

第4次別府市行政改革推進計画 令和4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						
重要課題	実施項目	改革項目	主管課	改革内容	令和4年度の取組み内容	課題・問題点	今後の方向性	目標数値	実績値	主管課評価
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	市民満足度の高い行政サービスの推進	総務課 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。	・繁忙期における日曜窓口の開設 ・POSレジの導入による利便性の向上(キャッシュレス決済) ・電子申請の拡充(市民課・介護保険課・子育て支援課) ・令和5年度用紙付書へのスマホ決済QRコード記載	市役所に来所せず窓口手続きを可能に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が必要かと思われ。	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	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」を開催します。	コロナ禍により職員を対象とした「英会話教室」「やさしい日本語教室」ができなかった。庁内各課からの問合せ・通訳対応依頼の増加も要因の一つであった。(特にGF・1Fの福祉・健康関係課から依頼がほとんどである) 「日本語楽々トーク」については、開催回数40回、207名が参加した。	取組実績のとおり、福祉・健康関係課からの通訳依頼については、文化国際課語学専門職員(英語)が各課に出向き対応しているが、最近は、内容も複雑となり、複数の課に渡り、長時間の対応となる。語学専門職員が対応中、さらに通訳依頼があった場合には文化国際課所有のタブレットPC(無料翻訳アプリ)を貸出している状況。また、英語・韓国語・中国語では対応が難しい国(例:ウクライナ語・ベトナム語等)の方も増加傾向にあるため、タブレットPC対応で各課での対応ができるようにするべきであり、今後早い時期にGF・1F対応用タブレットPC(無料翻訳アプリ)を購入し、複数の課で対応できるよう検討したい。	英語・韓国語・中国語では対応が難しい国(例:ウクライナ語・ベトナム語等)の方も増加傾向にあるため、タブレットPC対応で各課での対応ができるようにするべきであり、今後早い時期にGF・1F対応用タブレットPC(無料翻訳アプリ)を購入し、複数の課で対応できるよう検討したい。	—	—	C
		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。	・コロナ対策対応による通訳依頼の増加、また、コロナ対策の緩和による留学生の日本入国制限の緩和等による窓口手続き通訳依頼の増加、マイナンバー申請窓口での通訳依頼等、語学専門職員の対応が難しくなってきた。 ・海外留学奨学金については、令和4年7月号に掲載する。 ・市民学生大同窓会は、10月18日～11月26日の間、開催する。	下記取組実績のとおり、各課通訳業務・通訳依頼業務に日々追われる中で、職員向け「英会話教室」等が開催できないなどの影響がある。今後、福祉や健康関係課の複雑な仕組みやルールを理解しながら増加する各課の通訳業務を行うことには課題が残る。やはり、GF・1Fフロアに少なくとも1名の語学専門員(英語)を配置するべきである。	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)に対し必要に応じてサポート。 外国人留学生在が主体の団体が、外国人留学生と市民との交流活動等を実施する場合に助成。	—	—	B
		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。	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。有事の際は、災害連絡掲示板を活用し素早く正確な情報発信に努めた。 ④総合観光ポータルサイトとして公式観光情報webサイトを刷新し、旅行前、旅行中の方へ効果的でタイムリーな情報発信を行った。	・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 ・多様な広報媒体があることや迅速な広報の環境づくりなど、市の取組の周知が必要	引き続き、対象に合致した広報媒体を活用し、市政情報、防災・災害情報や観光情報の発信に努める。	110%	150.17%	B
	多様なツールを活用した情報発信と行政情報の共有化	オープンデータの取組の推進	情報政策課 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 ・オープンデータ利活用事例の創出 ・オープンデータ推進協議会への参加 ・令和3年度に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関係課に照会し、令和4年度に公開 ・別府市が公開しているオープンデータを、直感的で分かりやすい形(グラフ等)で可視化して公開	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	・公開データの拡充及び更新 ・自治体標準データセットの拡充及び更新 ・職員のデータ利活用意識の向上	—	—	B

第4次別府市行政改革推進計画 令和4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						
重要課題	実施項目	改革項目	主管課	改革内容	令和4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	主管課評価
1 行政サービスの向上	(4) ICTの活用	6 ICT活用能力及びセキュリティ意識の向上	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(RPAのシナリオ作成数:24、AI-OCRの利用数:5681)	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。	・全職員に向けて情報リテラシー向上のための情報セキュリティ研修の継続実施 ・情報セキュリティの理解度チェックも踏まえたセルフチェックの実施	—	—	B
		7 クラウドへの取り組みの推進	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。	地方公共団体情報システムの標準化に関する法律(令和3年法律第40号)が施行され、その第10条の「クラウド・コンピューティング・サービス関連技術の活用」に基づき、デジタル庁が調達するガバメントクラウドを活用した別府市情報システムの利用の実現について検討した。ガバメントクラウドの利用にあたっては、各システムベンダの協力を得て、利用開始時期、利用可能なシステムの検討を実施した。	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。	情報システム標準化の実施に向けて十分な機密性、完全性、可用性を確保したクラウド利用環境を設計、構築していく。	—	—	B
		8 マイナンバーカード活用による行政サービスの拡充	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。	・マイナポイントの対象となるマイナンバーカードの申請期限が令和5年2月末ということもあり、申請支援窓口を強化。特に2月は窓口数を最大8ブースまで増設し、申請者の増加に対応した。 ・また電子申請利用手続きの拡大も引き続き行い、35手続きが利用可能となっている。 ・デジタルペイドの解消の取り組みも引き続き行い、ひとまもり・まちまもり協議会と協力し、スマホ講座を開催。約300名に受講してもらった。	・電子申請利用手続きを増やすことは、利用環境を整備するうえで必要だが、あわせて、利用者及び利用率の向上が必要。 ・そのためにも、マイナンバーカードの普及、パソコンやスマートフォンを使いこなす市民を増やすためのデジタルペイド解消など、各方面からの環境整備が必要。	・マイナンバーカードを使った電子申請手続きの拡充支援及び広報 ・デジタルペイド解消の取組み(デジタルサポーター制度、スマホ講座等)を継続	40.0%	66.26%	A
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	自治連携課	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して、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6団体への交付となった。令和4年度は各課の協働推進員及び希望する職員を対象とする協働研修を実施し、協働の意識を持って職務にあたるとともに、地域の一人として地域づくりへの意識の醸成及び活動への参加促進を図った。協働のまちづくり推進委員会を開催し、令和3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。	・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) ・協働のまちづくり推進委員会による評価及び報告	—	—	C
		10 民間の力をいかす公民連携の推進	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。	年3回開催の「おおいたPPP/FFI地域プラットフォーム」に参加し、民間事業者に対して未利用地の概要説明を行うなど、公民連携の促進を図った。 令和4年度に実施した2件のサウンディングについて、関係機関を通じた告知や、サウンディングへの同席等の支援を行った。	平成28年6月にべっぶ公民連携ガイドラインを策定してから6年が経過し、一定程度の公民連携事業が実施されてきたところであるが、公民連携事業の取組実績がない課もある状況である。公民連携事業の実施が各課の抱える課題解決に有効と考えられるものについて、公民連携事業が行われるようニーズを把握し、支援を実施する態勢を構築することが課題である。	県主催の「おおいたPPP/FFI地域プラットフォーム」で民間企業との意見交換を行うとともに、サウンディング調査やFFI事業の告知を行う等、各課の支援を継続していく。	25社	10社	B

第4次別府市行政改革推進計画 令和4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						
重要課題	実施項目	改革項目	主管課	改革内容	令和4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	主管課評価
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	11 中規模多機能自治区の形成	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。	地域課題の解決に主体的に取り組むことができた。共通の課題である地域の担い手人材育成事業、共生社会にむけた高齢者スマホ教室の実施や防災士の意見交換会、先進地視察研修などを行った。7協議会の連携協議を開催し、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(人材育成)、運営支援 ・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
		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。	○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。 ○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%。	○学校運営協議会の意見等を踏まえた取組をより充実させていくため、また地域学校協働本部の機能向上や学校運営協議会との連携を強化するために、関係者研修の充実等の新たな施策が必要。また、取組みの見直しや取組の質の高さを測る取組指標の設定が必要。 ○1中学校区のみ統括コーディネーター配置のため、学校運営協議会と地域学校協働本部の連携・協働は一部の地域に限ったものとなっている。市内全域に広げていくための新たな施策が必要。 ○登録ボランティアの高齢化や新規登録者数の停滞等により、学校のニーズに対応できない場合が多数発生。新規ボランティア確保のため、人材バンクのシステム化等の新たな施策が必要。	・関係者研修の開催を検討 ・学校運営協議会や中学校区連絡会での指導主事の助言等の充実 ・取組指標、成果指標の見直し ・地域学校協働活動推進員の増員 ・市内全域で運用する人材バンクのシステム化	100%	100%	A
		13 「地域応援隊」の結成	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。	隊員の登録者数は若干増加し、251人であった。今後は募集方法の見直し等が必要となる。コロナ禍の影響のため地域からの派遣依頼が少なく、派遣回数は9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 ・コロナとの共存を踏まえた活動のあり方検討	・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270人 派遣回数68回	登録数251人 派遣回数9回	C
	14 自主防災連携訓練の実施	防災危機管理課	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、解決していく体制を平常時から構築し、訓練を通じて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。	・過去4年間、避難所運営訓練を未実施の地域において同訓練を実施した。その際、過去の同訓練を実施した自主防災会の支援を受けた。 ・地域の防災リーダーとなる防災士のスキルアップ研修を計3回開催し、内1回は中級の研修を初めて開催した。 ・新型コロナウイルスの影響下で低迷していた各自主防災会における防災訓練の回数が増加し、実施率が向上した。	・新型コロナウイルス影響下以降、各自主防災会における防災訓練の実施状況の偏り ・自主防災会役員の高齢化及び次世代の人材確保	・地域の自主防災会長や防災士への意見聴取などにより、効果的な防災訓練の実施に努める。	自主防災会連携訓練実施町数145町	52% (75町)	B	
(3) 防災体制の強化及び防災意識の醸成	15 消防団の活性化による防災体制の強化	消防本部	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。	コロナ禍ではあったものの、実際に退団者数が新入団者集を上回っている事実は受け止めなければならない。消防団員の募集も積極的に継続的に行っていかなければならない。また、「消防団協力事業所表示制度」や「学生消防団活動認証制度」への参加を呼び掛けることと、「機能別消防団員制度」の導入に向けて検討する必要がある。機能別消防団員制度を導入することで、団員の可能な時間帯又は活動内容等に特化させることができるため、団員の負担を軽減し、新入団員の確保につながるのではないかと考える。令和5年5月からは、新型コロナウイルス感染症も医療法上5類扱いとなったことにより、慎重に活動の幅を広げたい。	令和3年10月・令和4年4月の入退団においてのアンケート調査結果は、入団11名のうち、20代が3名、30代が4名、40代が1名で入団数の約72%であった。また、退団15名のうち、50代以下が7名であった。入団の動機については、消防団員からの勧めが一番多く、次に、地域のために貢献したいことであった。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。必ずしも高齢者ばかりが退団しているわけではなく、壮年期・中年期の退団者も多い。 消防団員の平均年齢は48.1歳と高く、いかに若年層の方(学生含む)に入団してもらうかが課題である。また、災害の多様化・大規模化に伴う、多様な役割が求められている。	令和5年度は市内1企業が、消防団協力事業所表示制度で認定を受けた。今後でも当制度を活用していきたい。 また、消防団員募集推進委員会を中心に加入促進するとともに、地域消防アドバイザーによるモデル事業を実施することで、子供たちにも消防活動について興味を持ってもらうことで、未来の消防団員の確保につなげたい。	消防団員数440名	消防団員数407名	C	

第4次別府市行政改革推進計画 令和4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						
重要課題	実施項目	改革項目	主管課	改革内容	令和4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	主管課評価
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	財政課	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。	公共施設マネジメントを実施していくために必要となる、将来の維持更新費用、個々の施設の状況、施設の比較結果などの情報の一元化・見える化・共有化を図るため、「施設マネジメントシステム」を導入した。また、一元化した施設情報をもとに、中長期保全計画の策定や施設評価を行うための基本的な資料である「施設カルテ」を作成し公表した。さらに、公共施設マネジメント計画の進捗状況を管理し、公共施設マネジメント推進会議において市有財産の方向性について必要事項を決定した。	地区ごとに個別計画を策定することとしているが、施設の集約や再配置には、地域住民や関係者等との協議が必要であり、この協議には多くの時間と労力とコストを要することが課題である。	引き続き「施設カルテ」を作成し、中長期の保全計画策定や施設評価を行い、施設の集約等を進める。また、未利用資産計画の進捗状況を管理し、必要に応じて公共施設マネジメント推進会議を開催する。	施設延床面積 1%削減	-2.42%	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	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」では修繕工事で実施し、小中学校の普通教室等で149台取替を行った。	②「LED照明改修」施設所管課の予算化	各施設の照明LED化改修について、予算化を含めてさらなる推進を図ります。	23.0%	+3%	B
	(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。	新たなガイドラインに基づき、モニタリングの強化並びに客観的視点及び主観的視点を考慮した新たな評価制度の導入など、PDCAサイクルを回し、市民サービスや費用対効果を向上させ、指定管理制度の適正化を図る。	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、施設の設定目的を効果的に達成させる。	—	—	B
4 持続可能な財政運営	未利用財産の有効活用と処分	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件の売却があったが、計画にあった南幼稚園跡地、青山幼稚園跡地は隣接地や関係課との協議が長引き、次年度以降持ち越しとなった。貸付は3件の中長期新規貸付契約を締結し、安定的な財源確保ができています。	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。	・計画的な売却に努める ・遊休地の積極的な貸付に努める	421,078千円	95,667千円	C
	(1) 財源の確保	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。	別府市入湯税の超過課税に係る評価等庁内検討会議：5回実施 別府市入湯税の超過課税に係る評価等検討委員会：2回実施	入湯税については、新型コロナウイルス感染症の影響だけではなく、今後の景気や観光の動向を注視する必要がある。	令和5年7月28日付け「別府市入湯税の超過課税に係る評価等検討に関して(答申)」を受けて、入湯税の税率の特例を5年間延長する条例改正を行った。 自主財源の確保に係る協議・検討を引き続き行う。	153,000千円	159,525千円	B
	21 広告料収入の確保	21 広告料収入の確保	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。	令和4年度に新たに「別府市菅阿蘇くじゅう国立公園志高湖野営場」でネーミングライツ契約を締結、別府市防災マップの無償提供を受けた。	新たな広告媒体の開拓	現在活用している広告媒体を継続し、新たな媒体の積極的な導入を目指す。	—	—	B

第4次別府市行政改革推進計画 令和4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							
重要課題	実施項目	改革項目	主管課	改革内容	令和4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	主管課評価	
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	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ウクライナ支援特受付開始。10月から「一体.comふるさと納税」ポータルサイトを新たに開始した。 また、返礼品の新規開発を行い返礼品の拡充に取り組んだ。 令和5年度の企業版ふるさと納税（人材派遣型）開始のため職員課、第一生命保険㈱と調整を行った。	GCFや企業版ふるさと納税で寄附を募る際、寄附者（起業）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、本市が抱える課題とマッチするのかが、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。	—	—	A
		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（特に債権放棄に関する）知識を習得した。	令和3年4月1日付の機構改革により債権所管課への指導を行わなくなった。 市顧問弁護士による研修・連絡調整を行うこととなる。 今後、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、運用上発生した課題を適宜解決することで、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さら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 ・正規職員の不足（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任期付職員のバランスをとった職員配置	徴収率の向上	96.00%	97.83%	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滞納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3,866件、反応率は40.06%、納付額（本税）は10,852千円であり、反応率は前年度と比較して6.24ポイント低下した。 また、差押えを執行した結果、執行合計者数は422人、換価額（本税）は21,938千円であり、前年度より増加した。 上記の行政改革を推進した結果、徴収率（現年度分）は目標数値を上回り、効率的な徴収を行うことができた。	現在、主に取り組んでいる預金の差押えについて、預金口座に十分な残高がなく中止となる案件が多いため、事前の調査と準備をより綿密に進めて効率的な差押えを執行するとともに、生命保険等の財産の差押えにも積極的に取り組んでいく必要がある。	今後も、目標をさらに高く設定し、徴収率向上に努める。	94.30%	95.00%	B
	26	住宅使用料の徴収率向上	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。	徴収率は目標数値を上回っているが、退職・失業などやむを得ない事由により家賃の支払が一時的に困難となるケースでも増えてきている。	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。	99.45%	99.79%	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、利用者求め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。	使用料改定施設所管課へ減免状況の照会、回答の集約を実施した。見直しが必要な案件についてはヒアリングを実施し、受益者負担の公平性の確保に努めた。	—	—	—	—	B
	(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計画通り実施され、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のみ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。	—	—	—	11,850千円	B

第4次別府市行政改革推進計画 令和4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						
重要課題	実施項目	改革項目	主管課	改革内容	令和4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	主管課評価
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	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。	ペーパーレス会議の実施により、行政経営会議：10,500枚、政策課題協議：840枚の紙の削減を図り、効率的な会議運営の実現を図った。	②リモート会議が普及し、対面以外での会議開催が進んだ。コロナ禍の影響の有無にかかわらず、会議の内容や形態に合わせた実施方法を柔軟に選択できるよう取り入れていく。	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。	—	—	B
	(2) 事務事業の見直し	31 行政評価制度の再構築	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。	・指定管理者制度を導入している4施設について外部評価を実施 ・第4次行政改革推進計画の4項目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。	—	—	B
		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。	重度身体障がい者タクシー券の拡充制度により成果をあげた令和3年度以降、さらに、交付数、利用枚数を伸ばし、障がい者の社会活動参加の機会を創出するためにどうしたらいいのかを検討。毎年の申請ではなく、一度の申請で交付ができるよう運用を変更。また、これまで窓口にて約400人の対象者がタクシー券を市役所まで取りに来ていたが、郵送を検討。交付を受けていない対象者にも案内文書を送付し、周知をしていく。今後はますます障がいのある人が、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ていく。	これまでに見直し、新設した施策を実施していく中で、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なければならない。	重度心身障害者タクシー券の初回申請を別府市公式LINEによる電子申請システムで可能となるよう構築。	—	—	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。	地区歌老行事支援事業について、ひとまもり・まちまもり協議会で実施し、自治会加入の有無を問わず、すべての高齢者が参加できるよう検討をした。	「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しよう検討・実施したい。	長年、各自治会が実施している歌老行事への支援内容を見直すのは困難ではあるが、自治会長の意見等も聴取し検討したい。	—	—	C
		34 施設監査体制の見直し	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。	令和3年度までに実施した調査結果を基に、課内で協議を行った。	関係課が行う指導監査の実施状況が異なるため、業務量の把握が困難であり、一元化した場合に必要な人員などの検討が困難である。	各課の指導監査内容及び実施状況が異なるため、一元化は困難と判断。	—	—	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。	・健康管理支援事業において、頻回受診の指導や重症化予防を中心に取組みを行った。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。	コロナの5類移行により新規求人の改善の動きが続いているが、引き続き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。	今後とも生活保護制度の適正化を目指し、引き続き改革内容に記載した項目に取り組みしていく。	—	—	B
		36 現業職場の在り方の検討	職員課 教育政策課 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。	学校給食（アレルギー対応給食調理場）について協議を行ったが、その他の職場について今後協議を進めていく必要がある。	・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。	—	—	C

第4次別府市行政改革推進計画 令和4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	改革内容	令和4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	(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	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みます。	令和5年度に向け、子どもの窓口一元化実現のため、「こども部」及び「こども家庭課」を新設し、こども家庭課に「こども家庭センター」を設置、重層的支援体制整備事業を実施するため、高齢者福祉課に福祉総合相談窓口業務を行う「地域福祉推進係」を設置する等、機構の一部変更を行うこととした。	限られた人材の中、年々業務が多様化しているため、効率的に業務が遂行できるよう、組織機構の再編等や組織再編を実施していくことが必要。	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。	轉輪事業支援員の任期付職員の採用や障がい者を対象とした会計年度任用職員の採用など、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。	定年引上げにより常勤職員として引き続き勤務する職員や、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	
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、研修業務公募型プロポーザルを実施し、令和5年度～7年度までの研修業務委託事業者を決定した。 ・人事評価制度については、システム導入に向けて業者から説明を受けるなどの情報収集を行った。	・職員能力・意欲を高める研修体系を実現する委託事業者の選定 ・評価者の人事評価制度の向上の必要性	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、職員の能力・意欲を高める研修体系の実現を図る。	—	—	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	①法令を遵守する意識、不祥事の根拠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。 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。	計画どおりに実施することができた。	不祥事を起こさせない組織作りのため、職員一人ひとりの倫理意識を高めるための効果的な研修や啓発を実施していく必要がある。	コンプライアンス研修実施を検討するとともに、各職員に別府市職員倫理規程の内容の周知を図る。	—	—	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	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。 ②専門性の高い人材を任期付職員として採用します。	昨年に引き続き、受験者の申し込み手続き利便性の向上のため、国が運営するマイナビポータル「びたりサービス」を利用した電子申請による申し込みを導入した。	第1次試験における受験辞退者数の増加	試験時期、試験方法の見直しや広報の強化を行い、別府市で働くことへの魅力付けを進める。	—	—	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	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。 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。 ③長期病休職員の復帰を支援します。	・育児休業取得推進のため管理職向けに研修会を実施、また育児休業等の取得要件緩和等のため条例の改正を行った。 ・長期病休者の療養・復職支援のため、定期的な面談を実施。 ・事務処理マニュアルの作成は進んでいない。	・職員意識改革、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。 ・男女問わず育児・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。 ・長期病休職員の復帰を支援する。	・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。 ・男女問わず育児・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。 ・長期病休職員の復帰を支援する。	—	—	B	