

第5次えびの市行政改革大綱

計画期間 平成23年度～平成27年度

実績報告書
(平成23年度分)

えびの市

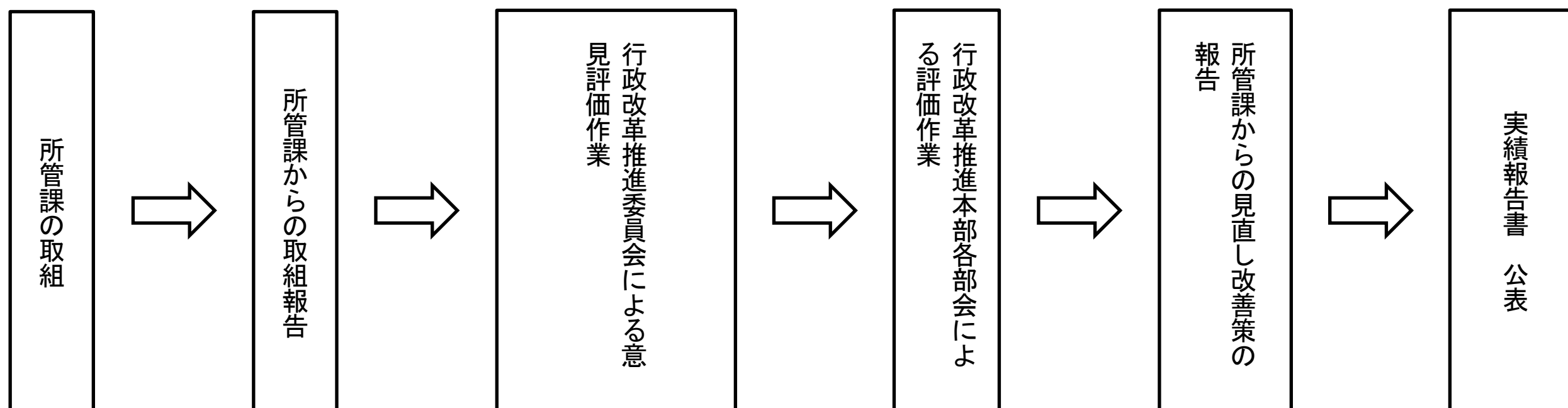
第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書
(平成23年度分)

目次
(番号順)

実施項目名	取組課	実施項目名	取組課
1 待遇改善研修の実施	総務課 2 頁 市民課 3 頁 財政課 4 頁	16 パブリックコメント制度の活用	企画課 34 頁 財政課 35 頁 福祉事務所 36 頁
2 証明書郵送サービスの充実	財政課 5 頁 長寿介護課 6 頁	17 公募委員制度の充実	財政課 37 頁
3 証明書発行予約サービスの導入	企画課 7 頁 税務課 8 頁 市民課 9 頁	18 ボランティア活動への支援	畜産農林課 38 頁 福祉事務所 39 頁
4 申請手続の効率化	市民課 10 頁 財政課 11 頁 長寿介護課 12 頁 福祉事務所 13 頁 社会教育課 14 頁 農業委員会事務局 15 頁	19 若者のネットワークによるイベント企画の支援	社会教育課 40 頁
5 窓口改善委員会（仮称）の設置	財政課 16 頁	20 市民団体・NPO等の活用	市民協働課（企画課） 41 頁 福祉事務所 42 頁
6 窓口の総合的対応の充実	財政課 17 頁	21 市税等の収納率向上	税務課 43 頁 健康保険課 44 頁 長寿介護課 45 頁
7 バリアフリー化の推進	財産管理課 18 頁	22 心のふるさと寄附金制度の推進	企画課 46 頁
8 待合室等の設置	財産管理課 19 頁	23 公有財産の有効活用	財政課（財産管理課） 47 頁
9 相談室の設置	財産管理課 20 頁	24 市税の滞納者に対する行政サービス制限の実施	税務課 48 頁
10 メールを利用した情報提供の実施	企画課 21 頁	25 使用料及び手数料の見直し	財政課 49 頁
11 IT講習の継続実施	社会教育課 22 頁 総務課 23 頁	26 事務事業の外部委託の推進	水道課 50 頁
12 地区座談会の開催	企画課 24 頁	27 公共サービス民営化提案制度の導入	財政課 51 頁
13 市民提案制度の活用	財政課 25 頁 社会教育課 26 頁	28 市補助金の適正化	財政課 52 頁 観光商工課 53 頁
14 市民ニーズアンケート調査の実施	企画課 27 頁 財政課 28 頁 観光商工課 29 頁 社会教育課 30 頁	29 事務局体制の見直し	財政課 54 頁 福祉事務所 55 頁
15 情報提供の推進	企画課 31 頁 総務課 32 頁 財政課 33 頁	30 事業仕分けの導入	企画課（財政課） 56 頁
		31 コスト低減目標の設定	財政課 57 頁
		32 給与制度の適正化	総務課 58 頁
		33 組織の再編・整理、廃止・統合の推進	財政課 59 頁
		34 職員の地区担当制の充実	市民協働課（総務課） 60 頁
		35 危機管理システムの確立と充実	総務課 61 頁
		36 組織間の連携強化	財政課 62 頁
		37 業務マニュアルの作成	財政課 63 頁
		38 人事評価制度の導入	総務課 64 頁
		39 研修の充実	総務課 65 頁

() は、旧取組課

実績報告書公表までの流れ



改革の取組(目標)	番号	取組課	取組内容
実施項目名	枝番号	「第5次えびの市行政改革大綱」の掲載部分	
取組の背景	期待効果		

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
	平成23年度の具体的な計画	平成23年度の計画です。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	改善策をもとに見直された、平成24年度の計画です。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	5年間での目標に対してのこれまでの進捗状況(今回は23年度1年分)を、自己評価し数値で表したものです。目標数値のあるものは、目標に対する達成度で表しているものもあります。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 / 平成23年度計画	% (A)	23年度実施分 / 5年間の全体計画	%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	23年度の計画に対しての取組内容がどの程度であったかを自己評価し、数値で表したものです。目標数値のあるものは、目標に対する達成度で表しているものもあります。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	平成23年度の取組内容を踏まえた、平成24年度の当初計画です。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	行政改革推進委員会及び部会での評価をもとに所管課で検討された見直し改善策です。
-------------	-------------------	---

評価 (Check)	行政改革推進委員会	行政改革推進委員会における意見評価の内容
	部会 部会判定	職員で構成する行政改革推進本部各部会の評価及び判定 判定区分 A:完了 B:計画どおり実施 C:ほぼ計画どおり実施 D:一部実施 E:未実施 -:判定不可

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	1	取組課	総務課	取組内容 (計画期間中)	県市町村職員研修センターへの職員の研修派遣
実施項目名	待遇改善研修の実施	枝番号	1				
取組の背景	第4次行政改革大綱でも待遇研修には、取り組んできたが、市民が気持ちよく利用しやすい窓口にするためには、待遇改善の取組を継続して実施する必要がある。また、待遇時のトラブルについて、対応の事例をこれまで収集してきたが、これも継続して収集に努め、職員への情報共有を図る必要がある。				期待効果	窓口対応等の改善が図られ、市民に利用しやすい窓口となる。さらには、全職員が研修することで窓口職場に限らず待遇改善が図られ、市民にとって利用しやすい市役所にすることができる。また、こういったクレームが寄せられているのか職員間で情報を共有することにより待遇及び業務の改善が図られる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	待遇研修、一般研修への職員派遣 5人				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	待遇改善に関する研修への職員派遣 5人 窓口業務改善研修の実施				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	県市町村職員研修センターへ次のとおり研修派遣を行った。 新規採用職員研修 (9名 6日間) 待遇スキルアップ研修 (1名 3日間) クレーム対応セミナー (2名 2日間)			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 / 平成23年度計画	60% (A)	23年度実施分 / 5年間の全体計画	20%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	新規採用職員を除くと、派遣目標としていた数値の研修への職員派遣ができなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	継続的な職員の研修派遣の実施 県市町村職員研修センターが実施する事業の活用			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<p>待遇改善等に関する研修案内を県市町村職員研修センターからの通知後、速やかに行うことで、職員における研修受講のための業務調整を行いやすくし、受講の機会を増やしたい。</p> <p>また、研修受講後の復命書を所属で回覧することにより、受講者のみに限らず、所属における情報共有の徹底を図りたい。</p>

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<p>○職場意識を養うために、よいことである。</p> <p>○研修対象者をどのように決めているのか。全職員の研修で待遇改善が図られると思う。</p> <p>○研修参加の実績を達成度の指標にすることにとどまらず、研修のアウトプットは何かを共有し、計画的に推進されることを期待したい。</p>
	部会	待遇改善意識の徹底を図るため、定期的かつ継続的な研修が必要である。
	部会判定	C ほぼ計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	1	取組課	市民課	取組内容 (計画期間中)	出張所とも連携して、接遇について自主研修を実施する。また、窓口でのクレーム等トラブルを記録し、職員間で情報を共有してトラブル等の減少に努める。
実施項目名	接遇改善研修の実施	枝番号	2				
取組の背景	第4次行政改革大綱でも接遇研修には、取り組んできたが、市民が気持ちよく利用しやすい窓口にするためには、接遇改善の取組を継続して実施する必要がある。また、接遇時のトラブルについて、対応の事例をこれまで収集してきたが、これも継続して収集に努め、職員への情報共有を図る必要がある。				期待効果	窓口対応等の改善が図られ、市民に利用しやすい窓口となる。さらには、全職員が研修することで窓口職場に限らず接遇改善が図られ、市民にとって利用しやすい市役所にすることができる。また、こういったクレームが寄せられているのか職員間で情報を共有することにより接遇及び業務の改善が図られる。	

計画(Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	定期的に出張所と合同で窓口対応の実践的研修を行う。クレーム等トラブルがあった場合は、直ちにグループウェアの回覧板に掲載し職員間で共有する。総合案内については、他自治体の取組を研修するとともに、苦情相談、戸籍や住民基本台帳に関するクレーム等は、県内自治体の事例を収集し活用する。				
	見直された年次計画	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	変更なし
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	窓口改善事業研修に参加し、接遇について市民課全体で学習する。クレーム等トラブルがあった場合は、グループウェアの回覧板やメール等で情報を共有し、トラブル等の減少に努める。				

実績(Do)	23年度に取組んだ内容	昨年に引き続き、両出張所と合同で窓口対応についての協議を定期的に行った。クレーム等トラブルがあったときは、グループウェアの回覧板等で情報を共有した。総合案内については、その都度、適宜対応してきた。苦情相談、クレーム等については、それぞれの内容を精査し、当課で対応できることは速やかに対応し、その他の案件については、関係各課に連絡調整して対応した。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 / 平成23年度計画	80% (A)	23年度実施分 / 5年間の全体計画	20%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	総合案内やクレーム等に関して、県内自治体の事例を収集し、活用するまでに至らなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	出張所との連携を密にし、窓口対応について定期的な実践的研修を行う。クレーム等のトラブルについては、早期に解決できるように速やかに連携をとって対応する。情報の共有についても、職員間でグループウェアの回覧板やメール等で行う。苦情相談については、他自治体の事例や諸関係機関の取組等を収集して活用する。			

改善(Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<p>管理者自ら率先垂範を示し、研修・研究を行う。</p> <p>職員の間で、窓口対応や情報の共有を行い、常に改善に向けた視点でお客様に対応する。わかりやすく親切な説明を心がける。</p> <p>執務中は緊張感を保ち、お客様の視点に立って対応するよう心がける。</p> <p>クレームがあった時は、管理者を筆頭に改善対策を練り、実行して行く。</p>
---------	-------------------	---

評価(Check)	行政改革推進委員会	<p>○指導する立場である管理職の研修が、一番大切であり必要である。</p> <p>○市民の最大の関心事であるので、総合的に検討し、継続して実施にあたってほしい。</p>
	部会	市民が一番利用される窓口である。出張所を含め課内職員の定期的かつ継続的な研修が必要である。
	部会判定	B 計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	1	取組課	財政課	取組内容 (計画期間中)	クレーム・提案事例収集の取組について、収集を継続して実施し、事例集の充実に努める。
実施項目名	待遇改善研修の実施	枝番号	3				
取組の背景	第4次行政改革大綱でも待遇研修には、取り組んできたが、市民が気持ちよく利用しやすい窓口にするためには、待遇改善の取組を継続して実施する必要がある。また、接遇時のトラブルについて、対応の事例をこれまで収集してきたが、これも継続して収集に努め、職員への情報共有を図る必要がある。				期待効果	窓口対応等の改善が図られ、市民に利用しやすい窓口となる。さらには、全職員が研修することで窓口職場に限らず待遇改善が図られ、市民にとって利用しやすい市役所にすることができる。また、こういったクレームが寄せられているのか職員間で情報を共有することにより接遇及び業務の改善が図られる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	クレーム提案制度の周知及び事例収集を年4回程度実施。また随時の事例提出も受け付ける。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	クレーム提案事例の収集(年2回) 収集した事例について、検討委員会で検証(年1回) 収集した事例に検証意見を付して全職員へ公表(年1回)				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	クレーム提案事例の収集を2回行い、計10件の事例が報告された関係課長で構成する庁内クレーム検討委員会を開催し、内容を精査した上で、職員間で共有している事例集に追加掲載した。また、今後、収集した事例について、委員会の検証意見を付与していくことを決定した。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	90% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	20%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	事例の収集数が少なかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	クレーム提案事例の収集 収集した事例について、検討委員会の検証意見付の事例集の職員への公表			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	事例の収集ばかりに重点を置くのではなく、収集したものについては検討委員会で検証し、検証意見を付して全職員へ公開する。
-------------	-------------------	--

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○収集ばかりに徹するのではなく、全職員への公開は非常によい。定期的に見直しと公開をし、全職員一丸となって改善されることを期待する。 ○『クレーム』という言葉に抵抗がある。『市民の声』などと表現を換えてみてはどうか。
	部会	今後とも事例の収集と全職員への公開を継続し情報を共有することで、待遇改善に繋がりたい。
	部会判定	B 計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	2	取組課	財政課	取組内容 (計画期間中)	関係課と連携しながら現行制度を充実させ、利便性の向上を図る。
実施項目名	証明書郵送サービスの充実	枝番号	1				
取組の背景	市民が住民票や証明書等を取得したい場合に、交通の利便性の問題や、時間的な制約等により、本庁や出張所の窓口まで出向くことが困難なことがある。その際の手段として証明書等の郵便請求が可能であるが、利用者は市外在住者や債権管理者等がほとんどである。そこで、特に高齢者等の市民に目を向け、対応可能な証明書等の充実及び制度の周知を図り、サービスの充実を図る必要がある。				期待効果	申請から取得まで数日は要するが、窓口に来庁できなくても証明書等の取得が可能となるため、特に交通弱者への利便性が向上する。また、制度の周知を図り、証明書郵送サービス利用者が増えることで、窓口の混雑解消につながる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	検討	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	関係課と連携し、他自治体の事例等及び本市の利用状況について調査を行う。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	郵送可能な証明書等の把握のための調査や他市の状況を調査研究する。証明書郵送サービスが可能なものを関係課から収集し、まとめて広報紙等で市民へ周知を図る。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	財政課において他自治体のホームページの掲載例等を調査したが、関係課との協議等までは至らなかった。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	40% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	15%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	関係課との協議等まで至らなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	郵送可能な証明書等の把握のため、調査を行い、他に可能なものはないか探るとともに、継続して、他市のホームページ等の掲載例を調査研究する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	郵送サービス可能なものや他市の状況等を調査し、関係課と十分協議しながら方向性を見出していく。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○関係課との調整を十分に行い、達成度を向上させる取組を継続して実施してほしい。	
	部会	高齢化に伴い、必要なサービスである。他自治体の状況等を調査し、継続して取り組む必要がある。	
	部会判定	C	ほぼ計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	2	取組課	長寿介護課	取組内容 (計画期間中)	申告に必要な保険料の納入証明や、介護保険の認定申請書等を必要に応じて郵送しているが、他に郵送することで利便性が増すものはないか、利用方法の検討を踏まえつつサービスの充実を図っていく。
実施項目名	証明書郵送サービスの充実	枝番号	2				
取組の背景	市民が住民票や証明書等を取得したい場合に、交通の利便性の問題や、時間的な制約等により、本庁や出張所の窓口まで出向くことが困難なことがある。その際の手段として証明書等の郵便請求が可能であるが、利用者は市外在住者や債権管理者等がほとんどである。そこで、特に高齢者等の市民に目を向け、対応可能な証明書等の充実及び制度の周知を図り、サービスの充実を図る必要がある。				期待効果	申請から取得まで数日は要するが、窓口に来庁できなくても証明書等の取得が可能となるため、特に交通弱者への利便性が向上する。また、制度の周知を図り、証明書郵送サービス利用者が増えることで、窓口の混雑解消につながる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	一部実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	現行の利用状況の検証及び郵送で対応可能なものはないかの検討を行う。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	証明書郵送サービスについて、ホームページ等へ掲載するなど、周知に努める。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	これまで、申告に必要な保険料の納入証明や介護保険の認定申請書を必要に応じて郵送してきた。他に郵送で対応可能なものはないか検討したが、新たな取組はなかった。	
	達成度(自己評価)	23年度実施分 ／平成23年度計画 10% (A)	23年度実施分 ／5年間の全体計画 10%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	証明書郵送サービスの利用はなく、他に郵送で対応可能なものを検討したが、新たな取組もなかったため。	
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	他に対応可能なものはないか、引き続き検討する。	

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	証明書郵送サービスについては、利用実績がないため、現在、問合せに対して民生委員、ケアマネージャー、在宅介護支援センター等の協力を得ながら、高齢者の実態把握などにより高齢者への対応を行っているところである。市民へ証明書郵送サービスの制度が浸透していないことも考えられるため、今後は、制度の周知に努める。
-------------	-------------------	--

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○社会福祉協議会の訪問介護や民生委員と連携するなど、高齢者への証明書の受渡に更なる工夫をお願いしたい。	
	部会	高齢者に対しては、今後益々サービスのあり方を考えなければならない。他自治体の状況等を調査し、引き続き検討する必要がある。	
	部会判定	C	ほぼ計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	3	取組課	企画課	取組内容 (計画期間中)	先進自治体では、コンビニエンスストアでの証明書発行が開始されている。将来的には、えびの市でもニーズが高まることが予想されるため、検討を行う必要がある。しかし、総合行政システムは、国の方針で今後はクラウド化(他自治体とシステム共同利用)の必要があることから、現行システムからクラウドシステムに移行後、他自治体と共同で導入の必要性について検討する必要がある。
実施項目名	証明書発行予約サービスの導入	枝番号	1				
取組の背景	市民が、住民票や証明書等を取得したい場合に、時間的な制約等により開庁時間中に本庁や出張所まで出向くことが困難なことが多々ある。その際の手段として証明書等の郵便請求の他に、県内の他自治体で取組が増えつつある、守衛室での受渡業務の整備がある。市民の利便性を向上させるためにも検討する必要がある。				期待効果	開庁時間中に来庁できない市民が、申請当日の夜間に証明書を受け取ることができるようになるため、利便性が格段に向上する。また、制度の周知を図り、証明書発行予約サービス利用者が増えることで、窓口の混雑解消につながる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		—	—	検討	検討	一部実施
	平成23年度の具体的な計画	自治体クラウドの動向調査				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	検討	検討	一部実施	
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	当初計画どおり、えびの市のシステム更新についての方向性の検討を引き続き行う。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	平成23年度に、総務省の実証実験により延岡市、日向市、門川町のグループがクラウドシステムに移行を行った。このほか、都農町、高原町、川南町、球磨郡錦町のグループがクラウドシステムへの移行を行った。導入自治体では、自治体の業務の標準化での調整の難航や自治体規模の違いによる問題点が明らかになってきた。これら問題点の分析・検討を行った。				
	達成度(自己評価)	23年度実施分 / 平成23年度計画	70% (A)	23年度実施分 / 5年間の全体計画	70%	
	(A)が100%とならなかった場合の理由	検討分析の段階であるため。				
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	システムのクラウド化は県内2つのグループが行ったが、コンビニエンスストアでの証明書発行の導入は行われていない。コンビニエンスストアでの証明書発行のためには、莫大なシステム改修費用が見込まれるため、えびの市単独ではなく、費用対効果を見極めたうえで、他の自治体との共同導入が望ましいと考えられる。えびの市のシステム更新についての方向性の検討を引き続き行う。				

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<p>システムのクラウド化を行っている自治体では、コンビニエンスストアでの証明書発行の導入の検討をすでに開始している。えびの市でも単独ではなく、導入に当たっては、本庁・出張所の窓口人員削減を含めた費用対効果を見極めたうえで、他の自治体との共同導入が望ましいと考える。</p>

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○利便性はよいが費用対効果を考えると本市での必要性を考える。	
	部会	本市での必要性及び費用対効果、今後導入される予定である制度等を考慮し、検討していく必要がある。	
	部会判定	C	ほぼ計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	3	取組課	税務課	取組内容 (計画期間中)	市民課と連携し、先進自治体の取組状況を調査研究し、問題点等がクリアできれば早い時期に実施する。
実施項目名	証明書発行予約サービスの導入	枝番号	2				
取組の背景	市民が、住民票や証明書等を取得したい場合に、時間的な制約等により開庁時間中に本庁や出張所まで出向くことが困難なことが多々ある。その際の手段として証明書等の郵便請求の他に、県内の他自治体で取組が増えつつある、守衛室での受渡業務の整備がある。市民の利便性を向上させるためにも検討する必要がある。				期待効果	開庁時間中に来庁できない市民が、申請当日の夜間に証明書を受け取ることができるようになるため、利便性が格段に向上する。また、制度の周知を図り、証明書発行予約サービス利用者が増えることで、窓口の混雑解消につながる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	検討	一部実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	先進自治体の取組を調査研究する。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	検討	検討	検討	
改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	<ul style="list-style-type: none"> 平成23年度に浮かび上がった問題点の整理 導入是非を含めた総合的關係課連携協議 					

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	実施自治体の調査研究を行い、今後調査すべき点が下記のとおり浮かび上がった。 ・守衛室での受渡について、確実に本人確認できるシステムの構築(個人カード等の活用) ・渡す時点で、何らかの錯誤等の問題が生じた場合の対応(職員の待機等) ・手数料の授受(警備会社への出納員の委任等) ・行政サービスの多様化に伴う自動証明書交付機の普及(自治体のクラウド化も視野に検討)			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	40% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	20%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	現実的に踏み込んだ先進自治体の調査・研究が不十分と判断。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	市民が必要時にいつでも安全、確実に証明書等の交付が受けられるよう、さらに調査研究を重ねる。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	時代の流れに添った住民のニーズに十分応えられるものであるか、導入自治体の問題点を含め調査研究を行う。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○よい取組がなされている。更なる調査・研究をお願いします。	
	部会	導入自治体の問題点を考慮した上で、実施に向けた更なる調査・研究が必要である。	
	部会判定	C	ほぼ計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	3	取組課	市民課	取組内容 (計画期間中)	本人確認の問題、費用対効果等について先進自治体の取組状況を調査研究し、問題点等がクリアできれば早い時期に実施する。
実施項目名	証明書発行予約サービスの導入	枝番号	3				
取組の背景	市民が、住民票や証明書等を取得したい場合に、時間的な制約等により開庁時間中に本庁や出張所まで出向くことが困難なことが多々ある。その際の手段として証明書等の郵便請求の他に、県内の他自治体で取組が増えつつある、守衛室での受渡業務の整備がある。市民の利便性を向上させるためにも検討する必要がある。				期待効果	開庁時間中に来庁できない市民が、申請当日の夜間に証明書を受け取ることができるようになるため、利便性が格段に向上する。また、制度の周知を図り、証明書発行予約サービス利用者が増えることで、窓口の混雑解消につながる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	検討	一部実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	先進自治体の取組を調査研究する。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	検討	一部実施	実施	
改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	改革を推進するためには、戸籍・住基の持つ個人情報取扱いの重要性を鑑み、慎重に検討すべきであるため、検討期間を延長して研究する。					

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	年末年始の繁忙期における窓口延長及び休日開庁等を行った。特に利用者数は多くはないが、休日にしか手続きに出てこられない方には評価された。守衛室での受渡業務については、本人確認の問題や費用対効果等研究すべきことが多いため、現時点では検討段階である。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	50% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	60%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	先進自治体の取組を調査研究するまでに至らなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	本人確認の問題や費用対効果等、引き続き先進自治体の取組を調査研究する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<p>繁忙期の窓口開庁を実施し職員で対応してきたが、利用者が少数のため、費用対効果としてはあまり評価できない実態であった。繁忙期でもこの状況であり、一年を通して土日を開庁する意義はあまり見込めない。</p> <p>市民の利便性の向上と費用対効果を考慮し、証明書発行予約サービスの導入に向け研究していく。</p>

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○繁忙期の窓口延長等については、振替での出勤、少人数での対応等でコスト面での問題をクリアし、土日は常に開庁されることを望む。	
	部会	市民の利便性の向上と費用対効果を考え、さらに検討すべきである。	
	部会判定	C	ほぼ計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	4	取組課	市民課	取組内容 (計画期間中)	<ul style="list-style-type: none"> ・押印を求めない申請方式の更なる検討。 ・現在の申請等の手続きが、わかりやすいものになっているかの検証と窓口における届出マニュアルの作成。
実施項目名	申請手続の効率化	枝番号	1				
取組の背景	第4次行政改革大綱で申請手続における押印の簡略化、様式・添付書類の簡素化、様式のダウンロードサービスに取り組んできた。申請手続は、法令、条例等の制定、改正等により、複雑化するため、この取組は、完結することなく継続して取り組むことが必要である。				期待効果	事務手続における市民負担の軽減と事務の迅速化が図られる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	<ul style="list-style-type: none"> ・申請書の本人確認欄の改善。 ・申請書様式の規格をA4版に統一する。 				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	申請書様式の規格をA4版に統一する。 申請手続が法改正等により変更しなければならない場合は、ホームページや市報等で周知を図る。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	本人を確認したことを証するため、免許証番号を記入する欄を設けた。 A4版の統一は、従来の申請書を使い終わってから順次行う方針で進めた。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	90% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	40%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	A4版の統一について、従来の申請書が残っており、現状では100%移行できない状況であったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	申請書様式の規格をA4版に統一する(順次移行する) 申請書の手続きがわかりやすいものであるかについては、引き続き研究する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<p>押印の省略化も含み、申請手続の効率化については、ほぼ初期の目標を達成しているものと考ええる。</p> <p>申請手続の効率化については、常に意識を払う必要があるため、継続して取り組む。</p> <p>また、法改正等により申請手続を変更する場合も、効率化を念頭に置く。</p>
-------------	-------------------	--

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○押印の省略化についても検討(研究)が必要である。	
	部会	今後ともサービスの向上に繋がる申請手続の手法を研究されたい。	
	部会判定	B	計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	4	取組課	財政課	取組内容 (計画期間中)	年度ごとに計画を立て、取組の周知を行い、独自に調査も行いながら改善点を見出し、効率化を図る。
実施項目名	申請手続の効率化	枝番号	2				
取組の背景	第4次行政改革大綱で申請手続における押印の簡略化、様式・添付書類の簡素化、様式のダウンロードサービスに取り組んできた。申請手続は、法令、条例等の制定、改正等により、複雑化するため、この取組は、完結することなく継続して取り組む必要がある。				期待効果	事務手続における市民負担の軽減と事務の迅速化が図られる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	<ul style="list-style-type: none"> ダウンロードサービスについて、新規に追加できるものはないか調査を行う。 申請に使用する様式の調査を実施する。 				
	見直された年次計画	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	変更なし
改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	基礎資料の収集結果に基づき、押印省略や手続の簡素化が可能かどうか精査する。 継続して基礎資料の収集を行う。					

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	平成22年度に調査を行ったもののうち、様式のダウンロード化や、押印の省略化を検討すると回答があったものについて、その後の取組状況についてフォロー調査を行った結果、社会教育課、農業委員会、福祉事務所の様式がダウンロード可能となった。また、今後の取組推進のため、各課で所管する申請手続書類について基礎資料の収集を行った。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 / 平成23年度計画	80% (A)	23年度実施分 / 5年間の全体計画	25%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	申請手続書類の基礎資料収集が十分でなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	基礎資料の収集結果に基づき、押印省略や手続の簡素化が可能かどうか、精査を行う。また、継続して、基礎資料の収集を行う。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	申請手続が簡素化され市民サービスの向上に繋がるよう、継続して調査・検討するとともに、関係課へ簡素化に取り組むよう促す。
-------------	-------------------	---

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○押印の省略化が進めば、申請手続がファックスでできるなどサービスの向上にも繋がる。継続して実施してほしい。
	部会	様式のダウンロードサービス拡充を図るため、継続して調査・検討すべきである。
	部会判定	B 計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	4	取組課	長寿介護課	取組内容 (計画期間中)	一部の申請手続では、押印の省略を行っているが、他に可能なものはないか、さらに検討を行うとともに、様式についてダウンロードを可能にすることで、利用者の利便性が向上するものはないかを検討し、可能なものから順次、実行に移していく。
実施項目名	申請手続の効率化	枝番号	3				
取組の背景	第4次行政改革大綱で申請手続における押印の簡略化、様式・添付書類の簡素化、様式のダウンロードサービスに取り組んできた。申請手続は、法令、条例等の制定、改正等により、複雑化するため、この取組は、完結することなく継続して取り組む必要がある。				期待効果	事務手続における市民負担の軽減と事務の迅速化が図られる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	申請手続方法等の検証及び様式の調査を行う。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	様式のダウンロード化が可能であると判断した2件について、ダウンロードサービスを開始できるよう進める。また、法令等の改正があった場合には、様式のダウンロード化の検討も併せて行う。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	押印の省略については、申請書類のほとんどが国の法令で定められているものであり、市独自で取組むことはできないものと判断した。様式のダウンロード化については、検討した結果、申請書2件について可能であると判断した。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 / 平成23年度計画	20% (A)	23年度実施分 / 5年間の全体計画	20%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	様式の検討は行ったが、ダウンロード化を行わなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	様式のダウンロード化が可能であると判断した2件について、ダウンロードサービスを開始できるよう進める。また、他に可能なものはないか、検討する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	平成23年度の調査の結果、現在使用している様式でダウンロード可能なものは2件と明確になった。今後は、法令等の改正があった場合に、様式のダウンロード化も併せて検討していく。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○法令等の兼ね合いがあるので、申請書のダウンロード化ができるものとできないものの振り分けが必要である。その中で実施可能なものを抽出し、研究の上進めてほしい。	
	部会	様式のダウンロードサービス拡充を図るため、継続して調査・検討し、早期実現に努められたい。	
	部会判定	C	ほぼ計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	4	取組課	福祉事務所	取組内容 (計画期間中)	利用頻度の高い申請手続や様式について、簡素化やダウンロード化が可能かどうか、ニーズ、利便性を考慮しながら効率化を図っていく。
実施項目名	申請手続の効率化	枝番号	4				
取組の背景	第4次行政改革大綱で申請手続における押印の簡略化、様式・添付書類の簡素化、様式のダウンロードサービスに取り組んできた。申請手続は、法令、条例等の制定、改正等により、複雑化するため、この取組は、完結することなく継続して取り組む必要がある。				期待効果	事務手続における市民負担の軽減と事務の迅速化が図られる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	特に利用ニーズの高い申請手続及び様式について、簡素化、ダウンロード化等が可能かどうか、調査を行う。また、可能なものについては、早期に実施に移す。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	現段階でダウンロード可能な様式等については全てダウンロード化しているため、今後、国の法令改正等により追加、変更等があれば、検討し、実施していく。					

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	保育所入所に必要な就労証明書様式のダウンロード化を開始した。			
	達成度 (自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	100% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	70%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	現段階でダウンロード可能な様式等については全てダウンロード化しているため、今後、国の法令改正等により追加、変更等があれば、検討し、実施していく。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	利用者の利便性向上のため、引き続き検討し取り組んで行く。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○計画どおり取り組んでほしい。
	部会	計画的に実施されている。利用者の利便性向上のため、引き続き検討と実施が必要である。
	部会判定	B 計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	4	取組課	社会教育課	取組内容 (計画期間中)	申請手続における押印の簡略化、様式・添付書類の簡素化、様式のダウンロードサービスに取り組む。
実施項目名	申請手続の効率化	枝番号	5				
取組の背景	第4次行政改革大綱で申請手続における押印の簡略化、様式・添付書類の簡素化、様式のダウンロードサービスに取り組んできた。申請手続は、法令、条例等の制定、改正等により、複雑化するため、この取組は、完結することなく継続して取り組む必要がある。				期待効果	事務手続における市民負担の軽減と事務の迅速化が図られる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	文化センター、地区公民館、体育館の申請手続における押印の簡略化、様式・添付書類の簡素化を実施する。また、各施設の利用予約をインターネット、携帯電話による電子メールで実施できるようにするとともに、文化センターのみで行っている申請手続を身近なところで行うことができるようにする。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	新たに申請書が発生した場合のダウンロードサービス及び押印の省略化の検討。					

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	文化センター、地区公民館、体育館の申請手続における押印の簡略化、様式のダウンロードサービスを実施した。 体育館については、受付期間を設定し、飯野駅前、加久藤、真幸地区体育館でも申請を受け付けられるようにした。				
	達成度(自己評価)	23年度実施分 / 平成23年度計画	50% (A)	23年度実施分 / 5年間の全体計画	10%	
	(A)が100%とならなかった場合の理由	インターネットや携帯電話のメールで申請手続ができるシステムの導入に至らなかったため。				
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	インターネット、携帯電話により、施設の予約だけでなく申請もできるシステムについては、引き続き検討を行なう。				

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	インターネットや携帯電話のメールでの申請手続は、費用対効果、使用料の徴収方法等検討した結果、現時点では導入は難しいと判断したところである。市民の利便性、費用対効果、また、事務効率化をクリアできる方法での申請手続を検討していく中で、平成23年度から、体育館については、申請手続の効率化に繋がるよう、受付期間を設定し各体育館でも申請ができる取組を導入した。
-------------	-------------------	--

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○費用対効果も考慮し、検討してほしい。 ○ファックスでの申請も検討されたい。
	部会	各体育館での申請手続を可能にするなど、改善が見られる。今後も引き続き検討し実施されたい。
	部会判定	C ほぼ計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	4	取組課	農業委員会事務局	取組内容 (計画期間中)	農業委員会事務局で取り扱う申請様式を市ホームページからダウンロードできるようにすることで、申請手続の効率化を図り申請者(市民)の負担軽減につなげるものである。
実施項目名	申請手続の効率化	枝番号	6				
取組の背景	第4次行政改革大綱で申請手続における押印の簡略化、様式・添付書類の簡素化、様式のダウンロードサービスに取り組んできた。申請手続は、法令、条例等の制定、改正等により、複雑化するため、この取組は、完結することなく継続して取り組む必要がある。				期待効果	事務手続における市民負担の軽減と事務の迅速化が図られる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	—	—	—	—
	平成23年度の具体的な計画	農業委員会事務局で取り扱う申請・届出様式について、可能なものを選定し市ホームページからのダウンロードを開始する。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	
改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	① 事務の標準処理期間を短縮する。 ② 月毎の許可申請書等の受付期間を公表する。 ③ 国等関係機関のホームページとリンクする。 ④ 許可申請手続きに必要な基本的な情報を「農業委員会だより」に掲載して、農業委員が農家訪問の際に配布し、記載方法等の相談を受ける。また、市民課及び両出張所の窓口での配布や、農協に依頼して、本店及び支店の窓口でも配布する。					

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	申請書の記入例をこれまでよりわかりやすく改善した。ホームページについては、申請から許可までの流れや添付書類の提出部数等詳しい説明を加えて掲載した。また、事務の標準処理期間を定め掲示板で公表した。	
	達成度(自己評価)	23年度実施分 / 平成23年度計画 80% (A)	23年度実施分 / 5年間の全体計画 70%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	申請者目線に立った場合、さらに見直し改善の必要があるため	
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	ホームページで農地法の事務の標準処理期間を公表する。また、他自治体の窓口での取組やホームページの掲載方法を参考にして、さらに申請手続の負担軽減に努める。なお、申請者の利便のため、市のホームページから関係する国・県等の機関にリンクできるようにする。	

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	国等の示す事務処理要領及び他自治体の取組等も踏まえ見直しをする。また、ダウンロードサービスの周知とホームページを閲覧できない方や高齢者等へ対応するため、許可申請方法を記載した「農業委員会だより」を作成して、農業委員が農家等の訪問の際に配布・説明するなど申請者目線に立った見直し改善を行う。
-------------	-------------------	--

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○計画どおり進めてほしい。	
	部会	他自治体の取組等を研究し、計画どおり進められたい。また、ダウンロードサービスを広く周知すること、高齢者等への提供方法についても、検討されたい。	
	部会判定	B	計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	5	取組課	財政課	取組内容 (計画期間中)	関係課と協議を行ない、継続して改善に取り組める体制づくりを調整役として支援する。組織立ち上げ後に原課で運営できる見通しが立った段階で、原課へ引き継ぐ。
実施項目名	窓口改善委員会(仮称)の設置	枝番号					
取組の背景	窓口に関する改善の取組は、組織改編時や年度末に必要なに応じて検討してきた。行政ニーズが複雑、多様化する今日、今後は専門的な組織で検証、改善を図っていく必要がある。						

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	検討	一部実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	関係課と組織づくりの素案作成を行う。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	関係課職員による準備会を発足させ、具体的な内容の検討及び設置要綱案の作成を行う。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	先進自治体の調査を行い、導入計画案を作成。関係課長に説明を行った。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 / 平成23年度計画	30% (A)	23年度実施分 / 5年間の全体計画	70%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	関係課との組織づくりの素案作成までに至らなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	関係課職員による準備会を発足させ、具体的な内容の検討及び設置要綱案の作成を行う。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	行政への多様なニーズを共有し共通認識を図るためにも、関係課職員による協議の場は必要である。窓口改善委員会(仮称)の設置に向け、関係課職員による準備会を発足させ、具体化するよう取り組んで行く。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○計画どおり実施してほしい。
	部会	委員会を設置することで、共通の認識が図れるものと思う。継続して取り組まれない。
	部会判定	C ほぼ計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	6	取組課	財政課	取組内容 (計画期間中)	各課より窓口担当者を選任してもらい、案内窓口との連携を図る。また、住民サービス部会と連携し、改善点を見出しながら、市民に利用しやすい窓口へと変えていく。
実施項目名	窓口の総合的対応の充実	枝番号					
取組の背景	総合窓口(窓口の集約)は、本庁舎の構造上不可能と第4次行政改革大綱の取組の中で判断したが、その代替措置として、窓口担当者の設置や、案内板の充実等を行ってきた。今後、より市民に利用しやすい窓口にするためには、市民の意見等を参考にしながら検討を重ね、充実を図る必要がある。				期待効果	市民が不安に感じることなく、効率的に利用しやすくなる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	各課より窓口担当者を選任してもらい、市民課案内窓口との連携を図る。住民サービス部会と連携し、改善点を見出す。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	継続して窓口担当者の選任を行い、案内窓口との連携を図る。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	各課より窓口担当者を選任し、市民課窓口との連携を図った。また、市広報において、案内板の設置や、案内窓口について周知を図った。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	80% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	20%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	住民サービス部会と連携し、改善点を見出すまでには至らなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	継続して、窓口担当者の選任を行い、案内窓口との連携を図る。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	市民が不安に感じることなくスムーズに用件を済ませられるよう、引き続き窓口担当者の選任を行い、対応の充実を図っていく。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	〇徹底されていると思う。併せて笑顔での対応、あいさつを心がけてほしい。	
	部会	継続して取り組まれない。	
	部会判定	C	ほぼ計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民が利用しやすいスペースの確保	番号	7	取組課	財産管理課	取組内容 (計画期間中)	障害者用トイレの設置や専用駐車スペースの設置などをこれまで行ってきた。今後も利用者や職員の意見を参考にしながら、改善を図っていく。
実施項目名	バリアフリー化の推進	枝番号					
取組の背景	高齢者やハンディキャップをもった方、妊婦等にとって、利用しやすい庁舎とするために、これまでも諸策(車椅子用トイレの設置、専用駐車スペースの確保等)を講じてきた。今後も引き続きバリアフリー化の推進を図る必要がある。				期待効果	高齢者やハンディキャップをもった方、妊婦等にとって、利便性が向上する。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	検討	一部実施	一部実施	一部実施
	平成23年度の具体的な計画	行政改革推進本部の部会や職員等から意見を聴取しながら、改善点を見出す。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		一部実施	一部実施	一部実施	一部実施	
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	平成24年4月に本庁舎階段全てに手摺の増設を行う。エレベーターの乗口の表示等について再度見直しの上、改善又は予算化する。その他の設備等についても継続的にバリアフリー化の検討を行う。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	平成23年12月に職員へバリアフリーに関する意見聴取を行った。その意見を元に、高齢者やハンディキャップをもった方の安全と利便を図るよう、本庁舎内の全ての階段に手摺を増設する計画と予算化を行った。				
	達成度(自己評価)	23年度実施分 / 平成23年度計画	80% (A)	23年度実施分 / 5年間の全体計画	50%	
	(A)が100%とならなかった場合の理由	他にもバリアフリー化を推進する必要があると判断したため。				
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	平成23年度の計画に基づき、平成24年4月に本庁舎階段全てに手摺の増設を行う。今後も利用者や職員の意見を参考に、引続きバリアフリー化の必要な箇所等の検討を行う。				

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	障害者用トイレの設置や専用駐車スペースの設置など利用者や職員の意見を参考にしながら、改善を図ってきたが、行政改革推進委員会の評価を受けて、エレベーター乗口の案内表示等について利用しやすい位置、表示であるか再度見直した上で改善する。その他の設備等についてもバリアフリー化の検討を行う。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○バリアフリーに関する案内板(エレベーターの乗口)等にも配慮してほしい。	
	部会	改修可能なところは計画的に実施されているが、継続的に改修を進められたい。	
	部会判定	B	計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民が利用しやすいスペースの確保	番号	8	取組課	財産管理課	取組内容 (計画期間中)	限られたスペースの中で、設置可能かどうかを含め、各方面の意見を参考にしながら、設置実現のため、検討を行うとともに、可能となれば、早期に設置を行う。
実施項目名	待合室等の設置	枝番号					
取組の背景	市民が本庁に来られた際に、職員が即対応できない場合が多々ある。このような場合、独立した待合スペースが市民ロビーしかないために、各課の窓口等の空きスペース等で長時間待機されることが多く、ストレスを感じられている。				期待効果	広い待合スペースを確保することにより、待ち時間中のストレスの軽減が図れる。また、テレビ等の設置や、パンフレット等の集約等の工夫も考えられ、市民にとって親しみ易くなる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	検討	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	行政改革推進本部の部会等と連携しながら、設置場所、実現性の有無等の検討を行う。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		一部実施	一部実施	一部実施	一部実施	
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	市民の待合場所を確保し、必要に応じ、ベンチを設置または増設する。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	行政改革推進本部の部会において設置場所、活用方法等の検討を行い、参考にすべき意見を聴取することができた。 建物の構造的な問題等もあり、具体的な計画を立てるまでには至らなかった。	
	達成度 (自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画 50% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画 30%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	建物の構造的な問題等もあり、具体的な計画を立てるまでには至らなかったため。	
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	引き続き検討し、実行可能なことについては順次計画及び予算化する。必要なところにはベンチの設置をしていく。	

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	待合室の設置について検討を行ってきたが、可能かどうか結論には至っていない。行政改革推進委員会及び部会の評価を受けて、当面、市民の待合場所の確保のため、必要に応じベンチを設置または増設するように見直したい。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○待合室「室」までいかずとも、待合場所の確保でよいと思う。	
	部会	待合場所の確保も視野に入れた検討が必要である。	
	部会判定	B	計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民が利用しやすいスペースの確保	番号	9	取組課	財産管理課	取組内容 (計画期間中)	関係課と協議を行い、設置する。
実施項目名	相談室の設置	枝番号					
取組の背景	特に民生関係の課等に相談室がないため、プライバシーに係わる内容が漏洩する可能性が高く、相談にも応じづらい状況がある。また、業務によっては県等からの改善の指導も受けている状況にあり、早急に対処する必要がある。				期待効果	プライバシーの保護が図られ、市民の利便性が向上する。また、業務の改善にもつながる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	—	—	—	—
	平成23年度の具体的な計画	本庁2-1会議室横に相談室を設置する予定。関係課と協議し、プライバシーに配慮したものを検討する。				
	見直された年次計画	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	変更なし
改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	完了につき、特になし。					

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	計画どおり、平成23年4月に本庁2-1会議室横に相談室を設置した。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	100% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	100%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画					

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	完了につき、特になし。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	〇完了していると判断されるため、特に意見なし。	
	部会	計画どおり完了している。今後はニーズに応じて検討をお願いしたい。	
	部会判定	A	完了

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	ITを利用した行政サービスの推進	番号	10	取組課	企画課	取組内容 (計画期間中)	平成22年度の市のホームページリニューアル時にメールマガジン発行機能を追加したことからシステム改善は完了した。今後は、市独自の情報について、情報を持っている各課で積極的な活用が求められる。
実施項目名	メールを利用した情報提供の実施	枝番号					期待効果
取組の背景	これまで、広報やホームページによる情報提供を行ってきたが、最近では携帯電話等のメールを利用した県などによる情報提供サービス(防犯、防災等)が普及し、利用が広まっており、広報、情報提供のツールとして非常に有効なものとなっており、本市でもその市民ニーズは非常に高いものと思われる。						

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	<ul style="list-style-type: none"> メールマガジン発行機能について、各課への説明を行う。 各課の運用の準備が整えば、市民へ利用の周知を行う。 				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	ICT技術の進展が早い中で、対外的な情報提供手段としては、他の市町村でもSNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)に置き換わりつつある。1回の情報発信でTV、ラジオ、新聞、Web、メールを含めすべての情報伝達手段に情報伝達を行う「公共情報 commons」の検討が宮崎県でも行われている。平成23年度から放送局の同様のサービスを利用している市町村もある。これらと市独自のメールマガジンとの重複運用は行い得ないことから、メールマガジン発行については当面現状で行うが、SNS、公共情報 commons 等より効率的で効果的なサービスへの移行のための調査検討を行う。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	霧島演習場立入禁止や行方不明者捜索情報など防災行政無線の放送内容を、電子メールで配信するサービスの運用を行った。 電子メールによる情報提供サービスは、大規模災害時に特に有効な情報伝達手段である。しかし、実際の災害時(平成23年6月豪雨災害)には、テレビ、ラジオ、無線放送、携帯電話、新聞、通信社、ホームページなど他の情報伝達手段への情報提供と同時に情報発信を行う必要があり、全ての情報伝達手段への情報提供完了に大きな時差が生じる問題点が明らかになった。	
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	50% (A)
	(A)が100%とならなかった場合の理由	実施をしているが、運用について問題が明らかになり、問題点を解消するまでは、現状以上の利用目的拡大や住民周知は行うべきではないと判断したため。	
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	全ての情報伝達手段への情報提供完了に大きな時差が生じる問題点の解決策として、1回の情報発信ですべての情報伝達手段に情報伝達を行う「公共情報 commons」というシステムが財団法人マルチメディア振興センターによって開発が行われており、宮崎県でも平成25年度からの導入の検討が行われている。えびの市単独のシステムから県内自治体と足並みを揃え同システムへの移行の検討を行う計画である。また、東日本大震災では、ツイッターによる情報提供が効果的であったとされ、現在はフェイスブックが普及しつつあるなど、SNSによる情報提供に期待が高まっている。IT技術の進展は早いいため、情報提供策については常に整理検討を行う。	

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<p>防災情報については、無線放送設備のデジタル化が完了し、J-ALERT(全国瞬時警報システム)にも連動した無線放送での情報発信が可能となった(総務課事業)。さらに、放送内容を無料電話で聞き直すことが平成23年度から可能となっており(総務課事業)、メールなどが使用できない高齢者へも情報提供策は手厚くなりつつある。</p> <p>これらのことや、運用上の問題点も実際の災害時に明らかになったため、防災情報の提供のメール配信は行わないこととした。今後、防災対策としては、地域の全携帯電話に一斉にメールを送るエリアメールサービスの利用も検討すべきものとする。</p> <p>メールマガジンなどのICTでの情報提供機能は、ICTの積極的な利活用を望んでいる住民や非居住者に対する情報提供の手段として活用すべきものとする。しかし、ICT技術の進展が早い中で、対外的な情報提供手段としては、他の自治体でもメールマガジンからSNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)や1回の情報発信でTV、ラジオ、新聞、Web、メールを含めすべての情報伝達手段に情報伝達を行うシステムに移行しつつあり、本市でもより効果的で効率的な情報提供策への移行を検討する必要がある。</p>
-------------	-------------------	---

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○情報の提供は大事であるが、本市においてはツイッター、フェイスブックの普及はそれほど広がっていないと感じる。高齢者の携帯メールの利用も少ない。高齢者にも対応した情報提供の方法を考えるべきである。
	部会	本市の現状を踏まえつつ、新たな情報提供策も検討しながら、調査研究する必要がある。
	部会判定	D 一部のみ実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	ITを利用した行政サービスの推進	番号	11	取組課	社会教育課	取組内容 (計画期間中)	生涯学習講座としてパソコン講座を開催する。
実施項目名	IT講習の継続実施	枝番号	1				
取組の背景	市民が、行政より情報提供を受けたり、様々な行政サービスを受ける手段の一つとして、インターネット、電子メール等に代表されるIT機器を利用する機会が急速に増えている。市でも申請に使用する様式のダウンロードサービス等を実施している。しかしながら、それらを利用するためには、利用方法等の習得が不可欠であり、そのために、これまででもパソコン講座を実施してきており、今後も継続して実施する必要がある。				期待効果	利用できる人とできない人では、その受ける利益の格差が広がっていく一方であり、この取組により、利用者の底辺が広がり、格差の是正の一助となると思われる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	パソコン講座の開催。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	選任の講師を配置して、4地区公民館で4名ずつのそれぞれ初級が8回、中級を7回、計の60回の講座を実施する。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	生涯学習講座としてパソコン講座を8月に開催し、初心者(ワード)コース12名、エクセル基本コース20名の受講者であった。また、受講生からインターネットの利用やデジカメの活用など、より具体的な操作を学びたいという意見もあり、市民のボランティア活動によりパソコン活用教室を11回開催し、15名が受講された。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	80% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	80%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	講座は開催したものの、受講生が講座の内容を十分理解できる体制での実施ではなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	生涯学習講座としてのパソコン教室を実施すると共に、パソコン指導員による地区公民館等での講座、相談を随時開催し市民が気軽にパソコンに親しめるようにする。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	前年度までは2講座開設していたが、1講座の受講が15~20名で受講生が十分理解できないという意見があったため、少人数にして開催回数を増やし実施する。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○将来的に避けて通れない課題である。講座の周知に努め、多くの市民が受講できる工夫をしてほしい。	
	部会	市民への周知に努め、継続した取組が必要である。	
	部会判定	B	計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	ITを利用した行政サービスの推進	番号	11	取組課	総務課	取組内容 (計画期間中)	市民がITを利用した行政サービスの恩恵を受けることができるよう、市が行うパソコン講座等とは別に、これまで取り組んできた「宮崎公立大学とのITを活用した地域活性化に関する共同研究」を継続する。
実施項目名	IT講習の継続実施	枝番号	2				
取組の背景	市民が、行政より情報提供を受けたり、様々な行政サービスを受ける手段の一つとして、インターネット、電子メール等に代表されるIT機器を利用する機会が急速に増えている。市でも申請に使用する様式のダウンロードサービス等を実施している。しかしながら、それらを利用するためには、利用方法等の習得が不可欠であり、そのために、これまでもパソコン講座を実施してきており、今後も継続して実施する必要がある。				期待効果	利用できる人とできない人では、その受ける利益の格差が広がっていく一方であり、この取組により、利用者の底辺が広がり、格差の是正の一助となると思われる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	<ul style="list-style-type: none"> 学生によるパソコン講習、インターネット講習の実施 講習を受講した市民によるサポート組織づくりの検討 				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	パソコン、インターネット講習は継続して実施し、SNSの推進については、宮崎公立大学の研究グループと市職員による意見交換会を実施する。					

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	<ul style="list-style-type: none"> 飯野、加久藤、真幸、上江の中学校区単位(4カ所)で計4回のインターネット講習、水流区で延べ10回のパソコン講習を実施した。 講習を受講した市民によるサポート組織設立のため、講習会の都度ボランティアを募ったが希望者はいなかった。 			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	50% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	20%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	講習を受講した市民によるサポート組織の設立ができなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	<ul style="list-style-type: none"> 学生によるパソコン講習、インターネット講習の実施 講習を受講した市民によるサポート組織づくりのためのより積極的なボランティアの募集 			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<p>パソコン講習、インターネット講習について、ボランティアによるサポート組織づくりを目指したが、専門性が高く希望者を募ることが極めて困難であった。</p> <p>今後は、年々進歩するICTの利便性を体験しその利活用法を学び、情報収集法を習得し、より多くの市民がITを利用した行政サービスの恩恵を受けることができるよう専門家による講習会は引き続き実施していく。</p> <p>また、スマートフォンの普及によるSNS(社会的ネットワークをインターネット上で構築するサービス)の利便性が向上し手軽に情報収集発信できることから、SNSを活用したより多様な行政サービスの提供について宮崎公立大学と共同で研究を進める。</p>
-------------	-------------------	--

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○ボランティア募集は、呼びかけにとどまらず指名する方法など駆使し継続して実施してほしい。	
	部会	市民への周知に努め、継続した取組が必要である。	
	部会判定	C	ほぼ計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民ニーズの把握と情報共有の推進	番号	12	取組課	企画課	取組内容 (計画期間中)	多くの方が地区座談会に気軽に参加できるように、開催時間、開催規模など実施方法の見直しを行い、実施する。
実施項目名	地区座談会の開催	枝番号					
取組の背景	これまでも地区座談会は開催されてきたが、幅広い参加は少なく、同じ市民のみの参加となり、参加者の一方的な要望の場、苦情の場となってしまう、本来の目的(市政への理解を深めてもらう)には程遠いものとなっているため、実施方法等の見直し等を行ったうえで、開催する必要がある。				期待効果	より多くの市民に行政への理解が得られるとともに、行政への参画意識の高揚が図られる。また、行政にとっては、市民のニーズの把握につながる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	地区座談会の申請は区単位で行えるようにし、開催時間も午前・午後・夜間にかかわらず、参加者が多く集まることができる時間を地区と市との調整のうえ設定する。また、座談会の内容は、市側の説明のみで終わったり、地区の苦情・要望聞きに終わったりしないように、申請の段階で地区と協議をして案件を決めて実施する。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	開催回数の増につながるよう、周知に努める。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	従来、地区座談会として複数区合同で開催していたものを、「市長と語ろう会」と名称も改め、単一区での開催とし、気軽に開催できる体制とした。座談会の内容については、申請の段階で地区と協議し案件を決めて実施した。 平成23年度 開催実績 3回 (内訳) 平成23年 8月19日 榎田地区、牧の原地区、東川北地区合同開催 平成23年 11月18日 山内地区 平成24年 3月27日 南原田地区			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 / 平成23年度計画	100% (A)	23年度実施分 / 5年間の全体計画	25%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	より多くの開催が出来るように周知に努める。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	これまでの複数区合同での地区座談会の方式は、参加者が固定化され、参加者の個人的な要望、苦情の場となっていた。そこで、より多くの地区民が参加しやすいよう名称も改め、単一区での開催も可能となるよう改善を行っている。平成22年度から現在の実施方法となっているが平成22年度については口蹄疫の影響で開催に至っておらず、実質2年目となっている。今年度の実施状況を踏まえ周知方法の改善も検討していく。
-------------	-------------------	--

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○申請があった場合に実施するのではなく、JAのように地区座談会として年に1回は必ず行うようにしてはどうかと考える。
	部会	実施方法を検討し、より多くの市民がこの座談会に参画できるような環境づくりを心がけ、開催回数が増えるよう努めてほしい。
	部会判定	B 計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民ニーズの把握と情報共有の推進	番号	13	取組課	財政課	取組内容 (計画期間中)	市民提案制度を活用し、当初予算編成における主な事業の要求内容の公開を行い、市民から意見を募る。
実施項目名	市民提案制度の活用	枝番号	1				
取組の背景	平成21年度に市民提案実施要綱ができたが、利用が少なく、市民の提案が行政に反映されていると は言い難い状況にある。各課に制度の活用を図り、業務に市民の意見を反映させる取組が必要である。				期待効果	積極的な利用により、市民の参画意識の高まり、市民目線の行政運営への波及効果が期待できる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	平成24年度当初予算の要求段階での主な事業を公開し、市民提案制度により意見を募集する。				
	見直された年次計画	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	変更なし
改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	平成25年度当初予算編成における主な事業の公表期間中の広報活動を強化し、多様な意見を聴きだせるよう努める。					

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	平成22年度当初予算から公表を始め、今回の平成24年度当初予算で3回目となる。前回より公表事業数を増やし、133事業について公表し、意見を募集した。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 / 平成23年度計画	100% (A)	23年度実施分 / 5年間の全体計画	20%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	市ホームページと本庁、両出張所、市民図書館での閲覧・公表しているが、意見数が少ないことから、市民の目に付きやすいよう、工夫する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	ホームページや閲覧場所では確認できない市民も考えられるため、公表期間中における広報活動を強化し、多様な意見を聴きだせるよう努めたい。 限られた財源に、市民の意見を反映できるよう努める。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○意見が出て、達成率に繋がると思う。 ○市民の声を聴きだす大事な取組である。市民が関心を示し、多くの提案が出てくる方策(インセンティブを付与するなど)を継続して研究してほしい。	
	部会	各種市民会議等の場を利用するなど、広報活動を広げられ、より多くの意見を聴取できるよう努められたい。	
	部会判定	B	計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民ニーズの把握と情報共有の推進	番号	13	取組課	社会教育課	取組内容 (計画期間中)	市民が提案し実施する生涯学習及び文化振興事業に対してその活動を支援する。
実施項目名	市民提案制度の活用	枝番号	2				
取組の背景	平成21年度に市民提案実施要綱ができたが、利用が少なく、市民の提案が行政に反映されていると は言い難い状況にある。各課に制度の活用を図り、業務に市民の意見を反映させる取組が必要である。				期待効果	積極的な利用により、市民の参画意識の高まり、市民目線の行政運営への波及効果が期 待できる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	自主的な取組でテーマを決めての講座の実施、文化事業の実施。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	この制度に対し市民に関心を持っていただけるような広報を行い、市民の 意見が反映された、充実した事業が実施されるよう努める。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	市民が提案し実施する生涯学習及び文化振興事業として、「松野迅ヴァイオリンリサイタル」「第九でえびのを元気に！公演」「えびの発見塾(歴史・文化各種講座)」を実施した。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	100% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	20%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	平成23年度まで社会教育課が主催し各地区公民館毎に開設していた「ふれあい女性学級」 を市民提案型生涯学習として実施すると共に、文化振興事業として引き続き市民提案運営 型自主文化事業を実施する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	市民に関心を持ち、積極的に提案していただけるような広報に努める。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○市民に関心を示し、多くの提案が出てくる方策を研究してほしい。
	部会	更に市民に活用していただけるよう、進められたい。
	部会判定	B 計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民ニーズの把握と情報共有の推進	番号	14	取組課	企画課	取組内容 (計画期間中)	第5次えびの市総合計画の策定に伴い平成23年1月より市民アンケート調査(対象者:2,000人)を実施し、将来の市政に対する市民の意向を調査。その結果を基に平成27年度には後期基本計画に反映すべく市民ニーズアンケート調査を実施する。
実施項目名	市民ニーズアンケート調査の実施	枝番号	1				
取組の背景	諸事業において、市民アンケート(意識調査)が実施されているが、市民のニーズや考え等を諸事業に反映させるためには、今後もアンケート等の実施が不可欠である。					期待効果	市民ニーズの把握ができるとともに、市民の参画意識の高まり、市民目線の行政運営への波及効果が期待できる。

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		—	—	—	検討	実施
	平成23年度の具体的な計画	平成23年度は、取組なし。平成26年度より後期基本計画のために27年度実施予定のアンケート準備に入る。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	平成27年度実施のため、計画なし。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	平成27年度に実施のため、平成23年度は取組なし。	
	達成度(自己評価)	23年度実施分 / 平成23年度計画 0% (A)	23年度実施分 / 5年間の全体計画 0%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	平成27年度に実施のため、記入なし。	
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	平成27年度実施のため、平成24年度は取組はない。	

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	平成27年度実施のため、改善策なし。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○平成27年度実施のため、意見なし。	
	部会	平成27年度実施のため、意見なし。	
	部会判定	—	判定不可

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民ニーズの把握と情報共有の推進	番号	14	取組課	財政課	取組内容 (計画期間中)	行政改革に対する市民の意見、意識についてアンケートを実施する。
実施項目名	市民ニーズアンケート調査の実施	枝番号	2				
取組の背景	諸事業において、市民アンケート(意識調査)が実施されているが、市民のニーズや考え等を諸事業に反映させるためには、今後もアンケート等の実施が不可欠である。				期待効果	市民ニーズの把握ができるとともに、市民の参画意識の高まり、市民目線の行政運営への波及効果が期待できる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		—	—	—	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	行政改革に対する市民の意見、意識についてアンケートを実施することを前提に、アンケート内容の協議を進める。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	平成26年度実施のため、計画なし。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	平成26年度に実施のため、平成23年度は取組なし。	
	達成度(自己評価)	23年度実施分 / 平成23年度計画 0% (A)	23年度実施分 / 5年間の全体計画 0%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	平成26年度実施のため、記入なし。	
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	平成26年度に実施のため、平成24年度は取組はない。	

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	平成26年度実施のため、改善策なし。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○平成26年度実施のため、意見なし。	
	部会	平成26年度実施のため、意見なし。	
	部会判定	—	判定不可

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民ニーズの把握と情報共有の推進	番号	14	取組課	観光商工課	取組内容 (計画期間中)	えびの市の観光施設整備を検討しなければならない時期にきているが、整備検討を進める中で、市民及び観光客のニーズに応えられるような観光施設を目指す必要があるため、今後は市民と施設を利用した観光客へのアンケートの実施が必要と思われる。
実施項目名	市民ニーズアンケート調査の実施	枝番号	3				
取組の背景	諸事業において、市民アンケート(意識調査)が実施されているが、市民のニーズや考え等を諸事業に反映させるためには、今後もアンケート等の実施が不可欠である。					期待効果	市民ニーズの把握ができるとともに、市民の参画意識の高まり、市民目線の行政運営への波及効果が期待できる。

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		一部実施	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施
	平成23年度の具体的な計画	矢岳高原ベルトンオートキャンプ場の再整備に向けた利用者等へのアンケート調査を行う。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		一部実施	実施	実施	実施	
改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	観光商工課所管の公の施設に、「利用者アンケート」を配備し、属性、ライフスタイル、満足度、要望事項等を記載してもらう中で、利用者ニーズを分析し、施策に反映させる。					

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	属性、ライフスタイル、要望事項を記載してもらう「利用者アンケート用紙」をベルトンオートキャンプ場カウンターに設置し、サンプル回収を実施した。回答率1.2% また、新たな観光振興計画の策定に伴い実施した市民意識調査(回答数167)では、新たな観光施設の整備や既存の観光施設を活用・再整備を望む声が共に15.6%で、第3位と観光振興の重点課題では上位を占めた。市内の団体・事業者調査(回答数87)では、既存の観光施設を活用・再整備を望む声が27.6%と第3位で、今後重視される観光振興施策と分析される。				
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	90% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	70%	
	(A)が100%と ならなかった 場合の理由	ベルトンオートキャンプ場カウンターに「利用者アンケート」を置いているだけで、積極的な呼掛けができず回収率が低迷し、利用者の「生の声」を有効的に吸い上げることができなかったため。				
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	「利用者アンケート」の内容充実を検討し、ベルトンオートキャンプ場で引き続きサンプル回収を行いながら、市民ニーズの把握を図る。				

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	アンケートによって何を知らうとしているのか、原点に戻って趣旨を見直し、コンテンツの明確化を図る。また、アンケート用紙が飾りでないことを施設の担当者にも徹底させ、回収率の向上を図る。 クレームに関する記入があった際には、改善策を研究するように指導しながら、意見を求めるだけでなく、指摘されたことについては、しっかり回答するというスタンスを確立する。
-------------	-------------------	--

評価 (Check)	行政改革推進委員会	〇一人でも多くの意見を吸い上げるべきである。複数の観光地へアンケート用紙を置き、意見の収集に努めてほしい。また、難しいアンケートでなく、簡単なものでよいと思う。	
	部会	回答率が伸びる方策を検討し、引き続きアンケート調査を実施されたい。	
	部会判定	B	計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民ニーズの把握と情報共有の推進	番号	14	取組課	社会教育課	取組内容 (計画期間中)	生涯学習を実施する中で、市民が希望する講座等についてのアンケートを実施する。
実施項目名	市民ニーズアンケート調査の実施	枝番号	4				
取組の背景	諸事業において、市民アンケート(意識調査)が実施されているが、市民のニーズや考え等を諸事業に反映させるためには、今後もアンケート等の実施が不可欠である。				期待効果	市民ニーズの把握ができるとともに、市民の参画意識の高まり、市民目線の行政運営への波及効果が期待できる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	受講したい講座等についてのアンケート調査の実施。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	各種講座、講演会、研修会等において参加者へのアンケート調査を実施する。その結果を、今後の事業計画に反映させていく。					

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	参加者が少なく運営状況の厳しい「家庭教育学級に関するアンケート」と市民のニーズ把握のために「スポーツ・運動に関するアンケート」を実施した。家庭教育学級については、子育てに関する学習・仲間作りの場が必要と思う一方で、時間的余裕がないこと・短時間で内容のある講座の開催希望などの意見があった。スポーツ・運動に関するアンケートでは、スポーツ関係者の施設に対する考え方や今後の施設整備を検討する上で必要な情報を得ることができた。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	100% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	50%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	アンケート結果をもとに、家庭教育学級においては、有意義で魅力ある講座の開設ができるよう情報提供や連携に努めるとともに、少しでも多くの保護者が参加しやすい講演会等を実施できるよう協議していく。また、各種生涯学習講座では、受講生や講演会参加者などへのアンケートを実施し、市民のニーズや考え等を諸事業に反映させる。体育施設においては、今後市民が望む安全で安心な施設整備や運営に活かしていく。また、スポーツ観光への取組についても推進を望む声が多かったため、関係機関と連携を取りながら推進していく。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	アンケート調査を更に進め、その結果から市民ニーズを把握し、今後の各種事業へ反映させる。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○計画どおり進めてほしい。
	部会	アンケート調査を更に進め、市民ニーズの把握に努められたい。
	部会判定	B 計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民ニーズの把握と情報共有の推進	番号	15	取組課	企画課	取組内容 (計画期間中)	1次評価、2次評価、外部評価と事務事業評価を実施し、行政事務の履行状況を公開することで行政事務について市民との情報共有を進め、民意を反映できるように努めていく。
実施項目名	情報提供の推進	枝番号	1				
取組の背景	事務事業評価の結果、集中改革プランの実績、財政状況等の公表や、主な事業の説明書「わかりやすい予算書」の全戸配布等により、これまでも情報提供に努めてきたが、市民参画や協働の推進を図るには、市民への情報提供を欠かすことはできない。				期待効果	行政の透明性の確保が図られるとともに、市民が意見を提言できる情報を提供することで市民参画や協働の推進が図られる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	1次評価、2次評価及び外部評価の結果についてホームページで公表するとともに、より多くの市民へ情報提供するために2次評価及び外部評価の結果については両出張所で閲覧に供する。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	学識経験者・市民公募者等で構成した事務事業外部評価員による評価作業を、公開で実施する。内容については、これまでどおりホームページでの公表を行うと共に、広報紙への掲載も検討する。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	評価対象とした234事務事業の評価結果をホームページで公表した。さらに、2次評価及び外部評価の結果についてもホームページで公表した。また、2次評価までの結果公表については、市民へ情報提供するため評価結果を飯野出張所・真幸出張所・市民図書館の3箇所に紙ベースで設置し、閲覧に供した。昨年度同様、市民に対する行政の透明性及び情報の共有という点において成果があったと思われる。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	100% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	25%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	事務事業評価の流れはこれまでと同様であるが、平成24年度は、学識経験者・市民公募者等で構成した事務事業外部評価員の評価作業を、一般公開で実施する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	ホームページ上での公表はこれまでどおり実施し、広報紙や紙ベースでの情報提供策については、効率性を含め検討する。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○インターネットを利用されない方へも配慮すべきである。大切な部分は、回覧板等で周知してはどうかと思う。	
	部会	ホームページの利用はまだまだ少数と察する。外部評価の結果を1つ2つ取り上げて広報紙に載せてはどうか。情報提供の手段について、今後、検討されたい。	
	部会判定	B	計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民ニーズの把握と情報共有の推進	番号	15	取組課	総務課	取組内容 (計画期間中)	公文書公開請求を経るまでもなく、市民が必要としている情報については、個人情報等の非公開情報以外は積極的に公開・公表する制度を構築する。
実施項目名	情報提供の推進	枝番号	2				
取組の背景	事務事業評価の結果、集中改革プランの実績、財政状況等の公表や、主な事業の説明書「わかりやすい予算書」の全戸配布等により、これまでも情報提供に努めてきたが、市民参画や協働の推進を図るには、市民への情報提供を欠かすことはできない。				期待効果	行政の透明性の確保が図られるとともに、市民が意見を提言できる情報を提供することで市民参画や協働の推進が図られる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		一部実施	一部実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	<ul style="list-style-type: none"> 積極的な情報の公表に関する要綱を策定する。 各所属に周知を図り、可能なもの、準備ができたものから順次公開・公表を行っていく。 				
	見直された年次計画	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	変更なし
改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	各所属へ要綱を周知すると共に、公表、提供の現状を把握し、未実施の分のできるものから公表、提供を促していく。					

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	行政情報の積極的な公表及び提供について必要な事項を定める「えびの市行政情報の公表及び提供の推進に関する要綱」を定めた。(平成24年3月28日制定)			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 / 平成23年度計画	50% (A)	23年度実施分 / 5年間の全体計画	20%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	要綱は策定したが各所属への周知まで至らなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	各所属へ要綱を周知し、市ホームページでの確実に速やかな情報公表・提供を行う。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	えびの市行政情報の公表及び提供の推進に関する要綱に、公表や提供するものとして掲げられている情報について、各所属の現状把握を行い、未実施の分について公表、提供を促し、積極的な情報提供を推進する。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○各課に対して強く指示し、指導していただきたい。	
	部会	各所属に周知を図り、可能なもの、準備できたものから順次公開・公表を行っていただきたい。	
	部会判定	D	一部のみ実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民ニーズの把握と情報共有の推進	番号	15	取組課	財政課	取組内容 (計画期間中)	「わかりやすい予算書」の編集及び配布と、当初予算編成時における主な事業の要求内容を公開する。地方公会計改革として財務書類4表(貸借対照表、行政コスト計算書、資金収支計算書、純資産変動計算書)を整備することの方針が示されている。当市においても財務書類4表を作成・公表し、これまでの歳入歳出決算の状況に加えて資産やコストの情報も含めた財政状況を公表することによって、行政の透明性の向上に努める。
実施項目名	情報提供の推進	枝番号	3				
取組の背景	事務事業評価の結果、集中改革プランの実績、財政状況等の公表や、主な事業の説明書「わかりやすい予算書」の全戸配布等により、これまでも情報提供に努めてきたが、市民参画や協働の推進を図るには、市民への情報提供を欠かすことはできない。				期待効果	行政の透明性の確保が図られるとともに、市民が意見を提言できる情報を提供することで市民参画や協働の推進が図られる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	「わかりやすい予算書」の編集及び配布を引き続き行う。また、当初予算編成過程における主な事業の要求内容の公開も継続して実施する。平成23年度から財務書類4表の作成・公表を行う。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	「わかりやすい予算書」については、アンケート調査を検討し、今後の方向性についても検討する。 財務書類4表については、ホームページ上での公表と、市民向けにわかりやすく編集したものを広報紙へ掲載する。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	平成23年度「わかりやすい予算書」については、引き続き全戸配布を実施した。今回は、配布時期を1月早めて、5月に配布することができた。また、予算編成過程における公表も引き続き実施した。 新地方公会計制度に伴う財務書類4表も作成し、ホームページ上で公表した。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	100% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	20%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	予算は、市民共有のものであるので、今後も継続して、より身近でわかりやすいものとなるよう努める。財務書類4表についても、平成23年度に引き続き作成し、ホームページ上で公表を行う。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	市民の意見として、本当にわかりやすいのか、必要性を感じているのか、についてアンケート調査を検討し、今後の方向性についても検討したい。 財務書類4表については、ホームページ上での公表を行うほか、市民向けにわかりやすく編集したものを広報紙へ掲載する。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○さらにわかりやすくなる工夫をしてほしい。	
	部会	「わかりやすい予算書」の完成度は高いと思うが、市民がどれくらい必要性を感じているか疑問である。行政の思いが一方通行にならないよう市民にアンケートを取るなどし、今後の方向性を検討してみようか。	
	部会判定	B	計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民参画・協働の推進	番号	16	取組課	企画課	取組内容 (計画期間中)	第5次えびの市総合計画の基本構想(案)及び基本計画(案)についてパブリックコメントを実施する。また、本計画に修正等が発生した場合はその都度民意を反映できるよう実施していく。
実施項目名	パブリックコメント制度の活用	枝番号	1				
取組の背景	パブリックコメント制度が制定され、各計画等の策定時に、この制度を利用して市民から意見を寄せられている。しかしながら、まだ、制度の趣旨等が市民に浸透しているとは言いがたく、さらに市民への周知や各課への利用の促進等に努める必要がある。				期待効果	制度の趣旨が広く市民に浸透することにより、市民の参画意識の高まり、市民目線の行政運営への波及効果が期待できる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	—	—	—	—
	平成23年度の具体的な計画	第5次えびの市総合計画の策定に伴いパブリックコメントを実施し、市民へ制度の周知と利用の促進を図る。				
	見直された年次計画	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	変更なし
改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	完了につき、特になし。					

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	第5次えびの市総合計画 基本構想(案)及び第5次えびの市総合計画基本計画(案)についてパブリックコメントを実施し、1件のご意見を受けて表現の修正を行った。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	100% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	100%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	平成24年度については、パブリックコメント実施の予定はない。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	完了につき、特になし。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○平成23年度で実施済のため、特に意見なし。	
	部会	1件ではあるが計画の修正まで至ったことは制度の効果としては評価できる。	
	部会判定	A	完了

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民参画・協働の推進	番号	16	取組課	財政課	取組内容 (計画期間中)	第6次えびの市行政改革大綱策定時に意見公募を行う。
実施項目名	パブリックコメント制度の活用	枝番号	2				
取組の背景	パブリックコメント制度が制定され、各計画等の策定時に、この制度を利用して市民から意見を寄せられている。しかしながら、まだ、制度の趣旨等が市民に浸透しているとは言いがたく、さらに市民への周知や各課への利用の促進等に努める必要がある。				期待効果	制度の趣旨が広く市民に浸透することにより、市民の参画意識の高まり、市民目線の行政運営への波及効果が期待できる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		—	—	—	—	実施
	平成23年度の具体的な計画	パブリックコメント制度の適用案件がないため、平成23年度の計画はない。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	平成27年度実施のため、改善策なし。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	平成27年度実施のため、平成23年度の実組なし。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	0% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	0%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	平成27年度実施のため、記入なし。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	パブリックコメント制度の適用案件がないため、平成24年度の計画はない。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	平成27年度実施のため、改善策なし。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○平成27年度実施のため、意見なし。	
	部会	平成27年度実施のため、意見なし。	
	部会判定	—	判定不可

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民参画・協働の推進	番号	16	取組課	福祉事務所	取組内容 (計画期間中)	パブリックコメント制度を活用し、各種計画書の作成に活用していく。
実施項目名	パブリックコメント制度の活用	枝番号	3				
取組の背景	パブリックコメント制度が制定され、各計画等の策定時に、この制度を利用して市民から意見を寄せていただいている。しかしながら、まだ、制度の趣旨等が市民に浸透しているとは言いがたく、さらに市民への周知や各課への利用の促進等に努める必要がある。				期待効果	制度の趣旨が広く市民に浸透することにより、市民の参画意識の高まり、市民目線の行政運営への波及効果が期待できる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		一部実施	実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	「えびの市地域福祉計画・えびの市地域福祉活動計画」策定で活用。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	障害者基本法に基づく「第4期えびの市障害者計画」(計画期間:平成25年度から平成29年度)の策定にあたり、パブリックコメント制度の活用を図る。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	「第2期えびの市地域福祉計画・えびの市地域福祉活動計画」の策定に伴い、パブリックコメント制度を活用した。 この制度により寄せられた意見等はなかった。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	100% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	80%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	障害者基本法に基づく「第4期えびの市障害者計画」(計画期間:平成25年度から平成29年度)の策定にあたり、パブリックコメント制度の活用を図る。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	
	計画のとおり、平成24年度は、第4期えびの市障害者計画の策定にあたり、パブリックコメント制度の活用を図る。	

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○計画どおり進めてほしい。	
	部会	計画どおり実施されている。	
	部会判定	B	計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民参画・協働の推進	番号	17	取組課	財政課	取組内容 (計画期間中)	公募委員候補者への応募が増えるように公募委員制度の見直しを行うとともに、「えびの市審議会等の整理・運営等に関する指針」に基づき各審議会での公募委員の採用に努めるよう周知を行う。
実施項目名	公募委員制度の充実	枝番号					
取組の背景	公募委員制度が整備され、2年ごとに公募委員の募集、名簿への登録を行っているが、応募が少ない状況である。各審議会を通じて、市民の意見を反映させるためにも公募委員の登録数を増やし、審議会等へ幅広く登用させる必要があるため、制度の見直し等を行う必要がある。				期待効果	公募委員が増えることで、より多くの市民の意見が行政に反映されることになり、市民参画・協働の推進につながる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		一部実施	一部実施	一部実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	平成19年に制定された公募委員募集要領の問題点の洗い出しを行うとともに先進事例の調査研究を行う。				
	見直された年次計画	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	変更なし
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	公募による委員を登用予定の審議会等を調査し、具体的に会議名、任期、設置目的等を記載の上、募集を行う。また、運用上の問題点の洗い出しも継続して行っていく。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	公募委員候補者募集の運用の見直しを行い、通年募集(2年に1回)とした。また、制度周知のため、ホームページ掲載、ポスター掲示、市広報への掲載を行った。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	70% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	30%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	登録者数が、思うほど増加しなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	制度周知のため、平成23年度に引続き継続して募集を行う。また、運用上の問題点の洗い出しを行う。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	公募委員の登録者数が増えることで、兼職の防止にも繋がっていくと考える。市民の公募委員制度への理解を得るためにも、広報等による制度周知や募集に努め、登録者数の増加に繋げる。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○応募の機会を広く設け、公募委員の登録数増加に繋げてほしい。	
	部会	同じ人がいくつも委員を兼ねることのないよう、制度の検討が必要である。	
	部会判定	B	計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民参画・協働の推進	番号	18	取組課	畜産農林課	取組内容 (計画期間中)	植樹活動や下刈等保育の協働活動を通じて、森林の果たす役割を認識してもらい森林を健全な状態で将来に引き継ぐための活動を行う。
実施項目名	ボランティア活動への支援	枝番号	1				
取組の背景	少子高齢化が進む本市では、市民によるボランティア活動は、必要不可欠なものであり、その重要性はますます大きくなっている。これまでも市と社会福祉協議会等の連携により、様々な支援や取組が行われてきたが、今後も継続して行っていく必要がある。特に、若い世代への啓発が重要になっている。				期待効果	自主的な活動やボランティア活動を通じた行政と市民の協働の推進が図られる。また、世代層の拡大や活動内容の充実につながる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	—	—	—
	平成23年度の具体的な計画	NPO えびのと協働して幼木林分の「水源の森」・「郷土の森」の下草刈や企業による森林づくり植樹活動を行う。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	
改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	NPO えびのによる幼木林分の下草刈活動を今後も継続実施し、森林の果たす役割等を協働した活動で推進を図る。 森林づくり応援隊(組織は主に林業関係者)は森林研修を目的とした活動体験の場を協働して行う。					

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	平成23年7月17日に、NPO えびのと協働して、平成20年度に植樹祭を実施した宮ノ平市有林(内堅地区)において、62名の活動者で0.52haの下草刈りを実施した。平成23年11月7日には、「郷土の森」0.20haを17名の参加者で下草刈り活動を行った。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	80% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	80%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	7月実施の活動で応募人数を80名としていたが予定数に達しなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	NPO えびのが7月に、平成21年度に実施した植樹祭地の下草刈りを計画。また、新たに市内林業関係者等で組織された団体「森林づくり応援隊」による森林環境に関する教育学習も計画されており、協働で実施する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	継続して市広報、市ホームページにより募集人員の推進を図り、今年度は新たに募集チラシを直接渡して呼びかけを行うことにした。 森林づくり応援隊においては平成24年度からの実施であるが学校・企業に活動PRを行い2件の活動を行う予定である。
-------------	-------------------	---

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○計画どおり進めてほしい。
	部会	今後もボランティア団体の自立に向けた支援をお願いしたい。
	部会判定	C ほぼ計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民参画・協働の推進	番号	18	取組課	福祉事務所	取組内容 (計画期間中)	参画を促すためにボランティア活動への支援を継続していく。
実施項目名	ボランティア活動への支援	枝番号	2				
取組の背景	少子高齢化の進む本市では、市民によるボランティア活動は、必要不可欠なものであり、その重要性はますます大きくなっている。これまでも市と社会福祉協議会等の連携により、様々な支援や取組が行われてきたが、今後も継続して行っていく必要がある。特に、若い世代への啓発が重要になっている。				期待効果	自主的な活動やボランティア活動を通じた行政と市民の協働の推進が図られる。また、世代層の拡大や活動内容の充実につながる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	・ボランティアセンター活動補助 ・ボランティアコーディネーターの活用 ・地域福祉推進会議の充実 ・ボランティアセンターとの連携				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	・ボランティアセンター活動補助 ・ボランティアコーディネーターの活用 ・地域福祉推進会議の充実 ・ボランティアセンターとの連携				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	・ボランティアセンター活動補助を実施 ・ボランティアコーディネーターの活用 ・地域福祉推進会議の充実(年3回中学校区ごとに開催) ・ボランティアセンターとの連携(東日本大震災被災者支援として、支援物資の受付業務を実施)			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	100% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	80%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	・ボランティアセンター活動補助 ・ボランティアコーディネーターの活用 ・地域福祉推進会議の充実 ・ボランティアセンターとの連携			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	引き続き、計画どおり実施していく。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○計画どおり進めてほしい。	
	部会	今後も継続して取り組まれない。	
	部会判定	B	計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民参画・協働の推進	番号	19	取組課	社会教育課	取組内容 (計画期間中)	若者チャレンジプロジェクト会議を設置し、その中で検討・協議したイベントを実施していく。
実施項目名	若者のネットワークによるイベント企画の支援	枝番号					
取組の背景	近年、若者が集まって活動、活躍する場(青年団等)が、少なくなり、地域の活性化はもとより、市民参画からは程遠い状況となっている。しかし、それでも市内に残る少数の団体は、地域の活性化に貢献しようと各種イベントを企画し活動が続いている。これらの団体の活動を行政が側面的に支援することにより、活動が少しでも活発になれば、これらの団体を通じて市民の行政への参画の一助となると思われる。						
期待効果	若者の活動が活性化することで、行政への参画意識の高揚、協働の取組の推進が図られる。						

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	若者チャレンジプロジェクト会議で企画・立案したイベントを実施する。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	MAIKA(若者チャレンジプロジェクト)が実施する「コトリのマーケット(フリーマーケット)」「星空のビアガーデン(婚活イベント)」「サンタクリーンウォーク大作戦(沿道美化)」を支援する。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	MAIKA(若者チャレンジプロジェクト・12名)で41回の会議を重ね、検討、計画し「コトリのマーケット(フリーマーケット)」「星空のビアガーデン」「サンタクリーンウォーク大作戦」を支援した。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	100% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	20%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	定期会議を月に2回開催するとともに、イベントとして「真のしあわせ、真幸駅の花嫁(真幸駅での結婚式)」「自衛隊×えびの市民交流」「えびのDE大画面ゲーム大会」「婚活飲み会」「アート活動」「えびのサンタウォーク2012」を支援する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	
	プロジェクトの目標が青年組織の設立であるので、メンバーの拡大を図るとともに、その組織にとって核となる活動(事業)の実施を支援していく。	

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○積極的な支援をお願いしたい。
	部会	活力ある地域づくりのため、若者を育成する活動支援は今後も必要である。引き続き支援されたい。
	部会判定	B 計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民参画・協働の推進	番号	20	取組課	市民協働課(H24年度より) 企画課	取組内容 (計画期間中)	協働を進める上で、どのような事業が協働に適しているのか、どのような形態(共催・事業協力等)で行うのか、どのようなルールが必要なのかなど、職員の協働に関する認識を深め、協働の推進につなげる。
実施項目名	市民団体・NPO等の活用	枝番号	1				
取組の背景	市民参画の一手段として、自主的に活動する市民団体やNPO(特定非営利団体)等と連携することで、市民と行政を身近なものにすることができると思われる。				期待効果	市と市民団体・NPO等が協力して各事業を実施することで、市民の参画意識の高まりを期待できる。また、他の市民への波及効果も期待できる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	協働を推進する上で、職員がNPOの特性や役割を理解し、市民団体やNPOとの協働の意義や必要性を認識することが重要であるため、職員の意識改革と協働推進体制の整備を進める。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	職員に対する協働研修を行い、平成24年度中に庁内協働推進担当者会を設置する。また、協働に係る考え方や協働を実施する上でのルールなど、協働の基本的な事項を示す「協働の指針」を市民参画により策定する。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	平成23年度からNPO促進法に基づくNPO法人認証等事務の権限移譲を受け、NPO法人設立等に関する出前相談を実施した。 市民団体等との協働事業を進める上での職員推進体制は、確立できなかった。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 / 平成23年度計画	10% (A)	23年度実施分 / 5年間の全体計画	5%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	平成23年度中に庁内協働推進担当者会を設置する予定であったが、実施できなかった。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	平成24年度中に協働の指針を策定し、計画的に協働を推進していく。職員の協働に関する研修を行うことで協働の意義や必要性の認識を深め、協働事業を行う体制を整える。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	協働を推進するためには、市民と行政が協働に係る基本的事項について、共通認識を持つ必要がある。そのため、まず協働の指針を策定し、それを広く市民及び職員へ周知することにより、協働に対する認識を深める。 協働の指針策定の際は、協働推進市民会議、庁内協働推進担当者会を設置し、協働の指針に意見を反映させる。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○早急に体制を整え、実行に移してほしい。	
	部会	協働を進める上でのルールを定めて、協働に対する職員の認識を深められたい。	
	部会判定	D	一部のみ実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	市民参画・協働の推進	番号	20	取組課	福祉事務所	取組内容 (計画期間中)	福祉行政と連携を要する市民団体・NPOについて活用案を検討し、実施に移していく。
実施項目名	市民団体・NPO等の活用	枝番号	2				
取組の背景	市民参画の一手段として、自主的に活動する市民団体やNPO(特定非営利団体)等と連携することで、市民と行政を身近なものにすることができると思われる。				期待効果	市と市民団体・NPO等が協力して各事業を実施することで、市民の参画意識の高まりを期待できる。また、他の市民への波及効果も期待できる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	検討	一部実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	先進事例の調査研究を行う。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		一部実施	一部実施	実施	実施	
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	市民協働課と連携を図りながら、福祉行政と市民団体等が連携可能な活用案を検討して行く。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	先進地事例を調査研究し、子育て支援の一環であるえびの市ファミリーサポートセンター事業を開始した。 ※ファミリーサポートセンター事業 「安心して子育てができるよう、子育ての手助けをして欲しい人と子育ての手助けができる人が会員となり地域の中でお互いに助け合っていく制度」	
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	23年度実施分 /5年間の全体計画
	(A)が100%とならなかった場合の理由	計画のとおり実施したが、ファミリーサポートセンター事業の市民への周知が図られなかった。	
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	市民協働課と連携を図りながら、福祉行政と市民団体等が連携可能な活用案を検討して行く。	

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	市民協働課と連携を図り、計画のとおり実施できるよう努める。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○既存の団体(例えばJA女性部など)とも連携して取り組めないか、検討してみてはどうか。	
	部会	計画どおり実施できるよう努められたい。	
	部会判定	B	計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	自主財源の確保	番号	21	取組課	税務課	取組内容 (計画期間中)	課税客体の的確な把握 納税環境の整備 組織体制の整備・強化 数値目標(現年度分) ◇個人市民税及び固定資産税(償却資産)未申告者への申告指導の徹底など ◇口座振替の促進、コンビニ収納の周知 ◇各種研修等に積極的に参加し、徴収技術の修得、スキルアップを図る ◇平成21年度実績 96.85% → 平成27年度 98.00%
実施項目名	市税等の収納率向上	枝番号	1				
取組の背景	本市の財政は、歳入全体に占める市税などの自主財源の割合が低く、脆弱な財政構造である。税負担の公平化の観点からも勿論であるが、収納率向上の対策を講じることは、常に本市の重要な課題となっている。				期待効果	収納率の向上により安定的な財源確保が図れる。税負担の公平化を目指し、滞納や遅延が常習化することを防ぐことで、市民の納税に対する意識の向上も期待できる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		一部実施	実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	滞納管理システムを活用し、管理・監督職員による進行管理を徹底するとともに、情報(財産・生活状況など)を最大限に活用し、効率的な滞納整理を行うことにより、市税収納率の向上を図る。 数値目標：平成23年度 97.10%				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	<ul style="list-style-type: none"> 効率的滞納整理の実施 滞納処分(差押)の強化 数値目標：平成24年度 98.0%				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	市税収納率向上を図るため、以下の事項に取り組んだ。 <ul style="list-style-type: none"> 徴収職員のスキルアップのための各種研修会派遣(延べ20人回) 県税務課との併任人事交流(県職員7人が月1回来庁 期間7月から3月) 県税との合同催告(327件) 48条引き継ぎ(180件) 広報えびのに納税関係の特集を掲載(8月・2月) リアルタイムに必要な応じタイヤロック執行(5件) 租税教室の実施(岡元小、真幸小、上江中、飯野高校) 平成23年度収納率：97.68% 平成23年度数値目標に対する達成率：100.59%			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	100% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	99.67%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	組織体制の改編策による徴収特化体制の向上。 滞納管理システムの活用 徴税吏員のスキルアップ 徴収環境の整備 数値目標：平成24年度 98.0%			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<ul style="list-style-type: none"> 滞納者に対して納期内完納者との公平性を確保する為に、法に基づき毅然とした姿勢で滞納処分に取り組んでいく。 特に差押・搜索を強化し、徹底した滞納処分を行っていく。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○収納率向上に努力してほしい。未納者への対策は色々講じられていると思うが、強化策で臨まれることを多くの市民が期待している。	
	部会	諸策が講じられ、取組にも一定の効果が出ている。引き続き、収納率の向上に取り組んでいただきたい。	
	部会判定	C	ほぼ計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	自主財源の確保	番号	21	取組課	健康保険課	取組内容 (計画期間中)	1. 現年度分の徴収強化 2. 滞納処分の強化 3. 催告書の発送及び電話催告の充実 4. 短期証・資格証明書の適正化による納税指導の強化 5. 延滞金の徴収強化 数値目標(現年度分) ◇平成21年度実績 87.96% → 平成27年度 91.1%
実施項目名	市税等の収納率向上	枝番号	2				
取組の背景	本市の財政は、歳入全体に占める市税などの自主財源の割合が低く、脆弱な財政構造である。税負担の公平化の観点からも勿論であるが、収納率向上の対策を講じることは、常に本市の重要な課題となっている。				期待効果	収納率の向上により安定的な財源確保が図れる。税負担の公平化を目指し、滞納や遅延が常習化することを防ぐことで、市民の納税に対する意識の向上も期待できる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	1. 滞納管理システムの導入により、過年度滞納者の解消と新規滞納者の発生防止に努める。そのため、現年度分徴収に力を入れ、納期ごとに徹底した納税指導を行う(催告状を期ごとに年8回発送)。 2. 催告状に反応の無い滞納者に対しては、適宜電話催告と納税相談を実施し、納税者の生活実態把握と納税意識の啓発に努める。 3. コンビニ収納による納税者の利便性向上に加え、納め忘れによる新たな滞納者を発生させないため、口座振替の推進を継続する。 4. 職員の資質・徴収能力向上を図るため、研修会へ積極的に派遣する。 数値目標：平成23年度 91.1%				
	見直された年次計画	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	1. 現年度分の収納を優先し、未納が生じないよう督促・催告を強化し、併せて、電話催告を行い直接滞納者と交渉する。 2. 新規滞納者の発生を抑えるため、口座振替の推進に引き続き取り組む。 3. 前年度実施した財産調査や給与調査結果を基に、滞納者との納税交渉の材料として活用し、滞納の解消に努める。 4. 県国保連合会主催の「国保税収納向上支援事業」に取り組み、講師から収納困難事例の実践的な対処方法の指導を受け、実際にその指導内容を実行し困難事例の解消に努める。 数値目標：平成24年度収納率 91.1%				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	1. 滞納管理システムを導入し、併せて、滞納者の生活実態・財産等の調査を実施した。 2. 現年度滞納者を中心に催告書を送付し、必要に応じて電話催告・夜間徴収を実施してきた。また、過年度滞納者へも個別に催告書を送付・呼出しを行った。併せて、滞納額に対して分納額が小額な滞納者についても増額要求書を送付・呼出しを行い、滞納の解消に努めた。 平成23年度催告書等による呼出し・納税相談件数 238件(平成22年度156件) 3. コンビニ収納利用件数 6,345件(平成22年度5,314件) 口座振替件数 11,101件(平成22年度11,668件) 4. 研修会への職員派遣 徴収職員研修等への職員派遣 延べ12人回 ※数値目標(目標収納率) 「宮崎県国民健康保険広域化等支援方針」(平成22年12月22日策定)に基づく保険者規模別(被保険者数別)目標保険税収納率のことで、現年度の医療一般分の収納率について、被保険者数に応じて県内で基準を定めている。 えびの市の目標収納率は91.1% 平成23年度収納率90.49% 平成23年度数値目標に対する達成率：99.33% ※取組内容は、全て収納率向上を目的としているため、達成率は、収納率との対比で評価。)			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 / 平成23年度計画	99.33% (A)	23年度実施分 / 5年間の全体計画	99.33%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	平成23年度は、滞納整理に向けて様々な取り組みを行い、その内容においては前年度を上回っている。しかし、最終的な評価は収納率のみで行ったため100%とはならなかった。平成23年度の収納率が目標に達しなかった理由は、平成22年度に発生した口蹄疫の影響や近年の不景気による低迷のため、失業者等の国保への流入により、国保税の納付が減少したことが大きいと考える。			
取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	1. 滞納管理システムによる滞納整理事務の進行管理(分納誓約の履行催促、差押・換価など)の強化を図る。 2. 納め忘れによる新規滞納者の発生を抑えるため口座振替の推進を行う。 3. 滞納初期の段階で対応することで、滞納額が高額化することを抑えるため、各納期の督促状送付と併せて電話催告等を適宜実施する。 4. 職員の資質・徴収能力向上を図るため、研修会へ積極的に派遣する。 数値目標：平成24年度 91.1%				

改善 (Act)	改善策	評価を踏まえた所管課の見直し 悪質滞納者に対しては、委員から指摘された強化策によりやく取り組む環境が整い、預金差押や税務課と連携したタイヤロック等を実施し、納税につなげ滞納の解消に努めている。

評価 (Check)	委員会	行政改革推進	○収納率向上に努力してほしい。未納者への対策は色々講じられていると思うが、強化策で臨まれることを多くの市民が期待している。 ○払えるのに払わない人の見極め、その対処も必要と考える。
	部会		未納者に対しての取組を継続するとともに、強化策も必要と思われる。
	部会判定	C	ほぼ計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	自主財源の確保	番号	21	取組課	長寿介護課	取組内容 (計画期間中)	介護保険料の収納率向上に向けた取組を今後も実施していく。 数値目標(現年度分) ◇平成21年度実績 99.01% → 平成27年度 99.51%
実施項目名	市税等の収納率向上	枝番号	3				
取組の背景	本市の財政は、歳入全体に占める市税などの自主財源の割合が低く、脆弱な財政構造である。税負担の公平化の観点からも勿論であるが、収納率向上の対策を講じることは、常に本市の重要な課題となっている。				期待効果	収納率の向上により安定的な財源確保が図れる。 税負担の公平化を目指し、滞納や遅延が常習化することを防ぐことで、市民の納税に対する意識の向上も期待できる。	

(Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	滞納者宅を訪問し、収納率を向上させたい。(担当者については、毎月の訪問、係全体としては年に2~3回程度) 数値目標：平成23年度 99.11%				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	定期的な訪問、徴収月間(5月、12月、2月の年3回)を設けるなどにより収納率向上に向けた取り組みを行う。 数値目標：平成24年度 99.11%				

実績(Do)	23年度に取組んだ内容	担当者による定期的な滞納者宅の訪問、年2回(5月、2月)、課として徴収強化(班体制による訪問徴収)を実施し、収納率向上に向けた取組を行った。 平成23年度収納率99.04% 平成23年度数値目標に対する達成率 99.92%	
	達成度(自己評価)	23年度実施分 / 平成23年度計画 99.92% (A)	23年度実施分 / 5年間の全体計画 99.52%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	諸策を講じたものの、平成23年度の目標数値に対する平成23年度の達成率を換算した結果、100%とならなかった。(口蹄疫や不況の影響)	
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	平成24年度も平成23年度と同様の取組をし、収納率向上に努める。 数値目標：平成24年度 99.11%	

改革(Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	定期的な訪問、徴収月間を設けるなどにより収納率向上に向けた取組を行う。
---------	-------------------	-------------------------------------

評価(Check)	行政改革推進委員会	○収納率向上に努力してほしい。未納者への対策は色々講じられていると思うが、強化策で臨まれることを多くの市民が期待している。目標を必ず達成する努力をお願いする。	
	部会	今後も訪問徴収等を実施して収納率向上に取り組んでいただきたい。	
	部会判定	C	ほぼ計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	自主財源の確保	番号	22	取組課	企画課	取組内容 (計画期間中)	ホームページへの掲載や県内外に存する各「えびの会」の会員への案内などを行いながら制度への理解と協力を広く求めるとともに、寄附者へのお礼として特産品を贈呈することによって、寄附者との繋がりを深めながら制度の推進を図っていく。また、寄附金を事業に充当した場合は、その報告も併せて行っていく。
実施項目名	心のふるさと寄附金制度の推進	枝番号					期待効果
取組の背景	ふるさとに貢献したい、ふるさとを応援したいという納税者の思いを生かすことができるよう地方公共団体に対する寄附金税制が抜本的に拡充されたことに伴い、平成20年度から「えびの市心のふるさと寄附金」を創設。						

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	ホームページへの掲載、関東えびの会や東海えびの会などの会員へ案内文書を送付することにより、制度への理解と協力を求める。また、寄附者に対するお礼として特産品の贈呈を行うとともに、寄附金を事業に充当した場合は、寄附者へその報告を行う。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	ホームページへの掲載及び関東えびの会・東海えびの会・関西えびの会の会員へ案内文書を送付し、制度への理解と協力を求めていく。寄附者に対するお礼の特産品については、申込のない特産品もあるため、内容の検討を行う。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	ホームページへの掲載及び関東えびの会や東海えびの会などの会員の方へ、年度初めに案内文書を送付した。昨年発足した関西えびの会の発足総会時には、会員へ案内文書を配布し、制度への理解と協力を求めた。昨年度から、1万円以上の寄附者にお礼として市内特産品の贈呈を行った。また、寄附状況と事業への充当の報告は、ホームページ及び広報えびの5月号に掲載した。掲載された広報紙を寄附者へ送付し、報告を行った。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 / 平成23年度計画	100% (A)	23年度実施分 / 5年間の全体計画	25%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	これまで同様、ホームページへの掲載、関東えびの会・東海えびの会・関西えびの会などの会員の方へ案内文書を送付し、制度への理解と協力を求めていく。寄附者に対するお礼の特産品については、昨年と同じ内容で案内をしているが、申込のない特産品もあるので内容は平成24年度中に見直しを検討する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	各えびの会の会員へは、直接案内文書を送付し、制度への理解と協力を求めていく。また、各えびの会会員以外へはホームページへの掲載が有効であるため、引き続き掲載しPRに努める。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○えびの会の有効利用も市の活性化に繋がるものとする。ホームページを活用し、併せてえびのの行事等も積極的に案内しPRに努めてほしい。	
	部会	ホームページ等を通じPR活動に努めるとともに、市民へも積極的な広報活動を行っていただきたい。	
	部会判定	B	計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	自主財源の確保	番号	23	取組課	財政課(H24年度より) 財産管理課	取組内容 (計画期間中)	飯野中学校寄宿舍跡地、京町職員保養所跡地、麓教職員住宅跡地等、売却条件の整ったところから随時処分を実施する。
実施項目名	公有財産の有効活用	枝番号					
取組の背景	普通財産はもとより、行政財産においても、公益上、財政運営上の観点から該当物件の処分等の方法を検討し、その財産の性質によって売却処分・有償貸付あるいは利用等を推進することが求められている。今後は、公有財産台帳の整備を進め遊休・未利用財産の精査を行い、売却促進及び利活用を含めた公有財産の有効活用を図る必要がある。				期待効果	未利用財産の有効活用が図られ、財源確保につながる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		一部実施	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施
	平成23年度の具体的な計画	住宅用地として売却するために進入路や区画整理等の条件を整えた後、一般競争入札で売却を進める。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	売却条件の整備。 条件の整った売却地のPR。 遊休地の活用及び処分の方法についての見直し。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	住宅用地としての売却条件の整備のため、以下のことに取組んだ。 ・飯野中学校寄宿舍跡地の現況図作成 ・旧上江小学校霧島分校の境界立会い ・国民宿舎やたけ荘跡地のトラバース測量			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	50% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	5%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	長年の懸案事項であった旧飯野駅前文化会館敷地について、当事者との協議を優先的に進めた結果、土地の売却ができたが、他の遊休地の処分の条件整備ができなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	売却条件の整備のため、測量、地積の確定及び分筆登記の作業等を進める。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	遊休地の有効活用及び処分については市有財産審査委員会で協議しているが、現在の土地取引が冷え込んだ近年の状況もあり、公用及び公共用に再度利用できないかも検討をする。 条件の整った遊休地から、市ホームページへの掲載や看板等を設置するなど、売却へ向けた取組を行っていく。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○売却だけでなく、市民の財産となるような利用方法を考えてほしい。そのためのプロジェクト会議等立ち上げてみてはどうか。	
	部会	自主財源の確保、有効活用という面からも、早めに条件整備を行い、売却、有償貸付等を進める必要がある。また、購買意欲等を高めるための積極的なPR活動等の施策も必要ではないか。	
	部会判定	D	一部のみ実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	自主財源の確保	番号	24	取組課	税務課	取組内容 (計画期間中)	関係課との調整会議を行い、行政サービスの制限項目を決定し、可能な限り早期の実施を目指す。
実施項目名	市税の滞納者に対する行政サービス制限の実施	枝番号					
取組の背景	市では、市民(納税義務者)の皆様から納めていただいた市税などを財源として、補助金の交付などのさまざまな行政サービスを実施している。行政サービスを充実させるためには更なる自主財源の確保が重要な課題となってきた。その対策として、滞納者に対して行政サービスを制限する動きが全国的に広がっている。当市でも、更なる自主財源を確保するため、行政サービス制限の検討が必要である。						

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	検討	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	先進自治体の取組を調査・研究し、関係課との調整会議を実施。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	検討	実施	実施	
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	<ul style="list-style-type: none"> 導入制限項目の調査 関係課調整協議 				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	市税滞納者に対する行政サービス制限について、実施自治体の資料等により検討を行った。関係課との調整会議は実施できなかった。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 / 平成23年度計画	25% (A)	23年度実施分 / 5年間の全体計画	5%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	全庁的な総合実施体制が整わず、関係課との調整会議が実施できなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	全庁的な総合実施体制で取り組む必要がある。そのための調査検討を行う。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<p>実施にあたっては可能な限りの制度の公平を喫するため、全庁的な行政サービス制限が必要となる。また、導入にあたっては手法を含め十分な調査・検討を重ね、特に関係課との連携など全庁的な実施環境が整った段階で実施していく。</p>

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○関係課との調整会議をぜひ実施してほしい。また他の手法も検討してみるなど、慎重に取り組んでほしい。	
	部会	関係課との調整会議を通じ、慎重に取り組んでいただきたい。	
	部会判定	D	一部のみ実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	受益者負担の適正化	番号	25	取組課	財政課	取組内容 (計画期間中)	使用料及び手数料について、定期的な見直しを促し、受益者負担の適正化を図る。
実施項目名	使用料及び手数料の見直し	枝番号					
取組の背景	特定の人がサービスを利用し利益を受ける場合には、応分の負担を「使用料」・「手数料」として求める(受益者負担の原則)ことにより、利益を受けない人との負担の公平性を確保することが大原則である。これが「受益者負担の適正化」の基本的考え方となっている。 この原則に基づき、定期的な使用料及び手数料の見直しを行う必要がある。				期待効果	サービスの充実と受益者負担の適正化が図られる。また、市民の行政サービスに対するコスト意識を高めることができる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	検討	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	当市における全ての使用料及び手数料を総点検するため、平成23年度～平成24年度にかけて、調査等を行い見直しの可能性を探る。また、地方公会計改革として整備される財務書類(行政コスト計算書)により目的別の受益者負担割合の算定が可能となるので、他自治体との比較・分析等も併せ受益者負担の適正化を図る計画である。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	新たに発生した使用料等がないか調査を継続するとともに、調査結果に基づき、他自治体等の同種料金との比較・分析を行うための資料の整備を進める。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	全課を対象に使用料及び手数料の見直し状況及び積算根拠について調査を行った。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	45% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	20%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	各課に対して、見直し状況等の調査は行ったものの、他自治体との比較分析や財務書類の活用までは至らなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	新たに発生した使用料等がないか調査を継続するとともに、平成23年度の調査結果に基づき、他自治体との比較・分析について検討を行う。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	平成23年度の調査の結果、一部の料金において、設定の根拠が不明となっているものが見受けられたため、比較分析を行ううえで、根拠を明らかにしていく必要が生じている。 従って、今後も平成23年度と同様の調査を行うとともに、他自治体との比較や料金が適正か検討を行う際に必要な資料等の充実を図る必要がある。
-------------	-------------------	---

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○計画どおり進めてほしい。	
	部会	これまでも調査を通じ、見直しに向けた検討がなされている。適正化を進めるためにも、継続して取り組んでいただきたい。	
	部会判定	C	ほぼ計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	民間委託等の推進	番号	26	取組課	水道課	取組内容 (計画期間中)	水道施設の毎日点検と開閉栓業務の2業務を外部委託することを検討。
実施項目名	事務事業の外部委託の推進	枝番号					
取組の背景	市民ニーズの多様化に対応した行政サービスを提供するため、「民間でできるものは、民間で」という考え方のもと、サービスの向上を前提として、民間の専門的技術やノウハウを活用し、管理運営経費の低減を図る必要がある。				期待効果	市民ニーズに対応した良質なサービスの提供とコスト削減及び人員の効率化が図られる。また、民間の事業機会の創出と雇用の拡大が図られる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	検討	一部実施	実施	—
	平成23年度の具体的な計画	水道施設の毎日点検は、外部業者への委託または、嘱託職員対応等を検討している。平成23年度については、委託が可能か十分検討する計画である。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		一部実施	検討	検討	検討	
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	水道施設の毎日点検は、平成24年4月1日よりシルバー人材センターに委託した。開閉栓業務は、清算業務等の問題もあり、慎重な検討が必要であるため、今後も継続して委託可能かどうかの検証を行っていく。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	水道施設の毎日点検については、検討の結果外部委託可能と判断し、平成24年度からの外部委託に向けて予算措置を行った。 開閉栓業務は、精算業務等が発生することもあるため、今後の検討課題とした。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	50% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	50%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	開閉栓業務を今後の検討課題としたため。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	水道施設の毎日点検については、平成24年度から外部委託へ移行したが、移行後の経過観察が必要。開閉栓業務については、引続き委託可能かどうか慎重な検討を行う。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	水道施設の毎日点検は委託したものの、開閉栓業務は清算業務等の問題もあり、実施出来ない状況にある。他自治体の取組状況等も参考にしながら今後も継続して検討を行っていきたい。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○計画どおり実施してほしい。
	部会	民間委託できるものは、今後も検討を行い実施していただきたい。
	部会判定	C ほぼ計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	民間委託等の推進	番号	27	取組課	財政課	取組内容 (計画期間中)	公共サービス民営化提案制度の導入に向け、十分な調査・研究を行い、平成25年度までには方向性を決定するもの。
実施項目名	公共サービス民営化提案制度の導入	枝番号					
取組の背景	先進地においては、市が実施している全ての事業を対象に、企業、NPOや市民活動団体などから委託・民営化の提案を募集し、コストとサービスの質を総合的に審査したうえで市が実施するより市民にとってプラスと判断したものについては、提案に基づき委託・民営化を進める、いわゆる「提案型公共サービス民営化制度」を活用している。企業やNPOなど民間の主体と連携し、公共サービスを共に担うことにより、「充実したサービス」と「スリムな市役所」を実現する取組として有効な手法であるため導入を検討するものである。				期待効果	民間の創意工夫を活かした高度なサービス提供や利便性の向上。また、民間の事業機会の創出と雇用の拡大が図られるとともに、行政のスリム化、民間のノウハウを活用することによる行財政運営の効率化が図られる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	検討	実施	—	—
	平成23年度の具体的な計画	平成23年度は、情報収集・調査・研究を行い、当市に制度を導入した場合のメリット・デメリット等の整理を行う。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	既導入自治体の事例調査の継続及び平成23年度に引き続き委託可能な業務の調査を行うとともに、類似制度の調査、制度を導入した場合のメリット、デメリット等の整理を行う。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	導入自治体の事例調査及び、所管業務のうち、法的に民間委託可能な業務について調査を実施したが、導入した際のメリット、デメリットの整理まで至らなかった。委託可能な業務調査については、平成24年度も再度調査を行うこととした。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	60% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	20%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	情報収集の一環として、委託可能な業務の調査等を行ったが、制度を導入した場合のメリット・デメリット等の整理まで至らなかったため、60%とした。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	導入自治体の事例調査の継続、平成23年度に引き続き委託可能な業務の調査を行う。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	実際にどのような委託可能な業務があるのかを把握するとともに、制度が形骸化しないためにも、メリット、デメリットについて、引き続き調査検討が必要である。
-------------	-------------------	--

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○早い段階での制度導入に努めてほしい。	
	部会	本市に見合った制度とするためにも、十分な調査及び検討を引き続き行っていただきたい。	
	部会判定	D	一部のみ実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	外郭団体等の改革(自主・自立化の推進)	番号	28	取組課	財政課	取組内容 (計画期間中)	市の単独補助金について、定期的な見直しや終期設定を促し、外郭団体等の自主・自立化の推進を図る。
実施項目名	市補助金の適正化	枝番号	1				
取組の背景	補助金等は、これまで行政サービスの向上を図るうえで、一定の役割を果たしてきたが、社会経済情勢が変化する中において、多様化・高度化する市民ニーズへの対応や、行財政運営の公益性・公平性・透明性の確保など、時代の変化に対応した見直しが必要である。				期待効果	外郭団体等の経営や運営の自立化と効率化が図られる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	平成24年度にコスト管理部会による補助金の評価・審査作業を実施することを目的し、評価方法や審査基準等を検討する。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	実施	実施	実施	
改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	先進自治体の事例研究を行い、評価方法、審査基準の検討を行う。					

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	諸事情により、取組ができなかった。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 / 平成23年度計画	0% (A)	23年度実施分 / 5年間の全体計画	0%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	諸事情により取り組むことができなかったため、0%とした。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	先進自治体の事例研究を行い、評価方法、審査基準の検討を行う。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	既に評価を行っている自治体の事例の調査を行う。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○計画どおり取り組んでほしい。	
	部会	計画どおりに進めるべきである。	
	部会判定	E	未実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	外郭団体等の改革(自主・自立化の推進)	番号	28	取組課	観光商工課	取組内容 (計画期間中)	観光協会及び物産振興協会の組織強化に向けた検討を行い、自主自立を推進する。商工会の会員増に向けた取組を支援するとともに適正な補助金の検討を行う。
実施項目名	市補助金の適正化	枝番号	2				
取組の背景	補助金等は、これまで行政サービスの向上を図るうえで、一定の役割を果たしてきたが、社会経済情勢が変化する中において、多様化・高度化する市民ニーズへの対応や、行財政運営の公益性・公平性・透明性の確保など、時代の変化に対応した見直しが必要である。				期待効果	外郭団体等の経営や運営の自立化と効率化が図られる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施
	平成23年度の具体的な計画	観光協会については組織強化の取組を推進、物産振興協会については組織強化と組織再編について検討を行う。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	観光協会と物産振興協会との合併を促進しながら、観光協会の法人化も含め、組織強化と自立を促す。 物産振興協会及び商工会は組織強化に向けた取組を引き続き行い、適正な補助金の検討を行う。					

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	観光協会では、平成23年度に法人化や雇用の安定化等の指針を定めた5ヵ年計画を策定し、今後の組織強化や自立の方向性の検討段階へ入った。その中で、新たな取組として、東京 KONNE 館での観光PRを計画・実施。観光協会主催の京町温泉マラソン大会や秋季えびの観光祭も入込数が増加し、一定の成果をあげた。 物産振興協会の役員会においては観光協会との合併についての協議も行った。物産振興においては、各種イベントの積極的な参加やホームページを利用した情報提供により物産品を県内外にPRし、顧客の確保と販路開拓に向けた取組を実施した。 市内商工業者への適切な経営改善指導や商品券発行事業等により地域経済振興を図る商工会への助成を行うなど、商工会組織拡大に向けた取組を実施した。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	50% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	30%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	観光協会においては、組織強化及び自立促進が遅れており、財政支援団体にも関わらず、イベント撤退等により職員の業務量増加が危惧される。物産振興協会については、観光協会との合併について協議を行ったが結論は出てない。物産振興においては、県内外の各種イベントに参加しPR及び販路拡大につなげることができた。商工会運営については、市内中小企業の経営指導を通じ適切な経営を指導することができた。組織強化については県等の補助事業(プレミアム商品券発行事業、応援シール事業)を取り入れ、中小企業応援事業を実施したが、会員の増につなげることはできなかった。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	観光協会と物産振興協会との統合も視野に入れながら、引続き、組織強化の検討を続ける。観光協会においては、五箇年計画の実現に向け安定した雇用と事業拡大を図り、自立を推進する。物産振興協会と商工会においては、新規会員獲得に向けた取組を実施し、組織強化を図る。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	観光協会については、運営補助金の長期化による既得権化や、それが結果的に交付団体の自立を阻害していると考察される。自助努力を促進しながら、運営補助金充当先の明確化を再検討し、思い切った補助金削減も視野に入れて、自立促進を図る。 物産振興協会は、観光協会との合併に向けた協議を引き続き行い、補助金の削減に向け検討を行う。 商工会は、現在減少しつつある会員の増に向けた取り組みとして、県の補助事業等を取り入れ、組織強化に向けた支援を行っていく。
-------------	-------------------	---

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○補助金の有効利用のため、努力してほしい。	
	部会	組織強化を図り、補助金が有効に活用されるよう、継続して取り組んでいただきたい。	
	部会判定	D	一部のみ実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	外郭団体等の改革(自主・自立化の推進)	番号	29	取組課	財政課	取組内容 (計画期間中)	市が担っている外郭団体の事務局について、団体への移行を促し、外郭団体等の自主・自立化の推進を図る。
実施項目名	事務局体制の見直し	枝番号	1				
取組の背景	補助金と同様、事務局体制についても、公益上の必要性や効果及び官民の役割分担のあり方を常に検証する必要がある。				期待効果	外郭団体等の経営や運営の自立化と効率化が図られる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	当市における全ての、事務局体制について、調査を行い事務局体制移行についての可能性を探る。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	現状把握のため、調査を継続していく。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	全課を対象に現状調査及び新規に生じたものについて調査を実施した。						
		A移行済	B移行可能	C要検討	D移行不可	その他	計	
		21年度	9	2	9	23	5	48
		22年度	11	1	8	20	10	50
	23年度	11	1	9	20	10	51	
	達成度(自己評価)	23年度実施分 / 平成23年度計画 80% (A)			23年度実施分 / 5年間の全体計画 25%			
	(A)が100%とならなかった場合の理由	例年どおり調査を行ったものの、移行済となる等の進捗がなかったため、80%とした。						
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	現状把握のため、調査を継続していく。						

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	継続して現状調査を行うとともに、団体の目的が他の団体と類似するものがないかを併せて調査する。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○類似団体の統合なども検討し、更なる移行に努めてほしい。	
	部会	計画に即した取組を行い、移行に努めてほしい。	
	部会判定	C	ほぼ計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	外郭団体等の改革(自主・自立化の推進)	番号	29	取組課	福祉事務所	取組内容 (計画期間中)	公益上の必要性や効果及び官民の役割分担を検証し、事務局体制を見直す。
実施項目名	事務局体制の見直し	枝番号	2				
取組の背景	補助金と同様、事務局体制についても、公益上の必要性や効果及び官民の役割分担のあり方を常に検証する必要がある。				期待効果	外郭団体等の経営や運営の自立化と効率化が図られる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	一部実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	外郭団体の自立化に向けて、事務局体制の見直しを検証していく。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	民生委員児童委員協議会の事務局体制の見直しを検討する。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	外郭団体(補助団体)の自立化に向けて、事務局体制の見直しを検証した結果、10団体中7団体が自主的に運営。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	70% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	70%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	民生委員児童委員協議会の事務を一部協議会へ移管したにとどまったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	民生委員児童委員協議会の事務局体制の見直しを検討する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	平成25年度にえびの市民生委員児童委員協議会の事務局をえびの市社会福祉協議会へ移管する方向で検討中。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○計画どおり実施してほしい。	
	部会	見直しが図られている。今後も計画どおり実施していただきたい。	
	部会判定	C	ほぼ計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	職員のコスト意識改革	番号	30	取組課	企画課 (H24年度より) 財政課	取組内容 (計画期間中)	えびの市版事業仕分けの制度設計を十分行ったうえで、実施する。
実施項目名	事業仕分けの導入	枝番号					
取組の背景	現在、市が行っている事業(行政サービス)について、本当に行政が行わなければならないのか、コストを削れないのか等、外部の視点を加えた評価をする事業仕分けを手段として、住民本位である行政サービスのあり方を見直す必要がある。				期待効果	行政サービスのあり方を見直すだけでなく、行政内部からは問題提起されにくい事業そのものの必要性が問われることになる。また、仕分け人に詳細を説明するために、職員はスキルアップに努め、自ずとコスト意識を持って事業に取り組めるようになる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	実施	—	—	—
	平成23年度の具体的な計画	平成24年度の実施を目指し、企画課において実施している行政評価(事務事業評価の外部評価)との関係を整理しながら、えびの市版事業仕分けの制度設計を行う。				
	見直された年次計画	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	変更なし
改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	学識経験者・市民公募者等で構成した事務事業外部評価員による公開での評価をえびの市版事業仕分けと位置づけ実施する。					

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	事業仕分けに取り組むにあたり、既存の事務事業評価との整合性を図るため、財政課と調整を行い、企画課で取り組むこととなった。 先進地視察(宮崎市)及び宮崎公立大学教授との打合せを行った。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 / 平成23年度計画	40% (A)	23年度実施分 / 5年間の全体計画	30%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	えびの市版事業仕分けの制度設計が十分に行えなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	既存の事務事業評価について、事業の目的及び事業コストについての評価を行っている。平成24年度には、学識経験者・市民公募者等で構成した事務事業外部評価員による公開での評価をえびの市版事業仕分けと位置づけ実施する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	学識経験者・市民公募者等で構成した事務事業外部評価員による公開での評価をえびの市版事業仕分けと位置づけ実施する。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○計画どおり進めてほしい。	
	部会	計画どおり実施していただきたい。	
	部会判定	D	一部のみ実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	職員のコスト意識改革	番号	31	取組課	財政課	取組内容 (計画期間中)	月毎にコスト低減のための目標を設定し、全庁をあげて経費節減に努めることで、職員のコスト意識改革を図る。
実施項目名	コスト低減目標の設定	枝番号					
取組の背景	これまで限られた財源を有効活用するため、徹底した経費削減を図ってきた。常にコスト低減を念頭におきながら業務にあたるのが求められているため、今後も全庁をあげて経費節減(ムダの排除)に努める必要がある。				期待効果	職員のコスト意識が徹底されることで、財源の有効活用が図られる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	平成24年度からの実施に向けて、コスト低減のための目標設定を行う。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	電気使用量、水道使用量、公用車の燃料の使用量を職員へ提示し、コスト意識を持たせる。また、他に提示可能な項目がないか検討を行う。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	職員で構成するコスト管理部会にどの項目について削減目標の設定を行うか意見を照会した。その結果、平成24年度より電気使用量、水道使用量、公用車の燃料について、実際の使用量を調査し、職員へその数値を提示することとした。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 / 平成23年度計画	70% (A)	23年度実施分 / 5年間の全体計画	45%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	平成23年度において、削減目標を設定する項目の調査を行ったが、最終的な決定、目標数値の決定が平成24年度にずれ込んだため、70%とした。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	電気使用量、水道使用量、公用車の燃料の使用量を職員へ提示し、コスト意識を持たせる。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	電気使用量、水道使用量、公用車の燃料の提示以外に、職員へコスト意識をもたせるために、提示可能な項目があるかどうか検討が必要である。他自治体でも同様な取組があるかどうかを含めて、項目を検討することが必要である。
-------------	-------------------	--

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○人件費も含め、トータルでのコスト削減の意識を持たせてほしい。	
	部会	引き続き、職員へコスト意識をもたせるために、努力していただきたい。	
	部会判定	B	計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	給与制度の適正化	番号	32	取組課	総務課	取組内容 (計画期間中)	給与制度については、人事院勧告に従い国家公務員に準拠することを基本に取り組む。
実施項目名	給与制度の適正化	枝番号					
取組の背景	国公準拠を基本として取り組み、市民の理解と支持を得られるよう、説明責任を果たしながら給与制度の適正化に努める必要がある。				期待効果	常に給与制度の適正化が図られるとともに、職員の給与に見合ったスキルアップや意識改革が期待できる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	国公準拠を基本に取り組む。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	国公準拠を基本とした適正化に取り組む。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	給与改定については、人事院勧告に基づき給料月額の下げを行い、民間との年間給与格差の調整を期末手当で行った。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	70% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	70%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	国公準拠を基本とした制度適正化に努めているところであるが、一部準拠となっている部分があるため。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	給与制度の適正化については、人事院勧告を踏まえた国公準拠を基本とし取り組んでいる。今後も市民の理解が得られるよう努めていく。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	今後も給与制度の適正化に努めていく。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○計画どおり進めてほしい。	
	部会	計画どおりに進めていただきたい。	
	部会判定	B	計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	柔軟で機動的・効率的な組織運営の構築	番号	33	取組課	財政課	取組内容 (計画期間中)	組織の再編・整理、廃止・統合については、行政改革推進本部を中心に現行体制の検証を踏まえて実施する。また、事務事業等の見直しについても適宜行っていく。
実施項目名	組織の再編・整理、廃止・統合の推進	枝番号					
取組の背景	市民ニーズが多様化・高度化する中で時代に応じた組織機構や事務事業等の再編・整理、廃止・統合を推進する必要がある。(定員適正化等も含む。)				期待効果	迅速な行政サービスが可能となり、事務の効率化が図られるとともに機動的・効率的な組織運営が図られる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	実施	検討	検討	検討
	平成23年度の具体的な計画	現行体制の検証を踏まえて、行政改革推進本部を中心に、より柔軟で機動的・効率的な組織運営の構築を図るため平成24年4月1日の組織再編を計画する。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	行政改革推進本部で決定された検討課題のうち、平成24年度に先送りされた最優先課題及び残りの優先課題について、協議を行い、平成25年4月の組織再編につなげる。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	組織再編検証チームの検証結果に基づき、行政改革推進本部において、検討課題を決定し、平成23年度は、最優先課題に取り組み、市民協働課の新設、総務課への危機管理対策監の職の設置、入札管財系の財政課への編入を行った。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	70% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	40%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	最優先課題とした検討課題の一部が、平成24年度へ先送りとなったため、70%とした。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	行政改革推進本部で決定された検討課題のうち、平成24年度に先送りされた最優先課題及び残りの優先課題について、協議を行い、平成25年4月の組織再編につなげる。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	引き続き、検討課題に基づいて、協議を行い、整理を行う。また、評価にある今回の組織再編の検証については、一定期間を置いた後、組織再編検証チームによる検証作業を行う。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	〇5年後の達成した姿は描かれているものと思うが、継続して実施してほしい。	
	部会	平成25年度の再編をあらゆる方向から検討するとともに、平成24年度再編された部分についても検証する必要がある。	
	部会判定	B	計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	柔軟で機動的・効率的な組織運営の構築	番号	34	取組課	市民協働課 (H24年度より) 総務課	取組内容 (計画期間中)	<ul style="list-style-type: none"> ・地域が行政職員に求めていることを把握し、そのニーズに応じて役割を果たせる地区担当職員制度を確立する。 ・地域が主体的に行う地域づくりに対して、市職員としての経験や知識を生かした地域のサポート役が担えるよう、制度の充実を図る。
実施項目名	職員の地区担当制の充実	枝番号					
取組の背景	職員の地区担当制は、行政に対する意見や要望を汲み取る制度として、また、行政と市民との協働・参画を推進するうえから重要な施策の一つとして確立されたものであるが、まだまだ未成熟のため充実を図る必要がある。				期待効果	市民(地域)が抱えている問題や市民の複雑・多様化したニーズを的確に把握し、市民の意志を政策反映させることができ、地域の実情に合った地域社会の実現が期待される。また、職員が地域活動で培ったサービス精神、ボランティア精神の涵養は、職員の意識改革に通じるものがあり、それは職務にも活かされ、市民が満足できる行政サービスに大きく貢献することにつながる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	一部実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	地域のことを自分たちで考え、決め、実行していく「地域運営協議会」設置の検討や、行政事務連絡制度、自治公民館制度のあり方を検討していく中で、それらの制度にマッチした地区担当職員制度の方向性を見出す。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	一部実施	実施	実施	
改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	区長アンケートを行い、地区担当職員に求める職務等を把握する。地域運営協議会について、担当職員、区長の研修を行い、えびの市にあった地域運営協議会を検討する。併せて、区長会、自治公民館連絡協議会の統合を進め、地域運営協議会の設置に必要な、組織の見直し等を行うとともに、地区担当職員の役割の見直し検討を行う。					

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	23年度は、従来の地区担当制により行政事務連絡文書の送達や地区要望の伝達を行った。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 / 平成23年度計画	0% (A)	23年度実施分 / 5年間の全体計画	0%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	地域運営協議会の設置等の検討が進まず、地区担当職員制度の充実の検討に及ばなかった。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	地域運営協議会設立の検討を行う上で、設立準備における地域住民への支援を行うなど、制度の充実を図ることを検討する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<p>地域運営協議会の方向性が定まれば、地区担当職員が担当地区の協議に参加するなど、その役割の見直しが必要となるが、それまでは現行の業務を行う。しかし、単に文書送達や地区要望伝達という業務だけではなく、地域と行政とのパイプ役であるという認識を持つよう働きかける。地域運営協議会については、職員、市民とも理解が充分ではないため、今後は研修等を行い、どのような組織をつくって地域づくりを行うのか理解を深め、その方向性を見出し出していく。</p>
-------------	-------------------	--

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○地域づくりが向上するよう、検討していくべきである。	
	部会	地域運営協議会の方向性を明確に定め、その中で今後の地区担当制のあり方についても十分な検討を行っていただきたい。	
	部会判定	E	未実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	柔軟で機動的・効率的な組織運営の構築	番号	35	取組課	総務課	取組内容 (計画期間中)	災害対策基本法、国民保護法に定める危機事態のほか、その他の危機事態に対しても迅速かつ効果的な対応が図られるよう危機管理体制の構築に取り組む。
実施項目名	危機管理システムの確立と充実	枝番号					
取組の背景	災害時に限らず日時業務の中でも様々な緊急事態が想定されるため、各職場の組織が緊急事態に機敏に対応できるよう危機管理マニュアル等の整備や改善を図る必要がある。				期待効果	災害時や日常業務での緊急事態において、被災の減少やトラブルの未然防止、再発防止が図られるとともに的確に機能できる体制が構築できる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	検討	一部実施	実施	—
	平成23年度の具体的な計画	危機管理の基本方針策定に取り組む。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		一部実施	一部実施	実施	実施	
改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	<p>災害を最小限の被害にとどめるには「地域の協力体制」が不可欠であることから、引き続き、自主防災組織における防災に関する活動を推進、支援をしていく。</p> <p>平成24年度に「えびの市地域防災計画」を見直すことにしており、合わせて「災害時職員初動マニュアル」を策定することとしている。万一災害が発生した場合において、直ちに災害応急対策の初動を確立するため実効性のある職員初動マニュアルを策定する。</p>					

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	新燃岳の噴火や複雑多様化する各種災害への対応策として、各関係機関との連携とともに、地域での勉強会や図上訓練、各種災害を想定した防災訓練を実施し、危機管理対策を講じてきた。また、より充実した危機管理体制を図るため、組織体制の見直しを検討し、平成24年度から危機管理対策監と防災専門員を配置することにした。	
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	23年度実施分 /5年間の全体計画
	(A)が100%とならなかった場合の理由	各種災害への対応を図るため、5つの区で自主防災組織の育成・強化のための勉強会や図上訓練を実施し、各種災害を想定した防災訓練も実施することができたが、その他の地域(区)でも今後計画し、地域の防災力の構築のため、より一層充実した内容の取組を目指す必要がある。	
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	危機管理対策監と防災専門員の配置により、様々な災害や被害の未然防止対策や応急対策などの体制の確立とともに、地域の防災力を高めるための自主防災組織の育成・強化を引続き図り、危機管理体制を構築していく。また、危機管理の基本方針を策定していくうえで必要となる「えびの市地域防災計画」の見直しについては、東日本大震災を受け、国の基本計画や県の地域防災計画書等の修正見直しに基づき、平成24年度に見直しを実施する。	

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<p>防災週間に合わせて職員防災訓練を9月5日に実施する。この訓練は、避難所を担当する職員が、現地で避難所の施設確認を行い、避難所を開設した場合に施設をどのように利用するかを現地で事前に検討し、避難所の問題点、施設利用検討結果を全員で意見交換を行う内容で実施する。この訓練結果を取りまとめて、今後の災害時の避難所開設・運営が円滑に行われるように全職員へ周知することとしている。</p> <p>また、平成24年度に「災害時職員初動マニュアル」を策定することにしており、平成25年度以降職員初動マニュアルに基づく訓練を重ねながら、職員初動マニュアルの実効性を高めていくこととしている。</p>
-------------	-------------------	--

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○計画どおり進めてほしい。	
	部会	総務課だけの各種災害への対応策のみでなく、日常業務における緊急事態への対応策について、全庁的な取組が必要である。	
	部会判定	D	一部のみ実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	柔軟で機動的・効率的な組織運営の構築	番号	36	取組課	財政課	取組内容 (計画期間中)	窓口の開庁時間延長に向けた関係課会議(市民課、健康保険課、福祉事務所、長寿介護課、税務課、企画課、財政課)を経て、平成22年度にえびの市時間外窓口業務関係課会議(市民課、健康保険課、福祉事務所、長寿介護課、税務課)が発足したように、必要に応じて財政課が関係課会議を調整して、組織間の連携を強化する。
実施項目名	組織間の連携強化	枝番号					
取組の背景	第4次えびの市行政改革大綱では、「部門制の機能強化」という実施項目で取り組んだところであるが、なかなか部門制を活用しきれなかった面がある。したがって、本大綱では、課題ごとに関係課で構成する関係課会議等を活用し、組織間の連携強化を図るものである。				期待効果	組織間の連携強化が図られることにより、横のつながりが円滑化され、複数の課にまたがる行政課題に迅速に対応できる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		一部実施	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施
	平成23年度の具体的な計画	各課・事務局が共有する課題等を調査のうえ把握し、必要に応じて関係者会議を調整する。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	平成23年度の調査結果に基づき、財政課で会議の調整が必要なものについて、会議を設定する。また、新たな課題について、調査を行う。				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	複数課に及ぶ業務の課題について、調査を行った。その結果、5つの所属より、9つの課題について報告があった。 関係課による会議は、都合により開催できなかった。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	50% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	20%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	調査結果に基づき、関係課会議が必要なものについては、財政課で調整をし、会議を設定する予定であったが、できなかったため、50%とした。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	平成23年度の調査結果に基づき、財政課で会議の調整が必要なものについて、会議を設定する。また、新たな課題について、調査を行う。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	評価にもあるとおり、関係課間で自発的に協議を行っているものがあるが、課題としての認識はあるものの、急がないもの等は、協議が後回しにされがちである。 調査結果をもとに、同じ課題をもつものについては、自発的に協議を行うよう促すとともに、調整が必要なものについては、日程調整を行う。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○計画どおり実施してほしい。	
	部会	自発的に関係課間で協議を行い連携を図っているものもあるが、そうでないものについては、関係課の協議を調整し、連携強化を図っていただきたい。	
	部会判定	C	ほぼ計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	柔軟で機動的・効率的な組織運営の構築	番号	37	取組課	財政課	取組内容 (計画期間中)	職員の業務量の差もあり、業務毎にマニュアルを作成するには1年から3年を要するものと思われる。また、業務を引き継いだ職員がそのマニュアルをみて分かりづらくなれば、業務を引き継いだ職員がマニュアルの修正をしていくことになる。それを繰り返すことでより分かりやすい業務マニュアルにしていく。
実施項目名	業務マニュアルの作成	枝番号					
取組の背景	業務マニュアルについては、既に作成し活用されている業務がある一方で、業務の複雑さや、必要性は感じながらも日々の業務に追われるがために作成されていない業務も多く見受けられる。マニュアルが整備されれば、人事異動における業務の円滑な引継ぎや、担当者が不在の場合でも他者による対応が可能となり、迅速かつ効率的に業務が行われるものと考えられる。そこで、このマニュアルの整備を、全庁的な取組として進める必要がある。				期待効果	引継時間の短縮は勿論のこと、定期異動対象者の負担軽減に繋がるだけでなく、スムーズな定期異動や事務の効率化が図られる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施
	平成23年度の具体的な計画	組織運営部会、行政改革推進本部で具体的計画について協議検討を行う。				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	一部実施	一部実施	一部実施	
改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	庁内で、既に作成されている業務マニュアルの収集、他自治体等の作成例等の調査を行う。					

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	諸事情により取組ができなかった。	
	達成度 (自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画 0% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画 0%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	諸事情により取り組むことができなかったため、0%とした。	
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	他自治体の事例を調査し、雛形の検討を行う。	

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	他自治体での作成例や雛形となるものの調査を行う。また、既に各課で作成、整備されているマニュアルについても参考事例としての調査を行う。また、参考事例として、事務局でマニュアルを作成して、職員間で公表したい。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○業務マニュアルのねらいを念頭に置き、計画どおり実施してほしい。	
	部会	統一的な業務を行う上でも、また、煩雑する業務に合理的に取り組むためにも、一定の業務運用ルールとなるマニュアルの作成は不可欠である。早期取組が必要である。	
	部会判定	E	未実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	柔軟で機動的・効率的な組織運営の構築	番号	38	取組課	総務課	取組内容 (計画期間中)	<ul style="list-style-type: none"> 人事評価制度の導入 職員の意識改革 適切な人事管理 勤務評定
実施項目名	人事評価制度の導入	枝番号					
取組の背景	行政ニーズが複雑、多様化し、その変化のスピードも速くなってきている中で、市民の期待に応え、真に市民本位の良質で効率的な行政サービスを提供し続けていくために、その担い手である公務員の在り方、育て方にも変革が求められている。人事評価は、任用、給与、分限その他の人事管理の基礎とするために行われるもので、職員がその職務を遂行するに当たり発揮した能力及び挙げた業績を把握した上で行われる勤務成績の評価である。新たな人事管理を推進していくための基礎となるツールとして、人事評価制度は不可欠なものであり、その導入を図るものである。				期待効果	目標等を活用しながら、マネジメントを効果的に進め、職員一人ひとりも自律的・主体的に仕事に取り組むセルフマネジメントの意識が高まる。また、コミュニケーションの活性化や評価結果に基づく指導・助言を通じて、職員の士気を高め、職員の能力開発やスキルアップ、ひいては行政サービスの向上につながる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		一部実施	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施
	平成23年度の具体的な計画	人事評価制度の構築 ・人事評価制度の基本フレーム作成 ・目標管理の設計 ・面接制度の設計 人事評価マニュアルの作成				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	人事評価制度試行の実施及び検証				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	自治体での人事評価制度構築経験もあるコンサルタントからの助言を受け、協議を行いながら人事評価制度の概要、目標管理の設計、面接制度の設計など制度の構想を取りまとめ、本市の状況に応じた人事評価制度の構築を行い、人事評価制度試行用の手引き(マニュアル)の作成を行った。			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 / 平成23年度計画	90% (A)	23年度実施分 / 5年間の全体計画	20%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	具体的計画は、ほぼ達成できたと感じているが、制度試行検証による見直しも必要になることが想定されるため。			
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	構築した人事評価制度の構想をもとに、第一次試行として、課長職及び課長補佐職を対象に評価制度の基礎研修を行い、制度の試行を実施し、試行による問題点又は課題を検討し必要に応じてマニュアルの見直しを行いながら、人事評価制度の浸透を図っていく。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	早期の完全実施が望ましいが、人事評価制度を公平かつ公正に運営していくためには、評価者によるバラツキが生じることがないことが何より重要であるとされている。国における人事評価制度の導入についても、第一次試行、第二次試行を行い、再度の試行及びリハーサル試行を行ってからの導入となっている。本年度の試行を十分に検証しながら、評価が適正に行われるよう慎重に進めていく予定である。
-------------	-------------------	--

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○完全実施に向け、早急に対応してほしい。
	部会	試行に向けて、ある程度の制度設計が行われている。職務意欲の減退につながらないよう、透明性のある人事評価制度の構築を図られたい。
	部会判定	B 計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成23年度分)

改革の取組(目標)	職員の能力と意欲の向上	番号	39	取組課	総務課	取組内容 (計画期間中)	県市町村職員研修センター等の研修機関などを活用し、職員研修の充実を図る。
実施項目名	研修の充実	枝番号					
取組の背景	職員の意識改革や能力の向上なしでは、市民が満足できる行政サービスの提供はできないばかりか、迅速な組織運営にも支障を来すことは明らかである。				期待効果	行政を運営する職員の意識改革や能力の向上が図られるとともに、質の高いサービスと市民の視点に立った行政サービスや迅速な組織運営が可能となる。	

計画 (Plan)	当初年次計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成23年度の具体的な計画	職員個々の資質向上及び専門的能力向上のための研修の充実を図る。 一般研修(階層別研修) 30人 専門研修(能力開発研修) 30人				
	見直された年次計画		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		変更なし				
	改善策に基づき、見直した24年度の具体的な計画	職員個々の資質向上及び専門的能力向上のための研修の充実を図る。 一般研修(階層別研修) 30人 専門研修(能力開発研修) 30人				

実績 (Do)	23年度に取組んだ内容	県市町村職員研修センターへ次のとおり研修派遣を行った。 一般研修(階層別研修) 55人 専門研修(能力開発研修) 50人			
	達成度(自己評価)	23年度実施分 /平成23年度計画	100% (A)	23年度実施分 /5年間の全体計画	20%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた24年度当初の計画	継続的な職員の研修派遣の実施 県市町村職員研修センターが実施する事業の活用			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	研修受講に係る負担金を必要としない県市町村職員研修センターでの研修は費用対効果も大きいと考えており、また、他市町村の研修受講者との交流にもなるため引き続き実施していく。また、受講者の復命書は所属でも回覧し、情報共有に役立てるよう徹底したい。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○最少の経費で最大の効果を上げるため、また、外に出て見聞を広めるためにも必要なことである。復命書は各課で保存し、いつでも利用できるようにすべきである。	
	部会	研修は必要であり、実務にどのように生かしていくかが重要と考える。職員としての基礎的なものや業務に関する研修を含め、各種研修の更なる充実を図りたい。	
	部会判定	B	計画どおり実施