

本庄市行政改革大綱実施計画(平成30年度～平成34年度)

平成30年度 取組報告書

令和元年7月

本 庄 市

基本方針【1】 市民に分かりやすい市役所にしよう！

実施項目1 市民に分かりやすい窓口対応・手続案内

改革プログラム		計画名		実行課	頁	取りまとめ課	頁
No.1	市民のための親切・丁寧な対応・行動	1	封筒・はがき等郵便物発送の際の担当課の所在フロア記載	収納課	9	企画課	8
		2	ナンバーディスプレイ対応電話機の導入	収納課	10		
		3	防災意識を高めよう	危機管理課	11		
		4	窓口事務の改善	市民課	12		
		5	保険課窓口における番号発券機の導入	保険課	13		
		6	何が必要なのか理解できる通知	保険課	14		
		7	市内関係施設案内マップの作成・配布	保険課	15		
		8	市内関係施設の案内	健康推進課	16		
		9	拡幅道路の完成後のイメージ図を使ってPRしよう	道路管理課 道路整備課	17		
		10	建築行為に係る窓口業務をリストアップ！	建築開発課	18		
		11	窓口で対応中であることがわかる表示	建築開発課	19		
		12	身近な水道水のことを知ってもらおう	水道課	20		
		13	下水道施設の定期的な点検とパトロール	下水道課	21		
		14-1	市民が訪れたいくなる児玉総合支所	総務課	22		
		14-2		環境産業課	23		
		15	窓口サービスの向上のための6箇条	市民福祉課	24		
		16	市民の関心に応える議会	議会事務局	25		
No.2	市民のための申請書様式等の見直し	1	送付先住所変更手続きの簡略化	障害福祉課	27	企画課	26
		2	印鑑が必要な手続きの整理	保険課	28		
		3	申請等様式の改善	建築開発課	29		
		4	給水装置工事申込み手続きに係る事務改善	水道課	30		
No.3	インターネットでの申請手続きの検討	1	インターネットで税務証明の申請受付	課税課	32	情報システム課	31
		2	インターネットで公共施設の利用予約	生涯学習課	33		
		3	インターネットで公共施設の利用予約	体育課	34		
No.4	窓口体制の在り方の検討	1	収入印紙の販売	会計課	36	企画課	35

実施項目2 国際交流の推進

改革プログラム		計画名		実行課	頁	取りまとめ課	頁
No.5	国際化に対応した窓口・手続案内	1	外国人市民にも安心して利用してもらえる、分かりやすい市役所にしよう！	秘書課	38	秘書課	37
		2	市作成刊行物の多言語配信	秘書課	39		

基本方針【2】 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

実施項目1 情報通信技術（ICT）の活用による事務の効率化

改革プログラム		計画名		実行課	頁	取りまとめ課	頁
No.6	ICTの有効活用	1	ホームページのウェブアクセシビリティ準拠の徹底	広報課	41	情報システム課	40
		2	eLTAX 利用率の向上！	課税課	42		
		3	タブレット端末の活用	課税課	43		
		4	ホームページを見やすく掲載！	環境推進課	44		
		5	市民への情報（公共機関からのお知らせ）をホームページに見やすく掲載	商工観光課	45		
		6	道路の維持・保全のための効率化	道路管理課	46		
		7	市民の皆さまから寄せられる情報の共有	道路整備課	47		
		8	市有地図情報をホームページで公開	都市計画課	48		
		9	職員の窓口業務量低減改革	建築開発課	49		
		10	ホームページで適正な情報発信	建築開発課	50		
		11	統合型GIS（屋外広告物）の一般公開	建築開発課	51		
No.7	庶務業務等の効率化	1	議会提出資料等のペーパーレス化（庁内配布分）	財政課	53	情報システム課	52
		2	文書保存の見直しとキャビネットの整備	保険課	54		

実施項目2 効率的・効果的な庁内連携

改革プログラム		計画名		実行課	頁	取りまとめ課	頁
No.8	業務マニュアルの充実	1	「支払処理マニュアル」の有効活用	会計課 監査委員事務局	56	企画課	55
		2	意識改革・情報共有で個々のレベルアップ	会計課	57		
		3	窓口業務のマニュアル化	農業委員会事務局	58		
		4	窓口業務のマニュアル化と職員間の共有	学校教育課	59		
		5	埋蔵文化財の窓口業務の改善	文化財保護課	60		
		6	図書館マニュアルの改訂	図書館	61		
No.9	庁内連携体制の強化	1	企業誘致推進に向けた庁内協力会議の設置	産業開発室	63	企画課	62
		2	地方債研修会の開催	財政課	64		
		3	監査だって怖くない！契約手続き適正化プロジェクト	財政課	65		
		4	情報セキュリティ内部監査員の拡充	情報システム課	66		
		5	徴収職員事例研修会の開催	債権回収対策室	67		
		6	福祉窓口の多チャンネル化	地域福祉課	68		
		7	児童センターにおける備品購入費の弾力的運用	子育て支援課	69		

		8	障害と介護の相談記録の共有ファイル化	介護保険課	70		
		9	公園施設マネジメントの推進	都市計画課	71		
		10	デザイン性のある現場作業着の着用で抑止力・職員の連帯感向上を実現	建築開発課	72		
		11	本庄市農産物PR	農政課	73		
No.10	市民意見の把握	1	分かりやすく、親しみやすい広報を作ろう！	広報課	75	企画課	74
		2	市民アンケートの実施手順を標準化、情報を集約化しよう！	企画課	76		
		3	窓口アンケートの実施	企画課	77		

実施項目3 職員の意識向上							
改革プログラム		計画名		実行課	頁	取りまとめ課	頁
No.11	勤務体制の見直し	1	朝型勤務の導入	行政管理課	79	行政管理課	78
		2	職員流動体制を利用しやすいものとする	課税課	80		
No.12	職員提案制度の活性化	1	職員提案制度の活性化	企画課	82	企画課	81
No.13	若手職員の人材育成と活用	1	本庄市高校生プロジェクトへの若手職員の参加（真の人材育成事業として）	都市計画課	84	企画課	83

実施項目4 民間活力の活用							
改革プログラム		計画名		実行課	頁	取りまとめ課	頁
No.14	民間委託等の導入	1	民間活力の積極的な導入	建築開発課	86	企画課	85
		2	職員の事務量削減	建築開発課	87		
		3	施設管理業務委託の見直し	総務課	88		

実施項目5 男女共同参画							
改革プログラム		計画名		実行課	頁	取りまとめ課	頁
No.15	男女共同参画の推進	1	女性の意見を広く取り入れて施策や業務に活かそう	市民活動推進課	90	市民活動推進課	89

基本方針【3】 安定した財政で未来へつなげよう！

実施項目1 自主財源の確保

改革プログラム		計画名		実行課	頁	取りまとめ課	頁
No.16	公有財産の有効利用等による財源の確保	1	未利用財産の処分・貸付	財政課	92	財政課	91
		2	行政財産及び法定外公共物の運用と拡充計画	道路管理課	93		
No.17	様々な手段による自主財源の確保	1	聞いて納得。納めて安心。住みよい本庄市へ！	課税課	95	企画課	94
		2	寄附金（基金）の活用実績の見える化	広報課	96		
		3	口座振替推進キャンペーンの実施	収納課	97		
		4	ジェネリック薬品の利用促進により医療扶助の適正化・経費節減を図る	生活自立支援課	98		
		5	魅力ある市営住宅	営繕住宅課	99		
		6	学校給食残渣低減計画	教育総務課	100		

実施項目2 使用料・手数料等の見直し

改革プログラム		計画名		実行課	頁	取りまとめ課	頁
No.18	適正な使用料・手数料等の設定	1	手数料額が変わります	建築開発課	102	企画課	101

◇全体集計 103 頁

評価方法（※実施計画より抜粋）

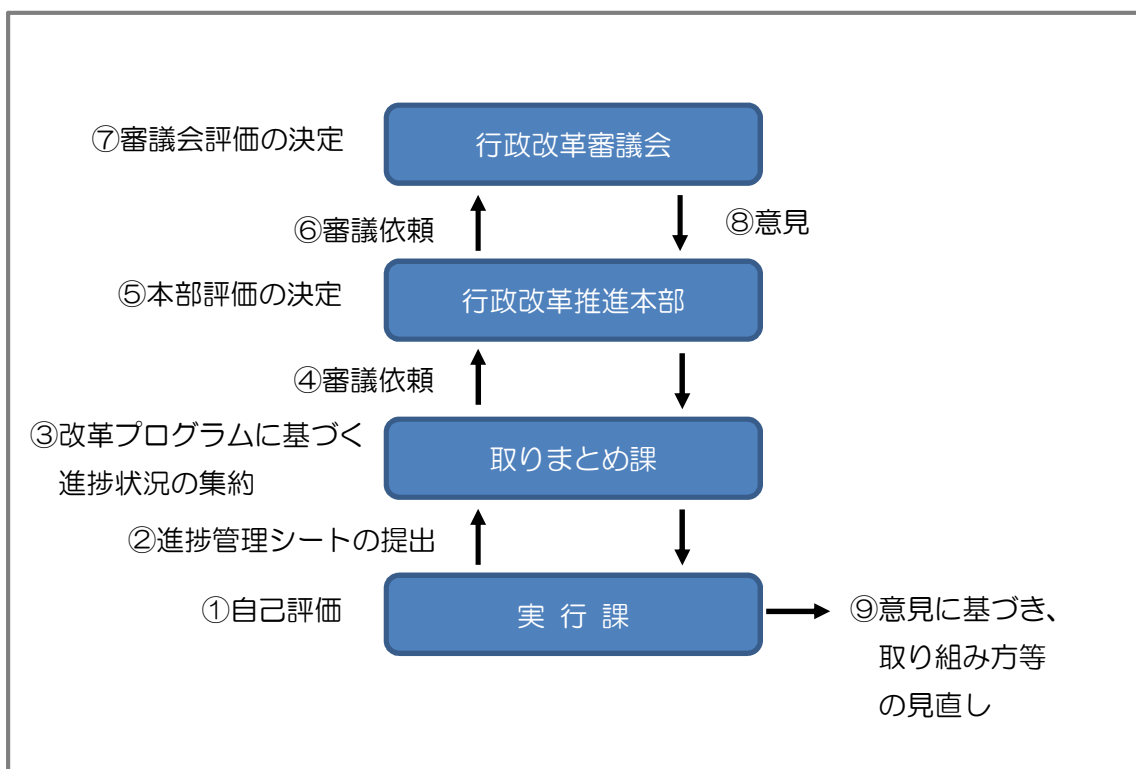
（１）評価の流れ

各改革プログラムにおける行政改革の取り組みについては、実行課が取り組みに対する自己評価等を進捗管理シートにて報告し、取りまとめ課に提出します。取りまとめ課は、実行課から提出された各進捗管理シートを集約して、改革プログラムに基づく取り組みに関する進捗状況を、先ずは行政改革推進本部に報告します。

行政改革推進本部は、取りまとめ課からの報告に関し、取り組みに対する検証と推進本部の評価を決定します。

行政改革推進本部会議を経て、行政改革審議会に審議を依頼し、審議会による評価を決定します。

〈イメージ図〉



（２）自己評価の判定区分

＜Ⅰ 年度目標の進捗・達成状況について＞

＜ⅰ＞年度目標の進捗状況に対する自己評価判定区分（各年度中間時点）

中間自己評価 判定区分	定 義
達成	年度目標を達成した
計画より早い	年度目標に対して計画以上のペースで取り組んでいる
計画通り	年度目標に対して計画通りに取り組んでいる
計画より遅れている	年度目標に対して取り組みを進めているものの、計画よりペースが遅い
再検討	取り組みを進めていく中で、年度目標の達成が困難と判明したため、手法等を再検討している
未着手	取り組み自体に着手していない
中止	取り組みを進めていく中で、改革の達成が困難と判明したため、計画を中止する

＜ⅱ＞年度目標の達成状況に対する自己評価判定区分（各年度末時点）

最終自己評価 判定区分	定 義
達成	年度目標を達成した
未達成	年度目標を達成できなかった
未実施	取り組み自体を実施しなかった
中止	取り組みを進めていく中で、改革の達成が困難と判明したため、計画を中止した

＜Ⅱ 改革の進捗・達成状況について＞

改革の進捗・達成状況に対する自己評価判定区分（各年度末時点）

自己評価判定区分		定 義
改革達成	計画終了	改革達成により計画終了とする
	計画継続	改革は達成したが、今後も行政改革として実施すべき内容であるため、次年度以降も継続して計画に取り組む
	定型業務へ	改革達成により計画終了とするが、今後も継続して実施すべき内容であるため、次年度以降は定型業務として取り組む
次年度継続	計画通り	計画で掲げた目標年度での改革達成に向けて、次年度も継続して計画に取り組む
	目標年度延長	計画で掲げた目標年度では改革の達成ができなかったため、目標年度を延長し、次年度も継続して計画に取り組む
取り下げ		改革の達成が困難と判明したため、計画を取り下げる

※取り組んでいた改革が達成（終了）した実行課については、新しい計画を取り入れるなど、不断の改革に取り組んでいます。

【参考】H30 中間報告時の「自己評価の判定区分」

（※H31.2 に実施計画の一部を改訂し、「自己評価の判定区分」を現行の形へと変更したため、今回の H31 最終報告ではこの区分は使用していません）

自己評価区分		定 義
達 成	終了	改革の成果が得られたと判断し、改革を終了する
	継続	改革の成果が得られたと判断し、継続して実施する
実行中	順調	改革が順調に進んでいる
	再検討	改革を実行したものの、課題等があり、再度検討を行っている
	取り下げ	改革の達成が困難と判断し、改革の手段等を見直す
検討中		改革を実行する前の段階

※取り組んでいた計画が達成（終了）した実行課については、新しい計画を取り入れるなど、不断の改革に取り組んでいます。

本庄市行政改革大綱実施計画 H30最終取りまとめシート

- <基本方針1 市民に分かりやすい市役所にしよう！>
 <実施項目1 市民に分かりやすい窓口対応・手続き内>

改革プログラム	No.1	市民のための親切・丁寧な対応・行動
---------	------	-------------------

取りまとめ課	企画課	計画数	17
--------	-----	-----	----

計画名	実行課	開始年度	改革達成年度(目標)	自己評価(H30年度末時点)		行政改革推進本部評価
				①H30年度目標	②改革の進捗・達成状況	
1 封筒・はがき等郵便物発送の際の担当課の所在フロア記載	収納課	H30	H30	達成	改革達成(定型業務へ)	自己評価を支持
2 ナンバーディスプレイ対応電話機の導入	収納課	H30	H30～H34	未達成	次年度継続(計画通り)	指摘あり(進捗管理シート参照)
3 防災意識を高めよう	危機管理課	H30	永年継続	達成	次年度継続(計画通り)	自己評価を支持
4 窓口事務の改善	市民課	H30	H31	達成	次年度継続(計画通り)	自己評価を支持
5 保険課窓口における番号発券機の導入	保険課	H30	H31	達成	改革達成(定型業務へ)	自己評価を支持
6 何が必要なのか理解できる通知	保険課	H30	H31	達成	改革達成(定型業務へ)	自己評価を支持
7 市内関係施設案内マップの作成・配布	保険課	H30	H32	未達成	次年度継続(計画通り)	指摘あり(進捗管理シート参照)
8 市内関係施設の案内	健康推進課	H30	H30	達成	次年度継続(目標年度延長)	自己評価を支持
9 拡幅道路の完成後のイメージ図を使ってPRしよう	道路管理課 道路整備課	H30	H31	未達成	次年度継続(計画通り)	指摘あり(進捗管理シート参照)
10 建築行為に係る窓口業務をリストアップ!	建築開発課	H30	H31	達成	改革達成(計画終了)	自己評価を支持
11 窓口で対応中であることがわかる表示	建築開発課	H30	H31	達成	改革達成(計画終了)	自己評価を支持
12 身近な水道水のことを知ってもらおう	水道課	H30	永年継続	達成	改革達成(定型業務へ)	自己評価を支持
13 下水道施設の定期的な点検とパトロール	下水道課	H30	H30	達成	次年度継続(目標年度延長)	自己評価を支持
14-1 市民が訪れたいくなる児玉総合支所	総務課	H30	H34	達成	次年度継続(計画通り)	自己評価を支持
14-2	環境産業課	H30	H34	達成	次年度継続(計画通り)	自己評価を支持
15 窓口サービスの向上のための6箇条	市民福祉課	H30	永年継続	達成	次年度継続(計画通り)	自己評価を支持
16 市民の関心に応える議会	議会事務局	H30	永年継続	未達成	次年度継続(計画通り)	指摘あり(進捗管理シート参照)

<自己評価(H30年度末時点)まとめ>

①H30年度目標

評価区分	計画数	割合
達成	13	76%
未達成	4	24%
未実施	0	0%
中止	0	0%
計	17	100%

H30最終報告まとめ
17計画のうち、76%の13計画が年度目標を達成しました。一方で、現時点での実施が困難と判明した計画や、取組みは実施したものの目標数値に届かなかった計画など、年度目標が未達成となった計画も4つありましたので、課題を整理しながら次年度以降の取組みにつなげていきます。

備考	
----	--

②改革の進捗・達成状況

評価区分		計画数	割合
改革達成	計画終了	2	12%
	計画継続	0	0%
	定型業務へ	4	24%
次年度継続	計画通り	9	53%
	目標年度延長	2	12%
取り下げ		0	0%
計		17	100%

<行政改革推進本部評価まとめ>

評価区分	計画数	割合
自己評価を支持	13	76%
指摘あり	4	24%
計	17	100%

本部意見
年度目標が未達成の計画については、原因・課題を十分に分析・整理したうえで、次年度以降は計画通りに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。

※各計画への指摘事項は進捗管理シート参照

基本方針1 市民に分かりやすい市役所にしよう！

実施項目1 市民に分かりやすい窓口対応・手続案内

改革プログラム	No.1	市民のための親切・丁寧な対応・行動
---------	------	-------------------

取りまとめ課	企画課
--------	-----

計画名	封筒・はがき等郵便物発送の際の担当課の所在フロア記載
-----	----------------------------

実行課	収納課	改革達成年度（目標）	平成30年度
-----	-----	------------	--------

改革の内容	市役所から発送する郵便物に担当課の所在フロアを表記し、来庁する市民が迷うことなく目的のフロアに行けるようにすることにより、分かりやすい市役所にします。
改革の手段	収納課が発送する封筒やはがきに「収納課（本庁舎・1階）」と所在フロアを表記します。
改革により期待される効果	○全庁的な取り組みとすれば、市民に親切的な市役所になります。 ○少ない経費（もしくは無料）で住民サービスが向上します。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	①帳票校正（督促状など）②収納課で印刷する封筒など、新たな経費がかからないもので順次所在フロアを明記します。
中間報告	督促状や催告書の黄色い封筒などに所在フロアの記載を始めました。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応（年度中の取組）	今後、収納課で作成する封筒類にも所在フロアを印刷する予定です。
最終報告	督促状や催告書の黄色い封筒などを送付する際に、収納課の所在フロアを記載して送付しました。
取組効果	新たな経費をかけずに収納課の所在の案内をすることができました。
最終自己評価	達成・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	今後は、定型業務として取り組みを継続します。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・ <u>定型業務へ</u> ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

基本方針1 市民に分かりやすい市役所にしよう！
 実施項目1 市民に分かりやすい窓口対応・手続案内

改革プログラム	No.1	市民のための親切・丁寧な対応・行動
取りまとめ課	企画課	
計画名	ナンバーディスプレイ対応電話機の導入	
実行課	収納課	改革達成年度（目標） 平成30年度～平成34年度

改革の内容	ナンバーディスプレイ対応電話機の設置により、徴収事務の効率化につながるとともに、市民とのトラブルを避けることにより、好感をもたれる市役所にします。
改革の手段	必要性、重要性の高い部署からナンバーディスプレイ対応電話機を設置します。
改革により期待される効果	○市民と職員の間電話番号に関するストレスが軽減され、住民サービスの向上や効率的な行政運営につながります。 ○収納率向上などの業務に関するプラスの波及効果が期待できます。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	回線確保に必要な基盤の増設について財政課と協議します。また、電話機本体についても企画課、財政課と調整を進め、平成31年度当初予算へ計上します。
中間報告	財政課と協議した結果、現在ナンバーディスプレイ対応の基盤に空きがなく即時対応が難しいこと、また現在の電話交換設備が平成29年2月から平成35年1月のリース期間のため、リースと買取が混入すると管理が困難な状況となることが判明しました。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調・再検討・取り下げ）（ <u>検討中</u> ）
今後の対応（年度中の取組）	平成35年2月からの次回のリース契約時に全庁的にナンバーディスプレイ対応電話機を導入することが現時点では最適と判断し、検討を続けることとします。（財政課了承済みです）
最終報告	電話交換設備の次回リース契約時の導入に向けて検討中です。平成35年2月までは実施が困難であることが判明したため、平成31年度当初予算には導入費用を計上しませんでした。
取組効果	ナンバーディスプレイ対応電話機の設置には至っていないため、取組効果はありません。
最終自己評価	達成 ・ <u>未達成</u> ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた取組方針	導入に向けて検討を継続します。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（ <u>計画通り</u> ・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	自己評価を支持・ <u>下記のとおり指摘</u>
意見		基本的に自己評価を支持するが、年度目標の未達成について、原因・課題を十分に分析・整理したうえで、次年度以降は計画通りに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。

基本方針1 市民に分かりやすい市役所にしよう！
 実施項目1 市民に分かりやすい窓口対応・手続案内

改革プログラム	No.1	市民のための親切・丁寧な対応・行動
取りまとめ課	企画課	
計画名	防災意識を高めよう	
実行課	危機管理課	改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	自治会・自主防災隊等の実施する防災訓練等に、市職員等が伺い、分かりやすい訓練・研修を実施します。
改革の手段	防災計画やハザードマップを活用した防災訓練・研修を実施します。防災ハンドブックを作成し活用します。
改革により期待される効果	災害に対する日頃からの備えや心構え、災害時の適切な避難行動についての市民の自助・共助意識の高揚が図られます。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	自治会・自主防災隊等の実施する防災訓練等に、10回以上の参加を目指します。
中間報告	防災訓練等への職員参加・派遣の積極的な推進により、実施済が4回、実施予定が4回となっています。また、例年、市が主催する防災訓練や防災講座について、参加者年齢層に応じた内容の見直しや適切な開催時期の変更を行っています。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応（年度中の取組）	防災訓練への職員参加や出前講座による職員派遣について、市主催事業や窓口業務を通じてさらなる周知を図ります。また、見直しを行った訓練や講座について、アンケートの結果や担当職員が考える課題を整理し、今後予定する訓練や講座に反映します。
最終報告	防災訓練等への職員の参加・派遣については、目標どおり10回行うことができました。アンケート結果や担当職員が考える課題整理と反映につきましては、年度内に行うことができなかったものの、例えば大きい事業である総合防災訓練のアンケートからは参加者の手ごたえが感じられた点や今後へ生かせる意見が見受けられました。
取組効果	自治会等からの依頼も増加傾向であり、聞き手側が主催するせいか情報を受け止めてもらえる土壌があって、徐々に市民の自助・共助意識の高揚が図られています。
最終自己評価	達成・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	アンケートの結果や担当職員が考える課題整理と事業への反映ができなかったことについて検証し、適切に反映できるよう改めて整理したいと考えます。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	---

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持・下記のとおり指摘	自己評価を支持・下記のとおり指摘
意見		

基本方針1 市民に分かりやすい市役所にしよう！

実施項目1 市民に分かりやすい窓口対応・手続案内

改革プログラム	No.1	市民のための親切・丁寧な対応・行動
取りまとめ課	企画課	
計画名	窓口事務の改善	
実行課	市民課	改革達成年度（目標） 平成31年度

改革の内容	平成28年度末から既にいる臨時職員が交替で窓口案内役をしていますが、申請書の記入の仕方や証明書の種類等が分からない来客者に対し、申請書の記載指導まで行っている状況です。窓口案内の事務に支障が出ているため、専属の記載指導者を配置します。
改革の手段	専属の記載指導者を1名（再任用職員可）配置します。
改革により期待される効果	来客への丁寧な対応、窓口事務の迅速化、窓口サービスの向上、再任用職員の勤務先確保につながります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	市民課の待合フロアに臨時職員を案内係と記載指導を兼ねて配置し、来客への丁寧な対応、窓口事務の迅速化、窓口サービスの向上を図ります。
中間報告	臨時職員が市民課の待合フロアで案内係と記載指導を兼ねて対応をしています。混み合う時期は、他の職員が案内をしています。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（ <u>順調</u> ）・再検討・取り下げ／検討中
今後の対応（年度中の取組）	必要に応じ、二人体制で窓口案内と記載指導者を配置します。
最終報告	臨時職員が市民課の待合フロアで案内係と記載指導を兼ねて対応をしています。混み合う時期は、他の職員も加わり案内をしています。
取組効果	来客への丁寧な対応、窓口事務の迅速化、窓口サービスの向上などにつながり、市民の皆さまからの苦情も減っています。
最終自己評価	<u>達成</u> ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた取組方針	H31年度も引き続き、市民課の待合フロアに臨時職員を案内係と記載指導を兼ねて配置し、来客への丁寧な対応、窓口事務の迅速化、窓口サービスの向上を図ります。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（ <u>計画通り</u> ）・目標年度延長／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

基本方針1 市民に分かりやすい市役所にしよう！

実施項目1 市民に分かりやすい窓口対応・手続案内

改革プログラム	No.1	市民のための親切・丁寧な対応・行動
取りまとめ課	企画課	
計画名	保険課窓口における番号発券機の導入	
実行課	保険課	改革達成年度（目標） 平成31年度

改革の内容	保険課窓口での混雑時のトラブル等を未然に防ぐため、受付用番号発券機を導入し、受付方法を分かりやすくします。
改革の手段	番号発券機により受付方法を一本化し、受付順を明確化します。
改革により期待される効果	混雑時の混乱によるトラブルを予防し、市民のストレスの軽減が図れます。受付を一本化しスムーズに担当へ振り分けることで処理時間（待ち時間）の短縮を図ります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	番号発券機の導入に伴うコストを確認し、予算等の確保に努めます。
中間報告	番号発券機の見積りを業者に依頼し、検討を行いました。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調・再検討・取り下げ）／ <u>検討中</u>
今後の対応（年度中の取組）	希望とする妥当な発券機が見つからないため、継続して発券機の調査を行います。
最終報告	条件に合う簡易発券機を見つけることはできませんでしたが、カウンターの前にインフォメーションポールとボードを設置して案内表示の改善を実施しました。
取組効果	窓口の位置が分かりやすくなったことにより受付がスムーズにできるようになり、市民の利便性が向上しました。
最終自己評価	<u>達成</u> ・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	案内表示の改善により、発券機がなくても「窓口での混雑時のトラブル等を未然に防ぐ」という改革については達成して効果が得られたと考え、次年度は定型業務として取り組みます。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・ <u>定型業務へ</u> ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

基本方針1 市民に分かりやすい市役所にしよう！
 実施項目1 市民に分かりやすい窓口対応・手続案内

改革プログラム	No.1	市民のための親切・丁寧な対応・行動
取りまとめ課	企画課	
計画名	何が必要なのか理解できる通知	
実行課	保険課	改革達成年度（目標） 平成31年度

改革の内容	分かりやすい日本語、簡潔な説明を心がけ、誰にでも理解できる案内を目指します。
改革の手段	行政用語をできるだけわかりやすい言葉に置き換え、不要な丁寧表現は省きます。外国人向けの通知には、通知の趣旨を簡潔に翻訳したメモ等を追加します。
改革により期待される効果	どのような行動が必要なのかを簡潔に伝えることで来庁・問合せ等につながり、通知の目的を果たすことができます。通知内容が簡潔に理解できれば市民の安心につながります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	通知等の文章を精査し、難解かつ過度に丁寧な日本語を見直します。
中間報告	通知内の文章は随時見直しを行い、理解しやすい文章を心がけています。相手方が外国籍の市民の場合には、必要に応じて要点を英語等でも記載し通知を行っています。
中間自己評価	達成（終了・ <u>継続</u> ）／実行中（順調・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応 （年度中の取組）	通知文書は常に作成されるものであり、見直しは随時行われるべきであるため、今後とも継続して精査を行っていきます。
最終報告	起案文書について、過度な敬語表現や分かりにくい表現をしていないかどうか文書主任が審査し、適宜係員を指導しました。
取組効果	職員が受信者の立場に立った文書を作るように常に意識することで、文書作成力を向上させることができたと考えます。
最終自己評価	<u>達成</u> ・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	文書主任を中心に、公用文のルールに則った、分かりやすい文書の作成に引き続き取り組みます。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・ <u>定型業務へ</u> ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

基本方針1 市民に分かりやすい市役所にしよう！

実施項目1 市民に分かりやすい窓口対応・手続案内

改革プログラム	No.1	市民のための親切・丁寧な対応・行動
取りまとめ課	企画課	
計画名	市内関係施設案内マップの作成・配布	
実行課	保険課	改革達成年度（目標） 平成32年度

改革の内容	市内関係施設の所在地と連絡先を簡便にまとめた地図を作成し、保険課の窓口を設置します。
改革の手段	市民から問い合わせの多い施設等をまとめた地図を作成し、保険課窓口を設置し問い合わせに対応します。
改革により期待される効果	窓口での案内がスムーズになり、市民サービスの向上及び業務の効率化が図れます。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	窓口で問い合わせの多い市内の公共施設等の洗い出しを行い、効果的な地図の検討を行います。
中間報告	部内でマップ作成を進めている課があるため、その活用も含めて調整中です。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調・再検討・取り下げ）／ <u>検討中</u>
今後の対応 （年度中の取組）	活用しやすいマップの作成を目指して検討します。
最終報告	30年度末に保健部健康推進課が作成したマップを、保険課でも活用することとしました。
取組効果	まだ窓口で具体的な問合せがないため、現時点で効果は検証できません。
最終自己評価	達成 ・ <u>未達成</u> ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた 取組方針	問合せの件数を集計し、問合せが多い施設に特化した案内を作成します。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（ <u>計画通り</u> ）・目標年度延長）／取り下げ
------	---

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	自己評価を支持・ <u>下記のとおり指摘</u>
意見		基本的に自己評価を支持するが、年度目標の未達成について、原因・課題を十分に分析・整理したうえで、次年度以降は計画通りに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。

基本方針1 市民に分かりやすい市役所にしよう！

実施項目1 市民に分かりやすい窓口対応・手続案内

改革プログラム	No.1	市民のための親切・丁寧な対応・行動
取りまとめ課	企画課	
計画名	市内関係施設の案内	
実行課	健康推進課	改革達成年度（目標） 平成30年度

改革の内容	本庄市保健センター来所者に対して、他の施設の場所等をわかりやすく案内します。
改革の手段	本庄市保健センターを起点とした、「市内施設等一覧マップ」を作成します。
改革により期待される効果	窓口での案内がスムーズになり、市民サービスの向上につながります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	本庄市保健センターを起点とした、「市内施設等一覧マップ」を作成します。
中間報告	「市内施設等一覧マップ」の本庄地域版を作成し、本庄市保健センター来所者への道案内に使用しています。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（ <u>順調</u> ）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応（年度中の取組）	「市内施設等一覧マップ」の児玉地域版を作成します。
最終報告	「市内施設等一覧マップ」の本庄地域版、児玉地域版を作成し、本庄市保健センター来所者への道案内に使用しています。
取組効果	窓口での案内がスムーズになり、市民サービスの向上が図れました。
最終自己評価	<u>達成</u> ）・未達成　・未実施　・中止
次年度に向けた取組方針	国際化に対応した窓口対応を推進するため、英語版の「市内施設等一覧マップ」を作成します。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り・ <u>目標年度延長</u> ）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

基本方針1 市民に分かりやすい市役所にしよう！

実施項目1 市民に分かりやすい窓口対応・手続案内

改革プログラム	No.1	市民のための親切・丁寧な対応、行動
取りまとめ課	企画課	
計画名	拡幅道路の完成後のイメージ図を使ってPRしよう	
実行課	道路管理課・道路整備課	改革達成年度（目標） 平成31年度

改革の内容	道路の拡幅整備後のイメージ図を作成します。
改革の手段	イメージ図を説明会や用地交渉、用地買収後の用地内（更地）に掲示します。
改革により期待される効果	イメージ図で周知することで地権者からの自主的な協力が得られたり、地元の方及び利用者に道路拡幅工事に関心を持っていただくことが出来ます。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	わかりやすく、みやすいイメージ図を作成するため、原案を検討、作成します。
中間報告	市道5-826号線用のイメージ図の原案を作成しました。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応 （年度中の取組）	市道1-107号線用のイメージ図の原案を作成するとともに、作成後、現地にて掲示できるように、準備を進めます。
最終報告	イメージ図の原案は作成しましたが、わかりやすさや、見やすさに更なる工夫が必要となったため、拡幅予定地（更地）に掲示を行うことが出来ませんでした。
取組効果	地元の方や道路利用者から問い合わせ等が数件ありましたので、関心を持たれているため順次設置していきます。
最終自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた取組方針	イメージ図に工夫（サイズ・透視化）等を施し、設置路線数や設置場所の検討も合わせて行う予定です。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り）・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持・下記のとおり指摘	自己評価を支持・下記のとおり指摘
意見		基本的に自己評価を支持するが、年度目標の未達成について、原因・課題を十分に分析・整理したうえで、次年度以降は計画通りに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。

基本方針1 市民に分かりやすい市役所にしよう！

実施項目1 市民に分かりやすい窓口対応・手続案内

改革プログラム	No.1	市民のための親切・丁寧な対応・行動
取りまとめ課	企画課	
計画名	建築行為に係る窓口業務をリストアップ！	
実行課	建築開発課	改革達成年度（目標） 平成31年度

改革の内容	来客者に建築行為に係る情報収集担当課を分かりやすくします。
改革の手段	○どの課が何を担当しているのかをリストにします。 ○関係各課の情報を集約し、タッチパネル等で公開します。
改革により期待される効果	○来庁者の時間の節約と職員に対する信頼が生まれます。 ○効率的な仕事の推進につながります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	指定道路管理システム（個別G I S）を統合型G I Sに移行する際、委託業務で効果的な方法を検討していきます。
中間報告	建築行為に係る関係部署別リストを作成して暫定的に窓口公開しています。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（ <u>順調</u> ）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応（年度中の取組）	窓口でのリスト表示を効果的に行う方法を検討します。
最終報告	建築行為に係る関係部署別リストを作成して窓口公開しています。
取組効果	○来庁者の時間の節約と職員に対する信頼が生まれています。 ○効率的な仕事の推進につながっています。
最終自己評価	<u>達成</u> ）・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	改革を達成したため30年度で終了します。今後は、リストアップしたものを必要に応じ修正していきます。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（ <u>計画終了</u> ・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

基本方針1 市民に分かりやすい市役所にしよう！

実施項目1 市民に分かりやすい窓口対応・手続案内

改革プログラム	No.1	市民のための親切・丁寧な対応・行動
取りまとめ課	企画課	
計画名	窓口で対応中であることがわかる表示	
実行課	建築開発課	改革達成年度（目標） 平成31年度

改革の内容	職員が来客者に親切・丁寧な対応・行動を心がけることにより、好感をもたれる市役所となるよう工夫します。
改革の手段	用件によって視覚的に分かりやすくするようにします。（例：色分けをした立札を渡しテーブルに立てるなど）
改革により期待される効果	一見して用件が分かり、待っている来客者に適切な案内ができ、安心感をいただき利便性の向上につながります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	用件によっての表示方法を検討していきます。
中間報告	係ごとの相談に応じ色分けした2種類の番号札を作成して来客者への対応を始めました。また、自席でのパソコン操作などで接客できないこともあるため、「接客中」の札を掲出できるようにしました。
中間自己評価	達成（終了・ 継続 ）／実行中（順調・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応（年度中の取組）	窓口の状況を見ながら必要に応じてより良く改善していきます。
最終報告	中間報告での対応を現在も継続しています。
取組効果	番号札および「接客中」の札を使用することがあり、待っている来客者に適切な案内ができています。
最終自己評価	達成 ・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	改革が達成したため30年度で終了します。今後は、確実に使用できるよう人事異動時に使用方法を伝えて継承していきます。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画 終了 ・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持 ・下記のとおり指摘	自己評価を支持 ・下記のとおり指摘
意見		

基本方針1 市民に分かりやすい市役所にしよう！
 実施項目1 市民に分かりやすい窓口対応・手続案内

改革プログラム	No.1	市民のための親切・丁寧な対応・行動
取りまとめ課	企画課	
計画名	身近な水道水のことを知ってもらおう	
実行課	水道課	改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	水道に関する情報提供のため、水道事業独自の広報紙を発行します。
改革の手段	水道に関する情報提供を充実させるため、水道事業で独自の広報紙を発行します。また、有料広告スペースを設け、広報紙の発行にかかる経費負担の削減を図ります。
改革により期待される効果	将来にわたって持続可能な水道事業運営には水道使用者との信頼関係が不可欠です。水道に関する情報提供を充実させることにより、水道使用者との信頼関係の構築が図られます。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	広報紙創刊号に向けて、水道使用者にわかりやすい広報紙の発行を目指します。
中間報告	現在、広報紙の創刊号発行に向けて掲載記事の素案を取りまとめています。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応（年度中の取組）	水道メーターの検針は2ヶ月検針の水道使用者が多いため、12月中に広報紙を作成し、1月と2月の検針の際に検針票とともに投函する予定です。
最終報告	平成31年1月及び2月検針時に、広報紙（ほんじょう水だより）第1号を検針票とともに投函を行いました。なお、広報紙における有料広告の実施については、定着した有料広告となるよう、まずは、今後の広報紙の発行時期等の課題を整理しつつ、引き続き検討を行います。
取組効果	住民生活に欠かすことのできない重要なライフラインである水道について、水道事業者が積極的に情報の発信を行ったことは、短期的な効果は得られませんが、長期的な視点で見れば、水道事業者、水道使用者双方にとってプラスになると考えています。
最終自己評価	達成・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	広報の課題である「水道事業者が水道使用者に必ず伝えるべき情報及び水道使用者が必要とする情報」について、広報紙を通して効率的に提供できるよう検討します。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	---

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持・下記のとおり指摘	自己評価を支持・下記のとおり指摘
意見		

基本方針1 市民に分かりやすい市役所にしよう！
 実施項目1 市民に分かりやすい窓口対応・手続案内

改革プログラム	No.1	市民のための親切・丁寧な対応・行動
取りまとめ課	企画課	
計画名	下水道施設の定期的な点検とパトロール	
実行課	下水道課	改革達成年度（目標） 平成30年度

改革の内容	下水道施設について定期的に点検パトロールを行い施設の状態を把握することで、維持管理が容易となり、苦情や事故等の防止が可能となります。
改革の手段	点検チームを発足させ、定期的なパトロールを行い、故障、損傷、破損等の調査結果を収集してデータベース化していきます。
改革により期待される効果	蓄積したデータを基に、早急に対応する案件や長期的な計画での修繕計画がたてられ、安定した予算策定が可能となり、平準化した事業が可能となります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	定期パトロールの基準（調査方法、調査内容等）を策定し、点検作業を実施しながら本業務の確立を目指します。
中間報告	下水道マンホール蓋（汚水、雨水）を対象に巡視点検を実施する計画を策定しました。8月中旬から開始しガタツキや破損等の異常を確認した調査結果を下水道台帳（マッピング等）に記録しています。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応（年度中の取組）	○実施している巡視方法や時期について、課題等を整理し効率化を図ります。 ○点検結果を来年度予定のストックマネジメントに活用するため準備を始めます。 ○点検結果を基に新年度予算に反映していきます。
最終報告	30年度においては、点検結果または、他事業関連の工事により、緊急性の高いマンホール蓋の更新（約80箇所）を含む、約1万3千箇所の点検パトロールを実施しました。
取組効果	○点検結果をマッピング等でデーターを活用したことにより、ストックマネジメントや更新対象を把握することが可能になり、新年度予算に反映することができました。 ○緊急性の高いマンホールを更新することで、事故を未然に防ぐことができました。
最終自己評価	達成）・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	30年度において、ある一定の取組効果が認められたため、さらなる実施範囲を拡大するとともに、巡視方法等の効率化を図り、データー収集の促進を進めるため、目標年度を4年間延長して実施します。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	---

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持・下記のとおり指摘	自己評価を支持・下記のとおり指摘
意見		

基本方針1 市民に分かりやすい市役所にしよう！
 実施項目1 市民に分かりやすい窓口対応・手続案内

改革プログラム	No.1	市民のための親切・丁寧な対応・行動
取りまとめ課	企画課	
計画名	市民が訪れたくなる児玉総合支所	
実行課	総務課	改革達成年度（目標） 平成34年度

改革の内容	○職員皆が市民に親切・丁寧な対応・行動を心がけることにより好感をもたれる市役所となるよう体制を整えます。
改革の手段	○コンシェルジュ（市役所業務案内人）を配置するなど検討します。 ○常に市民の立場に立ち親切・丁寧な対応・行動を実践します。
改革により期待される効果	○市役所に対する市民からの信頼が生まれます。 ○市民から頼られる職員になります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	○来庁された市民に、笑顔で積極的に声がけをし、市民の「お役所」に対する苦手意識を、できる限り払拭できるように努めます。
中間報告	○笑顔と積極的な声がけを実践することにより、市民との間に信頼関係とコミュニケーションの充実が確立され、より質の高い市民サービスの提供ができていると考えます。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応 （年度中の取組）	○小さな困り事でも気軽に相談できるように、笑顔と声がけを絶やさず、常に市民に寄り添った対応ができるように努めて参ります。
最終報告	○来庁された市民に、積極的に声がけをし、コミュニケーションの充実と質の高い市民サービスの提供に努めました。
取組効果	○笑顔と積極的な声がけを実践することにより、市民との間に信頼関係と気軽に相談できる環境が生まれ、市民に寄り添った対応ができました。
最終自己評価	達成）・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	○引き続き笑顔と積極的な声がけの実践により、市民との間に良好なコミュニケーションの確立と質の高いサービスの提供に努めます。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り）・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持・下記のとおり指摘	自己評価を支持・下記のとおり指摘
意見		

基本方針1 市民に分かりやすい市役所にしよう！
 実施項目1 市民に分かりやすい窓口対応・手続案内

改革プログラム	No.1	市民のための親切・丁寧な対応・行動
取りまとめ課	企画課	
計画名	市民が訪れたくなる児玉総合支所	
実行課	環境産業課	改革達成年度（目標） 平成34年度

改革の内容	○職員みんなが市民に親切・丁寧な対応・行動を心がけることにより、好感をもたれる市役所となるよう体制を整えます。
改革の手段	○コンシェルジュ（市役所業務案内人）を配置するなど検討します。 ○常に市民の立場に立ち、親切・丁寧な対応・行動を実践します。
改革により期待される効果	○市役所に対する市民からの信頼が生まれます。 ○市民から頼られる職員になります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	来庁された市民に、笑顔で積極的に声がけをし、市民の「お役所」に対する苦手意識を、できる限り払拭できるように努めます。
中間報告	支所の業務は本庁の複数課に関わるものが多く、課名のみでは担当している業務が分からず、どこに相談して良いか戸惑うことも多々あると思われます。このため、市民の皆様が来庁された際は、迅速にお声がけをし、来庁目的や内容を丁寧に伺うことで、不安や苦手意識を払拭できるよう接客を行っています。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応（年度中の取組）	来庁時の迅速なお声がけは概ね全課員が実践しています。今後は緊張を取り除くための笑顔での対応、柔らかい言葉遣い、来庁した目的や内容の真意をくみ取るための傾聴、お役所言葉に頼らない説明に取り組んでいきます。
最終報告	迅速な声がけ、笑顔での対応、柔らかい言葉遣い等を実践することにより、来庁された市民とのコミュニケーションの向上を図ることが出来ました。
取組効果	来庁された市民が気軽に相談できる雰囲気作りや、職員の接客に対する気づきと改善を図ることが出来ました。
最終自己評価	達成）・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	今年度取組効果のさらなる向上に努めるとともに、相談等に対する傾聴やお役所言葉に頼らない説明を心がけることにより、市民との信頼関係を構築します。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り）・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持・下記のとおり指摘	自己評価を支持・下記のとおり指摘
意見		

基本方針1 市民に分かりやすい市役所にしよう！
 実施項目1 市民に分かりやすい窓口対応・手続案内

改革プログラム	No.1	市民のための親切・丁寧な対応・行動
取りまとめ課	企画課	
計画名	窓口サービスの向上のための6箇条	
実行課	市民福祉課	改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	共通した接遇の心構えを身につけ、常にお客様から喜ばれる接客に努めていきます。
改革の手段	（仮称）「窓口の心構え6箇条」を掲示し、身につけ丁寧な接客。
改革により期待される効果	職員としての自覚が目覚めるとともに、市民に信頼される役所の実現、さらには、協働によるまちづくりの推進が期待されます。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	まずは年度当初に「窓口の心構え6箇条」を職員から見える場所に掲示するとともに、一人ひとりが、その心構えを真に身につけ、接客に活かす取組を推進（励行）します。
中間報告	「窓口の心構え6箇条」を縦約60cm横80cm程度の紙面に記載し、職員全てが目視できる事務室窓口の上部に2枚掲示しています。来客者に対し、まずは笑顔と挨拶で出迎える習慣付けによる対応ができ、来客者の表情にも柔らかさと共に信頼感がうかがえます。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応（年度中の取組）	継続して常に励行（習慣付け）することで、お客様から喜ばれる接客に努めていきます。
最終報告	「窓口の心得え6箇条」を掲示したことで、職員全員が常に笑顔での接客を意識し、市民の立場に立った親切で丁寧な窓口業務を行うことができています。
取組効果	総合窓口として、職員一人ひとりが市役所の代表であるという自覚を持って来庁者に接し、親切・丁寧な対応につとめることで、市民からの信頼を高めることができました。
最終自己評価	達成）・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	継続して励行し、地域に親しまれる窓口運営に取組んでいきます。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	---

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持・下記のとおり指摘	自己評価を支持・下記のとおり指摘
意見		

基本方針1 市民に分かりやすい市役所にしよう！
 実施項目1 市民に分かりやすい窓口対応・手続案内

改革プログラム	No.1	市民のための親切・丁寧な対応・行動
取りまとめ課	企画課	
計画名	市民の関心に応える議会	
実行課	議会事務局	改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	議会事務局で対応可能な議会情報の提供や窓口対応により、市民と議会との距離を縮めます。
改革の手段	議会事務局で保有している情報や、審議している案件等の積極的開示をしていきます。
改革により期待される効果	議会に対する関心が高まることにより、より市民の目線に立った議会運営が図られ、市民と議会との距離が縮まります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	平成30年度本庄市の議会ホームページアクセス数を前年度比10パーセントアップ。 平成29年度アクセス数14,372件（平成30年度目標15,809件）。
中間報告	現在、ホームページ上の見たい情報に容易にアクセスできるよう、リンク先の整理、内容の整理等を行っています。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応 （年度中の取組）	今後もホームページの整理とともに、ホームページに載せる情報の検討を行っていきます。
最終報告	ホームページをアクセスし易く、見やすく更新しました。また、市議会議員の顔写真、住所、電話番号などを掲載し、市民と議会との距離を縮めるよう取り組んでいます。しかし、平成30年度アクセスの議会ホームページアクセス数は10,360件で年度目標は達成できませんでした。
取組効果	基準とした平成29年度アクセス数が、平成30年1月28日執行の本庄市議会議員一般選挙のため多かったこともあり、目標は達成できませんでしたが、議会情報をわかりやすく、積極的に開示することにより、市民と議会の距離を縮めることができました。
最終自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた取組方針	引き続き、議会事務局で保有している情報や、審議している案件等の積極的開示をしていきます。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	---

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持・下記のとおり指摘	自己評価を支持・下記のとおり指摘
意見		基本的に自己評価を支持するが、年度目標の未達成について、原因・課題を十分に分析・整理したうえで、次年度以降は計画通りに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。

＜基本方針１ 市民に分かりやすい市役所にしよう！＞
＜実施項目１ 市民に分かりやすい窓口対応・手続案内＞

[illegible]

評価区分		計画数	割合
改革達成	計画終了	1	25%
	計画継続	0	0%
	定型業務へ	0	0%
次年度継続	計画通り	3	75%
	目標年度延長	0	0%
取り下げ		0	0%
計		4	100%

基本方針1 市民に分かりやすい市役所にしよう！
 実施項目1 市民に分かりやすい窓口対応・手続案内

改革プログラム	No.2	市民のための申請書様式等の見直し
取りまとめ課	企画課	
計画名	送付先住所変更手続きの簡略化	
実行課	障害福祉課	改革達成年度（目標） 平成33年度

改革の内容	○窓口がある課等で送付先変更手続きの見直しを図ります。
改革の手段	○同一の内容を複数課で記入する必要がある送付先変更手続きを見直します。
改革により期待される効果	○手続きに要する時間が削減され、市民の負担が軽減します。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	○送付先変更手続きのある課の洗い出し（掲示板による照会等）。 ○共通様式へ向けた模索（試案を用いて各課の希望による標準化を図る）。
中間報告	課内で実施に向けた検討を実施しています。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調・再検討・取り下げ）／ <u>検討中</u>
今後の対応 （年度中の取組）	今後掲示板による照会を行い、対象となる課を確認し、送付先変更届について共通様式化に向けた調整を図ります。
最終報告	30年度内に対象となる課との調整を始める予定でしたが、調整を始めるに至りませんでした。目標年度までに簡略化を進められるよう、引き続き実施に向けた検討を進めていきます。
取組効果	課内において、文書の統一化がされていない現状及び理由、対応状況について確認できました。
最終自己評価	達成 ・ <u>未達成</u> ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた 取組方針	中間報告時までに送付先変更手続きのある課を洗い出し調整対象となる課を絞ります。その後、届出書の共通様式化を図るべく、調整を進めていきます。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（ <u>計画通り</u> ）・目標年度延長／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	自己評価を支持・ <u>下記のとおり指摘</u>
意見		基本的に自己評価を支持するが、年度目標の未達成について、原因・課題を十分に分析・整理したうえで、次年度以降は計画通りに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。

基本方針1 市民に分かりやすい市役所にしよう！
 実施項目1 市民に分かりやすい窓口対応・手続案内

改革プログラム	No.2	市民のための申請書様式等の見直し
取りまとめ課	企画課	
計画名	印鑑が必要な手続の整理	
実行課	保険課	改革達成年度（目標） 平成31年度

改革の内容	印鑑が必要な手続をなるべく減らし、事務の簡素化による窓口サービスの向上を図ります。
改革の手段	印鑑が必要な手続について、見直しを行い、事務の簡素化を図ります。
改革により期待される効果	市民の利便性が向上します。 窓口でのトラブルの減少により業務の効率化が図れます。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	印鑑の押印が必要な事務において、法律的根拠の有無を確認し、見直しを行います。
中間報告	保険課取扱いの全申請書について、押印の根拠を洗い出し中です。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調・再検討・取り下げ）／ <u>検討中</u>
今後の対応 （年度中の取組）	制度改革により県内市町村の事務取扱いについて標準化を目指しているため、他市の状況も確認しつつ、見直しを行っていきます。
最終報告	押印の根拠法令を確認しました。国保の広域化に伴い、埼玉県が中心となって押印の要否も含めて事務の取扱基準の統一化を目指していますが、近々に結論が出る見込みがありません。
取組効果	根拠法令を確認することで業務の目的を整理することができ、職員の意識の向上に役立ちました。
最終自己評価	達成 ・ <u>未達成</u> ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた取組方針	県内統一基準が出される見込みがないため、まずは市の取組として整理し、実施に向けて関係例規の整備等を行う予定です。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（ <u>計画通り</u> ）・目標年度延長／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	自己評価を支持・ <u>下記のとおり指摘</u>
意見		基本的に自己評価を支持するが、年度目標の未達成について、原因・課題を十分に分析・整理したうえで、次年度以降は計画通りに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。

基本方針1 市民に分かりやすい市役所にしよう！

実施項目1 市民に分かりやすい窓口対応・手続案内

改革プログラム	No.2	市民のための申請書様式等の見直し
取りまとめ課	企画課	
計画名	申請等様式の改善	
実行課	建築開発課	改革達成年度（目標） 平成30年度

改革の内容	建築手続きに係る各種証明書等（建築台帳記載事項証明書・建築計画概要書等の写し・道路位置指定図面の写し）の取得ニーズが高まり、迅速な事務処理に支障をきたしています。
改革の手段	来客者の求める書類を状況に合わせ申請（申出）書を改正します。
改革により期待される効果	来客者の窓口での負担が少なくなると共に、職員にとっても効率的な事務が可能となります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	本庄市建築基準法施行細則を改正します。
中間報告	申請（申出）者が各種証明書等を同時に取得する場合に対応できるよう統合した様式を定めました。
中間自己評価	達成（ <u>終了</u> ）・継続）／実行中（順調・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応 （年度中の取組）	改正した様式により効率的に事務が行われているか検証していきます。
最終報告	以前より効率的に事務が行われるようになり改革が達成しました。
取組効果	来客者の窓口での負担が少なくなり、効率的な事務が可能となっています。
最終自己評価	<u>達成</u> ）・未達成・未実施・中止
次年度に向けた 取組方針	改革を達成したので30年度で終了します。今後は、その他の申請書など改善が必要とされる様式を積極的に見直していきます。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（ <u>計画終了</u> ・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

基本方針1 市民に分かりやすい市役所にしよう！
 実施項目1 市民に分かりやすい窓口対応・手続案内

改革プログラム	No.2	市民のための申請書様式等の見直し
取りまとめ課	企画課	
計画名	給水装置工事申込み手続きに係る事務改善	
実行課	水道課	改革達成年度（目標） 平成34年度

改革の内容	給水装置工事の申込み書類作成時の手引きである「給水装置工事設計施工基準」に対する理解度を深めます。
改革の手段	○施工基準の内容修正を行います。 ○施工基準の要点を判りやすく解説する配布資料を作成します。 ○代表的な複数の申込み事例に基づく作成例を配布資料として作成します。
改革により期待される効果	書類の作成不備を減らし、審査に要する時間が削減されます。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	「給水装置工事施工基準」の内容修正を行い、平成31年4月1日版を発行します。
中間報告	内容の見直し作業は進めているものの、進捗状況は順調とは言えない状況です。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応 （年度中の取組）	申請様式内の日付欄の元号が、来年5月の改元に合わせて修正が必要であるため、今年度中は基準の見直しまでとし、発行は改元後の来年5月以降とします。
最終報告	基準の見直し作業が、年度末までに全て完了していない状況です。引き続き、作業を進めて改元以降に新基準の発行を目指します。
取組効果	未だ新基準を発行していないため、効果は現れていません。
最終自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた 取組方針	年度末までには、新基準を発行します。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	---

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持・下記のとおり指摘	自己評価を支持・下記のとおり指摘
意見		基本的に自己評価を支持するが、年度目標の未達成について、原因・課題を十分に分析・整理したうえで、次年度以降は計画通りに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。

＜基本方針１ 市民に分かりやすい市役所にしよう！＞
＜実施項目１ 市民に分かりやすい窓口対応・手続案内＞

[illegible]

基本方針1 市民に分かりやすい市役所にしよう！
 実施項目1 市民に分かりやすい窓口対応・手続案内

改革プログラム	No.3	インターネットでの申請手続きの検討
取りまとめ課	情報システム課	
計画名	インターネットで税務証明の申請受付	
実行課	課税課	改革達成年度（目標） 平成30年度

改革の内容	インターネットによる申請手続きを充実させていきます。
改革の手段	インターネットを利用した電子申請システムの導入で申請方法の充実を図ります。
改革により期待される効果	休日交付等の予約手続が役所の開庁時間外にも可能となるため、市民の利便性の向上につながります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	電子申請システムを導入している他市、他課を参考に導入に向け整備・検討します。
中間報告	税証明の電子申請システム導入状況を県内市町村で調査したところ、23市町村で既に導入済みです。導入市町村が様々な手法でシステム構築していますので、それらのメリット・デメリットを調査しました。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（ <u>順調</u> ）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応（年度中の取組）	市民の利便性の向上につながるような電子申請とするため、引き続き調査研究するとともに、関係各課と連携を図り、その方向性を決定し、年度内に現在本市で稼働している電子申請システムの項目に取り入れます。
最終報告	電子申請の受付を平成31年4月から開始します。電子申請を利用する際、多くの自治体が事前に電子署名及び利用登録を必要としておりますが、本庄市はどちらも不要とし、多くの方に気軽に活用していただけるようにしました。QRコードを読み取ればスマートフォンからでも簡単に申請ができるようになっています。
取組効果	多様化する申請者のニーズに対応し、24時間受付が可能な電子申請で、行政サービスの充実を図ります。
最終自己評価	<u>達成</u> ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた取組方針	QRコード付のお知らせを窓口で配布、HPや広報等でも周知していきます。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・ <u>定型業務へ</u> ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

基本方針1 市民に分かりやすい市役所にしよう！
 実施項目1 市民に分かりやすい窓口対応・手続案内

改革プログラム	No.3	インターネットでの申請手続きの検討
取りまとめ課	情報システム課	
計画名	インターネットで公共施設の利用予約	
実行課	生涯学習課	改革達成年度（目標） 平成32年度

改革の内容	文化施設の利用予約（仮予約含む）ができるようにします。
改革の手段	平成31年3月の現予約システム更新時に、対象施設として本庄市民文化会館・本庄市児玉文化会館を追加します。
改革により期待される効果	空き状況が確認でき、利用予約（仮予約）ができるようになることで利用者にとって利用しやすくなります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	平成31年3月の現予約システム更新時に、対象施設として本庄市民文化会館・本庄市児玉文化会館を追加し、利用者が使用しやすいシステムになるようにします。
中間報告	6月に現予約システム更新のためのプロポーザルを実施し業者を選定しました。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（ <u>順調</u> ）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応 （年度中の取組）	平成31年3月の稼働に向けて、利用対象施設に学校体育施設と本庄市民文化会館・本庄市児玉文化会館を追加し、利用者が使用しやすいシステムを構築するための作業を行います。
最終報告	平成31年3月のシステム更新時において、これまでのスポーツ施設に、学校体育施設と本庄市民文化会館・児玉文化会館の文化施設を加えました。
取組効果	スポーツ施設だけでなく学校体育施設や文化施設でも空き状況の確認や仮予約が可能となることで、利用者にとって利用しやすくなります。
最終自己評価	<u>達成</u> ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた取組方針	利用者への啓発に努め、システムの利用者を増やす取り組みを行います。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（ <u>計画終了</u> ・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

基本方針1 市民に分かりやすい市役所にしよう！
 実施項目1 市民に分かりやすい窓口対応・手続案内

改革プログラム	No.3	インターネットでの申請手続きの検討
取りまとめ課	情報システム課	
計画名	インターネットで公共施設の利用予約	
実行課	体育課	改革達成年度（目標） 平成30年度

改革の内容	現在、体育館・球場・テニスコート・グラウンドのスポーツ施設に限られている予約システムに学校体育施設や文化施設を加えます。
改革の手段	他課と連携を図り、空き状況が確認でき、仮予約ができる施設を増やします。
改革により期待される効果	空き状況が確認でき、仮予約ができるようになるスポーツ施設が増え、また、新たに文化施設も加わり、利用者にとって利用しやすくなります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	平成31年3月のシステム更新時に学校体育施設と本庄市民文化会館・児玉文化会館の文化施設を加えます。
中間報告	6月に現予約システム更新のためのプロポーザルを実施し業者を選定しました。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（ <u>順調</u> ）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応 （年度中の取組）	平成31年3月の稼働に向けて、利用対象施設に学校体育施設と本庄市民文化会館・本庄市児玉文化会館を追加し、利用者が使用しやすいシステムを構築するための作業を行います。
最終報告	平成31年3月のシステム更新時において、これまでのスポーツ施設に、学校体育施設と本庄市民文化会館・児玉文化会館の文化施設を加えました。
取組効果	スポーツ施設だけでなく学校体育施設や文化施設でも空き状況の確認や仮予約が可能となることで、利用者にとって利用しやすくなります。
最終自己評価	<u>達成</u> ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた取組方針	利用者への啓発に努め、システムの利用者を増やすための取り組みを行います。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（ <u>計画終了</u> ・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

＜基本方針１ 市民に分かりやすい市役所にしよう！＞
＜実施項目１ 市民に分かりやすい窓口対応・手続案内＞

[illegible]

基本方針1 市民に分かりやすい市役所にしよう！
 実施項目1 市民に分かりやすい窓口対応・手続案内

改革プログラム	No.4	窓口体制の在り方の検討
取りまとめ課	企画課	
計画名	収入印紙の販売	
実行課	会計課	改革達成年度（目標） 平成31年度

改革の内容	収入印紙売りさばき所の指定を受け、収入印紙の販売を開始します。
改革の手段	収入印紙の販売を開始します。
改革により期待される効果	○パスポート交付時に必要な収入印紙と埼玉県収入証紙が市役所内で一括購入できることにより、市民の利便性が向上します。 ○買い受ける収入印紙の金額に応じた販売手数料が歳入として見込まれます。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	収入印紙売りさばき所の指定を受けることを目指します。
中間報告	収入印紙売りさばき所の指定を受けるために必要な情報を収集しています。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調・再検討・取り下げ） <u>検討中</u>
今後の対応 （年度中の取組）	収入印紙売りさばき所の指定を受けるための手続や指定を受けた後の事務等について、本庄郵便局と調整を進めます。
最終報告	令和元年6月から販売を開始することを目途に、収入印紙売りさばき所の指定を受けるための手続きの確認や新年度の予算措置などの準備を行いました。
取組効果	売りさばき開始に向けて、滞りなく準備をすすめることができました。
最終自己評価	<u>達成</u> ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた取組方針	広報等による住民への周知や、窓口での売りさばき場所の明確な表示、埼玉県証紙と収入印紙の誤購入の防止策など、窓口対応について工夫を行います。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（ <u>計画通り</u> ）・目標年度延長／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

＜基本方針１ 市民に分かりやすい市役所にしよう！＞
＜実施項目２ 国際交流の推進＞

基本方針1 市民に分かりやすい市役所にしよう！

実施項目2 国際交流の推進

改革プログラム	No.5	国際化に対応した窓口・手続案内
取りまとめ課	秘書課	
計画名	外国人市民にも安心して利用してもらえる、分かりやすい市役所にしよう！	
実行課	秘書課	改革達成年度（目標） 平成35年度

改革の内容	本市在住の外国人や転入した外国人に分かりやすいガイドブック等がなく、日本語を上手く話せない外国人が、何か市に聞きたいことがあっても対応する手段が限られてしまします。
改革の手段	○外国人転入者及び住民のために、分かりやすい多言語の「暮らしのガイド」を活用します。 ○本市国際交流協会と連携し、通訳・翻訳ボランティア等の対応を現在よりも充実させます。 ○市保有の翻訳タブレットを活用し、1人で困っている外国人にも積極的に案内します。
改革により期待される効果	○本市在住や転入して来た外国人が、安心して生活することが出来ます。 ○外国人の方が必要な情報を取得しやすくなります。 ○外国人と日本人との交流が増え、多文化共生の社会が実現します。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	外国人にも分かりやすい多言語化「暮らしのガイド」の活用。 本市国際交流協会との連携で、翻訳・通訳や外国人案内ボランティア活動の充実。
中間報告	英語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、やさしい日本語の「外国人のための暮らしのガイド」を作成し、本市ホームページ及び本市国際交流協会ホームページで閲覧できるようにしました。また、市民課、課税課等の窓口では、翻訳タブレットを活用し、日本語を理解できない外国人に対応しています。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（ <u>順調</u> ）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応（年度中の取組）	翻訳・通訳の依頼には、本市国際交流協会と連携して対応します。また、外国人案内ボランティアの活動を支援して、外国語（主に英語）による市内観光案内の依頼に対応します。
最終報告	本市ホームページのトップページ便利サービスに外国人住民の暮らしのページを新設し、「外国人のための暮らしのガイド」や環境推進課作成の「家庭ごみの分け方・出し方」、埼玉県作成の「生活ガイド」を掲載しました。また、外国人案内ボランティアの活動を支援し、英語版の観光案内などを作成しました。
取組効果	外国人住民がホームページから情報を取得しやすくなりました。また、英語で観光案内ができるボランティアが育成され、外国人に市内観光施設等を案内できるようになりました。
最終自己評価	<u>達成</u> ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた取組方針	秘書課に依頼のある翻訳・通訳以外の現状を把握し、その依頼に対応できるように本庄市国際交流協会と連携して翻訳・通訳を充実します。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（ <u>計画通り</u> ）・目標年度延長）／取り下げ
------	---

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

基本方針1 市民に分かりやすい市役所にしよう！

実施項目2 国際交流の推進

改革プログラム	No.5	国際化に対応した窓口・手続案内
取りまとめ課	秘書課	
計画名	市作成刊行物の多言語配信	
実行課	秘書課	改革達成年度（目標） 平成35年度

改革の内容	外国人在住者に対して本庄市で生活するうえで必要な情報を配信する手段が限定されています。また外国人旅行者についても情報発信が充分にはされていません。
改革の手段	多言語化するソフトを導入します。
改革により期待される効果	市印刷物を多言語にて提示できます。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	「広報ほんじょう」「広報ほんじょうおしらせ版」を多言語配信。 国際交流協会発行の「ふれんど」「インフォメーション」等を多言語配信。
中間報告	多言語ユニバーサル情報配信ツール「MCCatalog+」を導入しました。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（ <u>順調</u> ）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応 （年度中の取組）	「広報ほんじょう」「広報ほんじょうおしらせ版」及び国際交流協会発行の「ふれんど」「インフォメーション」等を多言語配信する予定です。
最終報告	導入した「MCCatalog+」で「広報ほんじょう」「広報ほんじょうおしらせ版」を平成30年10月号から配信しました。また、国際交流協会「ふれんど」「インフォメーション」を配信しました。
取組効果	配信した広報等は10言語に自動翻訳され、無料アプリ「カタポケ」で閲覧可能になりました。文字サイズの調整や音声読み上げにも対応しており、外国人住民が情報を得やすい環境が整いました。
最終自己評価	<u>達成</u> ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた 取組方針	他課作成の刊行物を順次配信します。また、外国人住民が無料アプリ「カタポケ」をインストールするように外国語での広報等を充実します。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（ <u>計画通り</u> ）・目標年度延長）／取り下げ
------	---

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

本庄市行政改革大綱実施計画 H30最終取りまとめシート

<基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！>
 <実施項目1 情報通信技術（ICT）の活用による事務の効率化>

改革プログラム	No.6	ICTの有効活用
---------	------	----------

取りまとめ課	情報システム課	計画数	11
--------	---------	-----	----

計画名	実行課	開始年度	改革達成年度（目標）	自己評価（H30年度末時点）		行政改革推進本部評価
				①H30年度目標	②改革の進捗・達成状況	
1 ホームページのウェブアクセシビリティ準拠の徹底	広報課	H30	H35	達成	次年度継続（計画通り）	自己評価を支持
2 eLTAX利用率の向上！	課税課	H30	H34	未達成	次年度継続（計画通り）	指摘あり（進捗管理シート参照）
3 タブレット端末の活用	課税課	H30	H34	達成	次年度継続（計画通り）	自己評価を支持
4 ホームページを見やすく掲載！	環境推進課	H30	H30	達成	改革達成（計画継続）	自己評価を支持
5 市民への情報（公共機関からのお知らせ）をホームページに見やすく掲載	商工観光課	H30	H34	未達成	次年度継続（計画通り）	指摘あり（進捗管理シート参照）
6 道路の維持・保全のための効率化	道路管理課	H30	H31	達成	改革達成（定型業務へ）	自己評価を支持
7 市民の皆さまから寄せられる情報の共有	道路整備課	H30	H31	達成	改革達成（計画継続）	自己評価を支持
8 市有地図情報をホームページで公開	都市計画課	H30	H31	未達成	次年度継続（計画通り）	指摘あり（進捗管理シート参照）
9 職員の窓口業務量低減改革	建築開発課	H30	永年継続	達成	改革達成（定型業務へ）	自己評価を支持
10 ホームページで適正な情報発信	建築開発課	H30	永年継続	達成	改革達成（定型業務へ）	自己評価を支持
11 統合型GIS（屋外広告物）の一般公開	建築開発課	H30	H34	中止	取り下げ	自己評価を支持

<自己評価（H30年度末時点）まとめ>

①H30年度目標

評価区分	計画数	割合
達成	7	64%
未達成	3	27%
未実施	0	0%
中止	1	9%
計	11	100%

H30最終報告まとめ
未達成や中止の計画もありますが、目標達成率は64%と概ね順調に改革が推進されたと思われます。次年度以降も継続となる計画も多いことから、課題を整理し取り組むことが必要と思われます。

備考	
----	--

②改革の進捗・達成状況

評価区分		計画数	割合
改革達成	計画終了	0	0%
	計画継続	2	18%
	定型業務へ	3	27%
次年度継続	計画通り	5	45%
	目標年度延長	0	0%
取り下げ		1	9%
計		11	100%

<行政改革推進本部評価まとめ>

評価区分	計画数	割合
自己評価を支持	8	73%
指摘あり	3	27%
計	11	100%

本部意見
年度目標が未達成の計画については、原因・課題を十分に分析・整理したうえで、次年度以降は計画通りに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。

※各計画への指摘事項は進捗管理シート参照

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！
 実施項目1 情報通信技術（ICT）の活用による事務の効率化

改革プログラム	No.6	ICTの有効活用
取りまとめ課	情報システム課	
計画名	ホームページのウェブアクセシビリティ準拠の徹底	
実行課	広報課	改革達成年度（目標） 平成35年度
改革の内容	本庄市ホームページをウェブアクセシビリティ日本工業規格JIS X 8341-3：2016の要件に則り作成し提供します。	
改革の手段	・ホームページシステムリニューアル時には移行ページをチェックし修正します。 ・ウェブアクセシビリティ日本工業規格JIS X 8341-3：2016対応チェック機能を導入しページ作成時に徹底を図ります。 ・職員研修を行います。 ・市HPにリンクのあるものについても同様のページ作成に努めるよう連携を図ります。	
改革により期待される効果	高齢者や障害者などで身体の機能に制約のある人でも、ウェブで提供されている情報にアクセスし利用できるようになります。	

【平成30年度 実施内容】

年度目標	現在基準をクリアしていないページについて、見直しし修正を行うとともに、所管課に修正をするよう指導を行っていきます。
中間報告	広報課にて、ホームページの公開中ページのアクセシビリティチェックを実施しエラー箇所の削減に取り組んでいます。（9月末時点で3割程度終了）
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応（年度中の取組）	広報課にて公開中ページのアクセシビリティチェックを終了させるとともに、連絡担当者会議やホームページの公開承認をする際の徹底などにより各課職員によるアクセシビリティに対する意識を高める取り組みを実施します。
最終報告	広報課にて、ホームページの公開中ページのアクセシビリティチェックを全ページ実施しエラー箇所の削減に取り組みました。また、ホームページの公開承認をする際、エラー箇所がある場合、職員へ指導するなどアクセシビリティに対する意識を高める取り組みを実施しました。
取組効果	エラー箇所の削減を実施し、非テキストコンテンツに対する代替コンテンツの提供や見出しなどの要素の適切配列などがなされたことで、身体の機能に制約のある人のホームページを閲覧する際の利便性が向上しました。
最終自己評価	達成）・未達成）・未実施）・中止
次年度に向けた取組方針	ホームページの公開中ページの定期的なアクセシビリティチェックの実施とともに、より一層の職員のアクセシビリティに対する意識を高めていく働きかけを実施していきます。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り）・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持・下記のとおり指摘	自己評価を支持・下記のとおり指摘
意見		

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！
 実施項目1 情報通信技術（ICT）の活用による事務の効率化

改革プログラム	No.6	ICTの有効活用
取りまとめ課	情報システム課	
計画名	eLTAX利用率の向上！	
実行課	課税課	改革達成年度（目標） 平成34年度

改革の内容	eLTAXの利用を推進することにより、事務の効率化を図っていきます。
改革の手段	税理士会等への働きかけ、ホームページへの掲載、市から発送する郵便物等に印刷することによりeLTAXの利用促進に努めます。
改革により期待される効果	○申告書等の受付及び点検作業に係る時間が短縮され事務の軽減が図られるとともに、時間外勤務手当に係る経費削減につながります。 ○パンチミスを防止することができ、適正な課税の実現につながります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	eLTAXの認知度を高めるPR活動を行うことにより、各申告書（年金支払報告書は除く）の利用率を3%増加させることを目指します。
中間報告	ホームページへeLTAXの利用を促進させるページを掲載するとともに、特別徴収税額決定通知書及び法人市民税申告書送付用封筒にeLTAXのロゴを印刷したものを使用して、eLTAXの啓発活動に努めました。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（ <u>順調</u> ）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応（年度中の取組）	特別徴収税額決定通知書、法人市民税及び償却資産申告書を送付する際、eLTAXのPRチラシを同封します。給与支払報告書（総括表）にeLTAXのロゴを印刷し啓発活動に取り組みます。また、税理士会へ利用促進に向けた働きかけを行います。
最終報告	利用促進に向けて様々な啓発活動を行いました。eLTAXの利用率については、個人住民税が3%増、法人住民税が5%増、固定資産税が2.2%増となりました。個人住民税と法人住民税においては、目標を達成しましたが、固定資産税においては、目標値を達成することができませんでした。
取組効果	eLTAXの認知度が向上するとともに、eLTAX利用者の増加が見込まれます。
最終自己評価	達成 ・ <u>未達成</u> ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた取組方針	今後もホームページへの掲載内容の充実を図り、特別徴収税額決定通知書、法人市民税申告書及び償却資産申告書の送付用封筒にロゴ印刷及びPRチラシの同封、税理士会の定例会において利用促進に向けた説明を行い、利用率の増加を目指します。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（ <u>計画通り</u> ）・目標年度延長）／取り下げ
------	---

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	自己評価を支持・ <u>下記のとおり指摘</u>
意見		基本的に自己評価を支持するが、年度目標の未達成について、原因・課題を十分に分析・整理したうえで、次年度以降は計画通りに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！
 実施項目1 情報通信技術（ICT）の活用による事務の効率化

改革プログラム	No.6	ICTの有効活用
取りまとめ課	情報システム課	
計画名	タブレット端末の活用	
実行課	課税課	改革達成年度（目標） 平成34年度

改革の内容	ICTを積極的に活用することにより、事務の効率化を図ります。
改革の手段	タブレット端末に統合型GISを導入することについて検討を進め、窓口業務や事務執行での有効活用に努めます。
改革により期待される効果	事務作業の効率化や窓口説明の明瞭化・迅速化が実現します。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	関係各課と統合型GISの導入に向けた調査、研究を進め、タブレット端末の利用環境の整備に努めます。
中間報告	日々の現地調査にタブレット端末を持参し、現況の記録等に活用することによって、統合型GIS導入のメリットを調査するとともに、情報セキュリティの観点からも調査しています。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応 （年度中の取組）	タブレット端末の統合型GIS導入について、メリット・デメリットを整理するとともに、タブレット端末の利用環境の整備に向け、関係各課と調整します。
最終報告	タブレット端末を活用するメリットとして、現地調査場所の特定が容易になるとともに、印刷物の削減につながるなど、業務の効率化やペーパーレス化が図られます。デメリットとしては、コストや情報管理、セキュリティの強化を要することが挙げられます。また、情報システム課との調整の中で統合型GISの今後の予定等の確認を行いました。
取組効果	情報システム課との調整により、課題の抽出や統合型GISの活用事例及びシステムのリプレイスにともなう今後の予定などについて、情報の共有化を図ることができました。
最終自己評価	達成・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	平成33年1月に予定されている統合型GISのリプレイスにともない、今後タブレット端末の利用意向調査が予定されていることから、引き続き機会を捉えて関係課と導入に向けた調整を図っていきます。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り）・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持・下記のとおり指摘	自己評価を支持・下記のとおり指摘
意見		

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！
 実施項目1 情報通信技術（ICT）の活用による事務の効率化

改革プログラム	No.6	ICTの有効活用
取りまとめ課	情報システム課	
計画名	ホームページを見やすく掲載！	
実行課	環境推進課	改革達成年度（目標） 平成30年度

改革の内容	新しい情報を掲載するときに、自分がホームページを見る側の立場に立って作成にあたり、常に見やすさを意識しながら情報の更新に努めるようにします。
改革の手段	情報をフォルダごとにまとめ、必要な情報を探しやすくします。 申請書の記入例を添付し、記入の仕方を分かりやすくします。
改革により期待される効果	○ホームページの見やすさが向上し、情報が探しやすくなります。 ○検索しやすくなることで窓口への問い合わせが減り、職員の負担が減ります。 ○記入例を添付することで、記入漏れなどを防ぐことができ、窓口での時間短縮になります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	項目ごとにフォルダを作成します。 申請書の記入例を作成します。
中間報告	市の取組や情報をフォルダ分けすることで、見やすくしました。 各申請書の記入例を作成し、Q&Aや内容をまとめたチラシも同時に掲載しました。 また、一目で内容が分かるよう重要な箇所は太字にする等工夫しました。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応 （年度中の取組）	よりホームページを見やすくできるよう、引き続きフォルダの見直しや施策の取組実績を見やすく紹介する等レイアウトの更なる改善を検討します。
最終報告	項目ごとのフォルダや各申請書の記入例の作成、お問合せの多い内容についてのQ&Aの掲載など、利用者目線での情報提供を行うことができました。
取組効果	ホームページを見る側の立場に立ってのレイアウトを工夫し、情報の探しやすさと見やすさが向上しました。
最終自己評価	達成・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	引き続き、フォルダの見直しや施策の取組実績を見やすく紹介する等、ホームページを見る側の立場に立ってのレイアウトを意識しながら、迅速で正確な情報提供に取り組んでまいります。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	---

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持・下記のとおり指摘	自己評価を支持・下記のとおり指摘
意見		

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！
 実施項目1 情報通信技術（ＩＣＴ）の活用による事務の効率化

改革プログラム	No.6	ＩＣＴの有効活用
取りまとめ課	情報システム課	
計画名	市民への情報（公共機関からのお知らせ）をホームページに見やすく掲載	
実行課	商工観光課	改革達成年度（目標） 平成34年度

改革の内容	関係機関の情報を整理して提供することで、市民サービスにつなげます。
改革の手段	関係機関のリーフレットやチラシ等を部門別目的別に分類し、ホームページに掲載します。窓口カウンター上のリーフレットチラシを、フォルダーなどを活用し、部門別目的別に分類して掲示します。
改革により期待される効果	窓口カウンターがすっきり片付き、お客様との対応に広く使うことができ、窓口対応の向上が図れます。必要または知りたい情報を、ホームページでもいち早く選択できるようになり、市民サービス向上につながります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	関係機関のリーフレットやチラシ等を常時200種類掲示しています。イベント等、期間のあるものは、ホームページで随時周知します。窓口カウンター上の制度周知リーフレットやイベントチラシも、部門別目的別に分類して掲示します。現存のチラシラックの半数は撤去し、来客用対応スペースとします。
中間報告	窓口カウンター上に煩雑に置かれていたリーフレットやチラシ等の整理を行い、来客用対応スペースを広く確保したことにより、お客様が窓口を利用しやすくなり、また、窓口の対応がスムーズにできるようになりました。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応（年度中の取組）	窓口カウンター上にある、イベント等、期間のあるリーフレットやチラシは、ホームページ上でダウンロードできるよう内容をアップして、紙媒体は撤去して行きます。
最終報告	窓口カウンター上に煩雑に置かれていたリーフレットやチラシ等をホームページを活用しながら、整理を行いました。
取組効果	整理を行ったことで、来客用対応スペースを広く確保することができ、お客様が窓口を利用しやすくなり、窓口の対応がスムーズにできるようになりました。
最終自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた取組方針	市民が利用しやすいようホームページへの掲載内容のさらなる充実を図り、取り組みを継続します。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り）・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持・下記のとおり指摘	自己評価を支持・下記のとおり指摘
意見		基本的に自己評価を支持するが、年度目標の未達成について、原因・課題を十分に分析・整理したうえで、次年度以降は計画通りに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！
 実施項目1 情報通信技術（ICT）の活用による事務の効率化

改革プログラム	No.6	ICTの有効活用
取りまとめ課	情報システム課	
計画名	道路の維持・保全のための効率化	
実行課	道路管理課	改革達成年度（目標） 平成31年度

改革の内容	道路工事やJRの踏切工事などに伴い、道路の交通規制は市内の各所で随時行われています。この情報を市のHPを通じて発信し、市民や通行者に対し早期に周知を図ります。
改革の手段	HPのトピック画面に道路通行規制の情報のリンクを貼付けるなど、市民や通行者に対し周知を図ります。
改革により期待される効果	市民や通行者が早期に情報を入手することで、渋滞等が回避でき、利便性が向上します。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	市のHPの環境、セキュリティなどの問題点を洗い出し対策等を検討します。
中間報告	HP環境、セキュリティ等に問題はありませんでした。工事通知書にある位置情報等を掲載し周知することができます。道路情報として道路管理課が掲載します。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（ <u>順調</u> ）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応 （年度中の取組）	年間数十件出てくることもあり、掲載様式を決めて、効率よく掲載していきます。
最終報告	HP環境、セキュリティ等に問題が無かったことから、平成30年10月よりHPへの掲載を開始し道路等工事情報の周知を行っています。
取組効果	市民や通行者が情報を入手できるようになり、渋滞等が回避でき、利便性の向上が図れます。
最終自己評価	<u>達成</u> ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた取組方針	H31年度も市民や通行者への工事情報のHPへの掲載を行い、渋滞等の回避・利便性の向上を図ります。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・ <u>定型業務へ</u> ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！
 実施項目1 情報通信技術（ICT）の活用による事務の効率化

改革プログラム	No.6	ICTの有効活用
取りまとめ課	情報システム課	
計画名	市民の皆さまから寄せられる情報の共有	
実行課	道路整備課	改革達成年度（目標） 平成31年度

改革の内容	ICTを積極的に活用することにより、事務の効率化を図っていきます。
改革の手段	○事務の執行に効果的な様々なICTの導入を検討します。 ○統合型GISの有効活用を図ります。
改革により期待される効果	事務作業の効率化や窓口説明の明瞭化・迅速化が実現します。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	統合型GISに仮にレイヤーを作成し過年度の情報の搭載します。（仮運用していく）
中間報告	今年度より市民の皆さまより寄せられた情報（日付・場所・内容等）を統合型GISに専用レイヤーを作成し、記録しております。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（ <u>順調</u> ）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応 （年度中の取組）	道路整備課内で専用レイヤーの操作方法等の周知を徹底し、情報の共有を図っていきます。
最終報告	日々、集まる市民の皆さまより寄せられた情報（日付・場所・内容等）を統合型GISに設けた専用レイヤーに記録し続けた結果、平成30年度版が完成しました。
取組効果	道路整備課内において、情報の共有化が図れ、重複した問い合わせについては迅速に対応することが可能になりました。
最終自己評価	<u>達成</u> ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた取組方針	今後も事務を継続し、窓口説明の明瞭化・迅速化を実現します。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・ <u>計画継続</u> ・定型業務へ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！
 実施項目1 情報通信技術（ICT）の活用による事務の効率化

改革プログラム	No.6	ICTの有効活用
取りまとめ課	情報システム課	
計画名	市有地図情報をホームページで公開	
実行課	都市計画課	改革達成年度（目標） 平成31年度

改革の内容	〇市で所有する地図情報のうち、公開できる図面については市ホームページで「本庄市マップ情報」としてひとまとめのページとして公開します。 （例：さいたま市「さいたま市地図情報」、深谷市「ふかやMAP」など）
改革の手段	〇ホームページに「本庄市マップ情報」ページを作成します。 〇各課で公開できる地図情報（都市計画図・ハザードマップ等）を精査し上記ページで公開します。
改革により期待される効果	〇市民等が本庄市の知りたい情報を自宅等で簡単に手に入れることができます。 〇ホームページで必要情報が得られれば、市民等は窓口まで来庁する必要がなくなるため、行政の業務負担も軽減されます。 〇欲しい情報以外の地図を「ついでに」閲覧することもあるかと思います。そこで、興味を持ちそうな本市のPRの地図を掲載することで市のPRにつながります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	平成29年度に修正を行っている都市計画図データのウェブアクセシビリティを調査するとともにデータを精査し、まずは都市計画図をホームページで公開できるか検討します。
中間報告	取りまとめ課である情報システム課に市有地図情報のホームページでの公開を検討しているか確認しましたが、検討予定は無いとの回答だったため、広報課にも確認したところ、公開の検討は行っていないが、H32にホームページのリニューアル予定であり、そのタイミングでの要望は可能であるとの回答でした。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調・再検討・取り下げ）／ <u>検討中</u>
今後の対応（年度中の取組）	地図情報の公開を希望する課を確認し、ホームページリニューアル時に公開できるように、協力して広報課に要望していきます。
最終報告	H32にホームページのリニューアルが予定されており、そのタイミングに合わせて市有地図情報の公開が可能であることの確認ができました。
取組効果	現時点では、取組効果はありません。
最終自己評価	達成 ・ <u>未達成</u> ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた取組方針	ホームページのリニューアル時に合わせて公開できるよう、引き続き関係課と調整を図っていきます。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（ <u>計画通り</u> ）・目標年度延長／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	自己評価を支持・ <u>下記のとおり指摘</u>
意見		基本的に自己評価を支持するが、年度目標の未達成について、原因・課題を十分に分析・整理したうえで、次年度以降は計画通りに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！
 実施項目1 情報通信技術（ＩＣＴ）の活用による事務の効率化

改革プログラム	No.6	ＩＣＴの有効活用
取りまとめ課	情報システム課	
計画名	職員の窓口業務低減改革	
実行課	建築開発課	改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	建築確認業務に関する情報をＩＣＴを積極的に活用することにより、事務の効率化を図っていきます。
改革の手段	○窓口にタッチパネルを導入します。 ○建築基準法上の道路種類を本庄市ホームページで公開します。
改革により期待される効果	事務作業の効率化や窓口説明の明瞭化・迅速化が実現します。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	指定道路管理システム（個別GIS）を統合型GISに移行し、合理的な方法による効率的・効果的な事務を推進します。
中間報告	事務作業の効率化や窓口説明の明瞭化・迅速化のため、窓口にタッチパネルを設置する委託業務を発注しました。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（ <u>順調</u> ）・再検討・取り下げ／検討中
今後の対応 （年度中の取組）	平成31年度からタッチパネルの使用開始に向け、受注者と調整を進めております。道路種類のホームページへの公開は、平成31年度以降に保守業務での対応を順次進めていきます。
最終報告	タッチパネルの設置が完了しました。道路種類のホームページ公開は、近隣行政庁の動向を見ながら慎重に公開の手順を踏んでまいります。
取組効果	タッチパネルの設置により、迅速に来庁者への対応ができるようになりました。
最終自己評価	<u>達成</u> ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた取組方針	道路種別のホームページへの公開は、タッチパネル閲覧に使用するデータが活用できることから定型業務へ移行し平成31年度以降の保守業務での対応を進めていきます。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・ <u>定型業務へ</u> ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！
 実施項目1 情報通信技術（ＩＣＴ）の活用による事務の効率化

改革プログラム	No.6	ＩＣＴの有効活用
取りまとめ課	情報システム課	
計画名	ホームページで適正な情報発信	
実行課	建築開発課	改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	市のホームページから建築に関する情報を入手する機会が増えてきました。情報が多岐にわたり、検索しにくく業者向けの複雑な情報もあるため、市民は難しく混乱してしまうことがあります。
改革の手段	○市民向けと業者向けの情報を二つに区分します。 ○市民向けの情報はなるべく「分かりやすく」、業者向けの情報は「簡便に入手」できるよう整理していきます。
改革により期待される効果	速やかで分かりやすい、そして確実に職員誰もが同じ情報を提供でき業務の効率的・効果的な改善が見込まれます。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	ホームページの掲載状況を検証します。
中間報告	当課に関する掲載内容を検証しました。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（ <u>順調</u> ）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応 （年度中の取組）	市民にも業者にも分かりやすいホームページの掲載内容を工夫して更新・継続していきます。
最終報告	市民向けと業者向けの情報を二つに区分する方法ではなく、まず「分かりやすく」から閲覧できるようにして、そして、さらに手続き（業者向き）に関して深く閲覧できるようにしました。また、様式に関してもダウンロードしやすく工夫しました。
取組効果	以前に比べて分かりやすい情報から複雑な情報提供ができるよう効率的・効果的な改善が図られました。
最終自己評価	<u>達成</u> ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた取組方針	一定の成果がみられましたので、定型業務へ移行し今後も適正な情報発信に努めてまいります。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・ <u>定型業務へ</u> ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！
 実施項目1 情報通信技術（ＩＣＴ）の活用による事務の効率化

改革プログラム	No.6	ＩＣＴの有効活用
取りまとめ課	情報システム課	
計画名	統合型ＧＩＳ（屋外広告物）の一般公開	
実行課	建築開発課	改革達成年度（目標） 平成３４年度

改革の内容	ＩＣＴを積極的に活用することにより、事務の効率化を図っていきます。
改革の手段	統合型ＧＩＳの有効活用を図ります。
改革により期待される効果	事務作業の効率化や窓口説明の明瞭化・迅速化が実現します。

【平成３０年度 実施内容】

年度目標	平成２９年度に埼玉県から屋外広告物の許可事務が権限移譲されたため、様々な角度から研究していきます。
中間報告	まずは、屋外広告物に関する統合型ＧＩＳの有効活用を研究します。そのうえで、全庁的な公開を行う段階で、具体的な公開事項を検討していきます。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調・再検討・取り下げ）／ <u>検討中</u>
今後の対応 （年度中の取組）	情報システム課との調整を図りながら、屋外広告物に関する統合型ＧＩＳの有効活用を研究していきます。
最終報告	どのような方法が有効活用につながるか調査してきましたが、本庄市の統合型ＧＩＳの一般公開が開始された時点で再度多角的に調査・研究して参ります。
取組効果	最終報告のとおり、現時点では屋外広告物に関する統合型ＧＩＳの一般公開に取り組んでおりません。このため、具体的な効果は表れていません。
最終自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ <u>中止</u>
次年度に向けた取組方針	一度検討を中止し本庄市の統合型ＧＩＳの一般公開が開始された時点で新たにその方法を研究します。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／ <u>取り下げ</u>
------	---

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！
 実施項目1 情報通信技術（ＩＣＴ）の活用による事務の効率化

改革プログラム	No.7	庶務業務等の効率化
取りまとめ課	情報システム課	
計画名	議会提出資料等のペーパーレス化（庁内配布分）	
実行課	財政課	改革達成年度（目標） 平成34年度

改革の内容	議会提出資料等（予算・決算に関する議案及び議案資料等）について、紙ベースでの配布から電子データによる配布に切り替えることで、コスト削減と事務効率の向上、情報の共有を推進します。
改革の手段	議会提出資料等の庁内配布分について、原則、電子データによる配布のみとし、ペーパーレス化します。
改革により期待される効果	○印刷コストが下がり、経費削減・資源節約につながります。 ○印刷作業に充てていた時間を書類作成・内容チェックや内容の精査等、他の事務に充てられるため、事務効率が高まります。 ○全職員の閲覧が容易になるため、各職員の市の財政状況や所属課事業に対する理解が深まります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	議会提出資料等のうち、各課配布分について、紙での配布から電子データによる配布に切り替えます。
中間報告	平成30年6月議会から議会提出資料等の庁内配布分について、電子データによる配布のみに切り替えました。このことにより、コストや作業量の節減及び全職員への情報共有の促進に繋げることができました。一方で、各課で個別に出力する印刷枚数が増加傾向にあることが課題となっています。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応（年度中の取組）	今後も、ペーパーレス化を進めるとともに、議会提出資料等のうち、当初予算書などページ数の多いものについては、電子データによる配布に併せて、従来通り印刷したものを各課に配布した方が効率的かどうかなど、より効果的な方法について検証を行います。
最終報告	平成30年6月議会から議会提出資料等の庁内配布分について、電子データによる配布としました。ただし、職員に市全体の予算決算の把握を容易にさせる観点から、当初予算書及び決算書については、電子データでの配付のほか、各課に印刷したものを1部配布しました。
取組効果	電子データのみで配布する補正予算書や決算附属資料の印刷製本に係る作業負担を軽減することができました。
最終自己評価	達成・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	ペーパーレス化によるメリット・デメリットを検証し、ペーパーレス化を進めていきます。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	---

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持・下記のとおり指摘	自己評価を支持・下記のとおり指摘
意見		

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！
 実施項目1 情報通信技術（ICT）の活用による事務の効率化

改革プログラム	No.7	庶務業務等の効率化
取りまとめ課	情報システム課	
計画名	文書保存の見直しとキャビネットの整備	
実行課	保険課	改革達成年度（目標） 平成34年度

改革の内容	4S運動を再認識し、保存文書の見直し、大量に使用する用紙等の保管場所の見直しとともに、キャビネット等の整備を行い、執務室の整理整頓を推進します。
改革の手段	1か月に一度執務時間内に職員全員で保存文書を見直し、電子データでの保管でよい文書や保存の必要のない紙文書は破棄し、保存スペースを確保します。大量に使用する用紙の残部はできるだけ倉庫で管理します。
改革により期待される効果	保存文書が探しやすく、業務の効率化が図れます。働きやすい環境を整えることができます。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	電子データのみの保管でよい文書及び保存の必要のない文書の判断基準を見直します。
中間報告	全庁的なファイリングシステムの見直しがあったため、キャビネット内の整備は順調に行われており、不要な用紙類は倉庫で管理するなど保存スペースの確保に努めています。
中間自己評価	達成（終了）・継続 / 実行中（順調・再検討・取り下げ） / 検討中
今後の対応（年度中の取組）	年度末に向け文書が増えるため、随時文書の整理を心がけます。
最終報告	ファイル担当者を中心に職員全員で定期的にキャビネットの整理を行いました。
取組効果	保管スペースの確保に一定の効果がありました。
最終自己評価	達成・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	法定の保存年限がない文書については、内容を精査して文書取扱規則の保存区分に定められているところにより適切な保存期間を設定するよう努めるなどして、職員の文書整理の技術を向上させていきます。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ） / 次年度継続（計画通り）・目標年度延長 / 取り下げ
------	---

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持（下記のとおり指摘）	自己評価を支持・下記のとおり指摘
意見	下半期においても継続的に取組むべき内容のため、自己評価については、「達成（継続）」が適当である。	

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

実施項目2 効率的・効果的な庁内連携

改革プログラム	No.8	業務マニュアルの充実
取りまとめ課	企画課	
計画名	「支払処理マニュアル」の有効利用	
実行課	会計課・監査委員事務局	改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	「支払処理マニュアル」が職員に理解されやすい内容になっているかを見直すとともに、「支払処理マニュアル」の周知徹底を図り、職員が伝票を正しく起票できるよう実用性のあるものにします。
改革の手段	「支払処理マニュアル」や間違いやすい例を定期的に掲示板に掲載し、伝票起票の際の注意喚起を促します。
改革により期待される効果	○伝票の誤りが減少することにより、審査担当の会計課及び伝票起票担当課双方の負担が軽減され、事務の効率化に繋がります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	適宜「支払処理マニュアル」や間違いやすい例を定期的に掲示板に掲載し、伝票起票の際の注意喚起を促し、伝票誤りの減少を目指します。
中間報告	政府契約の支払遅延防止等に関する法律を遵守するため、支払日等について毎月掲示板に掲載しています。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（ <u>順調</u> ）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応 （年度中の取組）	財務会計システム管理運用部会で協議した支払処理マニュアルを、掲示板に掲載する予定です。支払遅延がないよう、支払日等について掲示板に掲載していきます。
最終報告	グループウェアの掲示板を活用し、毎月、全職員向けに支払日や伝票回付期限等の周知を行いました。また、年末や年度末など随時、必要に応じて、伝票起票時の注意点について周知を行いました。
取組効果	掲示板により全職員にすみやかに周知が図られ、政府契約の支払遅延防止等に関する法律が順守されました。
最終自己評価	<u>達成</u> ）・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	人事異動を考慮し、引き続き職員一人一人の財務会計事務に関する知識の定着を図ってまいります。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（ <u>計画通り</u> ）・目標年度延長）／取り下げ
------	---

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

実施項目2 効率的・効果的な庁内連携

改革プログラム	No.8	業務マニュアルの充実
取りまとめ課	企画課	
計画名	意識改革・情報共有で個々のレベルアップ	
実行課	会計課	改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	管理職の意識改革を進めることにより、伝票のチェック体制ができます。職員が財務に関する知識を身に着けることにより、伝票起票時の誤りが軽減します。
改革の手段	伝票起票に関するQ&Aをグループウェア内キャビネットに掲載します。必要に応じて、職員及び管理職を対象に説明会を開催します。
改革により期待される効果	○伝票起票に関するQ&Aを読めば、周囲の職員を巻き込むことなく疑問を解決することができるようになります。 ○説明会に出席することにより、情報を共有し、財務に関する知識を身に着けることができ、課の中で問題を解決できるが増えます。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	伝票起票に関するQ&Aをグループウェア内キャビネットに掲載し、必要に応じて、職員及び管理職を対象に説明会を開催します。
中間報告	伝票起票に関するQ&Aをグループウェア内キャビネットに掲載しています。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応（年度中の取組）	10月に開催される当初予算編成説明会で、会計課から伝票起票時の注意点について説明します。
最終報告	全職員が共通認識の下で伝票起票ができるように、Q&Aをグループウェア内キャビネットに掲載しました。また、当初予算説明会では、会計課から伝票起票時の注意点等について説明を行いました。起票誤りに対しては、決裁権者に対しても注意喚起を行いました。
取組効果	グループウェアでいつでもQ&Aを確認することができるため、担当職員の財務会計に対する理解がスムーズに図られました。説明会では多くの職員が出席し効率的な周知が図られました。
最終自己評価	達成・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	人事異動を考慮し、引き続き職員一人一人の財務会計事務に関する知識の定着を図ってまいります。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り）・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持・下記のとおり指摘	自己評価を支持・下記のとおり指摘
意見		

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

実施項目2 効率的・効果的な庁内連携

改革プログラム	No.8	業務マニュアルの充実
取りまとめ課	企画課	
計画名	窓口業務のマニュアル化	
実行課	農業委員会事務局	改革達成年度（目標） 平成30年度

改革の内容	マニュアルに基づき事務処理をすることで、市民の方をお待たせしない対応を心がけます。
改革の手段	対応マニュアルを作成し、業務を行います。
改革により期待される効果	○担当者が不在でも、受付業務等を行うことができます。 ○効率的で迅速な事務処理を行うことができます。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	対応マニュアル集を作成し、それに基づいた受付業務を行えるようにします。
中間報告	担当者毎にマニュアル作成に取り組んでいます。ただし、農地法関連の法律が改正されることになり、新たな対応が必要となっている状況です。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（ <u>順調</u> ）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応（年度中の取組）	年度中には受付用のマニュアルが完成となるよう進めていきたいと考えています。
最終報告	受付用のマニュアルを作成しました。
取組効果	マニュアルがあることにより窓口での対応がスムーズに行われています。
最終自己評価	<u>達成</u> ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた取組方針	農地法等に関する法令が頻繁に改正されることや、今回作成したものは通常的なものにとどまったため、特別なケースを盛り込んで更に充実させる必要があります。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・ <u>計画継続</u> ・定型業務へ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

実施項目2 効率的・効果的な庁内連携

改革プログラム	No.8	業務マニュアルの充実
取りまとめ課	企画課	
計画名	窓口業務のマニュアル化と職員間の共有	
実行課	学校教育課	改革達成年度（目標） 平成30年度

改革の内容	窓口業務をマニュアル化し、担当職員以外でもスムーズに窓口対応できるようにします。
改革の手段	業務の窓口マニュアルを作成し、職員間で共有します。また、職員間で定期的にそれぞれの担当業務に係る制度を学習します。
改革により期待される効果	○窓口対応が改善します。 ○職員間でお互いの業務を理解し、協力し合うことができます。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	学校教育課で行っている窓口業務を項目立て、業務ごとの窓口対応マニュアルを作成します。
中間報告	平成30年度より担当業務を交代し、職員間で担当業務を説明する場も設けました。お互いの業務内容の理解と共有化が進み、「担当者がいなくて対応できない」という事例が激減しました。窓口業務マニュアルは作成中です。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（ <u>順調</u> ）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応（年度中の取組）	窓口業務マニュアルを完成させます。また、職員間で定期的に互いの担当業務を確認し合います。
最終報告	窓口業務マニュアルを作成し、打ち合わせ会にてお互いの窓口業務を確認しました。
取組効果	お互いの業務内容の理解と共有化が進み、窓口対応が改善しました。
最終自己評価	<u>達成</u> ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた取組方針	窓口マニュアルを改訂して分かりやすいものとし、全員がさらに細かい対応ができるようにします。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	---

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

実施項目2 効率的・効果的な庁内連携

改革プログラム	No.8	業務マニュアルの充実
---------	------	------------

取りまとめ課	企画課
--------	-----

計画名	埋蔵文化財の窓口業務の改善
-----	---------------

実行課	文化財保護課	改革達成年度（目標）	平成30年度
-----	--------	------------	--------

改革の内容	市民等が開発に伴う土木工事を行う際に、遺跡の範囲内等であれば法に基づいた書類の提出が必要ですが、工事の内容や事業者によって窓口に出す書類が異なるため、対応職員が誰でも分かりやすい説明を出来るように、窓口対応業務を改善します。
改革の手段	提出書類の不足や記入ミスのために、市民や代理人に追記や再提出を求めることがありましたが、必要に応じた的確な窓口説明をしたり、間違いやすいケースをまとめる等のマニュアルの整備によって、書類のやり取りを円滑化し、効率的な運営を行います。
改革により期待される効果	窓口受付業務を明確化し、提出書類の不足や記入誤りを防ぐことで、速やかな書類受理が可能となり、市民にとっては手続きが分かりやすく、手間が削減でき、その結果、工事着工時期を早められるなどの効果が期待できます。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	現在実施している窓口説明内容を精査することによりマニュアルを整備し、正確で効率的な窓口対応を実現します。
中間報告	窓口チェックシートを作成し、窓口業務で使用していますが、シートの問題点を随時確認し改正しています。その結果、申請書の記入漏れが多い項目を窓口担当者間で共有でき、受付時のチェックの精度があがったことにより、記載事項の不備の減少につながっています。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応（年度中の取組）	引き続き、チェックシートの改善を行います。また、窓口対応自体の精査により、これまで担当者によって若干の対応差があった項目（遺跡隣接時の対応）について、統一化のための内部メモを作成します。
最終報告	窓口対応のマニュアルを、複数の担当者の意見交換などにより複数回更新し、対応作業において不足・不明点等を解消することが出来ました。また、担当者によって対応差のあった項目については、3月末に最終案を作成後、課内承認の作業中であり、5月に実施予定です。
取組効果	窓口で対応すべき作業が整理され、来庁者への説明が円滑になりました。更に、記入漏れ等により実務担当者から申請者への問い合わせ頻度も減少しました。
最終自己評価	達成・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	職員の異動も考慮し、引き続き窓口対応に改善項目があれば、定型業務としてマニュアルを更新していきます。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・ <u>定型業務へ</u> ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

実施項目2 効率的・効果的な庁内連携

改革プログラム	No.8	業務マニュアルの充実
取りまとめ課	企画課	
計画名	図書館マニュアルの改訂	
実行課	図書館	改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	図書館マニュアルを常に最新の状態とし、事務改善につなげていきます。
改革の手段	職員間の協議により作成します。
改革により期待される効果	市職員・臨時職員・委託職員ともに利用者への対応が統一的、かつ、効率的に行えるようになります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	図書館マニュアルの改訂を行い、カウンター業務マニュアルを作成することにより、職員間の情報共有を図り、日常業務の効率化を目指します。
中間報告	図書館マニュアルの改訂に向け、各担当が現行のマニュアルの内容について検討し、実情に沿っていない点や改善すべき点を列挙し、改訂案を作成しました。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応（年度中の取組）	今後、各担当が作成した改訂案を、職員間の協議により精査し、図書館マニュアルの改訂を完成させ、臨時職員や夜間窓口の委託業者にも周知し、日常業務の効率化を目指します。
最終報告	各担当が現行のマニュアルの内容について検討し、作成した改訂案を、職員間の協議により精査し、完成させ、臨時職員や夜間窓口の委託業者にも周知しました。
取組効果	図書館マニュアルを改訂することにより、職員間の情報共有を図り、細かい認識の違いを正すことができました。
最終自己評価	達成・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	各職員が、改訂した図書館マニュアルに沿った事務を行うことによって、日常業務の効率化を目指します。また、日常業務を行う中で、さらに改訂すべき点がないか引き続き検討し、必要があれば、再度改定します。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り）・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持・下記のとおり指摘	自己評価を支持・下記のとおり指摘
意見		

本庄市行政改革大綱実施計画 H30最終取りまとめシート

<基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！>

<実施項目2 効率的・効果的な庁内連携>

改革プログラム	No.9	庁内連携体制の強化
---------	------	-----------

取りまとめ課	企画課	計画数	11
--------	-----	-----	----

計画名		実行課	開始年度	改革達成年度(目標)	自己評価(H30年度末時点)		行政改革推進本部評価
					①H30年度目標	②改革の進捗・達成状況	
1	企業誘致推進に向けた庁内協力会議の設置	産業開発室	H30	永年継続	達成	次年度継続(計画通り)	自己評価を支持
2	地方債研修会の開催	財政課	H30	H34	達成	次年度継続(計画通り)	自己評価を支持
3	監査だって怖くない! 契約手続き適正化プロジェクト	財政課	H30	永年継続	未達成	次年度継続(計画通り)	指摘あり(進捗管理シート参照)
4	情報セキュリティ内部監査員の拡充	情報システム課	H30	永年継続	達成	改革達成(定型業務へ)	自己評価を支持
5	徴収職員事例研修会の開催	債権回収対策室	H30	永年継続	達成	改革達成(計画終了)	自己評価を支持
6	福祉窓口の多チャンネル化	地域福祉課	H30	H37	達成	次年度継続(計画通り)	自己評価を支持
7	児童センターにおける備品購入費の弾力的運用	子育て支援課	H30	永年継続	達成	改革達成(定型業務へ)	自己評価を支持
8	障害と介護の相談記録の共有ファイル化	介護保険課	H30	H31	未達成	次年度継続(計画通り)	指摘あり(進捗管理シート参照)
9	公園施設マネジメントの推進	都市計画課	H30	永年継続	達成	次年度継続(計画通り)	自己評価を支持
10	デザイン性のある現場作業着の着用で抑止力・職員の連帯感向上を実現	建築開発課	H30	H34	未達成	次年度継続(計画通り)	指摘あり(進捗管理シート参照)
11	本庄市農産物PR	農政課	H30	永年継続	達成	改革達成(定型業務へ)	自己評価を支持

<自己評価(H30年度末時点)まとめ>

①H30年度目標

評価区分	計画数	割合
達成	8	73%
未達成	3	27%
未実施	0	0%
中止	0	0%
計	11	100%

H30最終報告まとめ
年度目標を達成した計画が8つあり、多くの計画においてスキルアップや課題整理、情報共有などを目的に説明会や研修会、会議の場が設けられ、庁内連携の強化が図られました。一方で調査・検討段階のままで終了し、未達成となった計画が3つあり、次年度はより具体的に取り組みを進める必要があります。

備考	
----	--

②改革の進捗・達成状況

評価区分		計画数	割合
改革達成	計画終了	1	9%
	計画継続	0	0%
	定型業務へ	3	27%
次年度継続	計画通り	7	64%
	目標年度延長	0	0%
取り下げ		0	0%
計		11	100%

<行政改革推進本部評価まとめ>

評価区分	計画数	割合
自己評価を支持	8	73%
指摘あり	3	27%
計	11	100%

本部意見
年度目標が未達成の計画については、原因・課題を十分に分析・整理したうえで、次年度以降は計画通りに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。

※各計画への指摘事項は進捗管理シート参照

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的仕事をしよう！

実施項目2 効率的・効果的な庁内連携

改革プログラム	No.9	庁内連携体制の強化
取りまとめ課	企画課	
計画名	企業誘致推進に向けた庁内協力会議の設置	
実行課	産業開発室	改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	新たな産業用地の創出に向けた調査研究や常に変化する民間の土地情報と企業ニーズのマッチング等に必要な、関係法令やまちづくりとの整合性を図る情報共有の場を設け、効率的・効果的な庁内連携を図るための仕組みをつくります。
改革の手段	庁内の関係機関と定期的（年2回程度）な実務者レベルでの会議を開催し、課題解決のスピードを上げていきます（財政課、都市計画課、道路整備課、道路管理課、建築開発課、商工観光課、環境推進課、農政課、農業委員会、水道課、下水道課、文化財保護課など案件ごとに調整が必要な課・室・委員会が参加）。
改革により期待される効果	○事前に庁内調整を図ることは、立地相談の円滑化や開発手続等のスピード化に即応でき、企業進出を後押しする結果に繋がります。 ○法的手続きの準備が円滑に進められ、事務負担を軽減する効果が期待されます。 ○企業誘致に投資する効果などの意識共有を図ることで、庁内の連携が高まることが期待されます。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	○第1回会議を6月に開催（予定）。これまでにある民間土地情報等を提示しながら、企業誘致する場合の課題を整理していきます。 ○第2回会議以降、新産業用地の創出に向けた課題などの整理を行います。
中間報告	5月（8日、23日、25日）に新産業用地の創出や企業誘致を進めるうえでの課題整理を行うとともに、庁内関係課との情報共有を図り連携を高めるために、会議を開催しました。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（ <u>順調</u> ）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応（年度中の取組）	次回は10月に開催を予定していますが、その後についても、定期的に開催して行きたいと考えています。
最終報告	5月に3回の会議を開催して以降、11月に2回（6日、26日）、3月に1回（11日）会議を開催し、新産業用地の創出や企業誘致を進めるうえでの課題整理を行うとともに、関係各課間の情報共有と連携を図りました。
取組効果	会議を開催することにより、企業誘致や新産業用地の創出に関する課題の整理と情報共有を進めることができました。
最終自己評価	<u>達成</u> ）・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	新たな産業用地の創出に向けた調査研究及び関係法令やまちづくりとの整合性を図る情報共有の場として、また、効率的・効果的な庁内連携を図るための仕組みづくりとなるよう、引き続き実務者レベルの会議を継続して開催します。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（ <u>計画通り</u> ）・目標年度延長）／取り下げ
------	---

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

実施項目2 効率的・効果的な庁内連携

改革プログラム	No.9	庁内連携体制の強化
取りまとめ課	企画課	
計画名	地方債研修会の開催	
実行課	財政課	改革達成年度（目標） 平成34年度

改革の内容	地方債の種類や活用方法について、全庁的に情報を共有することで、市にとって有効な地方債の活用、計画的な事業の実施及び財源の確保につなげていきます。
改革の手段	年1回、地方債を起債する事業を扱う課を中心に、全庁的な研修会を開催します。
改革により期待される効果	○職員の地方債の活用及び財源確保に関する意識の向上につながります。 ○有効な地方債の活用の際し、担当課において必要な事前準備等を行うことができ、確実な活用が図られます。 ○予算編成や執行時の書類作成及び確認作業の効率を高め、正確性の向上につながります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	予算編成前に全庁的な研修会を開催し、研修会の内容を踏まえた、効果的な予算計上を実施します。
中間報告	地方債制度、活用の意義・目的、活用できる地方債メニューや注意事項等をテーマとした、全庁的な研修会の開催に向けて準備を進めています。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（ <u>順調</u> ）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応（年度中の取組）	平成30年10月4日に、平成31年度の当初予算編成説明会と併せて全庁的な研修会を開催する予定です。研修内容を予算編成に活かすことで、有効な地方債の活用を図り、財源の確保につなげると共に、公債費の負担の平準化等についても考慮するなど、中長期的な目線のもと安定した財政運営に努めていきます。
最終報告	平成30年10月4日に、平成31年度の当初予算編成説明会と併せて全庁的な研修会を開催しました。
取組効果	研修した内容を予算編成に活かすことで、有効な地方債の活用を図り、財源の確保につなげることができました。
最終自己評価	<u>達成</u> ）・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	地方債の有効活用について、引き続き研修を開催し、有効な地方債の活用を図り、財源の確保に努めます。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（ <u>計画通り</u> ）・目標年度延長）／取り下げ
------	---

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

実施項目2 効率的・効果的な庁内連携

改革プログラム	No.9	庁内連携体制の強化
取りまとめ課	企画課	
計画名	監査だって怖くない！契約手続き適正化プロジェクト	
実行課	財政課	改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	契約手続きの適正化を推進していくことで市民に信頼される市役所をつくります。
改革の手段	各課に1人以上の契約適正化推進委員（仮）を置き、研修を行うことで契約手続きを適正かつ円滑に運用できる体制を築きます。
改革により期待される効果	推進委員を中心に各課で取り組むことで、全庁的に契約手続きの適正化に対する意識の醸成を図ることができます。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	○職員向け研修を開催し、契約手続きの適正化の意識付けを行います。 ○契約適正化推進委員（案）選出の準備（規程作成等）を行います。
中間報告	○地方公共団体が行う契約方法（一般競争入札、指名競争入札等）の概要や、本市の契約規則に則った契約事務の流れなどをテーマにした研修の開催に向けて準備を進めています。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調）・再検討・取り下げ／検討中
今後の対応 （年度中の取組）	○平成30年10月4日開催予定の「平成31年度当初予算編成説明会」と併せ、地方公共団体が行う契約方法（一般競争入札、指名競争入札等）の概要、本市の契約規則に則った契約事務の流れ、また職員が契約事務を行う際に気をつけてほしい点などをテーマに研修会を実施します。 ○契約適正化推進委員（案）の役割、選出方法等を精査、検討していきます。
最終報告	○地方公共団体が行う契約方法（一般競争入札、指名競争入札等）の概要や、基本的な契約事務の流れについて職員研修を実施しました。 ○契約適正化推進委員（案）について、役割や選出方法、他自治体に同様の制度があるかなど調査・検討を行いました。
取組効果	○基本的な契約事務の実施方法を理解することにより、職員のスキルアップに貢献できました。
最終自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた取組方針	○契約事務の理解力を高めるため、引き続き、職員研修を実施します。 ○契約適正化推進委員（案）選出のため、規程等の作成を進めます。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り）・目標年度延長／取り下げ
------	---

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持・下記のとおり指摘	自己評価を支持・下記のとおり指摘
意見		基本的に自己評価を支持するが、年度目標の未達成について、原因・課題を十分に分析・整理したうえで、次年度以降は計画通りに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

実施項目2 効率的・効果的な庁内連携

改革プログラム	No.9	庁内連携体制の強化
取りまとめ課	企画課	
計画名	情報セキュリティ内部監査員の拡充	
実行課	情報システム課	改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	情報セキュリティ内部監査員を拡充し、毎年実施している内部監査における対象課を増やします。
改革の手段	情報セキュリティ内部監査員養成研修を実施します。
改革により期待される効果	情報セキュリティ内部監査員を拡充し実際に監査してもらうことで、組織内に情報セキュリティに対する知識、行動、経験を蓄積することができ、情報セキュリティ対策の強化が図られます。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	情報セキュリティ内部監査員養成研修を実施し、内部監査員を20人増やし監査対象課を5課から7課にします。
中間報告	今年度の内部監査までのスケジュール等の調整を課内で行いました。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（ <u>順調</u> ）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応 （年度中の取組）	10月 内部監査員養成研修及び内部監査業務委託業者の選定を行います。 1月 内部監査員養成研修を実施します。 2月 内部監査及び（対象課：7課）内部監査フォローアップを実施します。
最終報告	内部監査員養成研修を実施し、新たに38名の内部監査員が誕生したことにより、内部監査の対象課を5課から7課へ増加できました。
取組効果	内部監査の対象課を増やすことにより、全課1周する年数を短縮でき、各課5年に1度は内部監査を実施することが可能となり情報セキュリティ対策の強化が図られます。
最終自己評価	<u>達成</u> ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた取組方針	内部監査員養成については1年おきに実施し、内部監査対象課については今年度同様7課とします。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・ <u>定型業務へ</u> ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

実施項目2 効率的・効果的な庁内連携

改革プログラム	No.9	庁内連携体制の強化
取りまとめ課	企画課	
計画名	徴収職員事例研修会の開催	
実行課	債権回収対策室	改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	「徴収職員事例研修会」を開催し、職員のスキルアップを図ります。
改革の手段	徴収職員を対象とした事例研修会を定期的に行い、事例の発表や質疑を行います。
改革により期待される効果	○徴収ノウハウが組織間で共有できます。 ○知識集積により職員のスキルアップが図れます。 ○収納率の向上により、自主財源の確保につながります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	4ヶ月に1度、年間3回以上の開催を目指します。
中間報告	第1回目の徴収職員事例研修会を8月22日（水）、23日（木）に庁内の徴収事務を担当する職員を対象に開催しました。債権主管課から2日間で合計33名の参加があり、債権回収における基礎知識の説明（時効管理等）と事前に質問のあった事例についてグループに分かれ検討しました。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調）・再検討・取り下げ／検討中
今後の対応（年度中の取組）	開催時期、内容ともに未定ですが、第2回目、3回目の事例検討会を開催予定です。
最終報告	8月、11月、2月の計3回の研修会を2日間の日程で実施し、延べ92名の徴収職員の参加がありました。債権管理・回収の基礎知識は座学で困難事例についてはグループで事例検討してもらいました。
取組効果	徴収職員間で徴収のノウハウを共有することができました。
最終自己評価	達成・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	年度目標は達成しました。ただし債権回収対策室の廃止に伴い終了とします。なお、取組の効果があつたため収納課の徴収サポートに引き継ぎます。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	---

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持・下記のとおり指摘	自己評価を支持・下記のとおり指摘
意見		

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

実施項目2 効率的・効果的な庁内連携

改革プログラム	No.9	庁内連携体制の強化
取りまとめ課	企画課	
計画名	福祉窓口の多チャンネル化	
実行課	地域福祉課	改革達成年度（目標） 平成37年度

改革の内容	インターネット上を含めて、市民が自身の日常生活に身近な所で情報を得たり、相談することができる体制を整備し、市民の利便性の向上を図ります。
改革の手段	市内に散在する介護保険事業所等の福祉関係事業者や、医療関係施設、商業施設等と協働し、市民に身近な相談窓口の拡大を図ります。また、多様な窓口からの情報を集約的に処理するために、分野を問わないインターク・アセスメントシートを作成し、多職種によるチームアプローチを促進します。
改革により期待される効果	市民の情報アクセシビリティが向上するとともに、支援に必要な情報等の効率的な共有と、課題を持つ世帯への早期介入ができるようになります。また、多職種連携により、福祉職員の資質向上にも繋がります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	地域福祉計画を策定するにあたり、福祉窓口の多チャンネル化の観点から、窓口での相談対応を基準化するための方策や、複合ニーズ世帯に対するチームアプローチの導入を施策化します。
中間報告	多効率的かつ効果的な総合相談支援体制の在り方及び運用にあたっての留意点等について検討するための協議体として、庁内の関係課の職員からなる「第2期本庄市地域福祉計画の策定に係る総合相談支援体制の構築に関するワーキンググループ」の協議の中で、多様な窓口経路に係る施策検討を行っています。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応（年度中の取組）	当該「ワーキンググループ」にて検討された内容を「第2期本庄市地域福祉計画」における庁内検討委員会及び審議会において議論し、同計画に反映させ、計画期間内での取り組みを決定します。
最終報告	福祉窓口の多チャンネル化とは市民に多様な形式の窓口を提供するだけでなく「利用しやすい」窓口である必要があります。これを検討するに当たり庁内関係課の職員からなる「第2期本庄市地域福祉計画の策定に係る総合相談支援体制の構築に関するワーキンググループ」において協議を行いました。
取組効果	当該「ワーキンググループ」において検討された内容を「第2期本庄市地域福祉計画」に反映させ、計画期間内での取り組みを決定したことにより、職員の意識改革効果も得られたと考えます。
最終自己評価	達成・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	4月に策定された「第2期本庄市地域福祉計画」の取り組みスケジュールに基づき市役所窓口開設時間等の拡充や電子相談窓口の活用のための調査研究、ホームページでの情報提供の充実のための検討を行います。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り）・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持・下記のとおり指摘	自己評価を支持・下記のとおり指摘
意見		

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

実施項目2 効率的・効果的な庁内連携

改革プログラム	No.9	庁内連携体制の強化
取りまとめ課	企画課	
計画名	児童センターにおける備品購入費の弾力的運用	
実行課	子育て支援課	改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	3児童センターが相互にそれぞれの運営の特徴を把握し、必要な備品の検討・調整を行います。
改革の手段	備品購入費について、毎年度、一定の金額を設定します。その金額の範囲内で、子育て支援課及び3児童センターの調整により品目を決定し予算化を図ります。
改革により期待される効果	遊具類の充実化を図ることで、乳幼児親子や放課後児童が遊びの場として有意義な時間を過ごすことが期待できます。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	児童センター備品購入費の効果的な運用及び遊具類の充実。
中間報告	児童センター3館合わせた備品購入費は、632千円。今年度は、日の出児童センターでユニット砂場を214千円で購入し、来年度も児童センターで協議して高額備品の購入を検討しています。備品購入費の3館での総額を大きく変えることなく、継続して施設の備品の充実を図っていきます。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応（年度中の取組）	購入した物品を適切に使用し、次年度以降の必要購入物品を検討します。
最終報告	各児童センターの担当者の連携により、年度ごとの平均的な予算執行が図れています。また、平成31年度以降の購入も卓球台や身長計など、他館と融通が利かせられないものが多いため、計画的な購入と意見交換により、より良い品を適切に購入する予定です。
取組効果	児童センターの職員である以上に市の職員であることを意識づけた予算に対する考察ができ、各センターでの物品に関する意識や3センターでの情報交換など、想定以上の効果を上げています。
最終自己評価	達成・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	予算執行にとらわれている一面は否定できないため、今後は、備品だけでなく、施設全体を含めて減価償却や資産価値を見極め、計画的な施設や備品の維持と事業執行の安定性を図っていきます。そのため、計画としての事業を終結させ、今後は定期的な業務として継続していきます。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	---

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持（下記のとおり指摘）	自己評価を支持・下記のとおり指摘
意見	単に年度毎の予算配分に終始した取組み及び報告になっているため、3館における物品の本来の需要状況や、館同士での物品の融通の可否等を再度精査した上で、現在の手法が最善かどうかを含め今後の手法について再検討すること。	

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

実施項目2 効率的・効果的な庁内連携

改革プログラム	No.9	庁内連携体制の強化
取りまとめ課	企画課	
計画名	障害と介護の相談記録の共有ファイル化	
実行課	介護保険課	改革達成年度（目標） 平成31年度

改革の内容	障害福祉課と介護保険課が保有する相談支援内容等の情報を両課で活用できるよう情報の共有化を図ります。
改革の手段	障害福祉課と介護保険課で保有する相談支援内容等互いに活用し易くするため、障害福祉課と介護保険課の両課で打合せを行います。
改革により期待される効果	介護保険課で障害を持つ高齢者からの相談を受ける際、過去に障害福祉課が対象者とのように関わってきたか、また、現在両課でどのような支援状況にあるのか正しく把握でき、切れ目のない一貫した支援が可能になります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	共有化すべき情報（相談支援内容等）と管理のあり方、様式やツールについて検討します。
中間報告	第2期の地域福祉計画の策定作業が進められていますが、平成30年度に発足したワーキンググループ内でこれからの支援のあり方が話し合われました。方針では、介護・障害・子育て・母子保健・困窮等の保健福祉ごとの支援ではなく、横断的な相談支援を行う必要があるとの結論に至りました。切れ目のない一貫した支援を行うためには、しっかりとしたアセスメントが欠かせず、横断的な相談支援の視点にたったアセスメントシート等の共通様式を検討することが合意されました。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調・再検討・取り下げ）／ 検討中
今後の対応（年度中の取組）	介護・障害の分野に限定せず、今後は保健福祉の多分野で連携し、切れ目のない包括支援の展開が望めます。地域福祉計画で検討する共通様式での管理の他に、介護保険・障害福祉課の両課で共有すべき情報があるか否か、引き続き検討を重ねます。
最終報告	横断的視点を活かしたアセスメントシート等の共有様式が必要なため検討を進めることとなりましたが、共通シート検討にまで至らないまま計画策定が終了しました。31年度も地域福祉計画を進める上で、ワーキンググループまたは同等の会議を開催し、その会議の中で引き続き検討していくべきであるとメンバーから合意が得られました。
取組効果	横断的（包括的）な支援を行うためのアセスメントの必要性和切れ目のない一貫した支援を行うための情報の共有化を行うための共通様式検討の必要性を多分野で共通認識することができました。
最終自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた取組方針	地域福祉計画進捗管理を行う会議等で引き続き検討します。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（ 計画通り ・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持 （下記のとおり指摘）	自己評価を支持 （下記のとおり指摘）
意見	「検討する」という年度目標に対して、報告内容からは検討が進んでいる状況と判断できるため、自己評価については、「実行中（順調）」が適当である。	基本的に自己評価を支持するが、年度目標の未達成について、原因・課題を十分に分析・整理したうえで、次年度以降は計画通りに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

実施項目2 効率的・効果的な庁内連携

改革プログラム	No.9	庁内連携体制の強化
取りまとめ課	企画課	
計画名	公園施設のマネジメントの推進	
実行課	都市計画課	改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	子育て支援や健康増進、防犯・防災などの課題に対応するため、公園施設を最適化し、計画的、効果的かつ効率的に管理を行っていきます。
改革の手段	関連する部署との調整会議を開催します。
改革により期待される効果	公園規模に応じた役割を明確にし、利用者ニーズに応じた施設設置と公園の有効活用が図れます。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	公園機能の方針策定に向け、関係部署との公園施設マネジメント会議を1回以上開催し、現状の課題について整理します。
中間報告	関係部署との会議実施に向け準備中。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調・再検討・取り下げ）／ <u>検討中</u>
今後の対応（年度中の取組）	関係部署との会議を予定。
最終報告	子育て支援課と連携し「本庄市子ども・子育て支援事業計画」策定のためのアンケート調査（就学前児童用及び小学校児童用）の中に、「公園環境の満足度」に係る設問を入れて実施しました。
取組効果	子育て世代のニーズに応える公園施設の充実を図る上で、アンケート調査の結果が活用できます。
最終自己評価	<u>達成</u> ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた取組方針	引き続き子育て世代のニーズに応える公園施設の充実を図るとともに、健康増進や防災などの関連する部署とも連携を図ります。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（ <u>計画通り</u> ）・目標年度延長／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

実施項目2 効率的・効果的な庁内連携

改革プログラム	No.9	庁内連携体制の強化
取りまとめ課	企画課	
計画名	デザイン性のある現場作業着の着用で抑止力・職員の連帯感向上を実現	
実行課	建築開発課	改革達成年度（目標） 平成34年度

改革の内容	現場業務に携わる都市整備部で協力を強化していき、犯罪などの抑止効果を高め、安全安心なまちづくりに取り組んでいきます。
改革の手段	一体感のある作業着（ユニフォーム）を着用して市の安全安心をPRしていきます。
改革により期待される効果	統一した作業着を外向きにさらすことにより、犯罪の減少にも繋がり、ひいては市民に親しまれ、信頼される市役所への実現が期待できます。さらに、このことにより職員の協調性、団結力が高まります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	組織的に取り組むべきか、企画課との調整を行います。
中間報告	どのようなものがよいか研究しています。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調・再検討・取り下げ）／ <u>検討中</u>
今後の対応（年度中の取組）	埼玉県でも現場に出向く際、ネーム入りのベストを着用しています。本庄市でも同様なものが実現できるか調整を図っていきます。
最終報告	埼玉県で使用しているベストを調査しました。
取組効果	研究を重ねている段階ですので、具体的な効果は表れていません。
最終自己評価	達成 ・ <u>未達成</u> ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた取組方針	まずは、当課内部で調整を図り、その後、取りまとめ課との調整を行います。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（ <u>計画通り</u> ）・目標年度延長／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	自己評価を支持・ <u>下記のとおり指摘</u>
意見		基本的に自己評価を支持するが、年度目標の未達成について、原因・課題を十分に分析・整理したうえで、次年度以降は計画通りに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的仕事をしよう！

実施項目2 効率的・効果的な庁内連携

改革プログラム	No.9	庁内連携体制の強化
取りまとめ課	企画課	
計画名	本庄市農産物PR	
実行課	農政課	改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	職員全体が、農産物の味・特色を理解し、本庄市セールスマンとしてブランド化と販路拡大を推進します。
改革の手段	本庄産農産物図柄入り等の名刺を作成し、名刺を活用し本庄市職員として本庄産農産物のPRを図ります。
改革により期待される効果	職員自ら、本庄産農産物は特においしいことを理解し、一般消費者に口コミで拡大し、知名度アップやPR活動の推進が図られます。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	本庄産農産物図柄・QRコード等入りの職員名刺の作成（裏面の白紙部分等を活用）、はにぼん名刺への図柄等掲載により、様々な機会において本庄産農産物のPR発信を行います。
中間報告	農政課職員において、本庄市マスコットはにぼんが野菜を持ったデザイン図柄入り名刺を作成し、本庄野菜のPRを図っています。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調）・再検討・取り下げ／検討中
今後の対応（年度中の取組）	図柄のみでなくキャッチフレーズやWebへの誘導等に繋げるように、名刺の裏面も活用して本庄農産物のPRを図っていきます。
最終報告	農政課職員に加え、経済環境部管理職（部長、次長）、関連団体である本庄農業青年会議所の会員についても本庄市マスコットはにぼんが野菜を持ったデザイン図柄入り名刺を作成・使用することで、本庄野菜のPRを図りました。
取組効果	継続的に取り組んでおり、多彩な農産物が取れる野菜産地であることをPRできています。
最終自己評価	達成・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	すでに定型業務となっており、今後は農政課の農産物PR事業として取り組んでいきます。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	---

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持・下記のとおり指摘	自己評価を支持・下記のとおり指摘
意見		

＜基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！＞
＜実施項目2 効率的・効果的な庁内連携＞

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

実施項目2 効率的・効果的な庁内連携

改革プログラム	No.10	市民意見の把握
取りまとめ課	企画課	
計画名	分かりやすく、親しみやすい広報を作ろう！	
実行課	広報課	改革達成年度（目標） 平成35年度

改革の内容	分かりやすく読んでもらえる広報紙となっているか、市民の声を聞き、改善することで、広報紙をより有効な情報発信ツールにします。
改革の手段	広報アンケートの充実。ホームページによるアンケート機能・モニター制度を検討します。
改革により期待される効果	モニター制度により、意見を集約することができます。市民から親しまれる広報紙・利用しやすいホームページが作成されることで、情報の周知が向上します。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	広報アンケートの充実。市職員や自治会役員等を対象としたモニター制度を検討します。QRコード等を作成するなど、アンケートに回答しやすい環境を作ります。ホームページリニューアルに向けアンケート機能を導入している市町村を対象に調査を行います。
中間報告	市内企業や商店等から商品を提供していただいたり広報アンケートへQRコードを掲載するなどし、アンケートへ回答する付加価値、環境を作り意見募集をしています。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調）・再検討・取り下げ／検討中
今後の対応 （年度中の取組）	ホームページリニューアルに向けアンケート機能を導入している市町村を対象に調査の実施や、ホームページへのアンケート機能追加を検討します。
最終報告	広報アンケートについては、平成30年度に164件の意見が集まりました。市職員や自治会役員等を対象としたモニター制度及びホームページリニューアルに向けたアンケート機能を導入している市町村を対象とした調査は、調査時期を翌年度以降としました。
取組効果	寄せられた意見をもとに、レイアウトや文字サイズ等の改善、また特集の企画等の参考にし、市民ニーズをとらえた広報紙としました。
最終自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた取組方針	広報アンケートのほか、市職員へのアンケートを実施します。また、ホームページリニューアルに向けアンケート機能を導入している市町村を対象に調査を行います。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り）・目標年度延長／取り下げ
------	---

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持・下記のとおり指摘	自己評価を支持・下記のとおり指摘
意見		基本的に自己評価を支持するが、年度目標の未達成について、原因・課題を十分に分析・整理したうえで、次年度以降は計画通りに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

実施項目2 効率的・効果的な庁内連携

改革プログラム	No.10	市民意見の把握
取りまとめ課	企画課	
計画名	市民アンケートの実施手順を標準化、情報を集約化しよう！	
実行課	企画課	改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	市民を対象としたアンケート調査により、市民意向を効果的・効率的に把握します。
改革の手段	市民アンケートの標準的な実施手順を定めます。 個々のアンケート内容と集計結果により市民意向を集約します。
改革により期待される効果	○市民アンケート実施手順等が明確化されることにより、職員の作業効率の向上が図られます。 ○市民アンケートデータを集約・分析することで、市民意向を反映した政策立案につなげることができます。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	市民アンケート実施手順等を策定します。 各課のアンケート実施予定を把握し、また、近年の各課のアンケート実施データを集約し、その実用性について分析します。
中間報告	市民アンケート実施手順の標準化に向け、各課が実施したアンケート手法等の調査分析を進めています。 アンケート実施の集約化に向け、2カ年先までの各課のアンケート実施予定を把握しました。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応 （年度中の取組）	市民アンケートの標準的な実施手順を定めます。 各課で近年、実施したアンケートデータをまとめ、市民意向を集約します。
最終報告	各課実施のアンケート結果をグループウェアにまとめ、情報を集約しました。 各課が実施したアンケート手法等の調査分析を行い、市民アンケートの標準的な手順書を作成しました。
取組効果	アンケート結果を集約することで各分野における市民意向の把握が容易となりました。 アンケート実施業務を経験してない職員でも効率的な作業をすることが可能となりました。
最終自己評価	達成）・未達成）・未実施）・中止
次年度に向けた取組方針	定形業務として市民アンケートの実施手順書の改定を行うとともに、各課実施のアンケートを集約・分析し、政策立案へつなげていきます。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・ <u>定型業務へ</u> ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

実施項目2 効率的・効果的な庁内連携

改革プログラム	No.10	市民意見の把握
取りまとめ課	企画課	
計画名	窓口アンケートの実施	
実行課	企画課	改革達成年度（目標） 平成34年度

改革の内容	本庄市行政改革大綱実施計画に基づく改革を実施した後、市民満足度を測る必要がある窓口等の対応についてアンケートを実施するなど、市民意見をきちんと把握することで、市民に真に評価される体制を目指していきます。
改革の手段	窓口等にアンケートBOXを一定の期間設置し、市民意見を聴取します。
改革により期待される効果	○市民の意見を改革に取り入れることができます。 ○市民から真に評価される対応を窓口等で行うことができます。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	窓口アンケートの実施手順等を策定し、アンケートBOXの設置を検討します。
中間報告	調査・研究を目的に他市町村で実施している窓口アンケートの事例等について情報収集を行い、その情報を参考に本市での実施方法やアンケート内容について検討しています。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（ <u>順調</u> ・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応 （年度中の取組）	窓口アンケートの具体的な実施方法やアンケートの詳細について方針を決定し、アンケートBOXの設置を検討します。
最終報告	アンケートBOXの設置を見据え、窓口アンケートの具体的な実施方法をまとめた「窓口アンケート実施要領（案）」及び実際に使用するアンケート用紙である「窓口アンケート様式（案）」を作成しました。
取組効果	現時点ではアンケートを実施する前の段階のため、具体的な効果は表れていません。ただ、実施後はアンケート結果を事務改善に活かすことで、より質の高い窓口サービスの提供に繋げることが期待できます。
最終自己評価	<u>達成</u> ・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	「窓口アンケート実施要領（案）」及び「窓口アンケート様式（案）」に基づき、窓口アンケートを実施します。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（ <u>計画通り</u> ・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

＜基本方針２ 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！＞
＜実施項目３ 職員の意識向上＞

[illegible]

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

実施項目3 職員の意識向上

改革プログラム	No.1 1	勤務体制の見直し
---------	--------	----------

取りまとめ課	行政管理課
--------	-------

計画名	朝型勤務の導入
-----	---------

実行課	行政管理課	改革達成年度（目標）	永年継続
-----	-------	------------	------

改革の内容	事務の合理化やワーク・ライフ・バランスに配慮した勤務形態への見直し等を図ります。
改革の手段	希望する職員については、業務に支障がない範囲で通常8時30分から17時15分の勤務時間を1時間又は30分早めて所属長が割り振る「朝型勤務」を導入します。
改革により期待される効果	○子育てや介護をしている職員にとって、より働きやすい職場となります。 ○自らの働き方を見直すことで、時間外勤務が減少し財政負担の軽減が図られます。 ○夕方の余暇時間が増加することで、家族や友人との団らんが深まりストレスの解消につながるだけでなく、自己啓発の時間としても有効に活用できます。 ○早朝の静かな時間帯から働くことで、作業効率が向上します。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	平成31年度からの導入を目指し、より実効性のある制度とするため、職員組合との協議や衛生委員会での意見交換を行い、必要な例規の改正を行います。
中間報告	衛生委員会（7/10）及び次世代育成支援特定事業主行動計画策定等委員会（7/13）において、庁内各部署や職員組合から選出された委員に対し、制度の概要説明と意見交換を行いました。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調・再検討・取り下げ）（ <u>検討中</u> ）
今後の対応（年度中の取組）	職員組合との団体交渉（10月下旬を予定）で内容を協議し、必要に応じた例規の改正を行います。
最終報告	衛生委員会（7/10）、次世代育成支援特定事業主行動計画策定等委員会（7/13）及び職員組合との団体交渉（10/30、12/18）において、庁内各部署から選出された委員や職員組合の役員と意見交換を行うとともに、全職員を対象としたアンケートを実施（2/27～3/6）しました。
取組効果	平成31年度からの導入に向け、より実効性のある制度とするために、適切な実施方法について、職員から様々な意見を集約することができました。
最終自己評価	達成 ・ <u>未達成</u> ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた取組方針	平成30年度に実施した職員アンケートの結果を基に具体的な実施方法を決定し、必要に応じた例規改正と実施マニュアルを策定したうえで、平成31年度の適切な時期から運用を開始します。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（ <u>計画通り</u> ）・目標年度延長／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	自己評価を支持 <u>下記のとおり指摘</u>
意見		基本的に自己評価を支持するが、年度目標の未達成について、原因・課題を十分に分析・整理したうえで、次年度以降は計画通りに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

実施項目3 職員の意識向上

改革プログラム	No.11	勤務体制の見直し
---------	-------	----------

取りまとめ課	行政管理課
--------	-------

計画名	職員流動体制を利用しやすいものとする
-----	--------------------

実行課	課税課	改革達成年度（目標）	平成34年度
-----	-----	------------	--------

改革の内容	本庄市職員の流動体制に関する要綱を活用し、職員の流動を図り、作業効率の向上、時間外勤務の削減に努めます。
改革の手段	係員以外でも行える業務について、係員相互の流動体制を図ります。
改革により期待される効果	人員の確保、作業効率の向上、時間外勤務の削減を図ることができます。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	○繁忙期業務の調整を図り、各係の事務負担を軽減し、時間外業務の削減に努めます。 ○部内流動が行える業務について検証します。
中間報告	○当初課税（6月）までは、各係が事務の効率化を図ったうえで、係間の協力・連携により時間外業務が縮減できました。399時間（前年比▲330時間） ○部内流動の検証では、業務の洗い出し調査に着手し、土地・家屋などの現地調査や申告相談等の業務が対象になりました。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応（年度中の取組）	○各係の繁忙期には、自ら事務の効率化を図りつつ、係間の協力・連携により、時間外業務を縮減します。 ○部内流動の検証では、対象業務の部内流動可能性について、調査・検証します。
最終報告	○1年間を通じて、各係が事務の効率化を図り、係間の協力・連携により、時間外業務が縮減できました。2199時間（前年比▲958時間） ○部内流動の検証では、対象業務は確定申告・採用試験の試験官等が対象業務候補になりました。
取組効果	人員の確保、作業効率の向上、時間外勤務の削減を図ることができます。
最終自己評価	達成）・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	○確定申告・採用試験の試験官等の部内流動実施に向けて取組方針を固めます。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り）・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持・下記のとおり指摘	自己評価を支持・下記のとおり指摘
意見		

＜基本方針２ 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！＞
＜実施項目３ 職員の意識向上＞

[illegible]

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

実施項目3 職員の意識向上

改革プログラム	No.1 2	職員提案制度の活性化
取りまとめ課	企画課	
計画名	職員提案制度の活性化	
実行課	企画課	改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	「本庄市職員提案規程」に基づいてアイデアを募集し、事務改善につなげていきます。
改革の手段	職員提案件数を増やすため、制度の見直しを行います。 また、職員向けに制度の説明会を開催するなど、制度を浸透させます。
改革により期待される効果	○職員自らの意識改革・行動改革につながります。 ○多くのアイデアが集まることにより、市役所の事務改善が進み、市民の利便性の向上につながります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	本制度を通じた改善が活性化されることを目指して制度の見直しを行い、また、職員向けに制度の説明会を開催し周知を図ることで、職員提案件数10件以上を目指します。
中間報告	今年度1回目の職員提案の募集を行いました。制度の活性化と件数の増加を目指し、わかりやすくポップな内容にしました。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応 （年度中の取組）	職員向けに制度の説明会を行う予定です。仕組みをわかりやすくまとめ、職員提案のさらなる増を見込みます。また、説明会で職員提案制度への意見を求め、制度の強みと弱みを見つけ、制度の見直しにつなげます。
最終報告	平成30年度は、全2回の提案募集を行いました。掲示板における募集のため、内容を噛み砕いて伝え、装飾やイラストを用い、とっつきやすい募集を心がけました。なお、平成30年度中は、募集期間中に目標件数である10件に達したため、説明会を実施しませんでした。
取組効果	12件の提案が提出されました。平成29年度が6件だったのに対し、件数が倍となっています。これにより、職員の意識が向上してきたことが伺えます。
最終自己評価	達成）・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	引き続き、職員提案制度の周知を図り、件数の増加を目標とします。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り）・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持・下記のとおり指摘	自己評価を支持・下記のとおり指摘
意見		

＜基本方針２ 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！＞
＜実施項目３ 職員の意識向上＞

[illegible]

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

実施項目3 職員の意識向上

改革プログラム	No.13	若手職員の人材育成と活用
取りまとめ課	企画課	
計画名	本庄市高校生プロジェクトへの若手職員の参加（真の人材育成事業として）	
実行課	都市計画課	改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	○若手職員が吸収力のある時期に政策立案に関する事業などへ参加することで、これからの行政運営に必要な政策立案能力を伸ばす機会を増やします。
改革の手段	○高校生プロジェクト（六高祭）など、若手職員が、自ら企画・立案を行う事業等に参加することにより、実践経験の確保と、仕事に対するモチベーションの向上を図ります。
改革により期待される効果	○職員自らの意識改革・行動改革につながります。 ○市の事業に積極的に関わる意識につながります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	若手職員を対象に庁内メンバーを募集し、高校生の実行委員とともに市の魅力の発見、発信につながる企画の立案・実践や合同文化祭の運営を行います。
中間報告	7月29日に開催した第四回六高祭では、クラブ活動発表の他、「本庄織物」をテーマとしたファッションショーや本庄の農産物を使用した新作スイーツの開発などを行いました。高校生のアイデアをもとに、庁内メンバーそれぞれが持っているスキルや経験を企画内容に反映させることにより、若手職員の人材育成として効果的な機会とすることができました。
中間自己評価	達成（終了・ 継続 ）／実行中（順調・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応（年度中の取組）	本事業への若手職員の参加は、高校生のアイデアを基に政策立案するという点で企画能力の向上に成果があったと思われます。今後は、11月に開催される最終会議の意見を踏まえ、次年度以降の庁内メンバーの選出方法や参加形態の検討を行っていきます。
最終報告	第四回六高祭では、クラブ活動発表の他、「本庄織物」をテーマとしたファッションショーや本庄の農産物を使用した新作スイーツの開発などを行いました。高校生のアイデアをもとに、庁内メンバーそれぞれが持っているスキルや経験を企画内容に反映させることにより、若手職員の人材育成として効果的な機会とすることができました。
取組効果	六高祭は、毎年、決められたことをやるのではなく、高校生の自由な発想で行っている合同文化祭です。庁内メンバーにとっては、高校生の自由な発想に触れながら、企画から運営までを行うことで、政策立案の良い実践の場となりました。
最終自己評価	達成 ・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	高校生プロジェクトは、人材育成と地域活性化を目指した事業であり、高校生のアイデアをもとに企画を立ち上げています。今後も若手職員が高校生と一緒にプロジェクトの立ち上げから運営まで行う、政策立案とその実践の場としていきます。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・ 計画継続 ・定型業務へ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持 ・下記のとおり指摘	自己評価を支持 ・下記のとおり指摘
意見		

＜基本方針２ 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！＞
＜実施項目４ 民間活力の活用＞

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

実施項目4 民間活力の活用

改革プログラム	No.14	民間委託等の導入
取りまとめ課	企画課	
計画名	民間活力の積極的な導入	
実行課	建築開発課	改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	建築行政事務について、民間活力を加速させて行政と民間の担うべき事務を明確にします。
改革の手段	○建築確認審査手続きに関し、民間への積極的な誘導を検討します。 ○建築パトロールの民間委託の検討をします。
改革により期待される効果	「民間でできることは民間で」の発想をもとに、行政で行うべきことを安全安心なまちづくりに力を注ぐことができます。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	外部委託や再任用などの活用、また他市の状況を調査・研究します。
中間報告	他市の状況を調査するための準備を進めています。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調・再検討・取り下げ）／ <u>検討中</u>
今後の対応 （年度中の取組）	本市と同様な事務を行う近隣行政庁との調整を行います。
最終報告	他市の建築情報の処理（台帳整理）について、臨時職員や再任用の雇用状況を調査しました。
取組効果	研究を重ねている段階ですので、具体的な効果は表れていません。
最終自己評価	達成 ・ <u>未達成</u> ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた 取組方針	他市の状況を継続的に調査します。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（ <u>計画通り</u> ・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	自己評価を支持・ <u>下記のとおり指摘</u>
意見		基本的に自己評価を支持するが、年度目標の未達成について、原因・課題を十分に分析・整理したうえで、次年度以降は計画通りに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

実施項目4 民間活力の活用

改革プログラム	No.14	民間委託等の導入
取りまとめ課	企画課	
計画名	職員の事務量削減	
実行課	建築開発課	改革達成年度（目標） 平成34年度

改革の内容	建築確認事務は民間への移行が進む一方、民間からの市へ提供される膨大なデータ入力作業が発生します。
改革の手段	業務委託について有効な対処方法を検討していきます。
改革により期待される効果	多くの事務量を要する入力作業が削減され、ひいては質の高い行政サービスの提供や事務の効率化につながります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	建築行政情報センターの建築確認等の共用データベースシステムを拡充できるか検討していきます。
中間報告	本庄市と民間の指定確認検査機関を結ぶ「通知・報告配信システム」を利用することにより、ペーパーレス化が実現し業務量の低減が見込まれますが、指定確認検査機関側の専用システムを改修しなければならず配信環境が整わないことが判明したため実現が困難な状況です。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調・再検討） （取り下げ） ／検討中
今後の対応（年度中の取組）	建築行政情報センターにペーパーレス化に向けた指定確認検査機関に対するシステム改修促進の要望を行います。
最終報告	中間報告のとおり実現が困難な状況に加えて、建築行政情報センターにシステム改修促進の要望を行いました。指定確認検査機関側のシステム改修に多額の費用が掛かるため現状では難しいとの返答がありました。検討の結果、改革の達成が困難との結論に至り計画を中止しました。
取組効果	建築確認等の共用データベースシステムの拡充が困難であるため具体的な効果は表れていません。
最終自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた取組方針	最終報告のとおり、現状では改革の達成が困難であることが判明したため、計画を取り下げます。今後は、建築行政情報センターからのデータベースシステム拡充に関する情報を注視してまいります。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長） （取り下げ）
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	（自己評価を支持） ・下記のとおり指摘	（自己評価を支持） ・下記のとおり指摘
意見		

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

実施項目4 民間活力の活用

改革プログラム	No.14	民間委託の導入
取りまとめ課	企画課	
計画名	施設管理業務委託の見直し	
実行課	総務課	改革達成年度（目標） 平成34年度

改革の内容	〇市の業務について、民間のノウハウの積極的な活用や、業者間における競争原理の積極的な活用を図ります。
改革の手段	〇市の業務の委託化等について、調査・研究を行ない、積極的な導入を検討していきます。
改革により期待される効果	〇市民の利便性向上につながります。 〇質の高い行政サービスの提供や事務の効率化につながります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	〇施設管理業務委託の内容を精査し、仕様に反映させます。 〇改善点、改善の理由を明らかにし、次年度に引き継ぎます。
	施設管理業務委託の内容について、前年度実績に基づく改善点を仕様に反映させることで、より効率的・効果的な業務委託を実施しています。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（ <u>順調</u> ・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応 （年度中の取組）	施設管理業務委託の今年度実績を評価することで、次年度に向けた改善点を明らかにします。
最終報告	施設管理業務委託の内容について、前年度受託業者との情報交換と実績に基づく改善点を仕様に反映させることで、より効率的・効果的な業務委託を実施しました。
取組効果	市民の利便性向上と経費削減を図るため、より実情に即した仕様書の見直しを行うことにより、質の高い行政サービスの提供や事務の効率化が図れました。
最終自己評価	<u>達成</u> ・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	引き続き、施設管理業務委託の今年度実績を評価することで、次年度の仕様に反映させて改善を継続します。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（ <u>計画通り</u> ・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

＜基本方針２ 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！＞
＜実施項目５ 男女共同参画＞

基本方針2 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

実施項目5 男女共同参画

改革プログラム	No.15	男女共同参画の推進
取りまとめ課	市民活動推進課	
計画名	女性の意見を広く取り入れて施策や業務に活かそう	
実行課	市民活動推進課	改革達成年度（目標） 平成34年度

改革の内容	審議会委員等の選任にあたって、男女の比率で少ない方が3割を下回らないようにし、男性多数（女性少数）、女性多数（男性少数）の審議会等とならないよう努めます。
改革の手段	現状、女性委員の割合が少ない（平成29年4月1日時点22.9%）ことから、性別による意見の偏りの解消を目指し、関係団体に適任の女性の推薦について協力を求め、審議会委員等への女性登用を促進します。
改革により期待される効果	性別による偏りが無い意見を市政に反映することができます。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	審議会委員等の推薦を関係団体に依頼する際、依頼文書に男女共同参画の推進のため適任の女性の推薦について協力を求める旨の文言を入れ、平成31年4月1日時点で1.8ポイント以上の増加を目指します。
中間報告	グループウェアの掲示板で、各関係課長等に対し、審議会委員等の女性割合が3割を下回っている審議会等について、関係団体に推薦を依頼する際、依頼文書に男女共同参画の推進のため適任の女性の推薦について協力を求める旨の文言を盛り込むよう依頼しました。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調）・再検討・取り下げ／検討中
今後の対応（年度中の取組）	審議会等により任期満了日が異なるため、また欠員に伴う補欠委員の推薦依頼にも対応できるよう、定期的に各関係課長等に対してグループウェアの掲示板で依頼を行い周知します。
最終報告	平成30年9月28日と平成31年2月20日の2回、グループウェアの掲示板で、各関係課長等に対し、審議会委員等の女性割合が3割を下回っている審議会等について、関係団体に推薦を依頼する際、依頼文書に男女共同参画の推進のため女性の推薦について協力を求める旨の文言を盛り込むよう依頼しました。
取組効果	取り組み前の平成30年4月1日時点の女性割合は20.2%であったため、前年と比較して2.7ポイント減少しましたが、取り組み後の平成31年4月1日時点では22.6%となり、前年と比較して2.4ポイント増加しました。
最終自己評価	達成・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	引き続き、グループウェア掲示板を活用し、女性の推薦について協力を求める旨の文言を盛り込むよう依頼します。なお、審議会等により任期満了日が異なり、また補欠委員等の推薦依頼にも対応していただくよう、掲示回数を増やします。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り）・目標年度延長／取り下げ
------	---

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持・下記のとおり指摘	自己評価を支持・下記のとおり指摘
意見		

＜実施項目１ 自主財源の確保＞

基本方針3 安定した財政で未来へつなげよう！

実施項目1 自主財源の確保

改革プログラム	No.16	公有財産の有効利用等による財源の確保
取りまとめ課	財政課	
計画名	未利用財産の処分・貸付	
実行課	財政課	改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	○売却見込みのある市有地を選定するなど、公有財産の有効利用等を図ります。
改革の手段	○入札事務を年2～3回（7月、10月、12月頃）実施します。 ○市有地販売情報をホームページに掲載するなど広く周知し、落札がない場合は随意契約による売却を図ります。
改革により期待される効果	○未利用の市有地を売却することにより、除草費用等の管理経費削減につながります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	○売却見込みのある市有地を選定し、入札事務を年1回以上実施します。 ○市有地販売情報をホームページに掲載し、落札がない場合は随意契約による売却を図ります。 ○売却予定市有地一覧をホームページに掲載し、市有地の売却を図ります。
中間報告	○ホームページに掲載している売却予定市有地一覧を平成30年4月1日現在に更新し、平成29年度に入札事務を実施した2画地について、4月より8月まで随意契約による売却を図りましたが、申込みがありませんでした。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調・ 再検討 ・取り下げ）／検討中
今後の対応（年度中の取組）	○随意契約により売却できなかった2画地については、継続して売却を図ります。 ○売却見込みのある市有地を選定し、入札事務を実施します。
最終報告	○平成29年度に入札を実施した2画地に3画地を加えて入札を図りましたが、申込みがありませんでした。
取組効果	○平成30年度は市有地の売却ができませんでした。未利用の市有地を売却することにより除草費用等の管理経費削減につながります。 ○売却予定市有地一覧をホームページに掲載することにより、市有地に対する関心が高まります。
最終自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた取組方針	○ホームページに平成30年度に入札を実施した5画地について掲載し、4月より9月まで随意契約による売却を図ります。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（ 計画通り ・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持 ・下記のとおり指摘	自己評価を支持・ 下記のとおり指摘
意見		基本的に自己評価を支持するが、年度目標の未達成について、原因・課題を十分に分析・整理したうえで、次年度以降は計画通りに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。

基本方針3 安定した財政で未来へつなげよう！

実施項目1 自主財源の確保

改革プログラム	No.16	公有財産の有効利用等による財源の確保	
取りまとめ課	財政課		
計画名	行政財産及び法定外公共物の運用と拡充計画		
実行課	道路管理課	改革達成年度（目標）	平成33年度

改革の内容	道路の残地、道路附帯地や、法定外公共物などについて払い下げや占用等の検討を行い、申請者に草刈などの管理の条件を付けることについても検討します。
改革の手段	残地や、法定外公共物などの、一定の範囲内において払い下げや占用等が管理などの条件付きで可能であることを広報などでPRします。
改革により期待される効果	・ 払い下げ料金や占用料など歳入の増加につながります。 ・ 草刈等の維持保全費用の削減につながります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	広報やインターネットなどPRの方法や問題点などについて検討します。
中間報告	本庄市内に点在する道路の残地等について場所を特定することが困難なことから、制度として、このような土地を活用するための払下げ等を行うことが可能であることをHP等で示していきます。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応（年度中の取組）	払下げや占用の要件についてまとめ、HP等に掲載していきます。
最終報告	払下げや占用の要件について、HPへの掲載を平成30年10月より開始し、市民への周知を図っています。
取組効果	払下げや占用の要件をHPへ掲載したことにより、市民が要件の確認が出来ると同時に問い合わせ窓口の周知が図れます。
最終自己評価	達成）・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	H31年度も引き続きHPへの要件掲載を行い、適切な法定外公共物等の管理に努めます。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・ <u>定型業務へ</u> ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

＜実施項目１ 自主財源の確保＞

基本方針3 安定した財政で未来へつなげよう！

実施項目1 自主財源の確保

改革プログラム	No.17	様々な手段による自主財源の確保
取りまとめ課	企画課	
計画名	聞いて納得。納めて安心。住みよい本庄市へ！	
実行課	課税課	改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	複雑な税制度を解りやすく説明し、納得していただいた上で納税していただきます。
改革の手段	広報誌やホームページ等の充実や租税教室等へ積極的に参加します。 各種研修等を活用し、職員のスキルアップを図ります。 チェック体制を徹底した正確な課税資料を整備します。
改革により期待される効果	課税制度の周知や適正な課税を行うことにより、市民の税に対する理解が深まり、納税意欲の高揚と市に対する信頼が得られます。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	○税制改正等制度の変更内容を広報誌やホームページを活用し、分かりやすくお知らせします。 ○各種専門研修への参加と係内研修に積極的に取り組みます。 ○課税誤りの防止のため、チェック体制を常に見直します。
中間報告	○広報誌とホームページに税制改正内容を掲載し、分かりやすく広報しました。 ○専門研修は9研修(20日間)に参加し、係内研修は14回実施しました。 ○担当者と別の職員(複数職員)がチェックする体制を整えています。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（ <u>順調</u> ・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応 (年度中の取組)	○ホームページの掲載内容を必要に応じて見直すとともに、分かりやすく広報します。 ○専門研修に積極的に参加するとともに、係内研修を随時開催します。 ○課税誤りの防止のため、チェック体制を常に見直し、マニュアル化を充実します。
最終報告	○ホームページの掲載内容を随時更新し、税制改正内容等を分かりやすく広報しました。○専門研修21研修(42日間)に参加し、係内研修は17回実施しました。○課税誤りの防止のため、担当者と別の職員(複数職員)がチェックする体制を整えました。
取組効果	○市民からの電話問合せに対し、ホームページの閲覧可能な方へは、それを閲覧しながら効果的な説明が可能になりました。○職員一人ひとりの資質が向上しました。○全税目で適正課税を実施できました。
最終自己評価	<u>達成</u> ・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	○市民にわかりやすいホームページになっているか記事を見直します。○引き続き研修を活用し、職員のスキルアップを図ります。○適正課税のために根拠法令の確認を徹底します。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（ <u>計画通り</u> ・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

基本方針3 安定した財政で未来へつなげよう！

実施項目1 自主財源の確保

改革プログラム	No.17	様々な手段による自主財源の確保
取りまとめ課	企画課	
計画名	寄附金（基金）の活用実績の見える化	
実行課	広報課	改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	基金の活用実績を具体的かつ分かりやすい表現で公表し、寄附者へ効果的な情報発信を行い、寄附文化を醸成し、本庄市への関心を高めます。
改革の手段	本庄市のホームページや広報及びふるさと納税ポータルサイトへ分かりやすい言葉や画像を取り入れ、寄附金の使途や活用実績を周知・公表します。
改革により期待される効果	○寄附金の使途の情報を分かりやすく提供することにより、市内外の方の「寄附したい」という意識を醸成でき、その結果として寄附額が増えることが期待できます。 ○基金の活用実績を公表することにより、寄附者からの信頼を得ることができます。また、各基金担当課も基金の活用内容をより充実したものにならなければならないという意識が働き、基金の効果的な活用が期待できます。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	○まずは、年度当初（夏前）に広報課が所管する「ふるさと創生基金」の活用実績について、ホームページやふるさと納税ポータルサイトを分かりやすい表現へ変更します。 ○年度内に関係する他の5課（6基金）とも調整し、この改革プログラムの実行課として参画を促し、見える化を実現するよう、一定の決まりを作成します。
中間報告	ふるさと納税ポータルサイトの寄附の使い道について、画像などを添付し寄附者へより分かりやすいよう修正を行いました。活用実績については、まだ掲載ができていないため、できるだけ早い段階で掲載したいと考えます。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応（年度中の取組）	年度内に関係する他の5課（6基金）と協議を行う際に、2カ年の特定事務事業評価シートにも記載したとおり、基金への寄附では無く事業への寄附を推進することを合わせて検討します。
最終報告	基金の関係各課と協議を行った結果、ふるさと納税の募集形態を平成31年4月1日より、基金に対する寄附から具体的な事業に対する寄附に変更することが決定し、これに伴うホームページやポータルサイトの改修を行いました。活用実績等の公表へ向けた修正までは出来ませんでした。なお、協議の結果、ふるさと納税の寄附金は、ふるさと創生基金で受け入れることで一本化となりました。
取組効果	ふるさと納税の寄附を具体的な事業に対して募集することで、寄附者に対する使途の明確化が図られます。また、寄附金の受け入れ窓口を一本化したことにより、事務の効率化を図ることが出来ます。
最終自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた取組方針	具体的な事業に対して寄附金を求め、公表して行くことになりましたので、これまでの活用実績の公表と具体的な事業を公表し、寄附金の募集を行います。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り）・目標年度延長／取り下げ
------	---

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持・下記のとおり指摘	自己評価を支持・下記のとおり指摘
意見		基本的に自己評価を支持するが、年度目標の未達成について、原因・課題を十分に分析・整理したうえで、次年度以降は計画通りに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。

基本方針3 安定した財政で未来へつなげよう！

実施項目1 自主財源の確保

改革プログラム	No.17	様々な手段による自主財源の確保
取りまとめ課	企画課	
計画名	口座振替推進キャンペーンの実施	
実行課	収納課	改革達成年度（目標） 平成30年度～平成31年度

改革の内容	口座振替推進キャンペーンを実施し、税収の増加を図ることにより、自主財源の確保に貢献します。
改革の手段	期間限定で口座振替を申し込んだ納税者に粗品を配付する等のキャンペーンを実施し、市税の口座振替件数を増やします。
改革により期待される効果	○納税額のアップとともに督促状発送等の費用や事務の削減効果も見込まれます。 ○安定した税収確保により少子高齢化・人口減少社会を迎える本庄市の未来を支えます。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	平成30年度当初予算に計上したとおり、秋以降に1ヶ月程度、口座振替を申し込んだ納税者、先着約100名に粗品を配付します。
中間報告	平成30年9月～11月の期間中に口座振替を新規に申し込んだ方を対象に、抽選で30名に1,000円のQUOカードを進呈する「口座振替推進キャンペーン」を実施しています。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（ <u>順調</u> ）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応（年度中の取組）	平成31年2月に当選した方へQUOカードを郵送します。また、口座振替件数の伸びや増加する見込みの収納額等、キャンペーンの効果を検証します。
最終報告	平成30年9月～11月に「口座振替推進キャンペーン」を実施しました。キャンペーン期間中に193名に申し込みがあり、抽選で30名に1,000円のQUOカードを進呈しました。
取組効果	キャンペーン期間中は全ての税目において口座振替申込件数が前年度の同時期より増加しており、キャンペーンの実施により口座振替が推進される効果がありました。
最終自己評価	<u>達成</u> ）・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	平成31年度も同様に実施します。また、キャンペーンの効果を検証した上でさらなる継続の要否及びより効果的な口座振替推進方法について検討を行います。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・ <u>計画継続</u> ・定型業務へ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

基本方針3 安定した財政で未来へつなげよう！

実施項目1 自主財源の確保

改革プログラム	No.17	様々な手段による自主財源の確保
取りまとめ課	企画課	
計画名	ジェネリック薬品の利用促進により医療扶助の適正化・経費節減を図る	
実行課	生活自立支援課	改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	ジェネリック薬品の転換利用促進により、生活保護における医療扶助費の削減や生活困窮世帯の医療負担の軽減につなげます。
改革の手段	ジェネリック薬品の利用に関し、生活保護受給者や生活困窮者に説明し、理解と協力を得るとともに、医療機関にも働きかけ、転換利用の促進を図り、生活保護における医療扶助費の削減や生活困窮世帯の医療負担の軽減につなげます。
改革により期待される効果	○生活保護にあつては、医療扶助費の削減とともに、安定的な制度運営を実現します。 ○生活困窮者にあつては、医療負担の軽減につながることで、家計の安定を実現します。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	○生活保護では、ジェネリック薬品利用率80%、転換受給者50人を目指します。 ○生活困窮者自立支援では、過度な医療負担の世帯に対し利用を促すとともに、家計相談支援事業との連動により、ジェネリック薬品の転換効果10世帯を目指します。
中間報告	6月にジェネリック薬品使用促進の案内を生活保護世帯へ通知しました。また、家庭訪問時に、転換利用の説明と利用希望シールを配布しました。10月1日に法改正が実施されるため、医療機関等へ使用協力の通知を行いました。生活困窮世帯には、適宜、相談時において転換利用を説明しています。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調）・再検討・取り下げ）／検討中
今後の対応（年度中の取組）	10月1日から法改正により、生活保護受給者のジェネリック薬品使用が原則化されました。再度、生活保護世帯へ通知及び訪問時に転換利用の説明を行います。また、生活困窮世帯においても、相談時に利用を促し、医療負担の軽減につなげていきます。
最終報告	生活保護については、レセプト点検等でジェネリック未利用者を確認した都度、被保護者や関係医療機関に積極的なアナウンスを行いました。また生活困窮者自立支援については、相談窓口で対象者であることが確認できた場合は漏れなくジェネリック薬品の利用を案内し、利用促進に取り組みました。
取組効果	生活保護のジェネリック薬品利用率は75.5%（前年比5.5%増）と目標未達ですが、対象者の理解が得られ、また生活困窮相談窓口では約40世帯に利用案内や家計相談を実施し理解を得ています。以上のことから扶助費抑制に貢献したものと考えています。
最終自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた取組方針	今年度に引き続き、ジェネリック薬品利用対象者の確認と利用促進のアナウンスに注力し、利用率向上に取り組みます。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り）・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持・下記のとおり指摘	自己評価を支持・下記のとおり指摘
意見		基本的に自己評価を支持するが、年度目標の未達成について、原因・課題を十分に分析・整理したうえで、次年度以降は計画通りに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。

基本方針3 安定した財政で未来へつなげよう！

実施項目1 自主財源の確保

改革プログラム	No.17	様々な手段による自主財源の確保
取りまとめ課	企画課	
計画名	魅力ある市営住宅	
実行課	営繕住宅課	改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	改修工事を、対症療法型の維持管理から予防保全型の維持管理に見直します。
改革の手段	長寿命化計画事業の年次計画を作成し、リノベーションを促進します。
改革により期待される効果	改修工事が進み、空家が減少し老朽化も改善できます。住宅困窮者や子育て世代に魅力ある住まいを提供でき、自主財源の確保につながり、工事費を削減できます。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	本庄市営住宅長寿命化計画の見直しを行います。
中間報告	当該計画を改訂（平成31年度）するため、関係法令や補助基準を確認し、委託業務の予算化に向けて調査・検討を実施しています。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調・再検討・取り下げ）／ <u>検討中</u>
今後の対応 （年度中の取組）	現計画の進捗や成果を検証し、改訂する長寿命化計画の委託仕様に活用します。
最終報告	市営住宅の良好な維持管理を継続するため、国の改訂指針に沿って現計画を見直すモデル仕様書で業務の参考見積を取得し、委託費の予算額を算出しました。
取組効果	委託業務の調査・検討によって長寿命化計画の改訂が可能となり、H31年度事業として予算化しました。
最終自己評価	<u>達成</u> ・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	仕様書を作成のうえ競争入札で請負業者を決定し、業務委託契約を締結します。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・ <u>計画継続</u> ・定型業務へ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長）／取り下げ
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見		

基本方針3 安定した財政で未来へつなげよう！

実施項目1 自主財源の確保

改革プログラム	No.17	様々な手段による自主財源の確保
取りまとめ課	企画課	
計画名	学校給食残渣低減計画	
実行課	教育総務課	改革達成年度（目標） 平成34年度

改革の内容	子ども達に心身の健全な発達を図る上で学校給食が重要であることを理解させるとともに、食育の授業を通して子ども達に給食の献立案等を作成させるなど、給食事業にふれあう機会を設けるにより、給食の残渣を減らします。
改革の手段	食育に関する学習機会を増やすとともに、子ども達考案の献立を増やしていきます。
改革により期待される効果	心身の健全な発達に食生活がいかに重要であるかを子ども達に理解させることにより、学校給食の食べ残しを減らし、給食残渣の処理費用の削減を図ることができます。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	食育に関する学習や子ども達の献立作成による食への関心を高めることにより、自校方式給食による給食残渣量を51.8g/食（平成28年度比1%減）以下を目指します。
中間報告	栄養士による給食の献立内容の工夫や、学校の食育に関する取り組み等により、自校方式給食による給食残渣量は9月末までの実績で、目標数値を下回る44.9g/食を達成している状況です。
中間自己評価	達成（終了・継続） / 実行中（順調・再検討・取り下げ） / 検討中
今後の対応（年度中の取組）	残渣量低減の目標数値は達成していますが、年度途中の数値のため、今後の残渣量の推移に注意しながら、継続して献立や食育に工夫・改善をしながら、給食残渣量の低減に努めていきます。
最終報告	学校現場での栄養士による献立の工夫や自校方式による給食の提供により、給食をより身近に感じることで食育の意識が高まり、給食残渣が減少しました。年度末までの最終的な実績で中間報告を下回る40.3g/食を達成しました。
取組効果	給食残渣量の年度目標値を51.8g/食に設定していましたが、結果は40.3g/食と目標値以上の減量を達成しました。処理費用については、昨年度実績の342,488円から268,445円と74,043円の減額を達成し、一定程度の効果はあったと考えています。
最終自己評価	達成・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	今年度の数値を基準に新たな目標値を設定し、残渣低減計画を継続します。センター方式の給食残渣については、組織が別なことに加え、上里町分の残渣の問題もあり、計画対象にするのは困難な状況です。今後、センターと連携し、調査研究を進めます。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ） / 次年度継続（計画通り・目標年度延長） / 取り下げ
------	---

	中間報告後	最終報告後
本部評価	自己評価を支持（下記のとおりの指摘）	自己評価を支持・下記のとおりの指摘
意見	①給食センターと調整を図り、可能であればセンター方式による給食残渣についても計画の対象とすること。 ②中間報告時点では、あくまで年度途中（9月末）における数値のため、自己評価については、「実行中（順調）」が適当である。	

＜基本方針3 安定した財政で未来へつなげよう！＞
＜実施項目2 使用料・手数料等の見直し＞

基本方針3 安定した財政で未来へつなげよう！

実施項目2 使用料・手数料等の見直し

改革プログラム	No.18	適正な使用料・手数料等の設定
取りまとめ課	企画課	
計画名	手数料額が変わります	
実行課	建築開発課	改革達成年度（目標） 平成34年度

改革の内容	開発許可事務に「開発登録簿の写し」の交付があり、A3版を超えた場合も同額となっており、職員の手間や紙面の大きさからすると公平性に欠けます。負担公平の原則や受益者負担の原則を基本に、手数料について見直しを検討します。
改革の手段	他市との比較等による調査・研究を行います。
改革により期待される効果	公平性の確保と財政の健全化につながります。

【平成30年度 実施内容】

年度目標	他市との比較等による調査・研究を行います。
中間報告	今後、スキャニング（データ化）した「開発登録簿の写し」を交付するシステムを構築し、出力する図面サイズを縮小することにより、職員の手間や紙面の大きさを平準化していく方針が決まりました。
中間自己評価	達成（終了・継続）／実行中（順調・再検討・取り下げ） （検討中）
今後の対応（年度中の取組）	「開発登録簿の写し」を交付するシステムの構築を検討していきます。
最終報告	今年度の「開発登録簿の写し」の交付件数は42件でありました。職員の手間を考えた際、他の業務に支障が生ずる程ではありません。今後は、システムに必要な機能と構築するために必要となる費用を算出し、その効果を多角的に検討した上で方向性を定めて行くこととなりますが、今後の交付件数の推移も見極めた上で再度検討したいと考えます。
取組効果	費用対効果を再検討するため計画を中止します。このため、具体的な効果は表れていません。
最終自己評価	達成 ・ 未達成 ・ 未実施 ・ （中止）
次年度に向けた取組方針	今年度の交付件数も多くないため一度検討を中止し、計画を取り下げます。今後は、費用対効果を慎重に見極めその方法を定めたいと考えます。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成（計画終了・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画通り・目標年度延長） （取り下げ）
------	--

	中間報告後	最終報告後
本部評価	（自己評価を支持） ・下記のとおり指摘	（自己評価を支持） ・下記のとおり指摘
意見		

<全体集計>

自己評価 (H30年度 末時点)	評価対象		評価区分		計画数	割合
	①H30年度目標	達成		55	71%	
		未達成		19	25%	
		未実施		0	0%	
		中止		3	4%	
	計				77	100%
	②改革の進捗・達成状況	改革達成	計画終了	6	8%	
			計画継続	7	9%	
			定型業務へ	14	18%	
		次年度継続	計画通り	45	58%	
			目標年度延長	2	3%	
		取り下げ		3	4%	
	計				77	100%

行政改革推進本部評価	評価区分	計画数	割合
	自己評価を支持	58	75%
	指摘あり	19	25%
計		77	100%