

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3年度分取組実績報告

令和4年9月

えびの市

目次

1 実施計画一覧	…… 1
2 自己評価の判定区分	…… 2
3 行政改革大綱実績報告(まとめ)	…… 3~5
4 令和3年度分 取組実績報告シート	…… 6~36
5 令和3年度取組実績報告に対する意見 えびの市行政改革推進委員会	…… 37~46

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	年度目標を実施・達成した。
未達成	年度目標の取組が終わらなかった。 取組は行ったが、期待していた効果が見られなかった。
未実施	年度目標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	改革達成により取組を終了する。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	改革が達成され成果がでている。取組の定着しているため、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	計画で掲げた年度目標での達成に向けて次年度も継続して計画に取り組む。
	再検討	目標達成するために、次年度以降の取組方法を再検討する。
	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		改革の達成が困難と判明したため、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(R3年度時点)		本部評価
				R3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)	自己評価を支持
2	わかりやすい窓口環境の整備	総務課	R7	未達成	次年度継続(計画通り)	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(R3年度時点)		本部評価
				R3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(計画通り)	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(計画通り)	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(R3年度時点)		本部評価
				R3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	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	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(R3年度時点)		本部評価
				R3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	未達成	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(R3年度時点)		本部評価
				R3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(R3年度時点)		本部評価
				R3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	未達成	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(R3年度時点)		本部評価
				R3年度目標	改革全体の進捗状況	
19	職員の接遇向上	総務課	R7	達成	次年度継続(計画通り)	自己評価を支持
20	市立病院の接遇向上	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(R3年度時点)		本部評価
				R3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	次年度継続 (計画通り)	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(R3年度時点)		本部評価
				R3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 (目標年度延長)	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 (再検討)	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(R3年度時点)		本部評価
				R3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	達成	次年度継続 (計画通り)	自己評価を支持

令和3年度分 取組実績報告シート

No. 1

作成年月日	2022/4/28
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	利用しやすい市役所
取組の内容	私用コピー機設置を検討し、来庁者の利便性向上を図る。 市役所が情報収集の場となるよう掲示板やパンフレットの設置の整理を行う。
取組の成果	相談しやすい雰囲気由市役所になることで、来庁者の満足度向上につながる。 市民の利便性向上に繋がる。
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 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3年度 取組内容

年度目標	私用コピー機の設置検討 掲示板・パンフレット等の整理。掲示方法の基準の設定
取組んだ内容	私用コピー機設置の検討の為、利用枚数及び利用回数を確認及び利用者へ聞き取りを行った。(令和3年度 利用件数：12件 コピー枚数：118枚) 掲示板やパンフレットは常に状況を把握し整理を行ったものの基準設定の検討まではできていない。
取組効果	機器の操作に不安があり、職員がコピーをしてくれる市役所を利用しているということや利用枚数に比べて設置費用がかかるという不安要素も確認できた。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の 取組方針	令和4年度も利用状況の確認とコピー機を利用する機会はどのような場合なのか更に調査する。掲示板等の整理は、使いやすい市民室を目指して掲示物など掲示方法の基準を庁舎を管理する担当課と伴に進めていく。

改革全体の進捗状況(3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
指摘事項	

No. 2

作成年月日	2022/4/28
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3年度 取組内容

年度目標	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。
取組んだ内容	えびの市行政改革推進本部住民サービス部会で今後の進め方の確認を行った。問題点の洗いだしやフロアの改善まで行っていない。
取組効果	住民サービスにて、今後の取組を検討し「窓口改善委員会の検討ではなく、全庁的な課題として取り組む必要がある」との意見があった。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の取組方針	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。

改革全体の進捗状況(3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
指摘事項	

No. 3

作成年月日	2022/4/28
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3年度 取組内容

年度目標	アンケートや職員への聞き取りなどによる現状分析と問題点の整理。解決策（案）の策定
取組んだ内容	両出張所での手続状況や本庁との書類送付状況・手続にかかる期間の調査を行った。
取組効果	両出張所の手続はほぼ本庁と同様の手続を行える状況を整えている。しかし、複数の手続において物理的な書類（原本）の送付を行わなければ手続が完結しないものやシステムの利用ができず再度来庁する必要があることも確認ができた。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の取組方針	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、手続が完結する方法を担当課と伴に検討していく。

改革全体の進捗状況(3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
指摘事項	

No. 4

作成年月日	2022/4/22
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3年度 取組内容

年度目標	定期的に各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。
取組んだ内容	月2回程度、各ごみステーションの巡回を行った結果、ルール違反ごみ1,855kgを収集し、データ化した。
取組効果	ルール違反ごみとして、汚れたまま出されているプラスチック製容器包装が多いこと、燃やせるごみであるプラスチック製品をプラスチック製容器包装に混入していることが多いことを把握した。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の取組方針	データ収集結果を美化推進委員に報告し、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。

改革全体の進捗状況(3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
指摘事項	

No. 5

作成年月日	2022/4/28
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)	2 負担が少ない手続方法
実施計画	わかりやすく・書きやすい申請書の作成
取組の内容	申請書や様式の洗い出しを行う。様式作成の統一した基準を策定し、様式の見直し等を行う。
取組の成果	各所属で様々な形態の様式が標準化され、記入者の負担を軽減できる。 職員の事務処理が効果的に行われる。
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"/> 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3年度 取組内容

年度目標	様式の洗い出し。様式作成の基準の検討。市の独自様式について一部実施
取組んだ内容	市の様式の洗い出しを行い、令和3年10月20日に「押印見直しに関する方針」を策定し統一的な考え方を示した。また、押印見直しに伴い「氏名欄記載例」を各所属へ周知しわかりやすい様式への取組を進めた。
取組効果	各所属の様式数の確認及び様式の状況が把握でき、わかりやすい申請書の作成に向けて取り組みを進めることができる。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の 取組方針	様式の洗い出しをさらに行い、様式基準の策定への取組を行う。

改革全体の進捗状況(3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
指摘事項	

No. 6

作成年月日	2022/4/28
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)	2 負担が少ない手続方法
実施計画	書面・押印・対面主義の見直し
取組の内容	まずは、様式中における押印について洗い出しを行い、押印主義の見直しを進める。 押印主義の見直しを行った後、書面・対面主義の見直し検討と実施に取り組む。
取組の成果	手続き時の負担の軽減。事務の迅速化と効率化。 環境の変化に対応した手続き方法の確立。
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 checked="" type="checkbox"/> 経費削減効果 <input type="checkbox"/> その他 ()

令和3年度 取組内容

年度目標	様式の洗い出しと押印主義の見直しを検討し押印省略の実施。
取組んだ内容	様式の洗い出しを行い押印省略を進めた。押印省略に関する指針を策定し統一した考えのもと押印省略を進めた。
取組効果	様式洗い出しを行い、様式数1266件の内663件が押印省略を実施することができた。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の 取組方針	引き続き押印省略の見直しを行う。添付書類及び書面主義の見直しを検討。

改革全体の進捗状況(3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
指摘事項	

No. 7

作成年月日	2022/4/26
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3年度 取組内容

年度目標	申請書の洗い出しを行い、押印廃止及び電子申請の可否についての検討・実施を行う。 (総務課) 電子申請する手続の洗い出し システム検討 (企画課)
取組んだ内容	庁内業務において電子申請ができるシステムのトライアルを実施した。(企画課) 申請書の洗い出しを行い、電子申請時の問題点となる押印の見直しを行った。(総務課)
取組効果	webやスマートフォンから申請可能であり申請後の集約も迅速にできることから業務の効率化にも繋がる。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の 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。

改革全体の進捗状況(3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
指摘事項	

No. 8

作成年月日	2022/4/26
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3年度 取組内容

年度目標	可能な事務の洗い出し。決済方法の検討。規則等の整理。
取組んだ内容	政府が勧めているJPQRの導入を検討するため、手数料等を扱う所属とオンライン説明会の視聴を行い可能な事務の協議を行った。
取組効果	JPQRでは1団体1口座登録の関係上、各手数料を一括管理することが困難であることが判明した。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の 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。

改革全体の進捗状況(3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
指摘事項	

No. 9

作成年月日	2022/4/26
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)	1 市民に伝わる情報発信
実施計画	わかりやすいホームページ作成
取組の内容	市公式ホームページの全面リニューアルを実施する。カテゴリ分けや申請様式などの分類等を見直し、利用する人の検索性の向上へつなげる。また、定期的に各所属でホームページの見直し・点検を実施する。
取組の成果	市のホームページから必要な情報を取得しやすくなる。
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 type="checkbox"/> 経費削減効果 <input type="checkbox"/> その他 ()

令和3年度 取組内容

年度目標	カテゴリ分類等の内容の精査・新ホームページの構築
取組んだ内容	カテゴリ分類の見直し、必要なページの精査、検索性向上のためのレイアウトや仕組み等を検討し、新たなCMSの導入を踏まえたホームページの全面リニューアルを実施した。
取組効果	カテゴリ分類の見直し、特設ページの作成、レコメンド機能等により検索性の向上が図られた。見やすく探しやすくなったとの声もいただいた。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の取組方針	各ページのキーワード設定や複数カテゴリの登録等により検索性をさらに向上させるための見直し・点検を実施する。

改革全体の進捗状況(3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
指摘事項	

No. 10

作成年月日	2022/4/26
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)	1 市民に伝わる情報発信
実施計画	S N S を利用した情報発信と収集
取組の内容	LINEのプラットフォームを活用する ・利用者が簡単に情報を得ることができるようプッシュで通知 ・属性別に必要な情報を発信できるセグメント配信 ・市民が情報や意見を簡単に送ることができる機能の活用
取組の成果	利用者が欲しい情報を容易に取得できる。市民から情報を提供してもらうことで市民と協働による行政運営が進む。
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3年度 取組内容

年度目標	LINEの活用の検討、ごみ出し、子育て情報発信の導入
取組んだ内容	LINEのセグメント配信機能を実装し、防災、子育て、ごみ、乳幼児健診、携帯電話臨時ショップ関連情報を定期的に配信した。また新型コロナウイルス関連情報をリッチメニューに追加した。
取組効果	プッシュ通知、セグメント配信、リッチメニューの追加により登録者が容易に必要な情報を取得することが可能となった。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の取組方針	市民からの情報を提供してもらうための仕組みを検討する

改革全体の進捗状況(3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
指摘事項	

No. 11

作成年月日	2022/4/26
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)	1 市民に伝わる情報発信
実施計画	市民目線に立った情報発信
取組の内容	情報取得手段を複数検討する。必要な人に必要な情報が届けられるよう、内容に応じてどの手段で情報発信を行うのか検討する。また、情報発信への職員の意識醸成を行うため、職員への研修を継続して行う。
取組の成果	市民が欲しい情報を容易に得られるようになる。 職員の情報発信の重要性に対する意識向上。
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 checked="" type="checkbox"/> 経費削減効果 <input type="checkbox"/> その他 ()

令和3年度 取組内容

年度目標	新ホームページの構築、研修の実施
取組んだ内容	カテゴリ分類の見直し、必要なページの精査、検索性向上のためのレイアウトや仕組み等を検討し、新たなCMSの導入を踏まえたホームページの全面リニューアルを実施した。特に高齢者の情報取得格差の解消のため3キャリア協力のもと、携帯電話臨時ショップとスマホ教室を開催した。
取組効果	ホームページのリニューアルにより検索性、機能向上が図られた。 携帯電話臨時ショップ・スマホ教室の開催によりスマートフォンへの買換えや操作への不安を解消する一助とした。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の 取組方針	職員の情報発信への意識醸成を行うための研修を実施する。 臨時ショップとスマホ教室の開催

改革全体の進捗状況(3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
指摘事項	

No. 12

作成年月日	2022/4/26
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 checked="" type="checkbox"/> 職員の意識改革効果 <input type="checkbox"/> 経費削減効果

令和3年度 取組内容

年度目標	検証作業・見直し
取組んだ内容	要綱に定める公表場所は「実施機関が定める場所」となっており、パブリックコメント実施に当たっては幅広い市民からの意見をいただけるよう、本庁以外の設置場所も加えるよう努めた。体育館での実施を検討したが、スポーツ後の感染症対策の観点から実施には至らず、令和3年度における計画案等の公表は主に本庁、両出張所、図書館での設置とした。
取組効果	令和2年度に実施したパブリックコメント実施に対する市民からの意見はなかったが、令和3年度は第6次えびの市総合計画をはじめ、たくさんのご意見をいただくことができた。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の 取組方針	「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がる手段を反映させる。

改革全体の進捗状況(3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
指摘事項	

No. 13

作成年月日	2022/4/28
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・審議会と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3年度 取組内容

年度目標	昨年度の委員会・審議会を集計し分析。指針中「1 審議会等の整理の指針」に基づき整理を行う。
取組んだ内容	令和2年度及び令和3年度については、書面決議や未開催となる委員会・審議会が多くあり分析を行えず、指針の整理及び改善が行えていない。 公募委員制度では令和3年度の登録者数は3名であった。
取組効果	公募委員への登録が少なく、登録された委員は複数の委員会・審議会に在籍し会議出席が負担になっている状況がある。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の取組方針	委員会・審議会の分析・改善

改革全体の進捗状況(3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
指摘事項	

No. 14

作成年月日	2022/4/20
取組課	税務課

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)	1 歳入の確保
実施計画	市税等の収納率の向上
取組の内容	滞納処分による未収金額の回収を進めることにより、現年度課税分・滞納繰越分の収納率の向上を図る。
取組の成果	収納率の向上による自主財源の確保とともに、税負担の公平性を保つことができる。
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"/> 職員の意識改革効果 <input checked="" 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3年度 取組内容

年度目標	未納者に対する督促・催告・滞納処分の実施
取組んだ内容	滞納整理 ・文書催告(全体)3回 ・文書催告(個別)191回 ・差押え件数124件 ・搜索5件(差押動産109点、現金) ・タイヤロック2件 併任人事交流 ・県、西諸市町の徴収担当職員による相互併任人事交流を行い、搜索3件、タイヤロック1件、延べ4人を派遣し、徴収技術向上のための実践研修と滞納整理につなげた。
取組効果	令和3年度3月31日現在の収納率(現年度分+滞納繰越分)は、対前年度比0.75ポイントの増となった。
自己評価	達成・未達成・未実施・中止
次年度の取組方針	滞納処分による未収金額の回収を進めることにより、現年度課税分・滞納繰越分の収納率の向上を図る。

改革全体の進捗状況(3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> <u>(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
指摘事項	

No. 15

作成年月日	2022/4/25
取組課	健康保険課

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)	1 歳入の確保
実施計画	市税等の収納率の向上
取組の内容	滞納処分等による未収金額の回収を進めることにより、現年度課税分・滞納繰越分の収納率の向上を図る。
取組の成果	収納率の向上による自主財源の確保とともに、税(料)負担の公平性を保つことができる。
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"/> 職員の意識改革効果 <input checked="" 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3年度 取組内容

年度目標	未納者に対する督促・催告・滞納処分等の実施
取組んだ内容	国民健康保険税及び後期高齢者医療保険料の収納率の向上のため、滞納者への催告(4回)を実施した。 【内訳】：1期～4期分、5期～8期分、滞納繰越分、個別分 滞納処分の執行に際しては税務課と連携し、債権差押(預貯金等の差押)として173件を執行した。【健康保険課】：預貯金・49件、県税還付金・3件
取組効果	催告による納付及び納付相談の実施に繋がった。 債権差押の実施により公平な税(料)の負担及び収納率向上を図ることができた。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の取組方針	滞納処分等による未収金額の回収を進めることにより、現年度課税分・滞納繰越分の収納率の向上を図る。

改革全体の進捗状況(3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
指摘事項	

No. 17

作成年月日	2022/4/15
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／使用料・手数料の見直し
取組の内容	使用料・手数料の見直しに係る統一的な基準策定に向けた調査・検討を行う。
取組の成果	基準策定により、使用料・手数料について市民の理解が得られ、受益者の適正な負担に寄与できる。
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 checked="" 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3年度 取組内容

年度目標	担当課に対し、使用料・手数料等の設定に関する調査などを行う。 他市町村で策定されている基準や事例について調査する。
取組んだ内容	他市町村で策定されている基準や事例について情報を収集した。担当課への調査は未実施。
取組効果	えびの市における見直し基準等の整理を行った。また他市町村の事例等情報の収集により、現在のえびの市の問題等を顕在化することができた。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の取組方針	他自治体の基準などの情報収集や、各課の算定方法や見直し時期などといった調査を行い、それらを踏まえ、統一基準策定の是非を検討する。

改革全体の進捗状況(3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
指摘事項	

No. 18

作成年月日	2022/4/15
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3年度 取組内容

年度目標	えびの市補助金等の適正化に関する指針及びえびの市補助金等評価委員会の運用方法を見直す。上記指針及び委員会による補助金等の評価を実施する。
取組んだ内容	効果的な補助金評価につながるよう、えびの市補助金等の適正化に関する指針及びえびの市補助金等評価委員会の運用方法を見直したが、その見直しに基づく補助金等の評価まではできなかった。補助金等評価委員会の構成員を、課長補佐や係長を中心とした職員から、副市長・財政課長・総務課長・企画課長に変更した。
取組効果	構成員の変更により、職員（主に係長級）による評価では厳しかったが、今後はより踏み込んだ評価が可能となることが期待される。
自己評価	達成 ・ <u>未達成</u> ・ 未実施 ・ 中止
次年度の取組方針	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。

改革全体の進捗状況(3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
指摘事項	

No. 19

作成年月日	2022/4/28
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3年度 取組内容

年度目標	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。
取組んだ内容	職員の資質向上や適正なサービスの徹底等の観点から、所属長による所属職員への研修を実施。 接遇マニュアルの見直し中であり職員への公表までには至っていない。
取組効果	年1回年度初めの職場内研修により、所属で統一的なサービスの徹底が図られる。 所属間の意思疎通も図れ職員の意識改革につながった。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の取組方針	マニュアルの見直しと職場内研修の継続実施。

改革全体の進捗状況(3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
指摘事項	

No. 20

作成年月日	2022/4/27
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3年度 取組内容

年度目標	職員の接遇マナーの検証
取組んだ内容	市立病院全職員（会計年度任用職員を含む。）を対象に、接遇マナーチェック（自己評価）をアンケート方式で実施した。 その結果を接遇向上委員会で分析し、評点化することにより集計を行い、接遇マナーに対する自己認識度を検証した。
取組効果	職員各々が、接遇マナーに対する認識を再確認できた。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の取組方針	接遇マナーに関する接遇向上委員会委員による評価を実施

改革全体の進捗状況(3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
指摘事項	

No. 21

作成年月日	2022/4/26
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)	1 職員の意識改革と能力向上
実施計画	職員間の情報共有の迅速化と連携強化
取組の内容	チャット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

令和3年度 取組内容

年度目標	システム導入 アカウント配布
取組んだ内容	自治体専用ビジネスチャットツール (LoGoチャット) を導入し、情報共有の迅速化、連携強化を図った。
取組効果	プッシュ通知による迅速な情報伝達とグループによる意見交換に活用でき業務の効率化に寄与できた。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の 取組方針	使用状況の検証と新たな利活用方法の検討

改革全体の進捗状況(3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
指摘事項	

No. 22

作成年月日	2022/4/26
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3年度 取組内容

年度目標	各調査の洗い出し 情報の分類
取組んだ内容	文書管理システムについて導入している他市の状況確認を行った。 しかし、各所属が所有しているデータ量の確認は行えていない。
取組効果	他市の状況確認を行い、文書管理システム導入単独の取組ではなく、電子決裁と文書管理システムの検討を進め、その後オープンデータの取組に移行した方がより取組が進むと考えられる。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の 取組方針	文書管理システム・電子決裁・オープンデータへの取組を併せて考え再度検討する。

改革全体の進捗状況(3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
指摘事項	

No. 23

作成年月日	2022/4/28
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3年度 取組内容

年度目標	歴史的価値のある公文書の選別基準設定。永年保存文書の見直し計画策定 ファイリングシステムの維持管理と強化所属を指定し管理徹底
取組んだ内容	全所属を対象としてファイリング調査を実施し、調査結果について所属へ通知した。また、文書引継時の保存年限の再確認の強化も行った。 2名の職員が行政文書管理アカデミー修了し、行政文書管理士認定を受けた。
取組効果	全職員が意識して適正な公文書の管理・保管に努めた。 行政文書管理士認定職員が8名となり、文書の適正な管理・保管を進めることができる。
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、まずは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(3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
指摘事項	

No. 24

作成年月日	2022/4/26
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3年度 取組内容

年度目標	Web会議システム導入 ペーパーレス会議の推進
取組んだ内容	Web会議システム（zoom）を導入し、参加するのみならず開催者として主催することが可能となった。また、他の会議システム（Teams、webex等）でも参加できるようにシステムの環境整備を行った。主要な会議室に無線LAN環境を構築した。
取組効果	web会議にすることで、移動時間、旅費の削減につながった。 会議室に無線LAN環境を整備することで会議室での端末利用が促進された。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の取組方針	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

改革全体の進捗状況(3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
指摘事項	

No. 26

作成年月日	2022/4/26
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3年度 取組内容

年度目標	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	電子決裁サービス提供事業者から情報収集を行った。
取組効果	電子決裁サービス提供事業者からの情報収集を行ったのみで、事務の洗い出しまで実施できていない。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の 取組方針	電子決裁可能な事務の洗い出し 電子決裁サービスの情報収集 No.22と同様文書管理システム・電子決裁・オープンデータへの取組を併せて考え再度検討する。

改革全体の進捗状況(3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
指摘事項	

No. 28

作成年月日	2022/4/27
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3年度 取組内容

年度目標	オンライン資格確認システムの運用開始
取組んだ内容	オンライン資格確認システムの導入
取組効果	資格確認等の業務効率化及び受付手続きの簡素化
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の 取組方針	マイナンバーカードの利用促進を図る。

改革全体の進捗状況(3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
指摘事項	

No. 29

作成年月日	2022/4/28
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)	2 ICTの利活用による業務の効率化	
実施計画	テレワーク導入の検討	
取組の内容	在宅勤務及び他施設での勤務などの両面から検討する。 テレワークが行える所属の洗い出しとテレワークツールの検討と導入	
取組の成果	継続した住民サービスの提供。臨機応変に対応できる職員の育成。	
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 checked="" type="checkbox"/> 経費削減効果 <input type="checkbox"/> その他 ()	

令和3年度 取組内容

年度目標	「自治体テレワーク推進実証実験事業」に参加しテレワークの実証実験を行う。 テレワークに伴う業務の洗い出しや規則の整理を行い、システム導入の検討を進める。
取組んだ内容	「えびの市職員の在宅勤務試行制度実施要領」に基づき、職員の多様な働き方の実現や新型コロナウイルス感染拡大の未然防止を図る観点から、在宅勤務制度の確立に向けて試行を行った。(令和3年度テレワーク実施職員数：4人)
取組効果	自宅から職場のパソコンを操作し、業務を進めることができることが確認でき、職員の利便性向上につながった。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の 取組方針	令和4年度末まで試行期間を延長し、利用者の増加を図り、本格的な運用開始に向けて検証を行う。

改革全体の進捗状況(3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	

No. 30

作成年月日	2022/4/28
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効率化が図れる。
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3年度 取組内容

年度目標	前年度の検証。行革推進本部を中心とした業務内容の見直しの検討・実施
取組んだ内容	「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」「基盤整備に係わる組織体制の見直し」を検討し、基盤整備に係る組織体制の見直しを実施した。
取組効果	事務分掌の見直し検討や組織体制の見直しを実施し、社会の変化に柔軟に対応できる組織運営への継続的な取組と事務の効率化につながった。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の取組方針	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(3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	

No. 31

作成年月日	2022/4/28
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3年度 取組内容

年度目標	現在の組織検証と分析、検討。
取組んだ内容	取組No.30の業務見直しに伴い一部の所属について事務分掌の検討等は行ったが全ての所属についての調査・検討は行っていない。
取組効果	組織体制・業務の見直しと併せて分析・検討を継続することで安定した業務遂行に繋がると考える。
自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度の 取組方針	組織の検証と分析・検討に継続して取り組む。

改革全体の進捗状況(3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3年度の取組実績報告に対する意見

えびの市行政改革推進委員会

【会議名】 令和4年度 第1回えびの市行政改革推進委員会

【開催日】 令和4年6月17日(金) 午前9時から午前10時40分

【場所】 市役所本庁1階 1-1会議室

令和3年度取組実績報告書全体に対する意見

【えびの市行政改革推進委員の意見】

全体的にパソコン使用による取り組みであるが、Internet Explorer は 2022 年6月 15 日にサポート対象外になり、ウイルス対策の更新が出来なくなる。対策はできているのか。

31項目の取組について達成23項目は素晴らしいと評価します。大綱を確認すると第7次大綱5年間の実施計画の中では、達成時期が明確になっている項目と「検証・見直し」を繰り返すまでが達成目標なのかわからない項目もある。

事務効率化、組織体制見直し等に積極的に取り組む姿勢が見受けられ、とても素晴らしいことと感じています。それまでの業務慣習を徹底的に見直し、ぜひとも思い切った改革を実行していただきたいと期待しています。また金融に関する事務面についても大幅な見直しをお願いいたします。

計画を推進するためには、中心となる者が強い力で引っ張っていく必要がある。その強い力で引っ張っていく所属(人)はどこなのか。

委員会による評価を早い時期(6月)にすることで、取組課へ意見を伝えることができ今後の取組にいかすことができる。

【事務局回答】

Internet Explorer サービス終了による対策は、担当課(企画課)で対応しています。

行政改革の担当課は総務課です。総務課が中心となって、令和3年実績の自己評価において未達成となった項目や計画通り進んでいない項目について今後スピード感をもって取り組むよう担当課とともに取り組みを推進します。

今後の取り組みに活かせるよう、いただいた意見は全て担当課へ伝えます。

No.1

【えびの市行政改革推進委員の意見】

私用コピー機の設置は取り下げるべき。年間利用12件、月1回の割合。設置費用経費を考えると、利便性向上になっていない。
それぞれの所属でコピーへの対応はできないのでしょうか。
コピーの利用は有料ですか。有料であれば1枚あたりいくらでしょうか。無料であればその理由をお聞かせ下さい。

【事務局回答】

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。
コピー機を所有していない所属もありますのでコピーしたいという来庁者の方の希望に沿えない場合があります。また、コピー機能だけでなくFAXと兼用している機器もあり個人情報の観点から対応が難しい所属もあります。

No.2

【えびの市行政改革推進委員の意見】

問題点の洗い出しすら出来ていない事自体が問題。令和4年度取組が2階南側、西側、1階、4階の改善目標があり先送りは出来ないはず。取組が甘い。
未達成の理由について、実際のフロア改善ができなかったからなのか、または、本格的な課題としての話し合いができていないのか。
取り組んだ内容で、問題点の洗い出し、フロアの改善まで行えていないとありますが、令和3年度中に取組できなかった理由があれば聞かせください。
それぞれの所属において考え方もあると思うが、まずは、市民の利便性を最優先として考えて庁舎内の環境作りに努める必要がある。

【事務局回答】

窓口改善委員会の課題として進める予定でしたが、住民サービス部会での「2階フロアだけの問題ではなく全所属の配置に影響する」との意見により、その後全庁的な協議等を行っていませんでした。今後は、全所属職員や所属長の意見、部会等の意見を参考に計画の立て直し・変更、計画の取り下げの判断などしたいと思います。

No.3

【えびの市行政改革推進委員の意見】

取組の効果・洗い出しはできているので、令和4年度解決策を見出して下さい。

No.4

【えびの市行政改革推進委員の意見】

市町村によりプラチテックゴミの分別が違う様なので、他地域から子供が帰ってきて分別すると混合する事がある。プラスチックゴミの表示があっても燃えるゴミ扱いもある、もっと詳しいブックが必要だと思います。

収集担当者(業者)の方のゴミ種別は統一されているのでしょうか。実例として、前はプラスチックゴミで分別し収集されていたものが、次の収集時にはペットボトルと記載され収集されずに残っていたということもあった。(全く同じゴミ)市民のルール違反は、ゴミの出し方辞典の配布で減少に期待が持てると思うが、収集担当者でゴミ種別の認識が違っていると違反でないものが違反で残る可能性もあるのではないのでしょうか。

8時30分以前にゴミ収集車がきている場合があり、8時30分までに持参したゴミは違反ゴミになってしまう事例があったようである。

ゴミ問題について、自治会では「検討委員会」を立ち上げ様々なゴミ問題について自治会みんなでゴミ問題解決に向けて取り組みを行っている。

ゴミの出し方BOOKを作成しても活用しないと意味がなくなる。いつでも見ることができ、高齢者でもわかりやすいこと、また、ゴミを出す市民の方の意見をきいて辞典を作成する必要がある。

ポスターなど、高齢者にも見やすいものを考えてほしい。

令和5年度に配布とのことですが、市民の方の意見はどういった方法で集めているのか。

【事務局回答】

ゴミ問題はどの自治会も重要な問題となっています。今回いただいた意見を担当課へ伝えます。

市民の意見を集める方法ですが、現在は、美化センターに問い合わせのあった事例のとりまとめをしているところです。

No.5

【えびの市行政改革推進委員の意見】

様式の簡素化・わかりやすい申請書への取組は評価できます。令和4年度の実施を期待します。

市の単独様式とは。実施されていることを具体的に説明してください。

【事務局回答】

「市単独様式」とは、えびの市の条例・規則等で定めている様式のことです。今回、実施した取組は押印省略を進める上で、申請者や職員が申請者欄の記載で迷わないよう、統一した表記方法を各所属に提示しました。

No.6

【えびの市行政改革推進委員の意見】

様式の簡素化・わかりやすい申請書への取組は評価できます。令和4年度の実施を期待します。

No.7

【えびの市行政改革推進委員の意見】

取組は実施されていると思います。あとは高齢者にも理解できるように取り組んでいただきたい。

No.8

【えびの市行政改革推進委員の意見】

もう少し利便性のよい方法を検討していただきたい。

No.9

【えびの市行政改革推進委員の意見】

取組は評価できます。利用していますが、リニューアルされて使いやすくなってきています。

No.10

【えびの市行政改革推進委員の意見】

非常に有効利用していますが、市民の何人が「LINE」を登録していますか
第7次大綱次年度の取組にもあるが、市民からの情報や意見の提供はどのような形を検討しているのか。(LINE、DM)
市公式LINEは利用しやすい。市民からの情報提供方法である「通報機能」や「問い合わせ機能」など早急に取り組んでほしい。

【事務局回答】

LINE登録者は、1,997人(6/14 現在)
市民からの情報収集方法としては、LINEを利用した問い合わせや通報機能を想定します。

No.11

【えびの市行政改革推進委員の意見】

取組は評価できます。利用していますが、リニューアルされて使いやすくなってきています。
臨時ショップ、スマホ教室の利用者の意見も知りたい。
次年度取組の「職員研修」の内容はどのようなものか。

【事務局回答】

電話受付時や帰られる際、聞き取りをした利用者の感想は、「スマホを購入したが、説明書を見ても操作方法がわからなかったのが大変助かった。」「インターネットの検索方法やアプリや物の購入方法を知れてよかった。」でした。職員研修は、発信の重要性や効果的な情報発信の方法等についての研修を予定しています。

No.12

【えびの市行政改革推進委員の意見】

市民アンケートで83.3%の市民が制度を知らないと回答しています。まずは、実施要綱の見直し、市民への周知方法を検討するべきだと思います。

No.13

【えびの市行政改革推進委員の意見】

コロナの影響はわかります。委員会・審議会が同じ時期に集中しない工夫はできませんか。
公募員制度の説明と、実際の登録者3名の方の携わっての意見を聞きたい。

【事務局回答】

登録された方の意見等は集めていないところです。しかし、令和4年6月13日現在の登録者6名です。登録者に依頼される委員会等の数が多く、会議に出席することが負担になっているということを登録者の方から聞いています。

No.14

【えびの市行政改革推進委員の意見】

計画どおり取組んでいただきたい。

No.15

【えびの市行政改革推進委員の意見】

計画どおり取組んでいただきたい。

No.16

【えびの市行政改革推進委員の意見】

ふるさと納税は、全国的にも問題が発生しているので、制度にのっとり粛々と進めていただきたい。

No.17

【えびの市行政改革推進委員の意見】

粛々と取組んでいただきたい。

No.18

【えびの市行政改革推進委員の意見】

構成員を中堅から幹部にしたことは評価できます。適正に評価していただきたい。

No.19

【えびの市行政改革推進委員の意見】

意識の取組は評価できますが、まだまだ接遇に問題のある職員がいるのも事実です。更なる意識の取組をお願いします。

多くの職員の方の接遇は素晴らしいと感じています。全体的な更なる醸成、向上に期待します。

No.20

【えびの市行政改革推進委員の意見】

親しみやすさと、お客様の接遇を勘違いされている方が多い。民間の病院との態度・言葉づかいが違いすぎるように思います。

No.21

【えびの市行政改革推進委員の意見】

情報伝達と意見交換が業務の効率化に図られているかの検証を次年度にしてください。
Logo チャットとは具体的にどのようなものなのか。職員全体がアカウントを持ち情報共有をしているのか。

【事務局回答】

行政専用回線の総合行政ネットワーク(LGWAN)で利用できる自治体専用のビジネスチャットツールです。

No.22

【えびの市行政改革推進委員の意見】

よりよいシステムの構築を期待しています。

No.23

【えびの市行政改革推進委員の意見】

行政文書管理士が8名いるのは頼もしいです。国の基準に沿った適切な見直しをお願いします。

行政文書管理士の認定取得は素晴らしい。

他市町村での取得者状況がわかれば紹介いただきたい。

行政文書管理士が行っていることはないか。

ファイリングシステムで文書を管理するということは、担当者でなくても、書類を探すことができ、市民の方からの問い合わせに対応できるよい仕組みである。また、行政文書管理士がリーダーとなり庁舎全体の維持管理に努めている点は評価できる。

【事務局回答】

ファイリングシステムの維持管理は職員で行うことができるよう取り組んでいます。このリーダーとなり指導や助言を行うことができる職員が行政文書管理士です。主な取組は、年数回の文書保存状況の確認と文書保管方法の指導・助言を行っています。

行政文書管理士の取得状況は、小林市では0名 都城市では37名（H18.3月現在）。

No.24

【えびの市行政改革推進委員の意見】

Web化はどんどん進めていただきたい。

No.25

【えびの市行政改革推進委員の意見】

IT知識不要のRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）は素晴らしい取組です。業務の自動化はミスも少なくなると思います。

No.26

【えびの市行政改革推進委員の意見】

取組は良い事です。構築できるように、情報収集、事務の洗い出し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】

マイナンバーカードの取組は評価できますが、カードの取得申請が土日ができるようになるといいのではないかと思います。

No.28

【えびの市行政改革推進委員の意見】

マイナンバーカード運用促進（健康保険証）はいいことですが、病院側のシステムが整っていない。

マイナンバーカードが健康保険証として利用できる医療機関や薬局はえびの市内で何カ所ありますか。

【事務局回答】

えびの市立病院は令和2年度にシステムを導入し現在運用中です。

マイナンバーカードを健康保険証として利用できるえびの市内の医療機関数は、令和4年6月12日現在で、医科5施設、歯科6施設、薬局4施設です。（厚生労働省 HP より）

No.29

【えびの市行政改革推進委員の意見】

テレワークの実施も4人が成功しているようだがどのような仕事内容で実施できたのか。世界的企業「テスラ社 CEO、イーロン・マスク氏」が従業員に今後リモートワークを認めないの方針を示しました。今後、世界的にテレワークの考え方が変わるのでしょうか。

世界的にテレワークの考え方が変わっていく可能性がある中で、この取組は今後も続けるのでしょうか。

【事務局回答】

テレワークで行った仕事内容は、主に資料作成業務や支払いに関する業務となっています。

テレワークの取組は、多様な働き方と感染予防対策に対応するために実施しています。現在、テレワークの取組は試行段階です。この取組を進めながら市の業務においてテレワークに適した業務・適さない業務を判断していきます。現段階で、テレワークの取組を中止することは考えていません。

No.30

【えびの市行政改革推進委員の意見】

更なる取組をお願いします

No.31

【えびの市行政改革推進委員の意見】

引き続き分析・検討を継続し、業務遂行をお願いします。

スペシャリスト部門は既存の課の特定業務・分野のイメージでしょうか。異動に影響しないイメージについてお聞かせください。

令和4年度は「具体的な取組の実施」が年次計画にあがっているが、令和3年度の取組内容では「全ての所属についての調査・検討は行えていない。」のまま「達成」の評価になっているのはなぜか。

令和4年度の年次計画は変更になったのか。

【事務局回答】

スペシャリスト部門は特定の業務・分野でのイメージではなく、「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」としています。職員の定期的な異動は避けられないものであり、仕事内容の全く違う所属に配属されることもあります。職員はゼネラリストを求められていますが、近年は、業務遂行上や計画を進める上で、専門的知識が求められている状況もあります。まずは、市の組織の中に専門的知識が必要な業務があるのかを把握することから始め、どの分野に必要なのかを検討することから始める取組としています。

No.30の取組の組織体制・業務の見直しを併せて進めることで、この取組が推進されることがわかりましたので「達成」としました。

年次計画の変更はせず、令和3年度取組できなかったことを遂行し、令和4年度の取組計画に追いつけるようスピード感を持って取り組んでいきます。