

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27年度分)

えびの市

第5次えびの市行政改革大綱 平成27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 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 40頁 福祉事務所 41頁 市民協働課 42頁 総務課 43頁
2 証明書郵送サービスの充実	総務課 9頁 介護保険課 10頁	17 公募委員制度の充実	総務課 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 15頁 介護保険課 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 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 21頁	34 職員の地区担当制の充実	市民協働課 49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	税務課 50頁 健康保険課 51頁 介護保険課 52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	企画課 53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	財産管理課 54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	税務課 55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	財政課 56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	水道課 57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 58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 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	財政課 59頁 観光商工課 60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 61頁 福祉事務所 62頁
		30 事業仕分けの導入	企画課 63頁
		31 コスト低減目標の設定	総務課 64頁
		32 給与制度の適正化	総務課 65頁
		33 組織の再編・整理、廃止・統合の推進	総務課 66頁
		35 危機管理システムの確立と充実	基地・防災対策課 67頁
		36 組織間の連携強化	総務課 68頁
		37 業務マニュアルの作成	総務課 69頁
		38 人事評価制度の導入	総務課 70頁
		39 研修の充実	総務課 71頁

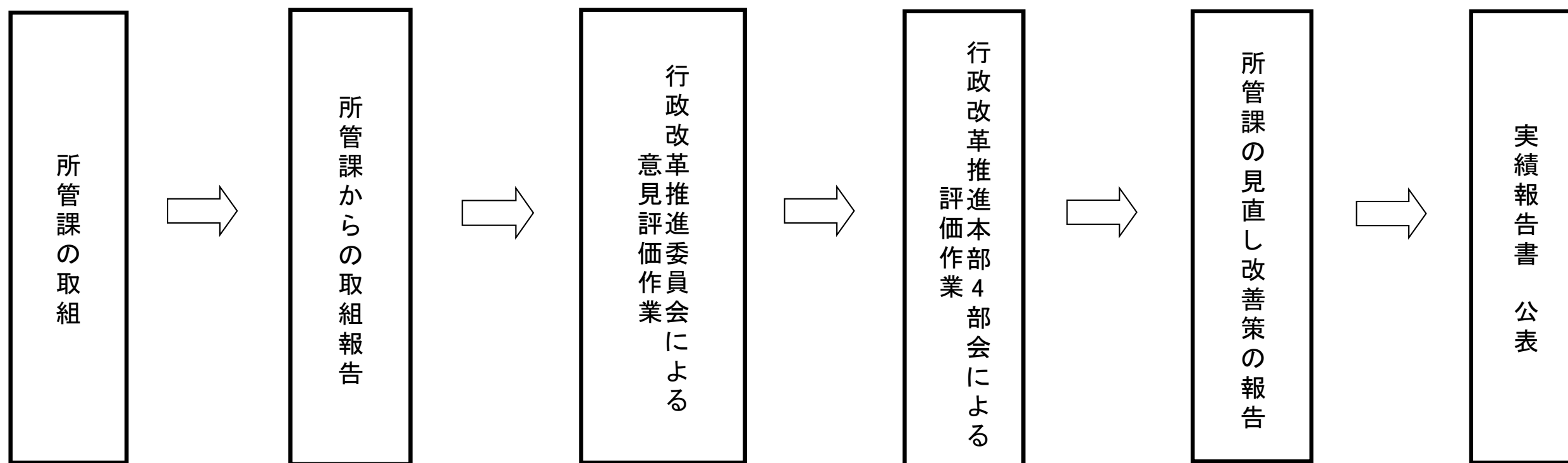
第5次えびの市行政改革大綱 平成27年度 取組結果報告書

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
農業委員会事務局	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



【様式の見方】

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ a：計画通り実施、b：ほぼ計画通り実施、c：一部実施、d：未実施、－：判定不可》

改革の取組	番号	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
実施項目名	所管課	年度別計画 実施	実施（検討）	実施	実施	実施	
		実績 実施	検討	実施	実施		
		※達成状況 b	b	b	c		
取組の背景		実施状況	平成27年度の実施状況（所管課の報告）				
		一部実施、未実施の場合の理由	平成27年度の実施状況について、一部実施、未実施の場合の理由（所管課の報告）				
		達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	% (A)	23・24・25・26・27年度実施分/5年間の全体計画		%
		取組んだ内容（Do 実行）	平成27年度の取組状況（所管課の報告）				
		取組みによる成果及び今後の課題（展開）	平成27年度の取組による成果及び今後の課題（所管課の報告）				
取組内容（Plan 計画）	平成27年度の計画	評価（Check）	行政改革推進委員会	行政改革推進委員の意見・評価			
			部会	職員で構成する行政改革推進本部各部会の意見			
			部会判定	職員で構成する行政改革推進本部各部会の評価			
期待効果		評価を踏まえた所管課の見直し、改善策（Act：改善）	行政改革推進委員会及び行政改革推進本部各部会の評価を踏まえた所管課の見直し・改善策				

…「第5次えびの市行政改革大綱」の掲載部分【年度別計画の（ ）は、計画の見直しを実施したもの】

【詳細説明】

報告書様式の左側には、改革の取組に対する取組の背景、平成27年度の計画（Plan）、期待効果を掲載しています。

報告書様式の右側には、左側の年度計画（Plan）よりPDCAサイクルに沿って、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） ↓ （左側）	平成27年度の具体的な計画	PDCAサイクルの起点となる、27年度の計画です。
②	実績（Do） ↓ （右側）	27年度に取り組んだ内容	27年度の計画に基づき、27年度中に取り組んだ（実行した）内容です。
		達成度（自己評価） 27年度実施分／平成27年度計画（A）	27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・27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27年度までの5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27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。
		取組による成果及び今後の課題	27年度の取組による成果及び今後の課題（所管課の報告）
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27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） ↓	評価を踏まえた所管課の見直し、改善策	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）		平成27年度の取組結果や評価、見直し改善策等を検討した後、計画を設定することでPDCAサイクルとなります。 ※平成27年度は、第5次えびの市行政改革大綱計画年度の最終年度であるため、改善（act）までとなります。

（※）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	平成27年度		
待遇改善研修の実施	1-1	総務課	C	B	B	C	C		
	1-2	市民環境課	B	B	B	B	B		
	1-3	総務課	B	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	B		※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	A	○	
	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	B		※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	B		
窓口改善委員会（仮称）の設置	5	総務課	C	B	B	C	B		※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	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	B		
待合室等の設置	8	財産管理課	B	E	C	C	B		
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	B		
IT講習の継続実施	11-1	社会教育課	B	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	B		
市民提案制度の活用	13-1	財政課	B	B	B	B	B		
	13-2	社会教育課	B	B	B	B	B		
市民ニーズアンケート調査の実施	14-1	企画課	—	—	—	—	E		
	14-2	総務課	—	—	—	A	B	○	※平成26年度までは財政課
	14-3	観光商工課	B	D	B	C	B		
	14-4	社会教育課	B	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	B		
	15-2	総務課	D	D	A			○	
	15-3	財政課	B	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	平成 27 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	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	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	B		
市民団体・NPO等の活用	20-1	市民協働課	D	B	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	B		
職員の地区担当制の充実	34	市民協働課	E	B	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	B		
	21-2	健康保険課	C	B	B	B	B		
	21-3	介護保険課	C	B	C	B	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	B		
公有財産の有効活用	23	財産管理課	D	C	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		事業終了	※平成 26 年度で事業終了
使用料及び手数料の見直し	25	総務課	C	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	B		
公共サービス民営化提案制度の導入	27	総務課	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	B		
	28-2	観光商工課	D	D	C	C	C		
事務局体制の見直し	29-1	総務課	C	B	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	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	B		
組織の再編、整理、廃止・統合の推進	33	総務課	B	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	B		※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	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	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	B		
研修の充実	39	総務課	B	B	B	B	B		

実施項目数

61 項目

63 項目

51 項目

47 項目

46 項目

18 項目

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	1-1		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	接遇改善研修の実施	所管課	総務課	年度別計画	実施	実施	実施	実施	実施
				実績	実施	実施	実施	実施	実施
				※達成状況	c	b	b	c	c
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。			平成27年度実施状況	計画どおり実施				
				一部実施、未実施の場合の理由					
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	70% (A)	23・24・25・26・27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	接遇改善に係る研修受講者が計画どおり実施できなかったため。				
				取組んだ内容 (Do 実行)	新規採用職員を対象に県市町村職員研修センターへ研修派遣を実施。接遇改善に係る研修に職員2名を派遣。				
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）	新規採用職員については、研修受講を徹底することで接遇に対する意識の徹底を図ることができた。今後は、職場内研修や宮崎県市町村振興協会の事業を活用し、接遇の改善を図るとともに市民が利用しやすい窓口対応に努めたい。				
取組内容 (Plan 計画)	平成27年度計画 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			評価 (Check)	行政改革推進委員会	職員の接遇改善は、まだ図られていないように思われる。来庁者に対して笑顔でお出迎えして接客ができる様に、職員研修を継続願います。			
	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。			部会	市民サービス向上のため、全職員が接遇改善の研修を受講できるよう継続的に研修を実施する必要がある。			
判定部会					C	ほぼ計画どおり実施			
				評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act：改善)	県市町村職員研修センター等への研修派遣を継続実施し、研修を通じて職員の意識改革を図る。				

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	1-2		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	接遇改善研修の実施	所管課	市民環境課	年度別計画	実施	実施	実施	実施	実施
				実績	実施	実施	実施	実施	実施
				※達成状況	b	b	b	b	b
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。			平成27年度実施状況	計画どおり実施				
				一部実施、未実施の場合の理由					
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	90% (A)	23・24・25・26・27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	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。				
				取組んだ内容（Do 実行）	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、法務局、年金事務所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。				
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）	丁寧な対応、わかりやすい説明を心がけ、窓口における大きなトラブルも発生しなかった。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。				
取組内容（Plan 計画）	平成27年度計画 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。			評価 (Check)	行政改革推進委員会	市民環境課は、市民との接遇率が極めて高い課である。親しみやすい笑顔での窓口対応を図るためにも、今後も新規採用の職員の方々をはじめ、既存の職員も定期的に研修へ参加を継続する必要がある。			
	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。			部会	窓口業務に関する課内学習会など非常に良い取組である。常に市民の立場に立った対応を心掛けるため、新規採用職員等の研修を積極的に行い、継続的に研修を実施する必要がある。			
				判定 部会	B	計画どおり実施			
				評価を踏まえた所管課の見直し、改善策（Act：改善）	引き続き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。				

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組		市民が利用しやすい窓口の推進	番号	1-3		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名		接遇改善研修の実施	所管課	総務課	年度別計画	実施	実施	実施	実施	実施
					実績	実施	実施	実施	実施	実施
					※達成状況	b	b	b	b	b
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。				平成27年度実施状況	計画どおり実施				
					一部実施、未実施の場合の理由					
					達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	100% (A)	23・24・25・26・27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					
					取組んだ内容 (Do 実行)	クレーム提案事例について全庁的に報告依頼を行い、その結果を事例集としてまとめ、全職員に公表を行った。				
					取組みによる成果及び今後の課題（展開）	クレームの事例について、担当所属だけでなく、全庁的に情報共有ができたことで、クレームの再発及び未然防止に一定の効果があったものとする。市民サービスの向上、行政運営の効率化という点から今後も継続して取り組む必要がある。				
取組内容 (Plan 計画)	平成27年度計画 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を検討				評価 (Check)	行政改革推進委員会	外部モニタリングを導入して窓口対応の状況を評価してもらっても良いのでは。			
						部会	引き続きクレーム提案事例集を作成し、職員で情報共有を図っていただきたい。			
期待効果	窓口対応等の改善が図られ、市民に利用しやすい窓口となる。さらには、全職員が研修することで窓口職場に限らず接遇改善が図られ、市民にとって利用しやすい市役所にすることができる。また、どういったクレームが寄せられているのか職員間で情報を共有することにより接遇及び業務の改善が図られる。				判定 部会	B	計画どおり実施			
					評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act：改善)	今後もクレーム提案事例の収集は継続し、市民サービス向上のため職員間の情報共有を図っていく。				

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	2-1		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	証明書郵送サービスの充実	所管課	総務課	年度別計画	検討	検討	実施	実施	実施
				実績	検討	検討	実施	実施	実施
				※達成状況	c	b	c	c	b
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。			平成27年度実施状況	一部実施				
				一部実施、未実施の場合の理由	マイナンバー制度実施後における証明書交付について、マイナンバーで対応可能及び不可能な証明書の調査を実施しなかったため。				
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	70% (A)	23・24・25・26・27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	マイナンバー制度が始まったばかりであり、マイナンバーが使える分野の特定が難しかったことから、上記調査を実施しなかったため。				
				取組んだ内容 (Do 実行)	各所属より市ホームページにおいて郵送可能な証明書を公表した。				
				取組みによる成果及び今後の課題 (展開)	元々、本庁や出張所の窓口まで出向くことが困難な方に向けて始めた取組ではあるが、マイナンバー制度が導入されたことで、本庁の開庁時間を気にすることなく証明書等を取得することができるようになった。今後制度が更に浸透していくことで、この取組自体の必要性は下がっていくことが考えられる。				
取組内容 (Plan 計画)	平成27年度計画 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。			評価 (Check)	行政改革推進委員会	マイナンバー制度についての理解を深めてもらうことと、マイナンバーカードを持つことで利便性があることの周知を図りながら事業の継続をお願いする。			
					部会	個人情報の取扱いには十分注意し、マイナンバーカードの普及に努める必要がある。			
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。			判定 部会	B	計画どおり実施			
					評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act：改善)	市民サービスの充実を図るため、関係課と連携してマイナンバーカードの利便性について周知を図り、普及に努めていく。			

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組		市民が利用しやすい窓口の推進	番号	2-2	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
実施項目名		証明書郵送サービスの充実	所管課	介護保険課	実績	実施	実施			
					※達成状況	c	a			
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。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>				平成27年度実施状況					
					一部実施、未実施の場合の理由					
					達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	% (A)	23・24・25・26・27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					
					取組んだ内容（Do 実行）					
					取組みによる成果及び今後の課題（展開）					
取組内容（Plan 計画）	平成27年度計画 平成24年度で完了				評価（Check）	行政改革推進委員会	<div style="border: 2px solid black; border-radius: 15px; background-color: #add8e6; padding: 10px; display: inline-block;">完了</div>			
	期待効果	<p>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。</p>				部会				
判定 部会										
					評価を踏まえた所管課の見直し、改善策（Act：改善）					

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	3-1	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度			
実施項目名	証明書発行予約サービスの導入	所管課	企画課	年度別計画	—	—（検討）	検討	検討			
				実績	—	検討	検討	実施			
				※達成状況	c	b	b	a			
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。			平成27年度実施状況	計画どおり実施						
				一部実施、未実施の場合の理由							
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	100%（A）	23・24・25・26・27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							
				取組んだ内容（Do 実行）	コンビニエンスストアでの証明書発行ができるシステムの構築を行い平成28年3月14日から運用を開始した。						
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）	コンビニエンスストアでの証明書発行にはマイナンバーカードが必要である。コンビニエンスストアで受け取れる利便性は大変大きいため、利用を促進してもらうためにも、今後はカードの普及啓発に努める必要がある。						
取組内容（Plan 計画）	平成27年度計画 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。			評価（Check）	行政改革推進委員会	他市の状況を把握し、良いところは参考にするとともにマイナンバーカードの利便性を周知するため、事業の継続をお願いしたい。					
	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。			部会	マイナンバーカードの利便性やコンビニで証明書発行ができることを周知する必要がある。					
判定 部会					A	完了					
	評価を踏まえた所管課の見直し、改善策（Act：改善）				コンビニでの証明書発行にはマイナンバーカードが必要なため、引き続きカード普及の啓発と、コンビニでの証明書発行の利便性の周知に努める。						

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組		番号	3-2	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
市民が利用しやすい窓口の推進		番号	3-2	年度別計画	検討	検討	一部実施（検討）	
実施項目名		所管課	税務課	実績	検討	検討	検討	
				※達成状況	c	c	a	
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。			平成27年度実施状況				
				一部実施、未実施の場合の理由				
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	% (A)	23・24・25・26・27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				
				取組んだ内容（Do 実行）				
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）				
取組内容（Do 計画）	平成27年度計画 平成25年度で完了			評価（Check）	<div style="border: 2px solid black; border-radius: 15px; background-color: #add8e6; padding: 20px; text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">完了</div>			
	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。						
					部会			
				判定 部会				
				評価を踏まえた所管課の見直し、改善策（Act：改善）				

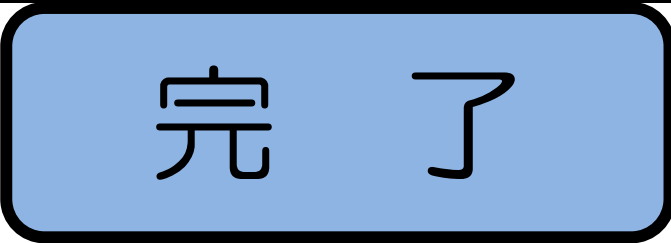
『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組		番号	3-3		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度		
市民が利用しやすい窓口の推進		番号	3-3		年度別計画	検討	検討	一部実施			
実施項目名		所管課	市民環境課		実績	検討	検討	検討			
					※達成状況	c	c	a			
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。				平成27年度実施状況						
					一部実施、未実施の場合の理由						
					達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画		% (A)	23・24・25・26・27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						
					取組んだ内容 (Do 実行)						
					取組みによる成果及び今後の課題 (展開)						
取組内容 (Do 計画)	平成27年度計画 平成25年度で完了				評価 (Check)	<div style="border: 2px solid black; border-radius: 15px; background-color: #add8e6; padding: 20px; text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">完了</div>					
	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。										
期待効果					部会判定						
					評面を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act：改善)						

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	4-1		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	申請手続の効率化	所管課	市民環境課	年度別計画	実施	実施			
				実績	実施	実施			
				※達成状況	b	a			
取組の背景	第4次行政改革大綱で申請手続における押印の簡略化、様式・添付書類の簡素化、様式のダウンロードサービスに取り組んできた。申請手続は、法令、条例等の制定、改正等により、複雑化するため、この取組は、完結することなく継続して取り組むことが必要である。			平成27年度実施状況					
				一部実施、未実施の場合の理由					
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	% (A)	23・24・25・26・27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					
				取組んだ内容（Do 実行）					
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）					
取組内容（Do 計画）	平成27年度計画 平成24年度で完了			評価 (Check)	行政改革推進委員会				
	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。				部会				
				判定部会					
						評価を踏まえた所管課の見直し、改善策（Act：改善）			

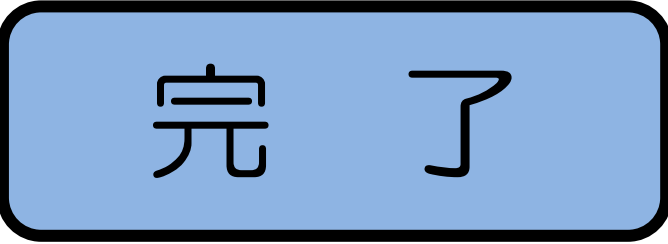
『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	4-2		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	申請手続の効率化	所管課	総務課	年度別計画	実施	実施	実施	実施	実施
				実績	実施	実施	実施	実施	実施
				※達成状況	b	b	b	d	b
取組の背景	第4次行政改革大綱で申請手続における押印の簡略化、様式・添付書類の簡素化、様式のダウンロードサービスに取り組んできた。申請手続は、法令、条例等の制定、改正等により、複雑化するため、この取組は、完結することなく継続して取り組むことが必要である。			平成27年度実施状況	計画どおり実施				
				一部実施、未実施の場合の理由					
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	100% (A)	23・24・25・26・27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					
				取組んだ内容 (Do 実行)	各所属に対して申請手続における押印の簡略化、各種様式ホームページへの掲載について検討を促すよう調査を行った。				
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）	この取組の期待効果である市民負担の軽減と事務の迅速化について、ある程度効果はあったものとする。今後も社会環境の変化に応じて、押印が省略できる様式や市ホームページに掲載する様式を増やしていく事は必要であるとする。				
取組内容 (Do 計画)	平成27年度計画 申請書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う。			評価 (Check)	行政改革推進委員会	申請手続の効率化を更に向上させるため、申請書類の様式を追加し、充実させるようホームページからのダウンロードサービスの継続をお願いします。			
	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。				部会	ダウンロードサービスを充実させるため、申請書の簡素化については調査研究し、継続的な取組を行っていただきたい。			
期待効果							判定 部会	B	計画どおり実施
	評面を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act：改善)	市民負担の軽減につながる取組であるため、申請書の簡素化について継続的な取組を行う。							

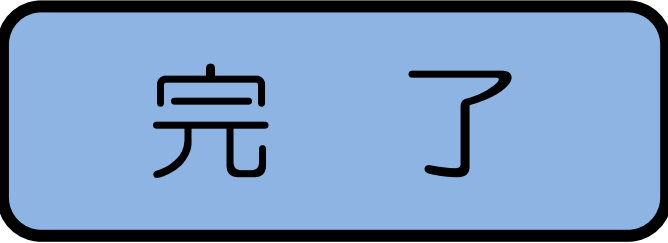
『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	4-3		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
実施項目名	申請手続の効率化	所管課	介護保険課	年度別計画	検討	実施				
				実績	検討	実施				
				※達成状況	c	a				
取組の背景	第4次行政改革大綱で申請手続における押印の簡略化、様式・添付書類の簡素化、様式のダウンロードサービスに取り組んできた。申請手続は、法令、条例等の制定、改正等により、複雑化するため、この取組は、完結することなく継続して取り組むことが必要である。			平成27年度実施状況						
				一部実施、未実施の場合の理由						
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	% (A)	23・24・25・26・27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						
				取組んだ内容（Do 実行）						
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）						
取組内容（Do 計画）	平成27年度計画 平成24年度で完了			評価 (Check)	行政改革推進委員会					
	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。				部会					
				判定	部会					
						評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act：改善)				

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	4-4		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
実施項目名	申請手続の効率化	所管課	福祉事務所	年度別計画	検討	実施				
				実績	実施	実施				
				※達成状況	b	a				
取組の背景	第4次行政改革大綱で申請手続における押印の簡略化、様式・添付書類の簡素化、様式のダウンロードサービスに取り組んできた。申請手続は、法令、条例等の制定、改正等により、複雑化するため、この取組は、完結することなく継続して取り組むことが必要である。			平成27年度実施状況						
				一部実施、未実施の場合の理由						
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	% (A)	23・24・25・26・27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						
				取組んだ内容（Do 実行）						
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）						
取組内容（Do 計画）	平成27年度計画 平成24年度で完了			評価 (Check)	行政改革推進委員会					
	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。				部会					
				判定	部会					
						評面を踏まえた所管課の見直し、改善策（Act：改善）				

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	4-5		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
実施項目名	申請手続の効率化	所管課	社会教育課	年度別計画	実施	実施	実施	実施		
				実績	実施	実施	実施	実施		
				※達成状況	c	b	c	a		
取組の背景	第4次行政改革大綱で申請手続における押印の簡略化、様式・添付書類の簡素化、様式のダウンロードサービスに取り組んできた。申請手続は、法令、条例等の制定、改正等により、複雑化するため、この取組は、完結することなく継続して取り組むことが必要である。			平成27年度実施状況						
				一部実施、未実施の場合の理由						
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	% (A)	23・24・25・26・27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						
				取組んだ内容（Do 実行）						
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）						
取組内容（Do 計画）	平成27年度計画 平成26年度で完了			評価 (Check)	行政改革推進委員会					
	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。			部会					
					判定 部会					
				評価を踏まえた所管課の見直し、改善策（Act：改善）						

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	4-6	平成23年度					平成24年度					平成25年度					平成26年度					平成27年度				
				年度別計画					実績					※達成状況														
実施項目名	申請手続の効率化	所管課	農業委員会事務局	実施					実施					実施					実施					実施				
取組の背景	第4次行政改革大綱で申請手続における押印の簡略化、様式・添付書類の簡素化、様式のダウンロードサービスに取り組んできた。申請手続は、法令、条例等の制定、改正等により、複雑化するため、この取組は、完結することなく継続して取り組むことが必要である。			平成27年度実施状況	計画どおり実施																							
				一部実施、未実施の場合の理由																								
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画					100% (A)					23・24・25・26・27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																								
				取組んだ内容 (Do 実行)	<ul style="list-style-type: none"> ○関係様式のホームページ上での掲載場所を変更。 ○「農業委員会だより」の作成。 																							
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）	<ul style="list-style-type: none"> ○関係様式については、申請者のみならず職員の業務遂行上の利便性に寄与できた。今後は法改正等による変更等が生じた場合、速やかに反映できるようにする。 ○「農業委員会だより」については、予算の関係上、全戸配布ができなかったが、今後も回覧及び直接配布、ホームページ上への掲載を実施していく。 ○農業委員会に関する情報提供をリアルタイムに発信していく。 																							
取組内容 (Plan 計画)	平成27年度計画 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。			評価 (Check)	行政改革推進委員会	市民が集まりやすい所に配布してほしい。																						
	部会	継続的な広報を行い、市民へ様式ダウンロードサービスの周知をすること。																										
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。			判定 部会	B		計画どおり実施																					
	評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act: 改善)				今後も引き続き申請時に必要な様式等について、常に最新の情報提供をホームページ上に掲載していく。「農業委員会だより」については、市民が集う場所に配布する。																							

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	5		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	窓口改善委員会(仮称)の設置	所管課	総務課	年度別計画	検討	検討	一部実施	実施	実施
				実績	検討	検討	一部実施	実施	実施
				※達成状況	c	b	b	c	b
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>			平成27年度実施状況	計画どおり実施				
				一部実施、未実施の場合の理由					
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	100% (A)	23・24・25・26・27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					
				取組んだ内容 (Do 実行)	窓口改善委員会単体の実施は無かったか、マイナンバー制度の実施に伴い、制度開始に伴う対応について、関係課が集まり、協議を行った。				
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）	窓口改善委員会は、窓口における市民サービスの改善に関して協議を行うこととしており、市民環境課、税務課等といった市民生活部門の所属課で構成しているため、課題の共有や窓口改善について一体となった取組が可能になるものとする。				
取組内容 (Plan 計画)	平成27年度計画 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。			評価 (Check)	行政改革推進委員会	○苦情だけでなく、市民からの感謝や御礼等も受け付けて、担当職員へ還元し、「褒める文化」を醸成して下さい。 ○窓口対応は、まず挨拶。はっきりと笑顔で相手に通じ合えるように、親切に心掛けてほしい。			
	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。			部会	委員会を定期的に開催し、継続して共通課題について検討していく必要がある。			
				判定 部会	B	計画どおり実施			
				評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act:改善)	窓口改善委員会で市民から褒められた事案についても報告し、職員の市民サービス意識の向上に努める。				

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	市民が利用しやすい窓口の推進	番号	6		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	窓口の総合的対応の充実	所管課	総務課	年度別計画	実施	実施	実施	実施	実施
				実績	実施	実施	実施	実施	実施
				※達成状況	c	b	c	b	b
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。			平成27年度実施状況	計画どおり実施				
				一部実施、未実施の場合の理由					
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	100% (A)	23・24・25・26・27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					
				取組んだ内容 (Do 実行)	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。				
				取組みによる成果及び今後の課題 (展開)	担当者を選任することで、市民が利用しやすい窓口を図ってきたが、実態は市民環境課から各窓口に案内してもらうことが多く、各窓口担当者に対して意識付けが上手くできていないところが課題である。				
取組内容 (Do 計画)	平成27年度計画 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。			評価 (Check)	行政改革推進委員会	窓口は受付が大事な所であることから、親切な窓口対応をお願いしたい。併せて悪いところは改善を図りながら取り組んでほしい。			
	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。			部会	引き続き各課窓口担当者は、市民環境課と連携を十分に図り、スムーズな案内に努めること。			
					判定 部会	B	計画どおり実施		
				評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act：改善)	市民が気軽に窓口を利用できるよう、各課と連携を図りながら改善に取り組む。				

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	市民が利用しやすいスペースの確保	番号	7		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	バリアフリー化の推進	所管課	財産管理課	年度別計画	検討	検討（一部実施）	一部実施	一部実施（検討）	一部実施
				実績	検討	一部実施	一部実施	検討	実施
				※達成状況	b	c	b	b	b
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。 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>			平成27年度実施状況	計画どおり実施				
				一部実施、未実施の場合の理由					
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	100% (A)	23・24・25・26・27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					
				取組んだ内容 (Do 実行)	本庁屋外階段に木製手摺を増設した。				
				取組みによる成果及び今後の課題 (展開)	木製手摺を設置したことにより、夏場に既存手摺が熱くなっても高齢者等が安全に階段を上れるようになった。今後は、既存のエレベーターは狭く正面玄関からの距離が遠いので、屋外の正面玄関近くに1階から2階へのエレベーターの設置を検討したい。				
取組内容 (Plan 計画)	平成27年度計画 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。			評価 (Check)	行政改革推進委員会	障がい者や高齢者のため、正面玄関近くにエレベーターの設置などバリアフリー化の充実を図ってほしい。			
	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。			部会	引き続き高齢者や障がい者に必要な施設の再点検を行い、市民の立場に立って庁舎の利便性の向上に努めていただきたい。			
					判定 部会	B	計画どおり実施		
				評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act:改善)	高齢化が進む中、誰もが利用しやすい市役所を目指し、正面玄関付近に1階から2階へのエレベーター設置の検討を行う。				

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	市民が利用しやすいスペースの確保	番号	8	平成23年度					平成24年度					平成25年度					平成26年度					平成27年度									
				年度別計画					検討					検討（一部実施）					実施（検討）					実施（検討）					実施（一部実施）				
実施項目名	待合室等の設置	所管課	財産管理課	実績					検討					一部実施					検討					検討					実施				
				※達成状況					b					e					c					c					b				
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。			平成27年度実施状況	計画どおり実施																												
				一部実施、未実施の場合の理由																													
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画					100% (A)					23・24・25・26・27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																													
				取組んだ内容（Do 実行）	市民室にあった回転書庫を撤去し、床タイルの張替えを行った。																												
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）	市民室の1/3を回転書庫が占めていたのでこれを撤去したことで、広々とした空間を確保できた。今後は、市民室が殺伐としているので、緑を増やし市民が利用しやすい空間とするように検討する。																												
取組内容（Do 計画）	平成27年度計画 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う。			評価（Check）	行政改革推進委員会	○回転書庫の撤去と床の張替は実行できているが、気軽に利用できるスペースにはなっていない。更なる検討を加え、ゆとりの空間を設置していただきたい。 ○広い待合スペースは必要である。急がなければならない。市民室の環境改善策として、緑を増やす計画をされているようなので、ぜひ実現していただきたい。待合スペースは係員が目の届くように、階ごとに設置してほしい。																											
	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。			部会	市民が気軽に利用できるスペースとなるよう、空間造りに工夫が必要である。																											
				判定 部会	B 計画どおり実施																												
				評価を踏まえた所管課の見直し、改善策（Act：改善）	市民室を利用しやすいように、一部の床をカーペット敷きにする等の検討を行う。また、職員が目の届く階ごとの待合スペースは、庁舎の構造やスペースの問題など難しい面もあるので、十分な検討を行う。																												

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組		市民が利用しやすいスペースの確保	番号	9	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名		相談室の設置	所管課	財産管理課	年度別計画	実施			
					実績	実施			
					※達成状況	a			
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。				平成27年度実施状況				
					一部実施、未実施の場合の理由				
					達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	% (A)	23・24・25・26・27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				
					取組んだ内容（Do 実行）				
					取組みによる成果及び今後の課題（展開）				
取組内容（Do 計画）	平成27年度計画 平成23年度で完了				評価 (Check)	<div style="border: 2px solid black; border-radius: 15px; background-color: #add8e6; padding: 10px; text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">完了</div>			
	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。							
				行政改革推進委員会					
				部会					
				判定部会					
				評価を踏まえた所管課の見直し、改善策（Act：改善）					

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	IT を利用した行政サービスの推進	番号	10		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	メールを利用した情報提供の実施	所管課	企画課	年度別計画	実施	実施	実施	実施	実施
				実績	実施	実施	実施	実施	実施
				※達成状況	d	b	b	b	b
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>			平成27年度実施状況	計画どおり実施				
				一部実施、未実施の場合の理由					
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	100% (A)	23・24・25・26・27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					
				取組んだ内容 (Do 実行)	Facebook を活用し、イベントの告知、緊急情報の発信等を行った。また、メール配信サービスに日曜祝日在宅当番医等のお知らせを追加し、情報提供の推進を図った。				
				取組みによる成果及び今後の課題 (展開)	Facebook 等は情報端末を所有している人向けに、即時発信及び情報の共有に大変有効である。今後も、行政の発信する情報を分類しそれに適した発信の手法に努めていく。				
取組内容 (Plan 計画)	平成27年度計画 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。			評価 (Check)	行政改革推進委員会	<p>○Facebook やLINE など SNS への取組は時代の要請となっているようなので、取扱いには十分注意していくなど職員の研修 (情報の取扱) も含めて、引き続き検討願います。</p> <p>○災害時の正確な情報伝達手段の一つとしてもメールは有効と思われるので、引き続き検討願います。</p>			
	期待効果	利用頻度が高い個人の携帯電話等へメール配信により情報提供できるため、市民への情報伝達能力が高まり、住民サービスの向上に大きく貢献できると思われる。			部会	情報化社会への対応は、行政情報の伝達方法の利便性の向上につながる。更なる内容の充実と幅広い年齢層に情報提供ができるよう市民への周知をお願いしたい。			
			判定 部会	B	計画どおり実施				
評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act: 改善)				<p>広報紙の掲載記事にQRコードを表示し、ホームページやFacebook と連携を図り伝達方法を向上させる。</p>					

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	IT を利用した行政サービスの推進	番号	11-1		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	IT 講習の継続実施	所管課	社会教育課	年度別計画	実施	実施	実施	実施	実施
				実績	実施	実施	実施	実施	実施
				※達成状況	b	b	b	b	b
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>			平成27年度実施状況	計画どおり実施				
				一部実施、未実施の場合の理由					
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	100% (A)	23・24・25・26・27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					
				取組んだ内容 (Do 実行)	パソコン講座（初級講座・中級講座・持込相談）				
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）	高齢者等も気軽にパソコンに触れる機会を得られ、情報収集や文書作成に興味を持つとともに、自分のパソコンを持ち込み、分からない操作を学習することにより、パソコンの機能の有効に活用することができるようになった。				
取組内容 (Plan 計画)	平成27年度計画 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。			評価 (Check)	行政改革推進委員会	ITの進化により今後も必要な講習会である。更に充実した内容の講習を望みます。講師としてかつて活躍されていた市民の方々をボランティアに近い状態の待遇で募集されれば、講師の方は地域との繋がりで生きがいを再確認でき、受講生には費用も抑えられて良いのではと思われます。			
	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。			部会	IT を利用した申請・情報提供等も増加しており、今後も継続した取組をしていただきたい。			
				判定 部会	B	計画どおり実施			
				評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act: 改善)	今後も講座を継続し、内容の充実を図る。				

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組		IT を利用した行政サービスの推進	番号	11-2		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度			
実施項目名		IT 講習の継続実施	所管課	総務課	年度別計画	実施	実施						
					実績	実施	実施						
					※達成状況	c	c						
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>				所管課報告	平成27年度実施状況							
						一部実施、未実施の場合の理由							
						達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画			% (A)	23・24・25・26・27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							
						取組んだ内容 (Do 実行)							
						取組みによる成果及び今後の課題 (展開)							
取組内容 (Plan 計画)	平成27年度計画 平成24年度で事業終了				評価 (Check)	<div style="border: 2px solid black; border-radius: 15px; background-color: #add8e6; padding: 20px; text-align: center; font-size: 24px; font-weight: bold;">事業終了</div>							
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>										行政改革推進委員会		
											部会		
					判定 部会								
					評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act: 改善)								

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	市民ニーズの把握と情報共有の推進	番号	12	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度		
実施項目名	地区座談会の開催	所管課	企画課	年度別計画	実施	実施	実施	実施		
				実績	実施	実施	実施	実施		
				※達成状況	b	c	b	c		
取組の背景	<p>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しまっているため、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。</p>			平成27年度実施状況	計画どおり実施					
				一部実施、未実施の場合の理由						
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	80% (A)	23・24・25・26・27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	市長が自ら、市長と語ろう会をPRすることで推進したが、真幸地区では開催することが出来なかった。					
				取組んだ内容 (Do 実行)	行政事務連絡会等で市長自ら、幾度となく自治会長にPRしていただいて推進した。					
				取組みによる成果及び今後の課題 (展開)	平成27年度は、市長と語ろう会を9回の11自治会（白鳥、上上江、中上江、西上江、坂元、南原田、前田、下大河平、加久藤麓、前松原、西郷）で実施することができた。※平成26年度は2自治会。					
取組内容 (Do 計画)	平成27年度計画 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。			評価 (Check)	行政改革推進委員会	事業の継続を願いますが、年代別に昼夜に分けるなど地区座談会を分類別に開催したらどうか。また、話が堅いので説明の仕方に工夫を加えて、職員の話術で解りやすく、時にはユーモアも入れるようにしてください。				
	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。			部会	市民へ直接情報伝達する場は必要であるが、開催内容については十分な検討を重ねていただきたい。				
				判定 部会	B	計画どおり実施				
			評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act：改善)	通常の市長と語ろう会とは別に、当初予算事業説明会を地区毎に実施することで、機会創出を図った。						

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

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		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	市民提案制度の活用	所管課	財政課	年度別計画	実施	実施	実施	実施	実施
				実績	実施	実施	実施	実施	実施
				※達成状況	b	b	b	b	b
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。			平成27年度実施状況	計画どおり実施				
				一部実施、未実施の場合の理由					
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	100% (A)	23・24・25・26・27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					
				取組んだ内容 (Do 実行)	当初予算の公開及び意見募集については、今回の平成28年度当初予算で7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115事業について公表し、意見募集を行った。 平成28年度当初予算に対する意見 0件				
				取組みによる成果及び今後の課題 (展開)	平成27年度については、当初予算編成における主な事業への意見が0件であったが、市民の意見を市政に反映させるためには取組の継続が必要である。				
取組内容 (Plan 計画)	平成27年度計画 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。			評価 (Check)	行政改革推進委員会	市民の意見が多くできるよう、取組の見直しを検討願います。			
					部会	今後も市民の意見を募集し、市政に反映させる取組は継続していただきたい。			
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。			判定 部会	B	計画どおり実施			
					評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act：改善)	公開場所に貼る本取組の案内ポスターについて、目を引くように写真・イラストを追加する等の工夫をする。また公開内容について、難解な表現や長文を減らし、見やすいレイアウトにする。			

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

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		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	市民提案制度の活用	所管課	社会教育課	年度別計画	実施	実施	実施	実施	実施
				実績	実施	実施	実施	実施	実施
				※達成状況	b	b	b	b	b
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。			平成27年度実施状況	計画どおり実施				
				一部実施、未実施の場合の理由					
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	100% (A)	23・24・25・26・27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					
				取組んだ内容 (Do 実行)	市民が自ら提案し実施する文化振興事業として下記事業に取り組んだ。(平成27年度から指定管理者指定文化事業として実施しているもの。) ○「第九でえびのを元気に」公演 来場者数 655人(内出演者数116人) ○オリジナルミュージカル「どりいむ」公演 来場者数 375人(内出演者数 32人) ○「えびの子ども大学」講座 受講者数18人、講座実施回数 年4回				
取組みによる成果及び今後の課題(展開)	市民が自ら提案、実施することで文化意識の高揚を図り、市民活動の活性化に寄与した。今後も指定管理者指定事業として、市民提案運営型自主文化事業及び文化講座を実施し、文化振興を推進する。								
取組内容(Do)計画	平成27年度計画 (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			評価 (Check)	行政改革推進委員会	良い企画であるため、取組は継続しながら回数を増やし人が集まる産業文化祭で行うなど、改善策を見出して内容の充実を図ってください。			
	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。			部会	事業の推進を図るとともに新たな事業にも取り組んでいただきたい。			
判定 部会					B	計画どおり実施			
	評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act:改善)				評価にある産業文化祭に合せての公演は、練習期間の問題や施設使用等の関係で難しいが、産業文化祭等の様々なイベントで積極的にPR活動を行いながら事業を継続していく。				

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

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	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
実施項目名	市民ニーズアンケート調査の実施	所管課	企画課	年度別計画	—	—	—	検討	
				実績	—	—	—	—	
				※達成状況	—	—	—	e	
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。			平成27年度実施状況	未実施				
				一部実施、未実施の場合の理由	後期計画へのアンケート調査は、平成28年度に実施するため。				
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	0% (A)	23・24・25・26・27年度実施分/5年間の全体計画		0%
				(A)が100%とならなかった場合の理由	後期計画へのアンケート調査は、平成28年度に実施するため見送った。				
				取組んだ内容 (Do 実行)	—				
				取組みによる成果及び今後の課題 (展開)	第5次えびの市総合計画の後期計画へのアンケート調査を平成28年度に実施していく。				
取組内容 (Plan 計画)	平成27年度計画 平成27年度実施のため、計画なし。			評価 (Check)	行政改革推進委員会	アンケートの結果を市民の声として市政に反映させるためにも継続して取り組んで下さい。			
	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。			部会	平成28年度に実施のため意見なし。			
判定 部会					E	未実施			
				評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act:改善)	第5次総合計画後期基本計画策定に伴って市民意識調査を実施した。市民意識の向上がKPI化されることが多いため、毎年市民意識調査を実施することができないか検討中である。				

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組		番号	14-2	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
市民ニーズの把握と情報共有の推進		番号	14-2	—	—	—	実施	
実施項目名		市民ニーズアンケート調査の実施	所管課 総務課	実績	—	—	実施	
				※達成状況	—	—	a	
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。			平成27年度実施状況				
				一部実施、未実施の場合の理由				
				達成度(自己評価)	27年度実施分/平成27年度計画	% (A)	23・24・25・26・27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				
				取組んだ内容(Do 実行)				
				取組みによる成果及び今後の課題(展開)				
取組内容(Do 計画)	平成27年度計画 平成26年度で完了			評価 (Check)	行政改革推進委員会			
					部会			
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。				判定	部会		
					評価を踏まえた所管課の見直し、改善策(Act: 改善)			

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

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	平成23年度					平成24年度					平成25年度					平成26年度					平成27年度									
				年度別計画					一部実施					一部実施					一部実施（実施）					一部実施（実施）					一部実施（実施）				
実施項目名	市民ニーズアンケート調査の実施	所管課	観光商工課	実績					実施					一部実施					実施					実施					実施				
				※達成状況					b					d					b					c					b				
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。			平成27年度実施状況	計画どおり実施																												
				一部実施、未実施の場合の理由																													
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画					100% (A)					23・24・25・26・27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																													
				取組んだ内容 (Do 実行)	取組可能な観光施設についてアンケート用紙を配備した。白鳥温泉上湯・下湯については指定管理者により月1回報告されており、取組可能な内容については、順次改善等が図られている。																												
				取組みによる成果及び今後の課題(展開)	アンケートにより改善できる点については順次改善してきており、積み残しはないものとする。																												
取組内容(Do 計画)	平成27年度計画 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、常時管理人がいらない、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。			評価 (Check)	行政改革推進委員会	えびの市の観光開発は市民にとっても一番大事なことである。えびの市の貴重な観光資源を積極的にアピールする手法など、市民から意見を述べてもらうにはアンケート調査の方法に工夫が必要である。観光資源の潜在能力を顕在化するためにも、継続したアンケート調査の実施をお願いします。																											
	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。			部会	観光施設に対するアンケートだけでなく、観光施策に関するアンケートにも取り組んでいただきたい。																											
				判定 部会	B		計画どおり実施																										
				評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act: 改善)	今後もニーズ把握のため、利用者に対するアンケートは引き続き実施していく。また、28年度は「えびの市観光振興計画」を策定するための市民意識調査を実施するため、振興計画の中に意見を反映させていく。																												

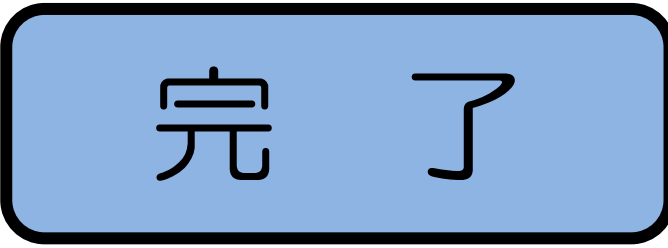
『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

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	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
実施項目名	市民ニーズアンケート調査の実施	所管課	社会教育課	実績	実施	実施	実施	実施	
				※達成状況	b	b	b	b	
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。			平成27年度実施状況	計画どおり実施				
				一部実施、未実施の場合の理由					
				達成度(自己評価)	27年度実施分/平成27年度計画	90%(A)	23・24・25・26・27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	一部の講座でアンケートの実施ができなかった。(ヒップホップ)				
				取組んだ内容(Do 実行)	各種講座や研修会、大会時に参加者へのアンケートを実施した。				
				取組みによる成果及び今後の課題(展開)	アンケートにより市民のニーズに対応できる講座を開催することができた。今後の課題として、多様なニーズに対応するための体制を構築する必要がある。				
取組内容(Plan 計画)	平成27年度計画 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。			評価 (Check)	行政改革推進委員会	アンケートは研修や講座の改善に必要な意見であるので、引き続き実施してもらいたい。また、各種講座、講演会時のアンケートは、書く時間がない。講座、講演会のアンケート調査は終了後5分位の時間を設けて参加者全員の提出を求めている。			
	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。			部会	アンケート実施により、市民ニーズの集約に努めていただきたい。			
				判定部会	B	計画どおり実施			
			評価を踏まえた所管課の見直し、改善策(Act:改善)	アンケートについては引き続き実施し、実施方法の工夫を行う。					

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	市民ニーズの把握と情報共有の推進	番号	14-5		—	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	市民ニーズアンケート調査の実施	所管課	市民協働課	年度別計画	—	実施			
				実績	—	実施			
				※達成状況	—	a			
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。			所管課報告	平成27年度実施状況				
					一部実施、未実施の場合の理由				
					達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	% (A)	23・24・25・26・27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				
					取組んだ内容 (Do 実行)				
					取組みによる成果及び今後の課題(展開)				
取組内容 (Plan 計画)	平成27年度計画 平成24年度で完了。			評価 (Check)	行政改革推進委員会				
					部会				
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。			判定	部会				
				評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act: 改善)					

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

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		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	情報提供の推進	所管課	企画課	年度別計画	実施	実施	実施	実施	実施
				実績	実施	実施	実施	実施	実施
				※達成状況	b	b	b	b	b
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>			平成27年度実施状況	計画どおり実施				
				一部実施、未実施の場合の理由					
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	100% (A)	23・24・25・26・27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					
				取組んだ内容 (Do 実行)	事務事業評価を実施し、抽出したものを外部評価で検討した。その結果を市HPで公表した。				
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）	平成28年度は、事務事業評価から施策評価へステップアップすることで、各所属の政策形成に役立てる。				
取組内容 (Plan 計画)	平成27年度計画 評価員に資料を事前配布・説明を実施する。			評価 (Check)	行政改革推進委員会	行政事務の改善につながるので、事務事業評価から施策評価へステップアップするのであれば、今後も継続して取り組んで下さい。			
	<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>				部会	引き続き継続していただきたい。			
期待効果							判定 部会	B	計画どおり実施
	評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act：改善)	平成28年度から事務事業評価の1つ上の段階である施策評価を試行的に実施した。総合計画でしっかりと体系付けた事務事業や施策等を行政評価のシステムにより、しっかりと評価していきたい。							

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

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		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
実施項目名	情報提供の推進	所管課	総務課	年度別計画	一部実施	一部実施	実施			
				実績	一部実施	一部実施	実施			
				※達成状況	d	d	a			
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。			平成27年度実施状況						
				一部実施、未実施の場合の理由						
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	% (A)	23・24・25・26・27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						
				取組んだ内容（Do 実行）						
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）						
取組内容（Do 計画）	平成27年度計画 平成25年度で完了。			評価（Check）	行政改革推進委員会	<div style="border: 2px solid black; border-radius: 15px; background-color: #add8e6; padding: 20px; font-size: 2em; font-weight: bold;">完了</div>				
	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。				部会					
				判定	部会					
						評価を踏まえた所管課の見直し、改善策（Act：改善）				

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

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		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	情報提供の推進	所管課	財政課	年度別計画	実施	実施	実施	実施	実施
				実績	実施	実施	実施	実施	実施
				※達成状況	b	b	b	b	b
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>			平成27年度実施状況	計画どおり実施				
				一部実施、未実施の場合の理由					
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	100% (A)	23・24・25・26・27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					
				取組んだ内容 (Do 実行)	平成27年度「わかりやすい予算書」を5月に全戸配布した。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（貸借対照表、行政コスト計算書、純資産変動計算書、資金収支計算書）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、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。				
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）	財政面からの情報提供を行うことで、行政の透明性の確保と市民との情報共有が図られた。今後も事業の継続が必要である。				
取組内容 (Do 計画)	平成27年度計画 「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。			評価 (Check)	行政改革推進委員会	全戸配布が必要であるか検討を加え、周知を図っていただきたい。			
	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。			部会	今後も情報提供を積極的に行っていただきたい。			
				判定 部会	B	計画どおり実施			
			評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act：改善)	デジタル情報の受け取り環境には差があることから、広く周知するため引き続き全戸配布を実施する。内容については、市民の関心も高い「総合戦略に基づく事業」と「ふるさと納税を財源とする事業」を新たに明示する。					

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組		市民参画・協働の推進	番号	16-1	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
実施項目名	パブリックコメント制度の活用	所管課	企画課	年度別計画	実施					
				実績	実施					
				※達成状況	a					
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、また、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。			平成27年度実施状況						
				一部実施、未実施の場合の理由						
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	% (A)	23・24・25・26・27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						
				取組んだ内容（Do 実行）						
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）						
取組内容（Plan 計画）	平成27年度計画 平成23年度で完了			評価（Check）	行政改革推進委員会					
	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。			部会					
判定部会										
				評価を踏まえた所管課の見直し、改善策（Act：改善）						

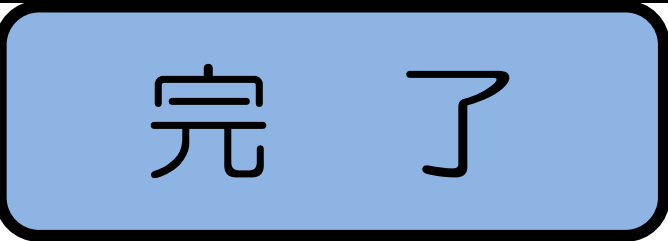
『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	市民参画・協働の推進	番号	16-2		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
実施項目名	パブリックコメント制度の活用	所管課	総務課	年度別計画	—	—	—	—	実施	
				実績	—	—	—	—	—	
				※達成状況	—	—	—	—	—	
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、また、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。			所管課報告	平成27年度実施状況	未実施				
					一部実施、未実施の場合の理由	平成27年度中に制度を活用しなかったため。				
					達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	0%（A）	23・24・25・26・27年度実施分/5年間の全体計画		0%
					（A）が100%とならなかった場合の理由	上記理由と同じ。				
					取組んだ内容（Do 実行）	—				
					取組みによる成果及び今後の課題（展開）	大綱策定にあたり、市民アンケートを実施しており市民の意見は多く取り入れている。				
取組内容（Plan 計画）	平成27年度計画 平成27年度実施のため、計画なし。			評価（Check）	行政改革推進委員会	市民にこの制度の理解を求めるためにそもそもパブリックコメント制度とは何なのか、またそれは何処に公表されているのかという説明が必要である。				
	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。			部会	平成27年度未実施のため、意見はない。				
判定部会					—	判定不可				
				評価を踏まえた所管課の見直し、改善策（Act：改善）	市民の意見を多く計画に取り入れる制度としてパブリックコメント制度は有効である。今後も各種計画策定時において同制度を積極的に活用するよう努めていく。					

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	市民参画・協働の推進	番号	16-3		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
実施項目名	パブリックコメント制度の活用	所管課	福祉事務所	年度別計画	一部実施	実施				
				実績	実施	実施				
				※達成状況	b	a				
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、また、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。			平成27年度実施状況						
				一部実施、未実施の場合の理由						
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	% (A)	23・24・25・26・27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						
				取組んだ内容（Do 実行）						
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）						
取組内容（Plan 計画）	平成27年度計画 平成24年度で完了。			評価（Check）	行政改革推進委員会					
	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。			部会					
				判定 部会						
				評価を踏まえた所管課の見直し、改善策（Act：改善）						

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組		市民参画・協働の推進	番号	16-4	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度				
実施項目名		パブリックコメント制度の活用	所管課	市民協働課	年度別計画	—	実施						
					実績	—	実施						
					※達成状況	—	a						
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、また、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。				平成27年度実施状況								
					一部実施、未実施の場合の理由								
					達成度（自己評価）		27年度実施分/平成27年度計画		% (A)		23・24・25・26・27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								
					取組んだ内容 (Do 実行)								
					取組みによる成果及び今後の課題 (展開)								
取組内容 (Plan 計画)	平成27年度計画 平成24年度で完了。				評価 (Check)	<div style="border: 2px solid black; border-radius: 15px; background-color: #add8e6; padding: 10px; text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">完了</div>							
	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。												
期待効果					行政改革推進委員会								
					部会								
				判定 部会									
評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act: 改善)													

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	市民参画・協働の推進	番号	17	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度		
実施項目名	公募委員制度の充実	所管課	総務課	年度別計画	一部実施	一部実施	一部実施	実施	実施	
				実績	一部実施	一部実施	一部実施	実施	実施	
				※達成状況	b	b	b	b	b	
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>			平成27年度実施状況	計画どおり実施					
				一部実施、未実施の場合の理由						
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	100% (A)	23・24・25・26・27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						
				取組んだ内容 (Do 実行)	<p>広報、市ホームページ等で制度のPR及び公募委員の募集と市内各種団体へ公募委員候補者の推薦依頼を行った。また、庁内において各種審議会において公募委員の積極的な登用について協力を呼びかけた。</p>					
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）	<p>各種審議会において公募委員を登用する意識は、庁内全体でも大分高まってきたように思われる。公募委員候補者の登録が少ないことや、委員によっては様々な審議会に複数で登録されてしまうことが課題として挙げられる。</p>					
取組内容 (Plan 計画)	平成27年度計画			評価 (Check)	行政改革推進委員会	実施する委員会等の周知をしっかりとって募集をしていただきたい。				
	<p>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。</p>					部会	市民が、市の各種計画に意見を反映できる機会であるため、多くの市民が応募しやすいよう、取組に工夫を加えてほしい。			
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>			判定 部会	B		計画どおり実施			
	<p>評面を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act：改善)</p>					より多くの市民に公募委員候補者としてご登録いただけるよう、周知方法の改善を図りながら公募を行う。				

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	市民参画・協働の推進	番号	18-1		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度		
実施項目名	ボランティア活動への支援	所管課	農林整備課	年度別計画	実施	実施	－（実施）				
				実績	実施	実施	実施				
				※達成状況	c	b	a				
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>			平成27年度実施状況							
				一部実施、未実施の場合の理由							
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	% (A)	23・24・25・26・27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							
				取組んだ内容（Do 実行）							
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）							
取組内容（Do 計画）	平成27年度計画 平成25年度で完了。			評価（Check）	行政改革推進委員会	<div style="border: 2px solid black; border-radius: 15px; background-color: #add8e6; padding: 20px; display: inline-block;">完了</div>					
	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。			部会						
					判定 部会						
				評価を踏まえた所管課の見直し、改善策（Act：改善）							

改革の取組	市民参画・協働の推進	番号	18-2		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	ボランティア活動への支援	所管課	市民協働課	年度別計画	実施	実施	実施	実施	実施
				実績	実施	実施	実施	実施	実施
				※達成状況	b	b	b	b	b
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>			平成27年度実施状況	計画どおり実施				
				一部実施、未実施の場合の理由					
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	100% (A)	23・24・25・26・27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					
				取組んだ内容 (Do 実行)	<ul style="list-style-type: none"> ○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 ○ボランティア交流広場の活用 				
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）	行政と市民との協働の推進を図るためには、ボランティア活動の重要性を周知していく必要があり、いかに住民の意識を高めていくことが課題である。				
取組内容 (Plan 計画)	平成27年度計画 ボランティアについての周知、啓発を行う。			評価 (Check)	行政改革推進委員会	若い世代を積極的に参加させることが必要である。防災訓練とボランティア活動は関連性が高いので、各団体と連携を図りながら市民の防災訓練やボランティア活動へ積極的な参加となるための具体的な取組を実施願います。			
	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。				部会	市民が誰でも参加できるよう、また、ボランティア活動がさらに活性化するよう、ボランティア活動に対する意識の醸成を図っていただきたい。			
期待効果				判定	部会	B	計画どおり実施		
				評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act: 改善)	市内には、さまざまなボランティア団体が存在し、地域に根ざしたボランティア活動を実践されております。今後は、各団体と連携を図り、市民が積極的に参加できるよう周知に努めていきます。				

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	市民参画・協働の推進	番号	19		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
実施項目名	若者のネットワークによるイベント企画の支援	所管課	社会教育課	年度別計画	実施	実施	実施	実施	実施	
				実績	実施	実施	実施	実施	実施	
				※達成状況	b	b	b	b	b	
取組の背景	<p>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。</p>			所管課報告	平成27年度実施状況	計画どおり実施				
					一部実施、未実施の場合の理由					
					達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	100% (A)	23・24・25・26・27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					
					取組んだ内容 (Do 実行)	「世界のビールでハロウィンナイト」、「シバフ de フリマ4」の2つのイベントを開催した。				
					取組みによる成果及び今後の課題 (展開)	市内外の若者の交流を図り、地域や組織の枠を越えて交流を図ることができた。組織の継続に向けた取組と、人が集まるイベントの開催が今後の課題である。				
取組内容(Plan 計画)	平成27年度計画 MAIKA（若者チャレンジプロジェクト会議）が企画・実施するイベントへの支援を行う。			評価 (Check)	行政改革推進委員会	地元の若い方々は何かえびの市を盛り上げようと日々努力されています。えびの市の若い方達が一つになって様々なイベント活動が充実した取組となるよう予算を付けていただいて、可能な限りで市の方もバックアップしていただきたい。				
	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。			部会	より多くの若者が参加できるような体制づくりにも、取り組んでいただきたい。				
					判定 部会	B	計画どおり実施			
				評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act：改善)	団体存続のための会員確保や、参加しやすいイベント企画への支援を行う。					

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	市民参画・協働の推進	番号	20-1		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	市民団体・NPO等の活用	所管課	市民協働課	年度別計画	実施	実施	実施	実施	実施
				実績	実施	実施	実施	実施	実施
				※達成状況	d	b	b	b	b
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。			平成27年度実施状況	計画どおり実施				
				一部実施、未実施の場合の理由					
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	100% (A)	23・24・25・26・27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					
				取組んだ内容 (Do 実行)	○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） ○協働推進実施計画(平成26年度実施分)に基づく事業評価の実施。 ○市民提案型運営事業について2事業の提案があり、「えびの飯野駅をといちらかさん会」と「市民活動支援センター」の各種事業を実施。 ○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。				
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）	協働のまちづくりを推進していく上で、各市民団体も高齢化などで後継者不足が課題となっている。今後は、市民活動支援センターの周知を図るためにもより多くの市民が参加できるような取組が必要である。				
取組内容 (Plan 計画)	平成27年度計画 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			評価 (Check)	行政改革推進委員会	市民団体等の問題点の解消を図り、多くの市民が参加するような事業活動に取り組むこと。			
					部会	多くの市民団体が参加できるよう事業に取り組んでもらうとともに、市民活動支援センターの周知を図ってほしい。			
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。			判定	部会	B 計画どおり実施			
				評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act:改善)	活力あるまちづくりのために様々な活動を行っている市民団体を引き続き支援していき、市民活動支援センターがより活用されるように施設の整備と周知を図っていきます。				

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	市民参画・協働の推進	番号	20-2		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	市民団体・NPO等の活用	所管課	福祉事務所	年度別計画	検討	検討（一部実施）	一部実施	実施（検討）	実施
				実績	実施	一部実施	一部実施	検討	実施
				※達成状況	b	b	b	b	b
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。			平成27年度実施状況	計画どおり実施				
				一部実施、未実施の場合の理由					
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	100% (A)	23・24・25・26・27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					
				取組んだ内容（Do 実行）	ファミリー・サポート・センター事業については、市民参画・協働の推進につながるよう、市報にて広報を行った。また、保護者の経済的負担軽減を図るため、平成27年度に利用料金について一部助成を行った。				
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）	広報及び利用料金の一部助成を行った結果、年間延利用件数が59件（前年度12件）と大きく増加し、福祉行政の市民参画・協働の推進につながった。今後は、市民参画・協働の更なる推進を図るために、ファミリー・サポート・センター事業の広報活動と、利用料金の一部助成を継続していく。				
取組内容（Plan 計画）	平成27年度計画 利用促進のため、保護者の負担軽減を実施する。			評価 (Check)	行政改革推進委員会	利用料金に検討を加えながら各種団体等の相互の活動（意見交換）を開催して継続して下さい。			
	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。				部会	有効な子育て支援事業として、今後も継続して取り組んでいただきたい。			
期待効果							判定部会	B	計画どおり実施
	評価を踏まえた所管課の見直し、改善策（Act：改善）	利用助成を開始し、保護者がより利用しやすい環境が整ったため、今後も広報により、児童を預ける、お祝い会員の増加に努める一方、受託者と連携を図りながら市民参画・協働の推進により、児童を預かる、お助け会員の増加にも努め、子育てしやすい環境づくりの促進を図っていく。							

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	市民参画・協働の推進	番号	34	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
実施項目名	職員の地区担当制の充実	所管課	市民協働課	年度別計画	検討	一部実施（検討）	実施	実施	
				実績	検討	検討	実施	実施	
				※達成状況	e	b	b	b	
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に図る必要がある。			平成27年度実施状況	計画どおり実施				
				一部実施、未実施の場合の理由					
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	100%（A）	23・24・25・26・27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					
				取組んだ内容（Do 実行）	○平成27年6月に実施した自治会加入促進アンケート結果の中で、地域コミュニティ担当者が、自治会長と一緒に未加入世帯宅への訪問協力依頼があった。その中で、1地区において未加入世帯の方々に公民館に集ってもらい、地域コミュニティ担当者が自治会長と一緒に加入について説明を行った。 ○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設置するのぼり旗を追加購入し、加入促進に努めた。				
取組みによる成果及び今後の課題（展開）	職員の地区担当制度は導入後8年経過し、また、地域コミュニティ担当者の配置は3年経過している。制度としては定着してきているが、さらに自治会と連携を深めていき、制度の充実に図る必要がある。								
取組内容（Plan 計画）	平成27年度計画 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			評価（Check）	行政改革推進委員会	自治会に加入することの必要性を市民へ周知し、職員と自治会との協働を図り、更に充実した協働活動ができるように取り組むこと。			
	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。			部会	自治会との連携を図り、地区担当制度を有効に活動していただきたい。			
判定部会					B	計画どおり実施			
				評価を踏まえた所管課の見直し、改善策（Act：改善）	自治会だけでは解決できない課題について、行政と協働で解決していかなければなりません。今後は地区担当制度の充実に図り、地域の意向や地域住民の要望などをより一層把握していきます。				

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	自主財源の確保	番号	21-1		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度		
実施項目名	市税等の収納率向上	所管課	税務課	年度別計画	一部実施	実施	実施	実施	実施		
				実績	実施	実施	実施	実施	実施		
				※達成状況	c	b	b	b	b		
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>			平成27年度実施状況	計画どおり実施						
				一部実施、未実施の場合の理由							
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	100%	23・24・25・26・27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							
				取組んだ内容（Do 実行）	<p>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、138件・タイヤロック21件・未納者宅搜索32件 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136件（預貯金、国税還付金、給与・退職金、動産、経営所得等安定対策交付金） 太陽光売電差押4件、公売会の実施1回、他公売会参加1回、インターネット公売2回、不動産公売1件：応札なし 平成28年3月31日現在の現年課税分収納率96.85%（前年同時期比0.12ポイント減）</p>						
取組みによる成果及び今後の課題（展開）	<p>前年度の収納率同等以上を目標とし、現年課税分の収納率は微減ではあるが安定的な収納ができています。 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ているが、未収納額の圧縮には一定の成果があった。 現在まで取り組んだ事業を検証継続し、方法・内容等に検討を加え、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り、滞納や遅延の発生を防ぐきめ細かな対応が必要である。</p>										
取組内容（Plan 計画）	<p>平成27年度計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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、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。 			評価（Check）	行政改革推進委員会	税金の未納者、滞納者を無くすための対策を行い、今後も徴収職員のスキルアップのために各種研修会及び公売会への参加を継続して下さい。					
					部会	収納率向上に向け、徴税吏員としてのスキルアップ、積極的な滞納処分の実施など取組は評価できる。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。					
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>			判定	部会	B	計画どおり実施				
					課	相互併任人事交流や積極的な滞納処分の実施など継続した取組を行い、徴収方法・内容等に検討を加え、きめ細かな対応を実施する。					
				評価を踏まえた所管課の見直し、改善策（Act：改善）							

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	自主財源の確保	番号	21-2		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
実施項目名	市税等の収納率向上	所管課	健康保険課	年度別計画	実施	実施	実施	実施	実施	
				実績	実施	実施	実施	実施	実施	
				※達成状況	c	b	b	b	b	
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>			平成27年度実施状況	計画どおり実施					
				一部実施、未実施の場合の理由						
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	104.19%(A)	23・24・25・26・27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						
				取組んだ内容（Do 実行）	催告書及び差押執行予告書の発送（年4回）、滞納処分（差押等）の強化（差押件数 182件）、税務課との合同家宅搜索（11件）、差し押さえた動産の換価等、徴収職員技術向上のための研修会参加（延べ10人）					
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）	上記取組により、平成27年度現年度収納率は数値目標を超えている。（現年度収納率 94.92%）今後も更なる収納率向上に努めていく。					
取組内容（Do 計画）	平成27年度計画			評価（Check）	行政改革推進委員会	今後も市税等の滞納者を出さないように、財産差押や各種差押についてあらゆる手法を検討し、徴税吏員の更なるスキルアップを図るべく研修等に取り組んで下さい。				
	<p>○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</p> <p>○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。</p> <p>○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）</p>					部会	収納率の向上に向け、徴税吏員としてのスキルアップ、税務課と連携した積極的な滞納処分の実施など取組は評価できる。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。			
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>			判定	部会	B	計画どおり実施			
				評価を踏まえた所管課の見直し、改善策（Act：改善）	引き続き現在の取組を継続し、収納率向上に努める。					

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組		自主財源の確保	番号	21-3		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
実施項目名		市税等の収納率向上	所管課	介護保険課		年度別計画	実施	実施	実施	実施	
						実績	実施	実施	実施	実施	
						※達成状況	c	b	c	b	
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。 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>					平成27年度実施状況	計画どおり実施				
						一部実施、未実施の場合の理由					
						達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	99.31%(A)	23・24・25・26・27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	県内の景気については、緩やかな回復基調が続いているが、全体として前年度に引き続き足踏み状態である。当市においても景気回復等の実感に乏しい状況が続いており、低所得者層（非課税世帯）が56.98%（12月31日現在）と依然として高く、所得の減少が影響していると考えられる。				
						取組んだ内容（Do 実行）	前年度と同様に、普通徴収の収納率を向上するために、催告状の発送・電話催促・コンビニ収納、口座振替の周知を徹底するとともに、年3回の徴収月間をもうけ個別徴収に努めた。低所得者で、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できるだけ未納とならないよう努めた。				
取組みによる成果及び今後の課題（展開）	平成27年度徴収率が98.82%と昨年より0.02%上昇したが、第6期介護保険料の上昇による影響を鑑みると現年度分については、効果が出ているものと考えている。しかしながら、今後、未納者については、給付減額措置（給付制限）を受ける方が発生する課題が残る。										
取組内容（Plan 計画）	平成27年度計画 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%					評価（Check）	行政改革推進委員会	今後も市税等の滞納者を出さないように、財産差押や各種差押もあらゆる手法を検討し、徴税吏員の更なるスキルアップを図るべく研修等に取り組んで下さい。			
	郵会	徴収率の向上に向け、徴収月間を設け個別訪問の実施の取組み等評価できる。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きめ細やかな相談体制により理解を得ることが必要である。									
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。					判定 部会	B	計画どおり実施			
						評価を踏まえた所管課の見直し、改善策（Act：改善）	平成27年度決算における普通徴収に係る徴収率については、九市で2番目の高さであり、また、介護保険の未納者については、給付減額措置（給付制限）に繋がることから、滞納者への十分な説明ときめ細やかな相談体制により、理解を得ながらさらなる徴収率の向上に努めていきたい。				

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	自主財源の確保	番号	22		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	心のふるさと寄附金制度の促進	所管課	企画課	年度別計画	実施	実施	実施	検討	実施
				実績	実施	実施	実施	検討	実施
				※達成状況	b	b	c	c	b
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。			平成27年度実施状況	計画どおり実施				
				一部実施、未実施の場合の理由					
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	100% (A)	23・24・25・26・27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					
				取組んだ内容 (Do 実行)	ふるさと納税制度を効果的に活用するため、株式会社さとふるに一括業務代行として委託した。また、えびの出身者の集まりや都市部で開催される各種イベント等でパンフレットを配布して周知を図った。 ふるさと寄附金推進事業に係る業務委託・返礼品の見直し・ふるさと寄附金制度の周知				
				取組みによる成果及び今後の課題 (展開)	ふるさと納税に関する一括業務を専門の民間業者に委託したことにより、インターネットシステムを通じて寄附が可能になるなど、寄付者の利便性が高まったことと、返礼品の種類が増え、魅力が増したことにより、前年の約18倍の寄附をいただいた。今後は返礼品の新規開拓やふるさと納税制度のPR強化をさらに充実させる。				
取組内容 (Plan 計画)	平成27年度計画 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。			評価 (Check)	行政改革推進委員会	えびの市を応援したい人は多いと思う。他市の取組を参考にしながら、もっと研究工夫を強化してください。			
	部会	平成27年度から新たな仕組みに変更され、PR方法、還元率の増、返礼品の種類が増など見直しが行われ、寄附額が激増したことは評価できる。引き続き返礼品の充実、制度のPR、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。							
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。			判定 部会	B	計画どおり実施			
	評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act：改善)				寄附金受付の大半はインターネットを通じたものであるため、他のふるさと納税サイト取扱業者と契約締結し、間口を広げるとともに、ふるさと納税制度のPR強化を図り、寄附金増加につなげます。				

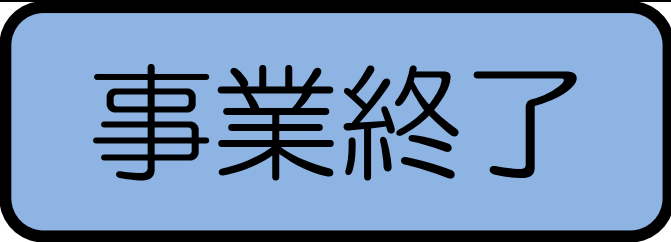
『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	自主財源の確保	番号	23		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	公有財産の有効活用	所管課	財産管理課	年度別計画	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施
				実績	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施
				※達成状況	d	c	c	c	c
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>			平成27年度実施状況	計画どおり実施				
				一部実施、未実施の場合の理由					
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	40% (A)	23・24・25・26・27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	旧飯野葉たばこ収納所及び旧川原教職員住宅が完売できなかった。				
				取組んだ内容 (Do 実行)	旧飯野葉たばこ収納所（1区画）を随意契約（先着順）により募集を行った。また、旧川原教職員住宅を市外からの移住者へ住宅用地として処分するため、造成工事完了後に募集を行った。				
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）	旧飯野葉たばこ収納所は募集を行ったが応募者が無かった。また、旧川原教職員住宅は10区画のうち4区画の応募があった。今後も引き続き旧飯野葉たばこ収納所及び旧川原教職員住宅の随意契約（先着順）による募集を行っていく。				
取組内容 (Plan 計画)	平成27年度計画 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			評価 (Check)	行政改革推進委員会	○不用財産等の処分は、経済情勢とも絡んで中々思うように進まないと思われるため、もっと積極的に協議実行を望む。 ○引き続きUIJターンの移住促進PRを行って、購入希望者を増やす取組を強化すること。			
	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。			部会	売却予定地については、移住定住事業に関連して関係課と連携しながら、引き続きPRに努めていただくとともに、他の未利用財産についても定住移住対策に繋げるなど有効活用を図る必要がある。			
					判定 部会	C	ほぼ計画どおり実施		
				評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act: 改善)	未利用財産については、積極的な貸付や処分を行っていく。 移住促進住宅（旧川原教職員住宅）については、移住者の声を市ホームページに掲載するなど関係課とも協議を行い、PRに努めていく。				

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	自主財源の確保	番号	24		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	市税の滞納者に対する行政サービス制限の実施	所管課	税務課	年度別計画	検討	検討	実施（検討）	実施（検討）	
				実績	検討	検討	検討	検討	
				※達成状況	d	c	c	c	
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。			平成27年度実施状況					
				一部実施、未実施の場合の理由					
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	% (A)	23・24・25・26・27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					
				取組んだ内容（Do 実行）					
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）					
取組内容（Do 計画）	平成27年度計画 平成26年度で事業終了			評価（Check）	行政改革推進委員会				
	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。			部会				
					判定 部会				
				評価を踏まえた所管課の見直し、改善策（Act：改善）					

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	受益者負担の適正化	番号	25		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	使用料及び手数料の見直し	所管課	財政課	年度別計画	検討	検討	実施	実施	実施
				実績	検討	検討	実施	実施	実施
				※達成状況	c	c	c	c	c
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>			平成27年度実施状況	計画どおり実施				
				一部実施、未実施の場合の理由					
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	100% (A)	23・24・25・26・27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					
				取組んだ内容 (Do 実行)	使用料及び手数料に関係する課を対象に、見直し状況及び今後の予定についての調査を実施した結果、市立病院から、平成28年度に診療報酬改定が行われるのに併せて検討する旨の回答があった。				
				取組みによる成果及び今後の課題 (展開)	定期的な見直し状況の調査を実施することで、受益者負担の適正化を関係課へ促してきたが、見直しの統一的な方針がないため、近年は個別の小規模な見直しにとどまってきた。今後は、他自治体の状況を調査し、統一的な見直し方針について検討する必要がある。				
取組内容 (Plan 計画)	平成27年度計画 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。			評価 (Check)	行政改革推進委員会	自主財源の確保という観点からも応分の負担は必要不可欠なので、見直しの統一的な方針を策定し、市民の方々が納得される取組をお願いします。また、市民の方々へ住民サービスを維持していくためには、必要な使用料・手数料であることの情宣活動も検討願います。			
	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。			部会	今後も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。			
					判定 部会	C	ほぼ計画どおり実施		
				評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act: 改善)	受益者負担の適正化を図るためにも、他自治体の状況を調査し、統一的な見直し方針について検討する。				

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	民間委託等の推進	番号	26		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	事務事業の外部委託の推進	所管課	水道課	年度別計画	検討	検討（一部実施）	一部実施（検討）	実施（検討）	－（検討）
				実績	検討	検討	検討	検討	検討
				※達成状況	c	c	c	c	b
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。			平成27年度実施状況	ほぼ計画どおり実施				
				一部実施、未実施の場合の理由					
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	100%（A）	23・24・25・26・27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					
				取組んだ内容（Do 実行）	包括的な外部委託及び個別事業の外部委託についての詳細な検討。 包括的な外部委託及び個別事業の外部委託について、詳細に検討したが、有効な手法を見出すことが出来なかった。				
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）	今回検討した包括的な外部委託については、地方公営企業の経営の基本原則に基づく有効な手法として位置付けるには厳しい結果となった。また個別的外部委託についても専門業者のノウハウにより円滑な業務執行や大きな成果が期待されるところではあるが、経費の削減につながらず、個別の業務のいくつかの組み合わせによる個別的外部委託についても、有効なものを見出すことができなかった。しかしながら水道施設の毎日点検と開栓業務の2業務については外部委託することができ、当初の目標を達成できた。今後も先進地等の状況を調査しながら、引き続き外部委託について検討していく。				
取組内容（Plan 計画）	平成27年度計画 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。			評価（Check）	行政改革推進委員会	○水道業務全般の見直しにより、外部委託できる事業は計画的に積極的に取組み、健全財政に取り組むこと。 ○外部委託によりコスト削減と人員の効率化が図られる業務を、先進地の自治体等の情報交換をしながら引き続き検討願います。			
	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。				部会	水道事業の2業務の外部委託ができたことは評価できる。他の業務の外部委託について、引き続き検討していく場合には、災害時の対応や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繋がらないように慎重に検討する必要がある。			
期待効果				判定	部会	B	計画どおり実施		
				評価を踏まえた所管課の見直し、改善策（Act：改善）	引き続き先進地の自治体等の状況を参考にしながら、迅速な緊急時への対応や水質管理の安全性など確保しつつ、外部委託を慎重に検討していく。				

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組		民間委託等の推進	番号	27		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度			
実施項目名		公共サービス民営化提案制度の導入	所管課	総務課		年度別計画	検討	検討	実施（検討）				
						実績	検討	検討	検討				
						※達成状況	d	d	b				
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>					平成27年度実施状況							
						一部実施、未実施の場合の理由							
						達成度（自己評価）		27年度実施分/平成27年度計画		% (A)	23・24・25・26・27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							
						取組んだ内容（Do 実行）							
						取組みによる成果及び今後の課題（展開）							
取組内容（Plan 計画）	平成27年度計画 平成25年度で事業終了					評価（Check）	<div style="border: 2px solid black; border-radius: 15px; background-color: #add8e6; padding: 20px; text-align: center; font-size: 24px; font-weight: bold;">事業終了</div>						
	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。											
						行政改革推進委員会							
						部会							
						判定 部会							
						評価を踏まえた所管課の見直し、改善策（Act：改善）							

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

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		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	市補助金の適正化	所管課	財政課	年度別計画	検討	実施(検討)	実施	実施	実施
				実績	－	検討	実施	実施	実施
				※達成状況	e	b	b	c	b
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。			平成27年度実施状況	計画どおり実施				
				一部実施、未実施の場合の理由					
				達成度(自己評価)	27年度実施分/平成27年度計画	100%(A)	23・24・25・26・27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					
				取組んだ内容(Do 実行)	平成27年度については、市が単独で行う補助事業のうち、28事業を抽出し、えびの市補助金等評価委員会において評価を実施した。				
				取組みによる成果及び今後の課題(展開)	今後も補助金等評価委員会において、補助金の公益性や効果性、団体等の適格性等について評価を実施することで、補助事業の適正な運用が図られる。				
取組内容(Do 計画)	平成27年度計画 「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。			評価 (Check)	行政改革推進委員会	補助事業の適正な運用を図るためにも、補助金等評価委員会にて内容を検討し、評価作業を継続して取り組んでみてください。			
	外郭団体等の経営や運営の自立化と効率化が図られる。				部会	評価委員会が実施され28事業について評価が行われたことについては評価できる。引き続き、外郭団体の自主自立推進を含めた適正な補助金制度の確立に向けて、評価委員会による評価作業の取組が必要である。			
				判定 部会	B	計画どおり実施			
			評価を踏まえた所管課の見直し、改善策(Act:改善)			引き続きえびの市補助金等評価委員会による市単独補助金の評価を実施し、補助金の適正な運用を促していく。			

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

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		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	市補助金の適正化	所管課	観光商工課	年度別計画	検討	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施
				実績	検討	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施
				※達成状況	d	d	c	c	c
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。			平成27年度実施状況	一部実施				
				一部実施、未実施の場合の理由	法人化及び合併について役員等との協議を行なったが、現状では難しい状況。				
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	50% (A)	23・24・25・26・27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	観光協会と物産振興協会の合併による組織強化については、組織間での調整が難航し進んでいない。				
				取組んだ内容（Do 実行）	観光協会は、情報発信事業を中心とした事業展開を行った。物産振興協会は、本市PRと物産品の販路拡大を目的として、各種物産展やイベントへ積極的に物産品の出品や出店を行った。商工会は、会員の経営指導体制の充実を図り、会員の育成・支援のため各種研修等を実施した。				
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）	観光協会の情報発信事業を中心とした事業展開を行いながら、集客に向けた取組を行っている。指定管理業務もなくなり、自立に向け、収益の増加に向けた取組を図る必要があるため、有効な方策を検討したい。また、商工会については、組織強化、市内商工事業者の育成・支援の充実を図るために必要な補助金を引き続き交付する。また、組織の合併については、引き続き組織間で検討し、自主自立に向けた方策を検討していく。				
取組内容（Plan 計画）	平成27年度計画 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。			評価（Check）	行政改革推進委員会	○道の駅の来客数が増えている中、道の駅を中心に京町、飯野にも流れるように積極的にPRや事業展開に取り組んでもらいたい。 ○観光協会と物産振興協会が合併することで経営資源の効率化に繋がるのであれば、両協会との調整を行って、合併に向けた取組をお願いします。			
					部会	引き続き、課題解決に向けた取組が必要である。			
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。			判定	部会	C ほぼ計画どおり実施			
				評価を踏まえた所管課の見直し、改善策（Act：改善）	観光協会については、道の駅を拠点とした観光情報の発信をさらに強化し、自立に向けた方策を検討していきます。観光協会と物産振興協会は現状では合併は難しいので、いずれも財源のほとんどを補助金に頼っている現状をふまえ、組織強化と自主財源確保につながる取組を進めていきます。				

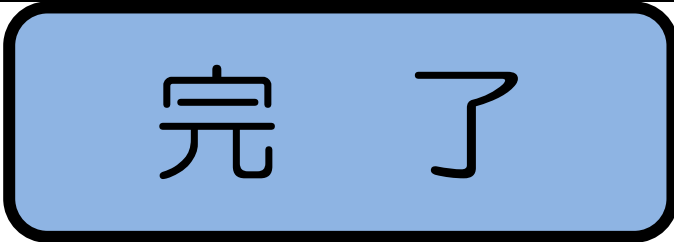
『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

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		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	事務局体制の見直し	所管課	総務課	年度別計画	実施	実施	実施	実施	実施
				実績	実施	実施	実施	実施	実施
				※達成状況	c	b	b	b	b
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。			平成27年度実施状況	計画どおり実施				
				一部実施、未実施の場合の理由					
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	100% (A)	23・24・25・26・27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					
				取組んだ内容 (Do 実行)	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、現状調査を実施した。				
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）	市役所内に事務局を設置してきた団体について、自主・自立化は大分進んできたように感じる。それでも事業の性格上自立化が難しいと担当課が判断している団体もあり、完全実施にはなお課題が残っている。				
取組内容 (Plan 計画)	平成27年度計画 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。			評価 (Check)	行政改革推進委員会	既存外郭団体の活動内容や活動実態など運営状況の調査を行い、行政のスリム化のために、引き続き移行可能団体があるか調査をし、適切な体制を図ってほしい。			
	外郭団体等の経営や運営の自立化と効率化が図られる。				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自主・自立化を進めていく必要がある。			
期待効果							判定 部会	B	計画どおり実施
	評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act: 改善)	外郭団体の運営状況等を把握するため調査を継続し、移行可能、要検討である外郭団体は、担当課と連携して自主・自立化を促していく。							

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

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		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	事務局体制の見直し	所管課	福祉事務所	年度別計画	検討	一部実施(実施)			
				実績	検討	実施			
				※達成状況	c	a			
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。			平成27年度実施状況					
				一部実施、未実施の場合の理由					
				達成度(自己評価)	27年度実施分/平成27年度計画	% (A)	23・24・25・26・27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					
				取組んだ内容(Do 実行)					
				取組みによる成果及び今後の課題(展開)					
取組内容(Do 計画)	平成27年度計画 平成24年度で完了			評価 (Check)	行政改革推進委員会				
	外郭団体等の経営や運営の自立化と効率化が図られる。				部会				
				判定	部会				
						評価を踏まえた所管課の見直し、改善策(Act: 改善)			

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組		職員のコスト意識改革	番号	30		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度				
実施項目名		事業仕分けの導入	所管課	企画課		年度別計画	検討	実施						
						実績	検討	実施						
						※達成状況	d	a						
取組の背景	<p>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。</p>					平成27年度実施状況								
						一部実施、未実施の場合の理由								
						達成度（自己評価）		27年度実施分/平成27年度計画			% (A)	23・24・25・26・27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								
						取組んだ内容 (Do 実行)								
						取組みによる成果及び今後の課題(展開)								
取組内容(Plan 計画)	平成27年度計画 平成24年度で完了					評価 (Check)								
	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。												
					行政改革推進委員会									
					部会									
					判定 部会									
					評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act: 改善)									

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	職員のコスト意識改革	番号	31		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	コスト低減目標の設定	所管課	総務課	年度別計画	検討	実施	実施	実施	実施
				実績	検討	実施	実施	実施	実施
				※達成状況	b	b	c	b	b
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>			平成27年度実施状況	計画どおり実施				
				一部実施、未実施の場合の理由					
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	100% (A)	23・24・25・26・27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					
				取組んだ内容 (Do 実行)	電気、水道、公用車の燃料等の使用量について、担当課より表でまとめてもらい、グループウェア掲示板で公表してもらった。また、各所属においてもコスト削減に取り組むよう要請を行った。				
				取組みによる成果及び今後の課題 (展開)	電気、水道、公用車の燃料等については、目に見える形で公表されているため、職員間においてコスト削減の意識は、取組当初と比べるとかなり高まったものとする。				
取組内容 (Plan 計画)	平成27年度計画 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。			評価 (Check)	行政改革推進委員会	職員のコスト意識改革の徹底を図るためにも、現在の取組を継続し、他の経費についてもコスト削減に取り組んでいただきたい。			
	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。			部会	各種取組により職員のコスト意識は高まってきており評価できる。引き続きコスト低減に向けた各種取組やコスト意識を植え付ける対策を行っていくことが大切であるが、職員の健康面を含めた対応が必要である。			
				判定 部会	B	計画どおり実施			
				評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act: 改善)	職員のコスト意識は高まっているため、新たにコスト削減可能な経費の可能性を探りながら取組を継続していく。				

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	給与制度の適正化	番号	32		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	給与制度の適正化	所管課	総務課	年度別計画	実施	実施	実施	実施	実施
				実績	実施	実施	実施	実施	実施
				※達成状況	b	b	b	b	b
取組の背景	<p>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ことが必要である。</p>			平成27年度実施状況	計画どおり実施				
				一部実施、未実施の場合の理由					
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	100% (A)	23・24・25・26・27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					
				取組んだ内容 (Do 実行)	人事院勧告に基づき、国家公務員に準拠した給与制度の改正を行った。				
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）	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きており、今後も引き続き、市民の理解が得られるよう給与制度の適正化が必要である。				
取組内容 (Do 計画)	平成27年度計画 人事院勧告を踏まえた国公準拠を基本として取り組む。			評価 (Check)	行政改革推進委員会	市民の理解が得られるよう取り組んでいただきたい。また、職員の能力や実績に応じた給与制度の構築について、積極的に取り組むこと。			
	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。				部会	給与制度については国公準拠を基本に適正化が図られており、引き続き給与制度の適正化に努め、市民の理解が得られるよう努めていく必要がある。			
				判定 部会	B	計画どおり実施			
						評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act：改善)	市民の理解が得られるよう、国公準拠を基本とした給与制度となるよう継続して適正化に努めるとともに、職員の能力や実績に応じた給与制度についても、構築の推進を図る。		

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

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		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	組織の再編・整理、廃止・統合の推進	所管課	総務課	年度別計画	検討	実施	検討	検討	検討
				実績	一部実施	実施	検討	実施	実施
				※達成状況	b	b	b	b	b
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。			平成27年度実施状況	計画どおり実施				
				一部実施、未実施の場合の理由					
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	100% (A)	23・24・25・26・27年度実施分/5年間の全体計画		65%
				(A)が100%とならなかった場合の理由					
				取組んだ内容 (Do 実行)	行政改革推進本部において定住、人口減少対策等に対応するため、部署の設置について検討を行い、企画課内に「定住対策係」を新たに設置することとした。更に、地方創生対策監を1名同課内に配置することとした。				
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）	社会環境や市民ニーズの変化に対応するべく、これまでも組織の再編等は実施してきた。今後も同様の取組を行い、機動的・効率的な組織再編を実施していくことが必要である。				
取組内容 (Plan 計画)	平成27年度計画 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。			評価 (Check)	行政改革推進委員会	社会情勢や市民ニーズの多様化、高度化に対応し、市民サービスの向上に繋がる組織再編を実施してほしい。			
	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。			部会	定住対策係の設置や地方創生対策監の配置は評価できる。今後も社会情勢に適宜対応した組織再編を検討してほしい。			
					判定 部会	B	計画どおり実施		
				評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act：改善)	引き続き市民ニーズや社会情勢に適宜対応した組織再編を検討していく。				

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

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		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	危機管理システムの確立と充実	所管課	基地・防災対策課	年度別計画	検討	検討（一部実施）	一部実施	実施	－（実施）
				実績	検討	一部実施	一部実施	実施	実施
				※達成状況	d	b	b	c	b
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。			平成27年度実施状況	計画どおり実施				
				一部実施、未実施の場合の理由					
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	90%（A）	23・24・25・26・27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	国民保護計画の改訂を予定していたが、国民保護協議会委員の選出に係る防衛省の承認が遅れたため、年度内での協議会開催に至らなかったため。				
				取組んだ内容（Do 実行）	各自治会や団体等の要請に応じ、防災講座、図上訓練、避難訓練の支援を行った。また、未実施の自治会においても防災講座等に取り組んでいただくため、各種会合等の機会を捉え、自治会長等に実施の呼びかけを行った。防災講座11回、図上訓練2回、避難訓練等3回 えびの市地域防災計画について、上位計画等の見直しに伴う修正を行った。				
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）	自治会への防災訓練実施の呼びかけにより、自治会単位での防災訓練とともに、真幸まちづくり運営協議会が主体となって真幸地区全体を単位とした避難訓練を実施することができた。今後は、「自助」「共助」の基礎単位となる自治会はもとより各地区運営協議会に対する支援についても強化し、防災に対する意識をさらに醸成していく必要がある。				
取組内容（Plan 計画）	平成27年度計画 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。			評価（Check）	行政改革推進委員会	○市全体で行う防災訓練についても検討してほしい。 ○高齢者、身体障害者等の防災に対する意識付けを行うことも必要である。			
	期待効果	災害時や日常業務での緊急事態において、被災の減少やトラブルの未然防止、再発防止が図られるとともに的確に機能できる体制が構築できる。			部会	平成27年度計画の避難行動要支援者名簿の策定等、計画どおりの実施は評価できるが、危機管理システムの運用面を含めた対策に取り組んでほしい。			
				判定	部会	B	計画どおり実施		
			評価を踏まえた所管課の見直し、改善策（Act：改善）	防災講座や訓練を継続していくことによって防災意識の浸透が図られるものと考えますので、自力では避難できない要配慮者やその方々を手助けする避難協力員を含めて、より実効性が高まるよう検討を加えながら今後も防災訓練などを実施していきます。					

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

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		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	組織間の連携強化	所管課	総務課	年度別計画	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施
				実績	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施	－
				※達成状況	c	d	d	e	e
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。			平成27年度実施状況	未実施				
				一部実施、未実施の場合の理由	関係課会議等を開催しなかったため。				
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	0% (A)	23・24・25・26・27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	課題に関連ある関係課が自発的に会議を実施するようになり、行政改革担当課が調整を必要とする案件が無かったため。				
				取組んだ内容 (Do 実行)	－				
				取組みによる成果及び今後の課題 (展開)	取組当初は、行政改革担当課が調整をして関係課会議等を開催する必要があったが、現在は担当課が自発的に動いて関係課を集めて協議を行うようになってきており、組織間の連携強化は大分進んできているものと考えている。				
取組内容 (Plan 計画)	平成27年度計画 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う。			評価 (Check)	行政改革推進委員会	引き続き取組を継続し、関係各課との連携強化を図っていただきたい。			
	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。			部会	組織間の連携は大分進んできているが今後、行政改革担当課が調整を要するような案件が想定されなければ、見直しも必要である。			
				判定 部会	E	未実施			
			評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act：改善)	関係課の調整が必要となる案件が発生した場合は、関係課会議を開催し、組織間の連携強化に努めていく。					

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

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		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施項目名	業務マニュアルの作成	所管課	総務課	年度別計画	検討	一部実施（検討）	一部実施	一部実施	一部実施
				実績	－	検討	一部実施	実施	実施
				※達成状況	e	d	b	b	b
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。			平成27年度実施状況	一部実施				
				一部実施、未実施の場合の理由	全業務について、マニュアルの作成が行われたわけではないため。				
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	100%（A）	23・24・25・26・27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	－				
				取組んだ内容（Do 実行）	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。				
				取組みによる成果及び今後の課題（展開）	マニュアルの一覧を表にまとめたことで、マニュアルの保存先や内容が一目でわかるようになり、職員間の情報共有や来客時における事務対応等迅速化において一定の効果はあったものとする。社会情勢の変化や諸制度の改正に対応して、今後も内容の見直しは必要になってくる。				
取組内容（Plan 計画）	平成27年度計画 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。			評価（Check）	行政改革推進委員会	市民サービスの低下を防ぎ、正確で迅速な対応をするためにもマニュアルの作成や内容の見直しをしていただきたい。			
	部会	定期的なマニュアル見直しとマニュアル活用頻度の調査等をお願いしたい。							
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。			判定 部会	B	計画どおり実施			
	評価を踏まえた所管課の見直し、改善策（Act：改善）				マニュアル整備のため、マニュアル活用頻度の調査を含めて取組を継続していく。				

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組	柔軟で機動的・効率的な組織運営の構築	番号	38		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
実施項目名	人事評価制度の導入	所管課	総務課	年度別計画	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施	
				実績	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施	
				※達成状況	b	c	b	b	b	
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。			平成27年度実施状況	一部実施					
				一部実施、未実施の場合の理由	職員全てへの実施とはなっていないため。					
				達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	100% (A)	23・24・25・26・27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						
				取組んだ内容 (Do 実行)	新たに係長職までを対象に拡大して試行を実施した。また、試行対象外の職員に対しても制度研修の実施により制度周知を図った。					
				取組みによる成果及び今後の課題 (展開)	これまでの研修及び試行を通じて、人事評価制度の周知を拡大することができた。今後、一般職、医療職へと対象者を広げ、任用、給与、分限その他の人事管理の基礎とできる制度とするため、評価者研修等の継続が必要である。					
取組内容 (Plan 計画)	平成27年度計画 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			評価 (Check)	行政改革推進委員会	職員の仕事に対する意欲の向上や組織全体の士気高揚が図られるので、今後も継続して取り組んでいただきたい。				
	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。			部会	計画どおりの実施は評価できる。今後は評価者の統一した基準のもと、評価者の資質向上に努める必要がある。				
判定 部会					B	計画どおり実施				
				評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act：改善)	評価者研修の実施により、評価に対する納得性の向上を図るとともに、評価結果が、職員の意欲向上等につながるような制度構築に努める。					

『第5次えびの市行政改革大綱』の実績報告（平成27年度分）

《※達成状況（部会判定）⇒ 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》

改革の取組		職員的能力と意欲の向上	番号	39	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
実施項目名		研修の充実	所管課	総務課	年度別計画	実施	実施	実施	実施	
					実績	実施	実施	実施	実施	
					※達成状況	b	b	b	b	
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。				平成27年度実施状況	計画どおり実施				
					一部実施、未実施の場合の理由					
					達成度（自己評価）	27年度実施分/平成27年度計画	100% (A)	23・24・25・26・27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					
					取組んだ内容 (Do 実行)	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				
					取組みによる成果及び今後の課題 (展開)	研修機関等での研修受講により、職員の意識改革や能力向上が図られている。今後も経験年数等に応じ、定期的な研修受講を促すとともに、研修実施情報の早期発信に努めたい。				
取組内容 (Plan 計画)	平成27年度計画 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				評価 (Check)	行政改革推進委員会	○県市町村職員研修センター以外の研修についても検討していただきたい。 ○職員の人材育成は、今後の地域活性化や地方創生には欠かせないものなので、勤務年数や職務内容に応じて、今後も計画的に取り組んでいただきたい。			
	部会	質の高い行政サービスを提供するためには、職員全体のスキルアップは必須である。市町村研修センター等による研修のみならず、様々な機関や形態の研修があるようなので、引き続き、職員の資質向上のため取り組んでいく必要がある。								
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。				判定	部会	B 計画どおり実施			
					評価を踏まえた所管課の見直し、改善策 (Act:改善)	県市町村職員研修センターへの新任者研修や経験年数に応じた階層別研修への職員派遣を継続するとともに、他の研修機関派遣についても実施に努める。				