

第3次美里町行政改革大綱 令和3年度の取組について

【令和3年4月から令和4年3月まで】

令和4年6月

総務課行政改革推進係

1 はじめに

これまで町は、平成19年に美里町行政改革大綱を平成24年に第2次美里町行政改革大綱（以下「第2次大綱」という。）をそれぞれ策定し、これに基づき平成28年度まで行政改革に取り組んできた。町を取り巻く厳しい社会状況の中、職員の意識改革を図りながら引き続き行政改革に取り組むべく、平成29年度に第3次美里町行政改革大綱（以下「第3次大綱」という。）を策定し、実施計画書に基づき行政改革の取組を行っている。

2 第3次大綱に基づく令和3年度の取組とその検証

令和3年度の各取組状況について、取組内容及び取組担当課に行ったヒアリングの結果、美里町総合計画・美里町総合戦略（以下「総合計画」という。）による実施・管理が適正との結論により、行政改革の項目から除外し、重点的に取り組むもの4項目、継続して取り組むもの3項目の合計7を取組項目としました。

また、同様に実施計画についてもその内容を精査し、取り組みの方向性が既に示された2計画及び総合計画による事業管理が適切と判断した9計画について事業完了とし、7の実施計画について、実施計画ごとの調書による進捗管理を行いました。

【 前年度末までに除外した取組項目 】

項目No.	項目名	詳細
1	町税等収納率の向上及び租税教育	町税等収納率の向上
2	〃	租税教育の実施
3	未利用地の売却及び活用	公共施設等の管理（公共施設マネージメント）
7	財政健全化計画の推進及び公表	
9	下水道事業の経営健全化	
10	水道事業の経営健全化	
11	町立南郷病院の経営健全化	
12	第三セクターの経営改善	
13	全庁的な内部統制の構築	
14	事務事業、施設管理の民間手法の推進	全庁的な業務委託
15	〃	給食センター
18	〃	保育所
20	〃	児童館
21	〃	幼稚園

24	専門的な知識、経験を有する人材の活用と職員の質の向上	
25	職員研修の計画的な実行	
26	人材育成のための人事評価制度の適切な運用	
29	電子自治体の推進	
32	行政需要の把握とその対応	行政への意見、要望、相談、苦情
33	行政需要の把握とその対応	高齢運転者の交通事故対策
34	〃	子どもの貧困対策
37	組織機構の見直し	子育て世代包括支援センター
38	行政情報のわかりやすい提供	
39	住民懇談会の実施	
40	住民自治と住民参画	
42	附属機関等への公募委員の登用	附属機関等委員の公募
43	〃	附属機関等委員の女性登用

【 前度末までに事業完了とした実施計画 】

項目No.	項目名	詳細
8	補助金等の見直し	
16	事務事業、施設管理の民間手法の推進	学校業務員
17	〃	指定管理
19	〃	子育て世代包括支援センター
22	〃	コミュニティセンター
23	〃	図書館
27	職員定員適正化計画の策定と公表	
36	組織機構の見直し	介護（地域包括ケアシステム）
44	〃	上下水道事業の組織見直し

【 前年度末までに取組項目を統合した実施計画 】

項目No.	項目名	詳細
30	全庁的な内部統制の構築	職員研修、人事評価制度

3 実施計画の取組状況

各実施計画の取組状況の概要については、別添「第3次美里町行政改革大綱 令和3年度実施計画書」のとおりとなります。

(1) 財政基盤の強化

財政基盤の強化については、取組項目3項目、3つの実施計画に取り組みました。

未利用地の売却等については、町有地の売却及び公共物の用途廃止による払下げを行いました。引き続き未利用地の売却及び利活用について、自主財源を確保するため、民間事業者の意見を取り入れながら進めていきます。

公共施設の使用料等、受益者負担の見直しについては、令和3年度に改訂した公共施設

等総合管理計画のもと、修繕・維持コスト比較等の具体的な試算に着手し、当該試算に基づく公共施設使用料の改定について検討します。

広告収入等の確保については、広告掲載は、対象媒体を限定し、安定した歳入を確保することができました。ネーミングライツの導入については、今後の公共施設の活用に関する方向性を見極め、引き続き実施に向けた検討を行います。

(2) 行政サービスの質の向上

行政サービスの質の向上についての取組みは、前年度末で完了しました。

(3) 社会情勢等の変化に対応した行政サービスと公民連携

社会情勢等の変化に対応した行政サービスと公民連携については、取組項目1項目、1つの実施計画に取り組みました。

行政需要の把握については、総合案内相談窓口の設置により、庁舎での案内業務は定着しました。住民等から寄せられた要望、意見等の政策への反映及びその公表につきましては、担当部署に引継ぎ対処する仕組みを構築しましたが、公表については、対象とする要望、意見の選定とその公表手段について引き続き検討します。

(4) 改善しながら継続する取組

上記(1)から(3)の3つの重点的に取り組むもののほか、これまで取り組んできた項目のうち、改善しながら継続していくものとした取組については、取組項目2項目、3つの実施計画に取り組みました。

窓口・公共施設等の住民サービスの充実については、窓口業務の委託、住民票等のコンビニ交付の導入、マイナンバーカードの申請増加を見込んだ統合端末の増設を行いました。引き続き、住民の利便性の向上と窓口職員の接遇向上を図ります。

組織機構の見直しについては、ワーキンググループで検討した結果、職員数と組織構造の均衡がとれていない状況を改善するため、現状の組織規模に応じた行政組織全体の見直しが必要な時期となっています。次期総合計画の策定に反映させるため、所掌事務の見直し、人材の確保と配置、組織の枠組等、段階的に組織機構の見直しを進めます。

会議及び会議録の公開については、会議録の作成について、会議開催後の会議録作成のスキームについて、会議録作成の委託スケジュールにより、1月以内の公表が難しい状況となっているものも確認されました。会議録の作成業務について、現行要している時間の縮減が図られる手法の検討も併せて行う必要があります。

【 令和3年度行政改革取組項目数 】

	取組項目	実施計画		
		項目	うち総合計画 で取組むもの	うち事業終了 したもの
(1) 財政基盤の強化	3	3	—	—
(2) 行政サービスの質の向上	0	0	—	—
(3) 社会情勢等の変化に対応した行政サービスと公民連携	1	1	—	—
(4) 改善しながら継続する取組	3	3	—	—
合 計	7	7	—	—

4 おわりに

計画最終年となる令和3年度については、残された行政改革課題について、方向性を結論づけるべき取組を行いました。前計画から引続き取り組んできた取組については、その時々
の社会情勢の変化に柔軟に対応していく必要があり、恒久的な課題であることから、一定の
方向性が示され、事務事業として取り組む体制が執られたことから、第3次大綱をもって行政
改革としての取り組みは終了とします。

行政改革の取組は、その時々
の社会情勢等を踏まえ、新たな仕組みを柔軟に取り入れ、住民の福祉の向上につなげていく必要があることから、引続き、職員の意識改革を進め、限られた資源（ヒト、モノ、カネ、情報）の有効活用を意識し、最少の経費で最大の効果を生み出せる組織づくりを行うとともに、改革が求められる様々な行政課題に対峙していく手段と、それぞれの役割と展開を明確に区分し、理想とする町の将来像を目指し、進むべく方向性を見極め、職員各々が事務・業務を展開していく必要があります。

第3次美里町行政改革大綱 実施計画一覧表

項目No.	柱No.	柱	大項目No.	大項目	小項目No.	小項目	重点	詳細名称	担当課	完了	実施計画 頁No.
1	①	財政基盤の強化	1	財政基盤の強化	1	町税等収納率の向上及び租税教育	重点	町税等収納率の向上	徴収対策課	R01総合計画に転換	
2	①	財政基盤の強化	1	財政基盤の強化	1	町税等収納率の向上及び租税教育	重点	・租税教育の実施	税務課	H29総合計画に転換	
3	①	財政基盤の強化	1	財政基盤の強化	2	未利用地の売却及び活用	重点	・公共施設等の管理(公共施設マネージメント)	防災管財課	R02第2次総合計画に転換	
4	①	財政基盤の強化	1	財政基盤の強化	2	未利用地の売却及び活用	重点	・未利用地の売却等	防災管財課		1
5	①	財政基盤の強化	1	財政基盤の強化	3	公共施設の使用料等、受益者負担の見直し	重点		防災管財課		3
6	①	財政基盤の強化	1	財政基盤の強化	4	広告収入等の確保	重点		総務課		5
7	1	財政基盤の強化	4	第2次大綱から改善しながら継続する取組	5	財政健全化計画の推進及び公表			企画財政課	H29総合計画に転換	
8	1	財政基盤の強化	4	第2次大綱から改善しながら継続する取組	6	補助金等の見直し			総務課	R01方向性決定完了	
9	1	財政基盤の強化	4	第2次大綱から改善しながら継続する取組	7	下水道事業の経営健全化			下水道課	H29総合計画に転換	
10	1	財政基盤の強化	4	第2次大綱から改善しながら継続する取組	8	水道事業の経営健全化			水道事業所	H29総合計画に転換	
11	1	財政基盤の強化	4	第2次大綱から改善しながら継続する取組	9	町立南郷病院の経営健全化			町立南郷病院	H29総合計画に転換	
12	1	財政基盤の強化	4	第2次大綱から改善しながら継続する取組	10	第三セクターの経営改善			産業振興課	H30方向性決定完了	
13	②	行政サービスの質の向上	2	行政サービスの質の向上	1	全庁的な内部統制の構築	重点		総務課	R02第2次総合計画に転換	
14	②	行政サービスの質の向上	2	行政サービスの質の向上	2	事務事業、施設管理の民間手法の推進	重点	全庁的な業務委託	総務課	R02第2次総合計画に転換	
15	②	行政サービスの質の向上	2	行政サービスの質の向上	2	事務事業、施設管理の民間手法の推進	重点	給食センター	教育総務課	R02第2次総合計画に転換	
16	②	行政サービスの質の向上	2	行政サービスの質の向上	2	事務事業、施設管理の民間手法の推進	重点	学校業務員	教育総務課	H29方向性決定完了	
17	②	行政サービスの質の向上	2	行政サービスの質の向上	2	事務事業、施設管理の民間手法の推進	重点	指定管理	総務課	R02方向性決定完了	
18	②	行政サービスの質の向上	2	行政サービスの質の向上	2	事務事業、施設管理の民間手法の推進	重点	保育所	子ども家庭課	R02第2次総合計画に転換	
19	②	行政サービスの質の向上	2	行政サービスの質の向上	2	事務事業、施設管理の民間手法の推進	重点	子育て世代包括支援センター	子ども家庭課	H29方向性決定完了	
20	②	行政サービスの質の向上	2	行政サービスの質の向上	2	事務事業、施設管理の民間手法の推進	重点	児童館	子ども家庭課	R02第2次総合計画に転換	
21	②	行政サービスの質の向上	2	行政サービスの質の向上	2	事務事業、施設管理の民間手法の推進	重点	幼稚園運営	教育総務課	R02第2次総合計画に転換	
22	②	行政サービスの質の向上	2	行政サービスの質の向上	2	事務事業、施設管理の民間手法の推進	重点	コミュニティセンター	まちづくり推進課	H30方向性決定完了	
23	②	行政サービスの質の向上	2	行政サービスの質の向上	2	事務事業、施設管理の民間手法の推進	重点	図書館	教育総務課	H30方向性決定完了	
24	②	行政サービスの質の向上	2	行政サービスの質の向上	3	専門的な知識、経験を有する人材の活用と職員の質の向上	重点		総務課	R01総合計画に転換	
25	2	行政サービスの質の向上	4	第2次大綱から改善しながら継続する取組	1	職員研修の計画的な実行			総務課	H29総合計画に転換	
26	2	行政サービスの質の向上	4	第2次大綱から改善しながら継続する取組	2	人材育成のための人事評価制度の適切な運用			総務課	R02第2次総合計画に転換	
27	2	行政サービスの質の向上	4	第2次大綱から改善しながら継続する取組	3	職員定員適正化計画の策定と公表			総務課	R01方向性決定完了	
28	2	行政サービスの質の向上	4	第2次大綱から改善しながら継続する取組	16	窓口・公共施設等の住民サービスの充実			町民生活課		7
29	2	行政サービスの質の向上	4	第2次大綱から改善しながら継続する取組	17	電子自治体の推進			総務課	H30総合計画に転換	
30	2	行政サービスの質の向上	2 4	行政サービスの質の向上／第2次大綱から改善しながら継続する取組	1 1/2	全庁的な内部統制の構築	重点	／職員研修の計画的な実行／人材育成のための人事評価制度の適切な運用	総務課	H29項目統合・施策転換	
31	③	社会情勢等の変化に対応した行政サービスと公民連携	3	社会情勢等の変化に対応した行政サービスと公民連携	1	行政需要の把握とその対応	重点	相談窓口の周知	総務課		9
32	③	社会情勢等の変化に対応した行政サービスと公民連携	3	社会情勢等の変化に対応した行政サービスと公民連携	1	行政需要の把握とその対応	重点	行政への意見、要望、相談、苦情	総務課	R02第2次総合計画に転換	

※「柱」欄、○付数字は重点項目

第3次美里町行政改革大綱 実施計画一覧表

項目No.	柱No.	柱	大項目No.	大項目	小項目No.	小項目	重点	詳細名称	担当課	完了	実施計画 頁No.
33	③	社会情勢等の変化に対応した行政サービスと公民連携	3	社会情勢等の変化に対応した行政サービスと公民連携	1	行政需要の把握とその対応	重点	・高齢運転者の交通事故対策	防災管財課	H29総合計画に転換	
34	③	社会情勢等の変化に対応した行政サービスと公民連携	3	社会情勢等の変化に対応した行政サービスと公民連携	1	行政需要の把握とその対応	重点	子どもの貧困対策	子ども家庭課	H30総合計画に転換	
35	3	社会情勢等の変化に対応した行政サービスと公民連携	4	第2次大綱から改善しながら継続する取組	4	組織機構の見直し			総務課		11
36	3	社会情勢等の変化に対応した行政サービスと公民連携	4	第2次大綱から改善しながら継続する取組	4	組織機構の見直し		・介護に関する組織再編(地域包括ケアシステム)	健康福祉課	H29組織見直完了	
37	3	社会情勢等の変化に対応した行政サービスと公民連携	4	第2次大綱から改善しながら継続する取組	4	組織機構の見直し		・子育て世代包括支援センターの設置	子ども家庭課	H29総合計画に転換	
44	3	社会情勢等の変化に対応した行政サービスと公民連携	4	第2次大綱から改善しながら継続する取組	4	組織機構の見直し		上下水道事業の組織見直し	水道事業所、下水道課	R02方向性決定完了	
38	3	社会情勢等の変化に対応した行政サービスと公民連携	4	第2次大綱から改善しながら継続する取組	11	行政情報の分かりやすい提供			総務課	H30総合計画に転換	
39	3	社会情勢等の変化に対応した行政サービスと公民連携	4	第2次大綱から改善しながら継続する取組	12	住民懇談会の実施			総務課	H29総合計画に転換	
40	3	社会情勢等の変化に対応した行政サービスと公民連携	4	第2次大綱から改善しながら継続する取組	13	住民自治と住民参画			まちづくり推進課	R01総合計画に転換	
41	3	社会情勢等の変化に対応した行政サービスと公民連携	4	第2次大綱から改善しながら継続する取組	14	会議及び会議録の公開			総務課		13
42	3	社会情勢等の変化に対応した行政サービスと公民連携	4	第2次大綱から改善しながら継続する取組	15	附属機関等への公募委員の登用		・附属機関等委員の公募	総務課	H30総合計画に転換	
43	3	社会情勢等の変化に対応した行政サービスと公民連携	4	第2次大綱から改善しながら継続する取組	15	附属機関等への公募委員の登用		・附属機関等委員の女性登用	総務課	H29総合計画に転換	

※ 黒字 は、取組から除外した取組項目(除外年度は備考欄に記載)

第3次美里町行政改革大綱 実施計画書

【① 基本情報】

項目No. 4 【①財政基盤の強化】

項目名: 未利用地の売却及び活用【重点】

担当課/係	防災管財課 /財産管理係 進捗管理者 小野 英樹 担当者 阿部 晃
-------	--

【②第2次大綱までの各取組に対する検証結果等】

(1) これまでの取組み 遊休土地の売却については、目標を達成できませんでした。 今後、遊休土地の情報を常に整理公開しながら「美里町公共施設等総合管理計画」を踏まえて売却、利活用を進めます。
(2) 課題 <input type="checkbox"/> ヒト <input checked="" type="checkbox"/> モノ <input checked="" type="checkbox"/> カネ <input type="checkbox"/> 情報 <input type="checkbox"/> その他 財政状況が厳しい中、自主財源確保に努めていかなければなりません。 未利用の町有地が多数あり、管理費用が発生します。

【③主な取組み (Plan)】

平成29年度 ・遊休土地の入札公告の実施 ・売払い物件をホームページへ掲載
平成30年度 旧桜木住宅跡地、二郷字南八丁町有地及び旧練牛小学校跡地の3箇所については、売却に向けた事務手続きを進めているが、その他の旧小牛田幼稚園跡地及び昨年度まで応札のなかった旧中塚幼稚園駐車場についても、賃貸借や地域での利活用も視野に入れ検討します。
令和元年度 二郷字南八丁町有地の分筆した土地、旧中塚幼稚園駐車場の売却に向けて、手続きを進めます。旧練牛小学校跡地や旧小牛田幼稚園跡地の売却又は利活用について検討します。
令和2年度 二郷字南八丁町有地の分筆した土地の売却の手続きを進めます。 旧教育財産跡地の売却又は利活用を検討するため、遊休地の台帳整理を行うとともに、サウンディング等を検討します。
令和3年度 二郷字南八丁町有地の分筆した土地の売却協議を進めます。また、中塚小学校跡地の売却又は利活用の検討を進めるため測量を行い、引き続き民間企業との意見交換を重ね、具体的な利活用の方向性について検討します。

【④具体的な取組項目のスケジュール (Plan)】「計画 -----> ・実績 -----> 」

具体的な取組項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
未利用町有地の売却	----->	----->	----->	----->	----->

【⑤各年度取組実績 (Do)】

平成29年度 旧中塚幼稚園跡地の1か所については、売却済みです。 他の土地は現在売却に付すべく測量等を進めており、完了次第公売等の手続きを進めます。
平成30年度 二郷字南八丁町有地の1か所については、売却済みです。 他の土地は現在売却に付すべく測量等を進めており、完了次第公売等の手続きを進めます。
令和元年度 二郷字南八丁町有地の分筆した土地の売却は購入希望者の都合により翌年度となりました。 旧中塚幼稚園駐車場については売却済みです。 旧練牛小学校跡地や旧小牛田幼稚園跡地の売却又は利活用について検討しましたが、有効な方向性を見出すことはできませんでした。
令和2年度 二郷字南八丁町有地の分筆した土地の売却は、購入希望者のコロナ禍での事業状況により令和3年度以降となりました。 練牛小学校跡地は、一般競争入札を実施しましたが、応札者がいませんでした。 旧中塚小学校跡地や練牛小学校跡地については、サウンディングを実施し、子育て応援住宅や民間開発等の実現可能性について、民間企業と意見を交換しました。
令和3年度 二郷字南八丁町有地の分筆した土地については売却済みです。 練牛小学校跡地は、一般競争入札を実施しましたが、応札者がいませんでした。 旧中塚小学校跡地や練牛小学校跡地については、子育て応援住宅など具体的な利活用について、民間企業と意見を交換しました。

【⑥成果 (Check)】

目標又は指標	遊休土地の売却件数				
目標又は指標 (基準) の考え方	遊休土地の売却件数を目標とし、自主財源の確保を図ります。				
目標又は指標 基準値	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
	3件	4件	5件	5件	5件
実績	1件	1件	2件	2件	3件

平成29年度	成果の視点	<input type="checkbox"/> ヒト <input checked="" type="checkbox"/> モノ <input checked="" type="checkbox"/> カネ <input type="checkbox"/> 情報 <input type="checkbox"/> その他
成果の内容	旧中塚幼稚園跡地は、一般公募により応札があり売却、旧中塚幼稚園駐車場についても同様に一般公募を計3回行ってきたが応札がありませんでした。旧桜木住宅跡地及び二郷字南八丁町有地については、土地境界確定及び不動産鑑定評価業務が予定通り進行しました。 平成29年度土地売却収入 24,891,000円	
平成30年度	成果の視点	<input type="checkbox"/> ヒト <input checked="" type="checkbox"/> モノ <input checked="" type="checkbox"/> カネ <input type="checkbox"/> 情報 <input type="checkbox"/> その他
成果の内容	旧桜木住宅跡地は、埋蔵文化財の関係で売却は困難であるとの見解から、現在は貸地としています。旧中塚幼稚園跡地や旧練牛小学校跡地、旧小牛田幼稚園跡地については、具体的な売却手続きまでは至りませんでした。土地境界が確定していた二郷字南八丁町有地は、予定通り売却を行いました。 平成30年度土地売却収入 7,952,000円	
令和元年度	成果の視点	<input type="checkbox"/> ヒト <input checked="" type="checkbox"/> モノ <input checked="" type="checkbox"/> カネ <input type="checkbox"/> 情報 <input type="checkbox"/> その他
成果の内容	旧中塚幼稚園駐車場の売却、公共物の用途廃止による払下げを行い、自主財源の確保に努めました。 令和元年度土地売却収入 12,559,000円	

令和2年度	成果の視点	<input type="checkbox"/> ヒト	<input checked="" type="checkbox"/> モノ	<input checked="" type="checkbox"/> カネ	<input type="checkbox"/> 情報	<input type="checkbox"/> その他
成果の内容	大柳職員宿舎（土地及び建物）、公共物の用途廃止による払下げを行い、自主財源の確保に努めました。 令和2年度土地売却収入 4,377,537円					
令和3年度	成果の視点	<input type="checkbox"/> ヒト	<input checked="" type="checkbox"/> モノ	<input checked="" type="checkbox"/> カネ	<input type="checkbox"/> 情報	<input type="checkbox"/> その他
成果の内容	二郷字南八丁町有地、公共物の用途廃止による払下げを行い、自主財源の確保に努めました。 令和3年度土地売却収入 10,244,000円					

【⑦課題・改善(Action)】

<p>第3次大綱策定時【平成29年度計画（Plan）へ反映】</p> <p>測量等が3月末に完了、今後の事務のスピードアップを図り、遊休地の売却を進めていく必要があります。</p>
<p>平成29年度【平成30年度計画（Plan）へ反映】</p> <p>旧桜木住宅跡地、二郷字南八丁町有地及び旧練牛小学校跡地の3箇所については、売却に向けた事務手続きを進めているが、その他の旧小牛田幼稚園跡地及び昨年度まで応札のなかった旧中塚幼稚園駐車場についても、賃貸借や地域での利活用も視野に入れ検討します。</p>
<p>平成30年度【令和元年度計画（Plan）へ反映】</p> <p>売却準備の完了している土地は、早急に手続きを進めていく必要があります。</p>
<p>令和元年度【令和2年度計画（Plan）へ反映】</p> <p>土地ごとに有効な活用方法を検討し、売却準備が完了した土地は、定期的に公募していく必要があります。</p>
<p>令和2年度【令和3年度計画（Plan）へ反映】</p> <p>普通財産の利活用の可能性を検討するため所在、用途確認等を進める必要があります。</p>
<p>令和3年度【総括】</p> <p>未利用地の売却及び活用方法について民間事業者の意見を取り入れながら、売却や利活用について今後も進めていく必要があります。</p>

第3次美里町行政改革大綱 実施計画書

【① 基本情報】

項目No. 5 【①財政基盤の強化】

項目名： 公共施設の使用料等、受益者負担の見直し【重点】

担当課／係	防災管財課 /庁舎管理係 進捗管理者 小野 英樹 担当者 阿部 晃
-------	--

【②第2次大綱までの各取組に対する検証結果等】

(1) これまでの取組み 「美里町公共施設等総合管理計画」と個別管理計画の策定を踏まえ、施設の再配置等を見据えて検討します。施設管理担当課による協議を行い、使用料等受益者負担の見直し方針を策定します。
(2) 課題 <input checked="" type="checkbox"/> ヒト <input checked="" type="checkbox"/> モノ <input checked="" type="checkbox"/> カネ <input type="checkbox"/> 情報 <input type="checkbox"/> その他 施設の利用者と未利用者の均衡に配慮し、受益者負担の公平性を確保する必要があります。 財政状況が厳しい中、自主財源の確保に努めていかなければなりません。

【③主な取組み（Plan）】

平成29年度 庁内の公共施設担当部署で7月ないしは8月に今後の取組方針を協議するとともに、具体的なスケジュールを決定します。
平成30年度 各施設の個別施設計画を策定している状況であり、この個別施設計画を踏まえ今後の人件費及び物件費を基本とした適正な使用料の算定基準を策定します。 平成30年度下半期より担当部署の協議の場を設けて見直し案を作成し、平成32年度当初からの施行を目指します。
令和元年度 公共施設等総合管理計画に基づく担当部署による組織を設置し、見直しの基本方針を策定します。
令和2年度 コストを算定する統一基準を定め、同種の施設によるコスト比較を実施した上で、基本方針について、第3四半期をめどに策定します。
令和3年度 公共施設使用料の見直しに関するガイドラインに基づき、コスト比較等の具体的な試算対象施設について使用料の見直しを検討します。

【④具体的な取組項目のスケジュール（Plan）】「計画 -----> ・実績 -----> 」

具体的な取組項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
公共施設使用料 見直し基本方針策定	----->	----->	----->	----->	
使用料の見直し				----->	

【⑤各年度取組実績（Do）】

平成29年度 平成29年度については、各施設において公共施設使用料の調査を行いました。担当部署相互の協議がなかったことから、受益者負担の見直しは実施できませんでした。
平成30年度 平成30年度においては、コミュニティ施設の使用料の見直しを行い、施設毎に大きな料金格差が生じないように調整しました。
令和元年度 公共施設等総合管理計画に基づき、庁内検討組織を設置しました。 施設の使用料見直しの基本方針について、素案の検討に着手しました。
令和2年度 コストを算定する統一基準として、第4四半期での取り組みとなりましたが、見直しに関するガイドラインを策定しました。コスト比較等の具体的な試算は令和3年度において取り組みます。
令和3年度 令和3年度については、公共施設の使用料等、受益者負担の見直しは実施できませんでした。

【⑥成果（Check）】

目標又は指標	公共施設等受益者負担の見直し方針の策定				
目標又は指標（基準）の考え方	公共施設の使用料等を見直し、自主財源の確保を図ります。				
目標又は指標基準値	平成29年度 1	平成30年度 1	令和元年度 1	令和2年度 1	令和3年度 1
実績	0	0	0	1	0

平成29年度	成果の視点	<input checked="" type="checkbox"/> ヒト	<input checked="" type="checkbox"/> モノ	<input checked="" type="checkbox"/> カネ	<input type="checkbox"/> 情報	<input type="checkbox"/> その他
成果の内容	各施設において、公共施設使用料の調査を行い、見直しが必要か否かを確認しました。 全庁で統一的な基本方針の策定までは及びませんでした。					
平成30年度	成果の視点	<input checked="" type="checkbox"/> ヒト	<input checked="" type="checkbox"/> モノ	<input checked="" type="checkbox"/> カネ	<input type="checkbox"/> 情報	<input type="checkbox"/> その他
成果の内容	全庁で統一的な基本方針の策定までは及びませんでした。					
令和元年度	成果の視点	<input checked="" type="checkbox"/> ヒト	<input checked="" type="checkbox"/> モノ	<input checked="" type="checkbox"/> カネ	<input type="checkbox"/> 情報	<input type="checkbox"/> その他
成果の内容	統一的な基本方針の必要性、方針概要の整理は行いましたが、策定までは及びませんでした。					
令和2年度	成果の視点	<input checked="" type="checkbox"/> ヒト	<input checked="" type="checkbox"/> モノ	<input checked="" type="checkbox"/> カネ	<input type="checkbox"/> 情報	<input type="checkbox"/> その他
成果の内容	公共施設使用料を算定する統一的な基準として、公共施設使用料の見直しに関するガイドラインを策定しました。					
令和3年度	成果の視点	<input checked="" type="checkbox"/> ヒト	<input checked="" type="checkbox"/> モノ	<input checked="" type="checkbox"/> カネ	<input type="checkbox"/> 情報	<input type="checkbox"/> その他
成果の内容	公共施設の使用料等を見直しまでは及びませんでした。					

【⑦課題・改善(Action)】

第3次大綱策定時【平成29年度計画(Plan)へ反映】

本課の業務が多忙のため、担当部署相互の協議の場を設けることができませんでした。町の財政事情を踏まえて、施設の統廃合や改修等の整備計画と併せて使用料等の見直し作業を進めていきます。

平成31年10月以降予定されている消費税率の変更についても、考慮する必要があります。なお、手数料の見直しについては、総務課や町民対応窓口担当課がまとめた意見案を、使用料の見直しと連結させます。

平成29年度【平成30年度計画(Plan)へ反映】

各施設の個別施設計画を策定している状況であり、この個別施設計画を踏まえ今後の人件費及び物件費を基本とした適正な使用料の算定基準を策定します。

平成30年度下半期より担当部署の協議の場を設けて見直し案を作成し、平成32年度当初からの施行を目指します。

平成30年度【令和元年度計画(Plan)へ反映】

施設の統廃合や改修等の整備計画が策定されていないため、使用料の適正化に反映させていくことが困難です。公共施設等総合管理計画に基づく担当部署による組織を設置し、施設管理マネジメントを総合的に行う中で、見直しの基本方針策定に向けて協議を進めていきます。

令和元年度【令和2年度計画(Plan)へ反映】

施設の料金見直しの前提として、施設の長寿命化、複合化、除却の具体的な方向性を定める必要があります。

また、料金見直しに係る基本方針を定めるにあたり、施設を維持するためのコストの算定、算定結果の検証、自治体と使用者費用負担割合及び減免対象範囲の特定の4つの要素について検証する必要があります。

令和2年度【令和3年度計画(Plan)へ反映】

公共施設使用料の見直しに関するガイドラインに基づき、対象施設の使用料を算定するため、人件費、物件費、維持管理費といった各施設の年間経費を算出する必要があります。

令和3年度【総括】

令和3年度に公共施設等総合管理計画改訂を行い、施設の長寿命化、複合化、除却等に向けた方向性を決定しました。今後、コスト比較等の具体的な試算を行いながら、公共施設使用料の見直しに向けた取り組みを進めます。

第3次美里町行政改革大綱 実施計画書

【① 基本情報】

項目No. 6 【①財政基盤の強化】

項目名： 広告収入等の確保【重点】

担当課／係	総務課 /広報広聴係 進捗管理者 佐々木 恵 担当者 今野 宗睦
-------	---

【②第2次大綱までの各取組に対する検証結果等】

(1) これまでの取組み 目標値を設定したところと比較すると、広告を掲載する媒体の減少から広告収入額が減少しています。 目標値の見直しを行い、新たな広告媒体を採用するなど収入の確保を図り今後も継続していくべきものと考えます。
(2) 課題 <input type="checkbox"/> ヒト <input type="checkbox"/> モノ <input checked="" type="checkbox"/> カネ <input type="checkbox"/> 情報 <input type="checkbox"/> その他 財政状況が厳しい中、自主財源の確保に努めていかなければなりません。

【③主な取組み（Plan）】

平成29年度 ・ 広報紙、町のホームページへの広告掲載の募集を随時行います。 ・ 平成30年度当初予算要求までに新たな広告媒体を検討します。 ・ 命名権契約（ネーミングライツ）制度の導入を検討します。
平成30年度 ・ 公共施設へのネーミングライツ制度導入について検討します。
令和元年度 ・ 野球場外野フェンスへの広告掲載に関する要領等を整備し、募集を行います。 ・ 新たな広告媒体の発掘を引き続き行います。 ・ 公共施設へのネーミングライツ制度導入について、対象となり得る施設を抽出し、制度可否の判断を行います。
令和2年度 ・ ネーミングライツ制度の可否を判断するため、対象となる施設を選定し、制度導入に係る検討を行います。
令和3年度 ・ ネーミングライツ制度の可否を判断するため、対象となる施設を選定し、制度導入に係る検討を行います。

【④具体的な取組項目のスケジュール（Plan）】「計画 -----> ・実績-----> 」

具体的な取組項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
広告掲載企業等への営業	----->	----->	----->	----->	----->
新たな広告媒体の検討	----->	----->	----->	----->	----->
ネーミングライツの検討	----->	----->	----->	----->	----->

【⑤各年度取組実績（Do）】

平成29年度 広報紙等への広告掲載を行いました。 新たな広告媒体の検討を行いました。現時点で具体的なものにはなっていません。 毎年発行される住民バス時刻表は、広告媒体として有効であり、今後も継続して活用していきます。また、公共施設へのネーミングライツ制度導入を検討しています。
平成30年度 広報紙等への広告掲載を行いました。 新たな広告媒体の検討を行い、野球場外野フェンスへの広告掲載を令和元年度から行うこととしました。
令和元年度 広報紙等への広告掲載を行いました。 新たな広告媒体として、野球場（素山野球場外野フェンス及び南郷球場観客席上部内壁）への広告掲載を行いました。
令和2年度 広報紙、住民バス時刻表、野球場（素山野球場外野フェンス及び南郷球場観客席上部内壁）への広告掲載を行いました。
令和3年度 広報紙、ホームページ、住民バス時刻表、野球場（素山野球場外野フェンス及び南郷球場観客席上部内壁）への広告掲載を行いました。

【⑥成果（Check）】

目標又は指標	広告料収入の上昇				
目標又は指標（基準）の考え方	これまでの広告料収入の確保はもちろん、新たな広告媒体について検討し、広告料収入の上昇につなげます。				
目標又は指標基準値	平成29年度 1,086,000円	平成30年度 1,086,000円	令和元年度 1,086,000円	令和2年度 1,086,000円	令和3年度 1,086,000円
実績	1,160,000円	1,096,000円	2,040,600円	332,000円	2,048,000円

平成29年度	成果の視点	<input type="checkbox"/> ヒト <input type="checkbox"/> モノ <input checked="" type="checkbox"/> カネ <input type="checkbox"/> 情報 <input type="checkbox"/> その他
成果の内容	広報みさと1,080千円、ホームページ56千円、住民バス時刻表24千円の収入実績となりました。	
平成30年度	成果の視点	<input type="checkbox"/> ヒト <input type="checkbox"/> モノ <input checked="" type="checkbox"/> カネ <input type="checkbox"/> 情報 <input type="checkbox"/> その他
成果の内容	広報みさと1,002千円、ホームページ70千円、住民バス時刻表24千円の収入実績となりました。	
令和元年度	成果の視点	<input type="checkbox"/> ヒト <input type="checkbox"/> モノ <input checked="" type="checkbox"/> カネ <input type="checkbox"/> 情報 <input type="checkbox"/> その他
成果の内容	広報みさと1,379千円、ホームページ48千円、野球場589千円、住民バス時刻表24千円の収入実績となりました。	
令和2年度	成果の視点	<input type="checkbox"/> ヒト <input type="checkbox"/> モノ <input checked="" type="checkbox"/> カネ <input type="checkbox"/> 情報 <input type="checkbox"/> その他
成果の内容	広報みさと224千円、ホームページ84千円、住民バス時刻表24千円の収入実績となりました。 なお、実績値の広告料収入の減少にあつては、予算を計上する年度を見直したことによるものです。	
令和3年度	成果の視点	<input type="checkbox"/> ヒト <input type="checkbox"/> モノ <input checked="" type="checkbox"/> カネ <input type="checkbox"/> 情報 <input type="checkbox"/> その他
成果の内容	広報みさと1,354千円、ホームページ142千円、野球場528千円、住民バス時刻表24千円の収入実績となりました。	

【⑦課題・改善(Action)】

<p>第3次大綱策定時【平成29年度計画(Plan)へ反映】</p> <p>広報みさと、ホームページ等の広告収入については、安定的な収入となっておりますが、ほぼ上限額となっておりこれ以上の収入増額は見込めません。</p> <p>新たな広告媒体を検討しさらなる収入増を図る必要があるため、公共施設へのネーミングライツ制度の導入について検討します。</p>
<p>平成29年度【平成30年度計画(Plan)へ反映】</p> <p>公共施設へのネーミングライツ制度導入について検討します。</p>
<p>平成30年度【令和元年度計画(Plan)へ反映】</p> <p>野球場外野フェンスへの広告掲載に関する要領等を整備し、募集を行います。</p> <p>新たな広告媒体の発掘を引き続き行います。</p> <p>公共施設へのネーミングライツ制度導入について、対象となり得る施設を抽出し、制度可否の判断を行います。</p>
<p>令和元年度【令和2年度計画(Plan)へ反映】</p> <p>新たな広告媒体として、野球場への広告掲載を行いました。公共施設へのネーミングライツ制度の導入検討に着手できませんでした。ネーミングライツ制度の可否を判断するため、対象となる施設を選定し、制度導入に係る検討を行います。</p>
<p>令和2年度【令和3年度計画(Plan)へ反映】</p> <p>ネーミングライツ制度の可否を判断するため、対象となる施設を選定し、制度導入に係る検討を目指しましたが、新型コロナウイルス対応等により予定どおりに業務が進められませんでした。引き続き制度導入に係る検討を行います。</p>
<p>令和3年度【総括】</p> <p>これまで、野球場への広告掲載など新たな広告媒体の発掘を図り、広告収入の増加に取り組みました。引き続き、広告掲載の拡大に取り組みます。</p> <p>ネーミングライツ制度の導入については、公共施設等総合管理計画に基づく施設の方向性（集客イベント施設、地域子妙ニティ施設等）を鑑み、当該施設の活用に応じたネーミングライツの実施を検討します。</p>

第3次美里町行政改革大綱 実施計画書

【①基本情報】

項目No. 28 【②行政サービスの質の向上】

項目名: 窓口・公共施設等の住民サービスの充実

担当課/係	町民生活課 /住民係 進捗管理者 阿部 伸二 担当者 高橋 美樹
-------	---

【②第2次大綱までの各取組に対する検証結果等】

(1) これまでの取組み 目標を達成することができました。目標値を見直しながら、今後も継続していくべきものと考えます。
(2) 課題 <input checked="" type="checkbox"/> ヒト <input type="checkbox"/> モノ <input type="checkbox"/> カネ <input checked="" type="checkbox"/> 情報 <input type="checkbox"/> その他 さらなる接遇向上を目指す必要があります。

【③主な取組み (Plan)】

平成29年度 ・社会保障・税番号制度運用関係への対応 ・来庁者窓口利用アンケート調査の実施 ・コンビニ交付等の検討
平成30年度 窓口利用者アンケート調査の実施時期を見直します。 マイナンバーカード交付率を向上させる取り組みを検討します。
令和元年度 マイナンバーカードの交付率を向上させるため、来庁者への申請勧奨をします。 (転入手続きや国保加入時の行政手続きの際に実施) ポスター掲示等による周知広報活動を行います。 戸籍・住民票等の公用交付の増加及びマイナンバーカードへの健康保険証機能の付加等によるマイナンバーカードの申請件数の増加が見込まれ、戸籍異動処理及び窓口業務の遅滞が懸念されることから、窓口利用者のサービス向上(処理時間短縮)対策として、窓口業務(住民票等の発行業務及び国民健康保険等の申請受付業務)の委託化等の検討を行います。
令和2年度 マイナンバーカードの交付申請等の増加により処理時間の増加が見込まれるため、受付体制の整備を図るとともに、窓口手続きに係る処理時間の短縮とサービス向上のため、窓口業務の委託化及び住民票等のコンビニ交付を行います。 また、特に専門性を有する業務について、不測の事態に対応できる業務体制を検討します。
令和3年度 前年度から開始した窓口業務委託の安定稼働により、受付体制の整備により更なる満足度のアップを図ります。 住民サービス向上のため、住民票等のコンビニ交付を行います。 マイナンバー事務については、増加する利用者に対応するため、統合端末の増設、カード管理システムの導入を検討します。

【④具体的な取組項目のスケジュール (Plan)】「計画 -----> ・実績 -----> 」

具体的な取組項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
窓口利用者アンケート調査	---> ->	---> ->	---> ->	---> ->	---> ->
コンビニ交付の検討	-----> ->		----->		----->
マイナンバーカード交付率向上対策		----->	----->	----->	----->
窓口業務の委託化検討			-----> ->		
窓口業務の委託				----->	----->

【⑤各年度取組実績 (Do)】

平成29年度 番号制度の運用については、適正に対応しました。 アンケート調査及び接遇対応評価測定調査結果を踏まえ、住民サービスと接遇対応の向上に努めました。 コンビニ交付等の検討については、個人番号カードの申請件数が全体の10%程度であり、現時点では申請件数をもっと上げなければコンビニ交付を導入しても、効果が少ないと考えます。
平成30年度 番号制度の運用については、適正に対応しました。 マイナンバーカードの申請件数は全体の11.7%であり若干の上昇はみられるものの低調な推移でした。
令和元年度 番号制度の運用については、適正に対応しました。 マイナンバーカードの申請件数は、人口に対する申請率が13.95%で上昇傾向がみられました。 窓口利用者のサービス向上対策として、窓口業務の委託及び住民票等のコンビニ交付を令和2年度から実施することとしました。
令和2年度 行政手続のデジタル化に伴い、関連するシステム改修や番号制度の運用について適正に対応しました。 マイナンバーカードの申請件数は、人口に対する申請率が約28.7%となり、マイナポイント付与等の影響により急激に増加しました。 窓口利用者のサービス向上対策として実施してきた窓口利用者のアンケート調査については、新型コロナウイルス感染予防の観点から、窓口対応を必要最小限の時間で行うことを優先したため、実施は見合わせました。
令和3年度 行政手続のデジタル化に伴い、関連するシステム改修や番号制度の運用について適正に対応しました。 マイナンバーカードの申請件数は、人口に対する申請率が約38.03%となり、年々増加しています。マイナンバーカードを利用して各種証明書を取得できるコンビニ交付件数も徐々に増加しています。カード保有者が増加することで、カードの運用管理業務も増加したため、窓口利用者の待ち時間を短縮できるように、統合端末を1台増設して、住民サービス向上を図りました。

【⑥成果 (Check)】

目標又は指標	窓口利用者のアンケート調査における満足度				
目標又は指標 (基準) の考え方	住民の利便性の向上と窓口職員の接遇向上を図るため、窓口利用者のアンケート調査を平成25年度から行い、利用者の満足度の上昇を目標とし目標値を5%増の73.3%に設定しました。平成30年度に目標を達成したため、更なる満足度のアップと職員の接遇向上を図るため、78%に設定しました。				
目標又は指標 基準値	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
	73.3%	73.3%	78.0%	78.0%	78.0%
実績	72.2%	76.0%	75.2%	未実施	94.0%

平成29年度	成果の視点	<input checked="" type="checkbox"/> ヒト	<input type="checkbox"/> モノ	<input type="checkbox"/> カネ	<input checked="" type="checkbox"/> 情報	<input type="checkbox"/> その他
成果の内容	目標とした満足度には達しなかったものの、窓口業務への苦情は減少しています。					
平成30年度	成果の視点	<input checked="" type="checkbox"/> ヒト	<input type="checkbox"/> モノ	<input type="checkbox"/> カネ	<input checked="" type="checkbox"/> 情報	<input type="checkbox"/> その他
成果の内容	目標とした満足度に達成しました。更なる住民満足度のアップとなるよう、今後もよりよい接遇対応に心掛けます。					

令和元年度	成果の視点	<input checked="" type="checkbox"/> ヒト	<input type="checkbox"/> モノ	<input type="checkbox"/> カネ	<input checked="" type="checkbox"/> 情報	<input type="checkbox"/> その他
成果の内容	目標とした満足度には達しなかったものの、住民満足度がアップとなるようなよりよい接遇対応に心掛けます。					
令和2年度	成果の視点	<input checked="" type="checkbox"/> ヒト	<input type="checkbox"/> モノ	<input type="checkbox"/> カネ	<input checked="" type="checkbox"/> 情報	<input type="checkbox"/> その他
成果の内容	窓口利用者のアンケート調査未実施のため、数値が測れなかったものの、窓口業務や接遇への苦情等はあまりなく、今後も住民満足度のアップを図るためよりよい接遇対応に心掛けます。					
令和3年度	成果の視点	<input checked="" type="checkbox"/> ヒト	<input type="checkbox"/> モノ	<input type="checkbox"/> カネ	<input checked="" type="checkbox"/> 情報	<input type="checkbox"/> その他
成果の内容	目標とした満足度に達成しました。 この住民満足度を保ちながら、今後もよりよい接遇対応に心掛けます。					

【⑦課題・改善(Action)】

第3次大綱策定時【平成29年度計画(Plan)へ反映】

窓口利用者アンケート調査の実施時期について、これまで3月の繁忙期に実施していたため、アンケート回収率が低い状況です。

コンビニ交付等の検討については、個人番号カードの申請件数が全体の10%程度であり、現時点では申請件数をもっと上げなければコンビニ交付を導入しても、費用対効果が少ないと考えられることから、まずは、マイナンバーカードの交付率を上げる対策を進める必要があります。

平成29年度【平成30年度計画(Plan)へ反映】

窓口利用者アンケート調査の実施時期を見直します。
マイナンバーカード交付率を向上させる取り組みを検討します。

平成30年度【令和元年度計画(Plan)へ反映】

マイナンバーカードの交付率を向上させるため、来庁者への申請勧奨をします。

令和元年度【令和2年度計画(Plan)へ反映】

戸籍・住民票等の公的交付の請求件数やマイナンバーカード申請件数の増加により、来庁者の窓口対応が遅滞し、窓口利用者へのサービス低下が懸念されます。

令和2年度【令和3年度計画(Plan)へ反映】

マイナンバーカードの申請件数が前年度対比約15%増と急激に増加していることから、交付体制の整備と、カード利用に係る管理業務体制の整備について検討が必要です。

令和3年度【総括】

住民サービスを充実させるため、窓口業務の委託、コンビニ交付、マイナンバーカード交付率向上のための統合端末の増設を行いました。窓口利用者アンケート調査では目標を達成していますが、引き続き、住民の利便性の向上と窓口職員の接遇向上を継続していく必要があります。

第3次美里町行政改革大綱 実施計画書

【①基本情報】

項目No. 31 【③社会情勢等の変化に対応した

行政サービスと公民連携】

項目名: 行政需要の把握とその対応【重点】

担当課/係	総務課 /広報広聴係 進捗管理者 佐々木 恵 担当者 鎌田 拓也
-------	---

【②第2次大綱までの各取組に対する検証結果等】

(1) これまでの取組み 町政相談員の設置、総合案内相談窓口の開設や提案箱設置など、行政に対する意見、要望、相談等の把握と対応を推進する環境整備に努めました。さらに対応のマニュアル化を図り、組織としての適切な対応と住民の利便性向上に繋げました。
(2) 課題 <input type="checkbox"/> ヒト <input checked="" type="checkbox"/> モノ <input type="checkbox"/> カネ <input checked="" type="checkbox"/> 情報 <input type="checkbox"/> その他 複雑多様化する行政への意見、要望、相談に迅速的確に対応する必要があります。

【③主な取組み (Plan)】

平成29年度 総合案内相談窓口、町政相談員、提案箱等の相談対応ツールの広報を四半期前半に集中して実施し、住民への周知を図ります。 開設から2年を経過した総合案内相談窓口の利用・対応状況の分析と改善点の検証を9月までに行い、来年度以降の取組に反映させます。
平成30年度 行政への意見、要望、相談等の対応については、迅速かつ的確に対応することが当たり前であり、100%対応することを目標に設定することは適切とは言えません。これらの情報を得て、適宜町の施策としてスムーズに反映させていくための仕組みが行政改革で求められる取組であると考えます。今後は、頂いた相談等の内、町の施策、事務事業等へ反映した状況を公表する仕組みを検討してまいります。
令和元年度 総合案内相談窓口に寄せられた相談等の町の施策、事務事業等への反映状況の公表について、実現に向けた仕組みの検討を行います。また、総合案内相談窓口については、引き続き相談しやすい環境への改善を行います。
令和2年度 総合案内相談窓口、町政相談員、提案箱等の行政に対する提案、意見、要望、相談等の対応ツールを確立し、住民に周知します。 各担当窓口や専門相談への案内等、総合案内窓口業務により住民サービスの向上を図ります。 住民の声マニュアルの見直しを行い、行政需要の把握と公表する仕組みを整備します。
令和3年度 総合案内相談窓口、町政相談員、提案箱等の行政に対する提案、意見、要望、相談等の対応ツールを確立し、住民に周知します。 各担当窓口や専門相談への案内等、総合案内窓口業務により住民サービスの向上を図ります。

【④具体的な取組項目のスケジュール (Plan)】「計画 -----> ・実績 -----> 」

具体的な取組項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
総合案内相談窓口の設置					
意見、要望、苦情等の受付					
意見、要望等の町の施策等への反映状況の公表					

【⑤各年度取組実績 (Do)】

平成29年度 広報みさとやホームページを活用して相談対応ツールの周知を図り、相談者の利便性向上に努めました。 総合案内相談窓口の対応件数は年々増加しているものの、案内業務が9割以上の状況にあります。対応内容を分析し、相談体制の強化充実を図る上での改善すべき点について検証を行いました。 総合案内相談窓口対応述べ件数 6503件 (要望4件、苦情9件、相談167件、情報提供10件、案内業務6307件)
平成30年度 広報みさとを活用して相談窓口の周知を図り、認知度向上に努めました。 総合案内相談窓口の対応件数は年々増加しているものの、案内業務が9割以上の状況にあります。対応内容を分析し、相談体制の強化充実を図る上での改善すべき点について検証を行いました。 総合案内相談窓口対応述べ件数 5,905件 (要望4件、苦情7件、相談173件、情報提供1件、案内業務5,714件、その他6件)
令和元年度 広報みさとを活用して相談窓口の周知を図り、認知度向上に努めました。 総合案内相談窓口対応述べ件数 5,632件 (要望4件、苦情2件、相談72件、情報提供5件、案内業務5,537件、その他12件) 相談窓口等に寄せられた意見等について、要望、苦情については担当部署に周知し業務改善につなげ、事務事業等への反映、公表方法等の仕組みの見直しについて検討を行いました。
令和2年度 広報みさとを活用して相談窓口の周知を図り、認知度向上に努めました。 総合案内相談窓口対応述べ件数 5,632件 (要望6件、苦情1件、相談90件、情報提供2件、案内業務5,550件、その他17件) 相談窓口等に寄せられた意見等について、要望、苦情については担当部署に周知し業務改善につなげ、事務事業等への反映、公表方法等の仕組みの見直しについて検討を行いました。
令和3年度 広報みさとを活用して相談窓口の周知を図り、認知度向上に努めました。 総合案内相談窓口対応述べ件数 4,726件 (要望3件、苦情2件、相談60件、情報提供6件、案内業務4,640件、その他15件) 相談窓口等に寄せられた意見等について、要望、苦情については担当部署に周知し業務改善につなげ、事務事業等への反映、公表方法等の仕組みの見直しについて検討を行いました。

【⑥成果 (Check)】

目標又は指標	総合相談窓口寄せられた意見、要望、提案、苦情等に対する対応処理				
目標又は指標 (基準) の考え方	相談体制の強化充実を図る上で、回答までの事務処理対応が適切に行われているかの検証が必要と考えるため、回答調整の必要な案件への確実な対応による住民との信頼関係を構築するコミュニケーションの実施を目指します。				
目標又は指標 基準値	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
	100%	100%	100%	100%	100%
実績	100%	100%	100%	100%	

平成29年度	成果の視点	<input type="checkbox"/> ヒト	<input checked="" type="checkbox"/> モノ	<input type="checkbox"/> カネ	<input checked="" type="checkbox"/> 情報	<input type="checkbox"/> その他
成果の内容	総合案内相談窓口対応述べ件数 6503件 (要望4件、苦情9件、相談167件、情報提供10件、案内業務6307件)					
平成30年度	成果の視点	<input type="checkbox"/> ヒト	<input checked="" type="checkbox"/> モノ	<input type="checkbox"/> カネ	<input checked="" type="checkbox"/> 情報	<input type="checkbox"/> その他
成果の内容	総合案内相談窓口対応述べ件数 5,905件 (要望4件、苦情7件、相談173件、情報提供1件、案内業務5,714件、その他6件)					

令和元年度	成果の視点	<input type="checkbox"/> ヒト	<input checked="" type="checkbox"/> モノ	<input type="checkbox"/> カネ	<input checked="" type="checkbox"/> 情報	<input type="checkbox"/> その他
成果の内容	総合案内相談窓口対応述べ件数 5,632件 (要望4件、苦情2件、相談72件、情報提供5件、案内業務5,537件、その他12件)					
令和2年度	成果の視点	<input type="checkbox"/> ヒト	<input checked="" type="checkbox"/> モノ	<input type="checkbox"/> カネ	<input checked="" type="checkbox"/> 情報	<input type="checkbox"/> その他
成果の内容	総合案内相談窓口対応述べ件数 5,666件 (要望6件、苦情1件、相談90件、情報提供2件、案内業務5,550件、その他17件)					
令和3年度	成果の視点	<input type="checkbox"/> ヒト	<input checked="" type="checkbox"/> モノ	<input type="checkbox"/> カネ	<input checked="" type="checkbox"/> 情報	<input type="checkbox"/> その他
成果の内容	総合案内相談窓口対応述べ件数 4,674件 (要望3件、苦情2件、相談60件、情報提供6件、案内業務4,588件、その他15件)					

【⑦課題・改善(Action)】

<p>第3次大綱策定時【平成29年度計画(Plan)へ反映】</p> <p>総合案内相談窓口での案内業務は定着し、来庁者にも好評を得ているところですが、相談対応業務があまり機能していない状況にあります。組織的な相談体制の機能充実を図るためにも、窓口設置の環境改善（特に秘密保持の観点等から）が必要です。</p>
<p>平成29年度【平成30年度計画(Plan)へ反映】</p> <p>行政への意見、要望、相談等の対応については、迅速かつ的確に対応することが当たり前であり、100%対応することを目指して設定することは適切とは言えません。これらの情報を得て、適宜町の施策としてスムーズに反映させていくための仕組みが行政改革で求められる取組であると考えます。今後は、頂いた相談等の内、町の施策、事務事業等へ反映した状況を公表する仕組みを検討してまいります。</p>
<p>平成30年度【令和元年度計画(Plan)へ反映】</p> <p>総合案内相談窓口へ寄せられた相談等の町の施策、事務事業等への反映状況の公表について検討しましたが、実施できませんでした。引き続き公表の仕組みを検討し、実現に向けた取り組みを行います。また、総合案内相談窓口の運営については、引き続き相談しやすい環境づくりを目指した改善が必要です。</p>
<p>令和元年度【令和2年度計画(Plan)へ反映】</p> <p>総合案内相談窓口へ寄せられた相談等の町の施策、事務事業等への反映状況の公表について実施できませんでした。住民の声マニュアルの見直しを行い公表の仕組みを整え住民の視点に立った総合案内窓口の環境づくりを目指します。</p>
<p>令和2年度【令和3年度計画(Plan)へ反映】</p> <p>総合案内相談窓口へ寄せられた相談等の町の施策、事務事業等への反映状況の公表について実施できませんでした。実現に向けた取り組みを行います。また、総合案内相談窓口の運営については、引き続き相談しやすい環境づくりを目指します。</p>
<p>令和3年度【総括】</p> <p>総合案内相談窓口へ寄せられた要望、苦情、相談等については、担当部署に周知し業務改善につなげているが町の施策、事務事業等への反映状況の公表について実施できませんでした。実現に向けた取り組みを行います。また、総合案内相談窓口の運営については、引き続き相談しやすい環境づくりを目指します。</p>

第3次美里町行政改革大綱 実施計画書

【① 基本情報】

項目No. 35 【③社会情勢等の変化に対応した

行政サービスと公民連携】

項目名: 組織機構の見直し

担当課/ 係	総務課 /総務係 進捗管理者 佐藤 俊幸 担当者 門間 裕匡
-----------	---

【②第2次大綱までの各取組に対する検証結果等】

(1) これまでの取組み その時々状況から組織体制の見直しは随時必要となってきました。いつでも組織見直しの検討ができる体制を整え、迅速に対応していきます。
(2) 課題 <input type="checkbox"/> ヒト <input type="checkbox"/> モノ <input type="checkbox"/> カネ <input type="checkbox"/> 情報 <input checked="" type="checkbox"/> その他 社会情勢の変化が激しい中、安定した住民サービスを提供するには、随時、組織の見直しを検討する必要があります。

【③主な取組み (Plan)】

平成29年度 組織体制見直しの検討
平成30年度 組織体制の見直しは、その必要の都度、期限を決めて計画的に行う必要があります、人事ヒアリングを実施しながら随時、組織の見直しを検討します。
令和元年度 職員数(定員管理)、年齢バランス及び業務数等、多面的に組織の在り方を検証し、組織の見直しを検討します。 水道事業所・下水道課の統合について、スケジュールを作成し、検討実施に移行します。 徴収対策課の方向性(課の統合、業務の調整等)について検討します。 町の組織体制について、業務量の調整、人員配置、組織形態等について、検討組織を立ち上げ、検討に着手します。
令和2年度 令和元年度から引き続きワーキンググループによる組織の見直しの検討を進め、検討結果を美里町行政改革推進本部会議に提出します。
令和3年度 各課からの意見を集約し、ワーキンググループでの検討結果を美里町行政改革推進本部会議に報告し、組織機構への反映の可否を判断した上で、組織機構を見直します。

【④具体的な取組項目のスケジュール (Plan)】「計画 -----> ・実績 -----> 」

具体的な取組項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
組織体制の見直し検討	→			→	→
条例・規則改正	→			→	→
水道事業所・下水道課の統合(新規)			→	→	
徴収対策課の方向性検討			→	→	→
見直し検討体制の整備			→	→	
ワーキンググループによる検討			→	→	→

【⑤各年度取組実績 (Do)】

平成29年度 健康福祉課の組織機構の見直しについて検討を行い、12月議会において新たに長寿支援課を設置する条例改正案が可決しました。
平成30年度 組織変更に関する検討に着手できませんでした。
令和元年度 水道事業所と下水道課の組織機構の見直しに着手し、組織統合を前提に、令和2年8月から下水道課を水道事業所が設置される美里町浄水場に移転することとしました。引き続き、組織統合に向けた業務詳細等の調整を行います。 組織体制の見直しのため、ワーキンググループを設置し、検討を開始しました。
令和2年度 組織見直しについて、ワーキンググループで検討し、美里町行政改革推進本部会議に中間報告を行いました。 中間報告をベースに各課のヒアリング実施し、要望意見を集約しました。 組織体制の見直し結果の反映を令和3年4月としておりましたが、各課職員の意見を集約し反映させるため、令和4年4月までに延長しました。
令和3年度 組織見直しについて、ワーキンググループで検討した結果を報告書として取りまとめ、美里町行政改革推進本部会議に提出しました。 ワーキンググループから提出された報告書について、令和4年9月を目途に各課で内容を精査・検討し、その結果を令和5年4月に反映させることとしました。

【⑥成果 (Check)】

目標又は指標	組織体制の見直しが必要となる部署等				
目標又は指標(基準)の考え方	組織体制については、常に見直しを行い、その対応が必要と考えます。				
目標又は指標基準値	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
実績					

平成29年度	成果の視点	<input type="checkbox"/> ヒト	<input type="checkbox"/> モノ	<input type="checkbox"/> カネ	<input type="checkbox"/> 情報	<input checked="" type="checkbox"/> その他
成果の内容	健康福祉課について、組織体制の見直しを行い、高齢者が健康で元気に暮らせるよう支援を充実させるため、長寿支援課を設置しました。					
平成30年度	成果の視点	<input type="checkbox"/> ヒト	<input type="checkbox"/> モノ	<input type="checkbox"/> カネ	<input type="checkbox"/> 情報	<input checked="" type="checkbox"/> その他
成果の内容	組織変更に関する検討は行いませんでした。					
令和元年度	成果の視点	<input type="checkbox"/> ヒト	<input type="checkbox"/> モノ	<input type="checkbox"/> カネ	<input type="checkbox"/> 情報	<input checked="" type="checkbox"/> その他
成果の内容	水道事業所と下水道課が同じ施設となることで、窓口サービスの利便性向上と上下水道職員間の連携・強化が期待されます。					
令和2年度	成果の視点	<input type="checkbox"/> ヒト	<input type="checkbox"/> モノ	<input type="checkbox"/> カネ	<input type="checkbox"/> 情報	<input checked="" type="checkbox"/> その他
成果の内容	組織体制の見直しに向けた具体的な検討を行いました。					
令和3年度	成果の視点	<input type="checkbox"/> ヒト	<input type="checkbox"/> モノ	<input type="checkbox"/> カネ	<input type="checkbox"/> 情報	<input checked="" type="checkbox"/> その他
成果の内容	令和元年度に設置したワーキンググループから組織見直しに関する報告書が提出され、実施に向けた具体的な検討に着手する準備が整いました。					

【⑦課題・改善(Action)】

<p>第3次大綱策定時【平成29年度計画(Plan)へ反映】</p> <p>組織改編に係る内部での検討に時間を要すことから、検討当初に新組織稼働までのスケジュールを決めて進めなければなりません。また、事前に住民への周知を図ることも必要です。</p>
<p>平成29年度【平成30年度計画(Plan)へ反映】</p> <p>組織体制の見直しは、その必要の都度、期限を決めて計画的に行う必要があり、人事ヒアリングを実施しながら随時、組織の見直しの検討が必要です。</p>
<p>平成30年度【令和元年度計画(Plan)へ反映】</p> <p>職員数(定員管理)、年齢バランス及び業務数等、多面的に組織の在り方を検証し、組織の見直しの検討が必要。</p> <p>組織体制について、①水道事業所・下水道課の統合、②徴収対策課の方向性について、平成31年度に具体的な対応に着手する。</p>
<p>令和元年度【令和2年度計画(Plan)へ反映】</p> <p>水道事業所と下水道課の統合については、新たな項目として実施計画書を作成し、進行管理を行います。</p> <p>組織体制の見直しの令和3年4月の実施に向け、令和元年度に設置したワーキンググループで引き続き検討します。検討結果については、美里町行政改革推進本部において、組織への反映の可否について検討します。</p>
<p>令和2年度【令和3年度計画(Plan)へ反映】</p> <p>ワーキンググループにおいて、各課からの意見を集約し、段階的な組織機構の見直しを視野に実体性のある組織体制の検討を行います。また、美里町行政改革推進本部会議では、目先に捉われない将来を見据えた組織づくりを検討し、実践する必要があります。</p>
<p>令和3年度【総括】</p> <p>令和18年1月の合併以降、行政組織の細分化が進められ、部分的な組織見直しにより、職員数と組織構造の均衡がとれない状況が確認され、現状の組織規模に応じた行政組織全体の見直しが必要な時期となっています。住民サービスの向上と業務の効率化を念頭に、行政需要に対峙できる強固な組織への改変が必要です。そのため、令和4年度においては、ワーキンググループで取りまとめた報告書を基に、業務の集約、係の再編等各課題の解決に向けた検討を行い、令和5年度から新たな組織体制に移行できるよう対応を継続します。</p>

第3次美里町行政改革大綱 実施計画書

【① 基本情報】

項目No. 41 【③社会情勢等の変化に対応した

行政サービスと公民連携】

項目名: 会議及び会議録の公開

担当課/係	総務課 /文書法令係 進捗管理者 佐藤 俊幸 担当者 門間 裕匡
-------	---

【②第2次大綱までの各取組に対する検証結果等】

(1) これまでの取組み

平成24年度の数値を基準とし、それ以降、目標に達していませんでした。会議録の調整は、事務担当者が実施している場合が多く、他の業務に追われて会議録の調整が後回しになってしまい調整に時間を要しています。今後、各会議等の内容によっては、会議録調整業務の外部委託を検討する必要があります。

一方、会議録の公開は、可能な限り早急な対応が求められることから、基準値を見直し今後も継続していくべきものと考えます。

(2) 課題 ヒト モノ カネ 情報 その他

附属機関等の会議録について、おおむね30日以内に公開することとしているが、多くの附属機関等でその期限が守られていません。

【③主な取組み (Plan)】

平成29年度	・附属機関等の会議の公開に関する運用 ・行政文書管理規則、文書規程の適切な運用 ・情報公開の推進
平成30年度	会議の公開及び会議録の公表については、進捗管理を行いながら進めていきます。 また、会議録作成については、職員の負担も大きいことから、外部委託やソフトウェアの導入も検討していきます。
令和元年度	会議の公開及び会議録の公表について、進捗管理を行いながら進めていきます。 また、会議録作成について、職員の事務負担を考慮し、代替策を検討します。
令和2年度	会議録作成の委託化を進めます。 また、会議の開催周知から会議録の公表までを管理する手法を検討し、実施します。
令和3年度	会議開催後、1月以内の会議録公表の周知を徹底します。 会議開催時に、1月以内に会議録が公表できないと見込まれる場合の対応について実情に応じた代替手段を検討し、1月以内の公表を前提とした仕組みを検討します。

【④具体的な取組項目のスケジュール (Plan)】「計画 -----> ・実績 -----> 」

具体的な取組項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
会議録の作成及び公開	----->				----->
附属機関の運用に関する通知		---> ->		--->	
会議録作成の委託化	----->		->	->	->

【⑤各年度取組実績 (Do)】

平成29年度	平成30年3月総務課長名で各課長等あてに附属機関の運用に関する通知を発出し、会議の公開について周知しました。
平成30年度	会議開催から30日を経過するまでに担当課に確認する等進捗管理を行った。 会議録の作成に関する外部委託を検討したが、予算の確保ができず実施に至りませんでした。
令和元年度	会議録作成業務について、障害者雇用により行うこととし、臨時職員を募集したが応募はありませんでした。また、新たな委託先として、県内のNPO法人（就労継続支援B型事業所）に試行的に業務を依頼し、業務内容を検証した結果、1ページ単位で委託可能であることから、今後の運用方法によっては、事務負担の軽減が見込まれる。 会議開催から30日を経過するまでに担当課に確認する等進捗管理を行った。
令和2年度	附属機関の会議録作成に関する周知を行いました。また、会議の開催時期や他業務との調整などを行った上で、その状況に応じ、会議録作成を外部委託するなどの対応を検討するよう周知した。
令和3年度	附属機関の会議録作成に関する周知を行いました。また、会議録作成の外部委託の検討についても引き続き検討を周知しました。

【⑥成果 (Check)】

目標又は指標	会議終了後、会議録の公開まで1か月以内の附属機関の割合				
目標又は指標 (基準) の考え方	公開した附属機関等の会議の会議録を遅延なく公表することで、行政と住民等との円滑な情報共有を図ります。				
目標又は指標 基準値	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
	16%	16%	16%	16%	16%
実績	12.5%	16.1%	7.5%	25.3%	17.1%

平成29年度	成果の視点	<input type="checkbox"/> ヒト	<input type="checkbox"/> モノ	<input type="checkbox"/> カネ	<input checked="" type="checkbox"/> 情報	<input type="checkbox"/> その他
成果の内容	附属機関の運用について各課長あて通知することにより、会議の公開等に関して周知を図りました。しかし、会議録の公開までの期間について、30日以内という目標を達成した附属機関等の会議が3件のみであり、目標を達成できませんでした。					
平成30年度	成果の視点	<input type="checkbox"/> ヒト	<input type="checkbox"/> モノ	<input type="checkbox"/> カネ	<input checked="" type="checkbox"/> 情報	<input type="checkbox"/> その他
成果の内容	附属機関の会議録公表について周知を図り、会議録の公開までの期間が30日以内という目標を達成した附属機関等の会議が11件となり目標を達成しました。					
令和元年度	成果の視点	<input type="checkbox"/> ヒト	<input type="checkbox"/> モノ	<input type="checkbox"/> カネ	<input checked="" type="checkbox"/> 情報	<input type="checkbox"/> その他
成果の内容	附属機関の会議録の公開までの期間が30日以内であった会議は5件で、目標を達成できませんでした。なお、対象となる会議総数は67件あり、2か月以内が26件、3か月以内が14件、それ以上が22件となっており、会議録公開までの平均期間は84日でした。					

令和2年度	成果の視点	<input type="checkbox"/> ヒト	<input type="checkbox"/> モノ	<input type="checkbox"/> カネ	<input checked="" type="checkbox"/> 情報	<input type="checkbox"/> その他
成果の内容	附属機関の会議録の公開までの期間が1月以内であった会議は18件となり、目標を達成しました。なお、対象となる会議総数は71件あり、2か月以内が31件、3か月以内が24件、それ以上は10件となっており、前年と比べ大きく改善されました。					
令和3年度	成果の視点	<input type="checkbox"/> ヒト	<input type="checkbox"/> モノ	<input type="checkbox"/> カネ	<input checked="" type="checkbox"/> 情報	<input type="checkbox"/> その他
成果の内容	附属機関の会議録の公開までの期間が1月以内であった会議は11件で目標を達成しました。なお、対象となる会議総数は64件あり、2か月以内が30件、3か月以内が13件、それ以上は10件となりました。					

【⑦課題・改善(Action)】

<p>第3次大綱策定時【平成29年度計画(Plan)へ反映】</p> <p>附属機関等の会議の公開については規則に「速やかに、公開しなければならない。」と定められており、これを遵守しなければならないことから、周知を徹底し会議開催から30日を経過するまでに担当課に確認する等進捗管理を行う必要があります。</p>
<p>平成29年度【平成30年度計画(Plan)へ反映】</p> <p>会議の公開及び会議録の公表については、進捗管理を行いながら進めていきます。</p> <p>また、会議録作成については、職員の負担も大きいことから、外部委託やソフトウェアの導入も検討していきます。</p>
<p>平成30年度【令和元年度計画(Plan)へ反映】</p> <p>会議の公開及び会議録の公表については、進捗管理を行いながら進めていきます。</p> <p>また、会議録作成については、職員の事務負担も大きいことから、代替策を引き続き検討していきます。</p>
<p>令和元年度【令和2年度計画(Plan)へ反映】</p> <p>平成29年度から会議の公開及び会議録の公表について30日以内に行うよう周知してきましたが、浸透しない状況であり、その解決策の1つである会議録作成の委託化拡大について検討し、事務負担の軽減について進めます。</p> <p>また、会議の公開及び会議録の公表に係る進捗管理について、附属機関等の会議開催情報が取得できず、結果、担当課への確認ができていない状況にあることから、会議の開催周知から会議録の公表まで管理する手法について検討が必要です。</p>
<p>令和2年度【令和3年度計画(Plan)へ反映】</p> <p>今年度は目標を達成したものの、1月以内での会議録の公開は全体の25%に留まり、1月以上3か月以内に公開となった会議録55件をいかに速やかに処理するかが課題となります。引き続き、会議の開催時期や業務繁忙期など業務の状況に応じ会議録の作成方法を選択できる仕組みなどを検討し、会議録の早期公表と事務の負担バランスを調整していく必要があります。</p>
<p>令和3年度【総括】</p> <p>全体の約63%が2月以内に会議録が公表されています。そのうち、1月以上を要したものについて、会議録作成を外部に委託し、音声データ送付から会議録が納品されるまで20日程度を要し、その後、内容の確認及び会議録への署名を行うものや、規定により、次回会議において承認得る必要があるものが含まれ、一律1か月以内を指標とすることが難しい状況も確認されました。そのような状況も考慮し、会議録の公表については、会議録作成後速やかに行うことは当然ですが、会議録作成に関する標準処理期間としては、「他の法令等に規定のあるものを除き40日以内」又は「60日以内」に改めるとともに、引き続き会議・会議録の公表について周知を徹底する必要があります。</p>