

第3次別府市行政改革推進計画  
平成23年度進捗評価報告書

平成25年3月

別府市行財政改革市民委員会

はじめに

現政府は、「デフレ・円高からの脱却」と「成長による富の創出」を基本政策として、低迷する経済の再生を推し進めることを表明した。そのような中で政府は地方分権改革推進本部会議を設置するとともに、「義務付け・枠付けの第4次見直し」を決定し、国から地方への権限・財源等の移譲を推進するとしている。今後、国から地方公共団体への権限移譲が加速すれば、市町村の事務量が増大していくことは確実である。加えて、少子高齢化に伴う社会保障費の増加、地震・津波対策としての防災・減災への取組、老朽化した公共施設の改修及び維持管理等、地方公共団体の課題は山積しており、行政改革の果たすべき役割はさらに増していくものと思われる。

平成23年6月に設置された別府市行財政改革市民委員会は2年目を迎え、今年度は、第3次別府市行政改革推進計画に定める40の改革項目のうち昨年度評価しなかった残り20の改革項目について、外部評価を行った。本報告書は、この外部評価をとりまとめたものである。

本委員会では、各改革項目の取組について、担当課から提出された資料をもとにヒアリングを行い、市民や民間の視点から評価を実施し、意見を述べている。

改革項目の取組について協議する中で、目標数値を設定している項目については、目標を達成できたか否かを評価の指標とすることができたが、設定していない項目については、何を評価の基準とすべきか迷うことが多く、評価が非常に難しかった。その年度に掲げた取組計画の内容が予定どおり達成できていることのみをもって評価していいのか、各委員で意見が分かれることもあったが、可能な限り、現に改革が進んでいるかどうかを見極め、評価を決定した。この評価結果と、評価に際し各委員から出された意見を次年度以降の取組に反映し、改善を図ることを要望する。

本委員会は、今年度末をもって任期を終える。2年間の任期の中で、全40の改革項目について評価を行ったが、全ての改革が順調に進んでいるとは言い難い状況である。市はこの現状を真摯に受け止め、改革項目に掲げた目標を達成するためにはどうすべきかを考え、行動してほしい。改革が成功するかどうかは、市長をはじめとする職員一人一人の改革意欲、決断にかかっていると見える。本報告書が、別府市の行政サービスの向上と効率的な行政運営に資するものとなれば幸いである。

平成25年3月

別府市行財政改革市民委員会	委員長	福谷	正信
	副委員長	時田	陽子
	委員	蔵前	達郎
	委員	河野	祐子
	委員	池部	純政
	委員	岡部	有美子

## 目 次

1	外部評価について		1
2	外部評価の結果		1
3	その他の意見		2
＜評価内容＞			
	評価結果一覧表		3
	改革項目個別シートの記載内容の説明		4
	改革項目個別シート		
	・定員適正化の推進	【職員課】	6
	・給与制度の見直し	【職員課】	7
	・福利厚生事業の見直し	【職員課】	8
	・個人市民税の課税客体的確な把握	【課税課】	9
	・未利用財産の貸付及び処分を検討	【財産活用課】	10
	・リサーチヒルの売却	【商工課】	11
	・徴収率の向上	【収納課】	12
	・納期前納付報奨金及び納税組合奨励金の廃止	【収納課・保険年金課】	13
	・国民健康保険税徴収率の向上	【保険年金課】	14
	・生活保護制度の適正化	【社会福祉課】	15
	・住宅使用料徴収率の向上	【建築住宅課】	16
	・下水道事業の健全化	【下水道課】	17
	・使用料及び手数料の見直し	【政策推進課】	18
	・補助金等の見直し	【政策推進課】	19
	・公会計の整備	【政策推進課】	20
	・人材育成の推進	【職員課】	21
	・新たな人事管理制度の構築	【職員課】	22
	・任期付職員制度の導入	【職員課】	23
	・情報活用能力及びセキュリティ意識の向上	【情報推進課】	24
	・公式ホームページの利便性の向上	【情報推進課】	25
＜参考資料＞			
	第3次別府市行政改革推進計画改革項目一覧表		26
	別府市行財政改革市民委員会開催状況		27

## 1 外部評価について

別府市行財政改革市民委員会に求められている役割は、行政が示した改革項目の取組実績と内部評価に対して、市民の視点で、第三者の立場から客観的な評価を行うことである。第3次別府市行政改革推進計画には40の改革項目が設定されているが、今年度は、昨年度評価しなかった残り20の改革項目について外部評価を行った。

1回の委員会で4項目について協議することとし、評価は以下のような方法で行った。まず、改革項目ごとに関係資料の提出を受け、その資料に基づいて各委員が質問票を作成した。委員会当日は、その質問に対する回答を中心に、担当課から事業内容や取組の成果について説明を受けた。これを踏まえて、委員がそれぞれ下記の基準による3段階の評価を行い、次回の委員会にその評価を持ち寄った。各委員の評価が分かれた場合は、それぞれの意見を聞き、委員会としての評価を統一するための協議を行った。その結果、各委員が納得したうえで、改革項目ごとに3段階の評価を決定していった。しかし、3段階の評価だけでは真意が伝わりにくいため、取組内容、目標の定め方等に対する各委員からの意見を改革項目ごとに付している。

### <評価基準>

- A・・・予定どおり取組み成果があった
- B・・・取組んだが十分な成果が得られなかった
- C・・・取組不足

## 2 外部評価の結果

外部評価の結果は、評価結果一覧表のとおりである。各改革項目の取組等に対する意見については、改革項目ごとに作成した個別シートに記載している。

第3次別府市行政改革推進計画の計画期間は平成22年度から平成26年度までの5年間であり、今回の評価の対象は平成23年度の取組実績である。評価にあたっては、平成23年度に計画されていた取組を予定どおり実施できたか、目標数値が設定されている項目については、年度ごとの目標が達成できているかを判断基準とした。内部評価においては、目標が達成できていない場合でも、目標達成に向け取り組んだというプロセスや検討を行ったということのみをもって改革に取り組んだと判断している傾向が見受けられたが、本委員会では、実績が数値等にはっきり表れていなければ取組不足とせざるを得ないという意見が多く述べられ、そのような観点で評価を決定した。

評価で表せない点については、上記のとおり、改革項目ごとに作成した個別シートに付帯意見として記載している。今回述べた意見については、次年度以降の取組に活かしていただきたい。

### 3 その他の意見

本委員会において、各課の取組内容について説明を受け、評価について協議する中で、改革項目の内容の見直しや目標数値の変更をすべきではないかと思われる項目が見受けられた。計画を策定した当初の内容や目標にとらわれず、必要があれば、改革項目の内容や取組計画、目標数値を見直し、より効果的な改革を行っていただきたい。

委員会での協議、評価にあたり「具体的な資料提供や熱心な説明、質問に対する誠実な回答があった」という意見がある一方で、「必要な資料を積極的に提出してほしい」との意見もあった。今後は、本委員会への提出資料について、委員の意見も取り入れていただき、必要な情報がよりわかりやすく提供されることを要望する。

昨年度と比較して目標数値が設定されている項目は多かったが、やはり、目標数値が設定されていない項目は評価しづらいとの意見が出された。客観的な評価をするためにも可能な限り目標数値を設定してほしい。

その他、各委員から「行政改革の推進にあたり、担当課ごとの縦割りの取組ではなく別府市としての横断的な取組を望む」、「行政改革は、職員と市民が意見交換を行いながら協力して進めるべきである」、「行政サービスを決定する際、いわゆる「自助・共助・公助」の観点から検討していくことも必要であると痛感した」との意見が出された。

以上の意見も含め、本委員会が2年間の任期の中で述べてきた意見については十分に留意され、今後の取組に活かしていただきたい。

別府市の行政改革が、今後さらに進むことを期待している。

平成23年度の取組に対する評価結果一覧表

通番	改 革 項 目	主管課	内部評価	外部評価
21	定員適正化の推進	職員課	B	B
22	給与制度の見直し	職員課	B	B
23	福利厚生事業の見直し	職員課	A	A
24	個人市民税の課税客体的確な把握	課税課	B	C
25	未利用財産の貸付及び処分の検討	財産活用課	A	A
26	リサーチヒルの売却	商工課	B	B
27	徴収率の向上	収納課	A	A
28	納期前納付報奨金及び納税組合奨励金の廃止	収納課・保険年金課	A	A
29	国民健康保険税徴収率の向上	保険年金課	B	B
30	生活保護制度の適正化	社会福祉課	A	B
31	住宅使用料徴収率の向上	建築住宅課	C	C
32	下水道事業の健全化	下水道課	A	A
33	使用料及び手数料の見直し	政策推進課	C	C
34	補助金等の見直し	政策推進課	B	B
35	公会計の整備	政策推進課	A	A
36	人材育成の推進	職員課	B	C
37	新たな人事管理制度の構築	職員課	C	C
38	任期付職員制度の導入	職員課	C	C
39	情報活用能力及びセキュリティ意識の向上	情報推進課	A	B
40	公式ホームページの利便性の向上	情報推進課	A	B

A・・・予定どおり取り組み成果があった

B・・・取り組んだが十分な成果が得られなかった

C・・・取組不足

第3次別府市行政改革推進計画進捗状況確認表

① 主管課	政策推進課
-------	-------

② 重要課題 (大綱項目)	§5	健全な財政運営の確立
	(3)	補助金等の見直し
③ 改革項目名	35	公会計の整備
④ 目標数値	—	
⑤ 取組内容	普通会計に公営事業会計や第三セクター等を含めた連結ベースで、貸借対照表、行政コスト計算書、資金収支計算書及び純資産変動計算書の4表の整備に取り組み、資産・債務改革を推進する。	

年度	⑥ 取組計画	⑦ 取組実績	⑧	⑨
			内部評価	外部評価
22	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務4表（貸借対照表、行政コスト計算書、資金収支計算書、純資産変動計算書）を作成する。</li> <li>資産把握のための関係課との協議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務4表を作成した。</li> <li>資産把握のための協議を関係課と行った。</li> </ul>	A	/
23	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務4表を作成し公表する。</li> <li>資産把握（土地、建物、構築物、道路・橋梁等）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務4表を作成しホームページで公表した。</li> <li>資産把握（土地、建物、道路・橋梁）</li> </ul>	A	A
24	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務4表を作成し公表する。</li> <li>資産情報の追加・修正（土地、建物、道路・橋梁）</li> </ul>			
25	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務4表を作成し公表する。</li> <li>資産情報の追加・修正（土地、建物、道路・橋梁）</li> </ul>			
26	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務4表を作成し公表する。</li> <li>資産情報の追加・修正（土地、建物、道路・橋梁）</li> </ul>			

⑩平成23年度実績数値	—	⑪ 実績効果額累計	—
-------------	---	-----------	---

⑫ 次年度以降の取組に関する課題・問題点	財務諸表について、決算終了後の早い時期に公表できるよう効率的な作成手法を検討するとともに、わかりやすい公表方法を確立する。また、作成した財務諸表の効果的な活用を目指す。
----------------------	--

⑬ 23年度の取組に対する市民委員会の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務諸表を作成しホームページで公表したことについては評価できる。今後は作成した財務諸表を活用し、財政運営への効果的な活用をお願いしたい。</li> <li>公会計システムを導入し、外部委託ではなく自ら財務諸表を作成することを望む。</li> <li>財務諸表の作成については外部委託し費用がかかっているようなので、公会計の整備の意義や重要性をわかりやすく市民に示していく必要があると思う。</li> <li>取組計画は十分に実行されていると感じるが、公会計の整備がどのような効果を生み出すかについて、市民の感覚ではわかりづらく感じる。資料を公表して終わりではなく、本来の目的である「資産・債務改革の推進」を着実に実行していただきたい。</li> </ul>
-----------------------	---

**① 主管課**

改革項目の取組を実施する担当課。

**② 重要課題（大綱項目）**

第2次別府市行政改革大綱（平成16年2月策定）で設定された重要課題と項目。

第3次別府市行政改革推進計画は、この大綱の体系に沿って改革項目を分類している。

※改革項目の分類については「第3次別府市行政改革推進計画改革項目一覧表」を参照。

**③ 改革項目名**

第3次別府市行政改革推進計画に設定された40の改革項目の項目名。数字は項目番号。

**④ 目標数値**

目標効果額やその他目標数値（徴収率等）を設定している改革項目について、その数値を記載している。

**⑤ 取組内容**

改革項目について、何を目標にどのような取組を行うのか簡単に記載している。

**⑥ 取組計画**

改革項目を達成するために各年度に具体的に取り組もうとしている内容（計画）を記載している。

**⑦ 取組実績**

改革項目を達成するために各年度に実施した具体的取組内容（実績）を記載している。

**⑧ 内部評価**

担当課による評価と政策推進課による評価を総合的に判断して決定した市内部の評価。

A、B、Cの3段階評価で基準は下記のとおり。

A・・・予定どおり取り組み成果があった

B・・・取り組んだが十分な成果が得られなかった

C・・・取組不足

**⑨ 外部評価**

別府市行財政改革市民委員会による外部評価。

A、B、Cの3段階評価で基準は内部評価と同様。

**⑩ 平成23年度実績数値**

④の目標数値を設定している改革項目について平成23年度の実績数値を記載している。

**⑪ 実績効果額累計**

目標効果額を設定している改革項目について実績効果額の累計額を記載している。

**⑫ 次年度以降の取組に関する課題・問題点**

次年度以降の取組において、解決しなければならない課題、取組の支障となる問題点等を記載している。

**⑬ 23年度の取組等に対する市民委員会の意見**

平成23年度の取組内容、目標の定め方等に対する別府市行財政改革市民委員会からの意見、要望等を記載している。



第3次別府市行政改革推進計画進捗状況確認表

主管課	職員課
-----	-----

重要課題 (大綱項目)	§4	定員管理及び給与の適正化
	(1)	定員管理の適正化
改革項目名	21	定員適正化の推進
目標数値	1,893,400,000円	職員の削減数 53人
取組内容	限られた財源で多様な行政需要に対応していくため、事務事業の整理、職員の適正配置に努めるとともに、定員適正化計画を策定し、定員管理の適正化を推進する。	

年度	取組計画	取組実績	内部評価	外部評価
22	・定員適正化計画の策定	・定員適正化計画を策定するため、現業職場のあり方について職員団体と協議したが予定どおり進まず、定員適正化計画を策定することができなかった。	C	/
23	・定員適正化計画の策定 ※未達成のため、平成22年度の取組計画を再掲	・平成24年度から平成33年度までを実施期間とする定員適正化計画を策定した。	B	B
24	・目標値を達成するための計画的な職員採用の実施及び事務改善の徹底 ・必要に応じて目標値の修正			
25	・目標値を達成するための計画的な職員採用の実施及び事務改善の徹底 ・必要に応じて目標値の修正			
26	・目標値を達成するための計画的な職員採用の実施及び事務改善の徹底 ・必要に応じて目標値の修正			

平成23年度実績数値	361,000,000円 職員の削減数 23人	実績効果額累計	489,700,000円
------------	----------------------------	---------	--------------

次年度以降の取組に関する課題・問題点	策定した定員適正化計画に基づき各部署の人員を減員していくためには、採用抑制と並行して事務事業の見直し（外部委託や事業の廃止など）にも取り組んでいかなければならない。
--------------------	--

23年度の取組等に対する市民委員会の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定員適正化計画を策定したことは一定の成果と言えるが、正規職員の減員分を非正規職員で補うという方法では、定員適正化の積極的な推進とは言えないのではないか。業務の効率化、部課の統廃合、職員教育等の方法で定員の適正化を推進し、定員純減による総人件費の削減に努めるべきだと思う。</li> <li>・非常勤職員数が全体の4割弱を占める状況では、正規職員数のみで類似団体との業務量の比較はできない。</li> <li>・業務量に見合った効率的な職員配置、部課の統合、共通事務の見直し、事務量の削減と業務プロセスの見直し等により業務の効率化を図り、施設の統廃合についても検討すべきである。</li> <li>・職員一人ひとりが意識的に業務改善に取り組むことも重要ではないか。</li> <li>・定員適正化の推進については、計画を策定することよりも実現することのほうが困難であると思われるので、計画の実現に向け着実に取り組んでいただきたい。</li> <li>・組織や個人の能力（仕事の効率性等）を上げるためには、ある程度の業務量や責任を負うべきであるが、組織改革をしていく必要もある。</li> </ul>
----------------------	--

第3次別府市行政改革推進計画進捗状況確認表

主管課	職員課
-----	-----

重要課題 (大綱項目)	§4	定員管理及び給与の適正化
	(2)	給与の適正化
改革項目名	22	給与制度の見直し
目標数値	192,665,000円	
取組内容	職務、職階に応じた給与制度を徹底するとともに、国の給与制度改革の動向を踏まえ、制度の見直しを行う。 また、国家公務員の定年延長導入の状況を注視しながら、60歳前からの給与水準及び給与体系のあり方について検討する。	

年度	取組計画	取組実績	内部評価	外部評価
22	<ul style="list-style-type: none"> <li>給与制度の見直しに向けた職員団体との協議</li> <li>給与条例の改正議案を提出</li> <li>給与改定に向けた事務作業</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>給与制度の見直しについて職員団体と協議したが、予定どおり進まず、条例の改正議案を提出することができなかった。</li> </ul>	C	/
23	<ul style="list-style-type: none"> <li>給与制度の見直しに向けた職員団体との協議</li> <li>給与条例の改正議案を提出</li> <li>給与改定に向けた事務作業</li> </ul> <p>※未達成のため、平成22年度の取組計画を再掲</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>給与制度の見直しに関して職員団体と協議を行った。</li> <li>給与条例の改正を行った。 (平成24年1月1日施行)</li> <li>給与改定に向けた事務作業を行った。</li> </ul>	B	B
24	<ul style="list-style-type: none"> <li>65歳までの職員の雇用について、国の動向を見据えながら別府市としての対応を検討する。</li> </ul>			
25	<ul style="list-style-type: none"> <li>65歳までの職員の雇用について、国の動向を見据えながら別府市としての方針を決定する。</li> </ul>			
26	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成25年度に決定した方針に従って高年齢職員を雇用する。</li> </ul>			

平成23年度実績数値	9,810,162円	実績効果額累計	9,810,162円
------------	------------	---------	------------

次年度以降の取組に関する課題・問題点	<p>給与制度の見直しを行うことはできたが、給与水準の抑制効果は数年後にしか表れないため、ラスパイレス指数は下がらず、当面横ばい状態が続くことが予想される。</p> <p>また、65歳までの定年延長について検討する予定だったが、平成23年度末に、政府が、年金支給開始年齢の引き上げに伴う国家公務員の定年延長を見送り、再任用で対応する方針を示したため、別府市としての対応を検討し、方針を決定する必要がある。</p>
--------------------	--

23年度の取組等に対する市民委員会の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>条例の改正を行い、取組計画に沿って給与制度の見直しを実施したことは評価できる。</li> <li>前年、達成できなかった職員団体との協議等の計画が実施されたことを評価する。</li> <li>平成23年度のラスパイレス指数が100.3となっており、全国平均(98.9)より高い。さらに、全国の83.2%の団体(1,484団体)が100未満であるという状況にもかかわらず、別府市はこの3年間毎年上昇しており、目標値を設定する必要がある。</li> <li>ラスパイレス指数が平成20年度、平成21年度、平成22年度より悪化している状況から、引き続き総人件費の抑制に向け努力が必要と感じる。</li> <li>実際に削減された金額でない数値を実績数値としている点について違和感を感じる。</li> <li>すべてが「国の方針」に左右されていくのではなく、あくまでも「別府市」の状況を根拠に見直しを図っていく姿勢を市民に示すことも必要ではないか。</li> <li>給与制度は人事制度と深く関わっているため、新しい人事制度と連動するよう見直しを図ってほしい。</li> </ul>
----------------------	--

### 第 3 次別府市行政改革推進計画進捗状況確認表

主管課	職員課
-----	-----

重要課題 (大綱項目)	§ 4	定員管理及び給与の適正化
	(2)	給与の適正化
改革項目名	23	福利厚生事業の見直し
目標数値	17,963,000円	
取組内容	職員に対する福利厚生事業については、市民の理解が得られるものとなるよう見直しを行い、事業の適正な実施に努める。	

年度	取組計画	取組実績	内部評価	外部評価
22	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福利厚生事業に対する市の負担割合の見直し</li> <li>・福利厚生事業の内容の見直し及び職員への周知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福利厚生事業に対する市の負担割合を見直した。 (4/1,000 → 3/1,000)</li> <li>・福利厚生事業の内容を見直し、職員に周知した。</li> </ul>	A	/
23	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見直し事業の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公費負担によるレクリエーション等に対する職員個人への補助を廃止し、健康増進助成事業を開始した。</li> </ul>	A	A
24	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見直し事業の実施</li> <li>・福利厚生事業に対する市の負担割合の見直しについて検討</li> </ul>			
25	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見直し事業の実施</li> <li>・福利厚生事業に対する市の負担割合の再見直し</li> </ul>			
26	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見直し事業の実施</li> </ul>			

平成23年度実績数値	3,478,137円	実績効果額累計	7,049,030円
------------	------------	---------	------------

次年度以降の取組に関する課題・問題点	厚生会事業については、平成22年度に公費負担率を引き下げ事業内容を見直したが、市民の理解が得られるものとなるよう、さらなる見直しについて検討していく必要がある。
--------------------	--

23年度の取組等に対する市民委員会の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・レクリエーション券や旅行補助の廃止など福利厚生事業の見直しを図り、健康増進に関する事業に特化したことや市民の理解を得られるような見直しを今後も進めていこうとする姿勢は評価できる。</li> <li>・別府市の平成22年度の公費率（互助会公費補助率）は43%で大分市（42.2%）、中津市（38.8%）等よりも高く、今後も引き下げる必要がある。また、市のホームページでも公費率を公表するよう検討してほしい。</li> <li>・実績数値は、平成22年度の公費負担割合の変更によってもたらされたもので、見直し事業によって削減された数値は明らかになっていない。</li> <li>・平成23年度の「会員一人当たりの公費支出額」は、以前と比べると大幅に改善されたが、大分県平均より若干高い。</li> <li>・互助会組織の形態についても、改めて検討する必要があるのではないか。</li> <li>・平成23年度の取組は評価できるが、制度そのものに疑問を感じる。</li> <li>・来年度の取組計画をもう少し具体的に示してほしい。</li> </ul>
----------------------	---

第3次別府市行政改革推進計画進捗状況確認表

主管課	課税課
-----	-----

重要課題 (大綱項目)	§5	健全な財政運営の確立
	(1)	財源の確保
改革項目名	24	個人市民税の課税客体的確な把握
目標数値	申告受付件数（催告書発送分） 毎年度 500件	
取組内容	適正かつ公平な賦課と財源確保のため、個人市民税の未申告者に対し催告書の送付、実態調査を行い、課税客体的確な把握に努める。	

年度	取組計画	取組実績	内部評価	外部評価
22	<ul style="list-style-type: none"> <li>法定調書提出者への申告催告</li> <li>催告書発送</li> <li>実態（訪問）調査</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>法定調書提出者への申告催告 30件</li> <li>催告書発送 367件</li> <li>実態（訪問）調査 42件</li> <li>上記の取組により、合計439件の課税客体を把握することができた。</li> </ul>	C	/
23	<ul style="list-style-type: none"> <li>法定調書提出者への申告催告</li> <li>催告書発送</li> <li>実態（訪問）調査</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>法定調書提出者への申告催告 25件</li> <li>未申告者への催告書発送 380件</li> <li>実態（訪問）調査 20件</li> <li>上記の取組により、合計425件の課税客体を把握することができた。</li> </ul>	B	C
24	<ul style="list-style-type: none"> <li>法定調書提出者への申告催告</li> <li>催告書発送</li> </ul>			
25	<ul style="list-style-type: none"> <li>法定調書提出者への申告催告</li> <li>催告書発送</li> </ul>			
26	<ul style="list-style-type: none"> <li>法定調書提出者への申告催告</li> <li>催告書発送</li> </ul>			

平成23年度実績数値	申告受付件数 (催告書発送分)	425件	実績効果額累計	—
------------	--------------------	------	---------	---

次年度以降の取組に関する課題・問題点	催告書が返送されてきた者の住所の把握が困難である。
--------------------	---------------------------

23年度の取組に対する市民委員会の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>実態（訪問）調査はあまり効果がないと判断し、今後調査は行わないとの結論に至ったことは評価できる。平成23年度は目標数値には到達していないが、成果をあげることが困難な課題であると思われるので、今後は他課と連携を図るなどして成果をあげていただきたい。</li> <li>年500件の目標に対して、425件の課税客体を把握できたことは一定の評価に値するが、実態（訪問）調査の効果はさほど得られていないため、早急に、より効果的な方法を模索していく必要があると感じる。</li> <li>行政改革の目標に対する取組計画が5年間ほぼ同じ内容であるが、目標数値が未達成であることを考えると具体的な対応策の改善が必要ではないか。関連部署や税務署等との協力、連携により新たな調査手法を研究するとともに、未申告者に対する調査も強化し、課税客体の把握に努めていただきたい。</li> <li>課税客体の把握は、市の税収確保のために必要であるが、課税の公平性を図る意味からも非常に重要であるため、今後も追及してほしい。</li> <li>課税客体の把握について、もう少し効率的な方法の検討が可能ではないかと思われる。</li> <li>担当課が実態把握に苦慮していることは理解できる。また、具体的な取組については、守秘義務の観点から実績として示しづらい側面もあると思う。しかし、外部評価をする立場としては、目標数値の達成度や取組内容等の実績から評価せざるを得ない。年度ごとの目標を再設定するなどして成果を示していただきたい。</li> </ul>
---------------------	--

第3次別府市行政改革推進計画進捗状況確認表

主管課	財産活用課
-----	-------

重要課題 (大綱項目)	§5	健全な財政運営の確立
	(1)	財源の確保
改革項目名	25	未利用財産の貸付及び処分の検討
目標数値	533,000,000円	
取組内容	資産の実態把握と売却可能資産の選定を行い、選定した資産の売却、貸付による財源の確保に努める。	

年度	取組計画	取組実績	内部評価	外部評価
22	<ul style="list-style-type: none"> <li>昨年度入札不調物件のインターネット公売</li> <li>売却可能資産の売却（入札）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>昨年度入札不調だった物件をインターネット公売したが再度不調となったため、土地を分割し住宅用地として売却した。（一部残っている。）</li> <li>インターネット公売ガイドラインを作成した。</li> <li>土地の売却について入札を2回行った。</li> <li>土地売払収入 47,759,999円</li> <li>土地建物貸付収入 77,433,577円</li> </ul>	A	/
23	<ul style="list-style-type: none"> <li>建物等の調査</li> <li>他課所管の未利用財産の個別問題の洗い出しと解決に向けた関係課協議の実施</li> <li>用途廃止後、新たに普通財産となった物件の売却</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>土地、建物の売却についてそれぞれ1回一般競争入札を実施した。（建物は売却、土地は応札なし）</li> <li>その他2件の土地について一般競争入札を実施するため測量を行った。</li> <li>土地売払収入 15,879,324円</li> <li>建物売払収入 22,500,000円</li> <li>土地建物貸付収入 87,706,990円</li> </ul>	A	A
24	<ul style="list-style-type: none"> <li>他課所管の未利用財産の個別問題の洗い出しと解決に向けた関係課協議の実施</li> <li>用途廃止後、新たに普通財産となった物件の売却</li> </ul>			
25	<ul style="list-style-type: none"> <li>他課所管の未利用財産の個別問題の洗い出しと解決に向けた関係課協議の実施</li> <li>用途廃止後、新たに普通財産となった物件の売却</li> </ul>			
26	<ul style="list-style-type: none"> <li>他課所管の未利用財産の個別問題の洗い出しと解決に向けた関係課協議の実施</li> <li>用途廃止後、新たに普通財産となった物件の売却</li> </ul>			

平成23年度実績数値	126,086,314円	実績効果額累計	251,279,890円
------------	--------------	---------	--------------

次年度以降の取組に関する課題・問題点	経済状況が低迷する中、土地の需要は低く、市有地の売却は困難な状況である。
--------------------	--------------------------------------

23年度の取組に対する市民委員会の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成23年度は実績数値が目標数値を上回っており、評価できる。今後も不動産の有効活用や安定した財源確保のため、未利用財産の貸付、処分を積極的に進めてほしい。</li> <li>土地を売却することによって、未利用財産を保有しているためにかかる維持管理費（雑草処理、不法投棄ゴミ回収などの人件費）を削減できる。また、売却によって固定資産税が得られる。その効果額も提示したほうがよい。</li> <li>平成26年度まで目標数値をあげているが、地方都市では、毎年不動産価格等の下落が続いているため、毎年度目標数値を見直し、下落分への対応について検討が必要と思われる。</li> <li>別府市の財産は、別府市民一人ひとりの財産であるとも考えられるため、「財産活用推進会議」を行政内部の会議とせず、広く市民から意見を聴くなどの工夫もあってよいのではないか。</li> <li>売却以外の選択肢についても検討し、効果的な土地活用を行い財源確保を図ってもらいたい。今後は、財産の有効活用について、課を越えて何ができるか検討してほしい。</li> </ul>
---------------------	--

第3次別府市行政改革推進計画進捗状況確認表

主管課	商工課
-----	-----

重要課題 (大綱項目)	§5	健全な財政運営の確立
	(1)	財源の確保
改革項目名	26	リサーチヒルの売却
目標数値	196,100,000円	
取組内容	地区計画の変更や旧頭脳立地法の制限解除など分譲条件の緩和策を検討し、早期売却を目指す。	

年度	取組計画	取組実績	内部評価	外部評価
22	<ul style="list-style-type: none"> <li>分譲条件の緩和策について検討</li> <li>企業誘致の推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>分譲条件の緩和について検討し、県と協議したが結論はでなかった。</li> <li>これまで土地開発公社で所有していた土地を市の一般会計で取得するための議案を提出した。 (平成23年度当初予算で土地購入費を計上)</li> </ul>	B	
23	<ul style="list-style-type: none"> <li>分譲条件の緩和策について検討</li> <li>企業誘致の推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>土地開発公社が所有していたリサーチヒルの未販売分譲予定地を取得した。</li> <li>分譲条件を緩和するため、旧頭脳立地法の制限解除について県と協議し、制限解除した場合の補助金の返還義務について確認した。</li> </ul>	B	B
24	<ul style="list-style-type: none"> <li>分譲条件の緩和策について検討</li> <li>企業誘致の推進</li> </ul>			
25	<ul style="list-style-type: none"> <li>分譲条件の緩和策について検討</li> <li>企業誘致の推進</li> </ul>			
26	<ul style="list-style-type: none"> <li>分譲条件の緩和策について検討</li> <li>企業誘致の推進</li> </ul>			

平成23年度実績数値	0円	実績効果額累計	0円
------------	----	---------	----

次年度以降の取組に関する課題・問題点	分譲条件を緩和するため、旧頭脳立地法（地域産業の高度化に寄与する特定事業の集積の促進に関する法律）の制限解除について引き続き県と協議するとともに、地区計画の見直しについて関係各課と協議し検討する必要がある。
--------------------	---

23年度の取組に対する市民委員会の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>未販売分譲予定地の取得、県との調整に前進が見られたことは評価できる。</li> <li>「企業誘致の推進」と目標に掲げるならば、より積極的に誘致に向けた別府市独自の取組を行うべきではないか。</li> <li>この項目は、第2次行政改革推進計画でも改革項目とされていたが、様々な要因から成果が出ていない。今後、早期売却を実現するため、分譲条件の緩和や地区計画の見直し等、具体的な作業を進める段階にきているのではないかとと思われる。</li> <li>平成26年度までに売却することが目標であれば、もう少しスピード感を持って取り組むべきではないか。毎年度協議を行っただけで終了年度を迎えそうな気がする。具体的に地区計画の変更や制限解除の方向をいつまでに決めて、そのための手続をいつ実施するかなど細かい目標が必要だと思われる。</li> <li>土地開発公社から取得した土地を今後売却するにあたり、売却損が出る場合は、市民のコンセンサスが得られるようにすべき。</li> <li>売却に向けては様々な困難要素があり評価しづらいが、改革項目としてあげている以上何らかの進展があるべきだと思う。</li> </ul>
---------------------	---

### 第 3 次別府市行政改革推進計画進捗状況確認表

主管課	収納課
-----	-----

重要課題 (大綱項目)	§ 5	健全な財政運営の確立
	(1)	財源の確保
改革項目名	27	徴収率の向上
目標数値	徴収率 87.8%	
取組内容	徴収率の向上を目指し、納期の周知、口座振替の促進に努めるとともに、滞納整理の強化を図るため、インターネット公売を実施する。 また、納税者の利便性を向上させるため、コンビニ収納の実施について検討する。	

年度	取組計画	取組実績	内部評価	外部評価
2 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 納期の広報の推進</li> <li>・ 口座振替の促進</li> <li>・ インターネット公売の実施</li> <li>・ コンビニ収納の調査検討</li> <li>・ 徴収職員の技術向上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 納期の広報の推進</li> <li>・ 口座振替の促進</li> <li>・ インターネット公売の実施</li> <li>・ 徴収職員の技術向上（研修への参加）</li> </ul>	B	/
2 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 納期の広報の推進</li> <li>・ 口座振替の促進</li> <li>・ インターネット公売の実施</li> <li>・ コンビニ収納の調査検討</li> <li>・ 徴収職員の技術向上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 納期の広報の推進</li> <li>・ 口座振替の促進</li> <li>・ 徴収職員の技術向上（研修への参加）</li> <li>・ 差押えの強化</li> </ul>	A	A
2 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 納期の広報の推進</li> <li>・ 口座振替の促進</li> <li>・ インターネット公売の実施</li> <li>・ コンビニ収納の調査検討</li> <li>・ 徴収職員の技術向上</li> </ul>			
2 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 納期の広報の推進</li> <li>・ 口座振替の促進</li> <li>・ インターネット公売の実施</li> <li>・ コンビニ収納の調査検討</li> <li>・ 徴収職員の技術向上</li> </ul>			
2 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 納期の広報の推進</li> <li>・ 口座振替の促進</li> <li>・ インターネット公売の実施</li> <li>・ コンビニ収納の調査検討</li> <li>・ 徴収職員の技術向上</li> </ul>			

平成 2 3 年度実績数値	徴収率 88.3%	実績効果額累計	—
---------------	-----------	---------	---

次年度以降の取組に関する課題・問題点	徴収率の向上を図るため、引き続き県税事務所に職員の派遣を要望し、滞納整理の技術の向上に努めるとともに、差押えの強化に取り組む。また、納税者の利便性の向上と徴収率の向上を図るため、コンビニ収納の実施について検討する。
--------------------	---

2 3 年度の取組に対する市民委員会の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県税事務所の職員による助言や指導等による成果は徴収率の向上という形で徐々に表れている。しかし、平成 2 3 年度の実績(徴収率 88.3%)は県下 1 4 市の中でも下位に位置し、今後も更なる努力が必要だと思う。</li> <li>・ 「市税口座振替キャンペーン」については、費用対効果の面から廃止を含め検討をお願いしたい。</li> <li>・ 目標値を上回る成果をあげていることは評価できる。コンビニ収納の実現化を図ると同時に、差押えに踏み切る前の段階での対策が必要と思われる。</li> <li>・ 適正に実施され目標を達成したことは評価に値する。今後も納税しない(できない)理由について十分な調査を継続して行い、より納税しやすい環境づくり(コンビニ収納、休日受付など)を目指していただきたい。</li> <li>・ 広報車による納期の周知については、徴収率の向上に結びついているか疑問である。しかし、職員の研修等で成果があがってきている点は評価できる。収納システムの導入等、さらに効率的な体制づくりを望む。</li> </ul>
-----------------------	---

### 第 3 次別府市行政改革推進計画進捗状況確認表

主管課	収納課・保険年金課
-----	-----------

重要課題 (大綱項目)	§ 5	健全な財政運営の確立
	(1)	財源の確保
改革項目名	28	納期前納付報奨金及び納税組合奨励金の廃止
目標数値	182,639,000円	
取組内容	納期前納付報奨金及び納税組合奨励金については、平成15年度に条例改正を行い、平成16年度から交付率の見直し等による縮減に取り組んできたが、更に見直しを進め平成23年度を目標に廃止する。	

年度	取組計画	取組実績	内部評価	外部評価
22	<ul style="list-style-type: none"> <li>・別府市税納税貯蓄組合の奨励に関する条例の廃止議案を提出</li> <li>・別府市税条例の改正議案を提出 (納期前納付報奨金の廃止についての改正)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・別府市税納税貯蓄組合の奨励に関する条例の廃止議案を提出(平成23年4月1日施行)</li> <li>・別府市税条例の改正議案を提出(平成23年4月1日施行)</li> <li>・納期前納付報奨金の廃止について市報に掲載</li> <li>・納税組合奨励金の廃止について組合員に通知</li> </ul>	A	/
23	<ul style="list-style-type: none"> <li>・納期前納付報奨金の廃止</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・納期前納付報奨金の廃止</li> </ul>	A	A
24	<ul style="list-style-type: none"> <li>・納税組合奨励金の廃止 (平成22年度分の市税の納付に係る奨励金を平成23年度に支給したことをもって廃止)</li> </ul>	/	/	/
25	/	/	/	/
26	/	/	/	/

平成23年度実績数値	37,745,000円	実績効果額累計	37,745,000円
------------	-------------	---------	-------------

次年度以降の取組に関する課題・問題点	納期前納付報奨金及び納税組合奨励金を廃止するための議案を予定どおり提出できたが、制度の廃止による収納率の低下を防ぐため、口座振替の促進に努める。
--------------------	--

23年度の取組に対する市民委員会の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・厳しい財政状況の中で、納期前納付報奨金や納税組合奨励金の廃止を改革項目に掲げ、実際に廃止という成果を出したことは評価できる。また、年間約4,800万円の削減効果をあげていることも評価できる。</li> <li>・納期前納付報奨金及び納税組合奨励金の廃止という改革項目を達成できたので、今後は徴収率の向上や納税者の利便性の向上に努めてほしい。</li> </ul>
---------------------	---



第3次別府市行政改革推進計画進捗状況確認表

主管課	保険年金課
-----	-------

重要課題 (大綱項目)	§5	健全な財政運営の確立
	(1)	財源の確保
改革項目名	29	国民健康保険税徴収率の向上
目標数値	徴収率 現年分 90% 滞納繰越分 10%	
取組内容	市民税未申告者への指導による賦課の適正化、口座振替キャンペーンの実施による口座振替の促進、訪問徴収の推進による徴収体制の強化、財産調査による滞納処分の強化により、徴収率の向上を目指す。	

年度	取組計画	取組実績	内部評価	外部評価
22	<ul style="list-style-type: none"> <li>賦課の適正化を図るため、市民税未申告者に対して申告するよう指導</li> <li>口座振替キャンペーンの実施（口座振替の促進）</li> <li>徴収体制の見直し、検討</li> <li>収納課と情報の共有や業務の連携を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民税未申告者に対して申告するよう指導し、賦課の適正化を図った。 (未申告世帯の減少 1,409世帯→927世帯)</li> <li>口座振替キャンペーンの実施</li> <li>徴収体制の見直しについて検討</li> <li>収納課と情報の共有や業務の連携について協議</li> </ul>	A	
23	<ul style="list-style-type: none"> <li>賦課の適正化を図るため、市民税未申告者に対して申告するよう指導</li> <li>口座振替キャンペーンの実施（口座振替の促進）</li> <li>徴収体制の強化 (新たな体制による徴収業務の実施)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民税未申告者に対して申告するよう指導し、賦課の適正化を図った。 (未申告世帯の減少 1,437世帯→951世帯)</li> <li>口座振替キャンペーンの実施</li> <li>収納課と情報を共有し、業務の連携を図った。</li> </ul>	B	B
24	<ul style="list-style-type: none"> <li>賦課の適正化を図るため、市民税未申告者に対して申告するよう指導</li> <li>口座振替キャンペーンの実施（口座振替の促進）</li> <li>財産調査による滞納処分の強化</li> </ul>			
25	<ul style="list-style-type: none"> <li>賦課の適正化を図るため、市民税未申告者に対して申告するよう指導</li> <li>口座振替の促進</li> <li>財産調査による滞納処分の強化</li> </ul>			
26	<ul style="list-style-type: none"> <li>賦課の適正化を図るため、市民税未申告者に対して申告するよう指導</li> <li>口座振替の促進</li> <li>財産調査による滞納処分の強化</li> </ul>			

平成23年度実績数値	徴収率 現年分 86.5% 滞納繰越分 7.0%	実績効果額累計	—
------------	-----------------------------	---------	---

次年度以降の取組に関する課題・問題点	徴収体制を見直すことにより業務の効率化を図り、徴収率の向上を目指す。
--------------------	------------------------------------

23年度の取組に対する市民委員会の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>現年分徴収率が向上したのは一定の成果であると思う。今後は徴収率を上げるため研修や教育を積極的に実施し、専門性を持った徴収担当職員の育成が重要だと思う。</li> <li>限られた職員数で滞納整理を効率的に行うため事務内容を整理し、外部委託が可能な業務はアウトソーシングを検討してはどうか。また専門知識を持つ徴収指導員や臨時職員の採用を検討してはどうか。</li> <li>現行の制度だと、国民健康保険税の税率等は各自治体が設定しているため、被保険者が住んでいる自治体により保険税の負担が異なる。高齢者の割合が高い別府市では、医療費の負担が大きく被保険者の負担も大きい。被保険者の立場からすると、所得は同じ、医療サービスも同じなのに、住所地によって保険税が異なるのは不公平であるように感じられる。国に要請して、地域の広域化による保険税の平準化を図っていただきたい。</li> <li>徴収率の向上は難しい面もあると思われるが、税の適正な徴収は行政の業務として重要事項であると思うので、今後は目標値が達成できるよう努めてほしい。</li> <li>保険年金課だけの問題ではないが、市民感覚では各種税金の詳細はわかりづらく、ひとくくりに「税金」と認識している人が多いのではないと思われる。現状は各課ごとに納期の周知や口座振替の促進、直接訪問などによる徴収を実施しているようだが、より効率的に業務を進めるため、それぞれの課ごとに動くのではなく、関係課が連携を図り、対策（広報手段、徴収方法等）について検討すべきではないかと考える。</li> <li>市民の立場（高齢者、主婦、学生など）によって最適な徴収方法は異なるのではないかとと思うので、きめ細かな対応をお願いしたい。</li> </ul>
---------------------	--

第3次別府市行政改革推進計画進捗状況確認表

主管課	社会福祉課
-----	-------

重要課題 (大綱項目)	§5	健全な財政運営の確立
	(1)	財源の確保
改革項目名	30	生活保護制度の適正化
目標数値	215,000,000円	
取組内容	稼働年齢層に対する就労促進、相談、面接時における指導の強化に取り組むとともに、電算システムの向上によるチェック機能の充実及び業務の効率化を図る。また、医療扶助についてもレセプト点検の充実、長期入院患者、頻回・重複受診者及び長期無診者の指導等を行い、生活保護制度の適正化を図る。	

年度	取組計画	取組実績	内部評価	外部評価
22	<ul style="list-style-type: none"> <li>レセプト点検の充実</li> <li>長期入院患者、頻回・重複受診者及び長期無診者の指導</li> <li>稼働年齢層への就労促進強化</li> <li>電算システムの見直し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>レセプト点検の充実</li> <li>長期入院患者、頻回・重複受診者、長期無診者に対する指導を随時行った。</li> <li>就労相談員を1名増員し自立支援を強化した。</li> <li>生活保護システムを改修し事務の効率化を図った。</li> </ul>	A	
23	<ul style="list-style-type: none"> <li>レセプト点検の充実</li> <li>長期入院患者、頻回・重複受診者及び長期無診者の指導</li> <li>稼働年齢層への就労促進強化</li> <li>電算システムの改修によるチェック機能の強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>レセプトの電子化により点検の充実を図った。</li> <li>長期入院患者、頻回・重複受診者、長期無診者に対する指導を随時行った。</li> <li>課税状況一斉調査、扶養義務者一斉調査、遊戯施設への立入り調査等を実施した。</li> <li>システムの改修によりチェック機能を強化した。</li> </ul>	A	B
24	<ul style="list-style-type: none"> <li>レセプト点検の充実</li> <li>長期入院患者、頻回・重複受診者及び長期無診者の指導</li> <li>稼働年齢層への就労促進強化</li> </ul>			
25	<ul style="list-style-type: none"> <li>レセプト点検の充実</li> <li>長期入院患者、頻回・重複受診者及び長期無診者の指導</li> <li>稼働年齢層への就労促進強化</li> </ul>			
26	<ul style="list-style-type: none"> <li>レセプト点検の充実</li> <li>長期入院患者、頻回・重複受診者及び長期無診者の指導</li> <li>稼働年齢層への就労促進強化</li> </ul>			

平成23年度実績数値	76,594,606円	実績効果額累計	137,509,442円
------------	-------------	---------	--------------

次年度以降の取組に関する課題・問題点	長期化する雇用情勢の悪化や高齢者の増加により、生活保護受給者が増加し、ケースワーカー1人当たりの担当件数も増加しているため、指導に多くの時間をかけることができないという現状だが、生活保護制度の適正化を図るため、稼働年齢層に対する就労支援を強化したい。
--------------------	---

23年度の取組に対する市民委員会の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>保護率が県内でも突出している点は重大であり、今後も適正化に向けた改革が必要であるが、レセプト点検や課税状況調査などで成果を上げている点は評価できる。</li> <li>生活保護については不正受給が問題となるが多いため、他部署とも情報を共有し今後も厳正に対処していただきたい。また、ケースワーカーの負担を軽減するための取組（任期付職員制度導入等）には賛成である。</li> <li>大分県内の他市、類似団体、他の観光都市と比較して保護率が突出している原因は不明であるとのことだが、転入者も含めて受給者は増加傾向にあるため、増加を防止する方法がなければ適正化は困難だと思う。</li> <li>不正受給については、社会的にも注目される難しい問題であると思うが、今後も厳しく対処してほしい。</li> <li>目標数値及び実績効果額の算定方法について、レセプト点検による過誤調整額のみでなく、遊技場調査や就労支援事業などによる実績も加味し、より生活保護制度の適正化に向けて改革を進めていただきたい。</li> <li>ケースワーカー1人あたりが担当する世帯数は、社会福祉法で定められた数（80世帯）を大きく上回っており、保護世帯に対する指導が不足しているのではないかと感じる。システムの改善により事務の効率化は図られているようだが、実態調査を強化するため、課の体制を整えることも必要ではないか。</li> </ul>
---------------------	--

### 第3次別府市行政改革推進計画進捗状況確認表

主管課	建築住宅課
-----	-------

重要課題 (大綱項目)	§5	健全な財政運営の確立
	(1)	財源の確保
改革項目名	31	住宅使用料徴収率の向上
目標数値	徴収率 91%	
取組内容	夜間徴収や連帯保証人に対する納入の働きかけなど徴収活動を強化するとともに、不誠実な滞納者に対しては、即決和解などの法的措置を積極的に進め、徴収率の向上を目指す。	

年度	取組計画	取組実績	内部評価	外部評価
22	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間徴収を実施する。</li> <li>・連帯保証人に、滞納者に対する納入の働きかけを依頼する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間徴収を毎月実施した(月2回)</li> <li>・3カ月以上の滞納者については連帯保証人に通知し滞納者に対して納入するよう働きかけてもらった。</li> <li>・全納できない滞納者に分納誓約書を提出させた。</li> </ul>	C	/
23	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間徴収を実施する</li> <li>・連帯保証人に、滞納者に対する納入の働きかけを依頼する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間徴収を14回実施した。</li> <li>・3カ月以上の滞納者については連帯保証人に通知し滞納者に対して納入するよう働きかけてもらった。</li> <li>・全納できない滞納者に分納誓約書を提出させた。</li> </ul>	C	C
24	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間徴収を実施する。</li> <li>・即決和解などの法的措置を進める。</li> </ul>			
25	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間徴収を実施する。</li> <li>・即決和解などの法的措置を進める。</li> </ul>			
26	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間徴収を実施する。</li> <li>・即決和解などの法的措置を進める。</li> </ul>			

平成23年度実績数値	徴収率 80.9%	実績効果額累計	—
------------	-----------	---------	---

次年度以降の取組に関する課題・問題点	入居者の高齢化や母子世帯、世帯主が失業する世帯の増加に伴い、生活苦に陥り多重債務者となる入居者も増えている。このような状況で、住宅使用料徴収率は低下しているが、不誠実な滞納者に対しては、今後、即決和解などの法的措置をとり、徴収率の向上に努めたい。
--------------------	---

23年度の取組に対する市民委員会の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経済情勢の悪化等が徴収率に影響を及ぼしたと思われるが、数値目標を達成できていないため、厳しい評価をせざるを得ない。</li> <li>・即決和解等の法的措置を進めるにしても、滞納額及び滞納世帯数は膨大であり、行政としての限界を感じる。今後は、住宅管理のアウトソーシング等も積極的に検討し徴収率の向上に努めてほしい。</li> <li>・徴収方法について、規程の改正など改善を要する点が多い。</li> <li>・徴収率の向上を目指し、真摯に取り組んでいることは理解できるが、目標数値には届いていない。今後はアウトソーシングなど、より効率的な方法の導入が期待される。</li> <li>・滞納者数及び滞納金額の多さを考えると、取組内容に掲げている即決和解等の法的措置を過去2年間実施していないという状況では、市民の理解が得られないのではないかと感じる。</li> <li>・滞納金の徴収は、市民の生活に直結することであり困難であることも理解できるが、現状のままでは何も改善されないと感じる。厳正かつ公正な改革に期待したい。</li> <li>・住宅使用料徴収率の向上に取り組んだとしても、その結果が財政面にどれほど貢献するのか疑問である。</li> </ul>
---------------------	---

### 第 3 次別府市行政改革推進計画進捗状況確認表

主管課	下水道課
-----	------

重要課題 (大綱項目)	§ 5	健全な財政運営の確立
	(1)	財源の確保
改革項目名	32	下水道事業の健全化
目標数値	経費回収率 100%	
取組内容	生活環境の改善や水質保全のための水洗化率の向上や下水道事業の健全な経営の目安とされる汚水処理経費回収率の向上に取り組むとともに、使用料収入の確保に努め、より一層の経営健全化を目指す。	

年度	取組計画	取組実績	内部評価	外部評価
2 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・未接続世帯に対する接続の促進</li> <li>・市債借入額の平準化 (長期的視点に立った借入)</li> <li>・維持管理費のコスト削減</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元説明会を開催し公共下水道への接続について説明するとともに、未接続世帯への戸別訪問を随時行った。</li> <li>・市債借入額の平準化を図るため、事業計画を見直した。</li> </ul>	A	/
2 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・未接続世帯に対する接続の促進</li> <li>・市債借入額の平準化 (長期的視点に立った借入)</li> <li>・維持管理費のコスト削減</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受益者負担金説明会、工事施工に伴う説明会において公共下水道への接続を依頼するとともに、未接続世帯への戸別訪問を随時行った。</li> <li>・市債借入額の平準化、維持管理費のコスト削減を図るため、事業計画を見直した。</li> <li>・下水道普及啓発イベントの実施</li> </ul>	A	A
2 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・未接続世帯に対する接続の促進</li> <li>・市債借入額の平準化 (長期的視点に立った借入)</li> <li>・維持管理費のコスト削減</li> </ul>			
2 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・未接続世帯に対する接続の促進</li> <li>・市債借入額の平準化 (長期的視点に立った借入)</li> <li>・維持管理費のコスト削減</li> </ul>			
2 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>・未接続世帯に対する接続の促進</li> <li>・市債借入額の平準化 (長期的視点に立った借入)</li> <li>・維持管理費のコスト削減</li> </ul>			

平成 2 3 年度実績数値	経費回収率 104%	実績効果額累計	—
---------------	------------	---------	---

次年度以降の取組に関する課題・問題点	平成 2 1 年度以降、経費回収率は 1 0 0 % 以上を維持しているが、後年度において、地方債の元利償還金や施設（管渠、処理場）の老朽化に伴う維持管理費の増加が見込まれることから、未接続世帯に対して公共下水道への接続を呼びかけ、財源の確保に努めなければならない。
--------------------	---

2 3 年度の取組に対する市民委員会の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接続件数の増加や下水道普及啓発活動等により、経費回収率の目標値は達成しており評価できる。しかし、今後は施設の老朽化に伴う維持管理費や地方債償還費の増大も想定されるため、一層の経営健全化に努めてほしい。</li> <li>・経費回収率について、1 0 0 % 以上を維持していることは評価できる。</li> <li>・維持管理費の確保のほか都市環境の向上のためにも、未接続世帯の接続促進活動は今後も積極的に行うべきである。</li> <li>・水害時等のリスクを想定した対策も必要ではないか。</li> <li>・現状は安定した運営ができていたことであるが、今後の施設の管理費、工事費、職員人件費、地方債償還費等を様々なパターンで試算し、対策について早期に検討すべきではないか。</li> </ul>
-----------------------	---

第3次別府市行政改革推進計画進捗状況確認表

主管課	政策推進課
-----	-------

重要課題 (大綱項目)	§5	健全な財政運営の確立
	(2)	受益者負担の適正化
改革項目名	33	使用料及び手数料の見直し
目標数値	—	
取組内容	特定のサービスの対価である使用料、手数料については、負担の公平性を確保するため、効率的な施設運営や事務の実施によるコスト削減に努めるとともに、料金設定の算定基準を明確にし、定期的な見直しに努める。	

年度	取組計画	取組実績	内部評価	外部評価
22	<ul style="list-style-type: none"> <li>・使用料の見直し対象とする施設等の選定</li> <li>・使用料の算定基準の作成</li> <li>・使用料改定に向けた準備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度に実施した各施設の状況調査に基づき、使用料の算定基準を作成する予定だったが、調査結果を精査したのみで、基準の作成には至らなかった。</li> </ul>	C	/
23	<ul style="list-style-type: none"> <li>・使用料の算定基準を作成し各課に周知</li> <li>・使用料改定に向けた準備</li> </ul> ※未達成のため、平成22年度の取組計画を再掲	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成21年度に実施した各施設の状況調査では、使用料改定の算定根拠となる各公共施設の管理運営費や利用状況の把握が不十分だったため、施設白書作成後に使用料の算定基準を作成し改定を行うよう方針を変更した。</li> </ul>	C	C
24	<ul style="list-style-type: none"> <li>・使用料改定の基礎資料となる施設白書を作成(財産活用課)</li> </ul>			
25	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設白書に基づきヒアリングを実施</li> <li>・使用料の算定基準を作成</li> <li>・使用料条例の改正議案提出</li> <li>・使用料の改定についての周知</li> </ul>			
26	<ul style="list-style-type: none"> <li>・使用料の改定</li> </ul>			

平成23年度実績数値	—	実績効果額累計	—
------------	---	---------	---

次年度以降の取組に関する課題・問題点	使用料改定に市民の理解を得るためには、算定根拠となる各公共施設のトータルコストを明らかにし、公表する必要がある。
--------------------	--

23年度の取組に対する市民委員会の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設ごとの必要経費についてトータルコストを算出した上で、各施設の公共性について「施設の性質区分」による分類を行い、使用料を決定するという方法は理にかなっていると思う。施設を利用しない人との公平性を保つためにも、使用料決定に至る経緯をできるだけ公表した方がいいと思う。早期の改定を期待する。</li> <li>・受益者負担の適正化を図るために使用料等の見直しを実施することだが、見直しを行うための基礎資料となる各施設の収支状況が、平成24年度末の「施設白書」の完成を待たなければならない状況にあり、取組が遅れている。</li> <li>・今後の人口規模、人口分布、財政規模等の推移を考慮し、将来的には公共施設の配置場所や数を見直す必要があると思われる。綿密な調査を実施した上で、「施設白書」に基づいた適正な見直し方針が打ち出されることに期待したい。</li> <li>・市民の生活と直結した課題であるため一日も早く「施設白書」を完成させ、使用料の見直しについて、わかりやすく市民に公表する必要があるのではないか。</li> <li>・使用料を上げる場合、対象施設に係る経費等の提示だけでは市民の理解を得るのは難しい。市民の目線に立ち、市の財政状況や取組、使用料の算出方法をわかりやすく説明し、市民の理解を得るようにすればいいと思う。</li> </ul>
---------------------	--

第3次別府市行政改革推進計画進捗状況確認表

主管課	政策推進課
-----	-------

重要課題 (大綱項目)	§5	健全な財政運営の確立
	(3)	補助金等の見直し
改革項目名	34	補助金等の見直し
目標数値	—	
取組内容	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、随時見直しを行う。	

年度	取組計画	取組実績	内部評価	外部評価
22	・補助金等の妥当性について予算査定の中で精査 (次年度以降の予算に反映)	・実施計画ヒアリング、予算査定において、補助金等の妥当性について精査し、その結果を次年度の予算編成に反映させた。	B	/
23	・補助金等の妥当性について予算査定の中で精査 (次年度以降の予算に反映)	・実施計画ヒアリング、予算査定において、補助金等の妥当性について精査し、一部見直しを行った。	B	B
24	・補助金の見直しを6月から8月にかけて実施し、見直し結果を予算編成に反映させる。 ・補助金等の妥当性について予算査定の中で精査 (次年度以降の予算に反映)			
25	・補助金の見直しを6月から8月にかけて実施し、見直し結果を予算編成に反映させる。 ・補助金等の妥当性について予算査定の中で精査 (次年度以降の予算に反映)			
26	・補助金の見直しを6月から8月にかけて実施し、見直し結果を予算編成に反映させる。 ・補助金等の妥当性について予算査定の中で精査 (次年度以降の予算に反映)			

平成23年度実績数値	—	実績効果額累計	—
------------	---	---------	---

次年度以降の取組に関する課題・問題点	予算編成方針に基づき事業担当課に積極的な見直しと整理合理化を求めているが、予算編成過程では補助金交付団体との調整時間が限られるため翌年度予算に反映しにくい。来年度からは補助金の見直しを6月から8月にかけて実施し、廃止縮減等の評価内容を予算編成に確実に反映させていきたい。
--------------------	---

23年度の取組に対する市民委員会の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成24年度からの取組として、予算編成前に補助金の見直し期間を設けるようにした点については評価できるが、平成23年度のテーマ監査報告書「補助金の交付事務について」において別府市監査委員から指摘された内容を真摯に受け止めるべき。補助金交付におけるガイドラインを早急に整備し、行政全体の組織的取組となるよう期待する。</li> <li>平成19年3月の行財政改革市民委員会による「補助金等の見直しに関する提言書」の内容が、その後どう検討され、実行に移されているのかが不明瞭である。平成23年度のテーマ監査報告書「補助金の交付事務について」の内容については、しっかり検討していただきたい。</li> <li>削減ありきで見直しを行っていない点には賛成である。重要なのは、補助金の効果が市民生活や文化の向上などにどれだけ表れているかということであり、そのような検証も必要だと思う。</li> <li>結果的に補助金が増額されており、何をもち健全な財政運営の確立と捉えるのかが不明確であると感じる。補助金の公益性、公平性、必要性や効果などについて、市民にわかりやすく公開することが必要であると考えます。</li> <li>利益や効果が表れにくい活動を行っている団体を支援するために補助金を支出しているのだと思うが、今後、市が目指しているように、そういった団体が成長できるような仕組みづくりが必要だと思う。</li> <li>補助金について個別に精査しているとのことだが、補助額があまりにも少額であったり継続的に支給され続けているものが多い。本来は行政が実施すべき事業を他の団体等に実施させ補助しているのではないかと、また、民間(各種団体等)が行政に依存せず実施すべき事業に対して補助しているのではないかと、補助金のあり方について検証すべきである。今後は、総事業費に対しての補助割合を定める、終期を決めての補助とする(サンセット方式)など明確な基準を定めてほしい。</li> </ul>
---------------------	--

### 第 3 次別府市行政改革推進計画進捗状況確認表

主管課	政策推進課
-----	-------

重要課題 (大綱項目)	§ 5	健全な財政運営の確立
	(3)	補助金等の見直し
改革項目名	35	公会計の整備
目標数値	—	
取組内容	普通会計に公営事業会計や第三セクター等を含めた連結ベースで、貸借対照表、行政コスト計算書、資金収支計算書及び純資産変動計算書の 4 表の整備に取り組み、資産・債務改革を推進する。	

年度	取組計画	取組実績	内部評価	外部評価
2 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・財務 4 表（貸借対照表、行政コスト計算書、資金収支計算書、純資産変動計算書）を作成する。</li> <li>・資産把握のための関係課との協議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・財務 4 表を作成した。</li> <li>・資産把握のための協議を関係課と行った。</li> </ul>	A	/
2 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・財務 4 表を作成し公表する。</li> <li>・資産把握（土地、建物、構築物、道路・橋梁等）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・財務 4 表を作成しホームページで公表した。</li> <li>・資産把握（土地、建物、道路・橋梁）</li> </ul>	A	A
2 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・財務 4 表を作成し公表する。</li> <li>・資産情報の追加・修正（土地、建物、道路・橋梁）</li> </ul>			
2 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・財務 4 表を作成し公表する。</li> <li>・資産情報の追加・修正（土地、建物、道路・橋梁）</li> </ul>			
2 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>・財務 4 表を作成し公表する。</li> <li>・資産情報の追加・修正（土地、建物、道路・橋梁）</li> </ul>			

平成 2 3 年度実績数値	—	実績効果額累計	—
---------------	---	---------	---

次年度以降の取組に関する課題・問題点	財務諸表について、決算終了後の早い時期に公表できるよう効率的な作成手法を検討するとともに、わかりやすい公表方法を確立する。また、作成した財務諸表の効果的な活用を目指す。
--------------------	--

2 3 年度の取組に対する市民委員会の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・財務諸表を作成しホームページで公表したことについては評価できる。今後は作成した財務諸表を活用し、財政運営への効果的な活用をお願いしたい。</li> <li>・公会計システムを導入し、外部委託ではなく自ら財務諸表を作成することを望む。</li> <li>・財務諸表の作成については外部委託し費用がかかっているようなので、公会計の整備の意義や重要性をわかりやすく市民に示していく必要があると思う。</li> <li>・取組計画は十分に実行されていると感じるが、公会計の整備がどのような効果を生み出すかについて、市民の感覚ではわかりづらく感じる。資料を公表して終わりではなく、本来の目的である「資産・債務改革の推進」を着実に実行していただきたい。</li> </ul>
-----------------------	---

### 第3次別府市行政改革推進計画進捗状況確認表

主管課	職員課
-----	-----

重要課題 (大綱項目)	§6	職員の人材育成と意識改革の推進
	(1)	人材育成の充実
改革項目名	36	人材育成の推進
目標数値	—	
取組内容	職員の資質向上のため、研修制度の充実を図り、人事交流を推進するとともに、人事異動方針の見直しを行い、長期的な視点で人材の育成に取り組む。	

年度	取組計画	取組実績	内部評価	外部評価
22	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務量調査の実施により、仕事の進め方等に対する職員の意識改革を図る。</li> <li>・研修制度の充実</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務量調査を実施し、仕事の進め方等に対する職員の意識改革に着手した。</li> <li>・大分県市町村研修センターが実施する研修に職員を積極的に参加させ、職場外研修の充実を図るとともに、職員の資質向上に努めた。</li> </ul>	B	/
23	<ul style="list-style-type: none"> <li>・採用から定年までを見通した人材育成を行うための「人材育成型人事制度」の素案を作成する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・長期的な視点で人材育成に取り組むため、採用、研修、昇任・昇格、人事異動、人事評価制度を連動させた人材育成型人事制度の構築を目指し、素案の作成に着手するとともに、職員の意識調査アンケートを実施し、これからの人事制度づくりに関する意見交換会を開催した。</li> </ul>	B	C
24	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「人材育成型人事制度」の構築</li> </ul>			
25	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「人材育成型人事制度」に基づいた施策の実施</li> </ul>			
26	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「人材育成型人事制度」に基づいた施策の実施</li> </ul>			

平成23年度実績数値	—	実績効果額累計	—
------------	---	---------	---

次年度以降の取組に関する課題・問題点	職員が年々減少していく中、職員個々の資質向上と組織力の強化を図るため、人材育成型人事制度を効果的な制度にしなければならない。
--------------------	--

23年度の取組等に対する市民委員会の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「人材育成型人事制度」の素案作成に着手したことは評価できるので、制度の構築に向け全力で取り組んでほしい。</li> <li>・「職員の意識調査に関するアンケート」の結果から、職員は概ね居心地の良い職場環境と感じているようだが、財政悪化の危機を前にして非常に緊張感がないと言える。コスト意識、費用対効果など民間経営の感覚を持った人材を育成すべきではないか。</li> <li>・昨年度当初から取組計画どおりに「人材育成型人事制度」の素案作成に取り組んできていれば、年度内に素案は完成したのではないか。</li> <li>・当初計画していた取組内容を、より実効性の高い制度の構築へと方針転換したことは評価できる。</li> <li>・組織としての能力を上げていくためには、職員が外部の人と交流を持ち、ネットワークを形成していくことも重要ではないか。</li> </ul>
----------------------	---



### 第 3 次別府市行政改革推進計画進捗状況確認表

主管課	職員課
-----	-----

重要課題 (大綱項目)	§ 6	職員の人材育成と意識改革の推進
	(2)	職員の意識改革
改革項目名	37	新たな人事管理制度の構築
目標数値	—	
取組内容	職員の能力開発や業務遂行を促すとともに、組織マネジメント体制を強化するため、新たな人事管理制度の構築を目指す。	

年度	取組計画	取組実績	内部評価	外部評価
2 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職務行動評価シートの公開</li> <li>・職務行動評価の研修（全職員対象）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全職員を対象に、人事評価制度の概要について研修を行った。</li> </ul>	B	/
2 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職務行動評価シートの公開</li> <li>・職務行動評価の研修（全職員対象）</li> </ul> <p>※未達成のため、平成 2 2 年度の取組計画を再掲</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当初、人事評価を中心とした人事管理制度の構築を目指していたが、人材育成について、採用、研修、昇任・昇格、人事異動、人事評価制度を連動させた人材育成型人事制度の構築を目指すことになったため、人事管理制度のあり方についても方針を見直すこととなり、人材育成型人事制度の一環としての人事評価のあり方について検討を始めた。</li> </ul>	C	C
2 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価者研修の実施 (管理職、課長補佐、係長を対象)</li> </ul> <p>※職務行動評価シートの公開及び職務行動評価の研修は平成 2 5 年度に延期</p>			
2 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職務行動評価シートの公開</li> <li>・職務行動評価の研修（全職員対象）</li> </ul>			
2 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職務行動評価の試験施行</li> <li>・目標管理（実績評価）の研修（全職員対象）</li> </ul>			

平成 2 3 年度実績数値	—	実績効果額累計	—
---------------	---	---------	---

次年度以降の取組に関する課題・問題点	人材育成型人事制度の一環としての人事評価は「人材育成」を主な目的としていることを職員に周知徹底し、その必要性について理解を得ることが必要である。
--------------------	--

2 3 年度の取組等に対する市民委員会の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「人材育成型人事制度」の一環として評価制度（人事管理制度）を運用するのであれば、改革項目の「人材育成の推進」と「新たな人事管理制度の構築」は一つの項目にまとめるべきである。</li> <li>・具体的な取組が行われていない。</li> <li>・今後のスケジュールの再検討と提示が必要である。</li> <li>・職員一人ひとりが、民間企業の業績評価や能力評価という人事評価制度を前向きに捉え、関心を持つことも必要だと思う。</li> <li>・当初計画していた取組内容を、より実効性の高い制度の構築へと方針転換したことは評価できる。</li> <li>・新しい組織マネジメントを構築するためには、もう少し具体的な取組計画を立てる必要があるのではないか。</li> </ul>
------------------------	--

### 第3次別府市行政改革推進計画進捗状況確認表

主管課	職員課
-----	-----

重要課題 (大綱項目)	§6	職員の人材育成と意識改革の推進
	(3)	多様な人材の確保と活用
改革項目名	38	任期付職員制度の導入
目標数値	—	
取組内容	幅広い行政課題に迅速かつ的確に対応するため、専門的な知識や経験を有する者を任期を定めて採用する任期付職員制度を導入する。	

年度	取組計画	取組実績	内部評価	外部評価
22	・任期付職員制度の事例の調査研究	・任期付職員制度の事例について情報収集を行うにとどまり、制度導入に向けての具体的な検討には至らなかった。	C	/
23	・任期付職員制度の事例の調査研究	・任期付職員制度の事例について情報収集を行い、制度の導入が可能な職場について課内で検討したが、制度導入に向けての具体的な検討には至らなかった。	C	C
24	・任期付職員制度の事例の調査研究			
25	・任期付職員の採用に関する条例の制定議案を提出			
26	・任期付職員の採用制度の導入			

平成23年度実績数値	—	実績効果額累計	—
------------	---	---------	---

次年度以降の取組に関する課題・問題点	現行法では、任期付職員の採用条件に制約が多いため、国の方針が緩和されなければ、制度を導入しても十分な効果が得られない可能性がある。
--------------------	---

23年度の取組等に対する市民委員会の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第2次行政改革推進計画から継続している改革項目であるにもかかわらず、取組計画の内容が平成24年度まで「制度の調査研究」のみであり、特段の成果がみられない。実施の可能性、有効性を考慮し、計画の修正も含めて検討すべきではないか。</li> <li>・第3次行政改革推進計画の改革項目として今後も取り組んでいくのか再検討すべき。</li> <li>・法律の規定の範囲内で制度の導入が可能な職場から任期付職員制度を導入し、その後見直しを図っていくという方法もあるのではないか。</li> </ul>
----------------------	---

第3次別府市行政改革推進計画進捗状況確認表

主管課	情報推進課
-----	-------

重要課題 (大綱項目)	§7	ITを活用した市民サービスの向上
改革項目名	(1)	電子市役所の構築
目標数値	39	情報活用能力及びセキュリティ意識の向上
取組内容	<p>FAQ環境の整備によるノウハウの共有化や研修の実施により、情報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情報セキュリティに対する職員の意識の向上を図る。</p> <p>※FAQ・・・Frequently Asked Question 頻繁に尋ねられる質問。よくある質問とその回答を集めたもの。</p>	

年度	取組計画	取組実績	内部評価	外部評価
22	<ul style="list-style-type: none"> <li>FAQ揭示内容の充実</li> <li>セキュリティ、OA操作に関する研修の実施</li> <li>セキュリティに関する意識向上対策 (事例メール、利用調査、自己チェックの実施)</li> <li>セキュリティ対策の検討、実施(PDCA繰り返し)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>FAQ揭示内容の充実を図った。</li> <li>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</li> <li>セキュリティ自己チェックの実施(2回)</li> <li>セキュリティ関連啓発メールの送信(11回)</li> <li>サイバーテロ机上訓練の実施(大分県警と合同)</li> </ul>	A	/
23	<ul style="list-style-type: none"> <li>FAQ揭示内容の充実</li> <li>セキュリティ、OA操作に関する研修の実施</li> <li>セキュリティに関する意識向上対策 (事例メール、利用調査、自己チェックの実施)</li> <li>セキュリティ対策の検討、実施(PDCA繰り返し)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>FAQ揭示内容の充実を図った。</li> <li>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</li> <li>再任用職員を対象にシステム操作研修を実施</li> <li>セキュリティ自己チェックの実施(1回)</li> <li>セキュリティ事故事例メールの送信(8回)</li> <li>OA操作研修の実施(15回)</li> </ul>	A	B
24	<ul style="list-style-type: none"> <li>FAQ揭示内容の充実</li> <li>セキュリティ、OA操作に関する研修の実施</li> <li>セキュリティに関する意識向上対策 (事例メール、利用調査、自己チェックの実施)</li> <li>セキュリティ対策の検討、実施(PDCA繰り返し)</li> </ul>			
25	<ul style="list-style-type: none"> <li>FAQ揭示内容の充実</li> <li>セキュリティ、OA操作に関する研修の実施</li> <li>セキュリティに関する意識向上対策 (事例メール、利用調査、自己チェックの実施)</li> <li>セキュリティ対策の検討、実施(PDCA繰り返し)</li> </ul>			
26	<ul style="list-style-type: none"> <li>FAQ揭示内容の充実</li> <li>セキュリティ、OA操作に関する研修の実施</li> <li>セキュリティに関する意識向上対策 (事例メール、利用調査、自己チェックの実施)</li> <li>セキュリティ対策の検討、実施(PDCA繰り返し)</li> </ul>			

平成23年度実績数値	—	実績効果額累計	—
------------	---	---------	---

次年度以降の取組に関する課題・問題点	<p>セキュリティ対策については、情報化推進委員会等で協議を行い全庁的な合意を得る必要がある。また、職員に対する研修については、今後も職員課と十分に協議した上で実施していきたい。</p>
--------------------	---

23年度の取組に対する市民委員会の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>OA操作研修について、対象者を絞り、より高いスキルの習得を目指した点は評価はできるが、一方で情報セキュリティに対する対応は物足りなさを感じる。アンケート形式で実施したセキュリティ自己チェックの回答率は約6割にとどまっており、未回答者へのフォローと自己チェックのブラッシュアップを実施する必要性を感じる。</li> <li>FAQページについて、揭示内容の対象範囲を広げてノウハウを蓄積し、少人数の職員でも市民サービスを充実できるようにしてほしい。</li> <li>行財政改革の項目に取り上げている業務であれば、明確な目標数値を設定して取り組む必要があると思われる。目標数値に対する成果は、評価の主要な基準であると考えられる。</li> <li>Word、Excelなどの操作研修については公費で行う必要があるのか疑問を感じる。</li> <li>時代の流れに沿ったIT化に対応するため、ある程度、計画に幅を持たせるべきではないか。</li> </ul>
---------------------	--

第3次別府市行政改革推進計画進捗状況確認表

主管課	情報推進課
-----	-------

重要課題 (大綱項目)	§7	ITを活用した市民サービスの向上
	(2)	行政の情報化の推進
改革項目名	40	公式ホームページの利便性の向上
目標数値	—	
取組内容	利用者の利便性の向上を図るため、アクセシビリティやユーザビリティに配慮したページ作りを目指すとともに、幅広い多くの情報を迅速に提供するための効率的で効果的な管理運営方法について検討する。	

年度	取組計画	取組実績	内部評価	外部評価
22	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用状況調査、利用者の満足度調査の実施（定期的実施）</li> <li>利用状況調査、利用者の満足度調査への対応</li> <li>他市町村の状況、最近の技術動向等の調査</li> <li>今後のホームページのあり方についての比較検討の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページ利用満足度調査を試行した。</li> <li>観光サイト外国語版を全面的にリニューアルした。</li> <li>YouTube別府市チャンネルを開設（7月）</li> <li>新着情報のTwitter配信を開始（10月）</li> <li>ホームページの作成方法について、CMSの活用等を検討してみたが、比較検討の結果、現在の手法のほうがいいという結論に達した。</li> </ul>	A	/
23	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用状況調査、利用者の満足度調査の実施（定期的実施）</li> <li>利用状況調査、利用者の満足度調査への対応（以下、改善が必要となった場合）</li> <li>改善内容の詳細設計</li> <li>実施にあたり必要な措置の要求（実施計画）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続きホームページ利用満足度調査を試行した。</li> <li>英語、韓国語、中国語の動画チャンネルを開設</li> <li>ごみとリサイクルのサイトを全面的にリニューアル</li> <li>別府市議会サイトを全面的にリニューアル</li> <li>施設案内サイトを全面的にリニューアル</li> <li>施設予約状況カレンダーの作成及び公開</li> </ul>	A	B
24	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページの更新作業</li> <li>利用状況調査、利用者の満足度調査の実施（定期的実施）</li> <li>利用状況調査、利用者の満足度調査への対応</li> </ul>			
25	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページの更新作業</li> <li>利用状況調査、利用者の満足度調査の実施（定期的実施）</li> <li>利用状況調査、利用者の満足度調査への対応</li> </ul>			
26	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページの更新作業</li> <li>利用状況調査、利用者の満足度調査の実施（定期的実施）</li> <li>利用状況調査、利用者の満足度調査への対応</li> </ul>			

平成23年度実績数値	—	実績効果額累計	—
------------	---	---------	---

次年度以降の取組に関する課題・問題点	各課からの依頼に対応するだけでなく、他市のホームページや利用者の意見を参考に、情報推進課主導でホームページ内容の充実を図っていく。また、ホームページ利用満足度調査に寄せられた意見を定期的に集約し、建設的な意見については対応を検討し実施する。
--------------------	--

23年度の取組に対する市民委員会の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>担当課としては、ホームページの利便性の向上に関して「満足度調査における満足の割合が5割を超えること」を目指しているとのことだが、平成23年度の評価の集計では回答件数44件のうち「必要な情報が見つからない」という項目について、「いつもそう感じる」「そう感じる人が多い」「たまにそう感じる」という回答の合計が29件（66%）であり、改善の余地があると感じる。</li> <li>市の職員やその家族からも、使いやすさ、情報の入手のしやすさの視点で改善策を提案してもらい、その内容を積極的に取り入れてはどうか。</li> <li>行政改革の項目に取り上げている業務であれば、明確な目標数値を設定して取り組む必要があると思われる。目標数値に対する成果は、評価の主要な基準であると考えられる。</li> <li>ホームページの見直しに関し、担当課としての目標は設定しているとのことなので、それを改革項目の目標数値とすることはできないのか。</li> <li>ホームページは市の「顔」とも言えるものである。また、別府市は中国クルーズ船などの寄港地にもなっており、海外からのアクセスは当然他市よりも多いと思われるため、他市との差別化を図り、オリジナリティあふれる遊び心のあるページの制作に取り組んでほしい。</li> <li>何をもちって利便性が向上したのかという具体例が見えないため、今後改善の余地があると思われる。</li> </ul>
---------------------	---

### 第3次別府市行政改革推進計画 改革項目一覧表

§ 1 市民ニーズに対応する行政サービスの推進			
(1) 市民本位のサービス実現	1	窓口業務の改善	
	2	まちづくり出前トークの実施	
(2) パートナーシップによる行政の推進	3	市民参加による行政の推進	
	4	市民団体、NPO等への支援	
	5	ごみの減量化とリサイクルの推進	
(3) 国際化への対応	6	交流事業の推進	
	7	外国人が行動しやすい環境づくり	
(4) 防災対策の推進	8	防災士の養成	
	9	地域防災計画の見直し	
§ 2 事務事業の整理・効率化の推進			
(1) 事務事業の重点化・効率化	10	事業の優先順位づけ	
(2) 民間活力の導入及び推進	11	ごみ収集業務の一部民間委託	
	12	し尿処理場春木苑の建替えと管理運営方法の検討	
(3) 能率的な公共施設の管理運営	13	指定管理者制度の充実	
	14	婦人会館の見直し	
	15	小学校給食調理業務の効率化	
(4) 行政評価システムの導入	16	行政評価の充実	
(5) 第三セクター等の見直しと運営の改善	17	第三セクター等の見直し	
§ 3 地方分権に対応した組織・機構の見直し			
(1) 組織・機構の整備	18	組織・機構の見直し	
	19	健康福祉部門の強化（保健センターの設置）	
(2) 総合調整・政策形成機能の充実	20	総合調整機能及び政策形成機能の充実	
§ 4 定員管理及び給与の適正化			
(1) 定員管理の適正化	21	定員適正化の推進	
(2) 給与の適正化	22	給与制度の見直し	
	23	福利厚生事業の見直し	
§ 5 健全な財政運営の確立			
(1) 財源の確保	24	個人市民税の課税客体的確な把握	
	25	未利用財産の貸付及び処分の検討	
	26	リサーチヒルの売却	
	27	徴収率の向上	
	28	納期前納付報奨金及び納税組合奨励金の廃止	
	29	国民健康保険税徴収率の向上	
	30	生活保護制度の適正化	
	31	住宅使用料徴収率の向上	
	32	下水道事業の健全化	
	(2) 受益者負担の適正化	33	使用料及び手数料の見直し
	(3) 補助金等の見直し	34	補助金等の見直し
35		公会計の整備	
§ 6 職員の人材育成と意識改革の推進			
(1) 人材育成の充実	36	人材育成の推進	
(2) 職員の意識改革	37	新たな人事管理制度の構築	
(3) 多様な人材の確保と活用	38	任期付職員制度の導入	
§ 7 ITを活用した市民サービスの向上			
(1) 電子市役所の構築	39	情報活用能力及びセキュリティ意識の向上	
(2) 行政の情報化の推進	40	公式ホームページの利便性の向上	

別府市行財政改革市民委員会開催状況（平成24年度）

第1回	平成24年5月30日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 下記改革項目の取組に関する協議（担当課の説明及び質疑応答）</li> <li>○ 定員適正化の推進</li> <li>○ 人材育成の推進</li> <li>○ 新たな人事管理制度の構築</li> <li>○ 任期付職員制度の導入</li> </ul>
第2回	平成24年7月12日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 前回協議した改革項目に対する評価</li> <li>・ 下記改革項目の取組に関する協議（担当課の説明及び質疑応答）</li> <li>○ 給与制度の見直し</li> <li>○ 福利厚生事業の見直し</li> <li>○ 未利用財産の貸付及び処分の検討</li> <li>○ リサーチヒルの売却</li> </ul>
第3回	平成24年9月28日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 前回協議した改革項目に対する評価</li> <li>・ 下記改革項目の取組に関する協議（担当課の説明及び質疑応答）</li> <li>○ 住宅使用料徴収率の向上</li> <li>○ 下水道事業の健全化</li> <li>○ 情報活用能力及びセキュリティ意識の向上</li> <li>○ 公式ホームページの利便性の向上</li> </ul>
第4回	平成24年11月15日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 前回協議した改革項目に対する評価</li> <li>・ 下記改革項目の取組に関する協議（担当課の説明及び質疑応答）</li> <li>○ 生活保護制度の適正化</li> <li>○ 使用料及び手数料の見直し</li> <li>○ 補助金等の見直し</li> <li>○ 公会計の整備</li> </ul>
第5回	平成24年12月20日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 前回協議した改革項目に対する評価</li> <li>・ 下記改革項目の取組に関する協議（担当課の説明及び質疑応答）</li> <li>○ 個人市民税の課税客体的な把握</li> <li>○ 徴収率の向上</li> <li>○ 納期前納付報奨金及び納税組合奨励金の廃止</li> <li>○ 国民健康保険税徴収率の向上</li> </ul>
第6回	平成25年1月24日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 前回協議した改革項目に対する評価</li> <li>・ 別府市行財政改革市民委員会委員としての1年を振り返って（意見交換）</li> </ul>