

第6次えびの市行政改革大綱

計画期間 平成28年度～令和2年度

取組結果報告書
(平成30年度分)

えびの市

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書
(平成30年度分)

目次
(取組課順)

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

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書
(平成30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	2 ㊦	16-1 市税等の収納率の向上	税務課	17 ㊦
2 窓口の総合的対応の充実	全課	3 ㊦	16-2 市税等の収納率の向上	介護保険課	18 ㊦
3 インターネットを利用した申請手続の取組	全課	4 ㊦	16-3 市税等の収納率の向上	健康保険課	19 ㊦
4 申請書のエクセル・ワード化	全課	5 ㊦	17 公有財産の有効活用	全課	20 ㊦
5 更なる申請手続の簡素化	総務課	6 ㊦	18 心のふるさと寄附金制度の推進	企画課	21 ㊦
6 子どもにやさしい空間づくり	総務課	7 ㊦	19 使用料及び手数料の見直し	全課	22 ㊦
7 市政情報の発信・充実	全課	8 ㊦	20 市補助金の適正化	全課	23 ㊦
8 市民アンケートの実施・活用	全課	9 ㊦	21 事務局体制の見直し	総務課	24 ㊦
9 市民との対話の場の設置	企画課	10 ㊦	22 コスト低減目標の設定	全課	25 ㊦
10 市民団体の育成	市民協働課	11 ㊦	23 給与制度の適正化	総務課	26 ㊦
11 ボランティア活動の育成・支援	市民協働課	12 ㊦	24 職員の意識改革・実践	総務課	27 ㊦
12 パブリックコメントの活用	全課	13 ㊦	25 研修の充実	全課	28 ㊦
13 市民提案制度の活用	対象課 (18 課)	14 ㊦	26 業務内容の見直し	総務課	29 ㊦
14 公募委員制度の充実	総務課	15 ㊦	27 業務マニュアルの作成	総務課	30 ㊦
15 事務事業の外部委託の推進	総務課	16 ㊦			

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成30年度分)

記入方法

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 えられる場合は、窓口業務の開庁時間の検討を行
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が受けられるよう、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29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	令和2年度
		検討	検討	検討	検討	検討
	平成30年度の具体的な計画	平成30年度の計画を記載しています。				
	見直された年次計画			平成30年度	平成31年度	令和2年度
	改善策に基づき、見直した31年度の具体的な計画	見直された計画を記載しています。				

実 績 (Do)	30年度に取り組んだ内容	平成30年度に実際に取り組んだ内容を記載しています。 計画に対し取組内容の実績がどの程度であったか自己評価しています。 ○計画どおり実施 △一部実施 ×未実施 △・×であった場合はその評価となった理由を記載しています。
	30年度実績(A)	
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた31年度当初の計画	平成30年度の取組を踏まえ、平成31年度当初の取組計画を記載しています。

改 善 (Act)	<input type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画に変更はありません。 <input type="checkbox"/> 当初の計画を見直し、次のとおり改善します。
	当初の計画を見直し、改善した内容を記載しています。

評 価 (Check)	行政改革推進委員会及び行政改革推進本部の各部会からの平成30年度の取組に対する意見・評価を記載しています。 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
	部会判定・意見

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成30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30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	令和2年度
		検討	検討	検討	検討	検討
	平成30年度の具体的な計画	開庁時間外でも利用できるコンビニ交付の利便性を市民の方に周知・PRする。 市民ニーズを把握し、開庁時間外に市民が必要とする行政サービスを受けることができるよう検討する。				
	見直された年次計画				平成31年度	令和2年度
				把握	把握・検討	
	改善策に基づき、見直した31年度の具体的な計画					

実績 (Do)	30年度に取り組んだ内容	コンビニ交付を利用して取得できる証明書は住民票等や所得課税証明書・非課税証明書(現年)の6種類である。コンビニ交付対象課である2課において、市ホームページや広報紙により利便性について周知を行った。 開庁時間外対応は、事前に問い合わせのあった納税相談等について3課が対応した。(福祉関係窓口)他課においても市民の方からの相談対応への要望があった場合は柔軟に対応している。 市営住宅担当や水道担当においては職員において当番体制を整え、土日・祝祭日でも即座に対応した。繁忙期の窓口延長・土日開庁(3/27~4/4)を実施した。(1課)。 繁忙期やコンビニ交付の利用実績の分析や各種説明会、座談会時に市民の方の意見を聞き市民ニーズの把握に努めた。
	30年度実績(A)	○ 計画どおり実施
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた31年度当初の計画	引き続き開庁時間外において対応できるよう様々な方法を検討し、体制を整える。 窓口利用実績の分析や市民の方の意見を聞く機会を増やす。

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	第6次えびの市行政改革大綱の取組内容である「窓口業務の開庁時間の検討」は、現在の繁忙期の時間外延長の取組や、各課の個別対応により、第6次の取組としては部会判定により完了となった。 今後は、継続して市民ニーズの把握に努めることとする。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口サービス利用時間・利用機会の拡充によく取組まれている。 ・「時間外や休日に対応すべき業務」を的確に把握し、実施すべきことがあれば迅速に対応してほしい。(H29指摘) ・サービス向上への前向きな取組姿勢は大いに評価できる ・今後とも柔軟な対応を図りたい ・市民のためによく取り組まれていると思います。引き続きよりよくなるために実施してください ・職員の方にも負担が少なく済むよう体制整備を急ぎ引き続き実施につとめて頂きたい。
	部会判定・意見	A コンビニでの各種証明書の交付や繁忙期の窓口開庁時間の延長だけでなく、市営住宅や水道課などは、必要な時に即座にサービスを提供するため当番制により夜間や土日・祝日にも対応できる体制を整えており、他の各所属でも市民からの相談には、時間外でも柔軟に対応している。 窓口開庁時間延長の利用実績報告(H22~H30年度)は、開庁時間1時間当たり平均1人程度の利用である。 部会としては、現在各所属の取組と併せて市民ニーズの把握を続けることは必要であるが、新たな開庁時間の延長は不要と判断し、この実施項目は取組完了とした。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成30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30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	令和2年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成30年度の具体的な計画	他課にわたる業務について所属間の連携を図り、窓口対応の充実に努める。相談しやすい窓口環境を目指し、窓口・業務スペースの検討を行う。				
	見直された年次計画				平成31年度	令和2年度
	改善策に基づき、見直した31年度の具体的な計画					

実績 (Do)	30年度に取り組んだ内容	来庁者が複数の課を回ることがないように、担当者が窓口に出向くように他課との連携をとった(全課) 相談しやすい窓口スペースを確保するため、カウンター設置や職員の機の配置を変更し相談しやすい雰囲気を作り努めた。(3課) 平成30年4月健康保険課内に母子健康包括支援センターを設置し、案内板表示を設置した。政策検証委員会外部評価委員からの「母子健康包括支援センター」の看板が健康保険課の奥まった所に設置してあるのは、市民からすると行きにくい、相談しにくいと感じる。開放的で明るい雰囲気での環境が望ましい。保健センターへの設置を検討してはどうかとの意見に対し、保健センター移設の可否を検討し、平成31年4月より保健センターへ移転することを決定した。
	30年度実績(A)	○ 計画どおり実施
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた31年度当初の計画	引き続き、他課にわたる業務について所属間の連携を図り、丁寧な対応を心がける。来庁者の立場に立った対応ができるよう、ローカウンターを設置するなど窓口環境の改善に努める。エネルギー業務の分野は他課にまたがることから連携を図るため、検討会議を行う。

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<input checked="" type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画に変更はありません。 <input type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> 政策検証委員会からの指摘に対応し、母子健康包括支援センターの移設を早々に実施したことなど、窓口の総合的対応の充実に取組まれている。 市民が窓口対応をどう評価しているかを把握し改善することが必要であり、年度の計画に明記し実行すべき。(H29指摘) また、これを毎年継続的に実行できるよう、業務改善すべき。 来庁市民の視線で改善に取組み、実施している。 エネルギー業務の各課連携に期待したい 引き続き窓口環境の改善に取り組んでください。 引き続き市民が気軽に窓口利用ができるよう改善点が他にもないか調査を続けてほしい。
	部会判定・意見	B 来庁者が複数の課を回ることがないように所属間・職員同士の連携をとり、相談しやすい環境設定を行っている。今後も所属・職員間の連携をとり窓口対応の充実に努めてほしい。また、全職員がスムーズな案内ができるような取組を検討してほしい。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成30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30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	令和2年度
		検討	検討	検討	検討	検討
	平成30年度の具体的な計画	マイナポータルを利用した申請について広報周知を継続的に行う。 インターネット申請(電子申請)の可能性について検討を行う。				
	見直された年次計画				平成31年度	令和2年度
	改善策に基づき、見直した31年度の具体的な計画	インターネットを利用した申請は、県の動向に合わせて即座に対応できるよう、他課と連携を取り準備を進めて行く。(主導課・対象課) マイナポータルサイトを通じて、介護保険に係る申請手続きのオンライン化に向けたサービス検索・電子申請機能(ぴったりサービス)について、費用対効果を検証しながら介護ワンストップサービスの手続きの可能性について検討を進めていく。(1課) 各種検診の受付、えびの高原キャンプ村の予約、電子入札などインターネットを利用した申請手続き等の実施に向けて検討・準備を行う。(3課)				

実 績 (Do)	30年度に取り組んだ内容	マイナポータルを利用した申請手続きの環境は整えており、福祉・母子部門において利用可能となっている。このことについて利用可能対象課において、広報紙による周知を行った。(H30年度利用可能課 2課) 平成30年度より各種健診のインターネットによるweb予約を開始した。また、インターネットによる国保セット健診の申請受付について検討を行った。
	30年度実績(A)	○ 計画どおり実施
	(A) Δ×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた31年度当初の計画	マイナポータルを通じて、介護保険に係る申請手続きのオンライン化に向けたサービス検索・電子申請機能(ぴったりサービス)について、費用対効果を検証しながら介護ワンストップサービスの手続きが可能となるよう準備を進めていく。(1課) 各種検診の受付、えびの高原キャンプ村の予約、電子入札などインターネットを利用した申請手続き等の実施に向けて検討・準備を行う。(3課) インターネットを利用した申請等の検討を行っていない課が半数以上であったため、申請できないものを整理し可能性について引き続き検討を行う。(全課)

改 善 (Act)	<input type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画に変更はありません <input checked="" type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。
	インターネットを利用した申請について、宮崎県のシステムを共同利用することができないか検討を行うことを追加する。

評 価 (Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> ・H31計画記載の「各種健診の受付」のインターネット申請は、健診を実施する病院との連携が必要と予想され、その場合、実施は困難と推測される。また、経費が大きくなるのであれば実施する必要は無いのでは。 ・申請書全帳票を対象に、インターネット申請を出来るようにするものの抽出と実施についての検討を、「引き続き検討」とされているが、年度計画を決め、計画的に実施することが望まれる。 ・可及的速やかに、全課においてネット申請の可能性を検討されたし。 ・全課の取組進捗を横断的に管理する仕組みづくりが必要ではないか。 ・検診の予約は実際に利用したら、簡単で分かりやすかったです。引き続き他の課でも利用出来るのは実施してもらいたい。 ・市外、県外の方で各種申請が必要な場合でも簡単かつ便利に手続きができるよう検討準備を進めてほしい。
	部会判定・意見	D マイナンバーカードやマイナポータルを利用した申請手続きについては、国の動向に合わせて環境整備を行い即座に対応できるよう取り組んでいる。但し、インターネットを利用した市独自の電子申請の取組・検討は進んでいないように思われるため、費用対効果を考えながら検討を行ってほしい。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成30年度分)

改革の取組(目標)	申請・手続書類作成の効率化	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30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	令和2年度
		一部実施	実施	実施	実施	実施
	平成30年度の具体的な計画	各課の申請書のエクセル・ワード化を引き続き行う。様式変更等があった場合の更新処理を定期的に行う。				
	見直された年次計画				平成31年度	令和2年度
	改善策に基づき、見直した31年度の具体的な計画				継続	継続

実績 (Do)	30年度に取り組んだ内容	全課、掲載中の申請書について見直しをし、エクセル・ワード化を行った。また、法改正に伴い新たな様式を掲載する場合もエクセル・ワード化を行っている。 (内訳) ホームページ掲載申請書数 246 エクセル・ワード化済の数 226 ※自署を必要とする申請書であるため、20の申請書についてはエクセル・ワード化を行っていない。
	30年度実績(A)	○ 計画どおり実施
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた31年度当初の計画	引き続き様式変更等があった場合は随時更新処理を行う。未掲載の様式についても掲載するよう取り組む。

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	全課で取組を行い、エクセル・ワード化を達成できた。様式変更や更新処理も定期的に行っていることから本取組は完了となった。取組は完了となったが、今後も定期的な見直しと新たな申請書等の掲載を継続して行うこととする。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> 全ての課で、申請書(自署が必要なものを除く)のエクセル・ワード化をH30年度に達成したことは高く評価できる。 引き続き様式変更時の更新処理を進めて頂きたい 引き続き実施してもらいたい
	部会評価・意見	A 全課において、自署が必要なものを除く申請書のエクセル・ワード化を本年度達成できたことは評価できる。申請書の見直しについても、ホームページ担当課より年1回周知を図り定期的な見直しを行うよう促しており、更新処理も定着している。このことから、本取組について完了と判断する。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成30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 総務課	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。				期待効果	事務の迅速化や市民の事務手続における負担の軽減が期待できる。	

計画 (Plan)	年次計画 (平成30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	令和2年度
		検討	検討	検討	実施	実施
	平成30年度の具体的な計画	申請書類を具体的に把握する。 他自治体の取組を参考にし、引き続き簡素化に取り組む。				
	見直された年次計画				平成31年度	令和2年度
				検討	検討・実施	
	改善策に基づき、見直した31年度の具体的な計画	来年度の実施に向けて申請書の洗い出しや他市の取り組みの調査を行い、どのような方向性で行うか検討をする。				

実績 (Do)	30年度に取り組んだ内容	法令に基づく申請書を除き、押印省略や様式内容の変更により簡素化を行い、また記入者にとってわかりやすく見やすい様式の作成に努めた。また、水道の使用開始及び中止の手続きについては、利用者の負担軽減のため、申請書での受付でなく電話で受付を実施している。 申請書について、取組を行った課中11課(44%)は簡素化への取組をすべて終え、取組終了と判断している。
	30年度実績(A)	○ 計画どおり実施
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた31年度当初の計画	押印省略や様式の見直しなど、各課単独でできるものはほぼ終了している。今後は、他自治体の取組を参考にしながら、事務の迅速化、事務手続きの負担軽減について住民サービス部会等により調査研究する。

改善 (Act)	<input type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画に変更はありません。 <input checked="" type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。
	取組課を総務課に変更する。 各所属で申請書の簡素化に取り組んできたが、今後は総務課が主体となり取組を推進する。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> 様式の簡素化は完了したとの市役所各課の認識であれば、次のステップとして、簡素化が望まれる事項について、市民からの希望を上げてもらえばどうか。 取組の結果が出ており、大いに評価できる。 他の自治体を参考にするなど今後の住民サービス部会の活躍に期待する。 引き続き実施してもらいたい。 各種申請については市民にとって日常的なことではないので、必要な時に不慣れな手続きは安易なことではありません。市民目線で更に改善点がないか継続的な見直しを続けて下さい。
	部会判定・意見	B 各所属とも申請手続きの簡素化への取り組みや検討・実行している。この取組については、各所属において取り組める事項は完了したとの報告であった。更なる簡素化を目指すため、今後は、主導する課を1つ決め、統一的な取組を進めて行く方法を検討してほしい。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成30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 総務課	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 子どもにやさしい空間づくり	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30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	令和2年度
		検討	実施	—	—	—
	平成30年度の具体的な計画	市民室がわかりやすいように表示を行う。(財産管理課)				
	見直された年次計画				平成31年度	令和2年度
	改善策に基づき、見直した平成31年度の具体的な計画			検討	検討	

実績 (Do)	30年度に取り組んだ内容	市民室入口に表示をした。
	30年度実績(A)	○ 計画どおり実施
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた31年度当初の計画	キッズコーナーの設置は安全性やスペースの問題により設置できないと判断したことから、実施項目名と取組課を変更する。子ども連れで来庁される方の手続きの負担軽減のため、子どもに優しいスペース作りの検討を引き続き行う。(総務課)

改善 (Act)	<input checked="" type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画に変更はありません <input type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> 子ども連れの人への配慮を、具体的にどのように行うのか検討と実践が必要。 引き続き子ども連れの来庁者にやさしい空間づくりを検討されたい。 引き続き大人と子どもが安心して手続きができる環境を作ってもらいたい。
	部会評価・意見	B 待合室の看板設置を行い待合室への取組は完了し、キッズコーナーの設置はできないと判断した経緯がある。但し、子ども連れの来庁者への配慮は必要と考えるため、引き続き、子どもにやさしいスペース作りの検討を進めてほしい。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成30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30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	令和2年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成30年度の具体的な計画	広報紙・ホームページ・フェイスブック等により情報発信を行う。全ての市民の方に情報が行き渡るよう、市民の方の生活状況に応じた情報発信に努める。				
	見直された年次計画				平成31年度	令和2年度
				実施	実施	
	改善策に基づき、見直した31年度の具体的な計画	広報紙・ホームページへの掲載についてタイミングに重視した情報発信に努める。新たな情報発信の方法がないか検討する。				

実績 (Do)	30に取り組んだ内容	21課において、フェイスブック、市ホームページ、広報紙、ポスター、対象者への郵送、回覧板等を利用して情報提供を行った。観光パンフレットやごみ分別冊子、わかりやすい予算書を配布。市民意識調査などアンケート結果について市ホームページにより公表し、情報発信に努めた。 (情報提供内容) 各種補助事業・制度説明や啓発活動・硫黄山噴火に伴う河川水質の状況・災害に関する注意喚起や避難情報・奨学生募集や教育資金・水道に関する情報・議会だより・自治会活動・学校給食の献立・職員採用試験情報など
	30年度実績(A)	△ 一部実施
	(A) △×の理由	情報発信が全課となっていないこと。ホームページのみの掲載となっている情報もあり、市民の方の生活状況に応じた情報発信方法の更なる工夫が必要であるため。
	取り組んだ内容を踏まえた31年度当初の計画	引き続き、様々な方法で情報発信に努める。市民の方に情報が行き渡るよう、情報発信の方法をさらに検討し実施する。

改善 (Act)	<input type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画に変更はありません <input checked="" type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。
	情報発信の手段だけでなく、情報発信の方法やタイミングへの取組を追加する。

評価 (Check)	行政改革推進委員	<ul style="list-style-type: none"> 必要な情報が市民に確実に届くよう検討していただきたい。 情報が市民に行き届くよう様々な媒体での情報発信をしている。 視覚/聴覚障がい者への取組も強化してほしい。 情報発信が全課になるよう引き続き実施してもらいたい。
	部会評価・意見	C 各所属とも情報発信について様々な手法で行っており評価できる。今後も、市民の生活状況に応じた情報発信を行うことはもちろん、情報発信のタイミングや内容の充実に重視した取組とともに、障がい者への情報発信の方法の検討を行ってほしい。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成30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30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	令和2年度
			実施	実施	実施	実施
	平成30年度の具体的な計画	市民ニーズを把握するため、引き続きアンケート調査の取組を行う。多くの回答が得られるような取組を検討する。				
	見直された年次計画				平成31年度	令和2年度
	改善策に基づき、見直した31年度の具体的な計画	質問内容を厳選し質問事項を減らすなど答えやすい環境を整える。アンケート記入時間の設定を行う。アンケートの回収率を上げるため、広報紙への掲載と関係機関への周知を行う。				

実績(Do)	30年度に取り組んだ内容	市民意識調査を実施し、意識調査の結果を政策形成や予算要求の基礎資料、政策検証委員会、行政評価における目標指標への到達度合いを測る資料となるよう、全課に配布し情報共有を図った。(1課)アンケート調査を実施していない課であっても企画課による市民意識調査の結果を確認し市民ニーズに努めている。 計画策定時のニーズ調査(3課)、成人式の開催についてのアンケート(1課)を実施し計画策定時の市民ニーズの把握と、計画・施策に反映するよう努めた。成人式の開催アンケート結果は、次期成人式開催日決定の資料とした。 【実施したアンケート及び調査(回収率)】 市民意識調査(34.2%) 第2期子ども子育て支援事業計画策定に伴うニーズ調査(69.7%) 認知症施策(支援)に関するアンケート(100%) 自殺対策行動計画第2基計画策定に伴うアンケート(81.9%) 成人式の開催日時アンケート
	30年度実績(A)	○ 計画どおり実施
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた31年度当初の計画	今後も市民意識調査により市民ニーズを把握する。多くの意見が得られるよう更なる取組を検討する。

改善(Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策
	<input type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画に変更はありません <input checked="" type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。 アンケート実施予定の3課について多くの意見が得られるような取組の具体的な内容を追加する。

評価(Check)	行政改革推進委員	<ul style="list-style-type: none"> 市民に対するアンケート調査を適宜行い、業務の改善を継続していただきたい。 市民意識調査の回収率低迷が危惧される。 ホームページやSNSの活用にも検討されたい。 引き続き、多くの市民から意見が得られるよう実施してもらいたい。
	部会評価・意見	B 必要に応じてアンケート調査を実施し、市民ニーズを把握していることは評価できる。ただし、アンケート結果及び活用方法の周知については発信不足な面もうかがえるため、アンケート実施後の情報発信に取り組んでほしい。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成30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30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	令和2年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成30年度の具体的な計画	引き続き、事業説明会・市長と語ろう会・まちカフェを実施する。参加促進のためにPR等にも力を入れたい。				
	見直された年次計画			平成30年度	平成31年度	令和2年度
	改善策に基づき、見直した31年度の具体的な計画					

実績 (Do)	30年度に取り組んだ内容	広報等を活用し、PRに努めた。市長と語ろう会については、4回の実施に終わったが、予定されていた2自治会(加久藤麓、出水自治会)において台風等により、中止となった。			
		H29年度		H30年度	
		開催数(回)	参加者(人)	開催数(回)	参加者(人)
		えびの市事業説明会	5	79	4
	まちカフェ	3	67	3	80
	市長と語ろう会	6	102	4	119
	30年度実績(A)	○ 計画どおり実施			
	(A) △×の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた31年度当初の計画	引き続き、広報等によるPRに努める。			

改善 (Act)	<input checked="" type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画に変更はありません。 <input type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。 <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>
	評価を踏まえた所管課の見直し改善策

評価 (Check)	行政改革推進委員会 <ul style="list-style-type: none"> ・市長と市民との対話の場は意義があると評価。 ・市民との接点を増やす取組を継続しており評価する。 ・市民の意見を肌で感じ、行政に取り入れてほしい。 ・引き続き実施してもらいたい。 ・事業説明会や市長と語ろう会はとても良い取組だが市民ニーズは多岐にわたる上、市長も忙しい。このような会に参加できる人は常に同じような年代性別に限られているのが現状ではないかとも感じるので、潜在的な市民ニーズを引き出す別の方法も検討を始めてほしい。
	部会判定・意見 B 天候等により実施できなかったものもあるが、計画通り実施している。また、参加人数も少しずつ増えている。今後もより多くの市民の参加を促すため、継続的なPRを続けてほしい。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成30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30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	令和2年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成30年度の具体的な計画	市民活動支援センターの活動について、特に新規団体の活動の拠点となるよう、周知を図っていく。				
	見直された年次計画				平成31年度	令和2年度
	改善策に基づき、見直した31年度の具体的な計画	団体へ市民活動支援センターの利活用を促し、活動しやすい環境整備に努める。加入団体同士の連携が図れるような事業を推進する。				

実 績 (Do)	30年度に取り組んだ内容	平成31年2月に「協働のまちづくり」のパンフレットを作成した。その際、「市民活動支援センター」の内容も掲載し、全戸配付を行い、周知を図った。
	30年度実績(A)	○ 計画どおり実施
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた31年度当初の計画	平成31年度は、「市民活動支援センター」の施設の老朽化に伴い、床清掃やブラインド設置等のハード面の整備に取り組むとともに、加入団体同士の連携が図られるような事業を推進していく。

改 善 (Act)	<input type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画に変更はありません <input checked="" type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。
	市民活動支援センターは、市民の方が主体的に取り組む市民活動を支援するために設置された活動の拠点となる場です。今後も場の充実を図るとともに、団体へ市民活動支援センターの利活用を促していく取組を追加する。

評 価 (Check)	行政改革推進委員会 <ul style="list-style-type: none"> ・H30年度実績は、パンフレット作成と配布のみということだが、その配布は予算に見合うだけの効果があるのか疑問。予算消化のためならしないほうが良い。 ・市民団体を育成する場合、市民団体が困っていることや支援してほしいことなどを把握し改善を検討することが必要であり、市民活動支援センターに任せておけば良いというものではないと思う。 ・市民活動支援センターが、市民団体とどのように相談に乗ったりしたのか実績を把握し、この業務への取組み方の改善が必要と考えられる。 ・市民活動支援センターに委託するのではなく、市役所職員自らが、市民団体との橋渡しなどを行うべきだと考える。 ・市民団体を育成しようとの意気込みが資料からは感じられない。 ・市民活動支援センターの存在や市民団体連絡会議の活動が分かりづらい。 ・市民の行政参画意識の高揚策を検討されたい。
	部会意見判定・意見 C 本年度の計画である活動の周知については計画どおり実施できている。 しかし、市民活動支援センターの設置目的や意義、市と市民活動支援センターとの関係が市民の方に伝わっていないように思われる。市民団体育成のための取組や支援センターの設置目的や意義を市民の方に理解してもらう方法を検討し取り組む必要があると思われる。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成30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30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	令和2年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成30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、ボランティアセンターの周知を図っていく。				
	見直された年次計画				平成31年度	令和2年度
	改善策に基づき、見直した31年度の具体的な計画					

実績 (Do)	30年度に取り組んだ内容	ボランティアセンターについては、社会福祉協議会が運営している。 具体的に取り組んだ内容は、各種ボランティアグループ、個人活動者等の育成、登録斡旋を行い、活動支援とともに連絡調整を図った。また、年4回ボランティア情報誌の発行やボランティア講座の開設、災害ボランティア事業等を行った。
	30年度実績(A)	○ 計画どおり実施
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた31年度当初の計画	ボランティアコーディネーター設置事業、ボランティア講座開設事業、ボランティア活動促進事業、災害ボランティア事業、情報誌の発行等を継続して実施する。

改善 (Act)	<input checked="" type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画に変更はありません <input type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。 <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>
	評価を踏まえた所管課の見直し改善策

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア活動の育成・支援は十分行われている。 ・社会福祉協議会が主体の事業を、ここで評価する必要はない。 ・社会福祉協議会と連携してボランティアセンターの周知を図りたい。 ・子どもたちへのボランティア教育の充実を図りたい。 ・引き続き実施してもらいたい。
	部会評価・意見	C ボランティアセンターの周知という取組については実施できている。行政とボランティアセンターとの関わり方や連携についてさらに具体化する必要があると思われる。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成30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29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	令和2年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成29年度の具体的な計画	要綱に定められたとおり、条例制定時又は計画策定時にはパブリックコメントを実施し、市民参画意識の推進になるよう努める。多くの意見をいただけるよう工夫するとともに、パブリックコメント制度活用方法の周知を行う。				
	見直された年次計画				平成31年度	令和2年度
改善策に基づき、見直した31年度の具体的な計画	特に意見の欲しい項目をピックアップして実施する。(1課) パブリックコメントで意見を募集する際に広報えびの等の広報媒体での情報提供を分かりやすく工夫するなど、市政への積極的な市民参画を促す。(1課)					

実績 (Do)	30年度に取り組んだ内容	計画策定に伴うパブリックコメントを4課が実施し、市民の方々からの意見をいただけるよう周知した。しかしいずれも意見は出されていない。 【実施したパブリックコメント案件名(意見数)】 えびの市自殺対策行動計画(0) えびの市配偶者等からの暴力の防止及び被害者支援計画(0) えびの市景観計画(0) 第3次えびの市男女共同参画基本計画(0) えびの市空き家等対策計画(0) えびの市都市計画マスタープラン改訂版(0)
	30年度実績(A)	△ 一部実施
	(A) △×の理由	すべてパブリックコメントにおいて意見がなく周知方法や意見の求め方の工夫が必要であるため
	取り組んだ内容を踏まえた31年度当初の計画	えびの市パブリックコメント制度実施要綱に沿ってパブリックコメントを実施し、意見をいただけるよう周知の方法を工夫する。

改善 (Act)	<input type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画に変更はありません <input checked="" type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。
	今年度パブリックコメント実施予定の所属は2課であるため、対象となる2課の取組を記載した。周知方法だけでなく、意見が得られるような取組を行うことを追加する。

評価 (Check)	行政改革推進委員会 ・地道に継続していくことが必要。 ・現状の実施方法が、例えば「えびの市景観計画」全体についての意見を求めることになっており、市民にとって、意見提出のハードルが高いと思われる。「えびの市景観計画」で、行政側が市民の意見を聞きたい数項目を抽出して意見を求めると、市民も意見を出しやすいかもしれない。 ・積極的に制度を活用している。 ・市民への周知方法や意見の求め方の今後の工夫に期待している。 ・引き続き、意見がもらえるように努力してもらいたい。 ・まず「意見の募集」があること自体広く知られていない募集期間がいつからいつまでなのか、提出された意見がどのように反映されるのかなど、一般に分かりやすいようPRしてほしい。
	部会判定・意 D 要綱にしたがい取組を行っている。多くの意見をいただけるよう手法や集め方の工夫をしてほしい。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成30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	対象課(18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30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	令和2年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成30年度の具体的な計画	市民の思いを反映できる場として、本制度を活用した取り組みを継続する。				
	見直された年次計画				平成31年度	令和2年度
	改善策に基づき、見直した31年度の具体的な計画					

実績 (Do)	30年度に取り組んだ内容	2事業において事業を実施した。(2課) ①文化の杜イルミネーション事業 文化の杜にイルミネーションを1ヶ月程度設置しイベント開催 ②矢岳高原活性化事業 矢岳高原活性化委員会と協働による事業を実施。全日本トライアル大会の誘致や九州トライアル選手権等の開催をし、地域資源の情報発信と地域活性化につなげた
	30年度実績(A)	○ 計画どおり実施
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた31年度当初の計画	引き続き実施団体を募集し、本制度を活用した取組を実施する。

改善 (Act)	<input checked="" type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画に変更はありません <input type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。
	評価を踏まえた所管課の見直し改善策

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> 市民提案制度の活用は十分行われている。 「実績報告」では市民提案の内容がわからない。 引き続き、実施団体を増やして地域活性化に取り組んでもらいたい。
	部会評価・意見	B 本年度は2事業について実施し、事業を活用した取組を行ったことについて評価できる。今後も、本制度を活用した事業を実施するため、所属へ制度活用について周知等を行ってほしい。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成30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 総務課	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30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	令和2年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成30年度の具体的な計画	公募委員制度活用の周知を行う。 えびの市各種審議会等の委員登録に係る公募委員及び推薦委員募集要領に基づき公募委員制度を利用する。えびの市審議会等の整理・運営等に関する指針に基づき、審議会の整理を行いながら運営を行っていく。				
	見直された年次計画				平成31年度	令和2年度
改善策に基づき、見直した31年度具体的な計画						

実績 (Do)	30年度に取り組んだ内容	各所属へ公募委員制度を活用するよう周知を行った。また、年1回えびの市審議会等の整理・運営等に関する指針に基づき審議会の整理を行いながら運営するよう指導している。(総務課) 各所属において所管している審議会・協議会の構成員に公募委員を採用するよう努めている。公募委員募集については、担当課での募集又は公募委員制度を利用し、幅広い意見を取り入れる審議会になるよう努めた。(全課) 19/19/49 (公募委員採用済審議会数/公募委員を構成員とする審議会数/全審議会等数) 1審議会当たりの公募委員の割合 25.78%
	30年度実績(A)	○ 計画どおり実施
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた31年度当初の計画	公募委員として多くの市民の参加を促すため、公募委員制度活用の周知を行い、えびの市審議会等の整理・運営等に関する指針に基づき、審議会の整理を行いながら、公募委員制度を運用していく。 総務課が主体となって、全課の取組への推進・把握を行うため、取組課を全課から総務課に変更する。

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<input checked="" type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画に変更はありません <input type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。 <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>
-------------	-------------------	--

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> ・公募委員の活用に十分取組まれている。 ・多くの市民が公募委員になれるよう、制度の周知を図りたい。 ・引き続き公募が集まるように努力してもらいたい。
	部会評価・意見	B 制度の周知を図り、各所属とも公募委員の活用に取り組んでることについて評価できる。多くの市民の方が公募委員に応募するような募集方法の工夫をするとともに、公募委員制度への職員の意識を高める取組も行ってほしい。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成30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 総務課	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29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	令和2年度
		検討	検討	検討	検討	検討
	平成30年度の具体的な計画	外部委託の可能な事業について調査を実施する。				
	見直された年次計画				平成31年度	令和2年度
	改善策に基づき、見直した31年度の具体的な計画					

実績 (Do)	30年度に取り組んだ内容	総務課において外部委託可能調査を行った。 9事務事業について外部委託可能な事務事業であるとの回答であった。しかし、このうち8事務事業については費用面サービス面でのデメリットが大きく外部委託の見込みがない状況。1事務事業は外部委託に向けて委託要件等の整理を行っている。
	30年度実績(A)	○ 計画どおり実施
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた31年度当初の計画	総務課が主体となって、全課への取組の把握と推進を行うため取組課を全課から総務課に変更し、引き続き外部委託可能な事業の調査及び推進を行う。外部委託の基準設定やガイドライン策定ができないか部会等で検討する。

改善 (Act)	<input checked="" type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画に変更はありません <input type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> </div>
	<small>評価を踏まえた所管課の見直し改善策</small>

評価 (Check)	<small>行政改革推進委員会</small> <ul style="list-style-type: none"> 市役所職員の能力向上・経験蓄積の観点と、費用対効果を十分に加味した外部委託についての基準設定やガイドライン策定を急ぐことが必要。 市職員の人手不足に備えるためにも継続した取組が必要。 事務事業そのものの見直しも必要では。 外部委託業者がメリットになるような、委託可能な事務事業を見直すべきでは。 ・市民ニーズとしては事務手続等について窓口でのワンストップサービスが好ましい、職員のスキル向上も踏まえ専門的な行政サービスがスムーズに進むよう検討を進めてほしい。
	<small>部会判定・意見</small> B 計画どおり調査を実施し、9事務事業のうち1事務事業において外部委託に向けて委託要件等の整理を行っていることは、一定の評価はできる。今後もコスト低減と業務の効率化に向けて、引き続き検討する必要がある。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成30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、課税客体の的確な把握、 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 は、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30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	令和2年度
		一部実施	実施	実施	実施	実施
	平成30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、各種研修会等への参加により、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。				
	見直された年次計画				平成31年度	令和2年度
	改善策に基づき、見直した31年度の具体的な計画					

実績 (Do)	30年度に取り組んだ内容	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、課税客体の的確な把握、未申告者に対する税務調査及び申告指導、滞納繰越分の圧縮、財産調査及び滞納処分強化
	30年度実績(A)	○ 計画通り実施
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた31年度当初の計画	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、各種研修会等への参加により、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やかな対応をする。

改善 (Act)	<input checked="" type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画に変更はありません <input type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。

評価 (Check)	行政改革推進委員会 ・滞納させない、納期までに納付させる工夫も必要 ・弱者への配慮をしながら、支払い能力のある人からは毅然とした態度で徴収されている、徴収職員の方たちのご努力に敬意を表します。 ・キャッシュレスに対応した納付方法の周知を図りたい。 ・引き続き収納率が上がるよう実施してもらいたい。
	部会判定・意見 B 研修参加を実施しながら、職員のスキルアップに務められ、差押や公売の取組を行うことで収納強化を行っていることは評価できる。今後も滞納圧縮のため継続した取組と新たな滞納者を増やさないよう、納付方法の周知等も行ってほしい。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成30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30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	令和2年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成30年度の具体的な計画	介護保険の未納者については、介護サービスの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により理解を得るため、徴収月間を年2~3回予定し、個別訪問による徴収強化に努めていく。				
	見直された年次計画				平成31年度	令和2年度
	改善策に基づき、見直した31年度の具体的な計画					

実績 (Do)	30年度に取り組んだ内容	担当者による定期的な滞納者宅の訪問及び年2回(5月、12月)課として徴収強化(班体制による訪問徴収)を実施し、徴収率向上に努めた。
	30年度実績(A)	○ 計画どおり実施
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた31年度当初の計画	普通徴収の収納率を向上するために、コンビニ収納、口座振替、みやぎんPayB等の利便性の向上について周知するとともに、未納者に対しては、年2~3回の徴収月間を設け個別訪問を強化していく。また、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ていく。

改善 (Act)	<input checked="" type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画に変更はありません <input type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。 <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>
	評価を踏まえた所管課の見直し改善策

評価 (Check)	行政改革推進委員会 <ul style="list-style-type: none"> ・公正・公平が原則であるが、実情に即した対応も必要 ・弱者への配慮をしながら、支払い能力のある人からは毅然とした態度で徴収されている、徴収職員の方たちのご努力に敬意を表します。 ・滞納させない、納期までに納付させる工夫も必要。 ・引き続き収納率が上がるよう実施してもらいたい。
	部会判定・評価 B 定期的な訪問による徴収強化を実施し収納率向上に努めている。今後も徴収強化の実施とともに、新たな滞納者を増やさないよう、納税相談を継続的に実施し、納期内の納付を促す取組も行ってほしい。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成30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30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	令和2年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成30年度の具体的な計画	平成29年度決算において収納率は94.09%(前年度95.34%)となっている。滞納初期から速やかに催告・財産調査・差押を行い、税の公平性の確保と収納率向上に繋げる。併せて、関係課と連携し納税相談・滞納処分(差押・搜索)を行うことで一貫性のある効果的な滞納整理を進める。差押品については、インターネット公売や合同公売会にて随時換価を行う。				
	見直された年次計画				平成31年度	令和2年度
	改善策に基づき、見直した31年度の具体的な計画					

実績 (Do)	30年度に取り組んだ内容	国民健康保険税の収納率の向上のため、催告に関する時期及び回数を再考し実施した(3回)。税務課と連携し、滞納処分(債権差押件数:172件、搜索件数:39件)を実施し、搜索による差押品はインターネット公売会(2回)・公売会(にしもろ公売会、宮崎市公売会)にて換価を行った。
	達成度(自己評価)	○ 計画どおり実施
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた31年度当初の計画	適正な賦課のもと実態調査・財産調査を早期から徹底し、速やかな滞納処分を実施していく。

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<input checked="" type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画に変更はありません <input type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> </div>

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> 公正・公平が原則であるが、実情に即した対応も必要。 弱者への配慮をしながら、支払い能力のある人からは毅然とした態度で徴収されている、徴収職員の方たちのご努力に敬意を表します 滞納者の実態把握に努め、速やかな処分執行されたし。 引き続き収納率が上がるように実施してもらいたい。
	部会判定・意見	<p>B</p> <p>税務課と連携し、差押・公売を行い滞納処分強化に務めている。今後も税務課と連携し滞納圧縮のため、継続した取組を行うとともに、新たな滞納者を増やさないよう、納付方法の周知等も行ってほしい。</p>

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成30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30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	令和2年度
		一部実施	一部実施	一部実施	一部実施	一部実施
	平成30年度の具体的な計画	利用可能な公有財産について、引き続き情報発信を行う。幅広く伝わるよう情報発信の方法について検討を行う。				
	見直された年次計画				平成31年度 実施	令和2年度 実施
	改善策に基づき、見直した31年度の具体的な計画	手続き進行中の公有財産については早期に手続き完了を目指して、売却・貸付が行えるよう取組を行う。 買い手側に情報が伝わるよう情報発信の取組を行う。				

実績 (Do)	30年度に取り組んだ内容	貸付可能な公有財産を所有している所属は3課であり、いずれも売却・貸付を行っていない。また、売却に向けての情報発信は市ホームページにより行った。 【貸付・売却を行えなかった理由】 ・移住者向け分譲地として「川原分譲地」の募集を行っており、これまで10区画のうち8区画の売却が完了しているが、残る2区画の応募がなかったもの。 ・貸付・売却に向けて事務手続き中 ・平成30年度は公有財産の有効活用として、柿木原浄水場の施設を活用した小水力発電について協議検討を行い、平成31年度貸付に向けて準備中。
	30年度実績(A)	△一部実施
	(A) △×の理由	情報発信におけるホームページの掲載方法について、幅広く伝わる情報発信の工夫をする必要があった。
	取り組んだ内容を踏まえた31年度当初の計画	売却や貸付できるよう事務手続きを行い有効活用に努める。 広く情報が伝わるよう市ホームページにこだわらずあらゆる情報発信手段を検討し実施する。

改善 (Act)	<input type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画に変更はありません <input checked="" type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。
	昨年度から引き続き手続きを行っている公有財産についての取組を追記する。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> ・公有財産として残置すべきものもあるはずなので、利活用するものとの選別は慎重に行う必要がある。 ・継続して情報発信し、速やかな処分執行されたし。 ・引き続き、売却や貸付ができるように努力してもらいたい。 ・本市においては全体的な高齢化の裏で若者世代の行政離れも進んでいるように感じる。情報発信については、あらゆる方法を再検討して頂き、広い世代が興味を持てるよう工夫してもらいたい。
	部会判定・意見	C 現在手続き進行中の公有財産については売却・貸付できるよう手続きを進めること。また、早期の売却に向けて情報発信を行うことはもちろん、対象者などに合わせた情報発信の方法も工夫してほしい。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成30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29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	令和2年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成29年度の具体的な計画	Web広告等を活用したPRを行い、寄附(自主財源)の確保につなげるとともに、より返礼品の内容を充実させるため、返礼品取扱事業者及び寄附受付業務等を委託する民間事業者と連携を図り、新たな返礼品の導入や魅力的な返礼品の写真撮影に取り組みます。				
	見直された年次計画				平成31年度	令和2年度
	改善策に基づき、見直した31年度の具体的な計画					

実績 (Do)	30年度に取り組んだ内容	ふるさと納税専用サイト「さとふる」「楽天ふるさと納税」の2事業者であったものを、H30.8より「ふるさとチョイス」と連携し、返礼品の紹介を行うとともに、寄附を受け付けた。また、寄附者に返礼品を進呈することにより市のPR強化及び地域の活性化につなげた。
	30年度実績(A)	○ 計画どおり実施
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた31年度当初の計画	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、返礼品を充実させることにより寄附の増加につなげる。

改善 (Act)	<input checked="" type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画に変更はありません <input type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。 <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>
	評価を踏まえた所管課の見直し改善策

評価 (Check)	行政改革推進委員会 <ul style="list-style-type: none"> ・H29指摘の、市役所のホームページからふるさと納税の手続きをすることで、寄付金の歩留まりを高めることが望まれる。 ・納税サイト提携先を増やし、間口の拡大を図られ評価できる。 ・返礼品の充実をさらに図りたい。 ・楽天ふるさと納税にえびの市は載ってなく、さとふるは返礼品が少ない。 ・ふるさとチョイスは商品が多い。どのサイトでも返礼品の充実、工夫が必要ではないかと思う。 ・継続的な制度利用が図られるよう利用者のニーズ分析にも気を配りながら充実させてほしい。
	部会評価・意見 B ふるさと納税サイトの提携先を増やしたことで、更なる間口の拡大や制度を通じた地域活性化につながっていることが期待できる。今後も、ふるさと納税PR強化による財源確保及び地域経済の活性化に取り組んでほしい。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成30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30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	令和2年度
		検討	検討	検討	検討	検討
	平成30年度の具体的な計画	他自治体の状況と比較検討しながら、料金の適正化を図る。 調査結果に基づき、統一的な見直し方針や基準策定について検討を行う。				
	見直された年次計画				平成31年度	令和2年度
				検討	実施	
	改善策に基づき、見直した31年度の具体的な計画	受益者負担の適正化を図るため、見直しや見直し基準の策定に向けて検討する。				

実績 (Do)	30年度に取り組んだ内容	使用料・手数料の取扱いがある課については、他自治体の状況と比較しながら料金の適正化に努めている。 H31年度の消費税増税に向けて使用料・手数料の見直し検討を行った。
	30年度実績(A)	○ 計画どおり実施
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた31年度当初の計画	消費税増税に向けて使用料・手数料見直しを実施する。 今後も、他自治体の状況を確認し、手数料の適正化に努める。統一的な見直し方針や基準策定の検討を行う。

改善 (Act)	<input type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画に変更はありません <input checked="" type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。
	見直しや基準策定について検討を進める。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> ・使用料見直しについての基準設定やガイドライン策定を急ぐことが必要。 ・他自治体情報も参考に引き続き取組を願う。 ・消費税が増税されても適正な手数料になるようにしてもらいたい。
	部会評価・意見	C 消費税増税に向けた見直しは検討されているが、受益者負担の適正化を図るための根本的な見直しや見直し基準策定に関して進行していないように思われる。他自治体と比較した料金適正化の検討のほか、受益者負担の適正化を図るため適宜必要な見直しを検討されたい。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成30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30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	令和2年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成30年度の具体的な計画	「えびの市補助金等の適正化に関する指針」に基づき、補助金内容の定期的な見直しを行い適正化に努める。				
	見直された年次計画				平成31年度	令和2年度
	改善策に基づき、見直した31年度の具体的な計画	15の補助金について補助金評価委員会の判定結果及び評価意見を踏まえ、当初予算ヒアリングで聞き取りを行い、調整を行う。(財政課) 補助金評価委員会の評価結果を踏まえ、見直しを行い適正な運用に取り組む。団体の自主運営についても助言等を行っていく。				

実績 (Do)	30年度に取り組んだ内容	(補助金取扱課 18/25) えびの市補助金等評価委員会を開催し、18の市単独補助金について評価を行い補助金の適正化に努めた。(財政課) 補助金の執行が事業計画に基づいた適正かつ効果的な執行となっているのか検証を行い適正化に努めた。(取扱課) 事務事業評価や補助金等適正化委員会により提示いただいたご意見をもとに、事業の見直しを行った。(取扱課)
	30年度実績(A)	○ 計画どおり実施
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた31年度当初の計画	えびの市補助金等評価委員会の評価や判定の方法を見直ししながら、引き続き評価委員会を開催する。(財政課) えびの市補助金等の適正化に関する指針に基づき、定期的な見直しに努める。(取扱課)

改善 (Act)	<input type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画に変更はありません。 <input checked="" type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 20px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> 当初の計画に加え、団体が自主運営を行えるよう取組を行う。 </div>

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> ・H29指摘どおり、補助金の運用についての評価結果を公表し透明性を確保していくことが必要。 ・評価委員会で適正に評価し、実情に即した運用を図られたい。 ・引き続き評価委員会の評価内容を公表して透明性を確保されたい。 ・引き続き、適正な補助金交付に努めてもらいたい。 ・各種補助金については、未だ公益性・透明性の徹底が不十分に感じる部分もある。補助した団体への実態調査や助言も必要だと思われる。
	部会評価・意見	B 補助金等評価委員会による評価や、担当課による事業計画・実施状況等の検証を行い、補助金制度の適正な運用に取り組んでいる。補助金の適正な運用のため、引き続き評価作業を実施するとともに、補助団体への助言等の取組も必要ではないか。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成30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 総務課	取組内容 (計画期間中)	自立化の可能性の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30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	令和2年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成30年度の具体的な計画	定期的に調査を通し、自主・自立化に向けて見直す。 自立化の可能性のある団体へは指導助言を行い、自主・自立化を促進する。				
	見直された年次計画				平成31年度 実施	令和2年度 実施
改善策に基づき、見直した31年度の具体的な計画	各所属の定期的な調査を行うとともに、C要検討とした団体については重点的に担当課と自立に向けて検討を行っていく。					

実績 (Do)	30年度に取り組んだ内容	総務課において外郭団体の事務局体制について調査及び指導を行い事務局体制について見直しを行うよう促した。平成29年度末に33団体であったが、H30年度末には事業終了に伴い32団体となった。	
		H29年度 (計33団体)	H30年度 (計32団体)
	A 移行済	1	1
	B 移行可能	0	0
	C 要検討	7	5
	D 移行不可	27	28
30年度実績(A)	○ 計画どおり実施		
(A) △×の理由			
取り組んだ内容を踏まえた31年度当初の計画	全課の取組への推進・把握を行うため、取組課を全課から総務課に変更し、自主自立に向けて主体的に動く。各所属への定期的な調査を行い、外郭団体の自立・自立化に向けた取組を行うよう促す。		

改善 (Act)	<input type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画に変更はありません。 <input checked="" type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。
	総務課が主体となり取組を推進する。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> ・体制見直し「要検討」先への取組はスピード感を持って取り組まれない。 ・総務課の推進力に期待する。 ・引き続き実施してもらいたい。
	部会評価・意見	B 各所属とも外郭団体の事務局体制見直しを行い自主自立に向けて検討を行っている。事業の目的・公益性から市が中心となって設立し、その体制を継続している団体が多いが、官民でできる役割の整理・見直しを引き続き行ってほしい。公益上の必要性・効果又は官民の役割分担のあり方についての職員のスキルアップ向上への取組も必要ではないか。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成30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30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	令和2年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成30年度の具体的な計画	コスト低減の意識を高め、経費削減に努める。 所属ごとにコスト低減の取組の検討・実践を行う。				
	見直された年次計画				平成31年度 実施	令和2年度 実施
改善策に基づき、見直した31年度 の具体的な計画	事務用品の適切な管理。消耗品費や光熱水費の削減。 業務の工夫・短縮・能率を上げて業務時間の削減。					

実 績 (Do)	30年度に取り組んだ内容	職員1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。 事務用品や封筒・用紙等適切な管理に努めた。 学校備品等については学校単位で購入ではなく、一括して入札することによりコスト削減に努めた。 照明、パソコンの電源管理等による節電及び節水を意識し、コスト低減を年頭におき業務にあたった。
	30年度実績(A)	○計画どおり実施
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた31年度当初の計画	コスト低減を念頭に置きながら業務にあたる。 引き続き、経費削減を図るほか、各種情報の電子化・共有化を図り、業務の効率化・簡素化を図る。

改 善 (Act)	<input type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画に変更はありません <input checked="" type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。
	コスト低減を念頭に置くだけでなく、各所属単位での取組事項を追記する。

評 価 (Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> ・コスト削減を意識するだけでなく実践していただきたい。 ・コスト削減すべきことをチェックする体制整備が必要では。 ・各課あるいは全庁で具体的な削減効果(数値)を示すべき。 ・業務の見直しや人員削減を含んだ取組も検討されたい。 ・引き続きコスト削減に努めてもらいたい。 ・コスト低減については明確な数値目標を立て、身体的・精神的な健康に留意した上で引き続き取り組んでほしい。
	部会評価・意見	B 個々のコスト低減への取組や係・課単位での取組を行っており評価できる。今後も個々でできること、係・課単位でできることを念頭におき引き続き業務にあたってほしい。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成30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必要がある。				期待効果	常に給与制度の適正化が図られるとともに、職員の給与に見合ったスキルアップや意識改革が期待できる。	

計画 (Plan)	年次計画 (平成29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	令和2年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成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。				
	見直された年次計画				平成31年度	令和2年度
	改善策に基づき、見直した31年度の具体的な計画					

実績 (Do)	30年度に取り組んだ内容	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。
	30年度実績(A)	○ 計画どおり実施
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた31年度当初の計画	人事院勧告を踏まえ、国家公務員の給与制度に準拠することを基本に取り組む。

改善 (Act)	<input checked="" type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画に変更はありません <input type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。 <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>
	評価を踏まえた所管課の見直し改善策

評価 (Check)	行政改革推進委員会 <ul style="list-style-type: none"> ・適正な給与を支払うことは当然だが、人口2万人規模の他市町村と比較して適正な水準とすべきだと考える。人口が同規模の他市町村と比較して、現状はどういうレベルだろうか。 ・財政事業を含めて検討/議論すべき。 ・人事費相対の適正化(総仕事量と職員数のバランス)の検証も必要 ・地域に合った適正な給与制度に努めてもらいたい。 ・職員給与が適正だと判断されているのならば改革の余地はないように思われます。
	部会評価・意見 B 給与制度については、国家公務員準拠を基本とし、人事院勧告に準じて給与改定が実施されている。引き続き給与制度の適正化に努めるとともに、給与制度について市民の理解が得られるよう職員の意識改革が必要だと思われる。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成30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)	縣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30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	令和2年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成30年度の具体的な計画	縣市町村職員研修センター等の研修機関への継続的な職員の派遣。				
	見直された年次計画				平成31年度	令和2年度
	改善策に基づき、見直した31年度の具体的な計画					

実績 (Do)	30年度に取り組んだ内容	縣市町村職員研修センター等の研修機関への継続的な職員の派遣。
	30年度実績(A)	○計画どおり実施
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた31年度当初の計画	縣市町村職員研修センター等の研修機関への継続的な職員派遣を行う。

改善 (Act)	<input checked="" type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画に変更はありません <input type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。
	評価を踏まえた所管課の見直し改善策

評価 (Check)	行政改革推進委員会 <ul style="list-style-type: none"> ・費用対効果を見極めて研修を行ってほしい。 ・研修受講後の現場での上司/先輩の指導が大切(OJT) ・本取組は市民が評価するもの、結果(アンケート等)はいかがか。 ・引き続き職員のスキルアップのためにも接遇研修など定期的に実施してもらいたい。 ・研修センターでの研修内容がわからないので何とも言えないが、10年近く前の市民アンケートから未だに意識改革がなされていないのなら、根本的な原因追求が必要に思われる。
	部会評価・意見 B 研修センター主催の研修へ継続的に派遣し、計画に沿った取組を行っていることは評価できる。今後は、研修センター主催の研修への継続的な派遣以外に、職場内での取組・外部機関での研修などの検討や、「研修機関への職員派遣」とは別の取組が必要ではないか。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成30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30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	令和2年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成30年度の具体的な計画	各業務に合わせた、専門性のある研修に参加し、更なるスキルアップを目指す。各業務であった事例の情報共有を行い、各所属で事例検討会など職場内研修の充実も図る。				
	見直された年次計画				平成31年度	令和2年度
				実施	実施	
	改善策に基づき、見直した31年度の具体的な計画	業務に必要な専門性のある研修や市・地区ごと・地域ごとの研修へ参加し情報交換を行う。職員のスキルアップに努める。				

実績 (Do)	30年度に取り組んだ内容	20課(約150人)について各業務に合わせた専門性のある研修に参加しスキルアップに取り組んだ。研修で学んだことを課内で共有し、課・係全体の意識改革や能力向上に努めた。職場内研修も9課が取り組んでおり、窓口対応の事例を議題とし、係内全体で情報共有と問題解決を行っている。
	30年度実績(A)	△ 一部実施
	(A) △×の理由	研修への参加を行っているものの、各業務であった事例の情報共有を行っている課は9課と全体の36%となっている。
	取り組んだ内容を踏まえた31年度当初の計画	今後も職員のスキルアップと意識改革のための研修へ継続的参加を図る。

改善 (Act)	<input type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画に変更はありません <input checked="" type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。
	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> 研修への参加だけでなく、職場研修や情報共有への取組も行う。 </div>

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> 費用対効果を見極めて研修を行ってほしい。 庁内外での具体的トラブル事例を共有し、行政レベル向上を図られたい。 通信講座や民間研修費用等の職員への補助制度は。 引き続き研修会など積極的に参加してもらいたい。 研修センターでの研修内容がわからないので何とも言えないが、10年近く前の市民アンケートから未だに意識改革がなされていないのなら、根本的な原因追求が必要に思われる。
	部会評価・意見	D 20課について専門性のある研修へ参加していることは評価できるが、各所属での事例検討や職場内研修については、所属により研修への参加意欲や意識にばらつきがあるように思われる。職員が意欲的に取り組めるよう職場内での情報共有や職場内研修はもちろん、所属のみに限らず類似業務を行っている他所属や他市町村との情報共有や研修等を通してスキルアップが図られるよう検討してほしい。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成30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30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	令和2年度
		検討	—	検討	実施	検討
	平成30年度の具体的な計画	現状に即した組織の見直しを行う。行政改革推進本部を中心として見直し・検証を行う。				
	見直された年次計画				平成31年度	令和2年度
	改善策に基づき、見直した31年度の具体的な計画					

実績 (Do)	30年度に取り組んだ内容	庁内組織であるえびの市行政改革推進本部組織再編検証チームにおいて、全所属を対象として現行の業務内容に加えて、各所属で抱える課題を聞き取るため、所属長及び職員にヒアリングを実施した。 また、防災食育センターが設置された事から、これまであった学校給食センターの業務の内容を見直し、新たに規則を制定した。
	30年度実績(A)	○ 計画どおり実施
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた31年度当初の計画	行政改革推進本部を中心として、前年度において実施したヒアリングの結果を基に組織体制に加えて業務内容を見直し、新年度に間に合うよう各関係例規の整理を行う。

改善 (Act)	<input checked="" type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画に変更はありません <input type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。
	評価を踏まえた所管課の見直し改善策

評価 (Check)	行政改革推進委員会 ・柔軟な組織運営は大切。一方、組織の検証を行う行政改革推進本部が硬直化しないよう留意が必要。 ・実状に合った柔軟な対応がみられ評価できる。 ・変化に応じて、業務の廃止/簡略化も検討されたい。 ・引き続き実施してもらいたい。
	部会評価・意見 B 全ての所属を対象としてヒアリングを実施し、その成果を反映した業務内容等の見直しを行っている。引き続き、各所属の現状等を把握し、柔軟に組織的な対応ができるようヒアリングを続ける必要がある。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (平成30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 総務課	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30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	令和2年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	平成30年度の具体的な計画	業務マニュアルの作成し、人事異動に伴う事務引継ぎがスムーズにいくよう努める。定期的に見直しや更新を行う。				
	見直された年次計画				平成31年度 検討	令和2年度 検討
改善策に基づき、見直した31年度の具体的な計画	マニュアル作成率を上げるため、統一した考え方やルール策定の検討を行う。					

実績 (Do)	30年度に取り組んだ内容	9課について業務マニュアル(事務引継ぎに係るもの)の作成を行っており、うち7課において定期的な見直しも行っている。
	30年度実績(A)	△ 一部実施
	(A) △×の理由	業務マニュアル(事務引継ぎに係るもの)の作成を行っている課が9課であり、全体の36%と低いため。
	取り組んだ内容を踏まえた31年度当初の計画	業務マニュアルがない課についてはスムーズな引継ぎが行えるようマニュアルの整備に努める。作成を行っている課については定期的な見直しを行うよう努める。

改善 (Act)	<input type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画に変更はありません <input checked="" type="checkbox"/> 平成31年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。
	総務課が主体となり取組を推進する。

評価 (Check)	行政改革推進委員会 ・業務を円滑かつ適正に行うためにマニュアルは必要であり、整備されていない所では、優先度の高いものから計画的に作成していくことが必要。 ・全ての業務にマニュアルは必要(他の自治体情報は?) ・いつでもブラッシュアップ可能な仕組み作りをされたい。 ・スムーズな引き継ぎができるように、誰でもわかるマニュアルの作成に努めてもらいたい。 ・行政業務は多岐に渡り、専門的な業務も多いと思う。人事異動が行われるからには、全課でのマニュアル作成を急ぎ、職員一人ひとりの負担が軽減されるよう努めてほしい。
	部会評価・意見 B マニュアル作成率が低く計画的に取り組んでいるとは言えない。人事異動に伴う市の組織体制では業務マニュアル作成は必要不可欠である。統一したマニュアル作成の取組を進めるためには、取組課を全課ではなく取りまとめをする課を決め、今後の統一した考え方やルールを示すことで取組が進むと考える。