

第4次東温市行政改革大綱・実施プラン

成果報告書

令和4年12月
東 温 市

1. 実施プランの進捗状況

(1) 実施状況

第4次東温市行政改革大綱・実施プランは、平成29年度から令和3年度の5年間の推進期間とし、14の推進項目と34の具体的取組、58の行動目標で構成されています。このうち、5年間の推進期間で55の行動目標が実施に至り、実施に至らなかった3つの行動目標についても、研究・検討は実施されたことから、各部署が行政改革の趣旨を理解し、積極的に取り組むことができたことと総括しています。

(2) 成果・効果の検証

34の具体的取組ごとに、数値目標に対する達成度による評価をベースとして、各部署の現場視点での定性的な評価を加味してS～Dランクで評価し、それぞれ次の結果となりました。

各取組の詳細は、3頁以降の「3. 各推進項目の取組状況等」に記載しています。

S：想定した以上の成果・効果が得られた	1
A：想定したとおりの成果・効果が得られた	11
B：ある程度の成果・効果が得られた	16
C：あまり成果・効果が得られなかった	6
D：ほとんど成果が得られなかった	0
計	34

2. 取組一覧表

推進項目	具体的取組	行動目標（実施内容）		実施状況	総合評価	担当課	
キーワードⅠ 市民の声が届く行政サービスの提供							
【推進項目1】 窓口サービスの充実							
	1	コンビニ交付サービスの検討	1	マイナンバーカードの普及・啓発	○	B	市民課
			2	コンビニ交付サービスの導入	○		
	2	窓口サービス向上委員会の定期的な開催	3	窓口サービス向上委員会の開催	○	B	市民課
	3	認知症サポーターの養成	4	認知症サポーター養成講座の開催	○	C	長寿介護課
			5	認知症高齢者等への声かけ訓練の実施	○		
	4	定期的な接遇研修の開催	6	新規採用職員への接遇研修の実施	○	B	総務課
			7	全職員対象の接遇研修の実施	○		
【推進項目2】 協働のまちづくりの推進							
	5	タウンミーティングの実施	8	行政区別タウンミーティングの開催	○	B	企画政策課
			9	世代別タウンミーティングの開催	○		
	6	市民提案制度の実施	10	市民提案活動支援事業	○	B	地域活力創出課
	7	シニア人材の発掘	11	シニア人材の発掘、登録、活用	○	A	地域活力創出課
	8	多世代交流拠点施設における学習機会の提供	12	イベント・ワークショップ等の開催	○	A	地域活力創出課
			13	施設の周知・PR	○		
【推進項目3】 ICTの有効活用							
	9	インターネットを活用した効果的な情報発信	14	ホームページの充実	○	A	総務課
			15	「とうおんNOTE」の利用促進（サイトのPR・情報の充実）	○		地域活力創出課
			16	行政情報メール配信サービスの充実	○		危機管理課、企画政策課
			17	ホームページ、SNS等の積極的な更新（体制・方法の見直し）	○		総務課
	10	施設予約システムの対象施設の拡大	18	公共施設へのインターネット予約の導入	○	A	生涯学習課
	11	オープンデータの提供	19	ガイドラインの策定	○	B	企画政策課
			20	オープンデータの公開	○		
【推進項目4】 ふるさと交流館周辺の充実							
	12	施設サービスの向上	21	計画的な施設改修	○	B	地域活力創出課
			22	指定管理者制度の導入	○		
	13	さくらの湯観光物産センターの活性化	23	観光物産拠点施設の整備・運営	○	B	地域活力創出課
			24	食育・地産地消の推進	○		
	14	愛媛大学と連携した健康づくり支援サービスの実施	25	体験サービスの実施	○	B	地域活力創出課

キーワードⅡ 効率的・効果的な行政運営の推進						
【推進項目1】 公共施設の効率的・効果的な維持管理						
1	公共施設等総合管理計画に基づく適切な維持管理	26	各施設の長寿命化計画等の策定・見直し	○	A	財政課
		27	固定資産台帳を活用した各施設の状況把握（コスト・利用状況・老朽化など）	○		
2	委託契約見直し（契約の一本化、長期継続契約）	28	委託契約の見直し（契約の一本化・長期継続契約の締結）	○	A	財政課
【推進項目2】 防災・危機管理体制の強化						
3	業務継続計画（BCP）の策定	29	全体計画の策定・見直し	○	B	危機管理課
		30	各業務実施マニュアルの策定・見直し	○		
4	防災士資格の取得促進	31	職員の防災士研修講座の受講	○	B	危機管理課
		32	防災士資格取得職員（保育士等）による各幼稚園・保育所での防災訓練			保育幼稚園課
【推進項目3】 民間活力の導入促進						
5	PPP/PFIの導入・検討	33	PPP/PFIの導入・検討	○	C	財政課
6	ESCO手法（民間資金活用手法）導入の検討	34	実施対象施設の洗い出し	○	C	環境保全課
		35	ESCO手法（民間資金活用型）の導入			
7	指定管理者制度導入施設の拡大	36	総合公園グラウンド等への指定管理者制度の導入	○	A	生涯学習課
		37	指定管理者制度導入施設の検討	○		
8	業務の民間委託の検討	38	業務の民間委託の検討		C	全課
		39	民間焼却施設活用の検討	○		
【推進項目4】 職員提案の充実						
9	プロジェクトチームによる施策の提案	40	「施策提案プロジェクトチーム」による施策の研究・提案	○	B	企画政策課
		41	「若手職員プロジェクトチーム」による施策の研究・提案	○		
10	「行政かいかくん」の運用見直し	42	改革・改善の提案	○	B	企画政策課
		43	運用方法の見直し	○		
【推進項目5】 職員給与制度の適正化						
11	給与制度の見直し	44	給与制度の見直し	○	A	総務課
12	人事評価制度の効果的な運用	45	評価結果の勤勉手当への反映	○	B	総務課
		46	評価結果の昇給への反映	○		
【推進項目6】 行政評価の充実						
13	施策評価の実施	47	市民アンケート調査の実施	○	A	企画政策課
		48	施策評価の実施・公表	○		
14	評価方法の見直し	49	評価方法の見直し（外部評価導入の検討）	○	C	企画政策課
キーワードⅢ 安定した財源の確保・運営						
【推進項目1】 債権管理の強化						
1	債権管理体制の整備	50	債権管理条例の制定	○	A	税務課
		51	債権管理担当者講習会の開催	○		
2	口座振替の更なる推進	52	口座振替の推進	○	B	税務課
3	市税徴収体制の強化	53	徹底した財産調査の実施	○	S	税務課
		54	滞納処分（差押）の強化	○		
【推進項目2】 受益者負担の適正化						
4	適正な使用料・手数料の設定	55	使用料・手数料の見直し	○	B	企画政策課
【推進項目3】 ふるさと納税の強化						
5	返礼品メニューの充実	56	返礼品メニューの充実	○	C	総務課（ふるさと納税PJ）
		57	ふるさと納税のPR	○		
【推進項目4】 基金の効率的な運用						
6	債券による基金運用(国債、公募債など)	58	債券による基金運用	○	A	財政課

3. 各推進項目の取組状況等

キーワードⅠ 市民の声が届く行政サービスの提供

推進項目 1 窓口サービスの充実

① コンビニ交付サービスの検討							
概 要				取組部署			
マイナンバーカードを利用して、全国のコンビニエンスストアに設置されたキオスク端末から住民票・戸籍・印鑑登録証明・市県民税証明の発行ができる「コンビニ交付サービス」を導入し、電子自治体の推進及び市民サービスの向上を図る。				主担当課	市民課		
				関係課	税務課、企画政策課		
目標・効果	行動目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
コンビニ交付サービスの導入による行政サービスの効率化と、より利便性の高い市民サービスの提供を目指す。 多くの方がサービスを利用できるようにマイナンバーカードの普及促進を図る。	1.マイナンバーカードの普及・啓発	目標	実施	実施	実施	実施	実施
		実績	実施	実施	実施	実施	実施
	2.コンビニ交付サービスの導入	目標	準備	実施	実施	実施	実施
		実績	実施	継続	継続	継続	継続
	数値目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
	マイナンバーカード普及率	目標	15%	20%	30%	40%	50%
		実績	10%	11%	16%	32%	46%
	コンビニ交付件数（年間）	目標	-	3,500件	5,500件	7,000件	9,000件
		実績	31件	318件	524件	754件	2873件
	取組状況等			5年間の取組成果(客観的視点での総括)			
H29	・カードの日曜交付を年3回（5月・9月・1月）、ホームページ・広報等による取得促進に向けた周知を実施した。 ・平成30年3月、各種証明書のコンビニ交付サービスを開始した。		マイナンバーカードの普及については、令和元年度まで普及が低調であったが、令和2年度から国がデジタル化推進の姿勢を明確にし、マイナポイント事業により強力に推進されたことが影響し、令和3年度には目標に近い普及率となった。 コンビニ交付サービスについては、各種証明書の年間発行数に対し、実際にコンビニで交付した割合は8%弱となっており、まだまだ普及が進んでいない。				
H30	・休日交付を年3回実施し、7月から申請に必要な写真の無料撮影を開始した。 ・コンビニ交付サービスのチラシ等を転入者やカード取得者に配布した。						
			総合評価				
R1	・休日交付を年4回に増やして実施し、7～10月、申請に必要な写真の無料撮影を実施した。 ・チラシの配布やWeb公告による周知を実施した。		B	ある程度の成果・効果が得られた			
			今後の方針・課題				
R2	・休日交付を年4回実施し、7～10月、申請に必要な写真の無料撮影を実施した。 ・チラシの配布やWeb公告による周知を実施した。 ・マイナポイント設定支援窓口を開設した。		マイナンバーカードの普及については、国・県の平均を上回る交付率を維持しているところではあるが、コンビニ交付サービスに対するカード所持者の認識がまだ少ないように感じている。 今後もカード発行時のコンビニ交付サービス等説明を行うとともに、証明書発行のため来庁したカード所持者に対してもコンビニ交付サービスの説明を行うなど周知に力を入れる必要があると考える。				
R3	・休日交付を年5回に増やし、平日のカード交付窓口の時間延長を実施した。また、7～2月、申請に必要な写真の無料撮影を実施した。 ・チラシ等を転入者やカード取得者に配布し、Web公告による周知を実施した。 ・マイナポイント設定支援窓口を開設した。						

② 窓口サービス向上委員会の定期的な開催								
概 要					取組部署			
来庁者に対しスムーズで的確な窓口対応を行うため、窓口担当職員による定期的な「窓口サービス向上委員会」を開催し、各窓口における情報・知識の共有を図り、市民サービスの更なる向上を図る。					主担当課	市民課（事務局）		
					関係課	窓口担当関係各課		
目標・効果		行動目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
定期的な「窓口サービス向上委員会」の開催によって、職員能力の向上と情報・知識共有による事務の効率化を図る。 職員の来庁者に対する接遇・対応能力の向上を図る。		3.窓口サービス向上委員会の開催	目標	実施	実施	実施	実施	実施
			実績	実施	実施	実施	実施	実施
		数値目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
		窓口サービス向上委員会の開催回数	目標	年2回以上	年2回以上	年2回以上	年2回以上	年2回以上
実績	3回		2回	2回	2回	2回		
取組状況等				5年間の取組成果(客観的視点での総括)				
H29	・各窓口担当課から委員を2人ずつ選出し、窓口サービスに関する情報・知識を共有し、改善提案を行う「窓口サービス向上委員会」を定期的に開催する仕組みを設けた。			委員会は毎年度開催され、令和元年度までは現場の声を生かした具体的な改善・効率化が進んだが、令和2年度以降は財政的な制約もあり、具体的な改善よりも情報共有のための会議の色彩が濃くなっている。				
H30	・前年度の改善提案により「窓口カウンターへのチャイルドチェア・荷物入れカゴ」、「2階手すりへのカバー」、「庁舎1階に設置している授乳室への扇風機・授乳用肘掛け椅子」を設置。							
				総合評価				
R1	・前年度の改善提案により、庁舎1階に来庁者用の有料コピー機を設置。 ・市民向けの「死亡に伴う手続きチェックシート」を作成し、1階各課窓口、案内受付、支所に備え活用を開始。			B	ある程度の成果・効果が得られた			
今後の方針・課題								
R2	・提案事項の洗い出しやこれまでの改善事項の検証を通して、情報・知識の更新・共有を図った。			今後も定期的に委員会を開催し、窓口担当課間での情報共有を図り、市民サービスの向上に努める。				
R3	・提案事項の洗い出しやこれまでの改善事項の検証を通じて、情報・知識の更新・共有を図った。							

③ 認知症サポーターの養成								
概 要					取組部署			
職員を対象とした「認知症サポーター養成講座」、「認知症高齢者等への声かけ訓練」を実施し、職員が認知症について正しく理解し、認知症高齢者等に対する適切な窓口対応の推進を図る。					主担当課		長寿介護課	
					関 係 課		総務課	
目標・効果		行動目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
職員の認知症への理解を深め、適切な窓口対応を目指す。 職員が率先して受講し、認知症サポーターの積極的なアピールや市民への普及啓発を図る。		4.認知症サポーター養成講座の開催	目標	実施	実施	実施	実施	実施
			実績	未実施	実施	実施	未実施	未実施
		5.認知症高齢者等への声かけ訓練の実施	目標	検討	実施	実施	実施	実施
			実績	検討	実施	実施	未実施	未実施
		数値目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
		職員の認知症サポーター養成講座の受講人数	目標	100人	100人	100人	未受講者	—
			実績	0人	49人	20人	0人	0人
		職員の声かけ訓練への参加人数	目標	—	100人	100人	100人	未参加者
			実績	—	49人	20人	0人	0人
		取組状況等				5年間の取組成果(客観的視点での総括)		
H29	・日程の都合がつかず、実施に至らなかった。			2種類の講座・訓練を合わせた実施や、住民との合同実施などを試み、一定の成果があったが、新型コロナウイルス感染症の影響もあり受講人数は目標に届かず、全庁的な知識の普及には至らなかった。				
H30	・9月6日～7日の2日間、「認知症サポーター養成講座」と「認知症高齢者等への声かけ訓練」を合わせた形で実施した。							
				総合評価				
R1	・12月6日に「認知症サポーター養成講座」と「認知症高齢者等への声かけ訓練」を合わせた形で「認知症行方不明者発見訓練」を実施し、住民30名、職員20名が参加した。			C	あまり成果・効果が得られなかった			
				今後の方針・課題				
R2	・地域住民と合同で「認知症サポーター養成講座」及び「認知症行方不明者発見訓練」を併せた形で実施する予定であったが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により実施に至らなかった。			新型コロナウイルス感染症の影響等もあり、全庁的な知識の普及には至らなかった。引き続き、職員を対象とした「認知症サポーター養成講座」「認知症行方不明者発見訓練」等を実施し、認知症についての正しい理解を広め、認知症高齢者等に対する職員の対応力の向上を図っていく。				
R3	・新型コロナウイルス感染症拡大の影響により実施に至らなかった。							

④ 定期的な接遇研修の開催								
概 要					取組部署			
職員の窓口等での適切な応対を習得するため、定期的な接遇研修を開催する。 また、来庁者への積極的なあいさつや声掛けを行うよう周知徹底し、職員の意識改革を図る。					主担当課		総務課	
					関係課		-	
目標・効果		行動目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
職員全員が市民の気持ちになって、温かく心のこもったサービスの提供を目指す。 良い接遇を通じて、市民との信頼関係の築き、市役所全体のサービス向上を図る。		6.新規採用職員への接遇研修の実施	目標	実施	実施	実施	実施	実施
			実績	実施	実施	実施	未実施	実施
		7.全職員対象の接遇研修の実施	目標	実施	—	実施	—	実施
			実績	実施	—	実施	—	実施
		数値目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
		新規採用職員への接遇研修の開催回数	目標	年1回以上	年1回以上	年1回以上	年1回以上	年1回以上
			実績	1回	1回	1回	0回	1回
		接遇研修の受講人数	目標	150人	—	250人	—	250人
			実績	242人	—	68人	—	296人
		取組状況等				5年間の取組成果(客観的視点での総括)		
H29	・6月1日～2日、「接遇能力向上研修」を実施し、新規採用職員5人を含む242人の職員が受講し、接遇能力の向上を図った。			自衛隊研修やビジネスマナー研修など、新規の取組が見られたが、目標である温かく心のこもったサービスの提供を実現するには、さらなる改善の余地がある。				
H30	・新規採用職員を含む若手職員20人が規律性等を学ぶため、新たな取組である自衛隊松山駐屯地「隊内生活体験研修」を受講した。							
R1	・新規採用職員を含めた入庁3年目までの若手職員及び臨時職員向けにビジネスマナー研修を実施した。 ・全職員を対象とした「接遇能力向上研修」を実施し、68人が受講した。			B	ある程度の成果・効果が得られた			
R2	・新型コロナウイルス感染症の影響により集合研修の実施が困難であったため、新規採用職員向けの研修を実施ができなかった。							
R3	・新規採用職員を含めた全職員を対象とした接遇研修を新型コロナウイルス感染症拡大防止のため映像研修により実施し、296人が受講した。			職員一人ひとりが接遇についての意識が高まるよう時代に合わせた内容で定期的な研修を実施し、市役所全体の市民サービスの向上に今後も努めていく。				
				今後の方針・課題				

推進項目 2 協働のまちづくりの推進

⑤ タウンミーティングの実施									
概 要					取組部署				
市民一人ひとりの声を大切にしたい協働のまちづくりを推進するため、市長が各地域に出向く行政区別タウンミーティングや子ども・若者・女性・高齢者などを対象にした世代別タウンミーティングを開催する。					主担当課		企画政策課		
					関係課		-		
目標・効果		行動目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3	
市長や職員が市民との意見交換を通じて、それぞれの地域や世代が抱える課題を的確に把握し、市政運営に反映する。		8.行政区別タウンミーティングの開催		目標	実施	実施	実施	実施	
				実績	実施	実施	実施	未実施	未実施
		9.世代別タウンミーティングの開催		目標	実施	実施	実施	実施	実施
				実績	実施	実施	実施	実施	実施
		数値目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3	
		行政区別タウンミーティングの開催回数		目標	35行政区を2巡				
				実績	10回	6回	2回	0回	0回
		世代別タウンミーティングの開催回数		目標	4回	4回	4回	4回	4回
				実績	4回	3回	7回	1回	2回
取組状況等				5年間の取組成果(客観的視点での総括)					
H29	・行政区別ミーティングは10行政区で開催。合計349人が参加、157件の質問・意見を頂いた。 ・世代別ミーティングは4回(女性、小学生、中学生、高齢者)開催。合計88人が参加、105件の質問・意見を頂いた。			タウンミーティングで頂いた意見を全職員に共有することで、市民・事業者の実情を踏まえた施策立案に向けた職員の意識改革が進んだが、開催手法にはさらなる工夫の余地がある。 また、新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年度以降は予定どおり実施できなかった。					
H30									・行政区別ミーティングは6行政区で開催。合計185人が参加、87件の質問・意見を頂いた。 ・世代別ミーティングは、3回(小学生、中学生、農協関係)開催。合計85人が参加、78件の質問・意見を頂いた。
R1	・行政区別ミーティングは2行政区で開催。合計91人が参加、33件の質問・意見を頂いた。 ・世代別ミーティングは、7回(高校生、小学生、中学生、幼保保護者、商工関係者など)開催。合計213人が参加、90件の意見を頂いた。			B	ある程度の成果・効果が得られた				
				総合評価					
R2	・行政区別ミーティングは、新型コロナウイルス感染症の影響から開催を見合わせた。 ・世代別ミーティングは、1回(愛媛県警察機動隊)開催。合計60人が参加、6件の意見を頂いた。			新型コロナウイルス感染症対策を万全にしてタウンミーティングを再開することを検討するとともに、対面式だけではなくオンラインによる開催や対象者を事業者団体、学生、市民団体に広げて行う等の検討を行う。					
R3	・行政区別ミーティングは、新型コロナウイルス感染症の影響から開催を見合わせた。 ・世代別ミーティングは、2回(愛媛県警察機動隊・東温市商工会)開催。合計78人が参加し、2件の意見を頂いた。								
				今後の方針・課題					

⑥ 市民提案制度の実施							
概 要					取組部署		
市民の発想や知恵を活かした魅力あるまちづくり活動を自ら提案・実施する団体等を支援する。					主担当課		地域活力創出課
					関 係 課		-
目標・効果	行動目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
市民や市民団体等が自らの企画提案により行うまちづくり活動の支援を行い、市民と連携したまちづくりの強化を図る。 市民の力を市政に活かし、誰もが夢といきがいを持って、生き活きと生涯暮らせるまちの実現を目指す。	10.市民提案活動支援事業	目標	実施	実施	実施	実施	実施
		実績	実施	実施	実施	実施	実施
	数値目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
	支援団体数	目標	5団体	5団体	5団体	5団体	5団体
実績		4団体	3団体	4団体	3団体	7団体	
取組状況等			5年間の取組成果(客観的視点での総括)				
H29	・4団体から応募があり、公開プレゼンテーション審査の結果、4事業を採択した。提案事業は、市の魅力発信、アート・ヴィレッジとうおん構想の周知、アート拠点の形成を目的とするものであった。 ・市の魅力発信やアート関連活動が実施され、市内外問わず幅広い周知が図られた。		毎年度、本市の総合戦略の方向性と整合する事業が市民団体等から提案され、行政だけでは実現できない創意工夫に富んだ事業が市内で展開された。				
H30	・3団体から応募があり、公開プレゼンテーション審査の結果、3事業を採択した。提案事業は、演劇を通じた市の活性化、市内飲食店の振興、人材育成を目的とするものであった。 ・市民による自発的で柔軟な発想が活かされ、多様な展開が図られた。						
R1	・5団体から応募があり、公開プレゼンテーション審査の結果、4事業を採択した。提案事業は、市の魅力発信、人材育成、山間集落の活性化を目的とするものであった。 ・市民団体等が主体となった活動が多様に企画される状況となった。		B	ある程度の成果・効果が得られた			
				今後の方針・課題			
R2	・5団体から応募があり、公開プレゼンテーション審査の結果、4事業を採択した。提案事業は、市の魅力発信、人材育成、中山間地域の活性化を目的とするものであった。 ・多彩な活動が展開され、市民の創造的活動が増加する状況となった。		応募団体やその構成員、事業内容の硬直化が進んでおり、事業開始当初と比較して住民ニーズや事業自体の必要性・有効性が低下してきているため、事業の抜本的な見直しが必要である。 本事業の継続的な見直しを図り、他事業との更なる統合・整理を図ることなどにより、個別具体的に市民の方に理解・提案していただきやすい事業の再構築に努める。				
R3	・類似事業との統合を行ったところ8団体から応募があり、外部委員等による審査の結果、7事業を採択した。提案事業は、文化・スポーツ振興、中山間地域の活性化等を目的とするものであった。 ・事業の統合によるスリム化を図りつつ、協働のまちづくりを実現することができた。						

⑦ シニア人材の発掘							
概 要					取組部署		
様々な知識や経験を持ち、意欲のある市民や団体を生涯活躍人材バンク「まちの先生」として登録し、活用希望者に紹介する人材マッチング事業の充実を図る。					主担当課		地域活力創出課
					関 係 課		-
目標・効果	行動目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
趣味や特技を持つシニア人材等を広く発掘・登録し、市民の学習機会の充実や地域の活性化を図る。 市民一人ひとりの力を活かしたまちづくりの実現を目指す。	11.シニア人材の発掘、登録、活用	目標	実施	実施	実施	実施	実施
		実績	実施	実施	実施	実施	実施
	数値目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
	「まちの先生」登録者数	目標	H31年度末までに50人			90人	100人
		実績	67人	83人	96人	96人	104人
	「まちの先生」活用回数	目標	20回	20回	40回	40回	40回
実績		34回	41回	38回	11回	38回	
取組状況等			5年間の取組成果(客観的視点での総括)				
H29	・登録者の多くは女性であり、30代～60代女性の社会活動への参画意欲の高さが伺えた。 ・児童クラブでの利用が進んだ。(H29年度実績：34回実施・1,160人参加)		令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響を受け、登録者数・活用数とも伸びなかったが、5年間通算では目標を上回る登録者数が得られ、かつ小・中学校や児童クラブ等での活用が定着した。 登録者は40代～50代の現役世代が約半数を占め、協働のまちづくりに意欲を持つ人材の発掘に繋がった。				
H30	・登録者数は順調に増加し、目標を上回る成果を得た。 ・市内小・中学校、児童クラブでの「まちの先生」の利用が進み、登録者に対する活躍の場の提供につながった。						
R1	・登録者数は順調に増加し、目標を上回る成果を得た。 ・市内小・中学校、児童クラブでの「まちの先生」の利用が進み、登録者に対する活躍の場の提供につながった。		A	想定したとおりの成果・効果が得られた			
				今後の方針・課題			
R2	・新型コロナウイルス感染症の影響で市内小・中学校、児童クラブ教室やイベント等が開催自粛となったため、新規登録者が増えず、活用数も減少した。		引き続き、多世代交流拠点「横河原ぶらっとHOME」との連携等による本制度の登録・活用を推進し、協働のまちづくりの推進を図る。				
R3	・登録者数は順調に増加し、目標を上回る成果を得た。 ・市内小・中学校、児童クラブでの「まちの先生」の利用が進み、登録者に対する活躍の場の提供につながった。						

⑧ 多世代交流拠点施設における学習機会の提供							
概 要					取組部署		
市民が主体となった地域づくりを推進するため、多世代が気軽に交流できる「横河原ぶらっとHOME」を活用した、高齢者の生きがいや子どもの居場所づくり、若者や子育て世代への学習機会を提供する。					主担当課	地域活力創出課	
					関係課	-	
目標・効果	行動目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
幅広い世代が気軽に立ち寄り、互いに学び、発想し合える場を提供し、市民が生きがいをもって暮らし続けられる「住みたくなる地域づくり」を目指す。	12.イベント・ワークショップ等の開催	目標	実施	実施	実施	実施	実施
		実績	実施	実施	実施	実施	実施
	13.施設の周知・PR	目標	実施	実施	実施	実施	実施
		実績	実施	実施	実施	実施	実施
	数値目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
	施設利用者数（累計）	目標	10,000人	15,000人	20,000人	25,000人	30,000人
		実績	12,344人	18,382人	22,854人	25,442人	27,765人
	ワークショップ等の開催回数	目標	10回	10回	200回	200回	200回
		実績	208回	208回	220回	120回	85回
	取組状況等			5年間の取組成果(客観的視点での総括)			
H29	・まちの先生が実施する各種イベントや教室等が数多く開催され、幅広い年齢層の方々に学習機会を提供することができ、施設の周知・PRにもつながった。		施設利用者数、ワークショップ等開催回数とも目標を概ね達成した。利用用途が限定される他の公共施設では生まれにくい人と人の繋がり・交流の中からアイデアが生まれ、様々な活動に展開している。施設運営についても直営から利用者協議会への移行を進め、自立化に向けた取組が進展した。				
H30	・まちの先生が実施する各種イベントや教室等が数多く開催され、幅広い年齢層の方々に学習機会を提供することができ、施設の周知・PRにもつながった。						
R1	・まちの先生が実施する各種イベントや教室、地域おこし協力隊員や運営スタッフが実施するマジックライブや手芸教室など、様々なイベントやワークショップ等が数多く開催され、幅広い年齢層の方々に学習機会を提供することができ、施設の周知・PRにもつながった。また、夜間の時間帯を利用した自主企画等により、中高生や社会人等、利用者層の拡大に繋がった。		A	想定したとおりの成果・効果が得られた			
							今後の方針・課題
R2	・利用者協議会による運営が週2回行われるようになり、自主イベント・ワークショップの開催や施設内での飲食物の販売、SNSやブログ等による積極的な情報発信を行った。 ・幅広い年齢層の方々に交流や学習の機会を提供する場、地域の子どもなどが気軽に立ち寄れる居場所として定着が進んだ。		令和4年度からは週5回（全開館日）の運営を利用者協議会に委託することとした。今後は自主事業の拡充による財源の確保に努め、更なる自立化に向けた取組を進めるとともに、引き続き周知・普及を行い、地域に根差した継続的かつ安定的な施設運営が可能となるよう努める。				
R3	・利用者協議会による運営が週3回行われるようになり、自主イベント・ワークショップの開催や施設内での飲食物の販売、SNSやブログ等による積極的な情報発信を行った。 ・新型コロナウイルス感染症の影響により、ワークショップ等の開催回数が大きく減少した。						

推進項目	3 ICTの有効活用
------	------------

⑨ インターネットを活用した効果的な情報発信									
概 要					取組部署				
市が実施する事業や取組を、より広く周知・PRするため、ホームページやSNS等を活用した積極的な情報発信に努める。また、より効果的な情報発信の手法について検討する。					主担当課		総務課		
					関係課		地域活力創出課、危機管理課、企画政策課		
目標・効果		行動目標・実績			H29	H30	R1	R2	R3
情報提供サービスの周知を図り、市民が必要な情報を必要な時に入手できる環境を整える。 更新方法や体制を見直し、発信する情報の更新頻度を高め、提供情報の充実を図る		14.ホームページの充実	目標	実施	実施	実施	実施	実施	
			実績	実施	実施	実施	継続	継続	
		15.「とうおんNOTE」の利用促進（サイトのPR・情報の充実）	目標	実施	実施	実施	実施	実施	
			実績	実施	継続	継続	継続	継続	
		16.行政情報メール配信サービスの充実	目標	実施	実施	継続	継続	継続	
			実績	実施	実施	継続	継続	継続	
		17.ホームページ、SNS等の積極的な更新（体制・方法の見直し）	目標	検討	実施	実施	実施	実施	
			実績	実施	実施	実施	実施	実施	
		数値目標・実績			H29	H30	R1	R2	R3
		ホームページ閲覧回数	目標	48万回	49万回	50万回	51万回	52万回	
			実績	45万回	46万回	47万回	58万回	80万回	
		「とうおんNOTE」閲覧回数	目標	10万回	10万回	10万回	10万回	10万回	
			実績	7.5万回	6.9万回	6.1万回	4.9万回	3.8万回	
		行政情報メール登録者数	目標	900人	1,000人	1,600人	1,800人	2,000人	
			実績	1,117人	1,513人件	1,784人件	1,794人件	1829件	
取組状況等				5年間の取組成果(客観的視点での総括)					
H29	・公式ホームページは、アクセス数等を解析し、掲載内容に反映した。 ・とうおんNOTEは、子育て情報や市内企業情報など多様な情報を発信した。 ・行政情報メールは、不審者情報の配信を開始した。 ・各発信媒体の更新については、「移住定住促進マスタープラン」の策定を契機として、主に市の認知度向上や交流人口拡大、市民のまちへの愛着向上を目的として、職員自らが媒体を使い分け、取材に基づき記事を作成・発信するシティプロモーションを展開することとした。				ホームページの閲覧回数や行政情報メール登録者数は順調に増加したが、とうおんNOTEの閲覧回数は伸び悩んだ。また、各種SNSの活用は飛躍的に進み、職員の情報発信に関するノウハウは向上した。 情報取得や発信の媒体がデジタル化しつつある中で必要な情報が必要な人に届くような情報発信のあり方を工夫する必要性を感じる。				
H30	・公式ホームページのユーザビリティの向上を図るため、緊急情報のトップページ表示、一部のページでのGoogleマップ、Facebookの埋め込み等の改修を行った。 ・とうおんNOTEは、子育て情報や市内企業情報などの充実に努めた。 ・行政情報メールは、火災情報の配信を開始した。 ・シティプロモーションについては、プロの記者に学ぶ研修等を通して、記事作成ノウハウの強化に努めた。								
R1	・公式ホームページは、より分かりやすく質・量ともに満足できるサイトとするため、リニューアルを行った。 ・とうおんNOTEは、イベント情報等の充実に努めた。 ・シティプロモーションについては、企画会議等で意識共有を図りながら戦略性を持って記事を作成・発信した。				A	想定したとおりの成果・効果が得られた			
					今後の方針・課題				
R2	・公式ホームページは、トップのメイングラフィックや主要情報等を随時更新し、継続的な改善・充実を図った。 ・とうおんNOTEは、アクセス解析により更なる掲載情報の充実に向けた。 ・行政情報メールの内容をアプリに同時配信でき、災害時等に緊急放送の音声通知が可能な「とうおんアプリ」を構築し、運用を開始した。 ・市民から道路の破損状況や動物の死骸等の位置情報などの提供を受け、補修対応の迅速化に繋がったり、ゴミの分別方法をトーク画面で調べたりできる「東温市LINE」の運用を開始した。 ・シティプロモーションについては、広報誌取材との連動し、各SNSを特性に応じて使い分けながら、市内の景勝スポットや小中高校生の活躍に焦点を当てた記事など多様に発信し、フォロワー増加につながった。また、コロナ禍を踏まえ、移住検討者向けの動画を作成・公開した。				近年、市からの情報発信ツールが増え、幅広く情報を提供できるようになった一方、媒体に応じた発信の必要性を感じた。情報発信ツールに応じてターゲットを決め、発信方法を変えることでフォロワー数や閲覧数が増加したため、今後も効果的な情報発信を続けていきたい。 とうおんNOTEについては、サイト閲覧数が伸び悩んでいたため、費用対効果を検証した結果、令和4年度から市ホームページへの移設を行い、保守業務委託料の削減を行うこととした。 シティプロモーションについては、各SNSをはじめとした移住検討者に受け入れられやすい媒体を適宜活用しながら、引き続き移住定住促進を目的とした取組を実施していく。				
R3	・公式ホームページは、各ページの問い合わせ先の設定など必要な情報がユーザーに届きやすい工夫を図った。 ・とうおんNOTEは、アクセス解析により更なる掲載情報の充実に向けた。 ・行政情報メールととうおんアプリとの連携を図り、掲載情報の充実を図った。 ・「東温市LINE」の運用を総務課に移管し、より一貫した情報発信を行った。 ・シティプロモーションについては、広報誌取材との連動し、各SNSを特性に応じて使い分けながら、小中高校生の活躍や飲食店や景勝地などに焦点を当てた記事を多様に発信し、フォロワー増加につながった。移住相談公式LINEアカウントの開設や魅力発信のためのYoutubeミニ連続ドラマの作成・公開を行った。								

⑩ 施設予約システムの対象施設の拡大							
概 要					取組部署		
公共施設のインターネット予約について、対象施設の拡大を検討し、利用者へのサービスの充実を図る。					主担当課	生涯学習課	
					関係課	－	
目標・効果	行動目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
インターネット予約システム導入施設を拡大し、提供サービスの充実を図り、利便性の高いサービスの提供を目指す。	18.公共施設へのインターネット予約の導入	目標	検討	検討	実施	実施	実施
		実績	実施	検討	継続	継続	継続
	数値目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
	インターネット予約利用件数	目標	4,000件	4,200件	6,000件	6,200件	6,500件
		実績	4,588件	5,608件	6,567件	7,818件	10,359件
取組状況等			5年間の取組成果(客観的視点での総括)				
H29	・学校体育施設にインターネット予約システムを導入し、利便性の向上を図ることができた。		市民のニーズに沿った適切な質・量のサービスを提供でき、数値目標を達成したが、コロナ禍を転機として社会全体のデジタル化が進み、オンライン予約拡充のニーズは確実に高まっていく状況となっている。				
H30	・インターネット予約件数は着実に増加した。 ・松山圏域(中予3市3町)の連携事業として、公共施設の案内・予約システムの共同利用や構築について、協議・検討を行うこととなった。						
			総合評価				
R1	・インターネット予約件数は着実に増加した。 ・松山圏域の連携事業として、公共施設の案内・予約システムの共同利用や構築について協議・検討を行ったが、システムの共同利用は難しいとの結論となった。		A	想定したとおりの成果・効果が得られた			
			今後の方針・課題				
R2	・中央公民館及び川内公民館について、インターネット予約の導入を検討したが、現時点では利用者からの要望が少なく、円滑に利用が進んでいることから、時期尚早との結論となった。		今後は、市民等のニーズを鑑み、施設予約システムと連動したオンライン・キャッシュレス決済等の導入を検討していく。オンライン・キャッシュレス決済利用者とシステム使用料のバランスを取ることが課題である。				
R3	・滑川野外活動研修施設について、エクセルで予約管理を行っていたが、令和4年度から施設予約システムでのみ管理を行う予定としており、その試験運用を実施した。						

⑪ オープンデータの提供								
概 要					取組部署			
市が保有する統計情報、防災・減災情報、公共施設情報、写真などの公共データを、オープンデータとして広く市民や民間の企業等に利用しやすい形で公開する。					主担当課	企画政策課		
					関 係 課	全 課		
目 標・効果		行 動 目 標・実 績		H29	H30	R1	R2	R3
オープンデータの公開を推進し、行政の透明性や信頼性の向上を図る。 市民や民間との協働の推進、経済の活性化・行政の効率化を目指す。	19.ガイドラインの策定	目 標	実施	—	—	—	—	—
		実 績	実施	—	—	—	—	—
	20.オープンデータの公開	目 標	準備	実施	実施	実施	実施	実施
		実 績	準備	実施	継続	継続	継続	継続
	数値目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3	
	オープンデータの公開件数	目 標	—	20件	40件	60件	80件	
		実 績	—	32件	41件	43件	49件	
取組状況等				5年間の取組成果(客観的視点での総括)				
H29	・松山圏域（中予3市3町）の連携中枢都市圏担当者会議で、オープンデータ公表に向けたガイドラインを策定した。			計画に沿って着実に実施したが、目標の一つである市民や民間との協働の推進、経済の活性化・行政の効率化にどれだけ繋がったかを検証するための情報把握は不足している。				
H30	・平成29年度に策定したガイドラインに基づき、オープンデータを公開した。							
				総合評価				
R1	・平成30年度に公開したデータを引き続き公開した。			B	ある程度の成果・効果が得られた			
				今後の方針・課題				
R2	・2件の新規データを追加し、既存データ2件を更新した。			国が示す推奨データ以外についても、市民や企業等におけるオープンデータ活用ニーズの把握に努め、公開の必要性が高いものを随時提供するなど、より一層、行政の透明性や信頼性の確保に繋げていくことが必要である。				
R3	・既存データの継続公開とともに、6件の新規データを追加した。							

推進項目	4 ふるさと交流館周辺の充実
------	----------------

⑫ 施設サービスの向上								
概 要					取組部署			
老朽化した施設設備を計画的に改修するとともに、指定管理者制度を導入することで、民間目線による施設運営を行い、来館者へのサービス向上に努める。					主担当課	地域活力創出課		
					関係課	—		
目標・効果		行動目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
計画的な施設設備や指定管理者制度の導入により、来館者の“癒しの時間”を確保し、満足度の向上を図り、入館者数の増加を目指す。	21.計画的な施設改修	目標	実施	実施	実施	実施	実施	
		実績	実施	実施	実施	実施	実施	
	22.指定管理者制度の導入	目標	検討	実施	実施	実施	実施	
		実績	協定締結	実施	継続	継続	継続	
	数値目標・実績			H29	H30	R1	R2	R3
	ふるさと交流館の入館者数（年間）	目標	300,000人	300,000人	300,000人	300,000人	300,000人	
		実績	253,807人	257,695人	269,865人	177,987人	145,119人	
取組状況等				5年間の取組成果(客観的視点での総括)				
H29	・指定管理者制度導入に向けた施設・設備の改修を実施した。（飲食カウンターや露天コーナーの改修、ロードサイン・看板の設置など） ・(株)創裕と、平成30年度から5年間の管理運営協定を締結した。			指定管理者の専門的なノウハウに基づく一貫性を持った管理運営により、令和元年度までは入館者数が増加したが、新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年度以降は大幅な落ち込みとなった。				
H30	・男子サウナの内装修繕など、施設・設備の改修を実施した。							
R1	・さくらの湯処理槽修繕や濾過機用濾材・深井戸水中ポンプの入替、プール滑り台など、施設・設備の改修を実施した。			B	ある程度の成果・効果が得られた			
				今後の方針・課題				
R2	・男女サウナヒータ取替、防犯カメラシステムの更新を実施したほか、新型コロナ対策として、トレーニング室感染防止対策改修や大浴室換気システム改修などを実施した。 ・新型コロナ感染拡大に伴う休館（令和2年4月～5月）やイベント中止等の影響により、近年において増加傾向にあった入館者数が大幅に減少した。			老朽化が進む施設において、個別施設管理計画等に基づき施設設備の改修を行い、適切な施設維持を図る必要がある。 また、新型コロナウイルス感染症の影響により、大幅に減少した入館者数の回復に向け、指定管理者との連携を密にし、積極的なPRや充実した施設設備の周知により更なる集客に努める。				
R3	・新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い施設を臨時休館した際には、減収補償金を支払い、経営の安定化を図ったが、入館者数が減少し収益が大きく悪化した。 ・濾過器用濾材入替・源泉ポンプ入替・オーバーホール修繕、プールの塗装修繕、高圧受電設備更新工事、雨漏り改修工事など、施設設備の改修を実施した。							

⑬ さくらの湯観光物産センターの活性化									
概 要					取組部署				
農産物直売所の機能を強化した観光物産拠点施設を整備し、地元産品の提供やP R、観光・文化の情報提供を行う。また、出荷された農産物を学校給食センターへ継続的に納品する。					主担当課	地域活力創出課			
					関係課	—			
目標・効果		行動目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3	
地元産品の販路拡大及び地域の情報発信を行い、地域活性化を目指す。 学校給食センターへ納品を行い、収入の確保や食育・地産地消の推進を図る。		23.観光物産拠点施設の整備・運営	目標	整備	運営	運営	運営	運営	
			実績	整備	運営	運営	運営	運営	
		24.食育・地産地消の推進	目標	実施	実施	実施	実施	実施	
			実績	実施	継続	継続	継続	継続	
		数値目標・実績			H29	H30	R1	R2	R3
		観光物産センターの来客数 (レジ通過者数)	目標	—	32,000人	78,000人	79,000人	80,000人	
			実績	—	77,337人	78,719人	76,364人	67,011人	
		学校給食センターへの納入額	目標	6,000千円	6,000千円	6,000千円	6,000千円	6,000千円	
			実績	5,810千円	6,146千円	5,883千円	5,718千円	6,306千円	
		取組状況等				5年間の取組成果(客観的視点での総括)			
H29	・さくらの湯観光物産センターを整備し、東温市観光物産協会と平成30年度から5年間の管理運営協定を締結した。			独自商品の開発やコロナ禍に対応したイベント等の実施により一定の成果は見られたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により、来館者数、売上ともに厳しい状況が続いている。そのような状況においても、給食納品の実績は堅調であり、食育・地産地消の推進に寄与した。					
H30	・独自商品や体験サービスの開発等に取り組みながら、施設運営、施設サービスの向上に努めた結果、目標を上回る来館者数となった。								
R1	・ふるさと体験棟の看板及びブラインドを設置するなど改善を図りながら運営し、目標を上回る来館者数となった。 ・3月期は新型コロナ拡大防止のため市内小中学校及び幼稚園が臨時休校(園)となったことから、学校給食センターへの納品を行えず影響を受けた。			B	総合評価				
					ある程度の成果・効果が得られた				
R2	・新型コロナウイルス感染症対策として、飛沫防止パネルの設置、放送設備やインターネット販売環境を整備した。 ・産直イベント「ほっちょ市」、「とうおんフォトサイクリング」「とうおんゆったりサイクリング」などのイベントの充実を図ったほか、販売面ではメニューの充実を図り、イートインコーナーでの収入が目標を大きく上回った。			今後の方針・課題					
R3	・新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い施設を臨時休館した際には、減収補償金を支払い、経営の安定化を図ったが、来館者数が減少し収益が悪化した。 ・「家族で楽しむほっちょ市」を年4回開催し、ZOOMを活用した協定市町等との交流やワークショップを実施するなど販路の創出に寄与した。			施設の運営に当たっては、安定した経営を維持できるよう、農産物直売所の使用料の改定を検討する。 施設自体の認知度向上を図るほか、隣接するふるさと交流館との連携を強化し、ポストコロナにおけるイベントの開催に努める。 また、ワークショップの実施並びにレンタサイクル事業の普及による誘客に取り組む必要がある。 市内中小零細企業及び関係機関との連携により、地域産品の販路開拓、地産地消の推進に引き続き取り組んでいく。					

⑭ 愛媛大学と連携した健康づくり支援サービスの実施								
概 要					取組部署			
愛媛大学（医学部附属病院）と連携し、温泉・プール・トレーニング機器等を活用した加齢による身体の機能的な衰え（老化）を可能な限り少なくするアンチエイジングの体験サービスを実施する。					主担当課	地域活力創出課		
					関 係 課	健康推進課		
目標・効果		行動目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
健康づくり支援サービスを提供し、市民や利用者の健康意識の高揚及び健康寿命の延伸を図る。 新たなサービスの提供による入館者数の増加を目指す。		25.体験サービスの実施	目 標	実施	実施	実施	実施	実施
			実 績	実施	継続	継続	継続	継続
		数値目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
体験サービス開催回数			目 標	3回	3回	3回	3回	3回
			実 績	2回	10回	9回	8回	11回
取組状況等				5年間の取組成果（客観的視点での総括）				
H29	・さくらの湯利用者を対象とした「さくらの湯ランチ」をさくらの湯に開設し、アンチエイジング体験（血管年齢測定、骨密度測定）を2回開催し、6人が参加した。			愛媛大学と連携した体験サービス（血管年齢測定等）を継続して実施し、利用者の「アンチエイジング」体験サービスを含めたさくらの湯の利用意欲向上に成果があった。また、ふるさと交流館の温泉・プール・トレーニング機器等を活用した体験サービスを含めた健康増進施設としての取組により、温泉総選挙2021において「健康増進部門全国2位」及び「審査員特別賞」を受賞した。				
H30	・「さくらの湯ランチ」としてアンチエイジング体験（血管年齢測定、骨密度測定）を10回開催し、81人が参加した。							
				総合評価				
R1	・「さくらの湯ランチ」としてアンチエイジング体験（血管年齢測定、骨密度測定）を9回開催し、81人が参加した。（新型コロナウイルス感染拡大防止のため、3月は中止となった。）			B	ある程度の成果・効果が得られた			
				今後の方針・課題				
R2	・「さくらの湯ランチ」としてアンチエイジング体験（血管年齢測定、骨密度測定）を7月以降感染対策を徹底のうえ8回開催し、56人が参加した。（新型コロナウイルス感染拡大防止のため、4月～6月は中止となった。） ・新型コロナウイルス感染症対策事業として、市民対象の認知機能検査（愛媛大学監修）を実施した。			コロナ禍の中にあっても「さくらの湯ランチ」は、リピーターも増え、回数を増やしてほしいとの声もあるが、人員の問題もあり、月1回の開催を継続している。 また、令和2年度に実施した認知機能検査や運動教室など、新たな試みについて、関係課を含めて市民への展開を検討したが実施には至っていない。 今後は、愛媛大学や指定管理者、関係課と連携した、新しい体験メニュー等について検討を進め、コロナ禍で減少したさくらの湯利用者の回復を目指す。				
R3	・「さくらの湯ランチ」としてアンチエイジング体験（血管年齢測定、骨密度測定）を11回開催し、63人が参加した。（新型コロナウイルス感染拡大防止による休館のため、5月、9月は中止となった。）							

推進項目 1 公共施設の効率的・効果的な維持管理

① 公共施設等総合管理計画に基づく適切な維持管理										
概 要					取組部署					
公共施設等総合管理計画に基づき、市有施設の長寿命化やライフサイクルコスト及びランニングコストの削減を図り、公共施設の計画的かつ効率的な維持管理に努める。					主担当課		財政課			
					関 係 課		施設管理関係各課			
目標・効果		行動目標・実績			H29	H30	R1	R2	R3	
市有施設の定期的な点検・診断を実施し、長期的な視点で計画的に改修等を行う予防保全型の維持管理に努める。 長寿命化を図り、計画的、効率的な改修・更新を推進し、ライフサイクルコストの削減と年度間のコスト平準化を目指す。		26.各施設の長寿命化計画等の策定・見直し			目標	随時（策定・見直し）				
					実績	策定	策定	検討	策定	検討
		27.固定資産台帳を活用した各施設の状況把握（コスト・利用状況・老朽化など）			目標	準備	実施	実施	実施	実施
					実績	準備	実施	実施	実施	実施
		数値目標・実績			H29	H30	R1	R2	R3	
		—			目標	—	—	—	—	—
取組状況等					5年間の取組成果(客観的視点での総括)					
H29	・市が管理する橋梁、トンネルの長寿命化修繕計画を策定した。 ・平成28年度に策定した固定資産台帳の活用方法について検討した。				各種の個別計画の策定を通して、市有施設の長寿命化とコストの平準化が全庁共通の課題として各課及び職員に浸透したことで、全施設を計画的かつ効率的に維持管理していく土台が整った。					
H30										
					総合評価					
R1	・個別施設管理計画の策定が必要な施設の洗い出しを行った。				A	想定したとおりの成果・効果が得られた				
					今後の方針・課題					
R2	・修繕費など施設に係る経費の平準化を目的とした個別施設管理計画を策定した。				令和5年度末までに総合施設管理計画の見直しを行い、より計画的かつ効率的な市有施設の維持管理を行う。					
R3	・個別施設管理計画をベースに、平成29年度に策定した総合施設管理計画を見直すため、情報の洗い出しを行った。									

② 委託契約見直し(契約の一本化、長期継続契約)								
概 要					取組部署			
市有施設等の維持管理に係る委託契約の一本化や長期継続契約の締結により、業務の効率化とコストの削減を図る。					主担当課		財政課	
					関 係 課		—	
目標・効果		行動目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
委託契約の一本化、長期継続契約の締結等により事務の効率化とコストの削減を図る。		28.委託契約の見直し（契約の一本化・長期継続契約の締結）	目 標	実施	実施	実施	実施	実施
			実 績	実施	実施	継続	実施	実施
		数値目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
—		目 標	—	—	—	—	—	
取組状況等				5年間の取組成果(客観的視点での総括)				
H29	・市庁舎清掃及び建築物環境衛生管理委託業務について、新たに長期継続契約（5年間）を締結した。			市有施設の維持管理に係る長期継続契約や契約の集約化は定着し、財政課での契約方法の確認等を通して、全庁で統一的に運用できている。				
H30	・公園や市道の除草業務の契約の集約化を行った。							
				総合評価				
R1	・令和元年度末で終了する市有施設機械警備業務の長期継続契約を再締結した。 ・各施設に設置しているAEDの更新契約を一本化で出来るよう調整した。			A	想定したとおりの成果・効果が得られた			
				今後の方針・課題				
R2	・電気保安業務及び消防設備点検業務について、契約の集約化を行った。			公共施設における持続性のあるサービス提供を推進するため、今後も長期継続契約及び契約の集約化を実施するとともに、利便性の向上及び事務の効率化を図るため、全庁的な指定管理者の導入について検討を進める。				
R3	・市有施設エレベーター保守委託業務及び電気保安管理業務について、新たに長期継続契約（5年間）を締結した。							

推進項目	2 防災・危機管理体制の強化
------	----------------

③ 業務継続計画(BCP)の策定								
概 要					取組部署			
大規模災害等の発生に備え、非常時の優先業務の選定や必要資源等の把握を行い、迅速な災害対応業務が開始できるよう業務継続計画（BCP）を策定する。					主担当課		危機管理課	
					関係課		全課	
目標・効果		行動目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
非常時の優先業務や対応手順を明確にし、必要な資源の確保を図り、より迅速に多くの業務を実施できる環境を整備する。		29.全体計画の策定・見直し	目標	実施	随時見直し	随時見直し	随時見直し	随時見直し
			実績	策定	状況把握	状況把握	状況把握	見直し
		30.各業務実施マニュアルの策定・見直し	目標	検討	実施	実施	随時見直し	随時見直し
			実績	検討	検討	検討	検討	見直し
		数値目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
		—		目標	—	—	—	—
取組状況等				5年間の取組成果(客観的視点での総括)				
H29	・非常時優先業務の選定を行い、行政機能の継続性の確保と早期の機能回復を図ることを目的として、12月に業務継続計画（BCP）の全体計画を策定した。			全体計画は平成29年度の策定以降、見直しは実施していなかったが、令和3年度に見直しを行った。また、課題であった新型コロナウイルス感染症に対応したマニュアルを策定することができた。				
H30	・各課の業務実施マニュアルの策定に向けて、協議・検討を進めた。							
				総合評価				
R1	・各課の業務実施マニュアルの策定に向けて、協議・検討を進めた。			B	ある程度の成果・効果が得られた			
				今後の方針・課題				
R2	・各課の業務実施マニュアルの策定に向けて、協議・検討を進めた。			令和3年度より、毎年見直しを行うこととし、令和4年度においても見直しを行うことができた。今後は、新型コロナウイルス感染症に対応したマニュアルを含め、スムーズな運営が行えるようより実践的なシミュレーションを行う必要がある。				
R3	・新型コロナウイルス感染症に対応する業務継続計画を策定した。							

④ 防災士資格の取得促進								
概 要					取組部署			
大規模災害等の発生に備え、職員の防災士資格の取得を促進し、減災と防災力の向上を図る。 幼稚園教諭・保育士の資格取得を積極的に促進し、次代を担う子どもたちの安全対策を強化する。					主担当課	危機管理課		
					関 係 課	保育幼稚園課		
目標・効果		行動目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
職員自らが率先して防災士資格を取得し、防災・減災に対する意識の向上を図る。 資格取得職員の知識・技能を活かした防災訓練を実施し、市の防災力の更なる向上を目指す。		31.職員の防災士研修講座の受講	目標	実施	実施	実施	実施	実施
			実績	実施	実施	実施	実施	実施
		32.防災士資格取得職員（保育士等）による各幼稚園・保育所での防災訓練	目標	検討	実施	実施	実施	実施
			実績	未実施	未実施	未実施	未実施	未実施
		数値目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
		防災士の資格取得職員数	目標	20人	25人	30人	35人	40人
実績	12人		16人	18人	23人	22人		
取組状況等				5年間の取組成果(客観的視点での総括)				
H29	・ 一般職員を対象として募集したが受講者がなかった。 ・ 幼稚園教諭、保育士の計4人が防災士資格を取得し、施設における防災意識の向上を図ることができた。			幼稚園教諭・保育士を中心に防災士資格の取得が進んだが、一般職員の資格取得は進まず、防災・減災に対する意識の向上については課題が残った。 (参考) 自主防災組織及び消防団員について、22人が防災士資格を取得し、地域の防災意識の向上を図ることができた。				
H30	・ 幼稚園教諭、保育士の計4人が防災士資格を取得し、施設における防災意識の向上を図ることができた。 ・ 西条市内の保育施設における先進的な防災訓練の様子を視察し、児童・職員の防災意識の向上に繋がった。							
R1	・ 幼稚園教諭、保育士の計3人が防災士資格を取得し、施設における防災意識の向上を図ることができた。			B	ある程度の成果・効果が得られた			
				今後の方針・課題				
R2	・ 一般職員が1名、防災士資格を取得した。 ・ 幼稚園教諭、保育士の計4人が防災士資格を取得し、施設における防災意識の向上を図ることができた。			幼稚園、保育所においては、継続して防災士資格取得に取り組み、防災力の向上を図るとともに、将来的には地域防災士等との連携も視野に、より実践的な防災訓練の実施ができるよう検討を行う。 自主防災組織及び消防団員が防災士資格を取得することで、地域の防災意識の向上に繋がっている。今後は、市職員を対象とした制度を確立し、防災士資格取得者を指定避難所に配置できる体制を整える必要がある。				
R3	・ 幼稚園教諭、保育士の計3人が防災士資格を取得し、施設における防災意識の向上を図ることができた。 ・ 各園において、園長や主任等が資格を取得したことにより、資格取得者が中心に効果的な避難訓練や受渡訓練が実施できた。							

推進項目	3 民間活力の導入促進
------	-------------

⑤ PPP/PFIの導入・検討								
概 要					取組部署			
老朽化に伴う公共施設等の改修や市が発行する印刷物などの公共サービスにおける財政負担の軽減を図るため、公民が連携して公共サービスの提供を行う手法の導入を検討する。					主担当課		財政課	
					関係課		—	
目標・効果		行動目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
民間の資金や経営能力・技術力（ノウハウ）等を活用し、コストの削減を図り、より質の高い公共サービスの提供を目指す。		33.PPP/PFIの導入・検討	目標	検討	検討	実施	実施	実施
			実績	実施	実施	実施	実施	実施
		数値目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
		PPP/PFIの導入事業数		目標	—	—	—	—
			実績	1事業	3事業	1事業	1事業	1事業
取組状況等					5年間の取組成果(客観的視点での総括)			
H29	・東温アートヴィレッジセンター、ふるさと交流館、さくらの湯観光物産センターの施設運営管理について指定管理の導入を検討した。 ・東温市・さぬき市及び民間企業の官民連携により「芸術・文化、観光情報誌（ちょこたび）」を発行した。				一部の市有施設について、指定管理者の導入等の維持管理面におけるPPPの導入が図れたが、全体としてはハード面、ソフト面ともに従来型の公共サービス提供手法を採用している事業が多く、民間活力の導入促進全般に関する全庁・全分野の職員への基礎的知識・推進意識の啓発が不十分であった。			
H30	・東温アートヴィレッジセンター、ふるさと交流館、さくらの湯観光物産センターに指定管理者を導入し、4月1日から民間ノウハウ等を活用した施設運営を開始した。							
					総合評価			
R1	・既に指定管理者制度を導入している体育施設（ツインドーム重信、川内体育センター、トレーニングセンター）に総合公園を新たに加え、4月1日から民間ノウハウ等を活用した施設運営を開始した。				C	あまり成果・効果が得られなかった		
					今後の方針・課題			
R2	・東温市と民間企業との官民連携により「子育てガイドブック」を発行した。				多様化する住民ニーズを踏まえた公共サービスの維持・改善を進めるためには、市民団体、企業、大学等と連携した施策展開が有効であるが、現時点では官民協働手法（PPP/PFI等）に対する職員の理解度や推進意識が低い状況にあるため、今後は職員の官民協働手法に関する理解度を高める取組など、民間と連携して業務変革を図っていくための基礎づくりを進める。			
R3	・県内の金融機関と愛媛県が連携して発足した「愛媛PPP/PFI地域プラットフォーム」に加入し、最新の情報を共有できる体制を整えた。							

⑥ ESCO手法(民間資金活用型)導入の検討								
概 要					取組部署			
省エネルギー改修に係る費用を光熱水費の削減で賄う「ESCO手法」について、対象施設の拡大を検討し、空調機器や照明器具の総合的かつ一体的な更新により、更なる光熱水費の削減や省エネの推進を図る。					主担当課	環境保全課		
					関係課	—		
目標・効果		行動目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
「ESCO手法」の導入により民間資金や技術力（ノウハウ）等を活用し、財政負担の平準化、光熱水費の削減及び市有施設の更なる省エネ推進を図る。		34.実施対象施設の洗い出し	目標	検討	検討	実施	実施	実施
			実績	実施	実施	実施	実施	実施
		35.ESCO手法（民間資金活用型）の導入	目標	検討	検討	検討	実施	実施
			実績	検討	検討	検討	検討	検討
		数値目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
		ESCO手法導入施設数	目標	3施設	3施設	3施設	5施設	6施設
			実績	3施設	3施設	3施設	3施設	3施設
		取組状況等				5年間の取組成果(客観的視点での総括)		
H29	・東温消防署の空調及び照明の更新時期に合わせ、ESCO事業を導入することについて検討した。			導入の検討は行ったが、民間資金・ノウハウを活用した効率化の手法はESCO手法以外にも選択肢のある時代となり、追加導入には至らなかった。				
H30	・令和3年度に予定している東温消防署の空調及び照明の更新に向けて、ピーク時の電気使用量等の調査など、ESCO事業の導入に向けた検討を進めた。							
				総合評価				
R1	・東温消防署、川内支所、中央公民館及び市内保育所・幼稚園等の施設における照明・空調等の更新について、ESCO事業導入の検討を進めた。			C	あまり成果・効果が得られなかった			
				今後の方針・課題				
R2	・照明・空調設備等の更新が必要な一部市有施設において、ESCO事業導入の検討を行った。			省エネ設備等についてはESCO事業以外にもPPA方式等新たな導入方法が選択肢に加わっている。各手法を比較・検討し、どのような方法を採用すれば市にとって最もメリットがあるかを精査する必要がある。				
R3	・市有施設におけるESCO事業の追加導入について検討を進めたが、ESCO事業以外の新たな選択肢があること等の理由により、導入までには至らなかった。							

⑦ 指定管理者制度導入施設の拡大								
概 要					取組部署			
体育施設（ツインドーム重信、農林業者トレーニングセンター、川内体育センター）の指定管理者制度の契約更新に合わせて、対象施設の拡大を検討する。					主担当課	生涯学習課		
					関 係 課	施設管理関係各課		
目標・効果	行動目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3	
民間のノウハウを活用し、より効率的・効果的な施設管理に努める。 施設の維持管理費用の抑制及び利用者の利便性の向上、事務の効率化を図る。	36.総合公園グラウンド等への指定管理者制度の導入	目標	検討	検討	実施	実施	実施	
		実績	検討	検討	実施	検証	検証	
	37.指定管理者制度導入施設の検討	目標	検討	検討	検討	検討	検討	
		実績	検討	検討	検討	検討	検討	
	数値目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3	
	指定管理者導入施設数	目標	—	—	7施設	7施設	7施設	
		実績	—	6施設	7施設	7施設	7施設	
取組状況等			5年間の取組成果(客観的視点での総括)					
H29	・施設管理業務を委託している総合公園多目的広場、庭球場及び管理棟会議室について、指定管理者導入に向けた協議を進めることとした。		体育施設における指定管理者制度の導入拡大は計画どおり実施でき、利便性の向上や運営の効率化等、効果を確かめながら進めることができた。					
H30	・体育施設に係る指定管理者導入施設の拡大について、東温市公の施設指定管理者選定委員会において検討した。							
			総合評価					
R1	・4月から東温市総合公園の多目的広場・庭球場・会議室に指定管理者を導入し、隣接するツインドーム重信と一体管理することで、予約や使用料支払い等の利便性が大きく向上した。		A	想定したとおりの成果・効果が得られた				
			今後の方針・課題					
R2	・体育施設に係る指定管理者導入施設を拡大した効果の検証や評価を行った結果、運営の効率化につながったことが確認できた。		令和6年度に指定管理者の更新があるため、その際に総合公園の一体管理を目指す。他体育施設においても指定管理者の導入が可能か検討を行うが、指定管理者導入施設数の増加による指定管理料の増加と、利用者の利便性のバランスを取ることが課題である。					
R3	・近隣自治体の類似施設管理状況等の情報収集を行い、総合公園の一体管理に向けた協議を進めることとした。							

⑧ 業務の民間委託等の検討									
概 要					取組部署				
市の業務について、民間への業務委託等を検討し、民間の先進的な技術や知識の活用による、質の高い行政サービスの提供及び行政サービス全般の効率化を図る。					主担当課	全課			
					関係課	—			
目標・効果		行動目標・実績			H29	H30	R1	R2	R3
業務の民間委託等を積極的に推進し、民間ノウハウの活用による行政サービスの向上及び業務の効率化を図る。		38.業務の民間委託の検討	目標	検討	検討	実施	実施	実施	
			実績	検討	検討	検討	検討	検討	
		39.民間焼却施設活用等の検討	目標	検討	検討	検討	検討	検討	
			実績	検討	検討	検討	検討	検討	
		数値目標・実績			H29	H30	R1	R2	R3
		—			目標	—	—	—	—
取組状況等				5年間の取組成果(客観的視点での総括)					
H29	・民間焼却施設等の事業者と今後の方向性について2回協議した。				民間の資金やノウハウを施設管理以外の公共サービスに活用する議論は十分に進まず、導入が進まなかった。				
H30	・コンビニ収納など、市債権の収納業務について、民間委託の検討を行った。 ・民間焼却施設活用を含め、今後の方向性について検討した。								
					総合評価				
R1	・コンビニ収納など、市債権の収納業務について、民間委託の検討を行った。 ・民間焼却施設の活用、ごみ処理広域化の二つの方法について、比較検討を進めた。				C	あまり成果・効果が得られなかった			
					今後の方針・課題				
R2	・令和3年度に予定している基幹系システムの更新にあわせて、市債権の収納業務の民間委託について検討を進めた。 ・ごみ処理の広域化について検討を行うため、9月に「松山ブロックごみ処理広域化検討協議会」を立ち上げた。				「公共サービスは職員が実施しなければならない」との固定概念からの脱却とPPPに関する基礎的知識の修得が急務となっている。このため、職員に対するPPP／PFIの基礎的研修や、企業・大学を交えたワークショップなどを企画していく。また、会計年度任用職員が担っている業務の包括的な委託についても研究・検討を進めていく。				
R3	・これまで会計年度任用職員が担ってきた業務を包括的に委託する仕組みについて、研究を開始した。								

推進項目	4 職員提案の充実
------	-----------

⑨ プロジェクトチームによる施策の提案								
概 要					取組部署			
これまで実施してきた「施策提案プロジェクトチーム」や「若手職員プロジェクトチーム」における職員による施策提案を継続して実施し、市政への反映及び職員の政策形成能力の向上を図る。					主担当課	企画政策課		
					関係課	—		
目標・効果	行動目標・実績			H29	H30	R1	R2	R3
職員の意識改革や政策形成能力の向上を図り、行政運営の効率化及び行政サービスの一層の向上を目指す。	40.「施策提案プロジェクトチーム」による施策の研究・提案	目標	実施	実施	実施	実施	実施	実施
		実績	未実施	未実施	実施	実施	実施	実施
	41.「若手職員プロジェクトチーム」による施策の研究・提案	目標	実施	実施	実施	実施	実施	実施
		実績	実施	実施	実施	実施	実施	実施
	数値目標・実績			H29	H30	R1	R2	R3
	施策の提案件数	目標	5件以上	5件以上	5件以上	5件以上	5件以上	
		実績	6件	6件	7件	4件	5件	
取組状況等				5年間の取組成果(客観的視点での総括)				
H29	・若手職員プロジェクトチームは、10人が参加し、3グループが6施策を提案した。			メンバーを募集しても参加者が集まらない状況であったが、新規採用から3年以内の職員を中心に声掛けすることで、概ね目標どりの施策提案件数を達成した。企画提案の自由度を高めるため、担当課との事前協議を不要としていたことから、アイデアレベルの提案も多く、実現した提案は全体の1/3程度であった。				
H30	・施策提案プロジェクトチームの参加が低調であるため、運用の見直しを検討した。 ・若手職員プロジェクトチームは、20人が参加し、6グループが6施策を提案した。							
				総合評価				
R1	・施策提案プロジェクトチームの運用見直しを行い、若手職員プロジェクトチーム設置要綱を施策提案プロジェクトチーム設置要綱に統合した。 ・若手・中堅職員による施策提案プロジェクトチームは、38名が参加し、政策立案研修を行い、7グループが7施策を提案した。			B	ある程度の成果・効果が得られた			
				今後の方針・課題				
R2	・若手職員を中心とした施策提案プロジェクトチームは17人が参加し、4グループが4施策を提案した。			行政課題の複雑化に伴い各課の業務量が増加する中、多人数の職員が通常業務を担いながらプロジェクトチームに参加することは困難であることから、「政策立案の基礎的能力の向上」を主目的とした手法から、「組織横断的に実現すべき重点プロジェクトの企画立案」を主目的とした手法への転換を図り、より高度で重要性・実現性の高い提案ができるチームの構築を目指す。				
R3	・若手職員を中心とした施策提案プロジェクトチームは19人が参加し、5グループが5施策を提案した。							

⑩「行政いかくん」の運用見直し								
概 要					取組部署			
職員一人ひとりが手軽に業務改善・改革の提案を行い、情報を共有することで、職員の意識改革を図る。また、適時、運用方法の見直しを行い、制度の充実及び提案件数の増加に努める。					主担当課	企画政策課		
					関 係 課	—		
目標・効果		行動目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
職員が常時使用しているイントラネットに改革・改善情報を掲載し、情報共有することにより、行革に対する職員意識の向上を図る。		42.改革・改善の提案	目標	実施	実施	実施	実施	実施
			実績	実施	実施	実施	実施	実施
		43.運用方法の見直し	目標	検討	実施	実施	実施	実施
			実績	検討	実施	実施	実施	実施
		数値目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
		改革・改善の提案件数	目標	100件	100件	300件	300件	300件
実績	27件		289件	292件	184件	219件		
取組状況等				5年間の取組成果(客観的視点での総括)				
H29	・全職員に対し、自身が取り組む改善・改革についての提案書の登録を依頼したが、27件の登録に留まった。			様々な登録促進策に取り組んだが、提案件数は目標に届かなかった。制度の長期化に伴いマンネリ化傾向となったものの、本取組全体の成果としては、職員が個々で身近な業務改善に取り組む意識が醸成できた。				
H30	・手軽に登録できるように登録様式を見直し、簡素化するとともに、人事評価に反映することで職員の登録を促進したところ、289件の登録があり、大幅に増加した。							
				総合評価				
R1	・登録様式の簡素化・人事評価への反映に加え、更なる提案の増加を図るため、優れた宣言・提案を対象とした表彰制度を創設したところ、292件の登録があった。(ただし、表彰された提案はなかった。)			B	ある程度の成果・効果が得られた			
				今後の方針・課題				
R2	・登録様式の簡素化・人事評価への反映・表彰制度を継続したが、184件の登録に留まった。			職員個々で実施可能な提案は出尽くしているため、これまでどおりの手法で継続する意義は薄れている。このため、今後はチーム型の業務推進体制づくりの一環として、係単位での提案制度に転換する。				
R3	・登録方法の簡素化・人事評価への反映を継続したが、219件の登録に留まった。							

⑪ 給与制度の見直し									
概 要					取組部署				
人事院勧告及び愛媛県人事委員会勧告を踏まえた給料表や手当の見直しを行い、適切な給与制度の構築に努める。					主担当課	総務課			
					関係課	－			
目標・効果		行動目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3	
職員の給与水準と民間企業従業員の給与水準の均衡を保ち、適切な給与制度の構築・運用に努める。		44.給与制度の見直し		目標	実施	実施	実施	実施	
				実績	実施	実施	実施	実施	
		数値目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3	
		－		目標	－	－	－	－	－
取組状況等				5年間の取組成果(客観的視点での総括)					
H29	・人事院勧告等に基づき、給料表、扶養手当及び勤労手当率の適正化を行った。			給与制度は人事院勧告等を踏まえて適時・適切な見直しが実施できた。また、基本的な給与水準に対する職員の不服や、これを原因とした職員の意欲低下等も見られない。					
H30	・人事院勧告等に基づき、宿日直手当の支給額を変更した。 ・初任給について、愛媛県の水準に段階的に近づけるため、号給調整を行った。								
R1	・令和2年度から愛媛県東京事務所に職員を派遣することに伴い、地域手当及び単身赴任手当の新規制定及びその他給与制度の改正を行った。 ・初任給について、愛媛県の水準に段階的に近づけるため、号給調整を行った。			A	想定したとおりの成果・効果が得られた				
					今後の方針・課題				
R2	・国において、新型コロナウイルス感染症による特殊勤務手当の制度改正が行われたことから、本市の職種に見合った制度改正を行った。 ・初任給について、愛媛県の水準に段階的に近づけるため、号給調整を行った。			定年引上げに伴い、給与制度が複雑化されることが予測されるため、人事院勧告及び愛媛県人事委員会勧告、その他給与に関する情報を適宜把握し、適切な給与制度の構築・運用に努めていく。					
R3	・初任給について、号給調整を行い、愛媛県と同様の初任給基準となった。								

⑫ 人事評価制度の効果的な運用								
概 要					取組部署			
人事評価制度の確立と人事評価に基づく勤務成績の給与等への反映を推進し、効果的な制度の運用に努める。					主担当課		総務課	
					関 係 課		—	
目標・効果		行動目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
給与等への勤務成績の反映による職員の士気及び公務能率の向上を図る。 人事評価制度を活用した能力・実績主義の人事管理の徹底による人材育成を目指す。		45.評価結果の勤勉手当への反映	目標	検討	実施	実施	実施	実施
			実績	検討	実施	継続	継続	継続
		46.評価結果の昇給への反映	目標	検討	実施	実施	実施	実施
			実績	検討	実施	継続	継続	継続
		数値目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
		人事評価研修の実施回数	目標	—	—	2回	2回	2回
実績	—		2回	2回	2回	2回		
取組状況等				5年間の取組成果(客観的視点での総括)				
H29	・平成30年度からの勤勉手当・昇給への評価結果の活用に向けて、反映方法等の検討を行った。			人事評価結果の勤勉手当・昇給への反映は計画どおり実施でき、職員が上席職員と共に業務目標の設定と振り返りを定期的に実施する仕組みが定着した。ただし、現行の人事評価制度が職員の士気及び公務能率の向上にどれだけ貢献しているかを検証するためのデータ等の把握は不十分となっている。				
H30	・より効果的に人事評価結果を活用できるよう、評価期間及び評価シートの見直しを行い、年2回の評価に変更した。これに伴い被評価者と評価者向けの人事評価研修を実施した。 ・人事評価結果を6月・12月の勤勉手当及び1月昇給に反映させた。							
				総合評価				
R1	・評価者向けにeラーニングによる研修を実施した。 ・引き続き、人事評価結果を6月・12月の勤勉手当及び1月昇給に反映させた。			B	ある程度の成果・効果が得られた			
					今後の方針・課題			
R2	・より効果的に人事評価結果を活用できるよう、新規採用職員を対象としたeラーニングによる研修を実施した。 ・引き続き、人事評価結果を6月・12月の勤勉手当及び1月昇給に反映させた。			今後も評価結果を勤勉手当・昇給へ反映させるとともに、定年延長が始まることから制度の運用や評価基準について見直しの検討を行い、より効率的な人事評価制度の運用に努めていく。				
R3	・新規採用職員及び新規1次評価者を対象としたeラーニングによる研修を実施した。 ・引き続き、人事評価結果を6月・12月の勤勉手当及び1月昇給に反映させた。							

⑬ 施策評価の実施

概 要					取組部署			
第2次総合計画に掲げる施策等の進捗管理や達成度を確認するため、市民アンケート（満足度調査）等を行い、その結果を踏まえた施策評価を実施する。					主担当課		企画政策課	
					関 係 課		全課	
目標・効果		行動目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
第2次総合計画前期基本計画（H28～H32）の満了に合わせて施策評価を実施し、進捗管理や達成度の確認を行い、市民の声を反映した後期基本計画の策定を目指す。		47.市民アンケート調査の実施	目標	検討	検討	検討	実施	実施
			実績	検討	検討	実施	—	—
		48.施策評価の実施・公表	目標	検討	検討	検討	実施	実施
			実績	検討	検討	検討	実施	—
		数値目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
		市民アンケート調査結果（満足度指数が中間値以上の項目の割合）	目標	—	—	—	70%	—
			実績	—	—	92%	—	—
		施策評価の達成度	目標	—	—	—	75点	—
			実績	—	—	—	75.7点	—
取組状況等				5年間の取組成果(客観的視点での総括)				
H29	・第2次東温市総合計画後期基本計画の策定に合わせて、市民アンケート調査及び施策評価を実施する方向で検討を進めた。			まちづくり市民アンケート調査の結果は、専門家と職員による多角的な分析を基に施策評価として整理・公表するとともに、東温市まち・ひと・しごと創生総合戦略（令和元年度策定）及び第2次東温市総合計画後期基本計画（令和2年度策定）における各政策分野の推進方針や施策内容に反映できた。				
H30	・第2次東温市総合計画後期基本計画（令和2年度策定）及び第2期東温市まち・ひと・しごと創生総合戦略（令和元年度策定）の策定に合わせて、令和元年度に市民アンケート調査、令和2年度に施策評価を実施する予定で準備を進めた。							
				総合評価				
R1	・第2次東温市総合計画後期基本計画（令和3年度～7年度）及び第2期東温市まち・ひと・しごと創生総合戦略（令和2年度～7年度）の策定に合わせて、令和元年7月に16歳以上の市民3,000人を対象とした「まちづくり市民アンケート調査」を実施した。			A	想定したとおりの成果・効果が得られた			
				今後の方針・課題				
R2	・「まちづくり市民アンケート調査」の結果を踏まえ、達成度や検討課題を整理し、各施策の取組状況等についてヒアリングを実施した。 ・第2次東温市総合計画前期基本計画の取組結果として、108の施策について施策評価を行い、公表した。			次期総合計画基本計画（令和8年度～）及び次期東温市まち・ひと・しごと創生総合戦略（令和8年度～）の策定に合わせて、令和6年度に市民アンケート調査、令和7年度に施策評価を実施する予定で準備を進める。				
R3	—							

⑭ 評価方法の見直し

概 要					取組部署				
これまで実施してきた行政評価（事務事業評価）について、外部評価を含めた評価方法の見直しを検討し、透明性及客観性の向上及び行政評価の充実を図る。					主担当課	企画政策課			
					関係課	全課			
目標・効果		行動目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3	
外部評価を導入することにより、評価の客観性及び透明性、信頼性を確保し、効率的・効果的な市政運営を推進する。		49.評価方法の見直し（外部評価導入の検討）		目標	検討	検討	実施	実施	実施
				実績	検討	検討	検討	検討	検討
		数値目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3	
		—		目標	—	—	—	—	—
取組状況等					5年間の取組成果(客観的視点での総括)				
H29	・平成28年度実施事業のうち、127事業について各課で評価（一次評価は担当者、二次評価は課長等）し、このうち109事業をホームページで公表した。				事務事業評価への外部評価の導入については、導入市町の状況を調査したが、内部における評価体制・手法の再構築及び評価の効率性を考慮し、当面は導入しないこととした。				
H30	・平成29年度実施事業のうち、127事業について各課で評価し、このうち117事業をホームページで公表した。 ・外部評価は、制度を導入している伊予市等の状況を調査した。								
					総合評価				
R1	・平成30年度実施事業のうち、151事業について各課で評価し、120事業をホームページで公表した。 ・外部評価制度は、県内外の先進事例を研究を進めた。				C	あまり成果・効果が得られなかった			
					今後の方針・課題				
R2	・令和元年度実施事業のうち、153事業を各課で評価し、123事業をホームページで公表した。 ・外部評価の導入を含め、事務事業評価の見直しについて、本市の現状に合った効果的・効率的な手法を検討した。				今後益々財政状況が厳しくなる中、所管課で評価し、公表するだけでは、事務事業評価本来の目的を果たしているとは言えないため、令和4年度以降は、内部検討組織による客観評価を実施し、事業内容の抜本的な見直しや予算への反映に繋げる。				
R3	・令和2年度実施事業のうち、175事業を各課で評価し、144事業をホームページで公表した。 ・業務コストをより正確に把握し、業務プロセス改善（BPR）を進めるため、業務量積算表を新たに作成し、業務プロセス評価を実施した。								

推進項目 1 債権管理の強化

① 債権管理体制の整備

概 要					取組部署			
市の債権について統一的な処理基準を定めるため、債権管理条例の制定を進め、公平・公正な市民負担の確保と債権管理の更なる適正化を図る。					主担当課	税務課		
					関 係 課	債権管理担当各課		
目標・効果		行動目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
債権管理担当者講習会を開催し、職員の債権管理に関する理解を深め、更なる債権管理の適正化に努める。		50.債権管理条例の制定	目標	検討	検討	実施	—	—
			実績	検討	準備	実施	—	—
		51.債権管理担当者講習会の開催	目標	実施	実施	実施	実施	実施
			実績	実施	実施	実施	実施	実施
		数値目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
		講習会開催回数	目標	1回	1回	1回	1回	1回
実績	1回		1回	2回	2回	5回		
取組状況等				5年間の取組成果(客観的視点での総括)				
H29	・他の自治体の条例や規則を調査研究し、条例案を作成した。 ・強制徴収公債権の所管課を対象に講習会を開催した。			条例の制定、必要なマニュアル類の作成及び講習会の開催を目標どおり実施でき、債権管理の適正化に向けた統一的な処理基準が定着した。				
H30								
				総合評価				
R1	・民法改正に伴い、債権管理条例及び施行規則を改正した。 ・債権放棄事務に関するマニュアルとして、債権管理ハンドブック及び債権の放棄に関する事務取扱要領を制定した。 ・強制徴収公債権の所管課対象に講習会を開催した。			A	想定したとおりの成果・効果が得られた			
				今後の方針・課題				
R2	・強制徴収公債権の所管課を対象に講習会を開催した。 ・非強制徴収公債権等の債権管理に係る研修資料を作成した。			強制徴収公債権については、債権管理室への移管事案選定や所管課での滞納処分について更なる理解力向上のため、研修を実施する必要がある。 非強制徴収公債権等については、継続して講習会を開催し、債権所管課職員の知識を高め、債権管理に対する意識の醸成を図る必要がある。				
R3								

② 口座振替の更なる推進

概 要					取組部署		
口座振替による納税を推進し、納期内納付及び自主納付体制を強化することで、税収の確保並びに収入未済額の縮減を図る。					主担当課	税務課	
					関 係 課	口座振替関係各課	
目標・効果	行動目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
口座振替の利用率を向上し、納期内納付及び自主納付体制の強化により、税収の確保及び収入未済額の縮減を図る。	52.口座振替の推進	目標	実施	実施	実施	実施	実施
		実績	実施	継続	継続	継続	継続
	数値目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
	口座振替件数	目標	21,000件	21,500件	22,000件	22,500件	23,000件
		実績	21,634件	21,446件	21,319件	21,216件	21,452件
取組状況等			5年間の取組成果(客観的視点での総括)				
H29	・ 広報誌や市のホームページでの周知に加え、納税通知書に口座振替の啓発チラシを同封し発送した。		継続して周知啓発に取り組んだが、県・市町連携推進プランによる個人住民税の特別徴収完全実施及び団塊世代の住民税・国保税の年金特別徴収への徴収方法移行なども影響し、目標に反して減少傾向となった。また、社会全体のデジタル化の進展により、口座振替以外の納付方法も検討が必要となっている。				
H30	・ 広報誌や市のホームページでの周知に加え、窓口での来庁納税者に対する口頭周知を行った。また、納税通知書に口座振替の啓発チラシを同封し発送した。						
			総合評価				
R1	・ 広報誌や市のホームページでの周知に加え、窓口での来庁納税者に対する口頭周知を行った。また、納税通知書に口座振替の啓発チラシを同封し発送した。		B	ある程度の成果・効果が得られた			
			今後の方針・課題				
R2	・ 広報誌や市のホームページでの周知に加え、窓口での来庁納税者に対する口頭周知を行った。また、納税通知書に口座振替の啓発チラシを同封し発送した。		口座振替については、H29年度から微増、微減を繰り返している状況であり、目標値には達していない。また、勧奨しても頑なに拒否するケースも目立っている。 令和5年度から共通納税システムの税目拡大により統一QRコードを利用した納付が可能になることから、他の納付方法の拡充についても検討する必要がある。				
R3	・ 広報誌や市のホームページでの周知に加え、窓口での来庁納税者に対する口頭周知を行った。 ・ 納税通知書に口座振替の啓発チラシを同封し発送した。 ・ 未納者に対し、訪問徴収時に口座振替を勧奨した。						

③ 市税徴収体制の強化								
概 要					取組部署			
市税の負担の公平性を堅持するため、徹底した財産調査や滞納処分（差押）等の強化に加え、愛媛地方税滞納整理機構と協力し適正な執行に向けた取り組みを強化する。					主担当課	税務課		
					関 係 課	—		
目標・効果		行動目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
文書催告の強化や納税相談、夜間徴収の強化を行い、一層の収納率の向上に努める。		53.徹底した財産調査の実施	目標	実施	実施	実施	実施	実施
			実績	実施	実施	実施	実施	実施
		54.滞納処分（差押）の強化	目標	実施	実施	実施	実施	実施
			実績	実施	実施	実施	実施	実施
		数値目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
		収納率（滞納繰越分）	目標	26.0%	26.5%	27.0%	27.5%	28.0%
実績	33.3%		35.7%	34.0%	35.5%	37.0%		
取組状況等				5年間の取組成果(客観的視点での総括)				
H29	・ 従来、複数年の滞納者に財産調査を行ってきたが、新規滞納者も財産調査の対象とした。 ・ 家宅搜索を開始した。			毎年度確実に取組を前進させ、目標を上回る収納率を達成した。				
H30	・ 不動産売却を開始した。							
				総合評価				
R1	・ 年7回の定期的な財産調査のほか、個別案件に対して徹底した財産調査を実施し、これらに基づき預貯金等の差押、不動産差押や家宅搜索を行った。			S	想定した以上の成果・効果が得られた			
				今後の方針・課題				
R2	・ DAIS（預貯金照会システム）を利用し、差押執行前の預貯金状況を確認することにより、差押業務の効率化及び確実性の向上を図った。 ・ 財産調査に基づき、預貯金等の差押を実施したが、新型コロナウイルスの影響を考慮し、家宅搜索は行わなかった。			これまでの取組により、高額かつ悪質な滞納者は減少している。また、市県民税の一部滞納者については地税法第48条の規定による徴収の引継を愛媛県に行い、一定の効果が得られている。 今後は、毎年度実施している取組を確実にに行い、かつ訪問徴収により現年度分未納者に積極的に納付勧奨を行う等、更なる滞納額の縮減を目指す。				
R3	・ DAIS（預貯金照会システム）を利用し、差押執行前の預貯金状況を確認することにより、差押業務の効率化及び確実性の向上を図った。 ・ 効果的、効率的な滞納処分を念頭に置き、預貯金・保険・給与等の差押を優先して行った。							

推進項目 2 受益者負担の適正化

④ 適正な使用料・手数料の設定									
概 要					取組部署				
平成24年3月に策定した「使用料・手数料の設定に関する基本的な考え方」に基づき、使用料・手数料等の見直しを行う。					主担当課		企画政策課		
					関 係 課		—		
目標・効果		行動目標・実績			H29	H30	R1	R2	R3
定期的な使用料・手数料の見直しを実施し、近隣市町との均衡を保つとともに、料金設定の適正化を図り、受益と負担の公平性を確保する。		55.使用料・手数料の見直し	目標	検討	実施	検討	検討	実施	
			実績	検討	検討	実施	検討	検討	
		数値目標・実績			H29	H30	R1	R2	R3
—			目標	—	—	—	—	—	
取組状況等					5年間の取組成果(客観的視点での総括)				
H29	・ 次期見直しに向けた状況の整理や事前の検討を進めた。				消費税の引上げに合わせ、目標より1年遅れの実施となった。算定基礎となる原価計算方法の改善については、次期見直し時の課題とした。				
H30	・ 令和元年10月に予定されている消費税10%への引上げなど、社会経済情勢の変化や近隣自治体の状況を踏まえながら、見直しの時期・方法等の検討を進めた。								
					総合評価				
R1	・ 令和元年10月の消費税率引上げに合わせ、令和元年6月議会で関係条例を改正し、10月1日から中央公民館ほか4施設で消費税引き上げ分を転嫁した使用料に改定した。				B	ある程度の成果・効果が得られた			
					今後の方針・課題				
R2	・ 各施設使用料等の算出基礎となる原価計算について、より効率的・効果的な手法へ改善するため、計算方法見直しの検討を行った。				次期見直しに向けて「使用料・手数料の設定に関する基本的な考え方」の原価計算方法の見直し等を含めた検討が必要である。				
R3	・ 次期見直しに向けた状況の整理や見直し時期・方法等の検討を進めた。								

推進項目 3 ふるさと納税の強化

⑤ 返礼品メニューの充実								
概 要					取組部署			
市内企業等において製造・販売されている、特産品の「掘り起こし」を行い、返礼品メニューの充実を図る。					主担当課		総務課 (ふるさと納税PJ)	
					関 係 課		財政課、企画政策課 税務課、産業創出課	
目標・効果		行動目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
ふるさと納税における返礼品メニューを充実させることにより、特産品の販売促進や市の知名度の向上を図り、ふるさと納税を推進する。		56.返礼品メニューの充実	目標	実施	実施	実施	実施	実施
			実績	実施	実施	実施	実施	実施
		57.ふるさと納税のPR	目標	実施	実施	実施	実施	実施
			実績	実施	継続	継続	継続	継続
		数値目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
		寄附件数	目標	—	—	400件	450件	500件
実績			471件	219件	287件	167件		
取組状況等				5年間の取組成果(客観的視点での総括)				
H29	・6月に新規事業者向け説明会を開催し、それ以外の事業者にも個別に折衝した結果、4事業者11種類を新たに返礼品に登録した。 ・広報・HP等の従来の媒体に加え、県人会等への広報活動を行った。			返礼品メニューの充実については可能な限り取り組んだが、PR面での反応は弱く、寄附件数の増加には結びつかなかった。				
H30	・個別折衝の結果、2事業者2種類を新たに返礼品に登録した。 ・前年度の寄附者に改めてお礼状を送付するとともに、カタログ等を同封し、今年度の寄附をお願いするなど、PR活動を行った。							
R1	・令和元年6月に総務省によるふるさと納税制度の見直しが始まり、返礼品は地場産品に限るという基準が設けられ、大幅に増やすことは難しい状況となったが、松山刑務所の木工品を新たに登録した。			C	あまり成果・効果が得られなかった			
R2	・愛媛プロスポーツチームの商品等、愛媛県内の自治体が登録可能な愛媛県共通返礼品を追加で登録した。 ・市独自では、どぶろく、ターツ等、東温市のブランド商品(sakura Select)や松山刑務所の木工製品を新たに登録した。			返礼品については、sakura Select商品の取扱や近隣市町との共通返礼品開発等によりメニュー数は増加し、PR活動については、既存の寄附者への連絡や、広報誌・HP・県人会等への広報を行ったが、どちらも新規寄附者の獲得に至っていない。 当市におけるふるさと納税額の状況として、近年では毎年数千円単位の流出超過となっている。全国のふるさと納税の総額が毎年過去最高を更新しているにも関わらず、本市への納税額が横ばいである現状を打破するために、地元企業との連携等積極的な活動に努めていく。				
R3	・中予6市町の地場産品を使用した「道後ジン」や、砥部町との間で「東温・砥部お宝セレクション」を開発、共通返礼品として追加。 ・(株)レスパスから、返礼品の開拓及びPRについて提案があり、令和4年度に委託契約を締結し取組を推進することとしている。							

推進項目 4 基金の効率的な運用

⑥ 債券による基金運用(国債、公募債など)								
概 要					取組部署			
歳入確保策の一つとして、定期預金による運用だけでなく、国債や公募債の購入など、利回りの高い債券による効果的な基金運用を検討する。					主担当課	財政課		
					関 係 課	—		
目 標・効果		行 動 目 標・実 績		H29	H30	R1	R2	R3
定期預金及び債券を併用し、効果的な基金運用による運用益の増加を目指す。		58.債券による基金運用	目 標	実施	実施	実施	実施	実施
			実 績	実施	実施	検討	検討	実施
		数値目標・実績		H29	H30	R1	R2	R3
		債券運用額	目 標	15億円(4年間)				—
			実 績	5億円	5億円	5億円	5億円	5億円
取組状況等				5年間の取組成果(客観的視点での総括)				
H29	・平成25年に購入した10年利付国債(額面金額2億円)について、金利情勢等の変化により、当初想定していた満期保有よりも途中売却する方が有利な状況となったことから、売却することとした。			債券運用額は目標に至らなかったが、金利情勢を注視しながら、適時国債等を購入し、有利な運用が図れた。				
H30	・金利情勢の変化により、平成29年に購入した20年利付国債(額面金額3億円)を売却し、同時に別の20年利付国債(額面金額3億円)を購入することで、2,556千円の財政効果額が得られた。また、新たに20年利付国債(額面金額2億円)を購入した。							
				総合評価				
R1	・金利が上昇せず、現在保有している債券(20年国債)と同等の利率が見込めなかったことから、新たな債券の購入には至っていない。			A	想定したとおりの成果・効果が得られた			
				今後の方針・課題				
R2	・購入した債券を満期保有することを基本に運用しているが、国債金利が低下しており、新たに債券を購入するに至っていない。			購入した債券を満期保有することを基本に運用しているが、金利情勢を注視しながら、売買及び新規購入を検討する。				
R3	・平成30年に購入した20年利付国債(額面金額3億円、2億円)を売却し、同時に別の30年利付国債(額面金額3億円、2億円)を購入することで、14,209千円の財政効果額が得られた。							