

第4次別府市行政改革推進計画 令和3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

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	関係課	改革内容	令和3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)	職員課・情報推進課 (情報政策課)・窓口担当各課	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。	・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申し込みの拡充 ・暮らしの便利帳発行 (R3.11、65,000部)	市役所に来所せず窓口手続きを可能にしていこうと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。	窓口を始めとした行政サービス改革は、現在デジタル化を中心に推進している。今後も利用者の窓口滞在時間削減や利便性向上のための取組を進める。	—	—	B	
	(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。	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。都度、関係各所からの問い合わせに重点を置いた。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。「日本語楽々トーク」については計24回、12か国延べ88名が参加した。	コロナ禍により実施内容について見直しが必要。	外国人窓口対応のため職員対象の「初級英会話教室」の開催。英語圏以外外国人に対応するため職員対象の「やさしい日本語講座」の開催。 在住外国人のための初級日本語講座「日本語楽々トーク」の開催。	—	—	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。	①コロナ禍対応で各課からの翻訳依頼の増加や、対応量が増加し相談も多岐に渡るため対応時間の難しかった。また、コロナ禍でのワクチンパスポート取得や新たな問い合わせも増加した。対応数の増加に伴い、職員対応が難しくなったため、トライアルでPCでの多言語対応アプリなども活用した。 ②今年度は海外留学奨学金制度は一旦中止とした。	①コロナ禍対応で各課からの翻訳依頼の増加や、対応量が増加し相談も多岐に渡るため対応時間の確保が難しくなっている。 ②今年度は海外留学奨学金制度は一旦中止とした。	在住外国人・観光客が必要とする情報の多言語化をサポート。 庁内各課依頼の文書の翻訳等の多言語対応をサポート。 海外留学奨学金について留学を希望する学生(市民)に対し必要に応じサポート。	—	—	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	情報推進課(情報政策課)・観光課・防災危機管理課	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。	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、適切な情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。	・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	・市民に親しまれる広報力の高い情報媒体を育てるため様々な手段を有効に活用する。 ・災害時にインターネットとCATVとの連携を軸に市民が必要とする情報を素早く共有する。 ・観光客誘客のため、インターネットを利用した情報発信を推進する。	110%	123.26%

第4次別府市行政改革推進計画 令和3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

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	関係課	改革内容	令和3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)	全課	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 ・オープンデータ利活用事例の創出 ・オープン推進協議会への参加 ・公開済みのオープンデータでPDFデータ以外にExcelデータを公開できるか関係課に照会	オープンデータについての庁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	オープンデータの利活用の推進するため、データの図示、可視化を図り、原データでは気付けなない新たな活用・分析等を促進する。	-	-	B
		6 ICT活用能力及びセキュリティ意識の向上	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。	高度・複雑化する脅威に対応するために全職員への研修及びセキュリティニュースの配信を継続するとともに、新たなITサービスに対応するためにセキュリティポリシーの見直しを実施する。	-	-	B
		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。	平成30年度に仮想環境、令和2年度に基幹系システムの一部のハウジングを実施。その他未実施のサーバ等についても、システム更新の際に順次仮想化またはクラウド化を進める。 令和3年度は一部システムの物理サーバを廃止し仮想化(ハウジング済み環境)を実施した。	クラウド利用に向けて、ハウジングを推進し運用している。ハウジング実施によるクラウド利用時の課題を整理する。	国が整備する地方公共団体が共同で行政システムをクラウドサービスとして利用できるガバメントクラウドに令和7年度末までにシステム構築・移行を実施する。	-	-	B
	(4) ICTの活用	8 マイナンバーカード活用による行政サービスの拡充	R2 総合政策課 (政策企画課) R3~ (情報政策課)	市民課・情報推進課 (情報政策課)・窓口各課	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及びマイナポイントの申請支援を年間通じて強化した。特に、2月以降、出張窓口の開設について業務委託したこと、手続きにおける市民の利便性は向上したと考えられ、マイナポイント第2弾に向けた申請者の増加にも対応できた。 ・あわせて、電子申請利用手続きの拡大にも努め、16手続きを新たに開始。大分県電子申請システムの更新に伴うシステム移行のタイミングもあり、マイナンバーカードを使わない手続きの電子化も推進した。 ・また、デジタルデバйд解消の取り組みも急務であることから、市内事業者と協力して、スマホ講座を開催。約200名に受講してもらった。	・「マイナンバーカードの普及促進」と「便利なサービスの創出(例:コンビニ交付や電子申請)」を両輪で促進する必要がある。 ・「便利なサービスの創出」は、庁内全部署で取り組むべき課題であり、全庁体制での理解と協力が不可欠。 ・あわせて、便利なサービスを利用する市民のデジタルデバйд解消にも取り組む必要がある。	・マイナンバーカードの利便性向上のため、令和7年度末までのガバメントクラウドへのシステム構築・移行実施時期にあわせ、オンラインでできる手続き(電子申請)の整備拡充を行う。	35.0%	38.57%	A

第4次別府市行政改革推進計画 令和3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

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	関係課	改革内容	令和3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)	関係各課	①人材や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みを通じて、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。	市民活動支援補助金は感染症拡大の影響等もあり3団体への交付となった。感染症対応に伴い職員対象の協働研修は実施できなかったが、市民対象の協働のまちづくりについての講演会を実施し、協働による地域づくりに対する市民の意識向上を図った。 協働のまちづくり推進委員会を開催し、令和2年度に市が実施した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。同委員会では、市の施策の動向等に合わせて「別府市協働指針」の改定についても協議し、協働指針の改定案を市長へ報告し、指針の改定を行った。また、委員の任期満了に伴い、公募委員2名を含む10名を第4期委員会委員に委嘱した。	・市民及び市、多様な主体との役割分担 ・庁内各課、関係機関との連携	・市民活動支援補助金の交付 ・職員研修の実施(新採用職員・協働推進員) ・新採用職員対象『協働に関する意識調査』 ・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)	自治振興課(自治連携課)・関係各課	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。	おおいたPPP/PFI地域プラットフォームや九州・沖縄ブロックプラットフォームに参加し、別府市の取組の発信や、他自治体での取組事例について情報収集を行った。また、各事業におけるサウンディング調査では、総計14社の民間事業者と意見交換を行った。さらにネーミングライツ事業については、実施要綱を制定し、志高湖野営場のネーミングライツパートナーを公募により決定したことで、今後の事業の基礎が築けた。	計画当初と状況が変化している。大分県主催の地域プラットフォームが平成30年度に設立され、民間事業者にとっては1ヶ所で情報収集や意見交換ができることが効率的であることから、べっぶ公民連携LABOの開催の必要性は下がっていると考えられる。よって大分県主催の「おおいたPPP/PFI地域プラットフォーム」を活用し、個別に対応が必要な場合は別府市独自で開催することとしたい。	・「おおいたPPP/PFI地域プラットフォーム」を活用してPPP/PFIを推進する。(年3回程度) ・各種研修資料を職員へ共有することにより、PPP/PFIに関する知識を広める。	25社	14社	B
	(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)	関係各課	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みを支援するため、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。	令和3年4月に市内全域で7つのひとまもり・まちまもり協議会が設立され、地域課題の解決に主体的に取り組むことができた。共通の課題である防災対策として訓練の実施や資機材の整備を行った。7協議会の連携会議を開催し、活動事例の報告や情報交換を行い、連携や交流を深めることができた。	・ひとまもり・まちまもり協議会の組織強化、運営支援 ・ひとまもり・まちまもり自治区形成事業の周知、理解促進 ・拠点づくりの支援 ・地域と行政の役割分担	・ひとまもり・まちまもり支援事業実施 ・ひとまもり・まちまもり協議会運営支援 ・前年度実施事業の成果公表 ・協議会連携会議の開催	-	-	B

第4次別府市行政改革推進計画 令和3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

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	関係課	改革内容	令和3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	(2) 地域コミュニティの支援	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	自治振興課(自治連携課)・教育政策課	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。	○年2回各中学校区で連絡会を実施し、各学校が「中学校区共通取組シート」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、学校運営協議会にて地域の「ひと・もの・こと」の情報共有や人材確保が広がりがつづいた。また、公民館コーディネーターの取組が学校と地域をつなぐものとして定着してきている。 ○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95%。	○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や公民館、青少年健全育成協議会等との接続を強め、地域コミュニティの支援体制をさらに推進する。 ○市内全域に支援体制を広げるため、統括コーディネーター配置数の拡大を目指す。 ○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年間を見通した取組の推進 ・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	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%	A
		13 「地域応援隊」の結成	自治振興課(自治連携課)	職員課	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加したが、目標数値にはやや及ばない248人であった。コロナ禍のため地域からの派遣依頼が少なく、派遣回数は2回にとどまり、予定していた意見交換会の実施も見送った。	・隊員の登録拡大 ・隊員の意識醸成 ・コロナ禍における活動のあり方検討	・地域応援隊の募集 ・派遣依頼受付・派遣 ・地域等との意見交換会実施	登録数255人 派遣回数68回	登録数248人 派遣回数2回	C
		14 自主防災連携訓練の実施	防災危機管理課	福祉保健部(市民福祉部)・自治振興課(自治連携課)・消防本部	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。 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、みんなが繋がりを、解決していく体制を平時から構築し、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。 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。	・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。 ・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。 ・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。	・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。	・過去4年間に避難所運営訓練を実施していない地域で避難所運営訓練を実施	93.1% (自主防災会連携訓練実施町数135町)	33.3% (45町)	C

第4次別府市行政改革推進計画 令和3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

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	関係課	改革内容	令和3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	19 消防団の活性化による防災体制の強化	消防本部	自治振興課(自治連携課)・防災危機管理課・学校教育課	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。 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。	令和3年度より大学生が加入して活動できるように条例改正を実施。それに伴い学生が入団し、活躍する後押しとして「別府市学生消防団活動認証制度実施要綱」を制定した。具体的には、在学中に消防員として1年以上継続的に消防団活動を行った場合や、消防団活動で特に優れた功績があった場合に、功績の証として「活動認証証明書」を交付して、就職活動を支援する制度。また、学生が消防団に入団することにより、地域防災力の充実に及び防災活動の担い手育成に役立つものと考えている。 ※令和3年度 学生が1名加入した。	令和2年10月・令和3年4月の入退団についてのアンケート調査結果は、入団21名の内20代が7名、30代が5名、40代が7名で入団数の約90%であった、また退団16名の内50代以下が7名であった。入団の動機については、消防員等の動機が一番多く、次に地域のため(社会貢献)であった、退団の理由については仕事の関係(転出等)、健康・体力、家庭の事情であった。 令和3年4月1日付消防団員417名の内50歳以上が187名で44.8%と約半数を占めており、いかに若年層の方に入団してもらうかが課題である。	・消防団員募集推進委員会を中心に加入促進 ・定期的な学校訪問(大学等)による消防団の認知度アップさせるとともに加入の促進 ・地域消防アドバイザーによるモデル事業(小学校を対象にした消防体験訓練)の実施	消防団員数 440名	消防団員数 419名	B
		16 公共施設の適正配置の推進	公民連携課(財政課)	総務課・施設所管課	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。 ②個別計画は、全地域・全地区を一斉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めます。	別府市公共施設マネジメント推進会議を4回開催し、未利用地利活用計画の取組状況の報告や、施設の廃止及び集約について協議した。(協議対象：市営住宅、旧中央保育所跡地、湯山分校跡地、浜脇中学校跡地、青山幼稚園跡地、シルバー人材センター跡地、北浜温泉テラス、国際交流会館) また、山の手中学校跡地及び旧朝日出張所跡地、公設地方卸売市場については「跡地等利活用方針」を策定し、旧朝日出張所跡地についてはR4年度中の公募に向けて取り組んでいる。 さらに、別府市公共施設等総合管理計画の見直しを行い、現況に沿うよう改訂した。	施設を集約する際に地元住民や関係団体との調整に多くの時間と労力が必要となること。	・「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する。	施設延床面積 1%削減	1.91%削減	C
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	17 ライフサイクルコストの削減	施設整備課	施設所管課	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。 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。	「施設基準」の参考に他都市資料の確認を行った。 「LED照明改修」では修繕工事等で96台取替を行った。	①「施設基準」新築設計での運用、予定無し ②「LED照明改修」施設所管課の予算化(新型コロナウイルスの影響で予定無し)	「施設基準」新築設計での運用、検証・見直し 「LED照明改修」工事の実施、実施計画協議、予定表の見直し、進捗率確認	21.0%	+2%	C

第4次別府市行政改革推進計画 令和3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

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	関係課	改革内容	令和3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 の 設 計 推 進 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)	施設所管課	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。	他市の状況及び今後の指定管理制度の在り方を根本的に見直し、業者選定、モニタリング、評価について大幅な改定を行う必要があると判断した。そのため、連絡協議会を複数回並びに内部連絡ツールを活用することで各課との意見交換を密にしながら、各課の問題点の洗い出しや統一的な運用管理の方向性を確立させた。新ガイドラインはR5年度募集施設から順次適用する。	連絡協議会の開催頻度を上げ、関係各課との情報共有等を図り制度運営の改善に努める。	新ガイドラインを適正に運用し、施設の設置目的を効果的に達成させる。	-	-	B
		19 未利用財産の有効活用と処分	総務課	財政課	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、4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遅延により、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。	145,218千円	145,542千円	B
		20 税制の見直し等による自主財源の確保	市民税課	総合政策課(政策企画課)・財政課・その他関係課	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。	入湯税超過課税の適切な運用及び状況把握を実施した。 法定外税等につき、全国の最新情報を含め、情報収集を行なった。 令和4年度から本格的に実施する超過課税の評価・制度の見直しに向け、準備を行った。	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	令和5年度末に失効する当該条例の改正に向け、入湯税の税率・期間に対する評価を行い、併せて自主財源の確保に係る協議・検討を進めていく。	153,000,000円	94,821,550円	B
		21 広告料収入の確保	総合政策課 (政策企画課)	総務課・契約検査課・情報推進課(情報政策課)・その他関係課	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。	「別府市ネーミングライツ事業実施要綱」(財政課)「別府市図書館雑誌スポンサー募集要領」「別府市図書館レシートスポンサー募集要領」(社会教育課)が制定され、自治体広告の範囲が広がった。	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。	現在活用している広告媒体を継続する。	-	-	B
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。	9月に三越伊勢丹ふるさと納税、ふるなび、10月にANAのふるさと納税を新たに開始した。 また、7月の熱海市豪雨災害による災害支援寄附の代理受納を行った。 その他、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。	宿泊関連・体験型返礼品の充実を図り、その他別府市の魅力を発信できる返礼品の開拓に努める。	-	-	B

第4次別府市行政改革推進計画 令和3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

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	関係課	改革内容	令和3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	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	全課	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、これまで各担当課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。	債権管理に関する法律や判例を学習し基礎的な知識を習得した	令和3年4月1日付の機構改革により、改革内容③については別府市債権管理条例等に基づき、各債権所管課で対策や回収に取り組みこととなった。今後、本計画から外す方向で検討したい。	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	-	-	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。	導入したチーム制を活用し、チーム内や課内での情報共有や課題解決に取り組み、滞納整理技術の向上を図ることができた。 ことで、組織内での解決能力向上につながっている。 なお、職員1人当たりの事案件数は依然多い状態であり、職員配置のバランスを更に向上させる必要がある。	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	徴収率の向上	徴収率95.8%	徴収率96.8%	A
		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納付額が年税額未済の者に対し、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。	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。	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。	・一斉催告（年3回） ・差押（随時）	94.20%	94.57%	B
		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。	滞納額が高額にならないよう、個別ケースごとに、滞納の原因を踏まえた適切な徴収方針を大分県住宅供給公社と協議して定め、徴収の強化に取り組んだ。	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。	滞納の原因を踏まえた適切な徴収方針に基づき徴収の強化を図ります。	99.38%	99.70%	A
(2) 受益者負担の適正化	28 使用料の見直し	財政課	予算計上課	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、利用者に対す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。	年度内に不適切事務の是正まで至らなかったものの、減免状況調査の実施により、各課で減免の運用を考えるきっかけづくりができた。	-	・各課の使用料の減免状況の調査を実施する。 ・調査の結果、不適切な運用は是正する。	-	-	B	

第4次別府市行政改革推進計画 令和3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

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	関係課	改革内容	令和3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 な 財 持 続 可 能 な 政 府 運 営	(3) 補助金等の見直し	29 補助金等の見直し	財政課	予算計上課	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計画通り実施した。補助金見直しにおいては、対象を新規や課題が残る補助金だけに絞り込んで評価を行い、次年度の予算に反映することができた。	-	・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する。 ・上記の見直し結果を翌年度当初予算に反映させる。	-	2,350千円	B	
		(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。	●リモート会議が定着し、会議開催のためのツールの選択肢が増えた。 ・行政経営会議…年間13回開催中8回 ・政策課題協議…すべて ●ペーパーレス会議導入により行政経営会議で8,288枚、政策課題協議で640枚の紙の削減。その他資料差替え等による時間的な手間や保管場所の節約等、効率的な会議運営が実現できている。	②各種会議の設置目的による整理が必要 ③各種会議の設置目的による整理が必要	ペーパーレス会議やリモート会議など、会議内容に合った会議形態を維持し、効率的な会議運営を目指す。	-	-	C
			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。	・第4次行政改革推進計画の3項目について外部評価を実施 ・指定管理者制度を導入している3施設について外部評価を実施	行政評価（事務事業見直し）を実施する体制の強化が必要。 もしくは、現状の体制での評価方法を検討する必要がある。	外部評価も含めた行政評価方法を構築する。	-	-	C
5 効 率 的 な 政 府 運 営	(2) 事務事業の見直し	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。	ユニバーサルデザインタクシー導入事業については、5月の保有台数調査により要綱制定当初に掲げていた目標台数を達成し、市内のユニバーサルデザインタクシーが充足していることを確認。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により、利用可能なタクシー会社は4社から個人タクシーも含め60社となり、利用枚数も新型コロナウイルスによる移動制限がある中で、R2年度7,033枚からR3年度は9,248枚と増加し、障がい者等の自立した日常生活の機会を創出することができた。	これまでに見直し、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検証していかねばならない。	新制度導入に対する効果・検証を行う。	-	-	B	
		33 高齢者福祉施策の総合的な見直し	高齢者福祉課	関係各課	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。	介護者見舞金について、介護者の条件を改善した。 敬老行事の施設優待券の配布方法及び仕様の改善について、各優待施設と協議を実施した。 配食サービスの料金及び配食日を改善した。	「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年度から実施しているが、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。	住民ニーズと合致したものに なるよう検討・実施したい。	-	-	B	

第4次別府市行政改革推進計画 令和3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

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	関係課	改革内容	令和3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	34 施設監査体制の見直し	福祉政策課 (高齢者福祉課)	障害福祉課・子育て支援課・介護保険課	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。	指導監査を一元化している宇佐市に対し、調査書による調査（指導監査の実施方法、関係各課との連携内容等）を行った。	-	・必要に応じて、随時、関係課との協議	-	-	B
		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。	・健康管理支援事業が始まり、頻回受診の指導や重症化予防を中心に取り組みを行った。また、レセプト点検による適正受診の指導や後発医薬品の利用促進を行った。 ・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・安全な業務の履行を図った。	コロナ禍により新規求人の改善の動きが続いているが、各機関との連携を図りながら、効果的、効率的な就労支援を実施していくことが重要である。若年層の就労については、早期就労に繋がるものの、短期間で離職するものが多く、引き続き定着支援が課題であり、計画的なフォローアップが必要である。	コロナ禍の中、改革内容に沿って、適切な取組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)	関係各課	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。		職員団体との協議ができていない。	・現業職場の外部委託や集約など具体的な案について、職員団体と協議し合意が必要である。	今後の現業職員の在り方を策定し、職員団体と協議を行う。	-	-	D
	(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限られた人材が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す。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。	令和3年4月1日付で機構改革を実施し、実施後の各課の現状について効果や課題の自己検証を行い、必要に応じて関係課とヒアリングを行い、検証を実施した。検証結果により、子どもの窓口一元化や住居表示推進室の設置等令和4年度に向け機構の一部変更を行うこととした。	今後も必要に応じて（緊急的なものも含めて）複数の部署による組織連携や組織再編が見込まれるが、人材が限られていることから、組織の適正な配置と適正な事業の実施が必要。	今後も必要に応じて関係課とヒアリングを行い、組織機構の再編等について検討していく。	-	-	B
(4) 行政需要に合った職員配置及び給与の適正化	39 柔軟で弾力的な職員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。	ワクチン接種業務に係る任期付職員の採用など、行政需要や事務事業増加に対して柔軟な対応を行った。	今後の社会情勢の変化や行政需要の状況を踏まえたうえで、必要な正規職員、任期付職員等を確保する必要がある。	フルタイム再任用職員・任期付職員の有効活用や採用計画を策定し、必要な人材を確保する。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	

第4次別府市行政改革推進計画 令和3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

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	関係課	改革内容	令和3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	(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		<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>・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。</p> <p>・研修については、職員へアンケートを取るなど次年度以降の研修業務委託に向け研修体系の見直しを行った。</p> <p>・人事評価制度については職員の処遇への反映に向け、作業スケジュールの作成を行った。</p>	<p>・研修体系の見直しに当たっては、現在の市職員に必要な研修を洗い出す必要がある。</p> <p>・評価者の人事評価制度の向上の必要性</p>	<p>国、県、公益法人等への職員派遣による人材育成、人事評価制度の精度向上による組織の活性化、研修体系の見直しによる経験、技能、知識の習得及び向上を図る。</p>	-	-	B
	(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	総務課	<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>計画どおりに実施することができた。</p>	<p>・コンプライアンス研修の実施に当たっては、現行の研修体系の見直しが必要となる。</p>	<p>コンプライアンス研修実施に当たるとともに、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>受験者の申し込み手続き利便性の向上等のため、国が運営するマイナポータル「びったりサービス」を利用した電子申請による申し込みを導入した。</p>	<p>・土木等の技術職、保育士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	総合政策課(政策企画課)	<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>時間外勤務の上限を設定するための条例改正を行った。事務処理マニュアルの作成は進んでいない。</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>・事務処理マニュアル作成は、今年度は業務一覧、業務フローの作成を行い、令和4年度以降に詳細マニュアル作成を目指す。</p>	<p>・全庁で事務処理マニュアル作成作業を実施し、業務の合理化・効率化に努め、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