

第4次東温市行政改革 大綱・実施プラン

～ もう一步前へ！行革前進プラン ～



東温市イメージキャラクター

「いのとん」

平成29年4月
(令和2年2月改訂)



東 温 市

< 目 次 >

	ページ
1 これまでの行政改革への取り組み	1
2 社会情勢の変化	2
(1) 人口減少・少子高齢化社会	2
(2) 地方創生・地方分権	2
(3) 厳しさを増す財政状況	4
3 行政改革の必要性	6
4 第4次行政改革大綱・実施プランの推進	7
(1) 推進期間	7
(2) 行政改革の推進体制と進捗管理体制	7
(3) 進捗状況の公表	7
(4) 東温市行政改革組織図	8
5 行政改革大綱の方針	9
(1) 基本方針	9
(2) 3つのキーワード	9
キーワード 市民の声が届く行政サービスの提供	9
キーワード 効率的・効果的な行政運営の推進	10
キーワード 安定した財源の確保・運営	10
6 第4次行政改革実施プラン	11
(1) 実施プラン体系図	11
(2) 推進項目・具体的取組	12
キーワード 市民の声が届く行政サービスの提供	12
キーワード 効率的・効果的な行政運営の推進	19
キーワード 安定した財源の確保・運営	26

1. これまでの行政改革への取り組み

(1) 行政改革大綱、集中改革プラン 【推進期間】平成 17 年度～21 年度（5 ヶ年）

本市では、平成 17 年度に「東温市行政改革大綱」「東温市行政改革集中改革プラン」を策定し、事務・事業の見直しや定員管理の適正化など、8つの重点項目を掲げ、安定した行政サービスの継続と、よりスリムで市民満足度の高い行政運営を目指し、危機意識と改革意識を持って行政改革を推進してきました。

(2) 第2次行政改革大綱、集中改革プラン【推進期間】平成 22 年度～24 年度（3 ヶ年）

平成 22 年度からは、より具体的で実践的な計画に全庁一体となって取り組む姿勢を明確に示した「第2次東温市行政改革大綱」「第2次東温市行政改革集中改革プラン～1 係 1 改革運動～」を策定し、「市民と行政が協働する自治の実現」「市民に必要な行政サービスの提供」「市民のための健全財政の確立」を基本方針に、職場全体で危機意識と改革意識を共有しながら、効率的かつ効果的な行政改革に取り組んできました。

(3) 第3次行政改革大綱・実施プラン 【推進期間】平成 25 年度～28 年度（4 ヶ年）

平成 25 年度に策定した「第3次東温市行政改革大綱・実施プラン」では、第1次、第2次行政改革での取り組み成果や社会情勢の変化等を踏まえて、「よりよい行政サービスへの挑戦」を基本方針に、市民ニーズに柔軟かつ適正に対応できる行政サービスの実現を目指し、常に職員一人ひとりが考え、改善・改革を意識することに重点を置いた行政改革への取り組みを進めてきました。

これまでの主な取り組み項目

事務組織・機構の見直し、定員管理の適正化

課・室の新設や統合による効率的な組織体制の構築、分掌事務の見直し

新規採用職員数の平準化を図り、適正な定員の管理を実施

使用料の見直し・適正化

使用料の改定や使用時間に関する区分を変更し、受益者負担の公平性を確保

市有施設維持管理方法の見直し

委託契約の一本化や長期継続契約の締結による事務の効率化とコストの削減

ESCO 手法（環境配慮契約法）の導入

改修費用を光熱水費の削減で賄い、財政負担の平準化と市有施設の省エネ化を実施

身近な業務の改善

職員が手軽に改革・改善の提案ができる環境を整備し、情報共有と意識改革

若手職員による業務改善・改革

若手職員による施策の提案体制の整備、提案施策の市政への反映

２．社会情勢の変化

（１）人口減少・少子高齢化社会

日本の人口は、出生数の減少と死亡数の増加により長期的な減少過程に入り、平成２７年の国勢調査による総人口は１億２，７１０万５千人で、平成２２年の前回国勢調査に比べて９６万３千人減少し、大正９年の国勢調査開始以来、初めてとなる減少を記録しました。また、国立社会保障・人口問題研究所の人口推計によると、令和２年に１億２，４１０万人、令和７年に１億２，０６６万人、令和３０年には１億人を割り込み、９，９１３万人になると推計されています。

こうした人口減少が進む中、年少人口（０～１４歳）が減少する一方で、老年人口（６５歳以上）は増加しており、平成２７年の国勢調査における総人口に占める年少人口の割合が、過去最低の１２.６％に対し、老年人口の割合は２６.６％と過去最高となり、少子高齢化が急速に進行しています。

本市の人口は、平成２７年の国勢調査では３４，６１３人となり、平成２２年の国勢調査時の３５，２５３人から６４０人減少しました。今後も減少傾向が続き、令和２年に３４，０３５人、令和７年には３３，１０８人になると見込まれています。

また、本市においても、年少人口の減少と老年人口の増加が進んでおり、平成２７年の国勢調査における年少人口の割合は１２.８％、老年人口の割合は２７.７％となっています。

こうした人口減少・少子高齢化の進行は、労働力人口の減少や消費市場の縮小、地域社会の活力低下を引き起こすとともに、社会保障関係費の増大や市税収入の減少なども懸念されるため、将来を見据えた行政運営が求められています。

（２）地方創生・地方分権

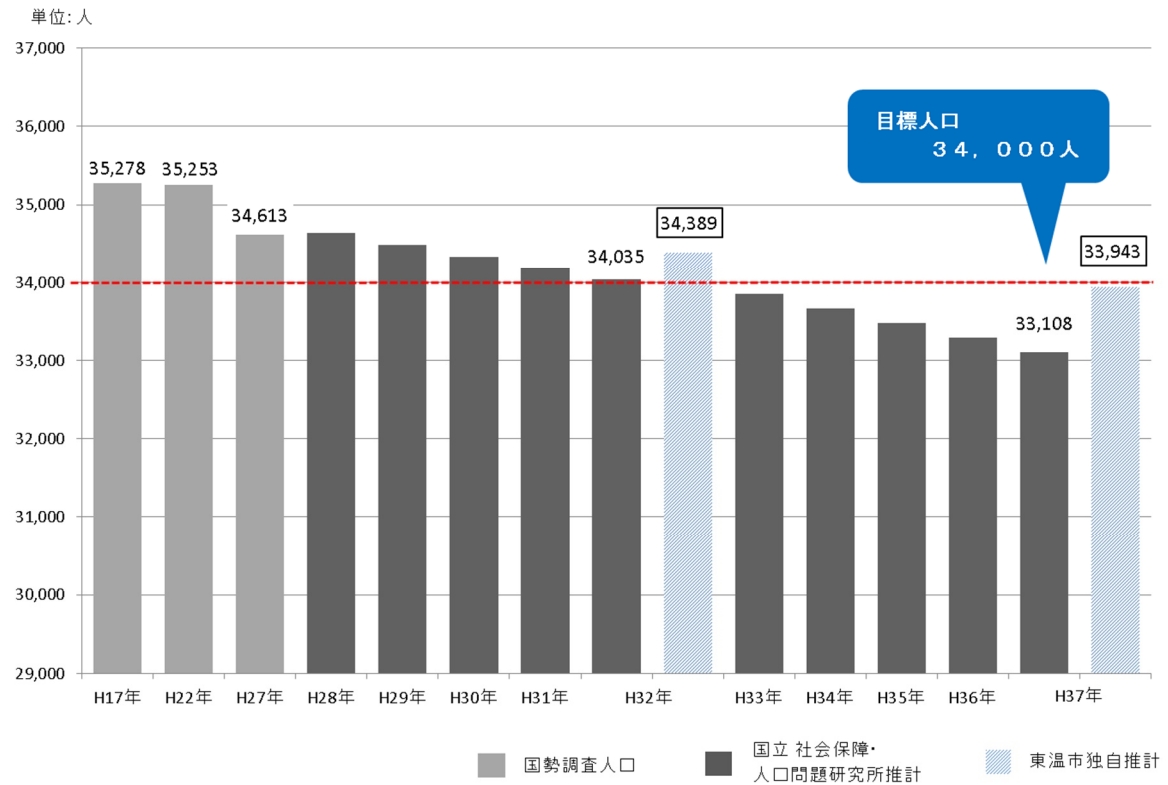
日本全体が人口減少・少子高齢化社会に突入し、それに伴う地方の衰退に歯止めをかけるため、国においては、人口減少対策と地方創生を推進する基本方針を決定し、平成２６年１１月に「まち・ひと・しごと創生法」が制定されました。

本市においても、平成２７年１０月に「東温市人口ビジョン」、「東温市まち・ひと・しごと創生総合戦略」を策定し、人口減少対策や地方創生への取り組みを進めています。

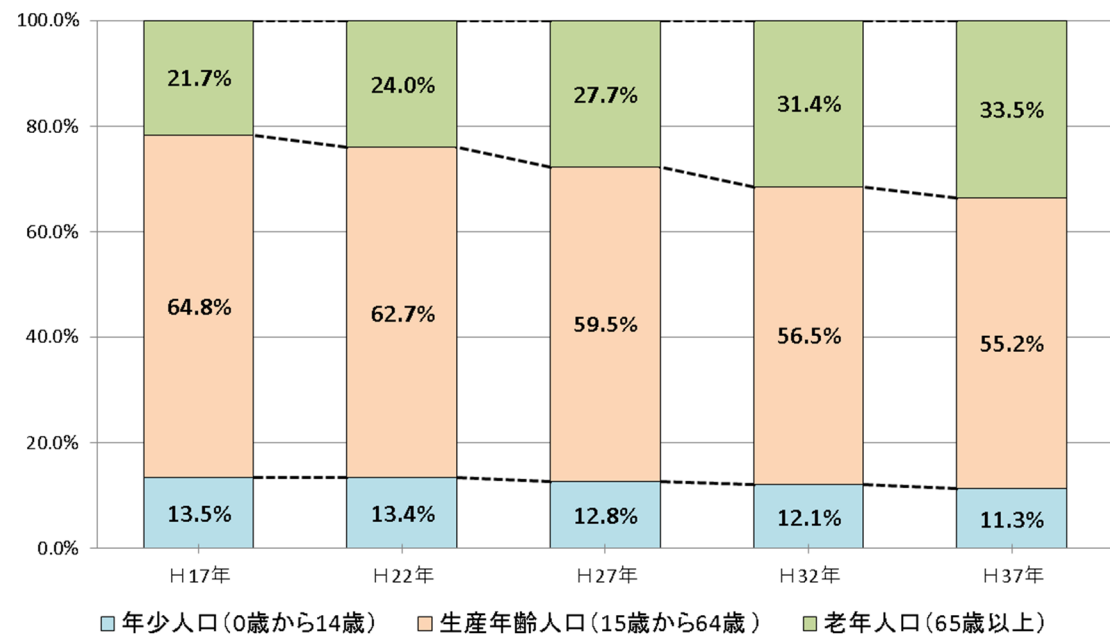
地方分権においては、これまで４次にわたる地方分権一括法等の施行により、国から地方公共団体へ全国一律の事務・権限の移譲、義務付け・枠付けの見直しなどが進められてきましたが、地方の様々な特性や多様性を考慮して実情に即した改革を進めるため、新たに地方自治体から国へ提案する手法が加わりました。

今後、これまで以上に地域住民のニーズの把握に努め、自らの判断と責任によって、これらの課題に対し、着実に対応していく必要があります。

【本市の人口推移と将来人口推計・目標人口】



【本市の年少人口・生産年齢人口・老年人口の推移と将来推計】



(3) 厳しさを増す財政状況

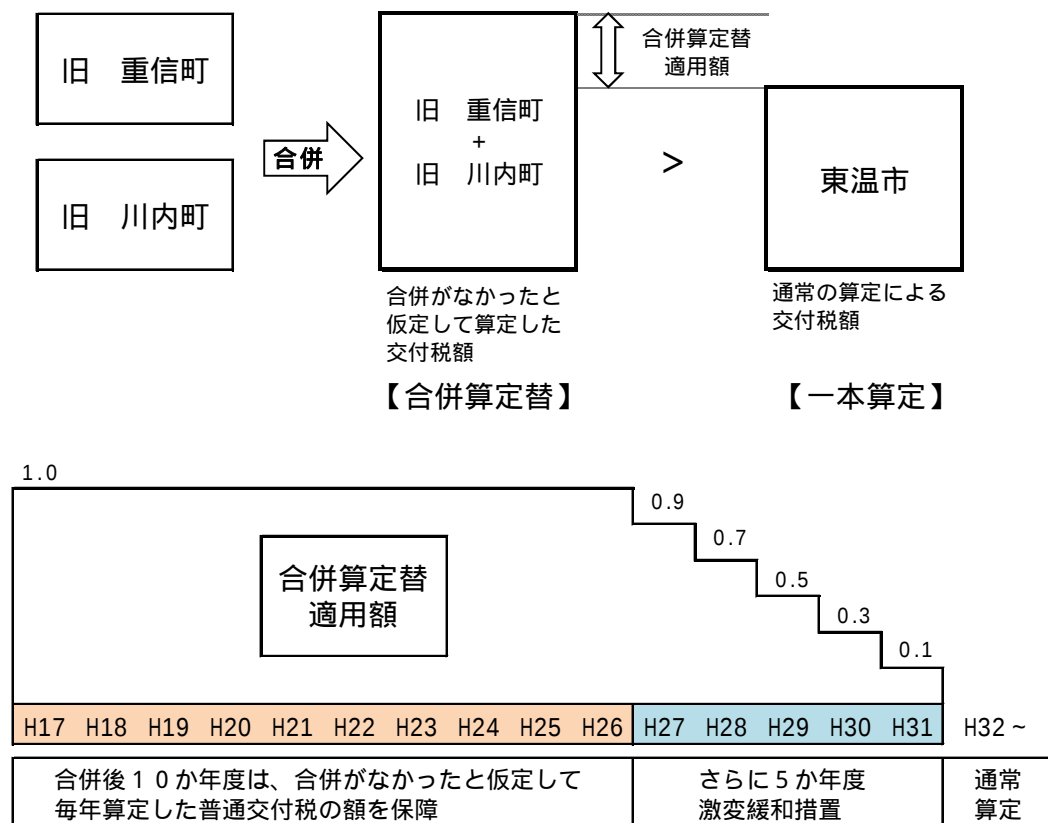
今後、さらに人口減少・少子高齢化が進行する中、本市においても、社会保障関係費の増加が避けられない状況であることに加えて、老朽化の進む公共施設の改修費用や、人口減少対策への取り組みなどによる財政負担の増加が懸念されます。

こうした中、本市の歳入の約3割を占める地方交付税は、合併した市町村が不利にならないよう普通交付税の特例措置が設けられていましたが、平成31年度に特例措置の終了を控え、今後さらに地方交付税が減少していくことが見込まれています。

これに加えて、国による各自治体の歳出効率化の推進により、行政改革等の取り組みによって効率的に歳出削減を行った自治体の経費を基準に、地方交付税を算定する方式が導入され、これまで以上に行政サービス全般の効率化や歳出削減への取り組みが強く求められています。

普通交付税の合併算定替（特例の段階的縮減）

合併10年を経過した平成27年度より合併特例措置が5か年で段階的に縮減。（平成31年度で終了）



本市の財政指標

(単位：％)

	H17年	H18年	H19年	H20年	H21年	H22年	H23年	H24年	H25年	H26年	H27年
経常収支比率	83.3	87.2	89.0	89.4	88.4	84.2	86.1	87.9	87.1	88.7	84.1
実質公債費比率	12.8	13.4	13.7	14.2	14.3	14.1	13.8	13.5	13.2	12.5	11.5
将来負担比率	-	-	105.8	120.1	109.1	93.4	92.3	87.2	77.3	72.6	62.2

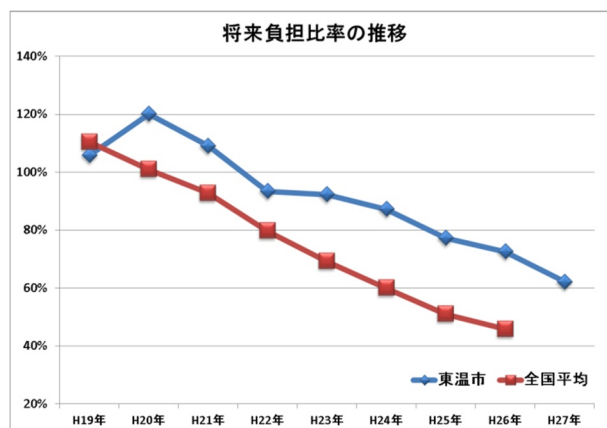
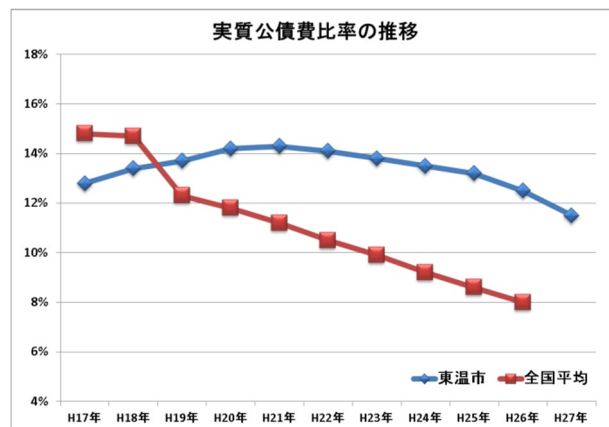
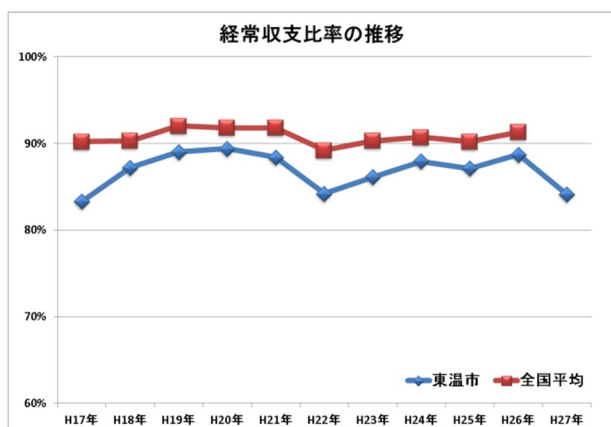
経常収支比率・・・財政構造の弾力性（柔軟性）を判断するための指標

この比率が低いほど自由に使えるお金が多いことを示す

実質公債費比率・・・下水道など公営企業債の返済に充てられた繰出金などを加えた実質的な公債費が財政に及ぼす負担を表す指標

将来負担比率・・・現時点で想定される将来の負担が標準財政規模の何倍あるのかを表す指標
将来の財政を圧迫する可能性が高いかどうかを示す

地方自治体の一般財源の標準的な大きさを示す指標



東温市イメージキャラクター
「いのとん」

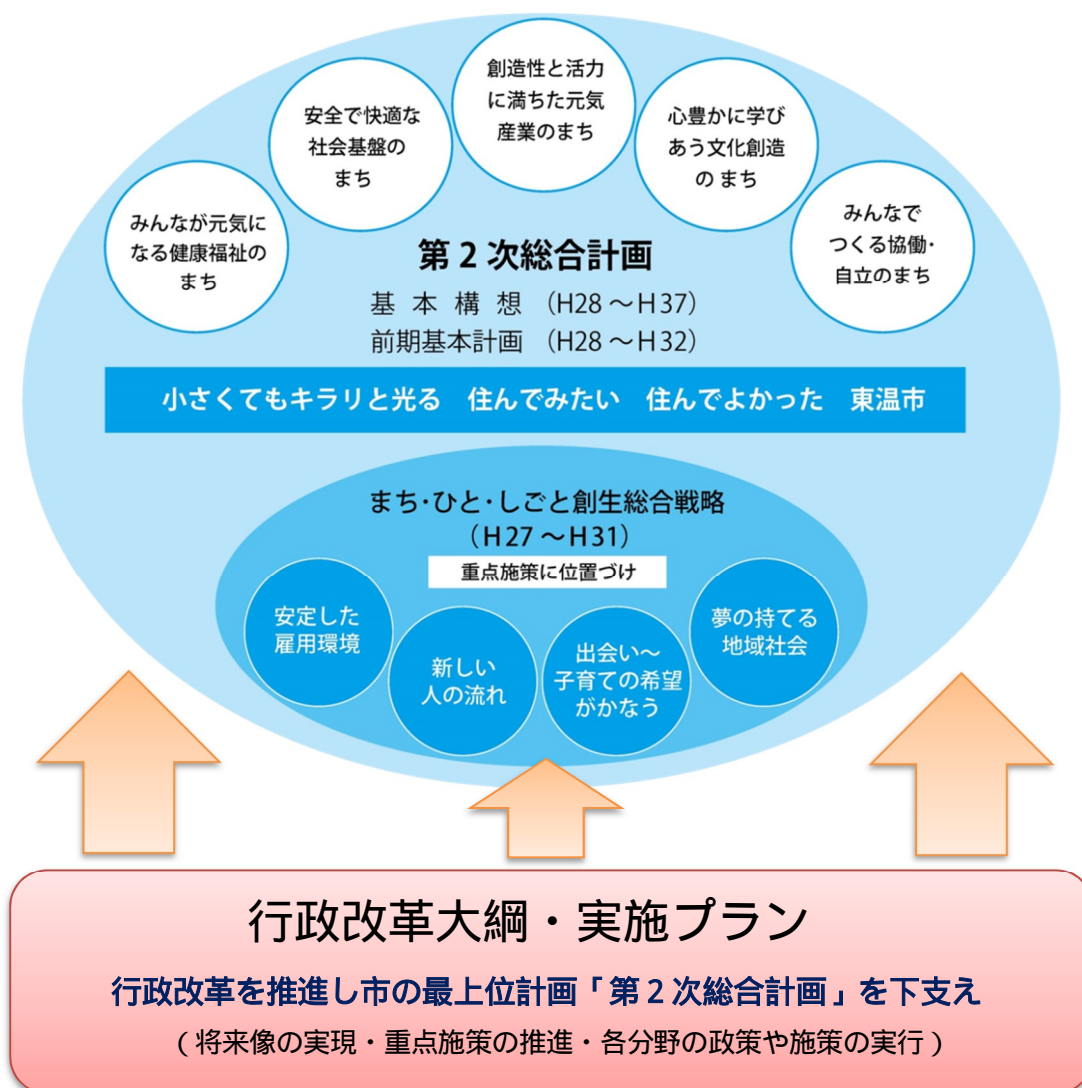
全国平均の数値は、総務省「地方公共団体の主要財政指標一覧」より

3. 行政改革の必要性

少子高齢化の進行による社会保障関係費の増加や市税収入の減少、合併算定替の終了に伴う普通交付税の減少、人口減少対策を始めとした諸課題への対応など、本市を取り巻く環境は、常に変化し、今後も厳しい状況が続いていくと予想されます。

また、地方分権改革のさらなる推進や地方創生による自治体間競争が活発化する中、市民に最も身近な基礎自治体である本市の役割は、これまで以上に重要となり、高度化・多様化する市民ニーズを的確に把握し、市民目線の行政サービスの提供と自らの判断と責任による持続可能な行財政運営を行う必要があります。

こうした状況の中、平成28年3月に策定した「第2次東温市総合計画」で掲げる10年後の将来像「小さくてもキラリと光る 住んでみたい 住んでよかった 東温市」の実現に向けて、各分野の施策を効率的・効果的に推進していくため、これまでの行政改革への取り組みを継続・発展し、さらなる不断の改革を進めていく必要があります。



4. 第4次行政改革大綱・実施プランの推進

(1) 推進期間

第4次行政改革大綱・実施プランの推進期間は、平成29年度から令和3年度の5年間とします。

(2) 行政改革の推進体制と進捗管理体制

第4次行政改革大綱・実施プランの推進については、市長を本部長とする行政改革推進本部を中心として行うとともに、本部に行政改革推進本部専門部会(関係所管課長等若しくは所管課長等が推薦する職員により構成)を設け、行政改革の進捗状況を把握し、これまで以上に組織内、職員間の情報の共有化を図りながら行政改革を推進します。

また、学識経験者や各方面の専門の方々で構成する行政改革推進委員会へ実施プランの進捗状況及び成果を報告し、意見を求めるとともに、委員の意見を今後の行政改革に反映することとします。

(3) 進捗状況の公表

行政改革の取り組み状況については、毎年度行政改革推進委員会に報告を行うとともに、ホームページや広報紙を活用して市民に広く公表していきます。

○行政改革推進委員会(東温市行政改革推進委員会設置要綱)

社会経済情勢の変化に対応した、簡素にして効率的な市政の実現を推進するため市長が委嘱した委員10人以内の組織です。

市長の諮問に応じ、本市の行政改革の推進に関する重要事項を調査及び審議し、市長にその意見を答申します。

○行政改革推進本部(東温市行政改革推進本部設置要綱)

本部長は市長、副本部長は副市長・教育長及び本部員は部長級職員により構成します。行政改革大綱の策定・実施及び行政改革に係る重要事項に関し、審議し推進します。

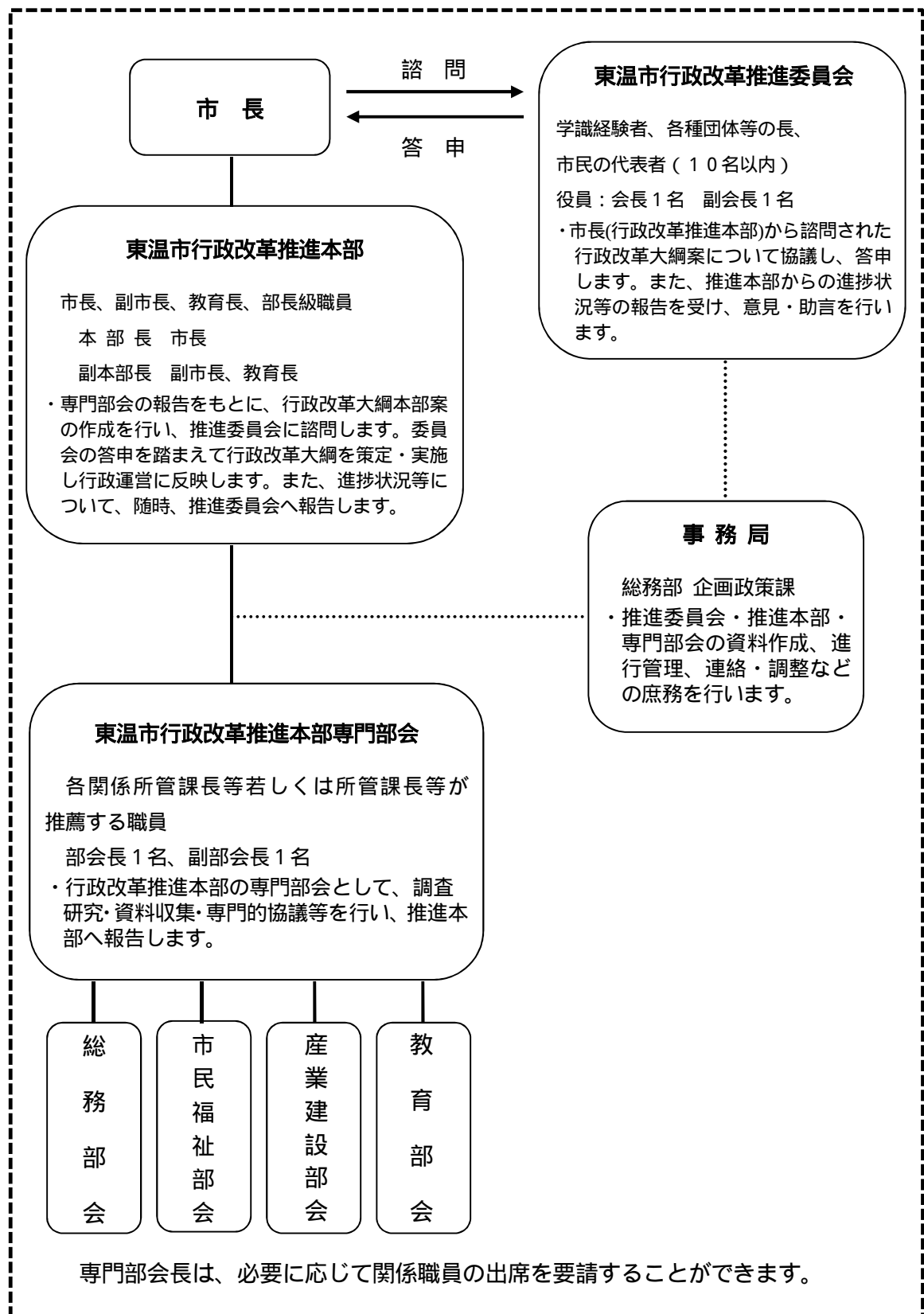
○行政改革推進本部専門部会(東温市行政改革推進本部専門部会規程)

専門部会は、総務部会、産業建設部会、市民福祉部会、教育部会の4部会です。

各部会の構成員は、関係所管課長若しくは所属長等が推薦する職員により構成します。

行政改革大綱の策定・実施及び行政改革に係る重要事項に関し、本部の指示により、専門的に協議又は調整します。

(4) 東温市行政改革組織図



５．行政改革大綱の方針

（１）基本方針

「もう一步前へ！行革前進プラン」

社会情勢や本市を取り巻く環境等に的確に対応しながら、多様化・高度化する市民ニーズへ迅速かつ適切に対応できる行政サービスを提供していくためには、各分野全般にわたり従来の価値観や手法にとらわれず、常日頃から継続して行政改革に取り組んでいくことが重要です。

将来を見据えた持続可能な行財政運営と市民満足度の高い行政サービスの提供を目指して、財政的な効果（歳出削減や歳入強化）を追求する「量的な改革」と効率的な行政サービスを提供する「質的な改革」の両面から改革を進め、全ての職員が常に問題意識を持ちながら、知恵と工夫を凝らした改善・改革に取り組んでいきます。

第１次から第３次行政改革での取り組みの成果を踏まえ、これまでの取り組みを継承するとともに、社会情勢の変化等に対応した新たな取り組みを加えて、さらなる改善・改革を続け、着実に前進しながら不断の行政改革を推進していくため、基本方針を「もう一步前へ！行革前進プラン」とします。

（２）３つのキーワード

基本方針に基づく改革を推進するため、３つのキーワードを掲げて、取り組んでいきます。

キーワード 市民の声が届く行政サービスの提供

新たな窓口サービスの検討、職員の資質向上など、窓口業務や各種行政サービスの充実を図るとともに、様々な手段や機会を通じて、市民ニーズを的確に把握し、市民一人ひとりの声を大切にしながら市民の意向を尊重した協働のまちづくりを進めます。

また、ＩＣＴ（情報通信技術）を有効活用した市民サービスの提供や積極的な情報発信に取り組めます。

【推進項目】

- | | |
|---------------|----------------|
| １ 窓口サービスの充実 | ３ ＩＣＴの有効活用 |
| ２ 協働のまちづくりの推進 | ４ ふるさと交流館周辺の充実 |

キーワード 効率的・効果的な行政運営の推進

よりスリムで質の高い行政運営を図るため、公共施設の長寿命化や維持管理方法を見直し、民間活力やノウハウの有効活用などに取り組み、さらなる行政サービスの向上と行政経費の削減、合理化を進めます。

また、職員一人ひとりが、常にコスト意識を持って事務・事業の改善、経費の削減に取り組んでいきます。

【推進項目】

- | | |
|---------------------|--------------|
| 1 公共施設の効率的・効果的な維持管理 | 4 職員提案の充実 |
| 2 防災・危機管理体制の強化 | 5 職員給与制度の適正化 |
| 3 民間活力の導入促進 | 6 行政評価の充実 |

キーワード 安定した財源の確保・運営

長期的な視点に立った健全かつ効率的な行財政運営を推進するため、市税や使用料の徴収強化の取り組みを推進し、収納率のさらなる向上を図るとともに、長期保有基金の効果的な運用やふるさと納税の強化など、適正かつ安定した財源の確保に努めます。

【推進項目】

- | | |
|-------------|-------------|
| 1 債権管理の強化 | 3 ふるさと納税の強化 |
| 2 受益者負担の適正化 | 4 基金の効率的な運用 |



東温市イメージキャラクター「いいのとん」

6. 第4次行政改革実施プラン

(1) 実施プラン体系図

〔基本方針〕

「もう一歩前へ！行革前進プラン」



基本方針「もう一步前へ！行革前進プラン」

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	
目標・効果	実施内容	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。	マイナンバーカードの普及・啓発	実施				
	コンビニ交付サービスの導入	準備	実施			
	数値目標	H29	H30	R1	R2	R3
	マイナンバーカード普及率	15%	20%	30%	40%	50%
	コンビニ交付件数（年間）	-	3,500件	5,500件	7,000件	9,000件

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	実施内容	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。	窓口サービス向上委員会の開催	実施				
	-	-	-	-	-	-
	数値目標	H29	H30	R1	R2	R3
	窓口サービス向上委員会の開催回数	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
	-	-	-	-	-	-

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	実施内容	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。	認知症サポーター養成講座の開催	実施				
	認知症高齢者等への声かけ訓練の実施	検討	実施			
	数値目標	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	100人	100人	100人	未受講者	-
	職員の声かけ訓練への参加人数	-	100人	100人	100人	未参加者

基本方針「もう一步前へ！行革前進プラン」

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

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	実施内容	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。	新規採用職員への接遇研修の実施	実施				
	全職員対象の接遇研修の実施	実施		実施		実施
	数値目標	H29	H30	R1	R2	R3
	新規採用職員への接遇研修の開催回数	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
	接遇研修の受講人数	150人	-	250人	-	250人



【コンビニ交付サービス周知用チラシ】



【窓口サービス向上委員会の提案で設置した授乳用肘掛け椅子】



【全職員対象の接遇研修】



【接遇研修の一環で実施した自衛隊研修】

基本方針「もう一步前へ！行革前進プラン」

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 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	実施内容	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。	行政区別タウンミーティングの開催	実施				
	世代別タウンミーティングの開催	実施				
	数値目標	H29	H30	R1	R2	R3
	行政区別タウンミーティングの開催回数	35行政区を2巡				
	世代別タウンミーティングの開催回数	4回	4回	4回	4回	4回

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	企画政策課	
				関係課	-	
目標・効果	実施内容	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。	市民提案活動支援事業	実施				
	-	-	-	-	-	-
	数値目標	H29	H30	R1	R2	R3
	支援団体数	5団体	5団体	5団体	5団体	5団体
	-	-	-	-	-	-

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	企画政策課	
				関係課	-	
目標・効果	実施内容	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。	シニア人材の発掘、登録、活用	実施				
	-	-	-	-	-	-
	数値目標	H29	H30	R1	R2	R3
	「まちの先生」登録者数	H31年度末までに50人			90人	100人
	「まちの先生」活用回数	20回	20回	40回	40回	40回

基本方針「もう一步前へ！行革前進プラン」

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 2 協働のまちづくりの推進

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	企画政策課		
			関係課	-		
目標・効果	実施内容	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。	イベント・ワークショップ等の開催	実施				
	施設の周知・PR	実施				
	数値目標	H29	H30	R1	R2	R3
	施設利用者数（累計）	10,000人	15,000人	20,000人	25,000人	30,000人
	ワークショップ等の開催回数	10回	10回	200回	200回	200回



【世代別タウンミーティング】
（子どもミーティング）



【市民提案事業公開プレゼン審査】



【横河原ぶらっとHOME】



【横河原ぶらっとHOMEでの絵画教室】

基本方針「もう一步前へ！行革前進プラン」

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 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	企画政策課	
				関係課	総務課	
目標・効果	実施内容	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。	ホームページの充実	実施				
	「とうおんNOTE」の利用促進 (サイトのPR・情報の充実)	実施				
	行政情報メール配信サービスの充実	実施				
	ホームページ、SNS等の積極的な更新(体制・方法の見直し)	検討	実施			
	数値目標	H29	H30	R1	R2	R3
	ホームページ閲覧回数	48万回	49万回	50万回	51万回	52万回
	「とうおんNOTE」閲覧回数	10万回	10万回	10万回	10万回	10万回
	行政情報メール登録者数	900人	1,000人	1,600人	1,800人	2,000人

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	実施内容	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。	公共施設へのインターネット予約の導入	検討				
	-	-	-	-	-	-
	数値目標	H29	H30	R1	R2	R3
	インターネット予約利用件数	4,000件	4,200件	6,000件	6,200件	6,500件
	-	-	-	-	-	-

基本方針「もう一步前へ！行革前進プラン」

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 3 ICTの有効活用

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	財政課	
				関係課	全課	
目標・効果	実施内容	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。	ガイドラインの策定	実施				
	オープンデータの公開	準備	実施			
	数値目標	H29	H30	R1	R2	R3
	オープンデータの公開件数	-	20件	40件	60件	80件
	-	-	-	-	-	-

※オープンデータとは、行政が保有する公共データを自由に二次利用できるルール・形態で公開すること。
また、その公開されたデータのこと。



【現在の東温市HPトップページ】



【地方創生総合サイト「とうおんNOTE」】



【メール配信サービス「とうおんメール」】

基本方針「もう一歩前へ！行革前進プラン」

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 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	産業創出課	
				関係課	-	
目標・効果	実施内容	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。	計画的な施設改修	実施				
	指定管理者制度の導入	検討	実施			
	数値目標	H29	H30	R1	R2	R3
	ふるさと交流館の入館者数（年間）	300,000人	300,000人	300,000人	300,000人	300,000人
	-	-	-	-	-	-

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PR、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	産業創出課	
				関係課	-	
目標・効果	実施内容	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。	観光物産拠点施設の整備・運営	整備	運営			
	食育・地産地消の推進	実施				
	数値目標	H29	H30	R1	R2	R3
	観光物産センターの来客数（レジ通過者数）	—	32,000人	78,000人	79,000人	80,000人
	学校給食センターへの納入額	6,000千円	6,000千円	6,000千円	6,000千円	6,000千円

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	産業創出課	
				関係課	健康推進課	
目標・効果	実施内容	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。	体験サービスの実施	実施				
	-	-	-	-	-	-
	数値目標	H29	H30	R1	R2	R3
	体験サービス開催回数	3回	3回	9回	10回	12回
	-	-	-	-	-	-

基本方針「もう一步前へ！行革前進プラン」

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

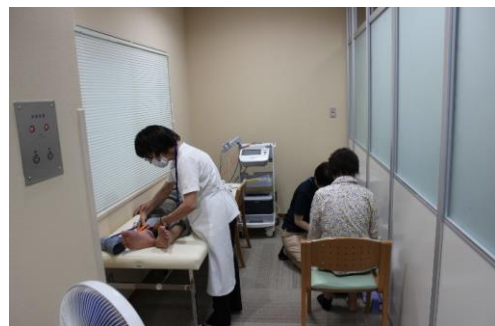
概 要				取組部署		
公共施設等総合管理計画に基づき、市有施設の長寿命化やライフサイクルコスト及びランニングコストの削減を図り、公共施設の計画的かつ効率的な維持管理に努める。				主担当課	財政課	
				関係課	施設管理関係各課	
目標・効果	実施内容	H29	H30	R1	R2	R3
市有施設の定期的な点検・診断を実施し、長期的な視点で計画的に改修等を行う予防保全型の維持管理に努める。 長寿命化を図り、計画的、効率的な改修・更新を推進し、ライフサイクルコストの削減と年度間のコスト平準化を目指す。	各施設の長寿命化計画等の策定・見直し	随時(策定・見直し)				
	固定資産台帳を活用した各施設の状況把握(コスト・利用状況・老朽化など)	準備	実施			
	数値目標	H29	H30	R1	R2	R3
	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-

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	実施内容	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。	委託契約の見直し(契約の一本化・長期継続契約の締結)	実施				
	-	-	-	-	-	-
	数値目標	H29	H30	R1	R2	R3
	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-



【東温市さくらの湯観光物産センター】



【さくらの湯ランチ】
(アンチエイジング体験)

基本方針「もう一歩前へ！行革前進プラン」

キーワードⅡ 効率的・効果的な行政運営の推進

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	実施内容	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。	全体計画の策定・見直し	実施	随時（見直し）			
	各業務実施マニュアルの策定・見直し	検討	実施	随時（見直し）		
	数値目標	H29	H30	R1	R2	R3
	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-

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	実施内容	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。	職員の防災士研修講座の受講	実施				
	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	検討	実施			
	数値目標	H29	H30	R1	R2	R3
	防災士の資格取得職員数	20人	25人	30人	35人	40人
	-	-	-	-	-	-



【防災訓練の様子】



【保育所での防災訓練】

基本方針「もう一步前へ！行革前進プラン」

キーワードⅡ 効率的・効果的な行政運営の推進

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	実施内容	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。	PPP/PFIの導入・検討	検討		実施		
	-	-	-	-	-	-
	数値目標	H29	H30	R1	R2	R3
	PPP/PFIの導入事業数	-	-	-	-	1事業
	-	-	-	-	-	-

※PPP（パブリック・プライベート・パートナーシップ）とは、公民が連携して公共サービスの提供を行う手法のこと。

※PFI（プライベート・ファイナンス・イニシアティブ）とは、公共施設等の建設、維持管理、運営等を民間の資金やノウハウを活用して行う手法のこと。PPPの代表的な手法の一つ。

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	実施内容	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。	実施対象施設の洗い出し	検討		実施		
	ESCO手法（民間資金活用型）の導入	検討		実施		
	数値目標	H29	H30	R1	R2	R3
	ESCO手法導入施設数	3施設	3施設	3施設	5施設	6施設
	-	-	-	-	-	-

基本方針「もう一步前へ！行革前進プラン」

キーワードⅡ 効率的・効果的な行政運営の推進

推進項目 3 民間活力の導入促進

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	実施内容	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。	総合公園グラウンド等への指定管理者制度の導入					
	指定管理者制度導入施設の検討					
	数値目標	H29	H30	R1	R2	R3
	指定管理者導入施設数	-	-	7施設	7施設	7施設
	-	-	-	-	-	-

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	実施内容	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。	業務の民間委託の検討					
	民間焼却施設活用等の検討					
	数値目標	H29	H30	R1	R2	R3
	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-

基本方針「もう一歩前へ！行革前進プラン」

キーワードⅡ 効率的・効果的な行政運営の推進

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	実施内容	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。	「施策提案プロジェクトチーム」による施策の研究・提案	実施				
	「若手職員プロジェクトチーム」による施策の研究・提案	実施				
	数値目標	H29	H30	R1	R2	R3
	施策の提案件数	5件以上	5件以上	5件以上	5件以上	5件以上
	-	-	-	-	-	-

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	実施内容	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。	改革・改善の提案	実施				
	運用方法の見直し	検討	実施			
	数値目標	H29	H30	R1	R2	R3
	改革・改善の提案件数	100件	100件	300件	300件	300件
	-	-	-	-	-	-

※「行政いかくん」とは、職員が使用しているイントラネット（グループウェア）へ改革・改善の提案や、情報共有するために追加した機能（システム）のこと。



【施策提案プロジェクトチームの活動】



【若手プロジェクトチームの活動】

基本方針「もう一步前へ！行革前進プラン」

キーワードⅡ 効率的・効果的な行政運営の推進

推進項目 5 職員給与制度の適正化

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	実施内容	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。	給与制度の見直し	実施				
	-	-	-	-	-	-
	数値目標	H29	H30	R1	R2	R3
	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-

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	実施内容	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力の向上を図る。 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。	評価結果の勤勉手当への反映	検討	実施			
	評価結果の昇給への反映	検討	実施			
	数値目標	H29	H30	R1	R2	R3
	人事評価研修の実施回数	-	-	2回	2回	2回
	-	-	-	-	-	-



【人事評価 評価者研修】

基本方針「もう一歩前へ！行革前進プラン」

キーワードⅡ 効率的・効果的な行政運営の推進

推進項目 6 行政評価の充実

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保するため、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	実施内容	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。	市民アンケート調査の実施	検討		実施		
	施策評価の実施・公表	検討		実施		
	数値目標	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）	-	-	-	70%	-
	施策評価の達成度	-	-	-	75点	-

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	実施内容	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。	評価方法の見直し（外部評価導入の検討）	検討		実施		
	-	-	-	-	-	-
	数値目標	H29	H30	R1	R2	R3
	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-

基本方針「もう一歩前へ！行革前進プラン」

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

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	実施内容	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。	債権管理条例の制定	検討		実施		
	債権管理担当者講習会の開催	実施				
	数値目標	H29	H30	R1	R2	R3
	講習会開催回数	1回	1回	1回	1回	1回
	-	-	-	-	-	-

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	実施内容	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。	口座振替の推進	実施				
	-	-	-	-	-	-
	数値目標	H29	H30	R1	R2	R3
	口座振替件数	21,000件	21,500件	22,000件	22,500件	23,000件
	-	-	-	-	-	-

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	実施内容	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。	徹底した財産調査の実施	実施				
	滞納処分（差押）の強化	実施				
	数値目標	H29	H30	R1	R2	R3
	収納率（滞納繰越分）	26.0%	26.5%	27.0%	27.5%	28.0%
	-	-	-	-	-	-

基本方針「もう一步前へ！行革前進プラン」

キーワードⅢ 安定した財源の確保・運営

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	実施内容	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。	使用料・手数料の見直し	検討	実施	検討		実施
	数値目標	H29	H30	R1	R2	R3
	-	-	-	-	-	-

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	ふるさと納税制度推進プロジェクト (事務局：総務課)	
				関係課	財政課、企画政策課、税務課、産業創出課	
目標・効果	実施内容	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。	返礼品メニューの充実	実施				
	ふるさと納税のPR	実施				
	数値目標	H29	H30	R1	R2	R3
	寄附件数	-	-	400件	450件	500件

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	実施内容	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。	債券による基金運用	実施				
	数値目標	H29	H30	R1	R2	R3
	債券運用額	15億円【4年間】				
	-	-	-	-	-	-