

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)

平成24年度 実績報告書

えびの市

第5次えびの市行政改革大綱 平成24年度 実績報告書

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 4 頁 市民環境課（市民課） 5 頁 財政課 6 頁	16 パブリックコメント制度の活用	企画課 37 頁 財政課 38 頁 福祉事務所 39 頁 市民協働課 40 頁
2 証明書郵送サービスの充実	財政課 7 頁 長寿介護課 8 頁	17 公募委員制度の充実	財政課 41 頁
3 証明書発行予約サービスの導入	企画課 9 頁 税務課 10 頁 市民環境課（市民課） 11 頁	18 ボランティア活動への支援	農林整備課（畜産農林課） 42 頁 市民協働課（福祉事務所） 43 頁
4 申請手続の効率化	市民環境課（市民課） 12 頁 財政課 13 頁 長寿介護課 14 頁 福祉事務所 15 頁 社会教育課 16 頁 農業委員会事務局 17 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 44 頁
5 窓口改善委員会（仮称）の設置	財政課 18 頁	20 市民団体・NPO等の活用	市民協働課 45 頁 福祉事務所 46 頁 税務課 47 頁 健康保険課 48 頁 長寿介護課 49 頁
6 窓口の総合的対応の充実	財政課 19 頁	21 市税等の収納率向上	企画課 50 頁 財産管理課（財政課） 51 頁
7 バリアフリー化の推進	財産管理課 20 頁	22 心のふるさと寄附金制度の推進	税務課 52 頁
8 待合室等の設置	財産管理課 21 頁	23 公有財産の有効活用	財政課 53 頁
9 相談室の設置	財産管理課 22 頁	24 市税の滞納者に対する行政サービス制限の実施	水道課 54 頁
10 メールを利用した情報提供の実施	企画課 23 頁	25 使用料及び手数料の見直し	財政課 55 頁
11 IT講習の継続実施	社会教育課 24 頁 総務課 25 頁	26 事務事業の外部委託の推進	財政課 56 頁 観光商工課 57 頁
12 地区座談会の開催	企画課 26 頁	27 公共サービス民営化提案制度の導入	財政課 58 頁 福祉事務所 59 頁
13 市民提案制度の活用	財政課 27 頁 社会教育課 28 頁	28 市補助金の適正化	企画課 60 頁 財政課 61 頁
14 市民ニーズアンケート調査の実施	企画課 29 頁 財政課 30 頁 観光商工課 31 頁 社会教育課 32 頁 市民協働課 33 頁	29 事務局体制の見直し	総務課 62 頁 財政課 63 頁 市民協働課 64 頁
15 情報提供の推進	企画課 34 頁 総務課 35 頁 財政課 36 頁	30 事業仕分けの導入	総務課 65 頁 財政課 66 頁
		31 コスト低減目標の設定	財政課 67 頁
		32 給与制度の適正化	総務課 68 頁
		33 組織の再編・整理、廃止・統合の推進	総務課 69 頁
		34 職員の地区担当制の充実	
		35 危機管理システムの確立と充実	
		36 組織間の連携強化	
		37 業務マニュアルの作成	
		38 人事評価制度の導入	
		39 研修の充実	

() は、旧取組課

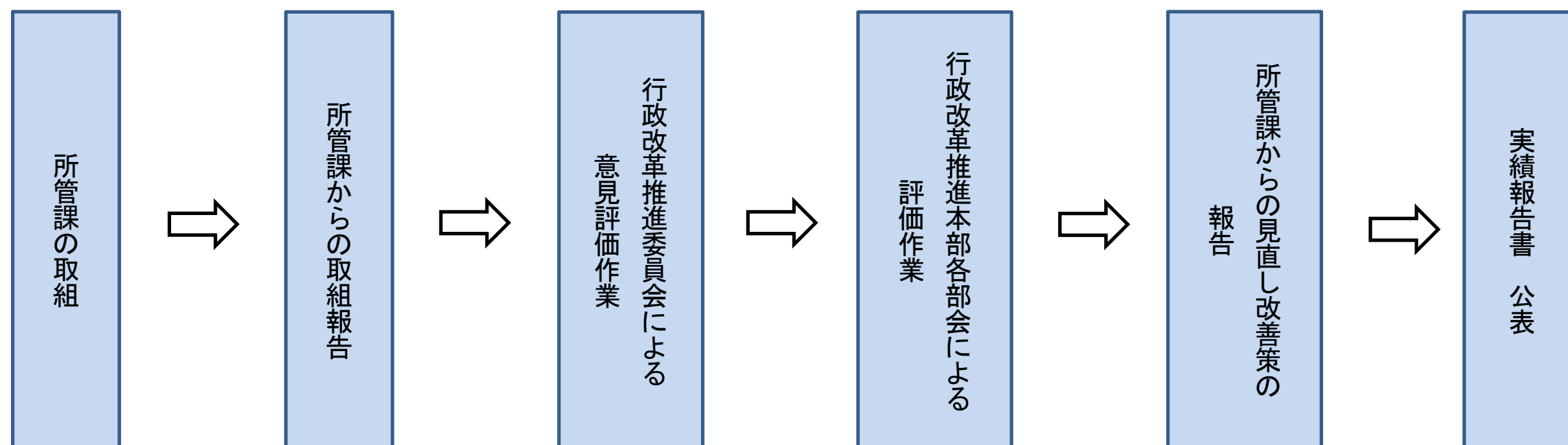
第5次えびの市行政改革大綱 平成24年度 実績報告書

目次
(取組課順)

取組課	番号	実施項目名		
企画課	3-1	証明書発行予約サービスの導入	9 頁	
	10	メールを利用した情報提供の実施	23 頁	
	12	地区座談会の開催	26 頁	
	14-1	市民ニーズアンケート調査の実施	29 頁	
	15-1	情報提供の推進	34 頁	
	16-1	パブリックコメント制度の活用	37 頁	
	22	心のふるさと寄附金制度の推進	50 頁	
	30	事業仕分けの導入	60 頁	
	総務課	1-1	接遇改善研修の実施	4 頁
		11-2	IT講習の継続実施	25 頁
15-2		情報提供の推進	35 頁	
32		給与制度の適正化	62 頁	
35		危機管理システムの確立と充実	65 頁	
38		人事評価制度の導入	68 頁	
39		研修の充実	69 頁	
財政課		1-3	接遇改善研修の実施	6 頁
	2-1	証明書郵送サービスの充実	7 頁	
	4-2	申請手続の効率化	13 頁	
	5	窓口改善委員会（仮称）の設置	18 頁	
	6	窓口の総合的対応の充実	19 頁	
	13-1	市民提案制度の活用	27 頁	
	14-2	市民ニーズアンケート調査の実施	30 頁	
	15-3	情報提供の推進	36 頁	
	16-2	パブリックコメント制度の活用	38 頁	
	17	公募委員制度の充実	41 頁	
	25	使用料及び手数料の見直し	53 頁	
	27	公共サービス民営化提案制度の導入	55 頁	
	28-1	市補助金の適正化	56 頁	
	29-1	事務局体制の見直し	58 頁	
	31	コスト低減目標の設定	61 頁	
	33	組織の再編・整理、廃止・統合の推進	63 頁	
	36	組織間の連携強化	66 頁	
	37	業務マニュアルの作成	67 頁	

取組課	番号	実施項目名	
財産管理課	7	バリアフリー化の推進	20 頁
	8	待合室等の設置	21 頁
	9	相談室の設置	22 頁
	23	公有財産の有効活用	51 頁
税務課	3-2	証明書発行予約サービスの導入	10 頁
	21-1	市税等の収納率向上	47 頁
	24	市税の滞納者に対する行政サービス制限の実施	52 頁
市民環境課	1-2	接遇改善研修の実施	5 頁
	3-3	証明書発行予約サービスの導入	11 頁
	4-1	申請手続の効率化	12 頁
健康保険課	21-2	市税等の収納率向上	48 頁
長寿介護課	2-2	証明書郵送サービスの充実	8 頁
	4-3	申請手続の効率化	14 頁
	21-3	市税等の収納率向上	49 頁
観光商工課	14-3	市民ニーズアンケート調査の実施	31 頁
	28-2	市補助金の適正化	57 頁
福祉事務所	4-4	申請手続の効率化	15 頁
	16-3	パブリックコメント制度の活用	39 頁
	20-2	市民団体・NPO等の活用	46 頁
	29-2	事務局体制の見直し	59 頁
農林整備課	18-1	ボランティア活動への支援	42 頁
社会教育課	4-5	申請手続の効率化	16 頁
	11-1	IT講習の継続実施	24 頁
	13-2	市民提案制度の活用	28 頁
	14-4	市民ニーズアンケート調査の実施	32 頁
	19	若者のネットワークによるイベント企画の支援	44 頁
農業委員会事務局	4-6	申請手続の効率化	17 頁
水道課	26	事務事業の外部委託の推進	54 頁
市民協働課	14-5	市民ニーズアンケート調査の実施	33 頁
	16-4	パブリックコメント制度の活用	40 頁
	18-2	ボランティア活動への支援	43 頁
	20-1	市民団体・NPO等の活用	45 頁
	34	職員の地区担当制の充実	64 頁

実績報告書公表までの流れ



【報告書の見方】

第5次えびの市行政改革大綱 平成24年度 実績報告書

「第5次えびの市行政改革大綱」に掲載している実施項目の取組課ごとの基本的な考え方を、上段に記載しています。

改革の取組（目標）	番号	取組課	取組内容 (計画期間中)
実施項目名	枝番号		
取組の背景			期待効果

以下は、当該年度の計画、実績、評価、見直し策を PDCA サイクルに沿って記載しています。

計 画 (Plan)	年次計画 (見直しを含む)	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24年度の具体的な計画	平成24年度の計画（取り組む内容）				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	評価や改善策をもとに、平成25年度当初に立てた計画をさらに見直したもの				

実 績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	計画に対し、取り組んだ内容	
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画 % (A)	23・24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	計画に対し、100%の取組（実績）とならなかった場合の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた25年度当初の計画	平成24年度の取組内容、自己評価等を踏まえ、平成25年度当初に立てた計画	

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の意見、評価をもとに取組課で検討した見直し改善策

評 価 (Check)	行政改革推進委員会	平成24年度の取組に対して、市民で構成する行政改革推進委員会が出された意見、評価の内容
	部会	職員で構成する部会における意見、評価の内容
	部会判定	進捗の度合いを6つの区分で部会にて判定した結果

【詳細説明】

報告書様式の上段には、第5次えびの市行政改革大綱に記載されている実施項目に対する取組課の基本的な考え方を掲載しています。

報告書様式の下段は、左上の計画（Plan）より時計回りにPDCAサイクルに沿って、計画（Plan）、実績（Do）、評価（Check）、改善（Act）の順に掲載しています。具体的には、次の表の順に従って見ていきます。

順 番	欄	項 目	内 容
①	計画（Plan） ↓ （上段）	平成24年度の具体的な計画	PDCAサイクルの起点となる、24年度の計画です。
②	実績（Do） ↓	24年度に取り組んだ内容	24年度の計画に基づき、24年度中に取り組んだ（実行した）内容です。
		達成度（自己評価） 24年度実施分／平成24年度計画（A）	24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取組課で自己評価し、数値で表したものです。数値目標のあるものは、目標に対する達成度で表しているものもあります。
		23・24年度実施分／5年間の全体計画	5年間（23年度～27年度）での目標に対して、これまでの進捗状況（今回は23年度から24年度までの2年分）を取組課で自己評価し、数値で表したものです。数値目標のあるものは、目標に対する達成度で表しているものもあります。
		（A）が100%とならなかった場合の理由	平成24年度の計画に対して、取組（実績）結果が100%とならなかった場合の理由を記載しています。
		取り組んだ内容を踏まえた25年度当初の計画	24年度の実績と自己評価等をもとに検討した25年度当初の計画です。
③	評価（Check） ↓	行政改革推進委員会	市民で構成する行政改革推進委員会が出された24年度の実績に対する意見、評価の内容を掲載しています。
		部会（※）・部会判定	職員で構成する各部会の意見と、部会において進捗に応じて判定した結果を6つの区分に分けて表示しています。 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 ） ※ A：完了 は、5年間での目標（計画）を達成したと判断されるものです。
④	改善（Act） ↓		意見や評価に基づき、所管課で検討された、見直し改善策等を記載しています。
①	計画（Plan） （下段）	改善策に基づき、見直した25年度の具体的な計画	24年度の実績や評価、見直し改善策等を検討した後の最終的な25年度の計画であり、このPDCAサイクルの終点となるものです。

（※）部会とは、職員で構成する組織で、住民サービス部会、政策執行部会、コスト管理部会、組織運営部会の4つの部会があり、行政改革大綱に対する実績の評価作業や調査研究などを行っています。

●PDCAサイクルとは

業務の進行を管理していく手法の一つで、計画(plan)→実績(do)→評価(check)→改善(act)という4段階の活動を繰り返し行うことで、継続的に業務の進め方等を改善していく手法のことをいいます。

第5次えびの市行政改革大綱 平成24年度 実績報告書

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	接遇改善研修の実施	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)	年次計画 (見直しを含む)	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24年度の具体的な計画	接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				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	継続的な県市町村職員研修センターへの職員の研修派遣 5人 職場内研修の実施				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	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 (11人 6日間) ハードクレーム対応セミナー (3人 2日間) クレーム対応セミナー (2人 2日間) 窓口業務改善研修の実施 県市町村職員研修センターが県内自治体向けに実施した窓口業務改善研修に市民課を対象として取り組んだ。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	100% (A)	23・24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				
	取り組んだ内容を踏まえた25年度当初の計画	継続的な県市町村職員研修センターへの職員の研修派遣 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	県市町村職員研修センターへの職員の研修派遣はこれからも継続していく。 所属における復命書の回覧は、研修受講決定時に周知しており所属における情報共有がなされるようこれからも継続していく。 本年度において接遇を含めた職場内研修として所属長により実施したところであり、機を捉えて今後も実施に努める。
-------------	-------------------	--

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○県市町村職員研修センターの研修成果が職員の接遇意識の向上につながるなら研修派遣を継続すべき。 ○研修の成果については、復命書の回覧の徹底等、フィードバックの機会を設け他職員との共有を図って欲しい。 ○窓口等の対応では職員の意識の変化が見られる。
	部会	継続的な研修会への派遣は必要であり、クレーム・トラブル対応については、経験者等を交えた庁内研修や、職員研修センターからの講師派遣による研修についても検討していくべきである。また、職員だけでなく業務において接遇する機会のある臨時職員等への研修も必要である。
	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 平成24年度 実績報告書

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	市民環境課 ※平成25年度より 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、ど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)	年次計画 (見直しを含む)	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、グループウェアの閲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。				
	見直された年次計画	変更なし				
改善策に基づき、見直した25年度の具体的な計画	恒常的に心がけている丁寧な対応、わかりやすい説明を継続し、今後もさらに努力していく。担当者不在のときもスムーズにフォローできる体制をとれるよう、正副間の連携を強化する。					

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	市町村窓口業務改善事業の接遇研修を受講し、本庁及び両出張所の職員を対象にインストラクターの指導を受けた。受講後は、市民課全職員に市民対応についての留意点を回覧により周知した。クレームについては市長への手紙が1件届いた。窓口に来て、すぐには対応してもらえなかったという内容だった。申出者が判明していたので、本人宛にお詫びと今後の改善を説明した。そのあと、市民課職員全体にお客様へは即時対応するよう課内(両出張所を含めて)回覧で周知した。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	90% (A)	23・24年度実施分 /5年間の全体計画	90%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	接遇面は充実してきているが、来客が集中したときや、研修や出張等で対応できる職員が不足する場面の対応が不十分だったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた25年度当初の計画	窓口業務については、人事異動により配属された職員を含めて、随時改善努力を呼びかけていく。クレーム対応については、申出があったときは速やかに関係職員全体に周知し、改善していく。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<p>窓口業務では、来庁者の不安を解消するためにも丁寧な対応を心がける。担当者が不在のときでもなるべく対応できるように担当の正副を置き、また、毎年担当業務を変更するなどして窓口経験者により兼務できる体制をとるなどして、係員全員が対応できる体制を整える。</p> <p>クレームがあったときは、迅速な処置を行い、申出者が特定できる場合は、改善した内容や今後の方針についても説明をして理解が得られるように努める。</p> <p>業務に対する知識については、たとえば、研修等に参加した職員による復命書に要所を具体的に記述し、関係職員に回覧するなどしてスキルアップに努める。</p>
-------------	-------------------	---

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<p>○窓口業務は市役所の顔であり、対応次第で市民の市役所に対する印象が良くも悪くもなるので、人事異動や担当者不在の時でも対応できるような仕組づくりを望む。</p> <p>○クレーム対応は相手の話を最後まで聞き、迅速な処置を取り、プロセスと結果を伝えるという姿勢で市民の信頼を確固たるものにできる。また、クレームの内容を十分に内部で検討・改善し情報共有を図ることが重要である。</p> <p>○職員の業務に対する知識・スキルアップもクレーム防止のひとつであるので、各職員の更なる研鑽を期待する。</p>	
	部会	クレーム対応は職員の情報共有と接遇改善に向けた取組を継続することが重要である。	
	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 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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)				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	クレーム提案事例の収集(年2回) 公表手順の見直し及び収集事例の全職員への公表				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	クレーム提案事例の収集を3回行い、計5件の事例が報告された。 職員間で共有している事例集に追加掲載するため、関係課長で構成する庁内クレーム検討委員会を開催して内容を精査する予定であったが、事例数が少なかったため検討委員会の開催を見送った。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	70% (A)	23・24年度実施分 /5年間の全体計画	35%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	事例収集は実施したが、数が少なく、事例集への追加掲載まで至らなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた25年度当初の計画	クレーム提案事例の収集の継続 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を職員へ公表する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<p>継続して事例収集を行い、収集した事例の有効活用を図る。 現在、収集した事例については、検討委員会に諮り委員会の検証意見を付けて職員に公表しているが、公表手順を見直し収集した事例を効率的に活用できるようにする。</p>
-------------	-------------------	---

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<p>○クレームの原因を分析・解明し、小さなクレームも事例にあげて公表すべき。件数の多少に関係なく継続を望む。 ○クレーム提案が今後も少ないことを望む。</p>	
	部会	継続して事例収集を行い、全職員への周知や職員間での研修で活用するなど、収集した事例の有効活用を図るものとする。	
	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 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	他市の状況調査 証明書郵送サービスが可能なものについて各課に対する調査実施				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	財政課において、他自治体のホームページの掲載例の調査や、各課に対し、新たに郵送サービス可能な証明書等の調査を実施したが、全ての所属において対応できるものについては既に実施されていた。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	80% (A)	23・24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	各課に対する調査では、すべてが「該当なし」とはいえ、ほぼ、郵送での対応も行っていった。しかし、広報・周知までには至らなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた25年度当初の計画	郵送可能な証明書等の把握のための調査方法を見直ししながら、各課への再調査を行うとともに、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	他市の状況等を調査しながら、各課に対する調査も継続していく。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○市民にとって(特に高齢者)大変助かることなので、郵送可能な証明書等の漏れが無いのか、また、サービス範囲の拡大はできないか継続調査を望む。 ○他自治体の調査も継続し、充実した、えびの市独自のサービス提供をお願いしたい。	
	部会	継続した調査研究が必要である。また、サービスの内容を広く市民に周知するべきである。	
	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 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	完了につき、特になし。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	申告等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。他に対応可能なものがないか検討したが、新たな取組事項はなかった。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	100% (A)	23・24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25年度当初の計画	介護保険関係での証明書発行については、該当事務に限られ、できるものは既に取り組んでいる。今後、制度改正等で発生したものについては、その都度、対応していく。			

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	○市民にとって(特に高齢者)大変助かることなので、サービス範囲の拡大と外部からの情報収集で改善の余地があれば、工夫・改良を継続して検討して欲しい。 ○郵送サービス等と併せて、社協、民生委員、NPO等との連携・活用も検討してほしい。	
	部会	できる範囲での改善が実施されている。	
	部会判定	A	完了

第5次えびの市行政改革大綱 平成24年度 実績報告書

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、国の方針で現在はクラウド化(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)	年次計画 (見直しを含む)	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	検討	一部実施
	平成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。				
	見直された年次計画			平成25年度	平成26年度	平成27年度
			検討	検討	検討	
改善策に基づき、見直した25年度の具体的な計画	番号制度法案が成立したため、平成27年10月から番号を配布し、平成28年1月から利用開始される。これに併せ「新総合行政システム」が平成26年度末ごろに稼働開始する予定であるため、平成25年度は導入システムの調査検討を行う。全国コンビニでの証明発行についても調査検討を行う。					

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	平成24年度は前年度に引き続き、国や他の団体の動向、総合行政システムの動向について調査を行った。 この中で、大きな課題として考えられたのが、国民共通番号制度(マイナンバー)法案である。平成24年中に法案成立の見込みであったが、解散により廃案となった。しかし、平成25年に再提案され可決の見込みである。マイナンバー制度が始まると、国や全自治体で、法律に定められた業務は国民の個人、世帯所得情報が参照できるようになることから、公の機関のサービスを受ける場合に、住民票や所得証明などの提出が不要になる。 さらに、全国民にマイナンバーカードが無償配布される予定であることから、全国コンビニエンスストアでの24時間証明発行を行う自治体が飛躍的に増える見込みである。コンビニも、セブンイレブンに加えローソン、サークルKもサービスを開始する見込みである。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	100% (A)	23・24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25年度当初の計画	マイナンバーは、衆議院の解散に伴い導入が1年延期され、平成27年10月から番号を配布し、平成28年1月から利用開始される予定である。これに併せ「新総合行政システム」を平成26年度から稼働開始するため、平成25年度は、平成24年度に引き続き調査検討を行う。マイナンバー開始後、住民票や所得証明の交付件数が大幅に少なくなる見込みであるが、加えて全国コンビニでの証明発行についても調査検討を行う。同時に、旧来手法で交付するという行革の前提自体を見直す必要がある。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<p>国の番号制度(旧マイナンバー)の開始により、将来的には、市民が市役所の窓口に出向く必要が大幅に減少する見込みである。このため、窓口事務などの余剰職員を他の行政サービスに振り向けるなど、大幅な行政改革が必要となってくる。これら将来を見越したシステム構築の調査研究を行う。さらに、24時間コンビニ交付など市民の利便性向上につながるサービス提供について、調査研究を行う。</p> <p>番号制度が開始されるに当たり、情報システムについては、ネットワークを通じて情報が漏洩しないように、さらにシステムの強化を行う。</p> <p>番号制度の開始により個人情報の漏洩に関する罰則が大幅に強化されたため、総務課において番号法に対応した個人情報保護条例等の改正や、全職員を対象にした番号制度に対応した個人情報保護の職員研修を行う必要があると認識している。</p>
-------------	-------------------	---

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<p>○マイナンバー制になれば、業務は簡素化されるが、個人情報の漏洩など様々な問題が危惧されるので、マイナンバー制の実施の際には徹底した職員教育と情報漏洩対策等の取組をお願いしたい。</p> <p>○コンビニ等の活用を望む。</p>
	部会	マイナンバー制度が導入され、証明書発行業務が市民にとって、さらに便利になることとなったとき、速やかに対応できる体制を構築する必要がある。また、その際には個人情報保護についての十分な検討が必要と考える。
	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 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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	検討	検討	検討
	平成24年度の具体的な計画	平成23年度に浮かびあ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				
	見直された年次計画	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25年度の具体的な計画	閉庁時における守衛室での証明書等の受け渡し業務について、関係課で協議 マイナンバー導入について、早期の關係課での協議					

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	守衛室での受渡については、平成23年度実績において幾つかの問題点が報告されており関係課と協議を行なった。税や戸籍等に関する各種証明事項は全て重要な個人情報であり、全国的に「なりすまし」事件等が散見される中、慎重な取り扱いが求められる。実施項目の導入については、予約者と受取者との確認方法や委任を受けた方が受取に来られた場合の確認方法、手数料收受時における出納員としての警備員の身分の問題等、警備員から市民が各種証明書を受け取るにはまだ多くの問題点がある。また、2015年1月から国が「マイナンバー」制度の導入を計画しているが、このマイナンバーには税や戸籍に関する情報、また、個々の社会保障に関する情報等にも繋がる計画のようであり、この「マイナンバー」制度が導入されれば、各課で対応している証明業務も一課に一本化することも可能ではないかと考えられる。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 ／平成24年度計画	50% (A)	23・24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	個人情報管理の厳格化がクリアできなかった。 国の施策によって自治体組織の見直しが想定される。			
	取り組んだ内容を踏まえた25年度当初の計画	24年度の取組みの中で問題点となった関係課と協議 マイナンバー制度導入における自治体への影響についての情報収集			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<p>閉庁時間中における守衛室での証明書等の受け渡し業務は、守衛業務の業務委託内容にそれらを追加する必要があると思われ、証明手数料の受領(金銭取扱に対する出納員)、請求者と受取者の確認、個人情報保護の管理という観点からも慎重な取扱いが必要であり、それらの問題点を整理する必要がある。</p> <p>国が進めるマイナンバーについては28年1月以降に番号交付、29年1月以降の運用が予定されており、戸籍・介護・福祉・年金等あらゆる部署が関係するため、システムの運用等も含めた総合調整が必要と思われる。それらの総合調整の中で、諸証明等の一課での一本化や市民サービスの充実がどこまで可能なのかを研究していく必要があると思われる。</p>
-------------	-------------------	--

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<p>○マイナンバー制度が始まると今以上に情報管理が難しくなると思うので、実施の際には徹底した職員教育と情報漏洩対策等の取組をお願いしたい。</p> <p>○重要な証明書の守衛室での受渡しについては慎重に検討する必要があるのではないかと。</p> <p>○関係部署との連携や研究を進めて欲しい。</p>
	部会	導入自治体の問題点を調査・研究し、住民サービスにつながる取組を進めていただきたい。また、マイナンバー制度については、個人情報保護についての十分な検討が必要と考える。
	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 平成24年度 実績報告書

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	市民環境課 ※平成25年度より 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)	年次計画 (見直しを含む)	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	検討	一部実施	実施
	平成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、慎重に検討するべきであるため、検討期間を延長して研究する。				
	見直された年次計画	変更なし				
	改善策に基づき、見直した25年度の具体的な計画	年度末及び年度初めの繁忙期には、職員による窓口延長事務及び休日開庁を今後も続ける。 繁忙期以外の休日届出の実態調査を行い、その結果に基づき休日窓口開庁の当直等について考察する。また、その際の費用対効果を精査する。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	年度末及び年度初めの繁忙期に、窓口延長事務及び休日開庁を実施した。利用者数は多くはないが、日中に手続に来られない方には好評である。 それ以外の取り組みについて、例えば守衛に証明書発行をさせる場合は、個人情報保護の観点から、発行する際に本人確認を要するため、守衛にどのあたりまで責任を負わせられるのかが大きな課題であるため、現在調査中。 他自治体で開庁時間延長の取組を行っている自治体調査についても、調査中である。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 ／平成24年度計画	50% (A)	23・24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	県内自治体を取り組んでいる内容は、えびの市同様、繁忙期の窓口延長のみであり、年間を通じて実施していないため、情報収集が進んでいない。			
	取り組んだ内容を踏まえた25年度当初の計画	本人確認の問題や利用頻度に伴う費用対効果等、大きな課題であるため、引続き取組について調査研究する。国の進めるマイナンバー制度の導入次第で、証明書発行についても大きく変わる可能性があるため国の動向を見定めたい。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<p>休日の証明書交付については、コンビニ又は自動交付機等の導入について研究していく必要があると考える。その場合は、社会保障・税番号制度の運用状況により考察したい。(応分の費用負担が必要になる)</p> <p>現在の休日開庁は繁忙期だけであり、職員で対応している。その他の土日及び祭日に戸籍の届出があった時は、守衛が受け取っているが、守衛は受取りだけであり受理ではないので従来の対応で問題はないと考える。</p> <p>届書によっては、戸籍地に照会をかけないと受理ができない場合があり、この場合は他の市町村も休日勤務を行っている必要がある。また、当市で受理ができて、急ぎの処理が必要であれば決裁まで急ぐ必要があるため、平日勤務と同様の職員を配置する必要があるため、交代勤務を考えると職員の増加が必要になり、コスト面の増加は避けられないと考える。</p>
-------------	-------------------	--

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<p>○平日の開庁時間内に証明書を取りたくても来ることができない人は多いので、公共の福祉という点では、延長及び休日開庁は良いと思う。</p> <p>○休日の開庁には賛成ですが、責任ある業務を守衛に任せるのはどうかと思うので、職員の当直や休日出勤の当番制で対応できないか。</p> <p>○コストの増えるサービス向上はナンセンスであるので費用対効果についても十分検討する必要がある。</p>
	部会	他の自治体において事例があれば、取組状況を十分に調査研究し、問題点も見極めながら慎重に導入を検討すべきである。
	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 平成24年度 実績報告書

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	市民環境課 ※平成25年度より 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)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	完了につき、特になし。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	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できる部分は実施してきた。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 ／平成24年度計画	100% (A)	23・24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25年度当初の計画	申請手続は、法令、条例等の制定、改正等により変更する必要があるため、わかりやすい申請書・申請手続について研究していく。押印の簡略化、申請書のA4版化については、対応できる部分は全て実施した。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<p>【今後の考え方】</p> <p>ネット申請が可能になるためには、本人確認をどのように対応するかの課題や、法・条例等の整備が必須になる。今後社会保障・税番号制度が運用され、個人識別がネットでも可能になれば検討できると思われる。(多額の費用負担は予想される)</p> <p>申請書の簡素化については現状の手続きで足りると考えており、これ以上の簡素化を求めるとなると、不正申請の防止に苦慮することが予想される。</p> <p>住民基本台帳及び戸籍の申請の他、税に関することや健康保険・介護・福祉等の手続きを含めた窓口の一本化(総合窓口の設置)であれば両出張所の体制に倣えば、不可能ではないが、本庁舎の構造上、総合窓口を設置するスペースの確保が難しいため、今のところ市民環境課窓口と関係課との連携を強化することで対応している。</p>
-------------	-------------------	--

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> ○様式をダウンロードできることは時短につながり良いことだが、ネット申請までできるようになれば、申請者も仕事を休まなくて済むので検討して欲しい。 ○申請書のA4版統一や押印省略等、簡素化できるものについて継続して検討して欲しい。 ○申請書の簡素化だけでなく、申請手続の効率化には窓口の一本化が必要だと思う。
	部会	できる範囲での改善が実施されている。
	部会判定	A 完了

第5次えびの市行政改革大綱 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	申請様式のホームページへの掲載及び押印省略について各課へフォローアップ調査の実施				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	前回、調査を行ったので、様式のホームページ掲載可能なもの、押印の省略可能なものが実行されたかフォローアップ調査を実施した。結果は下記のとおり。 申請書等のホームページへの掲載 0件 押印省略可能な様式 16件(7課)			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	100% (A)	23・24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25年度当初の計画	前年度に引続き、様式のホームページ掲載可能なもの、押印の省略可能なものについて、フォローアップ調査と新規にできるものの調査を行い、申請手続の効率化を推進する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	様式のホームページ掲載可能なもの、押印省略の可能なものについては、現在、各課で対応可能なものは実施されているが、引続きフォローアップ調査を実施し申請手続の効率化を促していく。 インターネットでの申請については、費用の面から、市町村単独ではなく県単位での取組が進められている状況である。本県でも県単位での取組が進められれば検討する必要があると思われる。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○申請手続の効率化は今後も続けるべきで、他自治体の良いところを参考にして早急な取組を望む。 ○様式をダウンロードできることは時短につながり良いことだが、ネット申請までできるようになれば、申請者も仕事を休まなくて済むので検討して欲しい。 ○申請書の簡素化だけでなく、申請手続の効率化には窓口の一本化も必要だと思う
	部会	インターネットによる申請が可能となれば、利便性が格段に向上するため、今後も継続して申請手続や書面の改善を検討することが必要である。また、様式等をホームページからダウンロードできることの周知も徹底するべきである。
	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 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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24年度の具体的な計画	様式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。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	完了につき、特になし。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	様式ダウンロード化が可能であると判断した申請様式等について、市ホームページからダウンロードできるようにした。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	100% (A)	23・24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25年度当初の計画	介護保険関係の申請書類のほとんどが国の法令で定められていて、様式の変更を市独自で取り組むことはできないが、制度改正等で新たに発生したものについては、今後も様式のダウンロード化の対応を進めていく。			

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	○ホームページからの様式ダウンロードは必要不可欠だが、全市民がインターネットを使えるわけではないので、従来の方法も大切にしたい。 ○状況に応じた取組を今後も続けて欲しい。 ○ホームページから様式をダウンロードするまでの道のりが長いので改善して欲しい。 ○様式をダウンロードできることは時短につながり良いことだが、ネット申請までできるようになれば、申請者も仕事を休まなくて済むので検討して欲しい。	
	部会	できる範囲での改善が実施されている。	
	部会判定	A	完了

第5次えびの市行政改革大綱 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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、変更があれば、検討し、実施していく。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	【今後の考え方】 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)	24年度に取り組んだ内容	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た。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	100% (A)	23・24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25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	
	【今後の考え方】 利用者の利便性向上のため、引き続き検討して効率化を図っていく。	

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○ホームページからの様式ダウンロードは必要不可欠だが、全市民がインターネットを使えるわけではないので、従来の方法も大切にしたい。 ○状況に応じた取組を今後も続けて欲しい。 ○ホームページから様式をダウンロードするまでの道のりが長いので改善して欲しい。 ○様式をダウンロードできることは時短につながり良いことだが、ネット申請までできるようになれば、申請者も仕事を休まなくて済むので検討して欲しい。	
	部会	できる範囲での改善が実施されている。	
	部会判定	A	完了

第5次えびの市行政改革大綱 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	申請書のダウンロードサービスの実施				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	施設使用申請時における押印は省略している。しかし、社会教育課で新たに管理することになった「水辺の楽校」の申請様式については、ダウンロードサービス化ができなかった。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	90% (A)	23・24年度実施分 /5年間の全体計画	90%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	「水辺の楽校」の申請様式のダウンロードサービスが実施できなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた25年度当初の計画	「水辺の楽校」の様式について、速やかにダウンロードできるよう実施したい。また、新たに申請書が発生した場合は押印省略を検討していきたい。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<p>関係課と連携を取りながら、早期のダウンロードサービスを実施したい。</p> <p>また、ネット及びファックスでの申請については、使用料金の徴収及び費用対効果の問題もあるため、現状では難しいと判断している。</p> <p>平成23年度より、社会教育課のみで申請受付を行っていたものを、3地区の体育館で実施している。</p>
-------------	-------------------	---

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<p>○状況に応じた取組を今後も続けて下さい。</p> <p>○ファックス等で申請できるようにして欲しい。</p> <p>○様式をダウンロードできることは時短につながり良いことだが、ネット申請までできるようになれば、申請者も仕事を休まなくて済むので検討して欲しい。</p> <p>○社会教育課の施設に限らず、市の施設の管理がどこの課なのかがわかりにくいので、施設管理一覧があればと思う。</p>
	部会	追加される申請書等についても、継続して申請手続きの軽減と効率化を検討し改善を図ることが必要である。また、様式等をホームページでダウンロードできることの周知も徹底するべきである。
	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 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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、市民環境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。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	引続き、ホームページを閲覧できない高齢者へ対応するため、許可申請方法を掲載した『農業委員会だより』を作成して、個々の農家に配布し、申請手続の効率化を図る。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	①「行政手続法」及び「農業委員会の適正な事務実施について」に基づき、農地法第3条許可申請の申請受付から許可までの事務の標準処理期間(28日)を定め、期間内に事務処理するように努め、処理期間の短縮が図れた。 ②えびの市HPに毎月の総会開催日、許可申請書等の受付期間を公表し、申請者等に周知することができた。 ③宮崎県農業会議(優良農地の確保と有効利用等)、独立行政法人農業者年金基金(農業者年金制度)及び九州農政局(農地及び農業についての国の支援及び政策)と市のホームページとリンクし、幅広く情報提供ができた。 ④許可申請手続に必要な基本的な情報に加え、賃借料水準、農業者年金制度等の情報を掲載した、「農業委員会だより」を8月に発行し、農業委員活動の充実が図れた。また、市民環境課等の公共機関の窓口、農協等の関係機関等の窓口でも配布し、広く情報発信ができた。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	90% (A)	23・24年度実施分 /5年間の全体計画	90%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	申請者の目線に立った場合、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25年度当初の計画	引続き、ホームページを閲覧できない高齢者等へ対応するため、許可申請方法を掲載した「農業委員会だより」を作成して、個々の農家に配布し、申請手続の効率化を図る。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	インターネットによる申請が可能であれば、検討していきたい。(現時点の申請は、厳しい状況である。)
-------------	-------------------	--

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○農業委員会だよりは高齢農家だけでなく農業を本業とするものには大切な情報誌なので計画どおり進めて欲しい。 ○行政、農協等関係機関で情報提供を行い、農業従事者、高齢農家に幅広く情報が伝わるよう効率化に努力してもらいたい。取組としては評価できる。 ○「希望者には代行で手続きします」的な係があれば高齢者等が助かると思うので何か策が取れないかと考える。
	部会	インターネットによる申請が可能となれば、利便性が格段に向上するため、今後も継続して申請手続きや書面の見直しに取り組む必要がある。
	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 平成24年度 実績報告書

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。				期待効果	組織の設置により窓口の改善への取組が継続して行われ、積み上げ効果が期待できる。また、改善に関する意見では、窓口に従事する職員の意見が反映され易くなり、改善に対する意欲の向上も図ることができる。	

計画 (Plan)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	窓口改善委員会設置に向けた関係会議等の実施				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	関係課職員による窓口改善委員会の準備会を発足させ、具体的な内容の検討及び要綱(案)を作成した。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	100% (A)	23・24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25年度当初の計画	窓口改善委員会設置に向けて関係会議等を行っていく。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	関係課で連携し、窓口業務の改善に効率的に取り組むために、窓口改善委員会設置に向けた関係会議等を行っていく。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○窓口改善に継続して取り組むことを願う。 ○窓口において最も大事なことは迅速な対応と業務の知識であると思うので、人材の育成に限ると考える。	
	部会	窓口サービス部署は、市の顔的な部署であり、業務改善に向けては継続的な関係者会議等を定期的に行う必要がある。委員会設置に向けて、引続き取り組んでほしい。	
	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 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画	変更なし				
	改善策に基づき、見直した25年度の具体的な計画	継続して、窓口担当者の選任を行うとともに、取組の趣旨について各課に周知徹底を図る。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	各課より窓口担当者を選任し、市民課(現 市民環境課)窓口との連携を図った。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	100% (A)	23・24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				
	取り組んだ内容を踏まえた25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	窓口の対応については、概ね評価をいただいているところであるが、部会の指摘にもあるように、この取組への認識が薄れつつあるため、この取組を継続しながら、再度取組の趣旨を周知徹底する必要があると考える。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○笑顔での対応等、行き届いていると思うので、継続して取り組んでもらいたい。 ○今後、さらに来庁しやすい雰囲気づくりをお願いしたい。	
	部会	継続的な取組が必要であるが、窓口担当者の選任について、各課での認識が薄いため、対応策が必要である。また、次の段階として、全ての職員がその場での対応、または案内ができるという体制づくりをすることも必要である。	
	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 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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標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。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	エレベーター設置場所の看板設置の予算要求				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	本庁舎階段全てに手すりを増設			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	70% (A)	23・24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	エレベーターの乗降口の標示等の見直しが実施できなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた25年度当初の計画	市議会議場の傍聴席会場階段や議場内のスロープ設置、車椅子のための傍聴席確保を実施する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	エレベーターの場所をわかりやすくするため、看板の設置箇所を再検討する。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○高齢化に伴い、バリアフリー化の推進は必要なので継続して取り組んで欲しい。 ○早急な対応が必要である。 ○お年寄りや身体の不自由な方にとって、2階まで行くのが大変であり、また、1階の出入口がわかりにくいため、改善を望む。	
	部会	高齢者や障がい者等の意見も聴取しながら、可能な改善箇所について、継続的に検討、または改善していくべきである。	
	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 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			平成25年度	平成26年度	平成27年度
			検討	検討	検討	
	改善策に基づき、見直した25年度の具体的な計画	市民室を誰もが利用しやすいように検討する。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	ベンチ増設のための予算化を行う(平成25年度分)			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	5% (A)	23・24年度実施分 /5年間の全体計画	35%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	スペースが限られていて、各課の窓口に独立した待合スペースを確保できないため。また、ベンチ増設も平成24年度は予算化のみで実施には至らなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた25年度当初の計画	市民ロビーのベンチ取替え及び増設			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	各課に待合スペースを確保することは現在のところ難しいため、市民室の機能を充実させ、誰もが利用しやすい待合室として検討する。
-------------	-------------------	---

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○階段が上がってくると疲れるので、ベンチは設置して欲しい。 ○えびの市役所には市民の待合場所が少ない、市民のコミュニケーションの場でもあるので、2階に待合ロビーがあれば良いと思う。 ○ワンストップサービスを採用した際には、待合室を設置すると有効と考える。	
	部会	庁内のスペースが限られていることや、避難経路の確保などから、待合室の設置やベンチの設置場所を増やすことは難しいが、フロア全体のレイアウトを見直すなど、今後、さらなる検討が必要である。	
	部会判定	E	未実施

第5次えびの市行政改革大綱 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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24年度の具体的な計画					
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画					

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容				
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	% (A)	23・24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				
	取り組んだ内容				

完了

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策		

評価 (Check)	行政改革推進委員会	※平成23年度で完了	
	部会		
	部会判定	A	完了

第5次えびの市行政改革大綱 平成24年度 実績報告書

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					
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。				期待効果	利用頻度が高い個人の携帯電話等へメール配信により情報提供できるため、市民への情報伝達能力が高まり、住民サービスの向上に大きく貢献できると思われる。	

年次計画 (見直しを含む)	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
平成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一括して情報伝達を行う「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。				
見直された年次計画			平成25年度	平成26年度	平成27年度
			実施	—	—
改善策に基づき、見直した25年度の具体的な計画	平成24年度の調査研究結果と、市民等からの要望を踏まえ、メールマガジンに替えて、新しい情報提供サービス、えびの市広報 facebook を平成25年度から開始する。				

評価を踏まえた所管課の見直し改善策	情報通信サービスは日々進化しているので、時代に合った情報提供のため、調査、研究を行い、積極的にサービス開始を行っていきたい。
-------------------	--

24年度に取り組んだ内容	平成24年度は、メールマガジンから、SNS(FaceBook、twitter、Line)などへの発展的移行のための調査を行った。現在、メールマガジンは、無線放送の内容のみを電子メールで配信している。無線放送が聞き取りにくかった場合には、無料電話での聞きなおしも平成23年度から可能となっており、電子メールでのこれ以上の一般行政情報の提供を望む声は全く無い状況である。 メールマガジンは、首相官邸などもFaceBook、LINEへ移行するなど、民間企業のクーポン発行等以外はSNS等へ移行が進んでいる。このため、本市においても、行政改革の「スクラップ&ビルド」の原則に基づき、メールマガジンを、近年、普及が著しく、市民からも要望が多い、SNS(FaceBook、twitter、Line)でのサービス提供に切り替えることについて研究、検討を行った。			
達成度(自己評価)	24年度実施分 ／平成24年度計画	100% (A)	23・24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25年度当初の計画	平成25年度は、平成24年度の調査研究結果と、市民等からの要望を踏まえ、メールマガジンに替えてFaceBookの開始を行うものである。過去の行革委員会の議論では、高齢者が多い本市では利用できない人が多いとの意見があったが、使用できない人を前提に、利用できる人の利便性まで奪う必要はないものと結論付けたものである。すでに、多くの近隣自治体がSNS(FaceBook、Line等)による情報提供を開始している。 将来的には国のマイナンバー制度により、国民一人ひとりにインターネットにページが設けられ(ポータルサイト)、各個人に合った行政サービスの通知を受けられる見込みである(【例】検診通知など)。このサービスの調査・研究も行う。			

行政改革推進委員会	○最近、高齢者でもパソコン利用者が増えており、ホームページやSNSから情報を受けている。マイナンバー制度が開始されればさらに利用者が多くなると考える。 ○ITを活用できない高齢者への対処法も研究する必要がある。 ○情報通信網は日々進化しているので、時代に合った情報提供は避けて通れないので、近隣自治体の優れたところを研究し取り入れて欲しい。 ○マイナンバー制度における情報提供には様々な障害があるので、十分な情報管理をお願いしたい。
部会	本市の現状を考慮した場合、ITを活用できない高齢者に向けた情報提供の必要性を感じるが、スマートフォン、タブレット端末等の普及が著しい中、若者世代への情報提供手段の検討も必要であり、世代に応じた情報発信が必要である。
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 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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24年度の具体的な計画	専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60回の講座を実施する。				
	見直された年次計画	変更なし				
	改善策に基づき、見直した25年度の具体的な計画	専任の講師を配置し、3地区コミュニティセンターと文化センターの4箇所で開催講座が6回、応用講座としてハガキ作成、ポスター作成、写真・DVD作成をそれぞれ6回ずつ、パソコン持ち込み相談を実施する。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	生涯学習講座として国の緊急雇用創出事業を活用し、専門の職員を配置し講座を開催した。4箇所の地区公民館で初級、中級講座を実施した。各講座は4名ずつとして受講生が十分理解できた。受講生の延べ人数は、初級が104名、中級講座が77名であった。また、パソコンの操作等の相談受付を実施し、112名の方の利用があった。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	100% (A)	23・24年度実施分 /5年間の全体計画	85%
	(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25年度当初の計画	平成24年度に実施した講座が好評であったため引き続き専門の職員を配置し、地区コミュニティセンターごとに初級講座、応用講座(3コース)、相談受付を実施する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	1講座の受講生数を4人ずつとして実施することにより、受講生が十分理解できる内容とする。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○パソコンの操作知識は、仕事でも日常生活においても必要なので講座を継続するべきである。 ○好評な催しは回数を増加してもいいのではないかと。 ○参加したくてもできない人も多くいたのではないかと。開催の曜日、時間を幅広くできればと思う。	
	部会	パソコン講座は効果的であるため、今後、さらに多くの市民が受講できる環境を整備する必要がある。	
	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 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	※25年度から社会教育課の事業に統合されたため、記載なし。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	東内堅地区周辺住民を対象としたパソコン講習会を公民館で計11回、延べ54人の参加を得て実施した。 真幸、上江、加久藤の各小学校で計3回、延べ20人の参加を得て、宮崎公立大学研究グループ員の協力ではぼマンツーマンでのインターネット講習会を実施した。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	50% (A)	23・24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	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できなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた25年度当初の計画	講習を受講した市民によるボランティアでのサポート組織づくりをめざしてきたが、希望者がなく実現に至らなかった。また、参加者も伸び悩み、平成24年度が補助事業の終期でもあるため、平成25年度からは社会教育課主管のパソコン講習事業に統合して実施していくこととした。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	※25年度から社会教育課の事業に統合されたため、記載なし。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	〇市のホームページ閲覧等、中高年でもインターネットの知識が必要なので、社会教育課のパソコン講習事業に統合した後も継続して欲しい。	
	部会	当該事業は平成24年度で終了となったが、社会教育課の事業と統合することとされ、改善の取組が見られた。	
	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 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	当初計画通り自治会ハンドブックや市広報に掲載し、市民全体にPRを図っていく。 会の開催にあたり、最初から条件は設けないようにして、なるべく地元の要望を優先して実施していく。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	「市長と語ろう会」については市広報や区長会への広報を行い多くの場所で開催ができるよう周知を行った。参加者の個人的な要望、苦情の場とならないように、地区からテーマを出してもらうことで、建設的な意見交換ができた。 平成24年度 開催実績 2回 (内訳) 平成24年5月16日 坂元区 平成24年8月1日 榎田・牧の原・東川北区合同開催			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 ／平成24年度計画	100% (A)	23・24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25年度当初の計画	区から自治会へと移行し、自治会長に配布されるハンドブックに市長と語ろう会について掲載する。また自治会長だけでなく、広く住民に知っていただくため、市広報にも掲載するようにして更なる周知に努める。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	実施を希望する自治会の要望に合わせて、単独・合同の開催にも応えるようにする。 地元の希望するテーマ・日時をできるだけ優先して、参加者が来やすいように配慮する。
-------------	-------------------	--

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○自治会長に働きかけて小さい集落は3~4箇所、合同開催してもいいのではないかと。 ○開催実績の2回は少なすぎる、また、2回開催に対して達成度が100%というのはどうなのか。 ○継続して取り組んで欲しいが、参加者の増加をいかにするかの徹底した検討を望む。	
	部会	参加者や開催回数が増えるような啓発・周知が必要である。また、幅広い年齢層が参加できるような体制づくりをしてもらいたい。	
	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 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			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 した25年度の具体的な計 画	平成26年度当初予算についても、引続き市民の目にとまりやすいような 工夫をしながら、意見の収集に努めるとともに、Facebook等による周知の 拡大を検討する。				

実績 (Do)	24年度に取り組 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25年度当初予算で4回目となる。市 ホームページと本庁、両出張所、市民図書館で116事業について公表し、意見を募集した。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	100% (A)	23・24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				
	取り組んだ内容 を踏まえた25年 度当初の計画	平成25年度当初予算についての意見は0件だった。平成26年度当初予算についても、 引続き市民の目にとまりやすいような工夫をしながら、意見の収集に努める。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	本庁や出張所等に資料を置き、公表しているが、引続き市民の目に留まりやすいよう工夫する。 窓口への資料設置の他にホームページに掲載しているが、新たにFaceBookを活用し、周知の拡大 ができないか検討する。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○継続して取り組んで欲しいが、市民が予算編成に興味を持てるような公表の方法を考えてはどうか。 ○予算に関する幅広い情報公開を今後もお願いしたい。	
	部会	内容が幅広く、難しいものであると見る人が少ないため、新規事業や、特に市民から提案をいただき たい事業等、的を絞って公表するなど方法の見直しの検討が必要である。また、自治会や市民団体等会 議などを通じた事業の周知徹底を図るべきである。	
	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 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			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 した25年度の具体的な計 画	この制度を継続するとともに、充実したものになるよう広報等の取組み を行なう。 (1)「第九でえびのを元気に！」実施予定日：平成25年12月15日 (2)「創作ミュージカル」実施予定日：平成26年3月2日					

実 績 (Do)	24年度に取り組 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、「第九でえびのを元気に！公 演」、創作ミュージカル「とどろん滝のがらっぽどん」、「えびの案内人講座(歴史・文化講 座)」を実施した。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 ／平成24年度計画	100% (A)	23・24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				
	取り組んだ内容 を踏まえた25年 度当初の計画	引続き市民提案運営型自主文化事業と文化講座を実施し文化振興事業を推進する。			

改 善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	さらに充実した制度とするとともに、他の団体も積極的な提案ができるような環境作りを行っ ていく。

評 価 (Check)	行政改革推進委員会	○「第九でえびのを元気に！」等、市外でも好評なので継続して取り組んで欲しい。 ○市民が郷土愛を忘れず、次世代に引き継いでいけるようなイベントが必要である。 ○宮崎市内と違い、イベントが少な過ぎるため、数多くのイベントの開催をお願いしたい。
	部会	さらに市民提案制度を活用し、市民から多くの提案をいただき、事業の充実に繋げてもらいたい。
	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 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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24年度の具体的な計画	○平成27年度実施のため、計画なし。				
	見直された年次計画			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25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)	24年度に取り組んだ内容	○平成27年度に実施のため、平成24年度は取組なし。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	0% (A)	23・24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				
	取り組んだ内容を踏まえた25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	○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 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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24年度の具体的な計画	○平成26年度実施のため、計画なし。				
	見直された年次計画			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25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)	24年度に取り組んだ内容	○平成26年度に実施のため、平成24年度は取組なし。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	0% (A)	23・24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				
	取り組んだ内容を踏まえた25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	○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 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	観光商工課所管の公の施設4箇所に、利用者アンケートを配備。白鳥温泉上湯、下湯においてはデータを分析し、ミーティングにかけながら、問題点を協議し、改善を図る。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	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「利用者アンケート」を矢岳高原ベルトンオートキャンプ場カウンターに設置。施設管理者への回収周知も不足、サンプル回収は0件だった。また、観光プロモーション活動を行う上で必要となる各種情報を整理するため、旅行専門エージェントに観光宣伝アドバイザー業務を委託し、本市の観光素材の整理・調査を実施した。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	50% (A)	23・24年度実施分 /5年間の全体計画	75%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	矢岳高原ベルトンオートキャンプ場での「利用者アンケート」で、利用者の生の声を吸い上げることができず、白鳥温泉下湯においてもアンケート導入を図れなかったため			
	取り組んだ内容を踏まえた25年度当初の計画	「利用者アンケート」の内容充実を検討し、引続きサンプル回収を続け、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	観光施設の利用客層、設置場所等によりアンケート回収率の差があることから、施設の担当者にも徹底させ、アンケート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	○アンケートのカウンターへの設置は目立たず、わかりづらかった。 ○矢岳では…、えびの高原や京町温泉、旅館等の宿泊施設、白鳥温泉等でのアンケートをお願いしたいものです。なるべく回答しやすい簡単なものを。 ○継続して取り組み、積極的な呼び掛けで有効な意見を吸い上げる策を研究して実施に移して欲しい。 ○えびの市の一番必要なものとして観光だと思うが、現時点で生かされたものがないと感じる。今、何をすべきか真剣な取組が必要。	
	部会	利用者からアンケートの回答を得られるよう工夫し、サンプルの回収率を高めるよう改善を図るべきである。	
	部会判定	D	一部のみ実施

第5次えびの市行政改革大綱 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	各種講座、講演会、研修会等のイベント開催時に参加者へのアンケートを実施する。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	講演会、研修会、講座の参加者や市民大学、地域学園、ふれあい女性学級などの受講生にアンケートを実施した。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	100% (A)	23・24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25年度当初の計画	各種学級、講座の受講生にアンケートを実施し、事業の充実を図るとともに、内容の検討を行い、多くの市民が参加しやすい講座を目指す。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	アンケートの結果を元に市民ニーズの把握をし、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	○継続して取り組んで欲しい。 ○各種学級講座の受講生募集の市民への周知を確実にわかりやすくお願いしたい。
	部会	継続して取り組み、市民ニーズの把握に努められ、事業を充実させてほしい。
	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 平成24年度 実績報告書

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	市民協働課	取組内容 (計画期間中)	平成26年度に第2次えびの市男女共同参画基本計画を策定するに当たり、男女共同参画社会づくりに関する市民の考えや意見を計画に反映するため、市民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	5				
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)	年次計画 (見直しを含む)	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24年度の具体的な計画		実施	—	—	—
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	【今後の考え方】 市民アンケートの結果を集計、分析し、そのデータを基礎資料として新たな基本計画を策定する。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	第2次男女共同参画基本計画策定のための基礎資料として、男女平等や家庭・地域社会などに関する意識と実態を調査把握する市民アンケート1,000通を、平成25年1月11日に発送し、359通の回答を得た。(有効回収率35.5%)			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	100% (A)	23・24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25年度当初の計画	市民アンケートの結果を集計、分析し、そのデータを基礎資料として新たな基本計画を策定する。			

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	○今後とも男女共同参画基本計画に基づいて実施をお願いしたい。 ○回答率が35.5%とは、どう見ても少なく、参考にならないのではないかと。足を使ってでも真剣に取り組む必要がある。例えば、事業所などをお願いしてはどうか。 ○回収率を上げるためには無作為の抽出でいいのか、資料の無駄を防ぐ方法はないものか検討を望む。	
	部会	アンケートの分析に取り組み、第2次男女共同参画基本計画に反映させていくべきである。	
	部会判定	A	完了

第5次えびの市行政改革大綱 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	評価作業の開催又は事後の結果報告については、広報紙やホームページを使って広く周知を図る。事業数については、評価数を前年より1つ減らし、1事業にかける評価の時間を拡大するように配慮する。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	学識経験者を宮崎公立大学教授に依頼し、広報誌やホームページを使って市民評価員を募集した。全部で6名による事務事業の外部評価を平成24年10月6日に実施し、その結果については広報誌とホームページにより広く周知を行った。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 ／平成24年度計画	100% (A)	23・24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25年度当初の計画	前年度に引続き外部評価を公開で実施する計画であるが、市民公募委員が集まりやすいように日程・時間を配慮して実施していく。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	評価作業の開催については、ホームページ等で周知し、評価過程を公開できるようにする。結果については、引続き広報紙やホームページにも掲載し、幅広く情報を提供していく。評価事業数が多く、評価員にかかる負担も大きいいため、事業数を見直し評価にもっと時間を割くようにする。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○継続して取り組んで欲しい。 ○広報紙やホームページで広く周知されることを望む。
	部会	継続して外部評価に取り組み、市民への情報提供に努めてもらいたい。
	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 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画	変更なし				
	改善策に基づき、見直した25年度の具体的な計画	既に公表、提供している情報や今後の公開予定等を集約し、ホームページ上に「行政情報の公表・提供」のページを設けて掲載する。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	既に公表、提供している情報や今後の公開予定等を集約し、ホームページ上に「行政情報の公表・提供」のページを設けて掲載する準備を進めた。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	50% (A)	23・24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	ホームページ上で「行政情報の公表・提供」のページを設置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25年度当初の計画	「行政情報の公表・提供」のページをホームページ上に掲載する。各所属の公表・提供可能な情報を集約し、できるところから順次追加する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	既に公表、提供している情報や今後の公開予定等が集約でき次第、ホームページ上に「行政情報の公表・提供」のページを設けて掲載し、充実した情報提供を推進する。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○継続して充実した情報提供をお願いしたい。	
	部会	準備ができ次第、情報公開してもらいたい。	
	部会判定	D	一部のみ実施

第5次えびの市行政改革大綱 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	「わかりやすい予算書」については、予算は、市民共有のものとの認識に立ち、より身近でわかりやすいものとなるよう今後も努める。財務書類4表についても、解説を交えてわかりやすく工夫をし、ホームページ等で公表を行う。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	平成24年度「わかりやすい予算書」については、引続き全戸配布を5月に実施した。また、予算編成過程における主な事業の公表も引続き実施した。 新地方公会計制度に伴う財務書類4表についても市民向けにわかりやすく編集したものを作成して、ホームページ上で公表するなど、市民と情報共有を図るために財政面からの情報提供に努めた。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 ／平成24年度計画	100% (A)	23・24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				
	取り組んだ内容を踏まえた25年度当初の計画	予算は、市民共有のものであるので、より身近でわかりやすいものとなるよう今後も努める。財務書類4表についても、平成24年度に引続き作成し、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	
	「わかりやすい予算書」については、初刊から数年が経過し、費用対効果に関する意見もあることから、アンケートを行い、今後の参考資料とする。 財務書類4表については、解説を作成し、よりわかりやすくなるよう努める。	

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○「わかりやすい予算書」冊子を戸別配布し市民に周知したことは良いと思う。 ○わかりやすい予算書も年々内容が充実して見やすくなっている、継続して取り組んでいただきたい。 ○費用対効果について確認を望む。	
	部会	アンケート調査により市民の意向を把握し、今後の公表の方法等、方向性を検討するべきである。	
	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 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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24年度の具体的な計画					
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画					

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容				
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	% (A)	23・24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				
	取り組んだ内容				

完了

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策		

評価 (Check)	行政改革推進委員会	※ 平成23年度で完了	
	部会		
	部会判定	A	完了

第5次えびの市行政改革大綱 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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24年度の具体的な計画	○平成27年度実施のため、計画なし。				
	見直された年次計画			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25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)	24年度に取り組んだ内容	○平成27年度実施のため、平成24年度の取組なし。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	0% (A)	23・24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				
	取り組んだ内容を踏まえた25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	○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 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	【今後の考え方】 今後も各種計画の策定にあたっては、パブリックコメント制度を活用し、市民の意見を計画に反映させていく。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	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った。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	100% (A)	23・24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25年度当初の計画	今後も各種計画の策定にあたっては、パブリックコメント制度を活用し、市民の意見を計画に反映させていく。			

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	○今後もパブリックコメントを活用し、市民のニーズを反映していただきたい。 ○パブリックコメントは良い事であるが、市民がこれに対して関心がなければ意見が寄せられるのか疑問が残る。	
	部会	今後もパブリックコメント制度を活用し、計画等の作成の際には市民の意見徴収を図るべきである。	
	部会判定	A	完了

第5次えびの市行政改革大綱 平成24年度 実績報告書

改革の取組(目標)	市民参画・協働の推進	番号	16	取組課	市民協働課	取組内容 (計画期間中)	協働のまちづくり指針策定時に、市民の意見を公募する。
実施項目名	パブリックコメント制度の活用	枝番号	4				
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いいがたく、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)	年次計画 (見直しを含む)	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24年度の具体的な計画	行政と市民の協働を進めることを目的に協働のまちづくり指針を策定する。その際、パブリックコメントを実施し、市民からの意見を公募する。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	【今後の考え方】 平成24年度に策定した協働のまちづくり指針の内容を、あらゆる機会に市民に啓発していく。 パブリックコメントによる市民意見は、今回に限らず少なく、市民参画意識が根付いているとは言えない状況にある。指針に基づいて協働推進研修等を実施するなど、協働を推進する施策を行っていく。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	協働のまちづくり指針案のパブリックコメントを平成25年1月23日から2月22日にかけて実施した。寄せられた意見等はなかった。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 ／平成24年度計画	100% (A)	23・24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25年度当初の計画	平成24年度に策定した協働のまちづくり指針の内容を、あらゆる機会に市民に啓発していく。 パブリックコメントによる市民意見は、今回に限らず少なく、市民参画意識が根付いているとは言えない状況にある。指針に基づいて協働推進研修等を実施するなど、協働を推進する施策を行っていく。			

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	○協働のまちづくり指針が市民に真に理解されているか、コメントの内容をよく把握していただきたい。 ○えびの市に対しての郷土愛がなければ、いくらパブリックコメントをやっても一緒だと思う。方法に問題がないか検討を望む。 ○協働推進の研修を徹底して欲しい。	
	部会	今後もパブリックコメント制度を活用し、計画等の作成の際には市民の意見徴収を図るべきである。	
	部会判定	A	完了

第5次えびの市行政改革大綱 平成24年度 実績報告書

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					期待効果
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。						

計画 (Plan)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	広報、ホームページを通じた制度のPR及び募集を引続き行うとともに、市内の各種団体を調査し、推薦の依頼を行う。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	制度周知及び公募委員候補者名簿作成のために、市内各種団体への推薦依頼や、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。 また、審議会等の委員に関する調査を実施し、委員の兼職数等を把握したうえで「えびの市審議会等の整理・運営等に関する指針」(兼職数は最高で4つ、委員の再任は10年を超えては行わない等)に則り運営されるよう各課へ周知を行った。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	80% (A)	23・24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	周知を図り、公募委員候補者の募集を行ったが、登録者数が少なかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた25年度当初の計画	多くの方に登録いただき、各審議会等で市民の意見が行政に反映されるよう、制度充実のために継続して募集を行う。また、市内の各種団体からも多数、推薦していただけるよう呼びかけて行く。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	候補者の登録数を増やすために、市内で活動している各種団体を調査し、推薦を依頼することを検討する。 また、一般の応募についても、定期的に広報やホームページに募集記事を掲載するなど、制度のPRを行う。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○各種団体へ幅広く推薦を依頼して欲しい。 ○定年を迎え、えびの市に移住された方々に転入届提出の際に、市民参画・協働の仕組等についてパンフレットを作成配布してはどうか。 ○継続して取り組み、登録者数増加につながる策を研究して欲しい。
	部会	公募委員の登録が増えるような方策を検討するべきである。
	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 平成24年度 実績報告書

改革の取組(目標)	市民参画・協働の推進	番号	18	取組課	農林整備課 ※平成25年度より 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)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画	変更なし				
	改善策に基づき、見直した25年度の具体的な計画	NPO えびのによる下草刈りの支援と、森林づくり応援隊の活動支援				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	平成23年7月15日に、NPO えびのと協働して、平成21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、51名の活動者で0.68haの下草刈りを実施した。 また、森林づくり応援隊による森林環境に関する教育活動を9月24日、11月11日実施し138名を対象とした森林学習を行った。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	100% (A)	23・24年度実施分 /5年間の全体計画	85%
	(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25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例年同様に計画、森林づくり応援隊も昨年同様な森林環境に関する教育学習を計画され、2団体とも協働で行うことになっている。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	6月には森林づくり応援隊事業へ上江中生徒に森林環境学習の一環として参加してもらい「郷土の森」遊歩道の整備を実施し、11月には民間企業と連携して親子で参加の森林ボランティアのイベントを企画・実施する。 今後のNPO えびのの下草刈イベントにおいても、親子での参加を促し、森林の果たす役割を理解し将来に引き継ぐ活動につなげたい。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○森林の大切さが見直されている今日、幼少のうちから山林の重要性、大切さを認識させるための学習を徹底してもらいたい。 ○継続して取り組んで欲しい。
	部会	今後も計画どおり進めてもらいたい。
	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 平成24年度 実績報告書

改革の取組(目標)	市民参画・協働の推進	番号	18	取組課	市民協働課 ※平成25年度より 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)	年次計画 (見直しを含む)	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24年度の具体的な計画	・ボランティアセンター活動補助→市民協働課へ ・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(地域福祉推進事業補助) ・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25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 ・ボランティアセンターとの連携				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	・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(中学校区ごとに、年2回開催) ・ボランティアセンターとの連携 ・地域福祉推進事業活動補助				
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	100%	(A)	23・24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25年度当初の計画	・ボランティアコーディネーターの活用 ・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	○育成会や子ども会の参加を呼びかけるとともに、子どもたちが体験する機会を増やすことがボランティア精神を養うことにつながるので継続して取り組んで欲しい。 ○ボランティア活動は助け合いの精神を養う大事な活動なので、これからも継続していくべきだと思う。 ○中学校区ごとの年2回開催の地域福祉推進会議の充実に期待する。(福祉事務所)	
	部会	今後も計画どおり進めてもらいたい。	
	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 平成24年度 実績報告書

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を行っている。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)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	MAIKA(若者チャレンジプロジェクト)が実施するフリーマーケット、婚活イベント、沿道美化等を支援する。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	MAIKA(若者チャレンジプロジェクト・12名)で44回の会議を重ね、検討、企画、計画し「TEXASde告白しNIGHT(婚活イベント)」、サンタde遠足(仮装・体験イベント)、「シバフdeフリマ(フリーマーケットイベント)」が実施され支援を行った。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	100% (A)	23・24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				
	取り組んだ内容を踏まえた25年度当初の計画	定期会議を月2回開催するとともに、イベントとして「婚活イベント」、「サンタクリーン」、「フリーマーケット」を引続き支援する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	若者が企画・運営・開催するイベントの支援を行うとともに、メンバーの拡大を支援する。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○若者育成事業は市にとっても大切なことなので、PRを徹底して一過性でなく継続して取り組んで欲しい。 ○とても良い企画なので発展させながら、市の活性化につなげてもらいたい。 ○市の職員(新入職員、地域おこし隊等)の参加も望みたい。 ○イベントコーディネーター等がいれば、支援だけでなく活動の提案を受けて活動の幅が広がると思うので、市民の生活の流れを地元に向けられるのではないかと。	
	部会	活力ある地域づくりのために若者を育成することは、一番の課題であるため、引続き支援をしていくべきである。	
	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 平成24年度 実績報告書

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	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)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	<ul style="list-style-type: none"> 協働のまちづくり指針の啓発 市民団体連絡会議の加入団体促進と事業実施 市民活動支援センターの運営 職員及び市民の協働研修の実施 協働推進実施計画の評価 				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	市民を対象とした協働のまちづくり研修及び職員を対象とした協働推進研修を実施した。 庁内協働推進会議及び庁内協働推進担当者会議を設置し、また、公募市民や市民団体関係者を委員とする協働推進市民会議を設置して「協働のまちづくり指針」を作成した。併せて、平成25年度から3年間の協働推進実施計画を作成した。 市民団体、NPO法人等の交流や情報交換を行う市民団体連絡会議を開催し、市民団体等に参加を呼びかけた。また、市民活動支援センター設置に向けて条例等の整備をした。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	100% (A)	23・24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25年度当初の計画	<ul style="list-style-type: none"> 「協働のまちづくり指針」の啓発 市民団体連絡会議の加入団体促進と事業実施 市民活動支援センターの運営開始 職員及び市民の協働研修の実施 協働推進実施計画の評価 			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	引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	○素晴らしい計画なので、確実に推進し結果を市民に公表してもらいたい。市民協働課の働きに期待している。 ○職員の研修は良い事だと思うが、しっかりとした信念がなければ周りに伝わらないので、根気強く事業を続けることが大事である。	
	部会	今後も計画どおり市民団体・NPO法人等との協働を進めてもらいたい。	
	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 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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	実施	実施
	平成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いく。				
	見直された年次計画			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	
	改善策に基づき、見直した25年度の具体的な計画	・ファミリーサポートセンターの利用が延び悩んでいるため、あらゆる機会をとらえて広報啓発を行っていききたい。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	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た。 ※ファミリーサポートセンター事業(えびの市社会福祉協議会に委託) 「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)	24年度実施分 /平成24年度計画	50% (A)	23・24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	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十分でなかったため			
	取り組んだ内容を踏まえた25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図っていく。平成27年度には直営で行っている飯野小学校放課後児童クラブをNPO法人に委託する予定(協働推進実施計画に掲載)			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	・ファミリーサポートセンター事業は、委託を行ったが地域での支え合いという観点から、重要度が増していくと思われるので、広報啓発の面などから常に関わっていききたい。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○高齢社会が進む日本なので、子どもを安心して育てられる地域づくりを目標に頑張ってもらいたい。 ○市民団体との連携を強化し、継続して取組んで欲しい。また、担当部署も委託するだけでなく常に関わっていく必要があるかと思う。 ○周知方法を検討し、もっとPRを図ってはどうか。
	部会	事業の周知徹底に努めながら、継続して市民団体等との連携を進めてもらいたい。
	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 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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24年度の具体的な計画	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%				
	見直された年次計画	変更なし				
	改善策に基づき、見直した25年度の具体的な計画	滞納者の預金差押を確実にを行うため電子差押(MO)の導入 固定資産税における死亡者課税の整理 併任人事交流での共同催告書複数回の発送 公売会への研修参加 数値目標:前年度同等(97.96%)以上				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	市税等納期カレンダーの全戸配布 徴収職員としてのスキルアップのため各種研修会への派遣(延べ30人) 県税務課職員へ併任人事交流(実技、情報交換等を行い徴収技術の向上) 県税との合同催告297件・タイヤロック5件 財産差押235件(預貯金、国税還付金、給与・退職金、動産、農業者戸別所得補償金) 小中学校での租税教室開催3回(上江小、上江中、真幸小) 平成24年度 収納率:97.96% 平成24年度数値目標に対する達成率:99.96%			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	99.96% (A)	23・24年度実施分 /5年間の全体計画	99.96%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	滞納処分の強化等により悪質滞納者への対策を行っているものの、経済情勢の厳しさから、納付できない新規滞納者が生じてきているためと考えられる。			
	取り組んだ内容を踏まえた25年度当初の計画	現年課税分・滞納繰越分の収納率は平成25年3月31日現在、前年の同時期を上回っている。25年度収納率については、24年度の収納率同等以上を目指す。計画としては平成24年度取り組んだ事業を継続し、方法・内容等に検討を加え充実したものとする。また、各種研修会への参加により、徴税吏員としての更なるスキルアップを図る。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	市税の収納については、前年度同等以上の収納率を目指して滞納処分業務を強化する。 ・預貯金、国税還付金、給与・退職金、動産、農業者戸別所得補償金の差押 ・県税との共同催告書の発送(今年度2回以上発送) ・公売会実施に向けて実施自治体への職員の研修参加 ・公売実施に向けて搜索の実施 ・小中学校における租税教室の充実 ・固定資産税における死亡者課税の整理

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○市民に不公平感を持たせないように、100%を目標に頑張りたい。 ○前年度より収納がアップしているのは携わる徴収職員の努力と評価する。更なる向上のために研修してもらいたい。 ○市外、県外に住んでいて、えびの市へ納税義務があるのに税金を納めない人への対策もお願いしたい。	
	部会	職員の意識改革や取組みの強化等により、限られた人員体制の中で、着実に効果が表れ評価できる。今後も継続的な取組みを望む。	
	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 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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「国保税収納率向上支援事業」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%				
	見直された年次計画	変更なし				
	改善策に基づき、見直した25年度の具体的な計画	今後も更なる徴収率の向上に努め、下記の事項に取り組む。 ・悪質な滞納者に対する滞納整理の強化(分納誓約の履行催促、差押・換価など) ・新規滞納者には、積極的に早期着手 ・電話催告・催告書の発送の実施 ・徴収職員の資質・能力向上を図るため研修会等の積極的な参加 数値目標：平成25年度収納率 92.5%				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	国民健康保険税の収納率向上を図るため下記の事項に取り組んだ。 ・滞納管理システムを活用し、催告書を発送した。(3回) ・催告書等による呼出・納税相談を実施した。(相談件数228件) ・国保連合会の徴収アドバイザーの指導を受け、滞納処分(差押等)を実施した。 ・徴収職員スキルアップのため研修等へ派遣した。(延べ7人) ・現年度滞納者を中心に電話催告・夜間徴収を実施した。 ・滞納額に対して分納額が少額な滞納者に対し、増額要求書を送付した。 以上の取組により、徴収率が向上した。(平成24年度徴収率 92.40%)			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	101.43%(A)	23・24年度実施分 /5年間の全体計画	101.43%
	(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25年度当初の計画	今後も更なる徴収率の向上に努め、下記の事項に取り組む。 ・滞納管理システムによる滞納整理の強化(分納誓約の履行催促、差押・換価など) ・電話催告・催告書の発送の実施 ・徴収職員の資質・能力向上を図るため研修会等の積極的な参加 ・悪質な滞納者に対するタイヤロックの執行			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	平成24年度の国民健康保険税の収納率は、滞納整理を強化したことにより、平成23年度を上回り、当初の計画どおり目標を達成することができた。 今後もさらに担税力があるにも関わらず納税しない悪質な滞納者に対して、毅然とした態度で差押え等実施し、収納率の向上に努める。
-------------	-------------------	---

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○徴収率向上は大変なことであるが、市民に不公平感を持たせないように徴収職員の頑張りに期待する。 ○研修会等へ職員を積極的に派遣して欲しい。 ○納税できるのにしない者への徴収を徹底すべきであり、取組を強化し継続して欲しい。 ○取組の効果が出ていると評価する。さらに完璧に近くなることを望む。
	部会	収納率向上に向けた取組の成果が表れ評価できる。これからは人材育成、スキルアップ及びモチベーションの維持が重要である。
	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 平成24年度 実績報告書

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。	

計画 (Plan)	年次計画 (見直しを含む)	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%				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	平成24年度と同様に徴収月間を年3回とし、戸別訪問による徴収強化に努める。 数値目標:平成25年度 99.20%				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	平成23年までは年2回の徴収月間を平成24年度から年3回とし、徴収強化に努めた。 平成24年度収納率 98.82% 平成24年度数値目標に対する達成率 99.71%			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	99.71% (A)	23・24年度実施分 /5年間の全体計画	99.30%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	景気低迷等による所得の減少等が考えられる。			
	取り組んだ内容を踏まえた25年度当初の計画	平成25年度も平成24年度と同様な体制で徴収強化に努める。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	滞納者に対しては、未納期間に応じて介護サービスの制限があるとの通知をし、納入督促を行っている。今後も介護保険制度の説明を含め、介護保険料の納入につながるよう努めていく。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○取組が効果を発揮していると評価する。計画に従い、徴収強化に努めて欲しい。	
	部会	徴収体制の強化には限界があると思われるが、今後は悪質滞納者の対策にも努め、更なる収納率の向上に取り組んでほしい。	
	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 平成24年度 実績報告書

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					
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。						期待効果

計画 (Plan)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			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25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、毎年寄附される方への進呈を考慮し、内容の見直しを行う。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	寄附の募集について市のホームページに掲載している他、関東えびの会・東海えびの会・関西えびの会に対して案内文書の送付を行った。また、関西えびの会に対しては案内文書を事務局へ送付し、会員へ会報を送付する際に同封していただいた。 1万円以上の寄附者に対しては、市で設定した特産品メニュー(5種類)から希望する1種類を選択してもらい、定期的に送付を行った。 特産品のメニューについては、全てのメニューに希望があったため見直しを行わなかった。 平成23年度の寄附状況については、広報えびの5月号とホームページに掲載した。 平成24年度 寄附件数54件 金額3,991,000円			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	100% (A)	23・24年度実施分 /5年間の全体計画	35%
	(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25年度当初の計画	ホームページへの掲載・各えびの会会員への案内文書送付については、今年度も引き続き行い、制度への理解と協力を求めていく。 寄附者に送付する特産品については、特産品によって申込数に大きく差があるため、平成25年度中にメニューの見直しについて検討する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	寄附者に対するお礼の特産品については詰め合わせ等を見直しを行い、地場産品のPRにもつなげていく。 各えびの会の会員へは引続き案内状を送付し、制度への理解と協力を求めていく。えびの会会員以外には、市ホームページ以外にも民間ポータルサイト等への掲載を検討していく。
-------------	-------------------	---

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○えびの市を印象付けるインパクトのある特産品の選定し、また、寄附者に感謝状を贈呈してはどうか。 ○特産品を送付する時に、申込みの少ない特産品の小パックを抱き合わせてアピールすれば偏りを防げるのではないか。また、ご当地ならではのレシピを入れると一段と興味を持っていただけるのではないか。 ○継続して取り組んで欲しい。24年度以上の成果を期待する。
	部会	寄附金を確保することへの工夫や努力が伺える。この制度は、ふるさとへの思いがカギであるため、決して、事務的処理とならないよう推進していくことが重要である。 また、寄附金がどのように使われ、どう役立っているかをわかりやすく周知していくことが必要である。
	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 平成24年度 実績報告書

改革の取組(目標)	自主財源の確保	番号	23	取組課	財産管理課 ※平成25年度より 財政課	取組内容 (計画期間中)	飯野中学校寄宿舎跡地、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)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	遊休地の有効活用の見直し。 住宅用地として市ホームページでPRを行う。 売却条件の整備を行う。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	芋畑団地西側普通土地の売却 旧飯野葉たばこ収納所を住宅用地として公売するため、建物の解体工事			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	80% (A)	23・24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	他の未利用財産の見直しが実施できなかった。			
	取り組んだ内容を踏まえた25年度当初の計画	旧飯野葉たばこ収納所を住宅用地とするための造成工事及び公売			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	遊休地の有効活用について、引続き市有財産審査会で検討を行っていく。 住宅用地等としての売却を市ホームページへの掲載などでPRしていく。

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について検討するプロジェクト会議を立ち上げてはどうか。 ○売却のPRに努めて、継続して取り組んで欲しい。 ○公売と誘致(貸付)で進めておられるので良いと思う。財源確保ばかりではなく、維持費用の見直しにもなると思う。
	部会	今後も売却、あるいは企業の立地場所となるような有効活用に繋がるよう継続して取り組んでほしい。
	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 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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	検討	実施	実施
	平成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 				
	見直された年次計画			平成25年度	平成26年度	平成27年度
			検討	検討	検討	
改善策に基づき、見直した25年度の具体的な計画	例年10月末に開催される税務協議会等の各部会等に議題として提案し県内自治体状況調査を実施					

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	行政サービス制限を実施している自治体を調査した結果、行政サービス制限を実施する背景として主に納付の促進及び滞納の未然防止・税負担の公平性確保と徴税に対する市民の信頼確保を目的としている。行政サービス制限の実施については、各自治体とも条例や実施要綱等を定めており、サービスを制限する種類や内容等も異なっていることから、本市が実施する場合の問題点について税務課サイドでの分析を行った。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	30% (A)	23・24年度実施分 /5年間の全体計画	35%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	行政サービスを制限する種類や内容等は実施している自治体間でも異なっており、個々の詳細な行政サービス制限はそれぞれの担当課で行っている。これらを踏まえ、全体的実施体制と具体的関係課との分析調査が不十分と判断。			
	取り組んだ内容を踏まえた25年度当初の計画	関係課との調整及びサービス制限を導入している自治体の情報収集			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<p>県内で行政サービス制限を条例化している自治体調査(10月末に開催される徴収部会で議題として提案し九市の状況を把握)</p> <p>自治体が市民サービスを制限する条例等を制定することに異を唱える意見もあり、多くの自治体では提供する行政サービス毎に実施要綱等の中で税の滞納がないことを条件として行政サービスを提供している自治体も多く見られる。現在、えびの市においても各種行政サービスの提供において、上記の取扱で申請者等の同意を得た上で行政サービスを提供しているものもあり、臨時職員や嘱託職員の雇用等についても適用されている。</p> <p>各所属において市民へ行政サービスを提供する場合、市税の滞納がないことを要件とするよう要綱等に盛り込むように全庁的に要請を行っていく。</p>
-------------	-------------------	---

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<p>○滞納が故意でなく、どうしようもない場合は考慮が必要だが、納税に対する市民の不公平感を無くすためにも、納税できるのにしない滞納者に対しては、サービス制限をペナルティとして実施すべきと思う。</p> <p>○他自治体の情報収集も行い慎重な対応を望む。</p>
	部会	行政サービスの制限により市税などの自主財源の確保等に繋がるが、この制度を導入、または実施するに当たって、市民の理解や周知が不可欠であるため、引続き慎重に調査・検討を行ってほしい。
	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 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	現行の料金水準が妥当かどうかの検討を促がすため、継続して調査を行っていくとともに、新たに使用料を徴収できるものがないか調査を行っていく。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	全課を対象に使用料及び手数料の見直し検討状況及び今後の予定について調査を行った。 調査の結果、現行の料金水準が妥当であるとの報告が多かった。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	80% (A)	23・24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	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までは至らなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた25年度当初の計画	新たに発生した使用料等がないか調査するとともに、現行の料金水準が適正かどうかの検討を促がすため、継続して調査を行っていく。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	現行使用料が妥当かどうかについては、受益者負担の原則から、常に妥当かどうかをチェックしておかなければならないため、調査を通じて各課に確認を促していく。また、他自治体との比較も促すとともに、新たに使用料を徴収できるものはないか検討を促していく。
-------------	-------------------	---

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○新しく発生したものについては適正であるかの検討が大切だと思うが、現行の使用料・手数料が妥当との報告があるのなら、それで良いと思う。 ○料金水準が適正か、継続して調査に取り組んで欲しい。 ○市民の教養、健康推進に貢献できるものは無料にしてはどうか。
	部会	受益者負担の適正化を図るため、他自治体との比較を行うなど継続的に取り組みを進めてほしい。
	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 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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	検討	検討	検討
	平成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。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	今後の委託検討の判断材料とするため、導入自治体の情報収集及び調査を実施する。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	業務委託可能か情報収集を行ったものの、情報収集のみで委託検討までに至らなかった。平成25年度に導入自治体に調査を行うこととした。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	100% (A)	23・24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25年度当初の計画	導入自治体の情報収集の継続及び調査を行う。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	複数の業務を外部に委託している自治体も増えつつあることが分かっている。公営企業会計は、独立採算が原則であるため、費用対効果等も考慮しつつ、市民サービス向上に繋がるような外部委託を総合的に検討したいと考える。
-------------	-------------------	---

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○委託の検討に至らなかったのはなぜか、継続して調査・検討に取り組んで欲しい。 ○開閉業務や精算業務等、複雑なものが多いのであれば、シルバー人材センターに限らず、公募形態でも良いのではないかと思う。
	部会	外部委託を行うことによるメリット、デメリットを慎重に分析し、方向性を示してほしい。
	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 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			平成25年度	平成26年度	平成27年度
			検討	検討	実施	
	改善策に基づき、見直した25年度の具体的な計画	委託可能な業務について、各課に引き続き検討を促がしていく。また、提案制度についても、他自治体の類似制度の調査を行い、本市にあった制度となりうるよう調査研究を進める。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	前年度に引き続き、法的に委託可能な業務等の調査を行ったが、委託が可能な業務はあるものの、費用対効果の理由により、委託化の進展ができなかった。また、本提案制度と類似制度を実施している自治体の制度研究を行ったが、一度委託可能と判断したものであっても、実際には委託できていないなどの問題も生じている状況であった。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	70% (A)	23・24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	情報収集の一環として、上記調査を実施したが、制度導入の場合のメリット・デメリット等の整理にまで至らなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた25年度当初の計画	委託可能な業務について、各課に引き続き検討を促がしていく。また、提案制度についても、引き続き他自治体の類似制度の調査を行い、本市にあった制度となりうるよう研究を進める。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	
	法的に委託可能な業務については、費用対効果を見極めながら、各課に検討を促していく。提案制度については、提案を受けても委託まで結びつかないものが多いところもあるなど、導入自治体によって運用に差が生じているため、引き続き本市に見合った制度となりうるよう慎重に調査研究を続ける。	

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○委託可能業務の見極めを慎重にし、本市にあった制度を研究する。 ○計画どおりに情報収集を行い、継続して取り組んで欲しい。	
	部会	この制度を導入することにより、効率性や住民サービスの向上が見込めるものか、既導入自治体におけるメリット、デメリットの分析を通して、総合的な検討を進めてほしい。	
	部会判定	D	一部のみ実施

第5次えびの市行政改革大綱 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	「えびの市補助金等の適正化に関する指針」の策定と、26年度より評価を実施するための組織の検討、作業手順等の検討を進める。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	適正化指針の検討・調査や評価制度の調査を行った。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	100% (A)	23・24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				
	取り組んだ内容を踏まえた25年度当初の計画	適正化指針の策定、評価委員会設置要綱を策定する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	
	市として統一した考え、基準のもとに補助金等の交付を行うための指針「えびの市補助金等の適正化に関する指針」の策定を進め、効果の検証(評価)を実施するための組織の検討、作業手順等の検討を進めていく。	

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○計画どおりに情報収集を行い、継続して取り組んで欲しい。	
	部会	計画どおりに取組を進め、時代のニーズに迅速に対応できるよう適正化を図ってほしい。	
	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 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			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25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)	24年度に取り組んだ内容	京町温泉マラソン大会や秋季えびの観光祭といったビッグイベントを観光協会と市民協働のイベントとして開催し、観光客も増加し、一定の成果はあげた。しかし、名刺売上げ等自主事業収入は伸び悩み、法人化や雇用の安定化等の指針を定めた5カ年計画は、長期雇用者の退職が相次ぎ、計画どおりに進んでいないのが現状である。 観光協会と物産振興協会との合併については、課題等の整理について協議を行った。物産振興協会については、県内外の物産展・イベントへの積極的な参加、ホームページでの情報発信などを行い販路・顧客拡大に努めた。商工会については、商工業者への経営改善指導や研修会を実施し、組織強化や地域経済振興に向けた取組を行った。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	50% (A)	23・24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	観光協会においては、組織強化及び自立促進共に遅れている。物産振興協会は観光協会との合併に向けた協議を行ったが結論が出るに至っていない。商工会については、組織強化を視野に入れた経営改善指導や各種研修会等を行っているが、会員増は厳しい状況にある。			
	取り組んだ内容を踏まえた25年度当初の計画	観光協会においては、5カ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。観光協会と物産振興協会との合併については、引き続き、検討を続ける。			

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、道の駅えびのに移転後、休日も観光案内対応するなど自助努力もみられる。引き続き、自立促進や雇用の安定化を図りつつ、まずは法人化を促進する。 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組として、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	○えびの市は観光が衰退しつつあり、特に京町温泉での観光地としての新たな取組が必要だと思う。 ○観光協会と物産振興協会の更なる充実、組織強化を図り、特産品の開発等にも力を入れていただきたい。 ○商工会による商工業者への研修等の取組は、評価できる。今後は誘致関係も力を入れていただきたい。 ○継続して取り組んで欲しい。	
	部会	自立性をもった組織となるよう、組織強化を図ってほしい。	
	部会判定	D	一部のみ実施

第5次えびの市行政改革大綱 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	要検討となっている団体や新たに設立され、市が事務局を担っている団体があれば、移行を促がすため、引続き現状調査を行っていく。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	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	
	22年度	11	1	8	20	10	50	
	23年度	11	1	9	20	10	51	
	24年度	11	2	8	18	12	51	
	移行可能となった団体が増えたものについては、要検討グループの民生委員・児童委員協議会であり、社会福祉協議会に事務局が移行された。							
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 ／平成24年度計画			100% (A)	23・24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25年度当初の計画	要検討となっている団体や新たに設立され、市が事務局を担っている団体があれば、移行を促がすため、引続き現状調査を行っていく。						

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	事務局体制に関する現状把握のための調査を継続して実施し、各課に移行を促していく。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○調査を継続し、団体の統合や更なる事務局の移行を進めて欲しい。	
	部会	今後も取組を継続し、事務局体制の見直しを推進してほしい。	
	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 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	【今後の考え方】 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に移管したので、運営の自立化と官民の役割分担を明確にする。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	民生委員児童委員協議会の事務局体制の見直しを検討し、平成25年度から、えびの市社会福祉協議会へ事務局を移管することとした。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	100% (A)	23・24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25年度当初の計画	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に移管したので、運営の自立化と官民の役割分担を明確にする。			

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	○民生委員児童委員協議会は社会福祉協議会にあるべきと思っていたので良いことだと思う。 ○自立化と官民の役割を明確に。	
	部会	社会福祉協議会に事務局が移管されたことにより、今後の活動の発展を期待したい。	
	部会判定	A	完了

第5次えびの市行政改革大綱 平成24年度 実績報告書

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	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)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	【今後の考え方】 学識経験者・市民公募以外にも民間企業から評価員に入ってもらい、事業の評価をお願いします。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	事務事業の外部評価を、事業仕分けの視点で、学識経験者、事業者及び市民公募委員6名により平成24年10月6日に公開実施した。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	100% (A)	23・24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25年度当初の計画	引続き事業仕分けの視点も含めた外部評価を実施する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	
	<p>【今後の考え方】 市民公募は当然行うが、色々な業種の方に入ってもらい、様々な角度から事業を評価してもらうようにする。 外部評価の意見は、次年度の予算編成の際の参考意見として取り扱わせていただく。</p>	

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<p>○継続して外部評価を実施し、成果を出してもらいたい。 ○外部の人が入った事業仕分けは必要だと思う。 ○できれば、上期・下期もしくは四半期ごとで再考していける組織が望ましいかもしれない。</p>	
	部会	<p>外部評価制度が確立されたことにより、今後は更なる行政サービスの向上や職員のコスト意識の向上に繋げてほしい。 また、評価員の意見が事業に反映されたかどうか、事業を見守る必要がある。</p>	
	部会判定	A	完了

第5次えびの市行政改革大綱 平成24年度 実績報告書

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	これまでも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)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	電気使用量、水道使用量、公用車の燃料等については、集計、結果の掲示を継続して行うとともに、新たに取組める項目はないか、調査を行う。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	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、その数値を定期的にグループウェアシステムの掲示板で職員に周知した(電気・水道は削減の目標値を設定)。そのことにより、コスト削減が図られた。 【削減目標】 電気使用量 平成22年度比 -15%に対し-20.31%の削減 水道使用量 平成23年度比 -10%に対し-14.36%の削減			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	100% (A)	23・24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25年度当初の計画	前年度に引続き、電気使用量、水道使用量、公用車の燃料等について集計し、結果を職員へ提示することでコスト意識を持たせ、削減につなげる。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<p>本庁舎の電気使用量、水道使用量、公用車の燃料の使用結果の掲示については、効果が出ているため、今後は、財産管理課で集計、職員への掲示の取組を継続していく。 また、同様な取組ができるものはないか、調査を行い、実施可能な項目があれば実施に移していく。</p>

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<p>○燃料費の高騰によりコスト削減が困難となる中、削減目標を達成できるように努力してほしい。 ○宮崎市役所には「節電見回り隊」がある、このような自治体を研修してはどうか。 ○無駄や浪費を無くした成果が数値として出せるのはわかりやすく、市民にも手本となり、良い取組だと思うので継続してもらいたい。</p>	
	部会	職員のコスト意識が維持されるよう、継続して取組を進めてほしい。	
	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 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	人事院勧告を踏まえた国公準拠を基本として取り組む。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	人事院勧告に基づき、平成24年度の給与改定は実施しなかった。 退職手当について、平成25年度より国に準じて段階的に支給率を引き下げる改定を実施した。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 ／平成24年度計画	70% (A)	23・24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、退職手当制度の改正等の実施は行ったが、一部準拠となっていない部分があるため。			
	取り組んだ内容を踏まえた25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て取り組んでいる。引続き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の取組を継続していく。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○市民が納得できる適切な給与であることが必要なので、実施できる範囲で努力してもらいたい。 ○公務員としてのモラルと尊厳が身につけている人ばかりなら手当や給与が一般より上でも、あたりまえだと思う。	
	部会	今後も適正化を図り、継続した取組を行ってほしい。	
	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 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	24年、25年に施行された組織再編の検証作業を行う。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	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協議・検討を行った結果、平成24年度は次の組織再編に取り組んだ。 ・市民課と環境業務課を統合し、市民環境課を設置 ・畜産農林課と建設課の2課を畜産農政課、建設課、農林整備課の3課に再編 ・財政課と財産管理課の業務見直し (財政課の入札管財係を入札・契約係とし市有財産管理業務を財産管理課へ移管)			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	100% (A)	23・24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25年度当初の計画	2ヶ年かけて実施した再編について検証を行う。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	24年、25年に施行された組織再編の検証を行っていく。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○取り組んだ結果としては、まずまずのできだと思ふ。畜産問題として多難を抱える近年、再編のおかげで十二分な対処が取れるようになったと思ふ。 ○業務が円滑に行われ市民に悪影響が出ないような組織づくりを目指すことが大事だと思ふ。	
	部会	計画に基づき、組織再編が行われたことは評価できる。今後も再編した結果についての検証を通じ、時代のニーズに合った再編を行っていくべきである。	
	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 平成24年度 実績報告書

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	取組内容 (計画期間中)	・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

計画 (Plan)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			平成25年度	平成26年度	平成27年度
			実施	実施	実施	
	改善策に基づき、見直した25年度の具体的な計画	地区担当職員による行政事務連絡文書送達の実施 地域コミュニティ担当者の業務(自治会への行政的情報の提供、自治会の備品・公用車借用申請の取り次ぎ、自治会の要望等に対する関係部署との連絡調整、自治会の要望による地域コミュニティ担当者の自治会の会議への出席)の円滑な実施 自治会長への地域コミュニティ担当者に関するアンケート調査				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	地区担当職員について区長アンケートを実施した結果、「必要」「どちらかといえば必要」が合わせて約85%であった。また、地区担当職員に求める職務としては、「行政情報の提供」が多かった。 アンケート結果により地区担当職員の見直しを行い、地区担当職員の業務を地区への行政事務連絡文書の送達に限り、新たに、地域への助言や支援を行う地域コミュニティ担当者の設置を検討した。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 ／平成24年度計画	100% (A)	23・24年度実施分 ／5年間の全体計画	90%
	(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25年度当初の計画	平成24年度に区・自治公民館が自治会になったことにより、ますます地域の自治力が強まることが期待される。そこで、平成25年度は、管理職による地域コミュニティ担当者を設置し、自治活動に必要な支援を行う体制を整える。 地区担当職員については、地域コミュニティ担当者と連携をとりながら、円滑な行政事務連絡文書送達業務を行う。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	地域コミュニティ担当者と地域との連携の強化を図る。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○地域担当者が管理職に決まったことで、行政と地域との連携が取りやすくなり良い制度だと思う。 ○実に良く活性化がなされつつあると感じている。継続して取り組んで欲しい。	
	部会	市民協働課の設置により区・分区が自治会へと見直されるなか、職員と地域の関わり方について、この担当者制度が充実してきたことは評価できる。今後は、地域コミュニティ担当者と地区担当者との役割を明確にするとともに、地域との連携の強化を図りつつ、職員の地域への関わり方について調査研究を進めてほしい。	
	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 平成24年度 実績報告書

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				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。
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。						

計画 (Plan)	年次計画 (見直しを含む)	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	実施	実施
	平成24年度の具体的な計画	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。 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。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	平成24年度職員訓練として、避難所運営が円滑に行えるよう指定避難所(7施設)を担当する職員が事前に避難所の設備、危険箇所等の確認を行い、避難所をどのように利用するかを現地で検討し、対策本部長(市長)他各対策部長・副部長を交えて検討結果報告及び意見交換を行ったが、平成25年度も新たな指定避難所(7箇所)について同様の職員訓練を計画・実施する。「職員初動マニュアル」は職員が常に確認できるようグループウェアに掲載し、平成25年度は職員各自がマニュアルの内容等を十分に認識する期間とし、平成26年度以降に「職員初動マニュアル」を活用した訓練を計画・実施していく。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	地域における防災活動(防災講座、防災訓練等の実施等)の取り組みについて、各種会合などの機会を通じて要請を行うとともに、要請のあった地区への支援等を行った。 平成24年度実績 避難訓練 2地区 図上訓練 2地区 防災講座 11回 平成24年度に「えびの市地域防災計画」を見直すとともに、「災害時職員初動マニュアル」を策定した。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	100% (A)	23・24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				
	取り組んだ内容を踏まえた25年度当初の計画	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できるよう「災害時職員初動マニュアル」を活用した職員訓練等を計画・実施していく。 防災対策には「自助」「共助」「公助」の役割分担による防災力の整備が重要であることから、引き続き自主防災組織における防災活動(防災講座、防災訓練等)を推進、支援していく。自治会(自主防災組織)毎の防災活動の取組については温度差があることから、65自治会長に対し個別に防災活動の取組みをお願いしていく。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<p>地域防災計画の見直しの中で、これからの防災対策は「減災」に向け日頃から市民・地域・行政が連携した取組を行うこととしており、地域の防災リーダーとなる自治会長(65名)に対し個別に地域の防災に関する考え方(地域内の危険箇所の把握、避難所など)を聴取するとともに、地域で防災活動(学習会、図上訓練、避難訓練等)の取組をお願いしていく。</p> <p>災害対策・対応には情報収集・伝達が最重要であることから、市災害対策本部の事務分掌では総務対策部市民協働班が自治会長との連絡調整(情報収集・伝達)を行うことになっている。地区担当職員も市災害対策本部の一員としてそれぞれ役割を担い災害対策・対応を行うことになっている。</p> <p>真幸地区地域運営協議会では今後真幸地区全体(19自治会)で防災活動(学習会、エリア別防災訓練、真幸地区全体の防災訓練など)を年次的に計画されることになっており、防災関係機関とともに活動を支援していく。</p> <p>家畜伝染病の予防・発生時の対策等については、国・県のマニュアルを踏まえ「えびの市口蹄疫防疫マニュアル」「えびの市高病原性鳥インフルエンザ防疫対策マニュアル」を畜産農政課で作成されている。家畜伝染病対策については、危機管理としてとらえ、各マニュアルに基づき、関係機関、市役所各課で連携し対応することとしている。</p>

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<p>○地域では自主防災教室、防災訓練等を実施することが大切である。</p> <p>○あらゆる災害に対処できるように、自治会長と地区担当職員との連携・協議について協力を依頼してはどうか。</p> <p>○縦組織ばかりになりがちである活動・訓練をよりスムーズにするために、垣根を越えた横の組織に広げていくことに力を入れていただきたい。</p>
	部会	地域防災計画の見直しや初動マニュアルが計画どおり作成されたことは、評価できる。今後は、研修等を通じて、職員にさらに周知を図ってほしい。また、口蹄疫や鳥インフルエンザ、落雷等様々な事象にも対応できるマニュアルの整備等の検討も必要である。
	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 平成24年度 実績報告書

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					期待効果
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。						

計画 (Plan)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	継続して調査を行い、調査結果については、関係課の間で共有を図る。また、必要なものについては、調整会議を設定する。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	平成23年度に調査したものについては、調整会議を必要とするものはなかった。また、課題についても調査をしたが、調整を必要とするものがないと判断した。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 ／平成24年度計画	70% (A)	23・24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	諸事情により取り組むことができなかったため、70%とした。			
	取り組んだ内容を踏まえた25年度当初の計画	継続して調査を行い、新たに生じた課題については、必要に応じて調整会議を設定する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	各課が抱える諸課題を関係課が共有することが重要であるため、調査を通じ関係課に課題を共有してもらい取組を進める。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○組織間の連携強化は重要なことなので、継続して取り組んで欲しい。 ○調査内容を、慎重に検証し組織間の連携が、円滑に行われるよう望む。	
	部会	組織間の連携が円滑になるよう、取組を進めていくべきである。	
	部会判定	D	一部のみ実施

第5次えびの市行政改革大綱 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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。				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	庁内で作成、活用されているマニュアルの調査及び調査結果を職員間で情報共有を行い、参考にしてもらうことで、整備を進める。				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	自治体の取組等の調査を行ったが、具体的事例の収集までには至らなかった。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	40% (A)	23・24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	調査は行ったが、具体的事例の収集までには至らなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた25年度当初の計画	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。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	他自治体の調査を行ったが、具体的な事例がなかったため、庁内に参考となるものがないか調査を行う。 他課が作成しているものや、参考としているものがあれば有効な事例となると考えられるため、調査結果を公表し、職員間で共有できるようにする。
-------------	-------------------	--

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○他自治体の研究調査を行い、継続して取り組んで欲しい。 ○画一化されたマニュアルになってしまいがちだが、その地方に合ったマニュアル作りをしなければスムーズな事務の効率化は図れないのではないかと。 ○業務マニュアルは作業がもれなく、ミスなく処理ができ、異動者や新人にもスムーズに使える業務の効率化が図れるツールとして常備すべきものであるため、早急な取組を望む。
	部会	業務マニュアルを整備することは、事務の効率化やスムーズな事務引継、処理のミス防止などにも繋がるため、取組を早急に進めていくべきである。
	部会判定	D 一部のみ実施

第5次えびの市行政改革大綱 平成24年度 実績報告書

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)	年次計画 (見直しを含む)	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24年度の具体的な計画	人事評価制度施行の実施及び検証				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	人事評価制度施行の実施及び検証				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	前年度に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実施し、課長職が課長補佐職を評価する形での試行を実施した。			
	達成度 (自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	70% (A)	23・24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	人事評価制度の試行は実施できたが、全体的なスケジュールに遅れがあったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた25年度当初の計画	平成24年度に引き続き、人事評価制度において最も重要とされる評価の充実を図るため、課長職及び課長補佐職を対象とした研修及び第二次試行を実施する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	
	人事評価において、適正な評価を行うことは最も重要であり評価者となる課長及び課長補佐を対象とした試行を十分に行い、試行の検証を行いながら公平・公正で透明性のある制度導入に向けた取組を慎重に行っていく。	

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> ○課長が課長補佐を評価するという、人情的には辛いことだと思うが、職場の充実が図られれば良いことだと思う。 ○能力に応じた評価は個々の努力を促すので良いことだと思う。上司の適正な評価が求められる。 ○人事評価制度の教育を全員に行い浸透させ、評価者訓練等を経て制度を定着させて欲しい。 ○人事評定は試行の繰返しであり、必要に応じて見直し改定を重ねていただきたい。
	部会	課長及び課長補佐による第1次試行が実施され、評価制度の導入の第一歩を踏み出した。今後は実施した内容の検証等を通じ、さらに取組を進めていくべきである。
	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 平成24年度 実績報告書

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)	縣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)	年次計画 (見直しを含む)	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				
	見直された年次計画			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25年度の具体的な計画	縣市町村職員研修センター等の研修機関への継続的な職員の派遣 一般研修(階層別研修) 30人 専門研修(能力開発研修) 30人 縣市町村職員研修センターが実施する事業の活用				

実績 (Do)	24年度に取り組んだ内容	縣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) 61人 専門研修(能力開発研修) 36人			
	達成度(自己評価)	24年度実施分 /平成24年度計画	100% (A)	23・24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				
	取り組んだ内容を踏まえた25年度当初の計画	縣市町村職員研修センター等の研修機関への継続的な職員の派遣 縣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>縣市町村職員研修センター等の研修機関への継続的な職員の派遣を継続する。 西諸広域行政事務組合による研修にも参加しており、近隣地での開催であるのでこれからも継続して参加していく。 縣市町村職員研修センターが実施するブロック開催研修(開催地が宮崎市以外の研修)を活用し、本市での研修開催を行うことで職員の研修機会の増につながるようこれからも実施に努める。</p>

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<p>○市職員の資質向上のためには必要な研修だと考えるので、継続して取り組んで欲しい。 ○縣市町村職員研修センターへの派遣はもとより、西諸広域圏内での研修融和を図ることも考えてはどうか。 ○各個人の研修期間や回数等のバランスもあるかと思う。 ○庁内での研修開催や、民間企業の研修も取り入れてみてはどうか。</p>
	部会	計画どおりの実績となっており、評価できる。職員として基礎的なものから業務に関するものなど研修項目の更なる充実を図るとともに、職員が多くの受講の機会を得られるように望む。
	部会判定	B 計画どおり実施