

第5次えびの市行政改革大綱

～ 行政刷新！真の住民自治を目指して ～

計画期間 平成23年度～平成27年度

平成23年6月

えびの市

第5次えびの市行政改革大綱

目 次

はじめに	1
I これまでの経過	2
II 第5次えびの市行政改革大綱の基本的な考え方	3
1 基本的な考え方	
2 第4次えびの市行政改革大綱の検証	
3 判定結果(詳細)	
III 第5次えびの市行政改革大綱の基本方針	10
IV 具体的な取組の方向性	12
1 市民との信頼を深め、満足される住民サービスの提供	12
(1) 市民が利用しやすい窓口の推進	
(2) 市民が利用しやすいスペースの確保	
(3) ITを利用した行政サービスの推進	
2 市民との情報共有と、協働による行政運営の推進	12
(1) 市民ニーズの把握と情報共有の推進	
(2) 市民参画・協働の推進	
3 市民と一体となった、健全で効率的な行政経営の推進	13
(1) 自主財源の確保	
(2) 受益者負担の適正化	
(3) 民間委託等の推進	
(4) 外郭団体等の改革(自主・自立化の推進)	
(5) 職員のコスト意識改革	
(6) 給与制度の適正化	
4 市民ニーズに対応できる、柔軟で機動的な組織機構の構築	13
(1) 柔軟で機動的・効率的な組織運営の構築	
(2) 職員の能力と意欲の向上	
V 計画期間	14
VI 大綱の推進に向けて	14
VII 実施計画	15
実施計画調書	22
VIII 参考資料	88

はじめに

本市を取り巻く環境は、人口減少や少子高齢化など社会構造の激しい変化や経済のグローバル化などに直面し、時代が激動の変革期を迎えている現在、これらの課題に適切に対応し、発展し続けるためにも地域の自主性と自立性を高めるための改革が必要となっています。

特に、地方公共団体は、住民に身近な行政を自主的かつ総合的に広く担い、地域の様々な資源や歴史、文化、伝統等を最大限活用し、それぞれの地域において活力ある地域をつくり、如何に「依存と分配」の仕組みを「自立と創造」の仕組みに転換していけるかが喫緊の課題となっています。

これらの課題を解決するために、様々な取組をこれまでも行っており、そのひとつとして、えびの市自治基本条例(平成22年4月1日施行)があります。えびの市自治基本条例は、本市の自治の基本理念を明らかにし、市民、市及び市議会の責務を明確にするとともに、互いに協働する自治の基本的な事項を定めたものです。

このほかに、市民と行政との協働によるまちづくりを進めるため、市の政策、事業等を執行又は計画する前段において、あらかじめ市が提起する課題、テーマ等について広く市民からの建設的な意見、提案、アイデア等を求めて参考にするための市民提案の実施や、市の重要な施策等の策定の過程において、市政への市民参画を促進し、市民が主役の開かれた市政の推進を図るためのパブリックコメント制度も実施していますが、今後もさらなる課題の解決にあたって、積極的に取り組む必要があることは、言うまでもありません。

そこで、「行政刷新！真の住民自治を目指して」を目指す市役所像として4つの基本方針「市民との信頼を深め、満足される住民サービスの提供」、「市民との情報共有と、協働による行政運営の推進」、「市民と一体となった、健全で効率的な行政経営の推進」、「市民ニーズに対応できる、柔軟で機動的な組織機構の構築」を改革の柱として、平成23年度から平成27年度までの5箇年計画である「第5次えびの市行政改革大綱」を新たに策定いたしました。

今回、本大綱の実施項目策定にあたっては、市民アンケートや市民代表で構成されるえびの市行政改革推進委員会の委員アンケート及び職員アンケートをたたき台としてえびの市行政改革推進本部の4つの部会(住民サービス、政策執行、コスト管理、組織運営)が中心となり、検討を重ねてまいりました。また、本大綱案について、パブリックコメントに付したうえで最終的に本大綱の策定に至りました。

今後5年間この大綱に掲げた目標(改革の取組)を達成するため、各施策(実施項目)に職員と一丸となって全力で取組んでまいりますので、市民の皆様の温かいご支援・ご協力をお願いいたします。

最後になりますが、本大綱の策定に携わっていただいた多くの方々に心から感謝申し上げます。

平成23年6月

えびの市行政改革推進本部長
えびの市長 村岡隆明

I これまでの経過

1 第1次から第4次までの経過及び取組状況

本市では限られた人員・財源で効率的、かつ効果的なサービスや新たな行政課題に対応していくため、不断に行政改革を進めることが重要であるとの考えのもと昭和61年に策定した「第1次えびの市行政改革大綱」をはじめ、4次にわたって大綱を策定し、行政改革に積極的に取り組んできました。

第1次えびの市行政改革大綱(昭和61年度～62年度)

事務事業の見直し、組織機構の簡素合理化、給与の適正化、定員管理の適正化、民間委託・OA化等事務改善の推進、会館・公共施設の設置及び管理運営の合理化

第2次えびの市行政改革大綱(平成7年度～12年度)

事務事業の見直し、時代に即応した組織機構の見直し、定員管理の適正化、給与の適正化、職員の能力開発等の推進、行政の情報化の推進等による行政サービスの向上、会館等公共施設の設置及び管理運営

第3次えびの市行政改革大綱(平成13年度～17年度)

事務事業の見直し、組織機構の見直し、定員管理及び給与の適正化、職員の意識改革・能力開発等の推進、情報化の推進と行政サービスの向上、情報公開制度等の推進、財政健全化の推進、新たな行政課題への対応

第4次えびの市行政改革大綱(平成18年度～22年度)

職員の接遇改善、行政サービス時間の延長・拡大、申請手続き等の簡素化、ワンストップ・サービスの実施、案内・誘導の充実、情報通信基盤の整備、市民ニーズの把握、市民参画・協働の仕組みづくり、行政の透明性の確保と情報の共有、外郭団体等の改革(自主・自立化の推進)、自主財源の確保、民間委託等の推進、行政評価の充実と事務事業の見直し、定員管理・給与制度等の適正化、柔軟で機動的・効率的な組織機構の構築、人材育成体制の充実、職員の能力と意欲の向上

Ⅱ 第5次えびの市行政改革大綱の基本的な考え方

1 基本的な考え方

地方自治法は、第2条第14項で、「地方公共団体は、その事務を処理するに当っては、住民の福祉の増進に努めるとともに、最少の経費で最大の効果を挙げるようにしなければならない」、第2条第15項では、「地方公共団体は、常にその組織及び運営の合理化に努めるとともに、他の地方公共団体に協力を求めてその規模の適正化を図らなければならない。」と謳っています。このため、地方公共団体は常時積極的に行政改革に取り組んでいるところです。

一方、民主党政権下で政府は、地域主権戦略大綱(平成22年6月22日閣議決定)において、「地域主権改革」(注1)とは、「日本国憲法の理念の下に、住民に身近な行政は、地方公共団体が自主的かつ総合的に広く担うようにするとともに、地域住民が自らの判断と責任において地域の諸課題に取り組むことができるようにするための改革」と定義しています。このことは、地域の自主性と自立性を高めるための改革が発展すれば、地域の住民が自らの住む地域を自らの責任でつくっていくということにつながっていきます。すなわち、公共サービス=行政という従来の考え方から、①個人でできることは個人で解決する(自助)。②個人でできないときは、まず家庭がサポートする(互助)。③家庭で解決できないときは、地域あるいはNPO(特定非営利活動法人)等がサポートする(共助)。④①～③で、どうしても解決できない問題について、行政が問題解決に乗り出す(公助)。といった補完性の原理に基づいた協働の仕組みの整備が必要となります。

したがって、市民との協働や住民自治をどう進めていくか、また、本市の脆弱な行財政基盤を充実・強化し、いかに効率的・効果的な行財政システムを構築していくか、さらには、いかにして市民が満足する住民サービスを提供できるかという考え方を基本に、行政改革を推進する必要があります。

このような背景の下、第5次えびの市行政改革大綱では、「行政刷新!真の住民自治を目指して」を目指す市役所像とし、行政改革に取り組むこととします。

なお、第5次えびの市行政改革大綱の実施計画については、これまでの実施項目を精査したうえで新たな実施項目を決定する必要があることから、第4次えびの市行政改革大綱の実施項目の検証を行ったうえで策定にあたりました。

注1 地域主権改革 現在は、「地域の自主性と自立性を高めるための改革」に変更

2 第4次えびの市行政改革大綱の検証

第4次えびの市行政改革大綱では、「市民のニーズ(要望)にわかりやすく、すばやく、効果的に、しっかりと、笑顔で対応できるえびの市役所づくり」を目指す市役所像として、「顧客としての市民が満足できる行政サービスの提供」、「パートナーとしての市民と行政との新しい関係の創造「参画と協働」」、「納税者(出資者)としての市民が納得できる行政運営」、「社会経済情勢の変化や市民ニーズの多様化に迅速かつ的確に対応できる組織運営」の4つの改革の方針のもと、47の実施項目に取り組んできました。この47の実施項目は、毎年度、えびの市行政改革推進委員会による評価をいただきながら、えびの市行政改革推進本部にてPDCAサイクルによる進行管理を行い、取組の改善や計画の見直しを図ってきました。さらに、これらの取組の総合評価として、えびの市行政改革推進本部の各部会において判定を行い、次の表の判定結果となりました。

総合評価 判定結果集計表

判定区分	判定区分の内容	改革の基本方針				計
		顧客としての市民が満足できる行政サービスの提供	パートナーとしての市民と行政との新しい関係の創造「参画と協働」	納税者（出資者）としての市民が納得できる行政運営	社会経済情勢の変化や市民ニーズの多様化に迅速かつ的確に対応できる組織運営	
完了ーa	目標を達成したため、完了	3	1	2	1	7
完了ーb	今後も取組は継続するが、方向性が定着しているため、5次大綱では進行管理する必要がない	-	1	2	-	3
継続ーa	着実に成果を上げているため、現行どおりに継続	5	3	9	2	19
継続ーb	着実に成果を上げているとまでは言えないが、引き続き必要な取組のため、見直しをしたうえで継続する	3	6	3	4	16
中止ーa	目標(改革の取組)に対しての効果が薄いため、違う手法(実施項目)を検討すべき	-	-	-	-	0
中止ーb	取組が積極的でなく、継続しても同様の結果が予想されるため、違う手法(実施項目)を検討すべき	-	-	-	2	2
中止ーc	取組が先延ばしされており、実行に移す目途が立っていないため、実行の目途が明らかになってから実施項目を設定すべき	-	-	-	-	0
ー	判定不可	-	-	-	-	0
計		11	11	16	9	47

3 判定結果(詳細)

各実施項目の詳細な判定結果は、次のとおりです。

顧客としての市民が満足できる行政サービスの提供

(1) 職員の接遇改善

	実施項目	実績	判定結果
1	接遇改善研修の実施	毎年度全職員対象の庁内研修の実施、県市町村振興協会主催の研修への参加。	継続-b
2	庁内検討委員会の設置	トラブル(クレーム)情報を収集、分析、蓄積するため、「クレーム対応庁内検討委員会」を平成19年度に設置。	完了-a
3	接客対応マニュアルの作成	接遇対応マニュアルを補完する目的で、「クレーム対応事例集」を作成。平成21年度末に32件分の対応事例を周知。	完了-a

(2) 行政サービス時間の延長・拡大

	実施項目	実績	判定結果
4	窓口の平日時間の延長の検討	平日の午後5時以降の利用は稀である(平成18年度所管課報告)ことから、実施日を限定して(繁忙期の平日、土日に実施)、2回の試行(平成20、21年3月26日～4月8日:14日間)を実施。	継続-b
5	繁忙時期の土日の窓口開所の検討	2回の試行(平成20、21年3月26日～4月8日:14日間)を実施し、平成22年度末から本格実施(9日間)を決定。	完了-a

(3) 申請手続き等の簡素化

	実施項目	実績	判定結果
6	押印の簡略化及び見直し	体育施設使用許可申請書の押印省略等を実施。	継続-a
7	様式・添付書類の簡素化	公用車運転者日誌の様式の統一化、医療費の高額療養費支払いに関する様式等の見直しを実施。	継続-a
8	各種申請書のダウンロードサービス	指名競争入札参加資格審査申請書、証明書交付申請書等を市ホームページに掲載し、ダウンロード可能とした。	継続-a

(4・5) ワンストップ・サービスの実施・案内・誘導の充実

	実施項目	実績	判定結果
9	窓口の総合的対応の充実	総合窓口の設置は、庁舎の構造上不可能と判断し、代替案として各課までの案内を充実させるため、窓口担当者の選任、案内板の充実等を実施。	継続-a

(6) 情報通信基盤の整備

	実施項目	実績	判定結果
10	庁内の IT 化の推進	職員用 PC、グループウェア等の導入、住民情報システムの再構築等を実施。情報セキュリティ研修会を実施。	継続—a
11	地域 IT 化の推進	毎年度パソコン操作に関する講習会を実施。	継続—b

パートナーとしての市民と行政との新しい関係の創造「参画と協働」

(1) 市民ニーズの把握

	実施項目	実績	判定結果
12	地区座談会の定例化	平成 18 年度 4 回、平成 19 年度 9 回、平成 20 年度 1 回開催。	継続—b
13	テーマを設けてのアイデア等募集	「市民提案制度実施要綱」を平成 22 年 1 月 27 日施行。第 5 次えびの市行政改革大綱策定のための提案募集や市制 40 周年記念事業のキャッチフレーズ募集等を実施。	継続—b

(2) 市民参画・協働の仕組みづくり

	実施項目	実績	判定結果
14	各種審議会の整理統合の検討	「市審議会等の整理運営等に関する指針」を平成 19 年度に作成。平成 20、21 年度に調査を実施。	完了—b
15	公募委員制度の拡充	「市各種審議会等の委員登録に係る公募委員及び推進委員募集要領」を作成。公募委員、団体推薦委員名簿を作成。登用状況(約 20 名)。他に単独で公募を実施。	継続—b
16	パブリックコメント制度の導入運用(平成 21 年度変更)	「市民意見公募制度実施要綱」を平成 20 年 4 月 1 日施行。「えびの市バイオマスタウン構想」(意見 3 件)、「えびの市第 4 期高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画」(意見 1 件)、「えびの市次世代育成支援対策行動計画(後期計画)」(意見なし)、「えびの市男女共同参画推進条例」(意見 2 件)、「えびの市自治基本条例」(意見 11 件)等。	継続—b
17	市民との協働の検討	さわやかサマースクールの開催。NPO と公有林の下刈作業を実施。	継続—b
18	えびの市自治基本条例の検討	「えびの市自治基本条例」を平成 22 年 4 月 1 日施行。	完了—a
19	ボランティア活動への支援	関係課長と社会福祉協議会との連絡会議を開催。地域福祉推進委員の選出、コーディネーターを社会福祉協議会に設置。ボランティアグループの紹介冊子を発行。	継続—a
20	若者と連携したイベント企画の実施	京町温泉マラソンを青年会議所、商工会青年部等と実施。社会教育課では、若者プロジェクト会議を発足。	継続—b

(3) 行政の透明性の確保と情報の共有

	実施項目	実績	判定結果
21	財政立て直しのための対策と結果の公表	財政状況を広報紙、ホームページに継続して掲載。平成 22 年度当初予算に関する「わかりやすい予算書」を発行。集中改革プラン及び行革大綱の実績報告書を公表。	継続-a
22	行政評価の公表	事務事業で、内部評価(1 次・2 次評価)と行革推進委員会による外部評価の結果をホームページ上で公表。	継続-a

納税者(出資者)としての市民が納得できる行政運営

(1) 外郭団体等の改革(自主・自立化の推進)

	実施項目	実績	判定結果
23	市補助金の見直しと終期の設定	見直しが 22 件、廃止が 4 件で、約 6,000 千円を削減。	継続-a
24	事務局体制の見直し	市で事務局を持つ外郭団体が 40 団体から 34 団体に減。34 団体のうち、外郭団体へ移行可能している団体が 2 団体、見直しを検討している団体が 9 団体、移行不可が 23 団体。	継続-b

(2) 自主財源の確保

	実施項目	実績	判定
25	納税意識の啓発と向上	市税の収納率 平成 17 年度 86.3% (現年度 96.4% 過年度 12.6%) 平成 18 年度 87.9% (現年度 96.7% 過年度 18.8%)	継続-a
26	収納体制の整備・充実	平成 19 年度 88.4% (現年度 96.6% 過年度 16.3%) 平成 20 年度 88.1% (現年度 96.3% 過年度 15.8%)	継続-a
27	納付に係る利便性の向上	平成 21 年度 88.3% (現年度 96.9% 過年度 17.7%) コンビニ収納 平成 22 年度実施。	完了-a
28	使用料及び手数料の見直し	美化センター浴場、学校体育館の使用料を新設 えびの高原、白鳥温泉下湯、白鳥温泉上湯施設使用料を改定。	継続-a
29	ごみ処理の全面有料化	検討中。	継続-b
30	遊休財産の貸付及び売却処分の推進	小田教職員住宅跡地、水流普通住宅、旧留学生会館、古城住宅を売却処分。	継続-a

(3) 民間委託等の推進

	実施項目	実績	判定結果
31	事務事業の外部委託の推進	住宅使用料の徴収事務、ごみ収集業務、給食センター・市立病院・老人ホームの調理部門、図書館の一部を委託。	継続-a
32	指定管理者制度の導入	図書館、国際交流センター、老人ホーム、白鳥温泉下湯、白鳥温泉上湯、ふれあい館。	完了-b

33	施設の管理のあり方を検討	体育館の管理を各地区のスポーツクラブに委託。	継続—a
----	--------------	------------------------	------

(4) 行政評価の充実と事務事業の見直し

	実施項目	実績	判定結果
34	マネジメント・サイクルの確立	事務事業の外部評価を導入したことで、マネジメント・サイクルの確立の一步が踏み出された。	継続—a
35	外部評価の導入	平成 21 年度に事務事業の外部評価を導入。	継続—b

(5) 定員管理・給与制度等の適正化

	実施項目	実績	判定結果
36	定員適正化の推進	平成 17 年 4 月 1 日で 372 人の職員を平成 22 年 4 月 1 日で 300 人とする計画に対し、実績では 303 人とほぼ目標を達成。	完了—a
37	給与制度・運用・水準の適正化	平成 19 年度で退職特別昇給の廃止。平成 20 年度で通勤距離 2 km 未満の職員への通勤手当支給を廃止。	継続—a
38	定員・給与情報の開示	広報紙、ホームページで開示。	完了—b

社会経済情勢の変化や市民ニーズの多様化に迅速かつ的確に対応できる組織運営

(1) 柔軟で機動的・効率的な組織機構の構築

	実施項目	実績	判定結果
39	グループ制の検討	検討の結果、平成 19 年度に導入しないことを決定。	完了—a
40	部門制の検討機能強化(平成 19 年度変更)	部門制を活用し 300 人体制に向けた組織機構見直しについて、部門ごとに取り組んだものの、機能強化という面では実質的な取組が行われなかった。	中止—b
41	職員の地区担当制の導入	平成 18 年度で管理職を配置し、部分的実施(飯野地区・真幸地区)。平成 20 年度で「市地区担当職員設置要綱」を制定し、平成 20 年 6 月から地区担当職員による行政文書配布を実施。平成 21 年度で制度の充実を図るため、区長や職員へのアンケートを実施し、問題点を整理し改善策を検討。	継続—a
42	危機管理システムの確立	消防団員等に災害情報等の一斉配信(メーリングリスト)を開始。災害対策本部の組織及び事務分掌の見直し。避難所等の見直し。洪水ハザードマップ(災害予測地区)の作成。地域福祉計画による自主防災組織の育成及び災害時の要援護者に対する各地区避難協力者の配置。市地域防災計画書の改定。防災行政無線放送施設のデジタル化への更新。消防団防災バイク隊の設置。水道危機管理対策マニュアルの再整備。個人情報流出の防止とウィルス感染防止の措置。市新型インフルエンザ対策行動計画の策定等。	継続—b

(2) 人材育成体制の充実

	実施項目	実績	判定結果
43	目標管理制度の導入	人事評価制度導入に向けた研修への参加及び管理職員研修を実施。先進地自治体研修(西都市)。	継続-b
44	自己評価システムの導入	人事評価制度導入に向けた研修への参加及び管理職員研修を実施。先進地自治体研修(西都市)。	継続-b

(3) 職員の能力と意欲の向上

	実施項目	実績	判定結果
45	研修の充実	毎年度、市独自研修 5~9 項目と県市町村職員研修センター等の研修機関への派遣研修 61~68 項目の研修を実施。	継続-a
46	人役調査による人事配置	毎年度、適正な調査による人事配置は行われているものの人役調査は未実施。	中止-b
47	人事評価制度の導入	人事評価制度導入に向けた研修への参加及び管理職員研修を実施。先進地自治体研修(西都市)。	継続-b

Ⅲ 第5次えびの市行政改革大綱の基本方針

1 目指す市役所像

行政刷新！真の住民自治を目指して

2 基本理念

自らに課せられた役割を明確にし、それぞれが責任と目標を持ち、今できることを全力で市民とともに行動に移す、「協働の行政経営」を確立することを基本理念とします。

3 改革の柱

基本理念を達成するために、次の4つの改革の柱に基づいた具体的な取組を推進します。

- | |
|-------------------------------|
| 1. 市民との信頼を深め、満足される住民サービスの提供 |
| 2. 市民との情報共有と、協働による行政運営の推進 |
| 3. 市民と一体となった、健全で効率的な行政経営の推進 |
| 4. 市民ニーズに対応できる、柔軟で機動的な組織機構の構築 |

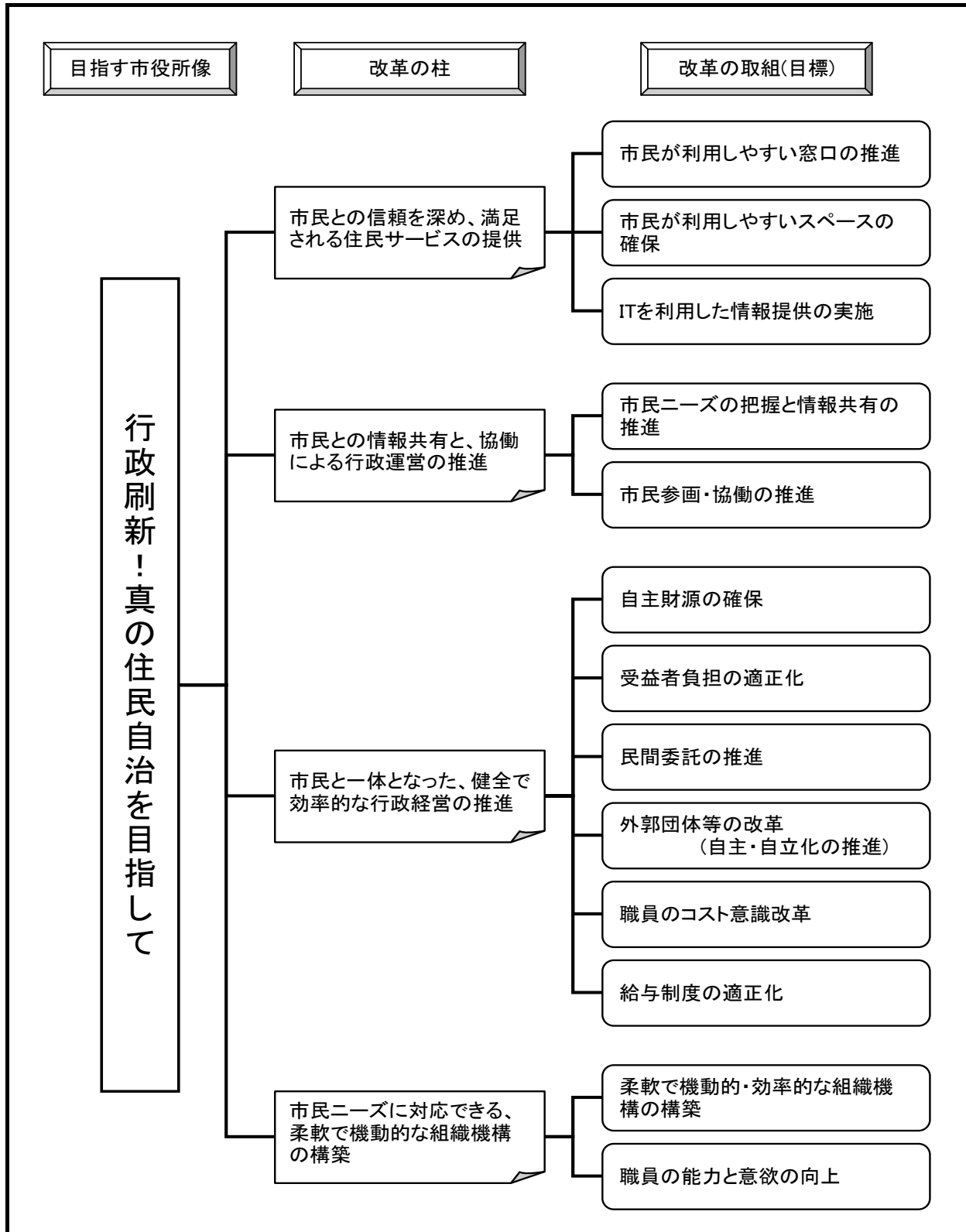
4 改革の取組

前述の改革の柱に掲げた4項目を推進するための、さらに具体的な取組(「改革の取組」)として、次の計13項目の取組を進めます。

改革の柱(4項目)	改革の取組(13項目)
市民との信頼を深め、満足される住民サービスの提供	市民が利用しやすい窓口の推進
	市民が利用しやすいスペースの確保
	ITを利用した情報提供の実施
市民との情報共有と、協働による行政運営の推進	市民ニーズの把握と情報共有の推進
	市民参画・協働の推進
市民と一体となった、健全で効率的な行政経営の推進	自主財源の確保
	受益者負担の適正化
	民間委託の推進
	職員のコスト意識改革
	外郭団体等の改革(自主・自立化の推進)
市民ニーズに対応できる、柔軟で機動的な組織機構の構築	給与制度の適正化
	柔軟で機動的・効率的な組織機構の構築
	職員の能力と意欲の向上

5 第5次えびの市行政改革大綱の体系

第5次えびの市行政改革大綱の基本方針及び改革の取組を体系化すると、以下の図のとおりとなります。



IV 具体的な取組の方向性

1 市民との信頼を深め、満足される住民サービスの提供

(1) 市民が利用しやすい窓口の推進

接客対応や、窓口サービス内容の充実など市民が利用しやすい窓口化を推進します。

- ① 接遇改善研修の実施
- ② 証明書郵送サービスの充実
- ③ 証明書発行予約サービスの導入
- ④ 申請手続の効率化
- ⑤ 窓口改善委員会(仮称)の設置
- ⑥ 窓口の総合的対応の充実

(2) 市民が利用しやすいスペースの確保

市民が目的に応じて安心して利用しやすいスペースの確保を図ります。

- ① バリアフリー化の推進
- ② 待合室等の設置
- ③ 相談室の設置

(3) IT を利用した行政サービスの推進

IT をツールとした情報提供や、そのツールに慣れ親しむための IT を利用した行政サービスを推進します。

- ① メールを利用した情報提供の実施
- ② IT 講習の継続実施

2 市民との情報共有と、協働による行政運営の推進

(1) 市民ニーズの把握と情報共有の推進

市民のニーズや意見等の情報収集に努めるとともに、市民との情報共有を推進します。

- ① 地区座談会の開催
- ② 市民提案制度の活用
- ③ 市民ニーズアンケート調査の実施
- ④ 情報提供の推進

(2) 市民参画・協働の推進

市民、NPO、事業者等が参画し、行政と協働のまちづくりを推進します。

- ① パブリックコメント制度の活用
- ② 公募委員制度の充実
- ③ ボランティア活動への支援
- ④ 若者のネットワークによるイベント企画の支援
- ⑤ 市民団体・NPO 等の活用
- ⑥ 職員の地区担当制の充実 (平成 26 年度より変更)

3 市民と一体となった、健全で効率的な行政経営の推進

(1) 自主財源の確保

歳入全体に占める市税などの割合が低いいため、自主財源の確保を図ります。

- ①市税等の収納率向上
- ②心のふるさと寄附金制度の推進
- ③公有財産の有効活用
- ④市税の滞納者に対する行政サービス制限の実施

(2) 受益者負担の適正化

受益者負担の原則に基づき、受益者負担の適正化を図ります。

- ①使用料及び手数料の見直し

(3) 民間委託等の推進

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ため民間委託等を推進します。

- ①事務事業の外部委託の推進
- ②公共サービス民営化提案制度の導入

(4) 外郭団体等の改革(自主・自立化の推進)

公益上の必要性や効果及び官民の役割分担のあり方を検証しながら外郭団体等の自主・自立化を推進します。

- ①市補助金の適正化
- ②事務局体制の見直し

(5) 職員のコスト意識改革

予算計上や、予算執行にあたり常時、職員にコスト意識が働くよう改革を図ります。

- ①事業仕分けの導入
- ②コスト低減目標の設定

(6) 給与制度の適正化

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ます。

- ①給与制度の適正化

4 市民ニーズに対応できる、柔軟で機動的な組織機構の構築

(1) 柔軟で機動的・効率的な組織運営の構築

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・統合を推進します。

- ①組織の再編・整理、廃止・統合の推進

②職員の地区担当制の充実 (平成26年度より変更)

- ③危機管理システムの確立と充実
- ④組織間の連携強化
- ⑤業務マニュアルの作成

(2) 職員の能力と意欲の向上

職員の能力や意欲の向上を図ります。

- ①人事評価制度の導入
- ②研修の充実

V 計画期間

1 計画期間

平成23年度～平成27年度

第5次えびの市行政改革大綱の計画期間は、平成23年度から平成27年度までの5年間とします。

VI 大綱の推進に向けて

1 実施計画の策定

本大綱における目標(改革の取組)達成のための具体的な実施計画を策定しました。また、社会情勢の変化等に伴い新たな実施項目の必要が生じた場合には、適宜、実施計画に追加します。

2 進行管理

本大綱を着実に推進するために、市長を本部長とするえびの市行政改革推進本部において進行管理を行います。職員一人ひとりが行政改革は自らの課題であるとの認識を持ち、全庁的に改革・改善に取り組めます。

3 実績の公表

各実施項目の進捗状況については、市民の代表で構成されるえびの市行政改革推進委員会に毎年度報告し、必要な意見・評価をいただくとともに市のホームページや閲覧等を通じて、市民に積極的に公表します。

VII 実施計画

実 施 計 画

(実 施 項 目)

市民との信頼を深め、満足される住民サービスの提供	11 項目
市民との情報共有と、協働による行政運営の推進	9 項目
市民と一体となった、健全で効率的な行政経営の推進	12 項目
市民ニーズに対応できる、柔軟で機動的な組織機構の構築	7 項目
	計 39 項目

【凡例】

※ 実施計画(年度)の欄に記載してある下記用語等について、概ね次のように使い分けています。

検討	: 費用対効果や実施方針、スケジュール、実施方法等について調査検討を行うこと
実施	: 取組業務を実施すること
一部実施	: 取組業務のうち、その一部を実施すること
—	: 取組の必要がないこと

※ 取組課の略称

総務＝総務課、企画＝企画課、財政＝財政課、財産＝財産管理課、税務＝税務課、市民＝市民課、健康＝健康保険課、観光＝観光商工課、福祉＝福祉事務所、長寿＝長寿介護課、畜産＝畜産農林課、社会＝社会教育課、水道＝水道課、農委＝農業委員会事務局

1 市民との信頼を深め、満足される住民サービスの提供

(1) 市民が利用しやすい窓口の推進

番号	実施項目名	取組課	実施計画(年度)					頁
			23	24	25	26	27	
1-1	接遇改善研修の実施	総務	実施	実施	実施	実施	実施	24
1-2		市民	実施	実施	実施	実施	実施	25
1-3		財政	実施	実施	実施	実施	実施	26
2-1	証明書郵送サービスの充実	財政	検討	検討	実施	実施	実施	27
2-2		長寿	検討	一部 実施	実施	実施	実施	28
3-1	証明書発行予約サービスの導入	企画	—	—	検討	検討	一部 実施	29
3-2		税務	検討	検討	一部 実施	実施	実施	30
3-3		市民	検討	検討	一部 実施	実施	実施	31
4-1	申請手続の効率化	市民	実施	実施	実施	実施	実施	32
4-2		財政	実施	実施	実施	実施	実施	33
4-3		長寿	検討	実施	実施	実施	実施	34
4-4		福祉	検討	実施	実施	実施	実施	35
4-5		社会	実施	—	—	—	—	36
4-6		農委	実施	—	—	—	—	37
5	窓口改善委員会(仮称)の設置	財政	検討	検討	一部 実施	実施	実施	38
6	窓口の総合的対応の充実	財政	実施	実施	実施	実施	実施	39

(2) 市民が利用しやすいスペースの確保

番号	実施項目名	取組課	実施計画(年度)					頁
			23	24	25	26	27	
7	バリアフリー化の推進	財産	検討	検討	一部 実施	一部 実施	一部 実施	40
8	待合室等の設置	財産	検討	検討	実施	実施	実施	41
9	相談室の設置	財産	実施	—	—	—	—	42

(3) IT を利用した行政サービスの推進

番号	実施項目名	取組課	実施計画(年度)					頁
			23	24	25	26	27	
10	メールを利用した情報提供の実施	企画	実施	実施	実施	実施	実施	43
11-1	IT 講習の継続実施	社会	実施	実施	実施	実施	実施	44
11-2		総務	実施	実施	実施	実施	実施	45

2 市民との情報共有と、協働による行政運営の推進

(1) 市民ニーズの把握と情報共有の推進

番号	実施項目名	取組課	実施計画(年度)					頁
			23	24	25	26	27	
12	地区座談会の開催	企画	実施	実施	実施	実施	実施	46
13-1	市民提案制度の活用	財政	実施	実施	実施	実施	実施	47
13-2		社会	実施	実施	実施	実施	実施	48
14-1	市民ニーズアンケート調査の実施	企画	—	—	—	検討	実施	49
14-2		財政	—	—	—	実施	実施	50
14-3		観光	一部 実施	一部 実施	一部 実施	一部 実施	一部 実施	51
14-4		社会	実施	実施	実施	実施	実施	52

15-1	情報提供の推進	企画	実施	実施	実施	実施	実施	53
15-2		総務	一部 実施	一部 実施	実施	実施	実施	54
15-3		財政	実施	実施	実施	実施	実施	55

(2) 市民参画・協働の推進

番号	実施項目名	取組課	実施計画(年度)					頁
			23	24	25	26	27	
16-1	パブリックコメント制度の活用	企画	実施	—	—	—	—	56
16-2		財政	—	—	—	—	実施	57
16-3		福祉	一部 実施	実施	実施	実施	実施	58
17	公募委員制度の充実	財政	一部 実施	一部 実施	一部 実施	実施	実施	59
18-1	ボランティア活動への支援	畜産	実施	実施	—	—	—	60
18-2		福祉	実施	実施	実施	実施	実施	61
19	若者のネットワークによるイベント企画の支援	社会	実施	実施	実施	実施	実施	62
20-1	市民団体・NPO等の活用	企画	実施	実施	実施	実施	実施	63
20-2		福祉	検討	検討	一部 実施	実施	実施	64
34	職員の地区担当制の充実 (平成26年度より変更)	市民協働 総務	検討	一部 実施	実施	実施	実施	82

3 市民と一体となった、健全で効率的な行政経営の推進

(1) 自主財源の確保

番号	実施項目名	取組課	実施計画(年度)					頁
			23	24	25	26	27	
21-1	市税等の収納率向上	税務	一部 実施	実施	実施	実施	実施	65
21-2		健康	実施	実施	実施	実施	実施	66
21-3		長寿	実施	実施	実施	実施	実施	67

22	心のふるさと 寄附金制度の推進	企画	実施	実施	実施	実施	実施	68
23	公有財産の有効活用	財産	一部 実施	一部 実施	一部 実施	一部 実施	一部 実施	69
24	市税の滞納者に対する行政サービス制限の実施	税務	検討	検討	実施	実施	実施	70

(2) 受益者負担の適正化

番号	実施項目名	取組課	実施計画(年度)					頁
			23	24	25	26	27	
25	使用料及び手数料の見直し	財政	検討	検討	実施	実施	実施	71

(3) 民間委託等の推進

番号	実施項目名	所管課	実施計画(年度)					頁
			23	24	25	26	27	
26	事務事業の外部委託の推進	水道	検討	検討	一部 実施	実施	—	72
27	公共サービス民営化提案制度の導入	財政	検討	検討	実施	—	—	73

(4) 外郭団体等の改革(自主・自立化の推進)

番号	実施項目名	取組課	実施計画(年度)					頁
			23	24	25	26	27	
28-1	市補助金の適正化	財政	検討	実施	実施	実施	実施	74
28-2		観光	検討	一部 実施	一部 実施	一部 実施	一部 実施	75
29-1	事務局体制の見直し	財政	実施	実施	実施	実施	実施	76
29-2		福祉	検討	一部 実施	実施	実施	実施	77

(5) 職員のコスト意識改革

番号	実施項目名	取組課	実施計画(年度)					頁
			23	24	25	26	27	
30	事業仕分けの導入	財政	検討	実施	—	—	—	78
31	コスト低減目標の設定	財政	検討	実施	実施	実施	実施	79

(6) 給与制度の適正化

番号	実施項目名	取組課	実施計画(年度)					頁
			23	24	25	26	27	
32	給与制度の適正化	総務	実施	実施	実施	実施	実施	80

4 市民ニーズに対応できる、柔軟で機動的な組織機構の構築

(1) 柔軟で機動的・効率的な組織運営の構築

番号	実施項目名	取組課	実施計画(年度)					頁
			23	24	25	26	27	
33	組織の再編・整理、廃止・統合の推進	財政	検討	実施	検討	検討	検討	81
34	職員の地区担当制の充実 (平成26年度より変更)	総務	検討	一部実施	実施	実施	実施	82
35	危機管理システムの確立と充実	総務	検討	検討	一部実施	実施	—	83
36	組織間の連携強化	財政	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施	84
37	業務のマニュアルの作成	財政	検討	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施	85

(2) 職員の能力と意欲の向上

番号	実施項目名	取組課	実施計画(年度)					頁
			23	24	25	26	27	
38	人事評価制度の導入	総務	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施	86
39	研修の充実	総務	実施	実施	実施	実施	実施	87

(空白)

実施計画調書

(空白)

実施計画調書

改革の取組	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	1-1		
実施項目名	接遇改善研修の実施	取組課	総務課		
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。				
取組内容 (平成23～27年度)	県市町村職員研修センターへの職員の研修派遣。				
年度別計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
	実施	実施	実施	実施	実施
平成23年度の具体的な計画	接遇研修、一般研修への職員派遣 5人				
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。				

実施計画調書

改革の取組	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	1-2		
実施項目名	接遇改善研修の実施	取組課	市民課		
取組の背景	<p>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。</p>				
取組内容 (平成23～27年度)	<p>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。</p>				
年度別計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
	実施	実施	実施	実施	実施
平成23年度の具体的な計画	<p>定期的に出張所と合同で窓口対応の実践的研修を行う。クレーム等トラブルがあった場合は、直ちにグループウェアの閲覧板に掲載し職員間で共有する。総合案内については、他自治体の取組を研修するとともに、苦情相談、戸籍や住民基本台帳に関するクレーム等は、県内自治体の事例を収集し活用する。</p>				
期待効果	<p>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。</p>				

実施計画調書

改革の取組	市民が利用しやすい窓口の推進		番号	1-3	
実施項目名	接遇改善研修の実施		取組課	財政課	
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。				
取組内容 (平成23～27年度)	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。				
年度別計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
	実施	実施	実施	実施	実施
平成23年度の具体的な計画	クレーム提案制度の周知及び事例収集を年4回程度実施。また随時の事例提出も受け付ける。				
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。				

実施計画調書

改革の取組	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	2-1		
実施項目名	証明書郵送サービスの充実	取組課	財政課		
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業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。				
取組内容 (平成 23～27 年度)	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。				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	検討	検討	実施	実施	実施
平成 23 年度の 具体的な計画	関係課と連携し、他自治体の事例等、及び本市の利用状況について調査を行う。				
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。				

実施計画調書

改革の取組	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	2-2		
実施項目名	証明書郵送サービスの充実	取組課	長寿介護課		
取組の背景	<p>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業者等がほとんどである。</p> <p>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。</p>				
取組内容 (平成 23～27 年度)	<p>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。</p>				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	検討	一部実施	実施	実施	実施
平成 23 年度の具体的な計画	<p>現行の利用状況の検証及び郵送で対応可能なものはないかの検討を行う。</p>				
期待効果	<p>申請から所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。</p>				

実施計画調書

改革の取組	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	3-1		
実施項目名	証明書発行予約サービスの導入	取組課	企画課		
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。				
取組内容 (平成 23～27 年度)	先進自治体では、コンビニエンスストアでの証明書発行が開始されている。将来的には、えびの市でもニーズが高まることが予想されるため、検討を行う必要がある。しかし、総合行政システムは、国の方針で今後はクラウド化(他自治体とシステム共同利用)の必要があることから、現行システムからクラウドシステムに移行後、他自治体と共同で導入の必要性について検討する必要がある。				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	—	—	検討	検討	一部実施
平成 23 年度の具体的な計画	自治体クラウドの動向調査。				
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。				

実施計画調書

改革の取組	市民が利用しやすい窓口の推進		番号	3-2	
実施項目名	証明書発行予約サービスの導入		取組課	税務課	
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。				
取組内容 (平成 23～27 年度)	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。				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	検討	検討	一部実施	実施	実施
平成 23 年度の具体的な計画	先進自治体の取組を調査研究する。				
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。				

実施計画調書

改革の取組	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	3-3		
実施項目名	証明書発行予約サービスの導入	取組課	市民課		
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。				
取組内容 (平成 23～27 年度)	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。				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	検討	検討	一部実施	実施	実施
平成 23 年度の 具体的な計画	先進自治体の取組を調査研究する。				
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。				

実施計画調書

改革の取組	市民が利用しやすい窓口の推進		番号	4-1	
実施項目名	申請手続の効率化		取組課	市民課	
取組の背景	<p>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。</p> <p>申請手続は、法令、条例等の制定、改正等により、複雑化するため、この取組は、完結することなく継続して取り組むことが必要である。</p>				
取組内容 (平成23～27年度)	<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。 				
年度別計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
	実施	実施	実施	実施	実施
平成23年度の具体的な計画	<ul style="list-style-type: none"> ・申請書の本人確認欄の改善。 ・申請書様式の規格をA4版に統一する。 				
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。				

実施計画調書

改革の取組	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	4-2		
実施項目名	申請手続の効率化	取組課	財政課		
取組の背景	<p>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。</p> <p>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。</p>				
取組内容 (平成23～27年度)	<p>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。</p>				
年度別計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
	実施	実施	実施	実施	実施
平成23年度の具体的な計画	<ul style="list-style-type: none"> ・ダウンロードサービスについて、新規に追加できるものはないか調査を行う。 ・申請に使用する様式の調査を実施する。 				
期待効果	<p>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。</p>				

実施計画調書

改革の取組	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	4-3		
実施項目名	申請手続の効率化	取組課	長寿介護課		
取組の背景	<p>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。</p> <p>申請手続は、法令、条例等の制定、改正等により、複雑化するため、この取組は、完結することなく継続して取り組むことが必要である。</p>				
取組内容 (平成23～27年度)	<p>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。</p>				
年度別計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
	検討	実施	実施	実施	実施
平成23年度の具体的な計画	申請手続方法等の検証及び様式の調査を行う。				
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。				

実施計画調書

改革の取組	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	4-4		
実施項目名	申請手続の効率化	取組課	福祉事務所		
取組の背景	<p>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。</p> <p>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。</p>				
取組内容 (平成23～27年度)	<p>利用頻度の高い申請手続や様式について、簡素化やダウンロード化が可能かどうか、ニーズ、利便性を考慮しながら効率化を図っていく。</p>				
年度別計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
	検討	実施	実施	実施	実施
平成23年度の具体的な計画	<p>特に利用ニーズの高い申請手続及び様式について、簡素化、ダウンロード化等が可能かどうか、調査を行う。また、可能なものについては、早期に実施に移す。</p>				
期待効果	<p>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。</p>				

実施計画調書

改革の取組	市民が利用しやすい窓口の推進		番号	4-5	
実施項目名	申請手続の効率化		取組課	社会教育課	
取組の背景	<p>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。</p> <p>申請手続は、法令、条例等の制定、改正等により、複雑化するため、この取組は、完結することなく継続して取り組むことが必要である。</p>				
取組内容 (平成23～27年度)	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。				
年度別計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
	実施	実施	実施	実施	実施
平成23年度の具体的な計画	文化センター、地区公民館、体育館の申請手続における押印の簡略化、様式・添付書類の簡素化を実施する。また、各施設の利用予約をインターネット、携帯電話による電子メールで実施できるようにするとともに、文化センターのみで行っている申請手続を身近なところで行うことができるようにする。				
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。				

実施計画調書

改革の取組	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	4-6		
実施項目名	申請手続の効率化	取組課	農業委員会事務局		
取組の背景	<p>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。</p> <p>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。</p>				
取組内容 (平成23～27年度)	<p>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。</p>				
年度別計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
	実施	—	—	—	—
平成23年度の具体的な計画	<p>農業委員会事務局で取り扱う申請・届出様式について、可能なものを選定し市ホームページからのダウンロードを開始する。</p>				
期待効果	<p>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。</p>				

実施計画調書

改革の取組	市民が利用しやすい窓口の推進		番号	5	
実施項目名	窓口改善委員会(仮称)の設置		取組課	財政課	
取組の背景	<p>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。</p>				
取組内容 (平成 23～27 年度)	<p>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。</p>				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	検討	検討	一部実施	実施	実施
平成 23 年度の具体的な計画	<p>関係課と組織づくりの素案作成を行う。</p>				
期待効果	<p>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。</p>				

実施計画調書

改革の取組	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	6		
実施項目名	窓口の総合的対応の充実	取組課	財政課		
取組の背景	<p>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。</p> <p>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。</p>				
取組内容 (平成23～27年度)	<p>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。</p>				
年度別計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
	実施	実施	実施	実施	実施
平成23年度の具体的な計画	<p>各課より窓口担当者を選任してもらい、市民課案内窓口との連携を図る。住民サービス部会と連携し、改善点を見出す。</p>				
期待効果	<p>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。</p>				

実施計画調書

改革の取組	市民が利用しやすいスペースの確保	番号	7		
実施項目名	バリアフリー化の推進	取組課	財産管理課		
取組の背景	<p>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。</p> <p>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。</p>				
取組内容 (平成 23～27 年度)	<p>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。</p>				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	検討	検討	一部実施	一部実施	一部実施
平成 23 年度の具体的な計画	<p>行政改革推進本部の部会や職員等から意見を聴取しながら、改善点を見出す。</p>				
期待効果	<p>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。</p>				

実施計画調書

改革の取組	市民が利用しやすいスペースの確保	番号	8		
実施項目名	待合室等の設置	取組課	財産管理課		
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。				
取組内容 (平成 23～27 年度)	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。				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	検討	検討	実施	実施	実施
平成 23 年度の具体的な計画	行政改革推進本部の部会等と連携しながら、設置場所、実現性の有無等の検討を行う。				
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。				

実施計画調書

改革の取組	市民が利用しやすいスペースの確保	番号	9		
実施項目名	相談室の設置	取組課	財産管理課		
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。				
取組内容 (平成 23～27 年度)	関係課と協議を行い、設置する。				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	実施	—	—	—	—
平成 23 年度の具体的な計画	本庁 2-1 会議室横に相談室を設置する予定。関係課と協議し、プライバシーに配慮したものを検討する。				
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。				

実施計画調書

改革の取組	IT を利用した行政サービスの推進	番号	10		
実施項目名	メールを利用した情報提供の実施	取組課	企画課		
取組の背景	<p>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。</p>				
取組内容 (平成 23～27 年度)	<p>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。</p>				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	実施	実施	実施	実施	実施
平成 23 年度の具体的な計画	<ul style="list-style-type: none"> ・メールマガジン発行機能について、各課への説明を行う。 ・各課の運用の準備が整えば、市民へ利用の周知を行う。 				
期待効果	<p>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。</p>				

実施計画調書

改革の取組	IT を利用した行政サービスの推進		番号	11-1	
実施項目名	IT 講習の継続実施		取組課	社会教育課	
取組の背景	<p>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。</p>				
取組内容 (平成 23～27 年度)	生涯学習講座としてパソコン講座を開催する。				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	実施	実施	実施	実施	実施
平成 23 年度の具体的な計画	パソコン講座の開催。				
期待効果	<p>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。</p>				

実施計画調書

改革の取組	IT を利用した行政サービスの推進	番号	11-2		
実施項目名	IT 講習の継続実施	取組課	総務課		
取組の背景	<p>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。</p>				
取組内容 (平成 23～27 年度)	<p>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。</p>				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	実施	実施	実施	実施	実施
平成 23 年度の具体的な計画	<ul style="list-style-type: none"> ・学生によるパソコン講習、インターネット講習の実施 ・講習を受講した市民によるサポート組織づくりの検討 				
期待効果	<p>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。</p>				

実施計画調書

改革の取組	市民ニーズの把握と情報共有の推進	番号	12		
実施項目名	地区座談会の開催	取組課	企画課		
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。				
取組内容 (平成 23～27 年度)	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。				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	実施	実施	実施	実施	実施
平成 23 年度の具体的な計画	地区座談会の申請は区単位で行えるようにし、開催時間も午前・午後・夜間にかかわらず、参加者が多く集まることができる時間を地区と市との調整のうえ設定する。また、座談会の内容は、市側の説明のみで終わったり、地区の苦情・要望聞きに終わったりしないように、申請の段階で地区と協議をして案件を決めて実施する。				
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。				

実施計画調書

改革の取組	市民ニーズの把握と情報共有の推進	番号	13-1		
実施項目名	市民提案制度の活用	取組課	財政課		
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。				
取組内容 (平成 23～27 年度)	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。				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	実施	実施	実施	実施	実施
平成 23 年度の具体的な計画	平成 24 年度当初予算の要求段階での主な事業を公開し、市民提案制度により意見を募集する。				
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。				

実施計画調書

改革の取組	市民ニーズの把握と情報共有の推進	番号	13-2		
実施項目名	市民提案制度の活用	取組課	社会教育課		
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。				
取組内容 (平成23～27年度)	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。				
年度別計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
	実施	実施	実施	実施	実施
平成23年度の具体的な計画	自主的な取組でテーマを決めての講座の実施、文化事業の実施。				
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。				

実施計画調書

改革の取組	市民ニーズの把握と情報共有の推進	番号	14-1		
実施項目名	市民ニーズアンケート調査の実施	取組課	企画課		
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。				
取組内容 (平成 23～27 年度)	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。				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	—	—	—	検討	実施
平成 23 年度の具体的な計画	平成 23 年度は、取組なし。平成 26 年度より後期基本計画のために 27 年度実施予定のアンケート準備に入る。				
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。				

実施計画調書

改革の取組	市民ニーズの把握と情報共有の推進	番号	14-2		
実施項目名	市民ニーズアンケート調査の実施	取組課	財政課		
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。				
取組内容 (平成 23～27 年度)	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。				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	—	—	—	実施	実施
平成 23 年度の具体的な計画	行政改革に対する市民の意見、意識についてアンケートを実施することを前提に、アンケート内容の協議を進める。				
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。				

実施計画調書

改革の取組	市民ニーズの把握と情報共有の推進	番号	14-3		
実施項目名	市民ニーズアンケート調査の実施	取組課	観光商工課		
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。				
取組内容 (平成 23～27 年度)	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。				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施
平成 23 年度の具体的な計画	矢岳高原ベルトンオートキャンプ場の再整備に向けた利用客等へのアンケート調査を行う。				
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。				

実施計画調書

改革の取組	市民ニーズの把握と情報共有の推進	番号	14-4		
実施項目名	市民ニーズアンケート調査の実施	取組課	社会教育課		
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。				
取組内容 (平成 23～27 年度)	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。				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	実施	実施	実施	実施	実施
平成 23 年度の具体的な計画	受講したい講座等についてのアンケート調査の実施。				
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。				

実施計画調書

改革の取組	市民ニーズの把握と情報共有の推進	番号	15-1		
実施項目名	情報提供の推進	取組課	企画課		
取組の背景	<p>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。</p>				
取組内容 (平成 23～27 年度)	<p>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。</p>				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	実施	実施	実施	実施	実施
平成 23 年度の具体的な計画	<p>1 次評価、2 次評価及び外部評価の結果についてホームページで公表するとともに、より多くの市民へ情報提供するために 2 次評価及び外部評価の結果については両出張所で閲覧に供する。</p>				
期待効果	<p>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。</p>				

実施計画調書

改革の取組	市民ニーズの把握と情報共有の推進	番号	15-2		
実施項目名	情報提供の推進	取組課	総務課		
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。				
取組内容 (平成 23～27 年度)	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。				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	一部実施	一部実施	実施	実施	実施
平成 23 年度の具体的な計画	<ul style="list-style-type: none"> ・積極的な情報の公表に関する要綱を策定する。 ・各所属に周知を図り、可能なもの、準備ができたものから順次公開・公表を行っていく。 				
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。				

実施計画調書

改革の取組	市民ニーズの把握と情報共有の推進	番号	15-3		
実施項目名	情報提供の推進	取組課	財政課		
取組の背景	<p>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。</p>				
取組内容 (平成 23～27 年度)	<p>「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。</p> <p>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。</p>				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	実施	実施	実施	実施	実施
平成 23 年度の具体的な計画	<p>「わかりやすい予算書」の編集及び配布を引き続き行う。また、当初予算編成過程における主な事業の要求内容の公開も継続して実施する。</p> <p>平成 23 年度から財務書類 4 表の作成・公表を行う。</p>				
期待効果	<p>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。</p>				

実施計画調書

改革の取組	市民参画・協働の推進	番号	16-1		
実施項目名	パブリックコメント制度の活用	取組課	企画課		
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。				
取組内容 (平成 23～27 年度)	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。				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	実施	—	—	—	—
平成 23 年度の具体的な計画	第 5 次えびの市総合計画の策定に伴いパブリックコメントを実施し、市民へ制度の周知と利用の促進を図る。				
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。				

実施計画調書

改革の取組	市民参画・協働の推進	番号	16-2		
実施項目名	パブリックコメント制度の活用	取組課	財政課		
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。				
取組内容 (平成 23～27 年度)	第 6 次えびの市行政改革大綱策定時に意見公募を行う。				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	—	—	—	—	実施
平成 23 年度の具体的な計画	パブリックコメント制度の適用案件がないため、平成 23 年度の計画はない。				
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。				

実施計画調書

改革の取組	市民参画・協働の推進			番号	16-3
実施項目名	パブリックコメント制度の活用			取組課	福祉事務所
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。				
取組内容 (平成 23～27 年度)	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。				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	一部実施	実施	実施	実施	実施
平成 23 年度の具体的な計画	「えびの市地域福祉計画・えびの市地域福祉活動計画」策定で活用。				
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。				

実施計画調書

改革の取組	市民参画・協働の推進		番号	17	
実施項目名	公募委員制度の充実		取組課	財政課	
取組の背景	<p>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。</p>				
取組内容 (平成23～27年度)	<p>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。</p>				
年度別計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
	一部実施	一部実施	一部実施	実施	実施
平成23年度の具体的な計画	<p>平成19年に制定された公募委員募集要領の問題点の洗い出しを行うとともに先進事例の調査研究を行う。</p>				
期待効果	<p>公募委員が増えることで、より多くの市民の意見が行政に反映されることになり、市民参画・協働の推進につながる。</p>				

実施計画調書

改革の取組	市民参画・協働の推進			番号	18-1
実施項目名	ボランティア活動への支援			取組課	畜産農林課
取組の背景	<p>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。これまでに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。</p>				
取組内容 (平成 23～27 年度)	<p>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。</p>				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	実施	実施	—	—	—
平成 23 年度の具体的な計画	<p>NPO えびのと協働して幼木林分の「水源の森」・「郷土の森」の下草刈や企業による森林づくり植樹活動を行う。</p>				
期待効果	<p>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。</p>				

実施計画調書

改革の取組	市民参画・協働の推進	番号	18-2		
実施項目名	ボランティア活動への支援	取組課	福祉事務所		
取組の背景	<p>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。</p>				
取組内容 (平成 23～27 年度)	<p>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。</p>				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	実施	実施	実施	実施	実施
平成 23 年度の具体的な計画	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアセンター活動補助 ・ボランティアコーディネーターの活用 ・地域福祉推進会議の充実 ・ボランティアセンターとの連携 				
期待効果	<p>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。</p>				

実施計画調書

改革の取組	市民参画・協働の推進				番号	19
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			取組課	社会教育課	
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続けている。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。					
取組内容 (平成 23～27 年度)	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。					
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	
	実施	実施	実施	実施	実施	
平成 23 年度の具体的な計画	若者チャレンジプロジェクト会議で企画・立案したイベントを実施する。					
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。					

実施計画調書

改革の取組	市民参画・協働の推進		番号	20-1	
実施項目名	市民団体・NPO等の活用		取組課	企画課	
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。				
取組内容 (平成23～27年度)	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等、職員の協働に関する認識を深め、協働の推進につなげる。				
年度別計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
	実施	実施	実施	実施	実施
平成23年度の具体的な計画	協働を推進する上で、職員がNPOの特性や役割を理解し、市民団体やNPOとの協働の意義や必要性を認識することが重要であるため、職員の意識改革と協働推進体制の整備を進める。				
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。				

実施計画調書

改革の取組	市民参画・協働の推進		番号	20-2	
実施項目名	市民団体・NPO等の活用		取組課	福祉事務所	
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。				
取組内容 (平成23～27年度)	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。				
年度別計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
	検討	検討	一部実施	実施	実施
平成23年度の具体的な計画	先進事例の調査研究を行う。				
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。				

実施計画調書

改革の取組	自主財源の確保	番号	21-1		
実施項目名	市税等の収納率向上	取組課	税務課		
取組の背景	<p>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。</p> <p>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。</p>				
取組内容 (平成 23～27 年度)	<p>課税客体の的確な把握 ◇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 納税環境の整備 ◇口座振替の促進、コンビニ収納の周知 組織体制の整備・強化 ◇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 数値目標(現年度分) ◇平成 21 年度実績 96.85% → 平成 27 年度 98.00%</p>				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	一部実施	実施	実施	実施	実施
平成 23 年度の具体的な計画	<p>滞納管理システムを活用し、管理・監督職員による進行管理を徹底するとともに、情報(財産・生活状況など)を最大限に活用し、効率的な滞納整理を行うことにより、市税収納率の向上を図る。</p> <p>数値目標：平成 23 年度 97.10%</p>				
期待効果	<p>収納率の向上により安定的な財源確保が図れる。</p> <p>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。</p>				

実施計画調書

改革の取組	自主財源の確保	番号	21-2		
実施項目名	市税等の収納率向上	取組課	健康保険課		
取組の背景	<p>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。</p> <p>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。</p>				
取組内容 (平成 23～27 年度)	<ol style="list-style-type: none"> 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 <p>数値目標(現年度分)</p> <p>◇平成 21 年度実績 87.96% → 平成 27 年度 91.1%</p>				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	実施	実施	実施	実施	実施
平成 23 年度の具体的な計画	<ol style="list-style-type: none"> 1. 滞納管理システムの導入により、過年度滞納者の解消と新規滞納者の発生防止に努める。そのため、現年度分徴収に力を入れ、納期ごとに徹底した納税指導を行う(催告状を期ごとに年8回発送)。 2. 催告状に反応の無い滞納者に対しては、適宜電話催告と納税相談を実施し、納税者の生活実態把握と納税意識の啓発に努める。 3. コンビニ収納による納税者の利便性向上に加え、納め忘れによる新たな滞納者を発生させないため、口座振替の推進を継続する。 4. 職員の資質・徴収能力向上を図るため、研修会へ積極的に派遣する。 <p>数値目標：平成 23 年度 91.1%</p>				
期待効果	<p>収納率の向上により安定的な財源確保が図れる。</p> <p>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。</p>				

実施計画調書

改革の取組	自主財源の確保	番号	21-3		
実施項目名	市税等の収納率向上	取組課	長寿介護課		
取組の背景	<p>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。</p> <p>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。</p>				
取組内容 (平成 23～27 年度)	<p>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。</p> <p>数値目標(現年度分) ◇平成 21 年度実績 99.01% → 平成 27 年度 99.51%</p>				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	実施	実施	実施	実施	実施
平成 23 年度の具体的な計画	<p>滞納者宅を訪問し、収納率を向上させたい。(担当者については、毎月の訪問、係全体としては年に 2～3 回程度)</p> <p>数値目標：平成 23 年度 99.11%</p>				
期待効果	<p>収納率の向上により安定的な財源確保が図れる。</p> <p>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。</p>				

実施計画調書

改革の取組	自主財源の確保	番号	22		
実施項目名	心のふるさと寄附金制度の推進	取組課	企画課		
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。				
取組内容 (平成23～27年度)	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。				
年度別計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
	実施	実施	実施	実施	実施
平成23年度の具体的な計画	ホームページへの掲載、関東えびの会や東海えびの会などの会員へ案内文書を発送することにより、制度への理解と協力を求める。また、寄附者に対するお礼として特産品の贈呈を行うとともに、寄附金を事業に充当した場合は、寄附者へその報告を行う。				
期待効果	単に財源確保という観点だけではなく、ふるさとへの思いやえびの市の発展を願う人々の思いを、寄附金制度を通じ、さらには多様な人々の参画によるまちづくりや納税者の「志」に応えられる施策に生かしていくことを通じて、地域の活性化が図られるとともに内発的発展が促される。				

実施計画調書

改革の取組	自主財源の確保	番号	23		
実施項目名	公有財産の有効活用	取組課	財産管理課		
取組の背景	<p>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。</p> <p>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。</p>				
取組内容 (平成 23～27 年度)	<p>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。</p>				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施
平成 23 年度の具体的な計画	<p>住宅用地として売却するために進入路や区画整理等の条件を整えた後、一般競争入札で売却を進める。</p>				
期待効果	<p>未利用財産の有効活用が図られ、財源確保につながる。</p>				

実施計画調書

改革の取組	自主財源の確保			番号	24
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			取組課	税務課
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ている。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。				
取組内容 (平成 23～27 年度)	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。				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	検討	検討	実施	実施	実施
平成 23 年度の具体的な計画	先進自治体の取組を調査・研究し、関係課との調整会議を実施。				
期待効果	行政サービスの制限を実施することにより自主財源の確保が図られ、税の公平、納税の意識向上にもつながる。				

実施計画調書

改革の取組	受益者負担の適正化	番号	25		
実施項目名	使用料及び手数料の見直し	取組課	財政課		
取組の背景	<p>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。</p> <p>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。</p>				
取組内容 (平成 23～27 年度)	<p>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。</p>				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	検討	検討	実施	実施	実施
平成 23 年度の具体的な計画	<p>当市における全ての使用料及び手数料を総点検するため、平成 23 年度～平成 24 年度にかけて、調査等を行い見直しの可能性を探る。また、地方公会計改革として整備される財務書類(行政コスト計算書)により目的別の受益者負担割合の算定が可能となるので、他自治体との比較・分析等も併せ受益者負担の適正化を図る計画である。</p>				
期待効果	<p>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。</p>				

実施計画調書

改革の取組	民間委託等の推進	番号	26		
実施項目名	事務事業の外部委託の推進	取組課	水道課		
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。				
取組内容 (平成 23～27 年度)	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。				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	検討	検討	一部実施	実施	—
平成 23 年度の具体的な計画	水道施設の毎日点検は、外部業者への委託または、嘱託職員対応等を検討している。平成 23 年度については、委託が可能か十分検討する計画である。				
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。				

実施計画調書

改革の取組	民間委託等の推進	番号	27		
実施項目名	公共サービス民営化提案制度の導入	取組課	財政課		
取組の背景	<p>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。</p>				
取組内容 (平成 23～27 年度)	<p>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。</p>				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	検討	検討	実施	—	—
平成 23 年度の具体的な計画	<p>平成 23 年度は、情報収集・調査・研究を行い、当市に制度を導入した場合のメリット・デメリット等の整理を行う。</p>				
期待効果	<p>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。</p>				

実施計画調書

改革の取組	外郭団体等の改革(自主・自立化の推進)		番号	28-1	
実施項目名	市補助金の適正化		取組課	財政課	
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。				
取組内容 (平成 23～27 年度)	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。				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	検討	実施	実施	実施	実施
平成 23 年度の具体的な計画	平成 24 年度にコスト管理部会による補助金の評価・審査作業を実施することを目指し、評価方法や審査基準等を検討する。				
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。				

実施計画調書

改革の取組	外郭団体等の改革(自主・自立化の推進)	番号	28-2		
実施項目名	市補助金の適正化	取組課	観光商工課		
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。				
取組内容 (平成 23～27 年度)	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。				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	検討	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施
平成 23 年度の具体的な計画	観光協会については組織強化の取組を推進、物産振興協会については組織強化と組織再編について検討を行う。				
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。				

実施計画調書

改革の取組	外郭団体等の改革(自主・自立化の推進)		番号	29-1	
実施項目名	事務局体制の見直し		取組課	財政課	
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。				
取組内容 (平成 23～27 年度)	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。				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	実施	実施	実施	実施	実施
平成 23 年度の具体的な計画	当市における全ての、事務局体制について、調査を行い事務局体制移行についての可能性を探る。				
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。				

実施計画調書

改革の取組	外郭団体等の改革(自主・自立化の推進)	番号	29-2		
実施項目名	事務局体制の見直し	取組課	福祉事務所		
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。				
取組内容 (平成 23～27 年度)	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。				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	検討	一部実施	実施	実施	実施
平成 23 年度の具体的な計画	外郭団体の自立化に向けて、事務局体制の見直しを検証していく。				
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。				

実施計画調書

改革の取組	職員のコスト意識改革	番号	30		
実施項目名	事業仕分けの導入	取組課	財政課		
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。				
取組内容 (平成 23～27 年度)	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。				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	検討	実施	—	—	—
平成 23 年度の具体的な計画	平成 24 年度の実施を目指し、企画課において実施している行政評価(事務事業評価の外部評価)との関係を整理しながら、えびの市版事業仕分けの制度設計を行う。				
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。				

実施計画調書

改革の取組	職員のコスト意識改革	番号	31		
実施項目名	コスト低減目標の設定	取組課	財政課		
取組の背景	<p>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こと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。</p>				
取組内容 (平成 23～27 年度)	<p>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。</p>				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	検討	実施	実施	実施	実施
平成 23 年度の具体的な計画	<p>平成 24 年度からの実施に向けて、コスト低減のための目標設定を行う。</p>				
期待効果	<p>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。</p>				

実施計画調書

改革の取組	給与制度の適正化				番号	32
実施項目名	給与制度の適正化				取組課	総務課
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。					
取組内容 (平成 23～27 年度)	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。					
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	
	実施	実施	実施	実施	実施	
平成 23 年度の具体的な計画	国公準拠を基本に取り組む。					
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。					

実施計画調書

改革の取組	柔軟で機動的・効率的な組織運営の構築	番号	33		
実施項目名	組織の再編・整理、廃止・統合の推進	取組課	財政課		
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。)				
取組内容 (平成 23～27 年度)	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。				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	検討	実施	検討	検討	検討
平成 23 年度の具体的な計画	現行体制の検証を踏まえて、行政改革推進本部を中心に、より柔軟で機動的・効率的な組織運営の構築を図るため平成 24 年 4 月 1 日の組織再編を計画する。				
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。				

実施計画調書

改革の取組	市民参画と協働の推進 (平成26年度より変更) 柔軟で機動的・効率的な組織運営の構築				番号	34
実施項目名	職員の地区担当制の充実			取組課	市民協働課 総務課	
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。					
取組内容 (平成23～27年度)	<ul style="list-style-type: none"> ・地域が行政職員に求めていることを把握し、そのニーズに応じて役割を果たせる地区担当職員制度を確立する。 ・地域が主体的に行う地域づくりに対して、市職員としての経験や知識を生かした地域のサポート役が担えるよう、制度の充実を図る。 					
年度別計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
	検討	一部実施	実施	実施	実施	
平成23年度の具体的な計画	地域のことを自分たちで考え、決め、実行していく「地域運営協議会」設置の検討や、行政事務連絡制度、自治公民館制度のあり方を検討していく中で、それらの制度にマッチした地区担当職員制度の方向性を見出す。					
期待効果	市民(地域)が抱えている問題や市民の複雑・多様化したニーズを的確に把握し、市民の意志を政策反映させることができ、地域の実情に合った地域社会の実現が期待される。また、職員が地域活動で培ったサービス精神、ボランティア精神の涵養は、職員の意識改革に通じるものがあり、それは職務にも活かされ、市民が満足できる行政サービスに大きく貢献することにつながる。					

実施計画調書

改革の取組	柔軟で機動的・効率的な組織運営の構築	番号	35		
実施項目名	危機管理システムの確立と充実	取組課	総務課		
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。				
取組内容 (平成 23～27 年度)	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。				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	検討	検討	一部実施	実施	—
平成 23 年度の具体的な計画	危機管理の基本方針策定に取り組む。				
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。				

実施計画調書

改革の取組	柔軟で機動的・効率的な組織運営の構築	番号	36		
実施項目名	組織間の連携強化	取組課	財政課		
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。				
取組内容 (平成23～27年度)	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。				
年度別計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施
平成23年度の具体的な計画	各課・事務局が共有する課題等を調査のうえ把握し、必要に応じて関係者会議を調整する。				
期待効果	組織間の連携強化が図られることにより、横のつながりが円滑化され、複数の課にまたがる行政課題に迅速に対応できる。				

実施計画調書

改革の取組	柔軟で機動的・効率的な組織運営の構築			番号	37
実施項目名	業務マニュアルの作成		取組課	財政課	
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				
取組内容 (平成23～27年度)	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いとなれば、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。				
年度別計画	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
	検討	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施
平成23年度の具体的な計画	組織運営部会、行政改革推進本部で具体的計画について協議検討を行なう。				
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。				

実施計画調書

改革の取組	職員の能力と意欲の向上	番号	38		
実施項目名	人事評価制度の導入	取組課	総務課		
取組の背景	<p>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。</p> <p>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。</p>				
取組内容 (平成 23～27 年度)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人事評価制度の導入 職員意識改革 適切な人事管理 勤務評定 				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施
平成 23 年度の具体的な計画	<p>人事評価制度の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 人事評価制度の基本フレーム作成 ・ 目標管理の設計 ・ 面接制度の設計 <p>人事評価マニュアルの作成</p>				
期待効果	<p>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。</p>				

実施計画調書

改革の取組	職員の能力と意欲の向上	番号	39		
実施項目名	研修の充実	取組課	総務課		
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。				
取組内容 (平成 23～27 年度)	県市町村職員研修センター等の研修機関などを活用し、職員研修の充実を図る。				
年度別計画	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	実施	実施	実施	実施	実施
平成 23 年度の具体的な計画	職員個々の資質向上及び専門的能力向上のための研修の充実を図る。 一般研修(階層別研修) 30 人 専門研修(能力開発研修) 30 人				
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。				

VIII 参考資料

えびの市の組織機構、職員数及び給与の状況	……………	90
えびの市の財政状況	……………	91
第5次えびの市行政改革大綱策定のための市民アンケート報告	……………	94
第5次えびの市行政改革大綱策定のための行政改革推進委員アンケート報告	……………	106
第5次えびの市行政改革大綱策定のための職員アンケート(1次)報告	……………	112
第5次えびの市行政改革大綱策定のための職員アンケート(2次)報告	……………	124
えびの市行政改革推進委員会設置要綱	……………	136
えびの市行政改革推進本部設置要綱	……………	138
えびの市行政改革推進本部部会設置要領	……………	140
えびの市行政改革推進本部組織再編検証チーム設置要領	……………	142
地域主権戦略大綱(本文)(抜粋)	……………	143

(空白)

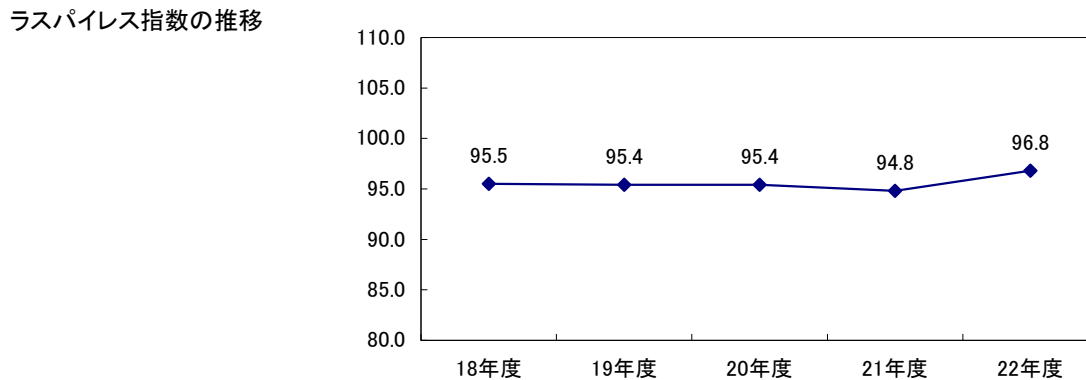
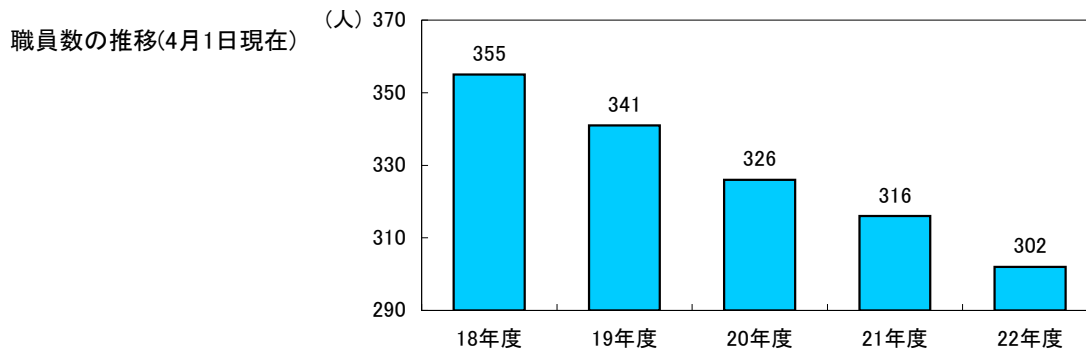
えびの市の組織機構、職員数及び給与の状況

(1) 組織機構、職員数、ラスパイルス指数の推移等

	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
住基人口[4/1](人)	24,063	23,751	23,142	22,725	22,463
組織機構	25課 7室 55係	26課 7室 57係	24課 7室 57係	23課 6室 55係	23課 7室 55係
総職員数(人)	355	341	326	316	302
職員一人当たりの市民数(人)	67.8	69.7	71.0	71.9	74.4
ラスパイルス指数	95.5	95.4	95.4	94.8	96.8

ラスパイルス指数増加の主な理由
えびの市では、財政状況を勘案し、平成18年度から平成21年度まで昇給を1号給抑制していましたが、その期間が終了したためです。

(ラスパイルス指数)
地方公共団体の職員構成(学歴・経験年数)が国と同じであると仮定した上で、その平均給与額を求め、国を100として算出した指数



(2) 参考 県内9市における職員数(普通会計)と人口の状況及びラスパイルス指数

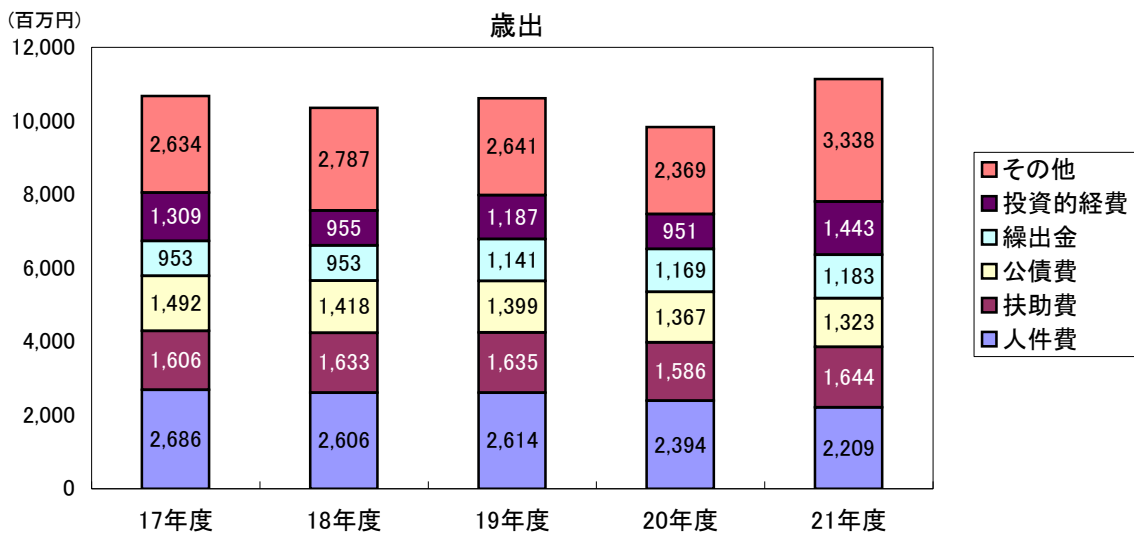
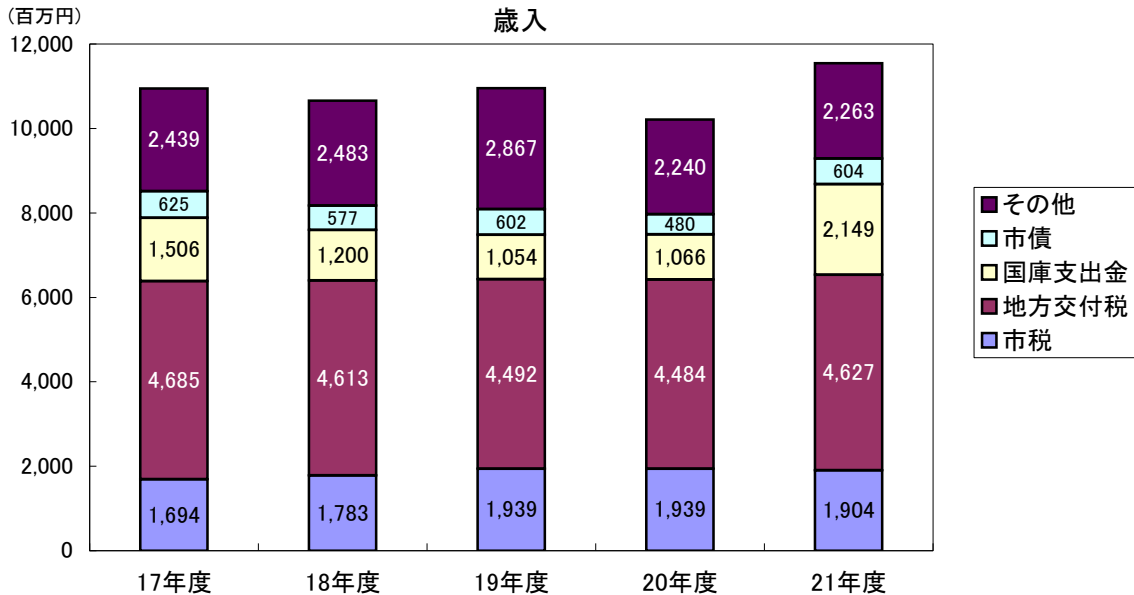
	職員数(普通会計・H22.4.1現在) A	住民基本台帳人口(H22.3.31現在) B	人口千人当たり職員数 $A/B \times 1000$	ラスパイルス指数(H22.4.1)
宮崎市	2,243	400,901	5.59	102.0
都城市	1,378	171,506	8.03	97.2
延岡市	1,128	133,616	8.44	100.8
日向市	511	64,506	7.92	102.4
日南市	614	59,305	10.35	98.6
小林市	418	49,266	8.48	97.7
西都市	343	33,720	10.17	96.1
串間市	245	21,399	11.45	100.5
えびの市	229	22,537	10.16	96.8

えびの市の財政状況

(1) 決算額の推移

(単位:千円)

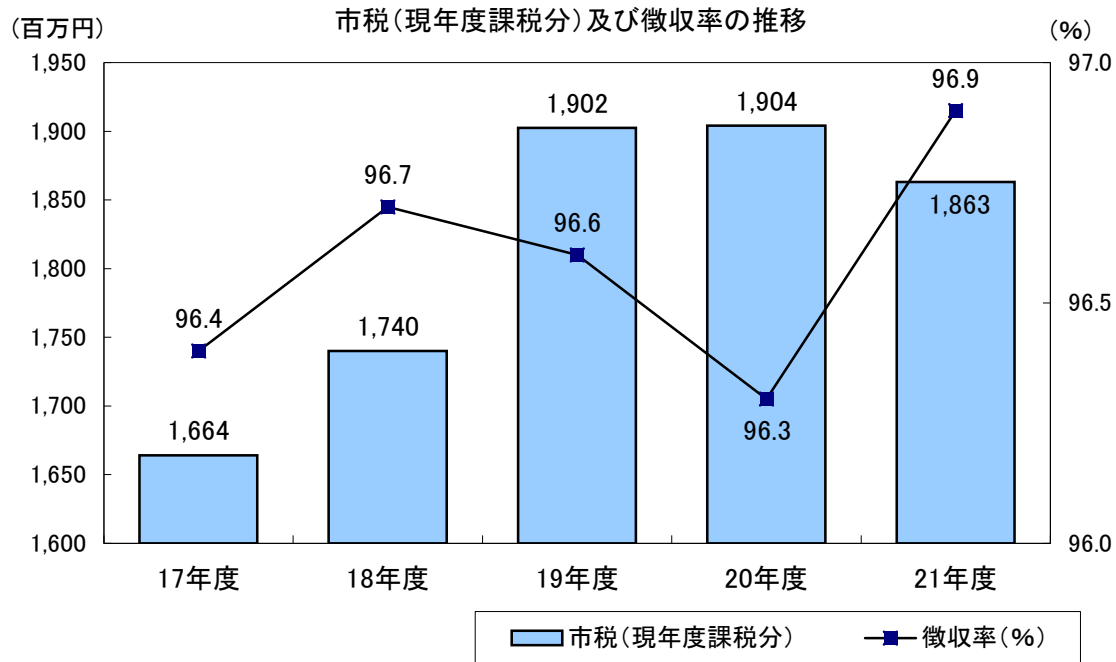
	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
市税	1,694,244	1,783,327	1,939,160	1,939,247	1,904,469
地方交付税	4,685,254	4,613,195	4,491,963	4,484,106	4,627,125
国庫支出金	1,506,360	1,199,557	1,053,997	1,066,321	2,149,018
市債	624,600	576,800	602,141	479,526	603,579
その他	2,438,980	2,482,902	2,867,459	2,240,361	2,263,428
歳入合計	10,949,438	10,655,781	10,954,720	10,209,561	11,547,619
義務的経費	5,783,734	5,656,373	5,647,591	5,347,636	5,176,051
人件費	2,685,934	2,606,268	2,613,859	2,394,463	2,208,841
扶助費	1,605,951	1,632,605	1,634,826	1,585,712	1,644,393
公債費	1,491,849	1,417,500	1,398,906	1,367,461	1,322,817
繰出金	953,032	952,787	1,140,934	1,168,648	1,182,838
投資的経費	1,309,353	954,506	1,186,969	951,296	1,442,562
その他	2,633,566	2,787,322	2,640,583	2,368,779	3,338,108
歳出合計	10,679,685	10,350,988	10,616,077	9,836,359	11,139,559



(2) 市税(現年度課税分)及び徴収率の推移

(単位:千円)

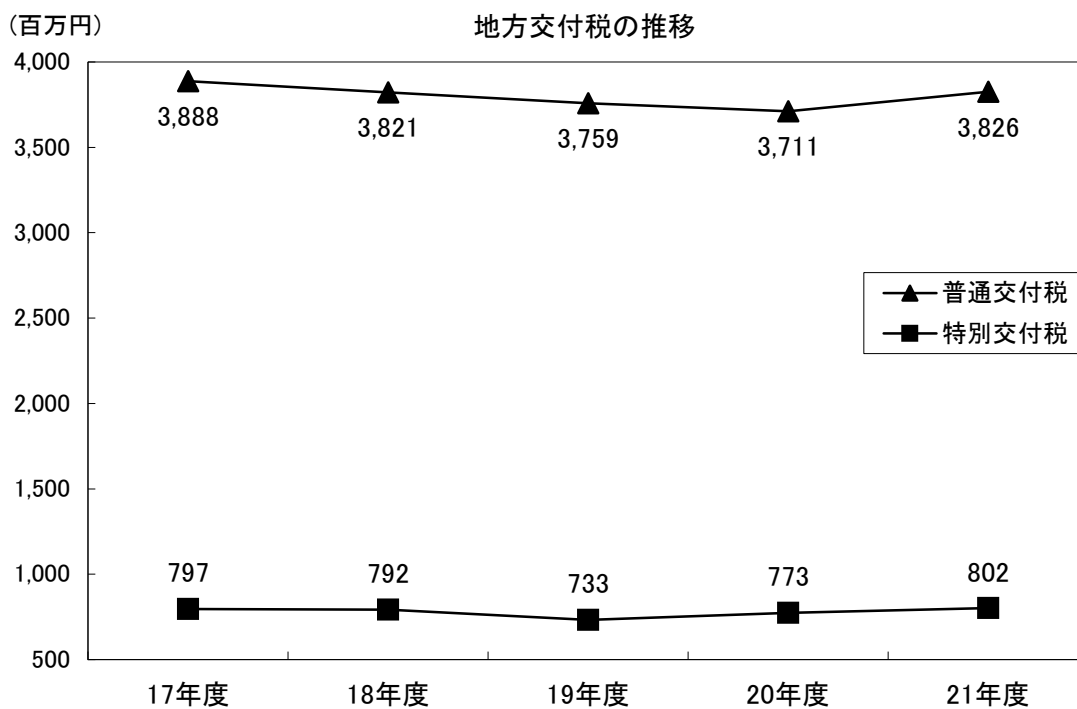
	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
市税(現年度課税分)	1,664,087	1,740,094	1,902,379	1,903,985	1,863,155
徴収率(%)	96.4	96.7	96.6	96.3	96.9



(3) 地方交付税の推移

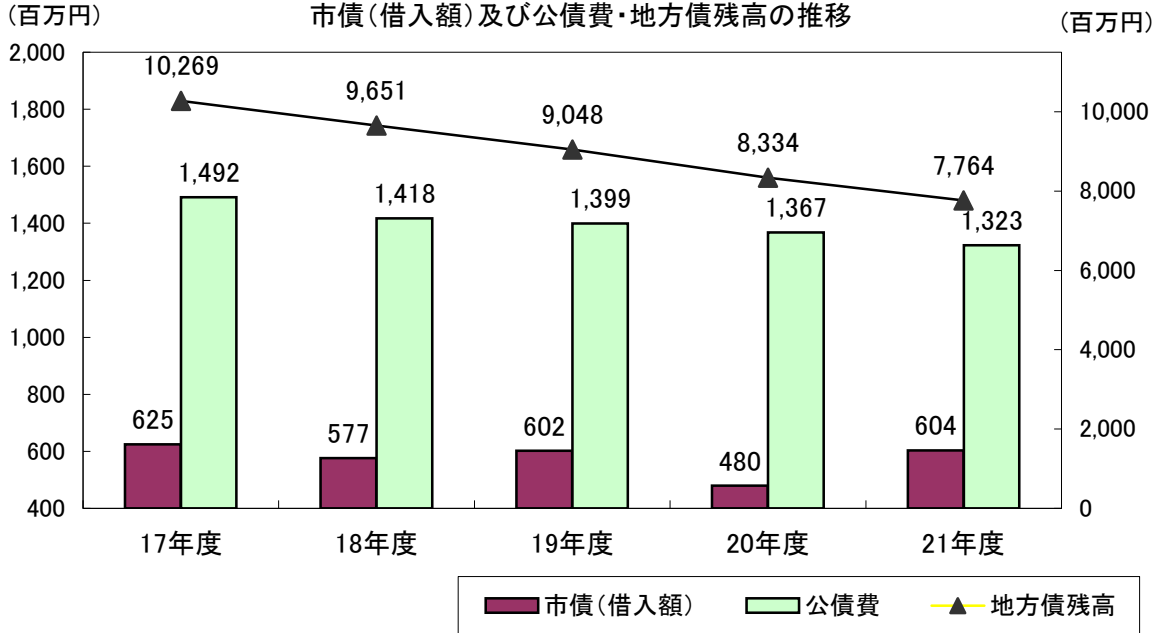
(単位:千円)

	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
普通交付税	3,888,224	3,821,137	3,758,914	3,710,838	3,825,606
特別交付税	797,030	792,058	733,049	773,268	801,519
合計	4,685,254	4,613,195	4,491,963	4,484,106	4,627,125



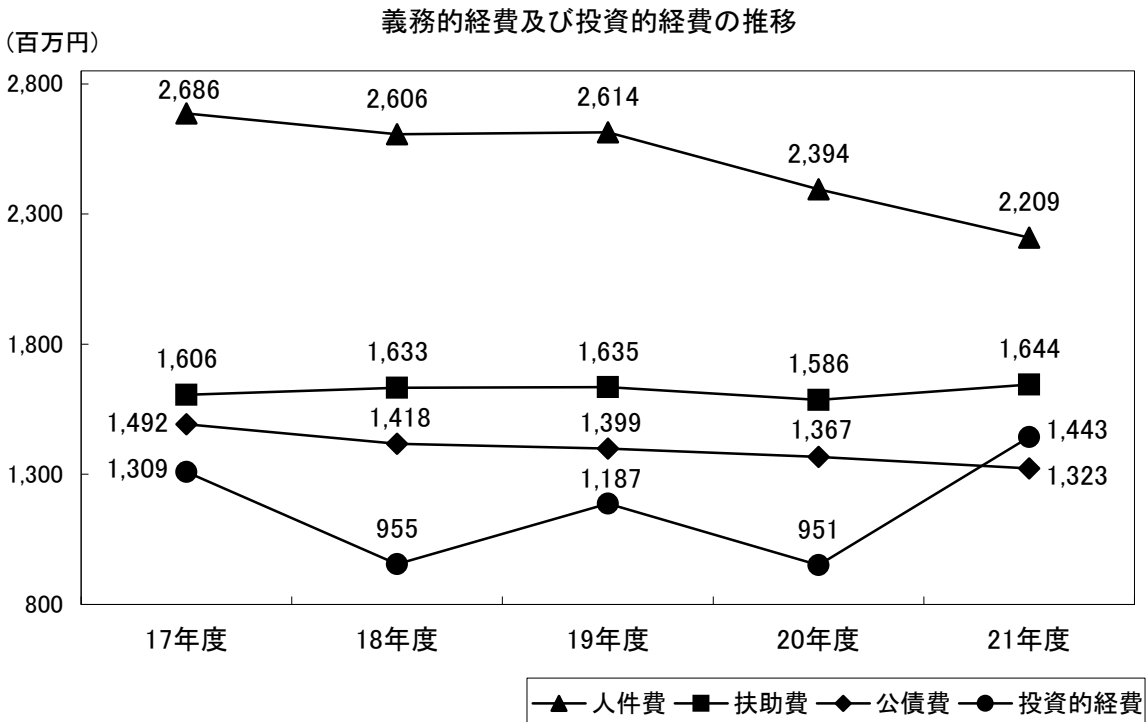
(4) 市債(借入額)及び公債費・地方債残高の推移(普通会計) (単位:千円)

	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
市債(借入額)	624,600	576,800	602,141	479,526	603,579
公債費	1,491,849	1,417,500	1,398,906	1,367,461	1,322,817
地方債残高	10,269,439	9,650,675	9,048,400	8,333,598	7,764,438



(5) 義務的経費(人件費・扶助費・公債費)及び投資的経費の推移 (単位:千円)

	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
人件費	2,685,934	2,606,268	2,613,859	2,394,463	2,208,841
扶助費	1,605,951	1,632,605	1,634,826	1,585,712	1,644,393
公債費	1,491,849	1,417,500	1,398,906	1,367,461	1,322,817
投資的経費	1,309,353	954,506	1,186,969	951,296	1,442,562



第5次えびの市行政改革大綱策定のための市民アンケート報告

1 アンケートの目的

第5次えびの市行政改革大綱(平成23年度～平成27年度)策定にあたり、幅広く市民から行政改革に対する意見等を調査し、大綱策定に反映させるもの。

2 調査の設計

- | | |
|----------|-----------------------|
| (1) 対象 | えびの市民 満20歳以上の男女個人 |
| (2) 抽出方法 | 年齢層ごとの無作為抽出(男女各50人ずつ) |
| (3) 実施期間 | 平成21年12月4日～平成22年1月31日 |
| (4) 標本数 | 600 |
| (5) 実施方法 | 郵送による送付、返信 |
| (6) 回収結果 | 回収数 213(回収率35.5%) |

3 質問事項

- | | |
|--------|-------------------------|
| 問1～3 | 回答者の性別、年代、職業に関する質問 |
| 問4 | 役所及び職員に対する印象 |
| 問5 | 良い印象を持っている市役所の部署 |
| 問6 | 悪い印象を持っている市役所の部署 |
| 問7 | 行政サービスの満足度 |
| 問8 | 行政改革への取組評価 |
| 問9～10 | 行政が改革すべき点(抜粋) |
| 問11 | 市民参加の方法 |
| 問12 | 行政改革推進にあたり重要なこと |
| 問13 | ボランティア活動について |
| 問14 | 利用しやすい窓口時間 |
| 問15～18 | 窓口開庁時間延長について |
| 問19 | 市役所の行政改革に関するご意見・ご提言(抜粋) |

問1 あなたの性別を教えてください。

	項目	回答数	構成
1	男	112	52.6%
2	女	101	47.4%

問2 あなたの年代を教えてください。

	項目	回答数	構成
1	70歳代以上	48	22.6%
2	60歳代	45	21.1%
3	50歳代	35	16.4%
4	40歳代	33	15.5%
5	30歳代	32	15.0%
6	20歳代	20	9.4%

問3 あなたのご職業はなんですか。

	項目	回答数	構成
1	会社等勤務	52	24.4%
2	無職	42	19.7%
3	農林漁業	32	15.0%
4	専業主婦	25	11.7%
5	自営業	21	9.9%
6	パート	20	9.4%
7	公務員	10	4.7%
8	その他	10	4.7%
9	不明	1	0.5%

問 4 あなたは、日常生活やお仕事で接する市役所(または市職員)に対し、どのような印象をお持ちですか。次の1～20の中からあてはまる番号に3つまで○をつけてください。(3つまで○)

	項目	回答数
1	事務処理がてきぱきしている	30
2	仕事に積極的に取り組んでいる	24
3	親切な対応をしてくれる	77
4	時代にあった企画や発想ができる	5
5	少ない人数で一生懸命働いている	15
6	公平な取り扱いをしている	27
7	市民の意見を良く取り入れている	8
8	仕事にあまり熱心でない	22
9	態度がおうへいである	46
10	サービス精神が足りない	31
11	笑顔が足りない	29
12	あいさつや会釈がない	33
13	縦割りで横の連携がとれていない	32
14	勉強不足である	27
15	コスト意識が低い	28
16	前例や慣習にこだわりすぎる	29
17	四角四面で、融通がきかない	27
18	市民の意見があまり反映されない	29
19	その他()	13
20	わからない	9
	記入なし	98

問5 あなたが良い印象を持っている市役所の部署を、3つまであげてください。(3つまで○)

	項目	回答数
1	戸籍、住民票、年金の窓口	96
2	国民健康保険、後期高齢者医療の窓口	47
3	福祉の窓口	41
4	保健センター、健康診査、健康指導の部署	37
5	税金の課税、徴収窓口	16
6	高齢者福祉、介護保険の部署	33
7	小中学校事務の部署(学校教育課)	9
8	生涯学習(スポーツ含む)、文化センター、図書館、資料館	27
9	国際交流センター	4
10	美化センター	39
11	畜産農林水産業を担当する部署	14
12	商工業、観光を担当する部署	8
13	道路を担当する部署	7
14	市営住宅を担当する部署	9
15	上水道を担当する部署	7
16	消防、災害を担当する部署	10
17	環境問題、公害を担当する部署	3
18	市立病院	33
19	その他()	13
	記入なし	186

問6 あなたが悪い印象を持っている市役所の部署を、3つまであげてください。(3つまで○)
(選択肢は、問5と同じ)

	項目	回答数
1	戸籍、住民票、年金の窓口	36
2	国民健康保険、後期高齢者医療の窓口	20
3	福祉の窓口	11
4	保健センター、健康診査、健康指導の部署	4
5	税金の課税、徴収窓口	40
6	高齢者福祉、介護保険の部署	10
7	小中学校事務の部署(学校教育課)	7
8	生涯学習(スポーツ含む)、文化センター、図書館、資料館	7
9	国際交流センター	2
10	美化センター	20
11	畜産農林水産業を担当する部署	9
12	商工業、観光を担当する部署	11
13	道路を担当する部署	17
14	市営住宅を担当する部署	5

15	上水道を担当する部署	6
16	消防、災害を担当する部署	3
17	環境問題、公害を担当する部署	9
18	市立病院	42
19	その他()	28
	記入なし	352

問7 あなたは、市の行政サービスの水準についてどのように感じますか。次の中から1つだけあげてください。(1つに○)

	項目	回答数
1	過剰である	1
2	やや過剰である	3
3	適度である	76
4	やや不十分である	60
5	不十分である	33
6	わからない	37
	記入なし	3

問8 あなたは、市の行政サービスの水準についてどのように感じますか。次の中から1つだけあげてください。(1つに○)

	項目	回答数
1	よくやっている	23
2	まあまあやっている	24
3	普通	70
4	やや努力が足りない	33
5	努力不足である	34
6	わからない	26
	記入なし	3

問9 あなたが市の窓口業務の中で改めてほしいことは何ですか。次の中から2つまであげてください。

	項目	回答数
1	手続や申請書の簡素化を進めてほしい	60
2	事務手続きをもっと速くしてほしい	29
3	職員の対応を改めてほしい	48
4	午後5時以降や土日にも手続ができるようにしてほしい	87
5	文書はもっとわかりやすくしてほしい	63
6	個人情報为他人に知られないようにしてほしい	28
7	その他()	7
8	わからない	13
	記入なし	91

問10 あなたが市の行政運営のあり方や職員に改めてほしいことは何ですか。次の中から3つまであげてください。(3つまで○)

	項目	回答数
1	効果の薄い事業の見直しをしてほしい	52
2	民間委託により経費を削減してほしい	36
3	職員数を減らしてほしい	73
4	行政組織を簡素にほしい	14
5	職員のコスト意識を徹底してほしい	63
6	前例主義の発想をやめてほしい	39
7	縦割り行政を改めてほしい	21
8	職員はもっと幅広い見識を身につけてほしい	42
9	公費支出を厳しく点検してほしい	70
10	様々な情報を積極的に市民に公開してほしい	43
11	市民の意見を積極的にとりあげてほしい	44
12	その他()	4
13	わからない	16
	記入なし	122

問11 あなたは、市民が積極的に行政に参加していくために、どのようなことを進めていくべきだと思いますか。次の中から2つまであげてください。(2つまで○)

	項目	回答数
1	定期的に地区において、説明会や意見を聞く場をもうける	46
2	区や団体の要請で、市の職員が出かけて説明する	45
3	手紙やファックスで、いつでも意見を受け付ける	28
4	インターネットのホームページで意見を募集する	25
5	市の仕事でも、市民にできる仕事はできるだけ区や校区の市民にまかせる	40
6	ボランティアを育成し、できるだけ各団体にまかせる	22
7	市の審議会などにもっと市民を参加させる	60
8	事業の計画段階から市民が参加できる仕組みをつくる	58
9	その他()	6
10	わからない	15
	記入なし	81

問12 あなたは、市が行政改革を進めていくために大切なことは何だと思いますか。次の中から2つまであげてください。(2つまで○)

	項目	回答数
1	市民の参加とチェック(監視)	58
2	市民への行政情報の公開	64
3	市長のリーダーシップ	90
4	職員の意識改革	96
5	議会のチェック機能(監視)	42
6	国や県の指導	8
7	その他()	3
8	わからない	10
	記入なし	55

問13 ボランティア活動についてお尋ねします。次の中から1つあげてください。(1つに○)

	項目	回答数
1	現在すでに活動している	39
2	興味があるが忙しくてできない	79
3	興味があるがどうしたらよいかわからない	60
4	興味がない	27

問14 あなたが市役所の窓口で手続をされる場合、一番利用しやすい時間帯はいつですか。次の中から2つまであげてください。(2つまで○)

	項目	回答数
1	午前8時30分から正午	81
2	正午から午後1時まで	56
3	午後1時から午後5時まで	71
4	午後5時から午後7時まで	53
5	土、日、祝祭日	68
6	その他()	6
7	わからない	4
	記入なし	87

問15 あなたは、「窓口開庁時間延長」は必要だとおもいますか。次の中から1つだけあげてください。

	項目	回答数
1	多少の経費がかかっても必要である→問16・17へ	67
2	費用がかかるので必要ない→問18へ	66
3	必要性はわかるが、もっとほかのサービスを充実してほしい	49
4	その他()	6
5	わからない	17
	不明(記入なし)	8

※「窓口開庁時間延長」が必要と答えた方のみ

問16 あなたは、「窓口開庁時間延長」の延長時間についてはどうおもわれますか。(1つに○)

	項目	回答数
1	2時間が適当である(平日午後7時まで)	43
2	1時間程度でよい(平日午後6時まで)	21
3	その他()	3

※「窓口開庁時間延長」が必要と答えた方のみ

問17 あなたは、「窓口開庁時間延長」の実施日についてはどうおもわれますか。(1つに○)

	項目	回答数
1	毎日がよい	5
2	週に()日程度でよい	43
3	月に()日程度でよい	7
4	繁忙期のみでよい(年度末・年度初めなどの異動手続等の多い時期)	10

5	その他()	2
	※2・3を選ばれた方は()に相当とおもわれる日数をいれてください	

2の内訳	回答数
週に(1)日	13
週に(2)日	22
週に(3)日	8

3の内訳	回答数
月に(1)日	2
月に(2)日	5

※「窓口開庁時間延長」が必要ないと答えた方のみ
 問18 あなたは、どのような点で「窓口開庁時間延長」は必要ないとおもわれますか。(1つに○)

	項目	回答数
1	効果(市民の満足度)にくらべて経費がかかりすぎる	31
2	あまり利用がないとおもう	19
3	郵送請求などほかにも方法がある	11
4	その他()	5

問 19 市役所の行政改革に関するご意見・ご提言等がありましたら、ご記入ください。(自由記入)

(抜粋)

- 高齢者にやさしい政治を望みます。例 粗大ゴミ等美化センターに持ち込めない高齢者に対策を。
- カタカナ用語が多いです。一般的に使われる様になってから使ってください。えびの市民の1/3が高齢者である事を念頭に入れて下さい。
- 私は高校卒業後、40年ぶりにえびの市に帰ってきましたが、本当に火の消えたまち、腐りかけた良識のない人間関係、市役所に諸々の手続きに行くと接遇認識のない対応の仕方など、勉強不足のえびの市のまちという感じがとても強く印象に残っていました。しかし、今回初めてこんな素晴らしいえびの市のまちを耕すようなアンケートに接して、今まで抱え込んでいたストレスがいっぺんにどこか吹き飛んでしまったように感じます。住めば楽しいえびの市のまちづくりに私も協力します。皆さんも頑張ってくださいますように、健康に気をつけてえびの市の発展を祈っています。今まで地下にずっと眠っていたまちがやっと芽吹き始めてきたという実感がしています。嬉しいです。
- 行政改革を徹底し住みよいてびの市をつくって頂きたい。特に職員の知識を高めて速やかに業務の返答が出来るよう努力して頂きたい。(福祉関係部署)
- 改革大綱を積極的に推進し、市民の生活向上に向け取り組んで欲しい。又、雇用の場の確保、観光行政にもっと取り組みの強化がほしい。
- 職員の給与に適する、仕事のできる能力のある職員の育成が、第一であると思います。しかるのち当然行政は改革されていくもの思慮します。
- がんばって下さい。
- 市役所の行政改革とは何でしょうか？費用をかけずに市民へのサービスができないのでしょうか？(残業・休日出勤)に対する手当の経費、(代休・育休)に及ぶサービスの低下。有休のとれる状況ならば、職員はそんなに必要ではないと受け取れます。
- 役所の立場だけでなく、市民の生活の現状を把握した改革に期待したい。実感している点での改善希望として、保健センタートイレに、子供と一緒に入れるように補助椅子を1,2ヶ所でも良いので付けてあると、利用しやすいと思う。又、健康体操(市民課に合わせた)の周知不足はもったいない。学校教育現場での導入があっても良いのではないかと思います。又、各部署の横の連携が感じられない。他の課でも「すぐにこの課なら対応出来る」位の知識を持って欲しい。
- 「えびの市行政改革大綱」などというものがあると、このアンケートで初めて知りました。えびの市に住んで6年になりますが、新聞や、時々しか見ない市報でしか、えびの市が今、何をやっているのかという情報を得ることができません。これでは、市民参加型の市政はやっていけないと思います。えびの市民全員に周知できる情報体制を整えていくべきであると思います。あと、市役所職員の意識改革も必要です。市民あつての市役所です！横柄な態度、言葉遣いを改めていただきたい！公務員は、そんなに偉いのですか？
- 市役所の職員の皆様、身体に気をつけてえびの市のために行政改革により、よい市政が出来るよう頑張ってください。
- 職員がもう少し頭を柔軟にして取り組んで欲しい。
- 市民の意識を変えるためにも行政は、市民に行政改革ができた事項を示すことが市民の理解を得ることにつながると思う。以前はこうであったが、こう変わったとか、特に職員の給料やボーナスなど引き下げことなどを広報等で示したらどうですか。職員に対する風あたりは強い。

- 職員1人ひとりが倫理意識と責任感を持って不正の無い市運営を行って欲しい。
- 行政改革と言ってもサービスとして当然な項目まで入っており、今さら？という感じがし、市民としては改革という実感は全くない。それよりも意識の改革が必要では。特に年配の職員には上から目線、方言丸出しで説明される方もおり、そういう所から改めてほしい。
- 現在、高齢者が多いため、もう少し介護、福祉行政改革を取り組んでもらいたいです。
- 課毎に問題提起を行い、一般市民を50%程度参加させて審議を行う。
- 主体は何かをはっきり認識しての話し合いをするべきと思う。
- ムダを省く、時間を効率よく使う。
- 情報公開、民間委託、職員の勤務評定も行うべきだと思います。
- まずは個人情報大切に。「上が」という意識を抑えてほしい。市民の声は大事だが、事を見失うのはいけない。結果でついてくる人も多はずなので、口先の説明より「論より証拠」だと思うので使い分けが必要かと。まあ、一市民の意見だけ聞いてもらえたらアンケートをやって良かったと思います。
- 市役所の職員の方は接客をもっと勉強した方がいいと思います。いつも、横柄な態度が嫌です。お昼の時間に行くと嫌な顔をしたり、上から目線の言葉遣いだったり、市役所職員の方はそんなに偉いのかなと疑問に思うことばかりです。とっとも残念です。改善されることを願います。
- 色々部署があるが部署でも親切な人もいるがそうでない人もいる。
- 各支所には知識豊富な職員を、しかもてきぱきした人を配置してほしいと思います。
- 職員の名札の文字をもっと大きくしてほしい。庁舎の内装(塗装)リフォーム(市内業者に発注)
- 市の職員の方が多すぎると思う。デスクワークだけでなく汗水を出して動いてみたらどうか。
- もっと明るく笑顔で接待して下さい。
- 人事評価制度の導入を図り、職員のスキルアップを図りつつ、上司と部下との面談を行い、業績の取り組みを振り返り、年間の反省を次の改善点に生かす。
- 職業、身分、身なりで人を判断せず、市民全員を公平に対応してもらいたい。
- 飯野出張所にあれだけの人数が必要なのか、もっとインターネット等充実して人材カットできるのでは。これだけインターネットでいろいろなことができるのだから、先に登録していれば体育館等施設が急(特に土日でも)に使えるようにする等できるとよい。未来のえびの市のためにも頑張ってください。期待しています。
- たまに市役所に行くが、何をしているかわからない人が多くいる。
- これ以上えびの市の人口を減らしたらいけないと思う。これは市役所だけの責任ではない。若い人が働く場所が欲しい。都会に住んでいる人が一人でも早くえびのに帰りたいという思いを誘うようなえびの市にしていこうためには、みんなの力が必要。帰りたいけど働く所がないと言っている人もいる。全員で頑張ろう。オーオーオー
- 言われたことだけを行うのではなくもっと自主的に前向きに自分から仕事を見つけて活気のある態度で、又目線を上からでなく、地域の人と同じ目線でがんばってほしい。
- 年々高齢化が進んでいく。高齢者も安心して市役所で用件が済ませるよう専門の案内係を窓口においてほしい。
- 市民の各々個人、個人に対して親切さが足りないと思う。個人でもいろいろですが、相対的な個人のやさしさがほしい。市民個人でも市政に協力する人がかなりいると思われます。がんばってください。
- 他の市町村の人と会って話をする機会がありますが、そんな時にえびの市と比較してみて、異なる点を洗い出してみます。例えば、老人(高齢者)の方に“ふれあい弁当”がありますが、土・日は給食がありません。全くの一人暮らしの方は、土・日はどうなさっているのでしょうか。そういうことを話題にする機関？はあるのでしょうか。ファックス・手紙などなら私達も

意見を出すことができると思いますが、“にぎりつぶされたら”出せないなとつい考えこんでしまいます。※市には〇〇委員という役職の方がたくさんいらっしゃいます。民生委員、人権委員など～。こういう方の任期についてですが、同じ方が2期も3期も続けられるのは如何なものでしょうか。よく言われますが、1期目は未熟、2期目は仕事上手、3期目は惰性。せいぜい2期まで位がよろしいのではないのでしょうか。人材はいっぱいいます。

- 窓口の総合的対応の充実 職員の人数を考えるとまだ沢山の部外導入も出来て、市民一丸出来ると思う。幸せなえびの市を作ってほしい。市長様、職員一緒になって。
- 年々世の中が厳しさを増して来るようです。高齢者は増え、若者は仕事が無く(中高年もその例にもれず)。市役所も大変だと思いますが、なるべく出費を抑えて市の借金が少しでも少なくなるように頑張ってください。
- 他の市外から、えびの市には、お金がかからず、楽しめる場所があると言えるような所があったら、皆が活気づくのでは?一番難しいことですが、何とか頑張ってください。
- 本庁窓口へ行った際、窓口業務以外、全員の視線を感じ、入りづらいことが多々ある。
- 事務手続き等は全部支所でも出来る様にしてほしいです。
- えびのに住んで1年ほどなので、利用している行政サービスは少ないのですが、どの部署も親切ですばやく対応して下さっています。市民課の女性職員の方はすぐカウンターから出てきて用件を聞いて下さって、素晴らしいと思います。支所も利用したことがあります、少人数で大変だと思いますが、事務処理をもう少し早くしていただきたいです。人から聞いた話なのですが、救急と市立病院の対応が良くないという噂です。市立病院に小児科が欲しいです。
- 何をしているのか分からない。まず市側から敷居を下げないと市民からは見向きもされないと。母子手帳の交付を月2、3日で日勤時間帯にしかしていないのは行きにくい。
- 税金を安くしてほしい。若者の仕事を増やす努力をしてほしい。農業を守ってほしい。
- 市議会議員の定数削減。 企業の誘致活動
- えびの米のブランド化。 社会福祉の充実。
- 大型企業の誘致→雇用の促進
- えびの市の食材を使用しての道の駅みたいな場所を作ってください。
- 緊急時、市立病院へ電話した時、何回か対応が悪く、しかたなく小林の病院まで車を走らせたことが3回ほどありました。人数不足の中、大変だとは思いますが、一人でも多くの患者を診察できる市民のための病院であってほしいと思います。
- ごみの事について 燃えるゴミ、燃えないゴミ、プラ、それ以外のゴミも各分区で出せるようにお願いします。市民の皆が高齢者で公民館にもっていきません。
- 市立病院の今後存続について全国的に公立病院のスタッフ(医者)不足の傾向にあります。えびの市として市民が今後長期的に安心して通える為の政策を行ってほしい!! 医者不足による診療科目が無くなる様なことにならない様に。
- 行政改革とは無関係かと思いますが、市立病院を緊急病院としての機能体制を整えてほしい。生かされる者は救ってほしい。
- 私は少ない農家ですが、なにか金がかからない方法があったら教えてください。職員の方も頑張っているかと思いますが、どうか体を大事に頑張ってください。

第5次えびの市行政改革大綱策定のための行政改革推進委員アンケート報告

1 アンケートの目的

第5次えびの市行政改革大綱(平成23年度～平成27年度)策定にあたり、行政改革推進委員から提案等を調査し、大綱策定に反映させるもの

2 調査の設計

- (1) 対象 えびの市行政改革推進委員 10名
- (2) 抽出方法 年齢層ごとの無作為抽出(男女各50人ずつ)
- (3) 実施期間 平成22年2月12日～3月5日
- (4) 実施方法 郵送による送付、返信

3 質問事項

問1 行政改革の取り組みについて、思われることや提案等をお願いします。(抜粋)

住民サービスについて
市民との連携(協働)について
コスト(経費)について
組織について

問2 職員についておもわれること。(抜粋)

良いとおもわれる点
改善が必要とおもわれる点

問3 その他、何でも(抜粋)

問1 行政改革の取り組みについて、おもわれることや提案等をお願いします。

住民サービスについて

- 第4次行革大綱で、職員の接遇改善重点取り組みで、市役所内の検討委員会で研究され事例情報接客マニュアル等によって全職員にも周知され、市民サービスの向上がみられる。又、行政サービス時間の拡大については、人口10万人以上であればともかく、2万人前後の人口では必要ないのでは……？
- 行政機関はサービス業としてトップレベルのサービスを市民に提供すべきです。公務として規則の中で正確に伝える事が第一であるが、説明の方法について市民の立場(若い人、老人、障害者等)状況を良く理解して対応すべきです。相手が理解できず無用なトラブルを起こす心配がある。
市民に合わせたサービスを考えると、経費節減の為にも職員の時間差出勤が望ましい。
- 来客者(特に高齢者)が庁舎内でどこに行ってもよいかウロウロされているのに拘わらず見て見ぬふりをしている職員を見受ける。丁寧に應對して必要があれば係まで案内する気持ちを持ってほしい。
- 最近では本庁におうかがいしても職員の方の対応は丁寧だと感じます。ただ、時間外、役所外においても、市民の目から見れば「役所職員」です。私も一度休日中のある会場にて職員の方に場所をたずねたところ、不信な目付きをされたことが今でも強く記憶に残ってしまっております。24時間職員の顔でいて下さいとは申し上げられませんが、公人であり、市民からは知られた立場であることを自覚して、プライベートもある程度まで配慮して頂ければ、逆に勤務外でも職員の評価を上げる事に繋がられるのではないのでしょうか。
- 市職生産性は全国780市のどの位置づけか、金額はいかほどか公開すべきで検討の必要性があるのではないかと。
- わたり制度は本県28市町村の内、6市町にえびの市も有る。悪い慣行は勤務にも影響を与える改善が必要である。
- 労働基本法の8時間以下45分を生かし、休息有給15分を毎日積み上げ交替で時間延長をしては、本年4月から延岡市が施行される、参考にして市民の願いに答える。
- 今後とも住民サービス改善については必要不可欠であります。松形市長時より相当改善されてはいるが、職員の一部には依然親方日の丸的感覚な態度や言動が見受けられる。更なる教育研修を徹底していただきたいと思っております。
- 平成20年7月23日、職員の意識改革を目的に研修を実施したとあるが、不参加者に対するフォローの研修をするべきではないか、又、苦情トラブルについては、どういう対応を行っているのか市当局への報告は行っているのか、又、全職員へ周知徹底することで再発防止をどう取り組みしているのかが見えてこない。市民に本当に向きあっているのか疑問である。

市民との連携(協働)について

- 物産館の中身について 地方分権が叫ばれるようになって特に村おこし、一村一品運動と云った声はどこでも大きく聞こえます。えびの市がもっとも立ち遅れ、不足している部門でもあろうかと思っております。遅ればせながら物産館の計画もあるようです。これを機に協働の精神を発揮してえびの市ならではの特徴を生かした特産品、土産品等の研究開発を今の内から準備しておく必要があります。いくら設備が良くても中身が問題です。

- 高齢化が進む中では市民の意見等も十分に考慮した仕組みづくりを進めるべきではないか。
- 市民参画・協働に取り組む事は必要であるが市役所職員も職場を離れて一般市民として、もっと積極的に関わらるべき、そこから市民全ての共有が生まれるのでは、地区の行事、他団体の主催するイベント等に職員の顔が見えない。
- 不景気で先の見えない厳しい時代になればなる程、行政と市民とのつながりはますます重要となってくる行政も市民の積極的な参加を求めるためには、今、市民(地域)が何をしたいのか、行政に何を求めているのかを知ることが重要であるのでは。そのためには、市民(各種団体)との対話が不可欠である。少しでも情報を得るため地域に出向き接触することも必要では……
- 若者とイベントを結び付ける為に、若者主導でのイベント企画・開催をという方向性は間違っていないと思います。しかし現状は、行政サイドが「市民が望んでいる(と思っている)」イベントを企画・実施→結果市民は参加しない→イベントの枠組だけは継続し、それと共に行政主導の形態も引き継がれる。という悪循環が生まれているように見受けられます。まずは既存のイベントの一部を若者に任せるところから始めるのはいかがでしょうか。若者はイベントで「集いたい、交流したい」だけではなく、イベントを「興したい」のだと、そしてまだその手段が身に付いていないだけだと思いたいです。またイベント全般に言える事だと思いますが、「市民をもてなす」だけではなく、市民が参加して手作りし、外部の来客をおもてなしする。というスタイルに持って行かなければイベント自体の存続もあやういのではないのでしょうか。
- だれの物か、だれに支えられているか、原点にかえり市民全員が参画、協働に出来る事業、イベント計画情報が重要である。
- 各地区に住む市職員が自ら進んで先頭に立って参画、協働を推進すべきだ。
- 現在はインターネット活用、市報、地区説明会等の公開、共有の推進(※やたらとマル秘を作らない事)
- 地方分権が益々要求される中であって必要な事は市民との連携参画であります。市民の中には得意分野を持ったすばらしい人材がいらっしゃる訳ですので、その人達の知恵を借り協働していく事ではないのでしょうか。その為には、対象者が心をオープンにしてバリアを作らないようにすることですね。
- 歴史のある京町二日市、飯野植木市が年々さびれてくように思えます。えびの市・商工会・区が中心となり、えびの市民の幅広い世代、事業所に呼びかけ踊りなどをだすような華やいだものに盛り上げていってはどうか。

コスト(経費)について

ふるさと納税について

- この不況下農業を基幹産業としているえびの市、なかなか税収に期待は持てないと思われま。だからと言って財源確保を怠る訳にはいきません、そこでふるさと納税を今一度研究して、市民一体となつての正に協働作業で取り組めないものか……
- 市民から親戚縁者の情報を得、手続等も協力してもらおう事によって思った程困難な事でもなさそうな気がします。
- 自主財源の確保については市民に対し納税義務意識の啓発に努めることは当然である。去年の6月時点で21年度滞納額及び滞納額累計額が、約2億2千万円余り又、国民健康保険税でも約2億円4千万円余りと聞いている。収納対策に取り組むべきである。公平、公正を保つためにも是非とも早急に取り組むべきである。
- 他市町村に比べて回収できるのに滞納になっているのが多いのではないかと。納税は義務であり、もっと強気の督促があるべき。正直者がバカを見ない平等な徴収をすべき。
- 金融機関口座からの自動引き落としを推進すべき(金融機関と協議したら)。

- 民間で出来るものは民間委託した方が雇用も増えて良い。
- 毎年計画的に職員採用をしていかないと空洞化が起き市政にとって長期的にマイナスになる。手っ取り早い経費節減よりも人材は確保し、一人当たりの給料単価を市民に合わせるべき。
- 他市の給料と比較するのは時代おくれ、市長は勇気を奮って給与改革に取り組んで欲しい。
- 自主財源の確保を図るために納税者の意識向上は当然のことであるが問題はいかにして納税を達成できるかである。税負担の公平を期するためには滞納者に対してはある程度の強引さもやむを得ないのではないかと。
- 民間委託等の推進はこれからも積極的に取り組むべきである行政より民間活力を活用した方が市民ニーズ、サービスの面からも活力が違う気がする。指定管理者等の選定については外部評価の導入は如何なものか。意見を聞くことも良いのでは。
- 税収の伸びが期待出来ない、市民減少が大きなウェイトを締めている。
- 市議会議員に対する答弁で、市長はイエス又は前向きに検討では、少ない財源では心もとない。ノーという姿勢が欲しい。ノーに対する裏付けを述べ納得させる。市民は見ている。
- 委託は大分進んでいる。市民病院事務関係は考えていい。
- 市職員の業務は各人に業務日誌を付けさせ把握する。業務量、能率を参考にして配置替え定員管理をする。
- 目標の300人に向けて進んでいる。長い採用の空白は技術の断層を生む、将来を見越した定員管理する。
- 民間委託等はどんどん必要に応じて導入するべきと考えます。やはりムダ、ムリを排除していく事で自主財源の確保に役立つと思います。
- 公用車に広告を掲載することで広告料をとるなどの工夫をしてみてもどうですか。

組織について

- ①組織のスリム化について 実数職員300人体制の期限が刻一刻と迫っています。どうも厳しいのではないかと聞き及んでいます。然しいずれ組織のスリム化を図り少数精鋭に対応すべく体制作りは至上命題であり避けて通れません。今の内から組織の再編に取り組む必要が・・・・
- ②村おこし課を設置しては えびの市の疲弊の原因の一つは旧町の名残が今なお続き、その上街全体が分散していて中々まとまりが難しい点が考えられます。言い代えれば旧町の個性を生かしきっていない事にあります。プラス思考考えればまだまだ発展の余裕を残している事にもなります。どうでしょうか、この際(村おこし課)なるものを設置して地域に密着した地域おこしに本格的に取り組んでは・・・・
- 第4次行革大綱で示されたとおり市民にわかりやすい柔軟で効率的な組織での改編が必要であり、現代社会に的確に対応する事が重要であろう。
- 年々高齢化が進んでおり、飯野、真幸 出張所の機能強化を図るべき。老人向けの相談コーナーとか今後区長・分区長の高齢化も目に見えており、市職員の地区担当者制度を早く確立しないと田舎行政は破綻する。
- 急激に変化する経済情勢、多様な市民ニーズに対応できる組織機構の見直しを更にすすめてほしい
- 今回、農村整備課が廃止され、それぞれの業務が建設課、畜産農林課に分担されたことで透明化された。例えば道路(市道 農道 林道)が一本化され農村関連事業も畜産農林課に吸収されたことで鮮明になった。他にも似通った内容のものが各課で見受けられるので横の連携を図ってほしい。
- 私も行革委員として勉強させて頂くにつけ、役所の担当課の方々は本当に多岐に渡る専門的

で細やかな行政サービスを行っていらっしゃるものだと知ることになりました。助成の種類により担当課などそれぞれに分割して組織的に効率を図っていらっしゃるのだとは思いますが、やはり同じ組織の構成員として、職員共通の意識として、どのような課でどのような行政サービスに取り組まれているか程度は共有する必要があるかかもしれないと思いました。同じ会社の社員が「担当外の部署が何を販売しているか知りません」とは言えないのと同様、担当外の仕事にも目を向け各課の大枠を知ることができる機会や、ツールを確立していくことも、流れに逆行するようですが重要な事ではないでしょうか。

- 自衛隊の町といわれるえびの市に自衛隊に対する課長もしくは係長を組織化し、予算等窓口にして、市政を優位に図るべきである。
- 災害時、緊急時のマニュアルに基づいて予行訓練し全職員の意識の高揚を図る。
- 各課の異動期に訓練が特に必要である。
- 課によっては女子職員が多い所もあり現場は不向きも考えられる、横の連携を密にし異常に備える。
- 行政機関は一種独特の組織感が有り市民に対して不透明さが有り、私達市民が理解出来ない部分が見られますが、一般論としては常に連携を重視し一組織人としての自覚と責任感を持つことが望まれます。

問2 職員についておもわれること。

良いとおもわれる点

- 多様化する社会状況の中で、市民に対する職員の意識改革を推進することは必要である。職員1人1人がその自覚を持って対応すべきである。
- 以前に比べて職員の資質は向上している
- 若い女性の対応は優しく接してもらえる。
課長の指導と思われるが、明るい課・暗い課の差がありすぎる。今年の異動で課長職も大幅に動かし活気ある市民のロビーとして欲しい
- 最近役所を訪問した際の事です。お約束の上で訪問したのですが、担当の方が電話中だったのでしばらく待っていると、他の女性職員の方が気付いて椅子を勧めて下さいました。以前にはあまり見かけられない対応に職員の方の意識改革が進んでいる事を感じました。
- 挨拶は以前より改善されている。
- 勤務の出退時は、駆け込み、退庁競争。以前よりよい。
- 以前は公用車に3~4人乗車し、時間つぶしと思われたが、今は1人運転が多い。
- 特に重要な規律、礼節については以前より良化されていると評価しております。
- 窓口対応

改善が必要とおもわれる点

- 特になし
- 正職員か臨時職員かわからない(一見)
- 市民から見れば市職員の一人であり説明対応は責任を持って接するべきである。人手不足の理由で臨時職員の対応により市民に迷惑がかからないよう、日々教育が必要である
- 業務も多様化する中で、社会ニーズに応えるためには職員の研修は不可欠である。しかし職員も人である。能力もそれぞれ異なり向き不向きがある、職員1人1人の能力を引き出し、そ

れに応じた人事配置が必要ではないか。同じ職場に永く置く事は弊害もあるが、それはすべてではない。職員が意欲をもって 100%市民サービスに徹するためには職員の能力を充分発揮できる人事管理が必要ではないか。

- 市内で開催される各種行事(行政主体か否かに関わらず)に積極的に参加することも、えびの市を盛り上げる一つの手段となり得るのではないのでしょうか。一定の担当課の人のみ参加、顔をお見かけするのはいつも同じ人などという現状を変えていき、情報発信力のある職員の方だからこそ、同市内で行われている行事、イベントに「興味を持って」「参加して」頂きたいと思います。
- 接客は老人には、わかりやすく、親切に。接客の多い時はテキパキと、少ない時はそれなりに。いつも機械的にしないこと。
- ある学者の調べによると、一つの団体は上 1/3・中 2/3・下 1/3 に分かれる。仮に下を淘汰しても、ある時期には元に戻るといわれる。上司になる人はこの事を念頭に業務遂行が必要と思われる。課長がダメという事が無くなる。
- 特に目立つのは正職員以外の人々の態度や言動に不快を感じます。職員教育の徹底を強く求めます。
- 空き家が多くなり何の手入れもしてないのが気になる

問3 その他、何でも。

- 現市長のマニフェストの中に職員の昇進に企業経営感覚の昇進審査委員会の設置及び、やる気のある職員を育成、職員手当に能力主義導入という項目がある。営利を目的とした会社ならば当然の事であるが、営利目的でない行政では真の市民サービスを提供しなければならないので、行政では不相当と思われる。
- 課長係長への昇任審査に毎日職員と接していない民間人がどの様にして、市民目線で評価できるのだろう・・・?やり方次第では職員の士気向上を損ないかねない。年功序列、終身雇用の公務員体制であるからこそ、身に付けた技術経験を生かして部下の指導教育を行い市民サービスの向上を計ることが出来ると思います。
- 市役所を含め市民である我々が責任を持たなければならない。自治意識を広く市民に啓発する努力を大いに進めて下さい。これからの時代は狭いえびの市だけでの問題ではなく、全てが世界につながる時代となる。えびの市発信の何かを見つけ頑張りましょう。
- 上記に関連してですが、今年度市政 40 周年を迎えますので、各部団体と「全職員」の方と協力して頂きながら、もちろん市民の方も巻き込んで、自分達で自分達のえびの市を盛り上げていけたらよいと思います。職員の方で「どのような式典・イベントを行うかよく知らない」などという事がないように、当事者意識を持って取り組んで頂きたいと思います。(多くの予算を掛けるのですから、意義のあるものにしていきたいです。)
- 市の人口の推移はここ 10 年間に 3,200 人あまりである。子どもの誕生より死亡率が高く若者の働く場所確保と農業の担い手が急務である。市政の対策を望む。
- 宮崎日日新聞に掲載された 20 年後の人口推移について見たところショックでした。県平均 17%減に対してえびの市は 36%の減。つまりえびの市は県平均の倍以上減少し、しかも高齢化が加速し市全体が限界集落になる事が予測されました。この様な事態で市としては大幅な超行財政改革が急務であります。したがって合併の見通し、行政区の統廃合、議員定数の削減、市職員の削減等山積しています。まず、この問題をどの様に解決していく事が急務ではないでしょうか。
- 他県から来市の友人からえびのの夜の道は暗くこわいといわれる。

第5次えびの市行政改革大綱策定のための職員アンケート(1次)報告

1 アンケートの目的

第5次えびの市行政改革大綱(平成23年度～平成27年度)策定にあたり、幅広く職員から行政改革に対する意見等を調査し、大綱策定に反映させるもの。

2 調査の設計

- | | |
|----------|----------------------|
| (1) 対象 | えびの市全職員 |
| (2) 実施期間 | 平成22年1月5日～1月29日 |
| (3) 実施方法 | グループウェアの掲示版で依頼 文書で回収 |
| (4) 回収結果 | 回収数 180(回収率56.8%) |

3 質問事項

- 問1 あなたは、現在の仕事について満足していますか(やりがいを感じていますか)。
 問2 あなたが、仕事にやりがいを感じるのはどんなときですか。
 問3 あなたは、市役所に訪れた市民の方に対し、どういう対応を心がけていますか。
 問4 あなたの心身の健康管理について、心がけていることはなんですか。
 問5 ボランティア活動(社会奉仕のため、無償または低い対価を得て、自発的に労働力を提供すること)についてお尋ねします。
 問6 問5の内容についてお尋ねします。

自由意見

次のテーマごとに、あなたが考える課題・対策・提案等をお書きください。考えるポイントとしては、現在行われている業務の内容ややり方が、市民ニーズに合っているか否か。また、今までよかったことでももっと改革できる点はないか、まだ実施されていないがこれから必要と思われることはないか等お願いします。

テーマ1 顧客としての市民が、満足できる行政サービスの提供について

テーマ2 パートナーとしての市民と行政との新しい関係の創造「参画と協働」について

テーマ3 納税者(出資者)としての市民が納得できる行政経営について

テーマ4 社会経済情勢の変化や市民ニーズの多様化に迅速かつ明確に対応できる組織運営について

その他何でも

問1 あなたは、現在の仕事について満足していますか(やりがいを感じていますか)。

	項目	回答数
1	満足している	48
2	まあまあ満足している	111
3	満足していない	15
4	その他	3

その他意見： あまり満足していない、まあまあ満足しているが、やりがいはすごく感じる、異動1年目で歯がゆいところもありますが満足しております、やりがいはありますが、壁にぶつかることがあるため

問2 あなたが、仕事にやりがいを感じるのはどんなときですか。

- 業務のなかで、相談を受け、満足していただいたとき。
- 企画したものが実現でき、市民に喜んでもらったとき。
- ご依頼、ご相談などへの対応をさせていただいたことにより、満足していただいたこと等、感謝の言葉として頂いたときなど。
- 不安な表情でみえた市民が笑顔で帰っていかれるとき。
- 市民の方が、苦情及び相談に来られたとき、内容に対し納得されたうえ、帰り際に「ありがとう」と言い残し笑顔で帰られたとき。
- 地元からの要望や苦情等に対して、市民から納得いただける対応が出来たときや感謝の言葉をいただいたとき。
- 市民の方々の相談等を解決したとき、納得していただいたとき。
- お客様が「聞きに来てよかった」などと満足されたとき。
- 業務の改善、効率化が進み、さらには市民サービスの向上が実現できたとき。
- 相談に来られた方が、「役に立ったよ」とか「実行しているよ」などの言葉をくださるとき。
- どんな仕事であろうとも、無事やり終えた時には、やりがい(達成感)を感じている。
- 目標を決めて、自分の思ったとおりにその目標が達成されたとき。
- 仕事上の懸案事項、課題等を検討して改善解決したとき。
- 今までなかなか解決しない問題を職員全員で協力して解決できたとき。
- いっぺんに問題が解決することはないが、解決への糸口が開けたとき。
- 関係機関との連絡調整がうまくいき、その方に必要な支援が得られたとき。
- 前例踏襲ではなく、新たなことに取り組める場合や職場の中で係員、課員で共通認識を持つて一体感を感じながら業務ができる場合です。
- 地域で顔を覚えてくださり、色々な場面で声をかけてくださったとき。
- 担当している方のお宅を訪問するときに「待っていたよ」と笑顔で言われたとき。

問3 あなたは、市役所に訪れた市民の方に対し、どういう対応を心がけていますか。

- 先ず、来庁のとき「おはようございます」「こんにちは」と。帰庁されるとき、「お疲れ様」とあいさつを笑顔でする。
- 先ず挨拶。次に相手が何を望んで来庁されたか十分理解すること。
- 笑顔で挨拶、懇切丁寧に應對することに努めています。
- 自分から笑顔で挨拶するように心がけている。また、出来るだけお待たせすることのないよう速やかに動くように心がけている。
- その方の立場に立ち分りやすく説明し納得し気持ちよく帰っていただくこと。
- 市民の立場に成り代わり、懇切丁寧な対応と市民の方の疑問に対し、十分納得(理解)していただける説明をすることにより満足と笑顔をいただくこと。
- 大多数の市民の方は、めったに訪れない不慣れな場所であるので、廊下や窓口など来庁に気付いたときは声掛けを行うよう心がけている。
- 気持ちよく用事を済ませることが出来るような対応(挨拶、案内、待ち時間、言葉遣いなど)。
- 市民目線に立った対応。
- まず、高齢の方についてはなるべくゆっくり話し、よく話を聴くこと。市民の方がわかるように尋ねられたことに対して説明をする。
- 自分の業務だけでなく、広く庁舎内の業務を把握できるように心がけ、来庁された市民の方をスムーズに案内する。
- なるべく専門的な言葉を使わず、わかりやすい言葉で話すよう心がけている。
- 何か困っていらっしゃるような際は、声を掛ける。
- 待ち時間を少なくするようにし、極力たらい回しにしないようにする。
- 市役所に行きたくないとの声を聞きます。笑顔で対応するように心がけています。
- 他の仕事や用事があってもまず一番に市民の方への対応をする。
- 仕事の流れを理解し、先を読む。
- 充足感を持って帰っていただくよう心がけている。
- 必ず市民目線では有るが、意見を尊重しつつ、間違いは指摘し、納得していただけるような対応。

問4 あなたの心身の健康管理について、心がけていることはなにですか。

- 栄養のバランスを考えての食生活を送る。
- バランスの良い食事、適度な睡眠、規則的な生活。
- 規則正しい生活を心がけ、暴飲暴食をしない。
- 適量の晩酌。定期的な人間ドックの受診。休日の遊び、農作業。
- 出来るだけ1日30分以上の運動を心がける。
- 歩くこと。スポーツ。食事。全てにおいて心の切り替えを早く行うこと。
- 体重管理、軽運動(ウォーキング)
- 健康管理は、週2日週末に体を動かすように心がけています。
- 仕事を忘れぐっすり眠る。
- 疲れを次の日に持ち越させないようになるべく早寝早起き。
- 趣味を大切にし、心豊かにする。
- 職場の『和』家族の『和』。

- 友人との交流。
- 一人で仕事のことで悩まないこと。誰かに相談すれば解決できることが多い。
- ストレスを溜めすぎないように、リフレッシュできる時間を作る。
- 毎日毎日健康状態がベストとはいきません。それでも対応は、一番に笑顔を心がけています。仕事が終わりに車に乗るときは全身ぐったりします。休みのとき家に居ても庭に出たり、温泉に行ったりとストレス解消を心がけています。
- 年一回の健康診査に合わせて体調や体重をリセットすること。
- 家のドアを開けたら深呼吸して、仕事のことを忘れて笑顔で元気よく『ただ今』という。
- 音楽鑑賞や読書などで心身のリフレッシュを心がけている。
- 前向きに、物事を考えること。悩んだら初心に戻るようにしている。1日1回は体を動かす運動をし、気分転換をする。
- いろんな職種の方とのつながりを持ち、考え方が偏らないようにしている。
- 可能な限り仕事を翌日に持ち越さない努力をしている。特にクレームは、早めに解決するため、即行動。休日は、農作業、家庭サービスと趣味に没頭する。基礎疾患をこれ以上悪化させないように月1回受診。

問5 ボランティア活動(社会奉仕のため、無償または低い対価を得て、自発的に労働力を提供すること)についてお尋ねします。

	項目	回答数
1	過去に活動したことがある	93
2	現在活動している	72
3	関心があるが忙しくてできない	12
4	関心があるがどうしたらよいかわからない	13
5	関心がない	6

その他意見： ボランティアという言葉に抵抗があるので、協働活動として

問6 問5で1、2と回答した人は、その内容についてお尋ねします。(複数回答可)

	項目	回答数
1	福祉関係	47
2	スポーツ教育関係	48
3	文化・芸術関係	18
4	地域での役職	78
5	その他	43

その他意見： 環境整備、消防団、地区の祭事への参加・手伝い、学校の役職、小学校での活動、結の会、災害、市内での活動に限りません、朗読ボランティア、読み聞かせ、青年団活動等、婦人部会などの奉仕

次のテーマごとに、あなたが考える課題・対策・提案等をお書きください。考えるポイントとしては、現在行われている業務の内容ややり方が、市民ニーズに合っているか否か。また、今までよかったことでももっと改革できる点はないか、まだ実施されていないがこれから必要と思われることはないか等お願いします。

テーマ1 顧客としての市民が、満足できる行政サービスの提供について

参考例(第4次行政改革大綱項目から抜粋)

職員の接遇改善、申請手続き等の簡素化、情報通信基盤の整備等

(抜粋)

- 高齢者の1人世帯が増加傾向にあるので、きめ細かな種々のサポートができる体制を(職員、社協及びボランティア市民団体等)
- 高齢者が多くなるえびの市において、移動手段の少ない高齢者の方々が利用できる内容が出張所は少ないと思う。
- これから益々高齢化が進む。2階窓口のフロアも飽和状態である。公用車よりも人間(お客様)を大切にすべきであると思われるので、改築を行い、一階に窓口を設けるべきではないか。
- 高齢化になっているが、やたらと色々な文面に横文字が多くなり、理解に苦慮しているようである。
- 現在は、市民と接する機会の少ない部署であるが、廊下や窓口などで市民の方の来庁に気付いたときは、声掛けするなどは今後も気をつけていきたい。
- 市民は、来庁されるのにも緊張されていると思う。第一印象というのは大切で、職員の第一印象が悪いと市役所全体がそんな雰囲気に見られるだろう。接遇が重要だと思う。
- 接客が良ければ市役所の印象も自然と良くなり市民の満足も得られるので、職員の意識向上が第一だと思います。
- 市民の方が市役所に来たときに、萎縮してしまうので職員が積極的に声を掛ける。
- 窓口業務の改善(たらい回しによるものを防ぐため)。窓口に待機する職員の専門的な知識の育成。
- 窓口業務は市民と接する機会が多いことから緊張感を持ちながら分かりやすく丁寧に接するよう心がけている。市民から苦情が寄せられているような話は聞くが、内容が全く分からないため精査出来ないし、周知も出来ない部分があるので、市民サービスの観点から職員に内容を示してもらいたい。
- 来庁された方には、当方から声を掛け、丁寧に用件を聴き、担当課等へ案内するか、または、書類提出のみならば、預かり、直ちに担当課等へ届ける。
- 市本庁にお見えになった市民の方(高齢者)が、どの担当課に行けばいいかわからないとよく耳にするので、受付係を作り案内するようにはどうか。
- 笑顔で丁寧な接客を心がけることで、トラブルやクレームは少なくなると思うので市民に対する接遇改善がもっとも必要と考えられます。
- 市民が何でも聴きやすく、秘密が守れることが大切であるため、もっと相談室を設ける事が今後必要である。最低限、係内の職員全ての職員の業務に対応できるように1年毎に仕事を巡回しながら担当を代えていく。
- 案内文書の中に、案内図を入れる。
- IT機器等を活用した事務効率化を検討すべきである。
- 地域イントラ網の敷設(市内全域光回線化)(市内全域光対応は定住、企業誘致の面からも有利

な情報だと思えます)

- 公有財産(不用品等)のインターネット公売を始めては。
- 市民の方々の目線で具体的に何が不満であるか(例えば、何に対し、どのような対応、回答があったから不満だった)を、その都度明示していただき、改善できるものなのか、簡素化できるものなのか協議し、対応を開示する。また、その内容を全庁職員が共有できるようにする。
- 案内文書の片隅、裏面等に、会議室を庁舎所在図で図示したものを挿入表示したほうが良い。
- 職員の行政サービスは担当部署でそれぞれ違うと思うが、直接市民と接する部署とそうでない部署でのマニュアル作成若しくは研修を実施すべき。
- 事業性を意識した専門性の高い職員を育成し、行政サービスの迅速化を図る。
- 見やすい案内板の設置(最初、市役所に来たとき庁舎構造上、課ごとの仕切りがない等の理由により不安を覚えた)。
- 人口や戸数が減少する中、行政のスリム化が求められているが、一歩ではサービスの向上が求められている。全市的に高齢化する中、行政区の見直しや地区担当者制度の充実を図る必要があると思う。
- ワンストップ・サービスは理想的であるが、“広く浅く”なりがちなので、フロアマネージャーや入り口付近に総合窓口を設けるなど、工夫次第でよいサービスの提供につながると思います。
- ホームページから、各種申請用紙をダウンロードできることを望んでいる声をお聞きしたことがあります。
- 申請手続きなどについて、諸手続きなどに要する所要時間を明確化し、時間が空くようであれば外の用事を先に済ませるように進める。
- 市民から信頼されるための意識改革が必要であり、そのためには地方公務員としての自覚を持たなければならないと思います。自己評価シート、来庁者サービス評価制度などアンケートを実施するなど全庁的な職員の意識改革が必要です。申請手続きの簡素化等を行っておりますが、実際は職員が丁寧に説明し、対応すれば問題はないと思いますが、業務内容を把握していない職員が対応した場合が問題です。全庁的な事務処理マニュアルの作成も必要になってくると思います。
- 各種法令に基づき、行政事務は成り立っていることから、融通を利かすことがなかなかできません。しかしながら、法令の趣旨を逸脱しない範囲での申請書類などの簡素化、利便的な計らいは必要と考えます。
- 高齢者の方から、申請手続きが大変という言葉をよく耳にします。代理申請も書類が多く、大変なので書類の簡素化は必要と思われれます。また、就業されている方からは(平日に休めない)繁忙期に限らずせめて日曜日だけでも窓口サービスの提供が必要なのではと思います。
- 行政事務の電子化の推進(申請の手続きの順序について、図式化して市民に分かりやすいように掲示するなど電子掲示板の活用等)。
- 現在2階のほとんどが市民の方が利用に必要な部署であるが、そのため赤ちゃん連れから高齢者まで幅広い年代の方がいらっしゃいますが、特に小さい子供連れの方は落ち着いて相談申請ができず職員が子どもを見ながら事務手続きを行う場面が多々あります。そこで現在あります中庭の空間を子供スペースとして利用できるようにしてはもらえないでしょうか。
- 申請に行ったときに自分が行きたい関係課がどこにあるのか分からない。市民は、早く用件を済ませて帰りたいので事前に知りたい市民もいる。税務課、市民課等の簡単な場所の図、市役所の組織図を保存版として一度配布するか、ホームページに掲載して欲しい。
- 携帯電話を利用した情報発信、受信。
- 経営改革、体質改善を行う。行政改革は、住民ニーズや住民の満足と職員の満足を両立したとき、大きな成果となると思うから、現場の対応充実を行うことが良いと考えます。
- 居心地のいい(お客を迎え入れる)玄関入り口、玄関ホールになっていない。

テーマ2 パートナーとしての市民と行政との新しい関係の創造 「参画と協働」について

参考例(第4次行政改革大綱項目から抜粋)

市民ニーズの把握、市民参画・協働の仕組みづくり、情報公開・共有

(抜粋)

- 市民ニーズは多様化しています。少子高齢化を迎え、市民参画、協働の仕組みづくりをどう構築していくのか、なかなか難しいものがあると思いますが、できるものから模索してやるのが大事だと思います。そうすることによって、えびの市に合ったものが構築できるのでは。
- 市民ニーズの把握をするため、目的意識を持って積極的に仲間の中に入り込む。地域に入り込んでいけばおのずと共有するものが聞けるし見えてくるのでは。
- 『行政』⇔『参画シユア』⇔「その他の市民」の距離感が遠い。事細かなニーズの集約には『ノーガード』で意見を受け付ける場所または人が必要です。若年層については、ウェブ上に掲示板があれば、時間の制約を受けず、またほかの人の意見も参考に発言しやすい環境ができるのではないのでしょうか。
- 市民ニーズに基づいて、市民が企画した事業に取り組むことも協働のまちづくりになると考えます。補助金として市民に取り組ませるものではなく、市民の立案により市が取り組むことで、事業推進にあたっては協力も得られ、元気のある市民、地区が誕生すると思います。
- 日常的に出てくる市民からの要望、意見、苦情などをデータベース化し、職員がいつでも確認できるようなシステムを作ることで、市民のニーズを職員が的確に把握できるし、問題解決も図られ市民との新しい関係を築ける。少数意見も重要視する。
- 職員が市民活動に参画する中で、職員の立場、市民の立場など、相互に理解を得ることができると思います。その中で、市民ニーズを把握したり情報共有の必要性など認識できると思います。まずは職員が、市民活動に参画することが必要だと思います。
- 地域住民のニーズに対応できる行政を目指すには、先ず、各職員が地域住民との信頼関係を築いていくことが大事だと思う。
- 『広報えびの』に最終ページに、要望等が記入できて切り取り線を切り取れば封筒になるようなページを隔月ぐらいに設ける。
- 地域づくりに関し、要望や提案などどのように相談してよいか、どこが担当課など分からないとの市民の方からの声を聞いたことがあり、そのような情報が身近にあり、市民の方の声が届きやすい環境配慮が更に必要なのではと感じたことがありました。
- 職場以外での活動に参加していることの情報が足りない。庁舎内、ボランティア活動、専用のHPを作成してみれば、他の情報が伝わることで市民にもアピールできる。
- ものが言えることは大事なことです。そのためには、行政がどのような方針で、どのような施策を実施しようとしているのか、できる限り、情報を市民に開示し、意見を求めることが大切なことと考えます。
- 先ず市民と共通認識を持つために、情報公開を積極的に進めることが大事だと思います。
- イベント等の企画運営まで、市民と行政が協働で取り組めるように、情報を共有し、市民が参画しやすい環境づくりを図っていく必要がある。
- 市民の方に行政の考え、取組みを説明、理解していただいて、行政と市民の役割をお互い共有していくことが、パートナーとしての第一歩と考えます。その部分がクリアできれば、その後の取り組みはある程度スムーズに進んでいくと考えます。
- 地域活性化を目的に、市民が立案、活動する事業等への支援対策を充実する。
- 行政主導の地域活性化から高齢者や子どもの見守りを地域が独自に担う地域活性化を行政が

支援する仕組みが必要と考える。

- 地域の中には、『何か役に立つことがあれば』と思っている人も多いはず。その人達を掘り起こして『協働』へ。
- 市民に関係のある業務は企画の段階から参画してもらう。色々な立場の市民の方に企画に参画してもらう。
- 市民ボランティア活動への支援。
- 市民との接する機会を市役所以外で作ること。そうすれば、今市民が何を考え、何を望んでいるか分かってくるので、そういう機会を作って欲しい。
- 市民との参画や協働が積極的に行われており、とても良いことだと思いますが、参加する市民がどうしても特定の方になりがちです。市民の参加があったから満足するのではなく、色々な立場の方が少しでも多く参加できるような仕組みづくりが必要だと思います。
- 行政主体ではなく、市民の方が主体となり、それをバックアップするのが行政であってもいいと思います。
- 市民がお互いに特性を発揮されることに対して、行政が協働の仕組みづくりをして、市民参画で行政とお互いに責任持って解決する。
- 市民の声に謙虚に耳を傾け、市民から協働のパートナーとして高い専門知識とスキルを身につけ信頼を得られる関係作りが必要。
- NPO等の奨励を行い民間でできる行政の事務を委託するように推進していく。公務員制度のあり方が国から示される前の準備としても必要だと考える。
- 行政と市民が一体となった関係作りのためには、行政主導的でなく、市民を巻き込んだ関わりや出向いていくなどする。
- 行政は、受身になりやすいので、自ら市民に働きかける、市民が発起できるよう仕掛ける。
- 市民の中には、行政を監視することよりも、行政に側面から関わることを望んでいる人は少なくない。市が目指していることにどのような意見を出せるのか、市民が望んでいる方向に行政がどう動いているかが分かりやすくなれば、行政と市民とのパートナーシップが芽生えるのではないかと。
- イベント等においても行政だけでなくボランティアを含めて、市民に広く呼びかけることが大切。
- 地区の道路補修など軽微なものについては、原材料支給により地区民で整備できないか。
- お互いの立場を尊重して、合同でできるイベントやボランティア活動を計画するのもよいのではないのでしょうか。

テーマ3 納税者(出資者)としての市民が納得できる行政経営について

参考例(第4次行政改革大綱項目から抜粋)

外郭団体等の改革、自主財源の確保、民間委託等の推進、行政評価の充実と事務事業の見直し、定員管理・給与の適正化

(抜粋)

- 自主財源の確保は急務であります。そのためには企業誘致等を進めて、若者等の定住も必要となっていく。行政等のスリム化は必要であるが、限界があるのが現状です。
- 全般的な行政機構や定員配置の見直しと共に、市内産業の充実と新規産業の企業や掘り起しを行うなど、自主的財源確保に向けた取り組みが必要と思われる。
- 自主財源の確保の観点から、遊休財産について塩漬けとなっている土地は、処分基準の緩和をすべきと考える。
- 誘致企業推進等による自主財源の充実。
- 民間委託等の推進。市の全事務事業を対象に民間から委託、民営化の提案を募集し、市民の利益の観点から審査し、委託、民営化を推進する。
- 民間業者の活用も大事だが、軽微の施設の管理などはやる気のある行政区などを活用できないものか。高齢者の能力を生かす、地域のつながりを増やすという観点から効果があるのでは。
- 行財政改革は、とどまることなく進めていかなければならない。少ない職員で、どう行政経営を行っていくのか、更なる改革が求められています。民間委託できる事務は、民間委託を進めていく必要があると思います。
- 行政経営で、民間でできる業務は、委託等を推進し、定員管理の適正化を図っていけば、市民からも評価してもらえると考える。
- 外郭団体の育成について、職員が手助けしないと立ち上がらない組織も多いが、全てを職員が行わず出来るところは団体に行わせ、自立できる体制を常に考えておく。
- 補助金を支出している外郭団体等の監査及び公表。
- 税金だけでなく、保険料、水道料、保育料、診療費等の未納もあります。小学校など小さい頃からの税等への関心を深め納税の意識啓発のための教育は必要ではないかと思います。同様に職員も税務課等を経験していなければ税への認識が浅いと思います。市民への啓発も勿論ですが職員への教育も重要ではないでしょうか。
- 納税者が思うような仕事や生活が出来ない状況であるから、行政に大して不満があるのではないか。守りの行政ではなく攻めの行政を展開し、市民の生活を上げるような行政運営をしないといけない。市民の所得向上や生きがいのある仕事の提供、市民全ての人が、えびの市にとって必要な人材であるとの意識付けを。
- 定員管理、給与の適正化、職務、職責、勤務実績を的確に反映できる給与制度を早めに構築する。
- 行政評価の充実と事務事業の見直し。現状では、行政評価の結果が予算編成、人事配置、組織再編、業務改善に活用されているか不透明であるので、行政評価の結果などを具体的に判りやすく市民に公表する。
- 事務事業の見直しを更に行い不必要なものを省き、行政組織をスリムにして行政経営の効率化を図ることで市民の納得を得ていくことが重要だと思います。
- 職員配置の適正管理(極端に数を減らすだけでは、市民ニーズに応えられない。各所属に適材の人数を把握し、兼任事務等が可能なのかどうか考慮して配置すべき)。
- 行政評価を充実させ、事業の成果について更に分析、考察が必要だと思います。その上で、

事業の優先順位を明確にしていくべきだと考えます。

- 納税者が納得するというのはやはりサービスの充実になると思う。しかし、今の時勢で人員削減される中で一人ひとりのニーズに十分にサービスできるような環境にないのが現実です。対住民の現場の実態をもっと理解していただき環境充実してもらいたい。
- 事務事業の見直しについては、まだまだ見直しをしなくてはいけない部分がある。予算の関係もあるが、各課少しずつ見直しができるのではないかな。
- 納税者から見て、各事業で無駄な部分等がないのか、常に内部で検討協議する必要があると思う。
- できるだけ、低コスト、事務の効率化に努めて、無理無駄の無い行政経営が望ましい。
- 市民に納得してもらえる行政評価の充実と事務事業等見直しが必要。
- 会議室の環境が整っていないと思います。市民との会議も多く開催されますが、最低限の冷暖房は完備して欲しいです。また、トイレや授乳室も整備して欲しいです。予算を削減するだけでなく、必要などころにはきちんと予算をつけて整備して欲しいです。まだ無駄な予算があるように感じます。
- これまでどおり、財政状況等の情報公開を積極的に行うと共に、市としての経営方針を示し、市民が不公平感を抱くことのないような予算組みを行い、税の還元を行っていくことが必要であると思う。
- 行政評価の充実と事務事業の見直しとして、市民が参加して事業の評価を行い、必ずしも市が行わなければならない事業なのか事業の仕分けが必要と思います。
- 事務事業評価について外部委員の評価制度の導入。
- 現在、行財政改革をいくつか掲げ、市全体で取り組みを行っているが、職員の中には、依然として改革に取り組もうとする姿勢の見えない人もいる。再度、検証し研修を行うことが必要と思う。
- 行政評価の予算編成への反映
- 補助金交付申請者のヒアリングを行い事業のマンネリ化を防ぎ、一律のカットではなく、業績に見合った補助金交付を行う。
- 事務事業の見直しができて、市民の負担が少なくなったら良い。
- 出資と還元。出資し、経営が健全というのは当然であるが、何らかの還元も必要なのではと考える。市内でお金を消費しないとお金は循環しない。
- 納税等債権管理システムのマニュアル作成。
- 市民が納得できる行政経営とは、不公平が無いことが第一であると思う。やかましく言う人が得をし、黙って真面目にされている人が損をする。こういう不公平を無くすことが大切であると思う。

テーマ4 社会経済情勢の変化や市民ニーズの多様化に迅速かつ明確に対応できる組織運営について

参考例(第4次行政改革大綱項目から抜粋)

柔軟で機動的・効率的な組織機構の構築、人材育成体制の充実、職員の能力と意欲の向上

(抜粋)

- 組織は人で決まるといわれるが、えびの市も有能な人材が数多くいる。これらの一人ひとりが能力向上に努め、更なる意識改革を行っていけば、今の何倍もの力を出せると確信する。
- 職務に専念する使命感。市民の期待に応え、行動し信頼が保てるように職場が一丸となり向上心を持つ。
- 人事の流動化が一番のポイントであると思います。課の枠を超えた応援体制が定着するべき。どこの課も、忙しさのピーク時にはさらに人員を必要としています。
- 職員が、市民ニーズに応えるためには、市の業務内容を把握していなければ、スムーズな対応は難しい。人事異動の際、同課等に3年程度いる職員を異動対象とし、多くの課等を経験することにより、市民の方々だけでなく、観光客の方々に対しましても、迅速に対応できると考える。
- 日常業務に時間を割いており、現状の分析、企画、立案等の今後公務員としての必要な能力の習得との両立が課題。行革の専門係が無くなり、見直し検証が遅れているのでは。職員削減で配置が困難かもしれないが、こういうときこそ全体を把握する部署が必要だと思う。
- 市民と接する機会の多い窓口や出張所はベテランの職員の配置をすればトラブルも減少すると思う。県や県外に行った方が、その後学んだことを生かす場を提供すべき情報を共有できる環境(聞く、教える)づくり。
- 全体的な異動も大切であるが、職員の適材適所配置で、その特性を充分発揮する体制が必要である。本当に適所であれば、短期間で異動する必要はないと思う。
- 各部署への専門職員の配置(スペシャリストの育成)。
- 職員の配置体制の充実及びコミュニケーション。同じ課(係)に配置年数が3年以上を目安にし、係内の仕事を1年ごとに交替するなど、配置された係の仕事全般を把握していく。問題点も管理職を中心に定期的に係内ミーティングを開催するなど解決に取り組んでいく。
- 職員数と予算が年々減少し、業務が複雑化する中で、職員の能力と意欲の向上を図るためには、管理職のマネジメント能力の向上が必須である。職員研修もさることながら管理職研修もより重要性を増してくる。
- 職員の能力は、勉強と経験によってのみ向上するが、どれほど優れた人材でも自力だけで知識と経験を得ることは出来ない。したがって、管理職には所管する職員に勉強の機会と時間を与え、日々の実務の中で経験を積ませる責務がある。
- 能力の向上、人材育成のためには、他市町村から取り入れられるものは取り入れ、勉強できる研修があっても良いと思う。
- 組織ごとに、職務遂行に必要な基礎的専門知識や技能を習得し、実務能力向上を図り、迅速に対応できる体制を構築する必要がある。
- 効率的な組織機構の構築だけでは駄目ではないか。迅速に動ける人材育成を真剣に取り組むべきではないか。
- 迅速な意思決定のための審議調整体制の確立。
- 繁忙時期に他課に応援要請をし、気軽に協力をもらえる制度の確立。可能な限り勤務時間内で。

- ここ数年、経費削減の流れに押されて職員研修がおろそかになっている。中央研修等は、その内容もさることながら、そこで培った人脈が後々のためになるのであるから、もっと充実すべきと考えます。
- 今回、市長がマニフェストを公開していますので、これに沿った組織運営になってくると思います。課を縦に分けることで仕事の押し付け合いになるのではなく、どの課がどのような役割で責任を持って仕事を進めるかを明確にしていけばよいと思います。どの課が処理すべきか明確でない仕事があれば、その都度話し合い、たとえば副市長が課長に明確な指示をするなどで解決できると思います。
- 職員数が減り、かなり業務は厳しくなっていると思いますが、民間に比べれば、まだまだ甘いのかなと思います。実際民間で働いたことが無い職員が多いので、民間での研修を取り入れ、厳しさを実感し、民間の取り組みを実感するのも良いかなと思います。
- 職員も、管理者も、現状確認が出来るような事務分掌及びマニュアルの作成が必要だと思う。
- 職員の学習会(現在、担当課のみ若しくは興味を持っている職員のみが有する情報を可能な情報は(さわりだけでも)全庁的に保有する。国、県の方針、民間の流れ、市のとる対応など)。
- 目的に対する成果目標を明確に定め、事業の有効性について指標を用いた客観的な判断を行う。
- グループウェア等も活用し、市の取り組み等や他の課のことも情報として共有することでおのずと市民のニーズにも対応できるのではないかな。
- 制度の改正等が多く、事務量の増加、手続きの複雑化等を市民へ説明したり対応したりが難しくなっているので、係内または課内でのグループ組織を強化していく必要がある。
- 現在の社会情勢を見ると、市役所においても民間的なものの考え方や行動等が必要な時期と考えられる。そのことによって、色々な変化が出てくることと思われるが、それに対して、納得できることがあれば、ましてや市や市民のためになるのであれば精一杯頑張っていきたい。
- コピー代や郵便料は心がけ次第で、まだまだ減らすことが出来るような気がします。
- 高齢化する中で、2階まで階段を上がってこられることが大変であるという声が聞かれます。また一息入れる休憩場所の確保も必要ではないでしょうか。
- 危機管理体制の確立(土砂、風水害、地震、疫病)。
- このようなアンケート、提案がいつでも出来るようなシステム作り(かしくまったものでなく気軽に提案等が出来るもの)。
- 子どもへのアンケート(具体的な意見を書けるもの)⇒大人向けのアンケートまたは意見募集の素材として活用(子どもの目線を判断材料、起爆剤に)。
- 休眠状態の規約等の整理および活用。
- 第4次行政改革大綱の年度ごとの実績報告が出されているので、実施項目ごとの取り組み内容を検証し、更に継続して進めていくことが大事ではないでしょうか。

第5次えびの市行政改革大綱策定のための職員アンケート(2次)報告

1 アンケートの目的

さらに幅広く新しい意見を求め第5次大綱に反映させるため、平成22年1月に「第5次行政改革大綱策定のための職員アンケート(2次)」を実施。

2 調査の設計

- (1) 対象 えびの市全職員
- (2) 実施期間 平成22年6月1日～6月18日
- (3) 実施方法 無記名形式
各課へメール及びグループウェアの掲示板で依頼し、回収箱により回収(設置場所 3階:財政課、2階南側:農業委員会事務局、2階北側:観光商工課)及び連絡便を利用し回収(封筒に入れ財政課へ送付)、メールで送信
- (4) 回収数 30

3 質問事項

- 質問1 住民へのサービス向上、住民満足度向上に関して今後取り組むべき、改善すべきと思うことを記載してください。
- 質問2 えびの市が政策として今後取り組むべき、改善すべきと思うことを記載してください。
- 質問3 コスト削減、歳入確保等に関して今後取り組むべき、改善すべきと思うことを記載してください。
- 質問4 組織運営に関して今後取り組むべき、改善すべきと思うことを記載してください。
- 質問5 その他 何でも今後取り組むべき、改善すべきと思うことを記載してください。

質問 1 住民へのサービス向上、住民満足度向上に関して今後取り組むべき、改善すべきと思うことを記載してください。

(抜粋)

- 市役所への用件のパンフレット等の作成。(こういったときは〇〇課へ…のようなもの)
- 証明書等の郵送サービス(簡易的なものに限り。)
※ただ単に、住民票や所得証明が欲しいとき、電話やメールで受け付けて発送というような。
- 窓口開庁時間の延長(週3日程度は19:00までとか)
- 「持ち帰って検討します。」ではなく、即(現場等)判断する。
- 折衝についてのセミナー及び、講義を企画したら良いと思います。
- 住民へのサービス向上の前にまず職員の意識改善からだと思います。
- 言葉の使い方、対応の仕方をより良くすることで、住民からの信頼度が高まり、サービスの向上に繋がると思います。
- 各課の窓口対応が非常に良くなったと思うが、継続が大切と思うので引き続き「職員教育の充実による能力向上」、「専門知識の習得」及び「接遇研修等による意識改革」に取り組む。
- 住民サービスの向上とは、個々の住民の満足度を高めることだと思う。そのためには住民目線での検討が必要であり、得てして行政サイドの都合で整理する傾向がまだまだ強いと感じている。相談窓口の充実と関係課との連携が取れる組織作りが必要である。
- まず、真心が見える挨拶です。職員間でも挨拶しない人が多いようです。市民は、市役所に不安な気持ちでおいでになります。まず挨拶、声かけをすることで、市民の方から職員に対して尋ねやすくなります。この挨拶については、これまでも何回も試みていますが、職員の日常生活のなかで挨拶の習慣がない人には意識が足りないため、気づかないことかも知れないので、一朝一夕にはいかない部分でもあるようです。
- 住民サービスといってもニーズが多岐に分かれているものがあるかと思います。それぞれの世代別の声を集めて分析する必要があります。または、体の不自由な人、発言力など弱い立場の人たちの立場になって取組を考えるとところから始めてみるのはどうでしょうか。
- 市役所には足の不自由な方が多く訪れます。玄関に手押し車が置いてあれば、もっと楽に庁舎内を歩けるようになるのではないのでしょうか。主な窓口が2階に上がらないといけないのは、お年寄りが大変困っておられます。庁舎の構造には問題があるのがもっとも大きな原因ですが、階段を上がりやすくできないか、エレベーターの設置はどうかなのか、予算を伴うものですが、何か手を打つ必要があるかと思います。
- えびの市に転入してきた人たちは、えびの市のことを全くご存知ありません。自衛隊員や警察官、銀行員など転勤で来られた家族の方々には、日常の暮らしに役立つえびの市の情報(マップなど)提供するのはどうでしょうか。右も左も分からない方は、日々の過ごし方が分かりません。知人がいない人は不安な生活を強いられているのではないのでしょうか。言葉が分からないという悩みの方も少なくないと思います。転入してこられた方は、その日からえびの市民だということを忘れてはいけません。例)①市役所の利用の仕方等について ②病院や療養所について ③趣味の集い(スポーツや絵画・俳句など) ④料理教室(郷土料理の紹介)
- インターネットの情報とは違った、温もりの有る情報提供を。早めに友達が作れる環境づくりを、市民活動の方々と手をとって取り組んでみてはどうか。
- 専門的なことを勉強したいが、日々の業務に追われ出来ない。課に一人でも詳しい人がいれば、住民サービスの向上にもつながると思う。
- ワンストップサービス化。できない場合は、フロアマネージャーの設置。
- インフォメーションを入口付近に設置。

- たらい回しの事例はかなり解消されたと思うが、今後は接客マナーに力を入れるべきと思う。市民にとって、最初に接する職員のイメージは大切で、その職員の対応ひとつでその課、市役所の良し悪しが決まってしまうのではないかと。机上の研修も大切かもしれないが、時には銀行や商店など接客のプロに直に学ぶ現地研修も必要ではないか。
- 待合室の設置
 - 【市役所で待ち合わせをされている方】や【手続きをしている方を待っている方】などの待合室(スペース)を設置するとよいと思う。現在は税務課の前にそれなりの場所があるものの市民課・福祉・国保・介護の窓口から遠く利用しづらい。現在の観光商工課の場所にソファや雑誌・パンフレットを置き気軽に座れる場所を作るとよいのでは？時間が係る手続きでも「じゃあ待合室で待っておきます」といわれるお客様もいらっしゃると思う。(市役所中に散在しているパンフレット等も集約すればよい)
- 子どもたち専用待合室
 - 子ども連れの方が落ち着いて手続きできる環境を整えることが大事。手続き中、子どもが騒ぎ出すと親としては「静かにさせたい」「この場を早く移動したい」と思うのは当然。その為、職員の話もゆっくり聞けなくなり時間ばかりを気にしてイライラさせるものとなる。また話に集中できないことから「あの時はできるといったのに」等の言葉の行き違いなども減ると思う。現在、市民課の前にある子ども用のベッドも自動ドアの前にあり冬は寒くて利用しづらい。(設置するスペースがなく仕方なく現在の場所になっている。)
 - ※福祉事務所、国保、市民課の近くにあることが大事。親から子どもが見えて子どもから親が見えるところ。
- 相談室の確保
 - 2階(特に市民課、福祉、国保、介護)は職員数が多いのか各課のスペースが限られている為。
- 住民に聞くのが一番だと思います。住民が市役所に対し何を望んでいるのか、又、何について不満に思っているのか。住民に対するアンケートの中で大多数出された意見の中の取り組みやすいものから取り組んでいけばいいと思います。
- 職員と市民との満足度を近づける。例えば市民の現状を理解するために現在行っているアンケートをより広い声をひろうため、文化祭などのイベントや、地域で行う催し、対象者が限られた施設や就業者などで、市民意見を実際に職員が行ってアンケートをとる。改善できるものは改善し、改善できない点は理解を求めるなどの周知を図る。
- 市民へのサービス向上というか、まず一番大事なはその対応だと思うので、対応には笑顔・思いやりを持って、市民の方が満足して帰っていただけるような対応をしなければならないと思う。(的確に、迅速に)
- このような心がけは、いうまでもなく職員は理解していると思うが、言葉遣いや接遇の研修が必要。
- 親しみやすい環境づくり(表示や案内の工夫等)
- 文書等は、はっきり大きく分かりやすく簡素化できないか。
- 手続き等簡素化できるものはないか再検討し、市民にできる限り負担にならない工夫。

質問2 えびの市が政策として今後取り組むべき、改善すべきと思うことを記載してください。

(抜粋)

- 少子化対策
- 危機管理
- 真に市民の生活向上につながるもの。
- 必要な政策としては、少子化対策、企業誘致、高齢化対策、限界集落対策、産業振興といったものだが、既に取組みが行われている。高齢ドライバーが自動車を運転できなくなった場合の交通手段を緊急に確保する必要がある。平成21年度の統計では、75歳～80歳までの人口が1,700名ほどおり、自動車を運転できなくなる人が急速に増えていくものと思われるが、現状では自動車を運転できない＝移動手段がないという状況となり、高齢者の買い物や、通院、文化・スポーツ活動への参加といった生活そのものに支障を来たすと思われる。
- 口蹄疫の発生に伴い、さまざまな業種に影響がでてきていると思います。景気回復による、観光商工課の商品購入の案も良いと思いますが、さらに、市及びJAが一体となり、今回の犠牲となった、牛、豚の消費拡大のためにも、力をいれるべきではないでしょうか。まだ、非常事態宣言の解除は先になると思いますが、えびの市は、口蹄疫蔓延防止の模範(えびの方式)とまで、報道でありました。これに先駆け、えびの市の畜産復興と消費拡大のためにも県内で率先して行う事が大事ではないでしょうか。えびの市だけの問題だけではなく、宮崎県全体の風評被害を吹き飛ばすためにも、えびの市が率先するべきではないでしょうか。
- 人口減に伴う定住化対策、企業誘致等の雇用対策。
- 法律の専門家集団としての確立した組織作りが必要と考える。法律改正や条例制定などに的確に対応できる担当部署の設置及び法規担当職員の配置を望む。
- 行政事務連絡員制度の改革
- 自治活動強化への展開
- 元気なまち健康なまちづくりの奨励事業の強化
- 地デジテレビを利用媒体とする広報の充実
- 遠く離れても、郷土を愛してやまない方は少なくありません。もう帰って住むことはないと思っている人も、元気なうちに1度や2度懐かしいふるさとを訪れたいと思う方々に、えびの市の情報が届くように、インターネットなどを活用し、「おかえりなさいネット・通信(仮称)」なるもので、関係をつないでいくのはどうでしょう。えびのを離れ、成功を収めている人も多くおられます。故郷に錦を飾る機会を待っている人もおられます。ふるさとが暖かく歓迎することから、企業誘致や定住対策等を示唆した情報が得られることにも繋がるかもしれません。政策というほどのことではありませんが、それほどコストのかからない取組だと思しますので、ご一考を。
- 市長のマニフェスト等について各担当部署の市長・副市長・課長・係長等で協議をする場を設け、政策を決定したら良いと思います。
- 市民参加型の行政組織をつくることができれば良いと思います。
- この平和なえびの市に人の集まる場所を是非
- 今回の口蹄疫に限ったことではないが、危機管理のあり方について、さらに市民に広報し、強化政策が必要と思う。
- 少子高齢化が進む中で、えびの市独自のこども、高齢者に対する思いやりの政策も必要と思う。
- 総合長期計画等、各種計画があるが、全職員が説明できるえびの市の将来像がわかりにくい。
- 優先順位をつけ先にしなければいけない事業を迅速に行う。対応、応用、的確に。

- 少子化対策について 安心して子どもを産めて育てられる環境整備
- これからの老人社会に対応するため、老人バスとか各地区より色々な行事に参加できる様な体制を整えてほしい。
- 例えば、職員厚生会での事業を少しでも市内商工業者へ還元できるような事業へ。
- 高齢化が進んでいるので、少ない子どもに対しての政策の方がやりやすいかもしれないが、それよりもえびの市の統計で占めている高齢者に優しい政策をする。親の介護のために都会から移住したが、近くに帰ってきたがために、逆に介護を受ける人が負担軽減を受けられなくなり、「なんて行政は冷たいんだ」といわれたことがあった。高齢者が安心して暮せることにより、親(地域の高齢者)の背中を見て育つ子どもができるなどの安心した生活ができるのでは。えびの市だからこそできる政策を。

質問3 コスト削減、歳入確保等に関して今後取り組むべき、改善すべきと思うことを記載してください。

(抜粋)

- 市有地で空いているものがあれば、貸出・売却するなど
- 電子データでやりとり可能な事務はそれに移行(紙の削減)
- 現在の業務で民間に移行できるものがあれば検討する
- 市税等滞納額の圧縮
- 職員一人一人がコスト削減について緊張感を持ち執務する。
- 歳入確保=人口の維持(又は拡大)であるので、定住化へ向けた取組み特に子育て世代への支援が必要であると考えます。
- 無駄な会議をなくす。特に課長級では、業務と直接関係のない会議が多すぎるのではないかと。会議が意思決定の場として機能しているかPDCA サイクルで見直してはどうか。〇〇〇審査会等の設置目的と実際の会議内容を比較検討して廃止やメンバーの見直しをしてもよいのではないかと。
- 全庁的な課題を話し合う場が必要ではないかと。(特に例規の見直し等。)
- 職員の資質向上のため職場での「教育力」を高める。(管理職研修の充実)
- うつ病等精神疾患への対応強化。(正しい知識に基づいた対応。予防と病後のフォロー)
※コスト削減も必要だが、職員数が大幅に減少していく中で職員の士気と規律を維持するには効率的な業務配分(特定の人に仕事が集中しない環境)や無駄のない時間の使い方が必要である。会議のあり方を見直し業務への影響を最小限にとどめるとともに、療養期間が長期に及ぶことが多いうつ病をはじめとする精神疾患への予防的対応及び職場復帰への補助が不可欠である。そのためには、管理職の「管理能力(マネジメント)」向上が必要である。
- 出張費の見直しだと考えます。
原則、県内の出張旅費は要らないと思います。県外の宿泊費についても、本当に必要なのか、検討するべきだと思います。不必要な出張もなかにはあるのではないのでしょうか。
- 出張旅費(日当)の廃止、又は見直し
- 消耗品などは、一括管理されたらどうなのでしょう。物持ちの課と不足する課の差があるように思います。倉庫に眠っている消耗品もあるのではないのでしょうか。
- 職員の間には、コスト意識が定着してきているが、まだ個人差がある。継続した呼びかけと意識付けを行うことが大切だ。
- 全職員のアイデア、意見等の集約も必要。
- トイレに流水音装置(音姫など)を設置したら水道料は少し減るのではないかと。
- 消耗品など課によっては大量にストックがあるのでどうにかできないか。
- 収納(徴収)嘱託員向けの研修があれば、業務に慣れていても新たに気づく部分もあるのではないかとと思う。
- 外注できるものは変えていけばいいと思う。
※清掃作業などで職員が一日不在になるより、シルバー人材センターなどの活用も必要ではないか。
- これまで、えびの市はコスト削減に対し積極的な取組を行い、そして成果に繋がっています。削減すべきことは、政策次第という部分もあるかと思えます。
職員の意識の持ち方を改善することでコスト削減に繋がる道があるかとも思います。各々に事業の狙いをしっかり把握させ、目標を分かりやすくし、達成に向けて努力するものに正当な評価を与えることで、見えない無駄を発見できることがあるかもしれません。

- 基本的な歳入については、まず自主財源「税」の収入です。これにはもう少し人的な配慮があつてしかるべきです。他の自治体で収納率の高い自治体はそれなりの体制と待遇があるようです。
- LED等、環境にやさしい電化製品の使用。
- エアコンの修理(各部署に扇風機やストーブがあるのは、非常に不経済的だと思います)
- 色々な所(課ごと)で無駄を省けば削減できると思う。不必要な物が多々あると思う。
- 消耗品等の無駄遣い(ないものと思いたいが)や、真に必要とされる事業かどうか今一度見つめてみることなど、職員一人ひとりの意識改革が必要と思う。しかし、夏場のクーラーは節約しすぎでは…いくら「クールビズ対策」をしているとはいえ体調管理の面からも限界があるし、仕事の能率も下がる。クーラーが効かないためかなりの台数の扇風機を回す。結果的に電力消費量の増大になっていないのだろうか。また、市民から『夏場の市役所は「暖房」を入れているのか』と苦情?いやみ?を言われたことがある。
- 無駄のある事業等を各課で見直し検討する。
- 温泉資源を生かしての観光客確保
- 区長文書配達時の相乗りによるガソリン代削減
- 歳入に関しては、定住してくれる市民を増やすことが大切であると考えているが、定住しづらい原因は何かなど思いました。
- まだまだ市役所の改革ができる。予算の面でも、消耗品とか、光熱費とかできるのでは。
- 自動販売機設置者の入札での決定(行政財産の貸付け)
- 職員厚生会の見直し(補助金の減額)
- 非常勤特別職の報酬日額化
- コピー用紙、封筒など消耗品の一括購入(入札)
- コスト削減
必要な事業なのか手法を変えて見直しする。節約できそうな部分の現状を数字で表し、目標をたてる。
対象事業別に事業を分析してみる。(広い市民に必要な部分、狭い市民に必要な部分、年齢別など)
地方債の削減。
事務用品の一元化。
- 歳入確保
各種未収金の徴収を強化する。
市民の理解が得られるよう、税、使用料、保育料等の今後数年間の目標値をたて公表するとともに、強化月間などの周知を図り、取り組む。
市内にお金が落ちる事業をする。
※今までだいぶ削減、努力してきていると感じます。市民も長く我慢させられていると考えているのではないのでしょうか。いろいろな事業の作業では、職員は人件費が高いので民間委託にしたほうが市内にお金は落ちますし、その分職員も外の業務ができますが、どうも職員が楽をしているように聞こえるのは悲しいです。
- 適切な職員数の把握・管理(職員でなくてもできる仕事とそうでないものの把握。ただし災害時などの危機管理体制をかためて、協力団体等も調査しておく必要があると思う。)

質問4 組織運営に関して今後取り組むべき、改善すべきと思うことを記載してください。

(抜粋)

- 職員の異動希望先の聴取
- 一連の事務で窓口が分かれている部署は統合する
- 専門職員(税や戸籍や土地関係などの)の育成
- 出張所機能について、窓口業務を拡大・強化するのか現状維持なのか方向性を再度検証する
- 組織運営に関して、職員の声が届くシステム作り。
- 役職の研修等を増やすべきと考えます。
- 2 階職場では、連日残業する姿が見られます。休日に仕事に出てくる人もいます。適正な職員配置がなされているのでしょうか。
- 口蹄疫問題では、対策本部の体制や動きがわかりませんでした。組織で動く以上は、きちんとした情報伝達を望みます。
- 組織機構の見直しも必要であるが、専門職を含めた、職員の適材適所の人事配置が必要。
- 今回、口蹄疫業務で職場を5班に分けていました。
今後も応援体制がとれるようにグループ分けのような形があれば緊急の際にグループ内の課長同士で対応するのはどうだろうか。(温泉マラソンの中止の電話連絡は見えて大変そうでした。)
- 台風災害などこれからも不安あり。
- 組織運営に関しては、300 人体制のしっかりとした検証作業を行うことが最優先であり、新たな組織機構の見直しはその後の作業である。何事も検証作業が充分でなくてはならないといつも考えている。
- 人口 21,000 人の縮小した課(20 課)また係にする。また、職務として係長はもちろん、課長も職員の決裁・相談のみでなく任務分担を持つべき。
- 美化センター、体育館等実働及びソフト的な施設は、指定管理者制度の導入
- ラインアンドスタッフにおいて、組織、人員、ライン(実務)を充実して、スタッフ(企画・人事・財務等)を少なくする。
- 文化センターの施設管理業務委託又は専門嘱託
- 係長、補佐級の方々の教育(決断力、取りまとめる力がもう少しあってほしい。)
- ゆうちょ銀行以外の歳入消しこみを会計課が、ゆうちょ銀行を税務課が、企画課でコンビニ収納の消しこみと、手数料の支払いを行っているが、税務課での処理増大が収納率低下にも影響を与えるなど、不合理かつ非効率的である。整理、見直しを行うべきである。
- 管理職だけではなく、全職員への異動希望をとる。(希望したところに配属されれば、更に責任感が生まれるのではないかと。)
- 組織の名称役割等の改善 市民にも分かりやすい組織
- 組織の変更後の検証を早めに実施して欲しい。現状をうまく把握して欲しい。「今の業務が市民のためにどう活かされているのか」ということを一番に考えて欲しい。人口が町村並みなのである程度組織も町村並みに変更できるのでは。(特に前回技術職の臨時採用以外何もなかった財産管理課)
それぞれの課の人事配置が、予算のように前年の8 かげまでとは言わないが、ある程度職員の意識や業務内容も含め見直しが必要だと思う。(市民に負担を与えることは難しいが常識的に説明できる範囲内で)現状として課ごとに温度差があるのはつらい。(忙しいとき必要な人数と、普段から必要な人数の差)
- 行革の効果と反省点を調査し、改善していく。

- 市民のニーズやサービスの面からも事業等を多くするところや大きく法律改正等があったところの人員確保によって対応もスムーズにいくように十分検討した上での組織運営が望まれる。
- 課のなかに複数の係が存在するが、住民には、〇〇課に連絡すればわかるという意識のなかで、問い合わせをすると、係が違うからと、電話が回るとたらい回しと感じると思います。せめて、課の中で、申請、手続きなど、課の認識が統一される組織作りがあれば、電話ひとつで、担当課の申請・手続きが済ませることができるような。（話す相手を変えることなく）

質問5 その他 何でも今後取り組むべき、改善すべきと思うことを記載してください。

(抜粋)

- 財政難は理解できるが、本庁の雨漏り、危険箇所の改修等を行うべきだと思う。市民の転倒事故等が発生したら節減どころではない。
- 環境整備についても、玄関マットのおびただしい汚れ、玄関周辺に植栽されている花の管理等、市民を迎えるには、あまりにもお粗末過ぎる。職員交代で管理するとか、リースで清潔にするとか改善できないものか。
- 会計の証憑提出を4時までにはできないのでしょうか。職員が減り、臨時・嘱託職員が増えています。
- 直接的な相談ではないことで1時間以上、窓口対応(電話)することがあります。職員がストレスをうけないはずはないので、メンタルな部分も上司は気を配ってほしい。
- 行政改革において職員が市民との理解を深めるためのフォーラム等を実施しながら、なぜすぐに取り組むことが出来ないのかなどを公表する場があっても良いと考える。市民の考えは、十人十色であり、まずは少子高齢化に伴う将来的な予算確保の必要性などを理解していただく。
- もっと明るく活気あふれる職場づくりを全庁的に進めてほしい。ひいてはそれが魅力ある職場づくりにもなるし、魅力あるえびの市にも繋がっていくのではないか。
- 小学校前の信号機を避けるため、市役所内を通過する車両が多い。市役所のお客さんには高齢者も多く、駐車場での事故も多い。付近の歩道は小中学校の通学路でもあり危険である。かまぼこ型舗装や障害物による速度制限など対策が必要ではないか。
- 10時、12時、15時の庁内チャイムは電話など業務の妨げになるので不用ではないか。鳴らさなくても外の無線放送が聞こえるので充分ではないか。
- 職員も一市民であり、もし自分が市役所にきて対応が悪い職員がいたならばどうという気持ちになるのか？人の気持ちになって対応してもらいたい。市役所は営利団体ではないが、サービス業の一部でもあると思う。市民の来庁しやすい環境作りを考えること。
- かねがね思っていることですが、秘書係で購入している新聞(全国紙・地方紙)を翌日以降、職員が見ることができるようにはできないものですか。市長・副市長が読むだけではもったいないです。各課で参考になる情報が満載です。職員もせいぜい1紙しか購読はしていないでしょうし、もしかしたら取っていない職員もいるかもしれません。3階の元喫煙室あたりにラックを置いて、誰でも読めるように検討してみてください。
- 庁舎周辺や国道の信号機から庁舎までの道路脇、第2駐車場までの道路が雑草等で非常に見苦しい。月1回ぐらいは、各課から1人ぐらい出してもらって環境整備の日としたらどうでしょうか。常に残業に追われている課等は省いて、定時に帰れる職場の職員であれば月に1~2時間の労力は出せるのではないのでしょうか。財産管理課で対応できればお任せしますが人数が揃えば短時間で済みますし、庁舎への愛着も湧きます。清掃会社の管轄がどこまでかわかりませんが、クモの巣が掛かっていたり窓の汚れなど掃除の行き届かない場所が見受けられます。職員はどこまで手を出してよいかわかりません。古い庁舎は仕方ありませんが、出来るところからきれいにして市民を迎えることが大切なのは。気持ちの良い対応を受け、きれいに植えられた花などを見られたら一層市役所へ好感をもたれるのではないのでしょうか。反対に、無愛想な対応と雑草のはびこった庁舎を見られたら一層反感をもたれることになるように思います。今、できることから！

仕事にふさわしい服装とは？勘違いしているような職員が見受けられますが所属課の対応は？指導力を求めます。

使い古しの封筒を使ってと言われましたが所轄がわかってしまいますよ！

- 今回の口蹄疫の関係で市民と職員が一丸となって協力したことは、今後なにがあっても協力体制ができる様に思った。そこで市の方で何か市民と一体となった行事はやれないか。
- 休憩時間の消灯や私用電話など経費節減は、改善できていると思う。今の自治体には珍しく本庁のトイレには「音姫」がない。設置しても必ず水道料が減るとは限らないが…。
- 新規職員研修の際に講師の先生が「自分たちでできる何か」をテーマに、「ボランティアで庁舎の外壁の掃除」を提案された(やらなかったが…)。そういう目から訴えるアクションを、研修の一環として考え、提案し実行する。
職員提案制度をうまく利用して、県の研修センターが行っている政策研究課題研修みたいなものをする(ある一定の採用年数職員でグループを組ませ、ひとつのテーマについて視察などを行い検証し、最終的には提案する)。
市民からの意見、要望や苦情を言いやすい環境を作る(関心を持ってもらう)。
- 協議会等たくさんあり、役職をもっている人は、会議に出会える機会が多くなるという声も聞くので縮小しているところもあるが、再度検討の必要がある。
- 笑顔、挨拶、対応については、分かっているようでいつも言われるところなのでそれぞれの心がけ、職員同士の声かけを忘れないようにしたい。
- インターネット上で、庁舎内・課の位置図を掲載して欲しい。市役所に行く前の〇〇課が何階のどこにあるのか確認でき、市役所に行ってから、用事のある課を探さなくていいように。

(空白)

えびの市行政改革推進委員会設置要綱

(平成7年8月10日えびの市告示第90号)

行政改革推進委員会設置要綱(昭和61年えびの市告示第49号)の全部を改正する。

(設置)

第1条 本市行財政の効率的な行政改革を推進するため、えびの市行政改革推進委員会(以下「委員会」という。)を置く。

(所掌事項)

第2条 委員会は、次に掲げる事項について、調査審議し、行政改革推進本部に対し、必要な意見等を述べることができる。

- (1) 顧客としての市民が満足できる行政サービスの提供に関すること。
- (2) パートナーとしての市民と行政との新しい関係の創造「参画と協働」に関すること。
- (3) 出資者(納税者)としての市民が、納得できる行政経営に関すること。
- (4) 社会経済情勢の変化や市民ニーズの多様化に迅速かつ的確に対応できる組織運営に関すること。

(組織)

第3条 委員会は、委員10人程度をもって組織する。

2 委員は、行政の改善問題に関して優れた見識を有するもののうちから市長が委嘱する。

3 委員の任期は、2年とする。

4 補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(会長)

第4条 委員会に会長を置き、委員の互選により定める。

2 会長は、会務を総理する。

3 会長に事故あるときは、あらかじめ会長の指定する委員がその職務を代理する。

(会議)

第5条 委員会は、会長が招集する。

2 委員会は、所掌事務を遂行するため、必要があるときは、関係者に必要な協力を依頼することができる。

(庶務)

第6条 委員会の庶務は、財政課において処理する。

(委任)

第7条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は、会長が委員会に諮って別に定める。

附 則

この要綱は、公表の日から施行する。

附 則(平成16年11月29日告示第175号)

この要綱は、公表の日から施行する。

附 則(平成19年4月1日告示第117号)

この要綱は、公表の日から施行する。

附 則(平成19年10月17日告示第218号)

この要綱は、公表の日から施行する。

附 則(平成21年9月15日告示第148号)

この要綱は、公表の日から施行する。

えびの市行政改革推進本部設置要綱

(昭和60年8月12日えびの市告示第63号)

(設置)

第1条 行政改革の推進を図るため、えびの市行政改革推進本部(以下「本部」という。)を置く。

(所掌事項)

第2条 本部の所掌事項は、次のとおりとする。

- (1) 行政改革大綱の策定及び実施に関すること。
- (2) その他行政改革に係る重要事項に関すること。

(組織)

第3条 本部は、本部長、副本部長及び本部員をもって組織する。

2 本部長は市長をもって充て、副本部長は副市長をもって充てる。

3 本部員は、教育長、会計管理者、総務課長、企画課長、財政課長、市民課長、健康保険課長、畜産農林課長、建設課長、福祉事務所長、水道課長、学校教育課長、第5条の規定により設置した部会の部会長及び職員団体代表をもって充てる。

(本部長及び副本部長)

第4条 本部長は、本部を総括する。

2 副本部長は、本部長を補佐し、本部長に事故あるときは、その職務を代理する。

(部会)

第5条 本部は、必要に応じ部会を置くことができる。

2 部会は、本部長の指示により必要な事項を専門的に調査研究を行うものとする。

3 部会の構成は、えびの市行政改革推進本部部会設置要領に定めるものとする。

4 部会に部会長と副部会長を置く。

5 部会長、副部会長は、部会の構成員の中から互選する。

6 部会長は、部会を掌理する。

7 副部会長は、部会長を補佐し、部会長に事故あるときは、その職務を代理する。

(会議)

第6条 本部の会議は、本部長が必要に応じて召集し、本部長が議長となる。

2 本部長が必要と認めるときは、本部員以外の職員等も会議に参加させることができる。

3 前2項の規定は、部会の会議について準用する。

(報告)

第7条 部会長は、部会の調査研究の結果等を逐次本部長に報告し、その都度本部長の指示を受けるものとする。

(組織再編検証チーム)

第8条 本部長は、必要に応じ組織再編検証チーム(以下「検証チーム」という。)を置くことができる。

2 検証チームは、行政改革による組織再編の検証を行うものとする。

3 前2項に規定するもののほか、検証チームに関し必要な事項はえびの市行政改革推進本部組織再編検証チーム設置要領で定めるものとする。

(庶務)

第9条 本部の庶務は、財政課において処理する。

(委任)

第10条 この告示に定めるもののほか、本部の運営に関し必要な事項は、本部長が別に定める。

附 則

この告示は、公表の日から施行する。

附 則(昭和61年10月15日告示第103号)

この要綱は、公表の日から施行する。

附 則(平成7年5月25日告示第61号)

この要綱は、公表の日から施行する。

附 則(平成10年4月1日告示第63号)

この要綱は、公表の日から施行する。

附 則(平成11年7月8日告示第140号)

この要綱は、公表の日から施行する。

附 則(平成12年6月19日告示第132号)

この要綱は、公表の日から施行する。

附 則(平成14年12月25日告示第206号)

この要綱は、公表の日から施行する。

附 則(平成16年3月26日告示第52号)

この要綱は、公表の日から施行する。

附 則(平成16年10月18日告示第162号)

この要綱は、公表の日から施行する。

附 則(平成19年4月1日告示第116号)

この要綱は、公表の日から施行する。

附 則(平成21年9月15日告示第147号)

この要綱は、公表の日から施行する。

附 則(平成22年10月1日告示第93号)

この告示は、公表の日から施行する。

えびの市行政改革推進本部部会設置要領

(平成16年10月18日制定)

(設置及び所掌事項)

第1条 えびの市行政改革推進本部設置要綱(昭和60年えびの市告示第63号)第5条に基づきえびの市行政改革推進本部に、次の各号に掲げる部会を置き、構成員及び所掌事項は当該各号に定めるとおりとする。

(1) 住民サービス部会

構成員 課長職6名程度、職員団体代表2名、課長補佐級又は係長職にあるもの2名程度、その他の職員6名以内

所掌事項 顧客としての市民が満足できる行政サービスの提供に関する事。

(2) 政策執行部会

構成員 課長職5名程度、職員団体代表2名、課長補佐級又は係長職にあるもの2名程度、その他の職員6名以内

所掌事項 パートナーとしての市民と行政との新しい関係の創造「参画と協働」に関する事。

(3) コスト管理部会

構成員 課長職5名程度、課長補佐級又は係長職にあるもの2名程度、その他の職員6名以内

所掌事項 出資者(納税者)としての市民が、納得できる行政経営に関する事。

(4) 組織運営部会

構成員 課長職5名程度、職員団体代表2名、課長補佐級又は係長職にあるもの2名程度、その他の職員6名以内

所掌事項 社会経済情勢の変化や市民ニーズの多様化に迅速かつ的確に対応できる組織運営に関する事。

2 構成員の選任は、本部長の指名による。ただし、職員団体代表については、各団体からの推薦とする。

3 構成員の任期は、2年とする。ただし、再任は妨げない。

(部会長・副部会長会議)

第2条 前条各号に規定する部会の連絡調整等のため部会長・副部会長会議を置き、会議の長、同副長、構成員及び所掌事項は次のとおりとする。

会議の長 財政課長

会議の副長 財政課長が指名する、同課所属の職員

構成員 前条各号に規定する部会の部会長及び副部会長

所掌事項 各部会の連絡調整及び本部の会議に諮る議題等の調整に関する事

附 則

この要領は、平成16年10月18日から施行する。

附 則(平成17年5月25日)

この要領は、平成17年5月25日から施行する。

附 則(平成18年6月27日)

この要領は、平成18年6月27日から施行する。

附 則(平成19年4月1日)

この要領は、平成19年4月1日から施行する。

附 則(平成19年5月1日)

この要領は、平成19年5月1日から施行する。

附 則(平成21年9月15日)

この要領は、平成21年9月15日から施行する。

附 則(平成22年10月1日)

この要領は、平成22年10月1日から施行する。

えびの市行政改革推進本部組織再編検証チーム設置要領

(平成22年10月1日制定)

(設置)

第1条 えびの市行政改革推進本部設置要綱(昭和60年えびの市告示第63号)第8条に基づきえびの市行政改革推進本部に、組織再編検証チーム(以下「検証チーム」という。)を置く。

(所掌事項)

第2条 検証チームの所掌事項は、次のとおりとする。

- (1) 行政改革に伴う組織再編の検証に関すること。
- (2) その他必要な事項に関すること。

(組織)

第3条 検証チームは、副本部長、総務課長、財政課長、総務課人事係長及び財政課行政経営係長をもって充てる。

2 検証チームのリーダーは副本部長をもって充て、サブリーダーは総務課長をもって充てる。

(リーダー及びサブリーダー)

第4条 リーダーは、検証チームを総括する。

2 サブリーダーは、リーダーを補佐し、リーダーに事故あるときは、その職務を代理する。

(会議)

第5条 検証チームの会議は、リーダーが召集し、リーダーが会議の議長となる。

2 検証チームは、組織再編の検証を目的として全所属長と自由に討議し、意見交換を行う。

3 リーダーが必要と認めた場合は、職員を指名して意見交換することができるものとする。

(報告)

第6条 リーダーは、組織再編の検証結果を副本部長に報告するものとする。

附 則

この要領は、平成22年10月1日から施行する。

地域主権戦略大綱

〔平成22年6月22日
閣議決定〕

第1 地域主権改革の全体像

1 「地域主権改革」の理念と定義

(1) 地域主権改革の意義

地域主権改革は、明治以来の中央集権体質から脱却し、この国の在り方を大きく転換する改革である。国と地方公共団体の関係を、国が地方に優越する上下の関係から、対等の立場で対話のできる新たなパートナーシップの関係へと根本的に転換し、国民が、地域の住民として、自らの暮らす地域の在り方について自ら考え、主体的に行動し、その行動と選択に責任を負うという住民主体の発想に基づいて、改革を推進していかなければならない。

(2) 地域主権改革の定義

「地域主権改革」とは、「日本国憲法の理念の下に、住民に身近な行政は、地方公共団体が自主的かつ総合的に広く担うようにするとともに、地域住民が自らの判断と責任において地域の諸課題に取り組むことができるようにするための改革」である。

「地域主権」は、この改革の根底をなす理念として掲げているものであり、日本国憲法が定める「地方自治の本旨」や、国と地方の役割分担に係る「補完性の原則」の考え方と相まって、「国民主権」の内容を豊かにする方向性を示すものである。

2 地域主権改革が目指す国のかたち

(1) 社会経済情勢の変化への対応

我が国は、人口減少や少子高齢化など社会構造の激しい変化や、経済のグローバル化や情報通信の高度化、さらには地球規模での厳しい環境・エネルギー・食料制約といった資源制約等の課題に直面している。時代が激動の変革期を迎えている現在、これらの課題に適切に対応し、発展し続けるためにも、地域主権改革を断行する必要がある。地方公共団体は住民に身近な行政を自主的かつ総合的に広く担い、国は国際社会における国家としての存立にかかわる事務を始めとする本来果たすべき役割を重点的に担えるようにし、あわせて、地域の様々な資源や歴史、文化、伝統等を最大限活用し、それぞれの地域において富を生み出すという考え方に基づいて活力ある地域をつくり、「依存と分配」の仕組みを「自立と創造」の仕組みに転換しなければならない。

(2) 地域主権改革が目指す国のかたち

国のかたちについては、国と地方が対等なパートナーシップの関係にあることを踏まえ、国が一方的に決めて地方に押し付けるのではなく、地域の自主的判断を尊重しながら、国と地方が協働してつくっていく。

国と地方の役割分担に係る「補完性の原則」に基づき、住民に身近な行政はできる限り地方公共団体にゆだねることを基本とし、基礎自治体が広く事務事業を担い、基礎自治体が担えない事務事業は

広域自治体が担い、国は、広域自治体が担えない事務事業を担うことにより、その本来果たすべき役割を重点的に担っていく。その中でも、住民により身近な基礎自治体を重視し、基礎自治体を地域における行政の中心的な役割を担うものと位置付ける。

これを基本として、国と地方公共団体は、行政の各分野において適切に役割を分担するとともに、地方公共団体の自由度を拡大し、自主性及び自立性を高めていく。

(3) 住民による選択と責任

地域主権改革が進展すれば、おのずと地方公共団体間で行政サービスに差異が生じてくるものであり、地方公共団体の首長や議会の議員を選ぶ住民の判断と責任は極めて重大になる。地域主権改革は、単なる制度の改革ではなく、地域の住民が自らの住む地域を自らの責任でつくっていくという「責任の改革」であり、民主主義そのものの改革である。住民や首長、議会の在り方や責任も変わっていかなければならない。

(以下、省略)

第5次えびの市行政改革大綱

平成23年6月

えびの市

(所管 財政課 行政経営係)

〒889-4292 宮崎県えびの市大字栗下1292番地

電話 (0984) 35-1111 (代表)

ホームページアドレス <http://www.city.ebino.lg.jp>