

第6次えびの市行政改革大綱

計画期間 平成28年度～平成32年度

実績報告書
(平成28年度分)

えびの市

第6次えびの市行政改革大綱 実績報告書
(平成28年度分)

目次
(取組課順)

取組課	番号	実施項目名	
全課	1	行政サービスの利用時間・利用機会の拡充	3 頁
	2	窓口の総合的対応の充実	4 頁
	3	インターネットを利用した申請手続の取組	6 頁
	4	申請書のエクセル・ワード化	7 頁
	5	更なる申請手続の簡素化	8 頁
	7	市政情報の発信・充実	10 頁
	8	市民アンケートの実施・活用	12 頁
	12	パブリックコメントの活用	17 頁
	13	市民提案制度の活用	18 頁
	14	公募委員制度の充実	19 頁
	15	事務事業の外部委託の推進	21 頁
	17	公有財産の有効活用	25 頁
	19	使用料及び手数料の見直し	27 頁
	20	市補助金の適正化	28 頁
	21	事務局体制の見直し	29 頁
	22	コスト低減目標の設定	30 頁
	25	研修の充実	33 頁
27	業務マニュアルの作成	35 頁	

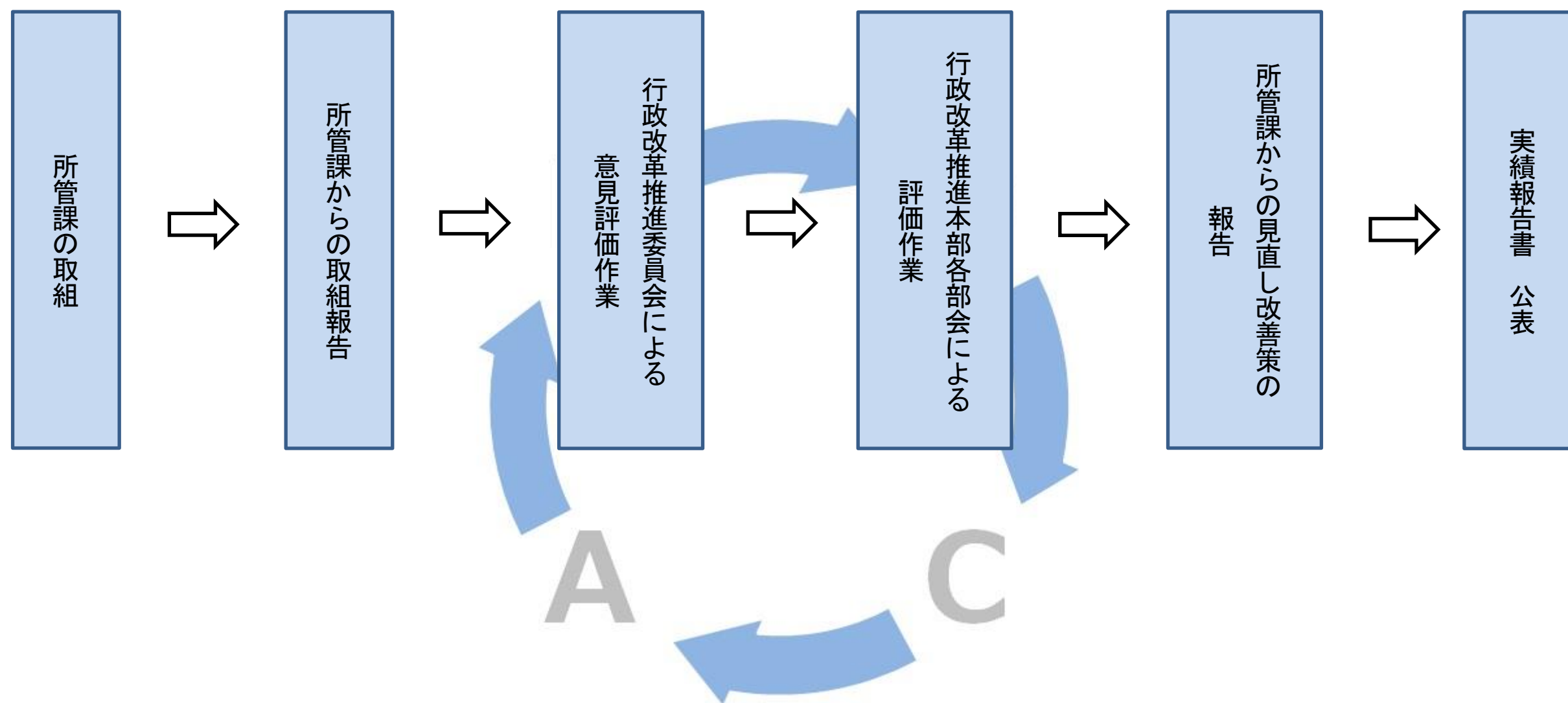
取組課	番号	実施項目名	
総務課	23	給与制度の適正化	31 頁
	24	職員の意識改革・実践	32 頁
	26	業務内容の見直し	34 頁
企画課	9	市民との対話の場の設置	14 頁
	18	心のふるさと寄附金制度の推進	26 頁
財産管理課	6	待合室・キッズコーナーの設置	9 頁
市民協働課	10	市民団体の育成	15 頁
	11	ボランティア活動の育成・支援	16 頁
税務課	16-1	市税等の収納率の向上	22 頁
介護保険課	16-2	市税等の収納率の向上	23 頁
健康保険課	16-3	市税等の収納率の向上	24 頁

第6次えびの市行政改革大綱 実績報告書
(平成28年度分)

目次
(番号順)

実施項目名	取組課		実施項目名	取組課	
1 行政サービスの利用時間・利用機会の拡充	全課	3 頁	16- 市税等の収納率の向上	税務課	22 頁
2 窓口の総合的対応の充実	全課	4 頁	16- 市税等の収納率の向上	介護保険課	23 頁
3 インターネットを利用した申請手続の取組	全課	6 頁	16- 市税等の収納率の向上	健康保険課	24 頁
4 申請書のエクセル・ワード化	全課	7 頁	16- 市税等の収納率の向上		
5 更なる申請手続の簡素化	全課	8 頁	17 公有財産の有効活用	全課	25 頁
6 待合室・キッズコーナーの設置	財産管理課	9 頁	18 心のふるさと寄附金制度の推進	企画課	26 頁
7 市政情報の発信・充実	全課	10 頁	19 使用料及び手数料の見直し	全課	27 頁
8 市民アンケートの実施・活用	全課	12 頁	20 市補助金の適正化	全課	28 頁
9 市民との対話の場の設置	企画課	14 頁	21 事務局体制の見直し	全課	29 頁
10 市民団体の育成	市民協働課	15 頁	22 コスト低減目標の設定	全課	30 頁
11 ボランティア活動の育成・支援	市民協働課	16 頁	23 給与制度の適正化	総務課	31 頁
12 パブリックコメントの活用	全課	17 頁	24 職員の意識改革・実践	総務課	32 頁
13 市民提案制度の活用	全課	18 頁	25 研修の充実	全課	33 頁
14 公募委員制度の充実	全課	19 頁	26 業務内容の見直し	総務課	34 頁
15 事務事業の外部委託の推進	全課	21 頁	27 業務マニュアルの作成	全課	35 頁

実績報告書公表までの流れ



【報告書の見方】

第6次えびの市行政改革大綱 平成28年度 実績報告書

「第6次えびの市行政改革大綱」に掲載している実施項目の取組課ごとの基本的な考え方を、上段に記載しています。

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

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

計画 (Plan)	年次計画 (見直しを含む)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	平成28年度の具体的な計画	平成28年度の計画（取り組む内容）				
	見直された年次計画		平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	改善策に基づき、見直した29年度の具体的な計画	評価や改善策をもとに、平成29年度当初に立てた計画を更に見直したもの				

実績 (Do)	28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)	28年度実施分 /平成28年度計画 % (A)	28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29年度当初の計画	平成28年度の取組内容、自己評価等を踏まえ、平成29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28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

第6次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成28年度分)

改革の取組(目標)	窓口サービスの向上	番号	1	取組課	全課	取組内容 (計画期間中)	市民が満足できる行政サービスを受けられるよう、市民ニーズの把握に努めるとともに市民ニーズが多いと考えられる場合は、窓口業務の開庁時間の検討を行う。
実施項目名	行政サービスの利用時間・利用機会の拡充	枝番号					
取組の背景	行政サービス利用時間の延長は、年度末と年度初めの繁忙期に住民異動届、印鑑登録、戸籍届出等の業務を市民環境課において実施している。 しかし、依然として市民からの要望として最も多い意見であるため、市民が必要とするときに行政サービスを受けられるよう、市民生活に配慮した開庁時間の検討が必要である。				期待効果	市民が必要な時に必要な行政サービスを提供することが可能になり、市民の利便性が向上し、窓口サービスの向上も期待できる。	

計画 (Plan)	年次計画 (平成28年度の見直しを含む)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		検討	検討	検討	検討	検討
	平成28年度の具体的な計画	○市民ニーズの把握に努め、市民が必要とするときに行政サービスを受けられるよう、開庁時間の検討を行う。(全課) ○繁忙期の窓口開庁及びコンビニ交付の実施の継続並びに実施効果の検証を行う。(市民環境課)				
	見直された年次計画		平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
改善策に基づき、見直した29年度の具体的な計画	○市民が満足できるサービスを受けられるよう所属間の連携を図り、引き続き、市民生活に配慮した開庁時間について検討していく。(全課) ○コンビニ交付を継続し、利用促進のため周知を図る。(税務課) ○必要に応じて時間外での対応を実施することで、市民の利便性の向上を図る。(福祉事務所)					

実績 (Do)	28年度に取組んだ内容	<ul style="list-style-type: none"> ●市民環境課 <ul style="list-style-type: none"> ・婚姻、死亡などの戸籍届出について休日・夜間も守衛室で届出の受付を行った。 ・年度末と年度初めの繁忙期について住民異動届、証明発行等の業務を実施した。 ・繁忙期の窓口開庁の検証の結果、休日・夕方の市民環境課窓口の業務ニーズは証明書の交付であることから、休日・夕方でも住民票、印鑑証明書等の交付サービスが利用できるようコンビニ交付サービスを行った(宮崎市に次いで県内で2番目)。 ・えびの市に本籍があり、住所がえびの市でない者に対しても戸籍証明書のコンビニ交付ができるサービスを開始し、コンビニ交付の利便性をさらに高めた(県内初)。 ●福祉事務所 <ul style="list-style-type: none"> ・窓口の延長は行っていないが、市民ニーズを把握し時間外での対応も実施している。 			
	達成度 (自己評価)	28年度実施分 /平成28年度計画	市民環境課 100% (A) 福祉事務所 100% (A)	28年度実施分 /5年間の全体計画	市民環境課 100% 福祉事務所 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29年度当初の計画	<ul style="list-style-type: none"> ●市民環境課 完了 ●福祉事務所 今後も市民ニーズを把握し、利便性の向上を図る。 				

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	○引き続き、市民ニーズの把握に努め、市民が満足できるサービスを受けられるようコンビニ交付サービスの利用促進をはじめ、市民生活に配慮した取組を実施していく。(全課) ○窓口の延長が常に必要な場面は少ないので、現状のまま市民ニーズを把握し、必要に応じて時間外での対応も実施していく。(福祉事務所)

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○どれだけの市民が時間延長を利用しているのか、過去の統計を検討する必要がある。行政コストも考慮することも大事である。 ○市民ニーズは、応えていくとエスカレートし、一部の声高な市民へのサービスが増えてコストがかかるようになる。留意する必要がある。 ○本市は真幸地区、飯野地区にも窓口があり、コンビニ利用も出来ているため現状で十分と思われる。 ○コンビニを活用したサービスは経費も少なく便利であることからよい。 ○証明書などの交付がコンビニで出来ることは、サービスにつながり今後も続けられると思うが、利用者がスムーズに使用できるよう説明書を分かりやすくしてほしい。 ○繁忙期に窓口での混雑を避けるためにも、コンビニで交付できることを市民により多く知ってもらえるよう、引き続き継続してほしい。 ○28年度の具体的な計画では、全課が取り組むようになっているが、実績では29年度は全課から計画と実績を報告するように取り組むこと。
	部会	取組を継続し、コンビニ交付サービスの利用促進のため、周知が必要である。
	部会判定	B

第6次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成28年度分)

改革の取組(目標)	窓口サービスの向上	番号	2	取組課	全課	取組内容 (計画期間中)	窓口業務は各課・事務局にある。市民が気軽に窓口を利用できるよう、窓口サービスの向上を図り、各課との連携に努めるとともに見直しが必要なものは改善を図る。
実施項目名	窓口の総合的対応の充実	枝番号					
取組の背景	第5次行政改革大綱でも取り組んできた項目であり、総合窓口の設置は庁舎の構造上不可能という判断を下したことから、各所属の窓口や案内板の充実等を行ってきた。 さらに市民が利用しやすい窓口にするために、検討を重ね、充実を図る必要がある。				期待効果	事務手続における市民の負担軽減や利便性の向上が期待できる。	

計画 (Plan)	年次計画 (平成28年度の見直しを含む)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成28年度の具体的な計画	○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。(全課) ○来庁者に対し親切丁寧な各課への人的な案内に努める。場合によっては、各課の担当者を窓口に出向いてもらうよう連絡を行う取組を今後も継続する。(市民環境課)				
	見直された年次計画		平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	改善策に基づき、見直した29年度の具体的な計画	○市民ニーズや社会情勢の変化に対応できるよう引き続き、所属間の連携を密にしサービスの向上を図る。(全課) ○昨年度に引き続き、隣接課との連携を図りながら来庁しやすい対応を心がけ、各職員の意識向上も併せて図っていく。(農林整備課) ○来庁者に対して丁寧な対応を心掛ける。また、他課との連携を図り、窓口対応の充実に努める。(税務課) ○連続して同じ事務分掌の主務者とならないように担当事務を見直す。(農業委員会事務局)				

実績 (Do)	28年度に取組んだ内容	<ul style="list-style-type: none"> ●市民環境課 来庁者に対し親切丁寧な案内に努めた。場合によっては、各課の担当者を窓口に出向いてもらうよう連絡を行う取り組みを行った。 ●農業委員会事務局 窓口業務がスムーズに対応できるよう、担当者以外の職員でも最低限の対応が出来るよう心掛けた。また職員間の情報共有にも積極的に取り組んだ。 ●福祉事務所 他課との連携を図り、市民の利便性向上を図った。 ●農林整備課 農林整備課発足後も畜産農政課と混同し来庁される方も見受けられるため、隣接課と連携を取り、窓口対応の充実に努めた。 			
	達成度 (自己評価)	28年度実施分 ／平成28年度計画	市民環境課 100% (A) 農業委員会事務局 80% (A) 福祉事務所 100% (A) 農林整備課 75% (A)	28年度実施分 ／5年間の全体計画	市民環境課 100% 農業委員会事務局 80% 福祉事務所 100% 農林整備課 25%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	<ul style="list-style-type: none"> ●農業委員会事務局 専門性を有する内容について、担当者以外で対応できないケースが見受けられた。 ●農林整備課 新設課発足後も、隣接課と連携し対応を行ってきたが、現段階でも窓口迷う方を見受けられるため。 			
	取り組んだ内容を踏まえた29年度当初の計画	<ul style="list-style-type: none"> ●市民環境課 ・引き続き、来庁者に対し親切丁寧な案内に努める。 ・各課の担当者を窓口に出向いてもらうよう連絡を行う取組を今後も継続する。 ・庁舎の行事おしらせの案内板が老朽化していることから、案内板を新しいものに更新する。 ●農業委員会事務局 情報共有を図り、職員が誰でも対応できるようにしていく。 ●福祉事務所 窓口業務について利便性の向上を図り、窓口対応の充実に努める。 ●農林整備課 今後も、更なる連携により窓口対応の充実に努めていく。 			

改善 (Act)

評価を踏まえた所管課の見直し改善策

○引き続き、市民ニーズや社会情勢の変化の把握に努めるとともに所属間の連携を図り、市民が求めている行政サービスを実施していく。(全課)
 ○評価にもあるように、来庁者に対して親切な対応ができるよう、隣接課と連携して窓口対応の充実に努めていく。また、課内においても、来庁者で迷う方を見かけたら積極的に声かけするよう、職員意識の向上にも努めていく。(農林整備課)
 ○事務分掌について、担当事務の組み換えを実施し、前年の主務者を副主務者とするなど、多くの業務に精通できるように改善を心掛ける。(農業委員会事務局)
 ○通常の窓口業務での各担当職員が連携するなどの対応に加え、障がい者等に対する合理的配慮を念頭に、職員の対応要領を策定することで、窓口対応の充実に努める。(福祉事務所)

評価 (Check)

行政改革推進委員会

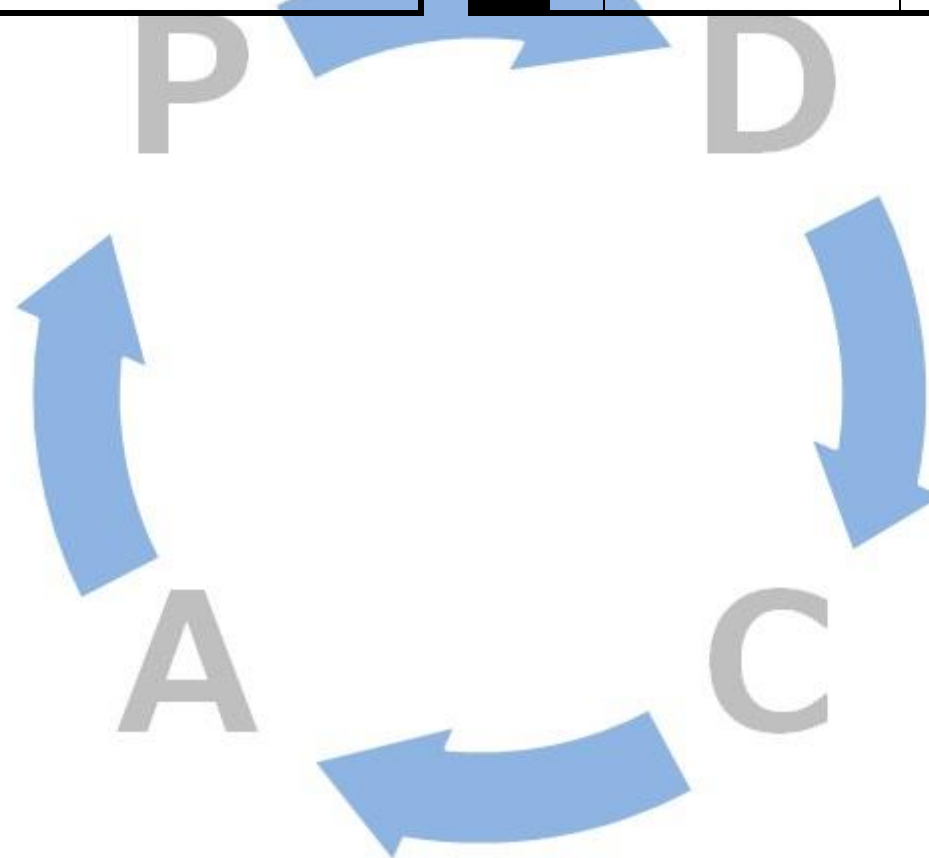
○本件は行政改革の 카테고리 ではなく、職員の意識の問題である。トップリーダーが「May I help you ?」を職員に指導し、意識向上を図れば済むことである。
 ○窓口業務は、全体的に市民に対して親切な対応ができていると思う。なお、税務課の計画と実績報告がないのはおかしい。次年度は必ず計画と実績を報告すること。
 ○サービスの徹底も常識の範囲内によいと思う。
 ○今までに利用した窓口対応は、職員の説明で利用者が納得できているようである。
 ○引き続き、市民が利用しやすいように継続してほしい。

部会

市民環境課を中心に総合的対応はスムーズになってきた。今後も市民の方に動いてもらうのではなく、職員が動くという意識がサービスの向上につながることを念頭に置く必要がある。また、障害者差別解消法の施行により、障害者や高齢者など支援を必要とする方に対して、合理的配慮義務を意識した対応が求められるため、各課の連携が必要である。

部会判定

B



第6次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成28年度分)

改革の取組(目標)	窓口サービスの向上	番号	3	取組課	全課	取組内容 (計画期間中)	住民満足度の向上に努めるため、インターネットによる申請が可能であるか、各種申請を見直し、可能であれば実現に向けて取り組む。
実施項目名	インターネットを利用した申請手続の取組	枝番号					
取組の背景	インターネットで各種申請が可能になると、市民が直接市役所や出張所に向く負担が軽減され、時間的な制約や交通の利便性等に問題を抱えている市民でも手続が可能となり、利便性の向上が期待できるため検討する必要がある。				期待効果	開庁時間に来庁できない市民や本籍がえびの市にある方が、いつでも申請が可能となり、利便性の効果は高い。また、窓口の混雑の解消も期待できる。	

計画 (Plan)	年次計画 (平成28年度の見直しを含む)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		検討	検討	検討	検討	検討
	平成28年度の具体的な計画	○各種申請の見直しを実施し、インターネットによる申請を検討する。(全課)				
	見直された年次計画		平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	改善策に基づき、見直した29年度の具体的な計画	○市民の申請手続の利便性向上のためにもインターネットを利用した申請について検討を行う。(全課) ○マイナーポータルサイトから子育て施策の網羅的検索や閲覧に加え、入園手続きや現況届など、子育てワンストップサービスを通じて手続き可能となるよう準備を進めていく。(福祉事務所)				

実績 (Do)	28年度に取組んだ内容	●市民環境課 えびの市に本籍があり、住所がえびの市でない方に対しても戸籍証明書のコンビニ交付ができるようにするサービス(本籍地交付サービス)の利用者登録について、インターネット及びコンビニのマルチコピー機での申請受付を開始した。			
	達成度(自己評価)	28年度実施分 /平成28年度計画	100% (A)	28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29年度当初の計画	●市民環境課 完了			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	○インターネットを利用した申請手続については、利便性とシステム構築に伴う費用対効果の検証を行うとともに、より多くの市民が利用いただけるよう周知を行う。(全課)

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○時代に即した取組であり、今後も大いに推進して頂きたい。 ○IoTの時代を先取りされており、極めてよい。更に工夫されて取り入れられたい。 ○戸籍証明書のコンビニ交付は評価できるが、全課を対象にした各種申請書の簡素化が図られるように取り組むこと。 ○インターネットを利用していない方は、窓口に向くケースが多いと思う。その際、手際よく処理できるよう、職員の事務手続きの指導を強化してほしい。 ○マイナンバーカードを持っている人は少ないと思うので、マイナンバーカードを持つことで、コンビニでも交付が可能で、利便性があることを周知してほしい。	
	部会	各課におけるシステムの構築や予算等について、今後も検討が必要である。	
	部会判定	D	

第6次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成28年度分)

改革の取組(目標)	申請・書類作成の効率化	番号	4	取組課	全課	取組内容 (計画期間中)	市民が申請書類に直接記入する負担を軽減させるため、申請書類のエクセル・ワード化が可能であるか可否を探り、可能であればエクセル・ワード化に取り組む。
実施項目名	申請書のエクセル・ワード化	枝番号					
取組の背景	第5次行政改革大綱において申請書のダウンロード化に取り組んできているが、PDF化している申請書が多く、ダウンロードしても直接記入する必要が出てくる。申請書をエクセル・ワード化すれば、パソコン上で内容を記載することが可能となり、市民の負担軽減につながるため、対応が求められる。				期待効果	市民が申請書類に直接記入する負担が軽減され、利便性の効果は高い。また、窓口の混雑の解消も期待できる。	

計画 (Plan)	年次計画 (平成28年度の見直しを含む)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		一部実施	実施	実施	実施	実施
	平成28年度の具体的な計画	○申請書の申請書類のエクセル・ワード化に取り組む。(全課)				
	見直された年次計画		平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
改善策に基づき、見直した29年度の具体的な計画	○前年度に引き続き、申請書類のエクセル・ワード化に取り組む。(全課) ○ホームページに掲載している申請書類については、エクセル・ワード化に取り組む。(福祉事務所)					

実績 (Do)	28年度に取組んだ内容	●市民環境課 浄化槽整備設置補助金についてホームページ上にワード形式で申請書を掲載した。			
	達成度 (自己評価)	28年度実施分 /平成28年度計画	100% (A)	28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29年度当初の計画	●市民環境課 完了			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	○ホームページ上に掲載しているPDFの申請書のデータを可能な限りエクセル・ワード化するとともに、新規事業実施に伴う申請書類についてもエクセル・ワード化していく。(全課)

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○書類の電子化は時代の要請である。大いに進めて頂きたい。行政コストの引下げにつながるよう進めてもらいたい。 ○利便性は高いと思うので、引き続き継続してもらいたい。 ○全課が取り組むことになっているので、全庁的な取組を強化してください。 ○エクセル・ワード化の取組が利用者の負担にならないよう丁寧に説明してほしい。	
	部会	現在、ホームページ上にPDFで掲載している申請書のデータを可能な限りエクセル・ワード化してほしい。	
	部会判定	D	

第6次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成28年度分)

改革の取組(目標)	申請・手続書類作成の効率化	番号	5	取組課	全課	取組内容 (計画期間中)	市民の要望も高い項目であるため、申請手続の簡素化の可能性を探るとともに可能であれば簡素化を行う。
実施項目名	更なる申請手続の簡素化	枝番号					
取組の背景	申請手続の簡素化については、市民アンケートにおいても要望の高い項目の1つである。第5次行政改革大綱においても取り組んできた項目であるが、本大綱においても継続して取り組むこととする。						

計画 (Plan)	年次計画 (平成28年度の見直しを含む)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		検討	実施	実施	実施	実施
	平成28年度の具体的な計画	○既存の申請書類の簡素化に努め、新規事業により申請を要するものは、申請書類の簡素化を図る。(全課)				
	見直された年次計画		平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		検討	検討	実施	実施	
	改善策に基づき、見直した29年度の具体的な計画	○申請書類の簡素化に努めるとともに利用者に広く伝わるよう周知を図る。(全課)				

実績 (Do)	28年度に取組んだ内容	●総務課 窓口サービスの向上と各課との連携を図るため、窓口改善委員会を開催し、各種申請書における押印の省略について検討を行った。			
	達成度 (自己評価)	28年度実施分 /平成28年度計画	90% (A)	28年度実施分 /5年間の全体計画	20%
	(A)が100%とならなかった理由	●総務課 窓口改善検討委員会において、結論を出すことができなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた29年度当初の計画	●総務課 継続中の協議内容であるため、完結に向けて進めていく。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<p>○申請手続の簡素化は市民の要望も多いため、引き続き簡素化に努めるとともにマイナンバーカードを利用した手続きにおいても利用者拡大のため、周知に力をいれていく。(全課)</p> <p>○各種申請書の押印省略を、窓口改善検討委員会を中心に協議を進めていく。(総務課)</p>

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<p>○書類の電子化は時代の要請である。大いに進めて頂きたい。行政コストの引下げにつながるよう進めてもらいたい。</p> <p>○計画では、29年度から実施であったが、委員会で結論が出せなかったようである。市民から要望の多い項目であることから、改善を急いでください。</p> <p>○失敗を恐れず、結論が得られなくても、進められる点は、どしどし進められたい。</p> <p>○窓口において、印鑑が必要な場合に忘れた者に対しては、重要書類以外は押印の省略を認めてほしい。</p> <p>○市民の要望が高いため、引き続き協議してもらいたい。</p>
	部会	今後も各課において改善が必要である。また、マイナンバーカードを利用することで簡素化できる手続きもあるため、周知も力を入れてほしい。
	部会判定	B

第6次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成28年度分)

改革の取組(目標)	市民が気軽に利用できるスペースづくり	番号	6	取組課	財産管理課	取組内容 (計画期間中)	市民室を利用しやすいように改修すべき点などの検討を行い、できるだけ早く改修を行う。
実施項目名	待合室・キッズコーナーの設置	枝番号					
取組の背景	業務の事務上、市民は待たされることもあり、また、小さい子どもを連れて来られる市民は落ち着いて手続を行うことが難しいことから、待合室・キッズコーナー設置の要望がある。				期待効果	キッズコーナーや待合室を設けることで、市民の事務手続における負担感が軽減し、事務効率化が期待できる。	

計画 (Plan)	年次計画 (平成28年度の見直しを含む)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		検討	実施	—	—	—
	平成28年度の具体的な計画	○市民室の改修等の検討を行う。				
	見直された年次計画		平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	改善策に基づき、見直した29年度の具体的な計画	○市民室テーブル修繕及び市民室の表示をわかりやすくする。				

実績 (Do)	28年度に取組んだ内容	市民室の改修を検討した結果、平成29年度に予定していた改修の一部を前倒しし、床・壁の張替え、演台や擬木を設置し、市民が利用しやすいように改修を行った。			
	達成度 (自己評価)	28年度実施分 /平成28年度計画	70% (A)	28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	キッズコーナーを検討したが、人の目が届きにくいので、事故等を未然に防ぐことができない。よって、キッズコーナーについては、計画から除外した。			
	取り組んだ内容を踏まえた29年度当初の計画	市民室テーブルの劣化があるため、テーブルの修繕を行う。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	○市民室については平成29年度で改修は完了予定であるが、市民室が分かりやすいように表示をしていく。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○キッズコーナーは不要。 ○事故防止のためには、職員を配置する必要等が生じ、サービスの質の割にはコストが高くなると考えられる。中止されたのは適正であると考え。 ○市民室・待合室の利用は少ないように思う。施設の改修も必要であるが、来客が多い時は、職員が出向いて案内をするなど、市民への対応の改善も図りたい。 ○子ども向けの絵本など、キッズコーナーの代わりに子ども向けの本棚等を設置しても良いのでは。	
	部会	市民がより気軽に利用できる場所となるような取組と市民室の表示をわかりやすくし、周知を行う必要がある。	
	部会判定	B	

第6次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成28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	7	取組課	全課	取組内容 (計画期間中)	市民が必要としている情報について、積極的に公開・公表する。
実施項目名	市政情報の発信・充実	枝番号					
取組の背景	市の広報紙、ホームページ等を介して市政情報は発信しているものの、広く市民に伝えていくには他の手法を検討したり、内容の充実を図る必要がある。				期待効果	発信力を強化することで、市民が欲する情報が取得しやすくなり、情報共有の推進が期待できる。	

計画 (Plan)	年次計画 (平成28年度の見直しを含む)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成28年度の具体的な計画	○広く市民へ情報を発信するため、市広報・ホームページ以外の手法を探るとともに発信する情報の内容充実に努める。(全課)				
	見直された年次計画		平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	改善策に基づき、見直した29年度の具体的な計画	○市民へ分かりやすく伝わりやすい情報となるよう発信する情報の内容充実に努め、発信した情報においても点検確認を行う。(全課) ○ホームページを誰でも編集ができるようCMSの操作方法についてマニュアルやQ&A作成、研修などを行う。 facebook推進委員による投稿を平成29年内に行う。また、広報担当においても、随時更新されるよう情報収集を行う。(企画課) ○広く市民へ情報を発信するため、市広報・ホームページ以外の手法を探るとともに発信する情報の内容充実に努める。(観光商工課)				

実績 (Do)	28年度に取組んだ内容	<ul style="list-style-type: none"> ●企画課 Facebookを活用し、イベントの告知や緊急情報等の発信を行った。また、市広報の裏表紙にえびの市広報公式FacebookページのQRコードを掲載することで、情報提供の推進を図った。 ホームページについては、カテゴリの分類を検討し、ホームページのリニューアルを行った。ホームページの入口を行政情報ページと観光情報ページの2つに分けることで、閲覧者が必要としている情報を調べやすくなるよう改修を行った。 ●観光商工課 国、県からの周知依頼分、その他観光、商工、企業誘致関係、原課に関わる事項については、市ホームページにおいて、適宜修正を加え、市民等へ発信を行った。 ●社会教育課 ○生涯学習の各種講座や家庭教育学級の取組みや講演会等を回覧板やチラシ等で広報を行った。 (生涯学習講座17講座、家庭教育学級取組みの紹介年3回、講演会1回) ○文化・スポーツ振興補助金については、広報えびの4月号及びホームページに記事を掲載した。また、大相撲えびの合宿をはじめとした各スポーツイベントについて、ホームページ・広報紙のほか、ポスター・チラシのぼり旗等を利用した広報を行った。 ○第3期えびの市子ども読書推進計画については、県及び市関係機関へ計画書の配布、また市ホームページの掲載を行った。 			
	達成度(自己評価)	28年度実施分 ／平成28年度計画	企画課 100%(A) 観光商工課 70%(A) 社会教育課 100%(A)	28年度実施分 ／5年間の全体計画	企画課 70% 観光商工課 70% 社会教育課 100%
	(A)が100%と ならなかった 場合の理由	●観光商工課 すべての項目について既掲載事項、掲載すべき事項含めて、十分な精査できなかった			
	取り組んだ内容を踏まえた 29年度当初の 計画	<ul style="list-style-type: none"> ●企画課 Facebookによる情報発信の頻度を高めるため、情報を発信する頻度の高い課からFacebook更新担当職員を選出し、Facebook推進委員会を立ち上げる。担当職員を配置することで、更新の頻度を上げ、タイムリーな情報発信を行う。 ●観光商工課 市ホームページの内容を再度点検し、必要な情報はできるだけ発信するよう努める。 ●社会教育課 29年度も引き続き、あらゆる手段で行事の広報を行っていくが、記事の内容の充実や、広報を行う時期についても再考し、より効果的な広報活動を検討していく。 			

改善 (Act)

評価を踏まえた所管課の見直し改善策

○市民が必要としている情報を速やかに分かりやすく提供していくとともに、適宜最新の情報が発信できるよう情報の点検確認を実施する。(全課)
 ○市ホームページについて、既掲載事項、掲載すべき事項等について原課で精査を行い、適宜修正等を加え、市民等へ発信を行った。(観光商工課)
 ○5課から facebook 推進委員を選出した。これから、各委員によって、イベントや市政情報等についてより充実した情報の発信を行う。災害情報については、基地・防災対策課がホームページ、Facebook へ投稿できる体制となっている。また、同時に市政記者クラブへのプレスリリースも行っている。(企画課)

評価 (Check)

行政改革推進委員会

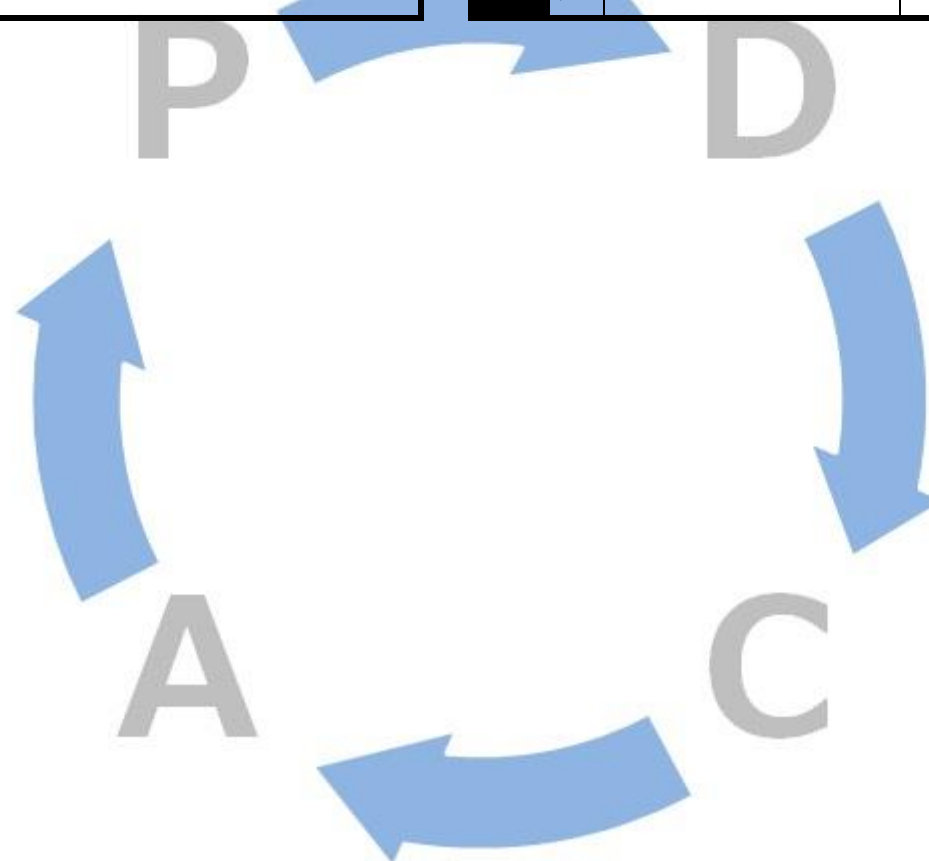
○現状でよい。
 ○積極的に取り組まれない。
 ○引き続き、えびの市のPRにもなるので、よりよい中身になるように実施してもらいたい。
 ○台風、地震、大雨による緊急情報は無線だけでは徹底されない部分もあるので、市民への周知方法について、関係課は研究してほしい。Facebook への編集も同時にしてください。
 ○情報については、自治会の各戸配布資料のほか、回覧の場合は見ない人が多く、市民に伝わっていないことが多い。回覧期限に余裕があると良い。必要事項など、メモをとる心掛けをするようにしてほしい。

部会

高齢者等への情報提供や緊急時における情報提供について工夫していただき、市民が必要としている情報を速やかに分かりやすく提供できるよう、今後も努力してもらいたい。また、職員が情報発信の重要性を意識し、最新の情報が発信できるよう点検確認を行っていただきたい。

部会判定

B



第6次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成28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	8	取組課	全課	取組内容 (計画期間中)	市民が主役のまちづくりを推進していくためには、市民にもっとえびの市を知ってもらい、その地域の情報を共有し、特性を活かしながらそれぞれの役割を果たすことが重要である。そのためには、積極的な市政情報の提供と多様化する市民ニーズや地域課題の把握に努める必要があるため、市民モニター等を活用した市民アンケート調査を実施する。
実施項目名	市民アンケートの実施・活用	枝番号					
取組の背景	えびの市自治基本条例第19条第1項において「市は、施策の企画立案に当たっては、市民の思いや考えを募り、反映させるものとする。」と規定されている。これまで、各種事業において市民アンケートは実施されているが、市民の意見を施策に反映させるために、継続して市民アンケートに取り組む必要がある。				期待効果	市民アンケートを活用することで、市民が主役のまちづくりの推進が期待できる。	

計画 (Plan)	年次計画 (平成28年度の見直しを含む)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成28年度の具体的な計画	○市民ニーズや地域課題の把握に努めるため、必要に応じて市民モニター等を活用したアンケート調査を実施する。(全課)				
	見直された年次計画		平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	改善策に基づき、見直した29年度の具体的な計画	○市民ニーズを把握するためアンケートを積極的に活用し、多くの市民から意見や提案が寄せられるようアンケートの内容を工夫していく。(全課) ○平成29年度もアンケート調査を実施する。(財産管理課) ○市民意識調査を実施する。(企画課)				

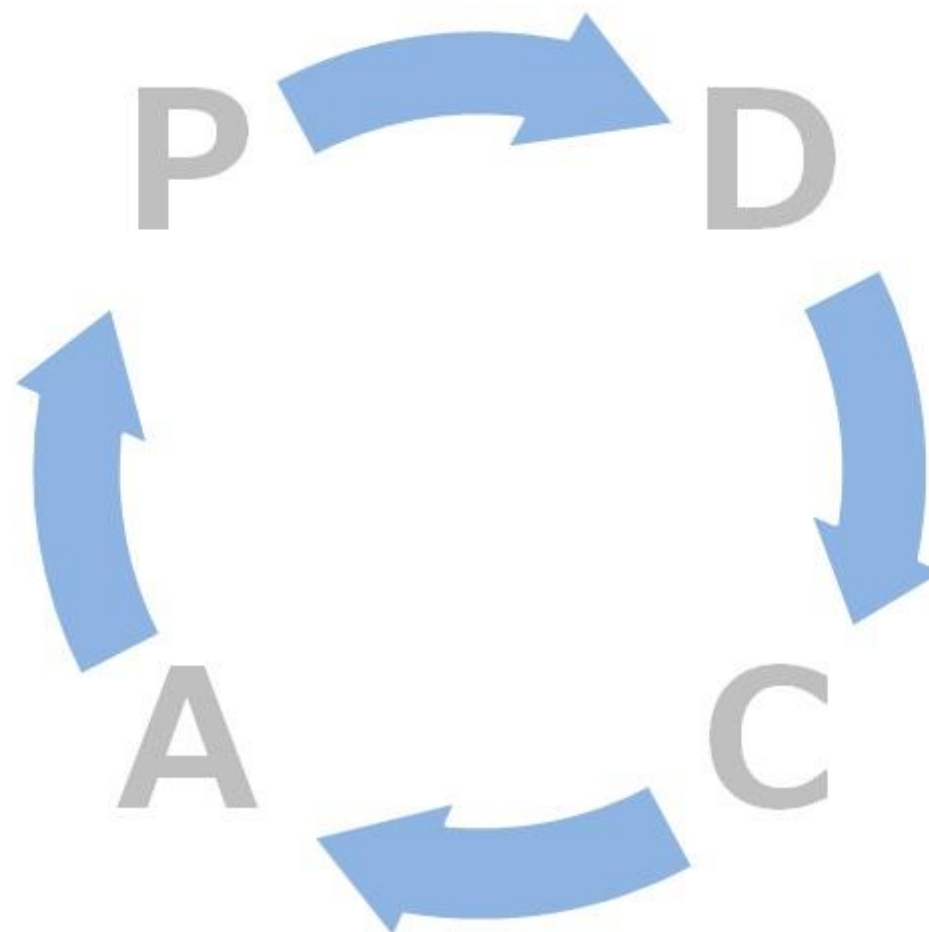
実績 (Do)	28年度に取組んだ内容	<ul style="list-style-type: none"> ●社会教育課 平成28年8月に第3回大相撲えびの合宿を実施後、今後の相撲合宿をより市民に喜ばれるイベントとするため、10月～11月にかけてモニターアンケートを実施した。アンケートには、これまで実施した相撲合宿の知名度や感想、また、今後実施してほしいイベント等についての問いを設け、市民モニター28人より回答を得た。回収したアンケート結果については、12月に実施した大相撲えびの合宿実行委員会において報告を行った。 ●財産管理課 住宅取得定住促進支援金については、交付対象者にアンケートを実施しており、平成28年度も実施したところである。そのアンケート内容から、支援金の効果等を分析している。 ●企画課 総合計画後期基本計画策定に伴って、市民アンケート(市民無作為抽出2000名)を実施した。 			
	達成度 (自己評価)	28年度実施分 ／平成28年度計画	社会教育課 100% (A) 財産管理課 100% (A) 企画課 100% (A)	28年度実施分 ／5年間の全体計画	社会教育課 100% 財産管理課 100% 企画課 20%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた29年度当初の計画	<ul style="list-style-type: none"> ●社会教育課 平成29年度の大相撲えびの合宿においては、アンケートにより回収した意見を参考にし、合宿内容を計画していく。また、イベント当日に、来場者に対するアンケートの実施を予定している。 ●財産管理課 平成29年度もアンケートを実施する。 ●企画課 平成29年度も同じ条件下において、市民アンケートを実施することで、ニーズの推移を調査し、関係課に結果をフィードバックすることで政策形成の一助とする。 			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	○アンケートは、行政に対する市民ニーズを把握する上で必要な手段であるため、多くの意見や提案が寄せられるよう、調査する項目の内容を工夫して分かりやすくし、寄せられた意見や提案が政策に十分反映されるよう取組を継続していく。(全課) ○引き続きアンケート調査を実施し分析した結果を、移住・定住支援策を行っている他課へ提供して情報共有を図る。(財産管理課) ○市民意識調査を企画課が毎年度、直営で実施する。内容は総合計画策定時のアンケートをベースとして各課に照会して工夫する。(企画課)
-------------	-------------------	---

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○アンケートは外部要請するのではなく、関係職員が知恵を出し合って調査項目を設定するべきだと思う。外部委託では市の現状が十分理解されない質問事項になる恐れがあり、コストもかかる。 ○外部委託は精選すべきである。 ○取り組んだ課については、それなりの成果が出ていると考える。総務課、財政課においても職員数の関係や予算の関係等、アンケートを取ることで、市民ニーズが把握できると思われる。全庁的な取組を要望します。 ○市民の要望等を知る上でいい手段である。計画どおり続行されたし。 ○引き続きアンケートを実施してもらい、アンケートを参考にしよりよいものにしてほしい。 ○まちづくり協議会など自治会長が中心となり進まれているが、更に行事やイベントについて、情報提供してほしい。
---------------	-----------	--

--	--	--

部会	多くの意見や提案が寄せられることで行政に対する市民ニーズ等が把握できるので、アンケートに多くの市民に答えてもらうよう方法や工夫をしてもらい、今後も継続してもらいたい。	
部会判定	B	



第6次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成28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	9	取組課	企画課	取組内容 (計画期間中)	わかりやすい予算書配布前に、市長自ら市民に当年度事業説明を行う事業説明会を実施する。
実施項目名	市民との対話の場の設置	枝番号					
取組の背景	市民の意見を積極的に取り上げたり、市民がいつでも意見を言えるような取組を希望する意見が市民アンケートから伺える。現在取り組んでいる「市長と語ろう会」のように行政と市民が直接対話する機会を提供する事が求められている。				期待効果	市民の行政に対する理解度が深まり、行政への参画意識の高揚が図られる。また、市民アンケート等では拾い上げられない、隠れた市民ニーズを把握できる効果も期待できる。	

計画(Plan)	年次計画 (平成28年度の見直しを含む)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成28年度の具体的な計画	○わかりやすい予算書配布前後に、事業説明会を実施する。				
	見直された年次計画		平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	改善策に基づき、見直した29年度の具体的な計画	○市民ワークショップの実施 ○市民意識調査を実施する。				

実績(Do)	28年度に取組んだ内容	平成28年度においては、わかりやすい予算書を配布する時期に「えびの市事業説明会」を実施した。市内5カ所で開催し、約100名の参加を得た。また、総合計画後期基本計画策定に伴って、「まちカフェ」を11月に2回開催した。また市長と語ろう会については、2自治会(加久藤麓・坂元)のみの開催であった。			
	達成度(自己評価)	28年度実施分 /平成28年度計画	50% (A)	28年度実施分 /5年間の全体計画	20%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	市長マニフェストでは市民との対話を年20回程度を目標としており、機会創出としてはその半分程度であったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた29年度当初の計画	平成28年度に引き続き、事業説明会を開催する。また好評であった「まちカフェ」も引き続き開催する。市長と語ろう会については、機会をみて自治会長に開催の依頼をしていく予定			

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"> ○総合計画において、市長と語ろう会の開催回数について目標値を定めず、市民と行政の対話につながる取組についての参加人員を310人/年(平成33年度目標値)とした。 ○事業説明会開催前の周知方法の見直しや、各青年団体等によびかけをすることで参加人員を増やしたい。 ○総合計画後期基本計画のアンケート結果にもとづき、市民意識系のKPIを数多く設定した。このKPIについて、各所属が個別に捕捉することが困難であるため、企画課で毎年度実施する。 ○引き続き、行政事務連絡会において市長から直接に市長と語ろう会開催の依頼を行う。 ○市長と語ろう会には相対的に若年層の参加が少ないため、市民ワークショップを行う。

評価(Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> ○市長の多忙な公務を考慮すると、マニフェストの年20回は多すぎる。実施可能な回数に訂正してはどうか。 ○取組目標は評価できるが、参加者が少ないのはなぜか。市の事業、予算は市民にとって身近であり、大切である。参加者が増えるように努力すること。 ○行政に対する不満は、直接、口に出して言えない人々が多い。よってこの方策は、不満解消になり円満な市行政へとつながっていくものとする。 ○市長の事業説明会等引き続き実施するとともに自治会から主催があれば、市長の説明を直接聞く機会が増えるため、市民も理解度が高まる。アンケート等をもっと幅広く実施し、多くの意見を参考にすることで発展するものと思われる。 ○全自治会で市長と語ろう会が実施できるようにしていただきたい。
	部会	事業説明会等の実施については、市民と直接対話する良い機会なので継続していただき、多くの市民が参加できるように実施方法について検討していただきたい。
	部会判定	C

第6次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成28年度分)

改革の取組(目標)	市民参画・協働の推進	番号	10	取組課	市民協働課	取組内容 (計画期間中)	市民が主体的に取り組む市民活動を支援するため、「市民活動支援センター」をえびの市国際交流センターに設置し、まちづくり活動を行う団体等を引き続き支援していく。
実施項目名	市民団体の育成	枝番号					
取組の背景	えびの市自治基本条例において、本市は、市民と行政の協働によるまちづくりを推進していくことを明確に位置づけている。まちづくりの主体となる市民の主体的な取組を促進し、自らの地域を自らが築いていく地域コミュニティを実現するためには、市民活動の育成が必要となってくる。				期待効果	市民団体が増えることで、団体間の連携や活動の幅が広がり、市民の間における行政参画意識の高揚とともに市民協働の推進が期待できる。	

計画 (Plan)	年次計画 (平成28年度の見直しを含む)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成28年度の具体的な計画	○市民団体連絡会議の研修会や交流会を実施するとともに、新規団体の設立と育成を推進していく。				
	見直された年次計画		平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	改善策に基づき、見直した29年度の具体的な計画	○活力あるまちづくりに寄与するため、市民活動支援センターを拠点とし、市民団体の交流や情報発信等についての支援を行っていく。				

実績 (Do)	28年度に取組んだ内容	平成28年度は、市民団体連絡会議主催で「みんなでワイワイ語り合うえびの未来カフェ」を開催し、市民、市職員、飯野高校生、各種団体の方々60人が参加しました。また、市民団体連絡会議の総会時にみやざきNPO・協働支援センターより講師を招いて、「今、市民活動に求められていること」と題し、研修会を実施しました。			
	達成度 (自己評価)	28年度実施分 /平成28年度計画	100% (A)	28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29年度当初の計画	今後も研修会等を実施し、市民団体連絡会議の活動を支援するとともに新規団体の設立の推進を図っていく。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	○市民活動支援センターは、情報の収集や提供、交流の機会や場所の提供、活動に役立つ研修会の開催などにより、市民活動を行う団体・NPOを支援するために設置されました。今後も支援センターの周知を図り、市民団体の活動拠点としての機能を十分生かしつつ、市民団体の活動の支援も行っていく。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○人口減少と高齢化が進む中、市民参画、協働推進は中々大変だと思う。市民の意識をどう高めていくかがポイントである。 ○地域コミュニティについては、市内5カ所にコミュニティーセンターが設置されており、まちづくり事業が展開されているが、市民活動支援センターとの関係、つながりが不足している。支援センターの周知を行い、更なる活用を図ること。 ○市民参画の機会が増えれば、国際交流センターを多くの市民が利用する機会も増えるため、市民協働のまちづくり活動が盛り上がると思われる。会議等の開催を中心に行うことで、利便性が図られるのではないかと。 ○市民がそれぞれの立場で、自己の考え方を発信する機会が与えられることは、風通しのよい街づくりに貢献するものと考えられる。大いに実行されたい。 ○引き続き実施していただきたい。	
	部会	市民活動支援センターを拠点施設として、多くの市民団体が今以上に連携し、市民と行政の協働のまちづくりを今後も推進してもらいたい。	
	部会判定	B	

第6次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成28年度分)

改革の取組(目標)	市民参画・協働の推進	番号	11	取組課	市民協働課	取組内容 (計画期間中)	市民と行政が連携・協力してまちづくりを展開していくためには、ボランティア活動は必要不可欠である。今後もボランティア活動への支援を継続していく。
実施項目名	ボランティア活動の育成・支援	枝番号					
取組の背景	協働によるまちづくりを進める上で、市民と行政はそれぞれの役割を認識し、互いの強みを生かしながら協力し、取り組むことが求められる。市民によるボランティア活動は、協働のまちづくりを実現する上で、その重要性が高いため、今後も継続して育成・支援を続けていく必要がある。				期待効果	ボランティア活動を通じ、協働のまちづくりの推進が図られる。また、ボランティア活動に関わる市民の増加や活動内容の充実が期待できる。	

計画 (Plan)	年次計画 (平成28年度の見直しを含む)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成28年度の具体的な計画	○ボランティアセンター活動育成事業を継続して実施するとともに、新たなボランティア活動の拡充を図っていく。				
	見直された年次計画		平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	改善策に基づき、見直した29年度の具体的な計画	○ボランティアセンターの周知を図るとともに、引き続き財政的な支援を行っていく。				

実績 (Do)	28年度に取組んだ内容	○ボランティアコーディネーター設置事業の実施 ○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 ○ボランティア情報誌の発行			
	達成度(自己評価)	28年度実施分 /平成28年度計画	100% (A)	28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29年度当初の計画	ボランティア活動は、協働のまちづくりを推進していくために必要不可欠であるため、今後も引き続きボランティア活動の充実を図っていく。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	○今後もボランティア活動の普及促進を目的とし、各種ボランティア団体及び個人ボランティアの支援を行い、ボランティアセンターの認知度を高めると共に、ボランティア活動への市民意識を高め、福祉教育の推進も図っていく。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○人口減少と高齢化が進む中、市民参画、協働推進は中々大変だと思う。市民の意識をどう高めていくかがポイントである。 ○ボランティア活動への支援は大切なことであるが、ボランティア活動をする人が高齢であり、懸念する部分もある。あらゆる角度からボランティアを支援してください。 ○ボランティア活動の内容そのものが、どのような点で人のために役立っているかを知れば、なおさら活動に参加する意欲が増大すると考えます。よってボランティア活動の内容を少し吟味してもらえたら有り難い。 ○市民が参加しやすいボランティア活動ができるように、引き続き実施してもらいたい。 ○ボランティア活動を行う団体は多くあるが、市民が理解できるよう、それぞれが活動内容を発表する場を設ける大会を開催してはどうか。	
	部会	市民意識の高揚や、ボランティアに取り組みたい人への窓口や手続きについて周知を図るための情報発信に努めていただきたい。	
	部会判定	B	

第6次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成28年度分)

改革の取組(目標)	市民参画・協働の推進	番号	12	取組課	全課	取組内容 (計画期間中)	パブリックコメントを活用し、市民参画意識の向上を図る。
実施項目名	パブリックコメントの活用	枝番号					
取組の背景	市民参画の促進や公正で開かれた市政を推進するためにパブリックコメント制度を設けているが、これまでも条例制定時や各種計画の策定時に本制度を活用している。今後も実施方法等について改善を加えながら市民への周知を図っていく必要がある。				期待効果	市民に対して本制度の内容が広く伝わることで、市民参画意識が広がり、協働のまちづくりの推進が期待できる。	

計画 (Plan)	年次計画 (平成28年度の見直しを含む)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成28年度の具体的な計画	○各種計画の策定にあたり、パブリックコメントを活用する。				
	見直された年次計画		平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	改善策に基づき、見直した29年度の具体的な計画	○各種計画の策定時にパブリックコメントを活用するとともに本制度を利用した結果についても周知を図る。(全課)				

実績 (Do)	28年度に取組んだ内容	<ul style="list-style-type: none"> ●市民環境課 新エネルギービジョンの策定にあたり、市民の意見を反映させるためパブリックコメントを実施した。 ●財産管理課 公共施設等総合管理計画を策定するにあたり、パブリックコメントを実施した。 ●福祉事務所 「えびの市地域福祉計画・えびの市地域福祉活動計画」にあたりパブリックコメントを実施した。 ●企画課 総合計画後期基本計画を策定する上でパブリックコメントを実施した。 ●観光商工課 えびの市観光振興計画において、市ホームページでパブリックコメントを聴取した。 			
	達成度 (自己評価)	28年度実施分 ／平成28年度計画	市民環境課 100% (A) 財産管理課 100% (A) 福祉事務所 100% (A) 企画課 100% (A) 観光商工課 100% (A)	28年度実施分 ／5年間の全体計画	市民環境課 100% 財産管理課 100% 福祉事務所 100% 企画課 100% 観光商工課 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29年度当初の計画	<ul style="list-style-type: none"> ●市民環境課・・・完了 ●財産管理課・・・完了 ●福祉事務所・・・完了 ●企画課・・・完了 ●観光商工課・・・完了 			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<p>○パブリックコメントは、広く市民へ情報の提供や意見を求めることができ、計画の改善に繋がっているため、継続して活用していく。(全課)</p> <p>○パブリックコメントについて適正に実施するような計画等を策定する所属に対して助言を行う。(企画課)</p>

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<p>○パブリックコメントを計画にどう取り入れ、どう実施したのかという効果・結果を市民に周知させ、市民参画意識の向上につなげる必要がある。</p> <p>○パブリックコメントについては、実施した課はすべて100%の達成であるが、どの程度の回収率、どのような意見をもらったか疑問である。今後においては、より多くの市民コメントをもらえるように、更なる工夫をしてください。</p> <p>○パブリックコメントをどの程度の市民が活用しているのか。費用対効果はどうなっているのか。活用の度合いが低いならば、このことについてPRをすべきではないか。</p> <p>○引き続き実施してもらいたい。</p>
	部会	パブリックコメントの実施が、広く公に意見・情報・改善案などを求めることに繋がっており、今後も市政参画意識の向上を図る上で継続した活用が必要と考える。
	部会判定	B

第6次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成28年度分)

改革の取組(目標)	市民参画・協働の推進	番号	13	取組課	全課	取組内容 (計画期間中)	協働によるまちづくりを進めるため、市民提案制度を活用していく。
実施項目名	市民提案制度の活用	枝番号					
取組の背景	市民提案制度は平成21年度に要綱が制定され、これまで当初予算に対する意見の募集や文化振興事業において実績が上がっている。協働によるまちづくりを進めていくためにも、制度の更なる活用が求められる。				期待効果	本制度の活用が進むことで、市民参画意識の高揚や市民の思いが反映された行政運営が期待できる。	

計画 (Plan)	年次計画 (平成28年度の見直しを含む)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成28年度の具体的な計画	○市民参画意識を高めるため、市民提案制度の活用に努める。(全課) ○職員研修等で周知を図り、活用を促していく。(市民協働課)				
	見直された年次計画		平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
改善策に基づき、見直した29年度の具体的な計画	○本制度に対する職員の意識の高揚を図り、市民提案制度の活用に努める。(全課) ○市民が、計画から実施まで自発的・主体的に行う事業を支援し、効果的で効率的な行政運営を進めていく。(市民協働課) ○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。(財政課)					

実績 (Do)	28年度に取組んだ内容	<ul style="list-style-type: none"> ●市民協働課 庁内協働推進担当者会議において、市民提案型協働事業のテーマの募集を行った。結果として、2つの事業テーマが決定し、事業の募集を行ったところ、①えびの飯野駅エキナカ事業②吉都線から巣立つ子どもたちのビデオレター③文化の杜イルミネーション事業の3事業の応募があり、事業が実施された。 ●財政課 当初予算の公開及び意見募集については、今回の平成29年度当初予算で8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ーセンターで96事業について公表し、意見募集を行った。平成29年度当初予算に対する意見 6件 			
	達成度 (自己評価)	28年度実施分 /平成28年度計画	市民協働課 100% (A) 財政課 100% (A)	28年度実施分 /5年間の全体計画	市民協働課 100% 財政課 20%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた29年度当初の計画	<ul style="list-style-type: none"> ●市民協働課 今後も、市民と協働で行うことでより効果が上がる事業テーマについて、市民の自発的な企画運営により、協働によるまちづくりを進めていく。 ●財政課 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30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	<p>○市民提案制度の活用は、協働のまちづくりや市民の市政運営の参加に繋がるため、本制度に対する職員の意識の高揚を図り、取組を継続していく。(全課)</p> <p>○今後も、市が取り組むべき地域課題の解消に資する事業テーマについて、市民活動団体等の柔軟な発想で提案していただき、市民目線での事業展開による効果の広がりを図りつつ、市民が主役のまちづくりを推進していく。(市民協働課)</p> <p>○平成30年度当初予算については、公表事業に市長の重点施策を追加して、より市民に関心のある内容を掲載する。また公表する場所についても、今回から本庁の市民室を使い、多くの人の目に触れるよう工夫する。(財政課)</p>

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<p>○市長のマニフェスト等にも市民からの提案制度を設けたらどうか。</p> <p>○明るい街づくりの推進としてイルミネーションなど、文化の杜や飯野・加久藤・真幸の各駅に長期間点灯し、表彰式を行い盛り上げられたらと思う。</p> <p>○市政への提言制度でマクロからミクロの提言が市民から寄せられるようになれば少しは活性化するのは。</p> <p>○市民提案型の事業推進は、大事なことである。今後においても市民からの提案が増えるように周知徹底してください。</p> <p>○市民を住みやすい街づくりに参加させるため、よい方策であり進めてほしい。</p> <p>○3事業も実施されたことは評価したい。今後も継続して取り組んでもらいたい。</p>
	部会	市民が提案した事業が実施されることは、市民にとって行政に参画できたという実感につながると思われるので、多くの市民に取り組んでもらえるよう、職員の意識を高めていただきたい。
	部会判定	B

第6次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成28年度分)

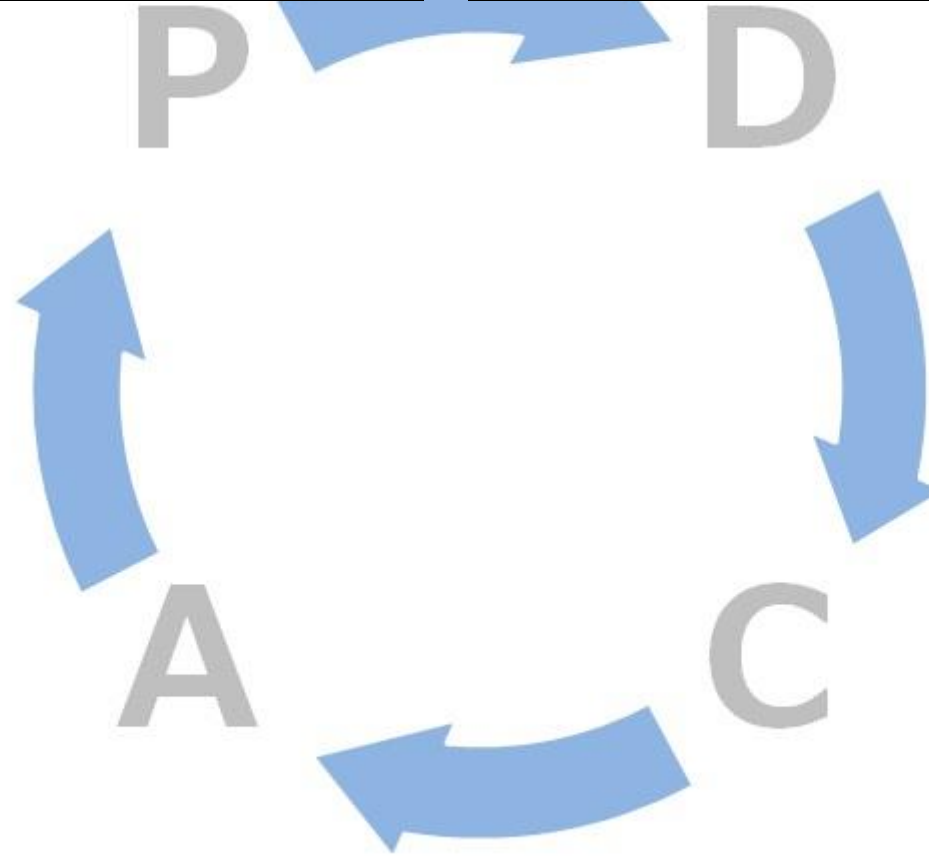
改革の取組(目標)	市民参画・協働の推進	番号	14	取組課	全課	取組内容 (計画期間中)	市民ニーズの把握や市民の意見・要望を市政に反映させるため、公募委員制度を活用していく。
実施項目名	公募委員制度の充実	枝番号					
取組の背景	市が設置する審議会、委員会、市政の重要課題に対して広く市民の意見や要望を反映させる手段として有効である。これまでも取り組んできた実施項目ではあるが、今後も継続することとする。				期待効果	公募委員に多くの市民が参加することで、多様な意見が市政に反映されることとなり、市民参画・協働の推進が期待できる。	

計画 (Plan)	年次計画 (平成28年度の見直しを含む)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成28年度の具体的な計画	○公募委員制度の利用に努め、市民参画・協働の推進を図る。(全課) ○公募委員制度の促進のため、各課・事務局への周知に取り組む。 また、市広報等を利用して市民に対して公募委員の募集を広く呼びかける。(総務課)				
	見直された年次計画		平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	改善策に基づき、見直した29年度の具体的な計画	○公募委員制度の積極的な活用と幅広い年齢層から応募いただけるよう、公募する審議会等の説明内容を分かりやすくし、市民へ伝わりやすい周知を行う。(全課) ○各所属へ公募委員制度を積極的に活用してもらうための周知を継続し、より多くの市民が応募いただけるよう分かりやすい説明で公募委員募集を呼びかける。(総務課) ○政策検証委員会について、幅広く市民参画を得るため公募を行う。(企画課)				

実績 (Do)	28年度に取組んだ内容	●総務課 公募委員制度の充実を図るため、各課・事務局へ周知を行い、市民に対して市広報誌や市ホームページ等を通じて募集を行った。(委員会募集 6審議会 うち応募者1名) ●農業委員会事務局 農業委員会等に関する法律の改正に伴い、農業委員及び農地利用最適化推進委員の公募を実施。 ●企画課 総合計画後期基本計画策定に伴う総合開発審議会や行政評価の外部委員について、市に登録された公募委員から委員を選定した。 ●観光商工課 えびの市観光振興計画審議委員の選定の際に、公募により1名が委員に参画していただいた。 ●福祉事務所 「子ども・子育て会議」において、公募委員制度の利用により市民参画・協働の推進を図ることができた。			
	達成度 (自己評価)	28年度実施分 /平成28年度計画	総務課 100% (A) 農業委員会事務局 100% (A) 企画課 100% (A) 観光商工課 100% (A) 福祉事務所 100% (A)	28年度実施分 /5年間の全体計画	総務課 20% 農業委員会事務局 100% 企画課 100% 観光商工課 100% 福祉事務所 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29年度当初の計画	●総務課 各所属へ公募委員制度を積極的に活用してもらうための周知を継続しつつ、市民に対しての周知方法に工夫を加えて充実化を図る。 ●農業委員会事務局 農地利用最適化推進委員については、定数に達していないため随時公募を実施していく。 (定数: 18人⇒現在: 17人) ●企画課 平成28年度に引き続いて、委員を公募する予定。 ●観光商工課 必要に応じて公募を行い、市民の参画を図る。 ●福祉事務所 公募委員制度の利用に努め、市民参画・協働の推進を図る。			

評価を踏まえた所管課の見直し改善策 改善 (Act)	○公募を行う各種審議会等の内容が市民へ分かりやすく伝わるよう周知を行い、応募者の拡大を図る。(全課) ○公募委員制度について、より多くの市民から応募いただけるよう各種審議会の公募内容の説明を分かりやすくしていく。(総務課) ○外部人材による委員会等を行う際は、公募を行う。(企画課)
	○市行政改革推進委員会と市政策検証委員会に公募委員として参加しているが、大変勉強になっている。公募委員制度の充実と市民への応募周知をお願いしたい。市民の意識向上が必要。 ○市民の意見を幅広く受け入れることができる制度であるから、今後とも継続してください。なお、公募の事前に委員会、審議会等の内容は十分周知をしてから募集すること。 ○総務課の所見に大賛成である。 ○市民公募により多くの市民が参加できるよう続けてほしい。 ○幅広い年齢層から応募者が来るように、引き続き実施してほしい。
部会	市民の貴重な考えや意見を行政運営に反映できる機会であり、更に広く市民が応募できるよう公募方法を整理検討していただきたい。
部会判定	B

評価 (Check)	○市行政改革推進委員会と市政策検証委員会に公募委員として参加しているが、大変勉強になっている。公募委員制度の充実と市民への応募周知をお願いしたい。市民の意識向上が必要。 ○市民の意見を幅広く受け入れることができる制度であるから、今後とも継続してください。なお、公募の事前に委員会、審議会等の内容は十分周知をしてから募集すること。 ○総務課の所見に大賛成である。 ○市民公募により多くの市民が参加できるよう続けてほしい。 ○幅広い年齢層から応募者が来るように、引き続き実施してほしい。
	市民の貴重な考えや意見を行政運営に反映できる機会であり、更に広く市民が応募できるよう公募方法を整理検討していただきたい。
部会判定	B



第6次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成28年度分)

改革の取組(目標)	民間委託の推進	番号	15	取組課	全課	取組内容 (計画期間中)	事務事業の外部委託の可能性を探るとともに行政サービスの向上に期待できる事務事業で外部委託が可能なのは、外部委託に取り組む。
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、行政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、コスト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、コスト削減、更に人員の効率化が期待できる。また、民間の事業機会の創出と雇用の拡大が期待できる。	

計画 (Plan)	年次計画 (平成28年度の見直しを含む)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		検討	検討	検討	検討	検討
	平成28年度の具体的な計画	○各事務事業について行政サービスの向上やコスト面から外部委託の可能性を探る。(全課) ○各課・事務局へ外部委託の可能性を調査することで可能性を探るとともに外部委託の可能性のある事務事業については、外部委託を想定した費用対効果も併せて検証していく。(総務課)				
	見直された年次計画		平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	改善策に基づき、見直した29年度の具体的な計画	○事務事業の外部委託の可能性を探り、先進自治体を参考に分析を行う。(全課) ○前年度に引き続き、各課・事務局へ外部委託の可能性を調査し、各所属へ事務事業の外部委託を促していく。(総務課)				

実績 (Do)	28年度に取組んだ内容	●総務課 各所属へ事務事業の外部委託を促すため、事務事業の外部委託が可能であるか、費用対効果の検証も含めた調査を実施した。 3課から報告があったが、外部委託の可能性はあるものの事務事業の効率化や費用対効果は、良い結果には結びつかなかった。			
	達成度 (自己評価)	28年度実施分 ／平成28年度計画	100% (A)	28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29年度当初の計画	●総務課 外部委託の可能性のある事務事業については担当課をフォローしつつ、引き続き事務事業の外部委託の可能性を探るための調査を実施する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所属課の見直し改善策	○先進自治体の外部委託の状況を参考に本市の状況を比較・分析し、外部委託の可能性を探っていく。(全課) ○各所属へ事務事業の外部委託の可能性を探るための調査を継続していく。(総務課)

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○外部委託をすることによって、職員の事務軽減、民間専門者のノウハウ活用等のメリットはあるが、職員の能力が低下する恐れや、コストのデメリット面も考慮する必要がある。 ○外部委託については、費用対効果はもちろん大事であるが、一番大切なことは、市民サービスが向上するかしないかである。現状で外部委託できるかどうかの判断は、役所内だけの協議でなく、広く市民の意見を聞く場も設けて協議してください。 ○民間委託については、急速に増えていくと市との連携が薄くなり、市民の戸惑いを感じる。 ○総務課の所見に大賛成である。力強く推進されたい。 ○専門的なことは外部委託すれば、職員の負担軽減に繋がると思う。	
	部会	28年度は各所属に対する調査が実施され、良い結果には結びついていないとの報告であるが、期待する効果に結びつくことが大切である。外部委託については、市民サービスの低下を招いてはならないが、コスト低減と業務の効率化に向けて、引き続き他自治体の先進事例調査や委託可能な部門の検討は必要である。	
	部会判定	B	

第6次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成28年度分)

改革の取組(目標)	自主財源の確保	番号	16	取組課	税務課	取組内容 (計画期間中)	現年度課税分の収納強化(新規滞納発生抑止)財産調査等滞納整理の早期着手・整理の徹底 滞納繰越分の圧縮、財産調査及び滞納整理の継続、捜索、差押、公売等による換価、課税客体的確な把握、 未申告者に対する税務調査及び申告指導、死亡者課税の整理、滞納繰越分の圧縮、財産調査及び滞納処分強化
実施項目名	市税等の収納率の向上	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。収納率向上の対策を講じることが、常に本市の重要な課題となっている。				期待効果	安定的な財源確保が図られる。 滞納や遅延の常習化を防ぐことで、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28年度の見直しを含む)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		一部実施	実施	実施	実施	実施
	平成28年度の具体的な計画	○平成28年6月に締結した宮崎県・小林市・高原町との相互併任協定により、徴収技術の向上を図るための実践研修と、県及び市町のそれぞれの滞納整理に取り組む。 ○10月に滞納整理管理システムを更新し、早期の効率的な滞納整理に取り組む。市税の収納率については、前年度収納率以上を目標とし、「滞納者から完納者へ」導くよう、滞納者個々に応じた整理を実施する。				
	見直された年次計画		平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	改善策に基づき、見直した29年度の具体的な計画	○現年分・滞納繰越分とも前年度の収納率以上を目標とする。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を行う。また、市民全体の納税意識を高めるための周知を図る。				

実績(Do)	28年度に取り組んだ内容	平成28年6月に県税及び西諸市町と相互併任人事調印を行い、併任人事交流として11回、延べ49名の職員を派遣し、徴収技術の向上を図るための実践研修と滞納整理に取り組んだ。また、不動産公売等に関する研修会に職員を延べ31名派遣し、徴収職員としてのスキルアップを図った。滞納者への文書催告回数は4回、納付者数236名、納付総額4,383,399円、滞納処分による差押件数193件、差押金8,961,518円、うち滞納者宅捜索は38件実施し、差押品については、ネット公売1回・九州公売会1回・自庁公売2回の開催により、換価額は580,299円の実績であった。 平成29年3月31日現在の現年課税分収納率97.26%(前年同時期比0.41ポイント増)			
	達成度(自己評価)	28年度実施分 /平成28年度計画	100% (A)	28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29年度当初の計画	現年分・滞納繰越分とも前年度の収納率以上を目標とする。 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。			

改善(Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	A
	○事業の検証を継続し、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を心がけていく。	

評価(Check)	行政改革推進委員会	○徴税は公正公平に行わなければならない。基本の基本、累積未収税額、不納欠損処理額等も公表して、市民全体の納税意識を高める必要がある。 ○市税滞納者へは、公平の原則から確実な収納を促し、長期滞納者については、差押えを実施し、収納率の向上を図ること。 ○納税は日本国民の義務である。徹底的に指導されたい。 ○引き続き滞納者が減るように努めてもらいたい。大変な仕事なので、職務に携わる職員のフォローもしてもらいたい。
	部会	28年度からは新たな相互併任協定による職員スキルアップ研修会等が実施され、収納強化の取り組みにより成果も表れてきており評価できる。税負担の公平性及び自主財源確保のため、今後も更なるスキルの向上に努めるとともに、収納強化及び納税意識向上対策が必要である。
	部会判定	B

第6次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成28年度分)

改革の取組(目標)	自主財源の確保	番号	16	取組課	介護保険課	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。
実施項目名	市税等の収納率の向上	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。収納率向上の対策を講じることが、常に本市の重要な課題となっている。				期待効果	安定的な財源確保が図られる。 滞納や遅延の常習化を防ぐことで、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28年度の見直しを含む)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成28年度の具体的な計画	○滞納者宅を訪問し、収納率を向上させる。(担当者については、毎月の個別訪問、係全体としては年2~3回の徴収月間を設け、個別徴収を強化していく。)				
	見直された年次計画		平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	改善策に基づき、見直した29年度の具体的な計画	○平成28年度と同様に徴収月間を年2~3回とし、個別訪問による徴収強化に努める。				

実績 (Do)	28年度に取組んだ内容	担当者による定期的な滞納者宅の訪問、年3回(5月、12月、2月)、課として徴収強化(班体制による訪問徴収)を実施し、徴収率向上に向けた取り組みを行った。 平成28年度徴収率 98.88% 平成28年度数値目標に対する達成率: 99.37%			
	達成度 (自己評価)	28年度実施分 /平成28年度計画	99.37% (A)	28年度実施分 /5年間の全体計画	—%
	(A)が100%とならなかった理由	県内の景気は、全体として緩やかに改善しているが、当市における高齢者の景気回復への実感は乏しい状況が続いている。高齢者における低所得者層(非課税世帯)が55.78%(12月31日現在)と依然として高く、所得の減少が引き続き影響していると考えられる。			
取り組んだ内容を踏まえた29年度当初の計画	平成28年度徴収率が98.88%と昨年度と比較して、0.06%増加している。第6期介護保険料の上昇による影響を鑑みると現年度については、効果が出ているものと判断している。今後とも滞納者への十分な説明ときめ細やかな納付相談等を引き続き実施していく。				

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	○普通徴収の収納率を向上させるために、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(納め忘れの防止)の周知を更に徹底していくとともに、年2~3回の徴収月間をもうけ個別訪問を強化していく。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滞納者への十分な説明ときめ細やかな納付相談等を実施し、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	○徴収は公正公平に行わなければならない。基本の基本、累積未収税額、不納欠損処理額等も公表して、市民全体の納税意識を高める必要がある。 ○国保税の徴収方法は、変更されたかと思っておりますが、先ず、収入があったら納税を済ませてから残金を自分のものとして使うという考え方を市民に徹底されるべきである。 ○年金支給から徴収することが可能である。 ○市の介護保険料が高いということは、皆承知している。健康予防対策と同時に保険料の収納対策にも協力もらえるように取り組むこと。 ○低所得者への納付は厳しい状況である。なるべく負担をかけさせないように相談に乗りながら、滞納者を減らしてほしい。
	部会	28年度は徴収月間を設け個別訪問が実施される等収納率向上対策の取り組みにより、成果が表れてきており評価できる。介護保険の未納期間は将来の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が必要である。
	部会判定	B

第6次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成28年度分)

改革の取組(目標)	自主財源の確保	番号	16	取組課	健康保険課	取組内容 (計画期間中)	引き続き国民健康保険税の滞納解消に向け、滞納処分の強化や徴収職員の知識・技術向上に取り組む。
実施項目名	市税等の収納率の向上	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。収納率向上の対策を講じることが、常に本市の重要な課題となっている。				期待効果	安定的な財源確保が図られる。 滞納や遅延の常習化を防ぐことで、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28年度の見直しを含む)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成28年度の具体的な計画	○平成28年度においてもこれまで同様に「現年度分の徴収強化」「滞納処分の強化」「延滞金の徴収強化」を図っていく。 ○現年度分収納率の数値を目標として、平成27年度決算94.90%を上回る95.00%を目指す。				
	見直された年次計画		平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	改善策に基づき、見直した29年度の具体的な計画	○平成28年度決算において現年度収納率が95.34%(前年度94.84%)となっている。関係課と連携し「現年度分の徴収強化」「滞納処分の強化」「延滞金の徴収強化」を図り、平成28年度の現年度収納率を上回る収納率を目標とする。				

実績(Do)	28年度に取組んだ内容	催告書及び差押執行予告書の発送(4回)・差押等による滞納処分の強化(債権差押148件・搜索42件)を実施。併せて、徴税吏員としての知識及び技術の向上の為、研修会への参加(延べ10人)。このほか、県国保連合会による国税収納率向上実地研修支援事業によるアドバイザー派遣事業を申請。派遣講師による研修会を受講のち家宅搜索を実施。搜索後は、搜索手順や滞納者対応等について協議を行うことで技術向上を図った。			
	達成度(自己評価)	28年度実施分 /平成28年度計画	100% (A)	28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29年度当初の計画	平成28年度決算において現年度収納率が95.34%(前年度94.84%)となっている。これまで以上に「現年度分の徴収強化」「滞納処分の強化」「延滞金の徴収強化」を図り、平成28年度の現年度収納率(確定値)を上回る収納率を目標とする。			

改善(Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	○税務課との連携により職員のスキルアップやノウハウの継承を図るとともに、合同による効果的な納税相談や滞納整理を進めていく。

評価(Check)	行政改革推進委員会	○徴税は公正公平に行わなければならない。基本の基本、累積未収税額、不納欠損処理額等も公表して、市民全体の納税意識を高める必要がある。 ○年金支給から徴収することが可能である。 ○市税等の徴収については、関係課が協力して収納対策を講じること。なお、悪質な滞納者に対しては、毅然たる態度で臨み、収納率の向上に努めること。 ○納税の義務について、市民に周知することが肝要であるとする。
	部会	28年度は催告・差押執行、職員のスキルアップのための研修会への参加等実施され、成果も表れてきており評価できる。税負担の公平性の観点から、引き続き税務課と連携しながら収納強化に取り組むとともに、職員のスキルアップを図る必要がある。
	部会判定	B

第6次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成28年度分)

改革の取組(目標)	自主財源の確保	番号	17	取組課	全課	取組内容 (計画期間中)	未利用財産については、処分や貸付等の検討を行い、財源確保に努める。
実施項目名	公有財産の有効活用	枝番号					
取組の背景	自主財源を確保する上で公有財産の活用は有効と思われる。施設の活用状況を見極めながら、売却や貸付を進めることで効率的な行政経営と施設運用が図られる。				期待効果	未利用の公有財産の利活用が図られ、財源の確保につながる事が期待できる。	

計画 (Plan)	年次計画 (平成28年度の見直しを含む)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		一部実施	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施
	平成28年度の具体的な計画	○未利用財産については、処分や貸付等の検討を行う。(全課) ○川原分譲地や旧飯野葉たばこ収納所の随時販売、国民宿舎やたけ荘跡地の貸付を行い、その他の未利用財産について売却等を検討する。(財産管理課) ○遊休資産の精査を行い、建物解体や整地の必要性など費用対効果を含め売却・貸付に向けて研究を行う。(水道課)				
	見直された年次計画		平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	改善策に基づき、見直した29年度の具体的な計画	○未利用財産を有効に活用するため処分や貸付等の検討を行い、情報発信に努めていく。(全課) ○川原分譲地売却、遊休地の売却及び貸付を行う。(財産管理課) ○利活用の難しい遊休財産について、同様の課題を抱える他の事業者への事例調査を行う。(水道課)				

実績 (Do)	28年度に取組んだ内容	●財産管理課 川原分譲地の随時募集に関しては、7区画のうち2区画を販売した。また、遊休地の一部を売却できた。貸付については、国民宿舎やたけ荘跡地を事業用定期借地権により30年間の貸付を行った。 ●水道課 平成26年度決算にて新地法公営企業会計制度適用に伴い、減損対象資産として整理した資産の現地状況を確認した。			
	達成度(自己評価)	28年度実施分 ／平成28年度計画	財産管理課 70% (A) 水道課 50% (A)	28年度実施分 ／5年間の全体計画	財産管理課 70% 水道課 20%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	●財産管理課 川原分譲地を完売できなかった。 ●水道課 減損対象資産以外での遊休資産等の調査まで至らなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた29年度当初の計画	●財産管理課 引き続き、川原分譲地の販売、遊休地の売却及び貸付を行う。 ●水道課 平成26年度決算にて新地方公営企業会計制度適用に伴い、固定資産のうち将来の使用が見込まれていない資産について減損対象資産として整理した。これらの水道施設は高台や山間部に在るため、売却・貸付が難しい状況にある。他の水道事業者も同様の課題を抱えているため、各種会議や協議会等で情報共有を行い、事例をもとに研究していく。また、減損対象資産以外での遊休資産等についても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	○未利用財産については、積極的な情報発信に努め、売却促進及び財源確保につなげていく。(全課) ○川原分譲地の売却、遊休地の売却及び貸付を継続的に行っていく。(財産管理課) ○高台や山間部に在る水道施設は利活用が難しい状況であるため、他の事業者での事例について調査研究を行う。(水道課)				
		A				

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○スリムなえびの市、スマートな街を目指して将来活用が見込まれない不要な物件は、売却、払下げ等を推進すべきである。 ○川原分譲地や旧飯野葉たばこ収納所の随時販売により、立派な住宅が建てられている。成功の一例であると思う。 ○川原分譲地に3軒が建築され、自治会に加入されて地域活性の実績がある。 ○引き続き実施してもらいたい。			
	部会	28年度は、公有財産の一部販売、貸付が行われ、公有財産の利活用が図られており評価できる。まだ未利用の公有財産は残っていることから、引き続き積極的な情報発信(方法は要検討)に努めていただき、売却促進及び移住促進につなげていただきたい。			
	部会判定	C			

第6次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成28年度分)

改革の取組(目標)	自主財源の確保	番号	18	取組課	企画課	取組内容 (計画期間中)	一括業務代行により、庁内コストを抑えつつ、返礼品を適宜見直すことで、貴重な財源確保を目指す。
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	ふるさとへの思いやえびの発展を願う人々の思いがまちづくりに反映できるように、平成20年度から心のふるさと寄附金制度を創設している。同制度の推進は自主財源の確保において、その役割は大きいものと思われる。				期待効果	自主財源の確保においても有効な取組であるが、その他にも本制度を通じて、市内外に幅広く本市のまちづくりについて広報が可能となり、多様な方々の参画や地域活性化への効果が期待できる。	

計画 (Plan)	年次計画 (平成28年度の見直しを含む)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成28年度の具体的な計画	○返礼品の見直しや広報活動を充実することで、2億円の寄附金を目指す。				
	見直された年次計画		平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	改善策に基づき、見直した29年度の具体的な計画	○ふるさと納税専用サイトを運営する民間事業者と連携を図るとともに、魅力的な返礼品を取り揃えることで寄附の増加につなげる。				

実績 (Do)	28年度に取組んだ内容	寄附による返礼品を充実させることで、寄附額の大幅増につながった。			
	達成度 (自己評価)	28年度実施分 /平成28年度計画	100% (A)	28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29年度当初の計画	一括業務代行業者を1社増やすことで、寄附額増につなげる。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	○寄附受付の間口を拡大するため、ふるさと納税専用サイトを運営する民間事業者の活用を新たに1社追加した。また、返礼品を取り扱う協力事業者と連携し、新たな魅力のある返礼品の提供につなげた。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○ふるさと納税により自主財源を確保することは素晴らしい。えびの市心のふるさと基金条例の目的に有効活用してほしい。ただし返礼品を高額化することは、慎重に行うこと。 ○「赤字覚悟のお礼」とを言いつけてきたが、国のお達しもあって、それができなくなった現在は、真心のこもったお礼について、よく考えるべきであろう。 ○他の県の返礼品人気ランキング等を参考に、中身をもっと充実してもらいたい。	
	部会	28年度は制度の周知やえびの市のPRが図られ、寄附額の大幅増につながり、地域活性化に大きく寄与していることは評価できる。更なる返礼品の充実、PR強化により制度を推進し、財源確保及び地域経済の活性化につなげていただきたい。	
	部会判定	B	

第6次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成28年度分)

改革の取組(目標)	受益者負担の適正化	番号	19	取組課	全課	取組内容 (計画期間中)	使用料・手数料については、受益者負担の観点から引き続き定期的な見直しを行うとともに、統一的な見直し方針について検討する。また、消費税の10パーセント引き上げにあたっては、消費税増税に伴うコスト増を精査し全面的な見直しを実施する。
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	行政サービスに必要な経費を的確に算出し、その経費の範囲内で利用者が適正な負担を行うことにより、利用者と未利用者の不公平を解消することが必要である。 これまでも実施してきた取組であるが、継続して定期的な見直しを行う必要がある。				期待効果	市民の理解が得られる適正な料金の設定が図られる。 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期待できる。	

計画 (Plan)	年次計画 (平成28年度の見直しを含む)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		検討	検討	検討	検討	検討
	平成28年度の具体的な計画	○使用料・手数料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いる状況である。今年度は、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。(財政課)				
	見直された年次計画		平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	改善策に基づき、見直した29年度の具体的な計画	○他自治体の状況と本市の状況を比較検討し、料金の適正化を図る。(全課) ○統一的な見直し方針について、関連データを活用しながら引き続き検討する。(財政課)				

実績 (Do)	28年度に取組んだ内容	●財政課 使用料・手数料については、他自治体の見直し方針や基準等についての調査を行った。			
	達成度 (自己評価)	28年度実施分 /平成28年度計画	100% (A)	28年度実施分 /5年間の全体計画	20%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた29年度当初の計画	●財政課 引き続き、他自治体の状況を調査しながら、本市での統一的な見直し方針についての検討を実施する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	○引き続き、他自治体の状況を参考に本市の状況と比較し、使用料・手数料の料金の適正化を図っていく。(全課) ○平成28年度の調査結果を活用することに加え、公共施設等総合管理計画や人口ビジョン等関連するデータも参照しながら見直し方針の検討を進める。また、庁内の現状についても把握に努める。(財政課)

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○市民の理解と他自治体の状況を見ながらやってほしい。 ○周囲を見渡して、突出しないように心掛けるには、28年度の取組は適切であると考えている。 ○使用料・手数料については、統一してほしい。 ○引き続き実施してもらいたい。 ○公共施設等の使用料、手数料の見直しについては、難しいことと思うが、当市の財政事情を考慮するとやむを得ないのではと考える。他自治体の状況も参考にはなると思うが、市独自の考え方で自主財源の確保のために値上げしても良いのでは。
	部会	28年度の取り組みとして、他自治体の見直し方針や基準等について調査が行われたことは評価できる。 今後、調査結果に基づき検討が行われるものと考えているが、その検討が急がれるべきであり、また、統一的な見直し方針や基準も示す必要があると考えている。調査は継続して実施されることになっており、料金の適正化に努めていくべきである。
	部会判定	B

第6次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成28年度分)

改革の取組(目標)	補助金の適正化	番号	20	取組課	全課	取組内容 (計画期間中)	平成25年10月に策定された「えびの市補助金等の適正化に関する指針」に基づき、市が単独で行う補助事業について、補助金の公益性や効果性、団体等の適格性等について、定期的な評価を実施し、補助金制度の適正な運用に努める。
実施項目名	市補助金の適正化	枝番号					
取組の背景	様々な分野において施策目的を効率的に実現するための有効な手段として、補助金が果たしてきた役割は大きいものであるが、その必要性については市民の理解が十分に得られるものでなければならない。時代の変化とともに公益性・公平性・透明性の確保等を考慮した見直しが必要である。				期待効果	補助金等の既得権化及び常態化を是正し、更に外郭団体の運営の自立化が期待できる。	

計画 (Plan)	年次計画 (平成28年度の見直しを含む)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成28年度の具体的な計画	○市が単独で行う補助事業のうち、3分の1程度を抽出し、担当所属へ補助金評価シートの作成を依頼する。その後、市職員で組織する補助金等評価委員会において評価を実施し、結果を職員及びホームページで公表することで、補助金制度の適正運用を促していく。(財政課)				
	見直された年次計画		平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
改善策に基づき、見直した29年度の具体的な計画	○補助金を適正に運用するため、評価委員等の評価作業により交付する補助金内容の見直しを行う。(全課) ○「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。評価結果について、各所属の対応を促し、当初予算ヒアリング時に確認する。(財政課) ○補助団体の事業計画を検証し、適正な補助額として交付する。(観光商工課)					

実績 (Do)	28年度に取組んだ内容	●財政課 平成28年度については、市が単独で行う補助事業のうち、20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。 ●観光商工課 補助金等評価委員会で指摘等を受けた事業を含め、平成29年度実施に向けて補助額等の見直しを行った。 ●福祉事務所 補助金の公益性や効果性、団体等の適格性等を考慮し、適正な執行に努めることができた。			
	達成度 (自己評価)	28年度実施分 ／平成28年度計画	財政課 100%(A) 観光商工課 100%(A) 福祉事務所 100%(A)	28年度実施分 ／5年間の全体計画	財政課 20% 観光商工課 100% 福祉事務所 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29年度当初の計画	●財政課 平成29年度も継続して「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、定期的な見直しや終期設定を促すことで、外郭団体等の自主・自立化の推進を図る。 ●観光商工課 引き続き、他の補助金等の検証を実施する。 ●福祉事務所 今後も補助金の適正な執行に努める。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	A
	○補助金の適正な運用について、外郭団体等の自立が促されるよう引き続き、検証と見直しを行う。(全課) ○補助金等評価委員会を実施し、評価結果を職員、市民に対して公表する。担当所属には結果を翌年度の予算要求において検討するよう通知したうえで、当初予算ヒアリング時に対応状況について確認する。(財政課) ○対象事業について、過去の事業実績等を踏まえ補助額を精査し、適正な補助金の額として交付する。(観光商工課)	

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○補助金のばら撒きにならないよう本市の10年先、20年先を見据えた補助事業を主に進めるべき。 ○補助金など委員会が適切に評価して必要性のある補助金の執行をお願いする。 ○引き続き、適正な判断で補助金を出してもらいたい。 ○市単独補助金については、補助金等評価委員会で適正運用が図られているようであるが、一般市民の意見も受けて毎年見直しを図ったかどうか。 ○不適正と思われる事業、団体も散見されるが評価が困難であるため。現状では、仕方ないと考える。	
	部会	28年度は、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すことを目的として評価委員会が実施され、市単独の20事業について評価が行われており評価できる。補助金の適正な運用が図られるよう、引き続き評価委員会等による評価作業及び必要な見直しに努めていただきたい。	
	部会判定	B	

第6次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成28年度分)

改革の取組(目標)	外郭団体等の改革(自主・自立の推進)	番号	21	取組課	全課	取組内容 (計画期間中)	自立化の可能性がある外郭団体等については、自主・自立に向けた取組を進める。
実施項目名	事務局体制の見直し	枝番号					
取組の背景	外郭団体の事務局体制の自主・自立化については、これまでも見直しを行ってきたが、公益上の必要性又は効果及び官民の役割分担のあり方を常に検討していく必要がある。				期待効果	外郭団体の運営の自立化及び効率化が期待できる。	

計画 (Plan)	年次計画 (平成28年度の見直しを含む)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成28年度の具体的な計画	○外郭団体等の自主・自立化の推進や事務局体制の見直しを実施する。(全課) ○現状調査を実施するとともに自立化の可能性があるものは、自立化に向けて取り組むよう指導する。(総務課)				
	見直された年次計画		平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
改善策に基づき、見直した29年度の具体的な計画	○外郭団体の活動計画を十分把握し事務局体制の見直しを図り、自主・自立化を進めていく。(全課) ○各所属が外郭団体の自主・自立化を進めるため調査を実施する。(総務課)					

実績 (Do)	28年度に取組んだ内容	●総務課 各所属へ外郭団体の自立化に向けた取組みを促すための調査を実施した。結果として自立化した団体も見られたが、新規事業に伴う新たな委員会等の立ち上げにより、新たに事務局を持つ所属も見られた。			
	達成度(自己評価)	28年度実施分 /平成28年度計画	総務課 100%(A)	28年度実施分 /5年間の全体計画	総務課 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29年度当初の計画	●総務課 調査の実施により、各所属が外郭団体の自立化が可能であるか見直す機会が生まれるため、引き続き調査を実施する。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	○外郭団体の活動計画を十分把握し事務局体制の見直しを図り、自主・自立化を進めていく。(全課) ○調査実施により、各所属における外郭団体の自立化の情報把握と外郭団体の自立化を促す機会が生まれるため、継続した取組を実施していく。(総務課)

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○外郭団体への補助金については、期限を定めて実施しているが、補助金が交付されなくなったと同時に活動を終了している団体もある。自主自立化については、補助金有効活用の観点からも補助金の申請時に長期計画を作成させて、計画通り実施できなかった場合は、補助金返還も視野に入れた取組も必要である。 ○外郭団体の年間の活動など、必要性を判断して取り組んでいただきたい。 ○総務課の取組に賛同します。締めすぎず、緩めすぎずの加減が難しいと考えます。 ○引き続き実施してもらいたい。	
	部会	28年度は自立化した団体もあることから、取り組みは評価できる。 継続して現状把握(調査)を実施しながら、事務局体制の見直しの検討が行われ、団体等の自主・自立化を進めていく必要がある。	
	部会判定	B	

第6次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成28年度分)

改革の取組(目標)	職員のコスト意識改革	番号	22	取組課	全課	取組内容 (計画期間中)	コスト低減により、職員の経費節減に対する意識改革を実施してきたが、さらに全庁をあげて経費節減に努めることで、貴重な財源の有効活用に取り組む。
実施項目名	コスト低減目標の設定	枝番号					
取組の背景	これまででも限られた財源を有効活用するため、経費削減を図ってきた。常にコスト低減を念頭に置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、財源の有効活用が期待できる。

計画 (Plan)	年次計画 (平成28年度の見直しを含む)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成28年度の具体的な計画	○担当課に対して集計と結果の公表を依頼し、職員のコスト意識の向上を図るとともに各課の取組状況を検証して、改善に向けた指導を行う。(総務課)				
	見直された年次計画		平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
改善策に基づき、見直した29年度の具体的な計画	○各所属において、職員の健康面に留意したコスト低減目標を設定し取り組む。(全課) ○職員のコスト低減意識の向上を図るため指導を行うとともに職員の健康面に影響があると 考えられる場合は目標の見直しを図っていく。(総務課)					

実績 (Do)	28年度に取組んだ内容	<ul style="list-style-type: none"> ●総務課 本庁舎で使用する電気、水道量について、所管課より全職員へ周知を行い、コスト削減について意識の向上を図った。 また、文書の発信や文書廃棄作業等を通じて指導することで職員のコスト意識の向上に努めたが、取組状況の検証とまでは至らなかった。 ●福祉事務所 職員一人ひとりが常にコスト低減を念頭に置きながら業務にあたった。 			
	達成度 (自己評価)	28年度実施分 ／平成28年度計画	総務課 70%(A) 福祉事務所 100%(A)	28年度実施分 ／5年間の全体計画	総務課 30% 福祉事務所 100%
	(A)が100%とならなかった理由	●総務課 取組状況の検証とまでには至らなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた29年度当初の計画	<ul style="list-style-type: none"> ●総務課 職員のコスト意識は高まっているため、コスト低減意識を定着させるために検証を実施し、改善を図っていく。 ●福祉事務所 今後も常にコスト低減を念頭に置きながら業務にあたる。 			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<p>○職員一人ひとりがコスト低減意識をしっかりと持ち、健康面に留意した目標を設定し取組を継続していく。(全課)</p> <p>○職員のコスト低減意識の定着に繋がっているため取組を継続していく。(総務課)</p>

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<p>○コストは物件費だけではない。時間もコストである。(時間外勤務 etc)</p> <p>○最小の経費で最大の効果をあげることは原則である。国、企業においては、ノー残業デイ、時間外勤務の上限などに取り組んでいる。コスト低減意識により、時間外勤務手当の削減にも取り組まれたい。</p> <p>○意欲があり良い。</p> <p>○最近ではコスト低減について職員の教育が行き届き、それぞれ意識徹底していると思う。</p> <p>○コスト削減は必要なことなので、引き続き意識しながらコスト削減に努めてほしい。</p>
	部会	各種取組及び取組結果の職員への公表により職員のコスト意識は定着してきており、評価できる。これまでの取り組みを継続していくことが大切であり、新たなコスト低減の検討も必要である。 しかし、削減ありきの目標設定や取り組みには限界があり、行き過ぎた制限にならないよう職員の健康面を考慮した対応も必要である。
	部会判定	B

第6次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成28年度分)

改革の取組(目標)	職員のコスト意識改革	番号	23	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、市民の理解と支持が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。				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28年度の見直しを含む)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成28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29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	改善策に基づき、見直した29年度の具体的な計画	○国家公務員準拠を基本として人事院勧告を踏まえた給与改定の実施。				

実績 (Do)	28年度に取組んだ内容	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。			
	達成度 (自己評価)	28年度実施分 /平成28年度計画	100% (A)	28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29年度当初の計画	今後も引き続き、人事院勧告を踏まえ、国家公務員に準拠することを基本に取り組む。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	○市民の理解と支持が得られるよう、国家公務員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。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> ○技能労務職の行政職給料表適用は早急に是正すべき。 ○人口19,000人を割った市の規模に対して職員300人、臨時職員156人が適正な職員数であるのか、検討すべき。 ○市内世帯所得は、全国市町村の下から180番で、そのうち所得300万円以下は64%である。この実態を考慮した給与管理をすべき。 ○地方公務員法の改正により、人事評価制度が確立されているが、市においても、能力、実績による人事管理を構築されたい。 ○えびの市の財政に合った給与制度をお願いします。 ○世の流れも、仕事の質と量に応じて支払うようになりつつあります。遠慮なくもらってください。 ○今まで通り、国家公務員の基準を基本として取り組まれていいと思う。 	
	部会	給与制度については国公準拠を基本とし、28年度は人事院勧告に準じて給与改正が行われており、評価できる。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ていく必要がある。	
	部会判定	B	

第6次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成28年度分)

改革の取組(目標)	職員の意欲・能力の向上	番号	24	取組課	総務課	取組内容 (計画期間中)	各市町村職員研修センター等の研修機関などを活用し、研修を通じて職員の意識改革を図る。
実施項目名	職員の意識改革・実践	枝番号					
取組の背景	市民アンケートの結果より平成22年度と比較した結果「親切な対応をしてくれる」という意見は微増しているものの、その反面「笑顔が足りない」「あいさつや会釈がない」「四角四面で、融通が利かない」といった意見も微増している。接遇面や勤務態度を見直し、市民の信頼を得られるよう職員の意識改革やその実践が必要である。				期待効果	職員の能力の底上げが図られ、組織の活性化が期待できる。	

計画 (Plan)	年次計画 (平成28年度の見直しを含む)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成28年度の具体的な計画	○各市町村職員研修センター等の研修機関などを活用し、職員の研修派遣等を実施する。併せて職員提案制度を活用し、職員の積極的改善意欲の高揚に努める。				
	見直された年次計画		平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
改善策に基づき、見直した29年度の具体的な計画	○各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					

実績 (Do)	28年度に取組んだ内容	各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 各市町村職員研修センターが実施する事業の活用			
	達成度 (自己評価)	28年度実施分 /平成28年度計画	80% (A)	28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	職員の意識改革を図るため継続的な研修派遣は実施できたが、職員提案制度の活用には至らなかったため。			
	取り組んだ内容を踏まえた29年度当初の計画	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る。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	
	○職員の意識改革、意欲の向上とするため、採用時からの経験年数に応じた階層別研修、係長等就任時の新任者研修など定期的な研修派遣の実施に努める。	

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○課長昇任時に昇任試験、論文提出等を課したらどうか。 ○地方公務員法に服務の基本基準が定めてあり、全体奉仕者として全力を挙げて職務に専念しなければならないとある。常に意識改革を図り、能力の向上に努められたい。 ○融通が利かないといわれるのは、担当職員の知識不足なども考えられる。引き続き、定期的な研修をお願いしたい。 ○市民の無責任と思われるような意見に一喜一憂する必要はありません。現状で十分と見ています。 ○今まで通り職員研修に参加させ、また職員提案を活用し意識改革を図ってほしい。	
	部会	職員の資質向上のための研修機関などを活用した職員研修と積極的な改善意欲の高揚のための職員提案制度の活用は、職員の意欲や能力を向上させるため、職員提案制度の更なる周知と取組の継続実施が必要である。	
	部会判定	B	

第6次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成28年度分)

改革の取組(目標)	職員の意欲・能力の向上	番号	25	取組課	全課	取組内容 (計画期間中)	市民サービスの向上と業務内容も複雑化・多様化していることから、職員のスキルアップを図るため、職員研修を実施する。
実施項目名	研修の充実	枝番号					
取組の背景	時代の変化に対応し、多様化した市民ニーズに応えていくには、職員の意識改革や能力を向上していくことで、組織全体の底上げが図られる。そのためにも研修を充実して職員一人ひとりのスキルアップをしていくことが求められる。				期待効果	職員の意識改革や能力の向上が図られ、市民の視点に立った行政サービスや組織全体の活性化が期待できる。	

計画 (Plan)	年次計画 (平成28年度の見直しを含む)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成28年度の具体的な計画	○各課において必要に応じた職員研修を実施する。(全課) ○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を実施する。(総務課) ○職員向けの「協働」研修を実施する。(市民協働課)				
	見直された年次計画		平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
改善策に基づき、見直した29年度の具体的な計画	○各課において研修を実施する場合は、参加者に偏りがないよう研修に参加しやすい職場環境の整備も行う。(全課) ○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、「わかりやすい文書の作り方セミナー」の開催、「エクセル研修」の開催(総務課) ○協働に関する市職員の意識改善とスキルアップのため、引き続き研修を実施して行く。(市民協働課)					

実績 (Do)	28年度に取組んだ内容	<ul style="list-style-type: none"> ●総務課 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を実施した。 ●市民協働課 平成29年1月25日に、全職員を対象とした協働推進職員研修を実施し、131名が受講した。 ●農業委員会事務局 業務に関する県・協議会等が主催する研修会へ積極的に参加し、スキルアップを図った。 			
	達成度 (自己評価)	28年度実施分 /平成28年度計画	総務課 100%(A) 市民協働課 100% 農業委員会事務局 100%	28年度実施分 /5年間の全体計画	総務課 100% 市民協働課 100% 農業委員会事務局 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29年度当初の計画	<ul style="list-style-type: none"> ●総務課 今後も研修実施情報の早期発信に努め、職員の研修受講促進に努める。 ●市民協働課 職員の意識を改善していくために、今後も研修を実施していく。 ●農業委員会事務局 業務に関する研修については、引き続き積極的に参加していく。 			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<p>○市民サービスの向上を図るため、各所属において必要に応じて研修を実施していく。また、研修参加者に偏りがないよう参加しやすい職場環境を整備する。(全課)</p> <p>○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実施するとともに、職員のスキルアップに向けて関係機関等を活用した独自研修の実施に努める。(総務課)</p> <p>○今後も協働について専門的に学ぶ場を提供し、各種施策の協働型への転換を推進するとともに、協働に対する職員の意識向上を図っていく。(市民協働課)</p>

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<p>○研修は大変重要。職員にとっては大変だが、世の中の進歩に合わせた視野を広げる研修も必要。</p> <p>○職員は、常に研鑽を図り、能力の向上に努めてほしい。</p> <p>○引き続き実施してもらいたい。</p> <p>○地道な努力を続けられたい。今でも不自由は感じておりません。</p> <p>○県市町村職員研修センターの参加も続行して、市独自の全体研修など、内容の充実に取り組み、主張性の向上に努めてほしい。</p>
	部会	各所属においても専門的な研修を実施していると思われるが、今後においても積極的な実施をお願いしたい。また、業務内容も複雑化・多様化しているため職員のスキルアップは必要であり、研修参加者に偏りがないような配慮や職員が積極的に研修に参加しやすい職場環境にすることも大切である。
	部会判定	B

第6次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成28年度分)

改革の取組(目標)	柔軟な組織運営の構築	番号	26	取組課	総務課	取組内容 (計画期間中)	組織再編は行政改革推進本部を中心に現行体制を検証し、見直しを実施する。 また、事務事業等の見直しも併せて実施することで、機動的・効率的な組織運営に取り組む。
実施項目名	業務内容の見直し	枝番号					
取組の背景	組織再編についてはこれまでも必要に応じて取り組んできたが、業務内容についても時代の変化に応じた適正な見直しを行う必要がある。				期待効果	事務の効率化が図られるとともに、時代の変化に対応できる柔軟な組織運営が期待できる。	

計画 (Plan)	年次計画 (平成28年度の見直しを含む)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		検討	検討	検討	検討	検討
	平成28年度の具体的な計画	○行政改革推進本部を中心に現行体制の検証と併せて事務分掌等の検証も実施する。				
	見直された年次計画		平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		—	検討	実施	検討	
改善策に基づき、見直した29年度の具体的な計画	○現状の組織の見直しとあわせて新たに設置した定住対策係の設置効果の検証を次年度に向けて実施していく。					

実績 (Do)	28年度に取り組んだ内容	市へ移住・定住を促進させるため、新たに企画課内において定住対策係を設置した。			
	達成度 (自己評価)	28年度実施分 /平成28年度計画	100% (A)	28年度実施分 /5年間の全体計画	20%
	(A)が100%とならなかった場合の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた29年度当初の計画	今後も取組を継続し、社会情勢や市民ニーズに対応できる機動的・効率的な組織再編を実施していく。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	○時代のニーズに対応できる組織体制を構築するため、適切な組織の見直しを実施していく。あわせて新たに設置した組織の設置効果についても検証を行っていく。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	○組織全体の業務内容見直しは、大切なことである。それと職員個人の業務遂行見直しも大切である。一人ひとりの業務遂行を見直しし、全体累積すると大きな内容見直しにつながる。 ○市の現状を常に分析し、時代に即応した組織再編を構築されたい。少子高齢化、空き家対策等喫緊の課題である。 ○同等の規模の市の状況を参考にすることも一考かと思う。 ○引き続き実施してもらいたい。	
	部会	時代の変化に対応するため定住対策係を設置したことは評価ができる。今後も時代のニーズに対応できる組織体制を構築するためには、現行組織の見直し及び検証を適切に行う必要がある。	
	部会判定	C	

第6次えびの市行政改革大綱 実績報告書 (平成28年度分)

改革の取組(目標)	柔軟な組織運営の構築	番号	27	取組課	全課	取組内容 (計画期間中)	業務マニュアルは、環境の変化や業務改善等により見直しが必要なため、業務マニュアルの更新や新たなマニュアルを作成する。
実施項目名	業務マニュアルの作成	枝番号					
取組の背景	業務マニュアルの一覧については、現在グループウェアの総務課共有書庫より閲覧が可能となっているが、今後も時代の変化とともに内容を修正していく必要もあるため、継続して取り組む必要がある。				期待効果	引継ぎ時における時間の短縮、スムーズな人事異動、定期異動時における事務の効率化等が期待できる。	

計画 (Plan)	年次計画 (平成28年度の見直しを含む)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成28年度の具体的な計画	○新たな業務マニュアルの追加や見直しの案件があるごとに、その都度マニュアルの作成と更新を行う。(全課)				
	見直された年次計画		平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	改善策に基づき、見直した29年度の具体的な計画	○各所属の業務マニュアルが実践的に活用できるよう見直しや更新を行い、より良い市民サービスが提供できるよう取扱においても共有化を図る。(全課) ○マニュアルが随時必要なシステムの優先順位をつけて整理し集中管理を行う。(企画課) ○すべての業務内容について、マニュアル化を図っていく。(農業委員会事務局)				

実績 (Do)	28年度に取組んだ内容	<ul style="list-style-type: none"> ●農業委員会事務局 専門性を有する知識の共有を図るため、共有書庫への登載、職員会議の開催を実施し、マニュアル化に努めた。 ●健康保険課 国民健康保険窓口事務について、マイナンバー制度の導入等に伴い、変更を要する事項についてマニュアルの更新を行った。 ●企画課 新システムの導入に伴う操作マニュアルの整理を行った。 			
	達成度 (自己評価)	28年度実施分 /平成28年度計画	農業委員会事務局 70%(A) 健康保険課 100%(A) 企画課 100%	28年度実施分 /5年間の全体計画	農業委員会事務局 70% 健康保険課 100% 企画課 100%
	(A)が100%とならなかった場合の理由	●農業委員会事務局 一部業務内容によっては、マニュアル化が出来ていないため。			
	取り組んだ内容を踏まえた29年度当初の計画	●農業委員会事務局 担当者不在でも市民対応が出来るよう、専門性の強い業務のマニュアル化を図っていく。 ●健康保険課 今後も制度の変更等に伴い、マニュアルについても随時更新を図る。 ●企画課 既存システムのマニュアルはあるものの、更新されず現状とあわないものが存在する。緊急時の対応を含めたわかりやすいマニュアルとなるよう更新・整理を順次すすめる。			

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<p>○各所属において実践的に活用できる業務マニュアルとなるよう見直しと更新を行い、より知識を深めるためマニュアルの取扱について共有化を図っていく。(全課)</p> <p>○マニュアルを電子ファイルと冊子の両方で整理を行う。(企画課)</p> <p>○国保広域化に伴う制度改定に応じたマニュアルの更新を必要に応じて進めていきたい。(健康保険課)</p> <p>○必要に応じ、職員会議を実施し、マニュアル化に努めるとともに共有書庫等への登載を実施する。(農業委員会事務局)</p>

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<p>○業務マニュアル作成は、電子化を進める上で必須である。</p> <p>○職員の異動がスムーズにできる。</p> <p>○業務を推進するにはマニュアルは欠かせないと思う。住民サービスを基本とした適正なマニュアルを毎年更新されたい。</p> <p>○マニュアルの作成とともに大切なことは、そのマニュアルを使いこなすことであり、その教育も重要であると考えます。</p> <p>○窓口で専門的な知識のある職員を置き、市民の対応が即座にできると市民サービスにつながるのでは。</p> <p>○担当者がいなくても対応出来るように、常に業務マニュアルの更新をしていってもらいたい。</p>
	部会	誰でも実践的に活用できるマニュアルとなるよう、各所属において積極的かつ継続的な作成・更新といった取組が必要である。
	部会判定	C

