

# 第2次行財政改革大綱

## 実施計画実績総括表

平成23～27年度

総合政策課



# 1 まずはみんなの、意識改革！

## 1) 市政情報の積極的な提供

業務管理コード			担当課	取組事項	計画【取組内容】	実績【計画期間内の実施状況】	評価【達成状況】
1	1	1	財政課	財務書類4表の作成、公表	決算終了後、財務書類4表を作成し、市の財務情報の公表を行う。	毎年度、決算終了後に財務書類4表を作成し、市の財務情報の公表をホームページ等で行った。	達成
1	1	2	秘書広報課 (関係課)	ホームページの拡充	各課の事務事業や統計情報などの行政情報の提供や各種申請書様式をホームページ上に掲載する。 【掲載例】災害情報・統計情報・害虫対策等	平成24年度においてホームページのリニューアルを行うとともに、平成26年度には、ページデザイン変更及び情報量の充実を図った。	達成
1	1	3	都市計画課	用途地域等の図面等の電子化	都市施設(道路・公園等)、用途地域(用途、建ぺい率等)、地区計画、防火地域等をホームページ上で公開し、市民等の利便性の向上を図る。	用途地域等の見直しを行い、地図データを修正しホームページ上に公開するとともに、市役所窓口においても専用のパソコンで情報の検索を可能とした。	達成
1	1	4	選挙管理 委員会 事務局	常時啓発の推進	常時啓発の在り方を再考し、明るい選挙の推進及び投票率の向上に努める。	選挙権年齢が18歳に引き下げられたことに伴い、高校・専門学校等での出前授業の実施や高校生を対象としたワークショップ「しゃべり場せんきょin都城」等を開催するなど様々な常時啓発に取り組んだ。	達成

## 2) 職員の意識・行動改革

業務管理コード			担当課	取組事項	計画【取組内容】	実績【計画期間内の実施状況】	評価【達成状況】
1	2	1	職員課	新人事評価制度の定着	コンピテンシーによる能力評価と目標管理による業績評価の2つの評価制度について、評価者研修、被評価者研修を実施して公平、公正な制度として定着させる。	平成25年4月から、全職員を対象に、能力評価及び業績評価を本格実施した。研修については、全職員(評価者、被評価者)を対象に、部課長、新規採用職員、部局毎など多様な研修を実施した。	達成
1	2	2	職員課	職員分限処分運用指針の策定	「勤務実績不良」「適格性欠如」「心身の故障」などの職員を対象に、分限処分の運用指針を作成する。	平成23年度中に策定し、平成24年4月から施行した。	達成

業務管理コード			担当課	取組事項	計画【取組内容】	実績【計画期間内の実施状況】	評価【達成状況】
1	2	3	予防課	予防業務改善の充実・強化	公共施設や大型店舗等を市民が安全に利用できる社会環境を向上させるためには、職員の立入検査能力や違反処理能力を高める必要がある。そのため、国家資格者(予防技術資格者・消防設備士・危険物取扱者等)を増やし職員全体のレベルアップを図る。	予防技術強化等の研修の充実を図り、延べ42人の予防技術資格者をはじめ、多数の国家資格者を輩出し、立入検査等のレベル向上に繋げた。	達成

### 3) 職員研修の充実

業務管理コード			担当課	取組事項	計画【取組内容】	実績【計画期間内の実施状況】	評価【達成状況】
1	3	1	職員課	職員研修の充実	政策形成能力・職務遂行能力・対人対応能力等を向上させるための各種研修を充実する。	政策形成能力や職務遂行能力等の能力向上のための階層別研修を実施したほか、能力開発等の専門研修に職員を派遣した。	達成
1	3	2	監査委員事務局	職員研修の充実	監査能力向上のためOJTを実施する。 ①公営企業会計(複式簿記) ②財政健全化判断比率 ③公会計制度	国際文化アカデミー主催の政策・実務研修、簿記入門セミナーを受講するとともに、局内で地方公営企業会計について研修を実施し、監査能力の向上を図った。	達成
1	3	3	職員課	OJTの推進	OJT推進マニュアルを作成し、これに基づき課内研修や部下の指導育成を充実することにより職員の資質向上を図る。	マニュアル作成のため、先進自治体の研究を行うとともに、本市が抱える課題の抽出及びマニュアルに盛り込むべき項目の検討を行った。なお、OJTについては、常時、推進・実施をした。	一部達成
1	3	4	コミュニティ課	協働推進研修の実施	協働を推進するため全職員を対象とした研修を実施する。	全職員を対象とした「協働コーディネーター養成講座」を毎年度実施し、協働意識の醸成と向上を図った。	達成

## 2 強くて柔軟性のある、行財政基盤！

### 1) 事務事業の廃止や見直しの推進

業務管理コード			担当課	取組事項	計画【取組内容】	実績【計画期間内の実施状況】	評価【達成状況】
2	1	1	総合政策課	行政評価システムの充実	政策、施策評価とともに事務事業については、所管部局自らが事業実施によりその成果を測定するための成果指標を設定し、その評価を基に総合的な判断を行う。	事業の見直し・廃止・終了などの事務事業の評価を行うとともに、庁内評価会議の実施により職員の理解・定着化を図り、結果の公表を行った。なお、平成27年度は、評価の方法等を再度検討したため未実施。	達成
2	1	2	全課	事務事業の見直し	行政評価システムを活用し、各課の事務事業の廃止や見直しを進め、事務事業の最適化や効率化を図る。	全課が事務事業評価に基づき事務改善を行った。	達成

### 2) 公共施設等の見直しや適正配置

業務管理コード			担当課	取組事項	計画【取組内容】	実績【計画期間内の実施状況】	評価【達成状況】
2	2	1	管財課 (関係課)	市有財産の見直し	公有財産等の有効活用計画により売却処分を推進し、維持管理費を削減する。	公売等により遊休地の売却処分を進める中で、平成26年度には宅地建物取引業協同組合と市有物件売却の媒介に関する協定を締結し、平成27年度には、当該協定により、東町の税務署跡地を売却した。	達成
2	2	2	福祉課	志和池福祉センターの譲渡	志和池福祉センターの今後の活用について、譲渡を前提とした検討を図る。	平成27年に条例等の改廃、建物の無償譲渡契約と土地の無償貸与契約の締結を行った。 (平成28年4月1日譲渡)	達成
2	2	3	保育課	公立保育所の再編整備の推進	国の子ども・子育て新システム検討会議において、今後見込まれる市の保育責務の拡大等に対応するために、民営化等も含めた16公立保育所の再編整備を推進し、新システムへの的確な対応体制を構築する。	平成24年度に姫城保育所の民営化を、平成26年度にはあやめ原保育所の民営化を実施した。また金田保育所の民営化に向け、候補地住民説明会等を実施。	達成
2	2	4	都市計画課	都市計画道路の見直し	県が策定する「都市計画道路見直しガイドライン」に基づき、長期未着手都市計画道路の見直しを行う。	廃止候補路線沿線の住民を対象とした説明会で合意形成の図れた路線については、順次、都市計画審議会に諮問し都市計画決定の廃止を行った。	達成

業務管理コード			担当課	取組事項	計画【取組内容】	実績【計画期間内の実施状況】	評価【達成状況】
2	2	5	山之口産業建設課	花木第3団地の用途廃止	公営住宅ストック総合計画に基づき、耐用年数が経過し老朽化が顕著である花木第3団地を用途廃止する。	平成25年度に3棟12戸の用途廃止を実施した。残り25棟40戸については、新規入居を停止する等の施策をとり、入居者がいなくなり次第、順次、用途廃止する。	一部達成
2	2	6	こども課	児童遊園・プールの廃止・譲渡の検討	自治公民館等への施設譲渡等について検討を進める。 (児童遊園:5ヶ所、プール:4ヶ所)	児童遊園2ヶ所及び児童プール2ヶ所を廃止した。残りの施設については、施設の用途廃止後の利活用策や譲渡に伴う維持管理について、自治公民館等と合意形成のため協議中。	一部達成
2	2	7	各総合支所地域振興課	総合支所庁舎等の有効活用	総合支所庁舎等の空スペース等について、随時有効活用を図る。	高城総合支所庁舎における平成24年度からの都市シルバー人材センター北支部事務所への貸付をはじめ、各総合支所庁舎等における空スペース等の有効活用を図った。	達成

### 3) 民間委託等の推進

業務管理コード			担当課	取組事項	計画【取組内容】	実績【計画期間内の実施状況】	評価【達成状況】
2	3	1	総合政策課	民間委託等の実施	民間委託等推進方針に基づき個別実施計画を策定し、年次計画的に民間委託等を進める。	一部給食センターや一部保育所、図書館窓口業務及びクリーンセンターの運転業務の民間委託等、順次民間委託等を進めた。	達成
2	3	2	総合政策課	指定管理者制度の導入	指定管理者制度導入方針に基づき、現在、直営で管理運営を行っている公の施設について、個別施設ごとに制度導入のメリット・デメリットを比較検討し、積極的に制度導入を進める。	外部委員による指定管理者候補者選定委員会を総合政策課で一本化し、公平性・公正性の確保及び円滑な運営を図るとともに、17施設に指定管理者制度を導入した。	達成
2	3	3	保育課	直営放課後児童クラブの委託化	直営放課後児童クラブを、社会福祉法人やNPO法人等へ委託する。(本庁管内の平成23年度当初:直営～15箇所、委託～22箇所)	高城小放課後児童クラブと谷頭児童館放課後児童クラブをはじめ、4施設の委託を行った。(市内全域における平成27年度末の直営は12箇所、委託は35箇所)	達成
2	3	4	保険年金課	事務の委託	保険証、納付書等発送事務(封入、封かん、発送)の見直し(委託)により事務の効率化及び時間外勤務時間数、定数の削減を図る。	費用対効果の検証を行った結果、当該課単独での実施においては、メリットが生じないと判断した。	計画断念

業務管理コード			担当課	取組事項	計画【取組内容】	実績【計画期間内の実施状況】	評価【達成状況】
2	3	5	業務課	包括的民間委託の推進	転居等の届出や収納方法の相談を開庁時間以外でもできる方法を検討し、民間委託を行い、市民サービスの向上に努める。	関係課によるワーキンググループを結成し、平成30年度からの実施に向けて、検討を重ねた。	継続して実施中
2	3	6	学校給食課	管理運営体制の見直し等	管理運営体制の効率化や調理・配送業務の民間委託を進める。	平成25年度に都城学校給食センターの調理及び配送委託業者を5年に1度の競争入札により見直すとともに、平成28年8月から、高崎給食センターの調理・配送業務の民間委託を行った。	一部達成
2	3	7	スポーツ振興課	運動公園の指定管理者導入	指定管理者制度導入方針に基づき、現在、直営で管理運営を行っている公の施設について、個別施設ごとに制度導入のメリット・デメリットを比較検討し、積極的に制度導入を進める。	平成25年度に指定管理者を選定し、平成26年度からの3ヵ年協定を締結した。	達成
2	3	8	図書館	一部業務委託による図書館サービスの向上	図書司書資格所有者を中心に組織されたNPO法人に、図書館窓口業務の一部を委託するもの。これにより、図書館サービスの向上を図り、かつ職員削減による経費削減も期待できる	平成23年度から図書館本館窓口、高城図書館窓口、移動図書館くれよん号業務、寄贈図書登録業務等の業務委託を開始し、図書館サービスの向上を図った。	達成
2	3	9	都城島津邸	都城島津邸の運営形態の検討	伝承館本来の役割である文化財の保存、研究、展示業務等の博物館機能と、観光施設として集客機能を持つ島津邸全体の運営について検討する。	石蔵カフェの運営を民間事業者に委託するとともに、一部イベントをNPO法人に委託し、官民協働の島津邸運営を実施した。	達成

## 4) 定員管理の適正化

業務管理コード			担当課	取組事項	計画【取組内容】	実績【計画期間内の実施状況】	評価【達成状況】
2	4	1	職員課	任期付職員制度の導入	高度化、多様化する行政に的確に対応するために、高度の専門的な知識経験等を有する者を任期を定めて活用する任期付職員制度を導入する。	平成27年度から任期付職員制度を導入し、危機管理課防災対策監として1人、ふるさと納税に関する事務に従事する任期付短時間勤務職員として4人を採用した。	達成
2	4	2	総合政策課	適正な定員管理の実施	定員適正化計画に基づき、毎年度各部局の業務量把握、組織の簡素合理化、事務事業の見直し等を進め、適正な定員管理を行う。	定員適正化計画に基づき、各部局の業務量の把握と人員体制の見直しを行い、目標に掲げた140人の職員削減を達成した。	達成

## 5) 第三セクター、公営企業、地方公社等の見直し

業務管理コード			担当課	取組事項	計画【取組内容】	実績【計画期間内の実施状況】	評価【達成状況】
2	5	1	管財課	土地開発公社所有地の処分検討	土地開発公社が所有している土地の処分方法等について、抜本的な見直しを進める。	市の今後の取得予定の有無を確認し、取得する予定のない土地については、土地開発公社で公売等により売却処分するよう依頼し、その方針に沿った公売等が随時実施された。	達成
2	5	2	総合政策課	個別第三セクターへの市関与の見直し	基本方針に基づき見直し方針を決定し、その取組みを推進する。	平成24年度に第三セクター検討専門部会及び第三セクター評価検討委員会を設置し、個別第三セクターの見直し方針を決定し、その方針に沿った対応策進行管理を行った。	達成
2	5	3	総合政策課	経営改善計画の策定	第三セクター等の経営健全化を図るための財政基盤強化や業務内容の見直しなど、経営改善計画の策定を指導、要請する。	各第三セクターが作成した経営改善計画の進捗管理を行うとともに、必要に応じて、経営改善計画の見直し等を指導・要請した。	達成
2	5	4	下水道課	企業会計の導入	下水道事業経営状況の問題点を的確に把握し経営健全化を図るため、長期的な経営計画の策定を可能とする企業会計の導入を推進する。	平成29年度からの企業会計導入に向けた法適用移行支援委託業務(H26～H28)、企業会計システム構築業務委託(H27～H28)を開始した。	継続して実施中

## 6) 財政健全化施策の推進

業務管理コード			担当課	取組事項	計画【取組内容】	実績【計画期間内の実施状況】	評価【達成状況】
2	6	1	職員課	時間外勤務の縮減	職員間・部署間の時間外勤務偏在の解消や時差勤務制度の活用、振替休取得の徹底等により、時間外勤務の縮減に努める。(災害・選挙等、消防・清掃工場に係るものを除く。)	平成24年度から時差勤務制度を本格実施し振替制度と併せて制度活用の促進に取り組むとともに、平成27年度にはワークライフバランスのマニュアルを改訂し、時間外縮減等の啓発を行った。	一部達成
2	6	2	財政課	予算の枠配分方式の充実	歳入に見合った歳出予算を編成するため、枠配分方式の充実を図る。	平成23年度に維持補修枠、平成25年度には重点事業に対応するためのスマイルシティ創造枠を創設し、枠配分方式の充実を図った。	達成



業務管理コード			担当課	取組事項	計画【取組内容】	実績【計画期間内の実施状況】	評価【達成状況】
2	6	3	財政課	公共施設使用料の見直し	公共施設全般について、施設使用料の見直しを行う。	全般的な見直しはできていないが、期間中に改定を行ったカンガエールプラザ等の使用料改定に際しては、他施設との均衡を図る意味で適切な料金へ値上げする方向で改定を実施した。	達成
2	6	4	秘書広報課	広告収入による財源確保の推進	広報紙や封筒、バナー広告等に続く広告媒体を選定し、新たな財源を確保する。	地図案内板への広告掲載を行い広告収入を新たに確保するとともに、平成25年度にはバナー広告枠を1枠増やし7枠とするなど新たな財源を確保した。	達成
2	6	5	納税課	市税の徴収対策	現年度滞納者(過年度滞納のある者を除く)に対し、都市納税お知らせセンターから、早期に折衝することで収納率の向上を図る。	電話件数:179,209件 接触件数:40,083件 接触率:22.37% 接触者納付額:552,644千円	達成
2	6	6	納税課	市税等の滞納対策	市税・国保税等の滞納者情報を一元管理し、関係課の連携による滞納徴収など効率的な徴収対策を確立する。	差押件数:14,746件 充当金額:576,143千円 公売件数:38件(市税のみ) 充当金額:5,951千円(市税のみ)	達成
2	6	7	介護保険課	介護保険料の徴収対策	滞納者情報をデータベース化し、内部事務作業の軽減を図り、滞納整理事務の充実を図る。また、夜間電話催告や口座振替推進を実施し、収納率の向上を図る。	滞納情報をデータベース化、夜間電話催告及び口座振替推進等を実施し収納率の向上を図った。 (平成27年度現年度収納率:84.01%) (平成22年度現年度収納率:81.73%)	達成
2	6	8	保険年金課	収納率向上	目標収納率を91%に設定し、目標達成のために徴収体制、徴収方法等計画を策定し取り組んでいく。	差押の強化、電話催告の強化、口座振替の推進、夜間納税相談窓口の開設、実態調査の強化等に取り組み、目標収納率91%を達成した。 (平成27年度現年度収納率:91.82%) (平成22年度現年度収納率:89.16%)	達成
2	6	9	みやこんじょPR課	補助金の見直し	都城圏域地場産業振興センターの経営改善計画により、補助金の減額を図る。	平成25年度の法人形態変更に伴う事業見直し・経営合理化に資する経営健全化計画を策定し、補助金の減額を図った。 (平成27年度決算額:21,469千円) (平成21年度決算額:28,638千円)	達成
2	6	10	建築課	住宅使用料の徴収対策	市営住宅(特定公共賃貸住宅、単独住宅、山村定住住宅を含む)の家賃の徴収取組を強化し、収納率の向上を図り、収入増を目指す。	データベース化された情報を活用して、滞納状況を把握し、効果的な督促、催告を行い収納率の向上を図った。 (平成27年度現年度収納率:95.74%) (平成22年度現年度収納率:93.05%)	達成
2	6	11	下水道課	下水道使用料の見直し	受益者負担の原則から、適正な下水道使用料体系について見直しを行う。	平成26年度に消費税増税に併せた料金改定を行っており、今後も継続して適正な料金体系の検討を進めていく。	達成

業務管理コード			担当課	取組事項	計画【取組内容】	実績【計画期間内の実施状況】	評価【達成状況】
2	6	12	会計課	歳入財源の確保	支払資金である歳計現金の残高に余裕のある時期に限定して、国庫短期証券等による運用を行い歳入財源の確保に取組む。	債権の運用利率は年々低下しているものの、現金残高に余裕のある時期には確実に、譲渡性預金及び期日指定定期預金による運用を行った。 (運用額:150億円、運用益:9,270千円)	達成
2	6	13	工務課	工事費のコスト縮減	他の土木工事等と並行で管布設工事を行うことにより、舗装等の経費を削減する。	土木工事の発注予定時期を把握し、同時期に管埋設工事を発注することによって工事のコスト縮減が図れた。 (削減額:106,947千円)	達成
2	6	14	学校教育課	経費の削減	小中学校のクラス増に伴う教師用教科書・指導書の新規購入を控え、他の小中学校でクラス減となった教師用教科書・指導書を有効活用する。	3月末から4月当初及び7月末から8月にかけて、各学校の不要分を回収し、必要な学校への再配付を行う等の有効活用を行い、経費の削減を図った。 (削減額:18,017千円)	達成
2	6	15	生涯学習課	使用料及び減免措置の見直し	公民館等社会教育施設の使用料の調整を平成21年10月から施行したが、調整が不十分な点や未解決の点があるため、再度見直しを図る。 ・新使用料制度の問題点 ・減免措置の見直し ・使用基準の見直し など	平成26年度に消費税増税に併せて使用料改定を行ったものの、減免措置や使用基準については、現状維持とした。	達成
2	6	16	高城地域振興課	歳入の増加	高城郷土資料館において企画展を開催し、入館者増による歳入の増加を図る。	集客力アップにつながる内容の企画展を実施し、入館料収入の増加を図った。 (平成27年度入館料:287千円) (平成22年度入館料:182千円)	達成
2	6	17	美術館	経費の削減	これまで隔年で行っていた大規模展を1,500万以内に抑える	集客力アップにつながる内容の企画展を実施し入館料収入の一層の増加を図るとともに、経費節減に努め、6,402千円の効果を上げた。	達成
2	6	18	消防局総務課	被服貸与規則等の見直し	効果的かつ適正な被服貸与制度の確立を目指し、点数制の導入を検討する。	個人に付与された点数内で各自の消耗度合いに応じ必要な被服を選択する点数制を平成23年度に導入し、各配属先で必要となる被服を無駄なく効果的に貸与することができた。	達成

## 7) 事務処理の効率化・適正化

業務管理コード			担当課	取組事項	計画【取組内容】	実績【計画期間内の実施状況】	評価【達成状況】
2	7	1	総務課	郵便物等発送の一元化	本庁及び各総合支所の総務課で各々対応している郵便物、メール便等の発送業務を本庁総務課に集約することで、事務の効率を図る。	平成24年度から高崎総合支所のメール便を本庁に集約したものの、総合支所からの郵便物を全て集約することは発送準備の準備等に時間を要するため困難と判断した。	一部達成
2	7	2	情報政策課	電算システムの効率的導入	電算システムの導入又は更改時には、システム導入調達ガイドラインを遵守し、効率性、信頼性、他のシステムとの連携等を総合的に判定して適正な調達を行う。	福祉サービスの向上及び業務効率化を図るため、平成25年度に福祉総合システムを導入したのをはじめ、システム導入調達ガイドラインを遵守し、適正な調達を行った。	達成
2	7	3	契約課	電子入札の導入及び適用拡大	工事等の入札手続きの透明性の確保及び競争性の向上を図るため、電子入札を導入し、電子入札比率の拡大を目指す。	「電子入札移行スケジュール」に基づき段階的に紙入札から電子入札を推進した結果、工事及び工事を伴う委託の電子入札比率100%を達成した。	達成
2	7	4	総務課	新文書管理構築	職員の意識改革と能力向上を最重点に文書管理の定着と指針化を図りながら、組織として適正かつ効率的に運営できる文書管理システムを構築する。	平成26年度に全庁への導入が完了し、本格的な維持管理体制に移行した。全ての課等において維持管理点検を実施し、評価がB以上となった。	達成
2	7	5	総合政策課	本庁・総合支所・地区市民センターの機能等の見直し	本庁・総合支所の機能や役割等の明確化を図り、担任する業務及び事務処理の見直しを進める。	毎年度、機構改正により、事務処理の見直しを進めた。平成27年度からは、総合支所においては、3課体制に移行した。	達成
2	7	6	総合政策課	定型事務・庶務事務の集中化等	定型業務、庶務事務の事務量等調査を行い、事務処理の集中化を図る。	平成27年度から総合支所の建築事務及び市営住宅滞納整理事務を見直し本庁に集約する等、毎年度、機構改正等の際に、事務処理の集中化等を行った。	達成
2	7	7	市民税課	申告支援システムの導入	市内どこでも申告でき、前年のデータが参照可能になり、事務処理の迅速化を図る。	平成24年度から申告支援システムを導入し、事務処理の迅速化を図れた。平成27年度には申告受付会場を一ヶ所増設し、更なる事務処理の迅速化を図った。(平成27年度末:市内申告受付会場17ヶ所中13ヶ所導入)	達成
2	7	8	環境政策課	ごみ袋仕様の統一	ごみ袋の仕様を統一することにより、在庫管理・発注等の一元化、事務処理の効率化を図る。	平成27年3月にクリーンセンター稼動に併せて、指定ごみ袋の収支改善を図り、平成27年度には、燃やせないごみ袋を廃止するとともに、袋のデザインを一新し、仕様の統一化を図った。	達成
2	7	9	環境政策課	墓地の適正管理	荒廃墓地、使用者情報の適正な管理を通じ、効率的な墓地区画の活用を図る。	使用者の情報収集と管理に努め、随時、市墓地条例の規定に基づき、10年以上使用者が不明の工作物撤去等の適正管理を行った。	達成

業務管理コード			担当課	取組事項	計画【取組内容】	実績【計画期間内の実施状況】	評価【達成状況】
2	7	10	保護課	生活保護医療レセプトの電子化	医療レセプトのオンライン請求を実施し、レセプト内容を電子データで管理することにより比較・分析を行い医療費の抑制を図る。	平成23年3月からシステムを導入し、医療扶助に関する事務を効率化し、国の医療費抑制の諸施策への対応及び後発医薬品のある先発医薬品を使用している被保護者の的確な把握が可能になった。	達成
2	7	11	畜産課	関係機関との連携強化	関係機関と目的意識を共有しながら、情報交換や連携を密にし、業務執行の効率化を図る。	県、三股町、JA及び共済組合等と一丸となって情報交換や連携を密に取り組み、県畜産共進会肉用種種牛の部での団体賞を獲得した。また、全共出品に向けた平成27年度の指定交配は計画通りの236頭を実施した。	達成
2	7	12	業務課	検針・収納、契約・支払い事務の整理・統合等	検針の集中管理と料金収納事務及び契約事務・支払い事務の整理・統合等を進める。	料金収納業務については業務委託を実施した。契約事務については、平成29年度より契約課に移管することで検針・調整を行った。	達成

### 3 進めよう、市民と行政の協働！

#### 1) 市民との協働推進

業務管理コード			担当課	取組事項	計画【取組内容】	実績【計画期間内の実施状況】	評価【達成状況】
3	1	1	危機管理課	自主防災隊の組織化	自治公民館単位での自主防災隊の組織化を年次計画的に推進する。 平成23年度当初結成率66%→平成27年度末結成率目標77%	年次計画的に自主防災隊の組織化を推進し、平成27年度末の結成率は84.8%となり、目標値を上回る成果を上げた。	達成
3	1	2	生活文化課	青色回転灯防犯パトロール隊の育成	ボランティア団体による防犯パトロールを充実する。	都城地区地域安全協会及び自主防犯ボランティア団体による防犯パトロールを実施した。	達成
3	1	3	福祉課	地域福祉計画の推進	15地区で地域福祉を推進するため地区社会福祉協議会・地区福祉推進委員会と協働して地区主体の組織育成や活動の推進を図る。	各地区ともに、住民相談受付、高齢者を対象とした「いきいきサロン活動」、母子を対象とした世代間交流会、子どもたちの登下校の見守り活動などを積極的に実施するとともに、地域生活支援会議で、生活弱者に対する支援方法を検討した。	達成
3	1	4	健康課	食生活改善推進協議会の再構築	まちづくり協議会設置に呼応し、中学校区ごとの各地区食生活改善推進協議会が主体となった地域における食生活推進(健康づくり)への転換を図る取り組み。従来の健康づくり会との連携・一本化も視野に入れる。	食生活改善推進協議会と健康づくり会は組織や活動形態の相違により調整に時間を要するが、6地区において、両協議会が一体となり、まちづくり協議会に出向き、情報収集と調整を行った。	達成

業務管理コード			担当課	取組事項	計画【取組内容】	実績【計画期間内の実施状況】	評価【達成状況】
3	1	5	みやこんじょPR課	体験型観光の推進	本市の豊かな自然、歴史及び文化を活用したグリーンツーリズムやエコツーリズム等の体験型観光の実践者や関係団体等のネットワーク化を推進することにより、市民の生きがいづくりや福祉の向上を図るとともに、観光客の誘致を促進するよう体験型観光メニューのレベルアップを図る。	定住自立圏内の他自治体と連携し、体験型観光に取り組み、国内・国外のエージェントに情報発信を行うとともに、観光市場のニーズについて情報収集を行った。	達成
3	1	6	都市計画課	景観まちづくりの推進	都市計画マスタープランの実行計画としてみどりと景観のまちづくり計画を策定し、うるおいと豊かな地域づくりに向けて官民協働の景観まちづくりを推進する。	平成25年度に計画の策定と景観条例の改正を行い、平成26年度には都城市公共施設景観形成指針を策定した。引き続き、都城市公共サインガイドラインの策定に向けて検討を行った。	達成
3	1	7	道路公園課	街路樹管理の市民との協働推進	落葉の苦情に対応するため、街路樹沿道住民に落葉収集袋を配布して住民に落葉を収集してもらい、課で袋の回収を行う。	落葉収集袋を配布し、路樹沿道住民の街路樹管理の協働意識の醸成・向上を図った。	達成
3	1	8	維持管理課・各総合支所産業建設課	道路情報の収集体制の構築	市民等に対し道路の穴ぼこ等の情報提供して貰う体制を整え、未然に事故を防ぐ。	道路の穴ぼこ等による事故防止のために、機会ある度に、広報紙等を通して、市民への情報提供を求め、週2回の穴ぼこ補修を行う体制を構築した。	達成
3	1	9	山之口地域振興課	公共施設への花の植栽	山之口駅、青井岳駅その他公共施設へ季節の花の植栽。山之口駅はNPOに苗を提供し、NPOが管理する協働活動。	6月、11月、3月に団体2組織による山之口駅舎周辺の植栽がなされ、同じく6月、11月には公共施設へも植栽を行った。また2、3月には町内の小・中学校、保育所等へ卒業・卒園前に花の苗を配布した。	達成
3	1	10	生涯学習課	生涯学習事業の協働実施	生涯学習フェスティバルをはじめイベント等の企画・運営・評価を市民と協働して行う。	生涯学習フェスティバルにおけるNPOとの連携、成人式や子どもフェスティバルにおける、市内及び地域実行委員会との協働により開催を行い、協働意識の醸成・向上を図った。	達成
3	1	11	高城・山田地域振興課	社会教育関係団体の自立化	社会教育関係団体の自主運営を促すため、事務局体制を確立し、市の人的支援等について見直しを進める。	社会教育関係団体の自主運営に向けた研修を重ね、高齢化が進む各団体の実情を踏まえた段階的な見直しを進めた結果、一部団体は規約改正等を行った。自主運営移行後は、事務局体制を考慮した支援を継続しつつ、団体の自立運営の定着を図った。	一部達成
3	1	12	高崎地域振興課	高崎たちばな学び館ボランティア導入	高崎たちばな学び館を利用しやすい図書館環境をつくり、より身近な図書館として住民が気軽に利用することができるようにするために、地域のボランティアを受け入れる。	平成27年度に、地域ボランティアグループに積極的に働きかけた結果、読み聞かせグループに高崎たちばな学び館の蔵書を貸し出した。	達成
3	1	13	警防救急課	普通救命講習	応急手当のできる市民を一人でも多く増やすため普通救命講習を実施する。	普通救命講習269回、受講者数4,526名、救命入門コース121回、受講者数2,435名。また、平成27年度からは市職員や南九州大学生への応急手当講習を実施した。	達成

業務管理コード			担当課	取組事項	計画【取組内容】	実績【計画期間内の実施状況】	評価【達成状況】
3	1	14	南・北消防署	救急法講習	救急現場で「応急手当」が実施できる市民を一人でも多く増やすため、救急法講習を実施する。	南署では救急法講習394回、受講者数14,605名。 北署では救急法講習307回、受講者数7,951名。	達成

## 2) 地域内分権の推進

業務管理コード			担当課	取組事項	計画【取組内容】	実績【計画期間内の実施状況】	評価【達成状況】
3	2	1	コミュニティ課	まちづくり協議会の設置	市内15地区にまちづくり協議会を設置し、地域内分権を推進する。	本庁管内では、平成24年度までに11地区すべてに設置した。総合支所管内では、高崎地区が平成26年度、他3地区についても27年度に設置し、全15地区での設置が達成されたことにより、地域内分権が推進されている。	達成

## 4 工夫で良くしよう、行政サービス！

### 1) 政策目標達成のためのシステムの活用

業務管理コード			担当課	取組事項	計画【取組内容】	実績【計画期間内の実施状況】	評価【達成状況】
4	1	1	総合政策課	部マニフェストの取組み	市政運営の課題や懸案事項に係る部マニフェストを作成し、事務事業の推進を図る。併せて、市民に公表する。	平成26年度までは部マニフェストの取組みを着実に実施したが、平成27年度においては、市政運営の課題や懸案事項解決の更なる実効性の向上を図るため、新制度の検討を行った。	達成
4	1	2	総合政策課	組織機構の見直し	特定の政策目標を達成するために、庁内横断的な事務事業パッケージで取組んでいく部署の設置を検討する。(政策目的型の組織設置)	市長マニフェストに掲げる政策を総合的に推進する部署として、六次産業化推進事務局、総合政策部などを新設した。	達成

## 2) 市民満足度を高めるシステムの活用

業務管理コード			担当課	取組事項	計画【取組内容】	実績【計画期間内の実施状況】	評価【達成状況】
4	2	1	総合政策課	権限移譲事務の受託	国・県からの権限移譲の事務事業について受託する。	多様化・高度化する住民ニーズや複雑化する行政課題に的確に対応していくため、NPO法人の設立の認証等に係る3事務を受託した。 (平成27年度末:総受託509件)	達成
4	2	2	秘書広報課	都城・未来ミーティングの開催	市長と教育長、各部長が地域・団体等に出向いて、市政の重点施策や財政状況等についてわかりやすく説明を行い、参加者と意見交換会を行う。	平成25年度に、市長自ら市民へまちづくりの方向性について直接説明し質問・意見を伺う「市長と語ろう！スマイル・ミーティング」の市内15地区開催をはじめ、45回開催した。	達成
4	2	3	秘書広報課	市民意識調査等の充実	ホームページ新着情報や市広報、ふれあいアンケートを活用した施策に関する市民のアイデア・提案・意見の募集を行う。	無作為に抽出した市民4,000人を対象に、市民意識調査(ふれあいアンケート)を実施した。結果を報告書にまとめ、市議会議員やマスコミ等に配布するとともに、HP、広報紙に掲載し市民に公開した。	達成

## 3) 市民の立場にたった迅速・丁寧な行政サービスの提供

業務管理コード			担当課	取組事項	計画【取組内容】	実績【計画期間内の実施状況】	評価【達成状況】
4	3	1	総合政策課	屋窓業務の開設	総合支所における屋窓業務の開設を検討し、実施に向けて取組む。	総合支所市民生活課において、市民課関係の屋窓業務等を試行的に実施した。	一部達成
4	3	2	市民税課 資産税課 納税課	エルタックス(電子申告)推進	行政手続きが簡素化されることにより、申告者の申告事務軽減に取り組む。	エルタックスを導入してない事業所等に対し、エルタックス利用促進の啓発を継続的に行った。	達成
4	3	3	森林保全課	手続きの簡略化	電柵等の設置費用の助成に係る申込みは、市民が総合支所に出向いて申し込んでいるが、本庁一括の電話申込みに変える。	621件の申込みを、本庁一括の電話申込みで受け付け、手続きの簡素化を図り、行政サービスの向上を図った。	達成
4	3	4	森林保全課	利便性の向上	みどり推進会議苗木要望を、来庁又は郵送で受け付けているが、案内文書に返信用はがきを入れて郵送で済むように改める。	1,576件の要望調査の回答を返信用はがきを活用し実施し、利便性の向上を図り、行政サービスの向上を図った。	達成

業務管理コード			担当課	取組事項	計画【取組内容】	実績【計画期間内の実施状況】	評価【達成状況】
4	3	5	図書館	総合支所図書館及び学校図書室との連携強化	高城図書館を除く、3総合支所の図書館・図書室の連携を図り、図書の貸し出しの利便性を向上させ、また、これまで交流のなかった学校図書室との交流機会を増やす。	3総合支所の図書館・図書室を受取り館として、インターネットで予約できるしくみを講じた。また、学校図書館サポーター研修会に参加し、交流機会を増やし、連携強化を図った。	達成
4	3	6	図書館	図書館の祝日開館	現在、休館している祝日を開館する(祝日の一部開館を含む)。	文化の日と子供の日には開館しているが、祝日開館日の拡大に向け、図書館移転に際し、祝日開館を増やす方向で検討を行った。	一部達成
4	3	7	指令課	口頭指導	119番通報時における心肺停止状態に対する的確な口頭指導の実施。	救急隊が到着するまでの間、指令課員が電話を通して通報者に心肺蘇生法の指導を、対象事案735件で実施した。	達成

※「担当課」欄については、平成28年4月1日現在の事務所管課名を表記しています。

※件数、人数などの数値については、特に表記がない場合、5年間の累計を示します。