

# 第5次えびの市行政改革大綱

(計画期間 平成23年度～平成27年度)

## 取組結果報告書

(平成26年度分)

えびの市



第5次えびの市行政改革大綱 平成26年度 取組結果報告書

目次  
(番号順)

実施項目名	取組課	実施項目名	取組課
1 待遇改善研修の実施	総務課 6頁 市民環境課 7頁 総務課(財政課) 8頁	16 パブリックコメント制度の活用	企画課 39頁 総務課(財政課) 40頁 福祉事務所 41頁 市民協働課 42頁
2 証明書郵送サービスの充実	総務課(財政課) 9頁 介護保険課(長寿介護課) 10頁	17 公募委員制度の充実	総務課(財政課) 43頁
3 証明書発行予約サービスの導入	企画課 11頁 税務課 12頁 市民環境課 13頁	18 ボランティア活動への支援	農林整備課 44頁 市民協働課 45頁
4 申請手続の効率化	市民環境課 14頁 総務課(財政課) 15頁 介護保険課(長寿介護課) 16頁 福祉事務所 17頁 社会教育課 18頁 農業委員会事務局 19頁	19 若者のネットワークによるイベント企画の支援	社会教育課 46頁
5 窓口改善委員会(仮称)の設置	総務課(財政課) 20頁	20 市民団体・NPO等の活用	市民協働課 47頁 福祉事務所 48頁 市民協働課 49頁
6 窓口の総合的対応の充実	総務課(財政課) 21頁	34 職員の地区担当制の充実	税務課 50頁 健康保険課 51頁 介護保険課(長寿介護課) 52頁
7 バリアフリー化の推進	財産管理課 22頁	21 市税等の収納率向上	企画課 53頁 財産管理課 54頁
8 待合室等の設置	財産管理課 23頁	22 心のふるさと寄附金制度の推進	税務課 55頁
9 相談室の設置	財産管理課 24頁	23 公有財産の有効活用	財政課 56頁
10 メールを利用した情報提供の実施	企画課 25頁	24 市税の滞納者に対する行政サービス制限の実施	水道課 57頁
11 IT講習の継続実施	社会教育課 26頁 総務課 27頁	25 使用料及び手数料の見直し	総務課(財政課) 58頁
12 地区座談会の開催	企画課 28頁	26 事務事業の外部委託の推進	財政課 59頁 観光商工課 60頁
13 市民提案制度の活用	財政課 29頁 社会教育課 30頁	27 公共サービス民営化提案制度の導入	総務課(財政課) 61頁 福祉事務所 62頁
14 市民ニーズアンケート調査の実施	企画課 31頁 総務課(財政課) 32頁 観光商工課 33頁 社会教育課 34頁 市民協働課 35頁	28 市補助金の適正化	企画課 63頁 総務課(財政課) 64頁 総務課 65頁 総務課(財政課) 66頁 基地・防災対策課(総務課) 67頁
15 情報提供の推進	企画課 36頁 総務課 37頁 財政課 38頁	29 事務局体制の見直し	総務課(財政課) 68頁 福祉事務所 69頁 総務課(財政課) 70頁 総務課 71頁
		30 事業仕分けの導入	
		31 コスト低減目標の設定	
		32 給与制度の適正化	
		33 組織の再編・整理・廃止・統合の推進	
		34 危機管理システムの確立と充実	
		35 組織間の連携強化	
		36 業務マニュアルの作成	
		37 人事評価制度の導入	
		38 研修の充実	

( )は、旧取組課

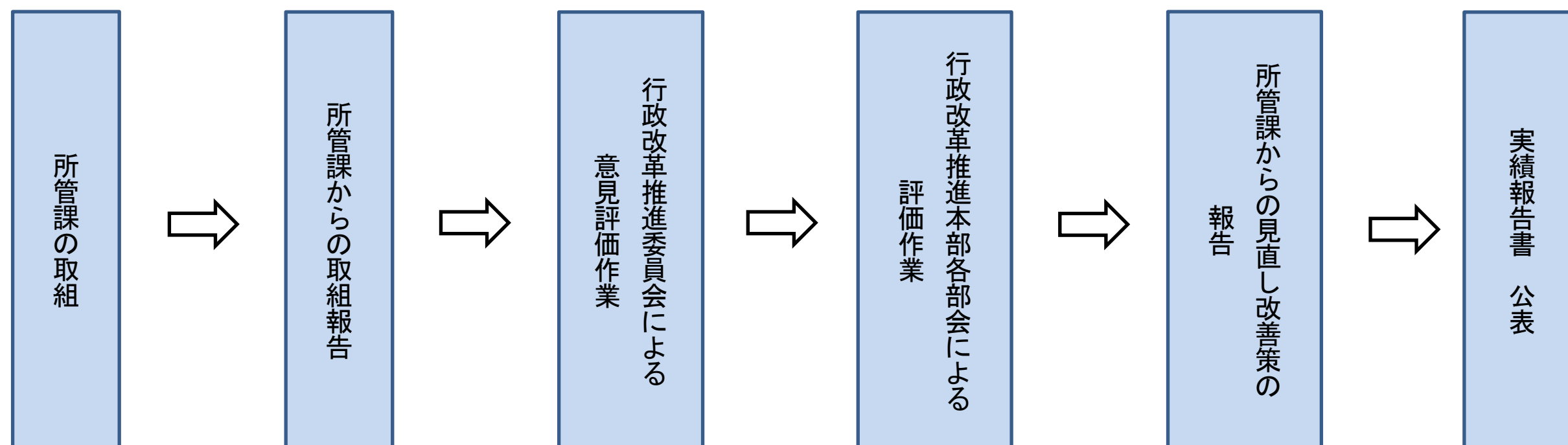
第5次えびの市行政改革大綱 平成26年度 取組結果報告書

目次  
(取組課順)

取組課	番号	実施項目名		
企画課	3-1	証明書発行予約サービスの導入	11 頁	
	10	メールを利用した情報提供の実施	25 頁	
	12	地区座談会の開催	28 頁	
	14-1	市民ニーズアンケート調査の実施	31 頁	
	15-1	情報提供の推進	36 頁	
	16-1	パブリックコメント制度の活用	39 頁	
	22	心のふるさと寄附金制度の推進	53 頁	
	30	事業仕分けの導入	63 頁	
	総務課	1-1	接遇改善研修の実施	6 頁
		1-3	接遇改善研修の実施	10 頁
2-1		証明書郵送サービスの充実	9 頁	
4-2		申請手続の効率化	15 頁	
5		窓口改善委員会（仮称）の設置	20 頁	
6		窓口の総合的対応の充実	21 頁	
11-2		IT講習の継続実施	27 頁	
14-2		市民ニーズアンケート調査の実施	32 頁	
15-2		情報提供の推進	37 頁	
16-2		パブリックコメント制度の活用	40 頁	
17		公募委員制度の充実	43 頁	
27		公共サービス民営化提案制度の導入	58 頁	
29-1		事務局体制の見直し	61 頁	
31		コスト低減目標の設定	64 頁	
32		給与制度の適正化	65 頁	
33		組織の再編・整理、廃止・統合の推進	66 頁	
36		組織間の連携強化	68 頁	
37		業務マニュアルの作成	69 頁	
38		人事評価制度の導入	70 頁	
39		研修の充実	71 頁	
基地・防災対策課	35	危機管理システムの確立と充実	67 頁	
財政課	13-1	市民提案制度の活用	29 頁	
	15-3	情報提供の推進	38 頁	
	25	使用料及び手数料の見直し	56 頁	
	28-1	市補助金の適正化	59 頁	

取組課	番号	実施項目名	
財産管理課	7	バリアフリー化の推進	22 頁
	8	待合室等の設置	23 頁
	9	相談室の設置	24 頁
	23	公有財産の有効活用	54 頁
税務課	3-2	証明書発行予約サービスの導入	12 頁
	21-1	市税等の収納率向上	50 頁
	24	市税の滞納者に対する行政サービス制限の実施	55 頁
市民環境課	1-2	接遇改善研修の実施	7 頁
	3-3	証明書発行予約サービスの導入	13 頁
	4-1	申請手続の効率化	14 頁
健康保険課	21-2	市税等の収納率向上	51 頁
介護保険課	2-2	証明書郵送サービスの充実	10 頁
	4-3	申請手続の効率化	16 頁
	21-3	市税等の収納率向上	52 頁
観光商工課	14-3	市民ニーズアンケート調査の実施	33 頁
	28-2	市補助金の適正化	60 頁
福祉事務所	4-4	申請手続の効率化	17 頁
	16-3	パブリックコメント制度の活用	41 頁
	20-2	市民団体・NPO等の活用	48 頁
	29-2	事務局体制の見直し	62 頁
農林整備課	18-1	ボランティア活動への支援	44 頁
社会教育課	4-5	申請手続の効率化	18 頁
	11-1	IT講習の継続実施	26 頁
	13-2	市民提案制度の活用	30 頁
	14-4	市民ニーズアンケート調査の実施	34 頁
	19	若者のネットワークによるイベント企画の支援	46 頁
	4-6	申請手続の効率化	19 頁
水道課	26	事務事業の外部委託の推進	57 頁
市民協働課	14-5	市民ニーズアンケート調査の実施	35 頁
	16-4	パブリックコメント制度の活用	42 頁
	18-2	ボランティア活動への支援	45 頁
	20-1	市民団体・NPO等の活用	47 頁
	34	職員の地区担当制の充実	49 頁

## 実績報告書公表までの流れ



# 【報告書の見方】

## 第5次えびの市行政改革大綱 平成26年度 実績報告書

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

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

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

	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
年次計画 (見直しを含む)					
平成26年度の具体的な計画	平成26年度の計画（取り組む内容）				
見直された年次計画				平成26年度	平成27年度
改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	評価や改善策をもとに、平成27年度当初に立てた計画を更に見直したもの				

実績 (Do)	26年度に取り組んだ内容	計画に対し、取り組んだ内容	
	達成度 (自己評価)	25年度実施分 /平成25年度計画 % (A)	23・24・25年度実施分 /5年間の全体計画 %
	(A)が100%とならなかった場合の理由	計画に対し、100%の取組（実績）とならなかった場合の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	平成26年度の取組内容、自己評価等を踏まえ、平成27年度当初に立てた計画	

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	行政改革推進委員会及び部会の意見、評価をもとに取組課で検討した見直し改善策

評価 (Check)	行政改革推進委員会	平成26年度の取組に対して、市民で構成する行政改革推進委員会が出された意見、評価の内容
	部会	職員で構成する部会における意見、評価の内容
	部会判定	進捗の度合いを6つの区分で部会にて判定した結果

## 【詳細説明】

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

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

順 番	欄	項 目	内 容
①	計画（Plan） ↓ （上段）	平成26年度の具体的な計画	PDCAサイクルの起点となる、26年度の計画です。
②	実績（Do） ↓	26年度に取り組んだ内容	26年度の計画に基づき、26年度中に取り組んだ（実行した）内容です。
		達成度（自己評価） 26年度実施分／平成26年度計画（A）	26年度の計画に対しての取組内容がどの程度であったかを取組課で自己評価し、数値で表したものです。数値目標のあるものは、目標に対する達成度で表しているものもあります。
		23・24・25・26年度実施分／5年間の全体計画	5年間（23年度～27年度）での目標に対して、これまでの進捗状況（今回は23年度から26年度までの4年分）を取組課で自己評価し、数値で表したものです。数値目標のあるものは、目標に対する達成度で表しているものもあります。
		（A）が100%とならなかった場合の理由	平成26年度の計画に対して、取組（実績）結果が100%とならなかった場合の理由を記載しています。
		取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	26年度の取組内容と自己評価等をもとに検討した27年度当初の計画です。
③	評価（Check） ↓	行政改革推進委員会	市民で構成する行政改革推進委員会が出された26年度の取組に対する意見、評価の内容を掲載しています。
		部会（※）・部会判定	職員で構成する各部会の意見と、部会において進捗に応じて判定した結果を6つの区分に分けて表示しています。 判定区分（ A：完了 B：計画どおり実施 C：ほぼ計画どおり実施 D：一部実施 E：未実施 -：判定不可 ） ※ A：完了 は、5年間での目標（計画）を達成したと判断されるものです。
④	改善（Act） ↓		意見や評価に基づき、所管課で検討された、見直し改善策等を記載しています。
①	計画（Plan） （下段）	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	26年度の取組結果や評価、見直し改善策等を検討した後の最終的な27年度の計画であり、このPDCAサイクルの終点となるものです。

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

### ●PDCAサイクルとは

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

第5次行政改革大綱 実施状況一覧

判定区分 A:完了 B:計画どおり実施 C:ほぼ計画どおり実施 D:一部実施 E:未実施 -:判定不可

実施項目名	番号	取組課	年度別判定				完了	備考
			平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度		
接遇改善研修の実施	1-1	総務課	C	B	B	C		
	1-2	市民環境課	B	B	B	B		
	1-3	総務課	B	B	B	B		※平成26年度までは財政課
証明書郵送サービスの充実	2-1	総務課	C	B	C	C		※平成26年度までは財政課
	2-2	介護保険課	C	A			○	※平成26年度までは長寿介護課
証明書発行予約サービスの導入	3-1	企画課	C	B	B	B		
	3-2	税務課	C	C	A		○	
	3-3	市民環境課	C	C	A		○	
申請手続の効率化	4-1	市民環境課	B	A			○	
	4-2	総務課	B	B	B	D		※平成26年度までは財政課
	4-3	介護保険課	C	A			○	※平成26年度までは長寿介護課
	4-4	福祉事務所	B	A			○	
	4-5	社会教育課	C	B	C	A	○	
	4-6	農業委員会事務局	B	B	C	B		
窓口改善委員会（仮称）の設置	5	総務課	C	B	B	C		※平成26年度までは財政課
窓口の総合的対応の充実	6	総務課	C	B	C	B		※平成26年度までは財政課
バリアフリー化の推進	7	財産管理課	B	C	B	B		
待合室等の設置	8	財産管理課	B	E	C	C		
相談室の設置	9	財産管理課	A				○	
メールを利用した情報提供の実施	10	企画課	D	B	B	B		
IT講習の継続実施	11-1	社会教育課	B	B	B	B		
	11-2	総務課	C	C			事業終了	※平成24年度で事業終了
地区座談会の開催	12	企画課	B	C	B	C		
市民提案制度の活用	13-1	財政課	B	B	B	B		
	13-2	社会教育課	B	B	B	B		
市民ニーズアンケート調査の実施	14-1	企画課	-	-	-	-		
	14-2	総務課	-	-	-	A	○	※平成26年度までは財政課
	14-3	観光商工課	B	D	B	C		
	14-4	社会教育課	B	B	B	B		
	14-5	市民協働課		A			○	
情報提供の推進	15-1	企画課	B	B	B	B		
	15-2	総務課	D	D	A		○	
	15-3	財政課	B	B	B	B		



実施項目名	番号	取組課	年度別判定				完了	備考
			平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度		
パブリックコメント制度の活用	16-1	企画課	A				○	
	16-2	総務課	—	—	—	—		※平成26年度までは財政課
	16-3	福祉事務所	B	A			○	
	16-4	市民協働課		A			○	
公募委員制度の充実	17	総務課	B	B	B	B		※平成26年度までは財政課
ボランティア活動への支援	18-1	農林整備課	C	B	A		○	
	18-2	市民協働課	B	B	B	B		※平成23年度までは福祉事務所
若者のネットワークによるイベント企画の支援	19	社会教育課	B	B	B	B		
市民団体・NPO等の活用	20-1	市民協働課	D	B	B	B		※平成23年度までは企画課
	20-2	福祉事務所	B	B	B	B		
職員の地区担当制の充実	34	市民協働課	E	B	B	B		※平成23年度までは総務課
市税等の収納率向上	21-1	税務課	C	B	B	B		
	21-2	健康保険課	C	B	B	B		
	21-3	介護保険課	C	B	C	B		※平成26年度までは長寿介護課
心のふるさと寄附金制度の推進	22	企画課	B	B	C	C		
公有財産の有効活用	23	財産管理課	D	C	C	C		
市税の滞納者に対する行政サービス制限の実施	24	税務課	D	C	C	C		
使用料及び手数料の見直し	25	総務課	C	C	C	C		※平成26年度までは財政課
事務事業の外部委託の推進	26	水道課	C	C	C	C		
公共サービス民営化提案制度の導入	27	総務課（財政課）	D	D	B		事業終了	※平成25年度で事業終了
市補助金の適正化	28-1	財政課	E	B	B	C		
	28-2	観光商工課	D	D	C	C		
事務局体制の見直し	29-1	総務課	C	B	B	B		※平成26年度までは財政課
	29-2	福祉事務所	C	A			○	
事業仕分けの導入	30	企画課	D	A			○	※平成23年度までは財政課
コスト低減目標の設定	31	総務課	B	B	C	B		※平成26年度までは財政課
給与制度の適正化	32	総務課	B	B	B	B		
組織の再編、整理、廃止・統合の推進	33	総務課	B	B	B	B		※平成26年度までは財政課
危機管理システムの確立と充実	35	基地・防災対策課	D	B	B	C		※平成26年度までは総務課
組織間の連携強化	36	総務課	C	D	D	E		※平成26年度までは財政課
業務のマニュアルの作成	37	総務課	E	D	B	B		※平成26年度までは財政課
人事評価制度の導入	38	総務課	B	C	B	B		
研修の充実	39	総務課	B	B	B	B		

実施項目数 61項目 63項目 51項目 47項目 17項目

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成26年度の具体的な計画	継続的な県市町村職員研修センターへの職員の研修派遣 5人				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	継続的な県市町村職員研修センターへの職員の研修派遣 5人				

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	県市町村職員研修センターへ次のとおり研修派遣を行った。 新規採用職員研修 (19人 6日間)  職場内研修の実施 各所属長によるコンプライアンスの推進・職員倫理規則に重点を置いた所属職員への研修を実施した。			
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	50% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	70%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	市民への待遇内容を含んだコンプライアンスの推進等研修を職場研修としては実施したが、待遇改善に係る研修受講希望者が無く職員派遣が実施できなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	継続的な県市町村職員研修センターへの職員の研修派遣			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<ul style="list-style-type: none"> <li>新規採用時の新規採用職員研修受講の徹底を図るとともに、県市町村職員研修センターへの職員の研修派遣は継続して実施する。</li> <li>職場内研修実施の際は、待遇に関する事項を含めての実施に努める。</li> <li>研修派遣について、特定の職員を指名し強制させても待遇改善にはつながり難いと考えられる。機会を捉えて宮崎県市町村振興協会が実施する「市町村窓口業務改善事業」の実施に努めたい。</li> </ul>
-------------	-------------------	---

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○新人に対しては、先ず研修が大事であるので、継続が必要。 ○研修により業務のスキルアップを図り、習得したものを、市民サービスとして還元できるようにしてほしい。 ○達成度を90%くらいに引き上げる必要がある。
	部会	職場内研修時において待遇を徹底し、研修派遣は受講希望者だけでなく、指名して強制的に行かせるような方法を取るべきである。
	部会判定	C ほぼ計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成26年度の具体的な計画	丁寧な対応、わかりやすい説明を継続し、今後も更に努力を行う。研修への参加など接遇や業務に関する知識習得に努め、職員間でも学習会などを通じ、問題点を見つけだし、改善に努める。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	研修への参加など接遇や業務に関する知識習得に努め、職員間でも学習会などを通じ、問題点を見つけだし、改善に努める。				

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	丁寧な対応、わかりやすい説明の恒常的な心がけが、スムーズな対応につながっていると考え、職員間の連携やこれまでの取組を継続した。両出張所を含めて窓口業務に関する学習会を行った。そのほか、宮崎県市町村振興協会や宮崎県、法務局主催の研修への参加など接遇や業務に関する知識習得に努め、職員間でも問題点を見つけだし、改善に努めた。			
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	90% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	90%
	(A)が100%とならなかった理由	住民に対する接遇については、これで100%といえるものはない。常に問題意識を持ち、改善を目指し努力を行う必要がある。福祉、介護、税、国保など市役所のほとんどの部署で窓口対応を行っている。市民環境課のみが取組対象とされているが、窓口の一部にすぎない。			
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	丁寧な対応、わかりやすい説明を継続し、今後も更に努力を行う。研修への参加など接遇や業務に関する知識習得に努め、職員間でも学習会などを通じ問題点を見つけだし、改善に努める。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	丁寧な対応、わかりやすい説明の恒常的な心がけが、スムーズな対応につながっていると考え、職員間の連携やこれまでの取組を継続する。 現在も、両出張所を含めて窓口業務に関する勤務時間外に学習会を行っているところである。そのほか、宮崎県市町村振興協会や宮崎県、法務局主催の研修への参加など接遇や業務に関する知識習得に努め、職員間でも問題点を見つけだし、改善に努める。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○職場環境の改善を図り、横の連携を密にして市民に対しては、親切丁寧な対応を心掛けてもらいたい。 ○研修で習得したものを、市民サービスとして還元してもらいたい。 ○市民サービスのよりよい確立のために重要な取組みであるので計画どおり実施してほしい。
	部会	今後も丁寧な対応、わかりやすい説明を継続し、職員の研修への参加に努める必要がある。
	部会判定	<b>B</b> 計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成26年度の具体的な計画	クレーム提案事例の収集(年2回) 事例集の全職員への周知と有効活用策の検討を行う。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	クレーム提案事例の収集及び全職員への公表 課内研修におけるクレーム事例の活用の検討				

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	クレーム提案事例の収集を2回実施し、計3件の事例が報告された。 その後、庁内の関係課長により構成されるクレーム対応庁内検討委員会において検証を行い、その検証結果を事例集に掲載し、全職員へ公表することで情報の共有に努めた。			
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	100% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	80%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	引き続きクレーム提案事例の収集について継続して実施し、有効活用策についても行政改革推進本部部会やクレーム対応庁内検討委員会等の機会をとらえて検討する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	継続して事例収集を行い、職員の接遇及び業務の改善に寄与できるよう事例集の充実を図り、全職員へ公表する。 課内研修においてクレーム事案を活用した内容ができないか検討する。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○同じクレームが発生しない為にも、引続き実施をお願いしたい。 ○事例集をベースに課内研修を行い、クレームの無いような業務推進を望む。	
	部会	継続して事例収集を行い、それを基に、課内研修等での活用と情報共有を図ることが必要である。	
	部会判定	B	計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	検討	実施	実施
平成26年度の具体的な計画	証明書郵送サービスが可能なものについて各課へ調査を実施 えびの市で対応可能な郵送サービスについて広報紙等で周知する				
見直された年次計画					平成27年度 —
改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	マイナンバー制度実施後における証明書の交付について、マイナンバーで対応可能な証明書と対応不可能な証明書等を関係課に調査する。				

実績(Do)	26年度に取組んだ内容	郵送可能な証明書等については市ホームページで周知を実施した。 しかし、現在実施している郵送サービスについてはこれ以上の範囲拡大は難しいと考える。			
	達成度(自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	70% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	75%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	各課に対する調査を実施しなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	マイナンバー法の施行を控えており、施行後におけるサービスの実態を把握しながら、マイナンバー法では対応できない郵送サービス等があるかどうか検討していく。			

改善(Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	マイナンバー制度の施行により本取組にどのような影響を与えるのか、同制度施行後も郵送が必要な証明書があるのか調査を実施する。
---------	-------------------	---

評価(Check)	行政改革推進委員会	○マイナンバー制度について、市民がどれだけ理解しているのか疑問なので、十分に周知してもらいたい。 ○郵送サービスは非常に便利がよいので、公平平等なサービス提供のために継続をお願いしたい。 ○マイナンバー法施行に合わせて、現在のサービス内容の再検討と今後のサービス提供についての十分な検討をお願いしたい。 ○マイナンバーの利用については情報漏えいや誤送などのミスがないよう十分に注意することが必要。	
	部会	「これ以上の範囲拡大は難しい」とあり、一定の区切りをつけるべきではないかと思うが、今後はマイナンバー制による影響を検討すべきであり、継続して調査研究する必要がある。	
	部会判定	C	ほぼ計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	一部実施	—	—	—
	平成26年度の具体的な計画					
	見直された年次計画					平成27年度
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画					

実績 (Do)	26年度に取り組んだ内容				
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容				

完了

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	

評価 (Check)	行政改革推進委員会	※平成24年度で完了	
	部会		
	部会判定	A	完了 ※平成24年度実績評価

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画(Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
			—	検討	検討	検討
	平成26年度の具体的な計画	平成28年1月には、マイナンバー制が開始されるため、今年度中に証明書のコンビニ交付の導入について、一定の方針を決定する。				
	見直された年次計画					平成27年度 実施
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	平成27年度に関連システムを構築し、年度末には運用を開始する。				

実績(Do)	26年度に取組んだ内容	先進自治体の状況、コンビニ交付のメリット、デメリットを検討した結果、市民サービスの向上や、業務の効率化に寄与するものと考えられることから、庁議での審議の結果、平成27年度中に取り組むことと決定した。このことを踏まえ、平成27年度当初予算に開発経費を計上した。			
	達成度(自己評価)	26年度実施分 ／平成26年度計画	100% (A)	23・24・25・26年度実施分 ／5年間の全体計画	95%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	平成27年度に関連システムを構築し、年度末には運用を開始する。			

改善(Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	証明発行元となる市民環境課と税務課と連携を密にしながら、27年度末の運用開始に向け、作業を進めていく。

評価(Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> <li>○交通に便利なところで出来ることはありがたい。</li> <li>○情報漏洩等がないよう安全管理の徹底をお願いしたい。</li> <li>○計画どおりに運用開始できるように取り組んでもらいたい。また、市民への周知も徹底してほしい。</li> <li>○市民サービスの向上や、業務の効率化が図られるとのことなので、計画どおり実施してほしい。</li> </ul>
	部会	マイナンバー制に絡めて更に利便性の向上の検討をしていただきたい。
	部会判定	<b>B</b> 計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	検討	検討	検討	検討
	平成26年度の具体的な計画					
	見直された年次計画					平成27年度
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画					

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容				
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				

完了

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策					

評価 (Check)	行政改革推進委員会	※平成25年度で完了			
	部会				
	部会判定	A	完了	※平成25年度実績評価	



第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画(Plan)	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	実績(Do)	
	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	検討	検討	検討	一部実施		実施
平成26年度の具体的な計画						達成度 (自己評価)	26年度実施分 / 平成26年度計画 % (A)   23・24・25・26年度実施分 / 5年間の全体計画 %
見直された年次計画					平成27年度	(A)が100%と ならなかった	
改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画						完了	

改善(Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策		評価(Check)
	行政改革推進委員会	※平成25年度で完了	
部会			
部会判定	A	完了	※平成25年度実績評価

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

改革の取組(目標)	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	4	取組課	市民環境課	取組内容 (計画期間中)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・押印を求めない申請方式の更なる検討。</li> <li>・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。</li> </ul>
実施項目名	申請手続の効率化	枝番号	1				
取組の背景	第4次行政改革大綱で申請手続における押印の簡略化、様式・添付書類の簡素化、様式のダウンロードサービスに取り組んできた。申請手続は、法令、条例等の制定、改正等により、複雑化するため、この取組は、完結することなく継続して取り組む必要がある。				期待効果	事務手続における市民負担の軽減と事務の迅速化が図られる。	

計画 (Plan)	年次計画 (見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	—	—	—
	平成26年度の具体的な計画					
	見直された年次計画					平成27年度
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画					

実績 (Do)	26年度に取り組んだ内容				
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容				

完了

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策		

評価 (Check)	行政改革推進委員会	※平成24年度で完了	
	部会		
	部会判定	A	完了

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成26年度の具体的な計画	申請様式のホームページへの掲載と押印省略について、各課へフォローアップ調査を実施する。 様式ダウンロードサービスについて広報紙等での周知を検討する。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	申請様式のホームページへの掲載と押印省略について、各課へフォローアップ調査を実施する。あわせて様式を変更した際はホームページの更新について関係課へ要請を行なう。					

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	広報紙への周知については、様式数も多くページ数も限られていることから、効果的に伝えられる構成を導きだすことができなかった。			
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	30% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	75%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	各課へのフォローアップ調査を実施しなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	申請様式のホームページへの掲載と押印省略について、各課へフォローアップ調査を実施する。広報紙での周知については検討を続ける。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	申請様式のホームページの掲載や押印省略は調査を行なっているが、様式を変更した際のホームページの更新については各所属で対応してもらう必要があるため、庁内全体に呼びかけを行なっていく。
-------------	-------------------	--

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○各課へのフォローアップ調査の実施後をどうするのか、具体的な対応をお願いしたい。 ○例規集に規定のある補助金、助成金等についても様式ダウンロードできるようにしてもらいたい。 ○今後、インターネットユーザが増えると思われるので、継続してもらいたい。 ○市民への周知が図られ利用率が高まれば市民のメリットが大きいため、継続してもらいたい。	
	部会	様式のダウンロードは増加と思われるので、広報紙等での周知を効果的に実施し、あわせて様式が変更になったときのホームページ掲載様式の更新を徹底していただきたい。	
	部会判定	D	一部実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	実施	—	—	—
	平成26年度の具体的な計画					
	見直された年次計画					平成27年度
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画					

実績 (Do)	26年度に取り組んだ内容				
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容				

完了

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策		

評価 (Check)	行政改革推進委員会	※平成24年度で完了	
	部会		
	部会判定	A	完了

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	実施	—	—	—
	平成25年度の具体的な計画					
	見直された年次計画					平成27年度
	改善策に基づき、見直した26年度の具体的な計画					

実績 (Do)	25年度に取り組んだ内容				
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容				

完了

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策		

評価 (Check)	行政改革推進委員会	※平成24年度で完了	
	部会		
	部会判定	A	完了

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成26年度の具体的な計画	申請書のダウンロードサービスの実施				
	見直された年次計画					平成27年度
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画					

実績 (Do)	26年度に取り組んだ内容	申請書の押印の省略化と様式のダウンロードサービス化を実施し、利用手続きの簡素化を図った。			
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	100% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	100%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	目的を達成したため完了			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	
	<p>【今後の考え方】</p> <p>現行の申請書のダウンロードサービスについては既に完了しているが、更なる簡略化ができないか検討するとともに新たな申請書等を定める必要が生じた時はその都度ダウンロードサービスに努めていく。</p>	

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○利用手続の簡素化が出来ることは良いと思います。	
	部会	目標達成のため完了。	
	部会判定	A	完了

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成26年度の具体的な計画	「農業委員会だより」の回覧を、各自治会を通して行い、その中で農業委員の改選による新たな委員を紹介し、農地相談等をしやすいようにする。関係様式のホームページ掲載については、掲載場所を見直す。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	○農業委員会だよりの充実化(ページ数の増)を図り、ホームページへの掲載を実施する。 ○予算の関係上、全戸配布ではなく回覧と関係者等への直接配布を実施する。					

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	①「行政手続法」及び「農業委員会の適正な事務実施について」に基づき、農地法第3条許可申請の申請受付から許可までの事務の標準処理期間(28日)を定め、期間内に事務処理するように努め、処理期間の短縮が図れた。 ②市ホームページに毎月の総会開催日、許可申請書等の受付期間を公表し、申請者等に周知することができた。 ③宮崎県農業会議(優良農地の確保と有効利用等)、独立行政法人農業者年金基金(農業者年金制度)及び九州農政局(農地及び農業についての国の支援及び政策)と市のホームページとリンクし、幅広く情報提供ができた。 ④許可申請手続に必要な基本的な情報に加え、賃借料水準、農業者年金制度等の情報を掲載した、「農業委員会だより」を8月に発行し、農業委員活動の充実が図れた。また、市民環境課等の公共機関の窓口、農協等の関係機関等の窓口でも配布し、広く情報発信ができた。			
	達成度(自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	80% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	95%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	「農業委員会だより」の作成及び回覧は、予定通り実施できたが、関係様式のホームページ掲載の見直しができなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	○広く市民へ周知できるよう「農業委員会だより」の全戸配布を実施する。 ○関係様式をホームページ上の「様式ダウンロード」への掲載を図る。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	○関係様式をホームページ上の「様式ダウンロード」へ掲載済み。(H27.6) ○今年度発行予定の農業委員会だよりは、内容の充実化(A4:4ページをA4:10ページに増やす)を図るとともに、回覧及び関係者等へ直接配布を実施する予定。 ○農業委員会だよりのホームページへの掲載を実施する

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○農業委員会改革等予断を許さない状況にあるので、農業委員会だよりの配布、様式のダウンロードの取組み等計画通りに進めてほしい。 ○分かりやすく内容を伝えることが出来た事が評価できる。	
	部会	関係様式のホームページ掲載を計画的に実施し、手続の効率化を図って欲しい。	
	部会判定	B	計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

改革の取組(目標)	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	5	取組課	総務課 (財政課)	取組内容 (計画期間中)	関係課と協議を行い、継続して改善に取り組める体制づくりを調整役として支援する。組織立ち上げ後に原課で運営できる見通しが立った段階で、原課へ引き継ぐ。
実施項目名	窓口改善委員会(仮称)の設置	枝番号					
取組の背景	窓口に関する改善の取組は、組織改編時や年度末に必要なに応じて検討してきた。行政ニーズが複雑、多様化する今日、今後は専門的な組織で検証、改善を図っていく必要がある。				期待効果	組織の設置により窓口の改善への取組が継続して行われ、積み上げ効果が期待できる。また、改善に関する意見では、窓口に従事する職員の意見が反映され易くなり、改善に対する意欲の向上も図ることができる。	

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	検討	一部実施	実施	実施
	平成26年度の具体的な計画	窓口改善委員会設置要綱を施行し、窓口改善委員会の下部組織である窓口改善検討会の構成員選出し、共通課題の洗い出しと課題解決に向けた協議を行う。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	窓口委員会を開催し、窓口の市民サービスの改善に向けて共通課題の洗い出しと課題解決に向けた協議を行う。					

実績 (Do)	26年度に取り組んだ内容	平成26年10月にえびの市窓口改善委員会設置要綱を施行した。			
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	90% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	95%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	委員会の開催に至らなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	窓口改善に向けて共通課題の洗い出しと課題解決を目指し、委員会を開催する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	窓口委員会を開催し、窓口の市民サービスの改善について協議を行う。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○市民サービスの向上や業務の効率化に寄与できるよう、有意義な委員会の開催をお願いしたい。 ○笑顔と親切・丁寧な窓口対応を望む。窓口行政に対する住民意識は年々増加傾向にあるので、常に改善に向けて取り組んでほしい。 ○よい対応もあるので、この状態続けるために取組みを継続してほしい。 ○窓口改善委員会の設置要綱が施行されたことは高く評価できる。
	部会	窓口改善委員会設置要綱の施行を評価する。委員会の開催を実施し、改善の取組が必要である。
	部会判定	C ほぼ計画どおり実施



第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成26年度の具体的な計画	継続して、窓口担当者の選任を行うとともに、取組の趣旨について各課に周知徹底を図る。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	継続して窓口担当者の選任を行い、市民環境課との連携を図る。 窓口担当者には自身が所属する課のイベント等を把握してもらい、笑顔と親切を心がけたスムーズな案内ができるよう促す。				

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	各所属から窓口担当者を選任し、市民環境課窓口との連携を図った。			
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	100% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	80%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	継続して窓口担当者の選任を行い、市民環境課窓口との連携を図る。 窓口担当者には自身が所属する課のイベント等を把握してもらい、スムーズに案内ができるよう促す。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	窓口における笑顔と親切を心がけるのは勿論のこと、スムーズな案内が実践できることで市民サービスの向上が図られるため、今後も窓口担当者の選任を継続する。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○窓口対応は、笑顔と親切に心がけて、関係課との連携を密にして市民サービスの向上に努めてもらいたい。 ○来庁者に対する挨拶が多くなったように見受けられる。目的の場所にすぐに案内してもらえることに市民も満足していると思う。	
	部会	窓口担当者と市民環境課との連携を図り、スムーズな案内ができるように努めてほしい。	
	部会判定	B	計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	一部実施	一部実施	検討	一部実施
	平成26年度の具体的な計画	正面玄関前の階段手摺が夏場に熱くなり高齢者等が握れないことがあるので、安全面を考慮し別途、手摺(てすり)の設置を検討する。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	計画どおり屋外階段に手摺の設置と、今後、正面玄関前のバリアフリー化についても庁舎の構造を考慮しながら検討していく。				

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	平成27年度に手摺を設置するため、場所の選定や設置費用を予算化した。				
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	100%	(A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	80%
	(A)が100%とならなかった場合の理由					
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	夏場までに階段手摺を設置する。				

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	高齢者、障がい者などの目線で、正面玄関前のバリアフリー化を今後検討していく。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> <li>○高齢化社会の今、手摺は必需品であるので、早急に対応してもらいたい。</li> <li>○市役所も年数が経っているので、直す所がたくさんあると思われる。エレベーターの距離が遠い。</li> <li>○高齢者や子供同伴の保護者等への負担軽減のため、階段(正面玄関・正面北側)に2分の1のスペースで雨よけアーケードの設置を検討できないか。</li> <li>○片側だけでなく、反対側にも同じように熱さや寒さに対処した手摺が設置できないか。</li> </ul>	
	部会	計画に対し、平成27年度に設置費用の予算化を実施されている点を評価する。エレベーターの改善や雨よけアーケード等の整備が今後の課題であり、継続的なバリアフリー化の推進が必要である。	
	部会判定	B	計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画(Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
			検討	一部実施	検討	検討
	平成26年度の具体的な計画	市民室の利用率について年間を通して調査し、整備の必要性などを検討する。また、空調改修工事に伴い、市民が夏場に利用しやすいように直射日光をさえぎる工夫をする。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	市民室の回転書庫撤去、床タイルの張替えを行い、他課の意見も取り入れながらさらに検討を行なう。				

実績(Do)	26年度に取組んだ内容	市民室の利用や整備の必要性を検討した結果、回転書庫を撤去し、椅子等を設置することで利用率が向上すると思われるので、平成27年度予算に回転書庫の撤去費用を所管課である会計課にお願いし、予算化された。			
	達成度(自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	70% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	80%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	市民室の直射日光をさえぎるため、当初、空調改修工事時に天井ガラスにフィルムを張る予定だったが、網入りガラスでは網が熱を持つため施工できなかった。また、他の施工方法も検討したが天井の形状等が複雑なため断念した。			
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	市民室の回転書庫の撤去及び床タイルの張替えを行い、市民が利用しやすい空間となるようにする。			

改善(Act)	市民が気軽に利用ができるように再度検討を行なう。
---------	--------------------------

評価(Check)	行政改革推進委員会	○現在の空間は、市民室というイメージがないので、市民がいつでも気軽に利用できるような工夫をお願いしたい。	
	部会	市民の目線に合った利用しやすい空間づくりを検討していく必要がある。	
	部会判定	C	ほぼ計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	—	—	—	—
	平成26年度の具体的な計画					
	見直された年次計画					平成27年度
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画					

実績 (Do)	26年度に取り組んだ内容				
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容				

完了

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策		

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

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画(Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	—	—
	平成26年度の具体的な計画	運用を開始したフェイスブックのほかにLINE(ライン)など他の伝達方法についても、市民のニーズを見ながら活用可能か検討を進め、住民サービスの向上を図っていく。				
	見直された年次計画					平成27年度 実施
改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	Facebookの活用をさらに進めていくとともに、メールによる情報提供の充実を図る。					

実績(Do)	26年度に取組んだ内容	フェイスブックでは、イベント情報を中心に行政情報、また豪雨時の避難情報などの情報掲載を行った。LINE(ライン)の活用については、他自治体での状況などの調査、検討を行ったが、運用に慎重なところが多かった。			
	達成度(自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	100% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	100%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	フェイスブックの活用をさらに進めていくとともに、LINEについては、引き続き、市民のニーズを見ながら、効果的な活用が可能か検討を進める。			

改善(Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<p>広報の取材活動を強化し、市民の方に親しまれる広報づくりを行っていくとともに、Facebookを活用し、イベントの案内等の情報を市内外に発信していく。</p> <p>LINEについては、広報手段として、他自治体でも慎重な取扱いをしている状況であり、本市としても今のところは、Facebookを中心に情報提供を強化していく。</p> <p>また、メールを使った情報提供については、27年度より健康保険課と連携し、日曜・祝祭日等の在宅当番医及び薬局の情報提供を開始し、メールによる情報提供を充実させる。</p>

評価(Check)	行政改革推進委員会	<p>○メールサービスでもイベントなどの情報提供ができると利用しやすいと思う。</p> <p>○住民への情報提供に貢献できるような取組みを研究していただきたい。また、えびの市の農産物・特産品のPRにも活用してほしい。</p> <p>○フェイスブック等の活用は必要不可欠なものになっていると思うが、慎重な扱いが必要と思う。しかし、活用の方向性が示されているので検討は計画とおりに進めてほしい。</p>
	部会	広報誌など紙ベースの広報も充実を図りながら、一方、時代にあった新たな情報提供のツールも慎重に進めてほしい。幅広い年齢層に情報提供出来るようにお願いしたい。
	部会判定	B 計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成26年度の具体的な計画	専門職員を配置し、3地区コミュニティセンターと文化センターの4箇所で、初級講座・中級講座としてハガキ・ポスター・DVD作成及びパソコン持込相談を実施する。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	専門職員(嘱託員)を配置し、コミュニティーセンター、文化センターで、初級・中級講座及びパソコン持込相談を通年で開催する。					

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	パソコン専任の講師を臨時職員として配置し、2地区コミュニティセンターと文化センターの3箇所で初級講座・中級講座及びパソコンの持込相談を実施した。初級・中級の各講座は4名までとし、受講生には手厚い指導ができた。初級が26名、中級77名が受講した。持込相談は299名、486件の相談があった。			
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	100% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	100%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	今年度もパソコン専任講師を嘱託員で配置し、3会場で講座(初級・中級)を開催し、文化センターで持込相談を実施する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	各講座の実施回数については、受講者の意見を反映して増加するか検討していく。 パソコン講座は、全市民を対象とした講座なので年齢別に分けることなく学びたい人が学べる環境をつくれるように工夫していく。 受講希望者は多いので、引き続き実施していく。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○実施回数が4回では覚えられないので、もう少し初歩の段階を詳しく教えてほしい。 ○初級・中級と段階的に実施しているが、高齢者のみを対象とした取組みも検討してもらいたい。 ○引き続き実施してもらいたい。
	部会	IT講習会は市民ニーズも多く引き続き継続が必要である。
	部会判定	B 計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	—	—	—
	平成26年度の具体的な計画					
	見直された年次計画					平成27年度
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画					

実績 (Do)	26年度に取り組んだ内容				
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容				

事業終了

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	

評価 (Check)	行政改革推進委員会	※平成24年度で事業終了 (社会教育課の事業に統合されたため)	
	部会		
	部会判定	C	ほぼ計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成26年度の具体的な計画	自治会ハンドブック及び広報を通じて周知を行う。 実施要領の検討				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	事前に把握したテーマに沿った担当課が同席する。 自治会長が集まる行政事務連絡会において、事業の周知につとめる。				

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	自治体ハンドブックでの周知、実施要領の見直し。 ●平成26年度 開催実績 2回 6月 麓(加久藤)自治会 10月 坂元自治会			
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	100% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	80%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	住民が集まる会議等で座談会の時間を確保してもらうよう依頼していく。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<p>本年度は周知に努めた結果、10自治会において市長と語ろう会を開催することができた(平成27年12月2日現在)。</p> <p>地域ささえあい事業を利用した公聴について、市長と語ろう会で対応することは難しいため、社会福祉協議会と連携して検討していきたい。日程についてはこれまで、自治会の都合により決定していたが、より多くの市民が参加できるように自治会等と調整をしていきたい。</p>
-------------	-------------------	---

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<p>○多くの市民が参加できるように、広報車や回覧板での周知を検討してもらいたい。</p> <p>○2回の開催では効果があったとは言えない。毎月開催されている地域支え合い事業を利用して短時間でもよいので市長と語る場を設けてほしい。</p> <p>○農繁期等を考慮した日程を組めば、より多くの座談会を設けられるのではないかと。</p> <p>○このような行政の積極的な取り組みはとても評価できるので、計画とおり実施してほしい。</p>	
	部会	年2回の開催は少ない。開催内容やPR方法を更に検討してほしい。	
	部会判定	C	ほぼ計画どおり実施



第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計 画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成26年度の具体的な計画	当初予算について、幅広く意見の収集を図るため、これまでの公表場所に加えて、コミュニティセンターでも公表する。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	12月から1月にかけて、市ホームページでの当初予算の公開と意見募集を行う。併せて、市内公共施設へ意見箱を設置し当初予算に対する市民意見を募る。				

実 績 (Do)	26年度に取組んだ内容	当初予算の公開及び意見募集については、今回の平成27年度当初予算で6回目となる。市ホームページと本庁、飯野・真幸出張所、市民図書館、文化センター、市立病院、各地区コミュニティセンターで96事業について公表し、意見を募集した。  平成27年度当初予算に対する意見 2件			
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	100% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	80%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	今のところ少数意見ではあるが、当初予算に市民の意見を反映させるために、平成28年度当初予算についても、継続して公表を行い意見の集約に努める。			

改 善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	当初予算に対する意見を幅広く集約するため、市ホームページ、市内公共施設での公開と意見募集を行う。 市民から寄せられた意見については、意見の概要とともに市の考え方を市ホームページで公表する。

評 価 (Check)	行政改革推進委員会	○市民のための予算であることを認識してもらい、市民からの意見が予算編成の参考材料となることを周知してもらいたい。 ○少数であっても、市民の貴重な意見であるので、継続し、意見の集約を図ってほしい。	
	部会	今後も市民の意見を募集し、市政に反映させる取組みは継続してほしい。	
	部会判定	B	計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計 画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成26年度の具体的な計画	(1)「第九でえびのを元気に」実施予定日：平成26年12月14日 (2)「創作ミュージカル」実施予定日：平成26年2月8日				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	(1)「第九でえびのを元気に」実施予定日：平成27年12月13日 (2)「創作ミュージカル」実施予定：平成28年2月14日				

実 績 (Do)	26年度に取組んだ内容	市民が提案し実施する生涯学習及び文化振興事業として、「第九でえびのを元気に」公演、オリジナルミュージカル「アリサ」公演、「えびの案内人講座」(歴史・文化講座)を実施した。 ○「第九でえびのを元気に」公演：来場客数 486人 ○オリジナルミュージカル「アリサ」公演：来場客数 417人 ○「えびの案内人講座」：受講者26名、年10回講座実施(終了証書授与19名)			
	達成度(自己評価)	26年度実施分 ／平成26年度計画	100% (A)	23・24・25・26年度実施分 ／5年間の全体計画	80%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	平成27年度より、文化センター及び歴史民俗資料館の指定管理者導入に伴い、指定管理者の事業として、引き続き市民提案運営型自主文化事業と文化講座を実施し、文化振興を推進する。			

改 善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	○市民提案型自主文化事業 コンサートや演劇等の舞台公演を市民自ら企画提案と運営を行うもので、公演に参加することを楽しみにしている市民が多く、更にスキルアップし、今後、定着した事業になることが期待されることから、平成27年度からは、指定管理者の事業として引続き取組む。

評 価 (Check)	行政改革推進委員会	○市役所の行事が民間の行事と重ならないように配慮してほしい。 ○文化振興、市民の積極的活動力アップのためにも引続き取り組んでもらいたい。 ○市民提案型の事業推進はえびの市が元気になる基になり、個人の隠れた才能を引き出すチャンスなので、継続して取り組んでもらいたい。	
	部会	地域振興、文化振興のためにも引き続き実施することが必要である。第九やミュージカルに限らず、より多くの市民が参加できるように内容を検討していただきたい。	
	部会判定	B	計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画(Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
			—	—	—	検討
	平成26年度の具体的な計画	○平成27年度実施のため、計画なし。				
	見直された年次計画					平成27年度
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	○平成27年度実施のため、計画なし。				

実績(Do)	26年度に取組んだ内容	平成27年度実施のため、平成26年度は取組なし。	
	達成度(自己評価)	26年度実施分 / 平成26年度計画 % (A)	23・24・25・26年度実施分 / 5年間の全体計画 %
	(A)が100%とならなかった場合の理由		
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	平成27年度実施のため、平成26年度の計画なし。	

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

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

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		—	—	—	実施	—
	平成26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。				
	見直された年次計画					平成27年度
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	完了につき、特になし。				

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	第6次えびの市行政改革大綱(平成28年度~)の策定に向けて、無作為で選んだ市民600人を対象に市民アンケートを実施し、約220名から回答を得ることができた。			
	達成度(自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	100% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	100%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	(平成27年度については実施予定なし。)			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	
	<p>【今後の考え方】</p> <p>行政改革大綱に限らず、計画、施策等を策定する際はこのようなアンケート調査の機会を設け、市民の幅広い意見を把握するよう努めていきたい。</p>	

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○行政改革がどのようなものか、市民に分かってもらう為にも2、3年に1回はアンケートを実施してもらいたい。 ○市民の行政改革に対する関心は高いので、今後もアンケートの意見を尊重し、参考にしてもらいたい。	
	部会	市民の参加を必要とする座談会や説明会よりも、アンケート形式の方が、幅広い世代のニーズの吸い上げや各種施策の説明・周知に効果的であると感じる。	
	部会判定	A	完了

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		一部実施	一部実施	実施	実施	実施
	平成26年度の具体的な計画	施設にアンケートを設置し、ニーズの把握に努める。また、白鳥温泉上湯・下湯では、指定管理者においてデータ分析を行いながら、改善を進める。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	観光施設にアンケート用紙を配備しているが、八幡丘公園においては、常時管理人がいない、矢岳高原ベルトンオートキャンプ場では料金の事前徴収のため、アンケートを回収できないことから、方法について検討したい。				

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	観光施設にアンケート用紙を配備した。白鳥温泉上湯・下湯の利用者については、指定管理者による月1回の分析結果が報告されており、取り組み可能な部分については順次、改善等が図られている。 また、市民モニターへの市立八幡丘公園の利用状況等のニーズ調査を行った。市民の八幡丘公園に対する見方が確認できた。			
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	100% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	95%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	アンケートの配備を継続し、引き続きニーズの把握に努める。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<ul style="list-style-type: none"> <li>白鳥温泉上湯・下湯についてはアンケートを回収し、指定管理者と協議の上、改善できるものは改善されてきている。</li> <li>八幡丘公園と矢岳高原ベルトンオートキャンプ場については、利用手続きを行う上で、事前の受付となるため、アンケート用紙を手渡しても、回できない状況にある。</li> </ul>

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> <li>○確認や把握だけでなく、改善ができるように努めてもらいたい。</li> <li>○八幡丘公園に対するアンケートを実施し、市民の見方が確認できたとあるが、それに対する政策は必要なかったのか。</li> </ul>	
	部会	計画における取組内容は観光施設の整備検討のためのアンケートであり、利用者ニーズアンケートのみだけでなく本来の趣旨に沿ったアンケートを実施していただきたい。	
	部会判定	C	ほぼ計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成26年度の具体的な計画	各種講座、講演会、研修会の開催時に参加者へのアンケートを実施する。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	各種講座、講演会等の開催時に参加者へアンケートを実施する。				

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	各種講座、講演会及び研修会時に参加者へのアンケートを実施した。			
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	100% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	90%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	各種講座、講演会及び研修会時に参加者へアンケートを実施し、市民のニーズを把握し、検討・見直しを行い、講座の充実を図る。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	アンケート結果に基づき、講座の開催や見直しを行う。 社会教育関係団体へのアンケートを実施する

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○確認や把握だけでなく、改善ができるように努めてもらいたい。 ○アンケート意見を尊重し、市民ニーズの講座・講演会・研修会に役立たせてもらいたい。
	部会	アンケートを基に講座を実施し、引き続き市民ニーズの把握に努めていただきたい。
	部会判定	B 計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

改革の取組(目標)	市民ニーズの把握と情報共有の推進	番号	14	取組課	市民協働課	取組内容 (計画期間中)	平成26年度に第2次えびの市男女共同参画基本計画を策定するに当たり、男女共同参画社会づくりに関する市民の考えや意見を計画に反映するため、市民アンケートを実施する。
実施項目名	市民ニーズアンケート調査の実施	枝番号	5				
取組の背景	諸事業において、市民アンケート(意識調査)が実施されているが、市民のニーズや考え等を諸事業に反映させるためには、今後もアンケート等の実施が不可欠である。					期待効果	市民ニーズの把握ができるとともに、市民の参画意識の高まり、市民目線の行政運営への波及効果が期待できる。

計画 (Plan)	年次計画 (見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
	平成26年度の具体的な計画		実施	—	—	—
	見直された年次計画			平成25年度	平成26年度	平成27年度
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画					

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容				
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容				

完了

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	

評価 (Check)	行政改革推進委員会	※平成24年度で完了	
	部会		
	部会判定	A	完了

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成26年度の具体的な計画	前年度に引き続き、外部評価を公開で実施する計画である。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	評価員に資料を事前配布・説明を実施する。				

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	学識経験者を宮崎公立大学教授に依頼し、広報紙及びホームページを通して市民評価員を募集した。 平成26年10月18日に、評価員6名による事務事業外部評価を行い、評価結果については広報紙及びホームページに公開した。			
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 ／平成26年度計画	100% (A)	23・24・25・26年度実施分 ／5年間の全体計画	100%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	前年度に引き続き、外部評価員による事務事業評価を公開で実施する計画。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	外部評価の結果を担当課に伝え、当初予算要求における事業に立案に活かしている。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○事務事業評価の公開は行政事務の改善につながるため、継続してもらいたい。	
	部会	外部の視点から様々な意見や提言などを反映させるため、継続してもらいたい。	
	部会判定	B	計画どおり実施



第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		一部実施	一部実施	実施	実施	—
	平成26年度の具体的な計画					
	見直された年次計画					平成27年度
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画					

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容				
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内				

完了

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策				

評価 (Check)	行政改革推進委員会	※平成25年度で完了			
	部会				
	部会判定	A	完了	※平成25年度実績評価	

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成26年度の具体的な計画	「わかりやすい予算書」については、他自治体の様式等を調査し、市民に関心を持ってもらえるよう改善を図る。財務書類4表についても市民に財政状況を周知するため、引き続き広報紙、ホームページ等での公表を行う。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	「わかりやすい予算書」については、自治会を通じての全戸配布とホームページでの公表により、市民への情報提供を実施することで、市政への関心を高める。財務書類4表についても市民に財政状況を周知するため、引き続き、広報紙、ホームページ等での公表を行う。				

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	前年度に引き続き、平成26年度「わかりやすい予算書」を5月に全戸配布した。内容については、掲載事業数を絞り、事業費の内訳(国、県、基金、市)を掲載するなど、さらに見やすくすることに努めた。 また、予算編成過程における主な事業の公表も引き続き実施した。 新地方公会計制度に伴う財務書類4表についても、広報紙での周知と市民向けに分かりやすく解説を交えたものを作成して、ホームページ上で公表するなど、市民と情報共有を図るために財政面からの情報提供に努めた。			
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	100% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	80%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	引き続き、「わかりやすい予算書」の配布や、予算編成過程における主な事業の公開、財務書類4表の公表を実施し、財政情報がより身近で分かりやすいものとなるよう努めて、市民との情報共有を図っていく。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	「わかりやすい予算書」については、引続き全戸配布と市ホームページでの公表を行うとともに市民にわかりやすいものとなるように適宜、改善を図っていく。 財務書類4表についても引続き、市民にわかりやすい公表に努め、市ホームページでの公表を行うとともに、飯野・真幸出張所や市民図書館等、市内公共施設へ閲覧用の冊子を設置し、市民の目に触れるようにする。
-------------	-------------------	---

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○当初予算の新規事業、継続した事業など情報の提供は今後も必要であるので、継続して「わかりやすい予算書」の工夫を望む。 ○わかりやすい予算書によって市民の関心が増したと思う。今までわれ関せずの様相だった人が市政に関心を持てるようになってきた。	
	部会	今後も市民に対してわかりやすい情報提供を積極的に進めていただきたい。	
	部会判定	B	計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	—	—	—	—
	平成26年度の具体的な計画					
	見直された年次計画			平成25年度	平成26年度	平成27年度
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画					

実績 (Do)	26年度に取り組んだ内容				
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容				

完了

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策		

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

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		—	—	—	—	実施
	平成26年度の具体的な計画	○平成27年度実施のため、計画なし。				
	見直された年次計画					平成27年度
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	○平成27年度実施のため、計画なし。				

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	○平成27年度実施のため、平成26年度の実組なし。			
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	○第6次えびの市行政改革大綱策定時に意見公募を行う。			

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

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

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		一部実施	実施	—	—	—
	平成26年度の具体的な計画					
	見直された年次計画			平成25年度	平成26年度	平成27年度
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画					

実績 (Do)	26年度に取り組んだ内容				
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容				

完了

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策		

評価 (Check)	行政改革推進委員会	※平成24年度で完了	
	部会		
	部会判定	A	完了

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

改革の取組(目標)	市民参画・協働の推進	番号	16	取組課	市民協働課	取組内容 (計画期間中)	協働のまちづくり指針策定時に、市民の意見を公募する。
実施項目名	パブリックコメント制度の活用	枝番号	4				
取組の背景	パブリックコメント制度が制定され、各計画等の策定時に、この制度を利用して市民から意見を寄せられている。しかしながら、まだ、制度の趣旨等が市民に浸透しているとは言いがたく、更に市民への周知や各課への利用の促進等に努める必要がある。				期待効果	制度の趣旨が広く市民に浸透することにより、市民の参画意識の高まり、市民目線の行政運営への波及効果が期待できる。	

計画 (Plan)	年次計画 (見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		—	実施	—	—	—
	平成26年度の具体的な計画					
	見直された年次計画					平成27年度
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画					

実績 (Do)	26年度に取り組んだ内容				
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容				

完了

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策		

評価 (Check)	行政改革推進委員会	※平成24年度で完了	
	部会		
	部会判定	A	完了

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		一部実施	一部実施	一部実施	実施	実施
	平成26年度の具体的な計画	広報、ホームページでの制度のPR及び募集と市内各種団体への公募委員候補者の推薦依頼を行う。 行政事務連絡会議等での制度のPRを実施する。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	制度の充実を図るため、引き続き公募委員候補者制度の周知を図り、委員の募集を実施する。 また、庁内においても各審議会において積極的な協力を要請する。					

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	個人に対してはホームページによる周知やチラシを作成し、制度の周知と公募委員名簿への登録をよびかけた。市内各種団体に関しては公募委員の推薦を依頼した。 また、庁内において審議会等の委員に関する調査を実施し、委員の兼職数を公表し、一部の委員に役職が偏らないよう要請した。			
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	100% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	80%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	制度の充実を図るため、引き続き公募委員候補者制度の周知を図り、委員の募集を実施する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	世代や性別に偏りなく委員が選出されることで、本制度の充実が図られるため、引続き取組を続けていく。 更なる制度の周知に向けて、広報に加えて各所属にも積極的な協力を呼びかけていく。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○審議会等各種委員会において公募委員が少なく感じる。もっと制度の周知を図り、一般市民の参加を増やす努力をしてもらいたい。
	部会	引き続き、世代や性別に偏りなく公募委員が選出されるよう改善を続けて欲しい。
	部会判定	B 計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	—	—
	平成26年度の具体的な計画					
	見直された年次計画					平成27年度
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画					

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容				
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内				

完了

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策		

評価 (Check)	行政改革推進委員会	※平成25年度で完了	
	部会		
	部会判定	A	完了 ※平成25年度実績評価



第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成26年度の具体的な計画	防災ボランティアをはじめとして、各種のボランティア育成事業に取り組む。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	ボランティアについての周知、啓発を行う。					

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	・ボランティア活動育成事業(活動内容: 災害ボランティア育成事業、学校ボランティア育成事業、児童生徒のボランティア学習事業、ボランティア登録・派遣事業、啓発事業等) ・防災訓練による防災ボランティアセンターとの連携 ・市民団体とボランティア団体との連携活動 ・ボランティアコーディネーターの活用			
	達成度(自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	100% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	90%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	・ボランティアコーディネーターの活用 ・防災訓練によるボランティアセンターとの連携			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	・ボランティア活動に対して引き続き支援を行っていく。また、多くの市民がボランティアに参加、登録できるよう、社会福祉協議会と連携しながら活動の様子や必要性について周知を行っていく。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○ボランティアの必要性を周知するとともに、様々なボランティア活動ができるよう支援を継続してもらいたい。 ○行政と連携した訓練は効果的な成果が得られると思う。 ○災害等多々ある中に於いて防災ボランティアは絶対必要不可欠なので広く登録を呼びかけて、啓発を継続してほしい。 ○ボランティア精神高揚のためにも推進してほしい。
	部会	市内で行われているボランティア活動の周知を充実させて、ボランティア活動への支援を継続していただきたい。
	部会判定	B 計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成26年度の具体的な計画	MAIKA(若者チャレンジプロジェクト)が企画・実施するフリーマーケット・婚活イベントへの支援を行う。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	MAIKA(若者チャレンジプロジェクト)が企画・実施するイベントへの支援を行う。				

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	MAIKA(若者チャレンジプロジェクト会議)が開催するフリーマーケット「シバフ de フリマ」と婚活イベント「EBINode恋ナビ」を支援した。				
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	100%	(A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	100%
	(A)が100%とならなかった場合の理由					
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	MAIKA(若者チャレンジプロジェクト会議)が実施する活動を支援する。				

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<p>イベント周知は、これまでもマスコミ・新聞・チラシ・ネットで発信しており、今後も更に周知に努める。</p> <p>若者が自ら企画・運営するイベントにより地域の活性化や若者同士の交流の輪が広がるような活動への支援を行う。</p>
-------------	-------------------	---

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<p>○イベントの周知が足りないのでは。</p> <p>○若い人々への活動支援は必要であるので、組織の拡大を図り、多くの若者が参加できるような環境整備をお願いしたい。</p> <p>○若者支援を本気で充実していくことにより、若者の地域への定着推進に繋がり都会への流出も防げるのではないだろうか。若者の意見を反映させられるきっかけと行政への関心を高めるチャンスにもしてほしい。若者の寄り集まり活動と活動の活性化のために支援は必要と考える。</p>
	部会	今後も多くの若者が活動できるよう事業を継続して欲しい。
	部会判定	B 計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

改革の取組(目標)	市民参画・協働の推進	番号	20	取組課	市民協働課	取組内容 (計画期間中)	協働を進めるうえで、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。
実施項目名	市民団体・NPO等の活用	枝番号	1				
取組の背景	市民参画の一手段として、自主的に活動する市民団体やNPO(特定非営利団体)等と連携することで、市民と行政を身近なものにすることができると思われる。				期待効果	市と市民団体・NPO等が協力して各事業を実施することで、市民の参画意識の高まりを期待できる。また、他の市民への波及効果も期待できる。	

計画(Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
			実施	実施	実施	実施
	平成26年度の具体的な計画	協働推進市民会議の意見を取り入れながら、各事業が更に充実していくように取り組んでいく。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	市民提案型事業の実施、市民活動支援センター通信の発行				

実績(Do)	26年度に取組んだ内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・協働のまちづくり指針に基づく各種啓発事業の推進(啓発用パンフレット等の作成、市民・職員研修の実施、市民活動支援センターの活用等)</li> <li>・協働推進実施計画(平成25年度実施分)に基づく事業評価の実施。</li> <li>・市民提案型運営事業について2事業の提案があり、里山シンポジウムの開催と市民活動支援センターの各種事業を実施。</li> <li>・市民団体連絡協議会の加入促進と相互の交流及び研修会を開催。</li> <li>・市民活動支援センターの先進地視察研修を実施。</li> </ul>			
	達成度(自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	100% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	85%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民提案型事業の充実を図るとともに、市民活動支援センターの活用について引き続き周知を行い、市民団体・NPO等と連携し事業を実施する。</li> </ul>			

改善(Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民団体の活動の拠点となる市民活動支援センターについて、市民へ広く周知し、各団体間の交流・連携が図れるよう体制を確立していく。</li> <li>・多くの市民が協働のまちづくりに参画できるよう事業支援を継続していく。</li> </ul>

評価(Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> <li>○市民提案型事業へのバックアップを大いに図ってほしい。</li> <li>○市民活動支援センターの認知度が少ないので、周知をお願いしたい。</li> <li>○市民提案型事業の取組み等を強化し、各種団体と連携し、取組みを強化してほしい。</li> <li>○市民団体間の交流や、人と人との交流の枠が広がっており、後々には充実した事業活動への展開の可能性はある。計画どおりに実施してほしい。</li> </ul>
	部会	実績からわかるように今年度は様々な活動をしているようなので、周知を行ったほうがよい。
	部会判定	B 計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	一部実施	一部実施	検討	実施
	平成26年度の具体的な計画	これまでのPR活動を継続したうえで、利用を促進するための、保護者の負担軽減について検討を行う。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	利用促進のため、保護者の負担軽減を実施する。				

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	ファミリー・サポート・センター事業について、利用が促進され、市民参画・協働の推進につながるよう、昨年度に引き続き、事業のPR活動を行った。また、保護者の負担軽減について検討を行い、平成27年度からの利用料金助成に向け、予算要求を行った。				
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	100%	(A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	75%
	(A)が100%とならなかった場合の理由					
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	平成27年4月から、利用料金助成を実施することで、利用を促進し、市民参画・協働の推進につなげる。				

改革 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	利用を増やすために、保護者の負担軽減対策として、お願い会員の1時間当たりの利用につき、300円の市の助成を平成27年度から実施する。また、利用料金助成の開始にあわせて、パンフレットもリニューアルし、事業のPRを乳幼児健診の場などを活用して積極的に行っていく。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○認知度が低いので周知を図るとともに、市民が頻繁に利用できるように利用促進に向けた取組みをしてもらいたい。 ○保育施設、学童施設、子育て支援センター等では対応しきれない見過ごしされがちな立場で子育てを強いられている親も現実には存在しているので、利用しやすい制度となるよう継続して取り組んでもらいたい。
	部会	事業の更なるPRを行うとともに、利用しやすい環境になるために継続して取り組んでほしい。
	部会判定	B 計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

※ 改革の取組(目標)が平成25年度より「柔軟で機動的・効率的な組織運営の構築」から「市民参画・協働の推進」に変更

改革の取組(目標)	市民参画・協働の推進	番号	34	取組課	市民協働課	取組内容 (計画期間中)	・地域が行政職員に求めていることを把握し、そのニーズに応じて役割を果たせる地区担当職員制度を確立する。 ・地域が主体的に行う地域づくりに対して、市職員としての経験や知識を生かした地域のサポート役が担えるよう、制度の充実を図る。
実施項目名	職員の地区担当制の充実	枝番号					
取組の背景	職員の地区担当制は、行政に対する意見や要望を汲み取る制度として、また、行政と市民との協働・参画を推進するうえから重要な施策の一つとして確立されたものであるが、まだまだ未成熟のため充実を図る必要がある。						期待効果

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	検討	実施	実施	実施
	平成26年度の具体的な計画	自治会がどのような支援を必要としているかのアンケートを実施する。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	自治会加入促進について、自治会へのアンケートの実施 敬老会等への地域コミュニティ担当者と担当自治会との連携活動の実施				

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成26年度は自治会加入促進等アンケートの際、自治会が地域コミュニティ担当者(市管理職等)に望む支援等の調査を実施した。その結果の中で、未加入世帯への訪問協力依頼や自治会総会への参加促進希望があった。</li> <li>自治会加入強化月間(8月)中の啓発活動として公共施設や自治公民館等にのぼり旗を設置し、自治会パンフレットの表紙にのぼり旗の写真に掲載した。</li> </ul>			
	達成度(自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	100% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	95%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	8月の自治会加入月間啓発活動を実施するとともに、26年度に実施したアンケートの結果を踏まえて自治会の自主性を重視しながら、地域コミュニティ担当による支援を行うとともに連携を図っていく。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	自治会へのアンケート及び自治会長等との話し合いを実施することでニーズを把握し、自治会の主体性を重視しながら、地域コミュニティ担当者による連携・支援を継続していく。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> <li>○アンケートの実施、地域コミュニティ担当者と自治会との話し合い等によりニーズを把握し、支援が受けられるようにしてもらいたい。</li> <li>○自治会加入を更に強く求めることはできないだろうか。</li> <li>○自治会から脱会したり、未加入のままだったりして、地域活動に支障をきたしていることが多々ある。転入者等へ自治会加入の促進パンフレットを配布する際に口頭でも一言付け足すことも考えてみては。</li> <li>○地域コミュニティ担当から各自治会の情報提供を受けたり、また自分の自治会の活動状況も提供したりすることで、地域住民間の会話が増えてきたので、今後も継続してほしい。</li> </ul>	
	部会	多様化する地域のニーズに応えられるよう、自治会の意向を踏まえ、今後も地域コミュニティ担当者、地区担当者と連携していく必要がある。	
	部会判定	B	計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		一部実施	実施	実施	実施	実施
	平成26年度の具体的な計画	固定資産税における死亡者課税の整理 併任人事交流での県税との共同催告、滞納者実態調査の実施 徴収職員としてのスキルアップのため各種研修会及び公売会への研修参加 収納率については、98%以上25年度の収納率同等以上を目指す				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>固定資産税における死亡者課税の整理</li> <li>併任人事交流での県税との共同催告、滞納者実態調査の実施</li> <li>徴収職員としてのスキルアップのため各種研修会及び公売会への研修参加</li> <li>収納率については、搜索及び公売の積極的な実施により98%以上、26年度の収納率同等以上を目指す。</li> </ul>					

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	固定資産税における死亡者課税の整理 併任人事交流での県税との共同催告1回、149件・タイヤロック18件・未納者宅督促訪問134軒 徴収職員としてのスキルアップのため各種研修会及び公売会への研修参加 財産差押123件(預貯金、国税還付金、給与・退職金、動産、農業者戸別所得補償金) 太陽光売電差押4件、公売会の実施2回、他公売会参加1回、不動産公売1件: 応札なし 平成27年3月31日現在の現年課税分収納率96.97%(前年同時期比0.37ポイント増)			
	達成度(自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	100% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	— %
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	現年課税分の収納率は平成27年3月31日現在、前年の同時期を上回っている。滞納繰越分は近年の収納対策により滞納繰越額は圧縮されたが、残っている滞納者は経済的弱者等と判断され、これらにより収納率は前年度を下回った。27年度については、26年度の収納率同等以上を目標としたい。計画としては平成26年度取り組んだ事業を検証継続し、方法・内容等に検討を加え充実したものとする。また、各種研修会への参加により、徴税吏員としての更なるスキルアップを図る。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<ul style="list-style-type: none"> <li>併任人事交流での県税との情報交換、共同催告書の発送、並びに滞納者宅訪問による実態調査の実施。</li> <li>合同公売会参加・インターネット公売実施により、徴収職員としてのスキルは向上してきており、収納率向上を目指し、滞納者実態調査の実施を行い、財産調査により滞納者の納付資力の的確な判断と差押方法・内容等に検討を加え充実したものとする。</li> <li>健康保険課と合同で、差押、公売会等の実施を行い、市民の納税に対する意識の向上及び啓発に努め、税負担の公平化を目指す。</li> <li>市外、県外在住者の滞納者の実態調査及び差押の実施</li> <li>固定資産税における死亡者課税の整理</li> </ul>

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> <li>○市民に不公平感を持たれないように業務を遂行してもらいたい。</li> <li>○スキルアップを行い、収納率向上に努めてもらいたい。</li> <li>○取組みを高く評価できるので、計画どおり遂行してもらいたい。</li> </ul>
	部会	徴税吏員としてのスキルアップが図られ、積極的な滞納処分の実施により収納率の向上に努められている。引き続き税負担の公平化及び収納率向上を目指し、現在の取組を継続する必要がある。
	部会判定	B 計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成26年度の具体的な計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・催告書・差押執行予告書の発送</li> <li>・職員のスキルアップやモチベーションの維持を図るための研修会等の参加</li> <li>・悪質な滞納者への差押執行(預金、給与、タイヤロック、家宅搜索等)</li> </ul>				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規滞納者を増やさないよう現年度未納者に対する催告書発送、差押執行</li> <li>・研修会等の積極的な参加により、職員のスキルアップやモチベーションの維持を図っていく。</li> <li>・悪質な滞納者への差押執行(預金、給与、タイヤロック、家宅搜索等)</li> </ul>				

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	国民健康保険税の収納率向上を図るため以下の取組を図った。 ・催告書及び差押執行予告書の発送(年4回) ・滞納額に対し、分納額が少ない滞納者に増額要求書を送付 ・悪質な滞納者に対する滞納処分(差押等)の強化(差押件数 63件) ・徴収職員の技術向上のため研修会等の参加(延べ11人) ・税務課と合同で家宅搜索(7件)を執行した。差し押さえた動産は、市単独開催の公売会を実施後、換価し滞納税に充てた。また、市単独の公売会以外にも合同公売会(高鍋町)への出展やインターネット公売の利用で換価処分を行った。 以上の取組により、徴収率が向上した。(平成26年度徴収率 94.22%)				
	達成度(自己評価)	26年度実施分 ／平成26年度計画	101.86% (A)	23・24・25・26年度実施分 ／5年間の全体計画	— %	
	(A)が100%とならなかった場合の理由					
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	今後も更なる徴収率向上に努め、以下の事項に取り組む。 ・催告書及び差押執行予告書の発送 ・徴収職員の資質及び能力向上を図るため研修会等への参加 ・悪質な滞納者に対する差押えの執行(預金、給与、タイヤロック、家宅搜索等)				

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	平成26年度の国保税の現年度収納率は、県内9市の中で2番目に高い順位となり、数値目標も達成することができた。 特に滞納の慢性化を防ぐため現年度分の未納者に対し、早期に着手する必要がある。 また、担税力があるにもかかわらず納めない悪質な滞納者に対しては、毅然とした態度で滞納処分の強化を図る必要がある。 今後も数値目標を達成できるように取組の強化を図っていく。
-------------	-------------------	--

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○市民に不公平感を持たれないよう業務を遂行してもらいたい。 ○スキルアップを図り、収納率100%を目指してもらいたい。 ○取組みを高く評価できるので、計画どおり遂行してもらいたい。 ○悪質な滞納者には本年同様毅然とした対処を希望する。
	部会	徴税吏員としてのスキルアップが図られ、税務課と連携した積極的な滞納処分の実施により収納率の向上に努められている。引き続き税負担の公平化及び収納率向上を目指し、現在の取組を継続する必要がある。
	部会判定	B 計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成26年度の具体的な計画	平成25年度と同様に徴収月間を年3回とし、個別訪問による徴収強化に努める。 数値目標：平成26年度 99.20%				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	平成26年度と同様に徴収月間を年3回とし、個別訪問による徴収強化に努める。 数値目標：平成27年度 99.51%				

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	平成25年度に引き続き、年3回の徴収月間をもうけ、徴収強化に努めた。 平成26年度収納率 98.80% 平成26年度数値目標に対する達成率 99.60%	
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 ／平成26年度計画 99.60% (A)	23・24・25・26年度実施分 ／5年間の全体計画 — %
	(A)が100%とならなかった場合の理由	県内の景気につきましては、基調として持ち直す動きが続いているが、当市においては、景気回復の実感に乏しい状況が続いており、景気低迷等による所得の減少が影響していると考えられる。	
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	平成27年度も平成26年度と同様な体制で徴収強化に努める。	

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	昨年度と同様に、普通徴収の収納率を上げるために、催告状の発送・電話催告・コンビニ収納(利便性の向上)、口座振替(収め忘れの防止)の周知を更に徹底していくとともに、年3回の徴収月間をもうけ個別徴収を強化していく。また、低所得者による年金天引きすることができない方へは、納付による負担をできるだけ軽減できるよう納付相談を実施し、分納等の対応も含め未納とならないよう努めていく。
-------------	-------------------	--

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○滞納者に対して自宅訪問等を実施して納税協力を説明し、収納率100%を目指してほしい。 ○計画どおり実施してほしい
	部会	徴収月間を設け個別訪問の実施により徴収率の向上に努められている。現在の取組を継続する必要があるが、介護保険の未納はサービス利用制限に繋がることから、滞納者への十分な説明と理解を得ることも必要である。
	部会判定	B 計画どおり実施



第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

改革の取組(目標)	自主財源の確保	番号	22	取組課	企画課	取組内容 (計画期間中)	ホームページへの掲載や県内外に存する各「えびの会」の会員への案内などを行いながら制度への理解と協力を広く求めるとともに、寄附者へのお礼として特産品を贈呈することによって、寄附者との繋がりを深めながら制度の推進を図っていく。また、寄附金を事業に充当した場合は、その報告も併せて行っていく。
実施項目名	心のふるさと寄附金制度の推進	枝番号					
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對する寄附金税制が抜本的に拡充されたことに伴い、平成20年度から「えびの市心のふるさと寄附金」を創設。				期待効果	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發展が促される。	

計画(Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
			実施	実施	実施	検討
	平成26年度の具体的な計画	各えびの会への総会時に案内状を配布してもらい制度への協力を依頼する。 関東えびの会だよりで、ふるさと寄附金の記事を掲載。 特産品の進呈の種類を増やす。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	ふるさと納税ポータルサイト「さとふる」を通じ、寄附の申込み、納付(クレジットカード、ソフトバンクまとめて支払い、コンビニ決済、Pay-easy)、特典品の選択までワンストップで完了できる仕組みを構築する。				

実績(Do)	26年度に取組んだ内容	各えびの会の総会時に案内状を配布してもらい、ふるさと納税の理解、協力を依頼した。昨年度の寄附金を充当した事業の活用報告をわかりやすくした。特典となる特産品の種目を5品から8品に増やした。		
	達成度(自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	100% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画
	(A)が100%とならなかった場合の理由			
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	プロポーザルにより推進事業一括委託業者を選定し、より効果的なPRや特典となる特産品の種類を増やし、地域の活性化を図る。		

改善(Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策

評価(Check)	行政改革推進委員会	○種目が増えたことでよい方向になっている。今後より一層、特産品を充実した品揃えにし、寄附金制度の推進を図ってもらいたい。 ○推進事業一括委託業者の導入計画があげてあるが委託の必要があるのか、他地域の取り組み等の研究では効果的な成果は見込めないのか、6次産業の取り組みも成果が出始めているのではないのか。委託するとなれば業者の選定は地域内外になるのか。財政的負担はないのか。検討が必要だと思う。 ○効果を知りたい。	
		部会	平成27年度から新たな仕組みに変更する。PR方法、還元率の増、返礼品の種類を増など見直しが行われており、見直し効果については経過観察が必要になるが、これまで同様制度の周知、効果的な寄附金の使途、事業の公開に努めながら、心のふるさと寄附金制度の推進を図る必要がある。
	部会判定	C	ほぼ計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		一部実施	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施
	平成26年度の具体的な計画	旧川原教職員住宅の建物を取壊し、平成27年度に造成し定住促進住宅用地として売却をしていく。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	移住促進川原分譲地の販売のため、マスコミへの情報提供、市ホームページ、市フェイスブック、移住希望者向けの外部機関ホームページへ掲載する。				

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	平成25年度に住宅用地として整備した旧飯野葉たばこ収納所を公売し、4区画のうち3区画を処分した。また、旧川原教職員住宅用地を市外からの移住者のための住宅用地とするため、建物の解体撤去を行い、平成27年度に住宅用地整備のための工事請負費を予算化した。			
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	95% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	70%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	住宅用地として整備した旧飯野葉たばこ収納所が完売できなかった。			
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	旧飯野葉たばこ収納所を随意契約(先着順)により売却する。また、旧川原教職員住宅を市外からの移住者のための住宅用地として処分するため、造成工事を行い、条例等を整備する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	移住促進川原分譲地(旧川原教職員住宅)を本市への移住希望者へ格安で分譲できるよう、企画課と連携し検討する。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○計画どおり実施してもらいたい。 ○定住促進のPRを行い、人口増の施策につながる公有財産の有効活用を図ること。 ○広報に工夫があればよいと思う。
	部会	売却条件の整ったところから随時処分を実施する計画であり、引き続き未利用財産については、PRの方法及び各課の連携した情報発信を検討し、定住移住対策に繋げるなど有効活用を図る必要がある。
	部会判定	C ほぼ計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	検討	検討	検討	検討
	平成26年度の具体的な計画	条例化している自治体はごく少数であり、行政サービスの制限については、補助金等の交付の際に申請者の同意を得たうえで実施されており、同意が得られなかった場合の問題点について検証する。				
	見直された年次計画					平成27年度 —
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	滞納者の納付状況確認があった場合には、督促・催告に併せて、納付指導実施の際の資料として有効活用し、納期内納付への啓発・誘導の機会として、納税意識の向上に繋がる取り組みは継続していく。				

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	補助金給付等の行政サービスを決定する条件として、各課より市税の納付状況確認のための同意書添付がされるようになった。このことは市民にも浸透し、納期内納付への啓発・誘導にもつながっている。その結果、同意が得られなかったり、完納が見込めない滞納者の納税確認はごく少数となり、ほとんどの場合納付状況確認と並行して納付されている状況が生まれている。			
	達成度(自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	50% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	60%
	(A)が100%とならなかった理由	滞納者全てを、市税完納を条件に制限することは適当ではないものの、行政サービスを制限する対象となり得るような、誠実性を欠き、催告に応じない無反応滞納者等からの申請は、申請時点で同意書添付の趣旨説明が行なわれており、納付指導を実施した。			
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	行政サービス等の制限が目的ではなく、あくまで市税の納付促進を図るための手段であるので、誠実性を欠く滞納者の納付状況確認があった場合には、督促・催告に併せて、納付指導実施の際の資料として有効活用し、有利な立場での納付指導につなげる。 行政サービスの公平な取扱いを実施するために、その対象者が誠実性を欠く滞納者かどうかの判定を、システム内の交渉記録及び納付状況で確認し、実質的制限は行なわれている。 また、生活・仕事支援室より市の求人に対して、滞納者を不可とする取扱いを除き自治体としても仕事を作って欲しい。就労して納付の道を作りたいとの要望もある。このようなことから本案の検討は終結する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	税の公平、納税意識の向上に繋がる取り組みは継続していく必要があり、各課の補助事業・助成事業等の中で、市税完納を条件に、各課より市税の納付状況確認のための同意書添付が実施されており、このことは市民にも浸透し、納期内納付及び完納への啓発・誘導にもつながっている。納付指導実施の際の資料として有効活用し、健康保険課及び福祉事務所所管の生活・仕事支援室等関係部署とも連携し、今後も市税の納付促進を図っていく。
-------------	-------------------	--

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○滞納者が増えない対策をお願いしたい。 ○行政サービスは市民全体への公平が基本であるので行き過ぎた制限とならないように十分な配慮が必要である。 ○問題点がでてきたときには速やかに検討再開できる体制であってほしいと思う。	
	部会	行政サービスを制限する根拠(条例など)の整備等については税務課で対応できるものではなく、税務課での本案についての検討は終結するものとするが、各課の補助事業・助成事業等の中で税の公平、納税の意識向上に繋がる取り組みは継続していく必要がある。	
	部会判定	C	ほぼ計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	検討	実施	実施	実施
	平成26年度の具体的な計画	当初の計画通り、調査は継続することとするが、他自治体の動向についても把握し、検討材料にしてもらうよう各課へ依頼する。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	平成28年度に見直し予定の使用料等の把握と料金水準が適正かどうかの検討を各課に促すために調査を継続する。 また、他自治体の動向把握に努めるよう各課へ働きかける。					

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	全課を対象に使用料及び手数料の見直し状況及び今後の予定について調査を行った。調査の結果、現行の料金水準が妥当という報告が多かったが、建設課から道路占用料等の料金について平成27年度で見直し予定との回答があった。			
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	70% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	80%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	各課に対して、見直し状況の調査を行ったが、他自治体の動向把握まで実施できなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	平成28年度に見直し予定の使用料等の把握と料金水準が適正かどうかの検討を各課に促すために調査を継続する。 また、検討材料として、他自治体の動向把握に努めるよう各課へ働きかける。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	受益者負担の原則から、現行の使用料が妥当かどうかをチェックするためにも、調査を通じて各課に確認を促していく。 また、他自治体の使用料等の把握や比較検討についても各課へ促していく。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○厳しい財政状況が続いているので、自主財源の確保のためにも受益者負担となる、使用料、手数料等の見直しを図り、市民サービスの向上に努めてもらいたい。 ○市民が利用しやすい範囲で見直しをお願いしたい。
	部会	他自治体の動向把握に努めながら、受益者負担の基本的な考え方に基づき、負担の適正化に努める必要がある。合わせて、住民サービス(手続の簡素化など)の向上にも努める必要がある。
	部会判定	C ほぼ計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	一部実施	検討	検討	検討
	平成26年度の具体的な計画	外部委託可能かどうかを検証し、方向性を検討する。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	これまでの検討結果を踏まえ、引き続き外部委託の可能性について検討する。				

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	包括的な外部委託及び個別事業の外部委託について、詳細に検討した。しかしながら、方向性の結論には至っていない。			
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	100% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	80%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	これまでの検討結果を踏まえ、引き続き外部委託の可能性について検討する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	水道事業会計においては、コスト削減が重視される必要があるために、外部委託のメリット、デメリットの精査が不可欠となる。そのため、この点を重視して検討を進めて行く。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○重要なライフラインであるので、慎重な検討が必要である。 ○進捗の無い実施項目であるので、方向性について結論が必要。 ○外部委託する事でのメリット・デメリットをはっきりとさせ検討してもらいたい。	
	部会	コスト削減及び人員の効率化、また、民間の事業機会の創出と雇用の拡大が期待される外部委託については引き続き検討していく必要があるが、外部委託による水質管理の安全性やサービスの質の低下につながらないように管理体制は十分に行う必要がある。	
	部会判定	C	ほぼ計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	検討	検討	—	—
	平成26年度の具体的な計画					
	見直された年次計画					平成27年度
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画					

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容				
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内				

事業終了

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	

評価 (Check)	行政改革推進委員会	※平成25年度で事業終了 (取組自治体の調査を行ったが、制度導入から数年で提案件数が減り制度が休止状態になる場合や、提案が採択されても契約まで結びつかない場合が多く見られ、本市で導入しても継続が難しいという結論になった)	
	部会		
	部会判定	B	計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	検討	実施	実施	実施
	平成26年度の具体的な計画	「えびの市補助金等の適正化に関する指針」に基づき、評価委員会を実施し、補助金の目的を考慮しながら、適正な補助金の運用及び外郭団体等の自立を促す。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	「えびの市補助金等の適正化に関する指針」に基づき、補助金等評価委員会を実施する。市が交付する補助金のうち、単独で行う補助金のうち3分の1程度についての評価を実施し、適正な補助金運用が行われているかの検証と外郭団体等の自立を促していく。					

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	平成26年度については、補助事業35事業を抽出し、補助金評価シートの作成を関係課へ依頼したが、評価委員会の開催までには至らなかった。			
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	70% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	90%
	(A)が100%とならなかった理由	評価作業手順等の検討は行ったが、評価委員会の開催までには至らなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	「えびの市補助金等の適正化に関する指針」に基づき、評価委員会を実施し、補助金の目的を考慮しながら、適正な補助金運用と外郭団体等の自立を促す。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<p>庁内で組織する「えびの市補助金等評価委員会」を開催し、適正な補助金運用が行われているかの検証と外郭団体等の自立を促していく。</p> <p>平成27年度については、市が交付する補助金のうち、単独で行う全補助金の3分の1程度を評価対象とし、次年度以降も順次、評価を実施し3年間で全ての市単独補助金の評価を終える予定としている。</p>
-------------	-------------------	---

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<p>○評価委員を開催し、市民から評価できる「適正な補助金制度」の確立を望む。</p> <p>○計画どおりをお願いしたい。</p>
	部会	適正な補助金運用に向けて、評価委員会を実施する。また、団体等の経営運営の自立化と効率化を促すための指導體制も検討する必要がある。
	部会判定	C ほぼ計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施
	平成26年度の具体的な計画	法人化及び合併に向けた協議を継続しながら、組織強化と自立を促す。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	観光協会の体制整備を行ったことにより、新たな事業拡大が図れる状況になっている。今後は合併に向けた協議を継続するとともに、積極的に法人化に向けた協議と自立を促していく。				

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	法人化や雇用安定化に対する協議を、観光協会幹部と数回に渡り実施し、現状においては難しい状況であることが確認された。物産振興協会の組織取組については販路の拡大を重点課題にし観光PR等に努め大きな効果があった。また、商工会の補助金は適正に管理され、商工業者の組織強化・研修会・地域経済への振興に向けた取組がされた。				
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	50%	(A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	50%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	観光協会においては、組織強化及び自立促進ともに遅れている。物産振興協会と観光協会の合併に向けた協議の進展が見られない状況。商工会については組織強化を視野に入れた経済改善指導及び各種経営支援を行っているが、厳しい状況である。				
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	観光協会においては、事業拡大、自立促進に向け、体制強化を図るため事務局員の増加に向けた予算を確保した。今後、新たな雇用が発生するため、新たな事業拡大を図り、自立を推進していく。商工会の補助金については経営改善・組織強化・研修会等の充実に努める。また観光協会と物産振興協会との合併は引き続き検討する。				

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	観光協会の法人化に向け、随時協議しているが、体制の強化を行なったため、イベント等を積極的に実施しながら、まずは誘客への取り組みを行いながら、自立に向けた協議を積極的に指導していく。また、観光協会と物産振興協会の合併については、なかなかマッチングできていないため、双方が納得できる方法を協議したい。
-------------	-------------------	--

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> <li>○えびの市に観光客が多く訪れるよう努力が必要である。</li> <li>○協会を合併することにより更に効果のある事業展開が図られると考える。</li> <li>○観光協会の自立促進に向けて体制強化が図られているが、自立に必要な収益額の試算があるのか。新たな事業拡大には経済効果があるものを期待したい。</li> <li>○商工会の会員数も減少状況にあるのではないのか。市内での経済流通が活発になる取組みと働きかけの検討を進めてほしい。</li> <li>○雇用拡大の一端を担っていることを評価できる。えびの市の発展には不可欠であり、複数の部署、事業所との連携が取れるように活動しているようなのでこれからも継続してほしい。</li> </ul>
	部会	団体等の経営運営の自立化と効率化を促すための指導体制を検討する必要がある。
	部会判定	C ほぼ計画どおり実施



第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成26年度の具体的な計画	移行可能、要検討団体及び新たに設立された団体も含めて移行を促していくため、継続して現状調査を行っていく。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	要検討団体、移行不可と思われる団体や新規の団体を含めて、事務局移行について担当課に再考を促すため、現状調査を実施していく。				

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	全所属を対象として現状調査を実施した。  調査結果：A移行済団体 12団体 B移行可能団体 3団体 C要検討団体 8団体 D移行不可団体 17団体 その他 12団体 計52団体 前年度と比較すると、「えびの市精神障がい者ひかり家族会」「えびの市ピーマン産地収益力向上対策協議会」がCからBに、えびの市スポーツ少年団がDからCにそれぞれ移行した。			
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	100% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	80%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	要検討となっている団体や、移行不可と思われる団体であっても事務局移行の検討のきっかけになると思われるため、引き続き現状調査を実施していく。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	外郭団体の自主自立を促し、行政のスリム化を図るためにも本調査は継続していくこととする。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○行政のスリム化のために、引続き移行可能団体があるかの調査をし、適切な事務局体制を図る必要がある。 ○事務処理の簡素化を図るために、「その他」に属する団体については、対象から抹消してもいいのでは。	
	部会	移行可能、要検討の団体については、継続して現状調査を実施しながら移行を進めていく必要がある。	
	部会判定	B	計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	実施	—	—	—
	平成26年度の具体的な計画					
	見直された年次計画			平成25年度	平成26年度	平成27年度
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画					

実績 (Do)	26年度に取り組んだ内容				
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容				

完了

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策		

評価 (Check)	行政改革推進委員会	※平成24年度で完了	
	部会		
	部会判定	A	完了

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	実施	—	—	—
	平成26年度の具体的な計画					
	見直された年次計画			平成25年度	平成26年度	平成27年度
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画					

実績 (Do)	26年度に取り組んだ内容				
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容				

完了

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	

評価 (Check)	行政改革推進委員会	※平成24年度で完了	
	部会		
	部会判定	A	完了 ※平成24年度実績評価

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	実施	実施	実施	実施
	平成26年度の具体的な計画	電気使用量、水道使用量、公用車の燃料等については、担当課に対し集計と結果公表を依頼し、職員に周知する。また、現在取り組んでいる項目以外に新たに組み入れる項目がないのか、調査を実施する。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	電気使用量、水道使用量、公用車の燃料等については関係課に協力をもらい、結果を公表することで職員のコスト意識の徹底を図っていく。また、全庁的に調査を行い、上記以外の新たな取組についても検討していく。				

実績 (Do)	26年度に取り組んだ内容	電気使用量、水道使用量、公用車の燃料等については、担当課に対し集計と結果公表を依頼し、職員のコスト意識の向上を図った。また、これら以外に可能なコスト低減の取組についても全所属に調査を行い、回答が出てきた所属には取組を進めるよう要請した。				
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	100%	(A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	95%
	(A)が100%とならなかった場合の理由					
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	引き続き、電気使用量、水道使用量、公用車の燃料等については結果を公表し、職員のコスト意識の徹底に繋げていく。また新規に可能な取組についても調査を実施する。				

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	行き過ぎた制限にならないよう配慮する必要があるが、職員のコスト意識改革は継続して続ける必要があるため、今後も全庁的に取り組むこととする。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○コスト意識を徹底し、コピー紙や消耗品などの削減をお願いしたい。 ○電気・水道燃料等は常にコスト削減に向けた取組みを計画的に実施してほしい。	
	部会	各種取組により職員のコスト意識は定着してきており、引き続き意識を植え付ける対策を行なっていくことが大切である。しかし、行き過ぎた制限にならないよう市民・職員の健康面を含め配慮した対応をお願いする。	
	部会判定	B	計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成26年度の具体的な計画	人事院勧告を踏まえた国公準拠を基本として取り組む。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	人事院勧告を踏まえた国公準拠を基本として取り組む。				

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	民間給与との較差を埋めるための給料表水準引き上げ及び期末勤勉手当の引き上げを12月に実施する一方、地域の民間給与水準を踏まえた給料表の水準引き下げ(平均2%)を人事院勧告に準じて平成27年4月から実施するよう給与制度の改正に取り組んだ。			
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	100% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	80%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	給与制度の適正化については、人事院勧告を踏まえた国公準拠を基本として取り組んでいる。引き続き、市民の理解が得られるよう給与制度の適正化に努める。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	・今後も市民の理解が得られるような給与制度の適正化の取り組みを継続していく。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○今後も国公準拠を基本に市民の納得する、適正な給与体制を確立すること。 ○市民の理解が得られるような前向きな取組みがなされているので、今後も人事院勧告の動向を見ながら適正な対応に努めてもらいたい。 ○職員としてのモラルと自尊心、責任を全うして下さるなら給与引き下げばかりを謳わなくても見合った給料であると胸を張れるのではないかと思います。不必要な手当等はいらないが、対価報酬はあるべきだと思う。	
	部会	引き続き制度の適正化に努めて、市民の理解が得られるような取組をお願いします。	
	部会判定	B	計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	実施	検討	検討	検討
	平成26年度の具体的な計画	市民の利用しやすい組織のあり方について、行政改革推進本部において、引き続き検討していく。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	社会情勢の変化に注目しつつ、市民が利用しやすく、事務の効率化が図られるような組織体制を引き続き検討していく。				

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	消防・防災・自衛隊・地域防犯等を担当する「基地・防災対策課」を新たに設置することとした。 また、高齢者福祉を扱う部署を長寿介護課から福祉事務所に移管する等全体的に所管事務の見直しを行い、より市民に利用しやすい組織体制を整備した。			
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 ／平成26年度計画	100% (A)	23・24・25・26年度実施分 ／5年間の全体計画	60%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	社会環境の変化に対応し、市民の利用しやすい組織体制について、引き続き検討を続けていく。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	市民ニーズに対応する職場作りは必須であるが、それだけでなく社会情勢の変化にも柔軟に対応し、その時々に適した組織体制を検討していく。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○市民が利用しやすく、また職員が働きやすい組織体制をお願いしたい。 ○関係課が連携し、住民サービスを基本とした組織の改編は常に必要であるので、国の社会情勢の変化、経済情勢の変化に対応できる組織体制を作ってほしい。 ○災害発生時に連携できる体制が即座にとれることを評価する。えびの市の高齢化社会では地域の団結も必要ですがそれを引っ張っていく担当も大事なので組織体制のより良い整備を期待する。	
	部会	計画とおり実施されているが、引き続き全庁的な整理・検証を進めていく必要がある。	
	部会判定	B	計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度)

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

計画(Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
			検討	一部実施	一部実施	実施
	平成26年度の具体的な計画	災害発生時に幹部という立場でどのように対応するか、災害対策本部設置・運営演習を行う。 防災対策は「自助」「公助」「共助」の役割分担と情報の共有による連携が必要なことから、昨年に引き続き自主防災組織の防災活動(防災活動、防災訓練等)を側面から支援していくとともに、防災活動の取り組みは、現状として自治会ごとに温度差があることから、防災講座などの未実施の地区に対して働きかけをお願いしていく。 えびの市地域防災計画書に原子力災害対策編を新たに設ける。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	災害対策本部の各対策部の対応要領等について、図上訓練を実施して、その概要を理解させるとともに、基本的な行動を確認させる。 避難行動要支援者名簿については、より具体的な名簿を作る。				

実績(Do)	26年度に取組んだ内容	各自治会において防災活動(防災講座、図上訓練、避難訓練)に取り組んでいただくため、各種会合等の機会を捉え自治会長等に開催の呼びかけを行うとともに、開催に際しては連携をとりながら支援を行った。 〈平成26年度実績〉 ■防災講座：4自治会、学校1、民協1、福祉作業所1、図上訓練2自治会 ■避難訓練：2自治会 ■消火訓練：3自治会 「えびの市地域防災計画書」については、原子力災害対策編の追加や災害対策基本法の改正に伴う見直しを行った。			
	達成度(自己評価)	26年度実施分 ／平成26年度計画	80% (A)	23・24・25・26年度実施分 ／5年間の全体計画	80%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	消防科学総合センターに依頼し、災害対策本部の設置・運営に関する演習を実施する方向で計画をしていたが、センターとの日程調整がつかず開催できなかった。			
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	地域防災計画書の見直しにおいて避難行動要支援者名簿の作成が義務付けられたため、名簿作成に係る部署との連携を図り、事業の円滑な推進、情報の共有を図っていく。			

改善(Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	避難行動要支援者名簿については、関係部署と連携を図り、より具体的なものを作り上げていく。また、引き続き、各自治会単位等で特に高齢者を対象とした防災講座等に取り組んでいく。

評価(Check)	行政改革推進委員会	○個人情報との兼ね合いもあるかと思うが計画どおり実施してもらいたい。 ○想定外の災害に対しても防災対策をお願いしたい。 ○高齢化の進む現状から、お年寄りに防災意識を持たせる講座、講演又はチラシの配布等により防災対策の周知を図ること。	
	部会	昨年度は日程調整がつかず開催できなかった演習もあったということなので、各種計画については実施に向けて計画的に早めの対応をお願いしたい。	
	部会判定	C	ほぼ計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		一部実施	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施
	平成26年度の具体的な計画	継続して調査を行い、関係課間の連携状況の確認や必要に応じて調整会議を設定する。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
	改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	調整を必要とする案件が出てきた場合は対応することとするが、その他に既存の行政改革に関する会議の中で連携強化に繋がる案件があるか検討を行なう。				

実績 (Do)	26年度に取り組んだ内容	関係課間で必要に応じて調整が行われ、行政改革担当課が調整を必要とする案件はなかった。				
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	30%	(A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	30%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	調整を必要とする案件がなかったため。				
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	行政改革に関して新たに生じた課題については必要に応じて調整会議を実施する。				

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	現状においては関係課間で連携が進んでいるものと考えられるが、他に連携すべき案件があるのか検討していくこととする。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○縦割の壁を破り、課題が発生した時は、調整会議の実施をお願いしたい。 ○行政改革の項目にある以上は何らかの改善を図るべきであるので、検討してもらいたい。	
	部会	取組当初の状況と違い、行政改革担当課が音頭を取らなくても関係課間で連携が出来てきているため、この項目が必要なのか再度検討する必要がある。	
	部会判定	E	未実施



第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		検討	検討	一部実施	一部実施	一部実施
	平成26年度の具体的な計画	マニュアルの整備と見直しも含めて各所属へ調査を実施することで、市民サービスの向上につながるよう、職員間での情報共有と業務の効率化を図る。				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	市民サービスの向上に繋がるように、引き続き調査を実施し、各所属にマニュアルの見直し、整備に取り組んでいく。					

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	各所属で作成しているマニュアルについて調査を実施し、併せてマニュアルの見直し、整備についても要請を行った。 またマニュアルの一覧表を作成し、グループウェアの共有書庫にデータを保存することで、全職員がマニュアルの内容を把握できるようにし、情報の共有に努めた。			
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	100% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	95%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	業務内容は単年度で変わっていくことも考えられるので、引き続き調査を実施し、マニュアルの整備に取り組んでいく。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	社会情勢の変化に合わせて業務の内容が変化していくことから、適宜見直しを行い、マニュアルの充実を図っていく。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○職員間での情報共有と業務の効率化を図るためにマニュアルの整備を計画どおりに実施してほしい。 ○時代や社会の変化とともに業務内容も変わっていくことは十分にありえる。既に整備したマニュアルについても適宜見直し、有用なものを作成してほしい。
	部会	定期的な見直しや新規作成といった継続的な整理が必要である。
	部会判定	B 計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

改革の取組(目標)	柔軟で機動的・効率的な組織運営の構築	番号	38	取組課	総務課	取組内容 (計画期間中)	・人事評価制度の導入 職員の意識改革 適切な人事管理 勤務評定
実施項目名	人事評価制度の導入	枝番号					
取組の背景	行政ニーズが複雑、多様化し、その変化のスピードも速くなってきている中で、市民の期待に応え、真に市民本位の良質で効率的な行政サービスを提供し続けていくために、その担い手である公務員の在り方、育て方にも変革が求められている。人事評価は、任用、給与、分限その他の人事管理の基礎とするために行われるもので、職員がその職務を遂行するに当たり発揮した能力及び挙げた業績を把握したうえで行われる勤務成績の評価である。新たな人事管理を推進していくための基礎となるツールとして、人事評価制度は不可欠なものであり、その導入を図るものである。				期待効果	目標等を活用しながら、マネジメントを効果的に進め、職員一人ひとりも自律的・主体的に仕事に取り組むセルフマネジメントの意識が高まる。また、コミュニケーションの活性化や評価結果に基づく指導・助言を通じて、職員の士気を高め、職員の能力開発やスキルアップ、ひいては行政サービスの向上につながる。	

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		一部実施	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施
	平成26年度の具体的な計画	人事評価制度施行の実施及び検証 試行対象者の拡大の検討				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	人事評価制度試行の実施及び検証 試行対象者を拡大しての実施					

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	人事評価制度試行の対象として、引き続き課長職及び課長補佐職を対象として評価制度研修の実施、課長職が課長補佐職を評価する形での試行を継続実施した。これまでの試行を踏まえ、初任者には制度全般の研修を実施、経験者については適正評価のため評価技術向上が図られる研修を主体に実施したところでもある。 また、次年度から管理職以外の職員への試行対象者拡大についても検討、協議し平成27年度からは新たに係長職を含めた試行を実施することとしている。			
	達成度 (自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	100% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	60%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	新たに係長職を対象として試行対象を拡大して実施することとし、試行対象外の職員に対しても人事評価制度の研修を実施する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<ul style="list-style-type: none"> <li>人事評価制度の本格実施を控え、医療職を除く職員を対象とした制度研修の実施</li> <li>試行対象者を係長職まで拡大しての実施。</li> <li>人事評価制度の意義、目標設定・評価手法の理解が得られるよう、また、目標設定における技術向上及び適正評価のための面談技術の向上のための研修実施。</li> <li>目標設定及び評価結果における検証の実施</li> </ul>

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> <li>○管理職への人材登用には必要不可欠であるので、実施してもらいたい。</li> <li>○職員の意識改革につながり、連携した業務推進が図られる。また、人事管理の徹底により組織全体の士気高揚が図られるので全職員を対象に取り組んでほしい。</li> <li>○試行段階で得られた成果を十分に検証してほしい。</li> <li>○役職にあるものは自分の評価を真摯に受け止め改善要項があれば速やかに遂行し管理者としての職務をより良いものにしてほしい。評価制度は評価だけが目的でなくその後の対処が大事なので27年度で係長職を対象拡大されることはとても良いことだと思う。</li> </ul>
	部会	制度を確立するために、きちんとした検証や制度に関する研修を実施していただきたい。
	部会判定	B 計画どおり実施

第5次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成26年度分)

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

計画 (Plan)	年次計画 (平成26年度の見直しを含む)	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成26年度の具体的な計画	県市町村職員研修センター等の研修機関への継続的な職員の派遣 一般研修(階層別研修) 30人 専門研修(能力開発研修) 30人 県市町村職員研修センターが実施する事業の活用				
	見直された年次計画					平成27年度 変更なし
改善策に基づき、見直した27年度の具体的な計画	県市町村職員研修センター等の研修機関への継続的な職員の派遣 一般研修(階層別研修) 30人 専門研修(能力開発研修) 30人 県市町村職員研修センターが実施する事業の活用					

実績 (Do)	26年度に取組んだ内容	県市町村職員研修センターへ次のとおり研修派遣を行った。 一般研修(階層別研修) 130人 専門研修(能力開発研修) 55人 県市町村職員研修センターが宮崎市以外で実施するブロック開催研修を活用し、本市の会議室において次の研修を実施した。 コンプライアンスセミナー 19人 コミュニケーション能力向上研修 20人			
	達成度(自己評価)	26年度実施分 /平成26年度計画	100% (A)	23・24・25・26年度実施分 /5年間の全体計画	80%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた27年度当初の計画	県市町村職員研修センター等の研修機関への継続的な職員の派遣 県市町村職員研修センターが実施する事業の活用			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県市町村職員研修センター等の研修機関への継続的な職員派遣の実施。</li> <li>・ 階層別研修(経験年数に応じた研修、新任役職就任時研修)の原則受講を徹底、定期的な受講の実施による職員の意識改革に努める。</li> <li>・ 県市町村職員研修センターが実施するブロック開催研修(開催地が宮崎市以外の研修)を活用し、本市での研修開催による研修機会の増に努める。</li> </ul>

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○研修に参加することで職員個々の意識改革となるので、今後も計画どおり実施してほしい。 ○市の職員の人数が限られているので、引続き研修を実施し、スキルアップを図ってほしい。 ○業務対応の質は確実に向上しているように見受けられる。机上の仕事だけでなく市民と直に相對する職場であるので、専門知識の習得や対応能力の研修に多数参加出来た事は評価できる。より一層の養成を望む。
	部会	職員のスキルアップ、能力向上を含めた研修の充実を図ってほしい。
	部会判定	B 計画どおり実施