

第4次別府市行政改革推進計画 令和2年度実績 総括表

(評価の基準) A：期待を上回る成果があった B：概ね期待した成果があった C：概ね順調だが、一部改善が必要 D：取組内容の見直しが必要

※機構改革により令和3年度に課名が変更している課はカッコ書きで記載しています。

第4次別府市行政改革推進計画				取組実績						主管課評価
重要課題	実施項目	改革項目	主管課	改革内容	令和2年度の取り組み内容	課題・問題点	今後の方向性	目標数値	実績値	
1 行政サービスの向上	(1) 効率的で質の高い窓口サービスの提供	1 市民満足度の高い行政サービスの推進	総務課 総合政策課 (政策企画課)	①窓口業務における市民の各種届出手続きの簡略化、簡素化を目的とした窓口業務を検討します。煩雑な手続書類作成の負担軽減を図るためのシステム改修を併せて検討します。 ②平日の開庁時間延長による利便性向上を目指し、市民ニーズの把握、関係課の抽出、対象業務の選定を行います。 ③窓口業務のアウトソーシング導入に向けた取組に着手します。 ④官民協働事業による、市内全世帯に行政サービス情報の周知のための「くらしの便利帳」の作成配布を行います。	・アウトソーシング可能業務を精査したが、メリット・デメリットの整理が不十分。 ・マイナンバーカードの普及に伴い、各種証明書のコンビニ交付を検討。令和3年度導入予定。	・アウトソーシング可能業務は精査できたが費用対効果の精査まではできていない。 ・アウトソーシング基本計画の作成については、担当課と十分な協議が必要。	・繁忙期の日曜窓口を開設。 ・各種証明書のコンビニ交付を行っている。 ・デジタルを活用して効率的な行政サービスの提供を行っている。	-	-	C
	(2) 国際化への対応	2 職員及び在住外国人の語学能力向上	文化国際課	①外国人来庁者に対し、円滑な窓口対応を行うために、職員を対象に「初級英語教室」を開催するとともに、英語圏以外の方にも対応できるよう、やさしい日本語等での学習の場を設けます。 ②在住外国人を対象とする初級日本語講座「日本語楽々トーク」を開設します。	外国人住民への日本語教室を計36回、16ヶ国延べ129名が参加した。	コロナ禍により、職員を対象とした「英会話教室」実施ができなかった。また「やさしい日本語教室」についても実施できなかった。行政サービスのサポートの比重が大きいため、今後検討したい。	「初級英会話教室」「やさしい日本語講座」「日本語楽々トーク」を開催する	-	-	C
		3 サポート体制の整備	文化国際課	①在住外国人や観光客にとって必要な情報や各種イベント情報等を多言語化して発信します。 ②留学を希望する市民へ市報やホームページ等を活用した各種情報の提供及び大規模イベントの開催に併せた市民との交流機会の創出など、国際化へ向けたサポート体制を整備します。	コロナ禍により留学を希望する市民はなかったが、在住外国人の例年にはない相談やサポートが必要となり、対応数が増加した。	・経済的な理由等から留学を希望する市民が年々減少傾向にある ・各課からの翻訳依頼の増加に加え、災害時等の緊急対応や専門的で細部にわたる内容を翻訳しなければならず、時間の確保が難しくなっている	・庁内各課から依頼のあった文書等の多言語化 ・海外留学奨学金について、市報等で広報する ・留学を希望する市民に対し必要に応じサポートする	-	-	B
(3) 多様なツールを活用した情報発信と行政情報の共有化	4 多様な情報媒体の活用	秘書広報課	①多様な情報媒体をいかした情報発信を追究し、市民に親しまれる広報力の高い情報媒体を育てます。 ②印刷媒体(広報誌等)、インターネット、生放送スタジオ、庁舎シアターなど利用可能な全ての情報媒体を有効に活用できるようにします。 ③市民が必要とする情報を広く、素早く共有し、危機発生時にも広報面から市民の被害を最小限化できるようにします。 ④外国人観光客を含めた観光客の積極的な誘客のため、インターネットを利用した情報発信を推進します。	①効果的な広報を発現するため、広報すべき対象者に応じて、適切な広報媒体を選定して広報した。 ③豪雨災害時では、CTBメディアと連携して避難所情報などの緊急情報をテロップで流すなど、市民の被害低減を図った。 ④LINEと協働して自治体としては全国初の観光専用のアカウントを制作。現在地などから温泉施設や観光スポットを検索できるほか、二つの温泉をめぐるスタンプラリー、市民等から募った「私がすすめる別府観光ルート」を紹介する機能などを備え、イベント等の情報を発信した。	・広報効果や広報能力のKPIを適切に設定・測定することが難しいこと ・庁舎シアターやCATV等、広報効果を測定する方法がない広報媒体があること	・現行の取組を維持 ・対象者がどの広報媒体を利用しているかなどを分析し、適切な広報媒体を選択して合理的・効果的な広報に努める。 ・簡潔かつ誰でも理解しやすい表現や印象に残りやすい表現などを探求し、事業効果を高めるための広報に努める。	110%	125.70%	B	

第4次別府市行政改革推進計画 令和2年度実績 総括表

(評価の基準) A：期待を上回る成果があった B：概ね期待した成果があった C：概ね順調だが、一部改善が必要 D：取組内容の見直しが必要

※機構改革により令和3年度に課名が変更している課はカッコ書きで記載しています。

第4次別府市行政改革推進計画				取組実績						主管課評価
重要課題	実施項目	改革項目	主管課	改革内容	令和2年度の取り組み内容	課題・問題点	今後の方向性	目標数値	実績値	
1 行政 サー ビス の 向 上	(3) 多様なツールを活用した情報発信と行政情報の共有化	5 オープンデータの取組の推進	情報推進課 (情報政策課) 総合政策課 (政策企画課)	①行政の透明性の向上、地域の課題解決、地域経済の活性化を目的として、行政の持つ幅広いデータをオープンデータとして公開し、活用を推進します。	・データの拡充・更新 ・オープンデータ活用事例の創出 ・第2回おおいたオープンデータ推進協議会への参加 ・BODIKデータ登録	オープンデータについての市内の理解をどう深めるか。 当市の幅広いデータをどう整理しオープンデータとして公開するか。 企業等のニーズとの乖離による、データ利活用への影響	・データの拡充・更新 ・オープンデータ活用事例の創出	-	-	B
			情報推進課 (情報政策課)	①ノウハウの共有や研修の実施により、ICT活用能力の向上を図るとともに、情報の不正利用や流出を防ぐための情報セキュリティに対する職員の意識の向上を図ります。	・情報セキュリティ研修(新採用) ・USBメモリ等の存在確認 ・セキュリティセルフチェック ・セキュリティニュース発行 ・情報セキュリティ研修 ・RPA・AI-OCRの推進 ・RPA・AI-OCRの評価	会計年度任用職員・臨時職員を含めた職員のセキュリティの確保のため、全職員に対してセキュリティポリシーの遵守状況の確認、セキュリティ研修の受講、セキュリティチェックを実施する必要がある。	ICT活用能力向上 -既存情報システムの活用の推進 -RPAの推進(全部内への展開) -ICT活用の支援 -セキュリティ意識の向上 -セキュリティ情報提供、研修 -セキュリティセルフチェック	-	-	B
	(4) ICTの活用	7 クラウドへの取り組みの推進	情報推進課 (情報政策課)	①災害対策、セキュリティ対策、費用削減を目的として、クラウド(自治体クラウド又は単独クラウド)への取り組みを推進します。	・H30年度に実施した一部仮想環境のハウジングの継続運用をしつつ、R2年度に一部基幹系システムのハウジングを実施。 ・引き続き、標準システム導入時のクラウド利用に向け、課題を整理する。	クラウド(単独)に向けて、まずはハウジングを推進する。 ハウジング実施時の課題を整理する。	ハウジングの推進	-	-	B
			R2 総合政策課 (政策企画課) R3~ (情報政策課)	①マイナンバー制度の推進 添付資料の省略可能な行政手続き及び行政手続きのオンライン申請の拡充など、マイナンバー制度のメリットを活かしたデジタル社会の早期実現が可能な行政サービスの導入について検討します。 ②マイナンバーカードの利便性の向上 国の事業である令和2年度実施予定のマイナポイント事業や令和3年3月(予定)からマイナンバーカードが健康保険証として利用できるなど、デジタル社会の基盤であるマイナンバーカードの利便性についての広報や設定支援を実施するとともに、本市独自の事業や官民連携事業等の導入について検討します。 ③マイナンバーカードの普及 上記①及び②のサービスの提供をすべての市民が受けられるよう、マイナンバーカードの取得を広報等により勧奨するとともに、申請サポートの拡充等について検討します。	・マイナンバーカード普及のため、7月から市内にマイナポイント申請支援コーナーを設置した。 ・QRコード付申請書の送付に併せて、1月から市内にマイナンバーカード申請サポートコーナーを設置、また、マイナンバーカード・マイナポイントの出張申請支援を2月から開始した。 ・マイナンバーカードの交付率は13.9%(R2.4.1時点)から22.6%(R3.4.1時点)となった。また、マイナポイントは約4,000件、健康保険証の申し込みは約2,300件受け付けを行った。 ・コンビニ交付サービスについて導入検討を行い、翌年度に導入実施予定となった。	現状別府市のマイナンバーカードの普及率が低い。マイナンバーカードの普及率が向上しないと市民の利便性の向上は広く図れない。	・電子申請利用可能な手続きの拡充 ・マイナンバーカードの利便性についての広報や設定支援を実施 ・マイナンバーカードの普及	30%	22.57%	C

第4次別府市行政改革推進計画 令和2年度実績 総括表

(評価の基準) A：期待を上回る成果があった B：概ね期待した成果があった C：概ね順調だが、一部改善が必要 D：取組内容の見直しが必要

※機構改革により令和3年度に課名が変更している課はカッコ書きで記載しています。

第4次別府市行政改革推進計画				取組実績						主管課評価
重要課題	実施項目	改革項目	主管課	改革内容	令和2年度の取り組み内容	課題・問題点	今後の方向性	目標数値	実績値	
2 市民との協働・地域力の強化	(1) 協働の推進	9 協働のまちづくりの推進	自治振興課 (自治連携課)	①人材と組織の育成に取り組むとともに市民が自主的にまちづくり活動に参画できる取組を通じて、市民と市が共に公を担う協働のまちづくりを推進します。	コロナ禍で審査会開催の見通しが立たないため、市民活動支援補助金の募集は中止とした。また、外部講師による職員向けの協働研修も開催を見送ったが、新採用職員を対象とした研修は課員を講師として実施し、協働に対する職員の意識向上を図った。 協働のまちづくり推進委員会は時期を延期して開催し、令和元年度に市が実施した協働のまちづくりの推進に関する施策の実施状況について報告、それに対する委員の評価・意見をまとめたものを委員会が市長へ報告した。	市民及び市、多様な主体との役割分担。	・市民活動支援補助金の交付 ・職員研修の実施 ・協働のまちづくり推進委員会の開催 ・各課補助金の集約 ・各種関係団体との連携	—	—	C
		10 民間の力をいかす公民連携の推進	公民連携課 (財政課)	①これまで行政が単独で取り組んできた分野に、民間企業や金融機関、大学等の「民間の力」を活用するために、提案、相談、情報・意見交換等を行う「べっぶ公民連携LABO」を開設し、公民連携事業を推進します。	新型コロナウイルス感染症対策のため開催実績なし。 (上記内容により評価はしていません。)	—	・「おおいたPPP/PII地域プラットフォーム」への参加(3回程度) ・各種研修資料を職員へ提供	25社	0件	—
	(2) 地域コミュニティの支援	11 中規模多機能自治区の形成	自治振興課 (自治連携課)	①将来の人口減少、少子高齢化を見据え、地域包括支援センターの配置にあわせた7つの自治区において、多様な団体等が連携・協力して共通する地域課題を解決する取組を支援するため、ひとまもり・まちまもり自治区形成事業等を実施します。 ②事業を円滑に進めるため、自治区内の幅広い人材によって組織されるひとまもり・まちまもり協議会の設立を推進します。	各協議会・自治区において、共通の課題として新型コロナウイルス感染症予防対策に主体的に取り組むことができた。また、協議会の組織強化に向けた支援を引き続き実施し、2つの自治区においては組織形成へ向けたサポートにより、協議会が設立することとなった。	・ひとまもり・まちまもり自治区内での連携、組織づくりの支援 ・ひとまもり・まちまもり協議会の運営支援 ・協議会連携会議の開催	・ひとまもり・まちまもり自治区形成事業実施 ・ひとまもり・まちまもり協議会の運営支援 ・協議会連携会議の開催	—	—	B
		12 コミュニティ・スクールの取組の充実	学校教育課 社会教育課	①地域における学校課題を解決するために、各学校に設置されている学校運営協議会を活用して、中学校区ごとの小・中学校連携のもと、学校と地域が協働した取組を行います。 また、取組のさらなる活性化を目指し、学校運営協議会と、公民館や青少年健全育成協議会等による地域学校協働活動をつなぐ体制を検討します。	・各中学校区で年2回連絡会を実施し、各学校が「中学校共通取組シート」を活用しPDCAサイクルを回すことで、地域との協働した取組を強化できた。 ・統括コーディネーター配置により、学校運営協議会や公民館との接続が見えてきており、地域の「ひと・もの・こと」の情報共有や人材確保が広がりがつある。 ・学校評価において、地域と協働した取組が十分にできた学校の割合は86%。	・モデル事業において、統括コーディネーター配置による学校運営協議会と公民館や青少年健全育成協議会等による地域学校協働活動との接続を検証し、地域コミュニティの支援体制を構築する。 ・地域学校協働活動に取り組む人員確保(地域間格差の拡大)を解消するため、コーディネーター同士の連絡会や支援体制づくり。	・中学校区における9年間を通じた取組の推進 ・コーディネーターの質の向上 ・新たなボランティアの養成、発掘 ・自治連携課との連携	中学校区内共通取組実施校率 100%	中学校区内共通取組実施校率 100%	B
		13 「地域応援隊」の結成	自治振興課 (自治連携課)	①地域の活性化を図るため、市職員を「地域応援隊員」として登録し、自治会等が地域活動を行う際に、地域からの依頼に応じてボランティアとして応援隊員を派遣します。	隊員の登録者数は増え、年度末には目標数値の220人を上回る239人の登録となった。しかし、コロナ禍のため、地域からの派遣依頼がなく、派遣は1回にとどまり、予定していた意見交換会も実施を見送った。	・隊員の登録拡大 ・自主性による積極的な参加 ・派遣依頼地区の偏り	・地域応援隊の募集・派遣 ・地域応援隊意見交換会の実施 ・地域との意見交換会の実施	登録数220人、派遣回数68回	登録数239人、派遣回数1回	C

第4次別府市行政改革推進計画 令和2年度実績 総括表

(評価の基準) A：期待を上回る成果があった B：概ね期待した成果があった C：概ね順調だが、一部改善が必要 D：取組内容の見直しが必要

※機構改革により令和3年度に課名が変更している課はカッコ書きで記載しています。

第4次別府市行政改革推進計画				取組実績						主管課評価
重要課題	実施項目	改革項目	主管課	改革内容	令和2年度の取り組み内容	課題・問題点	今後の方向性	目標数値	実績値	
2 市民との協働・地域力の強化	(3) 防災体制の強化及び防災意識の醸成	14 自主防災連携訓練の実施	防災危機管理課	<p>①自主防災会が機能的に活動していくためには、地域内外の資源との連携が不可欠であるため、他の機関と連携した「自主防災連携訓練」を実施します。</p> <p>②地域住民だけでは解決できない問題を、地域内外の機関と連携し、みんなで仕組みを創り、みんなが繋がり、解決していく体制を平常時から構築し、訓練を通じての地域づくりと資器材整備により地域防災力の向上を目指し、現在、市が行う災害対応業務(避難所運営等)の分担化を図ります。</p> <p>③訓練実施及び対応力向上のため、計画・実施の指導や補助金等の支援を行います。</p>	<p>さまざまな訓練・研修会を計画していたが、新型コロナウイルス感染症拡大のためほとんどの計画が延期もしくは中止となった。</p> <p>感染症対策を盛り込んだ研修会を再考した結果、3月にWEBを用いた研修会を開催できた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地域内のコミュニケーションが不足し、地域活動(防災訓練)への参加意識が低いため、訓練が実施できていない自治会や、参加人数が少ない自治会がある。 ・自主防災会役員の高齢化及び次世代の人材確保が課題。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所運営訓練の未実施地域にて、避難所運営訓練を行う。 ・実施の際には、実施経験のある自主防災会に支援してもらう。 	自主防災会連携訓練実施町数125町	21町	C
		15 消防団の活性化による防災体制の強化	消防本部	<p>①消防団員の増員や機能別消防団導入の調査・研究に取り組むことにより、地域防災の担い手である消防団の充実・活性化を行います。</p> <p>②地域消防アドバイザーの活用により、小中学校、自治会等への防火・防災意識の普及等を行うことで、地域における防災体制の強化を図ります。</p>	<p>①消防団員募集推進委員会において加入促進を各分団長を筆頭に友人・知人を通じて声かけをし、令和2年度10月・令和3年度4月、21名の入団となり各分団クラス1運動をほぼ達成し、年度ではプラス5名(412名→417名)の増員となった。</p> <p>②別府市消防団条例を改正し、入団条件を緩和(本市に居住する年齢満18歳以上の者→本市に居住又は、市外から通勤・通学する者)することにより、本来なら退団予定の市外転出者5名を慰留することが出来た。また、大学生や外国籍の方も入団出来るように改正した。</p>	<p>令和元年度10月・4月の入退団についてのアンケート調査結果は、入団19名のうち30代までが16名、退団16名のうち50代以上が11名であった。入団については、消防団員等の勤めが15名、地域のために3名、無回答1名、退団は仕事上が8名、健康上6名、家庭の事情1名、その他1名であった。</p> <p>令和2年4月1日付消防団員412名のうち50歳以上が44.6%と約半数を占めており、今後は、いかに若い方に入団してもらうかが課題である。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消防団員募集推進委員会を年4回開催、取組状況を報告し、活動の参考とする。 ・地域消防アドバイザーによる児童を対象にした消防体験訓練を行い、防火・防災意識の普及を図りたい。 ・機能別消防団については、今後も他都市の状況を注視し調査研究を引き続き継続する。 ・「学生消防団活動認証制度」の要綱を制定し、就職活動を支援することにより大学生等の加入促進を図りたい。 	消防団員数438名	消防団員数417名	B
3 公共施設マネジメントの推進	(1) 公共施設の適正配置と管理運営の効率化	16 公共施設の適正配置の推進	公民連携課(財政課)	<p>①別府市公共施設再編計画に定める用途別の適正配置方針に基づき、具体的な地域・地区を選定し、どのように再配置を実施していくかを示す個別計画を適宜策定します。</p> <p>②個別計画は、全地域・全地区を一齐に対象にするのではなく、老朽化等による建替えなど対応が急がれる施設がある地域・地区から優先的に選定を行い、施設ごとに建替え・廃止・複合化等を実行し、施設総量の削減に取り組みます。</p>	<p>「別府市公共施設再編計画」の方針をもとに、施設の廃止、集約について別府市公共施設マネジメント推進会議を開催し協議を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市営住宅について ・青山幼稚園跡地について ・北浜温泉テルマスについて ・国際交流会館について 	<ul style="list-style-type: none"> ・「別府市公共施設等総合管理計画」の見直し ・「別府市公共施設再編計画」に基づき、施設総量の削減を推進 	施設延床面積1%削減	2.17%増加	C	
		(2) 公共施設のライフサイクルコストの削減	17 ライフサイクルコストの削減	施設整備課	<p>①適正な規模・仕様及び省エネ機器の採用等、ライフサイクルコスト(LCC)の削減を考慮した「施設基準」を策定し、新築設計に反映します。また、施設改修時にも同基準を可能な範囲で準用します。</p> <p>②各施設のベース照明を計画的にLED照明に改修します。また、改修予定表を作成し、目標進捗率(目標値)を設定します。</p>	<p>「LED照明改修」は修繕対応でしか実施出来なかったが、別府西中学校新築では照明器具全てにLEDを採用した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス対応への影響で、実施計画のスケジュールに影響が出る可能性あり。 	<ul style="list-style-type: none"> ①「施設基準」新築設計での運用、検証・見直し ②「LED照明改修」工事の実施、実施計画協議(関係各課)、予定表の見直し、進捗率確認 	LED照明改修率16%(学校教室等)	+6% LED照明改修率20%(学校教室等)

第4次別府市行政改革推進計画 令和2年度実績 総括表

(評価の基準) A：期待を上回る成果があった B：概ね期待した成果があった C：概ね順調だが、一部改善が必要 D：取組内容の見直しが必要

※機構改革により令和3年度に課名が変更している課はカッコ書きで記載しています。

第4次別府市行政改革推進計画				取組実績						主管課評価	
重要課題	実施項目	改革項目	主管課	改革内容	令和2年度の取り組み内容	課題・問題点	今後の方向性	目標数値	実績値		
3 公 共 施 設 マ ネ ジ メ	(3) 指定管理制度運用の継続的な改善	18 指定管理者制度の拡充	総合政策課 (政策企画課)	①新たに指定管理者制度導入可能な施設を継続的に検討します。 ②利用料金制の拡大や独立採算制を導入する施設増加を検討します。 ③指定管理者制度連絡協議会による情報共有・連携を図ると共に、定期的にガイドラインの見直しを行います。 ④定期的なモニタリングを通して住民ニーズや満足度を把握し、外部委員による指定管理者制度評価部会がそのモニター結果を客観的に評価します。	連絡協議会を3回開催し、自主事業の取り扱い、意見箱の設置などガイドラインの見直し等の情報共有を行い、ガイドラインの改正を行った。	施設所管課と総合政策課、施設所管課間の情報共有が進んでいない。 外部有識者により構成される指定管理者評価部会により外部評価を行い、制度運営の改善に努める。	連絡協議会を定期的に開催し、情報の共有を図りつつ、外部評価やモニタリングを通し制度運営の適正化を図る	—	—	—	C
		19 未利用財産の有効活用と処分	総務課	①公共施設の適正配置に伴う統廃合や集約化により、不用になった市有地や遊休地の積極的な貸付及び売却を行い、財源確保に努めます。	2件の遊休地売却及び、3件の新規長期貸付契約を締結し、一定の財源は確保できた。	売却計画の変更や進捗の延滞により、予定通りの執行が出来ない。 また、貸付可能な広面積の市有地が減ったことに伴い、貸付料の減少が懸念される。	年次別の売却計画に従い、土地の売却業務に努める。 貸付は現状の契約維持に加え、新たな遊休地があれば速やかに貸付を行う。	96,391千円	97,002千円	—	B
		20 税制の見直し等による自主財源の確保	市民税課	①あらゆる視点で税制の見直し等を検討し、自主財源の確保に努めます。	入湯税超過課税について適切な運用及び情報収集を実施した。 法定外税等につき情報収集を実施した。	入湯税については、景気や観光の動向による影響あり。 (新型コロナウイルス感染症による影響)	入湯税超過課税の適切な運用及び制度評価 自主財源に係る情報収集及び検討	153,000,000円	81,407,100円	—	—
4 持 続 可 能 な 財 政 運 営	(1) 財源の確保	21 広告料収入の確保	総合政策課 (政策企画課)	①市の資産(公用車、構造物、ウェブページ、広報物、印刷物その他の資産で有料広告掲載可能なもの)を広告媒体として活用し、有料で広告掲載することにより新たな財源を確保します。 ②ネーミングライツスポンサーを積極的に導入します。	新たな広告媒体の検討が進んでいない。	財源の確保として有料広告、無償提供として各課の取組等もあるが、現状把握ができていない。	現状広告媒体として活用している媒体を把握し、新たな広告媒体の可能性を模索する。	—	—	—	C

第4次別府市行政改革推進計画 令和2年度実績 総括表

(評価の基準) A：期待を上回る成果があった B：概ね期待した成果があった C：概ね順調だが、一部改善が必要 D：取組内容の見直しが必要

※機構改革により令和3年度に課名が変更している課はカッコ書きで記載しています。

第4次別府市行政改革推進計画				取組実績						主管課評価
重要課題	実施項目	改革項目	主管課	改革内容	令和2年度の取り組み内容	課題・問題点	今後の方向性	目標数値	実績値	
4 持 続 可 能 な 財 政 運 営	(1) 財源の確保	22 ふるさと納税制度の拡充	総合政策課 (政策企画課)	①ふるさと納税を拡充します。 ②クラウドファンディング型ふるさと納税による新規事業(起業、移住等)支援をします。	4月からふるさと納税を活用した大学寄附を4大学(APU立命館アジア太平洋大学、別府大学・別府大学短期大学部、九州大学病院別府病院、別府溝部学園短期大学)で開始した。 また、7月の豪雨災害による災害支援寄附の代理受納を4市町村分を行った。(由布市、九重町、人吉市、相良村) 12月には新たに「楽天ふるさと納税」をオープンした。 その他、活用用途の増設や、宿泊補助券以外の返礼品の拡充を行った。	GCFで寄附を募る際、寄附者が共感し支援したいと感じるプロジェクトとは何なのか、本市が抱える課題等とマッチするのか、事業内容等の検討が必要である。	活用するポータルサイトを増やし寄附の開口を広げる。	-	-	B
		23 債権管理条例制定に伴う適正な市債権の管理	債権管理課	①債権管理条例及び同施行規則を制定するとともにマニュアルを作成し、これまで各担当ごと独自に取組んでいた債権回収について、統一的な取組みにより、公平な市民負担と自主財源の確保を図ります。 ②債権管理に関する研修会等を実施し、専門的知識の習得と適正な運用の浸透を図ります。 ③各々の債権回収にかかる指導、助言を行うとともに、困難案件に対する支援を行います。	・市顧問弁護士による研修を令和2年10月9日と令和3年2月12日の2回実施し、債権管理に関する法律や判例を示しながら、債権の分類やそれぞれの特徴などの基礎的な知識の習得、質疑応答による実務上の疑問点等の解消を図った。 ・債権所管課からの債権管理に関する質問に対し、方向性の提示や助言を行った。	・債権を保有する担当課の債権回収における知識や技術の向上 ・債権管理(法令を含む)専門職員の育成 ・債権管理システムの導入検討	・研修等を通じた債権回収における専門性のある職員の育成・配置	1,000,000円	2,285,079円	B
		24 市税の徴収率の向上	債権管理課	①滞納者への定期的な催告にて自主的納付を促します。 ②速やかに資産調査を行い、差押えを強化します。 ③差押物件の積極的な換価を行います。 ④公売会の開催、インターネット公売等により換価を行うとともに、納税意識の啓発に努めます。	2年度は、719件の差押に取組み592件の差押を執行した。 また、現年度催告者納付状況により一括財産調査を行い差押の強化を図った。	適正な職員配置 ・滞納処分を行う徴税吏員の不足 ・正規職員不足(事務処理事項、共通認識のマニュアルによる明確化) ・若手・中堅・ベテラン正規職員と非正規職員のバランスをとった職員配置	徴収率の目標達成と更なる向上	徴収率95.7%	徴収率95.64%	B

第4次別府市行政改革推進計画 令和2年度実績 総括表

(評価の基準) A：期待を上回る成果があった B：概ね期待した成果があった C：概ね順調だが、一部改善が必要 D：取組内容の見直しが必要

※機構改革により令和3年度に課名が変更している課はカッコ書きで記載しています。

第4次別府市行政改革推進計画				取組実績						主管課評価
重要課題	実施項目	改革項目	主管課	改革内容	令和2年度の取り組み内容	課題・問題点	今後の方向性	目標数値	実績値	
4 持続可能な財政運営	(1) 財源の確保	25 国民健康保険税の徴収率向上	保険年金課	①滞納者へは督促や催告を行い、自主的な納付を促します。 ②滞納者に対し速やかに資産調査を行い、差押えを強化します。 ③納付額が年税額未満の者に対し、生活状況を把握すると共に増額指導を行います。 ④財産調査を始め生活状況調査等を行った結果、資力がないと判断された場合は、法令等に基づく滞納処分等の執行停止などを行います。	一斉催告を実施した結果、実催告合計件数は4,054件、反応率は39.8%、納付額(本税)は26,653千円であり、反応率は前年度と比較して1.2ポイント上昇した。また、差押えを執行した結果、執行合計者数は479人、換価額(本税)は19,221千円であり、前年度と比較して差押えの執行者数は17人増加した。これらの取組により滞納者と接触を図り、納税協議等を行った結果、徴収率(現年度分)は、目標数値を上回った。	現在、主に取組んでいる預金の差押えについては、差し押さえる前に預金を引き出される場合があるため、給与の差押えにも着手し始めたが、事業主の理解を得られず差押えに至らない場合がある。また、ここ数年、取組率は順調に上昇していたが、新型コロナウイルス感染症の影響により、今年度は低下する恐れがある。	・一斉催告(年3回) ・差押(随時)	94.10%	94.38%	A
		26 住宅使用料の徴収率向上	建築指導課(施設整備課)	①徴収強化に取り組み、現年住宅使用料の徴収率向上に努めます。	住宅使用料徴収率向上のため、高額滞納者、不誠実な滞納者に対して夜間徴収を実施し、徴収できない場合は納付計画について協議を行った。これらの取組により、徴収率は目標数値を上回った。	入居者の高齢化が進み、世帯主の失業や母子世帯の増加で生活苦の世帯が多く、徴収率が伸び悩んでいる。	・徴収強化に取り組み、現年住宅使用料の徴収率向上に努める。	99.31%	99.53%	A
	(2) 受益者負担の適正化	28 使用料の見直し	財政課	①受益者負担の公平性を確保するため、施設運営に要するコストに対し、利用者における適正な負担割合を明確化することにより、料金の見直しを行います。 ②公の施設で運用している使用料の減額・免除制度を見直し、施設のランニングコストに係る財源の一部確保を図ります。	令和元年度から進めてきた施設使用料改定が実現できた。	-	・各課の使用料の減免状況の調査。 ・調査の結果、不適切な運用は是正する。	-	-	A
	(3) 補助金等の見直し	29 補助金等の見直し	財政課	①補助金等の公益性、公平性、必要性及び効果について個別に精査し、随時見直しを行います。	補助金等成果報告書の公表は実施したものの、新型コロナウイルス感染症の対応により、本年の補助金見直しのためのヒアリングについては実施を見送った。	-	・補助金等の公益性、公平性、必要性及び効果について個別に精査 ・上記の見直し結果を翌年度当初予算に反映	-	-	C
5 効率的な行政運営	(1) 総合調整・政策形成機能の充実	30 効率的な行政経営システムの確立	総合政策課(政策企画課)	①庁内政策形成組織・システムを見直します。 ②行政経営会議、政策調整会議、実施計画調整会議、政策担当課長会議の見直し、充実を図ります。	行政経営会議ではペーパーレス会議を継続実施している。ペーパーレスにしたことにより、資料作成が会議間近まで行えるので会議内容の充実が図れている。 新型コロナウイルス感染症対策のため、対面の必要が低い場合にはZOOM会議を取り入れるようにし、出席者の省力化や移動時間短縮に繋がっている。	昨年度、行政経営会議に導入したペーパーレス会議を継続し、導入による効果を検証する。	ペーパーレス会議やZOOM会議を継続し、出席者の省力化を図る。各種会議を見直し、効率化を目指す。	-	-	B

第4次別府市行政改革推進計画 令和2年度実績 総括表

(評価の基準) A：期待を上回る成果があった B：概ね期待した成果があった C：概ね順調だが、一部改善が必要 D：取組内容の見直しが必要

※機構改革により令和3年度に課名が変更している課はカッコ書きで記載しています。

第4次別府市行政改革推進計画				取組実績						主管課評価
重要課題	実施項目	改革項目	主管課	改革内容	令和2年度の取り組み内容	課題・問題点	今後の方向性	目標数値	実績値	
5 効率的な行政運営	(2) 事務事業の見直し	31 行政評価制度の再構築	総合政策課 (政策企画課)	①事務事業の事業活動内容や目的を明確にし、翌年度事業を含めた各事務事業のコストを把握する中で、妥当性、必要性、効率性、公平性、有効性等の観点から、客観的に評価検証を行い、施策の目標、方針達成のための貢献度を分析し、実施計画及び当初予算策定などに反映させます。 ②PDCAサイクルにより、成果を重視した評価を行うことによって、市の施策や事務事業などを不断に見直し、効率的な行政運営や市民サービスの向上を目指します。	・行政改革及び指定管理者制度の外部評価委員会を実施した。 ・行政評価については、スキームの作成には至らなかったが、方向性を決定することができた。	行政評価の方向性が決定したが、スキームの構築には至っていない。	行政評価方法の検討を行っていく。	—	—	C
		32 心身障害者福祉手当の再構築	障害福祉課	①既存の心身障害者福祉手当を見直し、障がいのある人が地域の中で自立して日常生活や社会生活を送ることができる施策を検討します。	令和2年7月1日付別府市心身障害者福祉手当条例一部改正において、福祉タクシー手当の年額を見直し、500円のタクシー利用券を廃止した。障がい者等の移動機会の確保のため、令和元年度に制定したユニバーサルデザインタクシー導入事業補助金要綱に基づき1台を導入補助。また、令和3年1月に別府市重度身体障害者タクシー料金に対する助成に関する要綱改正を行い、従来のリフト付きタクシーに加え、一般タクシーや福祉タクシーなど利用可能なタクシーを拡充し、障がい者の柔軟な移動手段確保に努めた。	令和2年度までに見直ししたり、新設した施策を今後実施していく中で、障がい当事者にとって地域で自立して日常生活や社会生活を送ることに寄与しているのかを今後検証していかなければならない。	新制度導入に対する効果・検証を行う。	—	ユニバーサルデザインタクシー補助金額 50万円	B
		33 高齢者福祉施策の総合的な見直し	高齢者福祉課	①高齢者福祉施策を総合的に見直し、住民ニーズにあった事業を展開するとともに事務量と支出の軽減を図ります。	敬老祝金については令和2年度は半額とし、令和3年度は100歳のみ10万円の支給とした。高齢者いきいき健康づくり75については令和2年10月から廃止とした。ひとまもり・おでかけ支援事業については、令和3年度より拡充し、一人あたりの上限冊を10冊から12冊とした。老人クラブ補助金については参加促進を図るため、令和3年度から人数の多いクラブに対して加算額を増加した。優待入浴券については、令和3年度から廃止を決定した。敬老行事については参加促進のための制度改革案を打ち出せなかった。	「あり方検討委員会」の答申に基づき縮小を求められている事業は令和2年度から実施するが、内容の見直しを求められている事業については住民ニーズと合致したものになるよう検討・実施したい。	・高齢者福祉施策の合理的廃止及び参加促進の拡充 ・高齢者福祉施策の修正と上位計画との整合性の確認	—	—	B
		34 施設監査体制の見直し	福祉政策課 (高齢者福祉課)	①福祉保健部各課で行っている指導監査や、権限移譲を含む事務の一元化を行い、効率化を図ります。	指導監査を実施している大分県内の各市に対し、調査書による調査(一元化の状況、一元化している場合は時期や課題等、一元化していない場合は一元化の検討状況)を行った。なお、町村においては、高齢者福祉課(旧福祉政策課)が行っている指導監査について県から権限移譲されていないため、調査対象外となっている。	関係課が行っている指導監査について、県が実施している指導監査もあり、各課の状況を事前に確認することが必要と考える。その上で、将来的な市への権限移譲の可能性も含め、具体的な内容を精査する中で一元化を検討する必要がある。	・先進地等へ調査書の照会や聞き取り ・関係課と協議	—	—	B

第4次別府市行政改革推進計画 令和2年度実績 総括表

(評価の基準) A：期待を上回る成果があった B：概ね期待した成果があった C：概ね順調だが、一部改善が必要 D：取組内容の見直しが必要

※機構改革により令和3年度に課名が変更している課はカッコ書きで記載しています。

第4次別府市行政改革推進計画				取組実績						主管課評価
重要課題	実施項目	改革項目	主管課	改革内容	令和2年度の取組内容	課題・問題点	今後の方向性	目標数値	実績値	
5 効率的な行政運営	(2) 事務事業の見直し	35 生活保護制度の適正化	ひと・くらし支援課	①稼働年齢層の該当者に対し、ハローワークと協力して就労支援を行ないます。 ②精神障がい者等に対し、家族や医療機関と協力して退院促進を図ります。また、レセプト点検を充実して適正受診の指導を行なうとともに、後発医薬品の使用促進の取組を引き続き強化します。 ③収入や資産の調査を徹底するとともに、扶養義務者に対して義務の履行の徹底を図ります。 ④警察と連携して行政対象暴力による不正受給を防止します。 ⑤システム化により業務の効率化を図ります。	・レセプト点検による適正受診の指導、過誤調整による医療費の適正化、後発医薬品の利用促進を実施した。 ・精神障害者等に対する退院促進を実施した。 ・稼働年齢層の該当者に対する就労支援を行った。 ・警察官OBを1名配置し暴力的な対象者に対応することにより安心・安全な業務の遂行を図った。	稼働年齢層に対し、就労支援を行っているが、コロナ禍の中就労に結び付けることが課題である。	コロナ禍で改革内容に沿って適切な取り組みを遂行できるように努める。	-	-	B
		36 現業職場の在り方の検討	職員課 教育政策課 総合政策課(政策企画課)	①現業職場の在り方について検討し、今後の方向性を定めます。	現業職場の在り方「各職場実施計画」を策定した。	・現業職場の外部委託や集約など具体的な案について、職員団体の合意が必要である。	今後の現業職場の在り方を策定し、職員団体と協議を行う。	-	-	C
	(3) 弾力的で機動的な組織体制の確立	37 組織・機構の見直し	総合政策課(政策企画課) 職員課	①限られた人材で多様化する業務を遂行し、より効率的で弾力的な組織を目指し、必要に応じて、部、課、係の再編等を行います。 ②関連事業を担当する複数の部署が、必要に応じて組織を横断して連携することにより、財源と人材の有効活用や情報共有を図り、効率的な事務事業の実施に取り組めます。	・新型コロナウイルスワクチン接種業務に係る係を健康づくり推進課内に新設した。 ・延期となっていた機構改革の実施に向けた作業を実施した。	新型コロナウイルス感染症の状況次第では、その対応するための機構の再編が必要となる。	今後も必要に応じて、複数の部署による組織連携や組織再編が見込まれるが、組織の適正な配置と適正な事業の実施を行っていく。	-	-	B
	(4) 行政需要に合った職員配置及び給与の適正化	39 柔軟で弾力性のある職員の配置と給与の適切な見直し	職員課	①別府市定員適正化計画により職員数を削減する中で、職員の配置については一時的な行政需要や事務事業の増加等に対応するため、任期付職員や再任用職員を活用するなど、弾力的な運用を行います。また、会計年度任用職員については、職員配置に弾力性をもたせる制度運用、任期付職員や再任用職員のフルタイム化など、新しい試みを検討します。 ②給与制度については、社会情勢の変化や人事院勧告等を踏まえ、適切に見直しを行います。	・再任用職員について、令和3年度から人員需要を勘案してフルタイム化することとした。 ・必要に応じて、任期付職員についてマイナンバー業務支援員等新たな職種等の任用を行った。	社会情勢の変化や行政需要の状況を踏まえ、適切に必要な人員を確保する必要がある。	再任用職員や任期付職員のフルタイム化等新しい試みを検討する。給与制度については、社会情勢の変化や人事院勧告等を踏まえ対応していく。	-	-	A
6 人材の育成	(1) 時代の要請に応える人材育成	40 組織を横断して調整できる職員の育成	職員課	①別府市人材育成基本方針に基づき、職員の能力や意欲を高める施策に取り組みます。 ②人事評価制度について、評価研修の実施やシステム導入などにより、評価精度を高めることで、人材育成や組織全体の活性化を図ります。 ③正規職員と非正規職員のそれぞれが職責に応じた技能や知識の習得及び向上を図ります。 ④国、県、公益法人をはじめ、外部への職員の派遣を推進することで、豊かな経験を持つ人材を育成します。	・国、公益法人等の外部団体への職員派遣を積極的に行った。 ・研修については、新型コロナウイルス感染症の影響でほとんどのメニューが中止となったため、体系の研修はできず。 ・人事評価電算システムについては、検討の結果予算要求せず。 ・人事評価結果の管理職の処遇に反映する取り組みについては、検討するにとどまった。	・評価者の人事評価精度の向上を図らなければ、公正な処遇反映ができない。	国、県、公益法人等の外部への職員の派遣や、研修を充実させて経験、技能、知識の習得及び向上を図る。	-	-	C

第4次別府市行政改革推進計画 令和2年度実績 総括表

(評価の基準) A：期待を上回る成果があった B：概ね期待した成果があった C：概ね順調だが、一部改善が必要 D：取組内容の見直しが必要

※機構改革により令和3年度に課名が変更している課はカッコ書きで記載しています。

第4次別府市行政改革推進計画				取組実績						主管課評価
重要課題	実施項目	改革項目	主管課	改革内容	令和2年度の取り組み内容	課題・問題点	今後の方向性	目標数値	実績値	
6 人材の育成	(2) コンプライアンスの推進体制の整備	41 コンプライアンスに関する研修等の実施	職員課	<p>①法令を遵守する意識、不祥事の根底となる倫理意識を鍛えなおすことにより、公務に対する市民の信頼を確保し、公正な行政運営を行うためコンプライアンスを推進する体制を整備します。</p> <p>②コンプライアンス強化のための研修を実施するとともに、別府市職員倫理規程に基づく実効担保体制を整備します。</p>	<p>・コンプライアンス研修は実施できなかったものの、退職者の現役職員への働きかけの制限に資するため、別府市職員の退職管理に関する条例の制定、別府市職員の退職管理に関する規則の一部改正、別府市職員の退職管理に関する要綱の制定を行い、再就職等の状況の報告、公表を行う仕組みを構築した。</p>	<p>・現行の研修体系の見直しを行い、優先順位の低い研修をスクラップしたうえでコンプライアンス研修を実施する必要がある。</p>	<p>コンプライアンス研修を定期的を実施するとともに、各職員に別府市職員倫理規程の内容の周知を図る。</p>	—	—	A
	(3) 多様な人材の確保	42 採用試験の見直し及び広報の強化	職員課	<p>①採用にあたっては、試験の見直しや広報の強化により、優れた資質、能力、意識、可能性を持った人物本位の採用を進めます。特に、専門職の確保が難しい状況にあることから、リクルート活動を推進するなど、採用試験の広報やPRを行います。</p> <p>②専門性の高い人材を任期付職員として採用します。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症対策が必要とされるなかで、多くの受験生を確保するため、一部の試験で、全国約270か所の試験会場のなかから受験者が希望する会場・日時に受験できるテストセンター方式を導入した。</p>	<p>・土木や電気等の技術職、保健師等の資格職の受験者数が少ない。</p>	<p>試験の見直しや広報の強化を行い、優れた資質、能力、意識、可能性を持った職員の採用を進める。</p>	—	—	B
	(4) 多様な働き方の推進	43 長時間労働の是正及び仕事と家庭の両立支援	職員課	<p>①事務改善プロジェクトを推進するなど、業務量削減や事務事業の見直しに取り組み、時間外勤務に対する意識改革を含めた業務の合理化・効率化を行います。また、年次有給休暇を取得しやすい環境を整備し、計画的・連続的使用の促進に努め、長時間労働の是正を図ります。</p> <p>②女性、男性を問わず、育児・介護を行う職員が仕事と家庭の両立を図ることができるよう、職員全体がワーク・ライフ・バランスの大切さを認識し、職場全体で支援する勤務環境づくりに努め、仕事と家庭の両立を支援します。</p> <p>③長期病休職員の復帰を支援します。</p>	<p>長期病休者の療養・復職支援等、また復職後のフォローの実施。</p>	<p>職員の意識改革、並びに職場の支援体制の構築を図るためには、職員全員の認識の共有が必要である。メンタルの長期病休者は、原因が多岐にわたるため対応が複雑化している。</p>	<p>・事務改善プロジェクトの推進などにより業務量削減や事務事業の見直しを行い、長時間労働の是正を図る。</p> <p>・男女を問わず育児・介護を行う職員が仕事と家庭を両立できるよう支援する。</p> <p>・長期病休職員の復帰を支援する。</p>	—	—	C