

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
(令和元年度分)

えびの市

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書
(令和元年度分)

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きの取組	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
(令和元年度分)

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

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (令和元年度分)

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					期待効果
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。						

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	令和元年	令和2年
		検討	検討	検討	検討	検討
	令和元年度の具体的な計画	令和元年度の計画を記載しています。				
	見直された年次計画				令和元年	令和2年度
	改善策に基づき、見直した2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)	元年度に取り組んだ内容	令和元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。 (取組課が全課にあたっては、各課が判断した実績割合を掲載しています。)
	元年度実績(A)	○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。)
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた2年度当初の計画	令和元年度の取組を踏まえ、令和2年度当初の取組計画を記載しています。

改 善 (Act)	<input type="checkbox"/> 令和2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 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 (令和元年度分)

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	令和元年度	令和2年度
		検討	検討	検討	検討	把握・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					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	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。

A 完了
(把握・検討の継続)

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)	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られたい ・市民のためによく取組まれてると思います。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 (令和元年度分)

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	令和元年度	令和2年度
			実施	実施	実施	実施
	令和元年度の具体的な計画	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。				
	見直された年次計画					令和2年度
	改善策に基づき、見直した2年度の具体的な計画					

実績(Do)	元年度に取り組んだ内容	(他課との連携・窓口対応の充実) 他課と混同し来庁される方が見受けられるため、隣接課と連携を取り窓口対応の充実を図った。(畜産農政課) 筆談ボードを設置した。(水道課) 他課に関係がある相談・事務手続は、1つの課ではなく、関係課の職員と一緒に対応を行った。(企画課) (窓口環境の改善) 各種手続きや納税相談に対応するためローカウンター等を整備した。(税務課) 業務スペースの確保は、庁舎構造上難しいが他課と調整しレイアウトの変更を行った。(介護保険課) 相談対応用のカウンターを設けた。(学校教育課) 座りやすい椅子への取り換えを行った。(水道課) 他課にまたがるエネルギー業務については、庁内組織があり、連絡調整を行える体制となっている。(総務課)
	元年度実績(A)	○ 計画とおり実施(77.3%) △ 一部実施(4.5%) × 未実施(18.2%)
	(A) △×の理由	執務室の関係上、窓口スペースを設けられなかったが、他の方法で対応を行った。
	取り組んだ内容を踏まえた2年度当初の計画	令和2年1月～2月に実施した市民アンケート結果に基づき市民の方が求めている窓口の充実に努める。 当番体制の継続を行う。 他課にわたる相談や手続き業務について所属間の連携を図り、総合的な窓口対応に努める。

改善(Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<input checked="" type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画に変更はありません。 <input type="checkbox"/> 令和2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%; width: 100%; height: 100%; margin-top: 10px;"></div>
---------	-------------------	--

評価(Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> 限られた資源の中で、できる事は「可能な限り対応する」姿勢が感じられる。 引き続き、窓口環境がよくなるよう取り組んでもらいたい。
	部会判定・意見	B 職員は連携を意識した対応を行っており、ほぼ計画どおり実施していると思われる。来庁された市民が見てすぐにわかる表示や問い合わせに対応できるよう継続的に取り組む。また、市民から課の名称が分かりにくいとの意見も寄せられているようなので、わかりやすい名前にするなど検討が必要ではないか。また、正面玄関観光商工課側に設置されている背の高いパネルが視界を遮っていることも市民に窓口を分かりにくくしているのではないか。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (令和元年度分)

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出向く負担が軽減され、時間的な制約や交通の利便性等に課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	令和元年度	令和2年度
		検討	検討	検討	検討	検討
	令和元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等の実施に向けて検討・準備を行う。(3課)				
	見直された年次計画					令和2年度 検討・準備
改善策に基づき、見直した2年度の具体的な計画	宮崎県電子入札システム共同利用について令和3年度以降の運用を目指し、システム利用に向けた準備を進めて行く。(改善) ぴったりサービスにより、電子申請が可能な手続きについては普及促進に努める。その他の手続きについては、インターネットによる申請が可能なものがないか検討を進める。(追記)					

実績 (Do)	元年度に取り組んだ内容	宮崎県のシステムを共同利用するよう検討・調整を行った。(県との調整・条例の整理・予算措置) 宮崎県電子入札システム共同利用の参加について調査検討を進めた。 マイナンバーカードを利用したコンビニ交付の継続を行った。 特定健診のオンライン申請の継続を行った。 マイナポータルを通じた介護保険に係る申請手続のオンラインサービスについて、他市の状況を調査した。導入している自治体の利用実績や本市のマイナンバーカードの取得率などを考慮し、導入に当たって費用がかからない方法の検討を他課と行った。
	元年度実績(A)	○ 計画とおり実施(60.0%) △ 一部実施(10.0%) × 未実施(30.0%)
	(A) △×の理由	検討や他市の状況調査は行っているものの、オンライン申請の実施までには至っていないため。
	取り組んだ内容を踏まえた2年度当初の計画	引き続き、宮崎県のシステムの共同利用を進める。 宮崎県電子入札システム共同利用の運用を目指し、調査検討を行う。 インターネットによる申請が可能なものはないか検討を行う。 先進自治体の状況を把握し、コスト面においても費用がかからない方向で検討していく。

改善 (Act)	<input type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画に変更はありません。 <input checked="" type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。
	宮崎県電子入札システム共同利用についての計画を改善する。 ぴったりサービスの普及促進を追記する。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> ・主導課のけん引に期待する。 ・他にもインターネット申請が出来るのを増やして、誰でも気軽に申請できるように進めてもらいたい。 ・検討を継続 ・インターネットを利用した申請手続はシステムの構築を必要とする申請だけではなく、メールの送受信により申請手続を行う方法もあるのではないかな。
	部会判定・意見	C 国はマイナポータルやマイナンバーカードを利用した申請手続の仕組み作りを進めており環境も整いつつある。本市でも国・県の動向をみながらマイナンバーカードを利用した申請手続やインターネットを利用した申請手続の環境の整備を進めることも重要である。しかし、情報格差が生まれないよう、配慮する必要もある。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (令和元年度分)

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	令和元年度	令和2年度	実績 (Do)	30年度に取り組んだ内容 (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。		
	平成30年度の具体的な計画	一部実施	実施	実施	実施	実施			30年度実績(A)	○ 計画どおり実施
	見直された年次計画				令和元年度	令和2年度			(A) △×の理由	
	改善策に基づき、見直した31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。								

A 完了
 (継続)

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。	行政改革推進委員会	評価 (Check)	<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 (令和元年度分)

改革の取組(目標)	申請・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	令和元年度	令和2年度
		検討	検討	検討	検討	検討・実施
	令和元年度の具体的な計画	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。				
	見直された年次計画					令和2年度
	改善策に基づき、見直した2年度の具体的な計画					

実 績 (Do)	元年度に取り組んだ内容	各市の取組状況を調査した。 条例や規則改正の様式見直し時に、例規審議会などで助言等を行い、簡素化を図った。
	元年度実績(A)	○ 計画とおり実施
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた2年度当初の計画	他市の状況を参考に、統一した取組内容を策定する。 取組項目3のインターネットを利用した申請に繋がるような様式の見直しの取り組みを行う。

改 善 (Act)	<input checked="" type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画に変更はありません。 <input type="checkbox"/> 令和2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%; width: 100%; height: 100%; margin-top: 10px;"></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"> ・事務簡素化は、市民サービス向上と合わせて庁内職員削減も期待できるので、更なる見直しを進めていただきたい。 ・1枚の書式の中に、住所や氏名を2か所書くようになっている帳票は1か所で良いようにフォーマットの見直しをすとか、複写式にするなど改善が望まれる。このような帳票の洗い出しは、担当者を数人決め一斉にチェックすれば短期間で出来ると思われる。 ・検討を継続
	部会判定・意見	B 国の動向を見ながら、簡素化への取り組みを引き続き行う必要がある。各所属が統一した方法で簡素化を進められるよう、ガイドラインや統一したルールづくりとともに、規則等の改正についても検討を進めていく必要がある。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (令和元年度分)

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	令和元年度	令和2年度
		検討	実施	—	検討	検討
	令和元年度の具体的な計画	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)				
	見直された年次計画					令和2年度
	改善策に基づき、見直した令和元年度の具体的な計画					

実績 (Do)	元年度に取り組んだ内容	市民アンケートにより、市民が市役所に望むものを調査した。子どもと一緒に来庁する機会が多い窓口では、子ども連れの方が落ち着いて手続きができるよう、絵本やおもちゃなど増やし、子どもの見守りを職員が対応した。
	元年度実績(A)	△ 一部実施
	(A) △×の理由	令和2年1月～2月にアンケートを実施したため、アンケート結果を令和元年度中に取り組みに活かすことができなかった。
	取り組んだ内容を踏まえた2年度当初の計画	各所属の状況を調査し、子ども連れで来庁される方の手続き状況把握を行う。令和2年1月～2月に実施したアンケート結果や他市の状況を確認し空間づくりを検討する。

改善 (Act)	<input checked="" type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画に変更はありません。 <input type="checkbox"/> 令和2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"> ・早急に調査/検討いただき、実施完了されたい。 ・アンケートの結果をもとに、市民室の改善に取り組んでもらいたい。 ・検討を継続
	部会評価・意見	D 市民室は設置したが利用が進んでいない。また、子どもにやさしい空間づくりについては、施設の構造上スペースの確保が難しい状況があるので、子ども連れが来庁された場合などは、これまで同様に複数の職員で対応するなど職員でできることを継続して取り組んでほしい。また、2階北側に配置されている各課の窓口は車いすでの離合もできない状況があるため、今後は課の配置の再検討も必要ではないか。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (令和元年度分)

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	令和元年度	令和2年度
			実施	実施	実施	実施
	令和元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。				
	見直された年次計画					令和2年度 検討・実施
	改善策に基づき、見直した2年度の具体的な計画	イベントや事業、啓発に係る情報について引き続き情報発信に努める。 アンケート結果をもとに市民が求める情報収集の方法を検討実施する。 内容やタイミングにあった情報発信に努める。 各課に担当者を選任してホームページ・SNSの発信の徹底を図ったが、改善されていないため、選任された担当者の説明会・研修会を実施することが投稿数の改善を図りたい。市民生活に近い情報については、LINE等を活用した情報提供についても検討したい。(追記) 子育て世帯に特化した新たな情報発信の方法はないか検討する。(追記)				

実績(Do)	元年に取り組んだ内容	市から発信する情報について、ホームページ・回覧板・フェイスブック・広報紙などを利用し、情報発信を行った。 市民意識調査や各種アンケート結果の公表をホームページで行った。 教育資金についてはホームページで検索しやすいようバナーを作成した。 広報紙及びホームページによる予算・決算、財政健全化判断比率の公表。 災害に関する注意喚起や避難情報の発信を、ホームページ・フェイスブック・LINE等により行った。 凍結防止チラシは11月に個別に全戸配布していたが、広報紙の保存版として折りこみ効果率を図った。
	元年度実績(A)	○ 計画とおり実施(77.3%) △ 一部実施(9.1%) × 未実施(13.6%)
	(A) △×の理由	市民への情報発信は、ホームページ・回覧板・フェイスブック・広報紙を利用してして発信を行った。しかし、この方法以外での情報発信を行っていないことから、△×という自己評価とした。
	取り組んだ内容を踏まえた2年度当初の計画	イベントや事業、啓発に係る情報について引き続き情報発信に努める。 アンケート結果をもとに市民が求める情報収集の方法を検討実施する。 内容やタイミングにあった情報発信に努める。

改善(Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策
	<input type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画に変更はありません。 <input checked="" type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。 情報提供方法の検討及び子育て世帯に特化した情報発信の方法の検討を追記する。

評価(Check)	行政改革推進委員	<ul style="list-style-type: none"> あらゆる媒体を介して、全市民が情報を受信できる仕組みづくりを期待する。 引き続き多くの市民に広がるような情報発信に努めてもらいたい。
	部会評価・意見	C 今後もあらゆる方法で全課において情報発信に努めていただきたい。取り組みがない所属に対しては情報発信を促していくことが必要である。また、FacebookやLINE等の新たな発信方法と共に高齢者など受け手側の立場に立った市民目線の情報発信を行う必要がある。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (令和元年度分)

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	令和元年度	令和2年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	令和元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。				
	見直された年次計画					令和2年度 実施
	改善策に基づき、見直した2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。 アンケートの回収率を上げるため、周知方法や回収方法の検討を行う。 第6期障がい福祉計画、第2期障がい児福祉計画の策定に向けて、福祉サービスの利用実態や福祉に関する意識、意向などを把握するため、アンケート調査を実施する。アンケート調査にあたっては、障がいの種別、等級などが偏らないよう、また、ふりがなを付け分かりやすい表現で実施する。(追記)				

実績 (Do)	元年度に取り組んだ内容	アンケートを実施するにあたり、回答に対する負担を軽減するため、設問数を調整している。回答者にとって見やすく、また答えやすい内容に努めた。 調査依頼から回収まで、職員の訪問により実施した。 質問数の調整を行った。 市民意識調査のレイアウトに合わせアンケートを作成。市からのアンケート様式に統一性をもたせることで、見慣れたアンケート・回答したいと思うアンケートを心掛けた。 【実施したアンケート及び調査(回収率)】4課実施 市民意識調査(33.3%) 行政改革大綱の取組項目に対するアンケート(35.7%) 介護予防・日常生活圏ニーズ調査(64.3%) 市内企業実態調査(100%)
	元年度実績(A)	○ 計画とおり実施(100%)
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた2年度当初の計画	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。 アンケートの回収率を上げるため、周知方法や回収方法の検討を行う。

改善 (Act)	<input type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画に変更はありません。 <input checked="" type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。
	アンケート調査方法の工夫への取組を追記する。

評価 (Check)	行政改革推進委員	<ul style="list-style-type: none"> 回収率アップによる調査内容の精度向上に期待する。 特に市民意識調査の回収率が上がるように改善に努めてもらいたい。
	部会評価・意見	B 必要に応じ、アンケートを実施し、市民ニーズを把握していることは評価できる。今後も市民が回答しやすいようなアンケートの制度設計や回収率を上げるための工夫に努めていただきたい。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (令和元年度分)

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	令和元年度	令和2年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	令和元年度の具体的な計画	引き続き、広報等によるPRに努める。				
	見直された年次計画					令和2年度
	改善策に基づき、見直した2年度の具体的な計画	新型コロナウイルス感染症の影響で、市長と語ろう会が実施できていない。今後も感染症の動向を注視しながら対応したい。(当初計画に追記) 引き続き、広報等によるPRにより参加者数の増に努める。				

実績 (Do)	元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、2回実施となった。					
		H29		H30		R1	
		開催数	参加者数	開催数	参加者数	開催数	参加者数
	事業説明会	5	79	4	97	4	78
	まちカフェ	3	67	3	80	3	65
	市長と語ろう会	6	102	4	119	2	43
	元年度実績(A)	○ 計画どおり実施					
	(A) △×の理由						
	取り組んだ内容を踏まえた2年度当初の計画	引き続き、広報等によるPRにより参加者数の増に努める。					

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<input checked="" type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画に変更はありません。 <input type="checkbox"/> 令和2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%; width: 100%; height: 100%; margin: 10px 0;"></div>
-------------	-------------------	--

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> 令和元年度の「市長と語ろう会」の『開催数』『参加者数』の減少が心配。 より多くの市民が参加するようにPR等に努めてもらいたい。
	部会判定・意見	B 計画通り実施されているが、年々、参加者数と開催数の減少が見られる。今後も積極的にPRや参加しやすい仕組みづくりなども検討してほしい。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (令和元年度分)

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	令和元年度	令和2年度
			実施	実施	実施	実施
	令和元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。				
	見直された年次計画					令和2年度
	改善策に基づき、見直した2年度の具体的な計画					

実績 (Do)	元年度に取り組んだ内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ブラインドの設置や床清掃など、ハード面の整備を行った。 ・4月の総会に併せ、講師の招聘による研修会を実施し、市民活動の意義について学んだ。 ・えびの市市民団体連絡会議に市民活動センターの事業を委託し、各種講座を開催し加入団体の会員が交流する場を提供した。 ・えびの市市民団体連絡協議会主催による「未来カフェ」「ファシリテーション講座」「まちづくり講演会」を開催し交流の場を設けた。この交流の場を通して加入団体同士の連携を推進した。
	元年度実績(A)	○ 計画どおり実施
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた2年度当初の計画	引き続き市民団体同士の交流を促し連携を図られるよう、事業の業務委託を継続していく。また「協働のまちづくり」パンフレットを作成し、全戸配付により情報を発信する予定である。

改善 (Act)	<input checked="" type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画に変更はありません。 <input type="checkbox"/> 令和2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%; width: 300px; height: 100px; margin: 10px auto;"></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	・取り組みは大いに評価できます。引き続き実施してもらいたい。
	部会意見判定・意見	B 各団体も高齢化による活発な活動が厳しくなっているが、引き続き団体の育成と支援に努めてほしい。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (令和元年度分)

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	令和元年度	令和2年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	令和元年度の具体的な計画	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。				
	見直された年次計画					令和2年度
	改善策に基づき、見直した2年度の具体的な計画					

実績 (Do)	元年度に取り組んだ内容	ボランティアセンターを運営する社会福祉協議会に対する補助を実施した。ボランティアグループでは、グループや個人活動者の育成・登録斡旋を行い、74団体、1,567人の登録となった。また、広報紙を年3回発行し、市民への情報提供を図った。併せて、子ども食堂への参加や災害ボランティア研修等、九州北部豪雨災害には運営スタッフとして参加するなど、有事に備えることができた。
	元年度実績(A)	
	(A) △×の理由	○ 計画どおり実施
	取り組んだ内容を踏まえた2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、情報誌の発行等を行いながら、会員増に向けた取り組みや資質の向上に向けた取り組みを実施していく。

改善 (Act)	<input checked="" type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画に変更はありません。 <input type="checkbox"/> 令和2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"> ・継続してボランティア活動の育成/支援を図られたい。 ・引き続きボランティア会員が増えるように努めてもらいたい。
	部会評価・意見	B 引き続き社会福祉協議会と連携を深め、ボランティアセンターの周知を図ってほしい。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (令和元年度分)

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	令和元年度	令和2年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	令和元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)				
	見直された年次計画					令和2年度
改善策に基づき、見直した2年度の具体的な計画						

実 績 (Do)	元年度に取り組んだ内容	本年度において、計画策定若しくは市民の権利を制限したり義務を課したりするような条例の制定はなく、パブリックコメントを実施していない。
	元年度実績(A)	実績評価不可
	(A) Δ×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた2年度当初の計画	特に意見の欲しい項目をピックアップして実施する。 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。

改 善 (Act)	<input checked="" type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画に変更はありません。 <input type="checkbox"/> 令和2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%; width: 300px; height: 100px; margin: 10px auto;"></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"> ・判定不可 ・幅広く市民の意見を取り入れる仕組み作りをお願いします。
	部会判定・意見	— 今回は判定不可だが、パブリックコメントを実施する際には、市民に分かりやすい周知、意見の求め方について工夫が必要である。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (令和元年度分)

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	令和元年度	令和2年度
			実施	実施	実施	実施
	令和元年度の具体的な計画	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。				
	見直された年次計画					令和2年度
	改善策に基づき、見直した2年度の具体的な計画					

実績(Do)	元年度に取り組んだ内容	令和元年度市民提案制度を利用した取組は3事業であり、昨年と比べ1事業増え、制度の活用が図られた。 【実施事業】 ①観光商工課が矢岳高原にバイクコースを整備し、矢岳高原活性化委員会が、そのコースを活用し令和元年5月12日開催の全日本トライアル選手権を誘致した。約6,000人の誘客につながった。 ②飯野高校生が企画し令和元年5月5日八幡丘公園で行われた。昨年度と違い、高校生4人が中心となり想像力で工夫して遊びを作り出すことができる遊び場を提供した。 ③令和元年8月25日に京町温泉駅観光交流センターで「えびのフレッシュフェス2019」が行われた。水鉄砲で行う水合戦で、飯野高校卒業生が企画し、在校生や京町温泉再生協議会とともに開催した。
	元年度実績(A)	○ 計画どおり実施
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた2年度当初の計画	令和2年度も引き続き実施団体の募集を行い、事業を実施する。

改善(Act)	<input checked="" type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画に変更はありません。 <input type="checkbox"/> 令和2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%; 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"> 対象18課に対して、実施3事業。(提案制度の内容は「事業」に限っているのか。) 今年はコロナの影響で開催が出来ないのかもしれませんが、来年度に向けて事業が増えるように取り組んでもらいたい。 本年度当初よりの感染症対策や災害など不慮、不測の事態への対応ガイドラインの策定も整備しておいた方がよいのではないか。
	<small>部会評価・意見</small> <p>B 地域活性化のために市民提案は大いに効果があると期待されるので、周知に努めて欲しい。</p>

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (令和元年度分)

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	令和元年度	令和2年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	令和元年度の具体的な計画	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。				
	見直された年次計画					令和2年度
	改善策に基づき、見直した2年度の具体的な計画					

実績 (Do)	元年度に取り組んだ内容	各所属へ公募委員制度の活用及び、年1回の市審議会の開催状況や公募委員の参加状況を調査し、審議会の整理を行う機会をつくった。 公募委員を募集し、各所属に公募委員制度の活用について周知した。 19/19/50 (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/審議会等数)
	元年度実績(A)	○ 計画どおり実施
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた2年度当初の計画	各所属への公募委員参加状況等の調査及び公募委員制度活用の周知を継続する。 引き続き公募委員の募集を行う。

改善 (Act)	評価を踏まえた所管課の見直し改善策	<input checked="" type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画に変更はありません。 <input type="checkbox"/> 令和2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	・公募委員の発言内容や参加した感想等を「広報」に掲載してはいかかか。
	部会評価・意見	B 引き続き、公募委員の募集や制度活用の周知に努めてほしい。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (令和元年度分)

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ものは、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	令和元年度	令和2年度
		検討	検討	検討	検討	検討
	令和元年度の具体的な計画	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。				
	見直された年次計画					令和2年度
	改善策に基づき、見直した2年度の具体的な計画					

実績 (Do)	元年度に取り組んだ内容	外部委託可能調査を行い各所属の状況把握を行った。 他市の状況把握を行ったが、外部委託の基準設定やガイドライン策定の検討は行えなかった。
	元年度実績(A)	△ 一部実施
	(A) △×の理由	部会での協議に至らなかったため。
	取り組んだ内容を踏まえた2年度当初の計画	他市の事例を参考にし、基準設定などの検討を行う。

改善 (Act)	<input checked="" type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画に変更はありません。 <input type="checkbox"/> 令和2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%; width: 300px; height: 100px; margin: 10px auto;"></div>
	<small>評価を踏まえた所管課の見直し改善策</small>

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> 5年次の最終年度においては、基準設定/ガイドライン策定は必須。 いつまでに実行に移行していけるのか目標を定め検討の方法を見直すことも必要かと思う。 業務の中でも、外部委託すべきものと職員がすべき業務がある。その考え方を統一させるためのガイドライン策定が必要ではないか。
	部会判定・意見	<p>C</p> <p>他市の事例等の調査を実施していることは理解できるが、外部委託導入の判断が客観的にできるよう、基準設定やガイドラインの策定を継続して進めてほしい。</p>

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (令和元年度分)

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	令和元年度	令和2年度
		一部実施	実施	実施	実施	実施
	令和元年度の具体的な 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。				
	見直された年次計画					令和2年度
	改善策に基づき、見直 した2年度の具体的な 計画					

実 績 (Do)	元年度に取り 組んだ内容	県税、西諸市町の徴収担当職員による相互併任人事協定を6月に行い、人事交流5回、延べ8人を派 遣し、徴収技術向上のための実践研修と滞納整理を取り組んだ。滞納整理実務等に関する研修会に延 べ13人の職員を派遣し、徴収職員としての資質向上に努め、実践に生かした。 文書催告1回による納付者数46人で総額1,409,625円。差押え件数68件、8,476,149円、うち家宅 捜索を3件行い、3回の合同公売会での換価額は318,462円。
	元年度実績(A)	○ 計画どおり実施
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内 容を踏まえた 2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、また、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ため、きめ細やかに対応しながら、市民の 納税意識向上に向けた取り組みを行う。

改 善 (Act)	<input checked="" type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画に変更はありません。 <input type="checkbox"/> 令和2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%; width: 100%; height: 100%; margin-top: 10px;"></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"> ・「払えない」と「払わない」、実情にあった対処法で収納率アップをお願いする。 ・引き続き収納率が上がるように努めてもらいたい。
	部会判定・意見	B 研修等の実施、差押・公売等により収納強化に努めている。今後も職員のスキルアップとモチベーション の維持を図り継続した取り組みを行ってほしい。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (令和元年度分)

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	令和元年度	令和2年度
			実施	実施	実施	実施
	令和元年度の具体的な計画	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。				
	見直された年次計画					令和2年度
	改善策に基づき、見直した2年度の具体的な計画					

実績 (Do)	元年度に取り組んだ内容	未納者については、納付相談に応じて未納者に合った分納をすることにより負担軽減を行い、また5月、12月に徴収月間とし、個別訪問を行い未納者を増やさないよう努めた。納付方法については、新たに増えたみやぎんpayBの納付方法を含めて他課と共同で市HPに掲載し、納付者が生活に合った納付方法を選択できるよう納付方法の周知を行った。
	元年度実績(A)	○ 計画どおり実施
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた2年度当初の計画	介護保険の安定的な財源確保のため引き続き、納付による負担を軽減できるよう納付相談と年2~3回の徴収月間を設けて新たな滞納者を増やさないよう普通徴収の収納率の向上に努めていく。

改善 (Act)	<input checked="" type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画に変更はありません。 <input type="checkbox"/> 令和2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%; width: 100%; height: 100%; margin-top: 10px;"></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"> 各々市民に寄り添った対応をお願いする 引き続き収納率が上がるように努めてもらいたい。
	部会判定・評価	B 納付相談や個別訪問を実施し、市民の実状に沿った納付方法により負担軽減に寄与し、収納率向上に努めている。今後も職員のスキルアップとモチベーションの維持を図り継続した取り組みを行ってほしい。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (令和元年度分)

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	令和元年度	令和2年度
			実施	実施	実施	実施
	令和元年度の具体的な計画	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。				
	見直された年次計画					令和2年度
	改善策に基づき、見直した2年度の具体的な計画					

実績(Do)	元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、滞納者への催告を実施(3回)。 税務課と連携し、滞納処分(債権差押件数:112件、捜索件数:4件)を実施し、捜索による差押品はインターネット公売会(1回)・公売会(にしもろ公売会2回、合同公売会in都城1回)にて換価を行った。
	達成度(自己評価)	○ 計画とおり実施
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた2年度当初の計画	令和元年度の収納率は94.95%であり、前年度比で1.02ポイントの増となった。平成28年収納率95.34%を目標とし、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)	<input checked="" type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画に変更はありません。 <input type="checkbox"/> 令和2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"> 各々市民に寄り添った対応をお願いする 前年度よりも収納率が上がっているのは大いに評価できると思う。
	部会判定・意見	B 収納率が前年度と比べての1.02ポイントの増えていることや他課と連携し収納率向上に努めていることは評価できる。引き続き収納率向上に努めるとともに、新たな滞納者を出さない、滞納を常習化させない取り組みも必要ではないか。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (令和元年度分)

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	令和元年度	令和2年度
			一部実施	一部実施	一部実施	実施
	令和元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。				
	見直された年次計画					令和2年度
	改善策に基づき、見直した2年度の具体的な計画					

実績(Do)	元年度に取り組んだ内容	令和元年度中、貸付可能な公有財産を所有している所属は2課であった。売却・貸付の手続きや広報にため、貸付開始1件(1課)、売却1件(1課)の結果となった。
	元年度実績(A)	○ 計画とおり実施(100%)
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた2年度当初の計画	売却・貸付可能な財産の選別を行い、有効活用に努める。

改善(Act)	<input checked="" type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画に変更はありません。 <input type="checkbox"/> 令和2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	・財産の洗い直しが必要ではないか。
	部会判定・意見	B 貸付・売却の実績は評価できる。今後は、売却・貸付可能な財産の選別や情報発信の手段についても検討してほしい。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (令和元年度分)

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	令和元年度	令和2年度
			実施	実施	実施	実施
	平成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、返礼品を充実させることにより寄附の増加につなげる。				
	見直された年次計画					令和2年度
	改善策に基づき、見直した2年度の具体的な計画	増額となった要因の一つに本市が採用しているポータルサイトの影響があるため、直営での事務処理は難しいところ。今後も寄附者のニーズを注視しながら、新たな返礼品の開発、掘り起こし等を行っていく。				

実績(Do)	元年度に取り組んだ内容	平成30年11月に返礼品を見直して以降、寄附額が大きく減少したが、新たな返礼品の導入、価格の見直し、写真の撮り直しを進め、寄附額は持ち直し、令和元年度の寄附額は473,414,000円(速報値)となり、対前年55,437,734円増につながった。
	元年度実績(A)	○ 計画とおり実施
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた2年度当初の計画	今後も寄附者のニーズを注視しながら、新たな返礼品の開発、掘り起こし等を行っていく。

改善(Act)	<input type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画に変更はありません。 <input checked="" type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。
	<p>より魅力的な返礼品の掘り起こしの効果が出てきており、11月15日現在の令和2年度寄附額が前年11月と比較して30%増の状況であり、令和2年度の寄附額を当初4億5千万円としていたが、5億5千万円へ補正計上する。この増額となった要因の一つに本市が採用しているポータルサイトの影響があるため、直営での事務処理は難しいところ。</p>

評価(Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き返礼品の開発/掘り起こしに努力いただきたい。 よりよい返礼品を増やしていくことで、えびの市のPRにも繋がる。さらに内容改善に取り組んでもらいたい。 ふるさと納税の事務は、市の直営でできないのか。市が直営で行うことで、ふるさと納税専用サイトを運営する民間事業者への手数料を納付する経費が必要なくなる。市が直営でふるさと納税の事務を行うことについて、民間事業者への納付する手数料と市(職員)が事務を行った場合の経費を比べて検討するべきではないか。
	部会評価・意見	B 新たな返礼品の開発等を行い寄附額増となった実績は評価できる。今後も、ふるさと納税を通じた市のPR、自主財源の確保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 (令和元年度分)

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	令和元年度	令和2年度
		検討	検討	検討	検討	実施
	令和元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策定に向けて検討する。				
	見直された年次計画					令和2年度 検討
改善策に基づき、見直した2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。 入居者の収入の変更に生じた場合は、その都度家賃の見直しを行っている。全体的な見直しは、他自治体の動向を見ながら検討を行う予定とする。(追記)					

実績 (Do)	元年度に取り組んだ内容	法律の施行に伴い、手数料の見直しを行った。 西諸統一価格で定められているものについても、関係機関と協議し手数料を決定した。 近隣自治体を参考にし、1人1泊当たりの料金から、1棟1泊あたり料金への見直しを行った。
	元年度実績(A)	○ 計画とおり実施(56.3%) △ 一部実施(18.8%) × 未実施(25.0%)
	(A) △×の理由	他市の状況の確認を行ったが、見直し基準の策定の検討まで行えなかった。 未実施(25%)について、平成30年度に使用料や手数料の見直しを行ったことにより、令和元年度は額改定の検討を行わなかったことによる自己評価となった。
	取り組んだ内容を踏まえた2年度当初の計画	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引き続き検討する。

改善 (Act)	<input type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画に変更はありません。 <input checked="" type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。
	家賃の見直し検討について追記する。

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> 未実施25%は問題では。 市民が利用しやすいように、手数料・使用料を常に見直していく必要がある。 計画通りの実施もできてはいるが、更なる検討が必要ならば年次計画の見直しを。
	部会評価・意見	C 各所属ごとに、消費税引き上げによる見直しのほか、法改正や施設更新に伴う検討見直しは実施されている。今後も継続して見直しを検討する必要がある。また、統一的な見直し基準の策定も重要であることから、担当課を決め取り組みを進める必要があるのではないか。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (令和元年度分)

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	令和元年度	令和2年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	令和元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。				
	見直された年次計画					令和2年度
改善策に基づき、見直した2年度の具体的な計画						

実績 (Do)	元年度に取り組んだ内容	(補助金取扱課 14/25) えびの市補助金評価委員会を開催し15の補助金について評価を行った。 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か検証を行った。 補助団体の活動が補助期間終了後も続けられるよう、団体自身が自主運営の力をつけることが必要と判断したことから、補助金の適正な利活用について審査確認・指導を行った。 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た。
	元年度実績(A)	○ 計画とおり実施(100%)
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた2年度当初の計画	評価や判定の方法を見直しながら、引き続き評価委員会を開催する。(財政課) 今後も引き続き、事業計画や実施状況の検証をし、適正な補助金管理を行う。(取扱課) 評価結果を活かし、より効果的な運用に取り組む。(取扱課)

改善 (Act)	<input checked="" type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画に変更はありません。
	<input type="checkbox"/> 令和2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%; width: 300px; height: 100px; margin: 0 auto;"></div>	

評価 (Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> 今後も補助金評価委員会の適正な運用に取り組まれない。 適正な補助金交付に努めてもらいたい。
	部会評価・意見	B 補助金評価委員会による評価結果や意見を踏まえ、引き続き補助金の適正な運用への取り組みを行ってほしい。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (令和元年度分)

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	令和元年度	令和2年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	令和元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、○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。				
	見直された年次計画					令和2年度
	改善策に基づき、見直した2年度の具体的な計画					

実績 (Do)	元年度に取り組んだ内容	外部他団体の事務局体制について調査及び検討を要請した。本年度は1団体移行済みとなり、団体数が減った。移行不可の団体については、県や市など行政機関との連携が重要となっている団体である。			
		H29年度 (計33団体)	H30年度 (計32団体)	R1年度 (計31団体)	
	A 移行済	1	1	1	
	B 移行可能	0	0	0	
	C 要検討	7	5	2	
	D 移行不可	27	28	27	
	元年度実績(A)	○ 計画とおり実施			
	(A) △×の理由				
	取り組んだ内容を踏まえた2年度当初の計画	全課への検討推進のため、調査を行う。検討不可についても、各市の状況や内容の把握に努め、担当課とともに検討を進める。			

改善 (Act)	<input checked="" type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画に変更はありません。 <input type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。 <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black; height: 40px; 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	・要検討先が年々減少しており、取り組みの成果が表れている。
	部会評価・意見	B 要検討団体が減少していることは評価でき、今後も自主自立に向けて継続した取り組みを行う必要がある。移行不可の団体についても、団体の活動内容や体制の変化に応じて検討を継続してほしい。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (令和元年度分)

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	令和元年度	令和2年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	令和元年度の具体的な 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。				
	見直された年次計画					令和2年度 実施
改善策に基づき、見直 した2年度の具体的な 計画	電子データでの配布に取組経費削減に努める。また、業務改善等を行い時間外削減等努める。 保有する施設等について、光熱水費の削減に向け、共通の意識を持って取り組む。 事務用品適切な管理に努める。 令和元年度までトライアルで実施していた AI 議事録作成を有償にて採用することで、事務 処理時間の低減につとめる。(追記)					

実 績 (Do)	元年度に取り 組んだ内容	各課に紙で配布していたものを、データ配信で行い印刷部数の削減を行った。年間 80,000 円の削減することができた。 予算編成の際、必要性の精査を行い、予算編成を実施した。事業実施にあたっては、常にコスト低減を意識し取り組んだ。 日常の電力消費を抑制するため、昼休み時間の消灯、コピー用紙の両面使用、不要な場所の消灯、週末の電源オフなど、コスト削減に取り組んだ。 議事録作成にあたり音声認識 AI を活用し、業務の効率化を図り作成時間の短縮につながった。 全戸配布していた凍結防止チラシを広報紙に保存版として折りこんだことで、印刷製本費約 70,000 円の削減ができた。
	元年度実績 (A)	○ 計画とおり実施 (84.6%) △一部実施 (7.7%) × 未実施 (7.7%)
	(A) △×の理由	コスト削減を意識して業務を行った。昨年度と同様の削減の取り組みは行ったが、令和元年度の新たな削減に繋がる取り組みを行っていないため△×の評価となった。
	取り組んだ内 容を踏まえた 2年度当初の 計画	電子データでの配布に取組経費削減に努める。また、業務改善等を行い時間外削減等努める。 保有する施設等について、光熱水費の削減に向け、共通の意識を持って取り組む。 事務用品の適切な管理に努める。

改 善 (Act)	<input type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画に変更はありません。 <input checked="" type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。
	事務処理時間の低減の取組を追記。

評 価 (Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> コスト削減目標と実績との対比(達成率)は把握されているのか。 コスト削減は職員一人一人の意識が大事なので、意識改善に努めてもらいたい。
	部会評価・意見	B 職員のコスト低減への意識は定着してきていると感じる。今後も継続して取り組みを行ってほしい。また更なるコスト低減を行うために、新しい技術や事例を取り入れ、庁内全体で共有するなどの取り組みも必要ではないか。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (令和元年度分)

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	令和元年度	令和2年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	令和元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					令和2年度
改善策に基づき、見直した2年度の具体的な計画						

実績 (Do)	元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。
	元年度実績(A)	○ 計画どおり実施
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた2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"/> 令和2年度当初の計画に変更はありません。 <input type="checkbox"/> 令和2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%; width: 300px; height: 100px; margin: 10px auto;"></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	・どのような給与改定が実施されたのか。
	部会評価・意見	B 人事院勧告を踏まえた給与改定の実施に努めている。今後も給与制度の適正化への取り組みを行うとともに、給与制度について市民の理解が得られるよう、職員のスキルアップや意識改革も必要と考える。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (令和元年度分)

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	令和元年度	令和2年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	令和元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派遣を行う。				
	見直された年次計画					令和2年度
	改善策に基づき、見直した2年度の具体的な計画					

実 績 (Do)	元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を行い、令和元年度に開催された各種研修会に延べ550人の職員が参加した (内訳) 宮崎縣市町村職員研修センター主催の研修に延べ99人 西諸広域行政事務組合主催の研修に1人 えびの市主催の研修に延べ450人
	元年度実績(A)	○ 計画どおり実施
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた2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"/> 令和2年度当初の計画に変更はありません。 <input type="checkbox"/> 令和2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; width: 100%; height: 100%; margin-top: 10px;"></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	・勤務年数ごとに定期的な研修に参加してもらい、職員の能力をあげるように取り組んでもらいたい。
	部会評価・意見	B 計画通り実施されている。今後も継続して取り組みを行う必要はあるが、取り組みの背景にある「接遇面・勤務態度の見直し」に繋がっているのか確認の上でも、分野別・日数・人数などの計画目標値を示して取り組んでほしい。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (令和元年度分)

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	令和元年度	令和2年度
		実施	実施	実施	実施	実施
	令和元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。				
	見直された年次計画					令和2年度 実施
改善策に基づき、見直した2年度の具体的な計画	職場内研修を実施する。 各業務に必要な研修へ参加する。 関係機関との合同研修を実施する。 専門知識を学ぶことで、生産者からの質問への回答の正確性を上げる。 WEB会議・研修を取り入研修に積極的に参加していく。(追記)					

実 績 (Do)	元年度に取り組んだ内容	26所属中23所属について、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。県内担当者会議等へ出席し、各市の事例や議題等を論議し、情報共有を図った。 小林県税事務所・西諸管内の市町合同で固定資産評価研修を行い情報共有ができた。 ランキュラス栽培講習会、オリーブ栽培先進地研修、スマート農業実証説明会、かんしょ茎・根腐敗症症状対策会議、花き技術調査研究、水稲生産技術向上研修、果樹技術調査研修会等に参加することで、生産者からの質問や意見などへの対応に専門知識や用語を交えながら応答することができた。
	元年度実績(A)	○ 計画とおり実施(88.5%) △一部実施(0%) × 未実施(11.5%)
	(A) △×の理由	専門性のある研修に参加していない。
	取り組んだ内容を踏まえた2年度当初の計画	職場内研修を実施する。 各業務に必要な研修へ参加する。 関係機関との合同研修を実施する。 専門知識を学ぶことで、生産者からの質問への回答の正確性を上げる。

改 善 (Act)	<input type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画に変更はありません。 <input checked="" type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。
	新型コロナウイルス感染症の影響により研修方法が変化してきた。集合型会議ではなく、WEB会議・研修に参加する取組を追記。

評 価 (Check)	行政改革推進委員会	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、全職員のスキルアップを図りたい。 今後も各業務に合わせた研修に参加してもらい、職員のスキルアップに繋げてほしい。
	部会評価・意見	B 昨年度の実績より多くの所属で取組まれ、研修への意欲は高まっていると思われる。今後も継続して取り組む必要があるが、早期から専門研修を受講できる環境づくりも必要であるとする。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (令和元年度分)

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	令和元年度	令和2年度
		検討	—	検討	実施	検討
	令和元年度の具体的な計画	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。				
	見直された年次計画					令和2年度
	改善策に基づき、見直した2年度の具体的な計画					

実績 (Do)	元年度に取り組んだ内容	前年度に実施したヒアリング結果を基に、近年の子育て支援に関する環境の変化や多様なニーズに対応し、出産前後から子育ての支援について一体的に対応することをねらいとして新たに「こども課」を設置することとした。 これに伴い、福祉事務所にあった子育て支援に関する業務と健康保険課にあった母子保健に関する業務をこども課で所管することとし、あわせて関係例規の整理を行った。
	元年度実績(A)	○ 計画どおり実施
	(A) △×の理由	
	取り組んだ内容を踏まえた2年度当初の計画	令和元年度は、社会状況の変化への対応や市の業務内容の課題解決を図るため、こども課を設置した。令和2年度も現行体制の課題や社会状況、本年度実施予定のヒアリング結果を基に、行政改革推進本部を中心として業務内容の見直しの検討を行っていく。

改善 (Act)	<input checked="" type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画に変更はありません。 <input type="checkbox"/> 令和2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	・「こども課」新設は大きな前進。引き続き行政改革推進本部の活躍に期待する。 ・令和2年度年次計画の「検討」内容についての説明をお願いします。
	部会評価・意見	B こども課の新設により多様化するニーズに対応できた部分は評価できる。新設課の検証と併せて全体的な見直しも必要である。

第6次えびの市行政改革大綱 取組結果報告書 (令和元年度分)

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	令和元年度	令和2年度
		実施	実施	実施	検討	検討
	令和元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。				
	見直された年次計画					令和2年度 実施
改善策に基づき、見直した2年度の具体的な計画	業務マニュアルについて再度整理し、すぐに検索できる状態にする。					

実 績 (Do)	元年度に取り組んだ内容	各課の引継ぎ書の保管方法について確認した。他市の状況把握を確認し検討を行った。
	元年度実績(A)	△ 一部実施
	(A) △×の理由	各課及び各市の状況を確認したものの、ルールの策定検討までには至らなかった。
	取り組んだ内容を踏まえた2年度当初の計画	スムーズな引継ぎが行え、事務の効率化が図れるよう取り組みを進める。当市の状況にあったマニュアルの検討を行う。

改 善 (Act)	<input type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画に変更はありません。 <input checked="" type="checkbox"/> 令和2年度当初の計画を見直し、次のとおり改善します。
	<p>マニュアルを活用できていないとの意見も聞かれるため、必要な時に検索できる状態にすうようにする。</p>

評 価 (Check)	行政改革推進委員会	最終年度でのマニュアル完成を期待している。全課実施するように取り組んでもらいたい。継続を検討
	部会評価・意見	D 今後、テレワークが実施・導入された場合、これまで以上に業務マニュアルが重要となる。業務内容のすべてについて個別具体的に作成することは困難であるので、まずはマニュアル作成対象の調査・検討から進めたらどうか。