

西脇市行政改革大綱 平成23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。

重点課題

計画項目	計画内容	平成23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を導き出す。	<ul style="list-style-type: none"> 行政改革推進委員会において、「市民検証制度」についてご検討いただき、施策単位でコストや成果を把握し第三者評価として市民参画による検証を進めることとしました。 平成25年度から始まる総合計画後期基本計画にあわせた運用に向けた検討を進めます。 	B	行政経営室
(2) 「行政ノウハウ継承」の取組	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 業務の可視化とマニュアル化の推進のため、行政経営研修「少数精鋭での行政サービスを目指した取組」を開催しました。 方針に基づき、福祉総務課、市民課、生活環境課、西脇病院などで、各課個別のマニュアルを作成しました。 	B	行政経営室 全課

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23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									
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、統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。						<ul style="list-style-type: none"> 行政改革推進委員会において、「市民検証制度」についてご検討いただき、施策単位でコストや成果を把握し第三者評価として市民参画による検証を進めることとしました。 平成25年度から始まる総合計画後期基本計画にあわせた運用に向けた検討を進めます。 	B	行政経営室
(2) 行政事務の改善と見直し									
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。						<ul style="list-style-type: none"> 事業実施の指針として3か年の行動計画を策定し公表しました。 公募市民等で構成する総合計画推進市民会議を開催し、政策の進捗状況や、今後のまちづくりについて市民視点から意見交換や提言を行っていただきました。 平成24年2月に総合計画のまちづくり指標等の追跡調査となるまちづくり市民アンケートを実施しました。 	A	企画政策課
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。						<ul style="list-style-type: none"> 114事業について事務事業評価2次評価ヒアリングを行い、総合計画の進行管理、予算編成等に活用いたしました。 	A	行政経営室

計画項目	計画内容	実施予定年度					平成23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													
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。	←	ガイドライン策定				→	←	ガイドラインに基づく委託の推進	→	<ul style="list-style-type: none"> ・実効性の高いガイドラインの検討を行うこととし、平成23年度中の策定は見送りました。 ・業務の可視化に向けた行政経営研修「少数精鋭での行政サービスを目指した取組」を開催しました。 ・情報機器設定業務、安心コールセンター事業で委託化が進みました。 	C	行政経営室 全課
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、今後のあり方の方向性を出す。	←	指針見直し				→	←	<p>【指定管理導入施設】 公募・非公募の検討</p> <p>【直営施設】 指定管理者制度の適用検討</p>	→	<ul style="list-style-type: none"> ・平成23年10月「指定管理者制度運用に関する指針」を改訂し運用開始しています。 ・指定管理期間が終了したため、以下の施設の指定管理者を更新しました。 旧来住家住宅 日本のへそ日時計の丘公園フォルクスガーデン 中央駐車場 市民会館 青年の家 音楽ホール 天神池スポーツセンター 	A	行政経営室 まちづくり課 都市住宅課 生涯学習課
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を始めとした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。	←					→	←	公共施設整備時に必要に応じて検討	→	<ul style="list-style-type: none"> ・平成23年度は該当事業がありませんでした。 	B	行政経営室 関係課

計画項目	計画内容	実施予定年度					平成23年度取組結果	評価	所管課
		23	24	25	26	27			
(5) 情報公開制度と個人情報保護制度の適切な運用									
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
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い、適正に運用できました。 ・ 適正運用のため、職員向けに情報公開実務研修を実施しました。	A	総務課
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い、適正に運用できました。 ・ 適正運用のため、職員向けに個人情報保護条例実務研修を実施しました。	A	総務課
(6) 市民と行政の協働									
地域自治（ローカルガバナンス）の実現	行政が高度・多様化する市民ニーズや行政課題のすべ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、NP、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 →					・ 総合計画の基本政策に「多様な主体による地域自治が確立したまち」を掲げ、市民の参画と協働により、地域自治の実現に取り組んでいます。 ・ 地区まちづくり実践補助により、地区主体のまちづくりに対する支援を行いました。	A	まちづくり課 全課

計画項目	計画内容	実施予定年度					平成23年度取組結果	評価	所管課
		23	24	25	26	27			
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。						<p>自治基本条例</p> <ul style="list-style-type: none"> 自治基本条例検討委員会での検討と地区別学習会を実施しました。 <p>地区からのまちづくり</p> <ul style="list-style-type: none"> 地区まちづくり協議会等を対象とする地区まちづくり実践補助事業に加えて、地区を超えて様々な公益活動を実施する団体・グループを対象とした市民提案型まちづくり事業補助金を制度化し、地区からのまちづくりの充実を図りました。 <p>地域に根ざした福祉システムづくり</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域福祉計画の見直しのため、福祉施策の取組状況の把握を行いました。 障害者基本計画と第3期障害福祉計画を策定しました。 次世代育成支援対策行動計画に関するアンケートを実施し、検証を行いました。また、要保護児童対策協議会を定期開催し、虐待防止体制を整えました。 <p>地域教育力の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 中学生 446名が 129の事業所の協力を得て、地域に学ぶ中学生体験学習事業（トライやる・ウィーク）に参加しました。 にしわき15（いちご）検定が浸透するように、イベントへの出張検定や中学生による統一検定、一般成人を対象としたFAX検定などを行った結果、4,147人の受験者がありました。 西脇ハーティネス・メンバーズ見守りチームの拡充に努めた結果、新たに21名の登録をいただきました。 	A	まちづくり課 まちづくり課 福祉総務課 児童福祉課 学校教育課 生涯学習課 青少年センター
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。						<ul style="list-style-type: none"> 消費者協会や花と緑の協会など、各種団体との協議を行い、自主運営を促進しました。 	B	生活環境課 生涯学習課 等

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23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									
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>● ● ● ● ●</p> <p style="text-align: center;">中期経営計画の作成・見直し</p>					<ul style="list-style-type: none"> 財政健全化プランの計画期間が平成22年度で終了したことから、取組状況の総括を行いました。 プランに掲げる目標は全て達成しました。 今後も厳しい財政状況が見込まれることから、平成23年度からの5年間を計画期間とする新「財政健全化プラン」を策定し、推進しています。 	A	財政課
(2) 自主財源の確保									
商工業振興と企業誘致対策	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>← 商工業の活性化と企業誘致の推進 →</p>					<ul style="list-style-type: none"> 上比延工場公園の工場用地の分譲準備を進めました。 市内商業団体が発行する共通商品券への支援として、初回発行に当たりプレミアム分を助成しました。 市内商工業団体が実施する活性化事業への各種支援を行いました。 	A	商工労政課
市税等収納率の向上対策	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>← 未収入金対策チームの運営 →</p> <p>← 未収入金対策の強化 →</p>					<ul style="list-style-type: none"> 未収入金対策会議を開催し、横断的な対策に取り組みました。 未収入金の適正管理のため、平成23年12月に「西脇市債権管理に関する条例」を制定・施行しました。 奨学資金貸付金において、口座振替制度を導入しました。 	B	行政経営室 関係課
受益者負担の適正化	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。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>← 見直し基準の作成 →</p> <p>← 基準に基づく使用料・手数料等の適正化 →</p>					<ul style="list-style-type: none"> 家族介護者交流支援事業、子育て支援事業において、受益者負担の導入を行いました。 見直し基準の作成には至っていませんが、引き続き、受益者負担の定期的な見直し制度の導入に向けた検討を行います。 	C	行政経営室 関係課

計画項目	計画内容	実施予定年度					平成23年度取組結果	評価	所管課
		23	24	25	26	27			
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。						<ul style="list-style-type: none"> 平成22年度に一般競争入札で、未利用市有地を売却しています。（一部を平成23年度に収入） 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
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。						<ul style="list-style-type: none"> 以下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：2,140千円】 ホームページのバナー広告 広報「にしわき」 茜が丘宅地分譲の折込広告 直売所壁面掲示板（新規） 市役所で使用する各種封筒の寄附を受け、経費の削減に努めました。 【経費節減相当額：約822千円】 	A	企画政策課 情報政策課 秘書広報課 農林振興課 税務課 市民課 生活環境課 西脇病院
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。						<ul style="list-style-type: none"> ふるさと寄附制度のPRや寄附特典を充実、クレジット収納を開始するなど寄附の促進を図りました。 自動販売機の設置事業者を公募し、売上に応じた納付金を得る制度を導入しました。 	A	企画政策課 行政経営室
(3) 行政経費の効率的な運用									
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。						<ul style="list-style-type: none"> 「公共工事コスト縮減対策行動計画」の計画期間が平成22年度末で終了したため、平成23年11月に「公共工事コスト縮減のためのガイドライン」を作成し、引き続きコスト縮減に取り組んでいます。 	A	関係課 行政経営室
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。						<ul style="list-style-type: none"> 西脇病院改革プランに、各部門の目標を設定して取り組んだ結果、平成24年度としていた不良債務の解消を1年前倒しすることができました。 地域医療支援病院の承認を得ることができました。 	A	西脇病院

計画項目	計画内容	実施予定年度					平成23年度取組結果	評価	所管課
		23	24	25	26	27			
医師の確保と高品質な医療の提供	全診療科の医師確保に引き続き取り組む。また、高品質で安心感のある医療の安定した提供を図る。	← 医師確保に向けた取組の推進 →					<ul style="list-style-type: none"> 医師確保に向けた取組の結果、平成23年6月の循環器内科医師の着任、平成24年4月には外科医師1名、内科医師1名の増員となりました。 臨床研修医の増枠や希望も増えています。 	A	病院総務課
上下水道事業の経営健全化	より一層計画性の高い企業経営を推進するため、中期経営計画に基づき、経営計画・経営目標の設定やコスト縮減、料金の適正化、水洗化率の向上等、経営基盤の強化を図る。	← 中期経営計画に基づく取組の推進 →					<ul style="list-style-type: none"> 水道事業については、支出の抑制は計画以上の成果ですが、水需要の鈍化による収入減の影響が大きく、収支状況は計画値より悪化しています。しかし、平成22年度の料金改定により改善する見込です。 下水道事業については、地方公営企業法の財務規程を適用したため、計画との比較が出来なくなりましたが、指標から判断して経営状況は悪化しています。しかし、平成22年度の料金改定により改善する見込です。 西脇市下水道事業中期経営計画（平成23年度～平成27年度）を策定しました。 	B	管理課 工務課
出資団体等の健全な運営の推進	指定管理者制度の導入や公益法人制度改革など、出資団体等を取り巻く環境が大きく変化する中、団体等の健全な運営のため、経営状況や資産債務の状況を把握するとともに、団体等が行うサービスの意義、採算性、事業手法等についても客観的な点検評価を行う。 また、団体等が自ら積極的に分かりやすい情報公開を行うよう指導する。	← 点検評価の実施 → ← 情報公開の推進 →					<ul style="list-style-type: none"> バランスシートや損益計算書など適切な情報公開が行われています。また、新公益法人制度への対応を優先したため、点検評価等は行っていません。 	C	行政経営室 関係課
新公益法人制度への適切な対応	公益法人制度改革に伴う新制度への対応について、移行期間内での円滑な移行に向けて指導を行う。	← 新制度への適切な対応 → 移行期限：H25年11月末					<ul style="list-style-type: none"> （財）保健福祉公社...平成23年10月社会福祉協議会へ統合 （財）住民サービス公社...平成24年度に一般財団法人へ移行申請予定 （財）北播磨地場産業開発機構...平成23年4月公益財団法人へ移行 （財）文化・スポーツ振興財団...平成24年4月公益財団法人へ移行 	A	長寿福祉課 生活環境課 商工労政課 生涯学習課

計画項目	計画内容	実施予定年度					平成23年度取組結果	評価	所管課
		23	24	25	26	27			
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らず、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		・クラウドコンピューティングについて、国等の情報通信技術や通信基盤整備等の動向を注視し、他市の導入状況等を研究・検討しました。	B	情報政策課
(4) 公共施設の適正配置と有効活用									
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あり方や方向性、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			・平成22年度末に岡防災倉庫を解体したことにより、借地料が不要になりました。 ・西脇給食センターと黒田庄給食センターを統合する計画に基づき実施設計を完了しました。	A	防災対策課 教育総務課 等
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			・茜が丘複合施設について、整備方針に基づく地元説明や開発計画等に着手しました。 ・図書館機能等、施設の具体的な整備内容の検討を進めました。	B	企画政策課
(5) 柔軟でスリムな組織・機構の整備									
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				・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。	B	総務課
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				・10月頃に総合防災訓練を予定していましたが、台風12号により、市内に浸水被害が発生したため、訓練実施を見送りました。 ・病院において、入院棟と手術室内における火災を想定した総合訓練を実施しました。	B	防災対策課 西脇病院

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23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									
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 (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					<ul style="list-style-type: none"> 定員適正化計画に基づき、新規採用者、退職者の調整を行い、一般職員定数については、予定どおり進ちよくしています。 西脇病院では、看護師等不足を解消するため、2、3次募集を行った結果、平成22年度比16名増となりました。 平成23年4月1日 職員数 666人(うち一般職員 307人) 平成24年4月1日 職員数 674人(うち一般職員 298人) 多様な雇用形態の活用として、期限付嘱託職員採用を実施しました。 	A	総務課
(2) 将来の西脇市を担う人材の育成・能力の向上									
人材育成基本方針の推進	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。	自己啓発支援強化、OJTの推進 新たな研修制度の確立など					<ul style="list-style-type: none"> 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、女性管理職の割合は11.7%となっています。 	A	総務課
人事考課制度の推進	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。	検証・見直し					<ul style="list-style-type: none"> 実績考課については、管理・監督職員を対象に実施し、考課結果を、管理職の6月、12月の勤勉手当に反映させました。 能力考課については、全職員を対象に実施しました。 	A	総務課
ジョブ・ローテーションの確立	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。	制度化 運用					<ul style="list-style-type: none"> ジョブローテーションを行い、平成23年度の職員配置に反映させました。 	B	総務課

計画項目	計画内容	実施予定年度					平成23年度取組結果	評価	所管課
		23	24	25	26	27			
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。						<ul style="list-style-type: none"> 近隣市での導入状況、また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
		ポストチャレンジ制度 公募制度 研究 ← 試行実施・検証 →							
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。						<ul style="list-style-type: none"> 兵庫自治研修所、播磨内陸広域行政協議会にて管理職に対して必要な研修を行っています。 昇任試験制度については、人事考課の結果を将来的に昇任昇格に反映させる可能性もあるため、検討できていません。 	B	総務課
		← 検討・実施 →							

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23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									
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類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 ← → 実施					<ul style="list-style-type: none"> ・夜間、休日窓口サービスの現状分析やサービス向上に向けた調査研究を行いました。 ・平成22年度までの取組で一定の成果が得られているため、そのままの取組を継続しました。 	C	市民課 税務課 関係課
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 ← →					<ul style="list-style-type: none"> ・播磨内陸広域行政協議会にて、主に入庁後2年目の職員に研修を行いました。 ・入庁1年目職員に対しても、庁内講師による研修を行いました。 	B	総務課
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 ← →					<ul style="list-style-type: none"> ・夜間の会議等に対応するため、時差出勤制度を活用しています。【H23実績：339件】 	A	総務課 関係課
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 ← →					<ul style="list-style-type: none"> ・北はりま農産物直売所で、12月30日に臨時開館しました。 ・北はりま田園空間博物館で、年中無休（12/31～1/2除く）としました。また、7月～9月は開館時間を夜7時まで延長しました。 ・生活文化総合センター、経緯度地球科学館で需要の多い夏休み期間等で休館日を無くして開館するなど、利便性の向上を図りました。 	B	関係課
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 ← →					<ul style="list-style-type: none"> ・平成24年度からの軽自動車税コンビニ収納開始に向けて金融機関との調整とコンビニ店の読取テスト等の準備工程が完了しました。 	A	税務課
(2) 適切な市民相談業務の実施									
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 ← →					<ul style="list-style-type: none"> ・子育て相談で、保健師や民生委員との連携により、見守りが必要な家庭等を定期的に訪問するなど、悩みのある保護者が孤立しないよう配慮しながら相談を実施しました。 ・定住自立圏共生ビジョンにより、消費生活・多重債務相談窓口の多可町との相互利用を開始しました。 	A	児童福祉課 生活環境課