



藤沢市 新・行財政改革実行プラン

～ 平成28年度実績 ～



2017年(平成29年)11月
藤沢市

目 次

<u>新・行財政改革の取組について</u>	3
1 4つの視点に基づく指標	4
<u>全 庁 課 題</u>	8
1 接遇の向上	8
2 5S（整理・整頓・清掃・清潔・作法）運動の推進	11
3 コスト削減の徹底	12
4 内部統制・法令遵守の徹底	13
(参考) 全庁課題 年度別取組の概要	17
<u>個 別 課 題</u>	25
1 総務部	
(1) 出資団体改革の推進	29
(2) 職員のやる気，モチベーションの向上	35
2 企画政策部	
(1) 公共施設の管理及び業務支援	41
(2) 公有財産の有効活用	45

3	市民自治部	
	(1) 地域コミュニティ拠点施設（市民の家・自治会館）のあり方の検討	49
	(2) 市民及び来庁者の利便性向上に向けた市民窓口センターの業務改善	53
	(3) 情報公開の積極的な推進	57
4	生涯学習部	
	(1) 文化資産等を活用した「郷土愛あふれる藤沢」の実現	61
5	福祉部	
	(1) 介護保険料の収納率向上（収入未済額及び不納欠損額の縮減）	65
	(2) 福祉窓口業務及び相談機能の充実	69
6	保健医療部	
	(1) 国民健康保険料の収納率向上（収入未済額及び不納欠損額の縮減）	73
7	経済部	
	(1) 民間主導によるイベント誘致からなる新たな観光誘客	77
8	教育部	
	(1) 藤沢市立学校教職員の不祥事の防止	81
	(2) いじめや不登校等，様々な悩みを抱える児童生徒への相談体制の充実	85
9	市民病院	
	(1) 将来にわたる健全経営の推進	89

新・行財政改革の取組について

新・行財政改革では、第1次から第3次までの削減・スリム化による行財政改革の取組を礎に、事務事業の効率的な運営による財政支出の抑制・積極的な収入確保と市民の視点に基づく市民サービスの質的向上を目指します。その推進を図るため、事務事業を実践する職員の意識改革を進めます。

新・行財政改革

3つの改革

第1の改革 将来収支・経済効果を見据えた事業の効率化を図る

事業による将来的な収入と負担を考え、効率的・効果的な事業手法を選択します。また、公有資産(ストック)の効率化を進めます。

第2の改革 市民サービスの質的向上を図る

市民の視点による市民サービスの質的向上を図ります。より高い市民満足度を得ることにより、事務事業の費用対効果を高めます。

第3の改革 コスト意識の徹底を図る

事務事業の見直しや統廃合により、ムダを省き、コストの縮減を図ります。

多角的な視点から行財政改革の取組を推進します。

4つの視点

1 市民の視点

市民の視点による市民サービスの質的向上を目指し、より高い市民満足度が得られるよう取り組みます。

2 財務の視点

健全財政の維持を図り、必要な投資と効率的な事業運営を行います。

3 組織と人材活用の視点

最適な組織体制により、業務の明確化と職員が主体的に取り組む職場環境の確立を図ります。

4 現場起点の視点

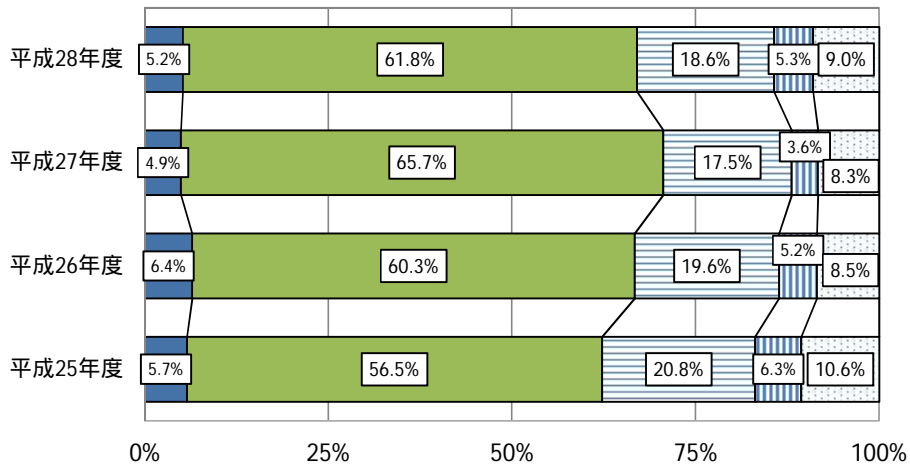
職員の持つ知識・経験・ノウハウの顕在化を図り、組織の持ちうるパフォーマンスを最大限に発揮させます。

1 4つの視点に基づく指標

この行財政改革の成果を示す指標を「4つの視点」に基づき設定します。市民満足度から市民サービスに対する市民の評価を、財政健全化判断比率によって財政状況を、職場環境に対する職員意識により職場の健康度を、職員アンケートにより職場の風通しや職員の持つ知識・経験・ノウハウの活用の度合いを、それぞれ指標として示します。

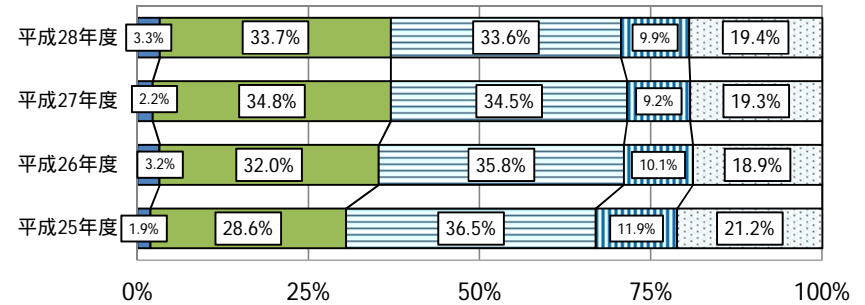
(1) 市民の視点・・・市民サービスの質的向上を図り、市民満足度を向上させます

まちの快適性(居心地のよさ)・・・総合的な暮らしやすさ

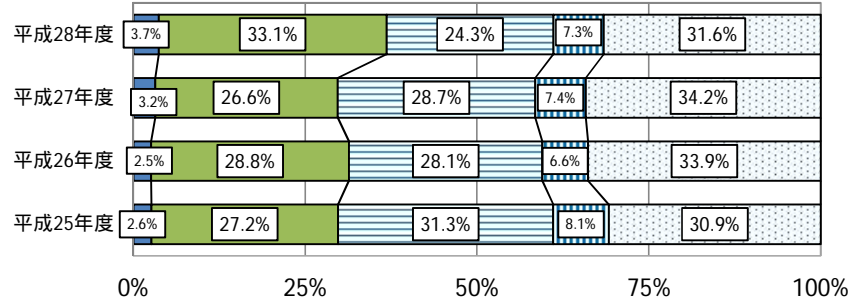


凡例：■ 大変充足 ■ 概ね充足 □ 不足気味 ■ 不足 □ わからない

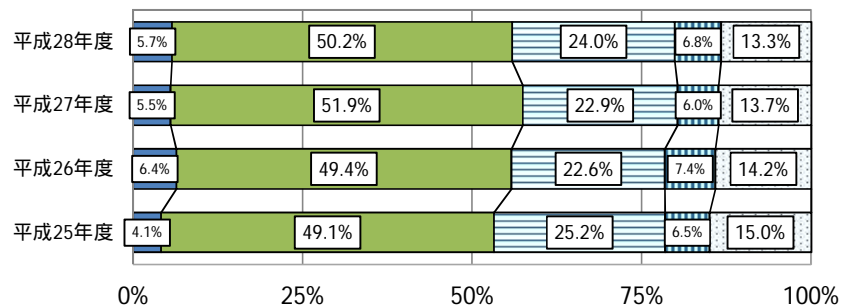
災害に対する不安がない・・・<安全な暮らしを守る>



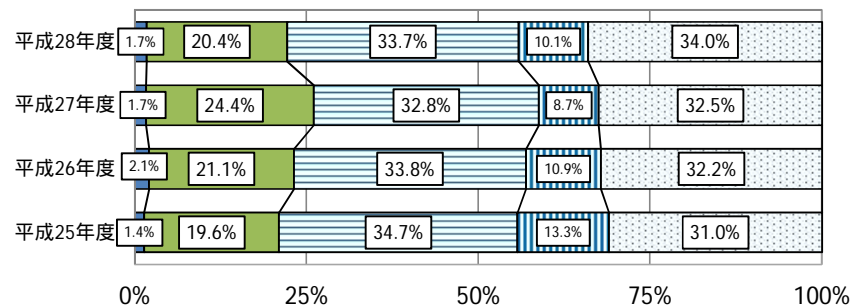
地域の文化継承, 発展・・・<文化・スポーツを盛んにする>



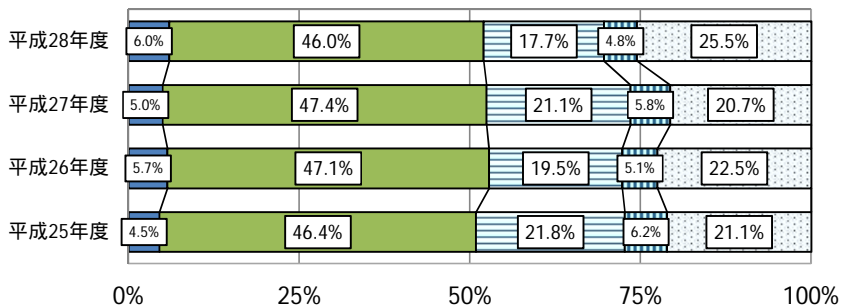
まちと自然の調和・・・＜豊かな環境を創る＞



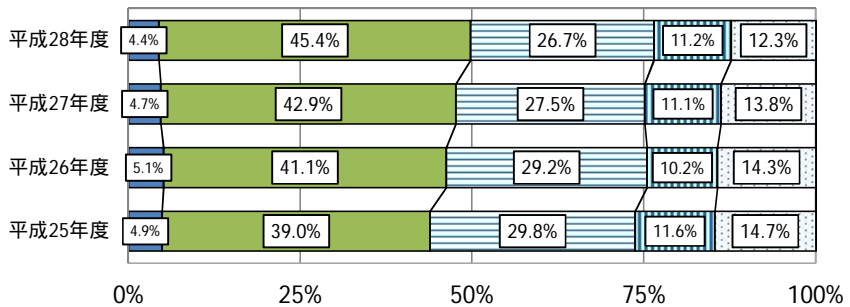
産業の活力を高め、地域が元気になる・・・＜地域経済を循環させる＞



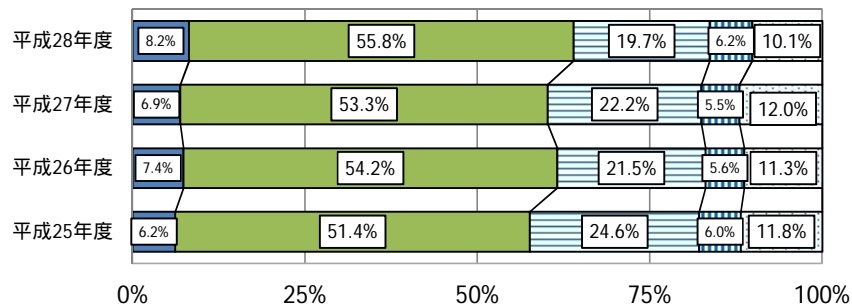
子育て環境・・・＜子どもたちを守り育む＞



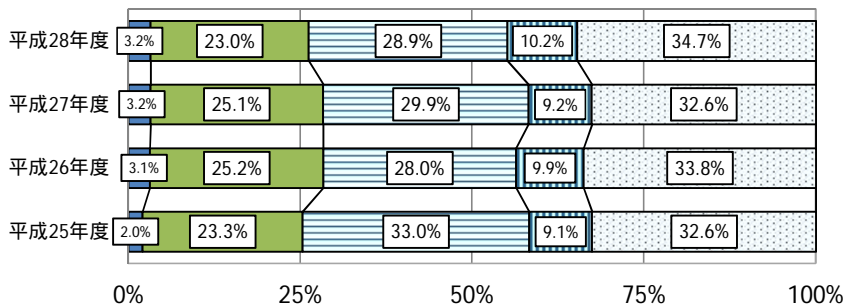
道路、公共施設などの満足度・・・＜都市基盤を充実する＞



保健、医療、福祉、健康などの生活環境・・・＜健康で安心な暮らしを支える＞



市民参加型の地域づくり・・・＜市民自治・地域づくりを進める＞



市民生活に関する意識調査（都市像・基本目標に関する項目）結果による（未回答を除いた割合）

平成28年度 実施時期：平成28年10月 対象：市民3,019人（20歳以上無作為抽出） 回答数：1,271件
 平成27年度 実施時期：平成27年10月 対象：市民3,034人（20歳以上無作為抽出） 回答数：1,387件
 平成26年度 実施時期：平成26年10月 対象：市民3,040人（20歳以上無作為抽出） 回答数：1,345件
 平成25年度 実施時期：平成25年9月～10月 対象：市民2,029人（20歳以上無作為抽出） 回答数：756件

(2) 財務の視点・・・健全財政の維持と財政支出の効率化を図ります

財政健全化法に定める健全化判断比率

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
実質赤字比率	-14.24	-6.00	-7.21	-5.77	
連結実質赤字比率	-28.62	-18.97	-19.10	-19.21	
実質公債費比率	2.3	2.2	1.8	1.3	
将来負担比率	17.7	11.3	18.3	25.4	

	藤沢市の目安	国の早期健全化基準
実質赤字比率	実質赤字額がない(-)	11.25
連結実質赤字比率	実質赤字額がない(-)	16.25
実質公債費比率	5.5	25.0
将来負担比率	50.0	350.0

(総務省の類型を参考に、人口規模と産業構造が類似している27団体による平成23年度決算確定値の平均値を藤沢市の目安とした。)

実質赤字比率・・・一般会計等を対象とした実質赤字額の標準財政規模に対する比率(-は実質赤字額がないことを表す)

連結実質赤字比率・・・全会計を対象とした実質赤字額または資金不足額の標準財政規模に対する比率(-は実質赤字額がないことを表す)

実質公債費比率・・・一般会計等が負担する元利償還金及び準元利償還金の標準財政規模に対する比率

将来負担比率・・・一般会計等が将来負担すべき実質的な負債の標準財政規模に対する比率

<参考>

新・行財政改革の取組による財政支出抑制・収入確保の効果額

(通常)は、当初設定した個別課題のうち、通常課題としたもの

平成25年度 1,890,752千円

<主な効果額>

・市税の滞納繰越分徴収額(通常)	921,814千円	・総人件費の削減額	533,000千円	
・リサイクルセンター等の事業効率化効果額(通常)	286,785千円	・国民健康保険料の現年度徴収額	86,240千円	
・IT機器賃貸借料の抑制効果額(通常)	52,734千円	・需用費の削減効果額(全庁課題)	2,125千円	など

平成26年度 2,136,360千円

<主な効果額>

・市税の滞納繰越分徴収額(通常)	821,283千円	・総人件費の削減額	683,700千円	
・リサイクルセンター等の事業効率化効果額(通常)	290,187千円	・新電力会社への売電・買電切り換え効果額	96,060千円	
・IT機器賃貸借料の抑制効果額(通常)	62,010千円	・公有財産の有効活用による効果額	50,811千円	など

平成27年度 2,178,440千円

<主な効果額>

・市税の滞納繰越分徴収額(通常)	726,759千円	・総人件費の削減額	747,800千円	
・リサイクルセンター等の事業効率化効果額(通常)	279,091千円	・公有財産の有効活用による効果額	248,508千円	
・新電力会社への売電・買電切り換え効果額(通常)	57,026千円	・(消防局)勤務体制の見直し(通常)	13,714千円	など

平成28年度 2,023,353千円

<主な効果額>

・市税の滞納繰越分徴収額(通常)	734,644千円	・総人件費の削減額(通常)	610,200千円	
・リサイクルセンター等の事業効率化効果額(通常)	274,593千円	・公有財産の有効活用による効果額	114,218千円	
・(消防局)勤務体制の見直し(通常)	13,484千円			など

(3) 組織と人材活用の視点・・・健康的な(やりがいを持てる・働きやすい)職場環境づくりを図ります

全職員を対象とするメンタルヘルス調査の「職場の健康度」

(偏差値50が一般標準データの平均)

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
職場の健康度	51.9	52.3	52.6	53.3	

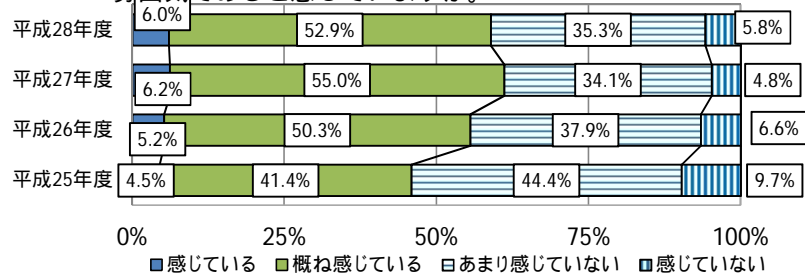
< 職場の健康度とは >

職場の中で、職員が感じる「働きやすさ」「やりがい」「周囲との関係」などを総合的に評価したもの

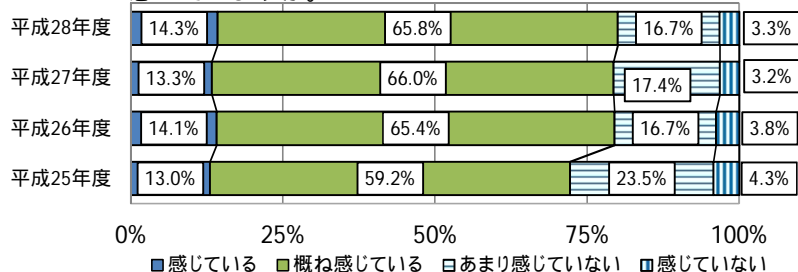
(4) 現場起点の視点・・・職員の経験・知識を業務に活かします

職場のコミュニケーション、職員の知識・経験の業務への活用

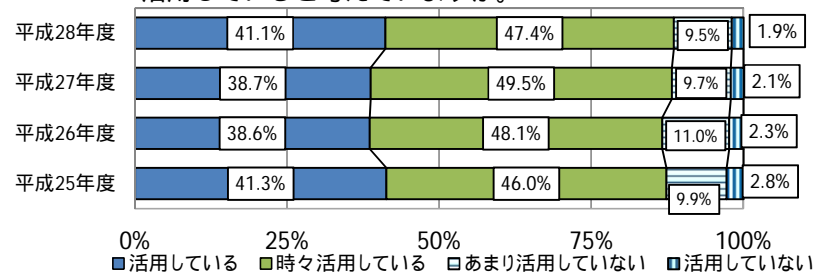
市役所全体が、風通しのよい、コミュニケーションが図りやすい雰囲気であると感じていますか。



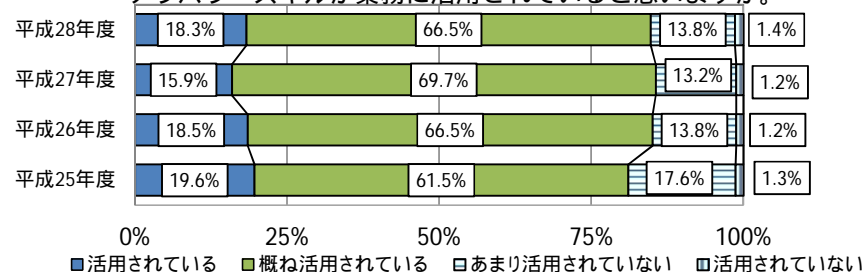
業務を進めるうえで、職場での理解や合意形成が図られていると感じていますか。



自分の経験・知識やノウハウ・スキルを業務を行う際に活用していると考えていますか。



職場の中で、それぞれの職員が持っている経験・知識やノウハウ・スキルが業務に活用されていると思いますか。



現場起点の視点に関する職員アンケート結果による (未回答を除いた割合)

平成28年度	実施時期: 平成28年12月	対象: 全職員	回答数: 3,759件
平成27年度	実施時期: 平成27年12月	対象: 全職員	回答数: 3,368件
平成26年度	実施時期: 平成26年10月～11月	対象: 全職員	回答数: 2,411件
平成25年度	実施時期: 平成25年10月～11月	対象: 全職員	回答数: 2,140件

新・行財政改革 実行プラン 全庁課題

全庁課題は、全ての職場で、全ての職員が取り組む課題です。毎年度当初に当該年度の具体的な取組を設定します。この取組の実践を通じて、行財政改革に対する職員の共通理解を深め、職員の意識改革を図ります。

1 待遇の向上

<平成28年度の取組> 「あいさつ・声かけ運動」の推進

「FUJISAWAにこやかクレド制度」のこやかクレド向上週間における「あいさつ・声かけ運動」をバージョンアップし、市役所新館入口前にて来庁される市民の方へあいさつ・声かけを行い、さらなる接客意識の向上を目指す。

市役所新館入口前にて来庁される市民の方へあいさつ・声かけ
 具体的には、クレド向上週間（毎月第1月曜の週）中の3日間8：30～9：00の時間帯で市役所新館入口前にて新採用職員及び各課職員の合計4名程で来庁される市民の方をあいさつでお迎えします。

【効果と今後に向けて】

取組の中で、市民の方に直接あいさつを行うことで職員の意識が高まった。また市民の方の反応も良く、市役所職員の印象アップにつながっていると考えられる。今後は新庁舎の供用開始に向けて、「あいさつ・声かけ運動」の取組をさらに強化していく必要がある。

<成果指標>

市民アンケート

窓口サービスに関する評価（子ども青少年部）：部内各課の窓口来庁者を対象に配布したアンケートの結果

（回答数 H25：39件、H26：62件、H27：52件、H28：19件）

・あいさつ	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
良い	76.9%	93.5%	82.7%	78.9%
おおむね良い	12.8%	6.5%	11.5%	10.5%
普通	10.3%			
やや悪い	0.0%	0.0%	3.8%	0.0%
悪い	0.0%	0.0%	1.9%	10.5%
無回答	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

・言葉づかい	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
良い	82.1%	93.5%	86.5%	84.2%
おおむね良い	7.7%	6.5%	11.5%	10.5%
普通	7.7%			
やや悪い	2.6%	0.0%	0.0%	5.3%
悪い	0.0%	0.0%	1.9%	0.0%
無回答	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

・身だしなみ	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
良い	84.6%	90.3%	86.5%	78.9%
おおむね良い	5.1%	9.7%	11.5%	21.1%
普通	10.3%			
やや悪い	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
悪い	0.0%	0.0%	1.9%	0.0%
無回答	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

・説明の仕方	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
良い	82.1%	85.5%	76.9%	73.7%
おおむね良い	12.8%	12.9%	13.5%	15.8%
普通	5.1%			
やや悪い	0.0%	0.0%	1.9%	10.5%
悪い	0.0%	1.6%	3.8%	0.0%
無回答	0.0%	0.0%	3.8%	0.0%

窓口サービスについてのアンケート（福祉部）：部内各課の窓口来庁者を対象に配布したアンケートの結果

(回答数 H25：135件, H26：250件, H27：175件, H28：102件)

・あいさつ	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
良い	未実施	未実施	94.9%	96.1%
おおむね良い			4.6%	3.9%
やや悪い			0.6%	0.0%
悪い			0.0%	0.0%
無回答			0.0%	0.0%

・身だしなみ	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
良い	未実施	未実施	94.9%	91.2%
おおむね良い			5.1%	7.8%
やや悪い			0.0%	0.0%
悪い			0.0%	0.0%
無回答			0.0%	1.0%

・職員の対応	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
とても満足	68.1%	86.4%	97.1%	97.1%
おおむね満足	23.0%	13.6%	2.3%	2.9%
普通	8.1%			
やや不満	0.7%	0.0%	0.6%	0.0%
とても不満	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
無回答	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

・わかりやすい説明	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
とても満足	68.1%	83.6%	96.6%	94.2%
おおむね満足	22.2%	15.6%	2.9%	2.9%
普通	6.7%			
やや不満	2.2%	0.4%	0.6%	0.0%
とても不満	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
無回答	0.7%	0.4%	0.0%	2.9%

市民窓口センターおもてなし向上アンケート（市民自治部）：市民窓口センターへの来庁者を対象に配布したアンケートの結果

(回答数 H25：564件, H26：630件, H27：757件, H28：828件)

・あいさつ	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
良い	未実施	未実施	62.1%	71.9%
おおむね良い			35.3%	25.7%
ふつう				
やや悪い			2.0%	1.7%
悪い			0.1%	0.4%
無回答	0.5%	0.4%		

・身だしなみ	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
良い	56.0%	67.6%	64.3%	70.8%
おおむね良い	21.8%	30.8%	34.5%	27.5%
ふつう	21.8%			
やや悪い	0.0%	1.6%	0.5%	1.2%
悪い	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%
無回答	0.4%	0.0%	0.7%	0.1%

・言葉づかいや態度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
良い	63.3%	74.0%	71.7%	77.3%
おおむね良い	23.8%	24.4%	27.3%	21.5%
ふつう	12.2%			
やや悪い	0.2%	1.4%	0.4%	0.8%
悪い	0.4%	0.2%	0.1%	0.1%
無回答	0.2%	0.0%	0.4%	0.2%

・わかりやすい説明	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
良い	62.6%	71.9%	70.7%	77.2%
おおむね良い	23.9%	25.1%	25.5%	20.5%
ふつう	11.9%			
やや悪い	0.9%	2.1%	2.9%	1.7%
悪い	0.2%	0.2%	0.0%	0.1%
無回答	0.5%	0.8%	0.9%	0.5%

市民センター接遇向上アンケート（市民自治部）：市民センターへの来庁者を対象に配布したアンケート結果 平成26年度より実施
 (回答数 H26：691件, H27：399件, H28：302件)

・あいさつ	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
良い	未実施	75.4%	76.4%	69.5%
おおむね良い		23.6%	20.3%	28.1%
やや悪い		0.2%	2.0%	0.7%
悪い		0.4%	0.3%	1.0%
無回答		0.4%	1.0%	0.7%

・身だしなみ	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
良い	未実施	72.7%	72.4%	68.9%
おおむね良い		25.2%	25.6%	29.5%
やや悪い		0.4%	0.3%	1.0%
悪い		0.4%	0.3%	0.0%
無回答		1.3%	1.5%	0.7%

・言葉づかい	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
良い	未実施	76.7%	78.7%	74.2%
おおむね良い		21.4%	19.3%	24.8%
やや悪い		0.2%	0.5%	0.3%
悪い		0.4%	0.3%	0.0%
無回答		1.3%	1.3%	0.7%

・説明の仕方	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
良い	未実施	76.6%	73.9%	68.5%
おおむね良い		21.0%	24.3%	28.1%
やや悪い		0.9%	0.5%	2.0%
悪い		0.4%	0.5%	0.3%
無回答		1.1%	0.8%	1.0%

市税フロアガイドに関するアンケート（財務部）：市税の申告や相談，証明交付等のための窓口来庁者を対象に配布したアンケートの結果
 (回答数 H25：354件, H26：375件, H27：422件, H28：465件)

・あいさつ	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
良い	未実施	88.5%	82.8%	81.7%
おおむね良い		10.7%	16.1%	17.7%
やや悪い		0.0%	0.5%	0.0%
悪い		0.0%	0.0%	0.2%
無回答		0.8%	1.2%	0.4%

・身だしなみ	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
良い	未実施	78.8%	81.9%	78.2%
おおむね良い		20.3%	16.8%	20.1%
やや悪い		0.3%	0.0%	0.5%
悪い		0.0%	0.0%	0.0%
無回答		0.6%	1.3%	1.2%

・言葉づかいや態度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
良い	84.5%	87.2%	84.8%	83.9%
おおむね良い	14.7%	11.5%	14.2%	15.7%
やや悪い	0.6%	0.0%	0.2%	0.2%
悪い	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
無回答	0.3%	1.3%	0.7%	0.2%

・適切な案内	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
良い	85.3%	84.5%	78.0%	78.5%
おおむね良い	13.0%	11.2%	15.4%	17.6%
やや悪い	0.8%	0.3%	0.5%	0.4%
悪い	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%
無回答	0.8%	3.5%	6.2%	3.5%

2 5S（整理・整頓・清掃・清潔・作法）運動の推進

<平成28年度の取組> 資料・図書類の整理と廃棄

引き続き、庁舎建て替えによる移転を見据えて、執務室内の参考資料、図書類の必要性を改めて確認し、可能な限り整理・廃棄することで移転時の物量を削減する。今年度は整理・廃棄の取組強化期間を設け、物量の削減に努める。特に新庁舎への移転が予定されている課については、配置される什器類（デスク・キャビネット等）を見据え、移転に備える。

<成果指標>

ファイリング巡視結果（全課に対して実施したファイリング状況調査項目）

ファイリング巡視のチェックポイント	平成25年度実績			平成26年度実績			平成27年度実績			平成28年度実績		
			×			×			×			×
職場全体の第一印象はよいか（整理整頓されているか）	81.6%	16.7%	1.8%	79.3%	18.6%	2.1%	91.0%	9.0%	0.0%	83.6%	15.0%	1.4%
各人の机の上や下に unnecessary 書類はおかれていないか	67.5%	29.8%	2.6%	78.6%	17.9%	3.6%	80.6%	17.9%	1.5%	67.9%	25.7%	6.4%
床や通路に保存箱等を置いていないか	79.8%	17.5%	2.6%	85.0%	10.7%	4.3%	88.8%	10.4%	0.7%	82.9%	17.1%	0.0%
キャビネットの上に書類や物を置いていないか	35.1%	62.3%	2.6%	46.4%	43.6%	10.0%	48.5%	50.0%	1.5%	60.7%	37.1%	2.1%

（○：できている ○：概ねできている ×：できていない）

<取組強化期間>

執務環境の整理・整頓を行うとともに、参考資料、図書類を可能な限り整理・廃棄することで移転時の物量削減をめざすもの。

- 【取組】・取組強化期間を捉えて、改めて執務環境の整理・整頓
 ・不要となった参考資料等について、回収車両を手配し一括で廃棄

- 【期間】 9月12日（月）～10月11日（火）
 3月15日（水）～ 3月29日（水）

- 【効果】廃棄した参考資料等、A4コピー用紙段ボール箱換算
 約1,500箱分（約15トン）
 約1,100箱分（約11トン）

3 コスト削減の徹底

<平成28年度の取組> 効率的な業務執行の推進

昨年度に引き続き、全職員が課内業務を点検し、業務の平準化及び見直しをすることで、業務の生産性・効率性を高め、その結果として時間外勤務時間の縮減につなげることに取り組む。

また、昨年度の取組において、時間外勤務実績が前年度実績を上回った部については、その要因について分析し、「部局の管理者」として改善プランを策定し、平成28年度末までに一定の成果を得られるよう、取り組む。

(この取組は各部局の管理に委ねており、その実情にあったものとしているため、統一的な成果指標は設けていない。)

<参考>

対象部局による取組事例

- ・事務改善を各個人レベルから行い業務のスリム化を図る。また業務の平準化及び見直しによる効率的な業務分担を行い、課全体の勤務時間縮小に努める。
- ・事務分担の見直しを行い、職制に応じた分担体制を構築する。
- ・ノー残業デーの徹底を図るとともに朝礼時などに時間外勤務縮減に向けた声かけを意識的にを行い、日頃から効率的な事務執行を心がける。
- ・一定以上の時間外勤務実績がある職員に対して、その時間外勤務を行った翌月に個別面談を実施する。
- ・時差出勤制度を効果的に活用する。

結果(成果・効果等の実例)

- ・繁忙期となる選挙期間の4月後半から7月は職員の相互協力及びメリハリをつけた業務執行により、時間外勤務目標設定時間よりも縮減できた。選挙執行のない時期の業務については、担当者だけでなく事務局全体で協力しながら取り組んだ。時間外縮減について職員の意識は高くなってきている。
- ・定期的の実績を確認するとともに、事務分担表に基づく業務量の確認を行い、業務量の偏在が認められれば年度内でも是正することにより、特定の職員への業務の集中を防止し、時間外勤務の縮減が図られた。平成29年度も特定の職員への業務の集中を防止し、時間外勤務の縮減に努めたい。
- ・四半期毎の実績を確認し、設定目標時間を超えないペースに収まっているかチェックしてきたが、オリンピック・パラリンピック関連事業や都市親善交流事業及び周年事業の重複、突発的な業務対応等により当初目標を達成できなかった。次年度に向けて新規業務の精査、更なる業務効率化等の対策を徹底し、時間外勤務縮減に努める。
- ・職員の意識改革による、前年度実績からの縮減を目標とし、四半期ごとの実績確認を実施したところ、上半期は前年度実績を上回っていた状況から、各所属における下半期の改善案の検討と対応により、年間では前年度実績を下回る結果となった。
- ・時差出勤制度の活用と管理職を中心とした業務の見直しを行った結果、前年度実績よりも削減につながった課もあったが、全体的には時間外勤務増となっており、その原因としては、職員の休職、次期システムの導入準備、各種照会対応、予算編成方針変更に伴う調整業務に対応し業務繁忙の状況があったためと考えられる。今後も担当者との意見交換を実施し業務効率化を図っていく。
- ・四半期毎の実績を確認することに努め、年度途中で部内各課に何度も確認をしたことで、設定目標時間を達成できた。

4 内部統制・法令遵守の徹底

<平成28年度の取組> 内部統制制度帳票の活用の推進

内部統制制度の更なる浸透を図るためeラーニング研修を含めた各種研修を実施するとともに、「業務記述書兼リスク管理表」の継続的な見直し・改善を行い、業務引き継ぎはこれに基づいて行うなど、業務記述書兼リスク管理表の活用を継続して推進する。また、リスク発生時の対応について、適正になされたかを検証するとともに、新たなチェックの仕組みを構築するため、リスク発生時及び重大なリスクにつながりかねないヒヤリハット時には必ずリスク発生時記録票を作成するよう、作成基準を示した。こうした点について説明会や各種研修等を通じて職員の共通認識を図り、人為的な業務誤りの発生を限りなくゼロに近づける。

(業務記述書兼リスク管理表とは)

各課で所管する業務の根拠法令、業務手順、職務分掌、担当者と確認者などを記載し、業務執行手続き等を確認できるようにしたもの。業務記述書を作成することによって業務の責任と業務手順が明確になる。また、法令遵守や事務の遺漏防止などを推進することができるのと同時に、その業務に対するリスクの管理に用いている。

<成果指標>

業務記述書兼リスク管理表活用状況の調査結果

全課を対象として調査

業務記述書兼リスク管理表活用状況の調査項目	平成26年度 年度末実績 (H27/3/31)		平成27年度 年度末実績 (H28/3/31)		平成28年度 年度末実績 (H29/3/31)	
人事異動に伴う業務引き継ぎの際に、業務記述書を活用しているか。		83.3%		94.0%		95.8%
		8.8%		7.7%		17.8%
		74.5%		86.3%		78.0%
		16.7%		6.0%		4.2%
		14.9%		4.3%		2.5%
	x	1.8%	x	1.7%	x	1.7%
業務および業務分担の見直し、検討をする際に、業務記述書を活用しているか。		87.3%		92.4%		96.6%
		10.9%		10.3%		13.8%
		76.4%		82.1%		82.8%
		12.7%		7.7%		3.4%
		11.8%		7.7%		3.4%
	x	0.9%	x	0.0%	x	0.0%
業務記述書兼リスク管理表活用状況の調査項目 適宜、業務記述書兼リスク管理表を確認し、リスクが発生しないよう努めているか。		91.2%		91.5%		94.8%
		12.3%		8.5%		8.6%
		78.9%		83.1%		86.2%
		8.8%		8.5%		5.2%
		7.9%		7.6%		4.3%
	x	0.9%	x	0.8%	x	0.9%
リスク発生時には記録票を作成し、業務記述書兼リスク管理表の見直しを行っているか。		95.1%		82.9%		87.5%
		44.3%		31.4%		36.1%
		50.8%		51.4%		51.4%
		4.9%		17.1%		12.5%
		4.9%		10.0%		6.9%
	x	0.0%	x	7.1%	x	5.6%

(:できている :概ねできている :あまりできていない x:できていない)

< 参 考 >

	平成26年度 年度末実績 (H27/3/31)	平成27年度 年度末実績 (H28/3/31)	平成28年度 年度末実績 (H29/3/31)
業務記述書兼リスク管理表の新規作成数	134件	211件	213件
業務記述書兼リスク管理表を廃止した数	47件	43件	44件
業務記述書兼リスク管理表総件数	3,508件	3,676件	3,845件
業務記述書兼リスク管理表を更新した数	-	581件	774件
リスク発生時記録票の作成数	319件	137件	172件

業務記述書兼リスク管理表（作成例・抜粋）

概ね、このような形式で業務手順等を作成しており、1業務につき、数ページ程度となります。

業務記述書兼リスク管理表〔固有事務〕				業務記述書			
分掌事務番号	(2)	分掌事務名	事務の改善及び事務量測定の総括	部課コード			
枝番		業務名	事務改善委員会の開催	業務コード	(2) -		
業務概略	行政事務の合理化、能率化を図り、市民サービスの向上に資するため、藤沢市事務改善委員会を設置し、運営を図る			部名	部		
根拠法令等	藤沢市事務改善委員会規程、分類基準フロー、事務改善委員会での分類基準			課名	課		
マニュアル	有 (無)			担当者名			
				作成日	2011/10/5		
				更新日	2015/7/31		

段階	作業内容	実施者	作業の流れと具体的チェックの方法	確認者	根拠法令等 (法律・条例・規則・要綱・要領 マニュアル)	注意点	チェック欄	
							7月	1月
1	IT推進課との調整	行政総務課及びIT推進課	各課ヒアリング終了後、IT推進課と調整し、各課ヒアリング後の課題整理・分類を整理 コメント欄の記入 予備審査結果記入を行う。(予備審査の起案用)		藤沢市事務改善委員会規程			
2	起案文書の作成	担当	翌年度に向けた事務改善課題の予備審査について起案文書を作成し、決裁を回す。(総務部長までの決裁)	参事	藤沢市事務改善委員会規程	総務部長決裁、IT推進課合議		
3	事務改善委員会開催日日程調	担当	予備審査決裁終了後、総務部長 行政総務課長の日程調整する。委員会会場の確保も同時に行う。		藤沢市事務改善委員会規程			
4	開催通知の起案及び委員への	補佐	事務改善委員会の開催通知の起案を行い(9月下旬)、決裁後、各委員にポータルメールで周知する。	参事	藤沢市事務改善委員会規程	通知文には 通知文委員名簿 規程 課題一覧を添付する		
5	「審議」該当課に通知	担当	「審議」に該当している課に事務改善委員会の会議開催通知を行う。	参事	藤沢市事務改善委員会規程	会議の際の出席者を確認する。(基本的には所原長付出席)		

業務記述書兼リスク管理表〔固有事務〕				リスク管理表	
リスク分類	リスクレベル	想定リスクの内容(要因)	リスク発生に対する予防策	リスク発生時の対応策	備考
市民等外部へ影響を及ぼすもの	1 (対象者10%未満)				
	2 (対象者10%以上30%未満)				
	3 (対象者30%以上)				
組織	1 (対象者10%未満)	・No.4(開催通知の起案及び委員への通知)及びNo.5の手順(「審議」該当課への通知)を怠り、各委員等に周知されずに委員会が開催されない。	・開催起案での確認はもとより、委員等への周知を複数で確認する。	・その時の状況に応じて迅速に処理を行う。 (電話等で各委員、各課に連絡をとり、会議開催を行う。ミスについて、謝罪し、会議開催を延期する。)	

(参考) 全庁課題 年度別取組の概要

【実施期間 平成25年～28年】

全庁課題		(1) 接遇の向上		
	具体的取組	成果指標	実績の概要	評価と今後の対応
平成25年度	「あいさつ声かけ運動」の推進 【運動定着期】 ・行動事例を周知 ・接遇向上週間の設定 ・職員間アンケート	接遇に関するアンケート結果 窓口職場での市民アンケート	市民アンケート 全職場全項目における「良い」「おおむね良い」を合算した回答率の平均値90.9%（「ふつう」以下は8.5%） * 職員間アンケート ・運動実施後の接遇が「良くなった」58.3%、「変わらない」41.7% ・運動実施後の職場内の雰囲気「良くなった」46.6%、「変わらない」53.4%	・接遇向上週間により、「あいさつ声かけ運動」が定着した。 ・一方で、「FUJISAWAにこやかクレド」の基本理念、行動指針をベースに接遇のあり方を捉え直す必要がある。
平成26年度	「あいさつ声かけ運動」の推進 【接遇意識向上期】 ・「先のあいさつ」「先の声かけ」の徹底 ・「クレドカード」記載内容の確認 ・「クレドマイスター投票」の実施 ・職員間アンケート	接遇に関するアンケート結果 窓口職場での市民アンケート	市民アンケート 全職場全項目の「良い」「おおむね良い」を合算した回答率の平均値98.6%（「やや悪い」「悪い」は0.7%） アンケートの選択肢から「ふつう」を無くした * 職員間アンケート ・職場の接遇の状況が「良い」「おおむね良い」合算した回答率96.1% ・あいさつ声かけ運動により職場内・庁内の接遇に変化が感じられる「はい」58.9%	・クレドマイスター投票の実施により、すべての職員が接遇のあり方を強く意識することにつながり、また、投票を受けた職員の意欲向上につながった。 ・接遇の意識は高いが、今後も継続的に「あいさつ声かけ運動」を行い、意識を持続させる必要がある。 ・市民アンケートの結果は、おしなべて高く、更なる接遇の向上に向けては、改善の視点を見いだす工夫が必要である。
平成27年度	「あいさつ声かけ運動」の推進 【接遇意識統一期】 ・合同クレド研修（接遇編、コミュニケーション編） ・クレドポストの実施 日々の業務の中で「いいね」と思える対応をしている職員に対しその声を伝え、お互いに認め合える雰囲気を作り出すことを目的として設置するもの。	窓口職場での市民アンケート (参考) ・市民相談情報課への苦情件数・内容	市民アンケート 全職場全項目の「良い」「おおむね良い」を合算した回答率の平均値97.5%（「やや悪い」「悪い」は1.5%） * 合同クレド研修 他世代、他課、他職種の職員が一堂に会することにより、相互理解が深まり藤沢市職員として一体感を感じることができた。 * クレドポスト 11/16～2/29に設置。1月末時点で投函した職員518名、投函された職員626名。2月に実施したアンケートからは「うれしい」「褒められて悪い気はしない」「やる気が出た」などの声があった。 (参考)接遇に関する苦情について 職員の一方向的な説明や決めつけ、来庁者の話を聞いてくれない、対応中の声が大きい（他人に聞こえることへの配慮がない）、プライバシーが守られない。といった意見が占める割合が多い。	・クレドポストは、アンケートの結果から有効性が感じられた。ポスト設置直後に多くの投票があり、その後は減っていく傾向にあることから、来年度の設置に際しては、前期・後期に分けるなど、投票できる期間を区切ることが有効と思われる。 ・接遇意識は年々向上してきており、「あいさつ声かけ運動」は定着してきていることから、引き続き取り組み、更なる推進を図ることが有効である。

	取組項目	成果指標	実績の概要	評価と今後の対応
平成28年度	<p>「あいさつ・声かけ運動」の推進</p> <p>【更なる接遇意識の向上への取組】 ・市役所新館入口前にて来庁される市民の方へあいさつ・声かけ運動の実施 クレド向上週間(毎月第1月曜の週)中の3日間8:30~9:00の時間帯で市役所新館入口前にて新採用職員及び各課職員の合計4名程で来庁される市民の方をあいさつで迎える。</p>	窓口職場での市民アンケート	<p>市民アンケート 全職場全項目の「良い」「おおむね良い」を合算した回答率の平均値97.3%（「やや悪い」「悪い」は2.0%）</p> <p>*クレド向上週間 【効果】 平成28年度から開始した取組の中で、市民の方に開庁時間から30分間、朝のあいさつを行うことで職員の意識も高まり、また市民の方の反応も良く、市役所職員の印象アップにつながっている。</p>	<p>市民アンケートの結果は、総合的に見ると高い評価結果を維持しているが、一部の窓口ではアンケートの回答数が減少しており、市民から声をいただく際の工夫が求められる。今後は新庁舎の供用開始に向けて、「あいさつ・声かけ運動」の取組を強化していく必要がある。</p> <p>「あいさつ」に関する市民アンケートで「良い」又は「おおむね良い」を合計した結果は、総合的に見ると高い評価結果となっている。一部の取組については改善の余地があることや、今後も高い評価を維持していくため、「行財政改革2020実行プラン」においても引き続き取り組み、接遇意識の向上に努める。</p>

全庁課題		(2) 5S運動の推進		
	具体的取組	成果指標	実績の概要	評価と今後の対応
平成25年度	<p>クリーンオフィス・クリアデスク・クリアスクリーンの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・文書管理・ファイリング制度への理解を深める ・不要文書の廃棄やファイリングの見直し ・課内で定期的にファイリング状況の確認 	<p>ファイリング巡視結果(職場の整理整頓の状況)</p>	<p>ファイリング巡視結果(職場の整理整頓の状況):対象各課 職場全体の第一印象がよい(整理整頓がされている)か「できている」81.6%「概ねできている」16.7%「できていない」1.8%</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・全課を巡視したことにより、各課のファイリングの状況を把握するとともに、それを契機とした再徹底につながった。 ・庁舎移転、組織改正に伴う執務室の移転後の状況として、整理整頓が十分でないところが見受けられた。
平成26年度	<p>ファイリングの再徹底と文書量の削減</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ファイリングの見直し、キャビネット内の整理 ・書類、資料、図書類の廃棄・整理 	<p>ファイリング巡視結果(職場の整理整頓の状況) 各職場にある書類・資料等の削減(昨年度比10%削減)</p>	<p>ファイリング巡視結果(職場の整理整頓の状況) 職場全体の第一印象がよい(整理整頓がされている)か「できている」79.3%「概ねできている」18.6%「できていない」2.1%</p> <p>書類・資料等を10.8%削減</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ファイリング巡視を継続したことでファイリングの徹底は保たれている状況にある。 ・執務室の移転にあわせて各課での資料保管期間の目安を示すことで、図書資料等の削減を進めることができた。 ・執務スペースの手狭さや仮住まい、仮置き意識から、整理整頓は十分でない。 ・机上の整理整頓や紙文書・資料の削減は、電子化による作業の効率化とセットで考える必要がある。
平成27年度	<p>資料・図書及び電子データの整理と削減</p> <ul style="list-style-type: none"> ・書棚等の資料の必要性の確認、整理、削減 ・電子データの管理実態の把握と課題解決に向けた検討 	<p>ファイリング巡視結果(職場の整理整頓の状況)</p> <p>各職場にある資料・図書類の削減(昨年度比5%削減)</p> <p>電子データの管理運用実態の調査結果</p>	<p>ファイリング巡視結果(職場の整理整頓の状況) 職場全体の第一印象がよい(整理整頓がされている)か「できている」91.0%「概ねできている」9.0%「できていない」0%</p> <p>資料・図書類を6.7%削減</p> <p>電子データの管理運用実態の調査結果によると、ネットワーク・ドライブ運用における全庁的な基準があることが望ましいという意見が大半であるが、一方でその適用は各課の実情に合わせた柔軟性も必要との意見も多い。このことを踏まえて、ガイドライン的に運用基準(骨格)をについて検討する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ファイリング巡視によりファイリングの徹底が保たれていることが確認できた。ただし、一部の課において不適切なファイリングが続いていることから、ヒアリングにより原因分析を行い、改善策について、原課とともに検討することが必要である。 ・新庁舎への移転を見据えた、資料・図書類の削減は進んでいる。引き続き移転に向けて資料・図書類の削減を図り、移転費用の縮減につなげる必要がある。

	取組項目	成果指標	実績の概要	評価と今後の対応
平成28年度	資料・図書類の整理と廃棄 ・庁舎建て替えによる移転を見据えて、参考資料、図書類の整理・廃棄を進める。 ・整理・廃棄の取組強化期間を設ける。	ファイリング巡視結果(職場の整理整頓の状況)	ファイリング巡視結果(職場の整理整頓の状況) 職場全体の第一印象がよい(整理整頓がされている)か「できている」83.6%「概ねできている」15.0%「できていない」1.4% ・取組強化期間 9月12日(月)～10月11日(火)と3月15日(水)～3月29日(水)を取組強化期間と定め、職場の整理・整頓を進めた。廃棄した参考資料等は、A4コピー用紙段ボール箱換算で約2,600箱分(約26トン)であった。	・今年度のファイリング巡視は相互巡視(部総務課を中心に相互巡視を行う)と専門巡視(文書統計課職員及び外部講師が専門巡視を行う)の二つの方法により実施した。ファイリング巡視実施前に、各課でファイリングに関する課題を洗い出してもらい、巡視者が巡視時に、その課題も含めて巡視を行い、指導(アドバイス)を行った。 ・専門巡視といった仕組みは数年に一度は必要ではないかと推察され、今後の実施についてその効果を含め検証が必要。 「行財政改革2020実行プラン」においても、引き続き取り組む必要がある。

全庁課題		(3) コスト削減の徹底		
	具体的取組	成果指標	実績の概要	評価と今後の対応
平成25年度	<p>需用費の削減</p> <ul style="list-style-type: none"> ・棚にコストを明示しコスト意識を高める ・在庫管理の徹底 ・電気、ガス、水道の節約 ・エコドライブの推進による燃料費の削減 	<p>需用費のうち1項目を選択し前年比2%削減</p>	<p>各部署が選択した需用費 0.51%削減</p> <p>目標未達成の要因</p> <ul style="list-style-type: none"> ・修繕費 = 突発的な修繕 ・印刷製本費 = 単価の改定 ・光熱水費 = 電気料金単価の引き上げ(量としては達成) 	<p>各課が取組対象を決めて実施したが、単価改定など外的要因により指標に到達できないものがあった。</p> <p>・シーリング方式による需用費の削減はこれまでにでも繰り返し取り組んでおり、更なる削減効果は出しにくい実態がある。</p>
平成26年度	<p>事務用紙購入枚数、コピー枚数の削減</p> <ul style="list-style-type: none"> ・両面印刷や不用紙の裏紙活用の徹底 ・電子起案の促進 	<p>事務用紙購入枚数 前年比3%削減 コピー枚数の削減 前年比3%削減</p>	<p>事務用紙購入枚数 前年比4.15%増加 コピー枚数の削減 前年比0.74%削減</p> <p>目標未達成の要因</p> <ul style="list-style-type: none"> ・計画改定等のための資料作成が増加したこと ・災害対応等突発的な業務が発生したこと 	<p>各課が工夫をして取り組んだが、業務が増加傾向にある中で節約意識だけでは実効性のある削減取組につなげることが困難な状況が見えてきた。</p> <p>・上記を受けて、資料等の配布基準など庁内ルールの見直しやタブレットの活用など根本的な対応の検討が今後必要である。</p>
平成27年度	<p>効率的な業務執行の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・課内業務を点検し、業務の平準化及び見直し ・業務の生産性・効率性の向上 	<p>職員1人あたりの時間外勤務時間の 昨年度比10%削減</p> <p>(参考) ・職員1人あたりの年休取得時間数</p>	<p>職員1人あたりの時間外勤務時間 昨年度比3.62%増(5.9時間)</p> <p>(参考)職員1人あたりの年休取得時間数 年休取得時間数については、9.06日となり、前年度に比べて0.2日の増加となった。</p>	<p>各部署で様々な取組を行い、成果を上げた部署もあったが、国勢調査などの短期間で集中的に取り組まなければならない業務があり、全体の結果としては目標を達成できなかった。</p> <p>・平成27年度の取組の目的は、課内業務を点検し、業務の平準化及び見直しをすることで、業務の生産性・効率性を高め、効率的な業務執行体制を推進することであった。指標とした時間数については、法改正対応や集中的な業務により達成できなかった、としている。通常業務についての改善を進めることも重要である。</p>
平成28年度	<p>取組項目</p> <p>効率的な業務執行の推進</p> <p>全職員が、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・課内業務を点検し、業務の平準化及び見直し ・業務の生産性・効率性の向上 	<p>部署の取組</p> <p>時間外勤務時間の平成27年度実績が、前年度(平成26年度)実績を上回った部署局について、その要因分析とそれに基づく改善プランの策定を求め、平成28年度末までに一定の成果を得られるよう、各部署局において進捗管理を行った。</p>	<p>実績の概要</p> <p>この取組は各部署局の管理に委ねており、その実情にあった取組とし、統一的な成果指標は設けていない。なお、取組事例と結果は、P.12に記載している。</p>	<p>評価と今後の対応</p>

全庁課題		(4) 内部統制・法令遵守の徹底		
	具体的取組	成果指標	実績の概要	評価と今後の対応
平成25年度	<p>業務記述書兼リスク管理表等の作成とこれに基づく業務実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・説明会及び研修会を通じた制度の定着 ・帳票の作成を進める ・業務手順の整理、リスク管理により業務執行の有効性・効率性を高める 	<p>行政組織規則に掲げる全業務の業務記述書兼リスク分担表の作成</p>	<p>調査結果</p> <p>「業務記述書兼リスク管理表の作成率」100%</p>	<p>・目標どおり全業務の帳票を作成した。今後は実際の業務の中で、精度を高め実務に役立つ記載内容に更新していく必要がある。</p> <p>・業務引継等で更なる活用を図っていく必要がある。</p>
平成26年度	<p>業務記述書兼リスク管理表の活用の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務記述書に基づく業務執行 ・業務引継を業務記述書に基づき実施 ・リスク発生時におけるリスク発生記録表の作成と業務見直し 	<p>業務記述書兼リスク管理表活用状況の調査結果</p> <p>(参考)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務記述所見リスク管理表の新規作成数 ・リスク発生時記録表の作成数 ・業務記述書兼リスク管理表の廃止した数 	<p>調査結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務引継時に業務記述書兼リスク管理表を活用しているか 「できている」「概ねできている」83.3% 「あまりできていない」「できていない」16.7% ・適宜、業務記述書兼リスク管理表を確認し、リスクが発生しないよう努めているか 「できている」「概ねできている」91.2% 「あまりできていない」「できていない」8.8% <p>(参考)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務記述書兼リスク管理表の新規作成数 134件 ・リスク発生時記録表の作成数 319件 ・業務記述書兼リスク管理表を廃止した数 47件 ・業務記述書兼リスク管理表の総件数 3,508件 	<p>・業務記述書については、徐々に活用されてきたが、既存のマニュアルを使用している実態も見受けられるため、それぞれの位置づけと補完性について理解されるよう、継続して説明していく必要がある。</p> <p>・リスク発生時記録表については、半期に一度、行政総務課で集約し、類似事案のリスク発生防止に活用した。そのなかで、行政総務課と業務主管課でリスクの捉え方や認識の差があるものについては担当課への確認をしたため、年度途中では「できている」とした課が、年度末時点では「概ねできている」に改めたケースがあったものと考えている。ヒヤリハット時も含め、帳票の作成基準をより明確に示せるよう、検討していく必要がある。</p> <p>・また、活用状況調査の設問について、各課の受け止め方に差違が見受けられたため、ヒアリングにより具体的に状況を確認をした。実態をしっかりと把握するために回答基準についても今後精査が必要である。</p>
平成27年度	<p>内部統制制度帳票の活用の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務記述書兼リスク管理表の継続的な見直し、改善、活用 ・リスク発生時、重大なリスクにつながるりかねないヒヤリハット事例についてもリスク発生時記録表を作成、その対応について検証して、業務記述書兼リスク管理表の改善につなげる。 	<p>業務記述書兼リスク管理表活用状況の調査結果</p> <p>(参考)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務記述所見リスク管理表の新規作成数 ・リスク発生時記録表の作成数 ・業務記述書兼リスク管理表を廃止した数 	<p>調査結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務引継時に業務記述書兼リスク管理表を活用しているか 「できている」「概ねできている」94.0% 「あまりできていない」「できていない」6.0% ・適宜、業務記述書兼リスク管理表を確認し、リスクが発生しないよう努めているか 「できている」「概ねできている」91.5% 「あまりできていない」「できていない」8.5% <p>(参考)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務記述書兼リスク管理表の新規作成数 211件 ・リスク発生時記録表の作成数 137件 ・業務記述書兼リスク管理表を廃止した数 43件 ・業務記述書兼リスク管理表の総件数 3,676件 	<p>・業務記述書兼リスク管理表やリスク発生時記録表の新規作成件数や、廃止件数を前年度と比較すると、業務への活用が進んでいることが分かる。</p> <p>・仕事のやり方として、業務記述書とは別途、個別にマニュアルが整備されている課等については、マニュアルは業務全体の流れや、どの作業でどのマニュアルを参照すればいいのかを明確に把握する資料として、業務記述書を運用するように、引き続き理解を求めめる必要がある。</p>

	取組項目	成果指標	実績の概要	評価と今後の対応
平成28年度	<p>内部統制制度帳票の活用の推進</p> <p>・業務記述書兼リスク管理表の継続的な見直し、改善、活用 ・リスク発生時、重大なリスクにつながりかねないヒヤリハット事例についてもリスク発生時記録表を作成、その対応について検証し、業務記述書兼リスク管理表の改善につなげる。</p>	<p>業務記述書兼リスク管理表活用状況の調査結果</p> <p>(参考) ・業務記述書兼リスク管理表の新規作成数 ・リスク発生時記録表の作成数 ・業務記述書兼リスク管理表を廃止した数</p>	<p>調査結果</p> <p>・業務引継ぎ時に業務記述書兼リスク管理表を活用しているか 「できている」「概ねできている」95.8% 「あまりできていない」「できていない」4.2% ・適宜、業務記述書兼リスク管理表を確認し、リスクが発生しないよう努めているか 「できている」「概ねできている」94.8% 「あまりできていない」「できていない」5.2%</p> <p>(参考) ・業務記述書兼リスク管理表の新規作成数 213件 ・リスク発生時記録表の作成数 172件 ・業務記述書兼リスク管理表を廃止した数 44件 ・業務記述書兼リスク管理表の総件数 3,845件</p>	<p>評価と今後の対応</p> <p>・業務引継ぎ時や業務分担の見直し時に業務記述書の活用がさらに進んできており、制度説明会や各種研修を通じての啓発や、活用状況調査の実施を継続することにより各職員の意識は変わりつつあるものと考えられる。しかし、一部の課では個別に整備しているマニュアルが重用されていることにより、依然として業務記述書の活用が十分でない状況が見られる。今後は有識者を交えた外部評価を実施し、内部統制制度の見直しを行い、引き続き内部統制・法令遵守の取組を進める。</p>

新・行財政改革 実行プラン 個別課題

新・行財政改革実行プランにおける個別課題は、3つの改革・4つの視点から各部が取り組むべき課題として、当初、74の課題が挙げられましたが、これらの課題を、35課題に整理して平成25年度からスタートしました。実行プランは常に見直しを行い、より実効性の高い取組とすることとしており、下記の整理の視点から課題整理を行い、平成28年度は15課題に取り組みました。

なお、整理された課題は、各部の通常課題として、「市政運営の総合指針2016」や「公共施設再整備プラン」、分野別個別計画等の中で進捗管理がなされています。

個別課題数の変遷

年度	個別課題数	3つの改革(1)			次年度に向け整理した課題数	整理の視点(2)					次年度に向け追加した課題数
		将来収支・経済効果	市民サービス	コスト意識							
平成25年度	35課題	19	21	13	10課題	3	3	4	4	2	1課題
平成26年度	26課題	13	15	10	7課題	3			4		0課題
平成27年度	19課題	10	11	8	4課題	4					0課題
平成28年度	15課題	7	9	8	-						-

1 3つの改革

- (1) 将来収支・経済効果を見据えた事業の効率化を図る
- (2) 市民サービスの質的向上を図る
- (3) コスト意識の徹底を図る

* 再掲している課題があるので個別課題数とは一致しない

2 整理の視点

事業の方向性として、既に一定の道筋がついているもの

「市政運営の総合指針2016」の対象事業となっているもの

「公共施設再整備プラン」の対象事業となっているもの

分野別個別計画等により取り組むもの

他の個別課題と統合するもの

* 複数の整理の視点により整理している課題があるため、整理の視点 から の合計と整理した課題数は一致しない

改革を進めるための個別課題

< 3つの改革 >

(1) 将来収支・経済効果を見据えた事業の効率化を図る

(2) 市民サービスの質的向上を図る

(3) コスト意識の徹底を図る

課題番号	所管部	ページ	課題名	概要	3つの改革
1 - (1)	総務部 出資団体所管部	29	出資団体改革の推進	公益法人制度創設後の社会状況の変化に応じた出資団体への指導監督に関する方針を定め、継続した改革を進めていく。	(1)(2)(3)
1 - (2)	総務部	35	職員のやる気、モチベーションの向上	一人一人の職員が持つ能力を最大限に発揮させるため、職員のやる気・モチベーションの維持・向上に取り組む。	(2)
2 - (1)	企画政策部 計画建築部	41	公共施設の管理及び業務支援	市有施設全体を見据えた的確な修繕施設の抽出と、計画的な予算投入により施設修繕費の縮減及び施設の長寿命化を図る。	(1)(3)
2 - (2)	企画政策部	45	公有財産の有効活用	現在市が保有している土地や建物等の機能更新に伴い、新たに生じる活用可能資産について、その有効活用方策の検討や不要資産の処分を進める。	(1)(3)
3 - (1)	市民自治部	49	地域コミュニティ拠点施設(市民の家・自治会館)のあり方の検討	市民の家は、平均稼働率が22%と低く、また、施設の老朽化に伴う建て替え費用等、様々なコスト発生が課題となっている。自治会館は、自治会より、施設の老朽化に伴う改築や大規模修繕の要望がある。また、地域市民の家との兼ね合いや有効活用の視点を踏まえ、地域コミュニティ拠点施設の整備を進める必要がある。これらの課題を踏まえたあり方の検討や整備計画の作成を進める。	(1)(2)(3)
3 - (2)	市民自治部	53	市民及び来庁者の利便性向上に向けた市民窓口センターの業務改善	正確で迅速な市民対応、待ち時間の短縮など、日々の業務執行の中で改善を行っているが、市民ニーズがますます多様化している現状に対応するため、さらなる業務改善に取り組む。	(1)(2)
3 - (3)	市民自治部	57	情報公開の積極的な推進	市民の知る権利を保障するため、行政文書公開請求に対する諾否判断及び決定理由付記実務の精度向上や附属機関等の会議開催情報を的確に提供する等、情報公開制度の的確な運用の徹底を図る。	(2)

課題番号	所管部	ページ	課題名	概要	3つの改革
4 - (1)	生涯学習部	61	文化資産等を活用した「郷土愛あふれる藤沢」の実現	市民が郷土の歴史・文化に触れられるようにするため、市の保有する文化財等をはじめ、地域の文化資産を幅広く展示公開・情報共有するための環境を整備する。	(2)
5 - (1)	福祉部	65	介護保険料の収納率向上(収入未済額及び不納欠損額の縮減)	職員の適正配置, 新たな滞納管理システムの導入・活用も含めて, より大きな成果が得られるよう取組を進める。	(3)
5 - (2)	福祉部	69	福祉窓口業務及び相談機能の充実	複数課にまたがる相談や, どこに相談すればよいのかわからない相談に対して, 包括的に対応できる福祉総合相談支援体制を構築する。	(2)
6 - (1)	保健医療部	73	国民健康保険料の収納率向上(収入未済額及び不納欠損額の縮減)	効率的な収納率向上の実施手法を模索するとともに, 適切な処理を行える体制についても併せて検討する。	(3)
7 - (1)	経済部	77	民間主導によるイベント誘致からなる新たな観光誘客	現行の多くのイベントは, 市の負担金・補助金及び企業・団体の協賛金・負担金により運営されているが, 現在の経済動向や社会状況から, 企業・団体に対しさらなる負担増を求めることは厳しい状況にある。そこで, 民間主導のイベント等を積極的に誘致し, 新たな観光誘客に繋げていく。	(1)(3)
8 - (1)	教育部	81	藤沢市立学校教職員の不祥事の防止	市政運営の基本方針「法とモラルを守る藤沢」に基づき, 藤沢市立学校教職員服務規程を作成し, その周知徹底を図るとともに不祥事防止に関する研修会を開催し, 教職員の規範意識を高める。	(2)
8 - (2)	教育部	85	いじめや不登校等, 様々な悩みを抱える児童生徒への相談体制の充実	近年, 児童生徒や保護者の相談ニーズが多様化するとともに相談件数も増加しており, 丁寧な相談の実施やいじめをはじめとする様々な悩みを気軽に相談できる体制が必要なため, スクールカウンセラーの配置やスクールソーシャルワーカーの派遣などを検討し, 相談機能の更なる充実を図る。	(2)
9 - (1)	市民病院	89	将来にわたる健全経営の推進	公立病院として, また地域の基幹病院として, 求められる医療サービスを安定的, 継続的に提供するため, さらなる収益の増と費用の縮減に努め, 健全経営を推進していく。	(1)(3)

新・行財政改革 実行プラン 個別課題票

【実施期間 平成25年～29年】

課題名	出資団体改革の推進		課題番号	1 - (1)
所管部	総務部・出資団体所管部	関係課	行政総務課・出資団体指導担当課	

課題概要 (取組前の状況)	出資団体改革は、「藤沢市出資団体将来像最終案<改訂版>」における将来像の実現時期を平成25年度当初として設定し、取組を行ってきた。これまでの出資団体改革により統廃合・事業移管ができたが、公益法人制度創設後の社会状況の変化に応じた出資団体への指導監督に関する方針を定め、継続した改革を行う必要がある。
------------------	---

新・行財政改革基本方針に 基づく3つの改革 該当するものに をつける(複数可)	1. 将来収支・経済効果を見据えた事業の効率化を図る改革
	2. 市民サービスの質的向上を図る改革
	3. コスト意識の徹底を図る改革

取組概要	<p>1.公益法人への移行を目指している団体については、移行期間内に申請を完了し確実に認定を受けるために、県と十分に協議・調整のうえ課題整理、申請を行うよう指導する。</p> <p>2.市の出資比率が25%を超える(土地開発公社を除く)8団体を対象に、「新・行財政改革基本方針」の3つの改革・4つの視点を基本とする改革基本方針を策定する。この中で、社会状況の変化や市民ニーズの変化に対応した事業展開、より質の高いサービスの提供、情報公開の推進を図るとともに、中長期的な視野に立脚した経営課題の整理と解決に向けた取り組み、組織体制の見直しと人員体制の整備、人材育成を求める。</p> <p>3.各出資団体は、指導担当課と協議し上記2の基本方針をもとに改革プランを作成して取組を進める。</p> <p>このことにより、出資団体への市の関与を縮小し自立した法人運営をめざす。期間は、平成25年度～29年度までの5年間とするが、平成26年度～28年度の3年間で集中的に取り組むこととする。</p> <p>【改革プランでの取組内容】</p> <p>1)出資団体としての行政の補完の役割、定款等に定められている公益的意義に即した事業の方向性の整理</p> <p>2)住民サービスに着目した事業サービス水準目標の設定と実現</p> <p>3)自立性を高めるため中長期を見据えた経営課題の整理と解決</p> <p>4)組織と人員体制の見直し、人材育成計画の策定</p> <p>対象法人:(一財)藤沢市開発経営公社,(社福)藤沢市社会福祉協議会,(公財)藤沢市保健医療財団,(公財)藤沢市みらい創造財団,(株)藤沢市興業公社,(公財)湘南産業振興財団,(公財)藤沢市まちづくり協会,藤沢市民会館サービス・センター(株) 藤沢市土地開発公社については、その存廃を含めた団体のあり方が別途検討されているため、この計画から除外する。(当面の間、存続させるとの結論を得たので、平成28年度から本個別課題に組み込む。)</p>
------	---

	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
平成25年度	新たな公益法人制度への対応に向けた支援(指導担当課・行政総務課)	公益財団法人への期限内の移行申請と確実な移行(3団体)	5財団法人中3法人が公益財団に移行済,1法人が公益財団に,1法人が一般財団に平成26年4月に移行予定	
	基本方針の策定(行政総務課・指導担当課)	基本方針の策定及び自己点検評価の実施	基本方針の策定に向けて指導担当課及び出資団体と協議し,10月に策定した。	各出資団体の情報公開の推進
	出資団体ごとに自己点検を実施し,結果をもとに改革プランを作成(指導担当課・出資団体) 改革プラン取組の開始(出資団体)	改革プランの作成,取組項目の着手による経営基盤の確立と人的・財的自立の促進	従前の出資団体改革における未実施の課題について,各出資団体及び指導担当課と協議。各団体において,改革プランを作成した。	各団体が策定した改革プランの着実な実施に向けた連携の強化

	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
平成26年度	<p>改革プランモニタリング項目(経営状況等)の公表</p> <p>改革プランに基づく取組の実行(出資団体)と助言・指導(指導担当課・行政総務課) 団体間の課題・情報の共有の場づくりとして、経営幹部や総務担当者を対象とした会議を開催する。 各団体の事業実施状況や今後の経営見通し等について把握をするため、ヒアリングを実施する。</p>	<p>各出資団体の情報公開の推進</p> <p>各団体の改革プランの進展及び課題解決による経営基盤の確立と人的・財的自立の促進</p>	<p>4月1日付けで、1法人が公益財団に移行、1法人が一般財団に移行し、これにより、すべての財団法人の移行を済ませ、公益法人制度改革への対応が完了した。</p> <p>10月に改革プランのモニタリング項目である財務状況や役職員の状況を一覧にして公表することで、出資団体の情報公開を推進した。</p> <p>・本市の給与制度に準じていた5団体が、独自給与制度を導入し、自立的な運営基盤の構築に資した。 ・出資団体調整会議を開催し、進捗状況・課題を情報共有した。共通の課題として、人材育成、退職給付積立、今後の人員体制等が挙げられ、団体・市との役割の中で今後の対応を整理した。 ・上記の課題解決に向けて、団体の総務担当者を対象にした出資団体総務担当者会議を新たに設置し、2回開催し、その会議からの発意で、総務担当者のメーリングリストを創設し、団体全体での日常的な情報交流・共有の基盤構築に資した。 平成25年度決算内容について点検を行うとともに、改革プラン平成25年度実績に基づき各団体とのヒアリングを指導担当課とともに実施して課題の共有及び意見交換を行い、改革プランの進展及び課題解決につなげた。</p>	<p>改革プランのモニタリング項目を分析し、分かりやすい情報提供を行うこと。</p> <p>各団体の改革プランの進捗状況を検証し、状況変化等があれば、それに応じた対応策を講じること。 団体間で共通する課題の解決に向けて、各団体間の情報交換・共有を進め、連携した取組を進めること。</p> <p>団体の経営状況及び今後の経営見通しを把握し、将来的な経営課題に対して、指導担当課とともに出資団体に対する助言等の支援を行うこと。</p>
平成27年度	<p>改革プランのモニタリング項目(経営状況等)を分析し公表する。 改革プランの進捗状況を把握・検証し、助言・指導を行う。また、状況変化に応じて、対応策を講じる。(指導担当課・行政総務課) 団体間の課題・情報の共有の場づくりとして、経営幹部や総務担当者を対象とした会議を開催する。人材育成等の共通課題を各団体で連携して課題解決を図るよう調整を進める。 団体の経営状況及び経営見通しを把握するため、ヒアリングを実施する。将来的な経営課題があれば、団体が対応策を講じられるよう助言等必要な支援を行う。(指導担当課・行政総務課)</p>	<p>改革プランのモニタリング項目の分かりやすい情報提供を行うことで、出資団体の経営状況等を明らかにすること。</p> <p>・各団体の改革プランの着実な進展が図られること。 ・健全経営に向けた経営基盤の確立が図られること。 ・人的・財的自立が促進すること。 ・団体間における連携基盤の制度設計及び課題解決に向けた具体的取組に着手すること。</p>	<p>10月に、改革プランモニタリング項目における決算数値や職員の状況を一覧に取りまとめ、財務指標や前年度との増減についてグラフやコメントを付与するなどより分かりやすさを追求した上で、ホームページで公表した。</p> <p>8月に、各団体に対して、行政総務課及び指導担当課でヒアリングを実施し、改革プランの進捗状況や課題について確認を行った。改革プランについては、当初計画に基づいて着実に実施をされている。一方で、団体によっては、改革プラン策定以降の状況変化や、今後オリンピック・パラリンピックの開催に向けて、新たな対応も見込まれている。</p> <p>4月、9月、3月に出資団体調整会議(経営責任者を対象)を開催し、改革プランの取組状況や課題について意見交換や情報共有を行った。5月、7月、11月、2月に各出資団体総務担当者会議を開催し、職員の人事交流基盤の構築に関する意見交換を行った。人事交流基盤の構築に向けて、各団体の業務に対する相互理解を促進する機会を設けることや、共同研修の実施等について、今後会議で検討していくことが確認された。11月と2月に開催した総務担当者会議では、団体の会議室を会場にし、その団体から業務紹介を行ってもらうなど相互理解を促進した。</p>	<p>情報公開については、モニタリング項目のデータの蓄積による公表資料の充実化を図ること。 改革プランの着実な実施を進めること。また、オリンピック・パラリンピックの開催など状況変化による新たな課題に対して、市及び団体で連携した対応を行うこと。 団体の相互理解の推進、共同研修の実施について検討を行うこと。 土地開発公社については、当面の間、存続させるとの結論を得たので、本個別課題に組み込む。 改革プランの中間年度終了に伴い、これまでの実績を踏まえて今後の出資団体改革のあり方の検討に着手すること。</p>

	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
平成28年度	<p>改革プランのモニタリング項目(経営状況等)を分析し公表する。</p> <p>改革プランの進捗状況を把握・検証し、助言・指導を行う。また、状況変化に応じて、対応策を講じる。(指導担当課・行政総務課)</p> <p>団体間の課題・情報の共有の場づくりとして、経営幹部や総務担当者を対象とした会議を開催する。人材育成等の共通課題を各団体で連携して課題解決を図るよう調整を進める。</p> <p>団体の経営状況及び経営見通しを把握するため、ヒアリングを実施する。将来的な経営課題があれば、団体が対応策を講じられるよう助言等必要な支援を行う。(指導担当課・行政総務課)</p> <p>土地開発公社について、改革プランを作成し、他団体と同様に進捗管理を行う。</p> <p>これまでの出資団体改革の取組を検証し、今後の出資団体改革のあり方についての検討に着手する。検討にあたっては、「次の行財政改革」の基本方針のスケジュールに合わせていく。改革プランの前倒し実施も念頭に置く。</p>	<p>改革プランのモニタリング項目について、複数年度のデータ蓄積により、情報公表資料の充実を行うことで、出資団体の経営状況や傾向等を明らかにすること。</p> <ul style="list-style-type: none"> 各団体の改革プランの着実な進展が図られること。 健全経営に向けた経営基盤の確立が図られること。 人的・財的自立が促進すること。 団体における相互理解の機会を設けること。共同研修の実施など団体間における連携を進めること。 土地開発公社の改革プランの策定。 <p>これまでの出資団体改革の取組を検証し、課題の抽出を行うとともに、今後の出資団体改革のあり方についての検討に着手することはもとより、「次の行財政改革」の基本方針の策定作業と同期をとり、同じ方向性を持った出資団体改革のあり方について、具体的な検討を行うこと。</p>	<p>昨年度と同様、改革プランモニタリング項目における決算数値や職員の状況等の一覧を10月に市ホームページで公表した。</p> <p>8月に、各団体に対して、行政総務課及び指導担当課でヒアリングを実施し、改革プランの進捗状況や課題について確認を行った。</p> <p>4月、9月、3月に出資団体調整会議(経営責任者を対象)を開催し、改革プランの取組状況や課題について意見交換や情報共有を行った。5月、8月、11月、3月に土地開発公社総務担当者会議を開催し、団体の会議室を会場とし、その団体から業務紹介を行うことで相互理解を促進した。また、団体間による共同研修の実施等については、各団体共通事項として情報公開制度・個人情報保護制度をテーマに3月実施した。</p> <p>土地開発公社について改革プランの作成を確認した。引き続き進捗管理を行う。</p> <p>「藤沢市行財政改革2020基本方針」の考え方に合わせた出資団体改革の方向性についての検討を進めた。</p>	<p>第二次出資団体改革プランの取組を検証し、新たな課題の抽出を行う。</p> <p>「藤沢市行財政改革2020基本方針」に掲げる出資団体改革の推進の趣旨に則り、新たな出資団体改革基本方針を策定する。</p> <p>行財政改革2020実行プランにおいても引き続き取り組む課題</p>
平成29年度	取組項目(予定)	成果目標	成果実績・年度末見込み	次年度課題(見込み)

		実施項目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
実施 スケジュール	1. 公益財団法人への移行 (平成25年4月1日時点、5団体中3団体移行済み)	計画	→					
		実績	1団体は公益財団法人に、1団体は一般財団法人に移行し、全団体で公益法人制度改革への対応が完了。(平成26年4月)					
	2-1. 改革基本方針の策定 (行政総務課・指導担当課)	計画	情報公開の推進(改革プランモニタリング項目の公表)					
		実績	素案を作成し各団体、指導担当課と協議。10月に確定。	10月に改革プランモニタリング項目をホームページで公表	10月に改革プランモニタリング項目をホームページで公表	10月に改革プランモニタリング項目をホームページで公表		
	2-2. 今後5年間に向けた課題抽出 今後の取組方針の検討 (H29「改革検証期間」)	計画	→					
		実績						
	3-1. 経営課題等の点検・改革プランの作成(出資団体・指導担当課)(H25「改革準備期間」)	計画	点検	→	プラン作成			
		実績	各団体の課題確認を実施 平成25年度中にプラン作成					
	3-2. 改革プランによる取組 (出資団体) 取組への助言・指導(指導担当課・行政総務課) (H26-H28「集中改革期間」)	計画	H26~H28集中改革期間					
		実績			出資団体調整会議の開催(4回) 出資団体総務担当者会議の開催(2回) 決算状況の点検及び改革プラン取組内容のヒアリング	出資団体調整会議の開催(3回) 出資団体総務担当者会議の開催(4回) 決算状況の点検及び改革プラン取組内容のヒアリング	出資団体調整会議の開催(3回) 出資団体総務担当者会議の開催(4回) 決算状況の点検及び改革プラン取組内容のヒアリング	

指標		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合計	結果
自主財源比率	a.基準値(H24決算値)	42.6%	42.6%	42.6%	42.6%			基準値(平成24年度実績値)42.6%に対し、平成28年度見込みは39.9%となり、基準値と2.7%のマイナス差が生じた。
	b.実績値	42.1%	41.5%	40.3%	39.9%			
	c.基準値との差	0.5%	1.1%	2.3%	2.7%			
備考	H24年度比 0.5%の原因は、産業振興財団2.6%(県受託事業の減)、市民会館サービス・センター 1.8%(売上減)等によるもの。	H25年度比 0.6%の原因は、産業振興財団17.4%(藤沢産業センター廃止に伴う施設管理運営事業の終了による収益減)等によるもの。	H26年度比 1.2%の原因は、みらい創造財団2.1%(市負担金の増)、市民会館サービス・センター 0.9%(市委託料の増)、社会福祉協議会 12.7%(会計基準変更による収入減等)によるもの。	H27年度比 0.4%の原因は、市民会館サービス・センター 2.2%(市指定管理料の増)、社会福祉協議会 1.5%(総収入減)等によるもの。				

付 記

自主財源比率 = 7団体の総収入に占める市支出金(委託料, 補助金, 負担金等)以外の割合を平均したもの
 7団体 = 出資比率25%超の9団体のうち, 藤沢市土地開発公社及び(一財)藤沢市開発経営公社を除く7団体 (除外理由: 藤沢市土地開発公社は, 別の個別課題でそのあり方に関する検討がなされていたが, 存続させることが平成27年度に確定し, 本個別課題に平成28年度から組み込まれることとなったため。(一財)藤沢市開発経営公社は, 公益目的支出計画に基づき, 本市に対して, 市支出額を超える寄付を行っているため。)

「a. 基準値」= 平成24年度決算値 「b. 実績値」= 当該年度決算値。

参考として, 以下に, 各団体の自主財源比率を示すとともに, 経営の健全性を把握するため流動比率, 自己資本比率を示す。また, 注意を要する数値の欄は網掛けで表示する。

なお, 注意を要する数値については, 個別に団体に確認を行うとともに, 今後の対策が必要であれば早期の対応を図る。

(参考 各団体における自主財源比率, 流動比率, 自己資本比率の状況)

団体名	指標	平成24年度 (基準値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
藤沢市土地開発公社	自主財源比率	98.1%	98.2%	97.8%	97.6%	97.2%	
	流動比率	1,505.9%	1,580.6%	212.3%	9,411.0%	5,152.9%	
	自己資本比率	46.1%	48.5%	51.5%	53.3%	48.6%	
(一財)藤沢市開発経営公社	自主財源比率	-	-	-	-	-	
	流動比率	1,645.2%	17,421.4%	23,116.2%	24,283.7%	24,626.2%	
	自己資本比率	34.1%	34.7%	95.9%	95.9%	95.9%	
(公財)藤沢市まちづくり協会	自主財源比率	36.3%	36.1%	41.0%	43.5%	44.9%	
	流動比率	216.6%	238.4%	218.6%	250.8%	236.7%	
	自己資本比率	41.4%	44.1%	46.4%	50.4%	52.3%	
(公財)藤沢市保健医療財団	自主財源比率	67.9%	68.1%	68.5%	69.6%	69.8%	
	流動比率	116.2%	106.3%	126.2%	134.0%	139.8%	
	自己資本比率	79.4%	76.0%	76.4%	68.1%	68.0%	
(公財)藤沢市みらい創造財団	自主財源比率	31.3%	33.8%	34.0%	33.1%	34.5%	
	流動比率	116.7%	93.8%	89.8%	90.0%	97.4%	
	自己資本比率	58.6%	55.5%	55.1%	54.2%	53.2%	
(公財)湘南産業振興財団	自主財源比率	66.6%	64.0%	46.6%	46.9%	45.9%	
	流動比率	147.0%	224.1%	242.7%	224.2%	269.7%	
	自己資本比率	61.4%	67.0%	64.7%	64.9%	66.5%	
(株)藤沢市興業公社	自主財源比率	12.5%	11.8%	12.2%	14.2%	13.3%	
	流動比率	256.9%	344.9%	302.5%	375.6%	430.7%	
	自己資本比率	50.9%	64.0%	64.1%	69.2%	69.0%	
藤沢市民会館サービス・センター(株)	自主財源比率	40.6%	38.8%	40.5%	39.6%	37.4%	
	流動比率	472.0%	372.8%	307.6%	344.1%	296.5%	
	自己資本比率	56.9%	51.0%	52.6%	42.4%	39.5%	
(社福)藤沢市社会福祉協議会	自主財源比率	42.9%	42.2%	47.8%	35.1%	33.6%	
	流動比率	394.3%	423.6%	442.5%	377.3%	537.6%	
	自己資本比率	57.2%	57.4%	57.2%	57.1%	59.20%	
平均	自主財源比率	42.6%	42.1%	41.5%	40.3%	39.9%	
	流動比率	420.6%	2,403.2%	3,105.8%	3,260.0%	3,329.3%	
	自己資本比率	55.0%	56.2%	64.1%	62.8%	63.0%	

流動比率は, 流動資産を流動負債で除した数値であり, 支払い能力を表すもので, 短期的な財務の安全性を測る指標である。一般に150%以上が望ましいとされ, それを下回る場合(特に100%を下回る場合)は注意を要する。

自己資本比率は, 正味財産(自己資本)を資産合計(総資本)で除した数値であり, この数値が高いほど, 財務的安全性が高いものである。一般に40%以上が望ましいとされ, それを下回ると注意が必要である。

財政の効果		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合 計
	d.目標値						
	e.実績値						
付 記							

新・行財政改革 実行プラン 個別課題票

【実施期間 平成25年～29年】

課題名	職員のやる気,モチベーションの向上		課題番号	1-(2)
所管部	総務部	関係課	職員課	

課題概要 (取組前の状況)	地方分権改革やそれに伴う公務員制度改革,職員構成の変化などが進行している中で,複雑高度化した課題,多様化した住民ニーズなどへの対応が求められており,自治体の一人一人の職員が持つ能力を最大限に発揮させることが重要である。このためには,能力発揮の源泉となる職員のやる気・モチベーションをどのように維持・向上させていくかが課題となる。
------------------	--

新・行財政改革基本方針に 基づく3つの改革 該当するものに つける(複数可)	1. 将来収支・経済効果を見据えた事業の効率化を図る改革
	2. 市民サービスの質的向上を図る改革
	3. コスト意識の徹底を図る改革

取組概要	自治体の最大の資源である「職員」のやる気やモチベーションを引き出すべく,人事・研修制度の見直しを行うと共に,メンタルヘルスの維持・向上にも取り組んでいく。 ・人材育成型人事評価制度の更なる推進 ・人材育成基本方針見直しに伴う,フリーエージェント制度など人事制度の見直し ・人材育成基本方針見直しに伴う,研修カリキュラム等の見直し ・メンタルヘルス調査をはじめとするメンタルヘルスの維持・向上			
平成25年度	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
	(1)人材育成基本方針の検証に基づく基本方針の再構築 ・ジョブローテーションや専任職,FA制度等の活用並びに職務職責に応じた人事配置の実施 ・受講者評価点,学習到達度に基づく基本・派遣研修計画の見直し及び職場研修(OJT)の推進 (2)風通しの良い職場環境づくりの推進 ・「あいさつ・声かけ運動」の推進 (3)メンタルヘルス対策 ・職員メンタルヘルス調査の実施及び「心の健康づくり計画」(H24策定)に基づくメンタルヘルス対策事業	・人材育成基本方針の再構築 ・「職場の健康度」指標の一般平均値以上の達成	(1)人材育成基本方針の見直しを実施した。これに伴い,研修カリキュラム全体や人材育成型人事評価制度の評価項目等を見直しも実施した。 (2)「あいさつ・声かけ運動」やコミュニケーション研修等の実施 (3)7月に職員メンタルヘルス調査を実施,この結果を受けて,10月より産業カウンセラーによる所属長面談を実施するとともに,各職員のセルフケアについての講習会等を実施した。	

	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
平成26年度	<p>(1)人材育成基本方針に基づく施策 ・基本方針に基づく研修の実施並びにOJTの推進 ・人材育成につながる人事制度の推進 人材育成型人事評価制度やFA,専任職制度,自己申告制度を活用した適材適所の人事配置,登用</p> <p>(2)風通しの良い職場環境づくり ・「あいさつ・声かけ運動」の推進 ・クレドマスター投票の実施 ・出張職場研修「接遇・コミュニケーション」の実施</p> <p>(3)メンタルヘルス対策 ・「心の健康づくり」計画に基づく健康相談等のメンタルヘルス対策事業の実施 ・職員メンタルヘルス調査及び調査結果に基づく所属長面談等のフォローの実施</p>	<p>・職員のモチベーション向上 ・職員間のコミュニケーション能力向上 「職場の健康度」指標の一般平均値以上の達成 職員アンケート結果の向上</p>	<p>(1)人材育成基本方針に基づく施策 ・基本方針に則した人事評価制度及び研修カリキュラムを一体的に運用 ・各研修の実施にあたり方針の内容について詳細な説明を実施 これらにより,研修目的や評価基準,求められる能力等が明確になり,職員の自己啓発やモチベーションの向上につながっている。</p> <p>(2)風通しの良い職場環境づくり 「あいさつ・声かけ運動」の継続的な取り組みを実施。 これに加え, ・新たに「クレドマスター投票」を実施 投票行為により職員全体の接遇に対する意識を喚起するとともに,接遇意識の比較的高い被投票者の,意欲向上につながっている。 ・出張職場研修(接遇)の実施 職場内の接遇・コミュニケーションについて,組織として一体感のある風土の醸成につながっている。</p> <p>(3)メンタルヘルス対策 ・4月に所属長研修において,「職場のメンタルヘルスケア」の講義を実施。所属長によるラインケア ・4月に新採用職員に対し,健康管理に関する講義を実施するとともに,9月に不調者に対する保健師面談を実施。職員のセルフケア及び産業保健スタッフによるケア ・7月に「職員メンタルヘルス調査」を行い,職員個人個人への指導を実施。 ・8月,6号事業所(学校給食職場)で給食調理員,栄養士対象のメンタルヘルス研修を実施。職員のフォロー ・9月に人事・研修担当職員による半年間の振り返り面談を実施。新採用のフォロー 「職場の健康度」は,一般平均値を上回り,昨年度値を0.4ポイント上回った。 ・11~1月,メンタルヘルス調査に基づき,所属長対象の,産業カウンセラーによる面談を実施。 所属長による職場の現状の把握及び職場のマネージメントに活かされている。 ・3月,メンタルヘルス調査分析の結果,職員全体の健康面の課題とされた「対処可能感」を高め,職場のコミュニケーションを改善するための研修を管理職層向けに実施。 管理職自身のセルフケア及び,ラインケアによる予防につながっている。</p>	<p>(1) ・FA,専任職制度のさらなる活用を進めるため,研修の中で制度の周知を図る必要がある。</p> <p>(2) ・「あいさつ・声かけ運動」を行うことにより,職員の接遇に対する意識も高まってきているが,「市民サービス」及び「職員間のコミュニケーション」のさらなる向上を目指し,組織として一体感のある取り組みが必要である。</p> <p>(3) ・市独自に実施してきた職員メンタルヘルス調査を,労働安全衛生法改正により2015年12月1日から義務化される「ストレスチェック」に適合する仕様に移行しながら,継続的に実施する必要がある。</p>

	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
平成27年度	<p>(1)人材育成基本方針に基づく取組の推進 ・人材育成基本方針に基づく専任職などの人事制度の活用並びに職務職責に応じた人事配置の実施 ・人材育成基本方針に基づく研修の実施並びにOJTの推進</p> <p>(2)風通しの良い職場環境づくりの推進 ・「あいさつ・声かけ運動」の推進</p> <p>(3)メンタルヘルス対策 ・職員メンタルヘルス調査及び「心の健康づくり」計画に基づくメンタルヘルス対策事業の実施 ・「心の健康づくり」計画期間終了。次期に向けた計画評価・見直し</p>	<p>・人材育成基本方針に基づくジョブローテーションや専任職等の人事制度の活用並びに研修体系の構築による職場環境の向上 ・「職場の健康度」指標の一般平均値以上の達成 ・「心の健康づくり計画」の第二次計画の策定</p>	<p>(1)人材育成基本方針に基づく取組の推進 ・ジョブローテーションを基本とし、庁内フリーエージェント制度、専任職制度を活用し、職員のモチベーション向上を図った。 ・研修実施の際に必ず、人材育成基本方針の説明を行い浸透を図った。OJTの推進については4月当初にマンツーマン指導員に対し「効果的な新人育成の手法」についての研修会を実施した。</p> <p>(2)風通しの良い職場環境づくりの推進 ・合同クレド研修(コミュニケーション編)を実施。年代、階層の違う職員を一堂に会し、職員間コミュニケーションの在り方について認識の共有を図った。 ・出張職場研修を7回実施し職場コミュニケーションの重要性について共有を図った。 ・クレドポストを設置し職員同士が良い部分を認め合う雰囲気作りを行った。</p> <p>(3)メンタルヘルス対策 ・8月に職員メンタルヘルス調査を実施済。 ・10月に各職員に結果報告書を送付、メンタルヘルスへの気づき、対応(セルフケア)の推進を行った。 ・12月から1月まで職員メンタルヘルス調査の分析結果に基づき所属長のカウンセラー個別面談を実施。 (面談実施件数 174件) ラインケアの充実による一次予防、及び所属長自身のメンタルヘルスケアにつなげる。 ・保育園及び本庁その他事業場の安全衛生組織によるメンタルヘルス研修会「ベップトーク(言葉がけの技術)を活用して人間関係を快適に」を11月実施した。 ラインケア及びセルフケアの推進 ・メンタルヘルス調査の結果、健康上の課題とされている「対処可能感」向上のための職場としての取組として、1月26日に管理職対象「メンタルヘルス研修」を実施した。 ・平成28年度からの第二次「心の健康づくり計画」を策定した。</p>	<p>(1) ・時勢に沿った人材育成方針の研究を続ける必要がある。</p> <p>(2) ・庁舎再整備に向け職場が分散していることを踏まえ、一体感のある取組が必要である。</p> <p>(3) 2015年12月1日義務化された労働安全衛生法に基づく「ストレスチェック」の平成28年度実施。現行メンタルヘルス調査において指標としている「職場の健康度」と同様の指標による組織分析評価が可能となる仕様での移行。</p>

	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
平成28年度	<p>(1)人材育成基本方針に基づく取組の推進 ・人材育成基本方針に基づく専任職・FA制度などの人事制度の活用及び効果の検証・見直し ・職務職責に応じた人事配置の実施と人材の登用 ・人事評価の給与反映に向けた人材育成型人事評価制度の検討 ・人材育成基本方針に基づく研修の実施並びにOJTの推進</p> <p>(2)風通しの良い職場環境づくりの推進 ・「あいさつ・声かけ運動」の推進</p> <p>(3)メンタルヘルス対策 ・ストレスチェックの実施及び第二次「心の健康づくり計画」に基づくメンタルヘルス対策事業開始</p>	<p>・人材育成基本方針に基づく(ジョブローテーション等の人事制度及び人材育成型人事評価制度の活用並びに研修体系の構築による職場環境の向上 ・「職場の健康度」等の組織分析指標の一般平均値以上の達成</p>	<p>(1)人材育成基本方針に基づく取組の推進 ・人材育成型人事評価制度を一部改訂し、評価の給与反映に向けた試行を実施した。 ・人材育成基本方針に則り研修を実施する中で「職員一人一人の資質の向上」を図り、自己啓発を促すことで業務に対する興味が高まりモチベーションの向上に繋げることができた。</p> <p>(2)風通しの良い職場環境づくりの推進 ・合同クレド研修(コミュニケーション編)を昨年より多く実施した。職員間コミュニケーションの重要性を再認識させることができた。 ・出張職場研修を通じ職場コミュニケーションの重要性を浸透させた。</p> <p>(3)メンタルヘルス対策 ・年度当初に所属長集合研修において「所属長に必要なメンタルヘルスの知識(ラインケア)」の研修を実施し「職場環境の把握と改善」、「事例性の把握」、「相談対応」といった所属長の役割及び法的な責任について各課等の長が再確認することができた。 ・改正労働安全衛生法に基づくストレスチェックを、対象者を拡大し8月に実施した。 ・10月にチェックを行った各個人宛に結果報告書を送付し、自ら心身の健康度に気づき、必要なセルフケアを行うことを推進した。また、ストレス度が高いと評価された職員は、今年度から、申し出により産業医の面接を通じ、必要とされた措置を受けることができるので、面接を勧奨した。</p>	<p>(1) ・試行・検証を継続し課題解決を図る必要がある。</p> <p>(2) ・所属長を中心としたコミュニケーションを図りやすい職場づくりが必要である。</p> <p>(3)メンタルヘルス対策の更なる進展</p> <p>行財政改革2020実行プランにおいて「職員研修の充実」として、継続課題とする。</p>
平成29年度	取組項目(予定)	成果目標	成果実績・年度末見込み	次年度課題(見込み)

実施項目		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
実施スケジュール	人材育成基本方針の検証に基づく基本方針の再構築	計画	再構築 → 施行				
		実績	改訂版を作成	施行			
	人材育成基本方針に基づく専任職等の人事制度の活用並びに職務職責に応じた人事配置の実施	計画		実施			
		実績		計画どおり実施	計画どおり実施	計画どおり実施	
	人材育成基本方針に基づく研修体系の構築並びにOJTの推進	計画		実施			
		実績		計画どおり実施	計画どおり実施	計画どおり実施	
	あいさつ・声かけ運動の実施	計画	実施				
		実績	計画どおり実施	計画どおり実施	計画どおり実施	計画どおり実施	
	コミュニケーション能力等向上のための研修の実施	計画	実施				
		実績	計画どおり実施	計画どおり実施	計画どおり実施	計画どおり実施	
	職員メンタルヘルス調査(H28からストレスチェック)の実施	計画	実施				
		実績	計画どおり実施	計画どおり実施	計画どおり実施	計画どおり実施	
	「心の健康づくり計画」メンタルヘルス対策事業	計画	第一次計画期間		第二次計画策定	第二次計画期間	
		実績	計画どおり実施	計画どおり実施	計画どおり実施	計画どおり実施	

指標	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合計	結果
職場の健康度 (職員メンタルヘルス調査より)	a.目標値	-	-	-	-		平成24年度実績値51.8に対し、平成28年度実績値は53.3となり、1.5ポイント上昇した。
	b.実績値	51.9	52.3	52.6	53.3		
付記	全職員を対象に実施している健康度調査の結果のうち、「職場の健康度」を実績値として表示 (標準偏差値50:偏差値は、委託業者が保有する70万人以上のデータから、日本の産業構造に合う形で無作為にサンプリングした120社1,000人の結果を利用した一般平均をもとに算定) 平成24年度実績値 51.8						

指 標		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合 計	結 果
風通しの良い職場(現場起点の視点に関するアンケートより)	a.目標値	-	-	-	-			平成25年度実績値45.9%に対し、平成28年度実績値は58.9%となり、13ポイント上昇した。
	b.実績値	45.9%	55.5%	61.2%	58.9%			
付 記	全職員を対象に実施した「現場起点の視点に関するアンケート」の結果のうち、「市役所全体が風通しの良い、コミュニケーションが図りやすい雰囲気であると感じていますか。」という設問に対し、「感じている。」「概ね感じている。」と回答した割合を実績値として表示 平成25年度から実施							

財政的効果		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合 計
	d.目標値						
	e.実績値						
付 記							

新・行財政改革 実行プラン 個別課題票

【実施期間 平成25年～29年】

課題名	公共施設の管理及び業務支援	課題番号	2 - (1)
所管部	企画政策部・計画建築部	関係課	企画政策課・公共建築課

課題概要 (取組前の状況)	従来の公共施設の改修及び修繕等は、施設管理者からの雨漏り、ひび割れ、機械の停止などの実態が明らかになった時点で所要の対応を実施するなど、施設利用状況・老朽化度・財政支出の平準化等を考慮した計画的なものではなかった。しかし、公共施設マネジメント白書で明らかにしたとおり、78.4万㎡の施設のうち築後30年を経過したものが約42万㎡、54%を占めているため、今後20年間の単純な建替え需要に伴う財政支出は1,435億円にも上ると試算されており、市有施設(ストック)全体を見据えた的確な修繕施設の抽出と計画的な予算配分により、公共施設の長寿命化を実現することで、施設修繕費の縮減を図ることが求められている。
------------------	--

新・行財政改革基本方針に 基づく3つの改革 該当するものに つける(複数可)	1. 将来収支・経済効果を見据えた事業の効率化を図る改革
	2. 市民サービスの質的向上を図る改革
	3. コスト意識の徹底を図る改革

取組概要	<p>既存施設の有効活用や機能更新をはじめ、耐震性の向上、修繕計画の策定などについて総体的なコーディネートを行い、計画的な維持修繕に基づく公共施設の長寿命化による修繕費の縮減を支援し、財政支出の平準化を実現する。(平成25年度末に公共施設再整備基本方針を策定した。)</p> <p>1) 現在、紙及びエクセルベースで作成されている建物台帳をシステム化する。建物台帳に記載されていない平成14年度以降に建設された施設についても順次システムに入力する。</p> <p>2) 標準的耐用年数期間内にあるか否かを問わず、ストックの有効活用の検討や適切な維持管理状況を把握し長寿命化を図る。</p> <p>3) 公共建築物台帳システムを活用し、個別施設の再編計画時に技術支援を行う。</p> <p>4) 国や専門機関が主催する研修会・講習会等への参加を促進し、近年の技術革新に係る専門的な情報の取得に努めるとともに、各々の職員の経験と実績がもつ「技術・ノウハウの共有化・伝承(ナレッジマネジメント)」を推進する。</p>
------	---

	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
平成25年度	<ul style="list-style-type: none"> 既存台帳のシステム化(ソフト選定及び導入作業) 全庁的な整備計画の策定に向けた施設の新築及び改築等の総合的な事業費の検証 	<ul style="list-style-type: none"> 公共施設台帳システムのソフト選定及び導入作業を行うこと 事業手法の横断的な検討 	<ul style="list-style-type: none"> 台帳システム選定のプロポーザルの実施(9月)に業者決定し、システム構築及び公共施設調査資料のデータ量抽出を実施 	
平成26年度	<ul style="list-style-type: none"> 既存台帳のシステム化(追加情報調査及び入力作業) 全庁的な整備計画の策定に向けた施設の新築及び改築等の総合的な事業費の検証 ナレッジマネジメント手法の検討 	<ul style="list-style-type: none"> 公共施設台帳システムの追加情報調査及び入力作業の完了 設計や発注における事業手法の横断的な検討及び事業効果を検証 ナレッジマネジメント(案)を策定するとともに、リスク共有化を図るため、公共建築課内にリスク管理委員会を設置し、工事現場における建設業法や労働安全衛生法等の関係法令に基づいた「リスクパトロールチェックシート兼改善事項確認書」を作成する。また、定期的に現場巡回することにより、施工者への注意喚起と職員の技術力の向上を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成14年度以降に新築・増築等された施設について、台帳作成のため追加情報調査を実施し、データ入力を完了した。 藤沢公民館・労働会館複合化施設の工期算定や資材・労務費の実情の検証を行った。また、検証を踏まえた早期発注・完成の原則に伴う発注方法を決定した。 ナレッジマネジメント手法を検討し、(案)を策定した。また、課内に立ち上げたリスク管理委員会にて「リスクパトロールチェックシート兼改善事項確認書」を作成し、これに基づきリスク管理一元化並びに改善を要する場合の報告書提出を義務付け、課内周知することで改善点の情報共有化に努めた。合わせて施工現場の定期巡回を行い、注意喚起と技術力向上を図った。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成26年度は予定の成果を達成した。引き続き当初予定の取組実施を行う必要がある。 -1 既存台帳のシステム化(追加情報調査及び更新作業) -2 公共施設管理システム活用に伴う課題整理等 -3 長寿命化方策の検討・策定 ナレッジマネジメント手法の導入

	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
平成27年度	公共建築物台帳システムの情報更新 公共施設長寿命化方策の検討・策定 リスク管理委員会の推進と新技術の研修会等への積極参加及び職員のやる気とモチベーションの向上を目指したナレッジマネジメント手法の導入	公共建築物の更新情報を公共建築物台帳システムへ反映するための作業手法を決定する。 公共建築物長寿命化(予防保全)指針を策定する。 風通しの良い職場環境の構築を前提とした、技術支援や工法選定等のナレッジマネジメント手法を活用する。	長寿命化(予防保全)指針による対象施設の情報を更新した。 公共建築物長寿命化(予防保全)指針を策定。 リスク管理委員会による施工現場の定期巡回の実施により、職員並びに請負者が関係法令の認識を深め、効果が現れているとともに、工事監理における安全に対する意識が浸透してきた。また、新たな技術の習得については、官民各分野で開催される技術研修会やセミナーに積極的に参加しており、課内会議等を利用し情報の共有化を図った。	ナレッジマネジメント手法の運用
平成28年度	公共建築物台帳システムの情報更新 公共建築物長寿命化(予防保全)指針に基づく、計画的な維持管理の推進 リスク管理委員会の推進とさらなる浸透を図るとともにナレッジマネジメント手法の運用を図る。	公共建築物の更新情報を公共建築物台帳システムへ反映する。 長寿命化(予防保全)に向け、検証を行うためのモデル施設での選定と試行。 さらなるナレッジマネジメントによるスキルアップを目指す。	公共建築物台帳システムの情報を更新するとともに、長寿命化の予防保全対象と捉えている昭和60年から平成13年までの実態調査を実施し、公共建築物台帳システムに反映させた。 長寿命化の予防保全に向け、モデル施設を選定し、保全項目の精査を行った。 リスクパトロールの継続した実践により安全に対する相乗効果が図られた。また、新庁舎建設、市民病院再整備、藤沢公民館・労働会館等複合施設建設工事等、かつてない大規模な事業や発注手法に対する検証や現場管理の進捗状況報告について、監督員を中心に課内会議等を通じて定期的に報告することにより、工事監理に対する意識改革が行われた。	モデル施設による検証を行い、予防保全型における保全項目を精査し、中長期計画の策定に向けた取組を進めていく。 公共建築物台帳システムの情報更新やナレッジマネジメントの推進や業務の見える化に関しては、今後は通常業務として継続していく。
平成29年度	取組項目(予定)	成果目標	成果実績・年度末見込み	次年度課題(見込み)

実施スケジュール	実施項目		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
			計画	-----▶			
公共施設台帳システム化の導入	実績		システム選定及び構築 公共施設調査資料のデータ量抽出				
	計画						-----▶
公共施設台帳システムの追加情報調査及び入力作業の実施	実績			新築・増築等された施設の追加情報調査を実施	今年度に施設更新した情報を追加	昭和60年から平成13年度までの実態調査を実施	
	計画				指針策定		-----▶
計画的な維持管理手法として管理システム活用に伴う課題整理と長寿命化方策検討等及び公共施設再整備プランとの連携を図る	実績				2月の市議会特別委員会に長寿命化(予防保全)指針を報告し、3月に策定	モデル施設の選定と保全項目の精査	
	計画			検討	試行運用	改善	-----▶
ナレッジマネジメントの推進等	実績			工事現場技術向上のためリスク管理委員会設置及び運用	リスク管理委員会並びにナレッジマネジメント手法を運用中	リスクパトロールの継続と大規模事業の工事監理等の課内共有を実践	

指標		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合計	結果
	a.現状値							
	b.実績値							
	c.効果値							
付記	平成29年度から台帳システムによる試験運用を開始することから、平成30年度から案件数値の指標設定を行っていく予定。							

財政的效果		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合計
抑制効果額	d.目標値						
	e.実績値						
付記	指標設定と同様に平成30年度から施設修繕費縮減額の効果数値設定を行う予定。						

新・行財政改革 実行プラン 個別課題票

【実施期間 平成25年～29年】

課題名	公有財産の有効活用	課題番号	2 - (2)
所管部	企画政策部	関係課	企画政策課 (公共建築課)

課題概要 (取組前の状況)	市が保有している土地・建物等の機能更新に伴って新たに生じる他の活用が可能な資産について、その有効活用の方策が課題となっている。
------------------	---

新・行財政改革基本方針に 基づく3つの改革 該当するものに をつける(複数可)	1. 将来収支・経済効果を見据えた事業の効率化を図る改革
	2. 市民サービスの質的向上を図る改革
	3. コスト意識の徹底を図る改革

取組概要	<p>財政の健全化に資する公有資産の有効活用や不要資産の処分を推進するため、各部課が保有する土地等で、行政目的を終了したもの又は終了を予定しているものを確認し、効率的かつ効果的な資産管理を進める。 また、老朽化が進む公共施設の再整備方針・再整備プラン等を策定し、将来を見据えた公共施設の再編を進める。</p> <ul style="list-style-type: none"> 各部課で保有している資産の確認 現在進んでいる又は今後進められる計画において、既に行政目的を終了又は終了を予定している資産の把握 藤沢市公有地等活用検討委員会(H27より「藤沢市公共資産活用等検討委員会」に組織改正)において、市が保有している公有地等の資産のうち、行政目的を終了し、又は終了を予定している資産の活用に向けた手法の検討 公共施設再整備基本方針及び再整備プランの策定(公共建築物台帳システムの活用と個別施設の再編計画時における公共建築課の技術支援)
------	--

	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
平成25年度	<ul style="list-style-type: none"> 各部課で保有している資産の確認 藤沢市公有地等活用検討委員会において公有地の活用に向けた方針の検討実施 各部課で保有している利用目的のない遊休資産の活用、処分計画の立案の促進 	<ul style="list-style-type: none"> 各部課で保有している資産の活用、処分の方策を検討する。 各部課で保有している資産の活用又は処分を図る。 	<p>7月及び1月に公有地等活用検討委員会を開催し、今年度の土地等の活用、処分の方法等を確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 目標としていた64件のうち28件を処分した。 公共施設再整備に向けた基本方針の策定に向けた検討を行い「藤沢市公共施設再整備基本方針」を策定した。 	<ul style="list-style-type: none"> 委員会で課題として挙げられた土地の活用等の進捗状況の確認 「藤沢市公共施設再整備基本方針」を具体化する「公共施設再整備プラン」の策定

	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
平成26年度	<ul style="list-style-type: none"> 各部課で保有している資産の確認及び旧藤沢市公有地等活用検討委員会において公有地の活用に向けた方針の検討 公共施設再整備プランの検討 	<ul style="list-style-type: none"> 各部課で保有している資産の活用・処分の方策を検討し、決定された方策を実施することにより収益を確保する。 公共施設再整備プランを策定する。 	<p>公有地活用に関する公有地等活用検討委員会を2回開催し、今年度の土地等の活用、処分の方法等の決定と進捗状況報告を行った。また、1,177㎡(29件)の処分を行い、売却益を確保した。</p> <p>公共施設再整備プラン(素案)を7月に市議会(特別委員会)へ報告するとともに、パブリックコメント、市民説明会を順次実施した。10月に市議会へ改めて報告した後、11月に公共施設再整備プラン(確定版)を策定した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 委員会で課題として挙げられた土地の活用等の進捗状況の確認

	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
平成27年度	各部課で保有している資産の確認及び藤沢市公共資産活用等検討委員会において公有地の活用に向けた方策の検討 公共施設再整備プランに基づく個別施設の再整備の推進	各部課で保有している資産の活用、処分の方策を検討し、決定された方策を実施することにより収益を確保する。 公共施設再整備プランに基づく個別施設の再整備の進捗を図る。	公共資産(公有地)活用等検討委員会を2回開催し、今年度の資産等の活用・処分の方法等の決定と進捗状況報告を行った。また、2,309.92㎡(60件)の処分を行い、売却益を確保した。 公共施設再整備プラン(短期プラン)に位置づけた実施20事業の進捗管理を行うとともに、検討14事業のうち、3事業については、実施事業のレベルまで事業内容の向上を図った。	委員会で課題として挙げられた土地の活用等の進捗状況の確認
平成28年度	各部課で保有している資産の確認及び藤沢市公共資産活用等検討委員会において公有地の活用に向けた方策の検討 第1次公共施設再整備プラン(第1期短期プラン:平成26年度から平成28年度)に基づく個別施設の再整備の推進 第1次公共施設再整備プラン(第1期短期プラン)の総括と第2次公共施設再整備プラン(第2期短期プラン:平成29年度から平成32年度)の策定に取り組む。	各部課で保有している資産の活用、処分の方策を検討し、決定された方策を実施することにより収益を確保する。 第1次公共施設再整備プラン(第1期短期プラン)に基づく個別施設の再整備の進捗を図る。 第2次公共施設再整備プラン(第2期短期プラン)を策定する。	公共資産(公有地)活用等検討委員会を開催し、今年度の資産等の活用・処分の方法等の方策を検討した。また、1,391.66㎡(33件)の処分を行い、売却益を確保した。 第1次公共施設再整備プラン(第1期短期プラン)に掲げた実施事業20事業のうち、14事業で再整備が終了するとともに、計画策定の2事業が終了した。 所要の手続きを経て、年度末に「第2次公共施設再整備プラン」を策定した。	委員会で課題として挙げられた土地の活用等を引き続き検討していく。 第1次公共施設再整備プラン(第1期短期プラン)から継続した6事業について、引き続き事業進捗を図っていく。 行財政改革2020実行プランにおいても引き続き取り組む課題
平成29年度	取組項目(予定)	成果目標	成果実績・年度末見込み	次年度課題(見込み)

		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
実施スケジュール	決定方針に基づく、各部課で保有している資産の活用又は処分の実施	計画	-----	-----	-----	-----▶	
		実績	28件	1,177㎡(29件)	2,309.92㎡(60件)	1,391.66㎡(33件)	
	公共施設再整備プランの検討・策定	計画		第1次公共施設再整備プラン策定		第2次公共施設再整備プラン策定	-----▶
		実績		11月に策定済		3月に策定済	
	公共施設再整備プランに基づく個別施設の再整備計画の検討・策定	計画			精査・検討		-----▶
		実績			検討事業を実施レベルに向上させた事業 ・善行市民センター並びに善行保育園及び善行乳児保育園再整備事業 ・辻堂市民センター及び南消防署辻堂出張所複合化事業 ・藤が岡二丁目地区再整備事業	第2次再整備プランで新規実施事業に位置づけた事業 ・辻堂保育園等再整備事業 ・放課後児童クラブ整備事業((仮称)天神小学校区放課後児童クラブ、障がい児者一時預かり施設) ・鶴南小学校等再整備事業 ・六会中学校屋内運動場再整備事業	

指 標		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合 計	結 果
公有資産の有効活用面積	a.目標値			2,284㎡	2,500㎡			継続的な公有資産の有効活用に取り組み、平成27年度及び平成28年度のいずれも目標値を達成した。
	a'.見直し後の目標値			1,000㎡	1,000㎡			
	b.実績値	(28件)	1,177㎡(29件)	2,309.92㎡(60件)	1391.66㎡(33件)			
	c.効果値							
付 記	<p>平成25年度まで有効活件数 = 処分の合計件数 平成26年度より有効活用面積 = 処分の合計面積 に見直しをした。 平成28年度処分実績値内訳 道路: 廃道路敷 240.25㎡ 廃水路敷 389.40㎡ その他 425.28㎡ 管財課: 普通財産 336.73㎡</p> <p>指標見直しの考え方 以前の目標数値は処分可能な(行政目的が終わった、不用な)土地を、各課と管財課に照会したものであったが、それらの処分を進めてきた結果、売れにくい土地が残り、手続きに時間がかかることから、現実的に処分可能な土地の面積に修正した。</p>							

財政的効果		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合 計
土地活用・処分による収益額	d.目標値			96,000,000円	96,000,000円		192,000,000円
	d'.見直し後の目標値			42,000,000円	42,000,000円		84,000,000円
	e.実績値		50,811,474円	248,508,177円	114,218,480円		413,538,131円
付 記	<p>平成26年度より、土地処分・活用による収益額 = 有効活用による売却額 に見直しをした。</p> <p>見直しの考え方 上記の指標を見直した結果によるもの</p>						

新・行財政改革 実行プラン 個別課題票

【実施期間 平成25年～29年】

課題名	地域コミュニティ拠点施設(市民の家・自治会館)のあり方の検討	課題番号	3-(1)
所管部	市民自治部	関係課	市民自治推進課

課題概要 (取組前の状況)	<p>(市民の家) 地域コミュニティ形成の場として、概ね小学校区単位で41箇所を設置し、その管理は「藤沢市地域市民の家運営委員会連絡協議会」を指定管理者として委託している。しかし、平均稼働率は22%と利用が少なく、また、施設の老朽化に伴う建て替え費用等様々なコスト発生が今後の課題である。</p> <p>(自治会館) 現在、478自治会・町内会のうち約半数が自治会館を所有しており、施設の老朽化に伴う改築、大規模修繕の要望がある。地域コミュニティの重要な拠点施設であり、市として経費の一部を支援することは町内会活動の推進につながる。また、地域市民の家との兼ね合いや有効活用の視点を踏まえ、地域コミュニティ拠点施設の整備を進める必要がある。</p>
------------------	---

新・行財政改革基本方針に 基づく3つの改革 該当するものに をつける(複数可)	1. 将来収支・経済効果を見据えた事業の効率化を図る改革
	2. 市民サービスの質的向上を図る改革
	3. コスト意識の徹底を図る改革

取組概要	地域コミュニティの場、施設としての市民の家・自治会館のあり方の整理 市民の家の稼働率の向上に向けた取組 今後の改築等を含めた整備計画の作成			
平成25年度	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
	自治会館に係わる現状の把握調査(アンケート等の実施) -1市民の家の利用に係る詳細な現状把握(利用団体別・時間帯別・部屋別の利用統計に基づき、ニーズの把握をする) -2市民の家有効活用促進策検討・策定・一部実施	・自治会・町内会アンケートの分析、報告書の作成 ・市民の家の稼働率の向上	-1 自治会・町内会アンケート調査を実施(7月～9月) -2 データの分析(10月～12月) -3 アンケート集計結果報告書作成(1月～3月) -1 市民の家の利用に係る稼働率把握(4月～3月) -2 有効活用促進策の検討(4月～3月) 稼働率21.3%	市民の家との兼ね合いや有効活用の検討 -1指定管理者と密接に連携した問題点・利用者ニーズ等の洗い出し -2有効活用促進策にかかる検討の継続、策定及び実施
平成26年度	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
	-1地域コミュニティ拠点施設(市民の家・自治会館)のあり方方針の検討 -2地域コミュニティ拠点施設のデータベース作成 -1指定管理者に対するアンケート等の実施 -2有効活用促進策の検討の継続及び策定 地域コミュニティ拠点施設のあり方方針に基づく市民の家整備計画の検討	・地域コミュニティ拠点施設のあり方方針の策定 ・市民の家有効活用促進策の策定 ・市民の家稼働率の向上	-1 地域コミュニティ拠点施設のあり方方針のうち全41市民の家それぞれの今後の方向性を整理 -2 地域コミュニティ拠点施設のデータの整理、分析を進め、データベース化を実施 相互利用等を可能とするルール整備の検討に着手 -1 市民の家指定管理者等に対し、管理運営状況に関するアンケート及びブロック単位でのヒアリングを実施し、地域ごとの利用ルールを詳細に把握把握した地域の特性を踏まえながら、より利用しやすいルール整備の検討に着手 -2 ハード・ソフトの両面から、市民の家の機能として有効活用を図るほか、他の公共的機能・公益的機能への転換による有効活用を図るための促進策を指定管理者と協働のうえ検討に着手 稼働率22.4% 市民の家整備計画を検討	-1指定管理者と協働した利用者等への説明の実施 -2自治会館を所有する自治会町内会の相互利用等に関する意向や利用ルールの調整 -1各市民の家運営委員会との個別ヒアリング及び利用者等への説明の実施 -2有効活用促進策の策定 整備計画の検討の継続及び策定

	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
平成27年度	<ul style="list-style-type: none"> 地域コミュニティ拠点施設のあり方方針の策定 市民の家有効活用促進策の策定 市民の家整備計画の策定 	<ul style="list-style-type: none"> 地域コミュニティ拠点施設のあり方方針の策定 市民の家有効活用促進策の策定及び実施 市民の家稼働率の向上 市民の家整備計画の策定 	<ul style="list-style-type: none"> -1 市民の家指定管理者に対するブロック単位ヒアリングの結果を踏まえ、各市民の家ごとの今後のあり方を整理し、改めて指定管理者への説明及び各運営委員会との個別ヒアリングを実施し、今後のあり方(素案)を策定 -2 自治会・町内会の会館や支援に関するニーズの把握、相互利用を含めた支援策の検討 -1 市民の家指定管理者に対するブロック単位ヒアリングの結果を整理し、利用ルール改善(案)を作成し、指定管理者との協議に着手 -2 他の公共的機能への転換に向けた庁内調整を実施するとともに、ハード改善に向けた指定管理者との協議を実施し、有効活用促進策(素案)を策定 	<ul style="list-style-type: none"> -1 指定管理者と協働した利用者等への説明の実施 -2 自治会・町内会のニーズに即した効果的な支援策の整理 -1 指定管理者と協働した利用ルールの改善 -2 他の公共施設への機能転換等の方向性を踏まえた関係機関等との調整 指定管理者と協働した利用者等への説明の実施 市民の家の指定管理者制度の見直し
平成28年度	<ul style="list-style-type: none"> 地域コミュニティ拠点施設のあり方方針(有効活用促進策、今後のあり方、再整備計画を含む)の策定及びあり方方針に基づく各施策の実施 市民の家の指定管理者制度の見直し 	<ul style="list-style-type: none"> 地域コミュニティ拠点施設のあり方方針(有効活用促進策、今後のあり方、再整備計画を含む)の策定 あり方方針に基づく市民の家有効活用促進策の実施 市民の家稼働率の向上 あり方方針に基づく市民の家再整備計画の着手 市民の家の管理運営手法の検討の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 地域コミュニティ拠点施設のあり方方針(有効活用促進策、今後のあり方、再整備計画を含む)(案)を9月議会定例会の総務常任委員会に報告し、同方針を3月に策定。 - 1 市民の家の管理運営手法について、指定管理者制度の見直しに向けた 検討を実施。 - 2 藤沢市地域市民の家運営委員会連絡協議会及び各運営委員会との意見交換会の実施 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 あり方方針に基づく市民の家の有効活用策及び再整備の実施に向け、利用者及び関係機関等との協議 - 2 自治会・町内会のニーズに即した効果的な支援策の整理及び実施 新たな管理運営手法の検討及び実施に向けた関係機関等との調整 上記、あり方方針を踏まえた事業実施、また、市民の家の新たな管理運営を推進し、次年度以降は通常課題として取り組む。
平成29年度	取組項目(予定)	成果目標	成果実績・年度末見込み	次年度課題(見込み)

実施スケジュール	実施項目		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
			あり方方針の策定			市議会への報告	方針に基づく施策の実施
地域コミュニティ拠点施設のあり方の検討及びあり方方針の策定	計画						
	実績	・自治体アンケート調査を実施 ・データの分析、自治体への報告	・地域コミュニティ拠点施設のあり方方針の検討 ・地域コミュニティ拠点施設のデータの整理、分析	・地域コミュニティ拠点施設のあり方方針（素案）の策定	・地域コミュニティ拠点施設のあり方方針（案）を9月議会定例会の総務常任委員会に報告し、3月に策定		
市民の家有効活用促進策の策定及び実施	計画						
	実績	・定期的な稼働率の把握	・定期的な稼働率の把握 ・アンケート及び意見交換の実施 ・促進策の策定	・利用のルールの改善に向けた指定管理者との協議及び機能転換に向けた調整の実施	・地域コミュニティ拠点施設のあり方方針（案）を9月議会定例会の総務常任委員会に報告し、3月に策定		
市民の家整備計画の策定及び実施	計画			整備計画の検討及び策定	整備計画の検討及び策定	市議会への報告	計画実施
	実績			・地域コミュニティ拠点施設のあり方方針に基づく市民の家整備計画の検討	・市民の家再整備計画（素案）の策定	・地域コミュニティ拠点施設のあり方方針（案）を9月議会定例会の総務常任委員会に報告し、3月に策定	
市民の家の指定管理者制度の見直し及び運営に関する制度設計	計画					指定管理者制度の見直し	運営に関する制度設計
	実績					・指定管理者制度の見直しに向けた検討に着手 ・藤沢市地域市民の家運営委員会連絡協議会及び各運営委員会との意見交換会の実施	

指標	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合計	結果
a.目標値	25%	29%	33%	37%			平成24年度実績値22%に対し、平成28年度実績値23.2%となり、1.2ポイント上昇した。
a'.見直し後の目標値	-	-	23%	23.5%			
b.実績値	21.3%	22.4%	23.0%	23.2%			
c.目標との差	3.7%	6.6%	0%	0.3%			
付記	<p>稼働率は、地域市民の家41箇所の平均。目標値は、平成23年度の実績(21.7%)に基づき設定</p> <p>平成24年度実績：22%</p> <p>平成26年度は、実施可能な利用のルールの見直しや施設改修への着手により、過去5年(平成21～25年)の平均稼働率21.8%を上回ったもの</p> <p>平成27年度以降の見直し後の目標値は、さらなる利用ルールの改善、施設改修など稼働率向上施策を実施していくが、過去の稼働実績などを考慮し修正したもので、地域市民の家が公共施設として、有効な活用がなされるよう「地域コミュニティ拠点施設のあり方方針」の考え方に基づき各施策に取り組む</p>						

財政的効果	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合計
d.目標値						
e.実績値						
付記						

新・行財政改革 実行プラン 個別課題票

【実施期間 平成25年～29年】

課題名	市民及び来庁者の利便性向上に向けた市民窓口センターの業務改善		課題番号	3 - (2)
所管部	市民自治部	関係課	市民窓口センター	

課題概要 (取組前の状況)	市の機関の中で市民がもっとも多く来庁する市民窓口センターは、市役所に対する印象を左右する大切な役割を担っている。正確で迅速な市民対応、待ち時間の短縮など、日々の業務執行の中で改善を行っているが、市民ニーズがますます多様化している現状に対応するため更なる業務改善に取組む必要がある。
------------------	--

新・行財政改革基本方針に 基づく3つの改革 該当するものに つける(複数可)	1. 将来収支・経済効果を見据えた事業の効率化を図る改革
	2. 市民サービスの質的向上を図る改革
	3. コスト意識の徹底を図る改革

取組概要	<p>1. コンビニエンスストアでの証明交付事業を更に推進し、市民生活の利便性向上と合わせて物的、人的な費用対効果を実現する。</p> <p>2. 更新に多額な費用を必要とする「証明書自動交付機」について、廃止も含めた検討を行う。</p> <p>3. 社会保障・税番号制度に係る「個人番号カード」の導入に関する情報収集、予算の調達、組織、実施体制の構築等の調整及び実際の発行業務を行う。</p> <p>4. 市民窓口センターが提供する市民サービスに対する評価を調査するため、「顧客満足度調査」を来庁者に対して行い、コストパフォーマンスも意識した上で、それに基づく事務改善に取組む。</p>			
平成25年度	<p>取組項目</p> <p>1. コンビニ証明交付事業は、平成25年度にはセブンイレブン以外の「ローソン」「サークルKサンクス」「ファミリーマート」が事業参入し、全国4万店舗で住民票、印鑑証明が取得できるようになるため、交付通数の更なる増加に向けてPRに努めるとともに、これを契機に住民基本台帳カードの更なる普及促進を図る</p> <p>2. 「証明書自動交付機」の廃止も含めたあり方の検討</p> <p>3. 社会保障・税番号制度に係る「個人番号カード」の発行に必要な予算の確保と業務の執行体制の検討</p> <p>4. 平成25年度中に行う「顧客満足度調査」を元にコスト面を意識しながら業務改善を行う</p>	<p>成果目標</p> <p>1. コンビニ証明交付通数6,000通</p> <p>2. 「証明書自動交付機」の廃止による市民サービスへの影響と費用対効果の比較検討</p> <p>3. 「個人番号カード」の発行に必要な予算の算定と組織、執行体制の検討</p> <p>4. 「顧客満足度調査」に基づく市民窓口センターの施設、職員等の問題点の把握と改善</p>	<p>成果実績</p> <p>1. コンビニ証明交付通数 7,118通</p> <p>2. 「証明書自動交付機」の市民窓口センターにおける窓口比率は、H25年度実績で印鑑証明25.1%、住民票3.5%、全体で11.1%となっており、市民への利便性が図られている。自動交付機の需要が高いため、H26年度に更新することに決定</p> <p>3. 個人番号制度実施に向け、個人番号通知のシステム構築のためH26年度予算の確保をした</p> <p>4. 市民サービスの質的向上を図るため、「顧客満足度調査」を1月に実施し、市民ニーズの把握をして改善を図った</p>	<p>次年度課題</p> <p>4. 市民ニーズに対応するため、引き続き業務の執行体制の検討を行う必要がある</p>
平成26年度	<p>取組項目</p> <p>1. 住基カードの写真無料撮影サービス、広報紙などの定期的なPRによるコンビニ証明書交付事業の更なる推進</p> <p>2. 社会保障・税番号制度に係る個人番号の付番及び「個人番号カード」の発行に必要な予算の確保と業務の執行体制の検討</p> <p>3. 「顧客満足度調査」の実施をするとともに、その結果を元に業務改善及び執行体制の検討を行う</p>	<p>成果目標</p> <p>1. コンビニ証明交付通数8,000通</p> <p>2. 平成27年度から「個人番号カード」がスムーズに発行・交付できる体制を整える</p> <p>3. 「顧客満足度調査」に基づく市民窓口センターの施設、職員等の問題点の把握と改善</p>	<p>成果実績</p> <p>1. コンビニ証明交付通数 7,985通</p> <p>閉庁時間での取得が3割、市外での取得が2.5割と市民生活の利便性の向上が図られた</p> <p>2. 「個人番号カード」交付事務等に係る、平成27年度の予算措置までには至らなかったが、市民へ「個人番号カード」をスムーズに発行するための業務執行体制等の検討を行い、準備を進めた</p> <p>3. クールビズ期間の身だしなみに対する市民意識や手続きに関する市民ニーズを把握するため「顧客満足度調査」を9月に実施し、手続きの順番や待ち時間等を表示する等改善を図った</p>	<p>次年度課題</p> <p>2. 「個人番号カード」交付事務に係わる予算を確保し、交付申請がスムーズに行える体制を確立すること</p> <p>3. 市民ニーズに対応するため、引き続き業務の執行体制の検討を行う必要がある</p>

	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
平成27年度	1. コンビニ証明交付事業の更なる推進 2. 「個人番号の通知」及び「個人番号カード」発行に必要な予算確保と業務の執行体制の確立 3. 「顧客満足度調査」の実施をするとともに、その結果を元に業務改善及び執行体制の検討を行う	1. コンビニ証明交付通数9,000通 2. 「個人番号カード」のスムーズな発行 3. 「顧客満足度調査」に基づく市民窓口センターの施設、職員等の問題点の把握と改善	1. コンビニ証明交付通数 7,998 通 2. 「個人番号の通知カード」の送付や「個人番号カード」交付申請にかかる案内を、広報ふじさわへの掲載及びチラシの各戸配布などにより周知を図った 3. クールビズ期間の身だしなみに対する市民意識や手続きに関する市民ニーズを把握するため「顧客満足度調査」を6月に実施し、前年度に引き続き手続きの順番の案内や待ち時間等の表示、また、HPに繁忙期のカレンダーを表記し来庁時のめやすになるよう改善を図った	2. 平成27年12月で住民基本台帳カードの発行が終了したため、取り組み実施項目もコンビニ証明交付事業推進は、「個人番号カード」の普及促進へと移り変わる
平成28年度	1. コンビニ証明交付事業の更なる推進 2. 「顧客満足度調査」の実施をするとともに、その結果を元に業務改善及び執行体制の検討を行う 3. 「証明書自動交付機」の次期更新について検討	1. コンビニ証明交付通数11,000通 2. 「顧客満足度調査」に基づく市民窓口センターの施設、職員等の問題点の把握と改善 3. 個人番号カードの普及、活用の状況を踏まえ、「証明書自動交付機」の更新について検討	1. コンビニ証明交付通数 11,530通 2. 「顧客満足度調査」を実施し、市民窓口センターの施設、職員等の問題点の把握と改善を行った。 3. 課内の事務検討会議で「証明書自動交付機」の次期更新について協議を行い、今後、次期更新について検討するため、部会(課内)を設けた。	1. 個人番号カードの普及促進 今後も個人番号カード申請時に、証明写真の無料撮影を行い、普及促進に努める。通常課題として引き続き取り組む。
平成29年度	取組項目(予定)	成果目標	成果実績・年度末見込み	次年度課題(見込み)

		実施項目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
実施スケジュール	コンビニ証明交付事業の推進 1. 交付通数増加 2. 住民基本台帳カード普及促進 3. 個人番号カード普及促進	計画	-----	-----	-----	-----	-----
		実績	1. 交付通数増加 実績7,118通 2. 住民基本台帳カード普及促進のため、証明写真無料化を引き続き実施した	1. 交付通数増加 実績7,985通 2. 住民基本台帳カード普及促進のため、証明写真無料化を引き続き実施した	1. 交付通数増加 実績7,998通 2. 住民基本台帳カード普及促進のため、証明写真無料化を引き続き実施した	1. 交付通数増加 実績 11,530通 3. 個人番号カード普及促進のため、個人番号カード申請来庁時、証明写真の無料化を引き続き実施した。	
	「証明書自動交付機」のあり方検討	計画	----->			-----	----->
		実績		「証明書自動交付機」の需要が高いため、H26年度更新することに決定した		「証明書自動交付機」について、現状の把握と課題の整理に努め、新庁舎へ移転後のあり方について検討を始めた。	

実施 スケジュール	「個人番号カード」の交付	計画	-----	-----	-----	-----	-----	
		実績	新たなシステム改修のためH26年度予算の確保をした	平成27年度「個人番号カード」交付事務等における業務執行体制等の検討を行った	「個人番号カード」交付事務に向け、特設窓口の設置し交付事務を開始した	9月末まで特設窓口を開設し、個人番号カードの交付事務を執行した。10月以降は、特設窓口の開設期間終了に伴い、本庁窓口で交付事務を執行した。		
	「顧客満足度調査」の実施とこれに基づく業務改善	計画	-----	-----	-----	-----	-----	-----
		実績	市民サービスの質的向上を図るため、「顧客満足度調査」を1月に実施した	市民サービスの質的向上を図るため、「顧客満足度調査」を9月に実施した	市民サービスの質的向上を図るため、「顧客満足度調査」を6月に実施した	市民サービスの質的向上を図るため、「顧客満足度調査」を11月に実施した。		

指標		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合計	結果
コンビニでの 証明交付通数	a.目標値	6,000通	7,000通	8,000通	9,000通		30,000通	平成24年度実績値4,853通に対し、平成28年度実績値11,530通となり、6,677通の増となるとともに、合計の目標値を達成した。
	a'.見直し後の目標値	6,000通	8,000通	9,000通	11,000通		34,000通	
	b.実績値	7,118通	7,985通	7,998通	11,530通		34,631通	
	c.目標との差	1,118通	15通	1,002通	530通		631通	
付記	<p>この指標は、コンビニ証明交付通数の増加が、家の近くでも、市役所の閉庁時間にも、市外でも取得できるなどの市民生活の利便性の向上が図られていることを示す目安として設定している。</p> <p>交付通数について平成24年度実績(4,853通)を踏まえ、平成25年度当初の目標値を6,000通、それ以降毎年1,000通の増を目標としたが、平成25年度にコンビニ事業者の参入が1社から4社に拡大し、平成25年度の実績が平成26年度の目標値(7,000通)を上回る結果となったことから、平成26年度以降の目標値について見直しを行った。</p> <p>平成28年1月から住基カードは個人番号カードに移り変わるとともに、社会保障と税等の広範囲での利活用が想定されることから、個人番号カード取得の急速な増加も見込まれ証明書の交付増も想定される。コンビニでの証明書通数が増加することで窓口での証明発行事務が軽減され、それに伴う物的・人的な費用対効果に繋がることも考えられるが、現状の普及枚数では市民生活の利便性の向上には寄与しているものの物的・人的な面で費用対効果には至っていない。</p>							

財政的効果		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合計
d.目標値							
	e.実績値						
付記							

新・行財政改革 実行プラン 個別課題票

【実施期間 平成25年～29年】

課題名	情報公開の積極的な推進		課題番号	3 - (3)
所管部	市民自治部	関係課	市民相談情報課	

課題概要 (取組前の状況)	市政に関する市民の知る権利を保障する情報公開制度の的確な運用の徹底を図るため、行政文書公開請求に対する諾否判断及び決定理由付記実務の精度向上及び附属機関等の会議開催情報の的確な提供の徹底を図る必要がある。
------------------	--

新・行財政改革基本方針に 基づく3つの改革 該当するものにつける(複数可)	1. 将来収支・経済効果を見据えた事業の効率化を図る改革
	2. 市民サービスの質的向上を図る改革
	3. コスト意識の徹底を図る改革

取組概要	市政に関する市民の知る権利を保障する情報公開制度の運用の的確化。 ・職員研修の実施 ・情報公開制度実務要領の作成・改編及び周知徹底 ・情報公開制度推進会議の開催 ・附属機関等の会議開催情報の的確な提供 ・情報公開用文書目録の的確な提供(平成28年度追記)			
平成25年度	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
	情報公開制度研修の実施(管理職対象) 情報公開制度推進会議の開催 市民に対する附属機関等の会議開催情報の的確な提供(会議開催情報の提供に遺漏がないよう定期的に全課に注意喚起する)	職員の情報公開制度に対する理解度向上 情報公開制度に関する研究、協議による制度運用の的確化 会議情報にかかる市民の知る権利の確保	情報公開制度研修実施(11/26) 情報公開制度推進会議開催(11/27) 附属機関等の会議開催情報の的確な提供(12/16実施)	職員の情報公開制度に対するさらなる理解度向上及び運用実務の的確化
平成26年度	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
	情報公開制度研修の実施(管理職及び実務担当者対象) 情報公開制度推進会議の開催 情報公開制度実務要領の作成及び周知徹底 附属機関等の会議開催情報の的確な提供(会議開催情報の提供に遺漏がないよう定期的に全課に注意喚起する)	職員の情報公開制度に対する理解度向上 情報公開制度に関する研究、協議による制度運用の的確化 職員の制度運用実務の的確化 会議情報にかかる市民の知る権利の確保	管理職及び実務担当者を対象に情報公開制度研修を実施(10/17)した結果、計165名が受講し、制度への理解を深めることができた。 情報公開制度実務要領案の作成後に情報公開制度推進会議(3/24)を開催し、同案を検討した。 情報公開制度実務要領を作成した。 附属機関等の会議開催情報の的確な提供について全課に周知(5/22)し、情報提供の徹底を図った。	情報公開制度実務要領の周知徹底など職員の情報公開制度に対するさらなる理解度向上及び運用実務の的確化
平成27年度	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
	情報公開制度研修の実施(管理職及び実務担当者対象) 情報公開制度推進会議の開催 情報公開制度実務要領の改編及び周知徹底 附属機関等の会議開催情報の的確な提供(会議開催情報の提供に遺漏がないよう定期的に全課に注意喚起する)	職員の情報公開制度に対する理解度向上 情報公開制度に関する研究、協議による制度運用の的確化 職員の制度運用実務の的確化 会議情報にかかる市民の知る権利の確保	管理職及び実務担当者を対象に情報公開制度研修を実施(10/9)し、制度への理解を深めた。 情報公開システムの目録確認の変更について情報公開制度推進会議(2/18)を開催し、検討した。 情報公開制度実務要領について政策会議・総務管理者会議で報告し職員周知を図り(4/23)情報公開運営審議会に対し情報公開制度実務要領の報告(5/29)を行い改編案の報告(11/5)を行った。 附属機関等の会議開催情報の的確な提供について全課に周知(5/11, 7/23, 11/10)し、情報提供の徹底を図った。	情報公開制度実務要領改編の周知徹底など職員の情報公開制度に対するさらなる理解度向上及び運用実務の的確化

	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
平成28年度	<p>情報公開制度研修の実施(管理職及び実務担当者対象)</p> <p>情報公開制度推進会議の開催</p> <p>情報公開制度実務要領の改編及び周知徹底</p> <p>附属機関等の会議開催情報の的確な提供(会議開催情報の提供に遺漏がないよう定期的に全課に注意喚起する)</p> <p>情報公開用文書目録の的確な提供(平成28年度追記)</p>	<p>職員の情報公開制度に対する理解度向上</p> <p>情報公開制度に関する研究,協議による制度運用の確化</p> <p>職員の制度運用実務的の確化</p> <p>会議情報にかかる市民の知る権利の確保</p> <p>情報公開システムで行政文書目録を3箇月ごとの公開(平成28年度追記)</p>	<p>管理職及び実務担当者を対象に情報公開制度研修を実施(11/7)し制度への理解を深めた。</p> <p>情報公開制度研究のための情報公開制度推進会議を(1/19)開催し制度周知の徹底を図った。</p> <p>情報公開制度実務取扱要領(事例集)を作成し周知した。</p> <p>附属機関等の会議開催情報の的確な提供について全課に周知(5/10,7/6,10/3,1/4実施)し,情報提供の徹底を図った。</p> <p>情報公開システムで行政文書目録「4月から6月分」を8/31公開,「7月から9月分」を12/6公開,「10月から12月分」を3/7公開した。</p>	<p>情報公開制度実務要領改編の周知徹底など職員の情報公開制度に対するさらなる理解度向上及び運用実務的の確化</p> <p>次年度以降は通常課題として取り組む</p>
平成29年度	取組項目(予定)	成果目標	成果実績・年度末見込み	次年度課題(見込み)

		実施項目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
実施 スケジュール	情報公開制度研修の実施	計画	-----	-----	-----	-----	-----▶
		実績	11/26実施	10/17実施	10/9実施	11/7実施	
	情報公開制度推進会議の開催	計画	-----	-----	-----	-----	-----▶
		実績	11/27開催	3/24開催	2/18開催	1/19開催	
)情報公開制度実務要領の作成,改編及び周知徹底	計画	-----	-----	-----	-----	-----▶
		実績		実施要領作成	実施要領改編作成	実務要領(事例集)作成	
	附属機関等の会議開催情報の的確な提供(会議開催情報の提供に遺漏がないよう定期的に全課に注意喚起する)	計画	-----	-----	-----	-----	-----▶
		実績	12/16実施	5/22実施	5/11,7/23,11/10実施	5/10,7/6,10/3,1/4実施	
	情報公開用文書目録の的確な提供(平成28年度追記)	計画	-----	-----	-----	-----	-----▶
		実績				8/31,12/6,3/7公開	

指 標		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合 計	結 果
全部非公開・一部非公開・不存在の決定に対する不服申立ての提起件数	a.目標値							付記に記載の理由により実績値のみの記載としているが、合計434件の全部非公開、一部非公開、不存在を理由とする決定に対し、28件の不服申し立てがなされた。
	b.実績値	7 / 111	5 / 72	5 / 112	11(7) / 139		28 / 434	
	c.目標値との差(a-b)							
付 記	<p>・実施機関が全部非公開、一部非公開、不存在と決定したものに対して、不服申立てがなされた件数。</p> <p>・実績値のみの記載とした理由は、全部非公開、一部非公開、不存在の件数について、公開請求件数が年度によりばらつきがあり、見込みを立てることが困難なため、目標値の設定は行わない。</p> <p>・この指標は、諾否判断及び決定理由の付記の精度が向上することにより、不服申立て件数の減少につながる可能性があるという考え方に基づき、平成26年度に設定変更したもの。</p> <p>・平成28年度における「()」書き数値は前年度における決定に対する不服申立ての件数。</p>							

財政的効果		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合 計
	d.目標値						
	e.実績値						
付 記							

新・行財政改革 実行プラン 個別課題票

【実施期間 平成25年～29年】

課題名	文化資産等を活用した「郷土愛あふれる藤沢」の実現		課題番号	4 - (1)
所管部	生涯学習部	関係課	郷土歴史課	
課題概要 (取組前の状況)	市の保有する文化財等をはじめ、地域の文化資産を、幅広く展示公開・情報提供するための環境を整備し、いつでも市民が郷土の歴史・文化に触れられるようにすることが求められている。			

新・行財政改革基本方針に 基づく3つの改革 該当するものにつける(複数可)	1. 将来収支・経済効果を見据えた事業の効率化を図る改革
	2. 市民サービスの質的向上を図る改革
	3. コスト意識の徹底を図る改革

取組概要	これまで収集してきた各種の文化財等をはじめ、地域の文化資産を幅広く展示公開・情報提供するための環境を整備し、いつでも市民が郷土の歴史・文化に触れられるようにする。 1 東海道シンポジウム藤沢宿大会の開催により藤沢の歴史や文化の発信に努める 2 子ども(児童生徒)を対象とした郷土文化の普及に取り組む 3 地域活動参加の一環として郷土資料保存ボランティアの立ち上げに取り組む 4 インターネットを利用した情報提供事業の見直しを行う 5 所蔵する浮世絵の展示公開を目的とした(仮称)藤澤浮世絵館を設置する 6 旧藤沢宿地区内史跡等の周知・啓発と誘客のため、案内誘導サインの設置並びに公演も可能な休憩施設を主とした(仮称)ふじさわ宿交流館の整備を図る			
平成25年度	取組項目(印は、他課との協力事業) 東海道シンポジウムを目標に(旧宿場地域を回遊するルート)の設定～回遊ポイントの設定開発、遊歩道の整備検討、道標・舗装のデザイン統一、植栽・修景検討 藤沢の歴史的イメージの具体化 浮世絵・古写真・出土品の展示準備 東海道シンポジウムプレバントの開催	成果目標(印は、他課との協力事業) 都市計画関係各課との協議 各課協力して計画立案	成果実績 ・旧東海道藤沢宿案内誘導サイン設置プランの策定 ・企画展「東海道藤沢宿」開催 来場者数3,856人 ・歴史フォーラムの開催 参加者数86人 ・東海道シンポジウム藤沢宿大会プレバント 藤沢講談会・宿場deシネマほか 参加者590人 ・展示会・講座等公開活用事業への参加者数17,542人	次年度課題 ・東海道シンポジウム藤沢宿大会開催にかかる周知の拡大と参加人数確保策の検討
平成26年度	取組項目 ・東海道シンポジウム藤沢宿大会開催にかかる周知の拡大と賑わい創出方法の検討 ・子ども向け東海道イベントの実施 ・インターネット環境の更新(HPリニューアル) ・(仮称)藤澤浮世絵館・(仮称)ふじさわ宿交流館の開設準備 ・旧東海道藤沢宿案内誘導サイン等設置工事発注	成果目標 様々な取り組みで情報提供の幅を広げることで、市民が地域の文化遺産に触れる機会が増えることを目指す ・東海道シンポジウム藤沢宿大会・関連行事参加者数3,000人 ・子どもを対象の東海道イベント参加者数100人 ・電子博物館「みゆネットふじさわ」への動画サイトの増設 ・(仮称)藤澤浮世絵館・(仮称)ふじさわ宿交流館設計委託の実施 ・旧東海道藤沢宿案内誘導サイン等設置工事の実施	成果実績 イベントの開催等、情報提供の幅を広げることで、より多くの市民へ地域の文化遺産に触れる機会を提供できた。 ・東海道シンポジウム藤沢宿大会・関連行事参加者数20,419人 (内訳) - 東海道シンポジウム藤沢宿大会参加者 500人 - 藤沢宿まつり来場者 19,500人 - プレバント「宿場でシネマ」他参加者 419人 ・子どもを対象の東海道イベント(藤沢宿スタンプラリー)参加者 270人 19,500人の内数 ・電子博物館「みゆネットふじさわ」への動画サイト用映像制作 2件 ・(仮称)藤澤浮世絵館・(仮称)ふじさわ宿交流館設計委託 ・26年度旧東海道藤沢宿案内誘導サイン等設置工事竣工(11/26) ・その他展示会・講座等公開活用事業への参加者数19,949人 ・総合計 40,368人 +	次年度課題 ・(仮称)ふじさわ宿交流館・(仮称)藤澤浮世絵館の運営・活用の検討

	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
平成27年度	<ul style="list-style-type: none"> 地域と連携した子ども向け郷土事業について検討 郷土資料保存ボランティア事業の策定 藤澤浮世絵館新設工事の実施 ふじさわ宿交流館建設工事の実施 ふじさわ宿交流館・藤澤浮世絵館の運営・活用の検討 旧東海道藤沢宿案内誘導サイン等設置工事発注 	<ul style="list-style-type: none"> 子ども向け郷土事業の企画立案 郷土資料保存ボランティア事業計画書作成 藤澤浮世絵館・ふじさわ宿交流館の竣工 ふじさわ宿交流館、藤澤浮世絵館の運営体制の確定 旧東海道藤沢宿案内誘導サイン等設置工事の実施、これに伴う地区内史跡等の周知、啓発 小学生のための郷土資料講座への参加者数 1,500人 展示会、講座等公開活用事業への参加者数 21,000人 	<ul style="list-style-type: none"> 地域と連携して、御所見地区子ども達を対象とした事業を計画した。 地域活動団体と協働で、伝統的な遊びの体験会を計画した。 郷土資料保存ボランティア事業計画を検討した。 藤澤浮世絵館が竣工した。(2月29日竣工) ふじさわ宿交流館は竣工に至らなかった。(4月20日竣工) 藤沢市ふじさわ宿交流館条例、藤沢市藤澤浮世絵館条例を制定し、交流館については指定管理者を決定した。また、浮世絵館の常勤嘱託職員を採用し、運営体制を整えた。 平成27年度旧東海道藤沢宿案内誘導サイン等設置工事を実施した。 小学生のための郷土資料講座への参加者数 1,752人 展示会、講座等公開活用事業への参加者数 25,039人 総合計 26,791人 + 	<ul style="list-style-type: none"> 子ども向け郷土事業の充実 ふじさわ宿交流館、藤澤浮世絵館の周知PR
平成28年度	<ul style="list-style-type: none"> 地域と連携した子ども向け郷土事業の実施 郷土資料保存ボランティアの養成 ふじさわ宿交流館、藤澤浮世絵館の供用開始 ふじさわ宿交流館、藤澤浮世絵館開館記念イベントの実施 	<ul style="list-style-type: none"> 地域と連携した子ども向け郷土事業の実施 郷土資料保存ボランティア養成講座の実施 藤澤浮世絵館入館者数 10,000人 ふじさわ宿交流館利用者の満足度調査における好評価 同施設を活用した地区内史跡等の周知・啓発と誘客(利用者数 25,000人) 小学生のための郷土歴史講座への参加者数3,000人 展示会、講座等公開活用事業への参加者数21,000人 	<ul style="list-style-type: none"> 地域活動団体とのパートナーシップ事業において、子ども向け郷土事業(遊びの体験会)を12回実施した。 郷土資料保存ボランティア養成講座、ボランティア作業を実施した。 80人 藤澤浮世絵館入館者数 32,920人 ふじさわ宿交流館を活用した地区内史跡等の周知、啓発と誘客利用者数 42,948人 小学生のための郷土歴史講座への参加者数 2,619人 展示会、講座等公開活用事業への参加者数 20,944人 総合計 99,511人 + + + + 	<ul style="list-style-type: none"> 郷土資料保存ボランティアの活用 新たな施設の運用状況を踏まえた、より効果的な施策の展開について、利用者ニーズを踏まえた施設の効用を高める取り組みを積み重ねる。 その他の課題に関しては、次年度以降は通常課題として取り組む
平成29年度	取組項目(予定)	成果目標	成果実績・年度末見込み	次年度課題(見込み)

	実施項目		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
			東海道シンポジウム開催による藤沢文化の発信	計画	-----	----->	
		実績	プレイベントの実施	東海道シンポジウム及びプレイベントの開催			
子ども(児童生徒)を対象とした郷土文化の普及	計画						----->
	実績		子どもを対象の東海道イベント実施	子ども向け郷土事業の企画立案	子ども向け郷土事業の実施		
地域活動参加の一環として郷土資料保存ボランティアの立ち上げ	計画						----->
	実績			事業計画書の作成	ボランティア養成講座の実施		
インターネットを利用した情報提供事業の見直し	計画	-----	-----	-----	-----	-----	----->
	実績		電子博物館「みゆネットふじさわ」移行作業の実施	電子博物館「みゆネットふじさわ」の更新準備	電子博物館「みゆネットふじさわ」のリニューアル	電子博物館「みゆネットふじさわ」の運営	
所蔵する浮世絵の展示公開を目的とした(仮称)藤澤浮世絵館の設置	計画				工事実施	開館	----->
	実績			設計委託の実施	工事竣工	開館	
旧藤沢宿地域に公演も可能な休憩施設を主としたふじさわ宿交流館の設置	計画				工事実施	開館	----->
	実績			設計委託の実施	工事竣工には至らなかった。(4月20日竣工)	開館	

指標		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合計	結果
文化財等資料の公開活用事業利用者数	a.目標値	17,000人	20,000人	30,000人	31,000人		98,000人	平成24年度実績値19,268人に対し、平成28年度実績値99,511人となり、80,243人の増となるとともに、合計の目標値を達成した。
	a'.見直し後の目標値	-	-	22,500人	59,000人		81,500人	
	b.実績値	17,542人	40,368人	26,791人	99,511人		184,212人	
	c.目標との差	542人	20,368人	4,291人	40,511人		65,712人	

付記

・利用者数は、展示会・講座・講演会・ワークショップ等への参加人数。目標値は、平成23年度の実績(15,000人)に基づき設定。
 ・平成24年度実績(展示会・講座・講演会・ワークショップのほか、特別地域映画会等の実施):19,268人
 ・平成26年度は、東海道シンポジウム藤沢宿大会及び関連の藤沢宿場まつりへの参加者数を利用者数に加え、その数が想定人数を上回ったもの。
 ・平成27年度見直し後の目標値の減は、当初藤澤浮世絵館が年度中に開館予定であったものが28年度の開館となったため。平成28年度は、従来からの公開活用事業利用者に藤澤浮世絵館利用者(初年度10,000人)と、ふじさわ宿交流館利用者(25,000人/年)をプラスしたもの。29年度は藤澤浮世絵館利用者を年間20,000人として目標を修正した。
 数値では計ることができない事業に対するアンケート結果やご意見をその後の取組に生かす。

財政的效果		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合計
	d.目標値						
	e.実績値						
付記							

新・行財政改革 実行プラン 個別課題票

【実施期間 平成25年～29年】

課題名	介護保険料の収納率向上(収入未済額及び不納欠損額の縮減)		課題番号	5 - (1)
所管部	福祉部	関係課	介護保険課	

課題概要 (取組前の状況)	介護保険料の厳しい徴収環境が続く中、平成23年度から臨時職員を採用し滞納整理業務の強化を図る等、徴収体制の整備に努めてきたが、今後も職員の適正配置や新たな滞納管理システムの導入・活用も含めて、より大きな成果が得られるよう取り組みを進める必要がある。
------------------	--

新・行財政改革基本方針に 基づく3つの改革 該当するものに をつける(複数可)	1. 将来収支・経済効果を見据えた事業の効率化を図る改革
	2. 市民サービスの質的向上を図る改革
	3. コスト意識の徹底を図る改革

取組概要	<p>年度ごとに作成する「介護保険料徴収方針」において、当該年度に取組むべき重点項目を設定し、具体的な取組計画に基づいた滞納整理業務を行う。成果目標に掲げた収納率の向上が達成できた場合でも、調定額自体の増加に伴い、必ずしも収入未済額が縮減されるものではないが、コスト意識に基づいた効率的・効果的な滞納者対策を実施することにより、財政的效果の実現を図る。</p> <p>(徴収方針作成上の留意点)</p> <ol style="list-style-type: none"> 適切な目標収納率の設定 居所不明者・高額滞納者・消滅時効予定者・初期滞納者等、対象者別対策の設定 保険料徴収体制の整備及び滞納整理の効率化に向けた新滞納管理システムの導入・活用 滞納者情報の共有、一体的な滞納整理等、他課との連携強化 前年度取組の検証結果の反映 								
平成25年度	<table border="1"> <thead> <tr> <th>取組項目</th> <th>成果目標</th> <th>成果実績</th> <th>次年度課題</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> 保険料徴収体制を整え、差押え等の滞納処分の推進を図る。 滞納整理業務の効率性の向上に向け、新たな滞納管理システムの導入を検討する。 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 現年度分普通徴収収納率 91.00% (平成24年度比 +0.25%) 現年度分普通徴収収入未済額 平成24年度比 2,000千円 不納欠損額 平成24年度比 1,000千円 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 現年度分普通徴収収納率 90.12% 現年度分普通徴収収入未済額 平成24年度比 +4,622千円 不納欠損額平成24年度比 +791千円 短時雇用職員1人を任用し、滞納整理事務の強化を図った。 新滞納管理システムについては、納税課及び保険年金課のシステムと連携し情報共有を図る必要があるため、両課のシステム更新等の動向に留意し、本課におけるシステム導入時期の見直しを行った。 </td> <td> 新滞納管理システムを導入するための関係課との事前調整及びシステム仕様や経費の積算、事務執行体制の見直し等。 </td> </tr> </tbody> </table>	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題	<ul style="list-style-type: none"> 保険料徴収体制を整え、差押え等の滞納処分の推進を図る。 滞納整理業務の効率性の向上に向け、新たな滞納管理システムの導入を検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> 現年度分普通徴収収納率 91.00% (平成24年度比 +0.25%) 現年度分普通徴収収入未済額 平成24年度比 2,000千円 不納欠損額 平成24年度比 1,000千円 	<ul style="list-style-type: none"> 現年度分普通徴収収納率 90.12% 現年度分普通徴収収入未済額 平成24年度比 +4,622千円 不納欠損額平成24年度比 +791千円 短時雇用職員1人を任用し、滞納整理事務の強化を図った。 新滞納管理システムについては、納税課及び保険年金課のシステムと連携し情報共有を図る必要があるため、両課のシステム更新等の動向に留意し、本課におけるシステム導入時期の見直しを行った。 	新滞納管理システムを導入するための関係課との事前調整及びシステム仕様や経費の積算、事務執行体制の見直し等。
取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題						
<ul style="list-style-type: none"> 保険料徴収体制を整え、差押え等の滞納処分の推進を図る。 滞納整理業務の効率性の向上に向け、新たな滞納管理システムの導入を検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> 現年度分普通徴収収納率 91.00% (平成24年度比 +0.25%) 現年度分普通徴収収入未済額 平成24年度比 2,000千円 不納欠損額 平成24年度比 1,000千円 	<ul style="list-style-type: none"> 現年度分普通徴収収納率 90.12% 現年度分普通徴収収入未済額 平成24年度比 +4,622千円 不納欠損額平成24年度比 +791千円 短時雇用職員1人を任用し、滞納整理事務の強化を図った。 新滞納管理システムについては、納税課及び保険年金課のシステムと連携し情報共有を図る必要があるため、両課のシステム更新等の動向に留意し、本課におけるシステム導入時期の見直しを行った。 	新滞納管理システムを導入するための関係課との事前調整及びシステム仕様や経費の積算、事務執行体制の見直し等。						

	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
平成26年度	<ul style="list-style-type: none"> 前年度取組の結果を踏まえ、より効率的・効果的で、きめ細かな滞納整理業務を行う。 特に今年度は初期滞納者対策を強化し、年度途中で特別徴収に切り替わる者に対し特別催告を実施することで滞納者数の抑制を図るとともに、昨年度に引き続き、職員が滞納整理業務に振り向ける時間を生み出すため、担当の事務補助を担う短時雇用職員を任用し、滞納整理業務の強化を図る。 滞納整理業務の効率化及び更なる収納率の向上に向け、事務執行体制のあり方を検討するとともに、新たな滞納管理システムについても研究を進める。 第6期(平成27～29年度)介護保険事業計画の策定年度にあたるため、次年度以降の適正な保険料基準額・所得段階を設定するための準備作業を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 現年度分普通徴収収納率 91.25%(平成24年度比+0.50%) 現年度分普通徴収収入未済額 平成24年度比 2,000千円 不納欠損額 平成24年度比 1,000千円 	<ul style="list-style-type: none"> 現年度分普通徴収収納率 90.15% 現年度分普通徴収収入未済額 平成24年度比 +4,553千円 不納欠損額平成24年度比 +5,885千円 昨年度取組の結果を踏まえ、新たな保険料徴収方針を作成し、滞納整理業務に取り組んだ。 初期滞納者対策の一環として、年度途中で特別徴収に切り替わる者170人を抽出し文書催告及び徴収専務員を活用した訪問徴収等を実施、112人を完納させることで、滞納繰越への移行者数の抑制を図った。 昨年度に引き続き、短時雇用職員1人を任用し、職員が滞納整理に振り向ける時間の生み出しを図った。 滞納管理システムについては、導入及び運用経費が高額となることから、今後の徴収事務執行体制のあり方を検討していく中で、導入の妥当性について再検討するとともに、代替案についても検討していくこととした。 第6期介護保険事業計画を策定、計画に基づいて保険料を改定した。 	<ul style="list-style-type: none"> 普通徴収収納率は前年度に比べ微増したものの、目標値には届いておらず、滞納整理業務の更なる強化が必要である。 現在納税課等が導入している滞納管理システムについては、平成27年度中にリプレイスされる予定であるため、新たに導入されるシステムの仕様や経費等を確認する必要がある。また、導入に当たっての経費が高額となることが想定されるため、代替案等の検討も必要となる。
平成27年度	<ul style="list-style-type: none"> 前年度取組の結果を踏まえ、より効率的・効果的で、きめ細かな滞納整理業務を行う。 現年度分普通徴収の収納率向上と滞納者数抑制のため、昨年有効であった年度途中で特別徴収に切り替わる者に対する特別催告を強化するとともに、課内管理職による滞納整理を実施する。また、未接触者の解消に向けて、担当職員による実態調査を兼ねた訪問徴収を実施し、納付や滞納処分に繋げる。 滞納整理業務の効率化及び更なる収納率の向上に向け、今後の徴収事務執行体制のあり方を検討していく中で、リプレイス後の滞納管理システムの仕様や経費、運用体制などを確認し、導入の妥当性を検討するとともに、導入を見送った場合の代替案についても検討する。 第6期(平成27～29年度)介護保険事業計画の初年度にあたり、被保険者に対して改定保険料に係る周知に配慮し徴収への理解を求める。 	<ul style="list-style-type: none"> 現年度分普通徴収収納率 91.50%(平成24年度比+0.75%) 現年度分普通徴収収入未済額 平成24年度比 2,000千円 不納欠損額 平成24年度比 1,000千円 	<ul style="list-style-type: none"> 現年度分普通徴収収納率 89.92% 現年度分普通徴収収入未済額 平成24年度比 +5,061千円 不納欠損額 平成24年度比 +9,617千円 昨年度取組の結果を踏まえ、新たな保険料徴収方針を作成し、滞納整理業務に取り組んでいる。 初期滞納者対策の一環として、平成26年度中に新たに滞納が発生した者455人に対し出納整理期間中に特別催告を実施したほか、年度途中で特別徴収に切り替わった現年度に滞納のある者228人へ文書催告及び徴収専務員を活用した訪問徴収等を実施、189人を完納させることで、滞納繰越への移行者数の抑制を図った。 公示送達及び郵便返戻者を中心に、訪問徴収を兼ねた現地調査を10月から11月にかけて週一回担当職員により実施した。 引き続き、短時雇用職員1人を任用し、職員が滞納整理に振り向ける時間の生み出しを図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 徴収事務執行体制のあり方及び滞納管理システムについては継続して検討が必要であるが、次年度中には方向性を取り纏める必要がある。

	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
平成28年度	<ul style="list-style-type: none"> 前年度取組の結果を踏まえ、より効率的・効果的で、きめ細かな滞納整理業務を行う。 現年度分普通徴収の収納率向上と滞納者数抑制のため、昨年有効であった年度途中で特別徴収に切り替わる者に対する特別催告を強化するとともに、平成28年度分初期滞納者に対する催告と併せて課内管理職による滞納整理を実施する。また、未接触者の解消に向けて、担当職員による実態調査を兼ねた訪問徴収を実施し、納付や滞納処分に繋げる。 滞納整理業務の効率化及び更なる収納率の向上に向け、今後の徴収事務執行体制のあり方を検討し、方向性を取り纏める。 滞納管理システムについては新たなシステムを導入した納税課及び保険年金課の状況等も踏まえたうえで、導入の適否を決定し、導入を見送った場合の代替案についても検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> 現年度分普通徴収収納率 91.75% (平成24年度比 +1.00%) 現年度分普通徴収収入未済額 平成24年度比 2,000千円 不納欠損額 平成24年度比 1,000千円 	<ul style="list-style-type: none"> 現年度分普通徴収収納率90.15% 現年度分普通徴収収入未済額 平成24年度比 3,352千円 不納欠損額 平成24年度比 +7,919千円 これまでの取組の結果を踏まえ、新たな保険料徴収方針を作成し、滞納整理業務に取り組んでいる。 初期滞納者対策の一環として、平成27年度中に新たに滞納が発生した者453人に対し出納整理期間中に特別催告を実施したほか、年度途中で特別徴収に切り替る者246人へ文書催告を実施した結果195人を完納させることで、滞納繰越への移行者数の抑制を図った。 また、初期滞納者への納付意識啓発対策として9月に平成28年度1期、2期に滞納がある者60人へ文書催告を実施した他、課内管理職による特別催告を実施した。 公示送達者及び郵便返戻者を中心に、訪問徴収を兼ねた現地実態調査を11月に実施した。 引き続き、短時雇用職員1人を任用し、職員が滞納整理に振り向ける時間の生み出しを図っている。 滞納管理システムの導入については、費用対効果を検討した結果、導入をせず代替案を引き続き検討することとした。 	<ul style="list-style-type: none"> 滞納管理システムの導入は困難であるが、滞納者の管理をコンピュータで一元的に行う必要があるため、平成32年12月末に予定される介護保険事務処理システムの更新に向けて引き続き情報収集に努めるとともに、より効率的な事務のありかたについて検討を行う必要がある。 次年度以降は通常課題として、これまでの取組の結果を踏まえ、より効果的・効率的で、きめ細やかな滞納整理業務を行う。
平成29年度	取組項目(予定)	成果目標	成果実績・年度末見込み	

		実施項目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
実施 スケジュール	第6期(平成27～29年度) 介護保険事業計画	計画		-----▶			
		実績		第6期事業計画を策定し、計画に即した適切な保険料設定を行った。			
	第7期(平成30～32年度) 介護保険事業計画の策定 策定は平成29年度	計画				-----▶	-----▶
		実績				第7期事業計画の策定に向けて、必要な情報の調査収集・分析を行った。	
	保険料徴収体制の整備	計画	-----▶	-----▶	-----▶	-----▶	-----▶
		実績	短時雇用職員(1人)の任用	短時雇用職員を任用し職員が滞納整理に振り向ける時間を生み出した。	短時雇用職員を任用し職員が滞納整理に振り向ける時間の生み出しを図るほか、今後の徴収事務執行体制のあり方についても検討を継続することとした。	短時雇用職員を任用し職員が滞納整理に振り向ける時間の生み出しを図るほか、より効果的な徴収事務のあり方について検討することとした。	

実施 スケジュール	新滞納管理システム導入 の検討	計画	----->	----->	----->	----->	
		実績	検討の結果、導入時期を見直した	保険料徴収体制の整備を検討する中で、代替案も含めシステム導入についての検討も継続することとした。	保険料徴収体制の整備を検討する中で、代替案も含めシステム導入についての検討も継続することとした。	前年度までの検討結果をふまえ、システム導入しないこととした。	
	前年度取組の検証結果 の反映	計画	----->	----->	----->	----->	
		実績	検証結果に基づく徴収方針の作成	検証結果に基づき徴収方針を策定、取組計画に基づいた滞納整理業務を実施した。	前年度の検証結果に基づき徴収方針を策定、取組計画に基づいた滞納整理業務を実施した。	前年度の検証結果に基づき徴収方針を策定し、取組計画に基づいた滞納整理業務を実施した。	

指標		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合計	結果
現年度分普通 徴収保険料の 収納率	a.目標値	91.00%	91.25%	91.50%	91.75%		平成24年度比 +1.00%	平成24年度実績値90.75%に対し、平成28年度実績値90.15%となり、0.6ポイント低下した。
	b.実績値	90.12%	90.15%	89.92%	90.15%			
	c.(a)(b)の差	0.88%	1.10%	1.58%	1.60%			
付記	<p>現年度分普通徴収保険料の収納率 各年度の取組を実施することにより、平成24年度と比較して向上を図ることができる収納率の目標値と実績値を表したもの。</p> <p>平成24年度実績 90.75%</p>							

財政的効果		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合計
その他の 効果額	d.目標値	2,000千円	2,000千円	2,000千円	2,000千円		8,000千円
	e.実績値	4,622千円	4,554千円	5,061千円	3,352千円		17,589千円
付記	<p>その他の効果額 各年度の保険料収納率の向上を図ることにより、平成24年度と比較して縮減を図ることができる収入未済額を表したもの。 なお、保険料収納率が前年度より向上した場合でも、調定額自体の増加に伴い、必ずしも収入未済額が縮減されるものではない。</p> <p>平成24年度現年度分普通徴収収入未済額 56,125,200円 平成25年度現年度分普通徴収収入未済額 60,746,970円 平成26年度現年度分普通徴収収入未済額 60,679,110円 平成27年度現年度分普通徴収収入未済額 61,186,310円 平成28年度現年度分普通徴収収入未済額 59,476,960円</p>						

新・行財政改革 実行プラン 個別課題票

【実施期間 平成25年～29年】

課題名	福祉窓口業務及び相談機能の充実	課題番号	5 - (2)
所管部	福祉部	関係課	福祉総務課

課題概要 (取組前の状況)	福祉に関する業務は、より複雑化・専門化し、各課におけるきめ細やかな窓口対応が必要となり、さらには、一つの相談窓口・課では解決できない相談も生じてきている。 このような複数課にまたがる相談や、どこに相談をすればよいのかわからない相談に対して、包括的に対応できる福祉総合相談支援体制の構築が必要となる。
------------------	--

新・行財政改革基本方針に 基づく3つの改革 該当するものに をつける(複数可)	1. 将来収支・経済効果を見据えた事業の効率化を図る改革
	2. 市民サービスの質的向上を図る改革
	3. コスト意識の徹底を図る改革

取組概要	<p>(1)平成25年度 組織改正により、福祉総務課に「福祉総合相談支援担当」を位置づける。</p> <p>(2)上記担当に、福祉部門内の窓口業務・相談業務の総合調整機能を位置づける。各課に、「福祉総合相談支援担当者」を配置する。</p> <p>(3)具体的には、担当の執行体制の強化により、窓口・相談体制の充実(地区福祉窓口への支援の充実を含む)を図るとともに、新設する課の準備担当の役割を位置づける。</p> <p>(4)部内の横断的な連携により相談機能を充実するとともに、福祉総合相談支援担当者による連絡会議(以下「連絡会議」という。)により、新設する課の準備を進める。</p> <p>(5)(1)～(4)の取組は、新庁舎再整備に反映できるよう財務部との調整を進める。</p> <p>(6)市民満足度調査(福祉窓口及び相談体制に関する調査)を継続的に実施し、新たに検討する福祉部内の窓口・相談体制へ反映する。</p> <p>(7)専門性の高い職員の配置も含め、総合相談に関する部内の組織体制の強化に向けた取り組みを進める。</p>
------	--

	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
平成25年度	<p>平成25年度 組織改正により、福祉総務課に「福祉総合相談支援担当」を位置づけるとともに、総合調整機能を位置づける。</p> <p>部内の横断的な連携により相談機能を充実するとともに、連絡会議により、新設する課の準備を進める。併せて、各種システムの設置・連携等に係る費用積算(予算積算)等の検討を行う。</p> <p>連絡会議の検討結果を、新庁舎再整備に反映できるよう財務部との調整を進める。</p> <p>地区福祉窓口への支援の充実に向けた検討を行う。「市民満足度調査」の内容を検討し、部内意見も取り入れ、実施する。</p> <p>福祉相談体制や福祉保健総合相談室について市民及び関係機関への周知を行う。</p>	<p>市民満足度調査結果 満足度 70%</p>	<p>組織改正により、福祉総務課に「福祉総合相談支援担当」を設置したことにより、福祉保健総合相談室における相談機能の充実を図った。</p> <p>福祉部各課に2名の福祉総合相談支援担当者を配置し、各課の担当者福祉総合相談支援担当者による連絡会議を開催し、相談業務に対する部内の横断的な連携体制を構築し、今後の相談体制の充実を図った。あわせて、連絡会議において新庁舎再整備に向けた体制の検討を行った。</p> <p>新庁舎建設検討委員会窓口分科会に福祉部職員が出席し、再整備に対する部内の意見提案を行った。</p> <p>地区福祉窓口業務関連各課と連絡を密にし、地区福祉窓口への支援の充実に向けた検討を行った。</p> <p>「市民満足度調査」の内容を検討し、10月～12月に福祉保健総合相談室で、平成26年1月に部内各課においてアンケート調査を行ったところ、満足度91.1%の結果が得られた。</p> <p>広報ふじさわ2月10日号1面掲載、関係機関へのチラシ配布、レディオ湘南、藤沢CATVなど様々な媒体を通して周知啓発活動を行った。</p>	<p>連絡会議を通して、相談業務に対する部内の横断的な連携体制を維持しつつ、今後は部門を越えた連携を図る必要がある。また、生活困窮者自立支援制度の施行に向けた体制を整え、実施事業の準備を行う。</p> <p>市民満足度調査については設問内容や選択肢などの見直しが必要。</p>

	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
平成26年度	<p>福祉相談体制や福祉保健総合相談室について、引き続き市民及び関係機関への周知を行う。</p> <p>具体的な庁舎整備案の部内検討を行う。引き続き、各種システムの設置・連携等に係る費用積算(予算積算)等の検討を行う。</p> <p>連絡会議の検討結果を、新庁舎再整備に反映できるよう財務部との調整を進める。</p> <p>地区福祉窓口への支援の充実に向けた検討を行う。</p> <p>「市民満足度調査」を実施する。</p> <p>専門性の高い職員の配置も含め、総合相談に関する部内の組織体制の強化に向けた取り組みを進める。</p>	<p>市民満足度調査結果 満足度 100%</p>	<p>広報ふじさわへの掲載や関係機関へのチラシ配布等により、福祉相談体制や福祉保健総合相談室に対する市民の認知度の向上を図った。</p> <p>新庁舎再整備に向けて、新設課も含めた部内執行体制を検討し、さらなる市民サービスの向上を図った。</p> <p>福祉総合相談支援担当者連絡会議において新庁舎再整備に対する意見を集約し、実施設計に反映させることができた。</p> <p>地区福祉窓口担当者会議の開催等により、地区福祉窓口と関係各課との連絡調整を行うなど、地区福祉窓口相談員の資質の向上を図った。</p> <p>「市民満足度調査」の内容を見直し10月から11月にかけてアンケート調査を実施したところ、満足度100%の結果が得られた。</p> <p>生活困窮者自立支援制度の施行に向けた体制整備に合わせて、10月から福祉総合相談支援担当に専門性の高い職員を配置し、部内の相談体制の強化を図った。また、11月から生活困窮者自立促進支援モデル事業を実施するにあたり、自立支援庁内連携会議を設置して、庁内他部門との横断的な連携体制を構築することができた。</p>	<p>地域における生活困窮者に対する包括的支援体制の構築に向けて、庁外の関係機関等を含めた会議体を設置する。</p> <p>(個別課題「地域包括ケアシステムの構築」において、次年度に設置を予定している「藤沢型地域包括ケアシステム推進会議」に位置付ける。)</p>
平成27年度	<p>連絡会議の検討結果を、部内全職員に周知・徹底し、総合相談に関する組織体制の強化に向けて、具体的施策の検討を行う。</p> <p>連絡会議の検討結果を、新庁舎再整備に反映できるよう財務部との調整を進める。</p> <p>地区福祉窓口のあり方・拡充等について検討し、市民自治部との調整を進める。</p> <p>地域包括ケアシステムの構築に向けて、地域の相談支援体制の充実を図る。</p> <p>北部方面の福祉保健総合相談機能の強化に向けて、新たな総合相談室の開設について検討し、関係部門との協議を行う。</p> <p>「市民満足度調査」を実施する。</p>	<p>市民満足度調査結果 満足度 100%</p>	<p>随時開催する連絡会議の検討結果を部内全体で共有することにより、総合相談支援体制の強化を図った。</p> <p>連絡会議等において、新庁舎再整備に向けた部内の意見を集約し、財務部及び関係機関と調整を図った。</p> <p>地域包括ケアシステムの実現に向けて、地区福祉窓口のあり方や北部方面総合相談室の開設等について検討し、関係部門との協議を行った結果、平成28年度は、生活困窮者自立支援事業を拡充し、六会地区を中心とした北部エリアで活動する地域担当の支援相談員を配置するとともに、社会福祉協議会に業務委託による地域生活支援窓口を増設し、モデル地区(3地区)にコミュニティソーシャルワーカーを配置して、アウトリーチ型の相談支援の強化を図ることとした。また、福祉保健総合相談室についても職員を1名増員し、成年後見制度による支援の必要性があり本人や家族に代わり市長が申立人となるケースへの対応強化を図ることとした。</p> <p>「市民満足度調査」の内容を見直し、10月から12月にかけてアンケート調査を実施したところ、満足度99.4%の結果が得られた。</p>	<p>地区福祉窓口のあり方については、関係部課との協議を進めていく必要がある。</p> <p>北部方面の総合相談室の開設については、施設や関連機関等の配置などの物理的な問題もあるため、関係部課・機関との検討を継続する。</p>

	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
平成28年度	<p>連絡会議の検討結果を、部内全職員に周知・徹底する。</p> <p>平成29年度の組織改正・新庁舎への移転に向けて、本庁における窓口相談体制を強化するよう、関係各課との調整を進める。</p> <p>地区福祉窓口のあり方について庁内検討を進める。</p> <p>今年度から配置する地域担当の相談支援員や社会福祉協議会への委託事業（「バックアップふじさわ社協」の開設、コミュニティソーシャルワーカーのモデル地区への配置）により、自らSOSを発することが難しい方を早期に把握し、身近な相談機関において対応できる体制づくりを進める。また、モデル地区での課題と効果を検証し、地域における相談支援体制の拡充を図る。</p> <p>引き続き北部方面の総合相談室を開設に向けて検討する。</p> <p>「市民満足度調査」の実施及び平成29年度から実施する新・市民満足度調査の内容を検討する。</p> <p>新庁舎移転準備を行う。</p>	市民満足度調査結果 満足度 100%	<p>福祉総合相談支援担当者会議を開催し、課題の共有、取組の進捗状況や方向性の確認などを随時実施するとともに、福祉部、保健医療部、子ども青少年部等の各課による「庁内の相談体制のあり方についての検討会」を実施して相談支援の現状と課題、今後必要とされる総合相談部門の役割について検討した。また、平成29年度に組織改正によって新設される「地域包括ケアシステム推進室」の中に、福祉総務課の総合相談機能と高齢者支援課の基幹型包括支援センター機能等を集約し、「福祉総合相談支援センター」として再編することとし、新庁舎移転後のレイアウト等に反映した。</p> <p>モデル地区におけるコミュニティソーシャルワーカー、地域担当の相談支援員の活動状況や地区福祉窓口での現状を捉える中で、湘南台文化センター内に「北部福祉総合相談室」を開設し、同フロアに地域包括支援センター及び障がい者相談支援事業所を移設して、北部方面での市民の利便性を向上させるとともに、コミュニティソーシャルワーカーを増員する方向性で、地域での相談支援体制の強化を図ることとした。</p> <p>「市民満足度調査」の内容を見直し、11月にアンケート調査を実施し、満足度100%の結果を得るとともに、各項目の記述の傾向等を総合相談支援担当者連絡会議で共有して、相談対応への参考とした。</p>	<p>「課題概要(取組前の状況)」については、平成29年度の組織改正及び新庁舎への移転にこれまでの取組を反映させることができた。また、地域における相談支援体制のあり方については、「北部福祉総合相談室」の設置及びコミュニティソーシャルワーカーの拡充をすることで、取組に一定の道筋がついた。</p> <p>今後の相談体制の整備については、藤沢市地域福祉計画の中で進行管理を行う。</p>
平成29年度	取組項目(予定)	成果目標	成果実績・年度末見込み	次年度課題(見込み)

実施スケジュール	実施項目		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
			部内における連絡会議の設置	計画	----->	----->	----->
		実績	福祉総合相談支援担当者連絡会議の随時開催	福祉総合相談支援担当者連絡会議の随時開催	福祉総合相談支援担当者連絡会議の随時開催	福祉総合相談支援担当者連絡会議の随時開催	
	生活困窮者自立支援制度の施行に伴う相談体制の強化	計画	----->	----->	----->	----->	----->
		実績		自立支援庁内連携会議の設置	生活困窮者自立支援関係機関による情報交換会及び藤沢型地域包括ケアシステム推進会議の設置	藤沢型地域包括ケアシステム専門部会への参画及び自立相談支援事業の相談窓口を拡充、CSWのモデル配置(市社協委託)	
	新設する「(仮称)総合相談支援センター」の体制の検討	計画	----->	----->	----->	----->	新設課の設置
		実績	体制の検討や関係部門との協議を実施	体制の検討や関係部門との協議を実施	体制の検討や関係部門との協議を実施	体制の検討や関係部門との協議を実施	
	市民満足度調査の実施(福祉窓口及び相談体制に関する調査)	計画	----->	----->	----->	----->	----->
		実績	調査内容の検討/調査、集計、結果報告	調査内容を見直し、10月から11月にかけてアンケート調査を実施	調査内容を見直し、10月から12月にかけてアンケート調査を実施	調査内容を見直し、11月にアンケート調査を実施	

指 標		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合 計	結 果
市民(相談者) の満足度	a.目標値	70%	75%	80%	85%			付記に記載の理由により指標の見直しを行ったが、平成26年度及び平成28年度において目標値を達成した。
	a'.見直し後の目標値	-	100%	100%	100%			
	b.実績値	91.1%	100%	99.4%	100%			
	c.目標との差	21.1%	0%	0.6%	0%			
付 記	平成24年度実績無し 当初、平成25年度の目標値を70%とし、それ以降毎年5%の増を目標としていたが、本来、市民満足度については100%を目指すべきものであることから、平成26年度以降の目標値の見直しを行った。							

財政的効果		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合 計
	d.目標値						
	e.実績値						
付 記							

新・行財政改革 実行プラン 個別課題票

【実施期間 平成25年～29年】

課題名	国民健康保険料の収納率向上(収入未済額及び不納欠損額の縮減)		課題番号	6 - (1)
所管部	保健医療部	関係課	保険年金課	

課題概要 (取組前の状況)	国民健康保険料の収納率向上の対策については、毎年徴収方針を定めて、収納率の目標値設定や取組項目を実施する事で徴収の強化をしている。保険料の収入未済額が大幅な削減に結びつかない理由としては、制度上の課題(加入者層に保険料の負担能力が低い世帯が多い等)や、滞納世帯数の現状に対して、徴収に係る人員体制が厳しい状況にあることなどがある。このことから効率的な実施手法を模索するとともに、適切な処理を行える体制についても併せて検討する必要がある。
------------------	--

新・行財政改革基本方針に 基づく3つの改革 該当するものに をつける(複数可)	1. 将来収支・経済効果を見据えた事業の効率化を図る改革
	2. 市民サービスの質的向上を図る改革
	3. コスト意識の徹底を図る改革

取組概要	国民健康保険料の徴収は、国民健康保険事業の運営を図るため、財源確保として欠くことのできないもので、被保険者負担の公平性を図る上からも重要な要因となっているため、年ごとに作成する「国民健康保険料徴収方針」の中で、当該年度に取組む重要課題の設定及び検証を行い、徴収業務を推進していく。 適切な現年度分目標収納率の設定 徴収体制の強化 滞納情報の共有化など納税課との連携による事務の効率化 初期滞納者の削減対策や催告書の発送など滞納整理による被保険者負担の公平性 滞納管理システムの更新にあたり、システムの検証 きめ細やかな納付相談			
平成25年度	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
	<ul style="list-style-type: none"> 現年度収納率を設定し、初期滞納者の削減を図る 徴収体制の強化として職員の資質の向上を目指す 残額確認書等催告書の発送や差押えなど滞納整理を行い収入未済額及び不納欠損額の削減を図る 滞納管理システムの更新にあたり、システムの比較検証を行う 	<ul style="list-style-type: none"> 現年度分収納率89.25%の目標値を設定・達成 現年度分収入未済額、24年度収入未済額比 25,000千円 現年度及び滞納繰越分の24年度不納欠損額比 10,000千円 職員の資質の向上 	<ul style="list-style-type: none"> 現年度収納率は90.20% 現年度分収入未済額は、平成24年度額比 86,240千円 現年度及び滞納繰越分の不納欠損額平成24年度比 102,300千円 高額事案の進捗管理を強化し事案の解決を図った。 徴収に関する種々のノウハウを身に付けた職員が各事案に対して、効果的な折衝を行った。 滞納管理システムの比較検討を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> 滞納世帯減少を図る上で、滞納処分等の早期着手が効果的であるが、処分執行の権限を持つ徴収職員(正規職員)の人員が、滞納世帯数に対して少ないため執行体制が厳しい状態である。
平成26年度	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
	<ul style="list-style-type: none"> 現年度収納率の設定と進行管理 業務分担の明確化と協力連携体制の強化 効率的・効果的な滞納整理事務の遂行により、収入未済額及び不納欠損額の縮減を図る 昨年度効果のあった残額確認書の発送を継続して行う 滞納管理システムを活用した分割納付者の管理を行う 「税料納付促進センター」による未納者の早期着手を図る 滞納管理システムの更新にともない、より効率的な徴収事務ができるシステムの選定作業を行う 	<ul style="list-style-type: none"> 現年度分収納率90.24% 現年度分収入未済額、24年度収入未済額比 25,000千円 現年度及び滞納繰越分の24年度不納欠損額比 10,000千円 	<ul style="list-style-type: none"> 残額確認書の発送や、分割納付者の管理、「税料納付促進センター」による未納者の早期着手等の効果により、現年度収納率は90.74%(前年度比0.54ポイント増) 現年度分収入未済額は、平成24年度比 114,990千円 現年度及び滞納繰越分の不納欠損額は、平成24年度比 194,700千円 職員の事務分担を明確化し、効率性を高めたことで財産調査等の件数増につながった。 滞納管理システムの更新にともなうシステムの選定作業を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> 収納率向上のため、滞納者との納付相談や滞納処分を執行する必要があるが、処分権限を持つ徴収職員(正規職員)は納税課の徴収職員に比べて、一人当たり2.1倍の滞納案件を抱えている。市議会では、滞納者一人ひとりに対して「きめ細やかな対応」をするよう毎回要望されており、担当職員の負荷が高い現状にある。

	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
平成27年度	<ul style="list-style-type: none"> 現年度収納率の設定と進行管理 業務分担の明確化と協力連携体制の強化 効率的・効果的な滞納整理事務の遂行により、収入未済額及び不納欠損額の縮減を図る 昨年度効果のあった残額確認書の発送を継続して行う 滞納管理システムを活用した分割納付者の管理を行う 「税料納付促進センター」による未納者の早期着手を図る 滞納管理システムの更新にともない、より効率的な徴収事務ができるシステムの導入作業を行う 	<ul style="list-style-type: none"> 現年度分収納率90.78% 現年度分収入未済額,24年度収入未済額比 25,000千円 現年度及び滞納繰越分の24年度不納欠損額比 10,000千円 	<ul style="list-style-type: none"> 残額確認書の発送や分割納付者の管理、「税料納付促進センター」による未納者の早期着手等の効果により、現年度収納率は91.02%(前年度比0.28ポイント増) 現年度分収入未済額は平成24年度比 191,398千円 現年度及び滞納繰越分の不納欠損額は平成24年度比 70,599千円 各滞納世帯の状況を調査し、各事案に効果的な手法を行うことで、効率的な滞納整理を行った。 滞納管理システムを新滞納システムに移行し、更に滞納整理を効率的・効果的に行うことができるよう改善した。 	<ul style="list-style-type: none"> 健全な国民健康保険の運営には特定財源が必要であり、法定分に加え、保険者としての取り組みが評価の対象とされ、特別調整交付金が付加される。収納率向上対策の効果が認められることが交付条件の一つとなっている。またその評価基準である「国民健康保険事業運営評価表」において、現年度分保険料の収納率が一定の率以上を求められるとともに、現年度及び過年度分収納率の実績が前年度より向上しているかどうかで評価されている等、常に収納率向上を求められている。したがって効率的な収納事務の確立と適切な職員体制を図る必要がある。
平成28年度	<ul style="list-style-type: none"> 現年度収納率の設定と進行管理 業務分担の明確化と協力連携体制の強化 効率的・効果的な滞納整理事務の遂行により、収入未済額及び不納欠損額の縮減を図る 昨年度効果のあった残額確認書の発送を継続して行う 滞納管理システムを活用した分割納付者の管理を行う 「税料納付促進センター」による未納者の早期着手を図る 滞納管理システムの更新にともない、より効率的な徴収事務ができるシステムの検証作業を行う 	<ul style="list-style-type: none"> 現年度分収納率90.82% 91.43% 現年度分収入未済額,24年度収入未済額比 25,000千円 現年度及び滞納繰越分の24年度不納欠損額比 10,000千円 	<ul style="list-style-type: none"> 増え続ける滞納者に対し、新たな滞納者を作らないよう、現年度未納者に対して、催告書送付時期の改善、税料納付促進センターの活用等、早期着手を効率的に行い徴収率の向上に繋がった。 現年度収納率は、91.35%(前年度比0.33ポイント増) 現年度分収入未済額は平成24年度比 262,800千円 現年度及び滞納繰越分の不納欠損額は平成24年度比 161,329千円 納付資力の早期見極めのため財産調査を強化。昨年に比べ2.5倍の実施件数となった。 滞納管理システムの検証を行い、効果的に活用するための検証を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> 健全な国民健康保険の運営には特定財源が必要である。法定分に加え、保険者としての取り組みが評価の対象とされ、現年度分保険料の収納率が基準以上であるとともに、現年度及び過年度分収納率の実績が前年度より向上していることが、常に求められている。次年度以降も通常の課題として取り組み、効率的・効果的な滞納整理を行うことで、国民健康保険制度の安定化を図る。
平成29年度	取組項目(予定)	成果目標	成果実績・年度末見込み	次年度課題(見込み)

実施項目		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
実施スケジュール	現年度収納率の設定と進行管理	計画	-----▶	-----▶	-----▶	-----▶
		実績	現年度収納率 90.20%	現年度収納率 90.74%	現年度収納率91.02%	現年度収納率91.35%
	現年度収入未済額の削減	計画	-----▶	-----▶	-----▶	-----▶
		実績	徴収率の向上により、収入未済額が縮減	徴収率の向上により、収入未済額が縮減	徴収率の向上により、収入未済額が縮減	徴収率の向上により、収入未済額が縮減

実施 スケジュール	滞納管理システムの更新及び 検証	計画	----->	----->	----->	----->	
		実績	事務の効率化のため、システム の比較検討を実施	事務の効率化のため、システム の選定作業を実施	事務の効率化のため、システム の導入作業を実施	事務の効率化のため、システム の検証作業を実施	
	現年度及び滞納繰越分の不 納欠損の削減	計画	----->	----->	----->	----->	----->
		実績	執行停止及び差押えの実施に より、不納欠損額が縮減	滞納処分の執行停止及び差押 えを実施	滞納処分の執行停止及び差押 えを実施	滞納処分の執行停止及び差押 えを実施	

指標		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合計	結果
国民健康保険 料の現年度分 収納率	a.目標値	89.25%	90.20%	90.20%	90.20%		平成24年度比+1.07%	平成24年度実績値89.18%に対 し、平成28年度実績値91.35%と なり、2.17ポイント上昇した。
	a'.見直し後の目標値	-	90.24%	90.28%	90.78%	90.32% 90.82% 91.43%	平成24年度比 +1.18% +2.66%	
	b.実績値	90.20%	90.74%	91.02%	91.35%			
	c.目標との差	0.95p	0.50p	0.24p	0.08p			
付記	<p><国民健康保険料の現年度分収納率> ・国民健康保険料の現年度分収納率は、6月から翌年の5月末まで。最終実績は出納閉鎖(5月31日)後に確定。 平成26年度実績値は出納閉鎖後の確定値。平成24年度の収納率実績 89.18% ・当初、平成25年度の目標値を89.25%とし、それ以降0.25%の増を目標としていたが、平成25年度の実績が平成26年度の目標値を上回ったため、平成26年度から平成29年度の目標値を見直した。 ・更に、平成26年度の実績が見直した目標値を上回ったため、平成27年度から平成29年度の目標値を見直した。 ・見直し後の目標値は、平成26年度の実績値に平成20年度から平成24年度までの5年間における収納率の対前年比の平均値を年度ごとに乗じて算出したもの。 ・平成28年度の目標値を更に見直し、平成27年度の実績値に平成26年度から27年度までの2年間における収納率の対前年比の平均値1.0045%を乗じて算出した。(旧但し書き方式後を対象) 平成28年度の実績値は平成29年5月末現在の数値。前年同月比0.33.ポイントの増。</p>							

財政的効果		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合計
その他の 効果額	d.目標値	25,000千円	25,000千円	25,000千円	25,000千円		100,000千円
	e.実績値	86,240千円	114,990千円	191,400千円	262,800千円		655,430千円
付記	<p><その他の効果額> ・各年度の保険料収納率の向上を図ることにより、平成24年度収入未済額と比較して縮減を図ることができる収入未済額を表したもの。 ・保険料の収納率が前年度より向上した場合でも、調定額の増減に伴い、必ずしも収入未済額が縮減されるものではない。 平成24年度現年度分収入未済額 1,169,220千円 平成25年度現年度分収入未済額 1,082,980千円 平成26年度現年度分収入未済額 1,054,230千円 平成27年度現年度分収入未済額 977,820千円 平成28年度現年度分収入未済額 906,420千円</p>						

◇新・行財政改革 実行プラン 個別課題票

【実施期間 平成25年～29年】

課題名	民間主導によるイベント誘致からなる新たな観光誘客		課題番号	7-(1)
所管部	経済部	関係課	観光課	

課題概要 (取組前の状況)	現在、「藤沢市観光振興計画」に基づく「通年観光地化」の推進を図るため、官民連携による多様なイベントを年間を通じて多数実施し、毎年の年間観光客数は着実に推移している。現行の多くのイベントは、市の負担金・補助金及び企業・団体の協賛金・負担金により運営されているが、現在の経済動向や社会状況から、企業・団体に対しさらなる負担増を求めることは厳しい状況にある。
------------------	--

新・行財政改革基本方針に 基づく3つの改革 ※該当するものに○をつける(複数可)	<input type="radio"/>	1. 将来収支・経済効果を見据えた事業の効率化を図る改革
	<input type="radio"/>	2. 市民サービスの質的向上を図る改革
	<input type="radio"/>	3. コスト意識の徹底を図る改革

取組概要	本市の観光地である湘南海岸・江の島は、日本屈指の海浜観光地であり、その集客力や知名度から、新商品広告や企業PRなど企業における広告宣伝効果は高く、モニタリングを含めた広告宣伝の場として注目されている。今後、民間主導によるイベントの誘致を積極的に受け入れ、その際、行政は主にイベント実施に必要な各種官公庁との事前調整や地元調整などの支援を行い、可能な限り市の財政負担が生じない事業展開を図り、観光客数の増加に結び付ける。			
平成25年度	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
	民間主導によるイベントの誘致	民間主導のイベントを1年度1事業誘致し、本市財政負担を伴わない手法により観光誘客を図る。	ムラサキスポーツ主催の世界プロサーフィン大会を中心としたイベントを誘致し、官民協働で主催する「湘南OPEN 2013」を7月8日～15日で開催した。(入場者数:18,588人 経済効果:34,000千円) 「まち」と「サーフィン」が作る新たなイベントをテーマに、サーフィン発祥の地・鵠沼海岸で湘南の新たな夏の風物詩を目指したビーチイベントを実施した。	観光客誘致だけでなく、イベントを活用したシティプロモーションの効果的な手法の検討
平成26年度	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
	・民間主導によるイベントの誘致 ・観光事業者等との連携を図りイベント等の情報収集 ・イベントを活用したシティプロモーションの効果的な手法として、イベント事業者と調整し、会場内での藤沢PRの実施	民間主導のイベントを1年度1事業誘致し、本市財政負担を伴わない手法により観光誘客を図り、消費観光に繋げる。	①サーフィン発祥の地・鵠沼海岸で世界プロサーフィン大会を中心としたイベントを引き続き誘致し、官民協働で主催する「湘南OPEN 2014」を7月19日～21日に開催した。地元のカルチャー、フードコーナーへの出店など地域と連携したイベントも実施した。 (入場者数:16,680人 経済効果:42,000千円) 会場では、シティプロモーションの一環として、イラストマップ、イベントチラシ等を設置し藤沢PRを実施した。 ②本市を舞台にした映画「ホットロード」の全国上映(8月)に合わせ、映画宣伝キャンペーンの一環として『映画「ホットロード」のロケ地江の島に行こうキャンペーン』を実施。ロケ地クイズラリー・江の島訪問プレゼント(3,000名)ほか、誘客につながる事業を展開。事業費を映画会社、施設・人的提供を観光協会等が負担。上映から2ヶ月半で江の島の前年同期比で観光客数45万人増。経済効果約11億円を生み出す。	イベント等の誘致を図るためのPR手法の検討

	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
平成27年度	<ul style="list-style-type: none"> ・民間主導によるイベントの誘致 ・観光事業者等との連携を図りイベント等の情報収集及び協力体制の発信 ・フィルムコミッション事業による本市舞台の映像作品の誘致と支援を推進し、制作側との連携により作品の宣伝イベント等、観光誘客に結びつく「仕掛けづくり」を展開する。 	<p>民間主導のイベントを1年度5事業誘致し、本市財政負担を伴わない手法により観光誘客を図り、消費観光に繋げる。</p>	<p>①サーフィン発祥の地・鶴沼海岸で世界プロサーフィン大会を中心としたイベントを引き続き誘致し、官民協働で主催する「湘南OPEN 2015」を7月18日～20日に開催した。地元のカルチャー、フードコーナーへの出店など地域と連携したイベントも実施した。(入場者数:21,737人 経済効果:54,478千円)</p> <p>②人気テレビゲーム「桃太郎電鉄」と江ノ島電鉄がコラボし、実際に江ノ電沿線を巡る「リアル桃太郎電鉄 真夏の江ノ電編」を7月25日～26日に開催した。(参加者数:910人)</p> <p>③江の島各所を実際に歩きながら楽しめるリアル宝探し「江の島×リアル宝探し『ぼかぼかアイルー村DX 伝説の魚を探すニャ!』」を9月12日～12月27日に開催した。(参加者数:1,942人)</p> <p>④書道家武田双雲氏が発起人となり、江の島を世界の「感謝」のシンボルとして、6月9日を「感謝の日」にしようとするイベント「感謝69@江の島」を6月7日に、江の島サムエル・コッキング苑において開催した。(当日の江の島サムエル・コッキング苑内入場者数:3,399人)</p> <p>⑤国際クラシックカー連盟の公認を受けた、国際格式ラリー「La Festa Mille Miglia 2015」において、10月19日に江の島がチェックポイントとなり、ラリー参加者のみならず、観客も江の島に訪れた。(来場者数:未集計)</p>	<p>藤沢の観光のイメージづくりを促進し、効果的な情報発信の手法の検討</p>
平成28年度	<ul style="list-style-type: none"> ・民間主導によるイベントの誘致 ・観光事業者等との連携を図りイベント等の情報収集及び協力体制の発信 ・フィルムコミッション事業による本市舞台の映像作品の誘致と支援を推進し、制作側との連携により作品の宣伝イベント等、観光誘客に結びつく「仕掛けづくり」を展開する。 	<p>民間主導のイベントを1年度5事業誘致し、本市財政負担を伴わない手法により観光誘客を図り、消費観光に繋げる。</p>	<p>①江の島各所を実際に歩きながら楽しめるリアル宝探し「江の島×リアル宝探し『ぼかぼかアイルー村DX 伝説の魚を探すニャ!』」を引き続き誘致し、4月2日～30日に開催した。(参加者数:384人※参加キット1,500円を購入後参加可能)</p> <p>②サーフィン発祥の地・鶴沼海岸で世界プロサーフィン大会を中心としたイベントを引き続き誘致し、官民協働で主催する「MURASAKI SHONAN OPEN 2016」を7月17日～18日に開催した。地元のカルチャー、フードコーナーへの出店など地域と連携したイベントも実施した。(入場者数:22,773人 経済効果:52,645千円)</p> <p>③書道家武田双雲氏が発起人となり、江の島を世界の「感謝」のシンボルとして、6月9日を「感謝の日」にしようとするイベント「感謝69@江の島」を6月9日～12日の4日間江の島サムエル・コッキング苑において開催した。(江の島サムエル・コッキング苑内入場者数:9日953人、10日1,655人、11日3,023人、12日3,673人)</p> <p>④アーティストグループ「湘南乃風」の「江の島凱旋!! 大ヒット祈願祭」を誘致。イベント当日、CD販売場所にてシングル「はなび」通常盤(TFCC-89587)の購入者に、先着で江の島サムエル・コッキング苑内で行う「イベント参加券」を配布し、同施設への誘客を促進した。(実施日:7月24日、イベント参加者:約1,000人)</p> <p>⑤国際クラシックカー連盟の公認を受けた、国際格式ラリー「La Festa Mille Miglia 2016」において、江の島が10月17日のチェックポイントとなっているため、ラリー参加者のみならず、観客も江の島に訪れた。(来場者数:未集計)</p> <p>⑥江の島から「につぼん丸」に乗船できる藤沢市民クルーズを誘致。10月29日江の島に寄港し、伊勢や小豆島を巡る4日間のクルーズを実施した。船内では藤沢産の食材を使用したディナーを用意。市民限定で割引特典を付与し、事業の周知及び誘客に努めた。</p>	<p>・藤沢の観光イメージづくりを促進するとともに、さらなるマルチパートナーシップを推進し、機会を捉えた効果的な情報発信の手法の検討。</p> <p>・観光誘客としての民間主導によるイベントは効果があることから今後も連携して取り組んでいく。</p> <p>次年度以降は通常課題として取り組む</p>

	取組項目(予定)	成果目標	成果実績・年度末見込み	次年度課題(見込み)
平成29年度				

		実施項目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
実施スケジュール	本市財政負担を伴わない民間主導のイベント誘致	計画					
		実績	1件	2件	5件	6件	

指標		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合計	結果
民間主導によるイベントの誘致件数	a.目標値	1件	1件	1件	1件			平成25年度から平成28年度までのすべての年度において目標値を達成した。
	a'-見直し後の目標値	—	—	5件	5件			
	b.実績値	1件	2件	5件	6件			
	c.目標との差	0件	1件	0件	1件			
付記	<p>実施するイベントについては、件数より質や効果を重視し、近年の実績に基づき目標値を設定した。なお、ここでいうイベントとは、動員数千人以上または新聞等メディアへの掲載(Web版を含む)を基準としている。</p> <p>【平成24年度実績】「湘南シェアフェスティバル2012」復興支援としてアーティストや地元フラダンスのステージ及び地元事業者による物販などのイベントを実施した。(11月25日)</p>							

財政的効果		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合計
	d.目標値						
	e.実績値						
付記							

新・行財政改革 実行プラン 個別課題票

【実施期間 平成25年～29年】

課題名	藤沢市立学校教職員の不祥事の防止	課題番号	8 - (1)
所管部	教育部	関係課	学務保健課・関係各課

課題概要 (取組前の状況)	藤沢市立学校教職員の不祥事防止に向けて、各種研修会を開催するとともに、市政運営の基本方針「法とモラルを守る藤沢」に基づき、藤沢市立学校教職員服務規程を作成し、周知の徹底を図り、藤沢市立学校教職員の規範意識を高める必要がある。
------------------	--

新・行財政改革基本方針に 基づく3つの改革 該当するものに をつける(複数可)	1. 将来収支・経済効果を見据えた事業の効率化を図る改革
	2. 市民サービスの質的向上を図る改革
	3. コスト意識の徹底を図る改革

取組概要	<p>藤沢市立学校教職員の法令遵守の徹底とモラル向上、個人情報保護の徹底を図るため、藤沢市立学校教職員服務規程を作成し、全教職員に周知する。また、学校運営研修会や事故防止研修会の内容の検討、臨時的任用職員、非常勤講師に対する服務研修の検討。</p> <p><具体的な取組></p> <p>服務規程</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 学務保健課が原案を作成し、関係各課と協議し、関係団体の意見も参考にしながら作成を進めていく。(平成25年度・26年度) 2. 全教職員に配布し周知する。(平成27年度) 3. 課題について検討し、修正を行っていく。(平成27年度・28年度・29年度) <p>研修</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 現在行われている学校運営研修会、事故防止研修会について内容の検討、修正を行う。(平成25年度・26年度・27年度・28年度・29年度) 2. 臨時的任用職員、非常勤講師に対する服務研修会の内容の検討を行う。 			
平成25年度	<p>取組項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学務保健課が服務規程の原案を作成 ・原案をもとに関係各課と調整 ・学校運営研修会、事故防止研修会について内容の検討 ・臨時的任用職員・非常勤講師に対する研修の検討 	<p>成果目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市教委としての原案作成 ・学校運営研修会、事故防止研修会について検討した内容にて実施。 ・臨時的任用職員・非常勤講師に対する服務研修会について、対象、時期、内容について検討する 	<p>成果実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・原案の元となる素案を作成し、法務課に内容確認依頼。検討委員会内で協議し原案を作成した。 ・喫緊の課題として、体罰調査の結果をふまえ、体罰に関する事例を中心とした内容にて事故防止研修会を、また、市内で起こった事故の事例を中心に取り上げ、学校運営研修会を夏季休業中に開催した。 ・初めて任用される臨時的任用職員を対象に不祥事防止を中心とした内容の事故防止研修会を7月2日、12月26日に開催した。 	<p>次年度課題</p>
平成26年度	<p>取組項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市教委の原案をもとに関係団体の意見聴取、修正 ・学校運営研修会、事故防止研修会、臨時的任用職員・非常勤講師に対する研修会について、引き続き昨年度の喫緊の課題であった体罰防止に関する事例を中心に内容を検討し、実施する。 	<p>成果目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・教職員の綱紀保持の意識を高めるため、藤沢市立学校教職員服務規程を作成する。 ・児童生徒の人権に配慮し、昨年度の課題であった体罰案件をなくすため、学校運営研修会、事故防止研修会、臨時的任用職員・非常勤講師に対する服務研修会について体罰防止を中心とした内容にて実施し、意識を高める。 	<p>成果実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・検討委員会にて藤沢市立学校教職員服務規程について検討し、法務課と服務規程の内容確認を行い、11月の教育委員会定例会に議案として提出し、制定した。 ・本務者220名を対象に、学校運営研修会、事故防止研修会を実施し、初めて任用される臨時的任用職員を対象に事故防止研修会を実施した。また、各学校で行われる事故防止会議のために各種資料の提供を行った。このことにより、教職員の意識が高まり、体罰に関する報告書の提出は無かった。 	<p>次年度課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・勤務時間外の飲酒に関わる案件が多発したため、飲酒も含め、勤務時間外における教職員の綱紀保持に努めること。 ・交通事故の件数が増加したため、交通事故防止の取り組みにも努めること。

	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
平成27年度	<ul style="list-style-type: none"> ・藤沢市立学校教職員全員に服務規程を周知し、規範意識を高める。 ・学校運営研修会、不祥事防止研修会、臨時的任用職員事故防止研修会についての内容の検討 ・校長会、教頭会にて服務規程の教職員への周知の徹底を依頼する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・服務規程を印刷、配布し、教職員への周知を図り、規範意識を高める。 ・勤務時間内に限らず、勤務時間外における教職員の綱紀保持、さらに喫緊の課題に対する意識を高めるため、学校運営研修会、不祥事防止研修会、臨時的任用職員事故防止研修会について検討した内容にて実施する。 ・校長、教頭に服務規程に関して熟知してもらうとともに、教職員への周知の徹底を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・4月の校長会・教頭会にて服務規程を再度配布説明し、教職員への周知を依頼した。 ・6月30日に、初めて任用される臨時的任用職員を対象に事故防止研修会を実施した。 ・学校運営研修会は今年度から人材育成のために、新任総括教諭を対象に学校運営や教育課程についての研修を行った。 ・8月19日に本務者110名を対象に不祥事防止研修会を実施した。学校事故とは切り離し、教職員の不祥事防止に特化した研修を実施した。 ・新任校長、教頭研修において服務に関する研修を行った。 ・12月25日に前回校務等により欠席した者並びに前回以降に初めて任用された臨時的任用職員を対象に事故防止研修会を実施した。 ・各学校で行われる事故防止会議のために各種資料の提供を行った。このことにより、教職員の意識が高まった。 ・平成27年度の県教委へ提出した事故報告書の件数は9件で、個人情報紛失の可能性が1件と軽微な交通事故が8件であった。 ・今後も校長会、教頭会等を通じて不祥事防止に向けての啓発、指導を行っていき今後の不祥事0件を目指す。 	<ul style="list-style-type: none"> ・教職員の不祥事については、常に0件を目標に、今後も研修を継続するとともに、不祥事防止の啓発に努める。 ・個人情報紛失の可能性があったので、個人情報の取り扱いについての取り組みに努める。
平成28年度	<ul style="list-style-type: none"> ・服務規程の見直し ・学校運営研修会、不祥事防止研修会、臨時的任用職員事故防止研修会についての内容の検討 ・新任校長・教頭研修会にて服務規程に関する研修を行う ・藤沢市学校情報セキュリティ規程の見直し及び学校情報セキュリティ内規のひな形作成 	<ul style="list-style-type: none"> ・教職員の不祥事について0件を目標とする。 ・修正点があれば改正 ・学校運営研修会、不祥事防止研修会、臨時的任用職員事故防止研修会について検討した内容にて実施。 ・新任校長、新任教頭に服務規程に関して熟知してもらう。 ・各学校における学校情報セキュリティ内規の作成 	<ul style="list-style-type: none"> ・4月の校長会・教頭会にて服務規程を再度配布説明し、教職員への周知を依頼した。 ・新任校長、教頭研修において服務に関する研修を行った。 ・6月28日に、初めて任用される臨時的任用職員を対象に事故防止研修会を実施した。 ・8月4日に新任総括教諭を対象に学校運営研修会を実施し、学校運営や教育課程についての研修を行った。 ・8月5日に本務者110名を対象に、大学から講師を招き、判例に基づく不祥事防止研修会を実施した。 ・法改正に伴い、服務規程の一部文言を改正し、9月の校長会にて改正について周知した。 ・藤沢市立学校情報セキュリティ規程の見直しを実施し、改定した。学校情報セキュリティ内規のひな形を作成し、学校へ提示した。 ・教職員の公務外非行による不祥事が続いたことを重く受け止め、臨時校長会を持ち、全教職員を対象とした管理職による面接の実施を依頼した。面接の結果報告を受け、そのまとめを校長会において周知し、各校の取り組み等について情報共有を図った。 ・12月28日に前回校務等により欠席した者並びに前回以降に初めて任用された臨時的任用職員を対象に事故防止研修会を実施した。 ・平成28年度の県教委へ提出した事故報告書の件数は13件で、違法薬物所持、わいせつ、体罰事案が各1件と交通事故が10件であった。 ・今後も校長会、教頭会等を通じて不祥事防止に向けての啓発、指導を行っていき今後の不祥事0件を目指す。 	<ul style="list-style-type: none"> ・教職員の不祥事については、常に0件を目標に、今後も研修を継続するとともに、不祥事防止の啓発に努める。 ・公務外非行による不祥事が続いたことを重く受け止め、公務外における教職員の綱紀保持に努める。 ・今後も、学校運営研修会、不祥事防止研修会、臨時的任用職員事故防止研修会等を通じて「藤沢市立学校教職員の不祥事の防止」についての啓発を進める。

	取組項目(予定)	成果目標	成果実績・年度末見込み	次年度課題(見込み)
平成29年度				

		実施項目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
実施 スケジュール	・サービス規程原案作成	計画	----->				
		実績	素案作成, 法務課へ内容確認依頼				
	・藤沢市立学校教職員サービス規程作成 ・校長, 教職員への周知	計画		----->			
		実績		・検討委員会にて検討し, 法務課より内容確認。 ・教育委員会協議会・定例会に提出し, 決定。			
実施 スケジュール	・サービス規程印刷, 配布 ・身分証明書発行 ・サービス規程の見直し	計画			----->	----->	----->
		実績			サービス規程配布, 身分証明書発行	サービス規程配布, 身分証明書発行	
	・学校運営研修, 事故防止研修, 臨時的任用職員, 非常勤講師に対する研修についての内容の検討。	計画	----->	----->	----->	----->	----->
		実績	・喫緊の課題, 事例等をふまえた内容にて学校運営研修会, 事故防止研修会を実施。 ・臨時的任用職員事故防止研修会を実施。	・喫緊の課題, 事例等をふまえた内容にて学校運営研修会, 事故防止研修会を実施。 ・臨時的任用職員事故防止研修会を実施。	・喫緊の課題, 事例等をふまえた内容にて不祥事防止研修会を実施。 ・臨時的任用職員事故防止研修会を実施。	・喫緊の課題, 事例等をふまえた内容にて不祥事防止研修会を実施。 ・臨時的任用職員事故防止研修会を実施。	

指標	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合計	結果
県教委へ提出した事故報告書の件数	a.目標値	0件	0件	0件	0件	0件	平成24年度実績値21件に対し, 平成28年度実績値13件となり, 8件減少したが, 合計の目標値未達成。
	b.実績値	14件	19件	9件	13件	55件	

付記	平成24年度・21件 教職員の不祥事については, 常に0件を目標とする。 件数については平成26年度より, 県教委へ事故報告書を提出した年月日ではなく, 事故の発生した年月日によりカウントする。						
----	---	--	--	--	--	--	--

財政の効果		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合 計
抑制効果額	d.目標値						
	e.実績値						
付 記							

新・行財政改革 実行プラン 個別課題票

【実施期間 平成25年～29年】

課題名	いじめや不登校等、様々な悩みを抱える児童生徒への相談体制の充実		課題番号	8 - (2)
所管部	教育部	関係課	教育指導課	

課題概要 (取組前の状況)	教育指導課では、いじめや不登校等の悩みに対応するべく総合的な教育相談機能の充実を図ってきた。現在、市スクールカウンセラー18人を市立全小中学校に週1日ずつ配置している。近年、児童生徒や保護者の相談ニーズが多様化するとともに、相談件数も増加し、現在の配置日数では、きめ細かな対応が十分にできない状況にある。また、いじめ問題に対しては、早期発見・早期対応に努めているところであるが、いじめ防止対策とともに今後更なる充実が求められている。児童生徒が安心して充実した学校生活を送るためにも、今後も丁寧な相談を実施していくことが大切であり、児童生徒、保護者がいじめをはじめとする様々な悩みを気軽に相談できる体制の一層の充実が必要である。
------------------	---

新・行財政改革基本方針に 基づく3つの改革 該当するものに つける(複数可)	1. 将来収支・経済効果を見据えた事業の効率化を図る改革
	2. 市民サービスの質的向上を図る改革
	3. コスト意識の徹底を図る改革

取組概要	児童生徒や保護者の相談ニーズに早期に適切に応じることができるよう、学校規模や相談ニーズ等を勘案したスクールカウンセラーの配置やスクールソーシャルワーカーの派遣について検討するとともに、学校での相談体制の充実と学校教育相談センターにおける相談機能の充実を図る。さらに、いじめ防止対策についてはあらたに特化して担当を設け充実を図っていく。 【取組項目】 ・小学校配置の市スクールカウンセラーの8人増員及び学校規模等に応じた適正配置 ・スクールソーシャルワーカーの1人増員 ・相談支援教室での不登校児童生徒への集団適応指導及び保護者相談の充実 ・子ども青少年部、福祉部等関係機関との連携 ・いじめ防止対策担当の新設			
平成25年度	取組項目 ・スクールカウンセラーの相談件数・相談内容の把握 ・相談支援教室での不登校児童生徒及び保護者相談内容の把握 ・いじめ防止対策担当の新設及び対策の見直し ・子ども青少年部、福祉部との連絡会議 ・関係機関との連携	成果目標 ・スクールカウンセラーの相談件数と内容を分析する ・いじめ防止対策の実施として、いじめ防止対策担当を新設し、いじめ相談ホットライン及びいじめ相談メールの対応の開始 ・子ども青少年部・福祉部との定期的な連絡会議の実施	成果実績 ・平成24年度のスクールカウンセラーが対応した年々著しい増加傾向にある相談件数や相談内容をまとめ、学校規模に応じた配置や相談体制等について課題整理を行った。 ・子ども青少年部、福祉部との3部の連絡会議を実施し、方向性を固めた。 ・いじめ防止対策担当を新設し、いじめ防止対策として8月からいじめ相談ホットライン及びいじめ相談メールの対応を開始した。	次年度課題 ・相談内容の複雑化・多様化、相談件数の増加のため、スクールカウンセラーの増員。 ・いじめ防止に係るきめ細やかな相談体制の整備。 ・各部の抱える問題と、関係法令の改正の情報の共有化。 ・相談ホットライン、相談メールの運用の改善。
平成26年度	取組項目 ・スクールカウンセラーの配置や相談体制づくりについての検討 ・スクールソーシャルワーカーの対応内容の把握及び配置についての検討 ・いじめ防止対策連絡協議会の設置、及びいじめ防止条例の検討・策定 ・子ども青少年部・福祉部との連絡会議、及び相談体制の連携強化に向けた検討	成果目標 ・学校教育相談センターにおける相談体制の充実 ・いじめ防止対策担当スクールカウンセラーによる全小中学校の巡回相談と教職員への研修を実施 ・いじめ防止対策の充実 ・庁内相談体制の連携強化	成果実績 ・学校教育相談センターにおける相談体制を見直すことで、柔軟な対応が可能になり、スピーディーに対応できるようになった。 ・いじめ防止対策担当スクールカウンセラーによる学校巡回を全校実施、及び教職員への研修会7回実施により、教職員の意識を高めることができた。 ・いじめ防止対策連絡協議会におけるいじめ防止条例策定に向けた検討協議を行い、「藤沢市子どもをいじめから守る条例」を策定した。 ・庁内相談体制連携強化に向け、3部の連絡会議を実施し、方向性を定めた。	次年度課題 ・相談内容の複雑化・多様化、相談件数の増加のため、スクールカウンセラー及び配置日数の増加が必要。 ・「藤沢市子どもをいじめから守る条例」の周知及び教職員の研修。 ・福祉的な支援が必要な相談件数の増加により、現在のスクールソーシャルワーカー1名では対応が不十分。 ・3部の連絡会議で定めた方向性に基づき、具体的な内容の検討。

	取組項目(予定)	成果目標	成果実績	次年度課題
平成27年度	<ul style="list-style-type: none"> 小学校へのスクールカウンセラーの配置体制の充実 福祉的な支援を必要とする相談への対応の充実 いじめ防止対策の充実 子ども青少年部・福祉部との連絡会議、及び相談体制の連携強化に向けた検討 	<ul style="list-style-type: none"> スクールカウンセラーを2人増員し、小学校への週1.5日以上配置校を13校にすることによる相談体制の充実 スクールソーシャルワーカーを1人増員し、関係機関との連携による福祉的支援を必要とするケースの早期対応の実施 いじめ防止対策の充実 子ども青少年部・福祉部との定期的な連絡会議の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 4月にスクールカウンセラーを1.5日以上配置した小学校13校において、早い段階で集中して丁寧な対応が可能になった。 4月にスクールソーシャルワーカー2名による南北2地域の担当制にしたことで、機動性が高まり、ケースへの早期対応・丁寧な対応ができるようになった。 藤沢市子どもをいじめから守る条例の啓発リーフレットを作成し、9月までに学校及び関係機関に配付した。また、6月に条例制定記念講演会を実施し、市民等への周知を図った。条例の施行に伴い、藤沢市いじめ防止対策基本方針の見直しを行う予定。 4月に3部の連絡会議で障がいのある子どもや特別な支援が必要な子どもの相談から支援までの一元化に向けた取組の方向性を確認した。担当者会議を3月に開催し、各課の進捗状況を報告し、平成28年度の開催を決定した。 	<ul style="list-style-type: none"> 県の特別支援学校には心理職が配置されていること、特学の子どもの相談も数年で増加していることから、より専門的に、環境を整えるような特別支援専門のスクールカウンセラーの配置が必要。 相談内容の複雑化・多様化、相談件数の増加のため、スクールカウンセラー及び配置日数の増加、質の向上が必要。 藤沢市子どもをいじめから守る条例のさらなる周知。 3部の連絡会議で検討した内容の精査。
平成28年度	<ul style="list-style-type: none"> 小学校へのスクールカウンセラーの配置体制の充実 いじめ防止対策の充実 子ども青少年部・福祉部との連絡会議、及び相談体制の連携強化に向けた検討 	<ul style="list-style-type: none"> スクールカウンセラーを1人増員し、特別支援教育専門のスクールカウンセラーを配置するとともに、小学校への週1.5日以上配置校を17校にすることによる相談体制の充実 いじめ防止対策の充実 子ども青少年部・福祉部との定期的な連絡会議の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 4月から特別支援教育専任スクールカウンセラーを配置し、特別支援学校、特別支援学級、通級指導学級を訪問し、在籍する子どもに対する指導についての助言等を行った。 4月にスクールカウンセラーを1.5日以上配置した小学校17校において、早い段階で集中して丁寧な対応が可能になった。 藤沢市子どもをいじめから守る条例に基づき、藤沢市いじめ防止対策基本方針を改訂し、それを参考に各学校のいじめ防止対策基本方針の改訂が完了した。 4月に3部の事務局会議を開催し、経過確認・事務移管に関する課題の整理を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> 学校だけでは解決が難しい福祉的な支援が必要な相談件数の増加により、現在のスクールソーシャルワーカー2名では対応が不十分。 相談内容の複雑化・多様化、相談件数の増加のため、スクールカウンセラー及び配置日数の増加、質の向上が必要。 本市のいじめ防止対策事業について、いじめ問題対策連絡協議会において協議した結果を参考に事業の見直しを図る。 <p>次年度以降は通常課題として取り組む</p>
平成29年度	取組項目(予定)	成果目標	成果実績・年度末見込み	次年度課題(見込み)

		実施項目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
実施 スケジュール	きめ細やかな相談を行うための スクールカウンセラー増員	計画					スクールカウンセラー4名増 ----->
		実績		学校教育相談センターにおける 相談体制を見直し、柔軟な対応 が可能になり、スピーディに対 応できるようになった。	スクールカウンセラー2名の 増員。 早い段階で集中して丁寧な対 応ができるようになった。	スクールカウンセラー1名の 増員。 支援を必要とする児童生徒へ の支援の充実が図られた。	
	庁内相談体制の連携強化に 向けた検討	計画					----->
		実績	今後の相談の連携について、 子ども青少年部と教育部で協 議を行い、方向性を固めた	今後の相談の連携強化に向け て、子ども青少年部と教育部で の協議に加え、福祉部とも協議 を図り検討をし、方向性を定め た。	障がいのある子どもや特別な 支援が必要な子どもの相談か ら支援までの一元化に向け、 3部の連絡会議で具体的な内 容の検討を行った。	経過確認・事務移管に関する 課題の整理を行った。	
実施 スケジュール	早期発見・早期対応に向けた いじめ防止対策の充実	計画					----->
		実績	いじめ防止対策担当の新設 いじめ相談ホットライン、い じめ相談メールの対応開始	いじめ防止対策担当スクールカ ウンセラーによる学校巡回、教 職員への研修会実施により、教 職員の意識を高めることがで きた。いじめ防止対策連絡協議会 の実施によりいじめ防止条例を 策定した。	藤沢市子どもをいじめから守 る条例の施行と啓発リーフ レットの作成配付。藤沢市い じめ防止対策基本方針の見直 しを行った。	各学校の担当者に、いじめ防 止対策推進法に基づいた、い じめの認知について周知する ことで、問題行動等調査及び 短期調査における認知件数が 大幅に増加した。	
	福祉的な支援が必要な相談 の充実に向けたスクールソー シャルワーカー増員	計画					スクールソーシャルワーカー2名増 ----->
		実績		対応ケース数の増加に伴い、内 容等の分析を行い、1名増員が 必要と判断した。	スクールソーシャルワーカー 1名増員。 機動性を高め、早期に丁寧な 対応を行った。	複雑・長期化するケースの増 加に伴い、1名増員が必要と 判断した。	

指標		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合計	結果
児童生徒の 不登校率	a.目標値	0.94%	0.93%	0.92%	0.91%			平成28年度の確定値が出ていな いため平成24年度の実績値 0.95%と平成27年度実績値とを比 較すると、0.3%の増となった
	b.実績値	1.12%	1.31%	1.25%	0.66%			
	c.目標との差	0.18%	0.2%	0.33%	0.25%			
付記	<p>・不登校の定義は、年間30日以上欠席した児童生徒のうち、病気や経済的な理由を除き、何らかの心理的、情緒的、身体的あるいは社会的要因・背景により、児童生徒が登校しないあるいはしたくともできない状況にある者。</p> <p>・平成24年度末の児童生徒の不登校率は0.95%</p> <p>平成28年度の実績値は、文部科学省が「平成28年度児童生徒の問題行動・不登校等生徒指導上の諸課題に関する調査」の速報値を公表するまで公にできないため、平成28年7月末現在の数値。</p>							

指標		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合計	結果
市スクールカウンセラーの年間相談延べ回数	a.目標値	-	25,470回	27,750回	28,890回		82,110回	平成25年度実績値26,442回に対し、平成28年度実績値34,480回となり、8,038回の増となった。
	b.実績値	(参考)26,442回	28,384回	31,507回	34,480回		94,371回	
	c.目標との差	-	2,914回	3,757回	5,590回		12,261回	
付記	<p>・相談延べ回数は、市スクールカウンセラーの学校での相談、及び学校教育相談センターでの電話相談・来所相談の合計延べ回数。 ・目標値の定め方 学校での相談 … 10回(1日の対応回数)×38日(週1日配置の年間学校派遣日数)×3校(市SC1人の担当校数)×18人(市SCの人数:平成26年度現在) 電話相談・来所相談 … 5回(1日の対応回数)×165日(相談対応できる年間日数)×6人(市SCの人数:平成26年度現在) ・相談体制の充実とは、どのようなことでも気軽に相談できることや、一人のケースについて何度も丁寧に相談を重ねていくこと等を大切に目指していくため、相談延べ回数は増加していくことが望ましいと考える。 平成26年度から指標追加 平成28年度の実績値は、平成29年3月末現在。</p>							

指標		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合計	結果
小学校への市スクールカウンセラー週1.5日以上配置校数	a.目標値	-	6校	13校	17校			平成26年度から平成28年度までのすべての年度において目標値を達成した。
	b.実績値	5校	6校	13校	17校			
	c.目標との差		0校	0校	0校			
付記	<p>・小学校には市スクールカウンセラーの配置が週1日となっているが、児童数の多い小学校が多く、低年齢時に早期に対応できることが二次的な課題やトラブルの予防になることもあり、小学校全35校に週1.5日以上の配置を行うことで、学校における相談体制の充実を図る。 (1.5日以上配置校のうち、大規模小学校には週2日の配置を行うこととし、H27年度は13校中5校(児童数1,000人以上)、H28・29年度は35校中5校(児童数約750人以上)を2日配置として計画する。) 平成26年度から指標追加</p>							

財政的効果		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合計
	d.目標値						
	e.実績値						
付記							

新・行財政改革 実行プラン 個別課題票

【実施期間 平成25年～29年】

課題名	将来にわたる健全経営の推進	課題番号	9 - (1)
所管部	市民病院	関係課	病院総務課・医事課

課題概要 (取組前の状況)	公立病院として、また地域の基幹病院として求められる医療サービスを安定的、継続的に提供するとともに健全経営を推進していく必要がある。
------------------	---

新・行財政改革基本方針に 基づく3つの改革 該当するものをつける(複数可)	1. 将来収支・経済効果を見据えた事業の効率化を図る改革
	2. 市民サービスの質的向上を図る改革
	3. コスト意識の徹底を図る改革

取組概要	市民病院が将来にわたり公立病院としての使命・役割を果たせるよう持続的な健全経営を推進するため、さらに収益の増及び費用の縮減に努める。 【取組内容】 1) 地域医療機関との患者紹介・逆紹介を円滑に進め、市民病院での専門的治療を必要とする患者を効率的に受け入れ、安定した病院経営を推進する。 2) ジェネリック医薬品の採用推進及び医薬品等仕入れ価格の抑制により、材料費の縮減を図る。 経営形態の見直しについて研究する。			
平成25年度	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
	<ul style="list-style-type: none"> 健全経営の推進 収益の増及び費用の縮減 経営形態の研究 	経常収支比率 100%以上 (経常利益) $\text{経常収支比率} = \frac{(\text{医業収益} + \text{医業外収益})}{(\text{医業費用} + \text{医業外費用})} \times 100(\%)$	<ul style="list-style-type: none"> 経常収支比率 104.2% 地域医療機関との連携強化と薬品等材料費の削減を図った。 地方公営企業法の全部適用に移行した病院の視察を行い、経営環境の変化に対応できる経営形態の見直しについて研究を進めた。 	
平成26年度	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
	<ul style="list-style-type: none"> 地方公営企業として、健全経営の推進に努める 成果目標を達成するため、診療科別原価計算等をもとに業務改善に向けた検討・協議を行う 効率的な運営による収益増及び費用縮減を図る 【収益の増】 地域医療支援病院として紹介・逆紹介を推進するため、地域医療連携懇話会を開催する がん診療における拠点病院として、外来化学療法室に専従の医師を配置し、安全な医療を提供する 【費用の縮減】 薬品等材料費の縮減を図る 	効率的な運営による収益増と費用縮減から経常収支比率 100%以上(経常利益)を達成する 【収益の増】 ・紹介率65%以上かつ逆紹介率40%以上を達成する ・外来化学療法実施件数 月300件以上を維持する 【費用の縮減】 ・ジェネリック医薬品取扱率15%以上を達成する ・価格交渉により材料費の基準価格と購入費を比較し、全体で1億円以上の縮減を図る	経常収支比率 101.5% 【収益の増】 ・地域の医療機関との連携が図られたことにより、紹介率は73.7% / 逆紹介率は62.0% ・今年度の懇話会は、平成27年3月5日・11日に開催2日間で155人(院外73人)の参加により医療連携強化のための情報交換を行った ・外来化学療法 月平均 285件 / 当該療法対象患者 収益 4億8,730万円 【費用の縮減】 ・ジェネリック医薬品取扱率 15.06% ・契約価格と今年度の材料費予定購入量から費用の縮減額 2億4,400万円	経常収支比率100%以上を達成するため、年間を通して安定した患者数を確保する 地域医療機関からの意見・要望・課題に対し改善策を検討することにより、連携を強化する ・外来化学療法実施件数が月300件以上となるよう診療科と調整する

<p>平成26年度</p>	<p>経営形態の見直しを行った病院から情報を収集し、本院に最適な経営形態の研究を進める</p>	<p>経営形態の移行による経営改善実績や決算状況、事務量の変化等、実務的な情報を収集する</p>	<p>地方公営企業法全部適用に移行した公立病院を視察、決算状況や管理部門の事務量等について情報収集を行い、課題の共有化が図られた ・平成27年3月31日付で総務省から示された新公立病院改革ガイドラインに基づき、経営形態の見直しについて、次年度以降に研究を進めることとした。</p>	<p>新公立病院改革ガイドラインに基づく改革プランの検討及び策定準備を進める (県・地域医療構想との整合を図る)</p>
<p>平成27年度</p>	<p>取組項目</p> <p>地方公営企業として、健全経営の推進に努める ・診療科別原価計算等をもとに業務改善に向けた検討・協議を行う</p> <p>効率的な運営による収益増及び費用縮減を図る 【収益の増】 ・地域医療機関との連携を更に強化する ・がん診療連携拠点病院としての機能を強化する</p> <p>【費用の縮減】 ・薬品等材料費の縮減を図る</p> <p>新・公立病院改革ガイドラインに基づく改革プランの検討及び策定準備</p>	<p>成果目標</p> <p>効率的な運営による収益増と費用縮減から経常収支比率 100%以上(経常利益)を達成する</p> <p>【収益の増】 ・紹介率65%以上かつ逆紹介率40%以上を達成する ・地域医療連携懇話会での意見・要望・課題を改善する ・外来化学療法実施件数 月300件以上を達成するとともにピアサポートの充実を図る</p> <p>【費用の縮減】 ・ジェネリック医薬品取扱率 15%以上を達成する ・薬品費等の基準価格と購入費用を比較して、全体で2億円以上となるよう費用の縮減を図る</p> <p>県が策定する地域医療構想との整合性を図りつつ当院の改革プランの策定に向けた準備を進める(経営形態見直しの研究を含む)</p>	<p>成果実績</p> <p>経常収支比率 102.2%</p> <p>【収益の増】 ・地域の医療機関との連携が図られた結果、紹介率は 76.5% 逆紹介率は 57.8% ・今年度の地域医療連携懇話会は、平成28年3月10日に開催し、88人(院外37人)が参加 在宅医療や地域医療の実態を把握し、共通認識を図った ・外来化学療法:月279件・収益約4億9,000万円 ・ピアサポート相談件数 74件</p> <p>【費用の縮減】 ・ジェネリック品取扱率 16.92% ・医薬品等材料費の基準価格と契約価格を比較した費用の縮減見込額は、約2億4,300万円</p> <p>湘南東部二次保健医療圏における地域医療構想に関する情報収集を行うとともに、国のガイドラインに沿った改革プランの策定に向けた準備を進めた。</p>	<p>次年度課題</p> <p>診療報酬改定への対応</p> <p>【収益】 ・放射線治療機器更新に伴う患者数の減少</p> <p>【費用】 ・再整備事業により取得した資産(建物、医療器械等)に係る減価償却費が経常収支に大きな影響を与える(約3億3,000万円増)</p> <p>国のガイドラインを遵守するため、平成28年度中に改革プランを完成させる必要がある</p>

	取組項目	成果目標	成果実績	次年度課題
平成28年度	地方公営企業として、健全経営の推進に努める 効率的な運営による収益増及び費用縮減を図る 経営形態の研究を進める	効率的な運営による収益増と費用縮減から経常 収支比率 100%以上(経常利益)を達成する 【収益の増】 ・紹介率65%以上かつ逆紹介率40%以上を達成する ・地域医療連携懇話会における意見・要望・課題を 改善する ・外来化学療法実施件数 月300件以上を達成する とともにピアサポートの充実を図る ・新専門医制度に伴う基幹施設として、専攻医の確保 に努める 【費用の縮減】 ・ジェネリック医薬品取扱率 15%以上を達成する ・薬品費等の基準価格と購入費用を比較して、全体 で2億円以上となるよう費用の縮減を図る 県が平成28年10月に策定する湘南東部二次保健医 療圏における地域医療構想を反映させた改革プランを 完成させる	経常収支比率 97.0% 【収益の増】 ・地域の医療機関との連携が図られた結果、 紹介率は80.1%、 逆紹介率は64.2% ・今年度の地域医療連携懇話会は、 平成29年3月2日に開催し、99人(院外40人)が参加 各医療機関の役割と今後の展望について、共通認識 を図るとともに、地域の連携強化を図った。 ・外来化学療法 年間3,859件・収益約5億2,000万円 ・ピアサポート相談件数 76件 【費用の縮減】 ・ジェネリック品取扱率 19.83% ・医薬品等材料費の基準価格と契約価格を比較した 費用の縮減額は、約2億1,900万円 新改革プラン策定委員会：6回開催 (1)地域医療構想を踏まえた役割の明確化 (2)経営の効率化 (3)再編・ネットワーク化 (4)経営形態の見直しなどについて審議 10月：県から「地域医療構想」提示を受け 3月「新公立病院改革プラン」策定した	【費用】 ・再整備事業により取得した資産 (建物、医療器械等)に係る減価 償却費が経常収支に大きな影響 を与える ・新公立病院改革プランに基づき、 将来にわたる健全経営の推進に努 め、行財政改革2020においても引 続き取り組む。
平成29年度	取組項目(予定)	成果目標	成果実績・年度末見込み	次年度課題(見込み)

	実施項目		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
			健全経営の推進	計画	-----	-----	-----
		実績	経常収支比率 104.2%	経常収支比率 101.5%	経常収支比率 102.2%	経常収支比率 97.0%	
実施 スケジュール	収益の増及び費用の縮減	計画	-----	-----	-----	-----	----->
		実績	地域医療機関との連携強化と 薬品等材料費の縮減を図った	紹介・逆紹介及び外来化学療法の 推進による収益増と材料費の縮減 を図った	患者の紹介・逆紹介推進による 収益増と薬品等材料費の縮減を 図った	患者の紹介・逆紹介推進による 収益増と薬品等材料費の縮減を 図った	
	経営形態の研究	計画	-----	-----	-----	-----	----->
		実績		地方公営企業法全部適用に移行し た公立病院を視察し、課題の共有 を図った	地域医療構想に関する情報収集と 当院改革プランの策定に向けた準 備を進めた	改革プランの策定	

指 標		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合 計	結 果
経常収支比率 (経常利益)	a.目標値	100%以上	100%以上	100%以上	100%以上			平成24年度実績値106.7%に対し、平成28年度実績値94.6%となり、12.1ポイント低下した。
	b.実績値	104.2%	101.5%	102.2%	94.60%			
	c.目標との差	4.2%	1.5%	2.2%	-5.4%			
付 記	平成24年度決算 経常収支比率 106.7%							

財政の効果		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	合 計
	d.目標値						
	e.実績値						
付 記							

みんなが**笑顔**に!

スマート行政

未来の藤沢のために、はじめます