

第4次別府市行政改革推進計画 平成30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

重要課題	実施項目	第4次別府市行政改革推進計画			取組実績				主管課 評価	外部評価		
		改革項目	主管課	改革内容	平成30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	意見	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	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	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。	・市民の窓口申請の簡素化と受付時間の短縮を目的に、窓口関係課の要望を集約しシステム改修項目を決定した。	・実施計画・予算要求と実施までにクリアする必要があるため、課単独で計画＝実施に至らない。	・窓口関係システム改修の方向性の決定と実施計画要望 ・窓口アウトソーシングの検討。	-	-	C	主管課評価のとおり。	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。	・日本語楽々トークの開催 ・職員向け英会話教室の開催 (やさしい日本語講座は未実施)	どちらの事業も、受講者のレベルが違うのでそれに合った授業をすることが難しい。	これまでの取り組みに加え、やさしい日本語教室を開催する。	日本語楽々トーク：10人 職員向け英会話教室：25人	日本語楽々トーク：5人 職員向け英会話教室：20人	B	主管課評価のとおり。	B
		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、国際化に向けたサポート体制を整備します。	・各課からの依頼による文書の多言語化 ・海外留学奨励金の市報掲載 ・大規模イベント「市民・学生大同窓会」の開催	市民と学生が交流したいと思える場を提供することが難しい。	国際化に向けたサポート体制をさらに整備する。	市民・学生大同窓会参加者数：10,000人	市民・学生大同窓会参加者数：10,800人	B	主管課評価のとおり。	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。	・「別府画像ライブラリー」：商用を含め誰でも何にでも使える別府の画像素材集として開設、SNS「Tumblr」を利用し経費ゼロで実施、スマホでも美しくタグやキーワード検索も可能。 ・「市報べっふ」：年々掲載記事が増え詰め込みすぎになっていたため、平成31年度から4頁増やし紙面を読みやすくリニューアルするとともに、一部に広告を掲載することにした。 ・平成30年3月開設の外国人向け別府市観光ホームページ「ENJOYONSEN」の内容充実に取り組んだ。	・各広報媒体への反応数という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、反応数を測定する方法がない広報媒体があること 外国人観光客など観光客の積極誘客のためインターネットでの情報発信を推進。	印刷媒体、インターネット、生放送スタジオ、庁舎シアターなどの有効活用。 災害時にインターネットとCTBを機軸に災害情報を素早く広報。	110%	85.1%	C	主管課評価のとおり。	C
	5 オープンデータの取組の推進	情報推進課 総合政策課	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。	・推進計画の策定 ・データの整備 ・利用規約の整備 ・オープンデータ公開	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。	・公開に向けての作業(データの整備、利用規約の整備、ホームページの整備) ・オープンデータの公開 ・データの拡充・更新	-	-	A	市役所内部の理解を得る取組や市民等が必要としているデータについて情報収集をすべきである。実績については予想を上回るとまでは言えないため内部評価Aは不適當である。	B	

第4次別府市行政改革推進計画 平成30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	外部評価		
重要課題	実施項目	改革項目	主管課	改革内容	平成30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	評価	意見	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	情報推進課	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。	・新規採用職員を対象にシステム操作、セキュリティに関する研修を実施 ・USBメモリ等の存在確認を実施(隔月) ・セキュリティ事故事例の発行 ・ICT推進通信の発行 ・職員を対象にセキュリティアンケートの実施	非常勤・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(情報提供) -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 -セキュリティ研修 -セキュリティセルフチェック	-	-	A	職員研修実績などによる活動指標を目標数値に設定できないか。「予想を上回る成果」とまでは言えないので「B」が妥当ではないか。	B
		7 クラウドへの取 組みの推進	情報推進課	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。	一部仮想環境のハウジングを実施 データセンターとのネットワーク多重化を実施	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。	データセンターとのネットワーク多重化ハウジングの推進	-	-	A	既にネットワークの多重化やハウジングに取り掛かっているため、「今後の方向性」の内容はクラウド実現に向けた年次計画等に改めるべき。	A
		8 マイナンバー カード活用によ る行政サービス の拡充	総合政策課・市民課・ 総務課・情報推 進課	①各種証明書等を取得する手段を増やすことで利便性向上を図るため、コンビニ交付、出張所・地区公民館の在り方や役割についての総合的な検討を行います。 ②「マイナポータル」及び「マイキープラットフォーム」の運用開始に伴い、本市においても行政サービス手段の一つとして、どのサービスをどのような形で提供するかを検討します。	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ことからマイナンバーカードの取得について広報活動は実施したものの、マイナンバー制度に係る行政サービスの導入等について協議や検討は行ったが、事業実施までには至らなかった。	コンビニ交付サービスの導入については、情報連携等により住民票等の各種証明書の取得機会が減少することから、費用対効果含めて導入効果を見込めないことが想定される。	活用方法の検討	1件 (事業実施 件数)	0件 (事業実施 件数)	D	活用方法の検討にあたっては、トライ&エラーを積み重ねるべき。まずは小さなプロジェクトで実証してみる方法を検討してほしい。	D

第4次別府市行政改革推進計画 平成30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	外部評価		
重要課題	実施項目	改革項目	主管課	改革内容	平成30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	評価	意見	評価
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	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。	協働のまちづくり推進委員会を開催し、平成29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し、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。 また、新採用職員及び各課協働推進員を対象に研修を実施し、協働に対する職員の意識向上を図った。	市民及び市、多様な主体との役割分担。	・市民対象協働講座の開催 ・職員研修の実施(新採用職員・各課協働推進員等) ・新採用職員対象『協働に関する意識調査』 ・協働のまちづくり推進委員会委員委嘱(任期2年) ・協働のまちづくり推進委員会への諮問	-	-	C	協働のまちづくりは人づくりでもある。推進委員会をつくり各種意気込みを醸成しても、いつも中途半端に終わるのは目標をフォローする Plan Do Check Actionがないから。PDCAが実行可能な目標を掲げるべき。	C
		10 民間の力をいかす公民連携の推進	公民連携課	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。	・PPPロングリスト・ショートリスト公表、公民連携LABO開催(3回)については、計画通り実施した。	・「べっぶ公民連携LABO」の開催内容の検討・充実	・PPPロングリスト・ショートリスト公表 ・「べっぶ公民連携LABO」の開催(2~3回) ・公民連携職員研修	対話参加企業数25社	対話参加団体124団体	B	主管課評価のとおり。	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	①将来の人口減少、少子高齢化を見据え、中学校区程度の規模感をもって、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、校区内の幅広い人材によって組織される自治区協議会の設立を推進します。	・7つの自治区のうち、山の手、中部の2自治区において、協議会が設立された。 ・防火・防犯パトロールや三世代ふれあい交流会など、7つの自治区(うち2つは協議会)全てにおいて、地域課題を解決するための事業を実施することができた。	・中学校区単位での連携、組織づくり ・地域と行政の役割分担	・ひとまもり・まちまもり自治区形成事業実施 ・自治区協議会の設立推進 ・前年度実施事業の成果公表	-	-	B	取組の改善のために何が不足しているかを明確にすべき。 市民の理解が必要であるならば、例えば学習会の実施回数などの活動指標を設定してはどうか。 まちがきれいになれば防火、防犯につながり、必然的に人が集まり楽しいまちになる。市がすることはまちなみ、通り、歩道等のインフラをきれいにすることである。	B
		12 コミュニティ・スクールの取組の充実	教育政策課 学校教育課	①地域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、地域課題解決に向けた取組を共通理解して、学校と地域が協働した取組を行います。	・学校運営協議会を活用し、地域課題解決に向けた中学校区連絡会を年2回開催し、すべての中学校区で共通の取組を実施した。 ・地域と学校を繋ぐ公民館コーディネーターの質向上を図るため、研修会を年5回実施した。 ・地域学校協働活動に参画する人材を育成するため、コミュニティ・スクール別府市連絡会及びリーダー研修会を、それぞれ年1回実施した。	・地域によって、取組を実行する際の実働できる人員の確保が難しい。 ・学校支援等を行うボランティアへの、新たな活動者や若年層の参画が少なく、地域への広がりに課題がある。	・中学校区における9年間を通した取組の推進 ・住民主体のコーディネート機能向上及びコーディネーターの資質向上 ・教職員の地域学校協働活動への理解促進 ・新たなボランティアの養成、発掘 ・市長部局との連携	中学校区内 共通取組実施 校率100%	100%	A	コミュニティ・スクールはできて日が浅いので、Plan Do Check Action (PDCA) のフォローアップをして成熟させるともっといいコミュニティ・スクールが出来ると思う。	A
		13 「地域応援隊」の結成	自治振興課	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応援隊員を派遣します。	地域行事の準備や後片付け、草刈清掃、神輿の担ぎ手など30件の派遣依頼があり、36回、延べ185名の隊員を派遣した。依頼内容は力仕事も多く、地域の住民からは「助かった」と喜ばれている。また、職員が地域との関わりを持つきっかけにもなっている。	・自主性による積極的な参加	・地域応援隊員の募集 ・派遣依頼受付、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 ・地域応援隊隊員の自治区交流会の実施	登録数 160人 派遣回数 68回	登録数 200人 派遣回数 36回	A	主管課評価のとおり。	A

第4次別府市行政改革推進計画 平成30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

重要課題	実施項目	第4次別府市行政改革推進計画				取組実績				主管課 評価	外部評価	
		改革項目	主管課	改革内容	平成30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		意見	評価
		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>・全145町のうち75町の自主防災会が外部等と連携した防災訓練を実施した。</p> <p>・避難所運営訓練については11月に亀川地区、3月に境川地区で実施、2地区とも地元と数回に渡る事前協議を行い、複数の関係機関を交え、400人を超える規模の実働訓練を行った。</p> <p>・南地区においても、150人を超える参加者により避難訓練及び資器材取扱い訓練を行った。</p> <p>・地域の防災リーダーとなる防災士へのスキルアップ研修を行った</p>	<p>・現代の個人主義的な生活様式から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>	<p>・H30年度から地域の自主防災会を主体とした収容避難所運営マニュアル作成及び収容避難所運営モデル地区訓練を毎年度1箇所以上実施する。</p> <p>・モデル地区訓練を実施した自主防災会が未実施の自主防災会を訓練実施において支援していくことで、連携強化、自助・共助・地域防災力の強化に繋げる。</p>	自主防災会 連携訓練実施町数 100町		75町	A
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・知人を通じて声をかけをし、平成30年度（4・10月）20名の入団となり各分団プラス1運動（係内目標）をほぼ達成した。しかしながら、平成30年度3月末付退職者が31名で、全体数（平成30年度）はマイナス11名であり、アンケート調査結果（回収率50%）転出・転勤・仕事都合10名、健康上・体力6名、家庭事情3名、その他1名であった。（複数回答あり）</p> <p>②地域アドバイザーの活用により、朝日小学校4年～6年生（23名）を対象に消防体験訓練を行った。アドバイザー指導の元、地域消防団が主体となり、訓練児童・地域関係者が一つになり防火・防災意識の普及、地域防災のコミュニケーションがとれた訓練であった。訓練後、参加児童からの意見も好評であった。</p>	<p>①プラス1運動は目標達成したが、退団者が予想以上の退団となった。アンケート結果は転出・転居・仕事都合・健康上・体力限界・家庭事情と退団せざるを得ない理由が大半であった。今後もサラリーマン化、高齢化社会は避けては通れない状況である。入団促進において、いかに若い方に入団してもらえるかが今後の課題。</p> <p>②体験訓練は好評であったが、小学生も休日にはいろいろな行事やクラブ活動で人員確保に苦慮した。訓練時期等余裕を持って学校等関係者と調整を行いたい。</p>	<p>・消防団員募集推進委員会を中心に加入促進</p> <p>・地域消防アドバイザーによるモデル事業実施</p> <p>・機能別消防団の調査・研究・予算（実施計画）</p> <p>・機能別消防団導入・予算措置</p> <p>・機能別消防団導入実施</p>	消防団員数 426名	消防団員数 409名	B	まちは、自分たちが守るのだという意識のためには、市がきれいなまちづくりをしないといけないと思う。インフラのきれいなまち（まちなみ）が一番のまちづくりである。	B	

第4次別府市行政改革推進計画 平成30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

重要課題	実施項目	第4次別府市行政改革推進計画			取組実績				主管課 評価	外部評価		
		改革項目	主管課	改革内容	平成30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	意見	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	公民連携課	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みます。	・市民課亀川出張所のあすなる館への仮移転及び消防亀川出張所の仮移転については計画通り実施された。 ・「公共施設保全実行計画」及び「学校教育施設等長寿命化計画」については、策定を完了し、計画内容を平成31年度当初予算に反映させている。	・個別計画策定及び建替え・廃止・複合化等の実施に向けた作業・全庁的な議論には至っていない。	・「別府市公共施設再編計画」及び「別府市公共施設保全実行計画」に基づき、地域・地区の個別計画を順次策定し、施設総量の削減を推進	施設延床面積1%削減	1.05%減	B	主管課評価のとおり。	B
	(2) 公共施設のライフサイクルコストの縮減	17 ライフサイクルコストの縮減	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)の縮減を考慮した「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。	①「施設基準」基礎調査、既存施設の仕様(劣化状況)等確認 ②「LED照明改修」既存施設蛍光灯器具の数量等調査(図面確認)	②「LED照明改修」各施設所管課の調査協力(既存施設蛍光灯数量調査時)	①「施設基準」策定、新築設計での採用、検証・見直し ②「LED照明改修」予定表作成・目標数値設定、進捗率確認	②(H31年度設定予定)	-	C	公共施設のライフサイクルコストは仕方がない。なるべく似たような施設は統合して少なくする必要がある。	C
	(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	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。	平成29年度に改定したガイドラインに基づき、利用者満足度向上のためのモニタリングを初めて実施した。	外部有識者により構成される指定管理者評価部会を設置すること。 評価部会の設置にあたっては、委員や職員の負担が過大にならないように配慮し制度設計する必要がある。	平成31年度から外部有識者による評価部会(本委員会がそれに該当する。)を設置し、評価の透明性・客観性を確保する。	-	-	C	①現在のランク設定は、「C」が「適正」だが、適正未満であると誤解する恐れがある。表現を変えれば、よりの確な理解ができる。 ②事業ごとの指定管理の意義(なぜ指定管理が必要か)が明示される必要がある。(例:外部評価シートに、指定管理実行決定時/個別管理者選定時の主な理由を簡単に記載) ③指定管理者の財務情報に収支情報(Profit & Loss)のみならず、内部留保や積立金などの残高情報(Balance)も把握し、補てん必要時の対応をや、過多な超過利益発生時の市からのけん制を検討する。指定管理者が営利法人であれば、配当方針・実績の把握が望ましい。 ④上記③に加え、各指定管理者に適時予算・実績レポートを求め、所管課は随時コミュニケーションする(金額的基準・重要性等による報告頻度の提示:年次又は四半期～月次(特に優良収益事業の場合)。現在のガイドラインに収支報告の頻度が示されていない。 ⑤施設の設置目的の達成項目(質的判断とアンケート調査)は、配点が40で非常に高い割合となっている一方、母集団に対するサンプル数から考えると信頼性に疑問が生じる部分もある。本項目の評価信頼度を上げると同時に真の市民ニーズを把握するために、サンプル数や測定項目に係るさらなる検討が推奨される。例えば、統計専門家による適切なサンプル数の提示、共通仕様のアンケート質問の設計から、紙媒体・スマホQRコード両方によるデータ収集・分析などに至るまで段階的に取り組みことも考えられる。	C

第4次別府市行政改革推進計画 平成30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

重要課題	実施項目	第4次別府市行政改革推進計画			取組実績				主管課 評価	外部評価			
		改革項目	主管課	改革内容	平成30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	意見	評価	
4 持 続 可 能 な 財 政 運 営	(1) 財源の確保	19	未利用財産の有効活用と処分	総務課 教育政策課	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。	売却は、取組計画にあった1件が来年度以降への見送りとなったが、外3件は一般競争入札において予定価格よりも高値で売却できた。また貸付においても、3件の新規長期契約を締結し財源を確保できた。	・一般競争入札における売却条件(土地利用用途)や売却方法に苦慮する。 ・急な財源化に備え、早い時期からの測量及び不動産鑑定が必要である。 ・新規貸付においては、周辺地域住民や特性などを十分に考慮し貸付の決定を行う。	・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。	638,136千円	598,183千円	B	主管課評価のとおり。	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。	・入湯税引上げ施行日が平成31年4月1日に決定 ・周知ポスター、自立式スタンド、旅館ホテルスタッフ用説明シート、客室用リーフレットの作成、配布 ・入湯税特別徴収義務者への会計(入湯税)システム改修補助金交付事務(申請件数11件、補助金額合計569,000円)	入湯税納税義務者(宿泊客等)と入湯税特別徴収義務者(旅館ホテル事業者)に理解されるよう周知徹底に努める	・入湯税超過課税施行	0	0	B	主管課評価のとおり。	B
		21	広告料収入の確保	総合政策課	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。	市役所共通封筒及び市報の広告掲載について準備した。	取り組みに前向きな課もあるが、実現に至っていない課もある。	令和元年5月から共通封筒に、5月から市報に有料広告を掲載。引き続き新たな財源について検討する。	-	-	B	主管課評価のとおり。	B
		22	ふるさと納税制度の拡充	総合政策課	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。	寄附者の利便性向上や寄附額増額等のため、ふるさと納税ポータルサイト「ふるさとチョイス」に加え、「さとふる」の活用を開始し、寄附者から選ばれる魅力的な返礼品の掲載を行った。	GCF(ガバメントクラウドファンディング)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。	GCFを活用した事業支援の検討。	-	-	B	ふるさと納税目標額なりGCF活用プロジェクト件数などの目標数値の設定ができないか。	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、これまで各担当課ごと独自に取り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。	別府市債権管理条例・施行規則(4月1日施行) 別府市債権管理マニュアル策定 別府市債権管理条例及びマニュアル説明会(5月1日開催) 市報6月号掲載「債権管理について」 市HP掲載「債権管理」条例・種類・Q&A 債権所管課との協議と債権所管課への指導 市顧問弁護士による債権管理研修会(全2回)	債権を保有する担当課の債権回収における取扱いの統一化	・債権所管課との協議及び債権所管課への指導 ・強制徴収公債権の滞納処分準備・開始 ・非強制徴収債権の強制執行準備・開始 ・市顧問弁護士による研修	-	-	B	主管課評価のとおり。	B

第4次別府市行政改革推進計画 平成30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

重要課題	実施項目	第4次別府市行政改革推進計画			取組実績				主管課 評価	外部評価			
		改革項目	主管課	改革内容	平成30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	意見	評価	
4 持 続 可 能 な 財 政 運 営	(1) 財源の確保	24	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な納付を促します。 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。	差押予告書・即時催告書の発送 (最終催告書割愛) 各徴税吏員で催告書発送(随時) 納税相談、滞納処分(差押・換価等) 搜索実施 夜間催告実施(2~5日) 県主催の合同公売会参加実施 (別府市会場提供)	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(事務処理のマニュアル化・平準化の推進) ・若手職員とベテラン職員のバランスを取った職員配置	徴収率の向上	徴収率 95.5%	徴収率 95.57%	B	主管課評価のとおり。	B
		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、資力が無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7,361件、反応率は37.2%、納付額(本税)は32,913千円であり、前年度と比較して反応率が8.8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363人、換価額(本税)は18,223千円であり、前年度と比較して差押えの執行者数は130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、前年度と比較して0.53ポイント上昇するとともに、目標値を0.4ポイント上回った。	催告や差押えにより滞納者と接触し、自主納付に向けた納税協議を行うことが徴収率の向上につながるが、滞納者からのリアクションが少ないことが課題である。	・一斉催告(年3回) ・差押(随時) ・徴収体制の強化(H31年度まで)	徴収率 93.6%	徴収率 94%	A	主管課評価のとおり。	A
		26	住宅使用料徴収率の向上	建築指導課	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。 また、平成30年度は、2名の高額滞納者に対し、法的措置として執行力を有する即決和解を行い、徴収率の向上に努めた。	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。	・大口滞納者との面談、納付指導 ・即決和解の促進 ・訴訟対象者の選定 ・文書及び訪問督促の徹底	徴収率 99.51%	徴収率 99.4%	B	主管課評価のとおり。	B
		27	下水道事業の健全化	下水道課	①公共下水道未接続世帯への接続勧奨(接続率の向上)を行います。 ②地方公営企業法を適用します。	①毎月50件程度の接続勧奨の文書を送付し、北浜地区を中心に戸別訪問を行った。 ②企業会計システムの機器設置は完了した。支援業務委託については、業務内容の精査を行った結果、H31.4月発注となった。	①下水道への接続時に工事費用が発生する(一般家庭でも数十万円となる) ②平成31年度に大量の条例等の改正が必要となる	①下水道未接続世帯への接続依頼文書の送付及び訪問を行う。 ②企業会計システムの構築、企業会計による予算編成、条例改正等を行い、R02.4.1公営企業法適用する。 ③公共下水道全体計画区域の見直しを行う。	接続率 86.0%	接続率 87.7%	A	主管課評価のとおり。	A
		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。	全ての施設の1時間・1㎡あたりの単価を算出した。		・各公共施設の維持管理コストの積算 ・適正な使用料の試算 ・減免規則の洗出し ・使用料条例の改正案作成 ・減免基準案をもとに減免規則改正案作成 ・議会上程(条例改正)、規則改正 ・改正条例・規則の施行	0	0	B	目標数値を設定すべきである。	B
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。	・7月23日の行政経営会議に諮り、8月1日に補助金等成果報告書を公式HPにて公表した。 ・平成30年度予算編成では、観光客誘致関係補助金、高齢者運転免許証自主返納助成や空き家改修費補助金などの見直しにより、31,564千円の削減を実施した。		・補助金等成果報告書の徴取 ・補助金等成果報告書の公表(8月) ・予算編成時にヒアリング	-	31,564千円	A	主管課評価のとおり。	A		

第4次別府市行政改革推進計画 平成30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

重要課題	実施項目	第4次別府市行政改革推進計画			取組実績					主管課 評価	外部評価	
		改革項目	主管課	改革内容	平成30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		意見	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	総合政策課	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。	協議の場となるよう出席者に事前に協議項目の周知を行うこともあった。	協議の場ではなく報告の会議となっていることが課題である、	デジタルファーストを掲げ、タブレットをしようするなど効率化を図る予定である。	-	-	C	協議の場となるような会議は意味がない。会議は成果を発表する場でないといけない。あくまでも成績発表の場になるよう改善しなければいつまでたっても同じことの繰り返しである。	C
	(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	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。	平成31年度から行政改革推進計画の進捗状況及び行政評価(事務事業評価)を実施予定の外部委員の設置について検討を行った。	平成19年度から26年度まで行政評価を実施していたが、現在は簡易的な内部評価のみ行っている。外部評価を含む制度の再構築を検討する必要があり、実施にあたっては事務事業担当課が積極的に改善案を提案できるような制度を構築する必要がある。	外部評価を含む行政評価を実施する。	-	-	C	主管課評価のとおり。	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。	大分県内他市町村状況調査を実施	-	・調査結果を基に制度について検討 ・影響等の効果・検証 ・構築のため他施策との調整 ・新制度構築	-	-	B	主管課評価のとおり。	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。	平成30年1月～3月にかけて実施したひとまもり・おでかけ支援事業に関するアンケート調査について分析を行い、7月に調査結果の報告書を作成した。 ひとまもり・おでかけ支援事業については、アンケートの調査結果を基に関係機関等と今後の方向性について検討を行い、平成31年度は、現行の回数券方式を継続することとし、平成32年度以降は、高齢者福祉施策全般の整理・統合と併せ、引き続き検討を行うこととした。	平成29年10月から実証運行を開始した「ひとまもり・おでかけ支援事業」について、引き続き実施内容の検討を行っていくとともに、他の高齢者福祉施策全般の整理・統合等について、併せて検討していかなければならない。	・高齢者福祉施策の整理・統合を検討	-	-	C	主管課評価のとおり。	C
		34 施設監査体制の見直し	福祉政策課	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。	障害福祉課、子育て支援課及び高齢者福祉課の実施する指導監査の状況把握のため、調査書による照会を行い回答を得るとともに、ヒアリングを行った。	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。	・関係課へ調査書の照会 ・関係課とのヒアリング ・先進地等へ調査書の照会や聞き取り ・関係課と協議	-	-	B	主管課評価のとおり。	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。また、システム化により業務の効率化を図ります。	生活困窮者就労準備支援事業に伴う医療扶助適正化事業・被保護者就労支援事業・収入資産等把握事業・扶養義務者調査事業として行っている。	特になし	令和2年度より被保護者の健康状態を把握し、健康診断の受診勧奨や生活習慣病等に関する保健指導・生活支援を行う。	-	-	B	主管課評価のとおり。	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	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。	一部の職場について個別に協議を行った。	・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について職員団体との協議を開始 ・現業職場の在り方についての方向性を策定	-	-	C	主管課評価のとおり。	C

第4次別府市行政改革推進計画 平成30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	外部評価		
重要課題	実施項目	改革項目	主管課	改革内容	平成30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	評価	意見	評価
5 効率的な行政運営	(3) 弾力的で機動性のある組織体制の確立	37 組織・機構の見直し	総合政策課 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。	大型イベントに対応するため、国民文化祭・全国障害者芸術文化祭事務局の設置(イベント終了に伴い12/1廃止)、平成31年度向けの体制として文化国際課の国際スポーツキャンプ誘致推進室を課に昇格しラグビーワールドカップ2019推進室を設置し、同課内に東京2020オリンピック・パラリンピック事業係を設置するなどした。 また、保健部門の見直しについては、健康づくり推進課を中心に基本的な考え方について整理した。	職員数が減少する中、効率的な行政運営について検討し、組織・機構の見直しを行う必要がある。事務事業の統合や所管換えを行う場合には、関係課と事前に十分協議し実施可能であるかを検討する。直近の課題としては保健部門の見直し、下水道事業の地方公営企業法の適用に伴う見直しがある。	新たな課題やニーズに対応するため適宜組織の見直しを検討する。	-	-	B	主管課評価のとおり。	B
		38 災害時業務継続計画(BCP)の策定	防災危機管理課	①市組織として、大災害時の災害対策業務の着手時期の目安と、通常業務の再開優先レベル等を明確に定めることで、人的資源が不足する中、効率的な人員配置と迅速な復旧、復興対応を図れるように業務継続計画(BCP)計画を策定します。	・各課個別協議を行い、災害対策業務の着手時期及び通常業務の優先再開レベルの選定を実施した。 ・3月末にBCP初版が完成し、ホームページへの掲載を行った。	・各課が災害は防災危機管理課の仕事であるとの考え方を変え、災害時の想定から自らの対策部の対応を積極的に考えていくようにしなければ、計画の実効性がなくなる。 ・本計画発動となった場合に、優先度の低い業務を実際に休止できるか検証が必要である。	・H30年度に別府市業務継続計画を策定 ・以後、訓練実施等による経験の蓄積、状況の変化に合わせた見直しを行う。	-	-	B	チェックリストをメール送信するなど、災害発生時に職員がすべきことを周知する方法を検討し、備えてはどうか。	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、臨時的任用職員を「職員課付」とし、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。	・フルタイム再任用・任期付職員の任用 ・事務改善プロジェクトによる改善案の実行 ・非正規職員の職の再設定に向けた実態調査の実施 ・人事院勧告、大分県人事委員会勧告に準じた給与決定	事務改善プロジェクトについてはプロジェクト員が兼務であるなど多忙ではあるが、スケジュール感を持って取り組む必要がある。	・会計年度任用職員の任用開始 ・フルタイム再任用職員の活用 ・フルタイム任期付職員の活用 ・事務改善プロジェクトによる改善案の実施 ・人事院勧告、大分県人事委員会勧告に準じた給与決定	-	-	C	令和2年4月1日から正規であろうと非正規職員であろうと同一労働同一賃金になる。思いきった職員配置をしなければ大変なコストがかかる。	C

第4次別府市行政改革推進計画 平成30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

重要課題	実施項目	第4次別府市行政改革推進計画			取組実績					主管課 評価	外部評価		
		改革項目	主管課	改革内容	平成30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		意見	評価	
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、県、公益法人等の外部への職員派遣を実施した。 階層別研修のコマ数削減、事前課題の廃止、1回あたりの受講時間の短縮、及び内容を実践的なものに置き換えることにより、職員負担の軽減と現場ニーズに応えた研修体系を確立した。	・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。	・人事評価電算システムの導入 ・人事評価結果等を基礎としたやる気ある若手職員の登用 ・次年度研修体系の見直し ・国、県、公益法人等への職員の派遣	-	-	B	主管課評価のとおり。	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。 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。	現行の研修体系の見直しを行う中で、初めて管理職を対象としたハラスメント研修を実施し、コンプライアンス強化のための体制整備を推進した。	・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。	・ハラスメント研修の実施 ・別府市職員倫理規程の再周知及び啓発 ・退職者に対して退職管理の徹底	-	-	B	主管課評価のとおり。	B
	(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。	平成30年度から、産業政策課が主催するイベントにて、就職ガイダンスを実施。学生等に職員採用試験についての広報を行った。また、専門性が必要な職種については、任期職員を採用した。	・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。	・採用試験の試験内容の見直し ・優秀な人材の確保	-	-	B	主管課評価のとおり。	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。	時間外の状況について把握し、ワーク・ライフ・バランス実現小委員会を開催した。 メンタル病休者には、本人並びに産業医と面談を行い、適切な対応ができた。	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。	・事務改善プロジェクト会議、改善策の周知、実行 ・ワーク・ライフ・バランスの職場への周知、環境づくり ・主治医・産業医・EAPと共に長期病休者の復帰支援	-	-	B	主管課評価のとおり。	B

【その他意見】

・「改革内容」と「H30の取組内容」が番号毎に紐づけられていないものがある。

目標数値の無い定性的評価の場合に、上記のリンク情報があり、さらに進捗度(概算)が提示されると、外部評価者がその根拠の確認・妥当性の判断を行うことで、よりの確・客観的な評価ができるのではないか。