

1. 開かれた、公正で透明性の高い行政システムの確立

区分		第2次美里町行政改革大綱・記載項目	担当課 /係 /担当者	これまでの取組と課題	実施方針		平成24年度	平成25年度				平成26年度	平成27年度	平成28年度	委員会コメント
項目No.	重点等項目				目的・目標	具体的な取組概要	Do【実施】 取組実績	Plan【計画】 主な取組	Do【実施】 取組実績	Check【検証】 目標達成状況	Action【改善】 課題及び改善	Plan【計画】 主な取組	Plan【計画】 主な取組	Plan【計画】 主な取組	
1	◎	行政情報のわかりやすい積極的な公表と説明責任の確立 (住民目線に立った情報の公表)	総務課 /文書法令係 /広報広聴係 進捗管理者 高橋 章一 担当者 加藤 敏典 伊藤 博人	広報紙は月2回発行しています。情報の電子化を進める一方で、紙による情報を公開するために「行政情報コーナー」を本庁舎及び南郷庁舎2か所に設置しました。また、町のホームページをリニューアルし、使いやすさの改善に努めました。 今後は、行政情報コーナーの運用のルール化と町のホームページ掲載情報の充実を図る必要があります。	【目的・目標】 積極的に情報を公開するための掲載情報のルール化、情報の充実に努めます。 【指標】 町のホームページの年間の訪問者数 【基準値】 1 0 4 , 0 4 4 人	公開方法として、インターネットを活用した迅速な情報の発信と紙による行政情報コーナーの充実を図ります。 ・掲載情報のルール化 ・掲載情報の充実 ・町のホームページの見直し ・コミュニティ型のWebサイトであるソーシャルネットワーキングサービス（SNS）等を活用した多様な情報発信方法の検討	・情報公開条例の全部改正 ・会議公開、行政情報コーナーのルール化の検討 ・公開している例規集システムについて、迅速に情報を公開するために、議会の都度、更新に努めました。 ・例規集システムは、更新に時間を要することから、改廃等の条例等を随時、町のホームページに掲載しました。 ・職員向けシステム操作研修を実施しました（17人参加）。 ・文書、広報、まちづくり担当者の打合会議の開催	○行政情報コーナーの充実にに向けた取組 ・掲載基準の策定 ・運用を徹底するための仕組みづくり ・本庁舎の配置場所の改善 ○町のホームページの掲載情報の充実にに向けた取組 ・行政委員会等のページ作成 ・スマートフォン閲覧した際の視認性及び操作性の向上 ・会議録公開ページの改善 ・職員向けシステム操作研修の実施 ・文書、広報、まちづくり担当者の打合会議の開催	○行政情報コーナーの充実にに向けた取組 本庁舎の配置場所の改善は行いましたが、検討したものの基準の策定までは至りませんでした。 ○町のホームページの掲載 ・行政委員会等のページ作成支援 ・トップページのスマートフォン閲覧の視認性及び操作性の向上対応 ・会議録公開ページの刷新 ・職員向けシステム操作研修の実施（13課19人参加） ・文書、広報、まちづくり担当者の打合会議の開催	行政情報コーナーの掲載情報のルール化できませんでした。 町のホームページについては、計画した取組ができませんでした。訪問者数についても、116,745人となり、前年度を上回っています。	情報更新が一部の課での取組とならないように、広報紙、町のホームページ、行政情報コーナー等の掲載情報、掲載時期、期間等についてルールを定める必要があります。	・行政情報コーナー等の運用基準の作成 ・【No.29職員研修制度の確立と計画的な実行】及び【No.24職員の倫理規程及び行動規範の策定と公表】と関連した取組 ・職員向けシステム操作研修の実施 ・情報配信に向けて、SNS等による多様なメディアの活用検討	・職員向けシステム操作研修の実施 ・情報配信の試行的な実施	・職員向けシステム操作研修の実施 ・情報配信の充実	個人情報保護条例及び情報公開条例について職員の理解度を高めるために、毎年度、定期的な研修機会を設け、職員の知識向上を図り、通常の業務に生かされたい（【No.29職員研修制度の確立と計画的な実行】と関連）。 現在、掲載情報の充実に取り組まれています。早期に、広報紙、町のホームページ、行政情報コーナー等の掲載情報、掲載時期、期間等についてルールを定め、運用が適切に行われているか確認する庁内の仕組みを確立する必要があります。 このことは、情報ツールとしての信頼性を高め、閲覧数の増加につながるばかりではなく、町のホームページは、広告媒体としての価値を高めることも期待されます（【No.18その他広告収入等収入増施策】と関連）。
2	○	会議及び会議録の公開 (情報公開条例等法令の規定を遵守)	総務課 /文書法令係 進捗管理者 高橋 章一 担当者 森 陽祐	会議開催のお知らせ及び会議録等の公開を始めましたが、公開が遅れることもあり、運用のルール化を図る必要があります。	【目的・目標】 附属機関等の会議や会議録の公開を徹底します。 【指標】 附属機関等の会議録の公開を、会議終了後1か月以内に公表した割合 【基準値】 2 6 . 3 % (平成24年度)	情報公開条例の全部改正、文書管理（作成・簿冊・保存）の徹底を図ります。	情報を公開する前提となる個人情報保護条例の新規制定、情報公開条例の全部改正を行うとともに、文書規程及び行政文書管理規則を見直しました。	・新たに附属機関等の会議の公開に関する規則の制定と運用の徹底 ・すべての条例等の洗い出し調査に併せて附属機関等の条例等の見直し検討	・附属機関等の会議運営について検討しましたが、制定までは行えませんでした。 ・条例の洗い出し調査に併せて、附属機関等の条例を見直し、整備しました。	計画どおりに全ての取組を行うことはできませんでしたが、附属機関の条例の見直しは完了したことから、今後、附属機関等の会議の公開に関する運用の確立を図ります。	・附属機関等の会議の公開に関する運用の確立 ・文書管理規則と文書規程の運用の徹底	・附属機関等の会議の公開に関する運用の徹底 ・行政文書管理規則、文書規程の運用の徹底 ・情報公開の推進	・附属機関等の会議の公開に関する運用の徹底 ・行政文書管理規則、文書規程の運用の徹底 ・情報公開の推進	会議の公開及び会議録については、附属機関の会議に限らず積極的に公開及び公表することを要望いたします。 会議開催案内については、町のホームページに掲載する場合、原則として、7日前ではなく10日前とするとともに、広報紙への掲載も検討されるよう要望いたします。会議の公開に際しては、一部非公開の議題がある場合は、住民の方が傍聴しやすいよう議題の最初又は最後とする配慮が必要です。 なお、会議の運営については、各種附属機関の設置条例では会議運営に関する規定内容が十分とは言えないことから、傍聴等について会議運営のルールを定めることが必要です。	
3		行政の政策過程への住民参加制度の確立と公表 (各種計画や条例等の策定段階における公表と意見の募集)	総務課 /広報広聴係 進捗管理者 相澤 直子 担当者 齋藤 真	計画策定に際し、計画案を公表し、住民の意見を募集するパブリックコメント（意見公募）手続の要綱を整備し、実施しました。	【目的・目標】 計画等を策定するに当たり、広く住民から意見を募集する取組みを推進します。 【指標】 パブリックコメント条例の制定 【目標値】 条例の制定	パブリックコメント手続の見直しを検討します。	要綱を規程に見直す際に、意見募集期間を15日以上から20日以上に見直し、住民が意見を出しやすい制度の改善に努めました。	規程により運用していますが、条例化について検討を進めます。	パブリックコメント手続を条例化し、意見募集期間を30日間としました。	条例化することで目標は達成しました。	条例、計画策定等におけるパブリックコメント手続の運用の徹底が必要です。	・運用基準の作成 ・職員研修の実施	運用の徹底	運用の徹底	パブリックコメント手続は、期間延長及び資料配布等の改善に向けた取組とともに、条例化され、住民参加制度の確立に向けた改善が進められていますが、パブリックコメント手続に限らず、政策の立案過程でも、住民の声を聴くモニタリング機能を強化されることを望みます。 今後も、住民の声に耳を傾け、必要な見直しの検討を推し進められたい。

1. 開かれた、公正で透明性の高い行政システムの確立

区分		第2次美里町 行政改革大 綱・記載項目	担当課 /係 /担当者	これまでの取組 と課題	実施方針		平成24年度	平成25年度				平成26年度	平成27年度	平成28年度	委員会コメント
項目 No.	重点等 項目				目的・目標	具体的な取組概要	Do【実施】 取組実績	Plan【計画】 主な取組	Do【実施】 取組実績	Check【検証】 目標達成状況	Action【改善】 課題及び改善	Plan【計画】 主な取組	Plan【計画】 主な取組	Plan【計画】 主な取組	
4	-1	委員会等への 委員の公募制 度の積極的導 入 （公募委員の 構成比の目標 設定と取組、 女性委員の構 成比の目標設 定と取組）	総務課 /総務係 進捗管理者 高橋 章一 担当者 加藤 敏典	公募委員枠を設 け、積極的に推進す るために、取組に関 する指針を策定しま した。	【目的・目標】 住民の参画機会を 増やし、開かれた行 政システム確立の取 組として、公募枠の 拡大に努めます。	公募枠の拡大に向 けて、委員選任にお ける内部の取組みを 確立し、公募による 選任委員の割合の拡 大に努めます。	新規制定条例には、委 員の公募による選任につ いて、条文に明記しまし た。 公募の状況は、下記の とおりです。 ・情報公開3人（応募者0 人） ・個人情報4人（1人） ・行政改革8人（4人） ・学校教育環境12人（3 人） ・介護運営11人（3人） ※ 括弧の数字は公募に よる選任者数 委員数に対する公募委 員の構成割合 28.9%	設置されている附属機 関等の現状を把握し、公 募委員の拡大について検 討します。	附属機関の見直しに 併せて、選任基準に住 民代表等の記載がある 場合については、公募 による方法を明記しま した。 なお、公募の状況 は、下記のとおりで す。 ・地域公共交通会議16 人中2人公募（応募者1 人） ※ 括弧の数字は公募 による選任者数 委員数に対する公募 委員の構成割合 6.3%	目標は、達 成していません。 選任基準 で関係機関か らの選任が多 いためです。	選任基準の 住民選出可能 数の確認が必 要です。 選任する段 階で公募によ る委員の構成 割合の妥当性 を確認する仕 組みが必要で す。	・委員の選任基 準の見直し検討 ・選任する際の 協議・合議の ルール化 ・担当課への周 知徹底	・担当課への 周知の徹底	・担当課への 周知の徹底	積極的に住民参画機会を増やそう とするのであれば、町長が推薦して いる選任基準のある委員について も、可能であるものについては積極 的に公募を実施されたい。現在の目 標値である公募委員の割合30％に ついては、段階的に目標値を引き上 げることを望みます。 なお、平成24年度は、目標を達成 できていないことから、委員の選 任基準及び委員定数の妥当性につい て検討されたい。
					【指標】 新たに設置する附 属機関等の委員総数 に占める公募委員の 割合 【目標値】 30％										
4	-2	委員会等への 委員の公募制 度の積極的導 入 （公募委員の 構成比の目標 設定と取組、 女性委員の構 成比の目標設 定と取組）	総務課 /総務係 進捗管理者 高橋 章一 担当者 加藤 敏典	男女の均等な登用 を推進するために、 取組に関する指針を 策定しました。	【目的・目標】 男女の均等な登用 を目指して、委員へ の女性の登用機会の 拡大に努めます。	女性委員の登用機 会の拡大に向けて、 委員選任における内 部の取組を確立し、 女性の参画機会の拡 大に努めます。	女性の登用の状況は、 下記のとおりです。 ・情報公開3人（0人） ・個人情報4人（0人） ・行政改革8人（2人） ・学校教育環境12人（2 人） ・介護11人（6人） ※ 括弧の数字は女性の 選任者数 委員数に対する女性委 員の構成割合 26.3%	設置されている附属機 関等の現状を把握し、女 性の登用機会の拡大につ いて検討します。	女性の登用の状況 は、下記のとおりで す。 ・地域公共交通会議16 人（1人） 委員数に対する女性 委員の構成割合 6.3%	目標は、達 成していません。 具体的な 取組も行えて いません。	選任する段 階で女性委員 の構成割合の 妥当性を確認 する仕組みが 必要です。	・委員の選任基 準の見直し検討 ・担当課への周 知徹底	担当課への 周知の徹底	担当課への 周知の徹底	男女の均等な登用に向け、女性委 員の構成割合30％を目標に掲げて いますが、男女共同参画の趣旨を踏 まえ、いろいろな場面で女性が参加 しやすい環境を整備することが必要 です。 ただし、女性と男性それぞれの得 意とする分野があれば、そのことを 尊重し、目標を達成するために男女 の構成割合を強く意識し過ぎた取組 とならないよう留意してください。 委員構成割合に限らず、多様な場 面で性別を意識することなく、誰も が参画しやすい環境となることを期 待します。
					【指標】 新たに設置する附 属機関等の委員総数 に占める女性委員の 割合 【目標値】 30％										
5		監査制度等の 制度の強化 （監査機能の 充実）	監査委員書記 進捗管理者 佐藤 俊幸 担当者 相澤 正典	監査計画を定め、 行政監査の充実、財 政援助団体などの監 査を実施しました。	【目的・目標】 時代の変化に対応 した監査の実現た め、監査対象項目 数の増加、監査の結果 から内部統制の強化 に努めます。	財務、経営の監査 及び行政監査の充 実、指定管理者、財 政援助団体などの監 査内容の充実と拡充 を図ります。	施設の管理運営が指定 管理者制度に移行して おり、指定管理者の監査を 新たに実施しました。 ・例月出納検査 ・定期監査（全課） ・決算審査 ・随時監査 ・財政援助団体等の監査 ・指定管理者	施設の管理運営が指定 管理者制度に移行して おり、指定管理者の監査や 財政援助団体の監査の充 実を図ります。 ・例月出納検査 ・定期監査（全課） ・決算審査 ・随時監査 ・財政援助団体等の監査 ・指定管理者	・例月出納検査（一 般、水道、病院） ・定期監査（全課） ・決算審査 ・随時監査（工事12 件） ・財政援助団体等の監 査（負担金、補助金、 交付金） ・指定管理者（2件）	年間監査計 画に添って実 施し、目標を 達成していま す。	監査内容を 充実するた め、実施時期 及び実施日数 の再検討、監 査資料等の見 直しを検討し ます。	・例月出納検査（全 課） ・定期監査（全課） ・決算審査 ・随時監査 ・財政援助団体 等の監査 ・指定管理者 ・監査資料の見 直し検討	・例月出納 検査 ・定期監査 （全課） ・決算審査 ・随時監査 ・財政援助 団体等の監 査 ・指定管理 者	・例月出納 検査 ・定期監査 （全課） ・決算審査 ・随時監査 ・財政援助 団体等の監 査 ・指定管理 者	戦略的な経営分析を進めるために も、公認会計士の登用も検討されたい。
					【指標】 監査対象項目の拡 充 【基準値】 5項目										
6		行政相談体制 の強化充実 （行政に対す る苦情受付、 調査、改善要 求等）	総務課 /広報広聴係 進捗管理者 相澤 直子 担当者 齋藤 真	組織的な窓口がな く、その都度、関係 課で対処しており、 組織的な相談体制及 び苦情に対処する体 制づくりが必要で す。	【目的・目標】 町政相談体制の充 実、提案、要望及び 職員への苦情申出に 対する取組を確立し ます。	相談する窓口の設 置、提案、要望及び 苦情申出に対する体 制を確立して事務の 改善を実施します。	苦情申出について規程 を定め、メール及び文書 等で総務課に寄せられた 苦情申出については、総 務課で文書により回答す ることとしました。 提案箱 9件 苦情申出 7件	・苦情申出制度の住民へ の周知 ・新たに町政相談員設置 及び周知	苦情申出制度につい ては、町のホームペー ジに情報を掲載、ま た、提案箱設置場所 で取組概要説明提示等 により周知を図りまし た。 町政相談員（2人） を設置し、広報、ホー ムページで周知を図 り、月1回の定期相談 開催と、電話での随時 相談受付で対応しまし た。 提案箱等 12件 苦情申出 6件 相談件数 9件	相談体制の 強化として町 政相談員は配 置できまし た。また、町 相談業務担当 者の情報共有 と相談対応の 向上を図るた めの意見交換 会開催を年2 回実施しまし た。	制度の周知 徹底及び相談 後の対応方法 の明確化、制 度の周知徹底 を図る必要が あります。	・苦情申出制度 の住民への周知 ・町政相談員設 置及び周知 ・常設の窓口等 の設置も含め、 行政相談の対応 について、【No.40 住民ニーズの適 正な把握と反映】 と一体的に検 討を進めます。 す。	・苦情申出 制度の住民 への周知 ・町政相談 員設置及び 周知	・苦情申出 制度の住民 への周知 ・町政相談 員設置及び 周知	国の行政相談員が町政の相談にも 応じる体制を整備し、町政相談員 を設置していますが、迅速性を確保 するためにも常設された窓口等の設置 を検討されたい（【No.40住民ニ ーズの適正な把握と反映】と関連）。 なお、住民からの不服申立て等 に対して、調査審議する庁内又は第 三者委員会の設置についても、検討 されたい。
					【指標】 行政相談の未処理 件数 【目標値】 0件										

1. 開かれた、公正で透明性の高い行政システムの確立

区分		第2次美里町 行政改革大 綱・記載項目	担当課 /係 /担当者	これまでの取組 と課題	実施方針		平成24年度	平成25年度				平成26年度	平成27年度	平成28年度	委員会コメント
項目 No.	重点等 項目				目的・目標	具体的な取組概要	Do【実施】 取組実績	Plan【計画】 主な取組	Do【実施】 取組実績	Check【検証】 目標達成状況	Action【改善】 課題及び改善	Plan【計画】 主な取組	Plan【計画】 主な取組	Plan【計画】 主な取組	
7		政策評価委員会の設置と評価結果の公表 （町の自己評価に対する意見聴取と意見反映状況の公表）	企画財政課 /政策係 進捗管理者 佐々木 義則 担当者 小林 誠樹	・平成19年度 試行 ・平成20年度 すべての事務事業について実施 ・平成22年度 記載項目の一部見直し ・平成23年度 評価手法の一部見直し ・平成19年度から委員会を設置しています。	【目的・目標】 政策・施策を実現するための取組として政策評価委員会による外部評価を継続します。 【指標】 政策評価委員会の設置 【基準値】	政策・施策に対する事務事業の有効性に視点を置いた評価に取り組みます。	平成22年度及び平成23年度の取組から、これまでの事後評価から事前の有効性評価に視点を移しました。平成24年度は、総合計画の改訂にあわせ、重点的な5政策11施策を対象に実施しました。特に、政策の実現手段である同計画実施計画の再編時に事務事業の方向性やプログラム化を視点に評価を実施しました。	・事務事業の有効性に視点を置いた評価の実施 ・政策形成過程への関連付け、評価結果の公表	・事務事業の有効性に視点を置いた評価を実施し、前年度から継続評価となった3施策と新規1施策の計4施策について評価を実施しました。 ・政策形成過程への関連付け、評価結果の公表を実施しました。	総合計画を踏まえた政策評価の仕組み、政策形成過程への関連付けを整理することができました。	今後は、次の改善を行います。 ①プログラムの視点（実施計画再編時） ②プロジェクトの視点（実施計画再編後） ③政策形成過程への関連付け	・総合計画の進捗管理と協調した自己評価体制の充実 ・第2次美里町総合計画の策定準備	第2次美里町総合計画の策定作業	第2次美里町総合計画の実現手段となる実施計画の有効性を高めるため、事務事業のプログラム化に視点を当てた評価を実施	よりよい施策の実現に向けて、成果分析、評価、改善の手法及びサイクルの確立に向けて、より一層、担当課の取組管理の徹底を図られました。

※ 一つの項目で、複数の指標設定している場合、又は、担当課が異なる場合、「項目No.」に枝番を付してします。

2. 財政の健全化

区分		第2次美里町 行政改革大綱・記載項目	担当課 /係 /担当者	これまでの取組 と課題	実施方針		平成24年度	平成25年度			平成26年度	平成27年度	平成28年度	委員会コメント	
項目 No.	重点等 項目				目的・目標	具体的な取組概要	Do【実施】 取組実績	Plan【計画】 主な取組	Do【実施】 取組実績	Check【検証】 目標達成状況	Action【改善】 課題及び改善	Plan【計画】 主な取組	Plan【計画】 主な取組		Plan【計画】 主な取組
8		中期収支見込・財政健全化計画の策定及び公表 (平成27年度までの収支見込みに基づく財政健全化計画の策定及び公表)	企画財政課 /財政係 進捗管理者 佐々木 義則 担当者 高橋 明子	・平成19年度に第1次財政健全化計画(平成19年度から平成23年度まで)を策定しました。 ・平成20年度、平成21年度に一部見直しを行いました。	【目的・目標】 中期の財政計画を策定し、計画的な財政運営に努めます。 【指標】 実質公債費比率 【目標値】 15.0%以下	財政健全化計画の策定及び進捗管理を行います。	第2次財政健全化計画(平成25年度から平成27年度まで)を策定し、広報紙及び町のホームページで公表しました。	・前年度決算状況の分析 ・前年度取組状況の公表 ・分析結果に基づいた、財政健全化計画の見直し	・前年度決算状況の分析 ・前年度取組状況の公表	計画どおりに実施しています。指標は、これから分析し確定となります。	今後も計画的な財政運営に努め、さらに目標値を下回るように進めていきます。	・前年度決算状況の分析 ・前年度取組み状況の公表 ・分析結果に基づいた、財政健全化計画の見直し	・前年度決算状況の分析 ・前年度取組み状況の公表 ・分析結果に基づいた、財政健全化計画の見直し ・中期財政計画の策定	・前年度決算状況の分析 ・前年度取組み状況の公表 ・分析結果に基づいた、財政健全化計画の見直し	総合計画の施策推進、職員定員適正化計画、施設管理計画及び委託化基本方針と一体的な取組から財政の健全化に努めるとともに、外部監査等による経営分析の導入も検討されたい。
9		総合計画の進行管理の徹底 (取組の重点化、実施計画の作成と公表)	企画財政課 /政策係 進捗管理者 佐々木 義則 担当者 小林 誠樹	平成21年度から、実施計画と予算との関連付けを図るため「事業別予算」の編成に取り組むとともに、実施計画の作成及び公表を行いました。	【目的・目標】 効果的なマネジメント・サイクルの確立に努めます。 【指標】 政策協議体制の確立 【基準値】	施策・事務事業(実施計画)の管理を進めており、政策評価と同様に取り組めます。	目的・目標をより意識した事業展開を図るため、事業別予算から施策別予算への体系の移行を図り、実施計画を作成及び公表しました。また、政策形成過程の充実を図るため、サマーレビュー(夏季政策協議)を試行的に導入し、政策、人事、財政、行政改革の視点から一体的に取組を行いました。	実施計画作成に至る一連の政策形成過程の充実を図ります。 ・サマーレビュー(施策協議)【継続】 ・オータムレビュー(政策協議)【新規】	実施計画作成に至る一連の政策形成過程の充実を図った。 ・サマーレビュー(施策協議)【継続】 ・オータムレビュー(政策協議)【新規】	一連の政策形成過程の構築を図ることができました。次の段階の取組として、自己評価体制の充実が必要です。	事務事業における自己評価体制の充実を図ります。	・サマーレビュー(施策協議) ・オータムレビュー(政策協議) ※第2次美里町総合計画の策定準備	・サマーレビュー(施策協議) ・オータムレビュー(政策協議) ※第2次美里町総合計画の策定作業	・サマーレビュー(施策協議) ・オータムレビュー(政策協議) ※第2次美里町総合計画実施計画の再編	【No.7政策評価委員会の設置と評価結果の公表】及び【No.8中期収支見込・財政健全化計画の策定及び公表】と一体的な取組を推進されたい。
10		人件費の見直しと公表 (非常勤特別職も含め、各種手当の再調査及び公表)	総務課 /人事給与係 進捗管理者 日野 剛 担当者 高橋 一夫	人事院勧告に基づいて毎年度見直しを行いました。 特別職(三役)の報酬は、平成19年4月から10%削減しました。 職員の期末勤勉手当は、平成20年・平成21年に加算額を減じたほかに、管理職手当、特殊勤務手当の見直しを行いました。	【目的・目標】 財政の健全性を維持するために、人件費の抑制に努めます。 【指標】 経常収支比率のうち人件費 【基準値】 25.4%	毎年度、結果について公表しており、類似団体等との比較結果を参考に、必要に応じた見直しを行います。	人事院勧告に基づいて、55歳を超える職員の昇給を停止しました。 人件費の状況の公表については、人事行政の運営並びに給与及び定員管理等について公表しました。	・人事院勧告に基づいた見直し ・人事行政の運営並びに給与及び定員管理等について公表	・平成25年度は、人事院勧告が行われなかったため、勧告に準じた改正は行っていない。 ・人事行政の運営並びに給与及び定員管理等について広報紙及び町のホームページで公表を行いました。 ・管理職手当を見直しました。	計画どおりに実施しています。指標は、これから分析し確定となります。	管理職手当が他団体と比較し、あまりにも低額だったため、管理職員の志気高揚のため改正を行いました。 【課長職】 8,000円⇒30,000円～35,000円 【参事】 3,000円⇒20,000円	・人事院勧告に基づいた見直し ・人事行政の運営並びに給与及び定員管理等について公表 ・委託化検討項目の正規職員の人件費とコスト比較	・人事院勧告に基づいた見直し ・人事行政の運営並びに給与及び定員管理等について公表	・人事院勧告に基づいた見直し ・人事行政の運営並びに給与及び定員管理等について公表	人事院勧告に基づいた見直しが行われ、公表も実施されています。特殊勤務手当等も町独自の支給はないようですが、総人件費の抑制の取組として、臨時・非常勤職員、正規職員雇用及び委託費のコスト比較を行い、職員数の削減が効果的な取組となっているか検証する必要があります(【No.30職員定員適正化計画の策定と公表】、【No.36事務事業の委託化方針の策定】と関連)。
11		補助金等の抜本的見直し (補助基準の明確化、補助基準の客観性・透明性の確保を念頭に、おいた方針の策定、削減目標の提示)	総務課 /総務係 進捗管理者 伊勢 聡 担当者 高橋 章一	法令外負担金審査会を設置し、各団体で作成した補助金等要請書について補助基準により毎年度審査しました。 その結果として、33団体の補助金の見直しを行いました。	【目的・目標】 法令外負担金審査会を開催して、補助金制度の適正な運営に努めます。 【指標】 法令外負担金審査会の開催 【基準値】	補助基準について、必要に応じた見直しを行い、法令外負担金審査会の適切な運営に努めます。 また、団体により活動内容が異なることから、削減目標を設けるのではなく、団体の活動内容等から判断し、公平性と透明性の確保に努めるため、団体のヒアリングを検討します。	法令外負担金審査会で補助金等要請書に基づき、平成25年度分の補助金等について審査しました。 要請金額見直し団体数 5件	・補助基準について、必要に応じた見直し ・法令外負担金審査会の運営	法令外負担金審査会を開催し、補助金要請書の内容について審査しました。 ・要請金額見直し団体数 2件 ・補助団体の実施事業の再検討指示 1件	法令外負担金審査会の実施	団体の活動内容等について、必要に応じた直接ヒアリングを検討します。	・補助基準について、必要に応じた見直し ・法令外負担金審査会の運営 ・団体ヒアリングの実施検討	・補助基準について、必要に応じた見直し ・法令外負担金審査会の運営	・補助基準について、必要に応じた見直し ・法令外負担金審査会の運営	補助金の目的及び必要性を再確認するとともに、取組成果に対する審査をより厳格に進められたい。そのためにも、補助金等要請団体に対するヒアリングを実施されたい。

2. 財政の健全化

区分		第2次美里町 行政改革大 綱・記載項目	担当課 /係 /担当者	これまでの取組 と課題	実施方針		平成24年度	平成25年度			平成26年度	平成27年度	平成28年度	委員会コメント	
項目 No.	重点等 項目				目的・目標	具体的な取組概要	Do【実施】 取組実績	Plan【計画】 主な取組	Do【実施】 取組実績	Check【検証】 目標達成状況	Action【改善】 課題及び改善	Plan【計画】 主な取組	Plan【計画】 主な取組		Plan【計画】 主な取組
12 -1		公共施設の統廃合を含めた効率的な運用 (老朽化施設の計画的な統廃合、教育施設等の整備計画の策定)	防災管財課 /施設管理係 進捗管理者 鈴木 仁 担当者 伊藤 俊行	各施設ごとの管理計画を作成しましたが、統廃合の検討は行えていません。	【目的・目標】 管理運営する施設の有効性について検討します。 【指標】 施設管理計画の策定 【基準値】	公有財産管理台帳、施設管理計画の整備を進めながら、施設の有効性等について検討を進めます。	公有財産台帳のデータの整備を進め、システム化しました。 また、公営住宅については、長寿命化計画の策定及び債権管理に努めました。	今後、必要となる施設修繕及び工事費を予測し、長寿命化、維持管理体制、サービス水準等の視点から施設管理計画の内容を検討します。	災害公営住宅の建設事業等により事務事業が計画どおり進まず、長期的視点からの内容検討を図ることができませんでした。	未達成	平成26年度において、施設管理計画の内容を再度検討することとし、併せて施設管理計画の内容及び施設の再配置も検討します。	施設管理計画を策定し、施設の再配置を検討	施設管理計画に基づく長寿命化又は再配置の取組	施設管理計画に基づく長寿命化又は再配置の取組	早期に、統一的に長寿命化及び維持管理費用を確認し、利用状況等から施設の妥当性について検討されたい。検討に際しては、民間での施設管理の取組及び指定管理者制度等の民間活力について十分に検討され、きめ細かな施設管理及び接遇改善等から住民サービスの向上に努められたい(【No.37施設管理の民営化・委託化方針の策定】及び【No.14施設使用料等、受益者負担の見直し】と関連)。
	12 -2		公共施設の統廃合を含めた効率的な運用 (老朽化施設の計画的な統廃合、教育施設等の整備計画の策定)	教育総務課 /管理係 進捗管理者 渋谷 芳和 担当者 寒河江 克哉	幼稚園の統合について計画し、実施しました。	【目的・目標】 学校教育施設の再編を見据えた施設等の整備計画を作成します。 【指標】 整備計画の策定 【基準値】	子どもにとって、よりよい学校環境の在り方を調査審議する学校教育環境審議会での審議を進めます。	平成24年度において、学校教育環境審議会を5回開催し、主に学校の適正な規模及び配置について審議しました。	子どもにとってより良い学校環境のあり方を調査審議する学校教育環境審議会を継続して開催します。 (本年度、答申)	今年度、学校教育環境審議会が8回開催され、答申書が提出されました。	計画年度内に、答申書が提出されました。	意見が多様であったため、答申書の集約に時間を要しましたが、その反面、具体性に欠けているため、整備計画策定に向け、教育委員会での検討が重要となります。	教育施設の整備計画の策定	計画に基づく長寿命化又は再配置の取組	計画に基づく長寿命化又は再配置の取組
13 -1	◎	税金等収納率改善システムの確立 (税、使用料、手数料等の実態公表、個別管理、徴収担当者の増員、学校での啓発)	徴収対策課 /徴収対策係 進捗管理者 菅井 清 担当者 門間 裕匡	平成19年度にコンビニ納付を開始、平成21年度に徴収対策課を設置し、徴収体制の強化を図りました。 税(国民健康保険税含む。)の滞納繰越分の徴収率の推移 平成19年度 15.97% 平成22年度 24.76%	【目的・目標】 公平な住民負担及び自主財源の安定的確保に向け、税等所有する債権の管理及び回収に努めます。 【指標】 現年度分の徴収率98.0%未満の科目件数の減少 【基準値】 15科目 (平成23年度)	取組方針を定め、担当課と徴収対策課の役割を明確にし、現年度分の徴収体制の強化を図ります。	滞納繰越分の徴収率は、上昇しており、関係課と連携し、現年度分の徴収率向上と使用料等の債権管理状況の把握努めましたが、具体的な計画の策定までは至りませんでした。 計画策定後、徴収に係る業務の委託化についても検討します。 【徴収率98.0%未満科目】 15科目	・収納率向上実施計画の策定 ・必要に応じた条例等の制定及び改正の検討 ・債権の状況に応じた徴収方法の検討 ・債権管理の内部研修の実施 ・実務担当者会議の開催	・収納向上対策実施計画を策定、税及び債権収納向上対策本部会議3回、実務担当者会議2回 ・「美里町税外収入の督促及び延滞金の徴収に関する条例」及び「財務規則」の改正 ・徴収職員の設置 ・公金の債権回収業務を開始(美里町納付推進センター) ・内部研修の実施(管理職、新規採用職員研修1回、債権管理研修(一般)2回、(私債権)1回、(公債権)2回) ・任期付短時間勤務職員の導入協議 【徴収率98.0%未満科目】●科目	主な取組で計画した項目について実施することができました。また、各課の取組支援として、税外債権の時効期間満了債権の欠損処理、住宅使用料滞納の明渡訴訟事件について支援しました。 指標は、現在取りまとめ中です。	一般職員対象の債権管理研修は、個々の職員の意識改革と知識の習得に向け、今後も継続開催する必要があります。 税外債権については、徴収職員の設置や徴収の知識と技術を蓄積するための研修を開催するなど、債権回収環境の整備に努めました。今後も「収納向上対策実施計画」に基づき、更に債権所管課の支援を行います。	・債権の管理及び回収の徹底 ・債権管理の内部研修の実施 ・実務担当者会議の開催 ・目標金額の設定 ・任期付短時間勤務職員を、2人任用しました。	・債権の管理及び回収の徹底 ・債権管理の内部研修の実施 ・実務担当者会議の開催	・債権の管理及び回収の徹底 ・債権管理の内部研修の実施 ・実務担当者会議の開催	各種の取組により徴収率が改善していますが、継続的な取組とするためにも、今後は、啓発活動の推進、徴収等に当たる職員のメンタルケア及び研修を通じた職員の意識向上に向けた取組を推進する必要があります。また、債権管理を徹底するために、時効対策を適切に行い公平性の確保に努められたい。 なお、徴収率の改善は公平性の確保はもちろんのこと、財政の健全化に寄与するものであり、徴収率に限らず目標金額等も掲げ、取り組まれたい。
	13 -2		税金等収納率改善システムの確立 (税、使用料、手数料等の実態公表、個別管理、徴収担当者の増員、学校での啓発)	税務課 /管理徴収係 進捗管理者 一 担当者 佐藤 吉則	賦課・徴収体制の確立、納税普及に努めましたが、学校と連携した取組は、行えませんでした。	【目的・目標】 税の使い道など納税の大切さを通じて、健全な金銭感覚を養うために納税の啓発に取り組みます。 【指標】 小・中学校での金銭(租税)教育の実施回数 【目標値】 年6回	学校教育又は父兄参加機会等での納税等意義及び啓発に努めます。	現年度分の徴収率向上及び債権管理状況の把握に努め、収納率向上に向けた取組を行いました。 学校と連携した取組は、行えませんでした。	教育委員会、学校と実施に向けた協議を進めます。	実施要望のあった青生、不動堂小学校2校で税務課職員が講師となり、出前講座を実施しました。	未達成ですが、平成25年度から取り組むことができました。	目標は達成していませんが、平成25年度から実施することができました。 次年度は、全ての小学校での実施に向けて、教育委員会へ要望を行っていますが、講座を実施できる職員の養成に向けた時間の確保が課題です。	・学校との連携を図るため、教育委員会を交え実施協議を進める。 ・税務課職員の各種研修への積極的参加による知識向上を図る。 ・実施する小、中学校の拡充	実施する小、中学校の拡充	実施する小、中学校の拡充

2. 財政の健全化

区分		第2次美里町 行政改革大 綱・記載項目	担当課 /係 /担当者	これまでの取組 と課題	実施方針		平成24年度					平成25年度					平成26年度	平成27年度	平成28年度	委員会コメント
項目 No.	重点等 項目				目的・目標	具体的な取組概要	Do【実施】 取組実績	Plan【計画】 主な取組	Do【実施】 取組実績	Check【検証】 目標達成状況	Action【改善】 課題及び改善	Plan【計画】 主な取組	Plan【計画】 主な取組	Plan【計画】 主な取組						
14		施設使用料等、受益者負担の見直し （全施設の収支調査、使用料及び各種手数料の見直し）	防災管財課 /施設管理係 進捗管理者 鈴木 仁 担当者 伊藤 俊行	平成22年4月に公共物の使用料の見直しを行いました が、施設等の使用料の見直しについては、行っていません。	【目的・目標】 施設使用料の妥当性について検討し、自主財源の確保に努めます。 【指標】 施設の収支調査の実施 【基準値】	施設管理計画を策定するに当たり、施設ごとの収支調査を行い、施設使用料及び施設の有効性について施設管理計画の策定と一体的に検討を進めます。	No.12-1「公共施設の統廃合を含めた効率的な運用」項目の取組に努めました。	施設使用料の見直しを行います。見直しに当たっては、施設の収支状況等、施設管理計画の策定と一体的な取組を進めます。	公共物占用料・道路占用料・行政財産使用料・普通財産貸付料について消費税改正及び、地価の下落に伴う調査を行い、料金の改正を行いました。	財産の貸付けについては、見直してはいますが、各施設の検討はできておらず、全体の3割程度の達成状況となっています。	引き続き調査を実施し、それぞれの使用料について妥当性を検討します。	施設管理計画と一体的に施設ごとの収支を調査し、使用料の妥当性を検討	施設管理計画に基づき、使用料の見直し	施設管理計画に基づき、使用料の見直し	施設管理計画に基づき、使用料の見直し	公共施設の効率的な運用を行う上で、収支状況を取りまとめ、利用状況及び維持費用から適正な料金の転嫁を実施されたい。				
15		分譲団地の販売促進強化 （駅東、練牛分譲団地の販売促進強化）	まちづくり推進課 /定住化推進係 進捗管理者 川名 政彦 担当者 佐野 仁	ゆとり〜と小牛田については、住宅供給公社で販売していますが、平成23年度に復興応援価格が設定されました。 グリーントウン（練牛）の販売は町で行っていますが、平成23年度に被災者支援の減免措置を講じました。 新聞、中吊り広告掲載、住宅取得支援金（建物の固定資産税相当分）による販売促進を行ってきました。	【目的・目標】 分譲地の住宅取得を推進し、人口減少の抑制に努めます。 【指標】 総合計画で掲げている基準人口の維持率 【目標値】 100%	定住化促進のため、住宅取得者に対する支援策を実施し、販売を促進します。	1. 駅東（ゆとり〜と小牛田）の販売実績 平成23年度80件契約、新規住宅取得支援金18件 平成24年度63件契約、新規住宅取得支援金19件（残り254区画） 2. 練牛（グリーントウン南郷）の販売実績 平成23年度6件契約、新規住宅取得支援金1件 平成24年度1件契約、新規住宅取得支援金0件（残り2区画） 住基人口 25,199人（4月1日現在、外国人登録を除く）	住宅取得支援金の交付を継続して行います。	1. 駅東（ゆとり〜と小牛田）の販売実績 平成25年度45件契約、新規住宅取得支援金58件（残り197区画） 2. 練牛（グリーントウン南郷）の販売実績 平成25年度0件契約、新規住宅取得支援金3件（残り2区画） 基準人口 25,094人 住基人口 25,135人（4月1日現在、外国人登録を除く）	基準人口に対して目標は達成してはいますが、販売数については減少しています。	駅東は、個人商店の出店など徐々に住環境が整い始めているますが、生活支援施設用地等への企業誘致ができていません。誘致に向けた継続的な活動を販売元である宮城県住宅供給公社とともに進めていきます。	・住宅取得支援金の交付を継続して行います。 ・宮城県住宅供給公社が行っている生活支援施設用地等の販売広報活動に協力します。	・住宅取得支援金の交付を継続して行います。 ・宮城県住宅供給公社が行っている生活支援施設用地等の販売広報活動に協力します。	・住宅取得支援金の交付を継続して行います。 ・宮城県住宅供給公社が行っている生活支援施設用地等の販売広報活動に協力します。	駅東の住宅地の販売は、住宅供給公社が行っており、売れ残りによる町の負担はありませんが、震災特需の陰りが見える前に、積極的な販売促進に向けた新たな取組を検討されたい。 特に、町の賑わいづくりの観点から、面積の大きな事業用地の販売強化のために、事業用地を細分化し、コンビニエンスストア等の立地推進に向けた働きかけを進められたい。					
16		未利用地等の売却及び活用 （町所有の遊休土地・建物の利用見込調査と売却、賃貸借等行動計画の策定と推進）	防災管財課 /財産管理係 進捗管理者 櫻井 英治 担当者 鈴木 仁	町有財産有効活用検討委員会を設置し、検討を進め、平成22年10月に入札広告を行いました が、応募はありませんでした。	【目的・目標】 遊休土地の有効利用及び売却から自主財源の確保に努めます。 【指標】 遊休土地の売却件数 【目標値】 8件	公有財産管理台帳の整備を進め、遊休土地の売却を進めます。	No.12-1「公共施設の統廃合を含めた効率的な運用」項目の取組に努めました。 ・遊休土地の入札公告1件 1件売却 ・売却予定地に看板を設置 ・以前に入札公告を行った物件（7件）の先着順売却を実施しましたが、応募はありませんでした。	・整備した公有財産台帳の精査 ・遊休土地の入札公告の実施予定 2件	施設管理関係課に対し、公有財産台帳の建物について確認調査を実施しました。	公有財産台帳については概ね整備が完了しましたが、遊休土地の売払いは2件の入札を予定していましたが、入札準備に時間を費やしたため入札公告ができませんでした。	公有財産台帳を活用した遊休土地リストの作成及び入札公告の実施を行います。	・整備した公有財産台帳から遊休土地のリスト化 ・賃貸等遊休土地の利用方法の検討 ・遊休土地の入札公告の実施予定 2件	遊休土地の入札公告の実施	遊休土地の入札公告の実施	保有財産の資産評価を早期に行うべきです。そして、町のホームページを活用し、売却予定地の情報を継続して広く発信されたい。また、賃貸についても検討し、土地を求める方のニーズに応じた遊休土地の利用方法を検討されたい。 なお、土地の立地状況にもよりますが、単に売却のための入札を行うだけではなく、例えば、本町は脱原発を掲げており、再生エネルギー設備の設置等のような各種施策と連携した有効な土地の活用方法を検討されたい。					
17		企業立地の推進 （立地したくなるような魅力あるまちづくり、地元企業に対する支援）	企画財政課 /企業立地推進係 進捗管理者 佐々木 義則 担当者 小林 誠樹	平成19年度に企業誘致等行動計画を策定し、取組を開始し、新規企業の誘致及び既存企業の支援を行ってきました。 これまで、既存企業の3社が増設、新規企業4社と立地協定を締結しました。	【目的・目標】 企業誘致の実現と町内企業の経営状況の改善に向けた取組みを推進します。 【指標】 工業統計調査による製造品等出荷額 【目標値】 280億円	立地候補地の条件整備を進めます。	・企業立地セミナーの開催 ・企業訪問の実施 ・新規企業3社が操業 【工業統計調査による製造品等出荷額】 273億円	・企業立地セミナーの開催 ・企業訪問の実施	・企業立地セミナーを開催 ・企業訪問を実施 ・新たにコールセンターを誘致 【工業統計調査による製造品等出荷額】 300億円	目標は達成することができました。また、コールセンターの誘致により、目標値への貢献はないものの、雇用機会の拡大を図ることができました。	継続な取組を実施します。	・企業立地セミナーの開催 ・企業訪問の実施	・企業立地セミナーの開催 ・企業訪問の実施	・企業立地セミナーの開催 ・企業訪問の実施	地域活力の源でもある地域産業の活性化に向けた取組として、ほかの地域との差別化及びその情報発信により、新たな雇用創出を図る取組を進められたい。					

2. 財政の健全化

項目 No.	重点等 項目	第2次美里町 行政改革大 綱・記載項目	担当課 /係 /担当者	これまでの取組 と課題	実施方針		平成24年度	平成25年度				平成26年度	平成27年度	平成28年度	委員会コメント
					目的・目標	具体的な取組概要	Do【実施】 取組実績	Plan【計画】 主な取組	Do【実施】 取組実績	Check【検証】 目標達成状況	Action【改善】 課題及び改善	Plan【計画】 主な取組	Plan【計画】 主な取組	Plan【計画】 主な取組	
18		その他広告収入等収入増施策 （町広報紙、ホームページへの広告掲載、住民バス等への広告掲載）	総務課 /総務係 進捗管理者 高橋 章一 担当者 加藤 敏典	平成20年度から 広報紙及び町のホームページへの広告掲載を実施しました。 平成23年度時点で、広報紙は、掲載枠に多くの申込みがあるのに対して、町のホームページは、広告掲載の申込みが少ない状況にあります。 平成23年度 115万円	【目的・目標】 広報紙、町のホームページへの広告掲載を推進し、自主財源の確保に努めます。 【指標】 広告収入額 【目標値】 140万円	広報紙、町のホームページのほか、住民バス未利用地での看板事業等の可能性を検討し、財源の確保に努めます。 広報紙、町のホームページへの広告掲載主を募集し、自主財源の確保に努めました。 その結果、広報紙の広告掲載の申込みが多くなりました。 広告収入 144万8千円 ・広報紙 120万円 ・町のホームページ 24万8千円	広報紙、町のホームページへの広告掲載の募集 広報紙、町のホームページへの広告掲載主の募集に努め、自主財源の確保に努めました。 広告収入 126万8千円 ・広報紙 114万円 ・町のホームページ 12万8千円	町のホームページ広告収入が前年度の半分となり、目標値の90%に留まりました。 広告掲載主の継続契約に努めるとともに、希望状況を勘案した広告欄の検討や他の広告方法の検討が必要	・広報紙、町のホームページへの広告掲載の募集 ・有効な広告媒体の検討	・広報紙、町のホームページへの広告掲載の募集 ・有効な広告媒体の検討	・広報紙、町のホームページへの広告掲載の募集 ・有効な広告媒体の検討	・広報紙、町のホームページへの広告掲載の募集 ・有効な広告媒体の検討	・広報紙、町のホームページへの広告掲載の募集 ・有効な広告媒体の検討	広報紙は、広告の掲載募集に対して応募が相当数あるようですが、定期的に広く募集されたい。また、町のホームページについては、広告媒体としての価値を高める取組（【No.1行政情報のわかりやすい積極的な公表と説明責任の確立】）を推進されたい。 なお、新たな広告媒体の検討については、遊休土地への看板設置等の実施（【No.16未利用地等の売却及び活用】）を検討されたい。	

※ 一つの項目で、複数の指標設定している場合、又は、担当課が異なる場合、「項目No.」に枝番を付してします。

3. 地方公営企業等の経営安定化

項目 No.	重点等 項目	第2次美里町 行政改革大綱・記載項目	担当課 /係 /担当者	これまでの取組 と課題	実施方針		平成24年度	平成25年度				平成26年度	平成27年度	平成28年度	委員会コメント
					目的・目標	具体的な取組概要	Do【実施】 取組実績	Plan【計画】 主な取組	Do【実施】 取組実績	Check【検証】 目標達成状況	Action【改善】 課題及び改善	Plan【計画】 主な取組	Plan【計画】 主な取組	Plan【計画】 主な取組	
19		水道事業の経営健全化 (民間委託も含めた中長期運営方針策定、水道料金の改定)	水道事業所 /総務係 進捗管理者 早坂 由紀夫 担当者 齋藤 くみ子	浄水場の建設、老朽管更新によって、借入金の償還額が増加し、平成20年度から単年度収支が赤字、平成21年度に浄水場の運転業務を委託、日本水道協会の経営診断を基に、財政計画(案)を作成し、段階的な料金の見直しの検討を行いました。	【目的・目標】 安全で安定したおいしい水を供給する水道事業の経営の健全化に努めます。 【指標】 単年度収支の黒字化(経常収支比率) 【目標値】 100%	経営の効率化及び経営基盤の強化に努め、業務のさらなる委託化、住民負担に配慮しつつ適正な料金体系の改定を行います。	財政計画を策定し、平成25年度、平成26年度に段階的に料金を見直すこととしました。 【実績値】94.3%	・小牛田地域、南郷地域の水道料金格差を調整し、平成25年5月徴収分から料金改定を実施 ・平成26年1月からコンビニ収納を実施 ・平成25年度は、益的収支において費用の節減に努め、資本的収支においては、石綿セメント管の更新及び浄水場への発電機を設置しました。 【実績値】96.8%	・水道料金改定により給水収益はやや増加しました。 ・財政計画に対し、収益的収支は水道料金改定の効果もあり赤字幅が減少しています。	・平成26年度からの統一料金により、収益的収支の黒字化を目指します。	・水道料金の見直し(統一水道料金の実施) ・財政計画と実際の収支の比較及び検証 ・他事業体における民間委託取組の情報収集	・委託可能業務の洗い出し ・近隣事業体の委託業務の情報収集 ・財政計画と実際の収支の比較及び検証	・委託可能業務の実施検討 ・財政計画と実際の収支の比較及び検証 ・水道料金改定時期の検証	料金改定を行っています が、激変緩和策として見直しを先送りしたことは、本来の企業経営の視点からは望ましくはありません。水道事業の経営の健全化に向けて、黒字化に向けた計画を早期に明らかにする必要があります。また、浄水場の管理及び防犯対策の徹底を図られたい。	
20		町立南郷病院の経営健全化 (検診による収益増、大崎圏域医療機関との連携強化)	町立南郷病院 /事務局 進捗管理者 大橋 浩二 担当者 須田 政明	平成20年度に病院事業改革プランを策定、検討委員会による点検及び評価を行ってきました。平成20、21年度は、単年度収支が黒字化しましたが、その後、常勤医不足等から赤字となり、医師の確保が課題となっています。	【目的・目標】 地域医療及び初期の救急医療を担う町立南郷病院の経営の健全化に努めます。 【指標】 単年度収支の黒字化(経常収支比率) 【目標値】 100%	医師数を確保し、安定した病院運営に努めます。検診の実施、検査受注、訪問診療の充実に努めながら、初期の救急医療を担いつつ、遠田・大崎地区の医療機関と連携し、救急医療体制の充実を図ります。 また、職員の自己啓発の誘発及び接遇研修に力を入れ、イメージの向上に努めます。	地域の初期の救急医療に努め、医療の質の向上を目指しながら、経営の安定化に努めました。 ・職員の接遇研修の実施 ・住民、職員検診の実施 ・初期緊急医療体制の確保 ・在宅訪問診療の実施 ・常勤医の確保 ・検査受注 将来目標の100%には達しなかったが、改革プランの平成24年度目標の98.5%に対して99.4%となり改善が図られました。 【実績値】99.4%	地域の初期の緊急医療に努め、医療の質の向上を目指しながら、経営の安定化に努めます。 ・職員の接遇研修の実施 ・住民、職員検診の実施 ・初期緊急医療体制の確保 ・在宅訪問診療の実施 ・常勤医の確保 ・検査の受注 ・診療科目の充実	・接遇研修を実施 ・6月から8月には住民健診、職員検診の委託を受け実施 ・医師の24時間常駐体制により緊急医療受付体制を確保 ・常勤医による在宅訪問診療430件を実施 ・東北メディカルメガバンク機構より月1人医師の派遣を受け常勤医を確保 ・住民健診の血液検査を成人病予防協会から受託 ・内科外科以外に東北大学病院等に医師の派遣を依頼し、小児科、整形外科、眼科診療等科目の充実	医師常駐体制により初期の緊急医療体制を確保しました。 住民健診や職員検診の受託、検査の受託等による診療以外の収益確保により経営の安定化に努めました。 取組については、実施できているが、訪問診療件数の減少、研修受講者に広がりが見られないのが課題です。	・接遇研修の実施 ・住民、職員検診の実施 ・初期緊急医療体制の確保 ・在宅訪問診療の実施 ・常勤医の確保 ・検査の受注 ・診療科目の充実	・接遇研修の実施 ・住民、職員検診の実施 ・初期緊急医療体制の確保 ・在宅訪問診療の実施 ・常勤医の確保 ・検査の受注 ・診療科目の充実	地域の初期医療として地元にとって安心感があります。町立南郷病院の経営の健全化については、常勤医の確保に努め、外来及び在宅訪問診療並びに企業の職場健診を充実させたい。		
21	◎	下水道事業の経営健全化 (普及率及び水洗化率の向上、料金の適宜な見直し)	建設課 /庶務係 進捗管理者 花山 智明 担当者 田村 太市	平成19、22年度に使用料の改定を行いました。 また、各種イベント会場での普及啓発活動を実施し、下水道の普及・啓発に努めました。今後、地方公営企業法適用の検討を進める必要があります。 平成23年度水洗化率 ・公共73.1% ・農集67.3%	【目的・目標】 地域の生活環境の改善に向け、水洗化を推進し、下水道事業の経営の健全化に努めます。 【指標】 水洗化率の向上 【目標値】 公共 76.0% 農集 73.0%	各種イベント等における啓発活動、改修資金の利子補給による水洗化を推進します。 下水道事業の健全化のため、住民負担に配慮しつつ、適正な使用料の料金体系の検討を進めながら、下水道事業の地方公営企業法適用に向けた準備を進めます。	各種イベントに参加(2回)し、下水道の普及啓発活動を行いました。また、側溝からの悪臭の苦情が寄せられた地域を戸別訪問し、水洗化について周知しました。 個別訪問件数 10件 使用開始(公共) 146件 融資斡旋(公共) 1件 使用開始(農集) 57件 融資斡旋(農集) 1件 地方公営企業法適用については、他の自治体の先行事例及び日本下水道協会の資料を基に、取り組むべき項目及びスケジュールについて検討を進めました。 【実績値】 公共 76.3% 農集 69.0%	・産業まつりで、下水道普及ブースを設置し、下水道の普及啓発に努めます。 ・戸別訪問及びボスティング活動を行います。 ・地方公営企業法適用に向けた、今後のスケジュールを明確にします。 ・移行に必要な事項の洗い出しを行います。 ・固定資産台帳等の各種台帳の整備を進めます。	・産業まつりは台風の影響により中止となったため、ブースの設営ができませんでした。 ・戸別訪問及びボスティング活動は、平成26年3月に公共下水道84件、農業集落排水46件を実施しました。 ・地方公営企業法適用に向けて、「下水道事業地方公営企業法適用化基本方針」を策定しましたが、固定資産台帳等の整備については、遅れが生じています。 使用開始(公共) 150件 融資斡旋(公共) 0件 使用開始(農集) 58件 融資斡旋(農集) 1件 【実績値】 公共 77.1% 農集 69.3%	水洗化率の実績 ・公共下水道(人口基礎) 77.1% ・農業集落排水施設(戸数基礎) 69.3% 農業集落排水施設は、目標を達成できていません。	・水洗化普及促進については、他団体の水洗化普及促進の取組事例を参考にし、美里町としての有効策を検討します。 ・地方公営企業法の適用については、他業務との兼ね合いから作業に遅れが生じましたが、課内の事務調整を行い、今後のスケジュールに影響がないような体制を構築します。	・イベント等で、下水道普及ブースを設営し、下水道の普及啓発に努めます。 ・戸別訪問及びボスティング活動を行います。 ・他団体の水洗化普及促進の取組事例の収集、未水洗化世帯の分析 ・組織体制の検討 ・固定資産台帳の整備及び資産評価 ・会計システムの検討	・イベント等で、下水道普及ブースを設営し、下水道の普及啓発に努めます。 ・戸別訪問及びボスティング活動を行います。 ・水洗化普及促進策の仕組みづくり ・条例等の整備、課及び係の体制の確立 ・会計システムの試行	・イベント等で、下水道普及ブースを設営し、下水道の普及啓発に努めます。 ・戸別訪問及びボスティング活動を行います。 ・水洗化普及促進策の実施 ・地方公営企業法の適用開始	経営の健全化に向けて、ストックマネジメントの基本項目を定め、適正な料金体系を確立するために、早期に複式簿記を導入するべきです。地方公営企業法(民間企業並みの会計基準)適用に向けた取組を進められていますが、本町が抱えている現状課題を明らかにし、水洗化率の高いほかの自治体の取組事例を参考としながら、供用開始を待つ住民のためにも水洗化の普及活動に努められたい。 なお、下水道事業の加入負担金は、住民にとって加入時の負担が大き過ぎます。普及活動に努めることは大切ですが、加入を推進する方法として限界もあることから、未加入状況を分析し、負担軽減を図る何らかのインセンティブの検討も必要です。

3. 地方公営企業等の経営安定化

区分		第2次美里町 行政改革大綱・記載項目	担当課 /係 /担当者	これまでの取組 と課題	実施方針		平成24年度	平成25年度				平成26年度	平成27年度	平成28年度	委員会コメント
項目 No.	重点等 項目				目的・目標	具体的な取組概要	Do【実施】 取組実績	Plan【計画】 主な取組	Do【実施】 取組実績	Check【検証】 目標達成状況	Action【改善】 課題及び改善	Plan【計画】 主な取組	Plan【計画】 主な取組	Plan【計画】 主な取組	
22		第三セクター の経営改善 （経営状況評 価、将来性の 検証、経営状 況評価、将来 性の検証）	産業振興課 /農業振興係 /商工振興係 進捗管理者 大友 義孝 担当者 繁泉 久弥	（有）とんたろう は、農業振興を担 い、加工肉等の卸・ 販売、（有）ふれあ い公社は、交流の 森・交流館の指定管 理者として、住民の 余暇活動、地域住民 と都市住民の交流活 動を推進していま す。 （有）とんたろ う・・・8月決算（1 0月総会） （有）南郷ふれあい 公社・・・3月決算 （5月総会）	【目的・目標】 第3セクターの設 立目的を達成するた めの活動を支援しま す。 【指標】 単年度収支の黒字 化（当期純利益） 【目標値】 2社	（有）とんたろう は、黒字決算となっ ていますが、直販に よる収益性を高める ため、物産・観光イ ベント情報の提供に より販売機会の増加 等の支援を行いま す。 交流の森・交流館 の指定管理者である （有）南郷ふれあい 公社は、一般客の受 入れ増加による収益 の改善に向けた検討 を進めます。	○（有）とんたろう ・出資額 3 2 0 万円 ・ホームページの開設 ・個人顧客向け産直ギフト の取組 ・各種イベントへの出店 ○（有）南郷ふれあい公社 ・出資額 1, 2 0 0 万円 ・施設の修繕を実施 ・商工会、スポーツ団体等 地域の団体との共催による 施設利用の推進 ・インターネットや新聞広告 等による P R ・指定管理料 3 8 0 万円	○（有）とんたろう ・各種イベントの情報 提供 ・積極的な商品提案に よる仙台股でのシェア の拡大 ・産直市場、直売ギフ トの販売力の強化 ○（有）南郷ふれあい 公社 ・デッキ、洗面台等施 設の修繕を実施 ・スポーツ団体（G G 協会）との共催による 施設利用の推進 ・インターネットや新 聞広告等による P R ・指定管理料 3 8 0 万円	2社ともに 黒字を維持し ましたが、 （有）ふれあ い公社につい ては、多くの 団体との連携 を行うことが できなかった。	○（有）とんた ろう ・各種イベント への出店強化 ○（有）南郷ふ れあい公社 ・商工会等との 共催による施設 利用の推進	○（有）とんたろ う ・イベント情報 の提供 ・産直市場、直 売ギフトの取組 ○（有）南郷ふれ あい公社 ・商工会、ス ポーツ団体等 地域の団体との共 催による施設利 用の推進 ・インターネッ トや新聞広告等 による P R	○（有）とんた ろう ・イベント情報 の提供 ・産直市場、 直売ギフトの 取組 ○（有）南郷ふ れあい公社 ・商工会、ス ポーツ団体等 地域の団体との 共催による施設利 用の推進 ・インター ネットや新聞 広告等による P R	○（有）とんた ろう ・イベント情報 の提供 ・産直市場、 直売ギフトの 取組 ○（有）南郷ふ れあい公社 ・商工会、ス ポーツ団体等 地域の団体との 共催による施設利 用の推進 ・インター ネットや新聞 広告等による P R	経営の主体性を尊重しつつ も、中長期的な収益を確保で きるように、経営状態の把握 に努め、経営の安定化に向け た支援を検討されたい。	

※ 一つの項目で、複数の指標設定している場合、又は、担当課が異なる場合、「項目No.」に枝番を付してします。

4. 職員の意識改革と職員管理、人材育成の強化

区分		項目 No.	重点等 項目	第2次美里町 行政改革大 綱・記載項目	担当課 /係 /担当者	これまでの取組 と課題	実施方針		平成24年度	平成25年度				平成26年度	平成27年度	平成28年度	委員会コメント
							目的・目標	具体的な取組概要	Do【実施】 取組実績	Plan【計画】 主な取組	Do【実施】 取組実績	Check【検証】 目標達成状況	Action【改善】 課題及び改善	Plan【計画】 主な取組	Plan【計画】 主な取組	Plan【計画】 主な取組	
23				住民ニーズの 適正な把握と 反映 （電子メー ル、郵送、直 接相談、会 議、懇談会、 アンケートの 実施等意見の 一元集約、対 応）	総務課 /人事給与係 進捗管理者 伊勢 聡 担当者 日野 剛	委員会委員の公募 制、パブリックコメ ント手続の導入によ る職員意識の向上に 努めました。	【目的・目標】 平成25年度上半 期までに、人材育成 方針を策定し、職場 環境及び人事管理並 びに仕事の進め方の 改善、研修の充実等 の各項目ごとに、具 体的に取組を推進し ます。 【指標】 実施計画の策定 【基準値】 策定の有無	平成25年度中 に、実施計画を策定 します。 1. 職場環境の改善 2. 人事管理 3. 仕事の進め方 4. 研修の充実	人材育成方針（案）を策 定	人材育成方針に基づく、 実施計画の検討及び作成	美里町人材育成基本方針 を平成25年5月に作成 し、職員に周知を行って いる。しかしながら、具体 的な実施計画については、単 年度単位の計画の作成とな り、中長期的な計画の策定 までには至らなかった。	未達成	中期的な 視点からの 取組が必要 です。	・中長期的な実施計画の 策定、周知 ・職員アンケートの実施	職員アン ケートの実 施	職員アン ケートの実 施	経営において「組織は人な り」と言われており、職員 の意識改革、やる気が出る職場 づくりは、何よりも大切で す。 職階又は年齢に応じた研修 を継続して実施し、職員自ら が進んで研修に参加したり、 OJTを徹底し自主学習等に 意欲的に取り組むことができ る職場改善から、新たな組織 風土の形成に至るよう、各 項目の取組について具体化 した実施計画を早期に策定 し、多様な取組から職員意 識の改革を進める必要があ ります。
24				職員の倫理規 程及び行動規 範の策定と公 表 （利害関係者 との禁止事 項、説明責任 の徹底、要 望・苦情への 真摯な対応と 情報共有、積 極的な地域行 事への参加）	総務課 /人事給与係 進捗管理者 日野 剛 担当者 高橋 一夫	平成21年度に職 員の倫理規程を策定 しました。	【目的・目標】 職務の執行の公正 さに努め、住民から 疑念や不信を抱かれ ることなく、住民か ら信頼されようる努 めます。 【指標】 懲戒処分者数 【基準値】 0人	職員倫理規程の順 守の徹底、苦情申出 制度の導入と情報管 理体制の確立を図り ます。	職員への綱紀保持の周知 等のほかに、平成24年5 月に美里町苦情取扱規程 を施行し、これまで、統一 されていなかった苦情の取 扱いに関し、対応方法を 定めました。	・職員への綱紀保持の周知 等 ・苦情申出に対する対応管 理	・接遇研修を実施 ・6月から8月には住民健 診、職員検診の委託を受け 実施 ・医師の24時間常駐体制 により緊急医療受付体制を 確保 ・常勤医による在宅訪問診 療430件を実施 ・東北メディカルメガバン ク機構より月1人医師の派遣 を受け常勤医を確保 ・住民健診の血液検査を成 人病予防協会から受託 ・内科外科以外に東北大学病院 等に医師の派遣を依頼し、 小児科、整形外科、眼科診 療等科目の充実 【実績値】 98.0%	懲戒処分 者0人	・接遇マ ナーの職員 研修の継続 的な実施	・職員への綱紀保持の周 知等 ・苦情申出に対する対応 管理	・職員への 綱紀保持の 周知等 ・苦情申出 に対する対 応管理	・職員への 綱紀保持の 周知等 ・苦情申出 に対する対 応管理	職員倫理規程について職員 の理解度を高めるために、毎 年度、定期的な研修機会を設 け、職員の意識向上を図り、 普段の業務に生かすべくです （【No.29職員研修制度の確立 と計画的な実行】と関連）。 その上で、上司は、部下の 勤怠管理に心がけ叱る優しさ が必要であるとともに、部下 が上司の間違いを指摘できる 内部体制を確立する必要があ ります。そのような取組が、 各課での日常業務遂行の際の 職員意識の変革につながり、 苦情対応では、大切な初期対 応の向上につながります （【No.6行政相談体制の強化充 実】及び【No.41住民ニーズの 適正な把握と反映】と関連 ）。 取組を進める中で、行動理 念策定の必要性も検討された
25				職員懲罰規程 の改定と公表 （飲酒運転、 不正関与の厳 罰化等）	総務課 /人事給与係 進捗管理者 日野 剛 担当者 高橋 一夫	平成21年4月に 懲戒処分等に関する 規程及び懲戒処分等 の公表基準に関する 規程を策定しまし た。	【目的・目標】 職員の不祥事に対 しては、厳しい姿勢 で臨み、住民に対す る説明責任を果た し、住民に信頼され る公正で透明な市政 の確立を目指しま す。 【指標】 懲戒処分者数 【基準値】 0人	各種条例等により 適切な対応を行いま す。	職員への綱紀保持の周知 等	職員への綱紀保持の周知 等	・懲戒処分者はいないた め、特段の取組は実施して いません。	懲戒処分 者0人	・コンプラ イアンス （法令順 守）に関連 した研修の 開催	コンプライアンス（法令 順守）に関連した職員研 修の実施	・職員への 綱紀保持の 周知等 ・コンプラ イアンス （法令順 守）に関連 した職員研 修の実施	・職員への 綱紀保持の 周知等 ・コンプラ イアンス （法令順 守）に関連 した職員研 修の実施	法令順守は当たり前のこと であり、その徹底と公務員と しての倫理教育に努められた い（【No.24職員の倫理規程及 び行動規範の策定と公表】と 関連）。 なお、職員懲罰規程に該当 しない場合でも、不適切な事 案については、再発防止策の 通知に留まることなく、類似 する事案がないか、問題が潜 在化していないか組織的なリ スク管理の徹底から、住民 サービスの向上に努められた い。
26	◎			実績主義による人事評価 制度の導入 （努力し成果 を上げた職員 が認められる 制度の導入、 業績評価の導 入と活用）	総務課 /人事給与係 進捗管理者 伊勢 聡 担当者 日野 剛	人事評価に関する 研修会に人事担当者 が参加しましたが、 具体的には、取り組 めていません。	【目的・目標】 ・計画的な人材の育 成 ・職員資質の向上 ・組織風土の変革 【指標】 制度導入時に設定 【目標値】 制度導入時に設定	人材育成方針に基 づき、関連する項目 を整理し、人事評価 の取組を進めます。 目標管理を導入 し、業務成果と人事 評価の連携について 検討を進めます。	人事管理の取組として、 平成25年4月1日の人事 異動に際して、人事異動方 針を作成し、人事異動をす る目的を明確にしました。	・人事評価の制度（案）の 作成 ・職員へ周知	「人事評価とは何か」を 職員に周知するため、平成 26年3月に職員研修会を 実施しました。	取り組み ましたが、 職員が参加 する取組で は、参加し やすいよう 実施時期に 配慮する必 要がありま した。	スケジュ ールにゆと りを持って 進め、職員 の理解度を 高める必要 があります。	・部分試行（管理職・総 務課内等） ・評価者（管理職等）研 修	・試行（そ の他職員） ・評価者 （管理職 等）研修 ・全職員研 修	本格導入	人事評価については、民間 では当たり前の取組です。取 組の有効性を確保するために 客観的な評価基準を設け、職 員の士気及び能力向上を図 るためにも導入する必要があります。 普段の業務を通じ、議論す る癖を身に着け、よりよい職 場づくりを意識することが大 切であり、人事評価の導入を 機に、意欲的に課題に取 組む組織風土の形成に努め られたい。

4. 職員の意識改革と職員管理、人材育成の強化

区分		第2次美里町行政改革大綱・記載項目	担当課／係／担当者	これまでの取組と課題	実施方針		平成24年度	平成25年度				平成26年度	平成27年度	平成28年度	委員会コメント
項目No.	重点等項目				目的・目標	具体的な取組概要	Do【実施】 取組実績	Plan【計画】 主な取組	Do【実施】 取組実績	Check【検証】 目標達成状況	Action【改善】 課題及び改善	Plan【計画】 主な取組	Plan【計画】 主な取組	Plan【計画】 主な取組	
27		決裁権限見直しなどによる決裁時間の大幅縮減 (意思決定の迅速化)	総務課 /文書法令係 進捗管理者 高橋 章一 担当者 加藤 敏典	平成19年、平成21年、平成22年に専決事項の見直しを行うとともに、平成23年から電子決裁を導入しました。	【目的・目標】 組織的な意思決定の迅速化に努めます。 【指標】 専決事項見直し件数 【目標値】 課題精査後に設定す。	各課の報告・連絡・相談の徹底、ほかの行革取組項目の住民等からの施策提案に対する管理から、未決事項の把握に努めます。 また、専決事項の見直しを検討するとともに、文書の電子化の推進を図ります。	他の行革取組項目ですが、住民からの施策提案、3月議会定例会から議会で「検討」と答弁した事項について管理する取組を進めました。 また、課設置の見直しに併せて、専決事項を精査し、改正しました。	専決事項の見直しが必要か、課題の洗い出しを行います。	財務規則の改正、契約事務の整備に併せて、事務決裁規程の見直しを行いました。	契約事務に関連し、個別課題に対応することができました。	全庁的な課題の洗出しが必要です。	・全庁的な課題の洗出し ・専決事項の見直し	・電子決裁の推進		住民から寄せられる苦情・要望、事務事業課題等に対する意思決定の迅速化を図るために、決裁基準の見直しに限らず、文書管理の徹底、情報の共有、決裁の電子化等について一体的に検討されたい。
28		外部人材導入による活性化と職員の意識改革 (各種委員会、審議会等へ高度な専門知識を有する人材の活用)	総務課 /人事給与係 進捗管理者 伊勢 聡 担当者 日野 剛	平成20年度から3年間、企業誘致推進専門員を配置しました。	【目的・目標】 外部人材の登用により組織全体の活性化及び職員の意識改革を進めます。 【指標】 外部人材の登用者総数 【目標値】 3人	宮城大学等、産学連携による人材の活用、専門員の配置検討を進めます。 また、任期付職員等の採用について、検討します。	専門員の配置分野の検討を進めました。	徴収体制の強化、徴収ノウハウの構築のため、外部から徴収特別指導員1人を配置します。	徴収対策課に、徴収特別指導員1人を配置しました。	外部人材の登用者総数は1人で未達成です。	私債権（住宅使用料や保育料等）も含めた徴収体制の確立には、専門的な人材の確保が必要です。	徴収体制の強化、徴収ノウハウの構築のため、外部から徴収特別指導員2人を配置します。			宮城大学との連携、市町村との人事交流、徴収特別指導員の配置といった外部人材の登用、被災地への職員派遣といった取組も進められているようです。今後も、専門分野を中心に積極的に外部人材の登用を推進し、組織の効率化及び活性化並びに職員の意識改革に努められたい。
29	◎	職員研修制度（人材育成制度）の確立と計画的な実行 (職階別、専門、自主、職場等の研修体系の整備と受講徹底、自主学習の推奨)	総務課 /人事給与係 進捗管理者 高橋 章一 担当者 日野 剛	外部研修を主に実施してきましたが、積極的に人材育成に取り組んでいませんでした。そこで、平成23年度から基本である接遇研修を全職員を対象に実施しました。 しかし、通常業務が忙しいという理由で、研修に参加できない職員もいました。	【目的・目標】 職員の役割は、質の高い仕事を通じて、住民サービスを提供することであることから、職員個々の能力開発を効果的に推進するために研修の充実を図ります。 【指標】 研修受講者数 【基準値】 (平成24年度研修受講者数を基準値としました。) 320人	人材育成方針に基づき、中期職員研修計画を策定し、テーマに応じた、町主催研修、庁内実務研修、派遣研修を進めます。 また、自己学習を推進するための支援体制づくりを進めます。 接遇マナーの向上の取組としては、窓口等の接遇の外部評価を導入します。	年次研修計画に基づき、階層・実務等の目的に応じて、町主催及び派遣研修を実施しました。 【町主催（庁舎内）研修】 ・クレーム対応研修（参加者178人） ・ファシリテーター研修（24人） ・OJT研修（17人） 【庁内実務（職員講師）研修】 ・新規採用職員研修（5人） ・労務管理研修（20人） ・情報システム研修（39人） 【外部派遣研修】 ・階層別研修（19人） ・専門研修（会計学、契約事務、法令実務、課税・徴収・住基事務）（18人） 受講者総数 320人	・中期の研修計画の策定 ・臨時、非常勤職員の接遇研修の実施 ・窓口等の接遇の外部評価の実施 【町主催（庁舎内）研修】 ・接遇マナー向上研修（参加者200人） ・ファシリテーター研修（20人） ・政策法務研修（10人） 【庁内実務（職員講師）研修】 ・新規採用職員研修（2人） ・契約実務研修（20人） ・公営企業会計研修（10人） ・債権管理研修（40人） ・情報システム研修（20人） 【外部派遣研修】 ・階層別研修（20人） ・専門研修（債権管理、条例・規則作成、会計学等）（10人） 受講予定者総数 352人	・年次研修計画の策定 ・臨時、非常勤職員の接遇研修の実施 ・窓口等の接遇の外部評価の実施 ・自治体法務検定団体受検の実施 【町主催（庁舎内）研修】 ・接遇マナー向上研修（155人） ・ファシリテーター研修（10人） ・人事評価研修（68人） 【庁内実務（職員講師）研修】 ・新規採用職員研修（2人） ・契約実務基礎研修（27人） ・公営企業会計研修（18人） ・債権管理研修（123人） ・情報システム研修（19人） ・メンタルヘルス研修（23人） ・ゲートキーパー研修（82人） 【外部派遣研修】 ・階層別研修（27人） ・専門研修（民法、条例・規則作成、会計学等）（25人） ・市町村アカデミー（3人） 受講者総数 582人	全庁的な研修機会を増やしたことで、研修受講者数582人と大幅に増加しました。	研修や自己学習等に対する意識や自ら学ぶ体制の構築には至っていないため、能動的な研修等も取り入れながら、職員が講師となる町主催（庁舎内）研修の充実を図ります。	・中長期の研修計画に基づく研修（町主催、庁内実務、派遣）の実施 ・臨時、非常勤職員等の接遇研修の実施 ・窓口等の接遇の外部評価の実施 【町主催（庁舎内）研修】 ・クレーム応対研修（100人） ・人事評価制度研修（50人） ・メンタルヘルス研修（20人） 【庁内実務（職員講師）研修】 ・新規採用職員研修（5人） ・契約実務研修（20人） ・会計実務研修（40人） ・私債権管理研修（10人） ・債権管理研修（80人） ・法制執務研修（20人） ・ホームページ作成研修（20人） 【外部派遣研修】 ・階層別研修（20人） ・専門研修（20人） 受講予定者総数 405人	・中長期の研修計画に基づく研修（町主催、庁内実務、派遣）の実施 ・臨時、非常勤職員等の接遇研修の実施 ・窓口等の接遇の外部評価の実施	・中長期の研修計画に基づく研修（町主催、庁内実務、派遣）の実施 ・臨時、非常勤職員等の接遇研修の実施 ・窓口等の接遇の外部評価の実施	人材の育成については、個々のスキル向上も大切ですが、まず、担当する業務に精通することが住民サービスの向上につながります。そのため、ジョブローテーションも大切ですが、専門性を有する職員の育成も必要です。 職員研修については、目指す職員像を明らかにし、中期研修計画を早期に策定する必要があります。現在、接遇を始めとした研修に意欲的に取り組まれています。町主催の庁内研修に力を入れ、個人のスキルアップに留まらず、研修成果を組織全体に広める取組を、より一層、推進されたい。また、従来の知識習得型に偏向せず、地域課題及びまちづくり等の町政課題について、職員自ら議論に参加するような能動的研修についても実施し、人材の育成に努められたい。
30		職員定員適正化計画の策定と公表 (所属別職員数の公表)	総務課 /人事給与係 進捗管理者 伊勢 聡 担当者 日野 剛	定員適正化計画を策定すると共に、人件費の公表を行ってきました。 職員数の推移 平成19年度 322人 平成23年度 281人	【目的・目標】 効率的な組織を構築するため、最少の経費で、最大の効果を上げるため、職員の適正な配置を目指します。 【指標】 4月1日現在の職員数 【目標値】 260人	広報紙及び町のホームページで人件費等について公表するとともに、施策展開及び行政改革の推進と連携し、適切な見直しと目標管理に努めます。	類似団体と比較しながら、美里町の地域特性、職員階層、職種等を考慮し、職員数の適正な管理に努めました。 平成24年4月1日現在 275人 平成24年度中の職員の増減 ・退職（定年） 8人 ・退職（勸奨） 4人 ・自己都合退職 1人 ・新採 4人	類似団体と比較しながら、美里町の地域特性、職員階層、職種等を考慮し、職員数の適正な管理に努めます。 平成25年4月1日現在 266人	平成25年4月1日現在 は、計画人員の269人に対して266人となっています。	最終目標数260人に対して6人増ですが、年度計画人員269人は下回りました。	正規職員数については、早期退職者の増加により年度計画よりも職員数が減少していることもあり、臨時・非常勤職員の増加につながっています。委託化基本方針と連携した職員定員の管理を進める必要があります。	類似団体と比較しながら、美里町の地域特性、職員階層、職種等を考慮し、職員数の適正な管理に努めます。	類似団体と比較しながら、美里町の地域特性、職員階層、職種等を考慮し、職員数の適正な管理に努めます。	計画を策定し、正規職員数の減少から歳出の抑制に努められていますが、臨時・非常勤職員数及び時間外勤務手当の支給額は増加傾向にあるようです。職員数の減少が目的ではありませんから、効率的又は効果的な取組となっているか検証する必要があります。 なお、重点的な施策の推進の際には、正規職員の配置が効果的であるならば、優先的に正規職員を配置する等、戦略的な職員配置に努められたい。	

4. 職員の意識改革と職員管理、人材育成の強化

区分		第2次美里町 行政改革大 綱・記載項目	担当課 /係 /担当者	これまでの取組 と課題	実施方針		平成24年度	平成25年度				平成26年度	平成27年度	平成28年度	委員会コメント
項目 No.	重点等 項目				目的・目標	具体的な取組概要	Do【実施】 取組実績	Plan【計画】 主な取組	Do【実施】 取組実績	Check【検証】 目標達成状況	Action【改善】 課題及び改善	Plan【計画】 主な取組	Plan【計画】 主な取組	Plan【計画】 主な取組	
31		民間手法の積極的導入 （改善提案、目標管理等の導入）	総務課 /文書法令係 進捗管理者 章一 高橋 担当者 加藤 敏典	政策評価を導入しましたが、特に、民間手法と位置付けた取組は行っていません。 また、総合計画の施策管理に目標設定を行いました。	【目的・目標】 すべての係が業務目標及びスケジュールを明確にし、毎年度取り組むべき項目について議論する職場環境を整備し、職員の目的意識の向上に努め、職場の雰囲気改善した上で、毎年度、各課から改善の提案を提出させます。 【指標】 1課（室）1提案の実施 【目標値】 17件	総合計画の施策について目標管理を導入しました。業務の目標管理については、人事評価の取組と併せて検討を進めます。事務改善については、庁内の内部統制の強化から、日常的に事務改善を行える職場づくりに努めます。 また、下水道事業の複式簿記の導入について検討を進めます。	職場での実践が一番大切であることから、各課において、身近なことから事務改善するよう指示しました。	・スプリングレビューを実施し、スケジュール管理、係の目標、取組項目等について、副町長ヒアリングを実施します。 ・スケジュール管理フォームの統一化の検討 ・各課職場でのミーティングの推進 ・改善提案の実施検討	・スプリングレビューを実施し、スケジュール管理、係の目標、取組項目等について、副町長ヒアリングを実施しました。 ・各課のスケジュール管理状況の把握に努めました。 ・各課職場でのミーティングを推進及び事務改善の推進するよう、課長等会議で周知しました。	・各課のスケジュール管理状況の把握については、管理の徹底及びフォームの統一化までできませんでした。 ・事務改善の推進については、取組の把握及び全庁的な取組までできませんでした。	組織的な取組を推進します。	・スプリングレビューの実施 ・スケジュール管理、目標管理の徹底 ・各課職場でのミーティングの推進 ・1課（室）1提案の実施 ・5S活動の推進	・スプリングレビューの実施 ・スケジュール管理、目標管理の徹底 ・各課職場でのミーティングの推進 ・1課（室）1提案の実施	・スプリングレビューの実施 ・スケジュール管理、目標管理の徹底 ・各課職場でのミーティングの推進 ・1課（室）1提案の実施	改善提案又は各課ミーティングの推進を取組に掲げていますが、職場において部下から積極的に改善提案がなされるような職場の雰囲気づくりに、セクションマネージャーである課長は努められたい。 なお、職場での取組改善につながるよう、各課でキャッチフレーズを掲げ職員の意識改善に努められたい。

※ 一つの項目で、複数の指標設定している場合、又は、担当課が異なる場合、「項目No.」に枝番を付してします。

5. 住民の理解を得た協働システムの構築と推進

区分		第2次美里町 行政改革大綱・記載項目	担当課 /係 /担当者	これまでの取組 と課題	実施方針		平成24年度	平成25年度				平成26年度	平成27年度	平成28年度	委員会コメント
項目 No.	重点等 項目				目的・目標	具体的な取組概要	Do【実施】 取組実績	Plan【計画】 主な取組	Do【実施】 取組実績	Check【検証】 目標達成状況	Action【改善】 課題及び改善	Plan【計画】 主な取組	Plan【計画】 主な取組	Plan【計画】 主な取組	
32		自治基本条例 の制定と運用 （まちづくり の基本となる 町、議会、住 民、団体等の 役割の明確化）	まちづくり推進課 /まちづくり推進係 進捗管理者 川名 政彦 担当者 佐野 仁	積極的に学んでいる住民や団体もありますが、具体的な取組は行っていません。	【目的・目標】 住民参画と協働による住民主体の自治の在り方等に係る基事項の明確化を図ります。 【指標】 自治基本条例制定の検討 【基準値】	情報発信等に努めながら住民参画を推進し、条例制定の必要性について検討を進めます。	現行の法令、条例等により適正な行政運営に努めながら、自治基本条例について情報の収集を行いました。	自治基本条例の必要性についての内部検討及び積極的に学んでいる住民及び団体との意見交換を進めます。	一部の管理職による検討会を開催し、地方自治の考え方、自治基本条例の必要性等について協議を行ったほか、町内の活動団体と意見交換を6回行いました。	町内の活動団体との意見交換を通じて、住民参画、住民主体の自治のあり方等について、共通の認識を深めることができました。	庁内検討会の充実を図り、町の方針を取りまとめます。 ・職員の検討会 ・住民及び団体との意見交換 ・行政参加等の現状把握（検証と分析）	論点整理と方向性を定める。		自治基本条例の制定については、町の憲法と位置付けるのであれば、制定を躊躇することはなく、町民を巻き込んだ議論に発展させ、検討を進められたい。	
	33		地域づくり支援 制度の確立 （退職者の参加誘導、既存人材バンクの再編整備、リーダー育成、助言・指導）	まちづくり推進課 /まちづくり推進係 進捗管理者 佐野 仁 担当者 堀田 修一	行政区を対象にコミュニティ、自主防災・防犯、高齢者生きがい、環境美化事業を行い、全行政区で取り組んでいます。 平成23年度は、各行政区を訪問し、地域づくりについて意見交換を行いました。 なお、人材バンク等への取組は行っていません。	【目的・目標】 地域活動の場の提供、地域活動情報の発信から、地域活動の活性化を支援します。 【指標】 地域づくり支援事業の実施率 【基準値】 100%	地域活動を推進するために、地域づくり支援事業の充実を図りながら、優秀な人材を地域が活用できるように、人材バンク登録制度の見直しを行い、地域活動の活性化を図ります。	全64行政区で地域づくり支援事業を実施、地域活動施設整備支援事業で活動施設の整備を推進しました。また、地域活動の課題を把握するために、各行政区訪問（歩くまちづくり推進事業）を実施しました。	新たな行政区である駅東行政区を含めた全65行政区での地域づくり支援事業の実施を支援します。また、人材バンク登録内容を精査し、求められるニーズへの活用方法について検討を進めます。 なお、宮城大学と連携しながら各行政区の課題解決に向けた取組を推進していきます。また、引き続き、歩くまちづくり推進事業を実施します。	全65行政区で地域づくり支援事業ができるよう取組を支援しました。 優秀な地域の人材発掘（自薦、他薦）を行うため、広報紙及び町のホームページを活用し、人材バンク登録制度への呼びかけを行いました。	全65行政区で地域づくり支援事業を実施しました。 人材バンクには新規に4人（家庭教育）が登録しました。	全65行政区で地域づくり支援事業を実施しました。 人材バンクには新規に4人（家庭教育）が登録し15人となったが、利用実績はありませんでした。 地域の自治意識向上を目的とした講座を開催するため、宮城大学と計画立案に取組みました。	・地域づくり支援事業の継続 ・人材バンクの整備と周知 ・歩くまちづくり推進事業の実施 ・宮城大学と連携した講座を開催	・地域づくり支援事業の継続 ・人材バンクの整備と周知 ・歩くまちづくり推進事業の実施 ・宮城大学と連携した講座を開催	・地域づくり支援事業の継続 ・人材バンクの整備と周知 ・歩くまちづくり推進事業の実施 ・宮城大学と連携した講座を開催
34			定期的行政・住民懇談会 の実施 （行政情報の提供、住民ニーズの把握、住民懇談会の目的の明確化と開催形態の多様化）	総務課 /広報広聴係 進捗管理者 相澤 直子 担当者 齋藤 真	町主催の定期的な住民懇談会について、毎年開催してきましたが、参加者が少なく、テーマ及び開催方法について検討する必要があります。 住民懇談会の開催状況 ・平成19年度 9会場150人 ・平成20年度 9会場147人 ・平成21年度 20会場266人 ・平成22年度 9会場186人 ・平成23年度 9会場87人	【目的・目標】 住民に、より分かりやすい形で住民懇談会の開催に努めます。 【指標】 住民懇談会の参加者数 【目標値】 200人	広聴活動を充実するために、出前型の住民懇談会を開催します。	住民懇談会については、これまで、休日・夜間の開催日を設けながら町で日程を決めて開催してきましたが、平成24年度から、地域及び団体の要望に応じた出前型で開催しました。	住民懇談会の制度を周知し、開催要望の増加につなげます。 広聴機能の強化については、「No.1行政情報のわかりやすい積極的な公表と説明責任の確立」で多様なツールの検討を進めます。	年間を通して、地域及び団体の要望に応じて住民懇談会を開催しました。 7回開催 142人（男性101人） ・女性41人）	出前型の住民懇談会の開催は、参加者の要望に沿った行政情報の発信、あるいは住民ニーズの把握や問題解決がより図りやすく、好評を得ています。 昨年度に比べ開催回数は増加していますが、参加者人数は下回りました。	例年、行政区長会議で制度説明を行っていますが、出前型懇談会については、より多くの住民参加を図るために、周知範囲を広げ、開催の増加につなげます。 住民懇談会時の要望及び意見に対する報告、検討を徹底します。	住民懇談会の制度を広く周知します。	住民懇談会の制度を広く周知します。	住民懇談会の制度を広く周知します。 住民懇談会を出前型で行うなど住民参加の取組に対する試行又は改善が行われ、参加者数という点では一定の成果も得られているようですが、出前型という受動的な取組だけではなく、住民の声を聴くために、能動的な取組を検討されたい。
	35		住民協働によるまちづくり システムの構築と推進 （行政と住民、団体の話し合いによる役割分担の明確化、まちづくり推進体制の構築）	まちづくり推進課 /まちづくり推進係 進捗管理者 川名 政彦 担当者 佐野 仁	平成20年度にまちづくり会議と協働による「転入者にやさしいガイドブック」を作成しましたが、その他に新たな取組は、行っていません。 平成23年度のNPO法人数 6団体	【目的・目標】 高まる行政需要に対してNPO等、多様な担い手と連携したまちづくりの推進体制を構築します。 【指標】 町内に活動拠点を置くNPO法人数 【目標値】 8団体	みさと地域活動サポートセンターを中核に位置付け、情報発信、研修、相談体制の充実を図り、住民活動を推進します。	NPO等の活動を支援するみさと地域活動サポートセンターの設立を支援しました。	みさと地域活動サポートセンターを拠点として、各種研修会の開催や相談体制の充実を図ります。	みさと地域活動サポートセンターの運営を運営協議会に委託し、町内の公益的な活動を行う団体や個人を支援しました。	NPO法人設立を目指す団体の相談が少なく、新規の法人設立までに至らなかった。	町の事業の取組の見直しにより、みさと地域活動サポートセンターについては、閉所しました。	・各種研修会の実施 ・相談体制の確立 ・情報の提供	・各種研修会の実施 ・相談体制の確立 ・情報の提供	・各種研修会の実施 ・相談体制の確立 ・情報の提供

※ 一つの項目で、複数の指標設定している場合、又は、担当課が異なる場合、「項目No.」に枝番を付してします。

6. 簡素で効率的な組織体制の確立

項目 No.	区分 重点等 項目	第2次美里町 行政改革大 綱・記載項目	担当課 /係 /担当者	これまでの取組 と課題	実施方針		平成24年度	平成25年度			平成26年度	平成27年度	平成28年度	委員会コメント
					目的・目標	具体的な取組概要	Do【実施】 取組実績	Plan【計画】 主な取組	Do【実施】 取組実績	Check【検証】 目標達成状況	Action【改善】 課題及び改善	Plan【計画】 主な取組	Plan【計画】 主な取組	
36	◎	事務事業の委託化方針の策定 (住民サービスの向上と経費節減の両面からの検証)	総務課 /行政改革推進係 進捗管理者 高橋 章一 担当者 小野 英樹	住民バスの運行及び浄水場の管理の委託、地区館及びスポーツ施設の指定管理者制度の活用を行いました。具体的な方針は策定していません。	【目的・目標】 民間でできることは民間に委ね、行政の効率化を図り職員の定員適正化計画を達成します。 【指標】 新たな委託事務事業数 【目標値】 4件	平成25年度に委託化基本方針を策定し、住民サービスの向上に関する視点を加味しつつ、実施に向けて、行政の専門分野及び現業職の職場等について、担当課と協議を進めます。	サマーレビュー（夏季政策協議）を行い、事務課題と委託可能事務のヒアリングを行うとともに、委託事務の分類整理を行いました。が、委託事務の要望は、多くありませんでした。	委託化基本方針の策定 ・行政の専門分野であった庁内事務の委託化の検討 ・現業職の業務の委託化の検討	・委託化基本方針の策定 ・各課の事務事業の委託化調査の実施	調査を行い委託化検討項目の把握に努めた。	組織的にいつまで検討するかを明確にし、職員数、コスト、住民サービス等の視点から計画的に取り組めます。	・委託化検討項目の抽出、決定 ・次年度以降の委託化項目の選定	・事務事業の実施手法の決定、委託準備 ・事務事業の実施手法の決定、委託準備	委託化基本方針を策定していますが、職員が行うべき業務、委託可能な業務、住民サービスの向上、費用対効果を総合的に勘案し、現業部門の業務及びこれまで委託化してこなかった窓口等の定型的な業務についても、積極的に見直す必要があります。 なお、事務事業の実施手法を判断する際には、専門性が必要とされる業務等は、委託化に限定せず、積極的思考を持つ退職職員の再任用及び優秀な任期付職員の採用等幅広く検討されたい。
37		施設管理の民営化・委託化方針の策定 (民間ができることは民間に委ねることを基本とする民営化・委託化方針の策定)	総務課 /行政改革推進係 進捗管理者 高橋 章一 担当者 小野 英樹	文化会館、地区公民館、スポーツ施設について指定管理者制度に移行しました。	【目的・目標】 民間でできることは民間に委ね、行政の効率化を図ります。 【指標】 指定管理者制度への移行数 【目標値】 5件	委託化基本方針を策定する際に、住民サービスの向上に関する視点を加味し、検証を進めます。	関係課と方向性について担当者レベルでの協議を行い、方向性の検討を進めることとしました。	事務事業の委託化方針と併せて、施設管理の民営化方針についても策定します。 「No.39事務事業の委託化方針の策定」と一体的に進めます。	—	—	—	—	—	民営化又は指定管理者制度の活用を積極的に検討されたい。検討に際しては、施設の目的に応じて幅広く意見を聴き、住民サービスの低下を招くことのないよう留意されたい。 なお、指定管理者を選定する際は、民間のノウハウを活用することによる住民サービスのレベル向上を目的として、原則として、公募により選定されたい。
38		事務事業評価制度の充実 (目標志向、成果重視の行政の実現、自ら考え行動できる職員の育成、予算への反映)	企画財政課 /政策係・財政係 進捗管理者 佐々木 義則 担当者 小林 誠樹	平成21年度から事務事業別予算の編成を実施しました。また、目標志向、成果重視を図るため、総合計画に、新たに政策目標及び施策の主要目標を設定しています。	事務事業評価から施策評価へ手法を転換しており、施策目標の実現手段として事務事業を実施しています。 美里町総合計画実施計画の年度ローリング及び成果の把握を継続的に実施するとともに、施策目標の進捗管理を行います。 財政健全化計画を状況に応じて見直しを図り、予算へ反映させます。	目的・目標をより意識した事業展開を図るため、事業別予算から施策別予算への移行を図り、実施計画を作成しました。 「No.9総合計画の進行管理の徹底」と一体的に進めます。	—	—	—	—	—	—	—	【No.9総合計画の進行管理の徹底】と一体的な取組を推進されたい。
39		不断の組織体制の見直し (限られた職員数の中で最大限機能的な組織機構の編成)	総務課 /総務係 進捗管理者 高橋 章一 担当者 小野 英樹	総合支所方式を見直し分庁舎方式を採用し、職員の集中と削減に努めるとともに、重点課題に取り組むために徴収対策課、防災管財課等を新たに設置しました。	【目的・目標】 機能的な組織体制を構築します。 【指標】 課設置の見直し検討数 【目標値】 5件	組織機構の見直し検討、必要に応じて事務委任及び特区の活用についても検討し、効率的な運営を図ります。	平成25年4月から生涯学習課を廃止し、既存のまちづくり推進課に再編しました。	健康福祉課について、分課の必要性について検討します。	・健康福祉課は、分課の必要性について検討し、業務範囲が広いものの関連する取組が多くあることから、見直しは行わずに、当面、既存の組織体制のままとした。 ・建設課は、課題解決に向け、自ら検討し、7つの係を3つの係に見直しました。	各課で自主的な改善検討及び提案する取組が見られました。	組織課題の把握、担当課の見直し支援に努めます。	徴収対策課について、担当課との債権管理体制を検討します。	・建設課について、下水道事業の管理体制を検討します。 ・子ども家庭課等について、子育て支援及び就学前教育の充実に向けた体制を検討します。	「不断」の組織体制の見直しを行うこととしており、組織体制の見直し結果の検証が大切です。
※ 一つの項目で、複数の指標設定している場合、又は、担当課が異なる場合、「項目No.」に枝番を付してします。														
美里町子ども・子育て支援事業計画														

7. 行政ニーズへの迅速、的確な業務運用の確立

項目 No.	重点等 項目	第2次美里町 行政改革大 綱・記載項目	担当課 /係 /担当者	これまでの取組 と課題	実施方針		平成24年度	平成25年度					平成26年度	平成27年度	平成28年度	委員会コメント
					目的・目標	具体的な取組概要	Do【実施】 取組実績	Plan【計画】 主な取組	Do【実施】 取組実績	Check【検証】 目標達成状況	Action【改善】 課題及び改善	Plan【計画】 主な取組	Plan【計画】 主な取組	Plan【計画】 主な取組		
40	◎	住民ニーズの 適正な把握と 反映 （電子メー ル、郵送、直 接相談、会 議、懇談会、 アンケートの 実施等意見の 一元集約、対 応）	総務課 /広報広聴係 進捗管理者 相澤 直子 担当者 齋藤 眞	行政主体の住民懇 談会を、休日や夜間 も含めて開催してき ましたが、参加者は 多くありませんでし た。また、多様な方 法で寄せられた情報 の管理について組織 的な管理は、行えて いません。	【目的・目標】 住民から寄せられ た意見等に対する組 織的な対応管理か ら、広聴機能の強化 に努めます。 【指標】 データ管理の実施 【基準値】	施策提案、苦情 申出に分類し、申 出手法に関係なく 情報をデータ化 し、組織的に管理 する仕組みを確立 し、他の広聴に関 連する取組項目と 一体的に進めま す。	提案箱の設置を 機に、施策提案と 苦情申出に分類 し、情報の一元管 理に努め、総務課 に寄せられた内容 については、担当 課任せにせずに、 内容に関わらず総 務課で回答するこ ととしました。	・各課に寄せられ る施策提案及び苦 情申出のデータ化 の推進 ・寄せられる情報 の分類、必要な改 善措置	住民の要望等を 聴く環境整備のた め、町政相談員を 設置しました。 各課の対応状況 の把握を行いました。	情報の一元化に ついて、取組が遅 れています。	要望や意見につ いて、処理スキ ームの明確化を図 り、全庁的な処理 対応の統一化とし てのガイドライン 等を作成する必要 があります。	・情報の一元 化 及び【No.24職 員の倫理規程 及び行動規範 の策定と公表】と連携し た法令順守に 関するガイド ラインの策定 と研修の実施 ・総括及び継 続した取組の 実施	総括及び継 続した取組み 実施	総括及び継 続した取組の 実施	情報の一元化及び共有を早期に実現し、住民から 信頼される行政を確立されたい。 住民から信頼される行政を確立するためには、当然のことながらコンプライアンス（法令順守）がこれまで以上に強く求められます。職員の倫理保持及び法令遵守、不当要求に対する職員の安全確保、町の公益を害する事実の早期是正、住民自治、公正かつ民主的な町政運営を確立するための条例等の整備を早期に実現されたい。 その上で、住民ニーズを把握する具体的な取組として施策提案と苦情申出は別に管理し、施策提案については、庁内の政策を検討する会議に諮り、町として意思を決定するような取扱いの明確化が必要です。その上で、寄せられた要望及び苦情については、緊急性等の区分から回答期日を設定し、迅速に対応することが必要です。住民は、少なからず役場に話せば、解決してもらえるという期待があります。苦情と捉えるのではなく、住民サービス向上のためのありがたい情報として取り扱っていただきたい。情報の一元化に際しては、先進事例を参考にしつつ、町の課題及び住民ニーズに迅速かつ適切に対応する専門の窓口の設置を強く望みます。	
41		窓口・公共施設等の住民サービスの充実 （ワンストップサービス、利用者の利便性向上、業務全般のサービス充実）	町民生活課 /住民係 進捗管理者 後藤 康博 担当者 扇子 美津男	窓口で、転入転出に係る手続の一覧及び申請書類をお渡ししています。また、税等の取組項目ですが、コンビニ収納の実施、小牛田及び南郷地域での衛生、農政、教育関係窓口の補完窓口業務、職員の接遇研修に取り組みました。	【目的・目標】 わかりやすい案内、丁寧な窓口対応から、住民サービスの向上を図ります。 【指標】 窓口利用者の満足度の上昇 【基準値】 平成25年度の調査の結果を基準値に設定	総合案内、窓口の補完業務の充実、証明書の自動交付機の設置及びコンビニ交付の実施検討の他に、多様な納付方法の検討、職員の接遇の向上等の他の取組項目と連携し、住民サービスの充実を図ります。	本庁舎1階に各係の窓口誘導ライン等を設置しました。	・窓口事務の職員マニュアルの作成 ・補完業務の内容精査 ・来庁者窓口利用アンケート調査の実施	・来庁者窓口利用アンケート調査を実施しました。 ・マニュアル作成については、平成26年度への継続調整となりました。 ・補完業務については、衛生、農政、教育関係窓口の補完業務を行いました。	・来庁者窓口利用アンケート調査を実施しました。 ・マニュアル作成については、平成26年度への継続調整となりました。 ・補完業務については、衛生、農政、教育関係窓口の補完業務を行いました。	・アンケート調査結果は住民への接遇等の状況は良好という評価でした。 ・マニュアルについては、平成26年度完成を目途とします。	・窓口及び補完業務の内容の充実 ・コンビニ交付、自動交付機の設置検討 ・来庁者窓口利用アンケート調査の実施	・マイナンバー法の対応 ・来庁者窓口利用アンケート調査の実施	・マイナンバー法の対応 ・来庁者窓口利用アンケート調査の実施	手続の方法を選択できるサービスの充実も大切ですが、業務の主担当者が不在の場合における職員の対応能力の向上に向け、業務マニュアル等の精度向上を図られたい。また、全庁的な接遇等の研修を実施しておりますが、実施予定の来庁者窓口利用アンケート結果から、住民サービス向上に努められたい。	
42-1		電子自治体の推進 （施設予約の導入の検討、電子申請の推進）	まちづくり推進課 /スポーツ推進係 進捗管理者 佐々木 信幸 担当者 佐々木 聡	十分な検討を行えないまま、指定管理者の管理に移行しています。	【目的・目標】 スポーツ施設の利便性の向上のため、施設予約システムの導入について検討を進めます。 【指標】 施設予約システムの導入の検討 【基準値】	スポーツ施設管理は、平成24年度に指定管理者に移行しています。契約が満了する平成26年度までに指定管理者と協議を進め、施設予約システムの導入の可否を判断します。	スポーツ施設は、指定管理者制度に移行したばかりであり、円滑な運営のために定期的な打ち合わせを実施しました。	スポーツ施設を管理運営する上で施設予約システムの課題、利用者の利便性向上の両方の視点から整理するとともに、他の自治体の取組事例の情報を収集し、指定管理者と協議を進めます。	スポーツ施設の指定管理者と情報を共有し、システムを導入することによるメリット・デメリット等を協議しました。	指定管理者との協議は行っているところですが、先進地視察は視察予定地の都合により実施できませんでした。	先進地の視察を行い、運用課題及び利便性向上等について、状況を把握し、導入の検討を進めます。	先進地の視察を行い、スポーツ施設の利用管理について指定管理者と検討し導入に向けた可否を判断します。	平成26年度の検討結果に基づき、導入を可とした場合、導入に向けた準備を行います。	平成26年度の検討結果に基づき、導入を可とした場合、システムを稼働させます。	施設の利用（空き）状況、予約問合せ数、施設の利用推進、費用対効果を十分に検討され、施設の利用推進を図られたい。	
42-2		電子自治体の推進 （施設予約の導入の検討、電子申請の推進）	総務課 /情報システム係 進捗管理者 高橋 章一 担当者 小野 英樹	平成22年7月に、宮城県及び県内の市町村と共同で一部の手続について電子申請システムを導入しましたが、その後普及した多様なメディアに十分な対応ができていないのが課題となっています。 電子申請件数 平成22年度 70件 平成23年度 30件	【目的・目標】 個人情報を取扱うツールとして安全であること、いつでも、どこからでも申請可能であることから、電子申請の利用の推進に努めます。 【指標】 年間の電子申請件数 【目標値】 100件	職員向けシステム研修を実施し、利用可能な手続数を増加させるとともに、住民への利用の周知を行います。	手続の電子化に向けて、職員向けシステム研修を庁内で実施（10人参加）、新たに、脳検診の申込み手続の電子申請を開始しました。 利用実績 90件	・広報紙での手続周知 ・庁内システム研修の実施	・システム研修の実施（19人参加） 利用実績 60件	目標は達成していません。 行政手続に関する取扱いは、本人確認等の利用手続に煩雑さがあることから、簡易な申込み等について利用可能な手続を増やすために、担当課のシステム研修を実施していますが、新たな手続の電子化にはつながりませんでした。	24時間、いつでも利用できるメリットはあることから、利用者の視点に立ち、電子化が有効と思われる手続数の増加に努めます。	庁内システム研修の実施	庁内システム研修の実施	庁内システム研修の実施	スマートフォンの普及、情報技術の発達により情報ツールも多様化しています。個人情報の保護に配慮しつつ、住民の利便性向上につながる手続方法について検討されたい。	

※ 一つの項目で、複数の指標設定している場合、又は、担当課が異なる場合、「項目No.」に枝番を付してします。