 基3・(2)
<b>⑤ 近隣自治体との広域連携の推進</b>	
改善	●連携事業の実施状況については、長崎連携中枢都市圏ビジョン会議において、毎年度検証を行っていく。また、令和7年度は次期ビジョンの策定のタイミングとなることから、他圏域の取組み事例も参考に、新たな取組み・事業についても連携町及び庁内関係課と検討を進めていく。 関連する総合戦略施策 基3・(3)

# 成果指標



施策を推進する主な事業

事業名 担当課	政策評価費		都市経営室
成果指標	「基準値からの傾向」が目標値に対して近づいている基本 施策の成果指標の割合		 <p>【外部評価の様子】</p>
目標値	100%		
実績値	56.0%		
達成率	56.0%		
成果指標・ 目標値の説明	基本施策の成果指標が目標値に近づく割合が高まること で、各基本施策が順調に進んでいることの客観的な判断 基準となるため、施策評価シートにおける「基準値からの 傾向」が目標値に対して近づいている基本施策の成果指 標の割合を成果指標とした。 全39の基本施策において、「基準値からの傾向」が目標値 に対して近づくことをめざしていることから、目標値を 100%とした。		
事業目的	政策評価を実施することで、第五次総合計画の着実な推進を図り、効果的・効率的な施策の推 進を図る。		
事業概要	施策評価、外部評価、事務事業評価(事前評価)を実施するとともに評価結果の公表を行う。		
取組実績	・施策評価 基本施策(39施策) ・外部評価 会議10回開催、基本施策(39施策)のロジックモデルを作成・前期基本計画の振り 返し ・事務事業評価(事前評価) 93事業(採択 92事業、不採択1事業)		
	決算(見込)額	2,849,569 円	

事業名 担当課	未収金対策費		収納課・特別滞納整理室
成果指標	未収金額(億円)		
目標値	33.0億円		
実績値	33.2億円		
達成率	99.4%		
成果指標・ 目標値の説明	全庁的な債権管理の取組み強化による未収金縮減を行うことから、未収金額を成果指標とし した。 令和2年度末の未収金額48.7億円を令和7年度末には30.2億円まで縮減するため、令和6年度 は33.0億円を目標値とした。		
事業目的	市税等の未収金縮減にかかる取組み強化		
事業概要	・徴収一元化債権の納付勧奨や滞納処分の推進 ・回収困難な非強制徴収公債権及び私債権についての債権回収業務委託 ・全庁における納付環境の整備		
取組実績	・徴収一元化債権において、引き続き、督促後も納付が確認できないものについて早期の一斉 催告や財産調査を行うなど、滞納初期への対応を強化したことで、現年課税分徴収率の向上 や新たな未収金発生の抑制に寄与した。 ・令和6年4月より徴収体制と職員の業務分担を見直し、徴収事務の専門性を高め、効率的な 徴収体制を構築した。 ・令和6年11月より収納、徴収事務のうち作業的事務を包括委託することにより、職員が納付折 衝、財産調査、滞納処分に専念できる効率的な徴収体制を整備した。 ・回収困難な非強制徴収公債権及び私債権において、法的措置を行う前に弁護士法人へ回収 業務を委託し、これまで債権所管課で累積していた滞納額について、約2,230万円回収できた。 ・税、公金における口座振替による納付の原則化に向けて取組み、県内自治体や関係機関と 連携し「国税・地方税等キャッシュレス納付推進ながさきプロジェクト」を立ち上げた。		
	決算(見込)額	34,202,760 円	

3	事業名 担当課	公共施設マネジメント推進費		資産経営課
	成果指標	ネーミングライツ導入件数(施設)		 【不動技研長崎市立図書館】
	目標値	-		
	実績値	令和5年度:4施設 令和6年度:1施設		
	達成率	-		
	成果指標・ 目標値の説明	ネーミングライツの導入件数及び契約金額を成果指標とした。また、ネーミングライツの導入の可否は、民間事業者の意向が大きく影響することから、目標値は設定しなかった。		
	事業目的	新たな財源の確保及び公共施設の維持管理・運営の充実		
	事業概要	施設等の名称に民間事業者名や商品名などを冠した愛称を付与させ、長崎市がその対価として金銭等を得るネーミングライツを導入する。		
	取組実績	令和5年度は、長崎市総合運動公園、長崎市総合運動公園かきどまり野球場、長崎ブリックホール及び長崎市恐竜博物館について、令和6年度から令和10年度までの5年間、令和6年度は、長崎市立図書館にて令和7年度から令和11年度までの5年間ネーミングライツを導入している。		
決算(見込)額			4,969,048 円	

4	事業名 担当課	広域連携推進費		都市経営室
	成果指標	広域連携の推進による連携事業数		
	目標値	28件		
	総事業進捗率	27件		
	達成率	96%		
	成果指標・ 目標値の説明	圏域の生活関連機能サービスの向上のための連携事業数が増加することで連携強化が図られていると考えることから、現状より増加することを目標とした。		
	事業目的	人口減少、少子化・高齢化が進行する中であっても、住民が安心して快適な暮らしを営んでいけるよう、経済・生活圏を共有する近隣市町と連携中枢都市圏を形成し、その取組みを推進する。		
	事業概要	本市と長与町及び時津町の間で「長崎広域連携中枢都市圏連携協約」を締結し、この協定に基づき「長崎広域連携中枢都市圏ビジョン」を策定しており、民間、地域等の関係者で構成する「長崎連携中枢都市圏ビジョン会議」において、広域連携の推進や実施状況、取組み等の検証を行う。		
	取組実績	第2期長崎広域連携中枢都市圏ビジョン(令和3~7年度)に基づき、圏域の生活関連機能サービスの向上のための連携事業として、27件の事業を実施した。 また、長崎連携中枢都市圏ビジョン会議を開催し、例年行っている連携事業の実施状況の検証を行った。		
決算(見込)額			176,380 円	

令和7年度 個別施策評価シート・まち・ひと・しごと創生総合戦略評価シート

個別施策	H3-2	自発的に自己力を高め、ひとのつながりを創り、市民のために動く職員(職場)を育成します
2025年度に めざす姿	対象	意 図
	職員が	常に市民視点で考え、変化を恐れず、積極的にチャレンジし、組織の成果に貢献している。
個別施策主管課名	職員研修所	

成果

① 人材の確保と育成の推進

●職員採用試験に係る受験者数を確保し、より優秀で多様性のある人材を採用するため、受験可能年齢の拡大や社会人経験卒の新設など、より受験しやすい採用試験へと見直しを図った。また、採用サイトを新たに開設し、職員のリアルな声や働く姿など受験者が求めるコンテンツを充実させるとともに、InstagramやYouTubeを活用して広告配信を行い、採用情報の発信強化を図った。これらにより、令和6年度第1回の受験者数448名に対して令和7年度第1回の受験者は511名と63名の増加につながった。

●令和4年11月から開始した「長崎市デジタル人材育成プログラム」において、部局内のDX推進を牽引する人材(以下「推進人材」という。)を育成するため、オンライン動画学習サービスを用いたデジタル関連知識の習得や業務改善・改革について検討する職員同士のワークショップを行っている。また、急速に進むデジタル社会の進展に適切に対応していくため、全職員のデジタル人材としてのめざす姿や取組みの方向性等を示すために、令和6年9月に「長崎市デジタル人材育成方針」を策定した。

●安定的な行政経営を継続していくため、外部講師により、エビデンスに基づく政策立案を実施したことにより、論理的な整理が図られた。また、管理監督者を対象としたマネジメント研修の実施により、モチベーションを引き出すための具体的な行動について学ぶことができたなど現場で活用できる職員研修が図られた。また、職務の遂行に必要な知識、能力等を身につけるため、採用3・4・6・7年次職員研修において、人事評価と連動した研修プログラム(選択研修)を実施したことにより、スキルアップが図られ、研修内容の理解促進や知識定着に繋がった。また、第五次総合計画に掲げる「めざす2030年の姿(以下「めざす姿」という)」を意識するため、新規採用職員及び採用5年次職員に研修を実施したことにより、市役所のめざす姿が共有され、職場における自らの役割や行動について考えるきっかけになった。

② 職場環境の整備

●階層別のメンタルヘルス研修の実施により、職員の職制ごとに必要な知識の習得、意識の向上が図られた。担当者や管理監督職員それぞれの立場からメンタルヘルスについて理解することや、専門医等や保健師によるメンタルヘルス相談の実施により、メンタル不調を未然に防止し、早期対応することが、職員がその能力を発揮することに繋がった。

●働きやすい・働きがいがある職場づくりを行い、職員・職場の仕事の生産性を高めて、市民サービスの向上を図るため、エンゲージメント調査及び職場改善支援事業により、職員・職場のエンゲージメントを見える化し、職場の課題を洗い出し、職員の意識向上や職場改善につながる取り組みを計画・実践を行った。主な取組みとして、所属のミッションを明確化するミッションシートの作成や管理職におけるマネジメント目標の必須化、1on1ミーティングの推進などを行った。これにより、組織全体のエンゲージメントスコアは令和5年12月の初回調査時点の42.8から令和7年2月時点で48.7と改善傾向となった。また、エンゲージメント向上と相関があるものとして、令和6年度の離職者数と休職者数は減少し、休暇取得日数は増加した。

●カスタマーハラスメントが社会問題となってきた中で、長崎市での実態を把握するために令和6年6月に全職員を対象とし調査を実施し、回答職員の約25%がカスタマーハラスメントを受けたと感じたことがある状況を把握でき、早急な勤務環境改善の必要性が明らかになった。これを受け、令和7年1月に、カスタマーハラスメント対応に関し、早期に弁護士相談できる体制及びスキームを整備した。

③ 職員の成果の評価への反映

●職員の成果を評価に反映するため、評価者に対する人事評価制度研修を実施し、専門家による講義やケーススタディにより、制度に対する理解を深め、評価基準の目線合わせが図られた。また、所属のミッションを明確化するミッションシートの活用や管理職におけるマネジメント目標の必須化を行い、より人材育成が図られる制度へと見直しを行った。

## 問題点とその要因

### ① 人材の確保と育成の推進

●土木職や建築職をはじめとする技術職においては、全国的に担い手不足が問題となっており、受験者数も少なく採用数の確保に苦慮している。なお、令和6年度に、採用ホームページの制作、技術職の通年募集などを実施し、母集団形成を図ったが、全職種での受験者数の増加は見られたものの、技術職のみでの効果は現時点では薄く、引き続き通年募集などの取り組みとともに、新たな方策の検討も必要であると考えられる。また、試験方法として令和元年度からSPI試験とテストセンターを導入していることで、受験に対するハードルが下がった反面、併願がしやすくなり、合格後の辞退者数が増加傾向にある。

●推進人材については、令和4年度から「長崎市デジタル人材育成プログラム」を開始し育成を図っているが、参加者の自律的な学習に軸をおいて取り組んだため、スキルの習得や改善取組にばらつきが生じた。

●全職員向けの研修については、「長崎市デジタル人材育成方針」に基づき内容の見直し等が必要となったため実施できなかった。

●基礎研修及び行政実務研修を実施し、職員の基礎的知識向上を図っているが、研修プログラムが業務に直接関係がなく、現在の業務の中で意識して取り組む機会が整っていないことなどにより、研修内容の活用度が7割弱に留まっている。

### ② 職場環境の整備

●エンゲージメント調査の結果は、改善傾向にあるが、民間企業も含めた平均値50.0と比較すると低い結果となっている。

●メンタルヘルス不調による休職者数は前年度と比較し減少している状況だが、メンタル不調は、職場や職務上のストレスだけでなく、私生活上の問題などさまざまな要因が絡み合っていると考えられ、不調の原因の除去に苦慮しており、予兆の察知と早期のフォローが求められる。

### ③ 職員の成果の評価への反映

●令和6年度の評価結果から一般職の昇給・昇格・分限処分への活用が始まり、評価に対する職員の納得感をより高めることが求められる。

## 今後の取組方針

### ① 人材の確保と育成の推進

改善 ●受験者増やミスマッチ防止、入庁意欲の向上を図るため、引き続き、採用PRの強化や採用試験の見直しを図るとともに、市独自のインターンシップ制度の構築などを行う。

新規 ●令和4年11月から開始した「長崎市デジタル人材育成プログラム」は、主に「長崎市デジタル人材育成方針」と整合をとる形で方向性を見直し、令和7年度より新たな枠組みの中で再スタートする。これまでの課題を解決する取組みとして、「推進人材」の育成に係る全体のコーディネートを行うとともに、体系的な集合研修や実践的なグループワーク、学習環境の整備等を実施し、「推進人材」の全体のスキルアップを図る。

継続 ●「長崎市デジタル人材育成方針」に基づき、全職員のデジタルに関する知識の底上げや意識醸成を図るため、各職員のデジタルスキルの状況を定期的に確認するための仕組みの構築や効果的な研修の検討・実施に取り組む。

新規 ●令和6年度に策定した人事戦略に基づき、職位ごとに求められる行動と身に着けるための研修を「育成プログラム」として明示し、自ら学ぶ意欲の醸成を図るとともに、いつでも研修を受講できる環境づくりを図る。

新規 ●令和5年度から本格的にエンゲージメント調査を行い、組織全体のエンゲージメント向上を図ってきたが、今後は、職員一人ひとりの特性を把握し育成することで個人のエンゲージメント向上につなげていく必要があるため、エンゲージメント調査機能も含むタレントマネジメントシステムを導入することで、人事情報の一元化と可視化を図り、人事業務の高度化・効率化に取り組む。

### ② 職場環境の整備

継続 ●エンゲージメント調査に加え、調査結果の分析及び職場改善の取組みを計画・実践し、検証の調査を行うというサイクルを継続的に実施することにより、職員のエンゲージメントを向上させ、職員・職場の仕事の生産性を高めていく。

継続 ●個々の職員が能力を十分に発揮できるよう、メンタルヘルス対策として、引き続き、専門医や保健師による相談についての情報提供や研修実施などに取り組む。

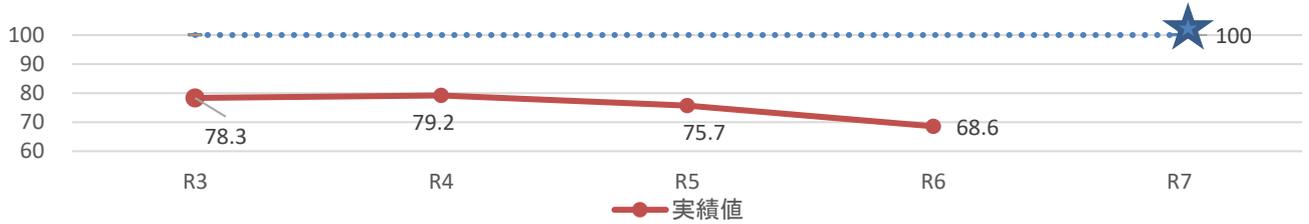
改善 ●「カスタマーハラスメント対応指針」や「対応マニュアル」の策定、「録音アナウンスと録音機器」の導入のほか、組織内部におけるハラスメント対策として、専任の担当を配置した「ハラスメント対策チーム」の設置を検討するなど、より実効性のある組織体制の整備に取り組む。

### ③ 職員の成果の評価への反映

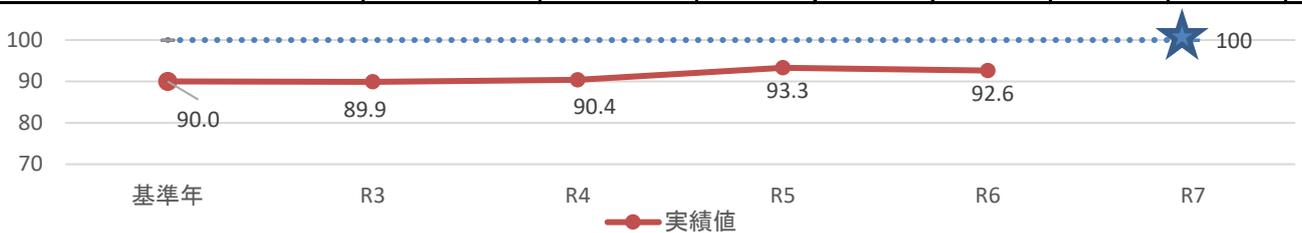
改善 ●管理職の評価能力向上を図るため、定期的に評価者に対する研修を行うとともに、被評価者に対しても人事評価制度の理解を深める研修を行う。また、より職員の納得感を高め、公正・公平な評価が行われるよう人事評価制度の見直しを図る。

# 成果指標

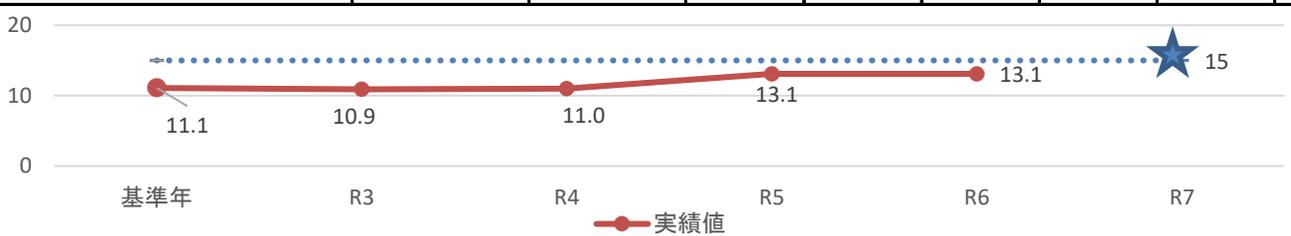
指標名	基準値 (時期)	目標値	実績値					初年度 からの 傾向
			R3	R4	R5	R6	R7	
前年度に受講した研修内容の理解度	—	100% (R7年度)	78.3	79.2	75.7	68.6	—	↘



指標名	基準値 (時期)	目標値	実績値					基準値 からの 傾向
			R3	R4	R5	R6	R7	
時間外勤務上限となる年間360時間以下で従事できた職員数	90% (R元年度)	100% (R7年度)	89.9	90.4	93.3	92.6	—	↗



指標名	基準値 (時期)	目標値	実績値					基準値 からの 傾向
			R3	R4	R5	R6	R7	
年間の年次休暇の平均取得日数	11.1日 (R元年)	15日 (R7年)	10.9	11.0	13.1	13.1	—	↗



施策を推進する主な事業

1	事業名 担当課	デジタル推進人材の育成		DX推進課
	成果指標	推進人材の育成人数(人)		 <p>【集合研修(推進人材)】</p>
	目標値	100		
	実績値	69		
	達成率	69%		
	成果指標・ 目標値の説明	<p>部局内や全庁のデジタル化を牽引できる推進人材を育成することで、全庁的なデジタル化の推進につながることから、推進人材の育成人数を成果指標とした。 令和6年度以降に継続して各年度20人ずつ育成することで、令和12年度までに各所属に1人以上の推進人材を配置することをめざし、令和5年度の目標値を80人、令和6年度の目標値を100人とした。</p>		
	事業目的	スマート市役所へ変革していくために、部局内や全庁のデジタル化を牽引できる推進人材を育成する。		
	事業概要	デジタル技術に関する専門知識の習得【知る】及びその知識や技術の活用方法の検討【考える】、事業化【行動する】の機会を作ることで、推進人材の成長をサポートする。		
取組実績	<p>デジタル人材育成プログラムの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オンライン動画学習プログラムや集合研修による知識の習得・向上。【知る】</li> <li>・グループに分かれて課題解決のための方策を検討するワークショップの開催。【考える】</li> <li>・各所属における課題解決や、取組成果等を共有する成果発表会の開催。【行動する】</li> </ul>			
	決算(見込)額	3,300,000	円	

2	事業名 担当課	職員研修費		職員研修所
	成果指標	研修内容の今後の活用度について、「活用できる」「まあまあ活用できる」と回答した受講者の割合(%)		 <p>【階層別研修】</p>
	目標値	100%		
	実績値	95.5%		
	達成率	95.5%		
	成果指標・ 目標値の説明	<p>研修で得た知識・スキルを業務に活かすことで、業務の質や職務能率の向上が図られ、市民サービスの向上につながることから、研修受講後のアンケートにおける「研修内容の今後の活用度」について、「活用できる」「まあまあ活用できる」と回答する職員の割合を成果指標とした。</p>		
	事業目的	それぞれの階層に求められる基本的な資質や職務遂行能力の向上、時代の変化に対応できる専門的知識・技術等の習得を図る。		
	事業概要	入庁年数や職位に応じて実施する階層別研修のほか、職員の希望により受講できる基礎実務研修及び特別研修を実施する。		
取組実績	<p>・採用から10年間、基礎力を身に付ける研修を毎年実施し、採用3・4・6・7年次職員研修については、受講者の希望や人事評価結果に基づき研修科目を選択できる仕組みを導入した。</p>			
	決算(見込)額	7,789,280	円	

令和7年度 個別施策評価シート・まち・ひと・しごと創生総合戦略評価シート

個別施策	H3-3	行政のデジタル化により、市民の利便性向上と業務の効率化を図ります
2025年度に めざす姿	対象	意 図
	市役所が	ICT(情報通信技術)を効果的に活用し、市民の利便性向上及び業務の効率化が図られている。
個別施策主管課名	DX推進課	

まち・ひと・しごと創生総合戦略施策

目標/具体的施策	
基3・(3)	「まちの形」と「まちを支えるしくみ」をつくる/地域をネットワークでつなぐ

成果

① 行政手続きのオンライン化の推進

★行政手続きのオンライン化を推進した結果、庁内における長崎市電子申請サービスへの理解が進み、活用が増えてきている。また、オンライン決済機能を追加したことにより、これまで手数料の支払いがオンライン化の妨げとなっていたものについても活用が始まり、オンラインで可能な手続きが増えたことで利用者の利便性が向上した。

新規公開手続数 R4 411件 ⇒ R5 503件 ⇒ R6 559件

市民等からの申込件数 R4 66,987件 ⇒ R5 159,213件 ⇒ R6 94,363件

関連する総合戦略施策 基3・(3)

●公開型GIS(地理情報システムのデータや機能をインターネット上で公開・共有するサービス)「ながさきマップ」について、掲載情報の拡充と市民へのSNS等での周知を推進した結果、閲覧数が増加した。  
公開型GIS(ながさきマップ)の閲覧数 R5 149,376件 ⇒ R6 171,904件

② システムの標準化

●住民記録、地方税など、自治体業務の中核を担う基幹業務系システムの標準化に向け、国が示す標準仕様書に基づいて構築された標準準拠システムをガバメントクラウド上で利用できるように、ネットワーク回線の整備、標準化後の業務が変更となる運用や業務間のデータ連携について検討を行った。

③ データ利活用の促進

★【オープンデータの推進】市政の透明性・信頼性の向上、市民協働の促進、新産業の創出・経済の活性化及び市民の利便性向上のため、本市が保有するデータをオープンデータとして公開している。人口データを中心に公開オープンデータセット数を拡充したことにより、市政の透明性が図られ、利便性の向上につながった。

公開オープンデータセット数 R5 88件 ⇒ R6 115件

※オープンデータセット…機械判読に適した形式で、かつ、誰もが二次利用可能な公開しているデータの種類の

関連する総合戦略施策 基3・(3)

●【環境整備】データ利活用を促進するためのICT環境整備の一環として、データ分析ツール「Tableau」を導入した。また、携帯電話のGPS位置情報等を基礎データとした人流分析ツールを実証導入し、イベント等開催時の来訪者情報などを分析し、政策立案や事業検証への活用について検討した。さらに、職員の業務効率化を目的として生成AIを実証導入し、データ分析などへの活用可能性を検証している。

●【人材育成】データ利活用を促進するため、日常業務の中でデータを活用する際に必要な知識や習慣を身につけ、データを活用した政策立案及び業務改善等を行うことができるよう、アクティブラーニング型の研修等を実施し、データ利活用人材の育成を行った。2年間での育成を予定しており、令和6年度は20名が参加した。

## 問題点とその要因

### ① 行政手続きのオンライン化の推進

★行政手続きのオンライン化の推進にあたり、キャッシュレス決済を用いた手続きを開始する等、庁内においてオンライン化が進んだ部署がある一方で、長崎市電子申請サービスへの理解が不足している部署もあることから、オンライン化の進捗にばらつきがある。

関連する総合戦略施策 基3・(3)

### ② システムの標準化

●標準化対象業務に係る関係法令の改正に伴い、現行システムの改修が発生している。このためベンダによる標準化システムの開発にも遅れが生じており、一部業務についてはR7年度末までに標準仕様書への適用や移行作業が困難な「特定移行支援システム」となっている状況も発生している。

### ③ データ利活用の促進

★【オープンデータの推進】公開オープンデータセットを着実に増加させているにもかかわらず、活用事例が少ない要因として、オープンデータの存在が十分に周知されていないことが考えられる。

関連する総合戦略施策 基3・(3)

●【環境整備】データ分析ツールや人流分析ツールを導入し、一部職員に対して利活用研修を実施したが、具体的な政策立案への活用には至っていない。データ利活用を進めるには、職員の知識習得やスキル向上に加え、庁内全体の意識醸成が不足している。

●【人材育成】データ利活用研修を通じて、その意義やツールの基本的な操作方法は習得したが、実際の業務への応用ができていない。

## 今後の取組方針

### ① 行政手続きのオンライン化の推進

改善 ★行政手続きのオンライン化推進については、庁内に対して長崎市電子申請サービスの勉強会開催による理解度向上や活用事例の展開を行っていくとともに、DX推進課が伴走支援し、オンライン化が効果的な手続きから優先してオンライン化を進めていく。

関連する総合戦略施策 基3・(3)

### ② システムの標準化

改善 ●標準化システムの提供ベンダの進捗状況を把握し、R7年度末までに標準化システムに移行できるよう関係所属と協力しながら進めていく。  
また、R7年度末までに標準仕様書への適応が困難なシステムについても、市民への影響がないように、ベンダや関係所属と協力して移行作業を進めるとともに、特定移行支援システムについては、R8年度末までに移行完了できるように進めていく。

### ③ データ利活用の促進

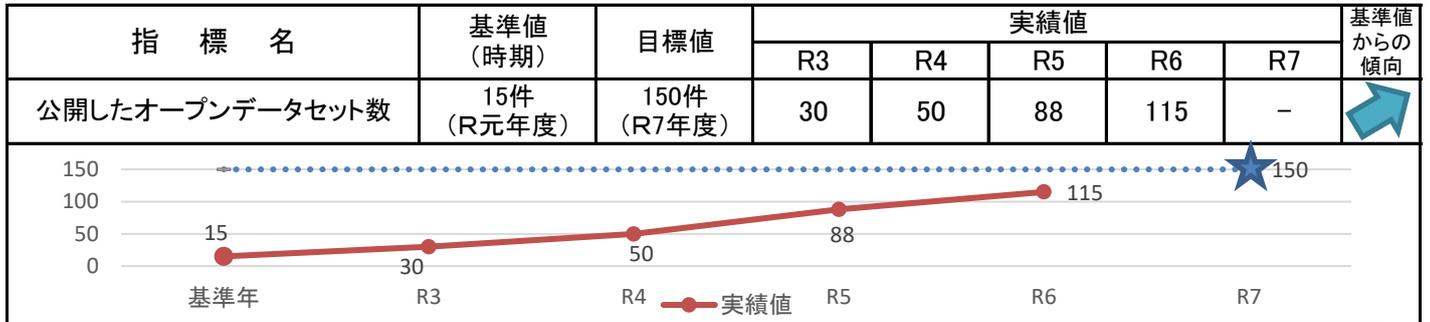
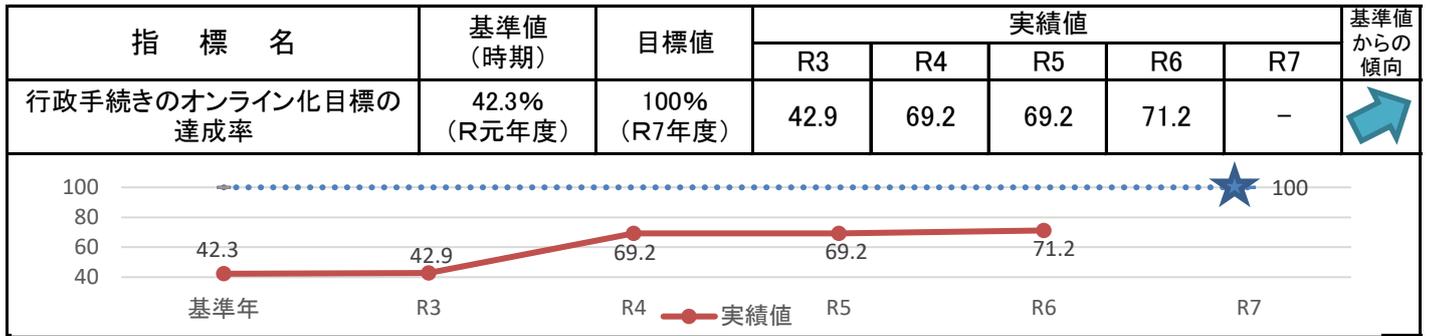
改善 ★【オープンデータの推進】利活用については、庁内外においてオープンデータの周知を図るとともに、公開型GIS(ながさきマップ)で公開している情報を活用しながら、ながさきマップ及びオープンデータの拡充を図る。

関連する総合戦略施策 基3・(3)

改善 ●【環境整備】データ分析ツール(Tableau)や人流分析ツールを活用した施策立案を行うためのハンズオン研修(体験型研修)を実施するとともに、庁内データの集約や活用方法について検討する。

改善 ●【人材育成】業務遂行にデータを利活用するための実践的なスキル等を身に付けるための研修等を実施する。

## 成果指標



## 施策を推進する主な事業

事業名 担当課	デジタル化推進費(行政手続オンライン化事業)		DX推進課
成果指標	行政手続きのオンライン化目標の達成率		<p>【電子申請サービスストップ】</p>
目標値	100%		
実績値	71.2%		
達成率	71.2%		
成果指標・ 目標値の説明	国が示す、「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」のうち、長崎市で所管するものをオンライン化することを成果指標とした。 優先的にオンライン化を推進する手続きであるため、目標値は100%とした。		
事業目的	市民や事業者が市役所に足を運ぶことなく、様々な行政手続を自宅や会社から行えるようにすることで、市民の利便性向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図ることを目的とする。		
事業概要	行政手続きのオンライン化を推進する		
取組実績	地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき52手続中実装件数 R5 36件 ⇒ R6 37件		
	決算(見込)額		4,593,600 円

2	事業名 担当課	オープンデータ推進事業		情報統計課
	成果指標	公開したオープンデータデータセット数		 <p>【オープンデータエクスプローラー】</p>
	目標値	150		
	実績値	115		
	達成率	77%		
	成果指標・ 目標値の説明	第5次総合計画の前期計画において、施策の成果を客観的に示すために成果指標として上記成果指標を設定した。また、目標値については、令和7年度に150件の公開を目指すために、令和3年度を30件、4年度を50件、5年度を80件、6年度を115件の公開と設定している。		
	事業目的	本市が保有するデータをオープンデータとして市民、法人その他の団体に公開し、公共データの自由な二次利用を促進することにより、市政の透明性・信頼性の向上、市民協働の促進、新産業の創出・経済の活性化及び市民の利便性向上を図る		
	事業概要	行政保有のデータについて、オープンデータとしての公開を拡充する。		
取組実績	公開オープンデータセット数 R5 88件 ⇒ R6 115件			
	決算(見込)額			0 円