

帯広市行財政運営ビジョン
平成 25 年度実施計画

平成 25 年 11 月
帯広市

1 趣旨

帯広市では、これまでの行財政改革の取り組みなどを踏まえ、平成 25 年度以降の本市の行財政運営の基本的な考え方とこれに基づく取り組みを示す指針として、平成 25 年 2 月に、帯広市行財政運営ビジョン（以下「ビジョン」という）を策定しました。

「市民協働のまちづくり」や「効率的・健全な自治体経営」、「質の高い行政サービスの提供」の基本方向に沿い、ビジョンに掲げた取り組みを効果的かつ着実に推進するため、実施計画を策定し、推進状況等について市民と情報共有を進めながら、適切に進行管理を行っていきます。

2 基本的考え方

ビジョンの実施計画は、以下の基本的考え方に沿って推進します。

- ①限られた経営資源のもとで、健全な財政運営や効率的・効果的な行政運営を図り、市民の実感や満足度の向上を目指します。このため、コスト等の削減だけでなく、行政のサービスの質的向上や仕事の進め方・あり方の見直しなどを強く意識し、継続的改善を重ねながら推進します。
- ②ビジョンの取り組みは、市の仕事全般に関わるため、全庁的体制のもとで推進します。また、政策・施策評価や予算編成など、総合計画のPDCAサイクルとの連携を図りながら推進し、総合計画の効果的な推進につなげます。
- ③取り組みの内容や成果などを市民へわかりやすく知らせ、行財政運営に関する市民の意見などを聴きながら推進します。

3 実施計画の推進体制

ビジョンの実施計画は、「主管課」（主体的に又は実施課と調整しながら実施計画を推進・検証する課）及び「実施課」（実施計画の内容を踏まえ関係する事務事業等を実施する課）の連携のもとで推進します。

ビジョンの推進に関する総合調整や取り組み促進を図るため、「行財政改革推進本部」や「行政事務改善委員会」において、推進状況の確認や実施に係る協議などを行います。

市民との情報共有を図り、市民の意見などを踏まえて取り組みを推進するため、実施計画やその推進状況などを、「行財政改革推進市民委員会」へ報告するとともに、市民へわかりやすく公表します。

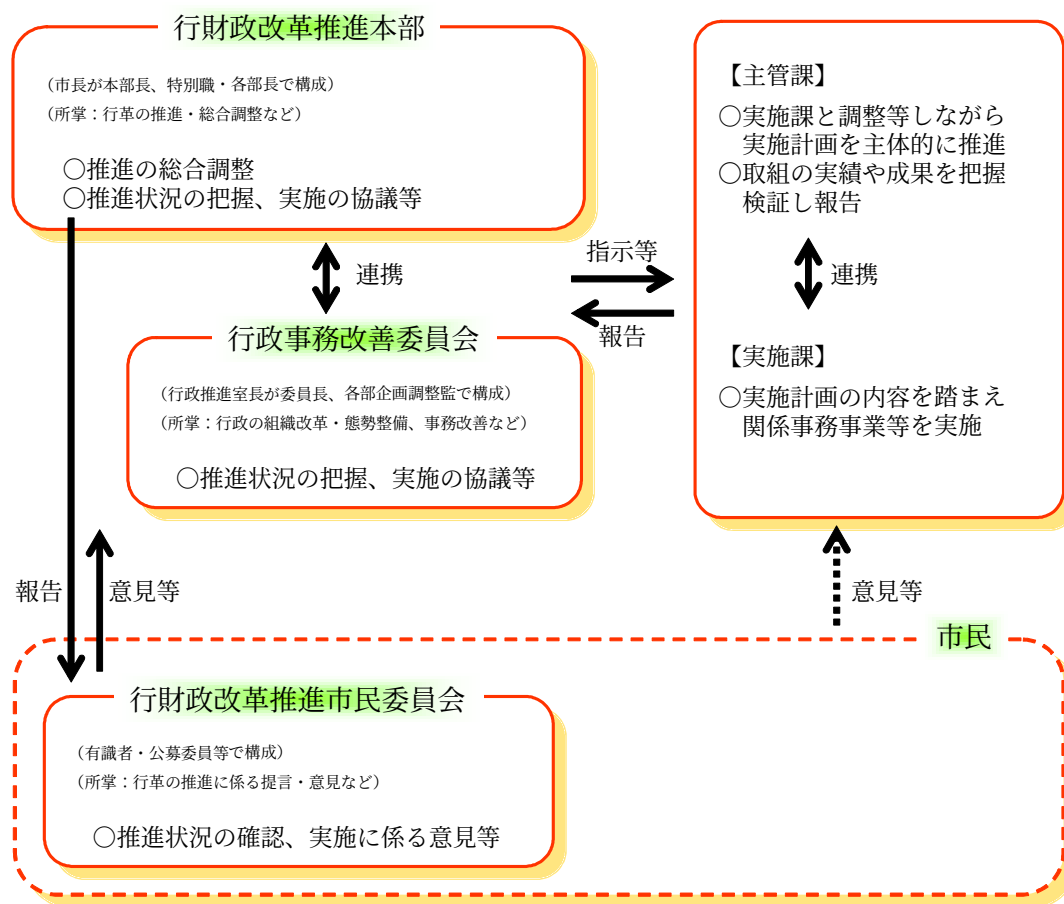


図 実施計画の推進体制

4 実施計画の推進方法

(1) 実施計画の策定

ビジョンに掲げられた取り組み内容や当面の主な取り組みなどを踏まえ、実施計画の推進単位となる「実施項目」（別表のとおり）を定め、毎年度の予算編成と合わせて、実施項目ごとに、取り組みの目標や概要、工程・成果などの「実施計画」を策定して推進します。

取り組み状況を把握・検証し、目標に向けた継続的改善を図りながら推進するため、実施計画では、実施項目の目標や取り組み内容等に応じた「取り組みの成果」（取り組みの成果を示す定量的な指標や、取り組みによる改善・向上点など）を設定します。

なお、総合計画推進計画との整合を図るため、実施計画の期間は3年間とし、毎年度策定します。

(2) 実施計画の検証と推進状況の公表

実施計画の取り組みの実施後、毎年度、総合計画の政策・施策評価の時期などに合わせて、前年度の取り組みの実績や成果などを把握し、実施計画の推進状況を総合的に評価・検証するとともに、検証結果を以後の取り組み内容等へ反映するよう努めます。

実施計画の推進状況のほか、当該年度における主な成果や取り組み事例などを「実施計画推進状況報告書」としてまとめ、公表します。

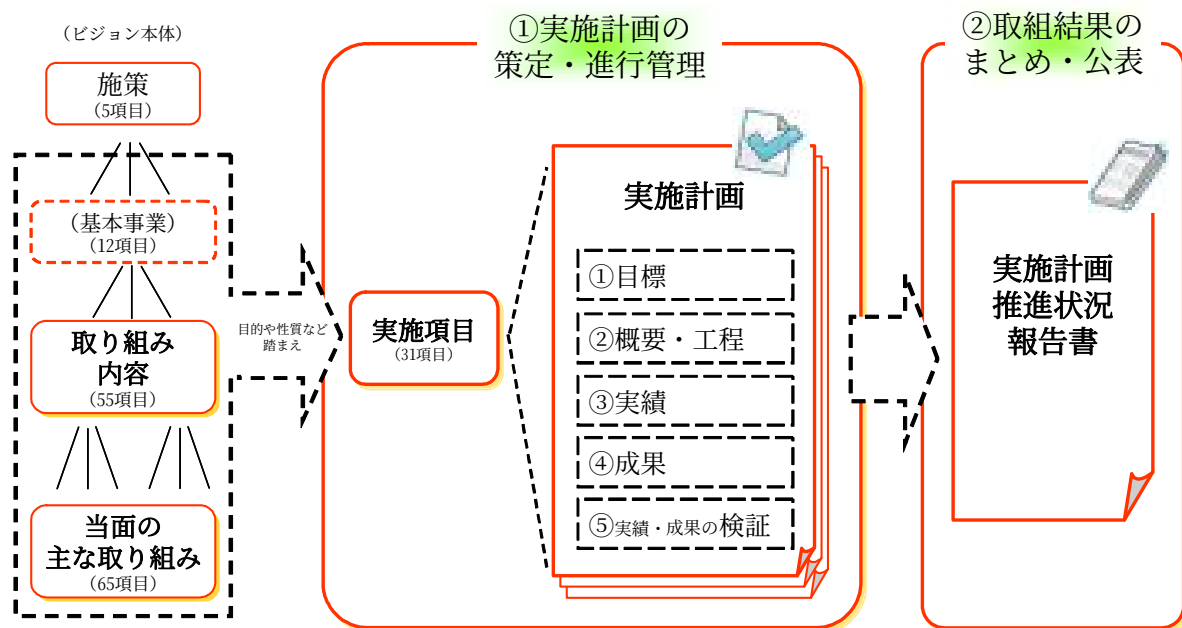


図 実施計画の推進方法

(3) 総合計画のPDCAサイクルとの連携

実施計画は、政策・施策評価や予算編成など、総合計画のPDCAサイクルとの連携を図りながら策定・推進します。

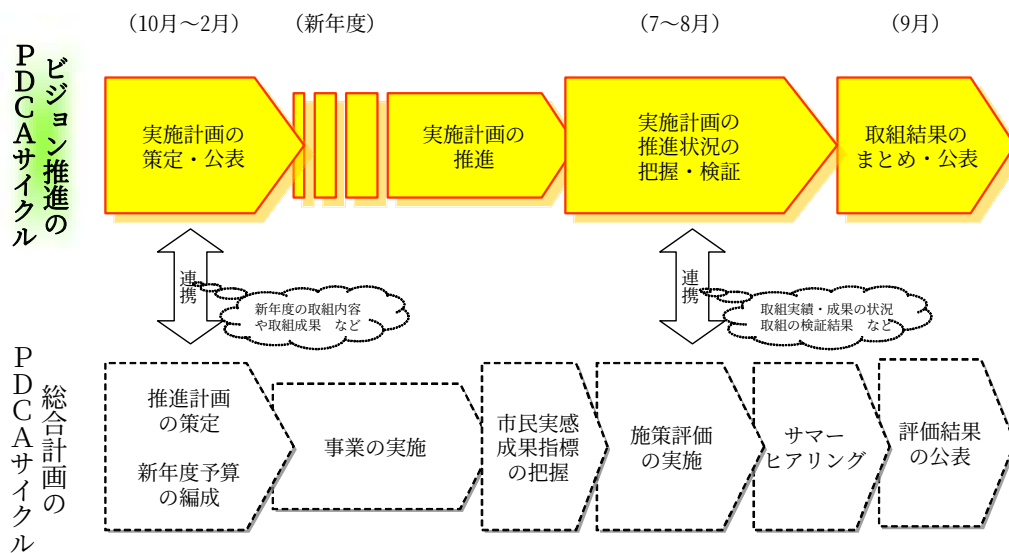


図 実施計画推進の年間サイクル

5 その他

実施計画の推進方法や体制などは、必要に応じて見直しを行います。

別表

施策	(基本事業)	実施項目	主管課	実施課
8-1-1 市民協働のまちづくりの推進	(1)市民参加の促進	1 市民協働への理解の促進	市民活動推進課 職員課	各課
		2 幅広い市民のまちづくり活動への参加の促進	市民活動推進課 青少年課	関係各課
		3 まちづくり活動への支援の推進	市民活動推進課 契約管財課	関係各課
		4 附属機関等の適切な運営	行政推進室	審議会等担当課
	(2)市民との情報の共有	5 効果的な情報提供の推進	広報広聴課 行政推進室	各課
	(3)広聴機能の充実	6 市政への市民意見の聴取の推進	企画課 広報広聴課	関係各課
8-1-2 自治体経営の推進	(1)健全な財政運営の推進	7 効果的な予算の編成	財政課 企画課 職員課	各課
		8 健全な財政の堅持	財政課	—
		9 新たな自主財源の確保・拡大	財政課	歳入担当課
		10 市税等歳入の収納率の向上	財政課 納税課	歳入担当課
		11 公営企業の健全な経営の推進	上下水道部各課	—
	(2)自主・自立の自治体経営の推進	12 総合計画の効果的・効率的な推進	企画課	各課
		13 職員の定員管理・給与制度の適切な運用	職員課	—
		14 時代に即した組織体制の検討	行政推進室	関係各課
		15 民間活力の活用による公共サービスの提供の推進	こども課 空港事務所 行政推進室 企画課	関係各課
		16 指定管理者制度の運用	行政推進室	指定管理者担当課
		17 関与団体の適正な運営	行政推進室 職員課	出資団体等担当課
		18 地方分権への適切な対応	行政推進室	関係各課
		19 行財政改革の不断の推進	行政推進室 総務課 職員課 契約管財課 情報システム課 財政課 など	各課
		20 上下水道の安定的・効率的なサービスの提供	農村振興課 上下水道部各課	—
8-1-3 広域行政の推進	(1)十勝圏の振興 (2)広域的な連携の促進	21 十勝圏における広域連携の推進	政策室	関係各課
8-2-1 行政サービスの充実	(1)利用しやすい行政サービスの提供	22 窓口サービス等の充実	行政推進室	窓口担当課 施設担当課 など
		23 職員による業務改善提案の促進	行政推進室	各課
	(2)行政の情報化の推進	24 情報化によるサービス向上の推進	情報システム課 契約管財課	関係各課
		25 情報化による事務効率化の推進	情報システム課	関係各課
	(3)職員の育成	26 市民に信頼される職員の育成	職員課	各課
8-2-2 行政事務の適正な執行	(1)公有財産の適正な管理	27 資産の適正管理と有効活用の促進	財政課 契約管財課	関係各課
		28 公共施設の適正な管理の推進	建築営繕課	施設担当課
	(2)行政事務の適正な執行	29 リスク・危機管理の推進	行政推進室 総務課	各課
		30 適正な文書事務の推進	行政推進室 総務課 職員課 契約管財課 情報システム課 財政課 会計課 など	各課
		31 入札・契約事務の改善	契約管財課	関係各課

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		市民協働への理解の促進	施策	市民協働のまちづくりの推進
主管課		市民活動推進課 職員課	実施課	各課
目標		市民や市職員の理解を促進し、市民協働の定着と推進を図る		
取組概要	①	市民協働指針の見直しのほか、協働に関する考え方や協働事業の情報発信などにより、市民への意識啓発をすすめる		
	②	市民協働指針の活用や職員研修などにより、職員の協働に対する意識の向上を図る		
H24までの主な取組		①市民協働指針・マニュアルの活用促進、協働事例やコミュニティ活動状況などの情報発信 ②協働に関する職員研修の実施		

2. 取組の工程・成果

	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31
工程	① 協働指針の見直し 協働に関する情報発信の実施		→				
	② 協働に関する職員研修等の実施		→				
取組の成果	市民協働の実践事例数82件						
成果の考え方	市民協働への理解促進を通じた協働のまちづくり推進を測る指標として、「市民協働の実践事例数」（各課が市民との協働で取り組んだ1年間の「協働の実践事例」の数）を設定する						
取組推進の考え方	・市民協働指針の見直しは、時代の変化を踏まえるとともに、理解・活用しやすいものとするため、庁内各課や関係団体などの意見を幅広く聴きながら取り組む ・市民や職員に、市民協働の考え方を定着させるため、ホームページだけでなく、研修などの機会を通じた啓発を行い、参加者の意識の向上度合いや感想・意見などを把握・反映しながら、効果的な取り組みとなるように改善する						
取組の検証方法	・主管課（市民活動推進課）が、成果指標の状況のほか、庁内における市民協働指針の周知・活用状況、協働に関する情報発信の状況を把握し検証する ・主管課（職員課）が、職員研修等への参加者にアンケートを行い、協働に関する意識の向上度合いなどを把握し検証する ・主管課が、総合計画の市民実感度調査「市民と行政の協働によるまちづくりがすすめられている」の結果を確認し、取り組みとの関係を考察する						

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		幅広い市民のまちづくり活動への参加の促進	施策	市民協働のまちづくりの推進
主管課		市民活動推進課 青少年課	実施課	関係各課
目標		幅広い市民がまちづくり活動へ参加しやすい環境づくりをすすめ、市民参加を促進する		
取組概要	①	まちづくり参画に関する情報発信や研修交流会等の開催などにより、若者やアクティブシニアなど幅広い人材による参画や協働の実践をすすめる		
	②	地域連携マニュアルの活用や地域連携会議の開催支援などにより、市民協働の受け皿となる地域力を高める取り組みをすすめる		
H24までの主な取組		①市ホームページ「市民協働アクション」などによる活動団体や協働事例などの情報発信、活動団体等を対象とした研修交流会の開催 ②地域連携会議マニュアルの活用促進、4地区（啓北、むつみ、東北、広陵）での地域連携会議の開催支援		

2. 取組の工程・成果

	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31
工程	①	まちづくり参画に関する情報発信や研修交流会の実施	→				
	②	連携会議の開催支援 南地区の新規開催支援	→				
取組の成果	市民協働アクション登録団体数75件						
成果の考え方	まちづくり活動への参画促進を測る指標として、「市民協働アクション登録団体数」（市民協働アクションに登録している市民活動団体の数）を設定する						
取組推進の考え方	・まちづくり参画に関する情報を迅速にわかりやすく発信するために、庁内各課や関係団体などと連携し、発信する情報の内容の充実を図る ・研修交流会等の開催にあたり、幅広い人材が参加しやすく、継続的な参画や協働の実践につながる内容とする ・地域連携会議に取り組む地区の拡大に向け、地域連携会議マニュアルの活用や会議開催の支援のほか、既に開催している地区の状況など必要な情報提供を行う						
取組の検証方法	・主管課（市民活動推進課）が、成果指標の状況のほか、研修交流会等の参加者にアンケートを行い、まちづくり参画の意識向上や実践状況などを把握し検証する ・主管課が、関係団体等のホームページ活用状況や情報発信の状況を把握し検証する ・主管課が、総合計画の市民実感度調査「市民と行政の協働によるまちづくりがすすめられている」の結果を確認し、取り組みとの関係を考察する						

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		まちづくり活動への支援の推進	施策	市民協働のまちづくりの推進
主管課		市民活動推進課 契約管財課	実施課	関係各課
目標		まちづくり活動への支援をすすめる、市民の主体的な活動を促進する		
取組概要	①	「市民提案型協働のまちづくり支援事業」補助金のよりわかりやすく提案しやすい制度への見直しや情報発信により、市民の主体的なまちづくり活動を促進する		
H24までの主な取組		①「市民提案型協働のまちづくり支援事業」の実施、提案募集や活用事例など同事業補助金の活用促進のための情報発信（市広報やホームページ、ラジオ等などによる）		

2. 取組の工程・成果

	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31
工程	① 補助金の愛称募集・決定 フォローアップや情報発信の実施						
取組の成果	市民提案型協働のまちづくり支援事業応募団体数13件						
成果の考え方	まちづくり活動への支援を通じた協働のまちづくり推進を測る指標として、「市民提案型協働のまちづくり支援事業の応募団体数」（「市民提案型協働のまちづくり支援事業」の1年間の応募団体数）を設定する						
取組推進の考え方	・より活用しやすい補助制度とするため、実施後の団体へのフォローアップを密に行いながら、補助制度に対する意見・要望を把握し見直しに反映する ・身近な補助制度としてわかりやすく情報発信するため、愛称や活用事例などを、公共施設のほか市民が集う場所やイベントなどで広く周知する ・入札手続きなどでの地域貢献企業への優遇支援などについては、入札・契約事務の改善に向けた取り組みの中で検討する						
取組の検証方法	・主管課（市民活動推進課）が、成果指標の状況のほか、「市民提案型協働のまちづくり支援事業」の実施団体へのアンケートにより、補助事業への応募動機や補助金の使いやすさなどを把握し検証する ・主管課が、総合計画の市民実感度調査「市民と行政の協働によるまちづくりがすすめられている」の結果を確認し、取り組みとの関係を考察する						

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		附属機関等の適切な運営	施策	市民協働のまちづくりの推進
主管課		行政推進室	実施課	審議会等担当課
目標		附属機関等の情報公開や効率的な運営をすすめ、市民参加機会の拡大や幅広い市民意見の反映を図る		
取組概要	①	会議録の公表など、附属機関等に関する情報公開を一層すすめる		
	②	附属機関等に関する指針の見直しを通じて、附属機関等の効率的な運営や活性化をすすめる		
H24までの主な取組		①②附属機関等に関する各種指針に基づく会議録等の情報公開や幅広い層の委員の登用などの推進		

2. 取組の工程・成果

	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31
工程	① 附属機関等の情報公開		→				
	② 各種指針の見直しの検討	見直し後の指針の策定・運用	→				
取組の成果	会議録を公開する附属機関数21機関						
成果の考え方	附属機関の情報公開の充実を図る指標として「会議録を公開する附属機関数」（会議録を市ホームページで公開する附属機関の数）を設定する						
取組推進の考え方	・各種施策・制度の立案や実施状況などに関する市民の理解を促すため、附属機関等の組織概要や会議録などについて、指針に基づき、可能なものについて公開していく ・附属機関等に関する指針について、現在、テーマ別に複数存在する指針を再構築するなど、一定の整理を行う						
取組の検証方法	・主管課が、成果指標の状況のほか、実施課による指針の運用状況などを把握し検証する						

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		効果的な情報提供の推進	施策	市民協働のまちづくりの推進
主管課		広報広聴課 行政推進室	実施課	各課
目標		様々な手法の活用により、市民に行政情報等を幅広く提供・発信し、市民との情報共有をすすめる		
取組概要	①	広報紙や市ホームページの内容の充実やわかりやすさの向上に取り組む		
	②	広報紙の配布方法の検討や配付場所の拡大をすすめる		
	③	マスメディアやソーシャル・ネットワークキング・サービス（SNS）など、広報紙以外の媒体を活用した情報発信をすすめる		
	④	「市長への手紙」や市議会へ提出する議案など、行政情報のわかりやすい提供に向けた検討をすすめる		
H24までの主な取組		①広報紙のタブロイド化（H20）、市ホームページのリニューアル（H24） ②広報紙の町内会を通じた配付のほか、スーパーやコンビニへの設置 ③SNSによる情報発信の開始（H24） ④「市長への手紙」の周知、広報紙等での一部公開		

2. 取組の工程・成果

	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31
工程	①	→	→				
	②	→	→				
	③	→	→				
	④	→	→				
取組の成果	・市ホームページのアクセス総数420万件 ・広報おびひろの配布率98.7% ・市公式Facebookページのいいね！数786件						
成果の考え方	効果的な情報発信による市民との情報共有を計る指標として、「市ホームページのアクセス数」（市ホームページの1年間のアクセス総数）、「広報おびひろ配布率」（広報おびひろの配付部数が市内全世帯に占める割合）、「市公式Facebookページのいいね！数」（市公式Facebookページへの「いいね！」の数）を設定する						
取組推進の考え方	・広報紙やホームページでは、難しくなりがちな行政情報をより市民にわかりやすく伝えるため、文字だけでなく写真や動画を増やすなどして視覚的に楽しめるようにする ・広報紙は、引き続き、市民が多く集まる施設などへの設置をすすめていく ・情報発信の重要性への各課の理解を促しながら、SNSなどを活用して効果的でタイムリーな情報発信をすすめる ・市民に様々な行政情報を提供する一環として、「市長への手紙」の公開基準や、市議会へ提案する議案等のわかりやすい提供方法などの検討を行い、順次実施する						
取組の検証方法	・主管課が、成果指標の状況のほか、実施計画に掲げた取り組みの実施・検討状況を把握し検証する						

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		市政への市民意見の聴取の推進	施策	市民協働のまちづくりの推進
主管課		企画課 広報広聴課	実施課	関係各課
目標		幅広い市民の意見を聴取する取り組みをすすめる、市政への市民意見の把握と反映をすすめる		
取組概要	①	意見聴取や周知の方法を工夫し、市民との情報共有を図りながら、重要な計画の策定等にあたって幅広い市民から意見を聴く取り組みをすすめる		
	②	実施内容・方法を工夫しながら、地区懇談会など市と市民が対話する事業を効果的にすすめる		
	③	パブリックコメントの制度や意見募集案件の内容などを市民に周知する取り組みを効果的にすすめる		
H24までの 主な取組		①「市民意見聴取の基本的事項」の策定・活用、重要な計画の策定等に関する市民意見聴取の実施予定・結果を集約し市民と情報共有、実施方法の工夫や課題などの庁内共有の実施 ②「地区懇談会」「市民トーク」「市長とティーミーティング」「市長がおじゃまします」など市民対話推進事業の実施、「市長への手紙」の実施や陳情・要望の受理 ③市ホームページや広報紙、公共施設のほか町内会回覧などを通じて、パブリックコメントの制度や意見募集案件を周知する取り組みの実施		

2. 取組の工程・成果

		H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31
工程	①	重要な計画等への市民意見聴取の取り組みの推進		→				
	②	市民対話推進事業の充実		→				
	③	パブリックコメント制度の周知等の充実		→				
取組の成果		・市民対話推進事業への参加者数482人 ・パブリックコメント1件あたりの意見件数11件						
成果の考え方		市政への市民意見聴取の推進を測る指標として、「市民対話推進事業への参加者数」（地区懇談会など市と市民の対話型事業への参加者の総数）及び「パブリックコメント1件あたりの意見件数」（パブリックコメント1件あたりの平均意見件数）を設定する						
取組推進の考え方		・重要な計画の策定等にあたり、市民が案件の内容を知り、意見を出しやすくなるよう、周知・意見聴取方法の工夫や課題などを庁内で共有し、全庁的な取り組みの向上につなげる ・地区懇談会は、若い世代をはじめとする幅広い市民の参加を促すため、開催日時や会場の工夫のほか、内容などを改善する ・パブリックコメント制度や意見募集案件の周知は、広報紙やSNSなどによるほか、町内会へのチラシ配布など、周知機会の充実を図る						
取組の検証方法		・主管課（企画課）が、重要な計画等への市民意見聴取の実施課から実施状況等を把握し、まちづくり基本条例推進委員会において実施状況や課題などを検証する ・主管課（広報広聴課）が、市民対話推進事業やパブリックコメント制度に関する成果指標の状況のほか、取り組みの実施内容などを把握し検証する						

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		効果的な予算の編成	施策	自治体経営の推進
主管課		財政課 企画課・職員課	実施課	各課
目標		政策・施策評価や職員定数との連動を図り、財源と人材を活用した予算編成をすすめる		
取組概要	①	政策・施策評価や職員定数と連動を図りながら予算編成を行う		
H24までの 主な取組		①政策・施策評価や職員定数と連動した予算編成の実施		

2. 取組の工程・成果

	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31
工程	① 政策・施策評価 や職員定数と連 動した予算編成 の実施		→				
取組の 成果	政策・施策評価 等と予算との連 動の実効性の確 保・向上						
成果の 考え方	実施手法の工夫等や各部の意識の向上等による、政策・施策評価や職員定数と予算との連動の実効性の確保・向上を通じて、効果的な予算の編成につなげる						
取組推進 の考え方	・政策・施策評価と予算編成との連動を強化し、評価結果を予算編成や推進計画の策定等に反映するため、また、予算編成にあたり各部が自主性を発揮し事業の選択と集中を図るために、実施手法を工夫等するなどして、各部の意識や習熟度のさらなる向上を促す ・予算編成の中で、次年度以降に予定する施策・事業の内容や量などを踏まえながら各部と協議し、施策・事業の効率的な執行体制を検討する						
取組の 検証方法	主管課が、政策・施策評価や職員定数と予算との連動強化に向けた取り組み状況等を把握し検証する						

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		健全な財政の堅持	施策	自治体経営の推進
主管課		財政課	実施課	－
目標		市債の適切な発行管理を行うなど、健全な財政運営を図るとともに、財政状況を市民にわかりやすく知らせる		
取組概要	①	連結財務４表の作成や健全化比率４指標の算定結果を分析し、健全な財政の堅持に努める		
	②	市債（通常債）の発行枠についての考え方を整理し、適正な公債費負担の維持に努める		
	③	市の財政状況を市民にわかりやすく公表する		
H24までの主な取組		①連結財務４表の作成、健全化比率４指標の算定・分析 ②市債（通常債）発行枠設定による発行額の抑制 ③「帯広市の台所事情」など財政資料の公表		

2. 取組の工程・成果

		H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31
工程	①	財務4表の作成、健全化比率4指標の算定		→				
	②	市債発行枠の考え方整理 通常債発行額の抑制		→				
	③	財政資料の見直し		→				
取組の成果		健全化比率4指標の維持（H19基準値）						
成果の考え方	健全な財政の堅持を測る指標として、「健全化比率4指標」（実質赤字比率、連結実質赤字比率、実質公債費比率、将来負担比率について、平成19年度の水準に維持する）を設定する							
取組推進の考え方	・ 将来の財政負担が過大とならぬよう、4指標の推移を注視し、健全な財政運営に努めていく（財務4表については、国がすすめている基準見直しの動向を注視する） ・ 市債発行枠の考え方を整理するとともに、市債発行額が健全化判断比率に与える影響等を試算するなどして、発行額の抑制に努める ・ 「帯広市の台所事情」などの市の財政状況の説明資料をわかりやすく見直すなどして、多くの市民に財政状況が理解されるよう取り組む							
取組の検証方法	・ 主管課が、連結財務4表の作成及び健全化比率4指標の算定を行い、財政状況を把握し検証する ・ 主管課が、市債発行額や市債残高を確認し検証する ・ 主管課が、総合計画の市民実感度調査「健全な財政運営や効果的・効率的な行政運営が行われている」の結果を確認し、取り組みとの関係を考察する							

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		新たな自主財源の確保・拡大	施策	自治体経営の推進
主管課		財政課	実施課	歳入担当課
目標		広告収入など新たな財源の検討をすすめ、自主財源の確保を図る		
取組概要	①	広告事業をはじめ、本市が有する多くの資源を活用した自主財源確保手法の検討を行い、新たな取り組みの具体化を図る		
H24までの主な取組		①広告事業をはじめとした自主財源確保手法の検討、施設広告や自動販売機の入札制度導入など具体的な取り組みを実施		

2. 取組の工程・成果

	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31
工程	①						
取組の成果	広告事業の実施 新たな自主財源の検討						
成果の考え方	広告事業効果額 30,687千円						
取組推進の考え方	新たな自主財源の確保・拡大を測る指標として、「広告事業収入額」（各年度に実施する広告事業の効果額）を設定する						
取組の検証方法	・ 歳入担当課が、担当する項目ごとに取り組み状況や検討経過を把握し検証する ・ 主管課が、新たな自主財源確保対策検討会議において、歳入担当課からの報告等をもとに、市全体の取り組み状況を把握し検証する						

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		市税等歳入の収納率の向上	施策	自治体経営の推進
主管課		財政課 納税課	実施課	歳入担当課
目標		市税等の収納率向上対策をすすめ、自主財源の確保を図る		
取組概要	①	毎年度、各歳入項目ごとの取組内容や目標収納率を各担当課において設定し、目標達成に向けた取り組みをすすめ、収納率の向上を図る		
	②	市の自力執行権のある債権の効率的・効果的な管理・回収のため、庁内での情報共有や職員の知識等の向上などに取り組み、収納率の向上につなげる		
H24までの 主な取組		①各歳入項目ごとに数値目標を設定した収納率向上対策実施計画をもとに、インターネット公売、コンビニ納付などの具体的な取り組みを実施 ②効率的な債権回収手法に関する調査検討の実施、債権回収の手引きの作成		

2. 取組の工程・成果

	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31
工程	① 各担当課で目標 収納率を設定し 実施		→				
	② 効率的な債権回 収に向けた取り 組みの実施		→				
取組の 成果	目標収納率を上 回った項目数10 項目						
成果の 考え方	市税等の収納率向上対策の推進を測る指標として「目標収納率を上回った項目数」（各歳入担当課が当該年度の予算編成時に設定した目標収納率を、決算時に上回った項目の数）を設定する						
取組推進 の考え方	・ 目標収納率をあらかじめ設定するのではなく、収納状況の分析や検証、収納率向上対策の取り組みの評価・検討などを踏まえ、毎年度の予算編成において、各歳入担当課が取り組み内容や目標収納率を設定し、自主性をもって目標達成に向けた取り組みをすすめる。また、先進事例等を参考にしながら、新たな取り組みの具体化を図る ・ 債権管理では、自力執行権のある債権に係る歳入担当課が財産情報等の共有化を図るとともに、債権回収に関する手引きの活用や研修の充実による職員の知識・スキルの向上などにより、滞納者への対応を効率的・効果的に行う						
取組の 検証方法	・ 歳入担当課は、担当する項目ごとに取り組み状況や検討経過を把握し検証する ・ 主管課が、収納率向上対策本部において、各歳入担当課の報告等をもとに、市全体の取り組み状況を把握し検証する						

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		公営企業の健全な経営の推進	施策	自治体経営の推進
主管課		上下水道部各課	実施課	—
目標		施設の効率的な更新や維持管理をすすめるなどして、公営企業の健全な経営を維持する		
取組概要	①	維持管理経費や業務経費などのコスト削減を図りながら、事業を計画的に実施し財政基盤の強化を図るほか、研修などにより水道・下水道の技術の継承を適切に行うなど、人材育成に取り組む		
	②	新しい公営企業会計基準に適切に対応し、財務状況等の情報公開に努める		
H24までの主な取組		①維持管理・業務経費の削減、投資事業の計画的な実施、企業債借入金の抑制、技術者の養成のための職場内研修の実施 ③改正省令等の把握など新しい会計基準に関する情報収集		

2. 取組の工程・成果

		H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31
工程	①	財政基盤強化や人材育成の取り組みの推進		→				
	②	新しい会計基準への対応 財務状況等のわかりやすい公表		→				
取組の成果		建設企業債の借入額の抑制（水道8.8億円、下水道4.5億円） 純利益の確保（黒字化）						
成果の考え方		公営企業の健全な経営の維持を測る指標として、「建設企業債の借入額」（水道・下水道それぞれ単年度の建設事業に伴う企業債の借入額度を8億円程度に抑制する）及び「純利益」（水道・下水道事業の決算における単年度の純利益を黒字化する）を設定する						
取組推進の考え方		・健全な経営を続けるために、コストの削減や収入の確保、借入金の抑制など、おびひろ上下水道ビジョン2010の施策を着実な推進に努め、財政基盤の強化を図る ・技術者の養成は、企業活動を続けるうえで不可欠な要素であるため、職場内研修や派遣研修、他団体との技術交流などの機会を確保する ・平成26年度予算・決算から新たな会計基準に適切に対応することにより、経営成績や財務状況をわかりやすく市民へ公表し、生活に身近な水道・下水道事業の経営状況への理解を深めてもらうほか、職員の経営に対する意識改革を継続的に促す						
取組の検証方法		・主管課が、成果指標の状況のほか、財政基盤の強化や人材育成に向けた取り組み状況などを検証する ・主管課が、新たな会計基準への対応状況や市民への情報公開の状況などを検証する						

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		総合計画の効果的・効率的な推進	施策	自治体経営の推進
主管課		企画課	実施課	各課
目標		政策・施策評価を実施し、評価結果を施策等の取り組みに反映するなどして、総合計画の効果的・効率的な推進を図る		
取組概要	①	政策・施策評価を実施し、評価結果を推進計画の策定や事業の実施に反映する		
	②	政策・施策評価の結果をまちづくり通信として公表し、市民との情報共有をすすめる		
H24までの主な取組		①市民まちづくりアンケートの実施、政策・施策評価の実施、評価結果の推進計画や事業等への反映、推進計画の策定 ②まちづくり通信（政策・施策評価報告書）の発行		

2. 取組の工程・成果

		H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31
工程	①	政策・施策評価の実施		→				
	②	まちづくり通信の発行		→				
取組の成果		PDCAサイクルの実効性の確保・向上						
成果の考え方	評価手法の工夫等によるPDCAサイクルの実効性の確保・向上を通じて、施策の効果的・効率的な推進につなげる							
取組推進の考え方	・総合計画のPDCAサイクルの実効性を高めるため、評価作業の実施結果や、総合計画策定審議会の意見などを踏まえ、毎年度、評価手法を工夫する ・評価の客観性やわかりやすさを高めるため、実施要領の改善や庁内説明会の開催などを通じて、評価作業に携わる職員の習熟度の向上を図るとともに、総合計画推進委員会や総合計画策定審議会での意見を評価作業に反映する							
取組の検証方法	・主管課が、総合計画策定審議会の意見等を踏まえながら、総合計画推進委員会において評価の手法の実効性や客観性、わかりやすさなどを検証する							

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		職員の定員管理・給与制度の適正な運用	施策	自治体経営の推進
主管課		職員課	実施課	－
目標		職員の適正な定員の維持と効率的な配置をすすめるとともに、職員給与制度の適正化を図る		
取組概要	①	新たな定員管理計画を策定し、業務量や年齢構成、技術継承などを考慮しながら、適正な職員数の維持に努める		
	②	定年退職者の知識や技術などの活用・継承のほか、高齢者と若年者の雇用のバランスなども考慮しながら、再任用職員の計画的な採用をすすめる		
	③	嘱託職員の適正配置をすすめるとともに、雇用上限年齢を引き上げる		
	④	国家公務員の給与制度や地域の水準等を踏まえながら、市職員の給与制度の適正な運用に努める		
	⑤	職員の給与や定員管理等の状況を市民にわかりやすく公表する		
H24までの主な取組		①定員管理計画（H22～25）に基づく適正な定員管理の実施 ②再任用職員の計画的な採用 ③嘱託職員の適正配置の実施 ④人事院勧告等を踏まえた給与の見直し ⑤職員定数・給与制度等の公表		

2. 取組の工程・成果

	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31
取組の工程	① 定員管理計画の検討・策定	定員管理の実施	→				
	② 再任用職員の計画的な採用		→				
	③ 嘱託職員の雇用上限年齢の検討・実施						
	④ 給与制度の適正な運用と検証・見直し		→				
	⑤ 定数・給与の状況等の公表		→				
取組の成果	定員・給与の適正化						
成果の考え方	定員管理や給与の検証・見直しなどにより、市職員の定員・給与の適正化を図る						
取組推進の考え方	・平成25年度中に新たな定数管理計画を策定し、毎年度、年齢構成や業務体制の見直し、再任用職員の配置などを考慮しながら、職員の効率的な配置について検討し、適正な職員数の維持に努める ・公的年金の支給開始年齢の段階的引き上げ（平成25年度以降、60歳から65歳へ）による雇用と年金の接続問題に対応するため、嘱託職員の雇用上限年齢引き上げを検討し実施する ・人事院及び北海道人事委員会の公務員給与に関する勧告などを参考に、市職員の給与制度について適切な見直しを行う ・職員の給与や定員管理の状況について、国の公表基準や市民が知りたい内容などを踏まえながら、わかりやすい公表に努める						
取組の検証方法	主管課が、定員や給与制度の適正化に向けた検討・取り組み状況を把握し検証する						

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目	時代に即した組織体制の検討	施策	自治体経営の推進
主管課	行政推進室	実施課	関係各課
目標	必要に応じて組織機構の見直しを行い、社会状況の変化や行政課題などへ適切に対応する		
取組概要	① 組織機構の見直しに向けた検討を行い、必要に応じて見直しを実施する		
H24までの主な取組	①全庁的な組織機構の見直しを実施（H19）、その他政策課題等に対応し一部見直しを随時実施（スポーツ振興室や産業連携室の設置など）		

2. 取組の工程・成果

		H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31
工程	①	組織機構の見直し検討 （必要に応じ見直し実施）		→				
	②	政策推進体制の検討 事務決裁規程等の点検		→				
取組の成果		効率的・効果的な組織体制の構築						
成果の考え方		組織機構の見直しなどにより、社会状況の変化や今後の行政課題に的確に対応し、市民にわかりやすい、効率的・機能的な組織体制とする						
取組推進の考え方		・ 組織機構の見直しにあたっては、社会状況や市民ニーズの変化などの背景を踏まえ、組織体制や事務執行の現状や課題などを把握・分析し、課題解決に向けた視点や考え方の整理を行う ・ 分野・テーマ別に設置される庁内横断的組織や、意思決定に係る事務決裁規程などについても、組織機構の見直し検討と密接に関わる事項として、関連付けながら調査検討を行う						
取組の検証方法		・ 組織機構の見直しを行った場合、主管課が、関係各課における状況確認などをもとに、見直しの効果などを検証する						

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		民間活力の活用による公共サービスの提供の推進	施策	自治体経営の推進
主管課		こども課、空港事務所 行政推進室・企画課	実施課	関係各課
目標		民間活力の活用により、満足度の高い公共サービスを安定的・効率的に提供する		
取組概要	①	子ども・子育て支援新制度に対応し、市民ニーズに応じた保育サービスを計画的に提供するとともに、公立保育所の管理運営のあり方についても検討する		
	②	民間活力の導入により、とちぎ帯広空港の効率的な管理運営を図るとともに、「民活空港運営法」の施行に伴う空港民営化に関する調査研究をすすめる		
	③	民間活力の導入などによる公共サービスの提供手法等に関する情報収集や調査研究などをすすめる		
H24までの主な取組		①特別保育など各種保育サービスの充実、公立保育所の民間移管の実施 ②空港の維持管理業務の総合的な民間委託の導入検討、民活空港運営法に係る国や道、道内他空港の動向などの情報収集 ③指定管理者制度やPFI、公共サービス改革などに関する情報収集や調査研究の実施、指定管理者導入施設のモニタリング実施など		

2. 取組の工程・成果

		H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31
工程	①	市民の保育ニーズ調査の実施	子ども・子育て支援事業計画の策定 公立保育所の管理運営業務の見直し検討	子ども・子育て支援事業の実施				
	②	帯広空港総合維持管理業務委託の実施 空港民営化に関する調査研究						
	③	民間活力活用手法に関する情報収集						
取組の成果		満足度の高いサービスの提供、行政の効率化						
成果の考え方		民間活力の導入により、市民満足度の高いサービスの提供や行政の効率化を図る						
取組推進の考え方		・市民の保育ニーズを把握したうえで、平成27年度からの「子ども・子育て支援新制度」実施に向けた対応をすすめるとともに、同制度や民間事業者の動向などを十分に踏まえながら、公立保育所の管理運営のあり方の検討を行う ・平成25年度から実施する「帯広空港総合維持管理業務委託」の効果等を検証するとともに、国や道、道内他空港などの動向を踏まえながら、とちぎ帯広空港の実情に合った効率的・効果的な管理運営のあり方について調査研究する ・本市における民間活力の導入状況や国や他自治体などの動向を踏まえながら、効率的・安定的なサービス提供や市民満足度の向上に資する各種手法などの情報収集を行い、各事業執行などに活かす。また、民間活力の導入後に、効率的・安定的なサービス提供等が図られるよう、引き続き、指定管理者へのモニタリングなどを通じて、事業者への監視・指導などを適切に行う						
取組の検証方法		・主管課が、実施計画に掲げた取り組みの検討・実施状況などを把握し検証する						

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		指定管理者制度の運用	施策	自治体経営の推進
主管課		行政推進室	実施課	指定管理者担当課
目標		指定管理者制度を適切に運用し、公の施設の効果的・効率的な管理運営をすすめる		
取組概要	①	指定管理業務に関するモニタリングの適切な実施を通じて、指定管理者制度導入施設における効果的・安定的なサービスの提供をすすめる		
H24までの主な取組		①各指定管理施設における利用者アンケートの実施、利用料金制度の導入（一部施設）、各指定管理施設におけるモニタリングの実施、結果の公表		

2. 取組の工程・成果

	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31
工程	① モニタリングの実施		→				
取組の成果	利用者アンケートで評価が向上した施設の割合 70.0%						
成果の考え方	施設利用者のニーズ等を踏まえた管理運営状況を測る指標として、「利用者アンケートで評価が向上した施設の割合」（指定管理者導入施設において実施する利用者アンケート中、満足度などの評価に関する回答が前年度より向上している施設の割合）を設定する						
取組推進の考え方	- 指定管理業務の実施状況や利用者アンケート結果などをもとにモニタリングを行い、施設の設置目的や施設利用者のニーズに応じた管理運営を確保する。また、利用料金制度を導入した施設の現状を把握し、制度の効果と課題を整理する - モニタリングの透明性を確保するため、結果をわかりやすく公表するとともに、必要に応じて実施方法の見直しを行う						
取組の検証方法	主管課が、指定管理者担当課とともに、指定管理者関係課連絡会議の場を活用しながら、各施設でのモニタリング結果やアンケート結果等をもとに検証する						

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		関与団体の適正な運営	施策	自治体経営の推進
主管課		行政推進室 職員課	実施課	出資団体等担当課
目標		市の関与団体等へ指導や助言を行い、関与団体の適正な運営を図る		
取組概要	①	関与団体指針に基づき、関与団体に対して適切な指導・助言などを実施する		
	②	帯広市退職職員の再就職状況の公表に関する取扱要綱に基づき、市を退職した職員の関与団体への再就職状況を公表する		
H24までの 主な取組		①関与団体指針に基づく報告書による経営状況等の把握・公表と関与のあり方の検討 ②帯広市退職職員の再就職に関する取扱要綱の制定・運用、帯広市退職職員の再就職状況の公表に関する取扱要綱に基づく退職者の再就職状況の公表		

2. 取組の工程・成果

	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31
工程	① 各関与団体の状況把握・公表 関与のあり方の検証		→				
	② 関与団体への再就職状況の公表		→				
取組の成果	各団体の適正な運営や透明性の確保						
成果の考え方	常に団体の経営状況等を把握し、適切な指導や情報公開を行うことにより、団体の適正な運営と透明性の確保を図り、経営状況の悪化等による市や市民への影響を未然に防ぐ						
取組推進の考え方	・関与団体指針に基づき、関与団体の経営内容を常に把握、点検することで団体の適正な運営を図るとともに、把握した団体の状況などを市ホームページで公表する ・指針の考え方や各団体の状況を踏まえ、公的関与の必要性等について検討を行う						
取組の検証方法	・主管課が、関与団体担当課における関与団体指針に基づく取り組み状況や各団体に関する情報公開の状況などを把握し検証する						

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		地方分権への適切な対応	施策	自治体経営の推進
主管課		行政推進室	実施課	関係各課
目標		地方分権改革による義務付け・枠付けの見直しや権限移譲などに適切に対応し、自主・自立のまちづくりや市民サービスの向上を図る		
取組概要	①	国や道からの権限移譲に適切に対応する		
	②	国の義務付け・枠付けの見直しに伴い、必要な条例の制定・改正を行う		
	③	地方分権改革に関する国・道・他自治体等からの情報収集、市民への情報提供をすすめる		
H24までの主な取組		①法改正による国からの事務権限及び地方自治法「事務処理特例制度」による道からの事務権限の受け入れ ②国の「第1次一括法」「第2次一括法」の施行に伴い、義務付け・枠付け見直しに係る条例制定・改正や事務権限の受け入れ、「第3次一括法」に関する情報収集等 ③国や同の説明会や市長会などを通じた情報収集、市ホームページ等による市民への情報収集		

2. 取組の工程・成果

		H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31
工程	①	国・道からの権限移譲への対応		→				
	②	第3次一括法に伴う条例制定・改正	→					
	③	国や道等からの情報収集、市民への情報提供		→				
取組の成果		市の行政機能の充実						
成果の考え方		義務付け・枠付けの見直しや事務権限の移譲により、市民に身近な市の行政機能が充実し、地域課題への対応や市民の利便性の向上につながる						
取組推進の考え方		・道からの権限移譲については、市民サービスの向上や市の施策の効果的な推進などの観点から、受け入れのメリットやデメリットを十分に検討する ・義務付け・枠付けの見直しへの対応のため、市の基準の内容や条例の検討を行うにあたっては、本市の実情や市民の意見などを十分に踏まえる ・地方分権改革に関する市民の関心を高めるため、市の対応状況などの情報をわかりやすく提供する						
取組の検証方法		・主管課において、各担当課における条例制定・改正の状況や事務執行の状況などを把握し検証する						

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		行財政改革の不断の推進	施策	自治体経営の推進
主管課		行政推進室 総務課・職員課・契約管財課・情報システム課・財政課など	実施課	各課
目標		行財政運営ビジョンに基づく取り組みを効果的にすすめ、市民との情報共有や効率的な行財政運営を図る		
取組概要	①	行財政運営ビジョンに基づく取り組みの効果的な推進を図るとともに、推進状況などについて市民との情報共有をすすめる		
	②	事務経費等の内部経費について、予算編成において不断に点検・見直し検討を行う		
H24までの主な取組		①第一次行財政改革（H12～15）、第二次行財政改革（H16～19）、新たな行財政改革（H20～24）の取り組みの推進、行財政運営ビジョン（H25～31）の策定 ②予算編成における事務経費等内部経費の点検・見直しを実施・促進		

2. 取組の工程・成果

	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31
工程	① ビジョンの推進 方法の検討 実施計画の策 定・推進	実施計画の進行 管理	→				
	② 内部経費の見直 しの視点や手法 の検討		→				
取組の 成果	行政の質・効率 性等の向上 内部経費見直し の視点や手法の 拡充						
成果の 考え方	行財政運営ビジョンによる取り組みの推進により、行政の質や効率性の向上を図る 内部経費の見直しの取り組みにより、庁内において見直しの視点や手法の拡充を図り、経費節減につなげる						
取組推進 の考え方	・行政の質や効率性の向上に向けた取り組みをすすめるとともに、成果をわかりやすく示し、取り組み結果の検証や市民との情報共有に活かす ・毎年度の予算編成の中で、各主管課において庁内各課に共通する事務経費の見直しを不断に行うとともに、庁内各課においても決算における不用額の発生要因等を分析しながら事務経費等の点検・見直しを常に行う						
取組の 検証方法	・主管課（行政推進室）が、行財政運営ビジョンの実実施計画の推進状況を取りまとめ、行政事務改善委員会や行財政改革推進本部会議、行財政改革推進市民委員会へ報告等を行い、取り組み内容や成果などを検証する ・主管課が、毎年度の予算編成において、関係する内部経費の点検状況や見直しの検討状況などを把握し検証する						

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		上下水道の安定的・効率的なサービスの提供		施策	自治体経営の推進
主管課		農村振興課 上下水道部各課		実施課	－
目標		農村部と都市部の上下水道の業務の一元化などを検討し、安定的・効率的なサービスの提供を図る			
取組概要	①	農村部の上下水道施設について、都市部上下水道との業務の一元化などを検討する			
H24までの主な取組		①農政部と上下水道部との間で業務の一元化などに関する意見交換・検討の実施			

2. 取組の工程・成果

		H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31
工程	①	業務の一元化の検討 →						
取組の成果		— (検討段階)						
成果の考え方	農村部と都市部の上下水道業務の一元化の検討・実施により、効率的な施設管理体制の確保や、利用者が安心して使用できる施設・サービスの提供につながる							
取組推進の考え方	・業務の一元化の検討にあたっては、施設の計画的な改修・更新の必要性や安定的・効率的な業務執行体制の確保、市民サービスの維持向上などの観点から、都市上下水道と一元化を行う業務等の範囲を特定しながら、一元化に向けた課題について協議を行っていく							
取組の検証方法	・主管課が、業務の一元化に向けた検討の状況などについて把握し検証する							

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		十勝圏における広域連携の推進		施策	広域行政の推進
主管課		政策室		実施課	関係各課
目標		管内町村との広域的な連携をすすめ、行政の効率化や圏域の一体的な振興を図る			
取組概要	①	十勝定住自立圏共生ビジョンに基づく取り組みをすすめる			
	②	十勝圏における新たな広域連携の検討をすすめる			
H24までの主な取組		①②十勝圏広域連携推進検討会議の設置（H20）、十勝圏複合事務組合に消防広域推進室を設置し消防広域化の検討を実施（H21～）、帯広市と管内18町村がそれぞれ協定を締結し十勝定住自立圏を形成（H23.7）、十勝定住自立圏共生ビジョンの策定（H23.9）			

2. 取組の工程・成果

		H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31
工程	①	共生ビジョンに基づく取り組みの推進		→				
	②	新たな広域連携の検討		→				
取組の成果		自治体間連携の取り組み件数 85件						
成果の考え方	広域的な行政運営の推進を測る指標として「自治体間連携の取り組み件数」（地方自治法に基づく事務の共同処理や相互協力、その他法令に基づく協定、任意の協議会等、自治体間が連携して取り組んでいる件数）を設定する							
取組推進の考え方	・十勝定住自立圏の取り組みについては、19市町村での協議の場（幹事会や各作業部会）のほか、協定項目に関する地域の有識者で構成される「共生ビジョン懇談会」での意見などを踏まえながら、取り組みの充実を図る ・十勝圏における広域連携については、その推進組織として発足した「十勝圏広域連携推進検討会議」のもと、消防の広域化や定住自立圏の形成などに取り組んできており、今後こうした組織を活かしながら、さらなる広域化に向けた検討をすすめる							
取組の検証方法	・定住自立圏については、主管課（幹事会事務局）が、各作業部会における協定項目の取り組み内容などを集約し、幹事会で協議するとともに、共生ビジョン懇談会に報告し検証する ・主管課が、成果指標の状況や広域化に向けた検討状況などのほか、総合計画の市民実感度調査「十勝管内町村との広域事業や、道内各都市と連携・交流が行われている」の結果を確認し、取り組みとの関係を考察する							

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		窓口サービス等の充実	施策	行政サービスの充実
主管課		行政推進室	実施課	窓口担当課・施設担当課など
目標		市の窓口や施設におけるサービス向上に取り組み、市民満足度の向上や施設の利用促進を図る		
取組概要	①	市の窓口や施設において利用者アンケートを実施し、利用者の声を踏まえた窓口サービスの充実に取り組む		
	②	さわやか接遇マニュアルの活用や接遇研修の実施などにより、職員の接遇意識の向上を図る		
H24までの主な取組		①市窓口や施設における利用者アンケートの実施（戸籍住民課・児童会館・百年記念館、指定管理施設など） ②「さわやか接遇マニュアル」の活用、接遇研修の実施		

2. 取組の工程・成果

		H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31
工程	①	利用者アンケート実施・活用によるサービスの向上 アンケート実施 窓口・施設の拡大検討	アンケート実施 窓口・施設の拡大					
	②	接遇向上の取り組みの推進						
取組の成果		利用者アンケートにおける満足度80%						
成果の考え方	窓口や施設における利用者サービスの向上を測る指標として、「アンケートにおける利用者満足度」（窓口等で実施している諸証明交付や相談等に係る市民アンケート（5点満点）の平均点）を設定する							
取組推進の考え方	・窓口や施設の利用者に対するアンケートの実施により、直接利用者の意見や満足度を把握するとともに、アンケート結果を窓口業務や施設運営に反映させ、サービス向上を図る ・職員全体に対して、「さわやか接遇マニュアル」を用いた接遇研修などを通じて、「さわやか接遇」の考え方を効果的に周知しながら、市全体の接遇の質をさらに高める							
取組の検証方法	・主管課において、各窓口・施設におけるアンケート実施状況やアンケート結果の活用状況、さわやか接遇の実施状況などを把握し検証する							

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目	職員による業務改善提案の促進	施策	行政サービスの充実
主管課	行政推進室	実施課	各課
目標	職員による業務改善運動を実施し、市民サービスの向上や事務の効率化をすすめる		
取組概要	① 職員による主体的な業務改善運動として、「職員カイゼン運動」を積極的にすすめる		
H24までの主な取組	①職員カイゼン運動の実施		

2. 取組の工程・成果

	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31
工程	① 職員カイゼン運動の実施・事例の周知						
取組の成果	職員提案制度の実施率70.0%						
成果の考え方	職員による業務改善に関する意識の向上を図る指標として、「職員提案制度の実施率」（事務の改善案を提案した課の数が、全体の数に占める割合）を設定する						
取組推進の考え方	・ 提案されたカイゼン事例について、広く職員に情報提供することで取り組みを庁内に拡大させる ・ 取り組みの効果を検証し、より積極的に取り組むための手法を検討する						
取組の検証方法	・ 主管課において、各課の取り組み事例や効果を集約し検証する						

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目	情報化によるサービス向上の推進	施策	行政サービスの充実
主管課	情報システム課 契約管財課	実施課	関係各課
目標	事務の情報化をすすめ、市民サービスの向上を図る		
取組概要	① 電子申請手続きのさらなる拡大に向けた検討をすすめる		
H24までの主な取組	①北海道電子自治体プラットフォーム（HARP）構想のもと、電子申請や様式ダウンロードなどのサービスの導入・提供		

2. 取組の工程・成果

	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31
工程 ①	電子申請手続きの拡大に向けた検討		→				
取組の成果	施設予約等のインターネットによる手続等件数 15,100件						
成果の考え方	情報化によるサービスの向上を測る指標として、「施設予約等のインターネットによる手続等件数」（公共施設の予約、図書の貸出予約、大型ごみの受付、電子申請・様式ダウンロード等、インターネットを利用して市民が1年間に手続を行った件数）を設定する						
取組推進の考え方	・北海道電子自治体共同システム（HARP）の有効活用による電子申請メニューの増加を目指す ・サービス導入にあたっては、国等の動向も踏まえ、行政サービスの向上や経費負担の観点から調査・検討を行い、コストとの比較や利用者ニーズの面から効果が見込まれるものについては実施する						
取組の検証方法	主管課が、成果指標の状況や電子申請手続きの拡大に向けた検討・実施状況などを把握し検証する						

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目	情報化による事務効率化の推進	施策	行政サービスの充実
主管課	情報システム課	実施課	関係各課
目標	コンピュータシステムの利活用と安定的な運用により、事務の高度化や効率化を図る		
取組概要	① 事務の効率化を推進するため、システムの安定的な運用を図るとともに、これまで実施してきた電算処理業務のアウトソーシングやシステム再構築の検証を行う		
H24までの主な取組	① アウトソーシング事業により61業務のシステム再構築を実施（パッケージシステムの利用、大型汎用コンピュータからサーバへの移行など）		

2. 取組の工程・成果

		H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31
工程	①	業務システムの安定的な運用管理の実施 アウトソーサーや職員からの意見聴取、検証の実施						
取組の成果		定型業務のシステムオペレーション遵守率 99.5%						
成果の考え方		業務システムの安定運用を測る指標として、「定型業務のシステムオペレーション遵守率」（業務システムに係る定型処理で、必要な成果物に関して納期及び正しい実施手順に従った処理が行われたかどうかの遵守率）を設定する						
取組推進の考え方		・システムの運用を行うアウトソーサーに対して管理・監督を行うとともに、未達成なものには改善ミーティングを行うなどして、システム及びシステムにより効率化された業務の安定運用を図る ・アウトソーシングやシステム再構築の検証にあたっては、ヒアリングやアンケートなどによりアウトソーサーや業務担当課職員の意見等を参考にしながら、幅広い視点から行う						
取組の検証方法		・主管課が、成果指標の状況など、市とアウトソーサーの間で締結されているSLA（サービス品質保証）の合意内容の実施状況などを確認し検証する ・主管課が、アウトソーシング・システム再構築に関する検証作業の実施状況などを把握し検証する						

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		市民に信頼される職員の育成	施策	行政サービスの充実
主管課		職員課	実施課	各課
目標		職員研修の充実や総合的な人事管理などにより、専門的な知識や能力を発揮し、市民に信頼される職員を育成する		
取組概要	①	職員の知識や技能、意欲の向上につながるよう、職員研修の内容や機会などの充実を図る		
	②	評価手法を改善しながら人事評価制度を実施するとともに、評価結果の活用のあり方について検討する		
	③	人事評価制度と連動しながら、自己申告制度の充実や派遣研修における公募制の実施などに取り組み、意欲ある人材の活用をすすめる		
	④	有為な人材を確保するため、職員採用試験の実施方法の改善を図る		
H24までの主な取組		①職員研修の計画的な実施、定住自立圏形成協定に基づく十勝管内市町村での共同実施 ②人事評価制度の本格実施（H23～） ③自己申告制度の改善、公募制による専門機関や先進地等への派遣研修の実施 ④日程や会場、周知方法など職員採用試験の実施方法の見直し		

2. 取組の工程・成果

	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31
工程	① 職員研修の充実		→				
	② 人材そだち評価制度の実施		→				
	③ 自己申告制度の充実 派遣職員の公募の実施		→				
	④ 職員採用試験の方法見直し・実施		→				
取組の成果	人材育成推進プランの実施項目の数11項目						
成果の考え方	研修の充実や総合的な人事管理などを通じた職員の育成の推進を測る指標として、「人材育成推進プランの実施項目の数」（新しい人材育成推進プランに掲げる取り組み項目のうち、実施済みの項目の数）を設定する						
取組推進の考え方	・新しい人材育成推進プランに基づく取り組みを着実にすすめ、高度化・多様化するニーズに応えられる意欲・能力の高い職員を育成する ・職員研修については、十勝管内町村との合同研修を継続して実施していくほか、職員のニーズや習得すべき知識・能力などを勘案しながら、研修内容のさらなる充実を図る ・人事評価制度（人材そだち評価）は、実施と改善を継続的にを行いながら制度の成熟化を図るとともに、処遇への反映をはじめとした評価結果の活用についても、他自治体などの事例を参考にしながら検討する ・自己申告書の記載項目の見直しのほか、国や専門機関等への派遣機会の拡大と派遣職員の公募などを通じて、職員のやる気や挑戦意欲、意識改革を促す ・職員採用試験の実施にあたり、試験の日程や会場、周知の方法などを常に検証・見直しを行いながら実施する						
取組の検証方法	・主管課が、成果指標の状況や、職員の育成の推進に向けた取り組みの状況などを把握し、人材育成推進委員会へ報告するなどして検証する						

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		資産の適正管理と有効活用の推進	施策	行政事務の適正な執行
主管課		財政課 契約管財課	実施課	関係各課
目標		市の資産の適正管理と有効活用をすすめる		
取組概要	①	市の資産・債務の状況を明らかにし、適正な管理・活用に努める		
	②	施設スペースなどを有効に活用し、広告事業を実施するなどして、資産効用の最大化を図る		
	③	関係課が連携して市有財産の有効活用に向けた取り組みをすすめるため、市有財産の利活用方針を策定する		
	④	今後の資産の利活用や管理に活用するため、財産の保有状況や建物の経過年数などのデータベース化に取り組む		
H24までの主な取組		①貸借対照表（バランスシート）を作成し、市が保有している資産の状況を把握 ②庁舎1階壁面や帯広の森野球場などを活用した施設広告を実施 ③④市有財産（土地）の貸付・売払いによる有効な利活用の推進		

2. 取組の工程・成果

		H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31
工程	①	貸借対照表の作成		→				
	②	施設広告の実施		→				
	③	財産利活用方針の検討・策定	方針の運用	→				
	④	財産情報のデータベース化		→				
取組の成果		施設広告事業効果額20,068千円 普通財産の有効活用率64.6%						
成果の考え方		資産の有効活用の推進の成果を測る指標として、「施設広告事業効果額」（各年度に実施する施設広告事業の効果額）及び「普通財産の有効利用率」（契約管財課が所管する普通財産（土地）の貸付面積の割合）を設定する						
取組推進の考え方		・引き続き、貸借対照表（バランスシート）を作成し、市が保有している資産や資産形成財源の状況を把握する（国がすすめている財務諸表の基準見直しの動向も注視していく） ・新たな自主財源確保対策検討会議を中心に、施設スペースへの広告事業の導入を検討し、新たな取り組みの具体化を図る ・市有財産の利活用にあたっての考え方や手続きなどを明確化し、関係課が共通認識のもとで連携しながら有効活用に向けた取り組みをすすめる ・財産の状況や建物の用途別経過年数等をデータベース化し、公有財産台帳などと基礎資料として活用しながら、資産の利活用・管理の検討を効率的・効果的に行う						
取組の検証方法		・主管課（財政課）が、貸借対照表（バランスシート）を作成し、市の保有資産の状況を把握する ・歳入担当課は、担当する施設広告の項目ごとに取り組み状況や検討経過を把握・検証し、主管課（財政課）が、新たな自主財源確保対策検討会議において、歳入担当課からの報告等をもとに、市全体の施設広告の実施状況を把握し検証する ・主管課（契約管財課）が、成果指標の状況のほか、市有財産の有効活用に向けた取り組みの状況などを把握し検証する						

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		公共施設の適正な管理の推進	施策	行政事務の適正な執行
主管課		建築営繕課	実施課	施設担当課
目標		市の施設の現状把握と評価を行い、計画的修繕により施設の適正な管理をすすめる		
取組概要	①	予防保全対象施設の基本情報等を把握し、効率的に管理する		
	②	予防保全対象施設の点検などに基づく劣化度・緊急度の結果を踏まえ、施設管理課により施設の計画的修繕をすすめる		
H24までの 主な取組		①市有施設建築保全システムの導入、各施設の基本情報（工事に係る図面等含む）や劣化度調査記録等データの管理 ②予防保全対象施設を点検し劣化度・緊急度を評価する方法の試行（10施設を対象に試行実施）		

2. 取組の工程・成果

		H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31
工程	①	工事等設計データの管理		→				
	②	点検結果の集約・評価（64施設）		→				
取組の成果		施設点検をもとにした緊急度等評価の実施						
成果の考え方	予防保全対象施設の計画的修繕等の推進のため、平成25年度から点検・評価を実施する 平成26年度以降は、必要に応じて手法を改善しながら、計画的修繕等を通じた施設の機能・安全性の確保等を図る							
取組推進の考え方	・比較的規模が大きく定期的な法定点検が義務付けられている施設を予防保全対象とし、施設管理者による点検に基づき施設の部位（建築、電気、機械）ごとに劣化度調査を行い、調査結果をもとに部位ごとの緊急度を評価し、計画的に修繕等を行う							
取組の検証方法	・主管課において、関係各課と連携し、点検・評価の手法や活用方法などを検証する							

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		リスク・危機管理の推進	施策	行政事務の適正な執行
主管課		行政推進室 総務課	実施課	各課
目標		行政事務の執行におけるリスクや災害発生等の危機などについて、適切に予防・抑制、対処するための取り組みを推進する		
取組概要	①	市の業務運営やサービス提供に支障を生じ、市民からの信頼を損ねる可能性のあるリスクへの適切な予防・抑制、対処をすすめる		
	②	大規模災害の発生などによる非常時においても行政機能を確保するため、業務継続に関する計画を策定する		
H24までの主な取組		①法令遵守の徹底や業務の有効性・効率性の確保など、事務改善・適正化の取り組みなどにおいて、職員の意識・習熟度の向上や、リスクの把握・対処などの取り組みを実施 ②地域防災計画の見直し、災害発生時の職員行動マニュアルの策定、業務継続計画策定に関する情報収集		

2. 取組の工程・成果

	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31
工程	①	リスク管理の情報整理・共有					
	②	業務継続計画策定に向けた調査検討	業務継続計画の策定・運用				
取組の成果	リスク等発生の予防・抑制等						
成果の考え方	リスク管理を通じて、リスクの発生を予防・抑制するとともに、適切な対処につなげる 業務継続計画の策定等を通じて、大規模災害発生時の迅速・的確な応急対策の実施や行政機能の確保、短期間での平常業務への復帰が可能な体制を構築する						
取組推進の考え方	・事務の改善・適正化やマニュアル化の取り組みなど、現在までに各部課で実施されているリスク管理の手法や体制を活用しながら、適切な予防・抑制や対処の方法に関する情報などを整理し、庁内で共有する ・業務継続計画は、大規模災害の発生を想定し、最低限継続・確保が必要な業務や人員体制などを整理・集約のうえ策定する						
取組の検証方法	・主管課（行政推進室）が、各課におけるリスク管理の状況等を把握し、行政事務改善委員会などで報告・協議等を行い検証する ・主管課（総務課）が、業務継続計画の策定に関する調査検討の状況などを把握し検証する						

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		適正な文書事務の推進	施策	行政事務の適正な執行
主管課		行政推進室、総務課、職員課、契約管財課、情報システム課、財政課、会計課など	実施課	各課
目標		文書事務の適正化や法令等の遵守の徹底など、職員の意識や習熟度の向上を図り、適正に事務を執行する		
取組概要	①	各種マニュアル等の作成・周知、研修の実施による事務適正化の取り組みを推進する		
	②	公文書の電子化や保存活用など管理の手法に関する調査検討を行い、必要に応じて既存の基準等の見直しを行う		
H24までの主な取組		①各種マニュアル等の作成・周知、研修の実施による事務適正化の取り組みの実施 ②事務処理規程や文書編集保存規程などに基づく文書事務の推進、文書管理システムの運用による公文書の適正な管理		

2. 取組の工程・成果

		H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31
工程	①	マニュアルの作成・周知、研修の実施		→				
		職員の意識・習熟度向上の把握方法検討	職員の意識・習熟度向上の把握	→				
	②	公文書管理手法に関する情報収集・検討		→				
取組の成果		各種研修機会への参加職員数400名						
成果の考え方		事務適正化に関する職員の意識の向上を図る指標として「各種研修機会への参加職員数」（事務執行等に関する各種庁内研修会などへ参加した職員の総数）を設定する						
取組推進の考え方		・各種マニュアルの作成・周知や、間違いやすい点など通常業務における留意事項についての研修を実施することで、職員の各種事務に関する習熟度の向上を図る。また、研修後のアンケートなどにより職員意識の向上度合い等を把握しながら、より効果的な取り組みとなるように改善する ・公文書管理については、既存の基準等と現在の実態との適合状況などを明らかにし、必要に応じて、基準等の見直しを検討する						
取組の検証方法		・行政推進室において、各主管課の取り組み状況や各課での事務適正化に向けた取り組み状況を把握し、行政事務改善委員会などで報告・協議等を行い検証する ・総務課において、公文書管理手法に関する検討・実施状況を把握し検証する						

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		入札・契約事務の改善	施策	行政事務の適正な執行
主管課		契約管財課	実施課	関係各課
目標		入札・契約事務の改善等をすすめる、公正性・透明性を確保しながら効率的な調達を行う		
取組概要	①	建設工事契約における一般競争入札のさらなる実施拡大に向けた検討をすすめる		
	②	長期継続契約の対象範囲の見直し検討をすすめる、長期継続契約条例を改正する		
	③	プロポーザル方式の実施や1者随意契約に関するガイドラインを制定する		
	④	入札手続きにおいて企業の地域貢献状況の評価制度を実施する		
H24までの主な取組		①②③建設工事入札における一般競争入札の拡大(H20)、低入札価格調査対象工事への失格判断基準の導入(H23)、委託業務における最低制限価格制度の拡充(H24) ④建設工事の格付及び建設工事総合評価（試行）における地域貢献企業への評価制度の実施		

2. 取組の工程・成果

		H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31
工程	①	建設工事の一般競争入札の拡大の検討	→					
	②		長期継続契約条例の見直しの検討	→				
	③	プロポーザル方式ガイドラインの検討・制定	1者随意契約ガイドラインの検討	→				
	④	入札等での地域貢献企業への評価制度の実施		→				
取組の成果		入札・契約事務の公正性・透明性の向上						
成果の考え方	入札や契約に係る各種制度の整備や見直しにより、入札・契約事務の公正性・透明性の向上につながる							
取組推進の考え方	・建設工事契約における一般競争入札の実施拡大に向けて、その適用範囲の拡大を検討する ・長期継続契約については、条例により対象が限定されているが、多様化するリース物件に対応できず効率的な調達の障害となっていることから、対象範囲の見直しを検討し、条例の改正を行う ・プロポーザル方式による業務受託者の特定や1者随意契約の締結における手続き等の公正性・透明性を確保するため、関係法令などをもとに各課で共通して遵守する事項をガイドラインとして定める ・入札手続き等における地域貢献企業への評価制度については、実施を通じて制度の効果や課題などについて点検し、必要に応じて見直しを検討する							
取組の検証方法	・主管課が、各制度の検討・実施状況を点検し検証する							