

帯広市行財政運営ビジョン
平成 25 年度実施計画
推進状況報告書

平成 26 年 9 月
帯広市

目 次

1	この報告書について	
	(1) 趣旨	1
	(2) 検証の対象	1
	(3) 検証の方法	2
2	取り組み結果	
	(1) 市民協働のまちづくりの推進	3
	(2) 自治体経営の推進	4
	(3) 広域行政の推進	6
	(4) 行政サービスの充実	6
	(5) 行政事務の適正な執行	7
3	主な取り組み事例	8
4	推進状況を示すデータ	11
5	帯広市行財政改革推進市民委員会の意見	12
6	まとめ	13
	平成 25 年度実施計画書	15

1 この報告書について

(1) 趣旨

「帯広市行財政運営ビジョン」は、これまでの行財政改革の取り組みを踏まえ、平成 25 年度以降の帯広市の行財政運営の基本的な考え方やこれに基づく取り組みを示した指針です。

その効果的かつ着実な推進を図るため、毎年度、実施計画を策定し、その推進状況等について市民の皆さんと情報共有しながら、適切に進行管理を行っていくこととしています。

総合計画の政策・施策評価の作業と連動しながら、平成 25 年度実施計画の取り組み実績や成果などを把握のうえ、推進状況を検証し、検証結果を以後の取り組みへ活用します。

この報告書は、平成 25 年度実施計画の取り組みや成果の状況などをまとめ、市民の皆さんにお知らせするために作成しました。

(2) 検証の対象

行財政運営ビジョンの取り組みの体系（第六期帯広市総合計画のまちづくりの目標「自立と協働のまち」の実現のための施策の体系）に従って、平成 25 年度に実施した取り組みを対象として、推進状況の検証を行いました。

平成 25 年度実施計画における実施項目（31 項目）は、以下のとおりです。

施策	実施項目	
	(基本事業)	
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 2 幅広い市民のまちづくり活動への参加の促進 3 まちづくり活動への支援の推進 4 附属機関等の適切な運営
	(2)市民との情報の共有	5 効果的な情報提供の推進
	(3)広聴機能の充実	6 市政への市民意見の聴取の推進
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 8 健全な財政の堅持 9 新たな自主財源の確保・拡大 10 市税等歳入の収納率の向上 11 公営企業の健全な経営の推進
		12 総合計画の効果的・効率的な推進
		13 職員の定員管理・給与制度の適正な運用
		14 時代に即した組織体制の検討
		15 民間活力の活用による公共サービスの提供の推進
		16 指定管理者制度の運用
	(2)自主・自立の自治体経営の推進	17 関与団体の適正な運営
		18 地方分権への適切な対応
		19 行財政改革の不断の推進
		20 上下水道の安定的・効率的なサービスの提供
		21 十勝圏における広域連携の推進
		22 窓口サービス等の充実
8-1-3 広域行政の推進	(1)十勝圏の振興	23 職員による業務改善提案の促進
	(2)広域的な連携の促進	24 情報化によるサービス向上の推進
		25 情報化による事務効率化の推進
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	26 市民に信頼される職員の育成
	(2)行政の情報化の推進	27 資産の適正管理と有効活用の推進
	(3)職員の育成	28 公共施設の適正な管理の推進
8-2-2 行政事務の適正な執行	(1)公有財産の適正な管理	29 リスク・危機管理の推進
	(2)行政事務の適正な執行	30 適正な文書事務の推進
		31 入札・契約事務の改善

(3) 検証の方法

平成 25 年度実施計画の検証は、第六期帯広市総合計画の政策・施策評価と整合を図りながら、行財政運営ビジョン平成 25 年度実施計画における実施項目ごとに行いました。

具体的には、実施項目ごとに定めた実施計画の取り組みの実績や成果を把握したうえで、主に以下のような視点により、検証作業を行いました。

- 実施計画の「工程」や「取組推進の考え方」など計画に従って取り組みができたか。
- 取り組みの結果、前もって見込んだ実績や成果を得ることができたか。
- 計画に従った取り組みができなかった場合や、見込んだ実績や成果を得ることができなかった場合には、その理由や課題は何か。
- 取り組みの実績や成果の状況からして、方向性や取り組み方（工程や手法、対象者など）は適切か。以後の見直しの必要性はないか。 など

3～7 ページに掲載した「2 取り組み結果」では、実施項目ごとに、主な取り組み実績と進捗状況、取り組みの成果の状況の概略を示しています。各欄の見方は、以下のとおりです。

【主な取り組み実績】欄

- 各実施計画の主な取り組み実績を簡潔に記載しています。

【進捗】欄

- 実施項目ごとに、実施計画の「工程」や「取組推進の考え方」など、計画に従い取り組みができたかどうか（主管課による自己評価の結果）を、記号で示しています。
○印：計画に従い取り組みができた
△印：一部、計画に従った取り組みができなかった（一部に工程の遅れがあった、など）
×印：全部、計画に従った取り組みができなかった（全部に工程の遅れがあった、など）

【取り組みの成果】欄

- 実施計画において、取り組みの成果を、定量的な指標により設定している場合は、「成果指標の名称」と「計画値（下段）」に対する実績値（上段）」を示しています。
- 実施計画において、取り組みの成果を、定量的に示すことが困難な場合は、当該年度の取り組みによる改善・向上点などを示しています。
- 取り組みが検討段階にあるため、具体的な成果を設定していない場合があります。

なお、15 ページ以降に、すべての実施計画書を掲載しています。各実施項目の取り組みの実績や成果のほか、検証結果などについて、詳しくは、各実施計画書の第 2 面「3. 取組の実績・成果等」欄をご覧ください。

また、取り組みの推進状況や検証結果については、有識者からなる「帯広市行財政改革推進市民委員会」へ素案の段階でお示しし、取り組みに対するご意見を聴き、今後に活用することとしています。委員会からのご意見は、12 ページに掲載しています。

2 取り組み結果

(1) 市民協働のまちづくりの推進

目標	市民と行政が情報を共有し、まちづくりへの市民参加をすすめ、市民協働のまちづくりをすすめます。
----	--

実施項目	主な取り組み実績	進捗	取り組みの成果		
1 市民協働への理解の促進	- 市民協働指針の見直しに向けた課題等の洗い出し(見直しに至らず) - 市ホームページ内「市民協働アクション」を通じた情報発信 - 職員を対象とした「政策形成研修」や「地域力研修」の実施	△	市民協働の実践事例数	実績	87 件
				計画	82 件
2 幅広い市民のまちづくり活動への参加の促進	- まちづくり参画に関するワークショップの開催 - 市ホームページ内「市民協働アクション」を通じた情報発信 - 地域連携会議の開催支援、立ち上げ支援	○	市民協働アクション登録団体数	実績	72 件
				計画	75 件
3 まちづくり活動への支援の推進	- 市民提案型協働のまちづくり支援事業(補助制度)の愛称の公募・決定 - 他事業と連携した補助制度の周知 - 各団体の活動の広がりや支援を促すなどフォローアップの実施	○	市民提案型協働のまちづくり支援事業応募団体数	実績	17 件
				計画	13 件
4 附属機関等の適切な運営	- 附属機関等の運営状況の把握、会議録の公開の推進 - 附属機関の運営に関する各種指針の見直しに向けた検証・検討	○	会議録を公開する附属機関数	実績	25 機関
				計画	21 機関
5 効果的な情報提供の推進	- 広報紙やホームページの内容充実に向けた工夫 - 広報紙のコンビニやスーパーなどへの設置 - SNSやマスメディア、その他媒体を通じたタイムリーかつ積極的な情報発信	○	市ホームページのアクセス総数	実績	847 万件
				計画	420 万件
			広報おびひろ配布率	実績	89.3%
				計画	98.7%
			市公式 Facebook ページのいいね! 数	実績	1,120 件
				計画	786 件
6 市政への市民意見の聴取の推進	- 重要な計画の策定等における市民意見聴取の取り組み状況の把握・検証 - 地区懇談会など市民対話推進事業の実施、参加しやすい環境づくり - パブリックコメント制度や意見募集案件の積極的な周知	○	市民対話推進事業への参加者数	実績	716 人
				計画	482 人
			パブリックコメント1件あたりの意見数	実績	5 件
				計画	11 件

(2) 自治体経営の推進

目標	計画的な行政運営や健全な財政運営により、分権時代に対応した自主・自立の自治体経営をすすめます。
----	---

実施項目	主な取り組み実績	進捗	取り組みの成果		
7 効果的な予算の編成	・政策・施策評価と予算編成の連動の強化に向けた実施手法の工夫	○	サマーヒアリングや予算編成において、新たな手法等を取り入れるなどしながら、政策・施策評価と予算との連動の実効性の確保・向上を図った。		
8 健全な財政の堅持	・連結財務4表の作成、健全化比率4指標の算定 ・市債発行枠の考え方の整理、通常債の発行抑制 ・「帯広市の台所事情」のわかりやすさの向上	○	健全化比率4指標の維持（平成19年度基準値の維持）	実績	悪化なし
				計画	悪化なし
9 新たな自主財源の確保・拡大	・新たな自主財源確保対策検討会議において、新たな対策や今後の検討の方向性の整理 ・広告事業の拡充など、自主財源確保に向けた取り組みの実施	○	広告事業効果額	実績	24,447 千円
				計画	30,686 千円
10 市税等歳入の収納率の向上	・市税など歳入項目ごとに目標収納率を設定し、目標達成に向けた取り組みを推進 ・債権回収に関する手引き書の検討や研修を通じた職員の知識等の向上	○	目標収納率を上回った項目数	実績	4 項目
				計画	10 項目
11 公営企業の健全な経営の推進	・収入確保の取り組みや建設企業債の抑制など、公営企業の健全経営に向けた取り組みの推進 ・各職場の仕事について理解を深める実地研修の実施 ・新たな公会計制度への対応のための職場内研修の実施、市民へのわかりやすい情報提供	○	建設企業債の借入額の抑制（8億円程度）	実績	水道 7.7 億円 下水道 3.9 億円
				計画	水道 8.8 億円 下水道 4.5 億円
			純利益の確保	実績	黒字化
				計画	黒字化
12 総合計画の効果的・効率的な推進	・実施要領の見直しなど、政策・施策評価の実施手法の改善、各課への周知徹底	○	実施手法の改善などにより、総合計画のPDCAサイクルの実効性の一部向上につながった。		
13 職員の定員管理・給与制度の適正な運用	・次期の定員管理計画の検討（策定に至らず）、業務体制の見直しや再任用職員の配置などを考慮し必要な職員の配置 ・嘱託職員の雇用上限年齢の見直し検討、平成26年度任用者から実施 ・住居手当や退職手当の見直し、国の法改正等に応じた給与の減額支給措置の実施 ・職員の給与や定員の状況のわかりやすい周知	△	必要な職員数の配置や国等に応じた給与の見直しなどにより、市職員の定員・給与の適正化を図った。		

実施項目	主な取り組み実績	進捗	取り組みの成果		
14 時代に即した組織体制の検討	- 環境モデル都市推進室を廃止し、環境都市推進課及び産業連携室に改組 - 必要に応じ業務体制や事務分担の見直しを実施 - 組織体制のあり方の検討に向け、庁内の現状を把握	○	業務体制や事務分担の見直しなどにより、効率的・効果的な組織体制づくりにつながった。		
15 民間活力の活用による公共サービスの提供の推進	- 子ども・子育て支援事業計画策定に係る市民アンケートの実施 - とかち帯広空港の維持管理業務を集約し一括して民間委託を開始、空港民営化などの管理運営手法に関する情報収集 - 指定管理者制度やPFI、公共サービス改革など民間活力導入手法に関する情報収集	○	とかち帯広空港の管理運営業務への民間活力の導入拡大などにより、行政の効率化を図った。		
16 指定管理者制度の運用	- 各指定管理施設に係る定期的なモニタリングの実施、モニタリング結果の公表 - 指定管理者による独自サービスの実施や利用者アンケートの専門的分析の実施など、利用者ニーズを踏まえた工夫	○	利用者アンケートで評価が向上した施設の割合	実績	52.6%
				計画	70.0%
17 関与団体の適正な運営	- 関与団体の経営状況等の把握 - 経営状況や市職員の再就職情報などを市ホームページで公表 - 公益法人制度改革への対応	○	経営状況等の把握・点検や公表などにより、団体の適正な運営や透明性の確保につながった。		
18 地方分権への適切な対応	- 権限移譲や義務付け・枠付け見直しなど地方分権改革への対応 - 北海道からの権限移譲（パスポート事務） - 地方分権改革への対応状況などを市ホームページで情報発信	○	権限移譲への対応や条例による事務処理基準の制定などにより、市の行政機能の充実を図った。		
19 行財政改革の不断の推進	- 行財政運営ビジョンの推進方法の検討、平成 25 年度実施計画の策定・推進 - 平成 25 年度予算執行又は平成 26 年度予算編成における内部経費の見直し実施（節電対策、プリンタトナー調達など）	○	行政の質や効率性の向上に向けて、行財政運営ビジョンの取り組みを具体的に進めた。また、内部経費の見直しの拡充を図った。		
20 上下水道の安定的・効率的なサービスの提供	農村部の施設の状況把握、課題の洗い出し・整理など、農村部と都市部の上下水道業務の一元化に向けた関係課間の協議の実施	○	（検討段階のため、具体的成果なし）		

(3) 広域行政の推進

目標	管内自治体との連携による、広域的な取り組みをすすめるとともに、道内各都市との連携・交流をすすめます。
----	--

実施項目	主な取り組み実績	進捗	取り組みの成果		
21 十勝圏における広域連携の推進	・「バイオマス産業都市」への選定や「十勝地域産業活性化協議会」の設立など、十勝定住自立圏の枠組みを活用した新たな取り組みの推進 ・消防の広域化に向けた運営計画の策定など、十勝圏における新たな広域連携の検討	○	自治体間連携の取り組み件数	実績	105 件
				計画	85 件

(4) 行政サービスの充実

目標	事務の効率化や職員の能力向上をはかり、市民ニーズに的確に対応した行政サービスを提供します。
----	---

実施項目	主な取り組み実績	進捗	取り組みの成果		
22 窓口サービス等の充実	・窓口や施設における利用者アンケートの実施 ・「さわやか接遇」に向けたマニュアルの活用や研修の実施	○	利用者アンケートにおける満足度	実績	78.8%
				計画	80.0%
23 職員による業務改善提案の促進	・職員による業務改善運動（職員カイゼン運動）の推進 ・庁内各課や他自治体での事例などを情報共有し運動を促進	○	職員提案制度の実施率	実績	93.7%
				計画	70.0%
24 情報化によるサービス向上の推進	・公共施設の予約や図書の貸出予約など、インターネットで手続きできるメニューの整備、利用の促進	○	施設予約等のインターネットによる手続等件数	実績	14,560 件
				計画	15,100 件
25 情報化による事務効率化の推進	・電算システムの安定運用に向け、運用委託先で定期的なモニタリング等を実施 ・外部委託事業の検証のため、職員に対するアンケート調査を実施	○	定型業務のシステムオペレーション遵守率	実績	100%
				計画	99.5%
26 市民に信頼される職員の育成	・職員研修の充実や人事評価制度の実施など、新・人材育成推進プランの取り組みの推進 ・派遣研修の拡充に向けた検討 ・職員採用試験合格者への交流会の実施など、職員採用方法の工夫	○	人材育成推進プランの実施項目	実績	11 項目
				計画	11 項目

(5) 行政事務の適正な執行

目標	行政運営における公正の確保、透明性の向上をはかり、適正に事務を執行します。
----	---------------------------------------

実施項目	主な取り組み実績	進捗	取り組みの成果		
27 資産の適正管理と有効活用の推進	・貸借対照表（バランスシート）の作成 ・施設スペースを活用した広告事業の実施 ・遊休地の積極的な売払い・貸付けの実施、市有財産の利活用方針の検討（策定に至らず） ・公有財産の評価額や面積のほか、老朽化の状況など、財産の現状を視覚的にわかりやすく表示（グラフ化など）する工夫	△	施設広告事業効果額	実績	15,236 千円
				計画	20,067 千円
			普通財産の有効活用率	実績	66.3%
				計画	64.6%
28 公共施設の適正な管理の推進	・予防保全対象施設の点検・評価の実施 ・評価結果を各施設の計画的な修繕の検討に活用	○	施設の点検・評価の実施により、施設の計画的な修繕への活用を図った。		
29 リスク・危機管理の推進	・業務上のリスクや他自治体での事故発生事例などを情報共有し注意喚起（十分な取り組みに至らず） ・事務処理誤りの発生を受け、適正な事務執行について周知徹底 ・業務継続計画の策定に向けた検討	△	リスク発生の予防・抑制等の取り組みを行ったが、事務処理誤りが発生し、十分な成果につながらなかった。		
30 適正な文書事務の推進	・文書事務の適正化に向け、予算経理や文書事務など各種研修を実施 ・研修への参加者の意見等をもとに実施内容・方法等を一部見直すなどの工夫	○	各研修機会への参加職員数	実績	811 人
				計画	400 人
31 入札・契約事務の改善	・建設工事契約における一般競争入札の拡大に向けた検討 ・長期継続契約の対象の検討 ・プロポーザル方式による業者選定に関するガイドラインの策定・施行	○	プロポーザルガイドラインの策定などにより、入札・契約事務の公正性・透明性の向上につながった。		

3 主な取り組み事例

【実施項目3】まちづくり活動への支援の推進

市では、市民と行政が知恵と力を合わせてまちづくりをすすめるため、市民の皆さんからまちづくりのアイデアを募集し、選考を行ったうえで、事業や活動に必要な経費を助成しています。

平成 18 年度に「市民提案型協働のまちづくり支援事業」の補助制度を設けてから、平成 25 年度までに、のべ 69 団体の事業や活動を支援してきました。

平成 25 年度には、皆さんにわかりやすく親しまれる制度となるように、7 月に愛称を募集し、「Motto おび広がる プロジェクト」に決定しました。この愛称とともに、制度の PR に取り組んでいます。

また、制度やその活用事例を広く市民・団体の皆さんお知らせするため、他の事業と連携し、オビヒロホコテンの会場で平和啓発事業とともに PR を行ったほか、まちづくり参画のワークショップでも紹介するなどしました。

こうした取り組みの結果、平成 25 年度は過去最高の 17 団体からの応募につながりました。市民で構成される審査選考委員が、各団体の「公開プレゼン」を含めた 4 回の審査選考を経て、13 団体の採択を決定しました。

今後も、制度を積極的に PR して利用を促進し、市民の皆さんの発想を活かしまちづくりを進めます。



事業の選考委員会の様子

【実施項目6】市政への市民意見の聴取の推進

市では、まちづくりに市民の皆さんの声を活かすため、直接市長と意見交換していただく「地区懇談会」や「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」などの市民対話推進事業に取り組んでいます。

このうち、地区懇談会は、市長が、市民の皆さんに、まちづくりの取り組みなどを直接説明し、皆さんのアイデアやご意見などをお聴きする懇談会です。

平成 25 年度には、市内 8 箇所で開催しました。皆さんに身近な話題で、ともに考えることができる「少子高齢化」をテーマとしたほか、平日の夜間や週末の昼間に実施するなど、皆さんが参加しやすいよう工夫をしました。

その結果、懇談会への参加者は 387 人に達し、前年度よりも大幅に増加しました。お寄せいただいた様々なアイデアやご意見は、市の仕事を進めるうえでの参考としました。

今後も、様々な機会を通じて市と市民の皆さんが対話できるよう、取り組みを進めます。



地区懇談会の様子

【実施項目 15】民間活力の活用による公共サービスの提供の推進

市では、民間事業者の技術やノウハウを活用して、質の高い公共サービスを効果的・効率的に提供するため、市の業務の民間への委託や、公共施設への指定管理者制度の導入などの取り組みを進めています。

平成 25 年度には、とかち帯広空港の除雪・草刈り、警備・消防、管理運営などの維持管理業務について、対象とする業務を従来よりも拡大して一体的に民間事業者へ委託し、業務全体の効率化やコスト削減などを図りました。

今後も、指定管理者制度や P F I、公共サービスの民間委託などの各種手法について、幅広く情報収集や調査研究を続けながら、市の事業や業務への活用について検討します。



とかち帯広空港

【実施項目 18】地方分権への適切な対応

地方分権改革の取り組みが進められている中で、いわゆる「地方分権改革一括法」により、関係法律が改正され、これまで国や北海道が行っていた事務・権限の一部を、市が担うこととなったほか、暮らしやまちづくりに関わる様々な基準やルールを、市が自ら決めることができるようになってきています。

平成 25 年度には、これらに対応して、事務体制を整えたほか、関係する条例の制定・改正などを行いました。9 月には、一般旅券（パスポート）の発給申請受付・交付事務が、北海道から市に移譲され、皆さんにより身近な窓口で手続きを行えるようになりました。

また、こうした地方分権改革への市の対応状況などを皆さんにお知らせするため、平成 25 年度から、市ホームページ内に新たにサイトを設け、関係する情報を発信してきています。

今後も、事務・権限の受け入れや市の事務処理基準づくりなどを通じて、自主・自立のまちづくりや市民サービスの向上につなげます。また、分権改革への市の考えや対応状況などを皆さんにわかりやすくお知らせします。



市のパスポート窓口の様子

【実施項目 23】職員による業務改善提案の促進

市では、職員が自主的に業務の見直しを行い、その成果を職員間で情報共有する「職員カイゼン運動」を進めています。

課や室などの職場単位で、仕事の効率化や正確さの向上、市民サービスの向上などにつながる取り組み内容を決めて実践しています。

また、庁内の各職場や他自治体での取り組み事例などをまとめ、職員同士で共有することで、さらなる運動へつなげられるよう、工夫をしながら取り組んでいます。



平成 25 年度には、事務処理方法の見直しや窓口環境の改善など、新たに 6 件の取り組みが実践されました。平成 21 年度以降にカイゼン運動に取り組んだ職場の数は 74 課となり、すべての職場（79 課）に対する実施率は、93.7%となりました。

また、積極的に取り組みを重ねる職場が多くなってきたほか、職場を越えて連携し取り組む事例も生まれるなど、カイゼン運動は、職員の間で定着してきています。

今後も、様々な事例の紹介や運動の促し方などの工夫をしながら、さらにカイゼン運動が庁内で広がっていくよう、取り組んでいきます。

【実施項目 31】入札・契約事務の改善

市では、公正さや透明性を確保して、効率的に物品・サービスの購入や工事の発注などを行うため、入札・契約事務の改善に取り組んでいます。

このうち、「プロポーザル方式」は、委託業務などの契約の相手方を決める場合に、価格によらないで、事業者などから企画提案書の提出を受け、その企画提案書の審査と評価を行って業務実施に最も適した相手方を決める方法をいいます。

帯広市では、近年、プロポーザル方式により契約先を決める事例が増加してきており、その適正な運用が求められることから、関係課で協議を行い、プロポーザル方式の対象業務や、事務処理の体制と流れなど、庁内各課が共通して実施すべき事項を、ガイドラインとして決めました。



このガイドラインに基づき、市が発注する契約において、公正さや透明性、客観性を確保しながら、プロポーザル方式による手続きを行っています。

4 推進状況を表すデータ

(1) 実施計画の「進捗」の状況

それぞれの実施計画に示した工程や進め方などに従って取り組みめたかどうかの「進捗」の状況をみると（図1）、31項目のうち、「計画に従い取り組みができた」は27項目（87.1%）でした。

一方で、工程に遅れが生じたり、計画に沿い十分な進め方ができなかったなど、「一部計画に従った取り組みができなかった」とされた項目は、4項目（12.9%）となりました。

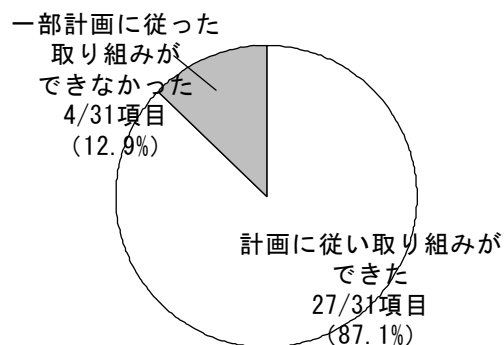


図1 実施計画の「進捗」の状況

(2) 実施計画の「取り組みの成果」の達成状況

取り組みの成果として定量的な指標を設定した実施項目に関する24の成果指標について、実績が計画を達成したかどうかの状況をみると、「達成」が15項目（62.5%）、「未達成」が9項目（37.5%）でした（図2）。

また、定量的な成果の設定が難しい項目では、実施計画に基づく取り組みにより改善や向上につながったと考えられるものが10項目、十分な成果につながらなかったものが1項目でした。

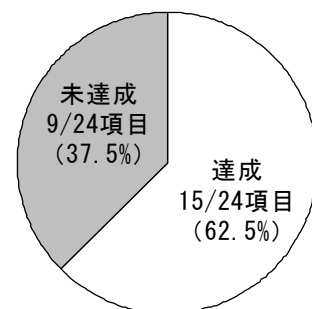


図2 実施計画の成果指標の達成状況

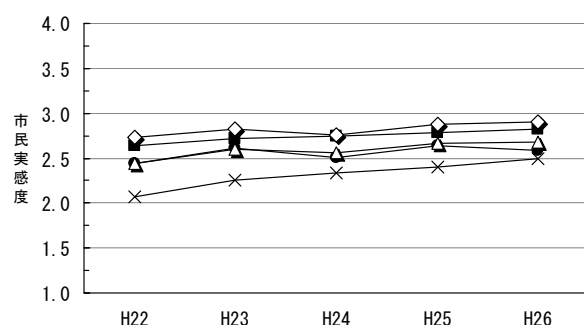
(3) 総合計画「自立と協働のまち」に関する施策の市民実感度の状況

行財政運営ビジョンの取り組みは、第六期総合計画のまちづくりの目標「自立と協働のまち」に関する施策の体系に沿っており、ビジョンの取り組みの推進は、総合計画の関係する施策の推進につながります。

総合計画では、施策の進み具合を評価する指標のひとつに「市民実感度」を用いており、右の図3のとおり、ビジョンの取り組みが関係する5つの施策の市民実感度は、平成22年度以降、いずれも上昇傾向にあります。

ビジョンの取り組みを通じて、これら市民実感度の向上につなげていきます。

※「市民実感度」は、毎年、市民3,000人を対象に実施する「市民まちづくりアンケート」により、総合計画の各施策の目標達成状況について、市民の実感を問うものです。回答の選択肢は、「そう思う」「ややそう思う」「あまりそう思わない」「そう思わない」の4肢で、これらの回答結果を加重平均という方法により1,000～4,000（中間値2,500）の間の数値で示します。



グラフ 凡例	市民実感度調査項目	H22	H23	H24	H25	H26
●	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	2,438	2,606	2,504	2,644	2,585
×	健全な財政運営や効率的・効率的な行政運営が行われている	2,067	2,253	2,341	2,398	2,490
△	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	2,437	2,597	2,566	2,669	2,675
■	市民が利用しやすく、満足できる行政サービスが提供されている	2,637	2,712	2,738	2,782	2,830
◇	市民に信頼される行政事務が行われている	2,730	2,827	2,761	2,879	2,901

図3 総合計画「自立と協働のまち」に関する施策の市民実感度の状況

5 帯広市行財政改革推進市民委員会の意見

(1) 「市民協働のまちづくりの推進」に関する取り組みについて

- ・職員研修は、政策形成研修の充実と、地域コミュニティへの参加にも力を入れる必要がある。
- ・職員も、一人の市民として、地域に貢献できる体制づくりが必要。
- ・市民団体の提案事業へ補助金を出し、支援件数を増やすことで成果が上がったと判断するのではなく、各事業の将来性や、支援後の経過を確認・評価するとよいのでは。また、団体を継続して支援できる体制を整えることも大切。
- ・支援事業で補助を受けた団体が交流・情報交換ができる場や、団体間をつなぐ役割の人が必要。
- ・元気な高齢者に、市の事業などに参加してもらう方法を考えてほしい。地域で活動している高齢者団体などに、市の事業への協力をお願いするなど、積極的に働きかけてみてはどうか。
- ・情報弱者への対応と配慮が必要。
- ・広報紙だけでなく、フェイスブックにも情報を積極的に掲載すれば、イベントの参加率なども上がるのではないかと。他市で多く利用されている方法などがあれば参考にしてみてもどうか。
- ・広報紙の配布について、町内会加入者のみでなく、全戸配布の完全徹底を図る必要がある。各町内会の判断に委ねるのでなく、全戸配布を義務化するなどの対応も必要ではないか。
- ・市長だけでなく、市の職員が市民の意見を聴きにもっと外へ出てはどうか。他の市では、施策の浸透を図るために、職員が落語のかたちで出前講座を行っている聞いたことがある。そういう場があれば意見を出しやすい雰囲気になるのではないかと。

(2) 「行政サービスの充実」に関する取り組みについて

- ・公共施設の多目的トイレは車椅子利用者からすると使いづらいとの声を聞く。施設が使いやすいかどうか、実際に利用する市民の声を聴く仕組みが必要ではないか。
- ・全体的には、窓口サービスへの評価は向上してきているが、電話の対応で、依然として「たらい回し」や、担当外の職員では的確に説明等できず結果的に時間をかけてしまう場合などがあると聞く。部署間・部署内での職員の連携のあり方などのチェックが必要ではないか。

(3) 「行政事務の適正な執行」に関する取り組みについて

- ・業務上のリスクの予防や抑制も大切だが、予防のためのマニュアルの整備と同時に、発生後のマニュアルの整備など、起こってしまったものに対してどう対応するか、ということも大切。
- ・リスク管理していても事務処理の誤りが再び起こっている。再発防止に向けた職員への周知徹底を確実にやる必要がある。
- ・マニュアルの有無の問題だけではなく、職員の採用や教育、担当課責任者による業務管理のあり方などを改めて点検する必要があるのではないかと。
- ・人材育成が重要。精度の高い職員研修の実施などを通じて職員の資質向上を図ってほしい。

(4) その他

- ・本報告書の「主な事例」(8～10ページ)は、具体的でわかりやすい。より充実できるとよい。
- ・実施項目ごとに、将来性や意味のあるもの、なかなか改善できないものなども具体的に記載すると、問題解決のアイデアが出たり、今後につながりやすくなるのではないかと。
- ・取り組みの進捗状況と成果の状況を関連付けた集計があればよいのではないかと。

6 まとめ

帯広市行財政運営ビジョンに基づく取り組みの初年度にあたる平成 25 年度は、ビジョンの内容をもとに策定した実施計画に従って、取り組みを着実に推進するよう努めてきました。

その結果、全体の 8 割以上の項目が、計画に従って取り組んでおり、概ね着実に推進することができていると考えます。しかし、一部では、検討に時間を要したり、計画した進め方に沿って十分な取り組みができなかったことなどにより、工程に遅れがみられたり、見込んだ成果につながらなかった項目がありました。

こうした項目については、実施計画の検証作業の中で、その要因や課題などについて分析を行っており、取り組みの方向性や進め方、その有効性を確認し、必要に応じて改善するなど、今後の取り組みへ活かしていくこととしています。

とりわけ、市の事務処理の誤りについては、平成 25 年度だけでなく、平成 26 年度においても重ねて発生し、市の行財政運営に対する市民の皆さんの信頼が大きく損なわれてきています。こうした不適正な事務の再発防止や未然防止のため、事務処理方法の点検・見直しやチェック機能の強化、職員の資質向上など、具体的な取り組みを検討し実施してまいります。

また、帯広市行財政改革推進市民委員会には、市民の視点から、ビジョンの取り組みの推進状況や市による検証結果をご確認いただき、市民の皆さんとの協働や情報共有の推進、市の施設や窓口でのサービスの充実、事務処理の適正化など、市の取り組みに対する様々なご意見をいただきました。これらのご意見も活かしながら、今後の取り組みの改善や充実につなげていきます。

平成 25 年度実施計画書

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		1 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進める。		
	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 (計画)		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進められている」の結果を確認し、取り組みとの関係を考察する。							

3. 取組の実績・成果等

(1 市民協働への理解の促進)

年度	取組の実績	取組の成果 (実績)	検証結果
H25	・市民協働指針の見直しに向け、課題や修正箇所などの洗い出しを行った(11~3月)。 ・市ホームページ内の「市民協働アクション」や市民協働の専用Facebookページなどに、市民協働の考え方をわかりやすく掲載したほか、市民活動団体や町内会などの活動状況、助成金情報などの情報を発信した(「市民協働アクション」からの情報発信48件) ・職員を対象とした「政策形成研修」で、市民協働の推進に関わる内容を盛り込み実施した(1回、11人参加、研修後アンケート結果5点満点中4点)。 ・十勝の様々な分野で活躍する市民を講師に招き、自身の経験やこれからのまちづくりなどについて職員へ講演いただく「地域力研修」を実施した(2回、142人参加、研修後アンケート結果5点満点中4.5~4.6点)。	市民協働の実践事例数87件	・実施計画に従い取り組んだが、市民協働指針は、検討に時間を要したため、見直しに至らなかった。今後、市民団体などの意見を聴き、平成26年度中に見直しを行う。 ・取り組みの成果「市民協働の実践事例数」は、計画を上回った。 ・今後、「市民協働アクション」やFacebookなどでさらにタイムリーに情報発信するなど、市民への効果的な情報発信に努める。 ・職員研修は、参加者の理解度・満足度は高く、一定の効果が認められる。政策形成研修は参加者が少ないため、参加者増加に向けて取り組む。

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		2 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進め、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進める。		
	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進める。		
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（計画）	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進められている」の結果を確認し、取り組みとの関係を考察する。						

3. 取組の実績・成果等

(2 幅広い市民のまちづくり活動への参加の促進)

年度	取組の実績	取組の成果 (実績)	検証結果
H25	・市民を対象に、まちづくり参画に関するワークショップを開催した(2回、18名・70名)。 ・市ホームページ内の「市民協働アクション」や市民協働の専用Facebookページなどに、市民協働の考え方をわかりやすく掲載したほか、市民活動団体や町内会などの活動状況、助成金情報などの情報を発信した(「市民協働アクション」からの情報発信48件)。 ・各地区の連携会議の開催にあたり、事務補助などの開催支援を行った(4件)。また、新たに南地区や八広地区(八千代・上帯広地区)の地域連携会議の立ち上げを支援した。	市民協働アクション登録団体数72件	・実施計画に従い取り組みができた。 ・まちづくり参画のきっかけづくりの場として、ワークショップを開催し、中学生から高齢者まで多くの参加があり、まちづくりへの関心が高まるなどの効果が認められた。今後も、こうした機会を設け、まちづくりの実践につなげる取り組みを進める。 ・取り組みの成果「市民協働アクション登録団体数」は、計画を下回った。チラシの活用や、ワークショップの場などでのPRなど、さらに周知に努める。 ・引き続き、地域連携会議の開催支援を行うとともに、地域の課題解決に向けた支援のあり方について関係団体の意見を聴きながら検証し、さらに充実を図る。

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		3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進め、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（計画）	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進められている」の結果を確認し、取り組みとの関係を考察する。						

3. 取組の実績・成果等

(3 まちづくり活動への支援の推進)

年度	取組の実績	取組の成果 (実績)	検証結果
H25	・補助金の愛称を公募し、「Mottoおび広がるプロジェクト」に決定した（応募数7件）。 ・平和事業と連携してオビヒロホコテン会場でPRを行ったほか、まちづくり参画ワークショップなどでも紹介するなど、他の事業と連携して広く制度の周知を行った。 ・実施団体メンバーなどへまちづくり参画ワークショップへの参加を勧奨し、各団体の活動の広がりや交流を促すなど、フォローアップにも努めた。	市民提案型協働のまちづくり支援事業応募団体数17件	・実施計画に従い取り組みができた。 ・取り組みの成果「市民提案型協働のまちづくり支援事業応募団体数」は、計画を上回った。 ・今後も、従来の広報紙やホームページ、関係機関への情報発信に加え、職員がまちづくりのイベントに参加し、まちづくりに関心のある市民と直接対話するなどして、制度の理解と利用の促進に努めていく。

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		4 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進め、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進める。		
	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進める。		
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(計画)		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測る指標として「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。							

3. 取組の実績・成果等

(4 附属機関等の適切な運営)

年度	取組の実績	取組の成果 (実績)	検証結果
H25	・附属機関等（31機関）の運営状況などの現状把握を行った。また、会議の公開を原則としている機関（26機関）について、市ホームページ等での会議録等を公開を進め、新たに7機関が公開し、合計で25機関が公開済みとなった。 ・附属機関の運営等に関する各種指針の内容を検証し、再構成しわかりやすいものへ見直すよう検討を行った。	会議録を公開する附属機関数 25 機関	・実施計画に従い取り組みができた。 ・取り組みの成果「会議録を公開する附属機関数」は計画を上回った。 ・今後は、会議を非公開とする機関における情報公開のあり方についても検討する必要がある。また、会議録の公開までに時間を要している事例もあり、今後はより迅速な公開に努めていく。 ・指針について、本市の附属機関等の実態に即し適正な運営に資するものとするよう、さらに詳細な現状把握を行い、平成26年度中に見直しを行う。

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		5 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進める。		
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進める。		
	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進める。		
	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進める。		
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	広報紙、ホームページの内容の充実		→				
	②	広報紙の配付場所の拡大		→				
	③	広報紙以外の媒体を活用した情報発信		→				
	④	行政情報の提供等に向けた検討・実施		→				
取組の成果（計画）		・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測る指標として、「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」（広報おびひろの配布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進めていく。 ・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進める。 ・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。						

3. 取組の実績・成果等

(5 効果的な情報提供の推進)

年度	取組の実績	取組の成果 (実績)	検証結果
H25	・広報紙やホームページの内容充実のため、イラストや写真を多く使用するなど限られたスペースで市民に見てもらえるように工夫した。 ・広報紙の配布拡大に向け、公共施設やスーパー、コンビニなどへの配布場所の設置を継続して進めた。 ・SNSやマスメディアへのタイムリーな情報発信をはじめ、ケーブルテレビ、ラジオ、市庁舎及び中心街のデジタルサイネージ（映像表示装置）での情報発信を行った。 ・「市長への手紙」の公開や市議会へ提出する議案等のわかりやすい提供に向けて検討を行った。	・市ホームページのアクセス総数 847万件 ・広報おびひろの配布率89.3% ・市公式Facebookページのいいね！数 1,120件	・実施計画に従い取り組みができた。 ・取り組みの成果「市ホームページのアクセス総数」や「市公式Facebookページのいいね！数」は計画を上回った。 ・「広報おびひろの配布率」は計画を下回った。総配布部数の9割を町内会経由で配布しており、町内会加入率の低下により、配布率の減少につながっている。こうした中、市内施設等への広報紙の配布場所の設置は、一定の補完効果があると認められるため、引き続き、企業や大学、病院など設置場所の拡充を進めていく。

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		6 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進め、市政への市民意見の把握と反映を進める。		
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進める。		
	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進める。		
	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進める。		
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(計画)		・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。							

3. 取組の実績・成果等

(6 市政への市民意見の聴取の推進)

年度	取組の実績	取組の成果 (実績)	検証結果
H25	・重要な計画の策定等における市民意見聴取の実施結果・予定を把握し、周知や意見聴取方法の検証を行い、庁内で情報共有したほか、市ホームページで公表した（平成24年度結果15件、平成25年度予定13件）。 ・平成24年度実施結果として把握したほぼすべての案件で、意見聴取の方法（アンケートやパブリックコメント、審議会など）を複数組み合わせるなど、市民が意見しやすくなるよう工夫をしながら意見聴取に取り組んでいた。 ・「市長がおじゃまします」「地区懇談会」「市民トーク」「ティーミーティング」などの市民対話推進事業を実施し、まちづくりについての意見交換などを積極的に行った。「地区懇談会」では、市民に身近な話題をテーマとし、平日の夜や週末の昼間に実施するなど工夫した結果、前年よりも参加者が増加した。 ・パブリックコメント制度や意見募集案件の周知等の充実に向け、広報紙や町内会への回覧、ホームページ、SNSなどでの周知を図った。	・市民対話推進事業への参加者数716人 ・パブリックコメント1件あたりの意見件数5件	・実施計画に従い取り組みができた。 ・取り組みの成果「市民対話推進事業への参加者数」は、計画を上回った。 ・様々な方法でパブリックコメントの制度や意見募集案件を周知したが、取り組みの成果「パブリックコメント1件あたりの意見件数」は、前年度を上回ったものの、計画を下回った。市民の制度への関心の低さや意見提出のしづらさなどによると考えられ、今後、他自治体の事例も参考に、引き続き意見を出しやすい環境整備に取り組む。 ・市の計画やまちづくりに関する市民の意見を聴く機会を充実させるなど、様々な工夫をしてきた。今後も、周知方法やわかりやすい資料などの工夫も加えながら取り組みを進める。

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		7 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進める。		
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 (計画)		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。							

3. 取組の実績・成果等

(7 効果的な予算の編成)

年度	取組の実績	取組の成果 (実績)	検証結果
H25	・政策・施策評価と予算編成の連動を強化するため、前年度の取り組みの検証や課題の重点化をさらに徹底するよう、政策・施策評価の実施要領を見直した。また、サマーヒアリングにおいて、ヒアリング対象事業に政策推進部が指定する事業を新たに追加し、指定事業がこれまで施策の推進にどのような成果をあげてきたのかという点を中心に議論を行った。 ・平成26年度予算編成においては、政策・施策の予算への反映に向け、新たに、現状の市民ニーズばかりではなく、将来においても市民が真に必要とするサービスが何かという視点を持って、市の施策として取り組む水準や範囲について整理するよう各部に指示し、議論を行った。 ・次年度以降の施策・事業などを各部と協議し、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、必要な職員数を配置した。	サマーヒアリングや予算編成において、新たな手法等を取り入れながら、政策・施策評価と予算との連動の実効性の確保・向上を図った。	・実施計画に従い取り組みができた。 ・政策・施策評価と予算編成の連動を強化するため、新たな手法の追加や視点を示すなど、実施手法を工夫するなどして、予算編成を実施し、各部の意識等の向上を促した。今後も、工夫等を重ねながら、連動のさらなる強化に努める。 ・職員定数は、引き続き、政策・施策評価や予算編成などと連携しながら、各部の業務内容を把握するとともに、年齢等のバランスも考慮しながら適正な配置に努める。

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		8 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（計画）		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、国が進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。							

3. 取組の実績・成果等

(8 健全な財政の堅持)

年度	取組の実績	取組の成果 (実績)	検証結果
H25	・平成23年度決算をもとに、連結財務4表を作成するとともに、平成25年度決算の健全化比率4指標を算定した。 ・市債については、基準値である平成19年度の実質公債費比率及び将来負担比率を上回らないよう発行とする、発行枠の考え方を新たに整理し、通常債の発行額抑制に努めた。平成25年度末市債残高（普通会計）は、前年度末より若干減少した。 ・平成24年度決算をもとに、市の財政状況を取りまとめて公表した「帯広市の台所事情」については、よりわかりやすい内容とするため、過去10年間の歳入歳出の動きの特徴を追記するなどの見直しを行った。	実質公債費比率(10.0%)及び将来負担比率(113.5%)は平成19年度基準値の範囲内。実質赤字比率及び連結実質赤字比率は、赤字なく算定なし。	・実施計画に従い取り組みができた。 ・取り組みの成果「健全化比率4指標」は、いずれも平成19年度基準値の範囲内で、計画を達成したほか、市債残高も減少するなど、健全な財政状況を堅持している。 ・市民実感度調査の結果については、「帯広市の台所事情」等財政状況の説明資料の内容を、徐々にわかりやすいものに見直ししてきたこともあり、改善傾向にある。 ・今後も、実施計画に基づき、健全な財政の堅持に向け取り組む。

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		9 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進め、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	広告事業の実施 新たな自主財源 の検討		→				
取組の 成果 (計画)		広告事業効果額 30,686千円						
成果の 考え方	新たな自主財源の確保・拡大を測る指標として、「広告事業効果額」（各年度に実施する広告事業の効果額）を設定する。							
取組推進 の考え方	新たな自主財源確保対策検討会議を中心に、広告事業をはじめとした自主財源確保手法のさらなる検討を行うとともに、先進事例も参考にしながら、新たな取り組みの具体化を図る。							
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。							

3. 取組の実績・成果等

(9 新たな自主財源の確保・拡大)

年度	取組の実績	取組の成果 (実績)	検証結果
H25	・新たな自主財源確保対策検討会議（平成24年10月）において、各歳入担当課により、新たな項目を平成25年度予算へ反映させることを目指し意見交換を行うとともに、今後の検討の方向性を整理した。 ・自主財源確保に向けた平成25年度新規・拡充の取り組みは、以下のとおり。 ＜新規＞施設広告事業（保健福祉センター、動物園、広告付市内案内図） ＜拡充＞子育てガイドブック広告、施設広告事業（帯広の森野球場・自動販売機設置の入札）	広告事業効果額 24,447千円	・実施計画に従い取り組みができた。 ・取り組みの成果「広告事業効果額」は、施設広告事業のなかで、設定した広告枠が埋まらず、減収となった施設があったことなどから、計画（予算額）を下回った。今後、企業向けにアンケート調査を実施するなどして、広告に対する企業ニーズの把握に努め、自主財源の確保を図る。

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		10 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進め、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進め、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 (計画)	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	・各歳入担当課が、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進める。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。						

3. 取組の実績・成果等

(10 市税等歳入の収納率の向上)

年度	取組の実績	取組の成果 (実績)	検証結果
H25	・市税をはじめとする各歳入担当課が、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、平成25年度の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進めた。 平成25年度からの新たな取り組みは、以下のとおり ＜公営住宅使用料＞夜間納付相談窓口設置周知による納付相談の強化 ＜国民健康保険料＞コールセンター機能設置による滞納者に対する早期の電話督促 など ・自力執行権のある債権の回収に関する手引書を検討したほか、債権の取り扱いに関する研修の実施などにより、職員の知識・スキルの向上を図った。	目標収納率を上回った項目数 4 項目	・実施計画に従い取り組みができた。 ・収納率向上対策本部幹事会（平成26年7月）において、平成25年度決算の収納率について、各歳入担当課より、状況を分析・評価・検証した内容の報告を受けた。取り組みの成果「目標収納率を上回った項目数」は、計画を達成できなかった。死亡や転居先不明等の徴収困難者が前年度より多かった等の理由によるものであった。一方、9項目は前年度より収納率が上昇し、取り組み自体は有効であると考えられるため、今後も引き続き収納率向上対策を進める。

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		11 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進めるなどして、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 ②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(計画)	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の施策を着実に推進に努め、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。						

3. 取組の実績・成果等

(11 公営企業の健全な経営の推進)

年度	取組の実績	取組の成果 (実績)	検証結果
H25	・収納率向上対策など収入確保の取り組みや、建設企業債の抑制などに努めた結果、水道・下水道事業会計ともに、企業債残高が減少するなど、公営企業の健全な経営の維持が図られた。 ・上下水道部の職員が互いの課の仕事を知り、理解を深めるために、各業務の担当職員が講師役になり、実地研修を実施した（研修10回）。 ・新たな公営企業会計制度に対応するため、職場内研修会を実施し知識習得に努めたほか、広報紙及びホームページにより、広く市民に周知した（研修2回）。	建設企業債の借入額を8億円程度以内に抑制した（水道事業7.7億円、下水道事業3.9億円）。 純利益を確保（黒字化）した。	・実施計画に従い取り組みができた。 ・取り組みの成果「建設企業債の借入額」や「純利益の確保」は、計画を達成した。引き続き、健全な経営の維持に向けた取り組みを進める。 ・実地研修は、1回あたりの参加者が限られることから、多くの職員の参加を促すために引き続き実施する。 ・基礎的な複式簿記のしくみなど、公営企業会計制度への職員の理解を促し、人材育成を図るため、職場内研修会を継続的に実施する。また、市民にも経営状況をわかりやすく周知する。

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		12 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進める。		
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（計画）		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。							

3. 取組の実績・成果等

(12 総合計画の効果的・効率的な推進)

年度	取組の実績	取組の成果 (実績)	検証結果
H25	・政策・施策評価の実施に向け、前年度の実施結果や総合計画策定審議会の意見などを踏まえ、関係課と協議しながら、取り組みの検証や課題の重点化がさらに徹底されるよう、実施要領の見直しなど実施手法を改善し決定した（平成25年5～7月）。 ・庁内説明会を通じて、各部に実施上のポイントや留意事項を説明した（平成25年7月）。 ・各部で作成した評価結果について、PDCAサイクルの確保・向上の観点から、サマーヒアリングの場で内容を協議した（平成25年8月）。 ・総合計画推進委員会や総合計画策定審議会での協議を経て、「まちづくり通信2013」として、評価結果を公表した（平成25年9月）。	実施手法の改善などにより、総合計画のPDCAサイクルの実効性の一部向上につながった。	・実施計画に従い取り組みができた。 ・評価作業を実施するうえでの留意・徹底事項等については、職員に一定程度浸透しつつあり、今後もさらに徹底が図られるよう、工夫や改善を重ねる。

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		13 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進めるとともに、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進める。		
	③	嘱託職員の適正配置を進めるとともに、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（計画）	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。						

3. 取組の実績・成果等

(13 職員の定員管理・給与制度の適正な運用)

年度	取組の実績	取組の成果 (実績)	検証結果
H25	・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、必要な職員数を配置した。また、次期の定員管理計画の検討を行った。 ・嘱託職員の雇用上限年齢の引き上げを検討し、平成26年度任用者から実施することとした。 ・自ら居住する住宅を所有する職員へ支給する「住居手当」を廃止したほか、退職手当についても、国家公務員に準じた支給水準へ引き下げを実施した。 ・国の法改正等に応じた給与の減額支給措置を実施した。また、国家公務員に準じた昇格表の見直しを行い、平成26年度から実施することとした。 ・職員の給与や定員数の状況などを、広報おびひろを通じて市民にわかりやすく公表した。	必要な職員数の配置や国等に応じた給与の見直しなどにより、市職員の定員・給与の適正化を図った。	・実施計画に従い取り組んだが、職員の定員管理計画は、検討に時間を要したため策定に至らなかった。平成26年度中に策定するよう取り組む。 ・今後も、実施計画に基づき、定員・給与の適正化に向けた取り組みを進める。

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目	14 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（計画）		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。						

3. 取組の実績・成果等

(14 時代に即した組織体制の検討)

年度	取組の実績	取組の成果 (実績)	検証結果
H25	・施策の効果的な推進のため、環境モデル都市推進室を廃止し、環境都市推進課及び産業連携室に改組した。また、各課の業務の内容や課題、制度創設・改正などに応じて、業務体制や事務分担の見直しを実施した。 ・政策推進体制の検討や事務決裁規程等の点検を含めた組織体制の在り方の検討に向け、庁内の現状を把握した。	業務体制や事務分担の見直しなどにより、効率的・効果的な組織体制づくりにつながった。	・実施計画に従い取り組みができた。 ・今後も、実施計画を踏まえ、効率的・効果的で適正な事務執行を進める体制づくりに向けた取り組みを進める。

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		15 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などの管理運営手法に関する調査研究を進める。		
	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進める。		
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P F I、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(計画)		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進めるとともに、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。							

3. 取組の実績・成果等

(15 民間活力の活用による公共サービスの提供の推進)

年度	取組の実績	取組の成果 (実績)	検証結果
H25	・子ども・子育て支援事業計画の基礎資料とするため、幼児期の教育・保育、子育て支援に関するアンケート調査を実施した。 ・とちぎ帯広空港の維持管理業務について、各種業務を集約し、一括して民間事業者へ委託することにより、管理運営の効率化を図った。また、国や道、道内他空港などの動向を踏まえながら、空港民営化などの管理運営手法について調査研究を行った。 ・指定管理者制度やPFI、公共サービス改革など民間活力導入手法に関する情報収集など（研修・セミナー参加、先進地視察、国の動向等の調査研究）を実施した。	とちぎ帯広空港の管理運営業務への民間活力の導入拡大などにより、行政の効率化を図った。	・実施計画に従い取り組みができた。 ・今後も、実施計画に基づき、民間活力の導入による市民サービスの向上や行政の効率化に向けた取り組みを進める。

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		16 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進める。		
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進める。		
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（計画）	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。						

3. 取組の実績・成果等

(16 指定管理者制度の運用)

年度	取組の実績	取組の成果 (実績)	検証結果
H25	・各指定管理施設において、定期的にモニタリングを実施することで、市と指定管理者の意思疎通を図りながら、管理・運営を実施した。モニタリング結果は、各施設や市庁舎、市ホームページで公表した。 ・指定管理者が独自で利用者サービスを実施するなど、利用者のニーズ等を踏まえた工夫を行う施設があった。 ・利用者アンケートについて、専門の調査機関に分析を依頼して、利用者のニーズや満足度を詳しく測定し、管理運営に活用している施設があった。	利用者アンケートで評価が向上した施設の割合52.6%	・実施計画に従い取り組みができた。 ・取り組みの成果「利用者アンケートで評価が向上した施設の割合」は計画を下回った。現状で満足度が90%を超える施設が全体の8割近くを占めており、総じて利用者の評価は良好であるが、引き続き、モニタリングや利用者アンケートの結果を管理運営に具体的に活かす取り組みを進める。また、モニタリングの公表方法やアンケートの実施方法の改善を行う。

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		17 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(計画)		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。							

3. 取組の実績・成果等

(17 関与団体の適正な運営)

年度	取組の実績	取組の成果 (実績)	検証結果
H25	・関与団体指針に基づき、関与団体の経営内容を把握・点検したほか、必要な指導・助言や意見交換等を行った。 ・市ホームページで、団体への市退職職員の再就職の状況（対象者5人）のほか、新たに団体（8団体）の経営状況等を公表した。 ・公益法人制度改革に関して、平成25年度に、すべての関与団体が一般社団（財団）法人または公益社団（財団）法人への移行を完了した。	経営状況等の把握・点検や公表などにより、関与団体の適正な運営や透明性の確保につながった。	・実施計画に従い取り組みができた。 ・引き続き必要な関与を行いながら、関与団体の健全・適正な運営を促す。

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		18 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進める。		
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国や道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(計画)		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。							

3. 取組の実績・成果等

(18 地方分権への適切な対応)

年度	取組の実績	取組の成果 (実績)	検証結果
H25	・地方分権改革一括法により権限移譲された事務への対応するための事務体制の整備（社会福祉法人の指導等や未熟児の養育医療の支給など）のほか、条例による基準等の制定（青少年問題連絡協議会の委員資格、社会教育委員の定数・資格）を行った。 ・地方自治法の事務処理特例制度により北海道から権限移譲された事務へ対応した（一般旅券の発給申請受理・交付事務、平成25年9月～）。 ・北海道市長会などを通じた情報収集・要請活動や、北海道の権限移譲方針見直しに係る意見提出のほか、新たに市ホームページで地方分権改革への対応に関する情報を発信した。	権限移譲への対応や条例による事務処理基準の制定などにより、市の行政機能の充実を図った。	・実施計画に従い取り組みができた。 ・今後も地方分権改革に適切に対応していくが、市の事務処理に必要な財源の措置や体制の確保に係る支援などについて国や道へ働きかける。 ・地方分権改革への対応を進めるうえでは、市民の理解が必要であることから、市民へわかりやすく情報提供を続ける。

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		19 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進め、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進める。		
	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（計画）		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進めるとともに、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。						

3. 取組の実績・成果等

(19 行財政改革の不断の推進)

年度	取組の実績	取組の成果 (実績)	検証結果
H25	・行財政運営ビジョンの推進方法を検討し、平成25年度実施計画を策定し取り組みを推進した。 ・帯広市行財政改革推進市民委員会を開催した（1回）。 ・平成25年度予算執行において、夏季・冬季に全庁的に節電対策を進めた（電気使用量前年比6%削減）。 ・平成26年度予算編成において、各課に前年度決算不 用額の原因究明や内部経費の見直しを促したほか、事業の見直し・改善等の視点を示しながら進めた。また、各課で使用するプリンタのトナーカートリッジの調達を見直した。	・行政の質や効率性の向上に向けて、行財政運営ビジョンの取り組みを具体的に進めた。 ・内部経費の見直しの拡充が図られた。	・実施計画に従い取り組みができた。 ・今後も、実施計画に基づき、行財政運営ビジョンの着実な推進や内部経費の不断の見直しなどの取り組みを進める。

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目	20 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 (計画)	— (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。							

3. 取組の実績・成果等

(20 上下水道の安定的・効率的なサービスの提供)

年度	取組の実績	取組の成果 (実績)	検証結果
H25	・農村部と都市部の上下水道業務の一元化に向け、農村部の水道・下水道施設の状況把握のほか、課題の洗い出しや整理を行いながら、庁内関係課で協議を行った。	(検討段階のため、具体的成果なし)	・実施計画に従い取り組みができた。 ・業務の一元化に向けては、施設の管理方法や老朽化した施設の更新など様々な課題があり、今後も引き続き協議を行う。

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		21 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進め、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進める。		
	②	十勝圏における新たな広域連携の検討を進める。		
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（計画）		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進める。							
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。							

3. 取組の実績・成果等

(21 十勝圏における広域連携の推進)

年度	取組の実績	取組の成果 (実績)	検証結果
H25	・十勝定住自立圏共生ビジョンに基づく取り組みとして、十勝管内19市町村が「バイオマス産業都市」に選定された（平成25年6月）ほか、企業誘致の推進に向けて、十勝に2つある地域産業活性化協議会を統合し、新たに「十勝地域産業活性化協議会」を設立した（平成26年3月）。 ・十勝圏における新たな広域連携の検討については、消防の広域化のための運営計画を策定した（平成26年3月）。	自治体間連携の取り組み件数105件	・実施計画に従い取り組みができた。 ・定住自立圏は、一定の実績を得てきており、市民実感度も平成24年度以降上昇傾向にある。一方で、管内人口は減少が続いていることから、今後、新たな共生ビジョン（平成28～32年度）の策定に向けて、定住促進につながる自治体間連携の深化・発展を図る必要があり、定住自立圏幹事会及び共生ビジョン懇談会でさらに検討を進める。 ・新たな広域連携については、消防広域化の取り組みなどを着実に進める。

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		22 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（計画）		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。							

3. 取組の実績・成果等

(22 窓口サービス等の充実)

年度	取組の実績	取組の成果 (実績)	検証結果
H25	・戸籍住民課、児童会館、図書館、百年記念館において利用者アンケートを実施した。 ・窓口担当課において「さわやか接遇マニュアル」の活用や独自の接遇研修をするなどして、職員の接遇意識の向上を図った。 ・新規採用職員研修や臨時職員・嘱託職員研修において接遇研修を実施した。	利用者アンケートにおける満足度 78.8%	・実施計画に従い取り組みができた。 ・取り組みの成果「利用者アンケートにおける満足度」は、計画を下回った。今後も、利用者のニーズを把握し、窓口業務や施設運営に反映させる取り組みを幅広く行い、利用者の満足度向上につなげる。 ・さわやか接遇マニュアルの活用や各種研修などを通じて、今後も、利用者サービスの質的向上につながる取り組みを積極的に行う。

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目	23 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進める。		
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」を積極的に進める。		
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(計画)		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測る指標として、「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。							

3. 取組の実績・成果等

(23 職員による業務改善提案の促進)

年度	取組の実績	取組の成果 (実績)	検証結果
H25	・事務処理方法の見直しや窓口環境の改善など、新たに6件の提案があり、職員提案制度の実施率は93.7%となった。 ・各課でのこれまでの取り組み事例や全国の改善事例発表会の内容を周知するなどして、カイゼン運動に対する職員の関心を高めた。	職員提案制度の実施率 93.7%	・実施計画に従い取り組みができた。 ・取り組みの成果「職員提案制度の実施率」は、計画を上回った。 ・今後も、取り組み事例の周知や提案の促し方の工夫をしながら、実施済みの課においても、カイゼン運動をさらに積極的に重ねるよう促していく。

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目	24 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	事務の情報化を進め、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進める。		
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（計画）	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。						

3. 取組の実績・成果等

(24 情報化によるサービス向上の推進)

年度	取組の実績	取組の成果 (実績)	検証結果
H25	・インターネットで手続きできるメニュー等を整備し、利用促進を図った。 - 公共施設の予約5,785件 - 図書の貸出予約7,676件 - 大型ゴミの受付459件 - HARP電子申請・様式ダウンロード等185件 - HARP簡易申請455件	施設予約等のインターネットによる手続等件数14,560件	・実施計画に従い取り組みができた。 ・取り組みの成果「施設予約等のインターネットによる手続等件数」は、前年比で増加したものの、計画を下回った。 ・手続件数の増加には、利用可能なメニューの充実が必要であるが、HARPの「簡易申請」手続きは、現状から費用をかけずに対応でき、比較的簡易にイベントの参加募集などが行えるため、各課へ周知を行い活用促進を図る。

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		25 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（計画）	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。						

3. 取組の実績・成果等

(25 情報化による事務効率化の推進)

年度	取組の実績	取組の成果 (実績)	検証結果
H25	・市とアウトソーサーとの間で、月例会を実施し、「定型業務のシステムオペレーション遵守率」のほか、SLAの達成状況の報告や、現在の課題について共有を図った(12回)。 ・適時、業務改善ミーティングを実施し、月例会で指摘された課題などを現場レベルで掘り下げて追跡調査を行った(10回)。 ・半年に1度、アウトソーシングSLA運用評価会議を実施し、半年分の成果を集約して振り返り評価を行った(2回)。 ・各課の職員を対象として、アウトソーシング事業全般に対する初のアンケート調査を行った。	定型業務のシステムオペレーション遵守率 100%	・計画に従い取り組みができた。 ・取り組みの成果「定型業務のシステムオペレーション遵守率」は計画を達成した。今後も現在の体制を継続しながら、現状の検証や今後の事故の予防等について随時検討し、安定的な運用につなげていく。 ・職員へのアンケート調査により、現在のアウトソーシング事業の課題も明らかになった。今後のアウトソーシング事業運営にあたって参考としていく。

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		26 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進める。		
	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（計画）		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進め、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。						

3. 取組の実績・成果等

(26 市民に信頼される職員の育成)

年度	取組の実績	取組の成果 (実績)	検証結果
H25	・「新・人材育成プラン」を策定・公表し、職員研修の充実や人事評価制度（人材そだち評価制度）の実施など、プランに基づく取り組みを進めた。 ・専門機関や先進地への派遣機会の拡大に向けて検討を行い、平成26年度予算を拡充し対応することとした。 ・職員採用では、合格者に対する交流会の実施や、管内高校生向けの就職セミナーへのブース出展など、新たな取り組みを行った。	人材育成推進プランの実施項目11項目	・実施計画に従い取り組みができた。 ・取り組みの成果「人材育成推進プランの実施項目数」は計画を達成した。 ・人材育成推進プランの推進にあたっては、既に実施中の取り組みでも内容の見直し・拡充や新たな取り組みを行った。今後、未実施の取り組みも含め、計画的・効果的に取り組みを進める。 ・地方公務員法改正（平成26年4月）により、人事評価制度の導入による能力・実績に基づく人事管理が義務づけられたため、今後、人材そだち評価制度の評価結果を処遇へ反映する場合の評価基準を検討する。

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		27 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進める。		
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進めるため、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（計画）	施設広告事業効果額20,067千円 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（国が進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進める。 ・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、公有財産台帳などを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。						

3. 取組の実績・成果等

(27 資産の適正管理と有効活用の推進)

年度	取組の実績	取組の成果 (実績)	検証結果
H25	・平成23年度決算をもとに、連結財務4表のひとつである貸借対照表（バランスシート）を作成し、市が保有する資産や資産形成財源の状況を把握した。 ・新たな自主財源確保対策検討会議（平成24年10月）において、各歳入担当課が集まり、新たな項目を平成25年度予算へ反映させることを目指し、意見交換を行うとともに、今後の検討の方向性を整理した。 ・施設広告事業の平成25年度新規・拡充の取り組みは、以下のとおり。 ＜新規＞保健福祉センター、動物園、広告付市内案内図 ＜拡充＞帯広の森野球場、自動販売機設置の入札 ・将来的な利用計画がなく、行政財産として保有する必要性のない土地を積極的に処分したほか、太陽光発電用地としての貸し付けなど、遊休資産の有効利用を進めた。また、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進めるため、市有財産の利活用方針の検討を行った。 ・公有財産の現状を視覚的にわかりやすく示すため、公有財産台帳の土地・建物の評価額や面積をグラフ化するとともに、建物については建築後の経過年数ごとに延床面積をグラフで表し老朽化の進行状況を示すなど、工夫しながら資料を作成し公表した。	施設広告事業効果額 15,236千円 普通財産の有効活用率 66.3%	・実施計画に従い取り組んだが、市有財産の利活用方針は、遊休資産の実態を踏まえ策定することが効果的と考えられたため、全庁的な未利用地調査を行った後、平成26年度中を目処に策定するよう取り組む。 ・取り組みの成果「施設広告事業効果額」は、設定した広告枠が埋まらず、減収となった施設があったことなどから、計画（予算額）を下回った。今後、企業向けにアンケート調査を実施するなどして、広告に対する企業ニーズの把握に努め、自主財源の確保及び施設効用の最大化を図っていく。 ・取り組みの成果「市有財産の有効活用率」は、遊休資産の積極的な売払い・貸付等により、計画を上回った。今後も、公有財産の現況や一定の考え方にに基づき適正管理と有効活用に向けた取り組みを進める。

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		28 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進める。		
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進める。		
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（計画）		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。							

3. 取組の実績・成果等

(28 公共施設の適正な管理の推進)

年度	取組の実績	取組の成果 (実績)	検証結果
H25	・各施設管理課により予防保全対象施設の定期点検等を実施し、その報告をもとに、主管課において施設の現状を把握・管理し、劣化度や緊急度の評価を実施した。 ・各施設管理課において、劣化度・緊急度を各施設の計画的な修繕のために活用した。	施設 の 点検・評価の実施により、施設の計画的な修繕への活用を図った。	・実施計画に従い取り組みができた。 ・劣化度・緊急度の評価結果を、計画的な修繕の検討や予算編成に活用するという考え方が、各施設管理課に一定程度浸透してきたと考えられるため、今後も取り組みを進める。

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		29 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、対処を進める。		
	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(計画)	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。						

3. 取組の実績・成果等

(29 リスク・危機管理の推進)

年度	取組の実績	取組の成果 (実績)	検証結果
H25	・各課で洗い出したリスクや他自治体での事故発生事例などを庁内で共有し、注意喚起したほか、事務の点検や未然防止策の検討を促した。 ・市道民税等の還付加算金の算定誤りが発生したことを受け、法令の適正な解釈・運用など事務の適正執行について各課へ周知徹底を行った（平成25年12月）。 ・業務継続計画の策定に向け、国や道、他自治体の情報収集を行い、調査検討した。	リスク等発生予防・抑制等に向けた取り組みを行ったが、事務処理誤りが発生し、十分な成果にならなかった。	・実施計画に従い取り組んだが、一部で重大な事務処理の誤りが発生し、市民の信頼を損なう結果となった。リスク予防・抑制の面から十分な取り組みとならなかった。 ・同様の事故の再発を防止するとともに、各職場において、業務全般を改めて点検し、業務上のリスクを予防する取り組みをさらに強化していく必要がある。 ・業務継続計画の策定に向け、引き続き、庁内での検討を進める。

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		30 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(計画)	各種研修機会への参加職員数400人						
成果の考え方	事務適正化に関する職員の意識の向上を測る指標として「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。						

3. 取組の実績・成果等

(30 適正な文書事務の推進)

年度	取組の実績	取組の成果 (実績)	検証結果
H25	・文書事務の適正化に向け、各種事務の基本的事項などの習得を促すため、以下の研修を実施した。 - 予算経理研修（財務126人、契約124人、会計126人） - 文書事務研修（新規向け、50人） - 庶務・服務研修（61人） - 法務事務研修（5回、173人） - 文章能力研修・事務ミス防止研修（53人） - 情報セキュリティ研修 eラーニング（98人） ・一部では、研修後にアンケート等を実施し、得た意見を次年度以降の研修方法の見直しに具体的に活かした。 ・公文書の管理手法について、帯広市の現状を検証したほか、他自治体の情報収集などを行った。	各種研修機会への参加職員数811人	・実施計画に従い取り組みができた。 ・取り組みの成果「各種研修機会への参加職員数」は計画を上回った。研修機会の充実や職員の知識・技術習得への積極的な意識の表れと考える。 ・一方で、監査から事務処理に係る指摘を受けたほか、事務処理の誤りも発生しており、一層の取り組みが必要である。今後も、職場内外で知識・技術を身につける機会の充実を図っていく。 ・公文書管理手法について、引き続き、情報収集・検討を行う。

平成25年度実施計画

1. 取組の概要

実施項目		31 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進め、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進める。		
	②	長期継続契約の対象範囲の見直し検討を進め、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(計画)		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。							

3. 取組の実績・成果等

(31 入札・契約事務の改善)

年度	取組の実績	取組の成果 (実績)	検証結果
H25	・建設工事契約における一般競争入札の拡大は、段階的な拡大と事務量の軽減策についての検討を行った。 ・平成26年度の予算編成作業において、現行の長期継続契約の対象とならない案件の取り扱いについて、関係課と協議を行った。 ・近年、本市においても事例が増加しているプロポーザル方式による業者選定にあたり遵守すべき事項などを定めるガイドラインを関係課で協議し制定した（平成25年12月施行）。	プロポーザルガイドラインの制定などにより、入札・契約事務の公正性・透明性の向上につながった。	・実施計画に従い取り組みができた。 ・今後も、実施計画に基づき、一般競争入札制度の拡大や長期継続契約条例の見直し、1者随意契約ガイドラインの制定など、入札・契約事務の改善に向けた取り組みを進める。