

第7次えびの市行政改革大綱（令和3年度～令和7年度）

令和4年度分取組実績報告

令和5年12月
えびの市

令和4年度分の実績報告について

第7次えびの市行政改革大綱は令和3年度から令和7年度までの5年間の計画であり、31項目の実施計画を策定しています。この実施計画は、取組課を中心として現在も取組を行っており、令和4年度の実績報告は第7次えびの市行政改革大綱の2年目の取組報告となります。

1 令和4年度の進捗状況

令和4年度末時点での進捗状況は、31項目の実施計画のうち、1項目について目標を達成し、通常業務での運用となりました。また、計画どおり進んでいるとしたものが24項目、実施計画の再検討又は目標年度延長としたものは、7項目となりました。

再検討又は目標年度延長とした実施計画は、実施計画シートの改定を行いました。この計画改定は、計画を進めるにあたり情報収集や検討を継続する必要があること、また、他の計画との関連が強く同時に進めていくことで、より行政改革が進んでくものと判断し変更を行ったものとなります。

2 今後の行政改革

実績全体としての進捗状況は、概ね順調な状況ですが、今後もえびの市行政改革推進委員会でのご意見等を踏まえ、市民に求められる行政ニーズに対応し、組織や制度、行政運営のあり方などを見直していき、限られた人材・予算の中で職員一人ひとりが『どうするのか』『何をするのか』という視点から行政改革を進めていきます。

また、手続きや事務処理の電子化を進めることでコスト削減・業務の効率化を図り、市民の利便性向上にも繋がる行政改革を行うよう取り組みます。

Ⅰ 実施計画一覧

改革の柱	改革の取組 (目標)	取組	実施計画	取組課	頁
1 市民にとってわ かりやすく親し みやすい市役所	1 手続や相談が安心し てできる環境づくり	1	利用しやすい市役所	総務課	6
		2	わかりやすい窓口環境の整備	総務課	7
		3	両出張所での手続改善	総務課	8
	2 負担が少ない手続方 法	4	ルール違反ごみをゼロへ	市民環境課 (美化センター)	9
		5	わかりやすく・書きやすい申請書の作成	総務課	10
		6	書面・押印・対面主義の見直し	総務課	11
		7	行政手続のオンライン化	企画課・総務課	12
		8	支払方法の多様化／手数料等のキャッシュレス化	企画課	13
2 市民と協働による行政運営	1 市民に伝わる情報発 信	9	わかりやすいホームページ作成	企画課	14
		10	SNSを利用した情報発信と収集	企画課	15
		11	市民目線に立った情報発信	企画課	16
	2 協働による行政運営	12	パブリックコメントの活用	企画課	17
		13	各種委員会・審議会の運用と公募委員制度の充実	総務課	18
3 未来につなぐ安 定した財政運営	1 歳入の確保	14	市税等の収納率の向上	税務課	19
		15	市税等の収納率の向上	健康保険課	20
		16	心のふるさと寄附金制度の推進	企画課	21
	2 健全な財政運営	17	受益者負担の適正化／使用料・手数料の見直し	財政課	22
		18	受益者負担の適正化／市補助金の適正化	財政課	23
4 効果的・効率的 な仕事を行う職 員	1 職員の意識改革と能 力向上	19	職員の接遇向上	総務課	24
		20	市立病院の接遇向上	市立病院	25
		21	職員間の情報共有の迅速化と連携強化	企画課	26
		22	所属を越えた情報共有による業務の効率化	企画課・総務課	27
		23	ファイリングシステムの推進	総務課	28
	2 ICTの利活用による業 務の効率化	24	効率的な会議運営	企画課・総務課	29
		25	RPA活用による事務負担軽減	企画課	30
		26	電子決裁への取組の検討	企画課・総務課	31
		27	マイナンバーカードの利活用	企画課	32
		28	マイナンバーカードの利活用	市立病院	33
		29	テレワーク導入の検討	総務課	34
	3 時代に沿った組織運 営	30	組織体制・業務の見直し	総務課	35
		31	スペシャリスト部門の設置の検討	総務課	36

2 自己評価の判定区分

取組課は、年度ごと及び改革全体に対する進捗状況の自己評価を行います。判定区分は次のとおりです。

各年度ごとの取組計画に対しての自己評価の欄

自己評価	定義
達成	年度当初に計画した「取組方針」に基づいて取組を行えた。
未達成	年度当初に計画した「取組方針」に沿って行ったが、期待していた効果がなかった、または予定していた取組の全てが終わっていない。
未実施	年度当初に計画した「取組方針」への取組を行っていない。
中止	社会情勢や環境の変化により取組を中止した。

各年度末時点の改革全体に対する進捗状況の欄

自己評価		定義
達成	終了	改革の取組(目標)の達成により終了する。翌年度以降は、行政改革の取組としての進行管理は行わない。
	計画継続	改革の取組(目標)は改革は達成されたが、今後も継続して行政改革の取組として進行管理を行う。
	業務へ	改革の取組(目標)が達成され成果がでている。取組方法も定着しているため、今後は担当課において業務管理を行う。
次年度継続	計画通り	計画通り進んでいる。次年度も継続して計画に沿って取組を進める。
	再検討	改革の取組(目標)を達成するために、次年度以降の取組方法や手法を再検討する。
	目標年度延長	計画で掲げた目標年度内での達成が見込めないため、目標年度を延長し取組を継続する。
取り下げ		社会情勢や生活環境の変化等により改革の達成が困難と判断し、計画を取り下げる。

3 行政改革大綱実績報告(まとめ)

【改革の柱】1 市民にとってわかりやすく親しみやすい市役所

【改革の取組(目標)】1 手続や相談が安心してできる環境づくり

No.	実施計画	取組課	改革達成年度(目標)	自己評価(R4年度時点)		本部評価
				R4年度目標	改革全体の進捗状況	
1	利用しやすい市役所	総務課	R5	達成	次年度継続(計画通り)	意見あり
2	わかりやすい窓口環境の整備	総務課	R7	達成	次年度継続(再検討)	自己評価を支持
3	両出張所での手続改善	総務課	R7	達成	次年度継続(計画通り)	自己評価を支持

【改革の取組(目標)】2 負担が少ない手続方法

取組	実施計画	取組課	改革達成年度(目標)	自己評価(R4年度時点)		本部評価
				R4年度目標	改革全体の進捗状況	
4	ルール違反ごみをゼロへ	市民環境課(美化センター)	R7	達成	次年度継続(再検討)	自己評価を支持
5	わかりやすく・書きやすい申請書の作成	総務課	永年継続	達成	次年度継続(計画通り)	自己評価を支持
6	書面・押印・対面主義の見直し	総務課	R7	達成	次年度継続(計画通り)	自己評価を支持
7	行政手続のオンライン化	企画課 総務課	R7	達成	次年度継続(計画通り)	自己評価を支持
8	支払方法の多様化/手数料等のキャッシュレス化	企画課	R7	未達成	次年度継続(再検討)	自己評価を支持

【改革の柱】2 市民と協働による行政運営

【改革の取組(目標)】1 市民に伝わる情報の発信

取組	実施計画	取組課	改革達成年度(目標)	自己評価(R4年度時点)		本部評価
				R4年度目標	改革全体の進捗状況	
9	わかりやすいホームページ作成	企画課	R6	達成	次年度継続(計画通り)	自己評価を支持
10	SNSを利用した情報発信と収集	企画課	R6	未達成	次年度継続(計画通り)	自己評価を支持
11	市民目線に立った情報発信	企画課	永年継続	未達成	次年度継続(計画通り)	自己評価を支持

【改革の取組(目標)】2 協働による行政運営

取組	実施計画	取組課	改革達成年度(目標)	自己評価(R4年度時点)		本部評価
				R4年度目標	改革全体の進捗状況	
12	パブリックコメントの活用	企画課	R5	達成	次年度継続(計画通り)	自己評価を支持
13	各種委員会・審議会の運用と公募委員制度の充実	総務課	永年継続	達成	次年度継続(計画通り)	自己評価を支持

【改革の柱】3未来につなぐ安定した財政運営

【改革の取組(目標)】1 歳入の確保

取組	実施計画	取組課	改革達成年度(目標)	自己評価(R4年度時点)		本部評価
				R4年度目標	改革全体の進捗状況	
14	市税等の収納率の向上	税務課	永年継続	達成	次年度継続(計画通り)	自己評価を支持
15	市税等の収納率の向上	健康保険課	永年継続	達成	次年度継続(計画通り)	自己評価を支持
16	心のふるさと寄附金制度の推進	企画課	永年継続	達成	次年度継続(計画通り)	自己評価を支持

【改革の取組(目標)】2 健全な財政運営

取組	実施計画	取組課	改革達成年度(目標)	自己評価(R4年度時点)		本部評価
				R4年度目標	改革全体の進捗状況	
17	受益者負担の適正化/使用料・手数料の見直し	財政課	R7	達成	次年度継続(計画通り)	自己評価を支持
18	受益者負担の適正化/市補助金の適正化	財政課	R7	未達成	次年度継続(目標年度延長)	自己評価を支持

【改革の柱】4効果的・効率的な仕事を行う職員

【改革の取組(目標)】1 職員の意識改革と能力向上

取組	実施計画	取組課	改革達成年度(目標)	自己評価(R4年度時点)		本部評価
				R4年度目標	改革全体の進捗状況	
19	職員の待遇向上	総務課	R7	未達成	次年度継続(計画通り)	自己評価を支持
20	市立病院の待遇向上	市立病院	R5	達成	次年度継続(計画通り)	自己評価を支持

取組	実施計画	取組課	改革達成年度 (目標)	自己評価 (R4年度時点)		本部評価
				R4年度 目標	改革全体の 進捗状況	
21	職員間の情報共有の迅速化と連携強化	企画課	R5	達成	達成 (業務へ)	自己評価を支持
22	所属を越えた情報共有による業務の効率化	企画課 総務課	R7	未達成	次年度継続 (再検討)	自己評価を支持
23	ファイリングシステムの推進	総務課	永年継続	達成	次年度継続 (計画通り)	自己評価を支持

【改革の取組(目標)】2 ICTの利活用による業務の効率化

取組	実施計画	取組課	改革達成年度 (目標)	自己評価 (R4年度時点)		本部評価
				R4年度 目標	改革全体の 進捗状況	
24	効率的な会議運営	企画課 総務課	R7	達成	次年度継続 (計画通り)	自己評価を支持
25	RPA活用による事務負担軽減	企画課	R7	未達成	次年度継続 (再検討)	自己評価を支持
26	電子決裁への取組の検討	企画課 総務課	R6	未達成	次年度継続 (目標年度延長)	自己評価を支持
27	マイナンバーカードの利活用	企画課	R6	達成	次年度継続 (計画通り)	自己評価を支持
28	マイナンバーカードの利活用	市立病院	R6	達成	次年度継続 (計画通り)	自己評価を支持
29	テレワーク導入の検討	総務課	R7	達成	次年度継続 (計画通り)	自己評価を支持

【改革の取組(目標)】3 時代に沿った組織運営

取組	実施計画	取組課	改革達成年度 (目標)	自己評価 (R4年度時点)		本部評価
				R4年度 目標	改革全体の 進捗状況	
30	組織体制・業務の見直し	総務課	永年継続	達成	次年度継続 (計画通り)	自己評価を支持
31	スペシャリスト部門の設置の検討	総務課	永年継続	未実施	次年度継続 (計画通り)	自己評価を支持

令和4年度分 取組実績報告シート

【令和4年度分】

No. 2

作成年月日	2023/4/3
取組課	総務課

改革の柱	1 市民にとってわかりやすく親しみやすい市役所
改革の取組(目標)	1 手続や相談が安心してできる環境づくり
実施計画	わかりやすい窓口環境の整備
取組の内容	えびの市窓口改善委員会による調査及び問題点の洗い出し・解決策の検討及び実施を行う。1年毎に検証と実践を行い、より改善を目指す。
取組の成果	来庁者の利便性向上と満足度向上が図られる。
期待される効果	<input checked="" type="checkbox"/> 市民の利便性と満足度の向上 <input checked="" type="checkbox"/> 職員の意識改革効果 <input type="checkbox"/> 自主財源の確保 <input type="checkbox"/> 経費削減効果 <input type="checkbox"/> その他 ()

令和4年度 取組方針と取組内容

取組方針	窓口改善委員会による取り組みではなく、全庁的な課題として取り組み、2階北側フロアの検討・改善を行う。
取組んだ内容	2階北側フロアの窓口環境の整備について、財産管理課が中心となり関係課と協議を進めた。協議の結果2階北側フロアの改善は予算を伴う大幅なレイアウト変更となることから、レイアウト変更を伴った窓口環境整備は令和6年度を目標に行うこととした。
取組効果	関係課の協議を進め、令和6年度に向けてより具体的な内容を決定することができた。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の取組方針	組織見直しの協議検討（環境に関する業務の見直し検討を想定） 各所属の表示物の整理と2階ロビーの環境整備の実施 （実施計画シート取組計画変更）

改革全体の進捗状況(4年度末時点)

自己評価	達成(終了・計画継続・業務へ) / 次年度継続(計画通り・再検討) / 目標年度延長 / 取り下げ
------	---------------------------------------------------

本部の評価

本部評価	自己評価を支持 ・ 下記のとおり指摘
意見	

【令和4年度分】

No. 3

作成年月日	2023/4/3
取組課	総務課

改革の柱	1 市民にとってわかりやすく親しみやすい市役所
改革の取組 (目標)	1 手続や相談が安心してできる環境づくり
実施計画	両出張所での手続改善
取組の内容	利用状況や手続の調査を行い問題点を洗い出し、出張所で完結する方法はないのか検討する。環境（インターネット等）の設定からの問題解決や事務の効率化も図りながら取組を行う。
取組の成果	本庁から遠い市民の方の利便性の向上。事務処理の迅速化。
期待される効果	<input checked="" type="checkbox"/> 市民の利便性と満足度の向上 <input checked="" type="checkbox"/> 職員の意識改革効果 <input type="checkbox"/> 自主財源の確保 <input type="checkbox"/> 経費削減効果 <input type="checkbox"/> その他（ ）

令和4年度 取組方針と取組内容

取組方針	更に問題点を整理し、解決策（案）を検討する。 物理的な輸送に頼らず、手続きが完結する方法を担当課と伴に検討していく。
取組んだ内容	環境的な要因（機器）により本庁でないで完結できない手続が多くあることは把握できた
取組効果	環境的な要因が関係しており「本庁でしかできないこと」が複数あることを把握することができた。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の取組方針	2年間の検証・聞き取り結果を元に関係所属とも協議を行い、今後の方向性を決めていく。

改革全体の進捗状況(4年度末時点)

自己評価	達成（終了・計画継続・業務へ） / 次年度継続（計画通り）・再検討・目標年度延長） / 取り下げ
------	--------------------------------------------------

本部の評価

本部評価	自己評価を支持 ・ 下記のとおり指摘
意見	

【令和4年度分】

No. 4	作成年月日	2023/4/3
	取組課	市民環境課（美化センター）
改革の柱	1 市民にとってわかりやすく親しみやすい市役所	
改革の取組（目標）	2 負担が少ない手続方法	
実施計画	ルール違反ごみをゼロへ	
取組の内容	各ごみステーションに残されているルール違反ごみのデータを収集し、問題点を洗い出し解決策を検討する。「ごみの出し方辞典」を作成し配布する。	
取組の成果	市民の満足度の向上。また、各ごみステーションに残されるルール違反ごみの減少にも繋がる。	
期待される効果	<input checked="" type="checkbox"/> 市民の利便性と満足度の向上 <input type="checkbox"/> 職員の意識改革効果 <input type="checkbox"/> 自主財源の確保 <input type="checkbox"/> 経費削減効果 <input type="checkbox"/> その他（ ）	

令和4年度 取組方針と取組内容

取組方針	データ収集結果を美化推進員に報告し、分別のわかりにくさ等を聞き取った上で「ごみの出し方辞典」の内容見直しを検討する。
取組んだ内容	美化推進員会議の中でルール違反ごみの内容を報告し、美化推進員からも分別がわかりにくいものについて聞き取りを行った。 また、間違いやすいもので多かったものについては、市広報に掲載し、市民に周知した。
取組効果	ルール違反ごみについては若干減ったが、一つの商品でも様々な材質や大きさの物があるため、分別が混乱する物が増えていることを把握した。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の取組方針	自治会長や行政改革推進委員の意見を聞き、「ごみの出し方辞典(仮)」を作成するには、市民からの聞き取りが不十分と感じた。実施計画をより推進するために、年度計画の見直しを行う。 <u>（実施計画シート取組計画変更）</u> 令和5年度も市民や美化推進員に対して聞き取りを行い、高齢者にもわかりやすい「ごみの出し方辞典(仮)」について検討する。

改革全体の進捗状況(4年度末時点)

自己評価	達成（終了・計画継続・業務へ）／ <u>次年度継続</u> （計画通り・ <u>再検討</u> ）目標年度延長）／取り下げ
------	---------------------------------------------------------------

本部の評価

本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・ 下記のとおり指摘
意見	

【令和4年度分】

No. 7

作成年月日	2023/4/3
取組課	企画課・総務課

改革の柱	1 市民にとってわかりやすく親しみやすい市役所
改革の取組 (目標)	2 負担が少ない手続方法
実施計画	行政手続のオンライン化
取組の内容	オンラインシステム導入の検討。実施計画No.6の取組と関連して進める
取組の成果	来庁せず手続が可能となる。様式の用意が不要となる。
期待される 効果	<input checked="" type="checkbox"/> 市民の利便性と満足度の向上 <input type="checkbox"/> 職員の意識改革効果 <input type="checkbox"/> 自主財源の確保 <input checked="" type="checkbox"/> 経費削減効果 <input type="checkbox"/> その他 ()

令和4年度 取組方針と取組内容

取組方針	実施計画No.6の結果も踏まえ、電子申請可能な手続を整理する。
取組んだ内容	オンライン申請に向けて条例・規則の策定、申請フォーム作成のための研修の実施。 申請フォームの作成。(総務課) ぴったりサービスから利用できる手続(子育て15・介護11)を拡充し、基幹系システムへの取り込みを可能とした(企画課)
取組効果	令和5年4月からオンラインでの申請が可能となった。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の 取組方針	オンライン申請の件数を増やす。 フォーム作成研修を継続して実施

改革全体の進捗状況(4年度末時点)

自己評価	達成(終了・計画継続・業務へ) / 次年度継続(計画通り) ・ 再検討・目標年度延長 / 取り下げ
------	---------------------------------------------------

本部の評価

本部評価	自己評価を支持 ・ 下記のとおり指摘
意見	

【令和4年度分】

No. 8

作成年月日	2023/4/3
取組課	企画課

改革の柱	1 市民にとってわかりやすく親しみやすい市役所
改革の取組 (目標)	2 負担が少ない手続方法
実施計画	支払方法の多様化／手数料等のキャッシュレス化
取組の内容	QRコード決済、オンライン決済の推進
取組の成果	現金收受の省略 窓口事務の短縮
期待される 効果	<input checked="" type="checkbox"/> 市民の利便性と満足度の向上 <input type="checkbox"/> 職員の意識改革効果 <input type="checkbox"/> 自主財源の確保 <input checked="" type="checkbox"/> 経費削減効果 <input type="checkbox"/> その他 ()

令和4年度 取組方針と取組内容

取組方針	事務ごとに決済方法を検討するか、利便性を考慮し可能な事務のみとするか整理を行う。
取組んだ内容	各会計ごとの口座情報を選択できないことからJPQRの採用を取りやめ、各事務において取り扱える決済としてPOSレジと連動したサービスを検討した。
取組効果	機器の更新、ネットワーク整備等が必要なため導入する窓口の選定等継続して協議が必要である。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の 取組方針	窓口での手続のほかオンライン手続でのキャッシュレス決済が可能かの整理を行う。 (実施計画シート取組計画変更)

改革全体の進捗状況(4年度末時点)

自己評価	達成(終了・計画継続・業務へ) 次年度継続 (計画通り) 再検討 (目標年度延長) / 取り下げ
------	----------------------------------------------------------------

本部の評価

本部評価	自己評価を支持 ・ 下記のとおり指摘
意見	

【令和4年度分】

No. 12

作成年月日	2023/4/3
取組課	企画課

改革の柱	2 市民と協働による行政運営
改革の取組 (目標)	2 協働による行政運営
実施計画	パブリックコメントの活用
取組の内容	対象施策の公表方法の見直し
取組の成果	要綱に定める公表場所を拡充することにより、市民等への周知機会が広まる
期待される 効果	<input checked="" type="checkbox"/> 市民の利便性と満足度の向上 <input checked="" type="checkbox"/> 職員の意識改革効果 <input type="checkbox"/> 自主財源の確保 <input type="checkbox"/> 経費削減効果 <input type="checkbox"/> その他 ()

令和4年度 取組内容

取組方針	「えびの市パブリックコメント制度実施要綱」又は「パブリックコメント（市民意見公募制度）の手続きについて」の改正を行い、市民等への周知が広まる手段を反映させる。
取組んだ内容	「パブリックコメント（市民意見公募制度）の手続きについて」の改正を行い、パブリックコメント実施の趣旨に基づき、閲覧場所について「えびの市役所本庁（担当課窓口、市民スペースなど）及び両出張所、その他市の公共施設（図書館、文化センター、市立病院、体育館など）、コミュニティセンター、市広報への掲載」を明示して周知を広げるよう新たに規定を設けた。
取組効果	市民が閲覧可能な場所を明示することにより、より広く周知することが期待できる。なお令和4年度のパブリックコメントに対する意見の状況については、令和5年度当初に取りまとめ予定。
自己評価	達成 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の 取組方針	logoフォーム（電子申請・回答フォーム）の活用ができないか実施要綱の改正と併せて取り組むが、パブリックコメントの対象とする計画等を紙出力して読みながらでない意見を入力しづらいなどの課題が残る。

改革全体の進捗状況(4年度末時点)

自己評価	達成（終了・計画継続・業務へ） 次年度継続（計画通り） ・再検討・目標年度延長）／取り下げ
------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

本部の評価

本部評価	自己評価を支持 ・ 下記のとおり指摘
意見	

【令和4年度分】

No. 13

作成年月日	2023/4/3
取組課	総務課

改革の柱	2 市民と協働による行政運営
改革の取組 (目標)	2 協働による行政運営
実施計画	各種委員会・審議会の運用と公募委員制度の充実
取組の内容	えびの市で行われている委員会・審議会の洗い出しを行い、えびの市審議会等整理・運用等に関する指針に基づき見直しを行う。 公募委員制度の周知を図り、各所属について、委員の活用を図る。
取組の成果	効率的な会議運営が図られる。 市民が参加しやすい委員会となり協働による行政運営となる。
期待される 効果	<input type="checkbox"/> 市民の利便性と満足度の向上 <input checked="" type="checkbox"/> 職員の意識改革効果 <input type="checkbox"/> 自主財源の確保 <input type="checkbox"/> 経費削減効果 <input checked="" type="checkbox"/> その他（市民参画による効果的な行政運営）

令和4年度 取組内容

取組方針	委員会・審議会の分析・改善
取組んだ内容	公募員制度の周知をし、2名の応募があり2名とも委員会又は審議会の委員となる。委員会・審議会に選任される委員の方は複数の委員会等に出席しなければならず負担になっている部分もある。
取組効果	継続的に周知や公募することにより市民の方の認知度をあげていく。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の 取組方針	取組の検証及び審議会等の整理や運営の改善を行う。

改革全体の進捗状況(4年度末時点)

自己評価	達成(終了・計画継続・業務へ) / 次年度継続(計画通り) / 再検討・目標年度延長 / 取り下げ
------	---------------------------------------------------

本部の評価

本部評価	自己評価を支持 下記のとおり指摘
意見	

【令和4年度分】

No. 18

作成年月日	2023/3/29
取組課	財政課

改革の柱	3 未来につなぐ安定した財政運営
改革の取組 (目標)	2 健全な財政運営
実施計画	受益者負担の適正化／市補助金の適正化
取組の内容	「えびの市補助金等の適正化に関する指針」や「えびの市補助金等評価委員会」の運用方法を見直し、担当課が市単独補助金等の更なる適正化に向けた取組を行えるよう促す。 引き続き「えびの市補助金等の適正化に関する指針」に基づく「えびの市補助金等評価委員会」により評価を行い、評価結果等を当初予算編成時に確認する。
取組の成果	補助金の適正な運用により、外郭団体等の自主運営の促進並びに補助金等の既得権化及び常態化の是正が期待できる。
期待される効果	<input checked="" type="checkbox"/> 市民の利便性と満足度の向上 <input type="checkbox"/> 職員の意識改革効果 <input type="checkbox"/> 自主財源の確保 <input checked="" type="checkbox"/> 経費削減効果 <input type="checkbox"/> その他 ()

令和4年度 取組内容

取組方針	見直し後の、えびの市補助金等の適正化に関する指針及び補助金等評価委員会により補助金の評価を実施する。
取組んだ内容	補助金等評価委員会はスケジュールの見直しにより実施できなかったが、令和6年度当初予算に評価結果を反映できるように準備を行った。
取組効果	補助金等評価委員会が実施できなかったため、令和4年度の取組効果はありません。
自己評価	達成 ・ <u>未達成</u> ・ 未実施 ・ 中止
次年度の取組方針	えびの市補助金等の適正化に関する指針及び補助金等評価委員会により補助金の評価を実施する。

改革全体の進捗状況(4年度末時点)

自己評価	達成(終了・計画継続・業務へ) / <u>次年度継続</u> (計画通り・再検討・ <u>目標年度延長</u>) / 取り下げ
------	------------------------------------------------------------------

本部の評価

本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・ 下記のとおり指摘
意見	

【令和4年度分】

No. 19

作成年月日	2023/4/3
取組課	総務課

改革の柱	4 効果的・効率的な仕事を行う職員
改革の取組 (目標)	1 職員の意識改革と能力向上
実施計画	職員の接遇向上
取組の内容	接遇に関するマニュアル等の見直しを行う。マニュアル等を活用し年1回職場内研修を実施し、職員の意識向上につなげる。最終年度は、各所属に応じた接遇改善の取組が行えるよう促していく。市民アンケート等を通して接遇向上の成果を図る。
取組の成果	職員の意識改革・資質向上及び来庁される方の満足度向上
期待される効果	<input checked="" type="checkbox"/> 市民の利便性と満足度の向上 <input type="checkbox"/> 職員の意識改革効果 <input type="checkbox"/> 自主財源の確保 <input type="checkbox"/> 経費削減効果 <input type="checkbox"/> その他 ()

令和4年度 取組内容

取組方針	マニュアルの見直しと職場内研修の継続実施。
取組んだ内容	各所属において職場内研修を実施するとともに、8月にはANA国際線客室乗務員としての経歴を有し、本市地域おこし協力隊として活動中の高杉氏を講師として接遇研修を実施した。また、接遇に関するマニュアルの見直しについては完了に至っていないため、他自治体の取扱い等を参考にしながら、見直しを行っていきたい。
取組効果	接遇研修を通じて、お客様の目線・立場になって考え行動することの大切さや、一歩先を見越して行動することの大切さを改めて確認することができた。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の取組方針	接遇に関するマニュアルの見直しと実践 年1回の職場内研修を実施。

改革全体の進捗状況(4年度末時点)

自己評価	達成(終了・計画継続・業務へ) / 次年度継続(計画通り) ・ 再検討・目標年度延長) / 取り下げ
------	----------------------------------------------------

本部の評価

本部評価	自己評価を支持 ・ 下記のとおり指摘
意見	

【令和4年度分】

No. 20

作成年月日	2023/3/31
取組課	市立病院

改革の柱	4 効果的・効率的な仕事を行う職員
改革の取組 (目標)	1 職員の意識改革と能力向上
実施計画	市立病院の接遇向上
取組の内容	市立病院に設置する接遇向上委員会が中心となり、職員の資質向上を図り市民満足度調査を行う。
取組の成果	職員の意識改革・資質向上及び来庁される方の満足度向上
期待される 効果	<input checked="" type="checkbox"/> 市民の利便性と満足度の向上 <input checked="" type="checkbox"/> 職員の意識改革効果 <input type="checkbox"/> 自主財源の確保 <input type="checkbox"/> 経費削減効果 <input type="checkbox"/> その他 ()

令和4年度 取組内容

取組方針	接遇マナーに関する接遇向上委員会委員による評価を実施
取組んだ内容	当院に設置する接遇向上委員会において、委員8名で職員全体の接遇評価を実施。「挨拶」「接し方」「電話対応」「身だしなみ」の項目を設定し、評点化することにより評価を行い、前年度に行った自己評価と比較し検証を行った。結果については、全体に周知(文書回覧)により行い、部署ごとに結果を共有し、改善を図った。
取組効果	自己評価と他者からの評価の比較を行うことにより、自己の接遇力を客観的に捉えることができた。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の 取組方針	市民満足度調査の実施及び検証

改革全体の進捗状況(4年度末時点)

自己評価	達成(終了・計画継続・業務へ) / 次年度継続(計画通り) ・ 再検討 ・ 目標年度延長 / 取り下げ
------	-----------------------------------------------------

本部の評価

本部評価	自己評価を支持 ・ 下記のとおり指摘
意見	

【令和4年度分】

No. 22

作成年月日	2023/4/3
取組課	企画課 総務課

改革の柱	4 効果的・効率的な仕事を行う職員
改革の取組 (目標)	1 職員の意識改革と能力向上
実施計画	所属を越えた情報共有による業務の効率化
取組の内容	文書管理システムとその情報の公開 オープンデータ的な取組
取組の成果	同種の調査に係る時間の短縮 情報共有の推進
期待される 効果	<input type="checkbox"/> 市民の利便性と満足度の向上 <input checked="" type="checkbox"/> 職員の意識改革効果 <input type="checkbox"/> 自主財源の確保 <input checked="" type="checkbox"/> 経費削減効果 <input type="checkbox"/> その他 ()

令和4年度 取組内容

取組方針	各調査の洗い出し 情報の分類
取組んだ内容	現在運用しているファイリングシステムと整合性のとれた文書管理システムの情報収集 (企画課) 文書管理システム導入の検討を行う。(総務課)
取組効果	これまで築き上げてきたファイリングシステムのノウハウをシステム化することでより スムーズな導入につながる。(企画課) 文書管理システムの導入は、現在のファイリングシステムと文書管理の考え方や事務の 流れを整理しなければならない。(総務課)
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の 取組方針	電子決裁との連携を含めたシステム構成を検討する。(企画課) 令和5年度導入としていたが、事務の流れやファイリングシステムと文書管理を整理す る時間が必要と判断し、令和6年度まで検討することとし、取組計画を変更する。(総 務課) <u>(実施計画シート取組計画変更)</u>

改革全体の進捗状況(4年度末時点)

自己評価	達成(終了・計画継続・業務へ) / 次年度継続 (計画通り) 再検討 ・ 目標年度延長) / 取り下げ
------	-------------------------------------------------------------------

本部の評価

本部評価	自己評価を支持 ・ 下記のとおり指摘
意見	

【令和4年度分】

No. 23

作成年月日	2023/4/3
取組課	総務課

改革の柱	4 効果的・効率的な仕事を行う職員
改革の取組 (目標)	1 職員の意識改革と能力向上
実施計画	ファイリングシステムの推進
取組の内容	永年保存文書の見直し 公文書の適切な管理・保管の徹底
取組の成果	公文書の適正管理。情報公開の迅速化。事務効率化による処理時間削減。
期待される 効果	<input type="checkbox"/> 市民の利便性と満足度の向上 <input checked="" type="checkbox"/> 職員の意識改革効果 <input type="checkbox"/> 自主財源の確保 <input type="checkbox"/> 経費削減効果 <input checked="" type="checkbox"/> その他（公文書の適正管理）

令和4年度 取組内容

取組方針	歴史的価値のある公文書の選別基準設定を行うため、まずは永年保存文書の見直しを継続して行う。
取組んだ内容	一部所属において永年文書の見直しを実施。
取組効果	保存の必要のない文書について廃棄・整理がなされ、公文書の適正管理と保管スペースの確保ができた。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の 取組方針	歴史的価値のある公文書の選別基準設定を行うため、永年保存文書の見直しを継続して行う。

改革全体の進捗状況(4年度末時点)

自己評価	達成（終了・計画継続・業務へ） / 次年度継続（計画通り）・再検討・目標年度延長 / 取り下げ
------	-------------------------------------------------

本部の評価

本部評価	自己評価を支持 ・ 下記のとおり指摘
意見	

【令和4年度分】

No. 24

作成年月日	2023/4/3
取組課	企画課 総務課

改革の柱	4 効果的・効率的な仕事を行う職員
改革の取組 (目標)	2 ICTの利活用による業務の効率化
実施計画	効率的な会議運営
取組の内容	無償アカウント（会議時間の制限有）の活用により製品の比較検討を行い、費用面で負担が少なく他組織と通信等問題ない製品の導入を検討する。 AI音声認識文字起こしサービス、ペーパーレス会議の活用も図る。
取組の成果	他組織主催の会議等にWeb会議で参加することで旅費・出張時間の削減になり、職員の時間の有効活用につながる。
期待される効果	<input type="checkbox"/> 市民の利便性と満足度の向上 <input checked="" type="checkbox"/> 職員の意識改革効果 <input type="checkbox"/> 自主財源の確保 <input checked="" type="checkbox"/> 経費削減効果 <input type="checkbox"/> その他（ ）

令和4年度 取組内容

取組方針	開催者としてのweb会議の促進 ペーパーレス会議システムの検討
取組んだ内容	定例会のweb会議での主催、主要な会議室での会議ではペーパーレス会議の推進を行った。 ペーパーレス会議への具体的な取組方法について、掲示板での発信及び職員向けの研修を実施。
取組効果	課長会、査定、例規審議会、災害・コロナ対策等で大量の資料を印刷する必要がなくなり準備の簡素化と経費削減にもつながった。
自己評価	達成 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の取組方針	庁内の無線環境構築や端末のモバイル化によりペーパーレス会議の推進のための環境構築を検討する。（企画課） 効率的な会議運営の環境は整いつつあるため、具体的な活用方法を発信していく。（総務課）

改革全体の進捗状況(4年度末時点)

自己評価	達成（終了・計画継続・業務へ） 次年度継続（計画通り） 再検討・目標年度延長 / 取り下げ
------	-----------------------------------------------

本部の評価

本部評価	自己評価を支持 下記のとおり指摘
意見	

【令和4年度分】

No. 25

作成年月日	2023/4/3
取組課	企画課

改革の柱	4 効果的・効率的な仕事を行う職員
改革の取組 (目標)	2 ICTの利活用による業務の効率化
実施計画	RPA活用による事務負担軽減
取組の内容	RPA提供事業所の協力により2課2業務においてトライアルを実施する。先進地事例を参考に横展開していくが、対象業務を広範囲に広げず、限定的な業務で検証に取り組む。
取組の成果	繰り返しの単純作業等を時間外に実施でき、業務の削減につながる
期待される効果	<input type="checkbox"/> 市民の利便性と満足度の向上 <input checked="" type="checkbox"/> 職員の意識改革効果 <input type="checkbox"/> 自主財源の確保 <input checked="" type="checkbox"/> 経費削減効果 <input type="checkbox"/> その他 ()

令和4年度 取組内容

取組方針	業務の検討・先進事例の情報収集 トライアルによる実証実験
取組んだ内容	RPAを導入している県・市の先進事例の情報収集
取組効果	先進事例の内、当市で活用できそうなものがなかったため、業務分析等を行ってからの業務選定が望ましい。
自己評価	達成 ・ <u>未達成</u> ・ 未実施 ・ 中止
次年度の取組方針	引き続き先進事例の情報収集を行いながら当市の業務分析を行ったうえで対象業務の選定や導入システムの検証を行う必要がある。 このことから、取組計画を見直し、令和5年度以降も情報収集と検討・検証を続ける。 (実施計画シート取組計画変更)

改革全体の進捗状況(年度末時点)

自己評価	達成 (終了・計画継続・業務へ) / <u>次年度継続</u> / 計画通り / <u>再検討</u> / 目標年度延長 / 取り下げ
------	---------------------------------------------------------------------

本部の評価

本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・ 下記のとおり指摘
意見	

【令和4年度分】

No. 26

作成年月日	2023/4/3
取組課	企画課 総務課

改革の柱	4 効果的・効率的な仕事を行う職員
改革の取組 (目標)	2 ICTの利活用による業務の効率化
実施計画	電子決裁への取組の検討
取組の内容	電子決裁システムの導入 内部事務で可能なものから随時検討
取組の成果	決裁時間の短縮、経費削減
期待される 効果	<input type="checkbox"/> 市民の利便性と満足度の向上 <input checked="" type="checkbox"/> 職員の意識改革効果 <input type="checkbox"/> 自主財源の確保 <input checked="" type="checkbox"/> 経費削減効果 <input type="checkbox"/> その他 ()

令和4年度 取組内容

取組方針	例規の整備・見直し 電子決裁可能な事務の洗い出し 電子決裁サービスの情報収集
取組んだ内容	文書管理システムと連携した電子決裁システムの情報収集を行ったが、電子決裁可能な事務の洗い出しや関係規則などの整備を行えていない。
取組効果	情報収集を行う中で、電子決裁と電子的な文書管理及びファイリングシステムが相互的に関連しており、関連して取組を進めることが重要ということがわかった。
自己評価	達成 ・ <u>未達成</u> ・ 未実施 ・ 中止
次年度の 取組方針	電子決裁システムの情報収集・トライアル(企画課) No.22,23との関連性とも高く、システム導入についてさらに現状分析と事務の流れについて検証する必要がある。 このことから、取組計画を見直し、令和5年度以降も情報収集と検討・検証を続ける。 (実績計画シート取組計画変更)

改革全体の進捗状況(4年度末時点)

自己評価	達成(終了・計画継続・業務へ) <u>次年度継続</u> (計画通り) <u>目標年度延長</u> / 取り下げ
------	----------------------------------------------------------

本部の評価

本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・ 下記のとおり指摘
意見	

【令和4年度分】

No. 28

作成年月日	2023/3/31
取組課	市立病院

改革の柱	4 効果的・効率的な仕事を行う職員	
改革の取組 (目標)	2 ICTの利活用による業務の効率化	
実施計画	マイナンバーカードの利活用	
取組の内容	健康保険オンライン資格確認システムの運用促進	
取組の成果	資格確認等の業務効率化及び受付手続の簡素化	
期待される 効果	<input checked="" type="checkbox"/> 市民の利便性と満足度の向上 <input type="checkbox"/> 職員の意識改革効果 <input type="checkbox"/> 自主財源の確保 <input type="checkbox"/> 経費削減効果 <input checked="" type="checkbox"/> その他（業務の効率化)	

令和4年度 取組内容

取組方針	オンライン資格確認システムの運用開始
取組んだ内容	院内に設置の掲示を行うとともに、市公式ホームページへ「マイナ保険証」利用促進に係る記事の掲載を行った。
取組効果	導入当時と比較し、マイナ保険証の利用者は増加傾向にある。 また、窓口での資格確認においても、資格の得喪に係る確認漏れの防止に繋がっている。
自己評価	<u>達成</u> ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の 取組方針	計画を継続し利用促進期間を継続

改革全体の進捗状況(4年度末時点)

自己評価	達成(終了・計画継続・業務へ) / <u>次年度継続(計画通り)</u> ・ 再検討 ・ 目標年度延長) / 取り下げ
------	-------------------------------------------------------------

本部の評価

本部評価	<u>自己評価を支持</u> 下記のとおり指摘
意見	

【令和4年度分】

No. 30

作成年月日	2023/4/3
取組課	総務課

改革の柱	4 効果的・効率的な仕事を行う職員
改革の取組 (目標)	3 時代に沿った組織運営
実施計画	組織体制・業務の見直し
取組の内容	えびの市行政改革推進本部を中心に現行体制、事務分掌等の検証を実施しながら見直しを進める。
取組の成果	社会の変化に対応できる柔軟な組織運営ができる。 住民の利便性向上と職員の事務の効率化が図られる。
期待される効果	<input checked="" type="checkbox"/> 市民の利便性と満足度の向上 <input checked="" type="checkbox"/> 職員の意識改革効果 <input type="checkbox"/> 自主財源の確保 <input type="checkbox"/> 経費削減効果 <input type="checkbox"/> その他 ()

令和4年度 取組内容

取組方針	前年度の検証を行いながら、業務内容の見直しを継続して進める。
取組んだ内容	窓口環境の整備、高齢者部門の組織体制の見直し検討及び農地の貸借・売買窓口の一本化に係わる事務分掌の見直しを次のとおり実施。 【窓口環境の整備】 庁舎を管理する財産管理課及び関係所属長との協議を実施し、令和5年度までの具体的な取組を決め進めることとした。 【高齢者部門の組織体制の見直し】 組織運営部会の調査研究結果(R3年度)を受け、高齢者に関する業務について総務課及び関係課との協議を行い、今後も関係課が連携して業務を遂行すること、また、組織の見直しを継続して検討することとした。 【農地貸借・売買窓口の一本化に係る事務分掌の見直し】 総務課と関係課との協議を行い、窓口の一本化を実施し、事務分掌の見直しを実施した。
取組効果	窓口環境の整備は一定の方向性がまとまった。農地の貸借・売買窓口の一本化に係わる事務分掌の見直しを実施し令和5年4月から新しい事務体制を整えることができた。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の取組方針	前年度の検証を行いながら、業務内容の見直しを継続して進める。

改革全体の進捗状況(4年度末時点)

自己評価	達成(終了・計画継続・業務へ) / <u>次年度継続(計画通り)</u> ・ 再検討・目標年度延長 / 取り下げ
------	----------------------------------------------------------

本部の評価

本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・ 下記のとおり指摘
意見	

【令和4年度分】

No. 31

作成年月日	2023/4/3
取組課	総務課

改革の柱	4 効果的・効率的な仕事を行う職員
改革の取組 (目標)	3 時代に沿った組織運営
実施計画	スペシャリスト部門の設置の検討
取組の内容	専門性のある所属や業務内容の洗い出しを行い、どのような手段があるのか検討を進めていく。
取組の成果	定期異動に影響しない業務遂行 スムーズな組織運営と安定した住民サービス
期待される 効果	<input checked="" type="checkbox"/> 市民の利便性と満足度の向上 <input type="checkbox"/> 職員の意識改革効果 <input type="checkbox"/> 自主財源の確保 <input type="checkbox"/> 経費削減効果 <input checked="" type="checkbox"/> その他（事務の効率化)

令和4年度 取組内容

取組方針	組織の検証と分析・検討に継続して取り組む。
取組んだ内容	No.30と併せて取り組みを進めた。専門性のある所属や業務内容の洗い出しは行えていない。
取組効果	未実施により未記載
自己評価	達成 ・ 未達成 未実施 ・ 中止
次年度の 取組方針	令和5年度実施の業務量調査の結果をうけ、スペシャリストの育成・設置の検討を行う。また、業務内容や業務量の可視化からRPA活用による業務の効率化・アウトソーシングへの取り組みの検討も併せて行う。

改革全体の進捗状況(4年度末時点)

自己評価	達成（終了・計画継続・業務へ） / 次年度継続（計画通り） ・ 再検討・目標年度延長） / 取り下げ
------	-----------------------------------------------------------

本部の評価

本部評価	自己評価を支持 ・ 下記のとおり指摘
意見	

第7次えびの市行政改革大綱 実施計画シート

【計画改定分】

- No.2 わかりやすい窓口環境の改善
- No.4 ルール違反ごみをゼロへ
- No.8 支払方法の多様化／手数料等のキャッシュレス化
- No.2 1 職員間の情報共有の迅速化と連携強化
- No.2 2 所属を越えた情報共有による業務の効率化
- No.2 5 RPA活用による事務負担軽減
- No.2 6 電子決裁への取組の検討

第7次えびの市行政改革大綱 実施計画シート
【令和3年度（2021年度）～令和7年度（2025年度）】

No. 2

作成年月日	2021/4/1
改定年月日	2023/4/3
取組課	総務課

実施計画	わかりやすい窓口環境の整備
改革の柱	1 市民にとってわかりやすく親しみやすい市役所
改革の取組 (目標)	1 手続や相談が安心してできる環境づくり

【取組の背景】 なぜ取組みを行うのか。またそれに伴う課題はなにか。

来庁者から課の場所がわかりにくいとの意見があり、現在にわたり来庁者に分かりやすい表示を目指し対応してきた。表示物を増やしたが、視覚からの情報量が多くなったために、わかりづらい状況になっている。来庁された方がストレスなく目的地に行くことができるような取組が必要がある。



【取組の内容】 どのような手段・方法で取組を進めますか。

えびの市窓口改善委員会による調査及び問題点の洗い出し・解決策の検討及び実施を行う。
1年毎に検証と実践を行い、より改善を目指す。

取組の成果	来庁者の利便性向上と満足度向上が図られる。	
期待される効果	<input checked="" type="checkbox"/> 市民の利便性と満足度の向上 <input type="checkbox"/> 自主財源の確保 <input type="checkbox"/> その他（	<input checked="" type="checkbox"/> 職員の意識改革効果 <input type="checkbox"/> 経費削減効果)

各年度ごとの取組計画と目標	開始年度	令和 3 年度	達成年度 (目標)	令和 7 年度
令和 3 年度		各フロアごとに問題点の洗い出し。2階北側フロア・3階フロアの改善を行う。		
令和 4 年度		窓口改善委員会による前年度の検証。2階南側・2階西側・1階及び4階の改善		
令和 5 年度		窓口改善委員会による全体の検証。取組の継続。 組織の見直しと併せて所属の配置や窓口環境の整備を検討し、見直し案の策定を実施		
令和 6 年度		各所属の維持・管理—窓口改善委員会による検証— 2階北側フロアの窓口環境の整備を実施		
令和 7 年度		通常業務として移行。—達成— 前年度取組の検証		

第7次えびの市行政改革大綱 実施計画シート
【令和3年度（2021年度）～令和7年度（2025年度）】

No. 4

作成年月日	2021/4/1
改定年月日	2023/4/3
取組課	市民環境課（美化センター）

実施計画	ルール違反ごみをゼロへ
改革の柱	1 市民にとってわかりやすく親しみやすい市役所
改革の取組（目標）	2 負担が少ない手続方法

【取組の背景】 なぜ取組みを行うのか。またそれに伴う課題はなにか。

各地区にあるごみステーションや美化センターに持ち込まれるごみには、多くのルール違反のごみがある。市広報紙やホームページと通じて呼びかけているがルール違反のごみは減らない。



【取組の内容】 どのような手段・方法で取組を進めますか。

市民の方がごみ分別を正しく理解することでルール違反ごみは減るものと考え、新たにわかりやすい「ごみの出し方辞典（仮）」を発行し活用していただく。また、啓発も継続しルール違反ごみの削減状況を確認していく。

取組の成果	市民の満足度の向上。また、各ごみステーションに残されるルール違反ごみの減少にも繋がる。	
期待される効果	<input checked="" type="checkbox"/> 市民の利便性と満足度の向上 <input type="checkbox"/> 自主財源の確保 <input type="checkbox"/> その他（	<input type="checkbox"/> 職員の意識改革効果 <input type="checkbox"/> 経費削減効果)

各年度ごとの取組計画と目標	開始年度	令和 3 年度	達成年度（目標）	令和 7 年度
令和 3 年度		定期的にごみステーションを巡回し、ルール違反ごみとして残されているデータの収集。		
令和 4 年度		問題の洗い出し、美化推進委員への聞き取り。 ごみの出し方辞典の内容見直し。		
令和 5 年度		新たな「ごみの出し方辞典」を全戸配布、各ごみステーション巡回 問題の洗い出し、美化推進員への聞き取り。ごみの出し方辞典の内容見直し。		
令和 6 年度		実施継続しながら、各ごみステーション巡回 ルール違反ごみの状況確認。「ごみの出し方辞典（仮）」を全戸配布		
令和 7 年度		達成。 ルール違反ごみの減少状況確認。達成→業務（今後、業務管理で取組を進めていく）		

第7次えびの市行政改革大綱 実施計画シート
【令和3年度（2021年度）～令和7年度（2025年度）】

No. 8

作成年月日	2021/4/1
改定年月日	
取組課	企画課

実施計画	支払方法の多様化／手数料等のキャッシュレス化
改革の柱	1 市民にとってわかりやすく親しみやすい市役所
改革の取組 (目標)	2 負担が少ない手続方法

【取組の背景】なぜ取組みを行うのか。またそれに伴う課題はなにか。

非対面での手続が進められる社会状況の中、手数料・使用料についてもキャッシュレス化を検討していく必要がある。納付書を発行する事務手続の削減や支払者が支払窓口に行く手間がなくなるなど負担軽減にもつながる。



【取組の内容】どのような手段・方法で取組を進めますか。

QRコード決済、オンライン決済の推進

取組の成果	現金收受の省略 窓口事務の短縮	
期待される効果	<input checked="" type="checkbox"/> 市民の利便性と満足度の向上 <input type="checkbox"/> 自主財源の確保 <input type="checkbox"/> その他（	<input type="checkbox"/> 職員の意識改革効果 <input checked="" type="checkbox"/> 経費削減効果)

各年度ごとの取組計画と目標	開始年度	令和 3 年度	達成年度 (目標)	令和 7 年度
令和 3 年度		可能な事務の洗い出し。決済方法の検討。規則等の整理。		
令和 4 年度		例規の整備、見直し。決済事務システムの導入準備		
令和 5 年度		システム導入→運用開始 オンライン手続とキャッシュレス決済の事務手続の整理・システム導入の検討		
令和 6 年度		前年度の検証——継続運用 前年度の検証・システム導入の決定		
令和 7 年度		運用開始		

第7次えびの市行政改革大綱 実施計画シート
【令和3年度（2021年度）～令和7年度（2025年度）】

No. 21

作成年月日	2021/4/1
改定年月日	2023/4/3
取組課	企画課

実施計画	職員間の情報共有の迅速化と連携強化
改革の柱	4 効果的・効率的な仕事を行う職員
改革の取組 (目標)	1 職員の意識改革と能力向上

【取組の背景】 なぜ取組みを行うのか。またそれに伴う課題はなにか。

今まで以上に、情報共有の迅速化、庁内・課内の連携強化が必要となる。他の所属の事業や取組と所属課の業務をつなぎ合わせるにより、よりよい事業が行える。



【取組の内容】 どのような手段・方法で取組を進めますか。

チャット^{※6}を導入し職員間の情報共有の迅速化、連携強化につなげる。

取組の成果	プッシュ式 ^{※7} の通知により情報収集、共有や意見交換の利便性が上がる。	
期待される効果	<input type="checkbox"/> 市民の利便性と満足度の向上 <input type="checkbox"/> 自主財源の確保 <input type="checkbox"/> その他（	<input checked="" type="checkbox"/> 職員の意識改革効果 <input type="checkbox"/> 経費削減効果)

各年度ごとの取組計画と目標	開始年度	令和 3 年度	達成年度 (目標)	令和 5 年度
令和 3 年度		システム導入 アカウント配布		
令和 4 年度		検証—見直し 検証 見直し 達成		
令和 5 年度		達成—管理業務へ移行 管理業務へ移行		
令和 年度				
令和 年度				

第7次えびの市行政改革大綱 実施計画シート
【令和3年度（2021年度）～令和7年度（2025年度）】

No. 22

作成年月日	2021/4/1
改定年月日	2023/4/3
取組課	企画課 総務課

実施計画	所属を越えた情報共有による業務の効率化
改革の柱	4 効果的・効率的な仕事を行う職員
改革の取組 (目標)	1 職員の意識改革と能力向上

【取組の背景】 なぜ取組みを行うのか。またそれに伴う課題はなにか。

各所属が所持しているデータの共有化を行い、業務の効率化を図る。データを共有化することで調査に係る事務負担を軽減し、企画立案など他の業務に時間を費やすことができる。



【取組の内容】 どのような手段・方法で取組を進めますか。

文書管理システムとその情報の公開
オープンデータ^{※8}的な取組

取組の成果	同種の調査に係る時間の短縮 情報共有の推進	
期待される効果	<input type="checkbox"/> 市民の利便性と満足度の向上 <input type="checkbox"/> 自主財源の確保 <input type="checkbox"/> その他（	<input checked="" type="checkbox"/> 職員の意識改革効果 <input checked="" type="checkbox"/> 経費削減効果

各年度ごとの取組計画と目標	開始年度	令和 3 年度	達成年度 (目標)	令和 7 年度
令和 3 年度		各調査の洗い出し 情報の分類		
令和 4 年度		システム検討		
令和 5 年度		導入—管理業務へ移行 ファイリングシステムと文書管理事務について整理し、システム導入について検討		
令和 6 年度		システムの継続運用と検証 ファイリングシステムと文書管理事務について整理し、システム導入について検討		
令和 7 年度		システムの継続運用—通常業務へ移行 システム導入についてさらに検討し、最終判断		

第7次えびの市行政改革大綱 実施計画シート
【令和3年度（2021年度）～令和7年度（2025年度）】

No. 25

作成年月日	2021/4/1
改定年月日	2023/4/3
取組課	企画課

実施計画	RPA活用による事務負担軽減
改革の柱	4 効果的・効率的な仕事を行う職員
改革の取組 (目標)	2 ICTの利活用による業務の効率化

【取組の背景】 なぜ取組みを行うのか。またそれに伴う課題はなにか。

RPA^{※10}による業務の効率化を行い、市民サービスの向上と職員の事務負担軽減を図る。
企画立案など職員が行わなければならない業務に時間を費やすことができる。



【取組の内容】 どのような手段・方法で取組を進めますか。

RPA提供事業所の協力により2課2業務においてトライアルを実施する。先進地事例を参考に横展開していくが、対象業務を広範囲に広げず、限定的な業務で検証に取り組む。

取組の成果	繰り返しの単純作業等を時間外に実施でき、業務の削減につながる	
期待される効果	<input type="checkbox"/> 市民の利便性と満足度の向上 <input type="checkbox"/> 自主財源の確保 <input type="checkbox"/> その他（	<input checked="" type="checkbox"/> 職員の意識改革効果 <input checked="" type="checkbox"/> 経費削減効果

各年度ごとの取組計画と目標	開始年度	令和3年度	達成年度 (目標)	令和7年度
令和3年度		業務の検討・先進事例の情報収集	トライアルによる実証実験	
令和4年度		情報収集	導入	
令和5年度		新たな業務の追加	先進事例の情報収集、業務分析を行ったうえで業務の検討	トライアルによる実証実験
令和6年度		新たな業務の追加	先進事例の情報収集、業務分析を行ったうえで業務の検討	トライアルによる実証実験
令和7年度		達成—管理へ移行	システム導入	

第7次えびの市行政改革大綱 実施計画シート
【令和3年度（2021年度）～令和7年度（2025年度）】

No. 26

作成年月日	2021/4/1
改定年月日	
取組課	企画課 総務課

実施計画	電子決裁への取組の検討
改革の柱	4 効果的・効率的な仕事を行う職員
改革の取組 (目標)	2 ICTの利活用による業務の効率化

【取組の背景】 なぜ取組みを行うのか。またそれに伴う課題はなにか。

変化する社会状況の中で行政のデジタル化が推進されている。リモートワーク、Web会議、押印主義の見直し、電子決裁など内部事務も紙ベースからデジタルファースト^{*11}に切り替わることから、検討する必要がある。



【取組の内容】 どのような手段・方法で取組を進めますか。

電子決裁システムの導入 内部事務で可能なものから随時検討

取組の成果	決裁時間の短縮、経費削減	
期待される効果	<input type="checkbox"/> 市民の利便性と満足度の向上 <input type="checkbox"/> 自主財源の確保 <input type="checkbox"/> その他（	<input checked="" type="checkbox"/> 職員の意識改革効果 <input checked="" type="checkbox"/> 経費削減効果)

各年度ごとの取組計画と目標	開始年度	令和 3 年度	達成年度 (目標)	令和 7 年度
令和 3 年度		例規の整備、見直し 電子決裁可能な事務の洗い出し 電子決裁サービスの情報収集		
令和 4 年度		電子決裁システム導入		
令和 5 年度		検証—見直し、事務追加 No.22.23の取組と関連しながら検討する。事務の流れの検証・トライアル実施後の検証		
令和 6 年度		達成 検証結果・調査事項等を踏まえてシステム導入について検討		
令和 7 年度		システム導入について最終判断。		

第7次えびの市行政改革大綱（令和4年度）

実績報告に関する意見

えびの市行政改革推進委員会

【会議名】 令和5年度 えびの市行政改革推進委員会

【開催日】 令和5年6月23日(金) 午前10時から午前11時50分

【場所】 市役所本庁3階 AB 会議室

令和4年度取組実績報告全体に対する意見

【えびの市行政改革推進委員の意見】

全体的にデジタル化が進んでいるようです。AI は学習してより良いものの答えを示してくれます。使う側のヒューマンエラーがないようにお願いします。

実施計画に対して取り組んだ内容、効果が市民に具体的に伝わっているのでしょうか。これから先も新たな課題に直面していくと思いますが、臨機応変な対応と、えびの市が将来にわたり持続可能な地域となる行政運営を期待しています。

議員の皆さまの関連の度合いはどのようなのでしょうか。

ハラスメント対策について行革の取組に掲載されていませんがとても重要なものと考えます。行政改革の取組として入れることは可能でしょうか。

第6次えびの市総合計画より SDGs(持続可能な開発目標)について掲げているが、何も取組していない。この取組に対して職員1人 1人の意欲をどれだけ高く持つのかということも大切である。えびの市の行政をどうするのかを含めて、この行政改革大綱に掲載していただきたい。

【事務局回答】

限られた財源・人員で安定した行政サービスを提供していくため、人(職員)でしかできない部分、デジタル技術を活用する部分を見極めながら、持続可能なえびの市を目指し、これからも行政改革に取り組んでいきます。

行政改革の進捗状況については、毎年度の実績報告書を行政改革推進委員や市議会議員の皆様に配布し報告しています。また、市ホームページ、市民室において閲覧できる状態としていますが、さらに市民の方に伝わるように今まで以上に工夫していきます。

ハラスメント対策・SDGsに関する取組について検討させていただきたいと思います。

No.1

【えびの市行政改革推進委員の意見】

利用者数に対する年間の維持費、枚数・カラー・モノクロの異なる料金設定・セキュリティリスク、原本取り忘れによる個人情報漏洩のリスクを考えたうえで、コピー機の設置が必要なのかの是非。

コピーは有料ですか。

1階・2階の課でコピーすることはできないのでしょうか。各フロアにコピー機があるのであれば、新たなコピー機を設置する必要はなく、コスト面の問題もないのではないのでしょうか。

【事務局回答】

現在、市役所3階総務課でコピー対応を行っており、単色(A3まで)1枚10円、多色(A3まで)1枚50円の有料です。職員が書類を預かりコピーをします。

令和4年度の利用実績について、コピー枚数は約1/4となりました。要因の1つとして、行政手続のオンライン化が進み、市などに提出する書類に関して添付書類省略の取組が進んでいることが考えられます。コスト面、セキュリティ面を含めて設置に関しては本年度最終判断をします。

1階または2階の課にもコピー機がありますので、3階以外でもコピーができないか庁内の調整を行っていきます。

No.2

【えびの市行政改革推進委員の意見】

北側フロア課の窓口業務を一本化し、市民が必要な手続きや相談を一カ所で行えるようにしていただきたい。窓口業務のスキルアップ。

No.3

【えびの市行政改革推進委員の意見】

本庁でしかできない把握ではなく、より多くの手続きを出張所で完了出来るようにすることが、市民の利便性を向上させると思います。出張所の機能をもっと充実することはできませんか。

No.4

【えびの市行政改革推進委員の意見】

自己評価を支持します。

市民（老若男女）が見てわかりやすい「ゴミの出し方辞典」の作成をお願いします。

市民への聞き取りの不十分さを感じているが、具体的にどの部分が不十分なのか。長年問題視されていることなのでスピード感を持って進めてほしい。

担当課だけではなく、全庁的に話を聞くなどの取組が必要ではないでしょうか。例えば、市役所に来られた方に話を聞くなどの全庁的な取組をしてもよいのではないかと思います。

市の大きな課題として取り組んでいけたらよいのではと思います。

ごみステーションへの注意喚起用の張り紙をお願いしているが意見が反映されない。

えびの市公式 LINE のゴミ検索情報が古く検索できない。ゴミ検索情報の更新もお願いしたい。

ごみステーションは自治会の管理であり、ルール違反のゴミがあった場合は、数週間に1度、自治会で美化センターに搬入している。数ヶ月に1度、市の担当課より回収に来ていただけると状況もわかるのではないのでしょうか。

わかりにくさと捨てにくさにより不法投棄が増えるので、その部分の改善をお願いしたい。

市と回収業者のゴミ収集に対する考え方の相違があり回収されないこともあるので、市と回収業者間においては、統一したルールに基づいたゴミ収集をお願いしたい。

回収業者の方はゴミ分別のチェックを行う際、袋を破いて（開けて）中を確認していますが、確認後袋の中に入っているものが散乱している。改善をお願いしたい。

No.5

【えびの市行政改革推進委員の意見】

申請書・様式を統一し、行政手続きの効率性や利便性を向上させることが重要。

ガイドラインの策定・オンライン申請システムの導入・テンプレートの提供が必要になってくると思う。

なるべく市民にとって負担が少ない手続きを期待します。

No.6

【えびの市行政改革推進委員の意見】

国県市が定めるガイドラインが策定されているので、粛々と取り組んで下さい。

押印省略されたものが分かりづらい。結果的に何かの申請をしたい時は印鑑持参が欠かせないのでは。

No.7

【えびの市行政改革推進委員の意見】

No.5と同様、オンラインシステムの導入は時間とリリースがかかります。セキュリティ対策をお願いします。

No.8

【えびの市行政改革推進委員の意見】

デジタル機器やインターネットへのアクセスが限られている人や高齢者などにとっては利用が困難でありデジタル格差も問題にしてほしい。

PayPay ポイント還元などで多くの市民がキャッシュレス決済を使用し始めている。POSレジ導入、決済手数料等にかかる初期費用、ランニングコストも含め早急な対応を。

No.9

【えびの市行政改革推進委員の意見】

市公式ホームページは行政の情報を広く市民に提供するための重要なプラットフォームですが、No.8と同様デジタル格差があるように思います。えびの市は高齢化43%以上です。オフラインの対応も忘れないでください。

No.10

【えびの市行政改革推進委員の意見】

市民との直接的なコミュニケーションのツールだと思います。リアルタイムでやりとりができると行政に疑問・意見を伝えられます。防災の面からも、リアルな災害現場が市民から届くと初動の対応もはやい。取組を継続してください。

あらゆる手段で全市民が情報を受信できる仕組みづくりを期待します。

市民からの“問合せ機能”の導入がいつまでに着手できるのか。用途はついているのか。

【事務局回答】

令和5年度においてLINEのリッチメニュー（トーク画面下に表示されるもの）の見直しを行う予定です。その中にLoGoフォーム（電子申請・回答フォーム）の機能をあわせて通報機能が実装できないか検討しているところです。

No.11

【えびの市行政改革推進委員の意見】

臨時ショップとスマホ教室の開催は評価できます。市発信のイベントは市民との関わりやコミュニティの形成を促進すると思います。

No.12

【えびの市行政改革推進委員の意見】

市ホームページ内にパブリックコメントコーナーを設置できませんか。
意見に対するフィードバックや説明も重視してほしい。
令和4年度の状況はどうか。そもそも意見を収集しにくい事に対してさらに回答しにくい状況を作ろうとする必要はないと思う。
閲覧場所とされている場所は、市民の方があまり訪れないところ。またパブコメがあるということをしらない人も多いのではないか。

【事務局回答】

これまで各課がパブリックコメントの意見募集をする際は、ホームページでも公表し、いただいた意見とそれに対する見解をあわせて掲載してきました。令和5年度において、LoGoフォーム（電子申請・回答フォーム）を活用しホームページからでも意見が投稿できるよう検討を進めてまいります。

【令和4年度の実施状況と意見】

パブリックコメント実施数／所属数：5／4

提出された意見数：3つの案件に対し、5名の方から33件

No.13

【えびの市行政改革推進委員の意見】

現在の委員会・審議会の代表者は、えびの市内の各団体の長が委嘱されていて、どの委員会・審議会にも同じメンバーが多い。行政の意思決定や政策において重要な役割を果たさなければならない。専門的な知識や経験をもつ委員の選定も必要ではないか。

公募委員の負担軽減を。

“委員会・審議会の分析”とは具体的にどのようなことをしているのか。令和4年度中に改善された点があればお聞きしたい。

飯野高校生など若い世代の参加取組の検討はいかがでしょうか。

【事務局回答】

「委員会・審議会の分析」とは、委員会・審議会の議案内容に対して専門的な知識や経験の有無及び開催回数などを把握し、どのような会議が存在するのか詳細に把握することを意味しています。詳細に把握することで、公募員募集時に分野別に分け、市民の方が応募しやすい環境を整えることを目標としていました。

令和 4 年度は委員会・審議会の審議内容の把握まで行えず、改善もできていません。しかし、登録され、審議会の委員となった方に意見をお伺いし「会議の回数や複数の会議の委員にならなければならず、負担になっている」「これ以上お受けできないので登録を取り消したい」などの意見をいただいています。

総合計画作成時のワークショップでは、飯野高校生も参加しました。委員会・審議会によっては専門性の高いものや経験が必要なものもありますので、委員会・審議会の分析等を行い高校生の参加も検討していきたいと思えます。

No.14

【えびの市行政改革推進委員の意見】

税制の公平性や透明性を確保しつつ、滞納者が負担を軽減しやすい環境を整えることも重要では。

差押え件数は全未納分の何%なのか。税務課・健康保険課でしっかり管理してください。

No.15

【えびの市行政改革推進委員の意見】

No.14 とシートがほぼ同じもの。取組課を連名にいてもいいぐらいの文言。

差押え件数は全未納分の何%なのか。税務課・健康保険課でしっかり管理してください。

【事務局回答】

差押え件数は、税務課及び健康保険課で差押えを行った預貯金・給与・国税還付金等の債権や動産の合計となり、差押え金額は、預貯金・給与・国税還付金等の債権額と、動産インターネットや会場での公売会において動産を換価した額の合計となります。

しかしながら差押え後に滞納者が滞納分を全額納付し、差押えの解除を行うケース等もあり、全未納分に対する割合の抽出は困難となります。

税務課及び健康保険課では、差押え件数について前年度の実績を上回ることを目標に連携を図りながら、収納率向上を目指しています。

No.16

【えびの市行政改革推進委員の意見】

寄付を受ける地域の人気や宣伝力によって、寄付の額に差が生じている。愛着を感じさせるえびの市をPRして推進していただきたい。

地域商社での適正な運営を期待します。

実際の利用者からはどのような反応があるのか。えびの市の魅力を伝え、利用してもらうには一方的な提案だけではなく、相手のニーズに寄り添える内容の検討を。

【事務局回答】

寄附者からの声としていただくのは、大きく2通りあります。一つは、寄附申出書に「えびの市へのメッセージ」をご記載いただく場合と、ポータルサイトで寄附された場合にレビューを記載していただく場合です。6月20日発行の広報えびのにも、一部ではございますがご寄附いただいた方のメッセージを掲載させていただきました。メッセージをご記載いただいたものは、そのほとんどがえびの市を応援するメッセージであり、大変心強く思っております。

また、ポータルサイトにおけるレビューは、そのお選びになった返礼品に対する感想がほとんどです。ポータルサイト「楽天ふるさと納税」では、これまで143件あり、5段階評価の平均で、えびの市は4.66(参考/小林市:4.02、高原町:4.40 都城市:4.60)と高い数値となっております。レビューの数や評価は、今後の寄附にも影響するため、レビューを記入していただけるよう、また高評価のレビューとなるよう努力しているところです。

No.17

【えびの市行政改革推進委員の意見】

使用料・手数料の見直しは、社会的弱者や困難な状況にいる人への配慮も考慮してください。

市民の人が利用しやすい料金に見直しをお願いします。

使用料・手数料に関して市民の方から要望等あれば教えてください。

【事務局回答】

現在、把握していないところです。

No.18

【えびの市行政改革推進委員の意見】

補助金の使用状況や成果のモニタリングを強化し、不正や不適切な用途への横滑りを防止してください。

事業計画や実施状況の確認、検証はできていますか。

短いスパンで補助金の評価はできないのでしょうか。

【事務局回答】

事業計画及び実績につきましては、予算要求に対する財政課の査定時に確認しております。

検証につきましては、令和2年度まで係長級の職員による補助金評価を行っていましたが、効果あまり見られなかったことから、令和3年度に補助金評価方法の見直しを行い、副市長・総務課長・企画課長・財政課長による評価を行うこととしました。

令和4年度は、スケジュールの関係で補助金評価を実施できませんでしたが、令和5年度におきましては、補助金評価を行い、検証結果として令和6年度の当初予算に補助金評価を反映させる予定です。

補助金の評価は、概ね3年で全ての補助金に対し評価を行えるよう取組をしています。これは補助金の数が多く、1年ごとに全ての補助金の評価を行うと審議に時間がかかってしまうことから、効果的な評価方法として概ね3年で全ての補助金評価する方法としています。

No.19

【えびの市行政改革推進委員の意見】

市民からのフィードバックや意見を積極的に収集し、模範となる職員をモデルとし、接遇やサービス態度を他職員に示す機会を設ける。

一般企業としてのサービスの形態から学ぶことも多いと思うが、接遇のノウハウは個々の理解で変わってくるもの。サービス業にとっての「お客様」と行政にとっての「市民」は一括りにはできない。

数年前は挨拶など気持ちよくされ、接遇改善がされたと感じていました。しかし、ここ数年庁舎内ですれ違っても挨拶されないことが多くなった。(コロナ化の影響もあるかとは思いますが。)

また、自動ドアを開けて入った時や3階の通路を歩いている時なども見られているだけで挨拶など声はかけられないことも多々ある。

No.20

【えびの市行政改革推進委員の意見】

接遇の向上には、待ち時間の短縮・待合室の快適化・清潔な環境など、患者の利便性と快適性も重視してほしい。

その場限りの「試験」になっていなかったのか。病院という場所は常時・緊急時も変わりなく対応できる接遇スキルを身につけてほしい。

他の企業と同じ研修をしても意味がない。参考になる他自治体の病院の研修を受けたらどうか。

病院の接遇問題はいつまでも改善されません。問題として長すぎるのではないか。

No.21

【えびの市行政改革推進委員の意見】

チャットツールなど導入により、リアルタイムの情報共有は重要です。

No.22

【えびの市行政改革推進委員の意見】

異なる部署やチーム間での情報共有が活発化し業務の効率化や問題解決のスピードが向上すると思います。取組を継続してください。

事務改善削減率データはありますか（年度比較）はありますか。

【事務局回答】

システム導入の検討中であるため、事務改善削減率データはありません。

この取組は、それぞれの所属が持っている情報（データ）を共有することで調査に係る事務処理時間の短縮が見込まれることから、事務の効率化、削減率等も考慮しながら継続して検討していきます。

No.23

【えびの市行政改革推進委員の意見】

ファイリングシステムの推進も、紙からデジタル化へ移行すると素晴らしい。

No.24

【えびの市行政改革推進委員の意見】

取組は支持します。会議後は議事録の作成と共有、アクションアイテムのフォローアップを行い、次回の会議に生かせるようになるといいですね。
積極的なペーパーレス化を期待します。

No.25

【えびの市行政改革推進委員の意見】

事務業務負担は軽減されるようですが、検討・検証を継続してください。
RPAシステムの導入初期費用は、同システムが正常に活用された場合どれほどの業務削減が見込めるのか。

【事務局回答】

県内で主に使われているRPAソフトウェアのフル機能（シナリオ作成機能・実行機能）ライセンス料が1台当たり110,000円/月です。
RPAを実行させるライセンス料が1台当たり66,000円です。
シナリオ作成を委託した場合1業務当たり385,000円となります。
業務削減の見込みは、当市について、まだ試算はできていないところですが、令和5年度に実施する業務量調査・分析を行うことで見えてくると思います。この結果をもってさらに検討を行います。

No.26

【えびの市行政改革推進委員の意見】

電子決裁への導入には慎重な計画と適切な準備が必要だと思います。検討・検証を継続してください。

No.27

【えびの市行政改革推進委員の意見】

全国的にトラブルが発生していますが、国会ではマイナンバーへの移行が決定しました。個人情報の保護やセキュリティに留意しながら利用を促進してください。

No.28

【えびの市行政改革推進委員の意見】

全国的にトラブルが発生していますが、国会ではマイナンバーへの移行が決定しました。個人情報保護やセキュリティに留意しながら利用を促進してください。
最近トラブルが多く、マイナンバーカードに対する市民の不安は高まっていると思いますので適切な対応を期待します。

No.29

【えびの市行政改革推進委員の意見】

テレワーク導入目的とそれによってどのようなメリットが得られたのかを明確にしてください。「一定の効果」とは何ですか。

【事務局回答】

- 「一定の効果」とは、主に次の2点です。
- ・自宅に居ながらも業務を進めることができる。
 - ・職場の上司・部下・同僚とロゴチャット等を通じて情報共有や指示ができる。

No.30

【えびの市行政改革推進委員の意見】

窓口環境の整備、農地の賃借・売買窓口の一本化整備は取り組んでいるが、高齢者部門の組織体制の見直しは取組されているのか。

【事務局回答】

令和5年度も継続して高齢者部門の組織体制の見直しは検討していきます。検討においては、民生部門全体での組織のあり方も含めて取り組んでいくこととしています。

【えびの市行政改革推進委員の意見】

新たに部署を設置するということでしょうか。
まず、各部署のスペシャリストを育成することが大事。
次年度取組方針で「RPA 活用やアウトソーシングへ繋げる」とあるが、職員をスペシャリストとして教育・育成するのではないか。
デジタル関係であればより専門的な知識が必要となります。内部の人材だけではなく、外部の人材活用も考える必要がある。

【事務局回答】

新たな部署を設置することはありません。
スペシャリスト部門は「異動に影響しない業務遂行＝担当者が異動することで業務や計画が止まらないこと」です。
市の業務の中にはスペシャリストの人（職員）がいることで市行政がスムーズに進むこともあります。しかし、限られた人材（職員数）の中での、定期的な職員の異動・退職は避けられないものです。このことから、本年度、各課の業務においてどのくらい業務量があり、また、どの程度の専門性が必要なのか調査を実施することとしています。その調査で見えてきた「職員でしかないこと」「専門性が高い業務」などを把握した上で、スペシャリスト部門の設置の検討を進めていきたいと思っております。
外部の人材活用については、業務の内容により外部知見の活用も考えられると思っておりますので今後も検討していきます。