

1 取組状況

区分	進捗状況	項目数・割合	
A	計画どおり進んだ。 計画どおり成果があった。	34	61.8%
B	計画より少し遅れた。 成果はあったが、計画どおりではなかった。	18	32.7%
C	計画よりかなり遅れた。 ほとんど成果がなかった。	3	5.5%
計		55	100.0%

※ 詳細については、別紙のとおり

2 主な成果

- (1) 芳田小学校において、新電力会社と有利な電力契約を締結し、電気料金を削減
- (2) 芳田地区まちづくり計画の再編を行うとともに、日野地区において、まちづくり団体を一本化
- (3) 上比延工場公園への進出企業の決定など、地域経済の活性化、雇用創出に向けた企業誘致の推進
- (4) 市有地の売却や広告付き案内板の設置等を行い、自主財源の確保
- (5) 地元集落と協議を行い、西澤共同畜舎の払下げを実施

3 効果額

平成27年度の効果額は、1億7,208万円

(単位：千円)

歳入項目	効果額	歳出項目	効果額
ふるさと納税	95,408	人件費（病院を除く）	58,134
有料広告の掲載等	2,715	電力会社の見直し	11,574
未利用市有地の売却	349	事務事業の見直し	2,179
受益者負担の見直し	288		
その他	1,436		
計	100,196	計	71,887

(参考) 平成23年度 1億7,245万円
 平成24年度 1億6,453万円
 平成25年度 1億9,526万円
 平成26年度 6,365万円

西脇市行政改革大綱 平成27年度取組結果

【評価】 A：計画どおり進んだ。計画どおり成果があった。
 B：計画より少し遅れた。成果はあったが、計画どおりではなかった。
 C：計画よりかなり遅れた。ほとんど成果がなかった。

I 重点課題

計画項目	計画内容	平成27年度取組結果		所管課
			評価	
(1) 「市民による評価体制」の確立	事務事業評価において、市民で構成する第三者評価委員会を設置し、市民起点での評価を行う。評価に当たっては、事務事業改善の視点に立った方向性と具体的な改善方策を導き出す。	全国各地で実施された第三者評価において、事業選定や評価結果の反映方法などの課題が指摘されており、制度自体の有効性に疑問が生じていることから、第三者評価制度については、引き続き研究を進めています。	C	財政課
(2) 「行政ノウハウ継承」の取組	業務の標準化、共有化を進め、職員が変わっても業務遂行がスムーズに行えるようにするため、業務の手順等を明らかにしたマニュアル、業務フローを作成し、行政ノウハウの継承に努める。 マニュアル作成に当たっては、市民起点で業務の再点検を行うことで、最適な業務のあり方を検討するとともに、職員の熟練度に応じた使い勝手の良いものとなるよう様々な角度からの検証を行う。 また、明確化した業務の中で、外部委託に適したものについては、積極的な外部委託を推進する。	各課個別のマニュアル作成は一部で進みましたが、マニュアルの作成内容や活用方法に課題があるほか、作成に係る業務量が膨大となるため、全庁的な取組には至りませんでした。	B	総務課 全課

II 推進項目

1 市民満足度の向上を図る市民起点の行政経営の実現

計画項目	計画内容	実施予定年度					平成27年度取組結果	評価	所管課
		23	24	25	26	27			
(1) 行政経営システムの推進									
① 行政経営システムの推進	市の最上位計画である総合計画と、予算編成、目標管理、行政改革などが連携し、整合が保たれた行政経営を実現するための仕組み「西脇市行政経営システム」を着実に推進することで、最適な行政サービスを提供し、成果志向、市民志向に基づいた「市民起点の行政経営」を実現する。						行政経営システムに基づき、対象事業を終期を迎える補助金と平成26年度新規事業に絞り込み、事務事業評価を実施しました。 第三者評価制度については、全国各地で事業選定や評価結果の反映方法などの課題が指摘されており、制度自体の有効性に疑問が生じていることから、引き続き研究を進めています。	B	財政課
(2) 行政事務の改善と見直し									
① 総合計画を基本とした事業等の重点実施	主要事業は基本計画に掲載し、計画内容の変更等について、総合計画審議会等の審議を受けるシステムにより、計画行政を確立する。 また、市民評価による満足度調査を併せて実施し、市民満足度の検証を行う。						事業実施の指針となる3か年（平成28～30年度）の行動計画を策定し、公表しました。 市民から構成される「ふるさと経営推進市民会議」を開催し、自治基本条例、総合計画、行政改革等についてのご意見をいただきました。	A	次世代創生課
② 事務事業評価の実施	事務事業評価による事務事業の継続的な見直しを行う。						対象事業を終期を迎える補助金と平成26年度新規事業に絞り込んで2次評価ヒアリングを実施し予算編成等に活用するとともに、当該評価に基づき事業内容の見直しを行いました。	A	財政課 全課

計画項目	計画内容	実施予定年度					平成27年度取組結果	評価	所管課
		23	24	25	26	27			
③ 補助金等の見直し	「補助金等に関する基本指針」に基づき、補助金等の見直しを行う。全ての補助金等について、その目的、効果、市の責任範囲等を検証し、廃止、縮小、統合を行う。						指針に基づいた補助金の検証を行い、必要に応じて交付規程を改正しました。	B	財政課 関係課
④ 業務の可視化とマニュアル化	業務の可視化、マニュアル化による業務の標準化・最適化を図り、不透明な業務や非効率な業務の流れを改善することで、住民サービスの質と業務効率の向上を実現する。 また、業務を可視化することで、外部委託の検討にも活用する。						各課個別のマニュアル作成は一部で進みましたが、マニュアルの作成内容や活用方法に課題があるほか、作成に係る業務量が膨大となるため、全庁的な取組には至りませんでした。	B	総務課 全課
⑤ 投資的経費の重点化	「選択と集中」の考え方を基本に事業の優先付けを行い、効果的で重点的な投資を進める。						健全化プランを着実に実行した結果、投資的経費に充てる財源を捻出し、財政調整基金を取り崩すことなく、収支のバランスを図ることができました。	A	財政課 関係課
⑥ 経常経費の縮減	コピー使用料、郵便料金、事務用品購入費などの縮減について、積極的な縮減を図る。						コピー使用料や郵便料金の経費節減について庁内周知を徹底し節減に努めていますが、コピー使用料については約4%、郵便料金については約2%の増となりました。 芳田小学校において、新電力への切替えを行い、電気料金を削減しました。	B	総務課 全課

計画項目	計画内容	実施予定年度					平成27年度取組結果	評価	所管課
		23	24	25	26	27			
(3) 外部委託等の推進									
① 外部委託等の推進	「外部委託ガイドライン」に基づき、職員が直接実施するよりも、民間のノウハウや経営資源を活用することで、サービスの維持向上、効率化、経費の縮減等につながるものについては、積極的に外部委託を推進する。		←				委託可能な業務については、おおむね委託してきており、現時点でガイドラインを策定する必要性が低いことから、策定は見送っています。	C	財政課 全課
② 指定管理者制度の適切な運用	「指定管理者制度運用指針」に基づき、今後、指定管理者の指定に当たっては公募を基本とする。そのため、既に指定を行っている施設については、毎年度の実績を評価・検証するとともに、公募の条件整理や選定方法の検討等を行う。また、現在直営で管理している施設については、ベスト・バリュー（最も価値のあるサービスの提供）の観点から、今後の在り方の方向性を出す。		←				コミュニティセンター重春・野村地区会館の管理運営に関し、指定管理者制度を導入しました。 指定管理期間の終了に伴い、下記の施設において、指定管理者の指定を行いました。 コミュニティセンター西脇地区会館、コミュニティセンター日野地区会館、総合福祉センター、北はりま田園空間博物館	A	財政課 関係課
③ PPP手法の導入の検討・実施	新たな公共施設を整備する場合は、多様な手法を活用した効率的・効果的で高品質な公共サービスを提供するPFIをはじめとしたPPP（パブリック〔公〕・プライベート〔民〕・パートナーシップ）の手法による事業の可能性を検討・実施する。						平成27年度は該当事業がありませんでした。	B	財政課 関係課

計画項目	計画内容	実施予定年度					平成27年度取組結果	評価	所管課
		23	24	25	26	27			
(4) 政策形成への市民参画の推進									
① パブリックコメント制度の推進	市民の市政への参画を推進するため、市政の基本的な計画、条例等を立案する過程で事前に素案を公表し、市民から意見を求めるパブリックコメント制度を推進する。	<p>パブリックコメントの実施</p> <p>・自治基本条例 ・環境基本計画 など</p>					下記の案件（5件）について、パブリックコメントを実施しました。 まち・ひと・しごと創生総合戦略（23）、北はりま定住自立圏共生ビジョン（10）、公共施設等総合管理計画（3）、住生活基本計画（0）、日本のへそ西脇地域食材でおもてなし条例（0） ※（ ）内は意見数	A	秘書広報課 関係課
② 市民意識調査の実施	市民の市政の参画を推進するため、様々な方策を活用してアンケート調査等を実施する。	<p>まちづくり市民アンケートの実施</p>					まちづくり市民アンケートや、特定健康診査・がん検診の受診促進を目的とするアンケートを実施しました。	A	関係課
③ 審議会等への公募委員の登用の拡大	市民意思の反映、開かれた市政の推進のため、各種審議会や委員会の委員等について公募を推進する。	<p>公募の推進</p>					審議会等の委員の公募に関する指針に基づき、本格実施しました。 下記の委員を公募しました。 空家等対策協議会、まち・ひと・しごと創生会議、特別職報酬等審議会、国民健康保険運営協議会、子ども・子育て会議	A	関係課
④ 審議会等への女性委員の登用の拡大	女性の参画、女性の意見の市政への反映を推進するため、各種審議会や委員会の委員等について、女性委員登用率の向上を図る。	<p>登用促進の啓発</p>					目標（審議会登用率30.0%）達成に向け、各部署に対し協議・指導を行いました。 女性委員割合は27.2%（前年度比 1.5%増）となりました。	B	総合企画課
⑤ 情報公開の推進	行政活動への理解を得るため、「公開基準」に基づき、積極的な情報提供を行う。	<p>公開基準の作成</p> <p>公開基準に基づく情報提供</p>					審議会等の会議の公開及び会議の記録の公表に関する指針に基づき本格実施し、審議会議事録等の公開に努めました。	B	全課
⑥ 広報紙の充実	市民が知りたい情報、関心のある記事の的確な把握・掲載に努め、市政に関する情報の提供を積極的に行う。	<p>積極的な情報掲載</p>					適切な時期に、積極的な情報の発信に努めました。	A	秘書広報課 全課

計画項目	計画内容	実施予定年度					平成27年度取組結果	評価	所管課
		23	24	25	26	27			
⑦ ホームページの充実	掲載内容の充実を図るとともに、見やすく使いやすいページになるように絶えず見直しを行う。	掲載基準の作成 ←→		掲載基準に基づく情報掲載 ←→			ホームページをリニューアルし、情報の整理・掲載内容の充実を図り、スマホ用アプリ及びデジタルサイネージを活用し、積極的な情報の発信に努めました。	A	秘書広報課 全課
(5) 情報公開制度と個人情報保護制度の適切な運用									
① 行政手続制度の適切な運用	市が行う行政処分、行政指導及び届出に関する手続の基準を明確にすることにより、公正の確保と透明性の向上を図り、市政の適正かつ円滑な運営を図る。	←→ 適正運用 →→					審査基準等の見直しを行い、適正運用に努めました。	A	総務課
② 情報公開制度の適切な運用	市の保有する情報の提供及び公文書の開示を請求できる権利を明確にすることにより、公正で開かれた市政の推進を図る。	←→ 適正運用 →→					刊行物等の公文書目録の見直しを行うとともに、適正に運用しました。 採用2年目の職員を対象に研修を実施しました。	A	総務課
③ 個人情報保護制度の適切な運用	市の保有する個人情報の開示、訂正及び利用停止を請求する権利を明らかにすることにより、市政の適正かつ円滑な運営を図る。	←→ 適正運用 →→					個人情報ファイル登録書の見直しを行うとともに、適正に運用しました。 採用2年目の職員を対象に研修を実施しました。	A	総務課
(6) 市民と行政の協働									
① ローカル・ガバナンス（地域自治）の実現	行政が高度・多様化する市民ニーズや行政課題の全てに対応していくことは、量的・質的に困難となっているため、市民、地域コミュニティ団体、NPO、企業などの様々な活動主体が、行政と対等な立場で相互に連携・分担しながら様々な課題を解決するローカル・ガバナンスの実現を目指す。	←→ 地区まちづくり計画の実践 →→					地区まちづくり実践補助事業による支援を行うとともに、芳田地区まちづくり計画の再編を行いました。 自主防災組織が組織されていない自治会に組織化を働きかけ、新たに1自治会で組織されました。	A	まちづくり課 防災安全課 全課

計画項目	計画内容	実施予定年度					平成27年度取組結果	評価	所管課	
		23	24	25	26	27				
② 市民主役のふるさとづくりの推進	これまでの「市役所主導のまちづくり」から、市民と行政がまちづくりのパートナーとして協働する「市民主役のふるさと運営」を進めるため、「地区からのまちづくり」、「地域に根ざした福祉システムづくり」、「地域教育力の向上」を重点目標に、その舞台づくりや仕組みづくりに取り組む。		自治基本条例の制定 ←→					<p>○地区からのまちづくり 地区まちづくり実践補助事業及び市民提案型まちづくり事業による支援を行い、まちづくり活動の充実を図りました。 日野地区において、まちづくり団体の一本化を図りました。</p> <p>○地域に根ざした福祉システムづくり 地域福祉計画に基づき、関係課と連携を図りながら福祉的施策の推進及び社会福祉協議会事業の支援を行いました。</p> <p>○地域教育力の向上 トライやる・ウィーク（6月1日～5日）には、中学生402人が118事業所で活動しました。</p>	A	関係課
③ 各種団体事務局事務の見直し	各種団体の事務局事務について、団体の自立、市民と行政の協働の視点から、団体が自主的に行うよう取組を進める。		←→				<p>一部団体において会計事務の移管を行うなど、各団体による自主運営に向けた指導・助言を行いました。一方、高齢化等の課題もあり、自主運営が困難な団体もあります。</p>			

2 持続可能な行財政運営の確立

計画項目	計画内容	実施予定年度					平成27年度取組結果	評価	所管課
		23	24	25	26	27			
(1) 財政健全化プランの推進									
① 財政健全化プランの推進	<p>財政基盤強化のための具体的な改善項目や数値目標を盛り込んだ財政健全化プランに基づいた取組を進め、収入を基本とした予算編成を可能とする健全化に取り組む。</p> <p>【目標値】 財政調整基金残高 30億円以上 (平成27年度決算) 経常収支比率 90.0%未満 (平成27年度決算) 実質公債費比率 14.0%未満 (平成27年度決算)</p>	<p>財政健全化プランの推進</p>					<p>・財政健全化プランを着実に実行し、財政調整基金を取り崩すことなく、収支のバランスを図りました。</p> <p>【平成27年度決算】 財政調整基金残高 49.5億円 経常収支比率 88.7% 実質公債費比率 7.8%</p>	A	財政課
(2) 自主財源の確保									
① 商工業振興と企業誘致対策	<p>既存商工業の活性化対策、新規立地企業の誘致を積極的に推進する。</p>	<p>商工業の活性化と企業誘致の推進</p>					<p>にしわき上比延工場公園については、完売しました。企業誘致の推進に向け、企業進出に対する優遇措置を規定している西脇市産業立地促進措置条例を改正しました。</p> <p>交付金を活用し、これまでで最高となる20%のプレミアム商品券の発行助成を行いました。</p>	A	商工観光課
② 市税等収納率の向上対策	<p>市税、貸付金をはじめ各種公共料金等の未収入金対策について、目標設定、進行管理、対応策の検討、情報の共有化など、効率的・横断的な未収入金対策に取り組む。</p>	<p>未収入金対策チームの運営</p>					<p>強制徴収公債権に係る債権管理業務の一元化については、広域化を含め、引き続き検討することとしました。</p> <p>兵庫県整理回収チームの派遣を受け、徴収スキル・ノウハウの向上に努めました。</p>	A	税務課 関係課
③ 受益者負担の適正化	<p>受益者負担の公平性の観点から、使用料・手数料等の全面的な見直しを行う。</p> <p>また、定期的な見直しを行う仕組みをつくり、受益と負担の適正化を確保する。</p>	<p>見直し基準の作成</p>					<p>使用料及び手数料の見直しに当たり基本方針を定めるとともに、西脇市使用料手数料検討委員会条例を制定しました。</p>	B	財政課 関係課

計画項目	計画内容	実施予定年度					平成27年度取組結果	評価	所管課
		23	24	25	26	27			
④ 市有財産の有効活用による自主財源の確保	未利用市有地・遊休地について、売却・貸付などの有効活用を図る。 公金については、安全性及び流動性を十分考慮した資金管理計画を策定し、計画に基づいた効率的で有利な資金運用に努める。						市有地（土地・野村町）を売却しました。 資金運用については、基準に基づく効率的で有利な運用に努めました。	A	財政課 会計課
⑤ 有料広告の掲載	広報紙、ホームページ、公用車、公共施設等への企業広告など、行政が保有する資源を広告媒体として活用し、財源の確保に努める。						広告付き案内板をロビーに引き続き設置しました。 下記の媒体に有料広告を掲載し、財源の確保に努めました。【効果額：2,114千円】 ・ホームページのバナー広告 ・広報「にしわき」 市役所、病院で使用各種封筒等の寄附を受け、経費削減に努めました。【経費節減相当額：568千円】	A	関係課
⑥ 自主財源の確保に向けた取組の推進	ふるさと寄附の推進等の取組を進め、財源の確保に努める。						ふるさと寄附のPR等に努めるとともに、返礼品の見直しや充実を図り、過去最高の寄附金をいただきました。	A	総合企画課
(3) 行政経費の効率的な運用									
① 公共工事コストの縮減	公共工事において、工事コストだけでなく、工事の時間的コスト、ライフサイクルコスト、社会的コストの低減等、総合的なコスト縮減に取り組むことにより、効率的な事業展開を図る。						公共工事は、既にかなりのコスト縮減が図られており、該当規模以上の工事が少ないことから、取りまとめを行っていません。	C	関係課 財政課
② 病院事業の経営健全化	患者サービスの向上に努めるとともに、改革プランに基づき、より一層計画性の高い企業経営を推進し、社会経済環境の変化に対応可能な経営基盤の確立を図る。						効率的な経営に努めてきましたが、平成27年度決算については、収益アップにつながりませんでした。	B	経営管理課

計画項目	計画内容	実施予定年度					平成27年度取組結果	評価	所管課
		23	24	25	26	27			
⑦ 電子自治体の構築	電子化、ネットワーク利用による行政情報の活用を進め、庁内活動を活性化させるとともに、行政内部の効果にとどまることなく、電子化した行政情報を開示活用した市民ニーズに応える新たな行政サービスの展開を進める。		クラウドコンピューティング研究		導入準備・導入		情報通信技術や通信基盤整備状況等の動向を注視し、目指すべき情報化の方向性について検討しました。庁内業務システムを適宜見直し、更新時には最適なシステムを導入しました。	B	総合企画課
(4) 公共施設の適正配置と有効活用									
① 公共施設の適正配置と有効活用	市民ニーズの変化、管理運営費の増大、施設の老朽化等の課題に対応した施設の在り方や方向性、利用率の向上対策等を検討するため、市民の理解を得ながら整備・活用、統廃合を進める。また、合併により重複、必要性・効率性が低くなった公共施設については統廃合や機能転換などを検証し、再編を図る。		検討・実施				公共施設の在り方等に関する市民アンケートの実施など、西脇市公共施設適正化検討委員会において調査審議し、公共施設等総合管理計画の策定を進めました。住生活基本計画の見直しを行い、保有数の抑制に向け、廃止団地と集約団地を決定しました。地元集落と協議の結果、西澤共同畜舎の払下げを実施しました。	A	新庁舎建設準備室関係課
② 新設施設の適正配置と有効活用	新たな施設の建設や取得、老朽化等による施設の更新は、市民ニーズや緊急性・必要性等の観点、維持管理費の見地などからも、総合的かつ慎重に検討を行い、施設の重点化や他の施設との役割分担の明確化を市民の理解を得た上で実施する。		検討・実施				茜が丘複合施設 (Miraie) がオープンしました。また、当該施設の管理運営について、地元自治会や関係団体等と意見交換を行いながら、管理運営方針を策定しました。西脇市公共施設適正化検討委員会での議論を踏まえ、市庁舎及び市民会館の建替え場所について、検討しました。	A	新庁舎建設準備室関係課
(5) 柔軟でスリムな組織・機構の整備									
① スリムで効率的な組織体制の整備 (機能型・分権型・横断型の組織づくり)	多様化する行政課題に柔軟かつ迅速に対応する、スリムで効率的な組織体制を整備し、市民の利便性の向上を図る。		部内流動体制の運用と組織の見直し				新庁舎建設準備室、移住・定住促進室、ファッション都市構想推進室、スポーツ振興室の4つの室を設け、円滑に効率的な事業ができるよう組織を整備しました。また、部内での弾力的な人事管理ができるよう、部長に人事配置の権限を委ねています。	A	総務課
② 組織の横断的な連携	新しい行政課題や複数の課にまたがる行政課題に的確に対応するため、プロジェクトチームの活用等、組織の連携に取り組む。		必要に応じたプロジェクトチームの設置				市制10周年事業、新庁舎整備に係るプロジェクトチームを設置し、関係各事業を実施しました。	A	関係課

3 職員の能力を最大限に発揮した市政運営の推進

計画項目	計画内容	実施予定年度					平成27年度取組結果	評価	所管課
		23	24	25	26	27			
(1) 定員適正化計画の推進									
① 定員適正化計画の推進	<p>外部委託の推進や多様な雇用形態の活用、組織機構の見直しなどによる定員のさらなる適正化やコスト削減を図る一方で、急激な職員減少によるマイナスの影響を最小限にとどめながら定員適正化計画を推進する。</p> <p>【目標値】 平成23年4月1日職員数 654人 平成27年4月1日職員数 610人 (うち病院除く一般職員 277人)</p> <p>【参考】 平成17年4月1日職員数 748人</p>	定員適正化計画の推進					<p>ここ数年の大量退職に対応するため、積極的に職員採用を行いました。定員適正化計画より若干少ない職員数を維持しています。</p> <p>平成27年4月1日現在の職員数 687人 (うち病院除く一般職員 275人)</p> <p>平成28年4月1日現在の職員数 685人 (うち病院除く一般職員 277人)</p> <p>地域医療体制の充実に向け、看護師等を採用した結果、看護体制の向上(7:1看護)を図ることができました。多様な雇用形態の活用、雇用対策の一環として、社会人経験者採用試験及び期限付嘱託職員採用試験を実施しました。</p> <p>平成32年4月までを期間とする「定員管理計画」を策定しました。</p>	A	総務課
(2) 将来の西脇市を担う人材の育成・能力の向上									
① 人材育成基本方針の推進	<p>人材育成基本方針に基づき、独創性や柔軟性に富む職員を養成する。</p>	自己啓発支援強化、OJTの推進 新たな研修制度の確立など					<p>人材育成基本方針に基づき、各種研修を実施しました。女性管理職の登用は毎年実施しており、行政職における女性管理職の割合は15.3%となりました。</p>	A	総務課
② 人事考課制度の推進	<p>能力評価及び目標管理による実績評価の制度により、人材育成、意識の向上、任用・給与等に活用する。</p>	検証・見直し					<p>実績評価については、管理・監督職を対象に実施し、管理職については、その結果を6月・12月の勤勉手当に反映させました。</p> <p>能力評価については、全職員を対象に実施しました。新人事評価制度の一部見直しを行いました。</p>	A	総務課
③ ジョブ・ローテーションの確立	<p>能力育成期に性質の異なる職場を定期的に異動し、バランスよく経験することにより、職員の視野や知識、技術を幅広く深めるとともに、能力開発と適性の発見を推進する。</p>	<p>制度化</p> <p>運用</p>					<p>ジョブローテーションを行い、職員配置に反映させました。</p>	B	総務課

計画項目	計画内容	実施予定年度					平成27年度取組結果	評価	所管課
		23	24	25	26	27			
④ 自己実現支援制度の充実	自分にあったやりがいのある仕事を求める職員に組織が順応することにより、自己実現を支援し、能力を最大限活用できる体制づくりを推進する。		ポストチャレンジ制度 公募制度 研究		試行実施・検証		近隣市での導入状況、導入成果を調査しながら、導入の是非について研究を行いました。	B	総務課
⑤ 管理職のマネジメント能力の向上	管理職のマネジメント能力の向上を図り、戦略の立案、組織と人材の活用を円滑にするため、昇任試験制度や立候補制度等を検討する。			検討・実施			兵庫自治研修所、播磨内陸広域行政協議会において、管理職に必要な研修を行いました。 昇任試験制度については、人事評価の結果を昇任昇格に反映させることとしていますが、昇任試験の是非について検討できていません。	B	総務課

4 快適で利便性の高い窓口サービスの提供

計画項目	計画内容	実施予定年度					平成27年度取組結果	評価	所管課
		23	24	25	26	27			
(1) 窓口サービスの向上									
① ワンストップサービスの実現	市民の利便性を高めるため、窓口開設時間の延長、休日の開設、ワンストップサービスの実施等を検討する。 また、各種申請書や届出書等の押印の廃止や省略、書類の記載事項の簡略化等に取り組む。		プロジェクトチームによる検討				ワンストップサービスについては、本庁舎の整備を視野に入れ、関係課で検討を行うこととしています。 戸籍住民課、税務課において、3月・4月の土曜日午前の臨時窓口を開設し、転入転出者等の利便性の向上を図りました。	B	戸籍住民課 保険医療課 税務課 関係課
② 接遇の改善	管理監督職を含め接遇研修をより一層充実させ、市民対応の改善を図る。		接遇研修・派遣研修の実施				播磨内陸広域行政協議会において、入庁2年目職員を対象に接遇研修を行いました。 入庁1年目職員に対しては、庁内講師による接遇研修を行いました。	B	総務課
③ 時差出勤制等の推進	市民起点の行政サービスを提供するため、時差出勤など、多様な勤務体系の運用を図る。		適正運用				戸籍住民課等において、毎週火曜日の窓口延長に伴い時差出勤を実施するとともに、他課においても、夜間の会議等に対応するため、時差出勤を実施しました。	A	総務課 関係課
④ 公共施設の開館時間、休館日の見直し	市民起点の行政サービスを提供するため、公共施設の開館時間・休館日を見直し、利用しやすい施設づくりを行う。		検討・実施				新図書館において、開館時間を延長し、休館日も月1日としました。 地球科学館において、夏休みや正月等に臨時開館を行い、サービス向上を図りました。	A	関係課
⑤ 各種公共料金の納付方法等の拡大	市税をはじめとする各種公共料金の納付方法の拡大について、調査・研究する。		検討・実施				市民税・固定資産税・軽自動車税・国民健康保険税のコンビニ収納により納税者の利便性の向上を図り、収納率の向上につながりました。	A	税務課
(2) 適切な市民相談業務の実施									
① 適切な市民相談業務の実施	各種相談業務については、内容の充実や見直しを進めるとともに、わかりやすく、丁寧な対応に努め、市民満足度の向上を図る。		検討・実施				支援員の出勤体制を見直し、相談体制の充実を図りました。 相談事案については、学校・警察・県子どもセンター等関係機関と連携し対応しました。	A	関係課