

本庄市行政改革大綱実施計画(平成30年度～平成34年度)

令和2年度 取組報告書

令和3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	開始	終了	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	H30	H30		企画課	10
		2	ナンバーディスプレイ対応電話機の導入	収納課	H30	R2	11		
		3	防災意識を高めよう	危機管理課	H30		12		
		4	窓口事務の改善	市民課	H30		13		
		5	保険課窓口における番号発券機の導入	保険課	H30	H30			
		6	何が必要なのか理解できる通知	保険課	H30	H30			
		7	市内関係施設案内マップの作成・配布	保険課	H30		14		
		8	市内関係施設の案内	健康推進課	H30	R1			
		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	R2	15		
		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	H30			
		11	窓口で対応中であることが分かる表示	建築開発課	H30	H30			
		12	身近な水道水のことを知ってもらおう	水道課	H30	H30			
		13	下水道施設の定期的な点検とパトロール	下水道課	H30		16		
		14-1	市民が訪れたくなる児玉総合支所	支所総務課	H30	R2	17		
		14-2		支所環境産業課	H30	R2	18		
		15	窓口サービスの向上のための6箇条	支所市民福祉課	H30		19		
		16	市民の関心に応える議会	議会事務局	H30	R2	20		
		17	防災出前講座メニュー表及び申込書・受領書の作成	危機管理課	R1	R1			
		18	生活保護費の口座振込促進により業務効率化を図る	生活自立支援課	R1		21		
		19	通訳機能付タブレット端末の有効活用と周知の実施	障害福祉課	R1	R2	22		
		20	支給認定証の任意交付化	保育課	R1	R1			
		21	病後児保育室の利用者を増やそう	保育課	R1		23		
		22	熱中症予防・感染症予防の注意喚起	健康推進課	R1	R2	24		
		23	申請受付業務の改善	介護保険課	R1		25		
		24	介護保険認定調査の手順を知ってもらおう	介護保険課	R1	R2	26		
		25	カウンター周りの整理整頓！	環境推進課	R1	R1			

		26	接客スキルの向上を目指す！	環境推進課	R1	R2	27		
		27	はにぼんグッズの紹介	商工観光課	R1	R1			
		28	窓口の分かりやすい表示	農政課	R1	R2	28		
		29	農業委員会の見える化を進めよう	農業委員会事務局	R1	R1			
		30	総合支所取扱業務案内図の作成	支所市民福祉課	R1	R1			
		31	市民からの情報提供をもとに道路の維持・保全の効率化	道路整備課	R2		29		
		32	美味しく安全安心な水道水の供給	水道課	R2	R2	30		
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の簡略化	障害福祉課	H30	R1		企画課	31
		2	印鑑が必要な手続の整理	保険課	H30		32		
		3	申請等様式の改善	建築開発課	H30	H30			
		4	給水装置工事申込手続に関わる事務改善	水道課	H30	R1			
		5	請求書等様式の改善	市民課	R1		33		
		6	支給決定通知の改善	介護保険課	R1	R2	34		
		7	申請書等様式及び事務手続の見直し	道路管理課	R1		35		
		8	申請書様式の見直し	営繕住宅課	R1	R1			
		9	簡単申請にて作業効率アップ	文化財保護課	R2		36		
No.3	インターネットでの申請手続の検討	1	インターネットで税務証明の申請受付	課税課	H30	H30		情報システム課	
		2	インターネットで公共施設の利用予約	生涯学習課	H30	H30			
		3	インターネットで公共施設の利用予約	体育課	H30	H30			
No.4	窓口体制の在り方の検討	1	収入印紙の販売	会計課	H30	R1		企画課	37
		2	市民の気持ちに寄り添えるふくし相談を目指そう	地域福祉課	R2		38		

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	開始	終了	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	H30		40	秘書課	39
		2	市作成刊行物の多言語配信	秘書課	H30		41		
		3	窓口における翻訳機導入	健康推進課	R1	R1			

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	開始	終了	頁	取りまとめ課	頁
No.6	ICT の有効活用	1	市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		43	情報システム課	42
		2	eLTAX 利用率の向上！	課税課	H30		44		
		3	タブレット端末の活用	課税課	H30		45		
		4	市ホームページを見やすく掲載！	環境推進課	H30	R1			
		5	市民への情報（公共機関からのお知らせ）を市ホームページに見やすく掲載	商工観光課	H30	R1			
		6	道路の維持・保全のための効率化	道路管理課	H30	H30			
		7	市民から寄せられる情報の共有	道路整備課	H30	R1			
		8	市有地図情報を市ホームページで公開	都市計画課	H30	R2	46		
		9	職員の窓口業務量低減改革	建築開発課	H30	H30			
		10	市ホームページで適正な情報発信	建築開発課	H30	H30			
		11	統合型GIS（屋外広告物）の一般公開	建築開発課	H30	H30			
		12	市民への交通安全情報を市ホームページに見やすく掲載	危機管理課	R1		47		
		13	見やすい市ホームページを作成します	市民課	R1		48		
		14	高齢者の生きがいづくりの促進	地域福祉課	R1	R1			
		15	市ホームページの活用拡大	道路管理課	R1		49		
		16	検針業務にスマートフォンを導入します！	水道課	R1	R1			
		17	自治会長等から寄せられる要望等の情報共有	支所環境産業課	R1	R2	50		
		18	市ホームページを見やすくします！	生涯学習課	R1	R1			
		19	市ホームページを活用したデジタルミュージアムの開設	文化財保護課	R1		51		
		20	文化財保護法に伴う手続を市ホームページに分かりやすく掲載する	文化財保護課	R1	R1			
		21	図書館ホームページで適正な情報発信	図書館	R1		52		
		22	インターネット等を利用した蔵書の検索や予約	図書館	R1		53		
		23	予算ヒアリング説明資料のペーパーレス化	財政課	R2	R2	54		
		24	はにぼんプラザに予約システムを導入します	市民活動推進課	R2	R2	55		

		25	ICTの活用で事務の効率化を図る	介護保険課	R2		56		
		26	ICTの活用で介護認定審査会を効率化！	介護保険課	R2	R2	57		
		27	開発許可システムを利用し事務を効率化	建築開発課	R2		58		
		28	給配水管施設台帳のタブレット端末を活用	水道課	R2		59		
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	H30	R1		情報システム課	60
		2	文書保存の見直しとキャビネットの整備	保険課	H30		61		
		3	新たなシステムの導入	情報システム課 行政管理課	R1	R2	62		
		4	グループウェアシステムを利用した紙資源の削減	情報システム課	R1	R2	63		
		5	ファイリングフォルダーの全課原則A4化	行政管理課	R1		64		
		6	会議資料のペーパーレス化	学校教育課	R1	R1			
		7	タブレット端末の活用	議会事務局	R1		65		
		8	公共料金納付の効率化を図ります！	水道課	R2		66		
		9	埋蔵文化財にかかる届出等の手続処理を効率化する	文化財保護課	R2		67		

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	開始	終了	頁	取りまとめ課
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	H30	R1		企画課
		2	意識改革・情報共有で個々のレベルアップ	会計課	H30	R1		
		3	窓口業務のマニュアル化	農業委員会事務局	H30	R1		
		4	窓口業務のマニュアル化と職員間の共有	学校教育課	H30	R2	69	
		5	埋蔵文化財の窓口業務の改善	文化財保護課	H30	H30		
		6	図書館マニュアルの改訂	図書館	H30		70	
		7	業務マニュアルの充実	市民課	R1		71	
		8	分かりやすいNPO法人設立認証等業務マニュアル！	市民活動推進課	R1	R2	72	
		9	相談における適切な対応の継続と質の向上	子育て支援課	R1		73	

		10	「市立小中学校事務処理マニュアル」の有効活用	教育総務課	R1		74		
		11	「業務メモ」作成による情報共有で、業務の質の維持と継続性を確保	監査委員事務局	R1	R2	75		
		12	会計事務処理マニュアルの改訂	会計課	R2		76		
		13	窓口業務マニュアルの充実	障害福祉課	R2	R2	77		
		14	効率的な会議運営	商工観光課	R2		78		
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	H30		80	企画課	79
		2	地方債研修会の開催	財政課	H30	R1			
		3	監査だって怖くない！契約手続適正化プロジェクト	財政課	H30		81		
		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	H30			
		5	徴収職員事例研修会の開催	債権回収対策室	H30	H30			
		6	福祉窓口の多チャンネル化	地域福祉課	H30		82		
		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	H30			
		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	R1			
		9	公園施設マネジメントの推進	都市計画課	H30		83		
		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	R2	84		
		11	本庄市農産物PR	農政課	H30	H30			
		12	徴収サポートの実施	収納課	R1		85		
		13	発達検査結果の活用	健康推進課	R1	R2	86		
		14	図書館をPRするスタッフエプロン	図書館	R2		87		
		15	多くの市民に本を届けよう～宅配サービス～	図書館	R2		88		
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	H30		90	企画課	89
		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	H30	H30			
		3	窓口アンケートの実施	企画課	H30		91		
		4	はにぼんプラザに意見箱を設置します	市民活動推進課	R1	R1			

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	開始	終了	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	H30	R1		行政管理課	92
		2	職員流動体制を利用しやすいものとする	課税課	H30		93		

		3	保育等にかかる人材の効率的運用	子育て支援課	R1	R1			
		4	みんなで協力！お待たせしない窓口！	支所市民福祉課	R1		94		
		5	支所市民福祉課の窓口業務を幅広く理解し、効率的・効果的に仕事をしよう！	支所市民福祉課	R2		95		
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	H30		97	企画課	96
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	H30	R1		企画課	98
		2	本庁と支所の市民サービスの統一化を図ります	行政管理課	R2	R2	99		
		3	認定調査マニュアル作成でみんながスキルアップ！	介護保険課	R2	R2	100		
		4	学童保育等にかかる人材育成	子育て支援課	R2		101		
		5	入庁1～2年目職員による「自課紹介ビデオ」の作成と「自課紹介ビデオ」発表会の企画・運営	道路管理課 道路整備課 都市計画課 建築開発課 営繕住宅課	R2		102		

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	開始	終了	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	H30	R1		企画課	103
		2	職員の事務量削減	建築開発課	H30	H30			
		3	施設管理業務委託の見直し	支所総務課	H30	R2	104		

実施項目5 男女共同参画

改革プログラム		計画名		実行課	開始	終了	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	H30		106	市民活動推進課	105
		2	就学支援委員における男女共同参画の推進	学校教育課	R2		107		

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	開始	終了	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	H30		109	財政課	108
		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	H30	H30			
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	H30		111	企画課	110
		2	寄附金（基金）の活用実績の見える化	広報課	H30		112		
		3	口座振替推進キャンペーンの実施	収納課	H30	R1			
		4	ジェネリック医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	H30		113		
		5	魅力ある市営住宅	営繕住宅課	H30	R1			
		6	学校給食残渣低減計画	教育総務課	H30		114		
		7	生活保護法第63条返還金の収納率向上を図る	生活自立支援課	R1		115		
		8	ジェネリック医薬品の利用促進	子育て支援課	R1		116		
		9	農業集落排水事業の公営企業化と公共下水道事業との統合	下水道課	R1		117		
		10	ネーミングライツの検討	スポーツ推進課 生涯学習課 企画課	R1		118		

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	開始	終了	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	H30	H30		企画課	119
		2	受益者負担の適正化を図る	企画課	R2		120		

◇全体集計 150計画

H30年度 77計画（新規77 R1 継続54 終了23）

R1 年度 103計画（新規49 R2 継続70 終了33）

R2年度 94計画（新規24 R3 継続66 終了28）

評価方法（※実施計画より抜粋）

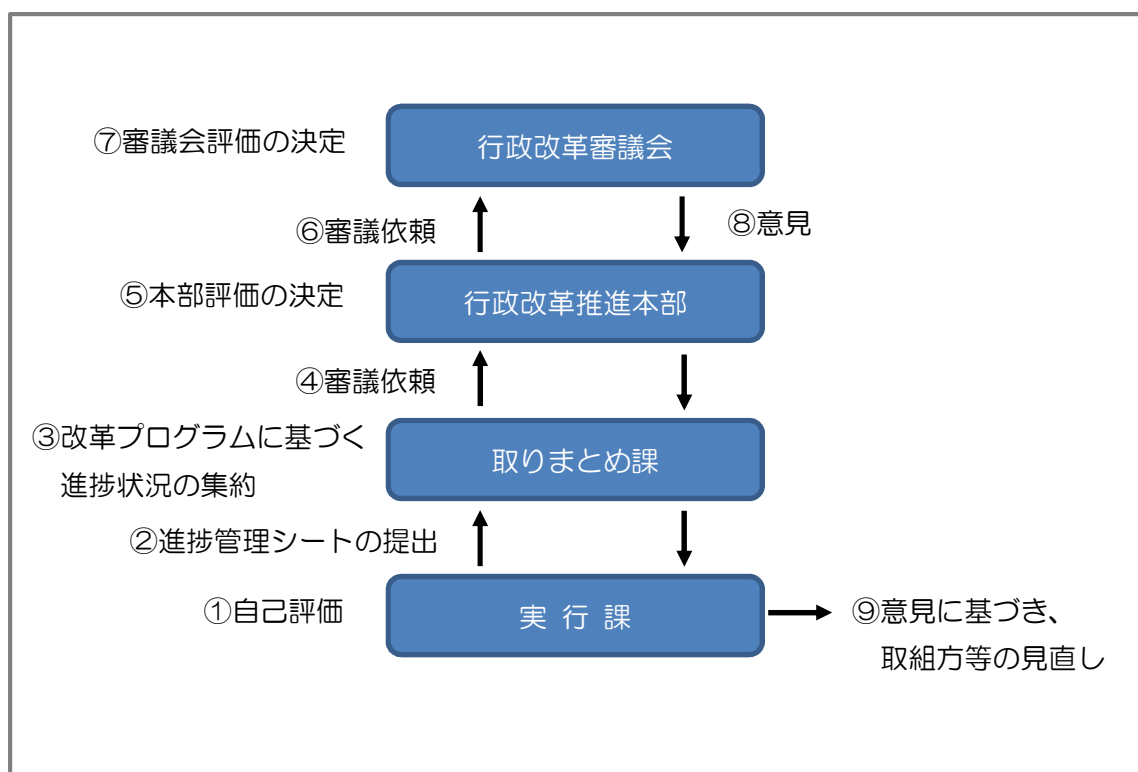
（１）評価の流れ

各改革プログラムにおける行政改革の取組については、実行課が取組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組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、取組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
計画どおり	年度目標に対して計画どお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組を進めているものの、計画よりペースが遅い
再検討	取組を進めていく中で、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	取組自体に着手していない
中止	取組を進めていく中で、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	取組自体を実施しなかった
中止	取組を進めていく中で、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	計画どおり	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。

本庄市行政改革大綱実施計画 R2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	計画数	20
--------	-----	-----	----

	計画名	実行課	開始年度	改革達成年度(目標)	自己評価 (R2年度末時点)		行政改革推進本部評価
					①R2年度目標	②改革の進捗・達成状況	
1	2 ナンバーディスプレイ対応電話機の導入	収納課	H30	R4	達成	改革達成(計画終了)	自己評価を支持
2	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(計画どおり)	自己評価を支持
3	4 窓口事務の改善	市民課	H30	永年継続	達成	改革達成(計画継続)	自己評価を支持
4	7 市内関係施設案内マップの作成・配布	保険課	H30	R2	未実施	次年度継続(目標年度延長)	指摘あり(進捗管理シート参照)
5	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	R2	達成	改革達成(定型業務へ)	自己評価を支持
6	13 下水道施設の定期的な点検とパトロール	下水道課	H30	R4	達成	次年度継続(計画どおり)	自己評価を支持
7	14-1 市民が訪れたくなる児玉総合支所	支所総務課	H30	R4	達成	改革達成(定型業務へ)	自己評価を支持
8		支所環境産業課	H30	R4	達成	改革達成(定型業務へ)	自己評価を支持
9	15 窓口サービスの向上のための6箇条	支所市民福祉課	H30	永年継続	達成	次年度継続(計画どおり)	自己評価を支持
10	16 市民の関心に応える議会	議会事務局	H30	永年継続	達成	改革達成(定型業務へ)	自己評価を支持
11	18 生活保護費の口座振込促進により業務効率化を図る	生活自立支援課	R1	永年継続	達成	次年度継続(計画どおり)	自己評価を支持
12	19 通訳機能付タブレット端末の有効活用と周知の実施	障害福祉課	R1	R2	達成	改革達成(定型業務へ)	指摘あり(進捗管理シート参照)
13	21 病後児保育室の利用者を増やそう	保育課	R1	R5	未達成	次年度継続(計画どおり)	指摘あり(進捗管理シート参照)
14	22 熱中症予防・感染症予防の注意喚起	健康推進課	R1	R2	達成	改革達成(定型業務へ)	指摘あり(進捗管理シート参照)
15	23 申請受付業務の改善	介護保険課	R1	R3	達成	次年度継続(計画どおり)	自己評価を支持
16	24 介護保険認定調査の手順を知ってもらう	介護保険課	R1	R3	達成	改革達成(定型業務へ)	自己評価を支持
17	26 接客スキルの向上を目指す!	環境推進課	R1	R2	達成	改革達成(定型業務へ)	自己評価を支持
18	28 窓口の分かりやすい表示	農政課	R1	永年継続	達成	改革達成(定型業務へ)	自己評価を支持
19	31 市民からの情報提供をもとに道路の維持・保全の効率化	道路整備課	R2	R4	達成	次年度継続(計画どおり)	自己評価を支持
20	32 美味しく安全安心な水道水の供給	水道課	R2	R2	達成	改革達成(定型業務へ)	自己評価を支持

＜自己評価 (R2年度末時点) まとめ＞

①R2年度目標

評価区分	計画数	構成比
達成	18	90%
未達成	1	5%
未実施	1	5%
中止	0	0%
計	20	100%

R2最終報告まとめ

20計画のうち、90%の18計画が年度目標を達成しました。一方で、当初の目標とは異なる手法で実施したことで、目標の達成とはならなかった計画や、新型コロナウイルス感染症に関する業務のため未実施となってしまった計画がありました。次年度以降は、課題の整理を図るとともに、適切な手法等の検討が必要となります。

②改革の進捗・達成状況

評価区分		計画数	構成比
改革達成	計画終了	1	5%
	計画継続	1	5%
	定型業務へ	10	50%
次年度継続	計画どおり	7	35%
	目標年度延長	1	5%
取り下げ		0	0%
計		20	100%

＜行政改革推進本部評価まとめ＞

評価区分	計画数	構成比
自己評価を支持	16	80%
指摘あり	4	20%
計	20	100%

本部意見

年度目標が未実施、未達成となった計画については、原因・課題を十分に分析・整理した上で、次年度以降は計画どおりに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。

※各計画に対する指摘事項の詳細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	2	ナンバーディスプレイ対応電話機の導入			
実行課	収納課	開始年度	H30	改革達成年度（目標）	R4

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。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	市民と職員の間電話番号に関するストレスの軽減や収納率向上等を図るため、ナンバーディスプレイ対応電話機を導入します。
中間報告	令和2年9月19日にナンバーディスプレイ対応電話機6台を収納課内に設置しました。
中間自己評価	達成・ <u>計画より早い</u> ・計画どおり・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 (年度中の取組)	ナンバーディスプレイ対応電話機の機能を活用して事務の効率化を図るとともに、住民サービスの向上や収納率の向上を図ります。
最終報告	令和2年9月19日にナンバーディスプレイ対応電話機6台を収納課内に設置し、電話機の機能を活かして事務を行いました。
取組効果	電話番号が表示されることにより相手の電話番号を正確に把握でき、聞き取る必要がなくなったため、電話番号に関する市民と職員のストレス軽減や事務の効率化につながりました。
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	計画より早く達成したため、令和2年度をもって計画終了とします。

改革の進捗・達成状況（各年度末時点）

自己評価	改革達成 <u>計画終了</u> ・計画継続・定型業務へ）／次年度継続（計画どおり・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	この計画以外においても、必要部署は関係部署と調整し、全庁的に取り組むこと。	

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	3	防災意識を高めよう			
実行課	危機管理課	開始年度	H30	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。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	自治会・自主防災組織等の実施する防災訓練等に市職員等が同って実施する改革内容ですが、今年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から自治会・自主防災組織等による防災訓練等の実施の見込みが薄いことから、市ホームページや広報紙等を活用する形態を目指します。
中間報告	自治会・自主防災組織等の会合がほぼ実施されなかったため、広報9月号や市ホームページで、コロナ渦での避難と感染症対策の両立やペットとの同行避難等の防災に関する啓発記事を掲載しました。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 (年度中の取組)	コロナ渦でも、自治会・自主防災組織等の会合が少しずつ開催され始めましたので、機会を捉えて出前講座を実施するとともに、埼玉県が管理する河川では浸水想定区域の見直しが行われたため、洪水ハザードマップの改定を実施し市民に周知します。
最終報告	中間報告にある広報9月号と市ホームページでの啓発記事を掲載したほか、広報おしらせ版の全戸配布に合わせて「洪水・内水氾濫ハザードマップ」を全戸配布いたしました。このほか、コロナ渦で各種会合が減った中でも、出前講座を2回実施することができました。
取組効果	広報紙や市ホームページへの記事掲載のほか、最新情報を反映した「洪水・内水氾濫ハザードマップ」の全戸配布を行うことができ、市民の自助・共助意識の高揚に寄与しています。
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	感染症対策を実施しながら各種会合が開催され始めましたので、機会を捉えて出前講座を実施します。また「洪水・内水氾濫ハザードマップ」を有効に使用した取組を検討します。

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 <u>計画どおり</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	4	窓口事務の改善			
実行課	市民課	開始年度	H30	改革達成年度（目標）	永年継続

改革の内容	窓口サービスの向上や窓口事務の迅速化を図るため、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が困らないよう記載指導係員を配置します。
改革の手段	市民課の待合フロアに窓口案内兼記載指導係員を1名配置します。
改革により期待される効果	来客者への丁寧な対応、窓口事務の迅速化、窓口サービスの向上につながります。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	来客者に対し、迅速丁寧な対応を行うため、市民課窓口で窓口案内兼記載指導係員を配置し、窓口サービスの向上に努めます。
中間報告	現在のコロナ禍において、パーテーションを設置して窓口案内及び記載指導を行っています。その他の感染防止対策として、手指消毒液の配置や待合椅子の一定距離の確保等、感染拡大防止及び来庁者の不安の解消に努めています。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応（年度中の取組）	今後も新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を講じつつ、適切な窓口対応に努めます。
最終報告	今年度は、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策として、パーテーションを隔てての窓口案内及び記載指導を行っています。来庁者が窓口を迷うことがないよう、係員が早めに声がけを行うなど、工夫しながら窓口対応を行いました。
取組効果	パーテーションや手指消毒液の設置などにより、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策が図られるとともに、係員による来庁者への適切な声がけを行うなどにより、窓口サービスの向上に努めました。
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、感染防止対策を図りつつ、窓口サービスの向上に努めます。

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・ <u>計画継続</u> ・定型業務等）／次年度継続（計画どおり・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	7	市内関係施設案内マップの作成・配布			
実行課	保険課	開始年度	H30	改革達成年度（目標）	R2

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	市民から問合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合せに対応します。
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。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	医療給付制度に関して知りたい情報がすぐに検索できるよう、制度名や業務内容等を五十音順に並べて担当する施設名を対応させた一覧表を作成します。
中間報告	新型コロナウイルス感染症への対応に関する業務を優先させていたため、この取組については休止としています。
中間自己評価	達成・計画より早い・計画どおり・計画より遅れている・再検討・ <u>未着手</u> ・中止
今後の対応 （年度中の取組）	今後感染が落ち着きましたら、どのような一覧表を作成するのが効果的か、調査研究を進めます。
最終報告	年度目標の達成に向けて実施方法等を検討しましたが、下半期も新型コロナウイルス感染症への対応に関する業務と保険課の本来業務を優先して行う必要があると判断し、この取組については実施を見送りました。ただし、市民からの問合せに対しては、真摯に対応しました。
取組効果	令和2年度については、取組の実施を見送りました。
最終自己評価	達成 ・ 未達成 ・ <u>未実施</u> ・ 中止
次年度に向けた 取組方針	目標年度を延長し、令和3年度中に達成できるように努めます。

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（計画どおり <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	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</u>
意見	基本的に自己評価を支持するが、年度目標の達成に向けて、原因・課題を十分に分析・整理した上で、計画どおりに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。	基本的に自己評価を支持するが、改革の達成に向けて、原因・課題を十分に分析・整理した上で、計画を実施すること。

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	9	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	開始年度	H30	改革達成年度（目標）	R2

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。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	イメージ図の掲示板に改良（材質等）を施し、設置路線数や掲示場所の検討も併せて行います。
中間報告	新規路線の市道1級21号線（児玉町下浅見）において、道路整備事業説明会（令和2年8月31日・9月1日の2日間）の資料として、改良（材質等）を施したイメージ図を作成しました。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応（年度中の取組）	年度末までにイメージ図を現地に掲示する予定です。
最終報告	市道1級21号線（児玉町下浅見）では説明会に使用しました。また、市道8269号線（新田原通り線）では現地に掲示板を設置し、利用者等に周知を行いました。
取組効果	完成イメージ図を作成し周知することで、関係地権者との交渉や道路工事の苦情等の軽減に繋がりました。
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	今後は定型業務にて、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・ <u>定型業務へ</u> ）／次年度継続（計画どおり・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	13	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	開始年度 H30 改革達成年度（目標） R4

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立てられ、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。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	点検パトロールを継続することで、更なるデータ収集及びマンホール蓋の劣化状況等をより把握し、計画的な更新を行うなかで効率的・効果的な維持管理を図ります。
中間報告	○対象地域を定め、2班体制により計画的な点検パトロールを行っています。併せて、点検結果を下水道台帳システムに取り込むことにより、データベース化を進め修繕計画に反映させています。 ○劣化状況により緊急性の高いマンホールから随時更新を行っています。 ○現在の実績として、年度の点検パトロール目標1,800箇所のうち、約1,700箇所を点検し、その結果、40箇所のマンホール蓋の更新を行いました。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 (年度中の取組)	○今年度の点検対象予定地域の点検パトロールを継続し、点検結果のデータを、ストックマネジメント計画の策定に活用するとともに、マンホール蓋の更新計画に沿って、予算の計上を行います。
最終報告	○年間の点検パトロール目標1,800箇所の点検を実施し、その結果、89箇所のマンホール蓋の更新を行いました。 ○本庄市ストックマネジメント計画を策定しました。 ○点検結果を下水道台帳システムに取り込み、データベース化を図りました。
取組効果	○経年劣化などによる老朽化したマンホール蓋を更新することで、事故を未然に防ぐことができました。 ○点検データを活用し、本庄市ストックマネジメント計画を策定することで、更新時期や費用の平準化を図り、計画的に効率良く予算計上を行うことができました。
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	○点検パトロールを継続しデータベース化を進めることで、苦情や事故等を未然に防止し、下水道施設の適切な維持管理に努めます。

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・定型業務へ）／次年度継続 <u>計画どおり</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	自己評価を支持・ <u>下記のとおり指摘</u>	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見	取組内容を数値化した上で、原因・課題等を分析・整理し、より明確に遂行できるよう努めること。 ※指摘に基づいて、修正済み。	

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	14-1	市民が訪れたくなる児玉総合支所				
実行課	支所総務課		開始年度	H30	改革達成年度（目標）	R4

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）を配置する等検討します。 ○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。 ○市民から頼られる市職員になります。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	来庁された市民に、笑顔・あいさつ・積極的な声かけを実践することにより、質の高いサービスの提供に努めます。
中間報告	来庁された市民への積極的な声かけにより、コミュニケーションの充実が図られ、質の高い市民サービスの提供ができています。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	挨拶、笑顔を常に心がけ、積極的な声かけにより市民が気軽に相談できるような環境の構築に取り組みます。
最終報告	来庁された市民に積極的に声かけし、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	笑顔と積極的な声か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	<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、笑顔と積極的な声かけの実践により、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・ <u>定型業務</u> ）／次年度継続（計画どおり・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	14-2	市民が訪れたくなる児玉総合支所				
実行課	支所環境産業課		開始年度	H30	改革達成年度（目標）	R4

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）を配置する等検討します。 ○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。 ○市民から頼られる市職員になります。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	笑顔で親切・丁寧な対応を実践するとともに、相談内容等をよく聴き、担当業務ではなくても適切な取り次ぎ等を行うことにより、サービス向上に努め、市民から頼られる市職員を目指します。
中間報告	窓口を探している雰囲気のお客様に対しては、気づいた市職員がすぐに笑顔で声がけをし、不安な気持ちを取り除くとともに、来庁目的の聴き取り、担当者への引継ぎ等、親切・丁寧な対応を実践しています。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応（年度中の取組）	支所環境産業課の業務は本庁の複数課に関わり、課名及び係名の表示のみでは担当している業務が分からず、どこに相談してよいかわからず戸惑うことが多々あると思われます。このため、簡易な案内板を設置し、担当業務が一目で分かるようにします。
最終報告	積極的な挨拶・声がけ、親切・丁寧な対応により、市民との信頼関係の構築に努めました。また、支所にて取り扱っていない業務であっても、本庁担当課と対応方法を協議し、メール便の利用や電話での取り次ぎ等を行い、申請受付等の利便性の向上を図りました。
取組効果	「不親切」、「たらい回し」とならないよう強く意識することにより、相談内容をよく聴き、市全体の業務を考えながら、接客に当た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	定型業務として引き続き、担当業務にとどまらず、相談内容の正確な把握や本庁担当課への適切な取り次ぎ等を実施することにより、サービス向上に努め、市民から頼られる市職員になります。

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</u> ）／次年度継続（計画どおり・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	15	窓口サービスの向上のための6箇条				
実行課	支所市民福祉課		開始年度	H30	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、常にお客様から信頼される接客に努めます。
改革の手段	「窓口の心構え6箇条」を掲げ、身につけ、丁寧な接客に努めます。
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、市民に信頼される市役所の実現、更には、協働によるまちづくりの推進が期待されます。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	職員一人一人が協調性と業務に対する認識を新たにし、適切な接客を行うために「窓口の心構え6箇条」を励行し、市民に信頼され必要とされる支所市民福祉課を目指します。
中間報告	事務室内に掲示した「窓口の心構え6箇条」を励行し、職員全員が「市役所の代表」という自覚を持ち、笑顔での接客を心がけ、お客様の立場に立った親切で丁寧な窓口業務を行っています。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 (年度中の取組)	マスク越しでも笑顔が伝わる工夫を心がけ、明るい表情をお客様に伝えることが出来るよう励行を継続し、親しまれ、信頼される窓口業務を推進します。
最終報告	「窓口の心構え6箇条」を事務室内に掲示し、マスク越しでもお客様に笑顔が伝わる工夫を心がけ、お客様の立場に立った親切で丁寧な窓口業務を行うことが出来ています。
取組効果	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お客様に接し、親切・丁寧な対応に努めることで、お客様からの信頼を高めることが出来ました。
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	継続して励行し、お客様に必要とされ、信頼される窓口運営に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 <u>計画どおり</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	16	市民の関心に応える議会				
実行課	議会事務局		開始年度	H30	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。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	議会のホームページをアクセスし易く、見やすいものにリニューアルするとともに、発信する情報についても充実させていきます。
中間報告	令和2年10月からの市のホームページリニューアルに合わせ、議会のホームページの更新準備を行いました。また、令和2年第3回定例会からインターネットによる本会議の生中継を開始しました。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 (年度中の取組)	今後も、随時情報を更新し、積極的に議会の情報を提供していきます。
最終報告	令和2年10月からの市ホームページリニューアルに合わせ、議会のホームページを更新しました。また、令和2年第3回定例会からインターネットによる本会議の生中継を開始しました。
取組効果	議会情報を分かりやすく、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	<u>達成</u> ・未達成・未実施・中止
次年度に向けた取組方針	インターネットによる本会議の生中継やその後の録画配信を引き続き実施し、発信する情報についても充実させていきます。

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・ <u>定型業務</u> ）／次年度継続（計画どおり・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	18	生活保護費の口座振込促進により業務効率化を図る			
実行課	生活自立支援課	開始年度	R1	改革達成年度（目標）	永年継続

改革の内容	生活保護費の口座振込化の促進により、窓口現金支給に係る業務量を削減し、同時に保護費紛失等のリスクを削減します。
改革の手段	窓口現金受給者に対して、担当ケースワーカー及び経理担当者が口座振込を丁寧に促し、阻害要因がある場合は受給者に寄り添い、共に解決を図ります。
改革により期待される効果	○現金封入や支給完了日までの現金管理の業務量が削減され業務効率が向上します。 ○福祉事務所内での現金取扱いに伴う紛失リスクが軽減され、適正な生活保護費支給事務を遂行できます。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	令和2年4月1日現在20世帯の窓口現金支給件数を14世帯までに削減します。
中間報告	令和2年9月末現在、窓口現金支給件数は19世帯です。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 (年度中の取組)	担当ケースワーカー及び経理担当者が、窓口現金支給者に対して口座振込を引き続き促します。
最終報告	窓口現金支給件数を13世帯まで削減できました。（中間報告から更に6件削減）
取組効果	○現金封入や支給完了日までの現金管理の業務量が削減され業務効率が向上しました。 ○福祉事務所内での現金取扱いに伴う紛失リスクが軽減されました。
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	窓口で現金支給している対象者には口座振込への転換を更に進めるとともに、新規の被保護者には口座振込を原則とするよう案内します。

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>計画どおり</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	自己評価を支持・ <u>下記のとおり指摘</u>	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見	取組内容を数値化した上で、原因・課題等 を分析・整理し、より明確に遂行できるよ う努めること。 ※指摘に基づいて、修正済み。	

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	19	通訳機能付タブレット端末の有効活用と周知の実施			
実行課	障害福祉課	開始年度	R1	改革達成年度（目標）	R2

改革の内容	タブレット端末の利用ができることを、来庁した聴覚障害者に分かるように周知を図ります。
改革の手段	タブレット端末の利用ができることが聴覚障害者にも分かるよう表示を行います。また、聴覚障害者が窓口サービスを受ける際に必要な場合は、他課でも使用できるように貸出しを行い有効活用します。
改革により期待される効果	○聴覚障害者にとって、意思疎通が出来やすい環境が整うことで来庁しやすくなります。 ○音声認識に対応しているため、職員の筆談の時間を短縮し、スムーズな対応が出来ます。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	聴覚障害者の方が窓口でも利用しやすいよう、タブレット端末の活用について周知し、利用環境の整備について調査した上で関係課と調整を図ります。
中間報告	障害福祉課の窓口にタブレット端末について掲示し、周知を図っています。また、利用環境の整備として、タブレット端末を他課でも利用できるように情報システム課にて整備を進めており、1階窓口以外の部署においてもタブレット端末の利用が可能になる予定です。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 (年度中の取組)	タブレット端末をより使いこなせるよう使用方法について課内に周知します。
最終報告	障害福祉課窓口にタブレット端末について利用可能なことを掲示しました。また、情報システム課においてネットワーク整備が完了したことで、タブレット端末の利用可能な場所が増えました。
取組効果	1階以外の部署でも窓口対応にタブレット端末を使用することが可能な環境が整いました。
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	他課の窓口においてもタブレット端末が利用可能であることを、来庁された聴覚障害者に分かるように周知を図ります。

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（計画どおり・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	自己評価を支持・ <u>下記のとおり指摘</u>
意見		次年度以降は定型業務として取り組むにあたり、「改革の内容」に基づき、来庁された聴覚障害者が通訳機能付タブレット端末を有効活用するための取組を「次年度に向けた取組方針」として記載し、実施すること。

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	21	病後児保育室の利用者を増やそう			
実行課	保育課（いずみ保育所）	開始年度	R1	改革達成年度（目標）	R5

改革の内容	病後児保育室が開設され8年が経過し利用された方のリピート率が高いことから必要性や利便性はあるものと考えますが、利用日数は過去5年、平均4日と伸び悩んでいます。仕事をしながらや、緊急時など保護者の負担の軽減につながるよう、病後児保育室をPRし利用を促すような働きかけをします。
改革の手段	○ポスターを病院に掲示、保育係の発送する文書にチラシを入れる、広報紙に詳しく定期的に記事を掲載します。 ○「本庄市病後児保育事業利用申請書」を病院に備えてもらい、いざという時に備えてもらいます。
改革により期待される効果	罹患や怪我の起こる頻度が高い乳幼児期・学童期の子どもを持つ保護者の、子育ての負担の軽減につながります。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	広報紙やポスターの掲示、入所希望の見学者に対する周知等、他施設にも周知します。
中間報告	リーフレットを作成し、市内公共施設や子育て支援センターに配布を依頼しています。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	入所している児童の保護者、一時預かり事業利用者、及び保育所への入所希望の見学者にも周知します。
最終報告	今年度はポスターの作成、掲示は出来ませんでしたが、リーフレットを作成し在園児、併設されている子育て支援センターの利用者、市内の公共施設（7カ所）に配布しました。一時預かり保育利用者にも面接時に配布しました。
取組効果	今年度の病後児保育の利用者はのべ5名、新規登録者は11名でした。いずみ保育所の在園児だけでなく、幼稚園や他の保育園に通っている乳幼児の登録が増えました。
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	病後児保育は、小学6年生までが対象ですが、小学生からの登録、利用は少ないので、市内の各小学校へもポスターの掲示、リーフレットの配布で周知していきます。

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・定型業務へ）／次年度継続 <u>計画どおり</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、改革の達成に向けて、原因・課題を十分に分析・整理した上で、計画を実施すること。

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	22	熱中症予防・感染症予防の注意喚起				
実行課	健康推進課		開始年度	R1	改革達成年度（目標）	R2

改革の内容	夏季における熱中症、冬季におけるインフルエンザ等の感染症を予防するよう注意喚起を図ります。
改革の手段	検診案内通知等に、熱中症予防・感染症予防のスローガンを印字し、さらなる注意喚起を図ります。
改革により期待される効果	熱中症、感染症患者数が抑制されます。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	検診案内通知等に、熱中症予防・感染症予防のスローガンを印字します。
中間報告	検診案内や予防接種勧奨通知に、熱中症予防・感染症予防のスローガンを印字したラベルシールを貼り、注意喚起を図りました。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 (年度中の取組)	引き続き、検診、予防接種の通知に感染症予防のスローガンを印字し、注意喚起を図ります。
最終報告	検診案内や予防接種勧奨通知に、熱中症予防・感染症予防のスローガンを印字したラベルシールを貼り、注意喚起を図りました。
取組効果	熱中症予防・感染症予防について、注意喚起を図ることができました。コロナ禍の中で、三密を避ける・マスク着用・手洗いなどに多くの人が注意するようになり、高齢者インフルエンザ予防接種接種者数も増加しました。本庄市高齢者インフルエンザ予防接種接種者数 令和2年度16,399人 令和元年度12,913人 また、高温や多湿といった環境下でのマスク着用により、熱中症のリスクが高くなる恐れがあるため、その旨の注意喚起を行い、令和2年度の熱中症搬送人数は、昨年度と同数でした。児玉都市熱中症搬送件数 令和2年度96人 令和元年度96人（児玉都市広域消防本部資料）
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	検診案内や予防接種勧奨通知に、熱中症予防・感染症予防のスローガンを印字したラベルシールを貼り、注意喚起を図ります。

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</u> ）／次年度継続（計画どおり・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	自己評価を支持・ <u>下記のとおり指摘</u>
意見		「取組効果」について、本計画の取組による効果をより明確化した記載に修正すること。 ※指摘に基づいて、修正済み。

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	23	申請受付業務の改善				
実行課	介護保険課		開始年度	R1	改革達成年度（目標）	R3

改革の内容	障害者控除対象者認定書の発行業務を簡素化し、市民の利便性の向上と業務の効率化を図ります。
改革の手段	申請書の様式を変更するとともに、申請受付を初回（1年目）のみ行い、2回目（2年目）以降の対象者には郵送で発行します。
改革により期待される効果	市民の利便性が向上するとともに、受付窓口での対応時間の短縮につながります。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	具体的なシステム対応方針及び費用についてシステム会社と協議を行います。その後、事務処理方法について検討します。
中間報告	システム会社と協議を行った結果、システムからの認定書発行は不可能であるが、対象者のデータ抽出は可能であるとのことであったため、抽出方法を確認しました。
中間自己評価	達成・計画より早い・計画どおり・計画より遅れている・ <u>再検討</u> ・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	抽出したデータを活用し、具体的な事務処理方法について検討していきます。
最終報告	具体的な事務処理方法について検討を行いました。また、今年度申請者に対し、来年度は郵送により発行する旨の周知を行いました。併せて、今年度申請者のデータベースを作成しました。
取組効果	申請者に対し事前に周知を行うことにより、来年度郵送した際の混乱を避けられます。
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	対象者抽出データと今年度申請者データの突合を行い、1月に郵送できるよう準備するとともに、前年度申請者には郵送する旨を広報・市ホームページにおいて周知します。

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>計画どおり</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	自己評価を支持・ <u>下記のとおり指摘</u>	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見	基本的に自己評価を支持するが、年度目標の達成に向けて、原因・課題を十分に分析・整理した上で、計画どお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	24	介護保険認定調査の手順を知ってもらう				
実行課	介護保険課		開始年度	R1	改革達成年度（目標）	R3

改革の内容	介護保険認定調査の手順を分かりやすく説明することで、業務の効率化を図ります。
改革の手段	分かりやすく見てもらえる介護保険認定調査についてのリーフレットを作成します。
改革により期待される効果	○認定調査の方法が分かりやすくなり、いつでも見て確認でき、認定調査時の行き違いの軽減及びトラブルを未然に防ぐことができます。 ○認定調査時の説明時間の短縮により、仕事の効率化が図れます。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	介護保険認定調査に関するリーフレット内容に、感染症対応等の必要な情報を加えて、現状に沿った内容かどうか、再度検討し作成します。
中間報告	コロナ禍で、通常の手順どおりの介護保険認定調査ができない場合もありましたが、状況に応じた感染症対応等の必要な情報は整理ができ、コロナ禍における基本的な手順での介護保険認定調査に関するリーフレットの作成はできました。
中間自己評価	達成・ <u>計画より早い</u> ・計画どおり・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 (年度中の取組)	市内の新型コロナウイルス感染症の感染拡大状況に注視しながら、適切な時期より配布を開始します。
最終報告	作成したリーフレットは、令和3年度より窓口にて配布を開始します。介護保険認定調査は感染症対策を行いながら通常の方法に戻りつつあり、申請者も増加が見込まれるため、リーフレットの活用が期待できます。
取組効果	申請者への介護保険認定調査の説明も分かりやすくなりました。また調査員もリーフレットを作成したことで、改めて調査手順の見直しをす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	介護保険の制度改正などに対応しながら、随時、内容の見直しを行います。

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・ <u>定型業務</u> ）／次年度継続（計画どおり・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	26	接客スキルの向上を目指す！			
実行課	環境推進課	開始年度	R1	改革達成年度（目標）	R2

改革の内容	市民と直接接する業務をしていることを再確認します。 こちらから声をかけることで、来庁者が安心して話をすることができます。
改革の手段	背筋を伸ばし目線を高くすることで、来庁者に気づきやすくします。 まずは来庁者にあいさつをすることで、話しやすい雰囲気をつくります。
改革により期待される効果	○来庁者にすばやく気づくことで、相手を待たせる時間が短くなります。 ○こちらから声をかけることで、相手も安心して話しやすくなります。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	来庁者に対し挨拶を基本とする声がけを行い、話しやすい雰囲気づくりと迅速で丁寧な接客を実施します。
中間報告	コロナ禍の中、来庁しづらい方などに対し、電話や郵送等で対応できる手続きに関してはその旨をご案内する等、状況に応じた対応を心がけました。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 (年度中の取組)	現状の対応を継続していきます。
最終報告	来庁者に対してはこちらから声がけを行い、応対に時間を要する場合などは、座ってお待ちいただくなどの接客を心がけました。また、来庁者からの指摘等については、原因を確認し、課内で情報を共有することで再発防止に努めました。
取組効果	○来庁者への速やかな対応やお待ちいただく方法等の工夫により、円滑な接客対応につながることが出来ました。 ○市民からの指摘等は原因確認と情報の共有により対応の改善を行いました。
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	引き続き、来庁者に対し挨拶を基本とする声がけを行い、話しやすい雰囲気づくりと速やかで丁寧な接客を心がけ、更なる接客スキルの向上に努めます。

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</u> ）／次年度継続（計画どおり・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	28	窓口の分かりやすい表示			
実行課	農政課	開始年度	R1	改革達成年度（目標）	永年継続

改革の内容	農政課窓口にて、本庄農業振興地域整備計画の農用地利用計画で定めている農地か調べに来る方が、間違って農業委員会に行かれる方が多いです。多様にある事業のパンフレットがあり分かりづらいです。
改革の手段	窓口に分かりやすく明示し、事業のパンフレットが多様にあるため整理を行い、分野別に明示します。
改革により期待される効果	分かりやすいことにより、調べに来る方の時間短縮、職員の窓口対応の時間短縮が見込めます。また、農業者への事業の周知につながります。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	継続してカウンターを整理し、利用者に分かりやすい行政を目指します。
中間報告	窓口カウンターに主要な受付項目を表示及びパンフレットやリーフレット等を分野別に明示し、随時提供情報を更新するとともに、窓口カウンターが煩雑にならないよう、適宜整理整頓を実施しました。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 (年度中の取組)	引き続き、情報提供を迅速にできるよう窓口カウンター上の分野別配置を維持していくとともに、見やすい配置・案内について調査・研究を行います。
最終報告	パンフレットやリーフレット等を随時更新し、窓口カウンターが煩雑にならないよう、適宜整理整頓を実施しました。
取組効果	案内表示を明確にすることで、来客者の案内を円滑に行うことができました。
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	改革が達成したため令和2年度で終了します。今後も定期的に窓口カウンターを整理し、窓口のより分かりやすい表示を目指します。

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・ <u>定型業務</u> ）／次年度継続（計画どおり・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	31	市民からの情報提供をもとに道路の維持・保全の効率化				
実行課	道路整備課		開始年度	R2	改革達成年度（目標）	R4

改革の内容	市民から積極的に情報提供をいただくことで、道路の維持管理の効率化を図ります。
改革の手段	道路上の不具合箇所（穴や落下物等）について、市民が情報提供しやすいよう、既存の市ホームページを分かりやすいものにします。
改革により期待される効果	市民から積極的に情報提供（場所や現場写真等）をいただくことにより、不具合箇所の明瞭化と迅速な対応が可能になります。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	市ホームページの掲載について、掲載箇所及びメール送信のひな型等の改善をします。
中間報告	令和2年10月からの市ホームページリニューアルに合わせ、掲載箇所を以前より検索しやすい位置に改善する準備ができました。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	市民が情報提供しやすいよう、メールに関わるひな型変更等も含め、検討していきます。
最終報告	市ホームページリニューアルに合わせ、掲載箇所を以前より検索しやすい位置に改善することができました。また、道路上の不具合箇所（穴や落下物等）を明瞭化するため、返信メールに現場写真等の画像データを添付できるように変更しました。
取組効果	市民が積極的に情報提供（場所や現場写真等）できるよう、市ホームページを改善す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	道路上の不具合箇所（穴や落下物等）について、市民がより情報提供しやすいよう、「おしえて！はにぼん」を活用し、市ホームページをより分かりやすいものにします。

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 <u>計画どおり</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	32	美味しく安全安心な水道水の供給			
実行課	水道課	開始年度	R2	改革達成年度（目標）	R2

改革の内容	毎月実施している各浄水場の水質検査の結果や検査計画に基づく測定地点の残留塩素測定値を公開します。
改革の手段	毎月実施している各浄水場の水質検査の結果及び検査計画に基づく残留塩素測定値を市ホームページに公開します。
改革により期待される効果	市民へのきめ細やかな情報提供を行うことで、本市の水道事業に対する水質への信頼性が高まります。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	令和2年度中に市ホームページに公開します。
中間報告	本庄市水安全計画に基づく水安全委員会を6月に開催し、水質検査の結果を公表する旨の承諾を得たことから、公表のための準備をしています。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 (年度中の取組)	公表する検査結果について、市民が分かりやすくなるように、表示する書式等を定める作業を実施します。
最終報告	市ホームページに掲載する様式等が作成され、令和3年3月の残留塩素濃度の公表を4月から掲載します。
取組効果	市民が利用している水道水の安全性を公表することで水質への信頼性が高まり、また、水道事業ビジョンで掲げている指標項目のうち水質に関する項目では、平均残留塩素濃度の目標値への達成状況が確認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	継続して実施し、水道水の安全性を公表します。

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</u> ）／次年度継続（計画どおり・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		

本庄市行政改革大綱実施計画 R2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	計画数	5
--------	-----	-----	---

	計画名	実行課	開始年度	改革達成年度(目標)	自己評価(R2年度末時点)		行政改革推進本部評価
					①R2年度目標	②改革の進捗・達成状況	
1	2 印鑑が必要な手続の整理	保険課	H30	R4	達成	次年度継続(計画どおり)	指摘あり(進捗管理シート参照)
2	5 請求書等様式の改善	市民課	R1	永年継続	達成	改革達成(計画継続)	自己評価を支持
3	6 支給決定通知の改善	介護保険課	R1	R2	中止	取り下げ	指摘あり(進捗管理シート参照)
4	7 申請書等様式及び事務手続の見直し	道路管理課	R1	R2	未達成	次年度継続(目標年度延長)	指摘あり(進捗管理シート参照)
5	9 簡単申請にて作業効率アップ	文化財保護課	R2	R2	未達成	次年度継続(目標年度延長)	指摘あり(進捗管理シート参照)
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							

<自己評価(R2年度末時点)まとめ>

①R2年度目標

評価区分	計画数	構成比
達成	2	40%
未達成	2	40%
未実施	0	0%
中止	1	20%
計	5	100%

R2最終報告まとめ

申請書様式等の見直しにより、市民の窓口負担の軽減に向けた押印の見直しや申請書様式の改正により年度目標を達成した計画が2計画ある一方、一部の業務が未達成となった計画や、システム上の都合により取り下げとなった計画などが3計画ありました。次年度以降は、各計画の改革達成に向けて、より具体的な取組方針を立てるとともに、適切な進捗管理を図る必要があります。

②改革の進捗・達成状況

評価区分		計画数	構成比
改革達成	計画終了	0	0%
	計画継続	1	20%
	定型業務へ	0	0%
次年度継続	計画どおり	1	20%
	目標年度延長	2	40%
取り下げ		1	20%
計		5	100%

備考

<行政改革推進本部評価まとめ>

評価区分	計画数	構成比
自己評価を支持	1	20%
指摘あり	4	80%
計	5	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・整理した上で、次年度以降は計画どおりに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。また、取り下げとなった計画については、利便性の向上や事務の効率化に向けて、引き続き、取組等について検討を図ること。

※各計画に対する指摘事項の詳細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.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	2	印鑑が必要な手続の整理
実行課	保険課	開始年度 H30 改革達成年度（目標） R4

改革の内容	印鑑が必要な手続を見直し、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。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	市民の負担軽減をさらに進めるため、押印の必要がないものについては、実際に様式の「印」の表示を削除して押印を不要とする例規改正を行います。
中間報告	所管例規の改正の機会がなく、様式の見直しを行う機会も特にありませんでしたが、法令で押印が義務付けられていない文書については、本人確認を行った上で署名のみで良いこととする運用を引き続き行っています。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	国の押印廃止に関する取組を注視し、マニュアルが配付された場合はそちらを参考にして、押印の見直しに取り組めます。
最終報告	国の押印見直しマニュアルの内容を踏まえて所管例規の様式を全件確認し、押印の要・不要について整理しました。また、例規に定めがない様式については、印刷済みのものはそのまま使用していますが、本人確認を徹底した上で押印は必須ではない旨を窓口で説明しています。
取組効果	市民の負担を軽減するとともに、職員にとっても申請書の受付やその先の業務を見直してサービスの向上につなげるための絶好の機会となりました。
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	企画課が作成する予定の全庁的な押印見直しのスケジュールにしたがって、例規改正を行います。また、例規に定めがない様式についても、同様に取り組めます。

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>計画どおり</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	この計画以外においても、全庁的に取り組むこと。	「改革の内容」について、曖昧な記載が含まれているため、一部、文言を修正すること。 「印鑑が必要な手続をなるべく減らし」 ↓ 「印鑑が必要な手続を見直し」

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	5	請求書等様式の改善				
実行課	市民課		開始年度	R1	改革達成年度（目標）	永年継続

改革の内容	申請書様式等の見直しを図ります。
改革の手段	同一の内容を複数回記入する必要がある申請書様式等を見直します。
改革により期待される効果	手続に要する時間が削減され、市民の負担が軽減します。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	「住民票の写し・印鑑登録証明書交付申請書」「戸籍謄本（抄本）附票等交付請求書」「住民異動届」の様式の見直しを進め、来庁者が利用しやすい窓口となるよう努めます。
中間報告	より利用しやすい申請書様式となるよう、各種申請書の改善点について、検討を進めています。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	今後も利用しやすい申請書様式へと見直しを進め、市民の利便性の向上につなげていきます。
最終報告	「住民票の写し・印鑑登録証明書交付申請書」「戸籍謄本（抄本）附票等交付請求書」「住民異動届」の3種類の様式について、住所、氏名等の項目欄に英語を併記するなど、様式を改めました。
取組効果	日本語が読みにくい外国籍の方でも、どの項目に何を記載すればよいか分かるような様式となりました。
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	引き続き、市民の利便性の向上に資するよう、各種様式について不断の見直しを進めていきます。

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・ <u>計画継続</u> ・定型業務へ）／次年度継続（計画どおり・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・ <u>下記のとおり指摘</u>	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見	取組内容を数値化した上で、原因・課題等 を分析・整理し、より明確に遂行できる よう努めること。 ※指摘に基づいて、修正済み。	

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	6	支給決定通知の改善			
実行課	介護保険課	開始年度	R1	改革達成年度（目標）	R2

改革の内容	支給者によって複数枚発送している介護保険利用者負担金助成金の支給決定通知をできるだけ1枚にまとめます。
改革の手段	通知を作成するシステムの改修を行います。
改革により期待される効果	発送する通知の枚数が少なくなり、郵便料や発送作業の負担が減り、通知を受け取った支給者に分かりやすくなります。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	システム会社と協議しながら、システム改修を行います。
中間報告	システム会社と協議したところ、システム改修は不可能であることが判明しました。
中間自己評価	達成・計画より早い・計画どおり・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 (年度中の取組)	システム改修以外の方法として、抽出したデータを利用して通知を作成する方法を検討しましたが、事務の効率化につながらないため、当計画を中止とします。
最終報告	システム会社と協議したところ、システム改修は不可能であることが判明しました。システム改修以外の方法として、抽出したデータを利用して通知を作成する方法を検討しましたが、事務の効率化につながらないため、当計画を中止とします。
取組効果	現行システムでは対応できないことが判明したため、事務改善に向けて次期システム更新時の機能要件に加える検討が必要であることを認識できました。
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	次期システム更新時に向けて必要となる機能要件の検討を進めることで、通知を受け取る支給者の負担軽減や事務の効率化に努めます。

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（計画どおり・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	中止となった理由や原因を再度分析・整理した上で、新たな実施計画等に活かせるよう努めること。	取り下げにあたり、次期システムの更新時に向けて、継続して必要な機能要件の検討を図るとともに、支給者の負担軽減や事務の効率化の実現に努めること。

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	7	申請書等様式及び事務手続の見直し			
実行課	道路管理課	開始年度	R1	改革達成年度（目標）	R2

改革の内容	道路管理課業務に関わる各手続の申請書等が、申請者にとって分かりやすい、書きやすい様式となっているかどうか見直します。
改革の手段	申請書の各項目や印鑑の要否等を検討し、必要に合わせ申請（申出）書を見直します。また、手続が分かりやすくなるよう手引きを作る等の見直しを行います。
改革により期待される効果	申請者の利便性が向上し、効率よく申請ができるようになります。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	申請書等の様式を見直し、記載例等も市ホームページへ掲載することにより、手続が分かりやすく効率よくなるよう改善を図ります。
中間報告	申請書等を電子化へ移行することに伴う個人情報等の取扱い、添付書類の減量化、押印の必要性について検討を行っています。
中間自己評価	達成・計画より早い・計画どおり・ <u>計画より遅れている</u> ・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	年度内に電子化の対応可能な申請書及び記載例等を取りまとめ、市ホームページに掲載します。
最終報告	各種申請書の添付資料などの省略や申請書等の押印について、継続的に検討を行っております。また、市ホームページから直接申請行為が実施できるか検討した結果、現時点では市ホームページからの直接申請は困難と判断しました。
取組効果	他自治体のホームページ等を参考に、利用者が見やすく、分かりやすい資料作成を心がけます。
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	各種申請事務は引き続き窓口対応にはなりますが、各種申請書の様式及び、記載例や手引き等については、完成後順次、市ホームページに掲載していきます。

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（計画どおり <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	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</u>
意見	基本的に自己評価を支持するが、年度目標の達成に向けて、原因・課題を十分に分析・整理した上で、計画どおりに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。	基本的に自己評価を支持するが、改革の達成に向けて、原因・課題を十分に分析・整理した上で、計画を実施すること。

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	市民のための申請様式等の見直し				
取りまとめ課	企画課					
計画名	9	簡単申請にて作業効率アップ				
実行課	文化財保護課		開始年度	R2	改革達成年度（目標）	R2

改革の内容	申請方法や適正な使用方法を分かりやすく表示することで申請許可までの問合せ等を削減し、申請1つで市ホームページに掲載している写真をダウンロードして自由に使用できるようにします。
改革の手段	○申請書を市ホームページに掲載し、申請方法や適正な使用方法を分かりやすく表示します。 ○現在、市ホームページでは1つの文化財に対して1枚の写真を掲示していますが、より多くの写真を掲載し、申請者に好みの写真をダウンロードしていただきます。
改革により期待される効果	○事前に問合せ等することなく、市ホームページから申請書をダウンロードし、申請するだけで済むため、申請者と担当者両方の作業効率化を図れます。 ○文化財等の写真について、より多くの写真を市ホームページに掲載するため、文化財や遺跡など本市の魅力をより発信できます。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	市ホームページに掲載している文化財等の写真をより充実させ、効率よく自由に使用できるように市ホームページの申請方法の表示や構成を変更します。
中間報告	現在、令和2年10月からリニューアルする市ホームページへ掲載するため、文化財等の新たな写真の準備をしています。
中間自己評価	達成・計画より早い・計画どおり・ <u>計画より遅れている</u> ・再検討・未着手・中止
今後の対応 (年度中の取組)	文化財等の写真をより多く掲載し、申請方法や適正な使用方法も見直すことで、分かりやすく便利な市ホームページになるよう掲載内容を更新していきます。
最終報告	令和2年10月の市ホームページのリニューアルにより、掲載内容を見直し、見やすい市ホームページが作成できましたが、新規の写真への更新までは至りませんでした。
取組効果	市ホームページは見やすくなったものの、新たな文化財等の写真の掲載ができていないことから、利用者の利便性の向上等の効果をあげることができませんでした。
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	文化財等の写真を最新のものに切り替え、より多く掲載することで新たな本市の魅力を発信します。また、申請者が閲覧しやすく、文化財の写真の利用申請しやすい便利な市ホームページにしていきます。

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（計画どおり・ <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	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</u>
意見	基本的に自己評価を支持するが、年度目標の達成に向けて、原因・課題を十分に分析・整理した上で、計画どおりに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。	基本的に自己評価を支持するが、改革の達成に向けて、原因・課題を十分に分析・整理した上で、計画を実施すること。

本庄市行政改革大綱実施計画 R2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	計画数	1
--------	-----	-----	---

計画名		実行課	開始年度	改革達成年度(目標)	自己評価(R2年度末時点)		行政改革推進本部評価
					①R2年度目標	②改革の進捗・達成状況	
1	2 市民の気持ちに寄り添えるふくし相談を目指そう	地域福祉課	R2	R4	達成	次年度継続(計画どおり)	自己評価を支持
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							

<自己評価(R2年度末時点)まとめ>

①R2年度目標

評価区分	計画数	構成比
達成	1	100%
未達成	0	0%
未実施	0	0%
中止	0	0%
計	1	100%

R2最終報告まとめ

ワーキンググループ会議やケース会議などの実施により関係各課の情報共有を図るとともに、連携対応の重要性といった点における意識の醸成等が図れたことから、改革達成に向けた基盤の構築がなされました。

②改革の進捗・達成状況

評価区分		計画数	構成比
改革達成	計画終了	0	0%
	計画継続	0	0%
	定型業務へ	0	0%
次年度継続	計画どおり	1	100%
	目標年度延長	0	0%
取り下げ		0	0%
計		1	100%

備考

<行政改革推進本部評価まとめ>

評価区分	計画数	構成比
自己評価を支持	1	100%
指摘あり	0	0%
計	1	100%

本部意見

「自己評価を支持」とする。

※各計画に対する指摘事項の詳細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.4	窓口体制の在り方の検討
取りまとめ課	企画課	
計画名	2	市民の気持ちに寄り添えるふくし相談を目指そう
実行課	地域福祉課	開始年度 R2 改革達成年度（目標） R4

改革の内容	制度の狭間のような複合的で複雑なふくしの相談についても、関係各課で連携を図りながら対応し、必要に応じて適切な行政窓口や地域資源へつないでいけるように、窓口業務の効率化を目指します。
改革の手段	適切な相談を行うために必要なツール（相談マニュアル、アセスメントシート等）や、地域福祉の知識を深めるための職員研修の方法を開発します。
改革により期待される効果	○複合的で複雑なふくしの相談についても市民を適切な相談先へつなぐことができます。 ○ふくし相談における職員の知識や能力の向上が図られることにより、困りごとを抱えた市民が相談しやすい窓口になります。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	関係各課と検討会議を実施し、相談に必要なツール（相談マニュアル、アセスメントシート等）や研修の方法を開発します。
中間報告	ふくしの相談を行っている関係各課（生活自立支援課、障害福祉課、介護保険課、健康推進課、子育て支援課、保育課）の職員で構成したワーキンググループ（作業部会）を立ち上げました。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応（年度中の取組）	ワーキンググループ（作業部会）において、窓口業務に関する相談マニュアルやアセスメントシートの作成等、関係各課との連携が必要な事項について協議を行い、具体的に開発していきます。
最終報告	ワーキンググループ会議を2回（対面の会議1回、書面会議1回）開催し、ふくしの相談に関して必要な相談マニュアル及びアセスメントシートの整備について協議しました。また、埼玉県から派遣されたアドバイザーの先生出席のもと、複数の課が対応している複雑なふくしの相談事例を用いたケース会議を1回開催し、関係各課の情報共有を図りました。
取組効果	関係課が一堂に会して困難事例について話し合えるようなケース会議を初めて開催しましたが、ふくしの問題を一つの課だけが対応するのではなく、関係各課がチームとして対応していく必要があるという意識や職員の一体感を醸成す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	○引き続き、ワーキンググループにおいて協議を行い、アセスメントシート等を完成させます。 ○来年度もケース会議を開催し、ふくし相談における組織間の連携を効率的に進めるとともに、相談に対応する職員が組織を超えて連帯感を高められるようにしていきます。

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 <u>計画どおり</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 R2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	計画数	2
--------	-----	-----	---

計画名		実行課	開始年度	改革達成年度(目標)	自己評価(R2年度末時点)		行政改革推進本部評価
					①R2年度目標	②改革の進捗・達成状況	
1	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	H30	R5	達成	次年度継続(計画どおり)	自己評価を支持
2	2 市作成刊行物の多言語配信	秘書課	H30	R5	達成	次年度継続(計画どおり)	自己評価を支持
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							

<自己評価(R2年度末時点)まとめ>

①R2年度目標

評価区分	計画数	構成比
達成	2	100%
未達成	0	0%
未実施	0	0%
中止	0	0%
計	2	100%

R2最終報告まとめ

ここ数年、外国人住民は増えています。また、国籍も多様化しています。住民数の多い国の言語は、翻訳機を頼り、母国語に対応している安心感を届けます。一方で「やさしい日本語」で対応するよう職員の意識改革をし、両面から、国際化に対応した窓口・手続案内を目指していきます。

②改革の進捗・達成状況

評価区分		計画数	構成比
改革達成	計画終了	0	0%
	計画継続	0	0%
	定型業務へ	0	0%
次年度継続	計画どおり	2	100%
	目標年度延長	0	0%
取り下げ		0	0%
計		2	100%

備考

<行政改革推進本部評価まとめ>

評価区分	計画数	構成比
自己評価を支持	2	100%
指摘あり	0	0%
計	2	100%

本部意見

全計画について「自己評価を支持」とする。

※各計画に対する指摘事項の詳細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	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！
実行課	秘書課	開始年度 H30 改革達成年度（目標） R5

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っています。
改革の手段	○本市在住や転入した外国人のために、分かりやすい多言語の「くらしのガイド」を活用します。 ○本庄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端末を活用し、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	○本市在住や転入した外国人が、安心して生活することができます。 ○外国人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。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	外国人住民の国籍が多様化しているため、全ての言語に対応する通訳は不可能です。しかし、「やさしい日本語」であれば分かる外国人住民は多数存在しますので、相談窓口の検討とともに、市職員が「やさしい日本語」を勉強し、使用できるようにします。
中間報告	埼玉県出前講座「やさしい日本語」により、市職員対象の研修を計画していましたが、コロナ禍により集合研修の開催が困難になりました。
中間自己評価	達成・計画より早い・計画どおり・計画より遅れている・ <u>再検討</u> ・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	出入国在留管理庁と文化庁で作成した「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」を活用し、周知していきます。
最終報告	出入国在留管理庁と文化庁で作成した「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」を庁内LAN掲示板で周知すると同時に、動画によるやさしい日本語研修について周知しました。また、やさしい日本語の使用方法を例示し、理解しやすいように努めました。
取組効果	例示した言葉の使い方について問合せがあり、また、令和3年度の市民総合大学で「やさしい日本語」講座を開催するなど、職員の中にやさしい日本語の存在が意識付けできました。
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	市民総合大学の「やさしい日本語」講座との連携や、独自で講座を開催するなどを検討し、やさしい日本語の使用を進めていきます。

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>計画どおり</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	自己評価を支持・ <u>下記のとおり指摘</u>	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見	基本的に自己評価を支持するが、年度目標の達成に向けて、原因・課題を十分に分析・整理した上で、計画どお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	2	市作成刊行物の多言語配信				
実行課	秘書課		開始年度	H30	改革達成年度（目標）	R5

改革の内容	本市在住の外国人に対して、本庄市で生活する上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。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	災害時における情報や、緊急情報等を「Catalog Pocket（カタポケ）」（多言語コンテンツを、スマートフォンやタブレット端末に向けて手軽に配信できるクラウドサービス）に掲載することを前提に、カタポケをインストールする方を増やしていきます。
中間報告	本庄市国際交流協会のイベント等でカタポケの周知を図っていますが、コロナ禍により、イベントや外国人の参加が例年より少なく、周知効果が低い現状です。
中間自己評価	達成・計画より早い・計画どおり・計画より遅れている（再検討）・未着手・中止
今後の対応（年度中の取組）	本庄市国際交流協会で令和2年12月に予定しているイベントで周知できるように、新しいチラシを作成中です。完成しましたら、市民課等に来庁する外国人にも配布していきます。
最終報告	「緊急情報（地震のとき逃げるところなど）をカタポケで配信します」と案内するチラシを作成し、本庄市国際交流協会のイベントや市民課等に来庁する外国人に配布を始めました。
取組効果	カタポケのインストールを促すことで、緊急時の防災無線等の内容を理解できない外国人に対しても情報配信が可能となり、市民生活の向上につながりました。
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	カタポケについて、本庄市国際交流協会のイベントで積極的に周知するとともに、技能実習生以外で市内企業に勤務する外国人が増えているので、各企業と連携を図り、インストールする方を増やしていきます。

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（計画どおり）・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、年度目標の達成に向けて、原因・課題を十分に分析・整理した上で、計画どおりに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。	

本庄市行政改革大綱実施計画 R2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	17
--------	---------	-----	----

	計画名		実行課	開始年度	改革達成年度（目標）	自己評価（R2年度末時点）		行政改革推進本部評価
						①R2年度目標	②改革の進捗・達成状況	
1	1	市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	R5	達成	次年度継続（計画どおり）	自己評価を支持
2	2	eLTAX利用率の向上！	課税課	H30	R4	未達成	次年度継続（計画どおり）	指摘あり（進捗管理シート参照）
3	3	タブレット端末の活用	課税課	H30	R4	達成	次年度継続（計画どおり）	自己評価を支持
4	8	市有地図情報を市ホームページで公開	都市計画課	H30	R3	達成	改革達成（定型業務へ）	自己評価を支持
5	12	市民への交通安全情報をホームページに見やすく掲載	危機管理課	R1	永年継続	達成	次年度継続（計画どおり）	自己評価を支持
6	13	見やすい市ホームページを作成します	市民課	R1	永年継続	達成	改革達成（計画継続）	指摘あり（進捗管理シート参照）
7	15	市ホームページの活用拡大	道路管理課	R1	R2	未達成	次年度継続（目標年度延長）	指摘あり（進捗管理シート参照）
8	17	自治会長等から寄せられる要望等の情報共有	支所環境産業課	R1	R2	達成	改革達成（定型業務へ）	自己評価を支持
9	19	市ホームページを活用したデジタルミュージアムの開設	文化財保護課	R1	R2	未達成	次年度継続（目標年度延長）	指摘あり（進捗管理シート参照）
10	21	図書館ホームページで適正な情報発信	図書館	R1	永年継続	達成	次年度継続（計画どおり）	指摘あり（進捗管理シート参照）
11	22	インターネット等を利用した蔵書の検索や予約	図書館	R1	永年継続	達成	次年度継続（計画どおり）	指摘あり（進捗管理シート参照）
12	23	予算ヒアリング説明資料のペーパーレス化	財政課	R2	R4	達成	改革達成（定型業務へ）	自己評価を支持
13	24	はにぼんプラザに予約システムを導入します	市民活動推進課	R2	R3	達成	改革達成（定型業務へ）	自己評価を支持
14	25	ICTの活用で事務の効率化を図る	介護保険課	R2	R3	達成	次年度継続（計画どおり）	自己評価を支持
15	26	ICTの活用で介護認定審査会を効率化！	介護保険課	R2	R3	未達成	改革達成（定型業務へ）	指摘あり（進捗管理シート参照）
16	27	開発許可システムを利用し事務を効率化	建築開発課	R2	R5	達成	次年度継続（計画どおり）	自己評価を支持
17	28	給配水管施設台帳のタブレット端末を活用	水道課	R2	R4	達成	次年度継続（計画どおり）	自己評価を支持

<自己評価（R2年度末時点）まとめ>

①R2年度目標

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

R2最終報告まとめ
未達成の計画もありますが、目標達成率は76%と概ね順調に改革が推進されました。次年度以降も継続となる計画が多いことから、課題を整理した上で、取組を推進します。

②改革の進捗・達成状況

評価区分		計画数	構成比
改革達成	計画終了	0	0%
	計画継続	1	6%
	定型業務へ	5	29%
次年度継続	計画どおり	9	53%
	目標年度延長	2	12%
取り下げ		0	0%
計		17	100%

備考	26「ICTの活用で介護認定審査会を効率化！」については、「②改革の進捗・達成状況」を「定型業務へ」に含めています。
----	--

<行政改革推進本部評価まとめ>

評価区分	計画数	構成比
自己評価を支持	10	59%
指摘あり	7	41%
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・整理した上で、次年度以降は計画どおりに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。

※各計画に対する指摘事項の詳細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	1	市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	開始年度 H30 改革達成年度（目標） R5

改革の内容	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。 ○市ホームページにリンク（接続）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	高齢者や障害者等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接続し利用できるようになります。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	公開ページの定期的なアクセシビリティチェック（利便性の確認）を実施するとともに、市ホームページのリニューアルに合わせ、職員全体のアクセシビリティ（利便性）に対する意識を高める取組を実施します。
中間報告	ホームページシステムリニューアルに際してリンク（接続）やアクセシビリティ（利便性）の確認及び修正を行うとともに、職員向けの研修では、アクセシビリティ（利便性）について改めて意識付けを行いました。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応（年度中の取組）	下半期についても、引き続きリンク（接続）切れやアクセシビリティチェック（利便性の確認）を行います。また、ホームページ作成マニュアル等によるアクセシビリティ（利便性）意識の高揚を図ります。
最終報告	リニューアル後の市ホームページについては、ウェブアクセシビリティ日本工業規格JIS X 8341-3：2016に基づく試験の結果、AA準拠に適合したものとなっています。また、ページのリンク切れについて、リニューアル時点でチェック及び修正を行いました。
取組効果	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	今後もウェブアクセシビリティ日本工業規格JIS X 8341-3：2016のAA準拠に適合する市ホームページを提供していきます。

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 <u>計画どおり</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	2	eLTAX利用率の向上！				
実行課	課税課		開始年度	H30	改革達成年度（目標）	R4

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、市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、時間外勤務手当に関わ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。

【令和2年度 実施内容】	
年度目標	○eLTAXの認知度を高める周知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eLTAX利用件数の増加を目指します。 ○事務処理の効率化を進め、時間外勤務時間の削減を図ります。
中間報告	毎月、特別徴収税額決定通知書及び法人市民税申告書を送付する際、eLTAXのPRチラシを同封し、特別徴収義務者等にPR活動を実施しています。 事務処理の効率化を図るために、繁忙期である当初課税事務処理の見直しを重点的に行っています。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応（年度中の取組）	○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。また、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。 ○eLTAX利用促進を図るために市ホームページや広報紙にて啓発活動を行っていくほか、税理士会へも利用促進に向けた働きかけを行います。また、事務処理の見直しを継続して行い、正確かつ効率的な事務処理を目指します。
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11.3%増（46.2%→57.5%）、法人住民税が1.8%増（73.4%→75.2%）、固定資産税が5.4%増（39.7%→45.1%）となりました。eLTAXの利用率増加の目標は達成しましたが、もう一つの目標である時間外勤務時間の削減については、職員の怪我による休業等もあり、目標を達成することができませんでした。
取組効果	eLTAX利用率が増加したことにより、課税業務の効率化が図られました。
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	○利用促進に向けた啓発活動に関しては、今年度同様の啓発活動を継続していきます。 ○時間外勤務時間の削減については、事務処理を見直し、効率化を図ります。

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>計画どおり</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、改革の達成に向けて、原因・課題を十分に分析・整理した上で、計画を実施すること。

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	3	タブレット端末の活用
実行課	課税課	開始年度 H30 改革達成年度（目標） R4

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。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	統合型GISタブレット端末の各機能について、業務への活用性等の視点からより広く検討し、費用対効果も考慮した上で、導入に向けた具体的な調査を推進します。
中間報告	当初より予定していた土地の現地調査での利用以外に、家屋の建築状況調査や窓口での納税者説明等、他の活用方法についてシステム事業者と検討を行っています。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	特に、家屋の建築状況調査への活用により事務改善が見込まれることから、具体的な対応等について、システム事業者と検討します。
最終報告	庁舎にて利用している「固定資産税土地評価システム」製造元のGISタブレット端末について、バージョンアップが予定されており、付加機能について確認中です。また、他社のGISタブレット端末についても機能比較を行いました。
取組効果	GISタブレット端末導入の効果を上げるためには、土地の現地調査にとどまらず、活用方法の拡張が必要と考え、継続して検討を行ったことにより、業務にて使用する機能のイメージを深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	導入に向け、機能の取捨選択、既存の固定資産税関連システム（庁舎内）とのデータ出入力のあり方等、具体的な検討を進めます。

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 <u>計画どおり</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	8	市有地図情報を市ホームページで公開
実行課	都市計画課	開始年度 H30 改革達成年度（目標） R3

改革の内容	○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	○市ホームページに「本庄市マップ情報」ページを作成します。 ○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	○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。 ○市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。 ○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、興味を持ちそうな市の地図を掲載することで市の周知につながります。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	都市計画課で所有する地図情報について、データの整備等を進め、令和3年4月運用開始の「本庄市マップ情報」にて公開できるよう最終調整を行います。また、令和3年度作成予定の都市計画基本図の公開についても検討を進めます。
中間報告	公開用データとして、区域区分、地域地区、都市計画施設等の都市計画情報、公園の情報、都市計画法第34条第11号指定区域図（市街化調整区域において、宅地開発を許可している区域の図面）を選定し、令和3年2月の公開に向けた修正を行いました。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応（年度中の取組）	公開予定データの最終調整及び利用規約の作成を行います。また、令和3年に実施する都市計画基本図の更新に向け、業務委託の準備を進めます。
最終報告	都市計画課で所有する地図情報（都市計画情報、都市計画法第34条第11号指定区域図）について、令和3年2月から公開型GIS（ほんじょうマップ）による公開を開始しました。
取組効果	令和3年2月の1ヶ月間で、都市計画情報は292件、都市計画法第34条第11号指定区域図は78件の閲覧があり、都市計画情報調査時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	今後は、定型業務として公開情報のメンテナンス等を行います。

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・ <u>定型業務</u> ）／次年度継続（計画どおり・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	12	市民への交通安全情報を市ホームページに見やすく記載
実行課	危機管理課	開始年度 R 1 改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	市ホームページの情報を文字だけでなく、地図情報や写真、動画等の活用を図ります。
改革の手段	市ホームページの構成を再検討し、地図情報等の活用を検討します。必要に応じて、埼玉県や埼玉県警本部のホームページへの接続も検討します。
改革により期待される効果	交通安全について、視覚的に広報することにより、市民に身近な問題と感じてもらうことができます。それにより、市民の交通安全に対する意識が高まります。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	視覚的に広報するという点でまだ工夫の余地があるので、動画の活用等新たな試みに取り組むとともに、既存の写真についても定期的な更新をし、新たな情報として発信していきます。
中間報告	市ホームページの交通事故発生状況にグラフを追加し、これまでより視覚的に分かりやすく情報提供しています。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	交通安全に関する新たな地図や写真等を追加し、更なる情報提供を行っていきます。
最終報告	市ホームページの交通事故発生状況にグラフを追加しました。
取組効果	交通事故発生状況にグラフを追加することで、本市の交通事故死傷者数の大幅な減少や、人口あたりの交通事故発生件数の多さなどが分かりやすくなりました。これにより市民に一定の安心感を与えつつ、引き続き注意する必要もあることを伝えやすくなりました。
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	今後は新たな取組として、市内の交通事故発生率の高い場所について、図面や写真を用いてお知らせすることで、市民の注意喚起に役立つ情報を分かりやすく発信します。

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>計画どおり</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	13	見やすい市ホームページを作成します
実行課	市民課	開始年度 R1 改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	市ホームページの掲載内容の見直しを行います。
改革の手段	市ホームページの掲載内容について、分かりづらいところはないか等の見直しを行います。
改革により期待される効果	市民からの問合せ等において、窓口説明の明瞭化・迅速化が実現します。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	制度改正等の周知も含め、より分かりやすく情報提供できるよう、市ホームページの掲載内容の見直しを行います。
中間報告	マイナンバーカードの申請方法の拡充等、新たな取組の周知に市ホームページを活用しました。また、令和2年10月予定のホームページのリニューアルに伴い、掲載内容の見直しを行いました。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	令和2年10月リニューアル予定の市ホームページの掲載情報の確認を行い、更なる内容の充実に努めます。
最終報告	マイナンバーカードの更新手続の案内や新型コロナウイルス感染症の影響による所得減少者に対する国民年金保険料の免除制度の特例措置について周知するなど、掲載内容の充実に努めました。
取組効果	問合せが予想される案件や制度改正の案内などを市ホームページに掲載することで、市民が知りたい情報をいつでも取得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	市ホームページの掲載内容について、市民が必要とする情報を分かりやすく伝達できるよう努めます。

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・ <u>計画継続</u> ・定型業務へ）／次年度継続（計画どおり・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	自己評価を支持・ <u>下記のとおり指摘</u>
意見		「計画名」について、一部、記載内容の適正化を図るために修正すること。 「見やすい市ホームページを掲載します」 ↓ 「見やすい市ホームページを作成します」

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	15	市ホームページの活用拡大
実行課	道路管理課	開始年度 R1 改革達成年度（目標） R2

改革の内容	市民・事業者が市ホームページで道路管理課業務を把握できるようにします。 申請者が、市ホームページから申請書の様式をダウンロードできるようにします。
改革の手段	○市ホームページに業務の内容を詳しく掲載します。 ○市ホームページに申請書の様式を掲載します。
改革により期待される効果	○市民・事業者、そして申請者の利便性が向上します。 ○窓口業務の省力化が図ることができます。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	○市ホームページに道路管理課の業務内容全般を掲載します。 ○申請書等の様式をダウンロードできるようにします。
中間報告	「申請書等様式及び事務手続の見直し」と併せ、現在検討を行っています。
中間自己評価	達成・計画より早い・計画どおり・ <u>計画より遅れている</u> ・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	道路管理課の業務内容については、年度内に掲載内容を整理し、順次、掲載していきます。
最終報告	道路管理課の業務内容については、約50%完了しております。また、各種申請書等のダウンロードについては「申請書等様式及び事務手続の見直し」と併せ検討中です。
取組効果	市民に直接必要とされる業務について、掲示内容（申請書様式・記入例等）を選別することで、次年度の改革達成に向けた基盤作りができました。
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	業務内容及び申請書等様式については、完成次第速やかに掲載します。

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（計画どおり <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	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</u>
意見	基本的に自己評価を支持するが、年度目標の達成に向けて、原因・課題を十分に分析・整理した上で、計画どおりに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。	「取組効果」について、検討を行っている掲示内容等を記載し、次年度に向けた取組内容を明確化すること。 また、改革の達成に向けて、原因・課題を十分に分析・整理した上で、計画を実施すること。 ※指摘に基づいて、修正済み。

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	17	自治会長等から寄せられる要望等の情報共有
実行課	支所環境産業課	開始年度 R1 改革達成年度（目標） R2

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。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	統合型GIS専用レイヤーへの入力内容の定型化等を行い、閲覧時の利便性の向上及び本庁担当課との情報共有の強化を図ります。
中間報告	本庁担当課との調整の結果、入力内容を定型化し、入力を行っています。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	相談受付後は速やかに入力作業を実施し、常にレイヤーを最新の状態にするとともに、適切な維持管理を行います。また、入力内容が別途作成している相談記録簿と重複する部分もあるため、記録簿の簡略化や統合等を検討し、事務作業の効率化を図ります。
最終報告	本庁と支所の行き違いが減り、支所にて取り扱っていない業務であっても、本庁担当課と対応方法を協議し、申請受付の利便性の向上を図りました。
取組効果	相談者の「たらい回し」が無くなり、相談記録簿の重複も無くなりました。
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	担当業務にとどまらず、相談内容の正確な把握や本庁担当課への適切な取次ぎ等を実施することにより、市民への素早い対応が可能となったため、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</u> ）／次年度継続（計画どおり・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	19	市ホームページを活用したデジタルミュージアムの開設
実行課	文化財保護課	開始年度 R1 改革達成年度（目標） R2

改革の内容	市ホームページを有効活用することで、情報発信力を高めるとともに、閲覧者の利便性向上を図ります。
改革の手段	掲載情報を整理した上で、目的別に情報が検索できるよう市ホームページを再構成します。
改革により期待される効果	○閲覧者が求める情報が容易に取得できるようになります。 ○市の歴史や文化財の魅力を効果的に発信できるようになり、周知につながります。 ○各種申請手続きについて、検索効率を上げることで、申請者と担当者双方の負担を軽減できます。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	市ホームページのリニューアルに合わせて、目的別に情報が見やすく検索しやすい構成変更を行います。
中間報告	令和2年10月からの市ホームページリニューアルに合わせて、目的別の情報を検索しやすく、見やすい構成になるよう構成変更等を行いました。
中間自己評価	達成・計画より早い・計画どおり・ <u>計画より遅れている</u> ・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	令和2年10月15日に開館予定の本庄早稲田の杜ミュージアムや塙保己一記念館の展示物等の情報を積極的に発信していきます。
最終報告	本庄早稲田の杜ミュージアムについては、情報整理及びコンテンツの充実が図られました。また、塙保己一記念館については、変更実施中です。
取組効果	本庄早稲田の杜ミュージアムについては、展示室内の360度画像やコレクションの解説、ミュージアムを紹介した番組映像などを公開し、コロナ禍で来館が難しい方にもミュージアムを楽しんでもらえるホームページ構成としたことで好評を得ています。
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	塙保己一記念館の情報を充実させ、市ホームページ内の情報を最新情報に適宜更新していきます。

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・定型業務へ）／次年度継続 <u>計画どおり</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		「取組効果」について、デジタルミュージアムの開設による効果を記載すること。また、次年度以降の改革の達成に向けて、原因・課題を十分に分析・整理した上で、計画を実施すること。 ※指摘に基づいて、修正済み。

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	21	図書館ホームページで適正な情報発信
実行課	図書館	開始年度 R1 改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	図書館らしく親しみやすい情報発信や、市民に分かりやすい掲載の仕方を心がけます。
改革の手段	既に掲載済みの情報も含め、改善できる点がないか検証します。
改革により期待される効果	分かりやすく掲載することにより、簡単な問合せの減少や予約システムの利用の増加をもたらす、事務の軽減につながります。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	他自治体の図書館のホームページの記載内容や記載方法を参考にする等の情報収集を行い、適宜改善を図ります。
中間報告	文字サイズ、日時等の記載表現の統一化を図りました。
中間自己評価	達成・計画より早い・計画どおり・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	より分かりやすく、より速い情報発信を行います。
最終報告	新たな取組として「図書館要覧」を図書館ホームページで公表したほか、年末年始の業務案内を掲載するなど掲載記事の見直しを図りました。
取組効果	図書館情報を、より分かりやすく掲載する取組として、令和2年12月17日から令和3年1月5日まで年末年始の業務案内及び返却日についてページを作成、公開したところ349件のアクセスがあるなど効果が得られました。
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	電話問合せの軽減につながる事項について、掲載方法を再度検証します。

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 計画どおり・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		「取組効果」について、本計画の取組による効果をより明確化した記載に修正すること。 ※指摘に基づいて、修正済み。

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	22	インターネット等を利用した蔵書の検索や予約
実行課	図書館	開始年度 R1 改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	図書館ホームページからの予約の利便性や、パスワード登録（予約機能を利用するための登録）について周知に努めます。
改革の手段	図書館利用カードの登録申込の際や読書相談の機会に、窓口で積極的に周知します。
改革により期待される効果	パスワード登録（予約機能を利用するための登録）の登録者を増やすことにより、申請書での予約受付や電話での連絡が減少し、事務の軽減につながります。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	パスワード等を申請・登録することで、図書館ホームページから予約ができることを、本庄市及び図書館ホームページにおいても周知します。
中間報告	図書館ホームページへの接続を簡素化するQRコード（二次元バーコード）を、「広報紙」「図書館だより」「図書館カレンダー」に掲載し、図書館ホームページに接続することで予約等ができることを知ってもらう取組をしています。
中間自己評価	達成・計画より早い・計画どおり・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	図書館からの配布物には、QRコード（二次元バーコード）の掲載を継続します。
最終報告	引き続き図書館ホームページへの接続を簡素化するQRコード（二次元バーコード）を、「広報紙」「図書館だより」「図書館カレンダー」に掲載し、図書館ホームページに接続することで予約等ができることを知ってもらう取組をしています。
取組効果	ウェブ予約割合は令和元年度は全体の54.6%、令和2年度は64.6%と増加にあります。また、申請書での予約受付は令和元年度29.2%、令和2年度は26.6%と減少しており、ウェブ予約利用が進み、事務の軽減が図れています。
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	○引き続きパスワード等を申請・登録することで、図書館ホームページから予約ができることを、市及び図書館ホームページにおいても周知します。 ○目標値を定め、定型業務への移行を図ります。

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 計画どおり・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		「取組効果」について、本計画の取組による効果をより明確化した記載に修正すること。 ※指摘に基づいて、修正済み。

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	23	予算ヒアリング説明資料のペーパーレス化
実行課	財政課	開始年度 R2 改革達成年度（目標） R4

改革の内容	予算ヒアリングの説明資料のペーパーレス化を推進します。
改革の手段	予算ヒアリング時に各課から4部の予算説明資料を提出していましたが、予算ヒアリングにペーパーレス会議システムを活用し、説明資料のペーパーレス化を推進します。
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の削減につながります。 ○資料をとりまとめ、つづり込みをしていた時間を内容の確認や精査等、他の事務に充てられるため、事務効率が高まります。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	令和2年度12月補正予算ヒアリングから説明資料のペーパーレス化を推進します。
中間報告	計画時期を前倒し、令和2年度6月補正予算から説明資料のペーパーレス化に着手しました。
中間自己評価	達成・ <u>計画より早い</u> ・計画どおり・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	引き続き、今後の補正予算及び令和3年度当初予算においても説明資料のペーパーレス化を進めていきます。
最終報告	補正予算及び令和3年度当初予算において、説明資料のペーパーレス化を実施しました。
取組効果	予算説明資料をデータ提出とし、ヒアリングのテレビモニターに説明資料を表示しヒアリングを進める手法により、作業の効率化、図面や積算資料等の印刷物の削減を図りました。
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	今後は定型業務として、引き続き、ペーパーレス化の推進を図ります。

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（計画どおり・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	24	はにぼんプラザに予約システムを導入します
実行課	市民活動推進課	開始年度 R2 改革達成年度（目標） R3

改革の内容	予約管理台帳を電子化することで、事務の効率化を図ります。
改革の手段	予約システムを導入します。
改革により期待される効果	○予約状況の入力作業の減少と稼働率等の計算が可能となり、事務の効率化を図れます。 ○市ホームページでいつでも最新の予約状況が確認できます。 ○電子化することで、転記する際の人為的なミスを軽減できます。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	令和3年度に予約システムを導入するための、調整及び準備をします。
中間報告	予約システム導入のための予算措置を行いました。また、システム会社と導入のためのスケジュール調整を行いました。
中間自己評価	達成・ <u>計画より早い</u> ・計画どおり・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	システム会社との契約及び規則の改正等を行います。また、導入時期を早めて、令和3年3月中に予約システムの運用を開始します。
最終報告	令和3年3月22日より予約システムの運用を開始しました。
取組効果	○予約システム導入により、予約管理台帳や申請書類が電子化され、予約申請手続の簡略化や受付事務の効率化が図られました。 ○市ホームページで最新の予約状況をいつでも確認できるようになり、利用者の利便性の向上が図られました。
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	今後は定型業務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・ <u>定型業務へ</u> ）／次年度継続（計画どおり・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	25	ICTの活用で事務の効率化を図る
実行課	介護保険課	開始年度 R2 改革達成年度（目標） R3

改革の内容	在宅医療担当国会議及びその他の会議をウェブ上で実施し、事務の効率化を図ります。
改革の手段	在宅医療で導入しているタブレット端末を使用し、可能な範囲で担当国会議をウェブ上で実施します。
改革により期待される効果	○感染症対策で会議への出席が困難な医療関係者を含めた会議が可能になります。 ○資料印刷や移動時間の減少等、事務の効率化が図れます。 ○公用車や会議室の使用が減少するため、経費削減等につながります。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	郡内の担当部署、地域包括支援センター等の関係機関と試行後に一部の会議に導入します。また、その他の包括支援事業で導入可能か検討します。
中間報告	外出自粛解除後にウェブ上による郡内の担当国会議を開催しました。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	その他の包括支援事業において担当国会議が可能か検討し、試行します。
最終報告	医師会及び保健所、郡内担当者による会議2回、遠方の外部講師と郡内担当者による会議、郡内の在宅医療に関わる多職種による連携会議2回をウェブ会議で行いました。また、生活支援体制整備事業の担当国会議を1回試行しました。
取組効果	集中的に郡市で事業調整する場合は、一部ウェブ会議を取り入れることで移動時間が無くなり、事務の効率化につながりました。また、遠方の外部講師からの指導や意見交換は効率的な情報共有となりました。感染対策を理由に会議を中止せず、事業を実施できました。
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	在宅医療以外の包括支援事業で部分的なウェブ会議の導入を図ります。

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>計画どおり</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	26	ICTの活用で介護認定審査会を効率化！
実行課	介護保険課	開始年度 R2 改革達成年度（目標） R3

改革の内容	介護認定審査会のペーパーレス化とウェブ会議を行います。
改革の手段	介護認定審査会各委員へ介護認定審査会用パソコン端末等を貸与し、画面上で会議資料を閲覧してもらい、紙資源の経費と事務作業の削減、資料配付及び回収業務を無くします。
改革により期待される効果	○最新式の専用プリンターが不要になり、経費削減が図れます。 ○封入作業と公用車使用、回収後のシュレッダー作業もなくなり、事務の効率化と経費削減が図れます。 ○ウェブ会議システムを整備することで、感染症対策も可能になり、会議室使用の経費削減が図れます。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	介護認定審査会各委員のWi-Fi環境（電波でネットワークに接続する技術環境）を確認し、資料のデータ化とウェブ会議の方法を調べ、経費を予算化します。
中間報告	実際にパソコン端末等を使用する介護認定審査会委員の意見も伺い、まずは介護認定審査会のペーパーレス化から取り組むこととなり、年度内に目標達成が困難と判断しました。
中間自己評価	達成・計画より早い・計画どおり・計画より遅れている・ 再検討 ・未着手・中止
今後の対応（年度中の取組）	改革には長期的な時間が必要と判断し、方法を再検討した結果、タブレット端末等を使用する、介護認定審査会のペーパーレス化から着手します。
最終報告	令和3年度より介護認定審査会のペーパーレス化を行います。一方、ウェブ会議については、介護認定審査会委員より資料の文字や画面の大きさの関係で、パソコン端末等が2台必要であることと対面での会議開催を望む声が多く、コストや要望から実現は困難と判断しました。
取組効果	ペーパーレス化の実現のみであります。紙資源の削減と市職員の業務軽減に加えて、各委員へタブレット端末を貸し出すことで、事務連絡が随時メールで可能となりました。
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	○ペーパーレス化については、引き続き、定型業務として取り組みます。 ○ウェブ会議については、審査会の性質上、実現が困難であることから、取り下げとします。

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（計画どおり・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、年度目標の達成に向けて、原因・課題を十分に分析・整理した上で、計画どおりに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。	定型業務としてペーパーレス化に取り組むとともに、審査会の性質上、実現が困難となったウェブ会議については、実現の可能性が生じた際には随時検討を図ることで、今後の行政改革につなげること。

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	27	開発許可システムを利用し事務を効率化
実行課	建築開発課	開始年度 R2 改革達成年度（目標） R5

改革の内容	開発登録簿写しの交付を速やかに行います。
改革の手段	開発許可システムに新たな機能を追加します。
改革により期待される効果	窓口対応業務の時間短縮、市職員の事務の効率化が図れます。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	開発許可システムの情報を確認及び精査します。
中間報告	開発許可システムのシステム構成を確認しました。
中間自己評価	達成・ <u>計画より早い</u> ・計画どおり・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	開発登録簿及び図面の印刷機能、その他機能の追加を行うため、システム改修の実施に向け、来年度の予算計上を行います。
最終報告	開発許可システムの改修に向け、予算が承認されました。
取組効果	開発登録簿写しの交付が速やかに行えるようになります。
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	開発許可システム改修に係る業務委託を行います。

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>計画どおり</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	28	給配水管施設台帳のタブレット端末を活用
実行課	水道課	開始年度 R2 改革達成年度（目標） R4

改革の内容	給配水管施設台帳のシステムで導入しているタブレット端末を更に有効活用します。
改革の手段	○データの容量を見直し、管路検索速度の向上を図ります。 ○新たな活用方法を検討します。
改革により期待される効果	○急を要する漏水修繕等に対応の迅速化を図れます。 ○活用の幅を広げることで、市民サービスの向上につながります。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	データの容量を見直し、管路検索速度の向上を図ります。
中間報告	位置の検索に使用している図面データ容量を見直し、検索速度が向上しました。既に、現場での活用を開始しています。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	今後は、新たな活用方法について検討を進めます。
最終報告	タブレット端末の地図情報データ容量を最適化し、管路検索速度の向上を図りました。
取組効果	漏水修繕等の対応において、現地での管路（管・仕切弁・消火栓）の捕捉が迅速になり、業務効率の向上とともに、より素早い対応により市民サービスの向上が図られました。
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	利用方法について検討していきます。

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 <u>計画どおり</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 R2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.7	庶務業務等の効率化
---------	------	-----------

取りまとめ課	情報システム課	計画数	7
--------	---------	-----	---

計画名			実行課	開始年度	改革達成年度 (目標)	自己評価（R2年度末時点）		行政改革推進本部 評価
						①R2年度 目標	②改革の進捗・ 達成状況	
1	2	文書保存の見直しとキャビネットの整備	保険課	H30	R4	達成	次年度継続（計画どおり）	自己評価を支持
2	3	新たなシステムの導入	情報システム課 行政管理課	R1	R2	達成	改革達成（定型業務へ）	自己評価を支持
3	4	グループウェアシステムを利用した紙資源の削減	情報システム課	R1	R2	達成	改革達成（定型業務へ）	自己評価を支持
4	5	ファイリングフォルダーの全課原則A4化	行政管理課	R1	R3	達成	次年度継続（計画どおり）	自己評価を支持
5	7	タブレット端末の活用	議会事務局	R1	永年継続	達成	改革達成（計画継続）	自己評価を支持
6	8	公共料金納付の効率化を図ります！	水道課	R2	R4	達成	次年度継続（計画どおり）	自己評価を支持
7	9	埋蔵文化財にかかる届出等の手続処理を効率化する	文化財保護課	R2	R3	達成	次年度継続（計画どおり）	自己評価を支持
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								

<自己評価（R2年度末時点）まとめ>

①R2年度目標

評価区分	計画数	構成比
達成	7	100%
未達成	0	0%
未実施	0	0%
中止	0	0%
計	7	100%

R2最終報告まとめ
目標達成率は100%と順調に改革が推進されました。次年度以降も継続となる計画が約半数の4計画あることから、課題を整理した上で、取組を推進します。

②改革の進捗・達成状況

評価区分		計画数	構成比
改革達成	計画終了	0	0%
	計画継続	1	14%
	定型業務へ	2	29%
次年度継続	計画どおり	4	57%
	目標年度延長	0	0%
取り下げ		0	0%
計		7	100%

備考

<行政改革推進本部評価まとめ>

評価区分	計画数	構成比
自己評価を支持	7	100%
指摘あり	0	0%
計	7	100%

本部意見
全計画について「自己評価を支持」とする。

※各計画に対する指摘事項の詳細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.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	2	文書保存の見直しとキャビネットの整備
実行課	保険課	開始年度 H30 改革達成年度（目標） R4

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、保存場所を確保します。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い、業務の効率化が図られます。 ○働きやすい環境を整えることができます。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	文書の電子化を推進し、不要となった執務室内の紙文書は適宜廃棄して、業務の効率化及び保管場所の確保に努めます。
中間報告	地下書庫のラック改修作業に合わせて、地下書庫及び事務室内の紙文書や物品の調査及び整理整頓を行いました。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	組織フォルダの整理を行って保存容量を確保した上で、必ずしも紙文書で保存する必要のないものは、可能な限りデータ化して保存するよう努めます。
最終報告	資料フォルダにある長期継続保管文書（紙文書）を整理し、今後も必要なものはデータ化（PDF化等）し、保存の必要がない紙は廃棄しました。
取組効果	検索性が向上したことによる業務の効率化及び保管スペースの確保ができました。
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	文書主任を中心として文書の電子化を推進し、業務の効率化及び保管スペースの確保に引き続き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 <u>計画どおり</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	3	新たなシステムの導入
実行課	情報システム課、行政管理課	開始年度 R1 改革達成年度（目標） R2

改革の内容	全庁的に共通する事務処理をシステム化し事務効率の向上を図ります。
改革の手段	庶務事務システム、文書管理システム、電子決裁システム、人事評価システムを新たに導入します。
改革により期待される効果	庶務事務システムによる正確な出退勤管理や臨時職員給与計算の軽減、文書管理システムによる公文書の適正管理や文書の容易な検索、電子決裁システムによる決裁の効率化や紙の削減、人事評価システムによる評価結果の一元管理等、事務効率の向上につながります。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	新規導入した各システムの課題を整理し安定稼働に努めます。
中間報告	新規導入した各システムでの課題を抽出し、導入業者と対応策等を検討しています。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 (年度中の取組)	抽出した課題に対する対応策の方向性を出し、安定稼働に努めます。
最終報告	各システムとも課題等の整理ができ、運用方針やマニュアル、Q&A等を作成し、安定稼働に努めました。
取組効果	庶務事務システムによる正確な出退勤管理や時間外手当計算の軽減、文書管理システムによる公文書の適正管理や文書の容易な検索、電子決裁システムによる決裁の効率化や紙の削減、人事評価システムによる評価結果の一元管理等、事務効率の向上につながりました。
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	システム導入業者とも連携を図りながら、システムの安定稼働に努めます。

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</u> ）／次年度継続（計画どおり・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.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	4	グループウェアシステムを利用した紙資源の削減
実行課	情報システム課	開始年度 R1 改革達成年度（目標） R2

改革の内容	紙で回覧している通知等をシステム内で処理を行います。
改革の手段	グループウェアシステムの回覧板機能を活用します。
改革により期待される効果	○紙の削減につながります。 ○同時に課内の市職員が閲覧可能なため、回覧スピードの向上が図られます。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	全庁的に利用してもらえるように、適宜周知を行うとともにアンケートを実施します。
中間報告	令和2年7月にグループウェアシステム上にて掲示板にて、紙での回覧ではなくシステム内での処理について周知しました。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	今後は、掲示板にてアンケートを実施し、紙で回覧している状況の調査を行います。
最終報告	令和2年7月にグループウェアシステムによる掲示板機能を利用し全庁的な周知を行い、令和2年10月には同システムを利用し、紙での回覧状況についてアンケート調査を行いました。なお、紙での回覧を行っている課へは直接聞き取りを行い、システムでの回覧に協力をいただきました。
取組効果	文書管理システムや電子決裁システムなど新規導入したシステムにより、紙の削減が図られているなかで、課内で回覧する通知等についても同様に紙の削減に努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	次年度以降も本取組については継続し、紙の削減に努めていきます。

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</u> ）／次年度継続（計画どおり・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.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	5	ファイリングフォルダーの全課原則A4化
実行課	行政管理課	開始年度 R1 改革達成年度（目標） R3

改革の内容	○明確な位置づけを示してA4サイズ化を進めます。 ○移行作業に支障が出ないよう、ある程度の在庫を確保します。 ○A4サイズフォルダーに入らない文書等の対応も検討します。
改革の手段	ファイリングフォルダーを原則A4サイズのみとします。
改革により期待される効果	○A4サイズのみとなりファイリング用品購入費用及び事務の削減が期待できます。 ○保存箱1箱に入る文書量が増加し、書庫使用率の抑制が期待できます。 ○ファイリングキャビネットのA4サイズ化が選択でき、事務フロアの有効利用にもつながります。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	○令和3年度当初に8課でA4サイズ化できるように働きかけます。 ○令和2年度及び令和3年度中にA4サイズにする課を選定し、それぞれスケジュールを作成・周知し、移行の準備を進めます。
中間報告	移行スケジュールを作成し、令和3年度中にB4サイズからA4サイズへ移行する12課（未実施全17課中）へ実施を依頼しました。（課＝ファイル基準表保有単位）
中間自己評価	達成・ <u>計画より早い</u> ・計画どおり・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応（年度中の取組）	令和2年度中に準備を進めたい課にA4サイズフォルダーの配付等の支援を実施します。また、令和3年度当初予算へ12課分のA4サイズフォルダー等の消耗品の予算を計上するとともに、令和3年4月に行う契約の準備を進めます。
最終報告	スケジュールを調整した結果、令和3年度当初に移行見込みは10課、令和4年度当初に移行見込みは5課、令和2年度に実行済みは2課でした。令和3年度当初予算へ消耗品の予算を計上し、移行の方法等のアドバイスをしました。
取組効果	紙の量が減ることで市役所全体の省資源化が図れるとともに、スリムなA4のファイリングキャビネットの導入により、執務環境の向上が期待できます。
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	令和4年度当初に移行見込みの5課への支援のため、必要なファイリング用品を令和4年度当初予算に消耗品費として計上し、「全課ファイリングA4化」の目標を達成します。

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>計画どおり</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	7	タブレット端末の活用
実行課	議会事務局	開始年度 R1 改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	議会運営にタブレット端末を活用し、一定のルール化をすることにより正確かつ迅速に情報伝達を行います。
改革の手段	○会議に使用する資料は電子化します。 ○議員との連絡には電子メール等の情報ツールを使用します。
改革により期待される効果	○ペーパーレス化の推進に寄与します。 ○事務局職員の事務効率が上がり、議会運営の充実につながります。 ○タブレット端末の有効活用により、議会活動、議員活動が向上します。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	本会議、委員会以外の全ての会議にタブレット端末を導入し、ペーパーレス化を推進します。また、議員との連絡においてビジネスチャットツール（lineworks）等の情報ツールを使用することにより、迅速に情報伝達を行います。
中間報告	全員協議会等の会議において、タブレット端末を活用し、配布資料を原則電子化することにより、ペーパーレス化を推進しました。また、ビジネスチャットツール（lineworks）等の情報ツールを使用し、迅速に情報伝達を行いました。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	今後も、本会議、委員会以外の全ての会議にタブレット端末を導入し、ペーパーレス化を推進します。また、ビジネスチャットツール（lineworks）等の情報ツールを使用し、迅速に情報伝達を行います。
最終報告	本会議、委員会以外の全員協議会などの会議において、タブレット端末を使用し、ペーパーレス化を推進しました。また、執行部や議会事務局からの情報伝達にもタブレット端末を活用し、迅速に多くの情報を議員に提供しました。
取組効果	ペーパーレス化の推進に寄与しました。また、情報の伝達において、電話やファクシミリ等の使用に比べ、多くの情報を迅速に扱えるため、議会活動、議員活動に寄与するとともに、事務局職員の事務効率の向上にもつながりました。
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	引き続き、会議や議員との連絡にタブレット端末を利用していきます。

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・ <u>計画継続</u> ・定型業務へ）／次年度継続（計画どおり・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.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	8	公共料金納付の効率化を図ります！
実行課	水道課	開始年度 R2 改革達成年度（目標） R4

改革の内容	公共料金の支払いを口座振替とし、納付書払いに関わる事務負担を軽減します。
改革の手段	公共料金の支払いを口座振替とし、その取引データを事前に入手できる仕組みを導入します。
改革により期待される効果	伝票起票や審査事務作業の効率化が実現され、納付書払いに係る銀行への持込みや領収書の保管の事務作業が無くなり、事務の効率化が図れます。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	取引データの事前入手等、基本的事項の確認作業を行います。
中間報告	各予算事業について、納付書による公共料金の支払の精査を進めています。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	企業会計システムとのデータ連携について必要な整理を行い、取引データの事前入手に必要な準備（サービス提供事業者の選定や通信環境の整備等経費の算定）を行います。
最終報告	公共料金の引落とし明細を事前に取得できるサービス（公共料金明細サービス）導入の費用対効果の検証、導入により発生する企業会計システムとのデータ連携に関わる事務の洗い出しを行っています。
取組効果	導入により、電気代・電話代などの公共料金に関わる会計処理について、効果が期待できるものと想定されます。
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	令和2年度の支払実績を基に費用対効果を検証するとともに、メリット・デメリットを整理し、データ連携に付随し発生する主な事務とその内容の整理を行います。

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>計画どおり</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	庶務事務等の効率化
取りまとめ課	情報システム課	
計画名	9	埋蔵文化財にかかる届出等の手続処理を効率化する
実行課	文化財保護課	開始年度 R2 改革達成年度（目標） R3

改革の内容	業者等が開発に伴う土木工事を行う際に、まず、工事予定地が遺跡に該当するかを確認し、該当すれば書類を提出する必要があります。また、申請に対して多くの書類を作成し、手続していますが、それらを簡略化し業務の効率化を図ります。
改革の手段	書類作成から決裁・交付・進達等の一連の手続を見直し、簡略化及び効率化を進めます。特に、書類作成のシステムや公印の必要性等を検討します。
改革により期待される効果	○窓口対応が年間1,000件以上、書類の受理が100件以上のため、膨大な事務作業を簡略化することにより、業務効率化が図れます。 ○各申請等に対して、より迅速で丁寧な対応が可能となります。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	書類作成システムを全面的に再検討し、今年度より導入された新しい文書管理システムに合致するように改定します。
中間報告	埼玉県教育委員会とのやり取りがある内容や、市民・業者に関わる内容については、周辺市町村との調整等も必要となることから、周辺市町村アンケートを作成しています。
中間自己評価	達成・計画より早い・計画どおり・ <u>計画より遅れている</u> ・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	市民・業者への交付する文書の書式や手続等について、課独自の改善案を出すだけでなく、他市町の同種手続の状況も調査し、改善できる部分は今年度中にも実施する予定です。
最終報告	○文書管理システムに対応した書類作成システムを改善し、また、公印や申請者印の押印に関する必要性を整理・検討した結果、押印をほぼ全廃することになり、事務効率が上がりました。 ○事務改善と同時に進めていた、公開型GISシステムの導入による窓口業務の改善を図りました。
取組効果	書類作成や押印廃止等により事務作業が効率化され、市民や開発業者に対する回答時間・書類待ち時間が短縮されたことで好評を得ています。
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	令和2年度に窓口業務の改善を目的としてGISシステムを導入し、窓口対応に関わる時間を大幅に削減できました。令和3年度はこのシステムを更に改善し、申請者・市職員共に事務作業を減らします。

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>計画どおり</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	自己評価を支持・ <u>下記のとおり指摘</u>	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見	基本的に自己評価を支持するが、年度目標の達成に向けて、原因・課題を十分に分析・整理した上で、計画どおりに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。	

本庄市行政改革大綱実施計画 R2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.8	業務マニュアルの充実
---------	------	------------

取りまとめ課	企画課	計画数	10
--------	-----	-----	----

計画名			実行課	開始年度	改革達成年度 (目標)	自己評価 (R2年度末時点)		行政改革推進本部 評価
						①R2年度 目標	②改革の進捗・ 達成状況	
1	4	窓口業務のマニュアル化と職員間の共有	学校教育課	H30	R2	達成	改革達成 (定型業務へ)	自己評価を支持
2	6	図書館マニュアルの改訂	図書館	H30	永年継続	達成	次年度継続 (計画どおり)	自己評価を支持
3	7	業務マニュアルの充実	市民課	R1	永年継続	達成	改革達成 (計画継続)	自己評価を支持
4	8	分かりやすいNPO法人設立認証等業務マニュアル！	市民活動推進課	R1	R2	達成	改革達成 (定型業務へ)	自己評価を支持
5	9	相談における適切な対応の継続と質の向上	子育て支援課	R1	永年継続	達成	次年度継続 (計画どおり)	自己評価を支持
6	10	「市立小中学校事務処理マニュアル」の有効活用	教育総務課	R1	永年継続	達成	次年度継続 (計画どおり)	自己評価を支持
7	11	「業務メモ」作成による情報共有で、業務の質の維持と継続性を確保	監査委員事務局	R1	永年継続	達成	改革達成 (定型業務へ)	自己評価を支持
8	12	会計事務処理マニュアルの改訂	会計課	R2	永年継続	未達成	次年度継続 (計画どおり)	指摘あり (進捗管理シート参照)
9	13	窓口業務マニュアルの充実	障害福祉課	R2	R3	達成	改革達成 (定型業務へ)	自己評価を支持
10	14	効率的な会議運営	商工観光課	R2	R3	達成	次年度継続 (計画どおり)	自己評価を支持
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								

<自己評価(R2年度末時点)まとめ>

①R2年度目標

評価区分	計画数	構成比
達成	9	90%
未達成	1	10%
未実施	0	0%
中止	0	0%
計	10	100%

R2最終報告まとめ
10計画のうち、90%の9計画が年度目標を達成しました。一方で、一部の目標のみの達成となった計画がありました。次年度以降は、課題の整理を図るとともに、業務の遂行に努めます。

②改革の進捗・達成状況

評価区分		計画数	構成比
改革達成	計画終了	0	0%
	計画継続	1	10%
	定型業務へ	4	40%
次年度継続	計画どおり	5	50%
	目標年度延長	0	0%
取り下げ		0	0%
計		10	100%

備考	
----	--

<行政改革推進本部評価まとめ>

評価区分	計画数	構成比
自己評価を支持	9	90%
指摘あり	1	10%
計	10	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・整理した上で、次年度以降は計画どおりに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。

※各計画に対する指摘事項の詳細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	4	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	開始年度 H30 改革達成年度（目標） R2

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。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	市民や保護者から問合せの多い事項を見直し、マニュアルの充実を図ります。
中間報告	マニュアルの充実を目指し、各担当において内容を精査しています。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 (年度中の取組)	改訂したマニュアルを基に係全体で業務の再確認をします。
最終報告	窓口業務マニュアルの改訂を通して、係内で情報共有しました。
取組効果	事務引継ぎの際に、スムーズに引き継ぐことができました。また、係内で共通の認識を持つことができました。
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	引き続き、窓口対応における課題を踏まえた内容となるよう、更なる充実を目指します。

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・ <u>定型業務へ</u> ）／次年度継続（計画どおり・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	6	図書館マニュアルの改訂
実行課	図書館	開始年度 H30 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。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	各職員から提案された改定案等を基に逐次内容を精査し、次年度版のマニュアルを作成します。
中間報告	事務処理を行う上で変更が生じたものや、マニュアルの記載が十分でないものについて、ミーティングを行い、方向性を定めています。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	ミーティングにより方向性を定め、マニュアルを修正します。
最終報告	事務処理を行う上で変更が生じたものや、マニュアルの記載が十分でないものについて、ミーティングを行い、修正しました。
取組効果	職員間で共通認識が得られ、窓口業務・対応をスムーズに行え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	マニュアルの修正事項等についてのミーティングを継続して実施し、状況に応じたマニュアルにします。

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 <u>計画どおり</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	7	業務マニュアルの充実
実行課	市民課	開始年度 R1 改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	業務マニュアルの作成または見直しを行います。
改革の手段	窓口での適切な対応の維持や、職員が効率よく習得するための環境整備を目的として、業務マニュアルの作成または見直し等を行い、課内や関係各課で情報共有を図ります。
改革により期待される効果	業務マニュアルに従って正確な事務処理を行うことにより仕事の効率化が図られます。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	業務マニュアルの見直しを進め、窓口での適切な対応や業務効率の向上に努めます。
中間報告	業務に必要な各種マニュアルについて、制度改正や運用改善を踏まえ、修正点の洗い出しや修正箇所の確認を進めています。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 (年度中の取組)	現状に即した内容となるよう、引き続き業務マニュアルの見直しを進めます。
最終報告	各系の業務マニュアルについて、制度改正や運用改善を踏まえ、最新の状態にバージョンアップを行いました。
取組効果	最新の業務マニュアルを参照することにより、より早く業務内容や手順が理解でき、迅速で適切な住民サービスの提供に寄与しました。
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	引き続き、業務マニュアルの更新に努めます。

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・ <u>計画継続</u> ・定型業務へ）／次年度継続（計画どおり・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	8	分かりやすいNPO法人設立認証等業務マニュアル！
実行課	市民活動推進課	開始年度 R1 改革達成年度（目標） R2

改革の内容	効率的なNPO法人設立認証等事務の促進を図ります。
改革の手段	NPO法人設立認証等業務マニュアルを作成し、事務の標準化を図ります。
改革により期待される効果	○マニュアルの作成により事務の標準化が図られ、業務の効率化や誤りの防止、また、申請者に対し、迅速な事務の対応が期待できます。 ○複数の職員による事務の対応や情報共有が可能となります。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	業務の実績を深めることで素案の内容を改良し、分かりやすいNPO法人設立認証等業務マニュアルを作成します。
中間報告	NPO法人関連業務が2年目に入り対応件数も増えたことで、業務の実績が深まっています。これまでの法人からの相談や研修内容を踏まえ、業務マニュアル作成を進めています。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応（年度中の取組）	今年度のマニュアル作成に向けて内容を精査し、誰でも分かりやすいマニュアルの作成に取り組みます。
最終報告	令和3年3月に業務マニュアルを作成し、NPO法人設立認証等事務の標準化が図られました。
取組効果	業務マニュアルの作成により、業務の効率化や誤りの防止が図られました。また、複数の職員による情報共有が図られ、申請者に対し、迅速な対応が可能となりました。
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	業務マニュアルに基づき、効率的にNPO法人設立認証等事務等を進め、迅速な事務処理を目指します。

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・ <u>定型業務</u> ）／次年度継続（計画どおり・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	9	相談における適切な対応の継続と質の向上
実行課	子育て支援課	開始年度 R1 改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	相談を担当する職員全員が、相談・方針・対応の情報を共有し、担当した職員がいない場合でも、適切なアドバイスができるよう逐次に情報を更新します。
改革の手段	係内協議（理想的には1回／週、最低1回／月）を開催します。
改革により期待される効果	長期支援事例に対しても、統一した支援方針で安定した継続支援を提供でき、多角的な視野で検討することで、より適切な支援につながります。また困難事例に当たる職員の孤立感を防ぎます。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	係内協議を2週間に1回開催します。
中間報告	係内協議を2週間に1回開催できるよう努めていますが、増加する困難事例に対応できず、定期的に係内協議（支援会議）を開催できていません。
中間自己評価	達成・計画より早い・計画どおり・ <u>計画より遅れている</u> ・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	書面協議を行う等で、定期的に進めていけるよう工夫をしていきます。
最終報告	日々取り扱っている事例を1週間ごとにまとめ、グループウェアシステムのメッセージ機能を活用して、各自が確認を行う形式で係内協議を行うこととしました。現在2週間に1回程度、定期的を開催することができています。
取組効果	グループウェアシステムのメッセージ機能を利用することで、係内協議の効率を上げることができ、また、開催ができないという問題が無くなったことで、情報共有が滞りなく行えるようになりました。また、係員の情報共有が進むことで、市民及び関係機関の迅速な対応が可能になるとともに、職員の孤立感の防止にもつながりました。
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	引き続き、同対応で次年度も進め、開催回数が増やせるよう努めます。

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>計画どおり</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	自己評価を支持・ <u>下記のとおり指摘</u>	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見	基本的に自己評価を支持するが、年度目標の達成に向けて、原因・課題を十分に分析・整理した上で、計画どお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.8	業務マニュアルの充実
取りまとめ課	企画課	
計画名	10	「市立小中学校事務処理マニュアル」の有効活用
実行課	教育総務課	開始年度 R1 改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	「市立小中学校事務処理マニュアル」が学校事務担当者に理解されやすい内容になっているかを見直し、年度当初の小中学校予算説明会においてマニュアルについての説明を徹底し、学校事務職員が正しく事務処理ができる実用性のあるものにします。
改革の手段	消耗品購入の請求書の処理等、間違いやすい実例などをマニュアルに掲載するとともに、新たな事例についてメール等で定期的に連絡し、情報共有とともに事務処理をする際の注意喚起を促します。
改革により期待される効果	学校事務担当者の事務処理誤りが減少することにより、教育総務課からの事務担当者への指導が不要になるとともに、教育総務課での伝票処理事務の効率化につながります。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	間違いやすい事務処理の事例を「市立小中学校事務処理マニュアル」に掲載するとともに、適宜、各学校へメール等で事務処理に関する注意喚起を促し、学校事務の処理誤りの低減とともに実行課の伝票処理事務の合理化・効率化を目指します。
中間報告	昨年度及び今年度の事務処理の課題を整理し、適宜事務処理マニュアルの改良を図っている状況です。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 (年度中の取組)	課内で内容を精査するとともに、随時学校からの意見も聞きながらマニュアルを完成させ、来年度当初に実施する予算説明会で学校事務職員に配布する予定です。
最終報告	通年で各学校から上がってきた事務処理上の疑問や課題等について、適宜事務処理マニュアルを修正・追加し、各学校にフィードバックしました。
取組効果	翌年度に向け、より事務処理上の間違いが少ない事務処理マニュアルの作成ができます。
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、学校事務の処理誤りの低減を目指し、事務処理マニュアルの改良を図ります。

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>計画どおり</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	11	「業務メモ」作成による情報共有で、業務の質の維持と継続性を確保				
実行課	監査委員事務局		開始年度	R1	改革達成年度（目標）	永年継続

改革の内容	経験のある職員から教えてもらったことや自らの経験を記録した「業務メモ」を職員皆で作成、随時更新し、後任者へ細やかな注意点等も引き継ぎます。
改革の手段	人事異動で担当者が変わった場合や対応する職員が異なった場合にも業務・市民サービスの低下を招くことのないよう、また、業務の質を維持できるよう、職員で情報を共有し、「業務メモ」を職員皆で作成、随時更新します。
改革により期待される効果	監査業務の的確性や効率性を損なう危険が減ります。また、監査委員事務局に対する日常的な他部署からの問合せ等に対応する職員の負担が軽減されます。さらには、監査業務の質の維持・向上は、適法・適切な行政の執行の確保という点で、住民の利益となります。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	業務メモを更新し、内容を充実させていきます。
中間報告	監査業務の質の向上のため、情報収集・検討結果を蓄積して、情報共有し活用しています。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 (年度中の取組)	今後も継続し、業務の質の向上に取り組めます。
最終報告	業務メモに情報を蓄積し、参照することで、職員間での共通認識を深め、監査業務への積極的な活用を図りました。
取組効果	参考事例、対応方法の情報共有により、監査の実施にあたり、適切で一貫した見解をより早く導きだし対応す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	今後も定型業務として実施し、業務の質の維持・向上を継続していきます。

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・ <u>定型業務</u> ）／次年度継続（計画どおり・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	12	会計事務処理マニュアルの改訂				
実行課	会計課		開始年度	R2	改革達成年度（目標）	永年継続

改革の内容	会計事務処理マニュアルの改訂や情報発信により、職員一人ひとりの会計事務処理のスキルアップが図られ、伝票起票時の誤りが減少します。
改革の手段	会計事務処理マニュアルを新財務会計システムに沿った内容に改訂します。また、随時グループウェアのキャビネットや掲示板に、Q&Aや具体的な事例などを掲載し職員向けに発信します。
改革により期待される効果	会計事務処理マニュアルを読めば、決裁者（管理職）・伝票担当初心者・会計課審査担当者のいずれも、財務会計に関して共通認識を持つことができ、問合せや修正事務の相互の負担が減少します。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	会計事務処理マニュアルや伝票起票に関するQ&Aを、グループウェアのキャビネットや掲示板に掲載します。また、説明会を開催し更なる周知を図ります。
中間報告	令和2年10月上旬に開催予定の令和3年度当初予算説明会において活用するため、新財務会計システム稼働後、半年を経過しての実績を踏まえたQ&Aやマニュアル等に改訂しました。また、それらを基に、会計事務の留意事項を周知しています。
中間自己評価	達成・計画より早い・計画どおり・ <u>計画より遅れている</u> ・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	新財務会計システムは、電子決裁やペーパーレス等、大幅なシステム改修であったため、今年度は、運用の再検証を行いつつ、個別の業務マニュアルの作成及び説明会等において情報の発信に努めます。
最終報告	令和2年度予算の執行に加え、新たな会計年度である令和3年度予算の執行に向けた留意事項やQ&Aを作成し、各課に周知しました。ただし、会計事務処理マニュアル全体を見直し改訂するまでに至りませんでした。
取組効果	新財務会計システム稼働後の最初の年度切替えに向けた準備も進み、新財務会計システムに対応した会計事務処理は順調に進みました。
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	これまでの実績を踏まえ、新・旧財務会計システムの相違点などを洗い出した上で、運用の再検証を行い課題等を分析し、会計事務処理マニュアルの改訂版を作成します。

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>計画どおり</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	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</u>
意見	基本的に自己評価を支持するが、年度目標の達成に向けて、原因・課題を十分に分析・整理した上で、計画どおりに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。	基本的に自己評価を支持するが、改革の達成に向けて、原因・課題を十分に分析・整理した上で、計画を実施すること。

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.8	業務マニュアルの充実
取りまとめ課	企画課	
計画名	13	窓口業務マニュアルの充実
実行課	障害福祉課	開始年度 R2 改革達成年度（目標） R3

改革の内容	申請書類ごとに記入例を作成し、書類の保管場所も整理して、窓口での対応時間を短縮できるようにします。
改革の手段	○担当ごとに、申請書の記入例、添付書類の確認表を作成します。 ○書類を探さなくてすむように、保管場所を整理します。
改革により期待される効果	窓口での対応時間の短縮につながり、市民の待ち時間を短縮できます。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	主な申請書について、記入例を作成し、書類の保管場所を整理します。
中間報告	主な申請書については、記入例を作成し参照しやすいように申請書と一緒に保管しています。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	申請書類の保管場所を整理し課内で周知した上で、スムーズな受付業務ができるようにします。
最終報告	記載例を充実させることで、主な申請については、担当者以外でも対応できるようになりました。
取組効果	担当者が必ず窓口に出なくても受付が可能となり、お客様が待つ時間の短縮につながりました。
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	引き続き、記載例の充実を図り、正確な窓口対応及び待ち時間の短縮に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・ <u>定型業務</u> ）／次年度継続（計画どおり・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	14	効率的な会議運営
実行課	商工観光課	開始年度 R2 改革達成年度（目標） R3

改革の内容	会議運営ルールを作成し、効率的な会議運営を行えるようにします。
改革の手段	○会議の目的を明確化し、目的以外を話さないようにします。 ○会議の開催通知に会議の開始時間と終了時間を記載します。 ○議題ごとに時間設定をし、事務局がタイムキーパーを担当します。
改革により期待される効果	○参加者が会議の目的や時間を意識することで、効率的で有意義な会議を行えるようになります。 ○効率的な会議運営を行うことで、時間外勤務時間を短縮でき、業務負担の軽減が図れます。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	会議運営ルール案を作成し、会議参加者に提案して共通理解を図ります。
中間報告	前回会議の議事要旨を事前に配布し、会議の目的や議題、進め方等を参加者に周知した上で会議を開催するようにしたことにより、効率的な会議運営を行えるようになりました。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	会議運営ルールを作成し、ルールに則って進行することで、毎回の会議で目的を達成して時間内に終わらせるようにします。
最終報告	新型コロナウイルス感染症の影響により中止・延期又は書面開催に変更となった会議が多かったものの、実施した会議においては、事前準備の段階から時間管理を意識したことにより、効率的な会議運営を行えました。
取組効果	会議全体の時間管理を行うことにより、時間内にスムーズに議論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	引き続き、会議運営ルールに基づき、効率的な会議運営を行い、毎回の会議を時間内に終わらせるようにします。

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 <u>計画どおり</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 R2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	9
--------	-----	-----	---

	計画名		実行課	開始年度	改革達成年度(目標)	自己評価(R2年度末時点)		行政改革推進本部評価
						①R2年度目標	②改革の進捗・達成状況	
1	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(計画どおり)	自己評価を支持
2	3	監査だって怖くない! 契約手続適正化プロジェクト	財政課	H30	永年継続	達成	次年度継続(計画どおり)	自己評価を支持
3	6	福祉窓口の多チャンネル化	地域福祉課	H30	R7	未達成	次年度継続(計画どおり)	指摘あり(進捗管理シート参照)
4	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(計画どおり)	指摘あり(進捗管理シート参照)
5	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	R4	達成	改革達成(定型業務へ)	自己評価を支持
6	12	徴収サポートの実施	収納課	R1	永年継続	達成	次年度継続(計画どおり)	自己評価を支持
7	13	発達検査結果の活用	健康推進課	R1	R2	達成	改革達成(定型業務へ)	自己評価を支持
8	14	図書館をPRするスタッフエブロン	図書館	R2	R3	達成	次年度継続(計画どおり)	自己評価を支持
9	15	多くの市民に本を届けよう～宅配サービス～	図書館	R2	R4	未達成	次年度継続(計画どおり)	指摘あり(進捗管理シート参照)
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								

<自己評価(R2年度末時点) まとめ>

①R2年度目標

評価区分	計画数	構成比
達成	7	78%
未達成	2	22%
未実施	0	0%
中止	0	0%
計	9	100%

R2最終報告まとめ
9計画のうち、78%の7計画が年度目標を達成しました。一方で、目標達成に向けたすべての検討が完了しなかった計画や、新型コロナウイルス感染症により、事業の実施自体が困難となったため、取り下げとなった計画がありました。次年度以降は、課題の整理による取組の推進や計画に代わる新たな施策の考案等が必要となります。

②改革の進捗・達成状況

評価区分		計画数	構成比
改革達成	計画終了	0	0%
	計画継続	0	0%
	定型業務へ	2	22%
次年度継続	計画どおり	7	78%
	目標年度延長	0	0%
取り下げ		0	0%
計		9	100%

備考	
----	--

<行政改革推進本部評価まとめ>

評価区分	計画数	構成比
自己評価を支持	6	67%
指摘あり	3	33%
計	9	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・整理した上で、次年度以降は計画どおりに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。

※各計画に対する指摘事項の詳細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	1	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	開始年度 H30 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つながります。 ○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。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	企業誘致に関する課題や新産業用地の創出に向けた課題等について整理を行い、効率的・効果的な庁内連携ができるように実務者レベルでの会議を年2回程度開催します。
中間報告	令和2年9月23日に企業誘致を進める上での課題整理を行うとともに、関係各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・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	2回目の会議の開催時期は未定ですが、開催を予定しています。
最終報告	令和2年9月23日に会議を開催して以降、令和2年11月4日に2回目の会議を開催し、企業進出を実現させるための課題に対し、協議や情報共有を行い、関係各課間の連携を図りました。
取組効果	会議を開催することにより、企業誘致に関する課題の整理や情報共有を行うことができました。
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	今後の企業誘致のあり方や新たな産業用地の創出に向けた調査研究等を行うため、効率的・効果的に庁内連携を図る場として、引き続き庁内協力会議を開催します。

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>計画どおり</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	3	監査だって怖くない！契約手続適正化プロジェクト
実行課	財政課	開始年度 H30 改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	契約手続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、全庁的に契約手続の適正化に対する意識の醸成を図ることができます。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	○全職員対象の研修会を開催し、契約手続の適正化の意識付けを行います。 ○契約適正化推進委員（案）を選出するための規程作成等の準備を行います。
中間報告	○一般競争入札、指名競争入札等自治体職員として原則知っておくべき内容について、地方自治法、本市の契約規則に基づいた説明会開催に向け、準備を進めています。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	○令和2年10月6日開催予定の「令和3年度予算編成説明会」に併せ、市職員として知っておくべき契約の概要及び契約事務の流れ、また実際に事務を執行する際に気をつけるべき点について説明会を実施する予定ですが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、説明会を開催しない場合は、研修資料を庁内掲示版で周知することを考えています。 ○契約適正化推進委員（案）の役割、選出方法を調査・検討していきます。
最終報告	○地方自治体が行う契約方法（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や注意点について、研修を行いました。研修は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、庁内掲示板にて周知を行いました。 ○契約適正化推進委員（案）について、他団体に同様の制度があるか調査・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	<u>達成</u> ・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。また、随意契約ガイドラインを作成し周知を行います。 ○契約適正化推進委員（案）を選出するための規程作成等の準備を行います。

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>計画どおり</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	6	福祉窓口の多チャンネル化
実行課	地域福祉課	開始年度 H30 改革達成年度（目標） R7

改革の内容	インターネット等を含めて、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、分野を問わないインテーク・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つながります。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	市の窓口だけではなく市内の各分野が連携することにより市民の持つ課題を早期に把握し介入することが、今後必要となると考えます。このための身近な相談窓口として美容室がその窓口となるかの検証を行います。
中間報告	新型コロナウイルス感染症の状況を見ながら事業を行う予定で、協定事業者や施術場所をお借りしている施設等と相談をしていますが、まだ再開のめどは立っておりません。
中間自己評価	達成・計画より早い・計画どおり・ <u>計画より遅れている</u> ・再検討・未着手・中止
今後の対応 (年度中の取組)	今後も新型コロナウイルスの状況を見ながら、事業再開に向けて調整を行っていきます。
最終報告	協定の期間を延長し、一般財団法人日本総合研究所及び学校法人山野学苑と事業再開を目指し協議を行っていましたが、施術の期間が空いてしまったことや新型コロナウイルス感染症の終息のめどが立たないことから、協定の延長はせず事業を終了することとなりました。
取組効果	施術を重ねるごとに、施術者と参加者との会話が活性化され日常の会話も弾みコミュニケーションが図れていました。また参加をきっかけに日常生活における生活行動（外出・社会参加）への影響や変化がみられました。
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	見守り協定の協定先の追加や協力体制を構築できる新たな事業者の開拓、サロン事業の現場へのボランティアの派遣等を通して、福祉窓口の多チャンネル化を図ります。

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>計画どおり</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	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</u>
意見	基本的に自己評価を支持するが、年度目標の達成に向けて、原因・課題を十分に分析・整理した上で、計画どおりに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。	令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の影響により予定していた事業が未達成となったが、次年度以降は、他の福祉窓口の設置検討などを含めて取組の実施を図ること。

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	9	公園施設マネジメントの推進
実行課	都市計画課	開始年度 H30 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・防災等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	関係各課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、利用者の需要に応じた施設設置と公園の有効活用が図れます。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	公園機能の方針策定に向け、関係各課との公園マネジメント会議の開催に代わり、関係各課へメール等で情報提供を行い、意見聴取することにより、公園の現状の課題について整理します。
中間報告	公園機能の方針策定に伴う緑の基本計画策定に向け、関係各課に対し、計画に関連する事業の調査を行うとともに、各課から計画に対する意見聴取をメールにより依頼し、回答してもらいました。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	調査内容と各課からの意見を参考にするとともに、これまでの調査・分析等を踏まえ、都市公園の今後の方針を計画にまとめていきます。
最終報告	これまでの調査・分析等と各課からの意見をもとに、公園の現況と課題について整理しました。
取組効果	公園の現況と課題について、整理することができ、次年度の取組に向けて、都市公園の今後の方針について、検討す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	庁内検討委員にメール等で調整を行い、都市公園の今後の方針をまとめていきます。

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>計画どおり</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		令和2年度の実施効果を活かし、公園施設の最適化や計画的・効果的かつ効率的な管理に向けた都市公園の今後の方針等について検討を進めることで、改革の達成に努めること。

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	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
実行課	建築開発課	開始年度 H30 改革達成年度（目標） R4

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、犯罪等の抑止効果を高め、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周知していきます。
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、犯罪の減少にもつながり、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。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	ネーム入りベストのデザインの決定及び購入を行い、その後の効果を検証します。
中間報告	課内でアンケートを実施して、ベストのデザインの検討を行い仕様を決定しました。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	見積合わせを実施して、購入業者を決定します。納入後は着用して効果を検証します。
最終報告	ベスト納品後、完了検査や建築パトロール等で着用しています。
取組効果	円滑な現場立入りや指導が出来ており、職員にも好評で支持されています。
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	今後は職員間の協調性、団結力が高まるよう継続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・ <u>定型業務</u> ）／次年度継続（計画どおり・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	12	徴収サポートの実施
実行課	収納課	開始年度 R1 改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	徴収サポートの実施により、職員の知識や能力の向上を図ります。
改革の手段	収納課以外の市有債権主管課が納付交渉・時効管理・差押等を行う場合のアドバイスや事例研究会等を実施する等の徴収サポートを行うことにより、職員の知識や能力の向上を図り、収納率を向上させます。
改革により期待される効果	○徴収ノウハウが各組織で蓄積でき、職員の知識や能力の向上が図れます。 ○収納率の向上により、自主財源が確保できます。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	徴収に関するアドバイスは随時、事例研究会等は年1回以上開催します。
中間報告	徴収に関するアドバイスは随時行っており、事例研究会等は下半期中の実施に向けて調整中です。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 (年度中の取組)	開催時期や内容等について協議・決定し、実施します。
最終報告	本年度は、市有債権主管課に対して徴収事務上の問題点等に関する意見聴取を行い、差押や交付要求等の滞納処分の手続方法や相続人への納税義務の承継等についてサポートを実施し、問題解決へと導きました。また、昨年度からの継続事案であった保育課の滞納処分の執行停止について、財産調査や調書作成方法等のアドバイスを行いました。
取組効果	具体的事例に対するサポートを実施したことにより、各課における滞納整理の基礎知識の向上を図るとともに、収納率の向上及び滞納繰越分の圧縮に貢献す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	徴収に関するアドバイスは随時、事例研究会等は年1回以上開催します。

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>計画どおり</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	13	発達検査結果の活用
実行課	健康推進課	開始年度 R1 改革達成年度（目標） R2

改革の内容	発達検査の前後において、発達障害児等の保護者や支援者と情報を共有し、さらに連携を密にします。
改革の手段	検査が必要と思われる理由や困っていること、検査後の具体的な支援方法、支援後の変化等について、1枚のシートを作成して状況を書き込み、発達検査を最大限活かします。
改革により期待される効果	検査結果を活かし、発達障害児等の保護者や支援者が、子どもへの適切な関わり方ができるようになります。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	「発達検査前後聞き取りシート」を活用します。
中間報告	「発達検査前後聞き取りシート」に、検査前の「困っていること」、「具体的な支援」、「支援後の変化」を書き込み、発達検査を行うための確認資料として利用しました。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 (年度中の取組)	検査後、ある一定期間を置いて、「具体的な支援」、「支援後の変化」、「今後の方針」について保護者や支援者に確認して書き込み、検査結果がその場限りとならないように、活用していきます。
最終報告	「発達検査前後聞き取りシート」各項目に、保護者や支援者の思いから具体的な関わりまで、発達検査前後の変化が分かるように書き込みました。
取組効果	「発達検査前後聞き取りシート」を活用することで、課題や検査結果、支援方針等が一枚にまとめられ、発達検査前後の支援の流れを共有しやすくなりました。
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	定型業務として「発達検査前後聞き取りシート」を活用していきます。

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（計画どおり・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	14	図書館をPRするスタッフエプロン
実行課	図書館	開始年度 R2 改革達成年度（目標） R3

改革の内容	絵本のキャラクターや読書をするはにぽん等図書館を周知するエプロンにすることで、本や図書館に親しみを持っていただくよう努めます。
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	親しみやすく、小さなお子さんでも職員と判別できるようになります。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	色やデザイン等を協議し、来年度の制作を目指します。
中間報告	職員間の協議を実施し、素材、デザインを決めています。併せて予算措置を進めています。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 (年度中の取組)	職員間の協議で素材、デザイン等を詰めていきます。
最終報告	令和3年度予算措置を行い、エプロンの作成に関わる職員を決めました。
取組効果	令和3年度の作成に向け、実施の基盤を整え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	機能、図柄、素材を決め作成します。

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>計画どおり</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 効果的・効率的な庁内連携

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	15	多くの市民に本を届けよう～宅配サービス～
実行課	図書館	開始年度 R2 改革達成年度（目標） R4

改革の内容	図書館に来館する交通手段や移動図書館の巡回場所へ出向くことが困難な方への利用を助けます。
改革の手段	自動車運転免許証返納者、身体障害者、妊婦、新生児のいる方等、図書館に出向くことが困難な方へ、要望に応じて本を宅配します。
改革により期待される効果	交通手段のない方や、出歩くことが困難な方に本を届けることで、読書の機会をより持ってもらえます。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	対象者や宅配方法について検討します。
中間報告	ミーティングを行い、他館での取組や、利用できる郵送・宅配サービス等を検証し、対象者、内容を検討しています。
中間自己評価	達成・計画より早い・計画どおり・ <u>計画より遅れている</u> ・再検討・未着手・中止
今後の対応 (年度中の取組)	対象者、内容の検討を引き続き行います。
最終報告	他市町村の先進事例や類似事例を参照し、実施の可能性や効果について、職員から意見を求め、今後の対象者の設定や事業効果、運用方法などについての検証への足掛かりとしました。
取組効果	図書館の利用増進や図書館サービスの向上、市民の利便性向上につながります。
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	令和4年度の新図書館システム導入後のサービス実施に向けて、サービスの提供対象の設定や自宅への配送、回収するための運営方法や貸出返却ルールなどの課題整理を行います。

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>計画どおり</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	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</u>
意見	基本的に自己評価を支持するが、年度目標の達成に向けて、原因・課題を十分に分析・整理した上で、計画どおりに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。	基本的に自己評価を支持するが、改革の達成に向けて、原因・課題を十分に分析・整理した上で、計画を実施すること。

本庄市行政改革大綱実施計画 R2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.10 市民意見の把握

取りまとめ課 企画課 計画数 2

計画名		実行課	開始年度	改革達成年度(目標)	自己評価(R2年度末時点)		行政改革推進本部評価
					①R2年度目標	②改革の進捗・達成状況	
1	1 分かりやすく、親しみやすい広報を作ろう！	広報課	H30	R5	達成	次年度継続(計画どおり)	自己評価を支持
2	3 窓口アンケートの実施	企画課	H30	R4	達成	次年度継続(計画どおり)	自己評価を支持
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							

<自己評価(R2年度末時点)まとめ>

①R2年度目標

評価区分	計画数	構成比
達成	2	100%
未達成	0	0%
未実施	0	0%
中止	0	0%
計	2	100%

R2最終報告まとめ

全ての計画において年度目標を達成し、職員の意識向上や事務改善を図ることができました。次年度以降は、改革達成に向けて課題を精査するとともに、より効果的な手法を考案していく必要があります。

②改革の進捗・達成状況

評価区分		計画数	構成比
改革達成	計画終了	0	0%
	計画継続	0	0%
	定型業務へ	0	0%
次年度継続	計画どおり	2	100%
	目標年度延長	0	0%
取り下げ		0	0%
計		2	100%

備考

<行政改革推進本部評価まとめ>

評価区分	計画数	構成比
自己評価を支持	2	100%
指摘あり	0	0%
計	2	100%

本部意見

全計画について「自己評価を支持」とする。

※各計画に対する指摘事項の詳細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	1	分かりやすく、親しみやすい広報を作ろう！
実行課	広報課	開始年度 H30 改革達成年度（目標） R5

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を図ります。また、市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・利用しやすい市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。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	広報アンケートのほか、市ホームページのリニューアルに合わせて、職員に対して広報紙及び市ホームページに対する意見を集約するためのアンケートを実施します。
中間報告	広報アンケートについては、新型コロナウイルス感染症の拡大が広告主である市内事業者に与える影響を鑑み、5月号以降実施できていません。職員へのアンケートについては、10月の市ホームページリニューアル後に実施する予定です。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	広報アンケートは11月号から再開します。また、職員へのアンケートについても、10月からリニューアル後の市ホームページが稼働予定のため、年度内に実施します。
最終報告	年度内に発行した4月号で広報アンケートを実施しました。また、職員へのアンケートについても、広報紙及び市ホームページについてのアンケートを令和3年3月に実施しました。
取組効果	広報アンケートにより読者の意見を集約することで、より市民に親しまれ、読みやすい広報紙を目指すよう、意識の向上が図られました。
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	広報アンケートについては、引き続き実施していきます。また、職員に対し、アンケート結果を踏まえ、「分かりやすく、親しみやすい広報」を目指した取組等を周知していきます。

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・定型業務へ）／次年度継続 <u>計画どおり</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.10	市民意見の把握
取りまとめ課	企画課	
計画名	3	窓口アンケートの実施
実行課	企画課	開始年度 H30 改革達成年度（目標） R4

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等、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。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	市役所及び児玉総合支所、図書館等の出先機関等で窓口サービスを利用された方を対象に、窓口での職員の対応等についてアンケート調査を実施します。
中間報告	窓口アンケートについて、昨年度初めて実施したため、結果や反省点等を参考に実施方法や実施場所等における改善点等を再度検証しました。その検証結果を基に、実施要領や窓口アンケート用紙を改訂しました。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応（年度中の取組）	改訂した実施要領に基づき、今年度は児玉総合支所や図書館も含め、11～12月にかけて窓口アンケート調査を実施します。なお、昨年度の結果等を全職員に周知し、各課窓口において来庁された皆様にアンケート用紙を配布することで、より多くのご意見等を参考にできるよう努めます。
最終報告	○実施要領に基づき、令和2年度は児玉総合支所・図書館も含めた上で、全庁的に11～12月にかけてアンケート調査を実施し、全体で381件（令和元年度本庁のみ：36件）の回答をいただきました。 ○集計結果をグラフ等を使用し分かりやすく整理した上で全市職員に周知し、市ホームページにて公開しました。
取組効果	○実施場所の増加により、令和元年度より多くのご意見等を参考にできました。 ○本庁・支所のみの満足度平均「満足＋やや満足」の合計割合が76%となり、令和元年度（本庁のみ）の合計割合である56%から20%増加させることができました。 ○令和元年度の結果も含め、集計結果を全市職員に周知するとともに市ホームページに公開したことで、職員一人ひとりの意識改革に努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	これまでの結果等を参考に実施方法や実施場所について検証し、幅広い年代からの回答が得られるよう、スマートフォン等でも回答可能な体制を整備します。

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>計画どおり</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 R2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	計画数	3
--------	-------	-----	---

計画名			実行課	開始年度	改革達成年度 (目標)	自己評価（R2年度末時点）		行政改革推進本部 評価
						①R2年度 目標	②改革の進捗・ 達成状況	
1	2	職員流動体制を利用しやすいものとする	課税課	H30	R4	未達成	次年度継続（計 画どおり）	指摘あり（進捗管理 シート参照）
2	4	みんなで協力！お待たせしない窓口！	支所市民福祉課	R1	永年継続	達成	次年度継続（計 画どおり）	自己評価を支持
3	5	支所市民福祉課の窓口業務を幅広く理解し、 効率的・効果的に仕事をしよう！	支所市民福祉課	R2	永年継続	達成	次年度継続（計 画どおり）	自己評価を支持
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								

<自己評価(R2年度末時点)まとめ>

①R2年度目標

評価区分	計画数	構成比
達成	2	67%
未達成	1	33%
未実施	0	0%
中止	0	0%
計	3	100%

R2最終報告まとめ
年度目標を達成できた計画が2計画ある一方で、新型コロナウイルス感染症の影響により、未達成となった計画がありました。次年度以降は、より効率的・効果的な業務の推進に向けて取組を継続するとともに、目標が未達成となった計画についても引き続き取組を推進することで目標の達成に努めます。

②改革の進捗・達成状況

評価区分		計画数	構成比
改革達成	計画終了	0	0%
	計画継続	0	0%
	定型業務へ	0	0%
次年度継続	計画どおり	3	100%
	目標年度延長	0	0%
取り下げ		0	0%
計		3	100%

備考	
----	--

<行政改革推進本部評価まとめ>

評価区分	計画数	構成比
自己評価を支持	2	67%
指摘あり	1	33%
計	3	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・整理した上で、次年度以降は計画どおりに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。

※各計画に対する指摘事項の詳細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	2	職員流動体制を利用しやすいものとする
実行課	課税課	開始年度 H30 改革達成年度（目標） R4

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、市職員の流動を図り、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。

【令和2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、時間外勤務の削減に努めます。 ○取組方針に基づいて、総務部内において市職員の流動を実施します。
中間報告	○全職員一丸となって職務に取組んでおりましたが、3年に1度の評価替え作業という特殊要因のために、時間外業務が増加してしまいました。 ○部内流動が行える業務の実施については、取組方針により実施する予定でしたが、新型コロナウイルスの影響で実施できていない状況です。
中間自己評価	達成・計画より早い・計画どおり・ <u>計画より遅れている</u> ・再検討・未着手・中止
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。 ○部内流動の取組方針により関係各課と協議の上、実施する予定です。
最終報告	○全職員一丸となって職務に取組んでおりましたが、3年に1度の評価替え作業、新型コロナウイルス感染症に係る特例措置の事務という特殊要因のため、時間外業務は増加してしまいました。 ○総務部内における職員部内流動として、確定申告の駐車場係と会場撤収作業を実施しました。
取組効果	○不足していた人員を確保することができて、作業効率が上がりました。
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	○繁忙期においては、引き続き自らの事務の効率化を図りつつ、部内流動の係間の協力・連携により、時間外の削減に努めます。 ○総務部内における職員流動体制取組方針に基づいて流動の実施を拡大していきます。

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 <u>計画どおり</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	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</u>
意見	基本的に自己評価を支持するが、年度目標の達成に向けて、原因・課題を十分に分析・整理した上で、効果的に遂行できるよう進捗管理を徹底すること。	基本的に自己評価を支持するが、改革の達成に向けて、原因・課題を十分に分析・整理した上で、計画を実施すること。

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	4	みんなで協力！お待たせしない窓口！
実行課	支所市民福祉課	開始年度 R1 改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	支所市民福祉課窓口業務において係間で、市職員の流動化を図り、窓口事務の迅速化を図ります。
改革の手段	係間の協力・連携により係員以外でも行える業務について、市職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	お客様への迅速な対応が可能となり、窓口サービスの向上が図られます。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	繁忙期における市職員相互の流動体制の確立と、迅速なワンストップ窓口サービスの実現を目指します。
中間報告	係の枠を超えた市職員の流動化について、係間で協議を続けながら、繁忙期における窓口サービスの待ち時間の短縮と、効率的なワンストップ窓口サービスを提供出来るよう取組を進めました。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	窓口での待ち時間の短縮と窓口業務の効率化を図るため、今後も係間相互の流動体制の見直しを継続し、ワンストップ窓口サービスの実現を目指します。
最終報告	窓口での待ち時間の短縮、事務手続方法の見直しや係間の連携など、窓口業務の効率化と係の枠を超えた流動的な取組を行いました。また、日頃から協力体制を工夫することで、効率的なワンストップサービスを提供出来るようになり、窓口サービスの向上を図りました。
取組効果	日頃から、市職員間の共通理解と、協力して仕事をする職場の雰囲気作りが大事であり、市職員間でお互いの立場や状況を尊重しながら業務に取り組む姿勢が広がったことにより、市職員相互の流動体制が図れ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	取組を継続し、市職員相互の流動体制の確立と、スピーディなワンストップ窓口サービスの実現を目指します。

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>計画どおり</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

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	5	支所市民福祉課の窓口業務を幅広く理解し、効率的・効果的に仕事をしよう！
実行課	支所市民福祉課	開始年度 R2 改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	係以外の業務を幅広く習得することで、課の業務についての理解を深め、繁忙期等に市職員相互の流動体制を図ります。また、課内で協議して特殊要因（新型コロナウイルス等）による他課応援体制等に備え、窓口対応の連携等を改めることで、市職員の能力の向上と勤務体制の見直しを図ります。
改革の手段	○既存の窓口業務マニュアルの充実を図り、課内研修等を実施し、他課応援体制等の際に係以外の業務においても指導できるよう幅広く習得します。 ○課内で協議し窓口業務の対応方法等を改善することで、効率的・効果的な対応ができるよう努めます。
改革により期待される効果	○係以外の業務を幅広く習得することで、特殊要因（新型コロナウイルス等）による他課応援体制等にも、効率的・効果的な窓口対応ができ、勤務体制が改善できます。 ○様々な状況下においても、お客様に合わせた迅速で的確な対応ができ、市民サービスの向上が図れます。 ○人材育成につながり、市職員の能力の向上が図れます。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	係以外の業務を幅広く習得し、課の業務についての理解を深め、特殊要因（新型コロナウイルス等）による他課応援体制等に備え、勤務体制等の見直しに努めます。
中間報告	窓口業務の対応方法等を改善し、係以外の業務においても市職員が効率的・効果的な対応ができるよう、既存の窓口業務マニュアルの改訂に向け、係ごとに改訂内容について検討しています。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	マニュアルの改訂を行い、課内研修を実施することで、様々な状況下においても、お客様に合わせた迅速で的確な対応ができるよう取り組みます。
最終報告	他係員にマニュアルを用いて業務の説明をして、一緒に窓口業務に取り組み、係以外の業務を幅広く習得し、日頃から効率的な受付方法や、協力体制を工夫することで、窓口サービスの向上を図りました。
取組効果	既存の窓口業務マニュアルの充実を図り、係以外の業務を幅広く習得することで、人材育成・市職員の能力の向上が図られました。また、お客様に合わせた迅速で的確な対応ができることで効率的・効果的な窓口対応が可能になり市民サービスの向上が図られました。
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	取組を継続し、課の業務についての理解を深め、市職員の能力の向上を図り、様々な状況下においても、お客様の立場に立った迅速で的確な対応、効率的・効果的な窓口対応ができる勤務体制を目指します。

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>計画どおり</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 R2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3 職員の意識向上>

改革プログラム No.12 職員提案制度の活性化

取りまとめ課 企画課 計画数 1

計画名		実行課	開始年度	改革達成年度(目標)	自己評価(R2年度末時点)		行政改革推進本部評価
					①R2年度目標	②改革の進捗・達成状況	
1	1 職員提案制度の活性化	企画課	H30	永年継続	未達成	次年度継続(計画どおり)	指摘あり(進捗管理シート参照)
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							

<自己評価(R2年度末時点)まとめ>

①R2年度目標

評価区分	計画数	構成比
達成	0	0%
未達成	1	100%
未実施	0	0%
中止	0	0%
計	1	100%

R2最終報告まとめ

目標値を達成できませんでしたが、毎年10件以上の職員提案の提出があり、制度自体への関心は継続しているものと考えられます。次年度以降は、件数増加に向けた手法の検討等が必要となります。

②改革の進捗・達成状況

評価区分		計画数	構成比
改革達成	計画終了	0	0%
	計画継続	0	0%
	定型業務へ	0	0%
次年度継続	計画どおり	1	100%
	目標年度延長	0	0%
取り下げ		0	0%
計		1	100%

備考

<行政改革推進本部評価まとめ>

評価区分	計画数	構成比
自己評価を支持	0	0%
指摘あり	1	100%
計	1	100%

本部意見

原因・課題を十分に分析・整理した上で、次年度以降は計画どおりに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。

※各計画に対する指摘事項の詳細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3 職員の意識向上

改革プログラム	No.12	職員提案制度の活性化
取りまとめ課	企画課	
計画名	1	職員提案制度の活性化
実行課	企画課	開始年度 H30 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等、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。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	令和元年度に実施した職員アンケートでの意見を参考に、新たな方策を取り入れた形で募集を行い、職員提案件数15件以上を目指します。
中間報告	令和元年度に実施した職員アンケートでの意見を参考に、気楽に提案しやすいような方法、審査基準・表彰基準の紹介方法の検討を行い、職員提案募集の周知を図るために掲示板へ掲示をしました。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	令和2年9月までの検討結果を反映した提案書の提出から表彰までの流れを簡潔に示した資料を作成し、件数アップを目指し周知をします。
最終報告	提案書の提出から表彰までの流れを職員へ周知したところ、周知後に10件の職員提案が提出されました。
取組効果	目標件数には届かなかったものの、平成30年度から今年度まで、毎年10件以上の提出があることから、職員の提案制度への関心が継続していることが伺えます。
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	引き続き、令和元年度に実施した職員アンケートでの意見を参考に、気軽に提案できる方法を検討し、提案件数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>計画どおり</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、改革の達成に向けて、原因・課題を十分に分析・整理した上で、計画を実施すること。

本庄市行政改革大綱実施計画 R2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	計画数	4
--------	-----	-----	---

	計画名		実行課	開始年度	改革達成年度(目標)	自己評価(R2年度末時点)		行政改革推進本部評価
						①R2年度目標	②改革の進捗・達成状況	
1	2	本庁と支所の市民サービスの統一化を図ります	行政管理課	R2	R2	達成	改革達成(定型業務へ)	指摘あり(進捗管理シート参照)
2	3	認定調査マニュアル作成でみんながスキルアップ!	介護保険課	R2	R2	達成	改革達成(定型業務へ)	自己評価を支持
3	4	学童保育等にかかる人材育成	子育て支援課	R2	R4	達成	次年度継続(計画どおり)	自己評価を支持
4	5	入庁1~2年目職員による「自課紹介ビデオ」の作成と「自課紹介ビデオ」発表会の企画・運営	道路管理課 道路整備課 都市計画課 建築開発課 営繕住宅課	R2	R3	達成	次年度継続(計画どおり)	自己評価を支持
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								

<自己評価(R2年度末時点)まとめ>

①R2年度目標

評価区分	計画数	構成比
達成	4	100%
未達成	0	0%
未実施	0	0%
中止	0	0%
計	4	100%

R2最終報告まとめ
すべての計画が年度目標を達成しました。次年度以降も継続となる計画が半数の2計画あることから、改革の達成に向けて取組の推進に努めます。

②改革の進捗・達成状況

評価区分		計画数	構成比
改革達成	計画終了	0	0%
	計画継続	0	0%
	定型業務へ	2	50%
次年度継続	計画どおり	2	50%
	目標年度延長	0	0%
取り下げ		0	0%
計		4	100%

備考	
----	--

<行政改革推進本部評価まとめ>

評価区分	計画数	構成比
自己評価を支持	3	75%
指摘あり	1	25%
計	4	100%

本部意見
「2.本庁と支所の市民サービスの統一化を図ります」について、定型業務として取り組むにあたり、職場体験等の実施に向けた働きかけについて継続して実施すること。

※各計画に対する指摘事項の詳細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	2	本庁と支所の市民サービスの統一化を図ります				
実行課	行政管理課		開始年度	R2	改革達成年度（目標）	R2

改革の内容	窓口業務に関する対応方法の統一化を図ることを目的に「職場研修」を実施します。
改革の手段	本庄市職員研修規程の「職場内研修」として位置付け、本庁と支所との職場体験や職場研修、統一した窓口対応マニュアルの作成等を実施することにより、窓口業務に関する対応方法の統一化を図ります。
改革により期待される効果	本庁と支所とで質の高い同一のサービスが提供できるだけでなく、相互の業務を理解することにより、職員の能力向上が期待されるとともに、本庁と支所の両方で職務に当たることができ、不測の事態に業務を停滞させることなく、継続したサービスの提供が期待できます。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	各課において、本庁と支所の市民サービスの統一化に向けて、職場体験等を実施します。
中間報告	職場内研修として実施するための方法や手続について検討を行いました。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 (年度中の取組)	職場研修マニュアルに掲載し、職場内推進員に研修の実施を促し、若手職員の人材育成を目指します。また、当該研修を実施した際には、様式により実績報告を行うことを予定しています。
最終報告	職場内研修として実施するための方法や手続について検討を行い、職場研修マニュアルを改正しました。
取組効果	各部局間の職場体験等に向けた働きかけにより、令和3年度以降に向けた取組促進が図られています。
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	引き続き、定型業務として取り組むことで、庁内の職場体験等の推進に努めます。

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</u> ）／次年度継続（計画どおり・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・ <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</u>
意見	基本的に自己評価を支持するが、若手職員の人材育成と活用に対し、課題・方法等を十分に分析・整理した上で、効果的に遂行できるよう取り組むこと。	職場研修マニュアルの作成や、各部局間における職場体験等の働きかけにより、次年度以降に向けた取組促進が図られているが、定型業務として取り組むにあたり、職場体験等の実施に向けた働きかけについても継続して実施すること。

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.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	3	認定調査マニュアル作成でみんながスキルアップ！			
実行課	介護保険課	開始年度	R2	改革達成年度（目標）	R2

改革の内容	若手職員が主体となり、委託先の調査員とも共有できる認定調査マニュアルを作成します。
改革の手段	○現在、委託調査依頼時に作成配布している「はにぼん通信（判断に迷う調査項目の解説チラシ）」の内容を精査し、取りまとめでマニュアルを作成します。 ○転入職員への手引きや指導に活用します。
改革により期待される効果	○認定調査マニュアルを活用し、調査票全体の精度の統一を図り、調査票修正業務を減らします。 ○転入職員の指導にも活用できるため、年度初めの調査がスムーズになります。 ○認定調査マニュアルを作成する若手職員の知識や能力の向上にもつながります。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	若手職員の介護認定調査に関する理解の把握に努め、認定調査マニュアルの内容について、必要な情報を職員自らで精査します。
中間報告	毎月、職員が交代で作成している「はにぼん通信（判断に迷う調査項目の解説チラシ）」は、順調に作成が進んでいます。認定調査経験の多い職員から若手職員への指導も見られ、職員全体のレベルアップにつながり、相乗効果も生まれつつあります。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	過去の「はにぼん通信」をまとめて冊子にし、年度末までにマニュアルとして利用します。
最終報告	令和2年度末に作成し、令和3年度より利用を開始します。試行錯誤しながら調査員が作成した認定調査マニュアルは、調査員の心構えや訪問の作法など、調査員テキストには掲載されていない細かな部分まで説明のある、初心者にも分かりやすい内容となっています。
取組効果	作成の段階で、認定調査経験の多い職員だからこそ伝えられる、若手職員に向けた、調査員としての迷いや悩みも係内で共有し合うことができました。また作成の過程においても、職員同士の良好なコミュニケーションを図る良いきっかけになりました。
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	介護保険の制度改正などに対応しながら、随時、内容の見直しを行います。

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・ <u>定型業務へ</u> ）／次年度継続（計画どおり・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・ <u>下記のとおり指摘</u>	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見	基本的に自己評価を支持するが、若手職員の人材育成と活用に対し、課題・方法等を十分に分析・整理した上で、効果的に遂行できるよう取り組むこと。	

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.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	4	学童保育等にかかる人材育成			
実行課	子育て支援課	開始年度	R2	改革達成年度（目標）	R4

改革の内容	学童保育等にかかる人材育成を図ります。
改革の手段	正規職員と共に会計年度任用職員も研修会に参加し、知識や能力の向上を目指します。
改革により期待される効果	○正規職員と共に会計年度任用職員も研修会等に参加することにより、知識や能力の向上が図れます。 ○子どもや保護者との関係性の深まり等、若手職員の育成及びより良い子育て支援につながります。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	正規職員と共に会計年度任用職員も研修会への参加を促し、共にスキルアップ（知識や能力の向上）を図ります。
中間報告	会計年度任用職員も含め、放課後児童支援員認定資格研修に参加しました。 また、認定を受けた職員は、研修成果を若手職員や転入職員に伝えることで、学童保育や児童センター全体の質の向上に取り組んでいます。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	参加できる研修会については、積極的に参加していきます。また、児童センターにおいても参考となる研修内容については、情報共有を行っていきます。
最終報告	中間報告記載の研修のほか、発達障害に関するオンライン研修会に参加しました。 参加した職員から不参加の職員へ内容を伝達し、学童保育や児童センター全体の質向上に取り組むことができました。
取組効果	最終報告記載のほか、研修の受講及びその内容の伝達等により、職場内のコミュニケーションの活発化も図られ、業務に対してより積極的な気運の醸成につながりました。
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	コロナ禍の影響により、対面式の研修会の開催は減少傾向ですが、引き続き機会を捉えて積極的に参加し、研修内容の伝達等情報共有を図ります。

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>計画どおり</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	自己評価を支持・ <u>下記のとおり指摘</u>	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見	基本的に自己評価を支持するが、若手職員の人材育成と活用に対し、課題・方法等を十分に分析・整理した上で、効果的に遂行できるよう取り組むこと。	

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.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	5	入庁1～2年目職員による「自課紹介ビデオ」の作成と「自課紹介ビデオ」発表会の企画・運営		
実行課	都市整備部各課	開始年度	R2	改革達成年度（目標） R3

改革の内容	○吸収力の高い時期である入庁1～2年目職員が、「自課紹介ビデオ」の作成、発表会の企画及び運営のような一連の流れを主体的に経験することで、これからの行政運営に必要な政策立案能力を伸ばします。
改革の手段	○所属課を紹介するビデオの作成及び発表会を開催します ○作成したビデオの活用方法について、自ら考え、動き、企画・運営します。
改革により期待される効果	○自ら考え、試行錯誤し進めることで、「報連相」の大切さや、イベントを進めるための基礎的な知識・コツを学ぶことができます。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	「自課紹介ビデオ」の作成及び発表会を開催します。
中間報告	各実行課より2名程度、部内から指導役2名を選定し、定期的に各所属課の事務内容を的確に紹介する内容を検討中です。
中間自己評価	達成・計画より早い・計画どおり・ <u>計画より遅れている</u> ・再検討・未着手・中止
今後の対応 (年度中の取組)	各課の紹介内容、撮影の構成（絵コンテの作成）等を決定し、自課紹介ビデオの作成及び発表会の実施を目指します。
最終報告	各所属課で作成した「自課紹介ビデオ」の発表会を、令和3年2月24日に都市整備部内で行いました。作成したビデオを、令和4年度用のリクルート素材として外部へ公開するために、どのようなプロセスが必要か検討を行いました。
取組効果	仕事の進め方や「報連相」の大切さ等、業務を進めるために必要となる基礎的な知識を深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	作成したビデオの内容を精査し、公開に向け、行政管理課、広報課、企画課と調整を行います。

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>計画どおり</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	自己評価を支持・ <u>下記のとおり指摘</u>	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見	基本的に自己評価を支持するが、年度目標の達成に向けて、原因・課題を十分に分析・整理した上で、計画どおりに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。	

本庄市行政改革大綱実施計画 R2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

計画数

1

計画名		実行課	開始年度	改革達成年度(目標)	自己評価(R2年度末時点)		行政改革推進本部評価
					①R2年度目標	②改革の進捗・達成状況	
1	3 施設管理業務委託の見直し	支所総務課	H30	R4	達成	改革達成(定型業務へ)	自己評価を支持
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							

<自己評価(R2年度末時点)まとめ>

①R2年度目標

評価区分	計画数	構成比
達成	1	100%
未達成	0	0%
未実施	0	0%
中止	0	0%
計	1	100%

R2最終報告まとめ

当該計画の実施により、効率的・効果的な業務委託を実施することができました。次年度以降は、定型業務として当該計画の結果を活用します。

②改革の進捗・達成状況

評価区分		計画数	構成比
改革達成	計画終了	0	0%
	計画継続	0	0%
	定型業務へ	1	100%
次年度継続	計画どおり	0	0%
	目標年度延長	0	0%
取り下げ		0	0%
計		1	100%

備考

<行政改革推進本部評価まとめ>

評価区分	計画数	構成比
自己評価を支持	1	100%
指摘あり	0	0%
計	1	100%

本部意見

「自己評価を支持」とする。

※各計画に対する指摘事項の詳細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	3	施設管理業務委託の見直し				
実行課	支所総務課		開始年度	H30	改革達成年度（目標）	R4

改革の内容	○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	○市の業務の委託化等について、調査・研究を行い、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	○市民の利便性向上につながります。 ○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。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	○施設管理業務委託の内容を精査し、仕様に反映させます。 ○改善点、改善の理由を明らかにし、次年度に引き継ぎます。
中間報告	前年度実績及び費用対効果を精査し、仕様書に反映することにより、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・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 (年度中の取組)	今年度実績を評価し、改善点を仕様に反映することで、次年度業務に引き継ぎます。
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た業務委託を実施しました。
取組効果	より効率的・効果的な業務委託を実施しました。
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	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・ <u>定型業務</u> ）／次年度継続（計画どおり・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		

本庄市行政改革大綱実施計画 R2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 計画数 2

計画名			実行課	開始年度	改革達成年度(目標)	自己評価(R2年度末時点)		行政改革推進本部評価
						①R2年度目標	②改革の進捗・達成状況	
1	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	H30	R4	未達成	次年度継続(計画どおり)	指摘あり(進捗管理シート参照)
2	2	就学支援委員における男女共同参画の推進	学校教育課	R2	R3	達成	次年度継続(計画どおり)	自己評価を支持
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								

<自己評価(R2年度末時点)まとめ>

①R2年度目標

評価区分	計画数	構成比
達成	1	50%
未達成	1	50%
未実施	0	0%
中止	0	0%
計	2	100%

R2最終報告まとめ

年度目標達成に向けて取組を推進しましたが、目標値を達成できず未達成となった計画がありました。次年度以降は、2計画ともに改革達成に向けて継続して取組を実施するとともに、未達成となった目標値の達成に向けて、庁内への周知の強化等を図ります。

②改革の進捗・達成状況

評価区分		計画数	構成比
改革達成	計画終了	0	0%
	計画継続	0	0%
	定型業務へ	0	0%
次年度継続	計画どおり	2	100%
	目標年度延長	0	0%
取り下げ		0	0%
計		2	100%

備考 22.9%(H29.4.1)、20.2%(H30.4.1)、22.6%(H31.4.1)、22.9%(R2.4.1) 取りまとめ課(市民活動推進課)の考え方として、審議会等により、男女比率に差があるため、男女比率がそれぞれ30%以上となるよう取り組んでおります。

<行政改革推進本部評価まとめ>

評価区分	計画数	構成比
自己評価を支持	1	50%
指摘あり	1	50%
計	2	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・整理した上で、次年度以降は計画どおりに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。

※各計画に対する指摘事項の詳細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	1	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		開始年度	H30	改革達成年度（目標）	R4

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。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	審議会等を所管する関係各課に対して、女性委員増員の見込みがあるか個別ヒアリングを実施し、見込みのある対象に重点的に働きかけていくことで、前年度比で2%以上の増加を目指します。（令和2年4月1日現在22.9%）
中間報告	グループウェアの掲示板で、関係各課に対し、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・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
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ことや、欠員に伴う補欠委員の推薦依頼の際等の様々な機会に対応していただくよう、グループウェアシステムの掲示板を利用した依頼を定期的に行います。
最終報告	例年実施しているグループウェアシステムの掲示板による協力依頼に加えて、委員の改選時期を迎える審議会等を所管する関係各課に、関係団体に対して女性委員の登用促進への意識を啓発してもらうよう依頼しました。
取組効果	3つの審議会が当課の呼びかけに応じて、女性委員を増員するなど、女性比率は前年度に比べて0.4ポイント増の23.3%となり、一定の効果を確認しました。
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	関係各課に対して、男女共同参画推進の意義及び本市の現状を説明し、女性委員の登用推進を着実に進めることにより積極的に働きかけます。

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>計画どおり</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、改革の達成に向けて、原因・課題を十分に分析・整理した上で、計画を実施すること。

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	2	就学支援委員における男女共同参画の推進			
実行課	学校教育課	開始年度	R2	改革達成年度（目標）	R3

改革の内容	今後、就学支援委員の選任にあたっては、男女比率の偏りがないように努めます。
改革の手段	男女比率を考慮した上で、就学支援委員の選任を行うこととします。
改革により期待される効果	○性別による偏りを無くすことで、幅広く意見を聴取することができます。 ○様々な意見を取り入れることで、就学に関わる適切な教育的支援を行うことができます。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	就学支援委員の改選にあたり、男女比率がそれぞれ30%以上となるよう選任します。
中間報告	男性5名（約31%）、女性11名（約69%）となっています。
中間自己評価	達成・計画より早い・計画どおり・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	就学支援委員の選任にあたっては、今後も性別による偏りを無くし、幅広く様々な意見を聴取することができるよう、男女比率がそれぞれ30%以上となるように努めます。
最終報告	男性5名（約31%）、女性11名（約69%）で実施しました。
取組効果	性別に関係なく、様々な意見を聴取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	現委員の任期は、令和4年5月29日までとなっています。令和3年度も男女の比率がそれぞれ30%以上となるように努めます。

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 計画どおり・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 R2最終取りまとめシート

<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 計画数 1

計画名		実行課	開始年度	改革達成年度(目標)	自己評価(R2年度末時点)		行政改革推進本部評価
					①R2年度目標	②改革の進捗・達成状況	
1	1 未利用財産の処分・貸付	財政課	H30	永年継続	達成	次年度継続(計画どおり)	自己評価を支持
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							

<自己評価(R2年度末時点)まとめ>

①R2年度目標

評価区分	計画数	構成比
達成	1	100%
未達成	0	0%
未実施	0	0%
中止	0	0%
計	1	100%

R2最終報告まとめ

令和2年度については、年度目標を達成し、改革達成に向けた取組を実施することができました。次年度以降も引き続き取組を実施し、公有財産等の有効利用を推進します。

②改革の進捗・達成状況

評価区分		計画数	構成比
改革達成	計画終了	0	0%
	計画継続	0	0%
	定型業務へ	0	0%
次年度継続	計画どおり	1	100%
	目標年度延長	0	0%
取り下げ		0	0%
計		1	100%

備考

<行政改革推進本部評価まとめ>

評価区分	計画数	構成比
自己評価を支持	1	100%
指摘あり	0	0%
計	1	100%

本部意見

「自己評価を支持」とする。

※各計画に対する指摘事項の詳細は進捗管理シート参照

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	1	未利用財産の処分・貸付				
実行課	財政課		開始年度	H30	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等、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。 ○市有地販売情報を市ホームページに掲載する等広く周知し、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、売払い収入が得られ、除草費用等の管理経費削減につながります。

【令和2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。 ○市有地販売情報を市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市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	随意契約により市有地1件を売却しました。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	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	○令和2年度は、随意契約により市有地2件を売却しました。
取組効果	○未利用の市有地を売却することにより売払い収入が得られ、除草費用等の管理経費削減及び固定資産税の増収につながります。 ○売却予定市有地一覧を市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	<u>達成</u> ・ 未達成 ・ 未実施 ・ 中止
次年度に向けた 取組方針	○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。 ○入札による応札がない場合は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 <u>計画どおり</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 R2最終取りまとめシート

<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	計画数	8
--------	-----	-----	---

	計画名	実行課	開始年度	改革達成年度(目標)	自己評価(R2年度末時点)		行政改革推進本部評価
					①R2年度目標	②改革の進捗・達成状況	
1	1 聞いて納得。納めて安心。住みよい本庄市へ！	課税課	H30	永年継続	達成	次年度継続(計画どおり)	指摘あり(進捗管理シート参照)
2	2 寄附金(基金)の活用実績の見える化	広報課	H30	永年継続	達成	改革達成(計画継続)	自己評価を支持
3	4 ジェネリック医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	H30	永年継続	達成	次年度継続(計画どおり)	自己評価を支持
4	6 学校給食残渣低減計画	教育総務課	H30	R4	達成	改革達成(計画継続)	自己評価を支持
5	7 生活保護法第63条返還金の収納率向上を図る	生活自立支援課	R1	永年継続	未達成	次年度継続(計画どおり)	指摘あり(進捗管理シート参照)
6	8 ジェネリック医薬品の利用促進	子育て支援課	R1	永年継続	達成	次年度継続(計画どおり)	自己評価を支持
7	9 農業集落排水事業の公営企業化と公共下水道事業との統合	下水道課	R1	R4	達成	次年度継続(計画どおり)	自己評価を支持
8	10 ネーミングライツの検討	スポーツ推進課 生涯学習課 企画課	R1	R3	達成	次年度継続(計画どおり)	自己評価を支持
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							

<自己評価(R2年度末時点)まとめ>

①R2年度目標

評価区分	計画数	構成比
達成	7	88%
未達成	1	13%
未実施	0	0%
中止	0	0%
計	8	100%

R2最終報告まとめ
8計画のうち、88%の7計画が年度目標を達成しました。一方で、目標数値を達成できなかった計画がありました。次年度以降は、課題の整理を図るとともに、職員間の連携の強化等が必要となります。

②改革の進捗・達成状況

評価区分		計画数	構成比
改革達成	計画終了	0	0%
	計画継続	2	25%
	定型業務へ	0	0%
次年度継続	計画どおり	6	75%
	目標年度延長	0	0%
取り下げ		0	0%
計		8	100%

備考

<行政改革推進本部評価まとめ>

評価区分	計画数	構成比
自己評価を支持	6	75%
指摘あり	2	25%
計	8	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・整理した上で、次年度以降は計画どおりに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。

※各計画に対する指摘事項の詳細は進捗管理シート参照

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	1	聞いて納得。納めて安心。住みよい本庄市へ！
実行課	課税課	開始年度 H30 改革達成年度（目標） 永年継続

改革の内容	複雑な税制度を分かりやすく説明し、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	広報紙や市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。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	○広報紙や市ホームページ等で、税制度に関する最新の情報を分かりやすくお知らせします。 ○各種研修を活用し、職員のスキルアップと適正課税に努めます。
中間報告	○市ホームページの掲載内容を見直し、最新の情報を分かりやすく広報しました。 ○職員のスキルアップと適正課税のために、専門研修への参加と係内研修を実施しました。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 (年度中の取組)	○市ホームページの内容を随時見直し、最新の情報に更新していきます。 ○専門研修への積極的参加と、係内研修を随時実施します。
最終報告	○市ホームページの内容を随時見直し、速やかに最新の情報に更新しました。 ○集合研修の開催は減少しましたが、係内研修やインターネットを使用した研修などを積極的に受講しました。
取組効果	○税制度や手続について、分かりやすく周知することができました。 ○各種研修を受講することにより、職員のスキルアップと適正課税に対する意識の向上を図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	○市ホームページ等の見直しを行い、税制度や手続について分かりやすくお知らせします。 ○各種研修への積極的参加と業務のチェック体制を徹底します。 ○各職員が令和2年度の取組を活かし、次年度以降の収納率向上に努めます。

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>計画どおり</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		改革の達成に向けて、令和2年度の取組を活かし、次年度以降の収納率の向上を図ること。

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	2	寄附金（基金）の活用実績の見える化			
実行課	広報課	開始年度	H30	改革達成年度（目標）	永年継続

改革の内容	ふるさと納税の寄附を具体的な事業に対して募集し、さらに、その寄附金の活用実績を分かりやすい表現で公表することとします。
改革の手段	市ホームページや広報紙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、具体的事業や活用実績を掲載します。
改革により期待される効果	○具体的事業を示すことで、寄附の目的がより明確化するため、市内外の方の「寄附したい」という意識を醸成でき、その結果として本庄市への関心を高めることが期待されます。 ○寄附金の使途や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、その結果として寄附額の増加が期待できます。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	公表している「分野別事業」に対する活用実績の公表を行います。また、寄附金を求める特定事業の募集方法等のルール作りを行います。
中間報告	総合振興計画6分野の項目を掲載しておりますが、活用実績につきましては、ふるさと創生基金の活用事業を精査中です。取りまとめが終わり次第掲載いたします。また、募集方法については、財政課と協議を行う予定です。
中間自己評価	達成・計画より早い・計画どおり・ <u>計画より遅れている</u> ・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	これまでに基金を活用した主な事業を年度内に公表します。また、基金の活用事業の決定方法については、企画課・財政課と協議を行い年度内に決定します。
最終報告	ふるさと納税をいただいた企業と金額、年度の総額及びふるさと納税を充当した事業について、市ホームページに公表しました。今後は実績の公表だけではなく具体的事業を示し、寄附金を求めるクラウドファンディング型のふるさと納税を取り入れる予定です。
取組効果	寄附サイト（ふるさとチョイス）には、寄附者からの本市への応援メッセージが増加しています。さらに見える化を推進することで、自主財源の確保に努めます。
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	クラウドファンディング型ふるさと納税の実施を目指します。

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・ <u>計画継続</u> ・定型業務へ）／次年度継続（計画どおり・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・ <u>下記のとおり指摘</u>	<u>自己評価を支持</u> ・下記のとおり指摘
意見	基本的に自己評価を支持するが、年度目標の達成に向けて、原因・課題を十分に分析・整理した上で、計画どお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	4	ジェネリック医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		開始年度	H30	改革達成年度（目標）	永年継続

改革の内容	ジェネリック医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	ジェネリック医薬品の利用に関し、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	○生活保護にあっては、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。 ○生活困窮者にあっては、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。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	○生活保護では、ジェネリック医薬品利用率90%の維持を目指します。 ○生活困窮相談については、初回相談時に医療費負担の削減の手段の1つとしてジェネリック医薬品への転換を案内します。
中間報告	前年度同月と比して、令和2年4月から現在まで平均7.3%使用率増で、90%の使用率を維持できています。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	90%の使用率の維持と、ジェネリック医薬品へ変更可能な割合が、まだ2%程度残っていますので、更なる推進を働きかけていきます。
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医薬品未利用者を確認した際、被保護者や関係医療機関に積極的な使用を促しました。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、ジェネリック医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	調剤（薬局）の処方状況では、令和2年4月から直近までの平均使用率は91.8%と目標を達成できました。
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	90%の使用率の維持と、ジェネリック医薬品への切替えの働きかけを、関係各位へ継続していきます。

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 <u>計画どおり</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	6	学校給食残渣低減計画			
実行課	教育総務課	開始年度	H30	改革達成年度（目標）	R4

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等、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。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	昨年度は年度目標値（39g/食）を上回る減量（37.3g/食）を達成したため、更なる低減に向けた努力を継続し、残渣量（37g/食）以下を目指します。センター方式の残渣量を計画対象とするため、センターと連携し調査研究を進めます。
中間報告	栄養士による給食の献立内容の工夫や、食育の取組等により、自校方式給食による残渣量は令和2年9月末で33.1g/食と年度目標値を達成する数値となりました。
中間自己評価	達成・ <u>計画より早い</u> ・計画どおり・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応（年度中の取組）	年度目標値を達成する数値となりましたが、年度途中の数値のため、引き続き推移に注意しながら、更なる残渣量の低減に努めていきます。また、給食センターの残渣量についても、センター担当者との連携しながら調査・研究を進めていきます。
最終報告	○給食現場の栄養士による献立の工夫や、食育に関する取組等により、給食に対する意識が高まり、給食残渣が減少しました。 ○給食センターの残渣量についても、計画対象とするためにセンター担当職員と協議を行いました。
取組効果	残渣量の年度目標値を37g/食に設定していましたが、結果として30g/食と目標値以上の減量を達成しました。
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	今年度の残渣量を基準とし、新たな年度目標値を設定し、引き続き給食残渣低減の取組を行います。また、給食センターの給食残渣については組織が別なことに加え、上里町との調整も必要となるため、引き続きセンター担当者との連携し、協議を進めていきます。

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・ <u>計画継続</u> ・定型業務へ）／次年度継続（計画どおり・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	7	生活保護法第63条返還金の収納率向上を図る				
実行課	生活自立支援課		開始年度	R1	改革達成年度（目標）	永年継続

改革の内容	生活保護法第63条返還金に関する債権管理を徹底し、収納率向上に取り組みます。
改革の手段	債務者に対する返還義務の周知徹底や、返還資力発生時点から納付に至るまで、経理担当者や担当ケースワーカーが積極的かつ継続的なアプローチに努めます。
改革により期待される効果	財政の安定化と生活保護適正化に寄与します。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	現年度収納率93%を目指します。
中間報告	令和2年9月末現在、収納率は77%です。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 (年度中の取組)	担当ケースワーカーは、返還資力を確認した時点で積極的な納付要請に努めるとともに、課題を整理して経理担当者と連携します。また、納付に至るまで継続的な納付要請に努めます。
最終報告	現年度の収納率は、49%でした。（中間報告時から28%減） （納付額13,312,683円／現年度63条決定額26,929,150円）
取組効果	財政の安定化と生活保護適正化に寄与することができています。
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	経理担当者と担当ケースワーカーが連携し、切れ目ない納付要請に努めます。

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>計画どおり</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、改革の達成に向けて、原因・課題を十分に分析・整理した上で、計画を実施すること。

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	8	ジェネリック医薬品の利用促進			
実行課	子育て支援課	開始年度	R1	改革達成年度（目標）	永年継続

改革の内容	ジェネリック医薬品の利用促進により医療扶助費の増加を抑制し、安定的な制度運営を図ります。
改革の手段	新規登録時に、ジェネリック医薬品の利用について説明し、理解と協力を求めています。受給証交付時に利用の有無を確認し、受給証にも表記を行います。
改革により期待される効果	令和元年度から子ども医療費の支給対象者が18歳年度末までの子どもに拡大し、今後医療費の増加が見込まれる中、ジェネリック医薬品の利用促進により医療扶助費の増加を抑え、公費負担を削減することで将来にわたり安定的な制度運営を図ることができます。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	新規登録者について、ジェネリック医薬品の利用協力80%を目指します。
中間報告	令和2年9月末現在、新規登録者409名のうち、ジェネリック医薬品希望者は382名、協力率93%（本庁94%・支所90%）となっています。新規登録の際には窓口でジェネリック医薬品希望の有無を確認し、希望者の受給証には表記を行っています。迷われている方に対しては、ジェネリック医薬品の効能や効果を説明し、利用の協力をいただけるよう努めています。また、支所担当課とも進捗状況の報告を行い、意識共有を図っています。
中間自己評価	達成・ <u>計画より早い</u> ・計画どおり・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	現在の取組を継続すると共に、ジェネリック医薬品の利用について多くの方に理解・協力をいただけるよう、チラシ等を使いながら効能や効果を丁寧に説明し、医療費の増加の抑制を図っていきます。
最終報告	令和2年度は、新規登録者941名のうち、ジェネリック希望者833名、協力率88.5%（本庁89%・支所88%）でした。前年度と比べて大きく上昇しており、窓口でのジェネリック医薬品勧奨案内を徹底することにより、市民に理解と協力が得られました。
取組効果	ジェネリック医薬品協力率の本庁・支所との共有と数値目標の設定により、ジェネリック医薬品に関して、より多くの申請者への理解促進が図られ、医療費の負担を抑え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	○引き続きこの取組を継続します。 ○来年度は協力率85%以上を目指します。

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>計画どおり</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	9	農業集落排水事業の公営企業化と公共下水道事業との統合		
実行課	下水道課	開始年度	R1	改革達成年度（目標） R4

改革の内容	農業集落排水事業については、経理内容を明確にした弾力的な事業経営と経費削減に取り組み、公共下水道事業については、使用料収入の増加を図り、両事業とも経営の安定と繰入金の削減を目指します。
改革の手段	農業集落排水事業を公営企業会計に移行するとともに、老朽化の進んだ排水処理施設から順次公共下水道へ切換えを行います。
改革により期待される効果	農業集落排水事業については、公営企業会計の適用と老朽化した施設を無くすことで経費削減が図られ、公共下水道事業については、汚水量が増加し、使用料収入の増加が見込まれ、両事業とも経営の安定化が図られると共に、市財政からの繰入金を減少することが可能となります。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	○企業会計移行に伴い、経営の基となる経営戦略を策定し経営基盤の安定を図ります。 ○公共下水道への切換えに関わる法手続等を進めるとともに、最適整備構想及び農業集落排水処理区域の再編計画を策定することにより、農業集落排水施設の効率的・効果的な維持・更新を図ります。
中間報告	○「経営戦略」の今年度中の完成を目指し、業務工程表に沿って策定を進めています。 ○埼玉県より、都島処理場の用途廃止による財産処分の承認を受け、公共下水道事業の認可申請の手続を進めています。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 (年度中の取組)	○本庄市下水道事業審議会に「経営戦略」（案）を諮り、計画の策定を進めます。 ○今年度中に下水道事業認可を取得し、来年度に公共下水道への切換工事を実施するための準備を進めます。
最終報告	○令和2年4月1日から農業集落排水事業を公営企業会計に移行し、公共下水道事業及び農業集落排水事業を一体とした、下水道事業会計の経営の基となる「下水道事業経営戦略」を策定しました。 ○都島処理区を公共下水道に切り換えるため、下水道事業認可を取得しました。 ○農業集落排水処理区域の最適整備構想及び再編計画を策定しました。
取組効果	○「経営戦略」の策定により、中長期の収支バランスを見据えた、計画的かつ安定した経営管理が可能となるほか、経営や資産状況の「見える化」が図られました。 ○農業集落排水施設の統廃合を計画することにより、効率的な施設の運営と将来的な維持管理コストの縮減につなげることが可能となりました。
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	○「経営戦略」を基に、中長期の収支バランスを見据え、安定的な事業の継続に努めます。 ○農業集落排水施設「都島処理区」の公共下水道との統合を進めます。

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 <u>計画どおり</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	10	ネーミングライツの検討			
実行課	スポーツ推進課・生涯学習課・企画課	開始年度	R1	改革達成年度（目標）	R3

改革の内容	ネーミングライツ第1号の検証を行い、今後について検討します。
改革の手段	第1号について市民の声等の検証を行い、今後について検討します。
改革により期待される効果	新たな自主財源となり、当該施設の管理運営や利用者のサービス向上に役立てられます。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	募集方法・対象施設等を見直し、募集時期を考慮した上でネーミングライツパートナー募集を行います。
中間報告	スポーツ推進課、生涯学習課、企画課で協議し、今年度は、募集方法を特定募集型とし、対象施設を若泉運動公園多目的グラウンドとしました。※ネーミングライツ（市が所有する施設に法人・商品名等を冠した愛称を付与できる権利を与え、権利を取得した法人等が対価となる金額を支払う制度）
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 （年度中の取組）	令和2年10月にネーミングライツパートナー審査委員会を開催し、募集について検討します。そして、募集要項を定め、年度内にネーミングライツパートナー募集を行います。
最終報告	令和2年10月にネーミングライツパートナー審査委員会を開催し、若泉運動公園多目的グラウンドを対象として募集要項を定め、令和2年12月よりネーミングライツパートナー募集を行いました。
取組効果	募集に際し広報紙及び市ホームページに掲載し、本庄商工会議所及び児玉商工会を通じて市内企業に募集案内を配布したことにより、応募には至りませんでした。企業からの問合せは数件ありました。
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	ネーミングライツ導入ガイドラインに基づき、募集方法や対象施設等を工夫しながら、引き続き募集を行っていきます。

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>計画どおり</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 R2最終取りまとめシート

<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	計画数	1
--------	-----	-----	---

計画名		実行課	開始年度	改革達成年度(目標)	自己評価(R2年度末時点)		行政改革推進本部評価
					①R2年度目標	②改革の進捗・達成状況	
1	2 受益者負担の適正化を図る	企画課	R2	R3	未達成	次年度継続(計画どおり)	指摘あり(進捗管理シート参照)
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							

<自己評価(R2年度末時点)まとめ>

①R2年度目標

評価区分	計画数	構成比
達成	0	0%
未達成	1	100%
未実施	0	0%
中止	0	0%
計	1	100%

R2最終報告まとめ

新型コロナウイルス感染症による社会的状況を考慮した結果、年度目標を達成できませんでした。次年度以降は、社会的状況を注視した上で、改革達成に向けた業務を推進します。

②改革の進捗・達成状況

評価区分		計画数	構成比
改革達成	計画終了	0	0%
	計画継続	0	0%
	定型業務へ	0	0%
次年度継続	計画どおり	1	100%
	目標年度延長	0	0%
取り下げ		0	0%
計		1	100%

備考

<行政改革推進本部評価まとめ>

評価区分	計画数	構成比
自己評価を支持	0	0%
指摘あり	1	100%
計	1	100%

本部意見

原因・課題を十分に分析・整理した上で、次年度以降は計画どおりに遂行できるよう進捗管理を徹底すること。

※各計画に対する指摘事項の詳細は進捗管理シート参照

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	2	受益者負担の適正化を図る			
実行課	企画課	開始年度	R2	改革達成年度（目標）	R3

改革の内容	行政サービスを受ける人と受けない人との、負担の公平性の観点や近隣自治体との均衡の観点から、受益者負担の適正化に向けた検討をします。
改革の手段	令和元年9月に策定した「使用料・手数料の適正運用に関する基本方針」に基づき、手数料額の再計算を行います。
改革により期待される効果	市民等全体の負担の公平性を確保するとともに、歳入の増加を見込みます。

【令和2年度 実施内容】

年度目標	手数料条例に係る事務を所管する課に、手数料額の再計算を依頼し、その算出結果が現行の手数料額と比較して適正でない場合には、手数料の改定を検討します。
中間報告	所管課において、手数料額の再計算を実施したところ、改定を要する手数料が10件ありました。
中間自己評価	達成・計画より早い・ <u>計画どおり</u> ・計画より遅れている・再検討・未着手・中止
今後の対応 (年度中の取組)	10件の手数料については、新型コロナウイルス感染症による社会的状況を考慮し、手数料条例の改定時期を検討していきます。
最終報告	手数料条例の改定時期について検討した結果、新型コロナウイルス感染症による社会的状況を考慮し、令和3年度中の改定を目標としました。
取組効果	令和2年度は、手数料額の再計算を実施したことにより、改定を要する手数料の件数を把握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	社会的状況を注視し、引き続き手数料条例の改定時期を検討します。

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 <u>計画どおり</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、改革の達成に向けて、原因・課題を十分に分析・整理した上で、計画を実施すること。

<全体集計>

自己評価 (R2年度 末時点)	評価対象	評価区分		計画数	構成比
	①R2年度目標	達成		77	82%
		未達成		15	16%
		未実施		1	1%
		中止		1	1%
	計			94	100%
	②改革の進捗・達成状況	改革達成	計画終了	1	1%
			計画継続	7	7%
			定型業務へ	26	28%
		次年度継続	計画どおり	54	58%
			目標年度延長	5	5%
		取り下げ		1	1%
計			94	100%	

行政改革推進本部評価	評価区分	計画数	構成比
	自己評価を支持	68	72%
	指摘あり	26	28%
計		94	100%

