

第4次別府市行政改革推進計画取組計画表（令和3年度）

主管課		総務課 政策企画課		関係課	職員課・情報政策課・窓口担当各課	
重要課題		1 行政サービスの向上				
大綱項目		(1) 効率的で質の高い窓口サービスの提供				
改革項目		1 市民満足度の高い行政サービスの推進				
目 標		種別	目標数値	令和3年度	5年間累計	
改革内容		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 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。				
実施時期		取組計画			取組実績	
第1 四半 期	4月	・繁忙期の日曜窓口開設			・繁忙期の日曜窓口開設 (R3. 3. 28、R3. 4. 4、9課において実施)	
	5月				①窓口業務改革関連 ・順番待ち管理システム ・キャッシュレス決済 ・電子申請・WEB申込み 等 導入し、随時拡充している	
	6月					
7月						
第2 四半 期	8月					
	9月					
	10月					
第3 四半 期	11月	・暮らしの便利帳発行（11月末）			・暮らしの便利帳発行（11月26日）	
	12月	・暮らしの便利帳全戸配布、市民課窓口等で 転入者向けに配布			・暮らしの便利帳全戸配布、HPにデータへのリン ク掲載、市民課窓口等で転入者向けに配布開始	
	1月					
第4 四半 期	2月				・各種証明書のコンビニ交付開始（R4. 2～） （住民票、戸籍、印鑑証明、所得証明等）	
	3月	・繁忙期の日曜窓口開設 ・各種証明書のコンビニ交付開始			・繁忙期の日曜窓口開設 (R4. 3. 27、R4. 4. 3、9課において実施)	
	課題・問題点		市役所に来所せず窓口手続きを可能にしていくことを目指すデジタルファーストを進めていることから、 窓口業務のアウトソーシング導入については再検討したい。			
令和3 年度 総括	取組 実績	・繁忙期の日曜窓口開設 ・証明書のコンビニ交付開始（R4. 2～） ・順番管理サービスの拡充 ・キャッシュレス決済の拡充 ・電子申請・WEB申込みの拡充 ・暮らしの便利帳発行（R3. 11、65,000部）				
	目標 数値	—	実績数値	—	累積	—
	評価	主管課評価			B	
外部行政運営 評価委員会協 議内容		・デジタルを取り入れることにより、従来の対面での窓口サービスの充実も図られていることは評価でき るが、利便性の周知不足が感じられるため周知を強化するとともに、高齢者がデジタルを使いこなせるよ うスマホ教室などに継続して取り組むことを期待する。 ・マイナンバーカードはまだまだマイナスイメージが根強いいため、その払拭に取り組むことも重要。 ・窓口業務のアウトソーシングについては計画当初との状況変化により導入自体の見直しが必要との説明 であったが、他市の事例なども参考にし、次期計画策定時には全体の計画の中で方向性を示していくと良 い。				
外部行政運営 評価委員会評 価		B				

第4次別府市行政改革推進計画取組計画表（令和3年度）

主管課	秘書広報課		関係課	情報政策課・観光課・防災危機管理課		
重要課題	1 行政サービスの向上					
大綱項目	(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					
改革項目	4	多様な情報媒体の活用				
目 標	種別	目標数値	令和3年度	110%	5年間累計	160%
改革内容	<p>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。</p>					
実施時期	取組計画			取組実績		
第1 四半期	4月	各種広報媒体の活用（常時） 広報・防災・情報推進の連携（常時）		各種広報媒体の活用（常時） 広報・防災・情報推進の連携（常時）		
	5月					
	6月					
第2 四半期	7月					
	8月					
	9月					
第3 四半期	10月			・きかせてナガノさん放送開始		
	11月					
	12月					
第4 四半期	1月					
	2月					
	3月					
課題・問題点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> </ul>					
令和3 年度 総括	取組実績	<p>①②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ラインやフェイスブック、CATVを活用し素早い情報発信に努めた。また、市政情報を10月～3月まで、CATVで計156回放送し、広報力の強化を図った。</p>				
	目標数値	110.0%	実績数値	123.26%	累積	
	評価	主管課評価		B		
外部行政運営 評価委員会協 議内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 多様な広報媒体があることや迅速な広報への環境づくりなど、市が取り組んでいることや力を入れている点等をもっと宣伝していく必要がある。</li> <li>・ 実績数値において、広報媒体による偏りが大きい。次期計画策定時には、目標数値と指標の設定を検討した方がよい。</li> <li>・ 職員一人ひとりの広報意識を上げることも重要だが、笑顔で情報発信することも重要である。</li> </ul>					
外部行政運営 評価委員会評 価	B					

第4次別府市行政改革推進計画取組計画表（令和3年度）

主管課	防災危機管理課		関係課	市民福祉部・自治連携課・消防本部		
重要課題	2 市民との協働・地域力の強化					
大綱項目	(3) 防災体制の強化及び防災意識の醸成					
改革項目	14	自主防災連携訓練の実施				
目 標	種別	目標数値	令和3年度	自主防災会連携訓練実施町数135町	5年間累計	—
改革内容	<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・実施の指導や支援を行います。</p>					
実施時期	取組計画			取組実績		
第1 四半期	4月	・自主防災連携訓練への計画・実施の支援 (通年)		・自主防災連携訓練への計画・実施の支援 (通年)		
	5月	・別府市連合防災協議会総会にて、モデル地区訓練案承認		・別府市連合防災協議会総会にて、モデル地区訓練案承認(西地区)		
	6月	・避難所受入要領訓練(自治区単位)		・避難所受入要領訓練(山の手地区)		
第2 四半期	7月	・避難所運営訓練(モデル地区訓練)準備(打合せ等) 訓練実施まで随時				
	8月					
	9月	・防災士スキルアップ研修				
第3 四半期	10月			・避難所運営協力者リスト作成 ・避難所運営訓練(石垣地区) 防災士事前協議		
	11月	・避難所運営訓練(モデル地区)		・避難所運営訓練(石垣地区) 事前協議1回目 ・避難所受入要領訓練(北部地区)		
	12月	・避難所運営訓練の振り返り ・防災士スキルアップ研修		・避難所運営訓練(石垣地区) 事前協議2回目 ・防災士スキルアップ研修(Web研修)		
第4 四半期	1月					
	2月					
	3月	・防災士スキルアップ研修				
課題・問題点	<p>・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。</p> <p>・自主防災会役員の高齢化及び次世代の人材確保が課題。</p>					
令和3 年度 総括	取組実績	<p>・各自主防災会において新型コロナウイルス感染症拡大により訓練が一部中止となったこと等から、全145町のうち45町の自主防災会が防災訓練を実施した。</p> <p>・モデル地区の避難所運営訓練は本番・事前協議含め4回予定していたが、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い2回の開催となり、本番訓練は次年度に延期となった。</p> <p>・地域の防災リーダーとなる防災士のスキルアップ研修は、新型コロナウイルスの影響で1回の開催となった。</p>				
	目標数値	93.1% (自主防災会連携訓練実施町数135町)	実績数値	33.3% (45町)	累積	—
	評価	主管課評価		C		
外部行政運営評価委員会協議内容	<p>・地域活動への参加意識が低いことを課題としてあげており、機運醸成の取組が必要である。多様な業界と連携した防災フェアの開催などに取り組んでいるとのことだが、コロナ禍で防災訓練の実施率も低くさらに意識が下がることも懸念されるため、参加意識を高める取組を検討してほしい。</p>					
外部行政運営評価委員会評価	C					

第4次別府市行政改革推進計画取組計画表（令和3年度）

主管課		保険年金課		関係課			
重要課題		4 持続可能な財政運営					
大綱項目		(1) 財源の確保					
改革項目		25 国民健康保険税の徴収率向上					
目 標		種別	目標数値	令和3年度	94.20%	5年間累計	94.30%
改革内容		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納付額が年税額未滿の者に対し、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の執行停止などを行います。					
実施時期		取組計画			取組実績		
第1 四半期	4月	・差押（随時）		執行者数： 24 人		換価額（本税） 744 千円	
	5月	・差押（随時） ・一斉催告（中旬）		執行者数： 25 人		換価額（本税） 2,227 千円 実件数 1,301件 反応率：46.0% 納付額：11,257千円	
	6月	・差押（随時）		執行者数： 31 人		換価額（本税） 934 千円	
第2 四半期	7月	・差押（随時）		執行者数： 22 人		換価額（本税） 729 千円	
	8月	・差押（随時）		執行者数： 31 人		換価額（本税） 958 千円	
	9月	・差押（随時） ・一斉催告（中旬）		執行者数： 23 人		換価額（本税） 375 千円 実件数 1,793件 反応率：43.3% 納付額：9,184千円	
第3 四半期	10月	・差押（随時）		執行者数： 44 人		換価額（本税） 3,620 千円	
	11月	・差押（随時）		執行者数： 37 人		換価額（本税） 2,010 千円	
	12月	・差押（随時）		執行者数： 18 人		換価額（本税） 906 千円	
第4 四半期	1月	・差押（随時） ・一斉催告（中旬）		執行者数： 37 人		換価額（本税） 1,461 千円 実件数 1,272件 反応率：50.8% 納付額：8,508千円	
	2月	・差押（随時）		執行者数： 32 人		換価額（本税） 523 千円	
	3月	・差押（随時）		執行者数： 44 人		換価額（本税） 1,055 千円	
課題・問題点		現在、主に取り組んでいる預金の差押えについては、執行前に預金を引き出される場合があるため、給与の差押えに着手したが、雇用主（第三債務者）の理解を得ながら実施していく必要がある。 また、令和2年度決算においては、前年度並みの現年度徴収率を維持したが、新型コロナウイルス感染症の影響が長期化していることから、今後は低下する可能性がある。					
令和3 年度 総括	取組実績	一斉催告を実施した結果、実催告合計件数は 4,366件、反応率は46.3%、納付額（本税）は28,949千円であり、反応率は前年度と比較して6.5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368人、換価額（本税）は15,542千円であり、前年度と比較して減少したものの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）は目標数値を上回り、効率的な徴収が行うことができた。					
	目標数値	94.20%	実績数値	94.57%	累積	94.57%	
	評価	主管課評価			B		
外部行政運営評価委員会協議内容		・健康保険の福祉的な要素も考慮しながら、相談や差押え等により徴収率の向上に取り組んでいる。 ・目標数値は既に達成できているが、さらに県下中位という、より高い目標を掲げてA評価を目指してほしい。					
外部行政運営評価委員会評価		B					