

西脇市行政改革大綱 平成24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24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。	<ul style="list-style-type: none"> ・事務事業そのものではなく、施策単位で評価を行う外部評価制度の検討を行いました。評価結果の反映や対象施策の選定などの課題があり、また、先進地において行政評価そのものを取りやめる事例も見られ、制度自体の有効性を再度検証する必要があると判断したことから、制度導入は進んでいません。 	C	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"> ・全庁的なマニュアル作成の取組には至らなかったものの、各課個別のマニュアル作成は一部で進んでいます。 ・一部業務で委託化が進みました。 	B	行政経営室 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24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。						<ul style="list-style-type: none"> 行政経営システムに基づき、事務事業評価を実施しました。評価にあたっては、効果性の高いものに対象事業を絞り込んで実施しました。 事務事業そのものではなく、施策単位で評価を行う外部評価制度の検討を行いました。評価結果の反映や対象施策の選定などの課題があり、また、先進地において行政評価そのものを取りやめる事例も見られ、制度自体の有効性を再度検証する必要があると判断したことから、制度導入は進んでいません。 	B	行政経営室
(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。						<ul style="list-style-type: none"> 総合計画審議会を設置し、平成25年度から30年度までを計画期間とする後期基本計画を策定しました。 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。 平成24年10月に「後期基本計画策定に係る市民アンケート」を実施し、計画策定に当たっての資料として活用しました。 	A	企画政策課
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。						<ul style="list-style-type: none"> 事務事業評価制度の本格導入から4年目となり、対象事業はほぼ一巡したことから、改善効果見込みの高いものに絞り込んで2次評価ヒアリングを実施し、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24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。すべ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。	補助金交付規程の整備・見直し 補助金の必要性等の検証 					・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	関係課 財政課
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。	マニュアルの作成・活用 					・全庁的なマニュアル作成の取組には至らなかったものの、各課個別のマニュアル作成は一部で進んでいます。	B	行政経営室 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。	財政健全化プランの推進 					・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。	事務用品購入方法の改善 割引制度の活用等による経費の縮減 					<ul style="list-style-type: none"> ・平成24年10月から、21施設を新電力に切り替えることで、電気料金の削減ができました。 ・月毎のコピーカウント・郵便料金について庁内周知し、節減について周知喚起を図り、郵便料金を 1.1%削減できました。 	A	財政課 総務課 会計課 全課

計画項目	計画内容	実施予定年度					平成24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。	←					<ul style="list-style-type: none"> ガイドラインの素案は完成しており、効果を出すための検討を行いました。外部委託が見込める業務がなく、有効性が確保できないため、平成24年度中の策定は見送りました。 一部業務で委託化が進みました。 	C	行政経営室 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、今後のあり方の方向性を出す。	←					<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。 経緯度地球科学館の管理運営に、指定管理者制度を導入しました。 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。 黒田庄交流施設「石原交流館」 	A	行政経営室 生涯学習課 農林振興課
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。						<ul style="list-style-type: none"> 平成24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

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。		<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページをリニューアルし、西脇の魅力を発信できるわかりやすいページ構成やメール配信サービス等により情報発信力を強化しました。 ・西脇市の魅力をタイムリーに発信できるようにフェイスブックの運用を開始しました。 	A	情報政策課 秘書広報課 全課
-------------	--	--	---	---	----------------------

計画項目	計画内容	実施予定年度					平成24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									
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。						<ul style="list-style-type: none"> ・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。						<ul style="list-style-type: none"> ・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、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。						<ul style="list-style-type: none"> ・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、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 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、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。						<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・総合計画審議会を設置し、平成25年度から30年度までを計画期間とする後期基本計画を策定しました。 ・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。また、地区団体間の連携を図るための活動報告会・意見交換会を実施しました。 	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24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 ←→				<ul style="list-style-type: none"> ■自治基本条例 <ul style="list-style-type: none"> ・平成24年12月議会に上程し、「自治基本条例審査特別委員会」での審査の後、1月の臨時議会において賛成多数で可決し、西脇市自治基本条例を公布しました。 ■地区からのまちづくり <ul style="list-style-type: none"> ・「地区まちづくり実践補助」、「市民提案型まちづくり事業補助」により、地区からのまちづくりの充実を図りました。 ・2回のまちづくり講座を開催し、70名の参加がありました。 ■地域に根ざした福祉システムづくり <ul style="list-style-type: none"> ・障害者基本計画と第3期障害福祉計画に基づき、各種事業を実施しました。 ・市民一人ひとりが地域福祉の担い手として暮らしやすいまちづくりを進めるため、関係課と連携を図り、引き続き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。 ・茜が丘複合施設における子育て総合支援センターについて、ハード事業の推進とともにソフト事業についての検討を行いました。 ■地域教育力の向上 <ul style="list-style-type: none"> ・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検定などを行いました。 ・兵庫県情報セキュリティサポーターと連携し、「インターネット見守り隊情報」を各小中学校に発信し、啓発に努めました。 ・3月をインターネット見守り活動推進強調月間」として、啓発用幟旗等をコンビニ等に掲出しました。その結果、インターネット等に対する問題意識が高まったと考えています。 	A	まちづくり課 まちづくり課 福祉総務課 児童福祉課 生涯学習課 青少年センター
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。		自主運営率向上への取組 ←→			<ul style="list-style-type: none"> ・役員による事業や計画の立案や、スポーツ大会の実施にあたり各協会による自主運営の向上のための指導・助言を行い、プログラムの作成から競技運営に至るまで各協会での実施など、各種団体の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24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>	財政健全化プランの推進 					<ul style="list-style-type: none"> 自主財源の確保見通し、補助金等の見直し分を財政健全化計画に反映させました。 	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>	商工業の活性化と企業誘致の推進 					<ul style="list-style-type: none"> 平成24年度からにしわき上比延工場公園の分譲を開始しました。 2社が企業立地促進法の対象となる工場の新設を行い、就労基盤の整備につながりました。 市内の小規模事業者が事業の拡大・高度化を図るための設備投資の一部を助成する制度（西脇市小規模企業者等設備投資促進事業）を創設し平成25年度から実施します。 	A	商工労政課
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>	未収入金対策チームの運営 未収入金対策の強化 					<ul style="list-style-type: none"> 民事訴訟法に基づく「支払督促制度」の活用に向けて、各課に取組を促したところ、支払督促実施直前の最終催告で、納付があるなどの成果を得ることができました。 	B	行政経営室 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。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 基準に基づく使用料・手数料等の適正化 					<ul style="list-style-type: none"> 平成26年4月消費税増税が見込まれる中、見直し基準は策定していません。 	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24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。						<ul style="list-style-type: none"> 売却可能地を抽出し、売却に向けての現場測量、売却可能地の公募を行い、未利用地の一部を売却しました。 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。						<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：1,935千円】 ○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 市役所、西脇病院等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790千円】 	A	企画政策課 秘書広報課 農林振興課 税務課 市民課 生活環境課 上下水道部 西脇病院
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。						<ul style="list-style-type: none"> 前年度に引き続きふるさと寄附のPR等に努めた結果、初めて寄附額が1千万円を超えました。 	A	企画政策課
(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。						<ul style="list-style-type: none"> 西脇市公共工事コスト縮減のためのガイドラインを策定し、一定規模以上の工事について、チェックリストを作成し検討することとしていますが、対象工事のチェックリストの大部分が項目該当なしの工事となっているため、チェックリストの集計は行っていません。 	C	関係課 行政経営室
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。						<ul style="list-style-type: none"> 西脇病院改革プランに、各部門の目標を明示し、目標達成に向けて取り組んだ結果、平成26年度としていた黒字化を2年前倒しすることができました。 平成24年11月から7対1入院基本料の算定を開始し、医療サービスの充実・向上を図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24年度取組結果	評価	所管課
		23	24	25	26	27			
③ 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"> 医師会や小児医療を守る会の支援・協力により、本市の地域医療に関する取り組みについては、一定の評価を得て、その結果、平成23年4月の医師数39名から、平成25年4月には51名と大幅な増員となりました。 臨床研修医の増枠や希望も増えてきています。 	A	病院総務課
④ 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。 	B	管理課 工務課
⑤ 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"> 西脇市の出資団体は、市からの損失補償等がなく、健全運営できていると言えます。 公益法人制度改革の中で、三セクが行うサービスの意義等の検討を行いました。 	B	行政経営室 関係課
⑥ 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24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	<ul style="list-style-type: none"> ホームページシステムのクラウド化を実施しました。 セキュリティ対策等の研修を実施し、職員の情報活用能力を向上させる取り組みを実施しました。 資産管理システムを活用し、適切なライセンス管理、機器管理を行い、情報系パソコンの計画的な配備を実施しました。 	A	情報政策課
(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		<ul style="list-style-type: none"> 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、西脇給食センターの改築を進めました。 ライスセンターの地元払下げについて、県との協議の中で全体スケジュールや地区の見直しを行うとともに、平成24年11月に農業近代化施設払下げ等取扱要綱を定めました。要綱に基づき地元協議を行い、4町の7施設について、払下げの同意を得ました。 	A	教育総務課 農林振興課
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		<ul style="list-style-type: none"> 茜が丘複合施設について、基本計画、基本設計を策定し、施設整備の推進を図りました。 施設整備のため、地区計画の変更を行いました。 国の社会資本整備総合交付金の採択を受け、有利な財源のもと事業を推進することとなりました。 	A	企画政策課
(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		<ul style="list-style-type: none"> 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。 情報収集、発信の一元化を図るため、平成25年度からこれまで情報政策課が所管していたホームページやフェイスブック等の運用を秘書広報課の所管とすることとしました。 	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		<ul style="list-style-type: none"> 大規模災害が発生した場合、職員(管理職)の密接な連携による防災体制づくりを確立するため、防災訓練を実施しました。 	A	防災対策課

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24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</p> <p>(参考：平成17年4月1日職員数 748人)</p>						<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、予定どおり進ちょくしています。 西脇病院では、地域医療体制の充実のため、看護師等を採用した結果、前年比23名増となり看護体制の向上（7：1看護）が図られました。 平成24年4月1日 職員数 674人（うち一般職員 298人） 平成25年4月1日 職員数 690人（うち一般職員 291人） 多様な雇用形態の活用として、社会人経験者採用、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									
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>						<ul style="list-style-type: none"> 人材育成基本方針に基づき、実務プロ研修、若葉マーク研修、クレーム・汚職対応研修等の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 12.3%となっています。 	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>						<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
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>						<ul style="list-style-type: none"> ジョブローテーションを行い、平成24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24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。						<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 →							
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。						<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24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 ←→ 実施	・ 昨年度に引き続き、窓口サービスの充実を図るため、夜間窓口サービス及び休日窓口サービスの現状分析を行いました。	B	市民課 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て、主に入庁後2年目の職員を対象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
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 ←→	・ 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。【H24実績：339件】	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 ←→	・ 北はりま農産物直売所で、年中無休（12/31～1/3除く）としました。 ・ 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、3月～10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
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 ←→	・ 軽自動車税について、コンビニによる収納を開始して、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 ←→	・ DV相談について、特に警察との連携のもと、被害者の目線に立ち、丁寧な相談対応をしました。 ・ 母子・父子相談についても時間外や相談員の出勤日でない日も相談に応じるなど柔軟な対応を行いました。	A	児童福祉課