

第3次甲賀市行政改革推進計画の中間総括について

1. 全体総括

第3次甲賀市行政改革大綱（平成27年度～平成31年度）は、第2次の甲賀市行政改革大綱を承継しつつ、「将来にわたって持続可能な行政経営の確立」という大きなテーマのもと、その取り組みを進めてきたところです。

また、これまでの行政運営を「管理」から「経営」へと転換し、「地方分権に対応した自立的な行政経営」、「成果を重視した質の高い行政経営」、「市民・地域・民間の活力による行政経営」の3つの基本方針を定め、それぞれに具体的な方策を策定して取り組んできました。

平成27年度から平成29年度までの3箇年において、一部に大きく目標に届いていない取組みがあるものの、全体としては概ね目標に近い進捗状況です。

◆達成率の内訳（重複する項目は除く）

取組項目の達成率	項目数
0～20%	3
21～40%	5
41～50%	8
51～60%	3
61～80%	21
81～100%	13
計	53

上記は、全取組項目（重複分は除く）の達成率の項目数です。

◆取組項目別達成率（重複した項目を含む）

基本方針／柱となる方策	達成率60%未満	達成率60%以上
I. 地方分権に対応した自立的な行政経営	12	20
(1) 効率・効果的な予算の編成と執行	1	2
(2) 歳入の確保	3	7
(3) 受益者負担の適正化	3	0
(4) 公営企業等の健全化	2	6
(5) 人口減少社会における対応施策の推進	2	3
(6) 地方分権改革の推進	1	2
II. 成果を重視した質の高い行政経営	2	15
(7) 行政サービスのマネジメント	0	3
(8) 公共施設等のマネジメント	1	2
(9) 組織的なリスクマネジメント	0	3

(10) 人材育成と組織力の向上	1	3
(11) 電子化等による行政サービスの利便性の向上	0	4
Ⅲ. 市民・地域・民間の活力による行政経営	4	10
(12) 市民参加と協働の推進	0	3
(13) 民間活力の導入	3	0
(14) 多様な主体による公共サービスの提供	1	2
(15) 説明責任と透明性の向上	0	5
合計	18	45

上記の表は、達成率60%以上のものを概ねできているもの、60%未満のものをできていないものと区分しています。ここには、重複する取組項目も含めています。

基本方針別にその結果を見ると、「地方分権に対応した自立的な行政経営」では、32項目中20項目で60%以上できたものが62.5%、「成果を重視した質の高い行政経営」では、17項目中15項目で60%以上のできたものが88%、及び「市民・地域・民間の活用による行政経営」では、14項目中10項目で60%以上のできたものが71%という状況です。

「柱となる方策」別で見ると、「受益者負担の適正化」、「民間活力の導入」の項目について進んでいないことが見て取れます。

今後はこのような項目について特に力をいれていく必要があります。

I. 地方分権に対応した自立的な行政経営（大綱P7）

地方分権改革、少子・高齢、人口減少などの進展により、限られた資源を自らの権限と責任で効率・効果的に配分し、市民の安心・安全の向上と住み続けたいまち、住んでみたいまちを目指した自立的な行政経営を担っていく必要があります。

このため、中長期的な財政見通しに基づいた、財政状況の指標管理を行うとともに、行政経営基盤の一層の強化を図り、将来にわたって持続可能で真に市民の思いに応えられる行政経営の確立を図ります。

(1) 効率的・効果的な予算の編成と執行

事業の必要性や効果、緊急度などを総合的に見極め、真に必要な事業を選択し、集中的、的確な経費の投入などにより、最大の効果を得られるようマネジメントの徹底を図ります。

また、中長期的な財政運営の数値目標を設定し、財政健全化に向けた取り組みの見える化に努めます。

①中長期財政収支計画に基づく財政健全化の推進

平成27年度及び28年度は、財政収支見通しに基づく財政健全化の推進に向けたプランを作成・公表し、将来の財政運営に影響を与える要素を予想できる範囲で勘案し、計画の検証として、前年度に推計した将来の収支をローリングしました。また、計画に基づく指標の検証としては、各年度において財政指標を示し、その達成度を確認しています。こちらも見直しが必要な場合は、ローリングしています。

平成29年度は、第2次総合計画実施計画との整合を図るため、作成には至りませんでした。しかしながら、総合計画に掲げる理念の実現に向けた施策や具体的な事業を明らかにし、実効性を高めるための計画の策定について、翌年度への道筋をつけられました。引き続き、将来的に持続可能な行財政基盤を確立するとともに、行財政運営の改善を図りながら、財政の健全性を確保していきます。

成果指標としての達成度は、平成27・28年度は100%、平成29年度は50%となります。

(I-(1)-1 財政課)

②予算編成手法の見直し

歳入に見合った歳出を実現するために、平成27年度にはスクラップアンドビルドが進むための仕組みづくりを行い、28年度には、各課ヒアリングを実施するなどの取り組みを行いました。それらの取り組みを検証し、さらなる効果的な財政運営を図るために、29年度は年度当初からキックオフレビューを実施し、また、事務事業と予算の連携システムを構築しました。結果としては、各部局の理解が深まらず、事業の整理には至りませんでしたので、50%とし、今後も継続して改良を重ねながら進めていきます。

また、第2次総合計画の実現のために、各施策事業の必要性や実効性、後年度負担を踏まえ、厳しい財政状況を勘案し、真に必要であって喫緊の課題に対して効果的に行えるよう検討を加えていきます。

(I-(1)-2 財政課)

③行政評価制度によるマネジメントの推進

平成27年度から新しい行政評価制度の検討に着手し、関係課との協議を進めてきました。

平成29年度にその新しい行政評価制度を導入し、予算や決算と連動させることを試みました。

これまでのところ、ほぼ予定どおりの進捗で進んでおり、達成率は80%と考えています。

今後は、当該制度をより充実したものとするために、見直しサイクルの確立と、事後評価に加えて事中評価を実施する手法を検討していきます。

(I-(1)-3 財政課マネジメント推進室)

(2) 歳入の確保

市内3箇所の新名神高速道路のインターチェンジなどを最大限に活用し、商業や観光の振興、工業団地開発による企業誘致など、地域経済の活性化による税収の確保を図るとともに、未利用財産の売却や貸付、公共施設やホームページ等を活用した広告事業をはじめ、自主財源の確保に努めます。

①企業誘致のための工業団地造成

平成27年度に地質調査、測量業務を完了しました。平成28年度には事業者実施予定者を決定し関係機関との協議を完了しました。平成29年度においては事業区域を確定しましたが、実施設計と事業認可申請は翌年度へ移行しました。段階的に進めている企業誘致につきましては、進出意向書提出企業が4社で面積としては約80%しか進まなかったため達成度は80%と考えています。実施設計と事業認可の取得については平成30年度に行い、本事業は、企業の進出意向の確保状況に併せて段階的に進め、並行して分譲宅地完売に向けての企業誘致活動を実施します。

②雇用促進

甲賀 J O B フェアについては、採用選考活動解禁日の変動や緩やかな景気の回復による売り手市場の影響を受け、事業実施方法について模索するなか、JR琵琶湖線沿線上の草津市でも就職面接会を開催し、更なる就労機会の創出を図りました。参加者数は年々減少傾向にあるものの、28年度は草津市での開催と出展企業数を増やしたことにより、内定者数が前年度を上回る結果となりました。

障がい者就職面接会においては、平成30年4月の法定雇用率の引き上げ等の影響から、平成29年度は、参加者数、内定者数とも前年を上回る結果となりました。

また、平成29年度から女性活躍推進室の設置に伴い、女性の就労支援としてセミナーと合同就職面接会を同日開催することで、セミナー参加者は前年度のおよそ5倍となり、女性のためのお仕事フェア全体で100名の参加がありました。

指標が達成できなかった事業があるため、28、29年度の自己評価を×としていますが、総合的には60%達成できたと考えます。

今後は、法的要件のクリアやCSRなども含め、企業にダイバーシティの推進による人材活用など、雇用する企業側の職場環境の整備や働き方改革およびワーク・ライフ・バランスの推進を図ります。

(I - (2) - 2 商工労政課)

③攻める観光振興

これまでのところ、第2次甲賀市観光振興計画の策定を目標に進め、平成29年8月に策定しました。

ただし、計画に掲げる成果目標の達成については、市内観光消費額など一部達成できていない項目もあることから、達成度は90%とします。

今後については、第2次甲賀市観光振興計画に基づき、その実施計画を着実に実施し、成果目標の達成を目指します。

(I - (2) - 3 観光企画推進課)

④農業振興

平成27年度及び平成28年度は、計画どおり実施できましたが、平成29年度の担い手への集積率については、目標値に達しなかった。このことから、これまでの達成度は50%と考えています。

担い手への集積率の向上を図るためには、認定農業者や集落営農組織のさらなる拡大が必要であり、地域の農業の将来を地域自身で計画する「人・農地プラン」について、今後未策定の地域へ積極的に働きかけを行い、担い手の増加と農地集積率の向上による農業振興を目指して、更なる取り組みを進めます。

また、引き続き6次産業化計画実施に伴う次年度予算調整を図ります。

(I - (2) - 4 農業振興課)

⑤地場産業振興

信楽のまちなかを中心としたまちなか芸術祭などにより、市内外から12万人以上の多くの来場者を迎え、新たな信楽ファンの獲得を図れました。また、国内外への新たな販路開拓を支援すること

で、国内では新たな異業種との取引が生まれるとともに、海外への販路開拓では、展示会への出展や、現地調査、また日本貿易機構との連携による、バイヤー招聘などの機会創出により産地における海外市場への進出の気運が高まっており、これまでの達成率は70%と考えています。

しかしながら、産地全体が海外市場を身近なものと感じ、国内市場と同様に進出するには、まだまだ時間を要することから、引き続き、日本貿易機構と連携し、海外販路開拓へ意欲的な事業者などの支援を行い、業界団体および事業者の主体的な取組による進持続可能な海外展開の仕組みづくりを進めます。

(I-(2)-5 商工労政課)

⑥商業振興

空き家活用のリフォーム事業により、空き家を活用した、小売店舗や簡易宿泊施設などの開業を促進することができました。しかしながら、商店街等の減少傾向は強く、地域に密着した個人商店の減少、それに代わる市郊外へのナショナルチェーン店増加による本市の地域商業としての個性喪失、地域コミュニティやまちづくりを支えるまちの活性化の担い手の減少は大きな課題となっており、達成率は50%と考えています。

今後も、引き続き空き店舗を活用した新たな起業や創業を支援することにより活性化を図るとともに、他課や関係機関と連携しながら、新たな施策の構築を行い、個人商店の維持・強化や地域の活性化を図ります。

(I-(2)-6 商工労政課)

⑦地域経済振興

平成28年6月に地域産業振興基本条例を制定し、その施行後、当該条例に基づき、商工業振興計画の策定に向けて検討を行っていましたが、審議会の設置が遅れたことによる計画策定スケジュールに遅延が生じたことから、平成30年度中に商工業振興計画を策定するよう調整しました。

また、産業競争力強化法に基づく、創業支援計画を平成27年度に策定し、商工会と連携しながら創業支援に取組み11人が創業されましたが、目標数には達しませんでした。これらのことから、平成29年度末の達成率は40%と考えています。

今後、計画策定に向けた研究会での検討結果等を踏まえ、審議会での議論を進めていきます。

併せて、創業者支援やプレミアム商品券等の商工会との連携事業が今後も継続的かつ効果的に実施できるよう、「(仮)甲賀市ビジネスサポートセンター」を甲賀市商工会と協力して設置する取組みを進めることとしています。本取組みは、平成31年度に試験運用ができるよう商工会と継続協議を進めているところです。

また、市内商工業関係団体との連携を深め、創業者の掘り起しを進めるため、ビジネスコンテストの開催や地域等を限定した「甲賀市新産業特区プロジェクト」等の検討を進めます。

(I-(2)-7 商工労政課)

⑧広告事業(広告媒体)活用の推進

広告掲載事業については、ホームページや広報紙を中心に例年どおり、一定の収益をあげています。

新庁舎内に広告看板の設置を行い一定の広告収入をあげていますが、市の封筒への広告について

は、平成29年度の1件にとどまっていること等から、今後は募集方法についても検討していくこととします。

既存の広告媒体に対する広告数は少しずつではあるものの増えてきており、各所属における営業努力が成果を見せていると考えられることから、達成率は70%です。

(I-(2)-8 管財課)

⑨未利用財産（普通財産）の売却や貸付

財産管理システムのデータの精査が完了したので、今後はさらに精度を高めていきます。

未利用財産の貸付については、ここ数年は微増の状態です。

未利用地の売却については、土地調査の難航や、公売の不調など思うように売却ができませんでした。

未利用地の売却金額は、平成27年度から平成29年度まで歳入予算と比較して150%程度の収入額でしたが、予定していた土地の売却ができなかったことから、達成率は80%と考えています。

今後は土地の調査が完了したものから、順次売却等の処分を行っていきます。

(I-(2)-9 管財課)

⑩ふるさと納税の推進

平成28年度からインターネット上でクレジット決済による受付を開始し、寄附者の利便性の向上に努めました。また、寄附のお礼の品として千円程度のお茶をお送りしていましたが、平成29年10月には、甲賀市ふるさと納税のリニューアルを実施し、寄附金額に応じた返礼品の贈呈を開始しました。併せて、返礼品のラインナップを充実させ、忍者グッズ、信楽焼、土山茶、朝宮茶、地酒、近江米、近江牛などの地場産品や、陶芸体験、ゴルフ場プレー、温泉宿泊などの観光体験プランなど、約200種類を取りそろえ、本市の魅力をPRしました。これらの取り組みから、平成29年度の成果指標である「ふるさと納税件数30件」に対し実績は549件であり、これまでの達成度は100%と考えています。

計画策定当初は返礼品贈呈を想定していなかったため、成果指標を毎年5～10件の増加として設定しましたが、返礼品贈呈を開始したことにより現在の成果指標を大きく上回っています。

これらのことから、成果指標について寄附件数ベースから寄附金額ベースへ見直しを行います。

(I-(2)-10 政策推進課)

(3) 受益者負担の適正化

税・料金等の収納率の向上と収入未済額の縮減に取り組むとともに、公共施設等のトータルコストや消費税率の改定等を踏まえ、施設等の使用料、役務の提供に係る手数料など、受益者負担のあり方を検証し、適正化を図ります。

①税・料金の収納向上対策の推進

チャレンジ28に基づく平成27年度・平成28年度については目標収納率を達成することができませんでしたが、チャレンジ31実行年度である平成29年度については目標収納率を達成すること

ができました。

滞納繰越額を増加させないように現年度の収納率向上に重点を置き対策を行ったことで、過年度収納率の改善にまで至らなかったことから達成率は50%と考えています。

現年度収納率については、毎月の督促状や催告書による文書催告、電話による催促、訪問による面談や、換価の早い給与や預金の滞納処分を実施し滞納の早期解決を図ったことにより目標値を達成することができたため、今後も継続して取り組みを行います。

過年度収納率の向上については、早期の滞納整理事務着手の徹底や、徴収困難と認められるものについての執行停止、不納欠損処分等の取り組みが徹底出来なかったことから今後は「チャレンジ31プラン」の着実な実施により収納向上に取り組めます。

また、口座振替の推進、コンビニで市税の納付が可能であることの周知、電子納税等の導入を図るなど納付環境の整備を行い、納税者のより一層の利便性向上に向けた取り組みを進めます。

(I-(3)-1 税務課)

②使用料・手数料の適正化・見直し

指針の策定から料金の改定に至るまでの作業について、具体的な進め方の検討や先進他市の状況を参考にするための資料収集等は行ってきましたが、結果として適正化・見直し作業の着手には至りませんでした。したがって、成果指標の達成度としては10%となります。今後は庁内担当課との協議により、指針の策定を行い、平成32年度の料金改定に向けた作業を進めます。

(I-(3)-2 財政課)

③補助金の適正化・見直し

補助金の適正化のために、個々のメニューに対しては執行の際に適切な是正を行ってきましたが、統一的に補助金の交付状況等を検証し、廃止や制度的な見直しを進める間で改善には至りませんでした。よって、成果指標の達成度は10%とし、今後は補助金の統一的な交付基準を見直し、また、庁内がそれを理解したうえで、全てのメニューが補助の必要性や費用対効果、中長期的な政策目標との整合性、他の代替的方法に比べての優位性、経費負担のあり方等について検証し、補助の方向性と具体的な見直し策を検討します。

(I-(3)-3 財政課)

(4) 公営企業等の健全化

上・下水道事業、病院事業などの特別会計事業や第3セクターにおいても、将来にわたって安定した事業を継続していくための中長期的な経営計画等を策定するなど、経営基盤の強化に取り組むとともに、社会情勢の変化等を踏まえた経営形態のあり方などを検証し、健全経営と自主性・自立性の拡大に向けた取り組みを推進します。

①病院改革プランに基づく経営健全化の推進

信楽中央病院新改革プランを平成28年度に策定し、本格的な取り組みを開始しました。平成29年度は、地域の中核病院として適切な医療の提供を第一とし、総合診療と専門科を設けると共に、回復期病床を効率よく展開するための取り組みを行いました。その結果医業収益全般では、対前年度

1. 2%の増益になりました。これは外来患者の減少抑止に効果的な対策が見出せない反面、入院患者数は5.3%増加したことによるものです。

しかしながら、プランの目標値である経常収支比率99.5%に対し実績値は92.9%であることから、経営の効率化に掲げる13項目の取り組みを更に進める必要があります。特に病床の安定的な利用率を維持するためにも医療圏域におけるネットワークの構築と共に、外来・入院の患者数を底上げするためにも、市民や事業所への継続的な啓発、回復期病床から自宅への復帰率を高め訪問診療などの在宅医療に貢献することが本病院への信頼と期待を高めるものと考えことから、経営改善に向けて計画的な取り組みを進めます。

(I-(4)-1 信楽中央病院)

②診療所事業の経営健全化の推進

平成27・28年度は、前中期経営計画の後期となり、利用者数は内科医師の不足などにより、計画数には及びませんでした。平成27年度では数値目標で純利益となり、平成28年度では、ほぼ収支均衡となりました。そして、次期中期経営計画を策定するため、平成28年度に新たに「経営評価委員会」を設置し、計画を作成しました。平成29年度は、外来患者が減少してきた「外科」を廃止し、診療科目の整理を行いました。そして、その前計画5年間の達成状況を評価し、公表しました。これらのことから、これまでの達成率は、90%と考えています。

みなくち診療所については、かかりつけ医としての役割を強化するため、訪問診療に積極的に取り組み、医療連携のもと、利用者を増やすよう、その利便性を図りました。

経営基盤の強化には様々な課題があり、今後は補助金に頼らないよう、経営の健全化に向けた取り組みを行います。また、別途策定の「医療政策ビジョン」と整合性を図り、具体的には、診療科目の整理や診療日の変更、介護サービスの転換などを視野に入れてさらなる検討を進めます。

(I-(4)-2 水口医療介護センター)

③上水道事業の経営健全化の推進

水道事業の経営健全化の取り組みとして、平成27年度は経営診断による財政収支計画の検証、平成28年度は甲賀市水道事業経営戦略の策定、平成29年度はアセット・マネジメントを策定しました。また、連絡管の整備では、平成29年度に土山町大野～水口町今郷連絡管の整備が完了し、甲賀町隠岐～甲南町寺庄連絡管も完了予定でしたが、JR横断部での資材調達に時間を要したことから一部繰越となりました。この他、信楽町西～中野については、平成29年度から事業着手し、当初の計画のおよそ90%の進捗となりました。

一方、経営状況では経常収支比率が平成27年度 108.72、平成28年度 115.70、平成29年度 113.08と単年度黒字で推移していますが、今後もアセット・マネジメントに基づき更新整備をすすめ健全経営に努めます。

(I-(4)-3 上水道課)

④下水道事業の経営健全化の推進

下水道事業の経営健全化を推進するための取り組みとして、未接続世帯への個別訪問や融資あっせん及び利子補給等の補助制度について広報等を利用し周知を行いました。

次に、老朽化施設については、国の補助対象となる長寿命化計画を策定し、管路の更新および処理場の設計を行い、これまでの達成度は100%と考えています。

引き続き、個別訪問や広報等を行い経営健全化に努め、老朽化施設については計画に基づき進捗を図ります。併せて、公共下水道計画区域内の農業集落排水処理場を公共下水道に接続し、維持管理費の縮減を図ると共に、信楽地域の汚水処理施設整備においても事業を進め普及率の向上を図り、経営の安定を図っていきます。

なお、下水道使用料の改正については、改正資料の作成を行い、平成30年度の下水道審議会です下水道使用料の改正に向けた審議をしていただく予定です。

(I-(4)-4 下水道課)

⑤特定健康診査及び特定保健指導の受診率向上による国保財政の安定化

特定健康診査・特定保健指導事業については、平成25年度から実施している第2期特定健康診査等実施計画に加え、平成27年度より第1期データヘルス計画を策定しその取組みを行っており、国の目標値である特定健診受診率60%特定保健指導終了率60%を目指し各年度ごとにそれに近づけるべく独自の目標設定を行ってきたところです。対象者に対して、個別の受診勧奨やイベント時の啓発事業など受診率・指導率の向上に向けて工夫をしてきましたが、対象者の意識を変えることは難しく、目標達成に苦慮している状況です。

また、保健指導については業者委託による実施を進める一方で、業者からのアプローチができない対象者については、当課雇用の専門職が勧奨を行い、保健指導へつなげる努力をしています。このことから、達成率は70%であると考えています。今後、引き続き第2期データヘルス計画（第3期特定健診等実施計画）に基づき、国の示す目標率を達成できるよう、民間のノウハウを活用しながら対象者の意識を変革できるよう努めていきます。

(I-(4)-5 保険年金課)

⑥後期高齢者医療保険料滞納対策

後期高齢者医療保険料未納者については、対象者が高齢であり、医療給付を必要とする可能性が極めて高いため、納付相談の機会を設け保険料と医療給付の相関性について理解を深めていただくなどの努力を行っています。現年度の未納件数は少しずつ減少し目標収納率も達成していますが、過年度分については、目標率は達成しているものの件数はあまり変化が見られない状況です。このことから、達成率は90%であると考えています。今後は、過年度分について滞納処分の実施を検討し、臨戸訪問や口座振替の推進など現年度の未納を増加させないよう努力していきます。また、被保険者の理解を得ながら、給付の充当などを行い制度の安定的な運営を目指します。

(I-(4)-6 保険年金課)

⑦介護保険事業の運営安定化の推進

平成27年度～平成29年度までの成果指標として、①第1号認定率、②給付費支出、③ボランティア登録数、④介護予防ミニサークル・地区サロンの介護予防活動箇所数を挙げ、取組を進めてきました。このうち、②、③は、目標数値を達成できましたが、①、④は目標数値を達成できませんでした。達成率は50%と考えています。

ボランティアについては、一定市民の理解が進んでいるといえますし、給付費についても、3年間の

トータルでは基金の取崩しもなく安定した介護保事業の運営ができました。認定率と、介護予防ミニサークル等の設置数が伸び悩んだのは、予防事業、とりわけ総合事業について、事業所、利用者への啓発が進まず、事業移行も停滞していることが大きな要因と考えます。

予防事業の最大の効果は「健康寿命の延伸、元気高齢者への回帰」であります。介護保険利用者の多くの方が、「年をとる（加齢による）」ごとの重度化は当然」「せつかく保険料を納めたのだから」といった認識を持たれており、まずは健康寿命延伸・元気高齢者への回帰の視点から、介護予防事業の重要性について啓発を行い、市民の理解を深めていき、そのうえで、住民主体のインフォーマルサービスの体制づくりに繋げていくよう、関係機関と連携を図っていきたいと考えています。

(I-(4)-7 長寿福祉課)

⑧第3セクター等の経営健全化の強化

職員の経営分析能力向上に資する全庁的な取組について検討しましたが、具体化に至りませんでした。公会計の手法を用いた分野別分析に役立つ資料作成については、他自治体の事例を研究した程度で資料作成には着手できませんでした。よって、成果指標の達成率は10%とし、今後の取り組みを推進させるため、第3セクターの取り巻く環境の変化等を踏まえ、今後のあり方を明らかにし、そうした今後のあり方に応じて、抜本的な見直しやさらなる経営改善に努めていきます。

(I-(4)-8 財政課)

(5) 人口減少社会における対応施策（甲賀市版総合戦略）の推進

人口減少及び少子高齢化という課題に対し、国の「まち・ひと・しごと創生総合戦略」に対する今後の動向も踏まえながら、当市の特性に応じた少子高齢対策・定住促進・女性の活躍・多文化共生などの様々な観点により、的確かつ集中的に持続的な行政経営の創生に向けて取り組みます。

①若い世代の結婚・出産・子育ての希望の実現

空き公共施設をリノベーションした子育て世代包括支援センターを整備し、一部の運営を民間委託するなど、官民連携による子育て環境の充実に取り組み、年間延べ21,820人の利用者がありました。また、9人の子育てコンシェルジュの配置や新たなポータルサイトの運用開始により、出産から育児までの切れ目のない支援に取り組むなど、計画どおりに事業を実施することができました。

結婚相談員の力を最大限に発揮するため、結婚情報シェアリングシステムを構築するとともに、継続した結婚相談を実施しました。

事業を通じた婚姻件数は5件を上回ったものの、合計特殊出生率の上昇にはつながっていません。これまでの達成率は60%です。

子育て情報については、ポータルサイトとは違った形でのプッシュ型の情報提供が必要と考えています。

結婚相談員の活動には限界があることから、自治振興会等の地縁型組織との協力体制の構築が必要です。

(I-(5)-1 政策推進課)

②若者、女性、高齢者が活躍できる社会づくり

男女共同参画計画を策定するとともに、市内の23の企業・事業所においてイクボス宣言をしていただくことができました。

マザーズ就労相談や資格取得など、女性の活躍に向けた支援策を制度化しました。

病時保育については、平成31年度実施に向けて市内医療機関との調整を進めているところです。

子ども子育て応援企業認定制度については、継続して関係団体との調整を図っているところです。

これらの取り組みから、これまでの達成率は70%と考えます。

(I-(5)-2 政策推進課)

③附属機関、要綱・規則等に基づく委員会等の女性委員登用の推進

3年間の取組みによって女性委員の比率は徐々に上昇してきており、年次目標も達成しているところです。

また、イクボスを核とした働き方改革への取組みにより、企業における女性社員の登用への取組みも行っているところですが、まだ女性の必要性について十分に理解されていないところもあり、達成率は90%と考えています。

外部評価においても、庁内附属機関の女性の処遇に差があることや、企業や各種団体への働きかけについても、周知不足との意見をいただいたことから、今後も引き続き企業や各種団体へ女性の活躍や女性委員の登用について推進を行います。

(I-(5)-3 商工労政課)

④移住・定住の促進

市内の宅地建物事業者とともに「空き家バンク連絡会議」を設置し、空き家バンクを開設しました。

移住者等を対象とした移住ツアーを開催しました。しかしながら、参加者はわずかであり費用対効果を踏まえた見直しが必要です。

移住コーディネータの活用が不十分であり、空き家活用や移住に向けた市の考え方を見直す必要があります。

これまでの達成率は50%です。

(I-(5)-4 政策推進課)

⑤多文化共生のまちづくりの推進

窓口ガイドについては、市内への転入手続きの際に配布することとしましたが、グローバル市民バンクについては、登録者を増やすのではなく地域で暮らす外国人への支援体制を整えることに方針を変更したため達成できていません。このことから、達成率は20%と考えます。

今後は外国人市民を支援の対象として捉えるのではなく、共に住み良い甲賀市のまちづくりの担い手となっていただくよう進めていく必要があると考えています。

(I-(5)-5 地域コミュニティ推進課)

(6) 地方分権改革の推進

権限移譲及び義務付け・枠付けの見直しの新たな手法として、「提案募集方式」・「手挙げ方式」の制

度が導入されたことから、市の実情や特性を踏まえた政策形成を図っていく必要があります。

このためには、自主性・自立性の高い政策形成実行能力向上のための人材育成や組織力の強化により、市の課題解決に向けた効率・効果的な行政サービスの向上を図ります。

①市民サービス向上のための国・県への提案

これまでのところ、積極的な手挙げによる事務の移譲は受けていません。

また、国への提案募集期間に、各所属へ案内を行い、全国の事例等の紹介も行うものの、住民サービスにつながるような改善の提案には至っていません。

現状の業務を限られた人員で執行する中、新たな事務権限を国から受けるということには消極的な姿勢が窺えます。ただし、規制の緩和等の意見も住民サービスの改善につながるものであれば、積極的に実施していくべきであると考えており、今後は何らかの形で各所属に対してのヒアリング等を実施することも検討していきます。

これまでのところ、制度周知や全国的な取組実績等の共有はできていることから、進捗率は20%程度と考えています。

(I-(6)-1 財政課マネジメント推進室)

②人材育成基本方針に基づく職員の能力向上

平成28年度にそれまでの研修プランを見直し、細分化かつ明確化しました。具体的には入庁1年目、2年目、主査昇格前の概ね10年目、係長昇格前の概ね16年目、課長補佐級職員（昇任後3年目）など、キャリアの節目を迎える各階層に応じて必要な能力の習得をめざす研修を実施しています。29年度には、市が抱える課題の解決の糸口や新しい施策に取り組むための手掛かりを得るため、新たに『先進地視察等事業』の仕組みを構築しました。これは、先進的な取り組みを行っている全国の自治体やNPO法人、研修会などへの職員の視察について人事課が費用面で支援するものであり、29年度は22件延べ38名の職員がこの制度を利用しました。また、第2次甲賀市総合計画の策定にあわせて、平成30年1月に「甲賀市人材育成基本方針」を改定し、総合計画で新たに掲げた未来像『あい甲賀 いつもの暮らしに“しあわせ”を感じるまち』の実現に向け、職員が共通して持つべき基本的な姿勢や意識、目指す職員像などの項目を刷新しました。このことから、目に見える取り組みとしてはある程度は進んだと考えていますが、研修成果の評価あるいは研修の仕組みにはまだまだ改善の余地もあることから、達成率は70%と考えています。今後も、階層別研修の「体系化」や人事評価制度の適正かつ効果的な運用と併せて、中長期的な観点から、より良い人材育成の制度設計に努めることとします。

(I-(6)-2 人事課)

③行政課題に即応できる組織体制の構築

臨時的任用職員・非常勤嘱託職員については、毎年、各課へのヒアリングを実施し、安易に更新することなく、業務量や正規職員の人員体制も踏まえつつ、真に必要な人員を見極めたうえでの組織・機構の構築に努めています。

職員採用については、27、28、29年度の3年引き続いて、民間で培った経験や幅広い視野を活かすことを目的に、即戦力としての活躍が期待できる社会人を『社会人枠』として採用しました。また、一部、土木技師や保健師では応募者が年々少なくなっている傾向にあることから、平成29年

度には「職員採用パンフレット」を新たに作成し、ホームページへの掲載をはじめ、関係する学校などへの訪問活動も実施しました。しかしながら、昨今の全国の地方自治体の職員採用募集のPRは目をみはるものがあり、採用試験の内容も様々です。このように、本市も社会情勢や経済動向を察知し、柔軟な組織・人員配置などにも努めてはいるものの、やはりまだまだ十分とは言えないことから、これまでの達成率は70%であると考えています。

今後は、「職員採用パンフレット」を広報活動と併せて効果的に活用し、より良い人材の確保に努めるとともに、平成32年4月から始まる会計年度任用職員制度も見据え、正規職員と併せ、臨時・嘱託職員の真の必要性についても調整していくこととします。

(I-(6)-3 人事課)

II. 成果を重視した質の高い行政経営 (大綱P7)

市民が、行政サービスに対して、より満足度を高めていただくためには、地域の実情や市民が何を求めているかを的確に把握し、その情報を行政内で共有することにより将来を見据えた新たな展開につなげていく必要があります。

このためには、適正な成果目標を設定した行政サービスのあり方を評価、検証するシステムを構築し、真に必要な事業に対しては最大限の効果を生むための的確な経費の投入と人材の活用を図るなど、限られた経営資源の効率的な運用とコスト意識や成果を重視した質の高い行政経営を確立します。

(7) 行政サービスのマネジメント

今後、さらに厳しくなることが予測される行政運営を持続可能なものにするためには、これまでも増して行政サービスの的確な評価や継続的な改善が求められます。

市の行政サービスについて、その必要性や妥当性をはじめ、有効性、効率性を統一的な視点と手法で客観的な評価・検証を行い、次年度以降の予算執行・計画策定・事務事業の見直し等への反映に努めます。

①行政評価制度によるマネジメントの推進【再掲】

(II-(7)-1 財政課マネジメント推進室)

②図書館管理運営の見直し

近年の情報技術の飛躍的な進展など社会情勢はめまぐるしく変化しており、インターネットやスマートホンの普及により活字離れの傾向にあります。第1次となる甲賀市図書館サービス計画による主要事業の成果指標は、26項目中11項目で目標値を達成し、その他の項目については未達成であるものの、目標値に近い数値も多くあり、一定の成果を得ているものと考えています。

また、計画的な資料費の収集に努め、視聴覚資料や地域資料などは目標値を上回ることができましたが、開架資料の更新率は目標値を下回っており、開架資料の計画的な書庫入れと除籍を進める必要があります。

児童サービスについては、おはなし会、映画会、ブックトーク、学級への団体貸出や、移動図書館の巡回などによる充実を図り、青少年へのサービスとして、平成27年度から中高生向け通信の「ホンマ

ニ！」を創刊し、PRに努めたものの利用はなかなか進まない現状でもあります。

障がい者や高齢者へのサービスは、音声資料の郵送・宅配、音訳グループと連携した対面朗読サービス、大活字資料の提供、老人ホームへの宅配、サロンでのおはなし会などを実施しましたが、館外へ出向くサービスは費用対効果を見極めた対応と提供方法について検討する必要があると考えています。

ICT活用によるサービスでは、インターネットによる予約・貸出延長や公衆無線LANサービスの導入、図書館メールマガジンの配信も開始し充実を図ってきました。

今後は、成果と考察を元に、人口減少や財政面を考慮した目標値の見直しにより「図書館サービス計画第2次計画」の策定を行い、利用者の満足度が高まる事業展開を行います。（達成度70%）

（Ⅱ-（7）-2 社会教育課）

③組織経営マネジメントの推進

平成27年度に実施要領の見直しを行い、28年度には新しい行政経営システムを構築することができました。ただし、目的はシステムの構築ではなく、当該システムを使って各所属がいかに行財政改革につなげていくことができるか、効果的な行政サービスが提供できるか、常に過去の見直しをしながら将来の展望を描いていくことにあります。

平成29年度から実際に運用を開始しましたが、目標達成には至りませんでした。このことから、これまでの達成度は80%と考えています。

また、当該マネジメントシステムは予算と事務事業を連動させ事後評価を実施していますが、次年度予算編成に上手く活用していくには、年度途中での評価をいかに実施していくかが課題となっています。このことから、今後は当該システムの見直しを想定しながら、事中評価の実施について検討していきます。

これらのことから、当初に定めた年次目標と成果指標について見直しを行います。

（Ⅱ-（7）-3 財政課マネジメント推進室）

（8）公共施設等のマネジメント

高度経済成長期以降に建設された公共施設やインフラ等の老朽化が進んでおり、今後、順次更新時期を迎え、更新費用等が財政上の新たな課題となっていることから、施設総量の削減、施設の統廃合、長寿命化や有効活用等を推進し、施設の質・量・効用の最適化を図ります。

①公共施設等総合管理計画に基づくマネジメントの推進

持続可能な財政運営を行うため「公共施設等の老朽化問題」は喫緊の課題と捉えており、この問題を解決するために平成29年7月に総合管理計画を策定し、①公共建築物の施設総量の適正化②既存公共建築物の利用③長寿命化の推進などの取組み「40年間で公共建築物総延床面積の30%縮減」という目標を立てました。

今後は、施設個別の具体的な方針とスケジュールや整備費用などを盛り込んだ「アクションプラン」を策定する必要がありますが、現在のところ、未着手であることから全体としての進捗率は50%程度と考えています。

公共施設等総合管理計画で目標に掲げた数値を計画的に実践するために、公共施設の最適化に向けた「アクションプラン（案）」を市議会や市民に示し、意見を聴きながら着実に計画を推進していくことと

します。

(Ⅱ- (8) -1 財政課マネジメント推進室)

②公民館のあり方の見直し

平成27年度に社会教育委員の会議において「地域コミュニティにおける社会教育（公民館）の役割—地域コミュニティの構築—」についての提言を受け、平成28年度の年次目標を基本方針と実施計画の作成としていましたが、協議が整わず作成することができませんでした。平成29年度には基本方針作成のため、まずは、地域の自治振興会や総合型スポーツクラブの聞き取り調査を実施し、自治振興会等の実態把握に努めました。今後は住民の方の意見を集約し、公民館のあり方、運営方法について地域コミュニティ推進課と協議を重ねていきたいと考えています。(達成度60%)

(Ⅱ- (8) -2 社会教育課)

③未利用財産（普通財産）の売却や貸付【再掲】

(Ⅰ- (2) -9 管財課)

(9) 組織的なリスクマネジメント

甲賀市地域防災計画に基づき、風水害や地震などの自然災害に対する予防や減災、応急対策、BCP、復旧・復興を適切かつ円滑に実施し、市民の身体および財産を守り、市民の安心安全度の向上を図ります。

また、あらゆるけがや事故は偶発するものではなく、予防できるという理念のもとに、行政や各種機関、地域や企業をはじめ多様な主体の協働により、世界基準に沿ったセーフコミュニティの取り組みを推進します。

①地域防災計画に基づく市民の安心・安全の向上

市総合防災訓練は、毎年1回、会場と参加地域を変えながら開催しており、平成28年度に各戸配布した「防災マップ」を活用し、災害図上訓練(DIG)を実施するなど、地域住民が水害・土砂災害等の危険地域を知ることにより、災害への備えと防災の取り組みの啓発ができました。

また、土砂災害パトロールは、全庁体制で実施することができ、翌年度に経過観察を実施するなど、地域住民への防災・減災の啓発と併せて、市職員への防災業務に対する意識付けもできたと考えていますが、平成29年度は実施できていないことから、達成率としては90%と考えています。

市総合防災訓練については、災害図上訓練(DIG)の手法が浸透してきたことから、次のステップとして、避難所運営訓練等の実動訓練を実施するなど、平時からの備えとして、地域による共助の仕組みづくりを促進していきたいと考えています。

また、土砂災害パトロールは、平成29年度に滋賀県が基礎調査を実施した結果を受けて、平成30年度中に警戒区域等の新規指定される地域が多くあることから、関係部署等と調整を図りながら、既存地区の経過観察と併せて新規地区の実施を行いたいと考えています。

(Ⅱ- (9) -1 危機管理課)

②セーフコミュニティの推進

セーフコミュニティの認証取得に向け、活動に携わった推進協議会や対策委員会の委員の皆様を中心

に、自らが安全・安心なまちをつくっていく主体者であると認識いただくことができました。また、各種団体から選出された委員で構成される推進協議会、外傷サーベイランス委員会、対策委員会を設置したことで、行政・市民・関係団体・企業等が安全・安心なまちをつくっていくために協働していく仕組みを作ることができました。このことから、市内の救急搬送件数は965件で、平成29年度の総合計画実施計画の目標値である1,000件を割り込むことができ、これまでの達成率としては、90%と考えています。

今後は、テーマ別対策委員会による重点課題という限定された事象に対しての取り組みに固執することなく、より多くの市民や団体が参画し、一層市民に啓発ができる仕組みを構築できるよう推進協議会等で検討していきます。

(Ⅱ- (9) -2 危機管理課)

③自主防災組織設立の推進

自主防災組織未設置の区・自治会を中心に出席講座を実施し自主防災組織の必要性を説明するとともに、設置とその活動の促進に努めた結果、自主防災組織率を平成27年度末の77.5%から平成29年度末には82.6%にすることができました。

また、地域における防災活動を牽引するリーダーが不足しているという課題に対して、防災士の資格取得支援を行なうことにより各小学校区に1人以上の防災士を養成することができました。なお、市総合防災訓練等を通じ、目標の2倍以上の区・自治会にDIGを実践してもらうことができたが、個々の年次目標のこれまでの達成率としては、90%と考えています。

今後は、防災士が地域防災リーダーとして自主防災組織活動の活性化に貢献できるよう、甲賀市防災士連絡会において、防災士同士の情報共有や意見交換・技術習得に努めます。

(Ⅱ- (9) -3 危機管理課)

(10) 人材育成と組織力の向上

地方分権の進展により、多様化する市民ニーズや行政課題について、地方自治体の果たすべき役割と責任が高まっており、政策形成力、政策法務機能等の強化を図るとともに、費用対効果を含めた確かな判断と決定ができる人材の育成が必要となるため、甲賀市人材育成基本方針により、職員一人ひとりの意欲と能力の向上や質の高い人材の育成と外部人材の活用を図るとともに、コンプライアンス向上の取り組みを推進します。

また限られた財源や人材の中で、長期的な取り組みの視点と迅速な意思決定ができる簡素で柔軟性のある組織体制の構築や各部局の権限の強化に取り組みます。

①人材育成基本方針に基づく職員の能力向上【再掲】

(Ⅰ- (6) -2 人事課)

②行動指針に基づくコンプライアンスの推進

平成24年3月に策定した甲賀市職員コンプライアンス行動指針について、課長補佐級(平成27年度)、係長級(平成28年度)、主査(平成29年度)を対象とした職階別研修会を開催しました。あわせて、コンプライアンス推進責任者(所属長)による各所属における研修会を開催し、平成28年度に

は、嘱託職員を含む全職員を対象にコンプライアンスに関する意識調査（アンケート）を実施しました。

また、不当要求対策は、滋賀県主催の研修会の参加や暴力団追放推進センター及び滋賀県警本部の職員を講師として招き、新たにコンプライアンス推進責任者になった所属長をはじめ、前回受講から3年を経過した者を対象に研修会を開催し、庁内のコンプライアンス推進体制の強化を図ってきました。しかし、衆議院議員選挙における不適正処理事件が起これ、市民の信頼を失墜させることとなったため、これまでの達成率は50%と考えています。今後も、職員の意識向上及び組織の体制強化により法令を遵守することで、不祥事を起こさない、起こさせないという認識を前提として、日常業務のリスクマネジメントを考えることが大切であることから、引き続き、研修内容について工夫を重ねながら、効果的な研修会を開催します。

（Ⅱ-（10）2 総務課）

③行政課題に即応できる組織体制の構築【再掲】

（Ⅰ-（6）-3 人事課）

④組織経営マネジメントの推進【再掲】

（Ⅱ-（7）-3 財政課マネジメント推進室）

（11）電子化等による行政サービスの利便性の向上

情報通信基盤の有効活用を図り、ICTを活用した行政情報のタイムリーな提供と電子申請等による市民の利便性向上と業務の簡素化を図ります。

また、社会保障・税番号制度の運用については、市民サービスの向上と庁内業務の効率化等の観点から、効果的な独自活用について検討を進めます。

①地域情報通信基盤の普及、活用の推進

平成27年度には幹線等増設工事を行っており、平成28年度には市内一円の幹線等増設工事が完了しました。それ以後は新規造成地などの開発があった場合に幹線の延伸を行っています。開発業者から造成時期を確認し、適正な時期に工事の発注と施工管理を行いました。

音声放送端末機の設置推進については、未回答世帯の回答を得るため、推進員により戸別訪問を継続して行い、年々、未回答の世帯は減少傾向にあります。しかし、訪問回数を重ねても回答いただけない世帯については今後の回答いただける可能性が低い状況です。設置件数については、平成29年度末の目標が21000件に対し、20592件にとどまっています。これは、成果指標としては過去3年間計画どおり実施できなかったためです。今後は各市民センター窓口などで転入された方へより丁寧に実施したいと考えます。また、基盤施設の長寿命化については、現状の施設状況の更新調査を行い、策定計画の準備を行いました。【目標達成度 70%】

（Ⅱ-（11）-1 情報政策課）

②個人番号カードによる証明書交付窓口の拡充

平成27年度に個人番号カードの普及推進にかかる方向性を検討し、市民の利便性の向上や業務の簡

素化を図るためにも、平成28年7月から証明書のコンビニ交付サービスを開始しました。また、平成29年4月には、平成24年に設置した自動交付機の更新時期にあわせ、個人番号カードで証明書の取得ができるコンビニと同様の多機能端末機に切り替え、市内5ヵ所に設置しました。これにより、機械の賃貸借料と保守料をあわせ、5年で約1億円の経費削減に繋がりました。

また、目標指標としているコンビニ交付利用率を高めるにはカード交付率を上げていく必要があるため、広報紙やあいコム放送、チラシの全戸配布などのあらゆる媒体を使って独自の啓発を行いながら普及推進に努め、県下2位の交付率を維持しています。

しかし、指標となるコンビニ交付利用率は約11%に留まっていることから、これまでの達成率は80%と考えています。

今後も、個人番号カードの普及推進に努めることとしますが、国において申請の簡素化や利活用の拡大を図らない限り、カード普及が進まず、コンビニ交付率の上昇も厳しい状況にあると考えており、現状に応じた目標設定と計画が必要であると考えます。

これらのことから、当初に定めた年次目標と成果指標について見直しを行います。

(Ⅱ-(11)-2 市民課)

③情報・通信技術（ICT）の活用による効率・効果的な行政システムの推進

平成27年度に導入したクラウド方式の新しい基幹系システムにより、安定稼働と大幅な経費削減(年117,000千円)を実現することができました。

平成28年度には新たな自治体情報セキュリティ対策に対応するための方策のひとつとして、指紋認証による二要素認証システムを基幹系システムに導入するとともに、次年度の新庁舎移転に合わせた新ネットワークシステムの構築に着手し、セキュリティ対策の強化を図ることができました。

平成29年度には新庁舎へのサーバー移転と新ネットワークシステムの構築及び切り替え、また県セキュリティクラウドへの接続を完了し、7月のマイナンバー情報連携開始までに新たな自治体情報セキュリティ対策に求められるシステムの構築を完成することができました。

今後は、自治体クラウドへの参加も予定しているため、さらなるシステムの安定・安全化と経費削減を盛り込んだ見直しを行います。

職員に対するセキュリティ教育及びリテラシー向上にまだ課題を残すため、これまでの達成度については80%程度と考えています。

(Ⅱ-(11)-3 情報政策課)

④タイムリーな行政情報の提供

本市 Facebook への行政情報の掲載は、平成27年度から平成29年度において各年度の目標を上回る情報を掲載できました。また、行政情報番組は、平成29年度から広報紙と連動した番組内容とし、広報媒体の特性に応じた市政情報の発信ができました。併せて、平成29年度には、行政情報番組のキャスター業務を委託化し、同番組の制作業務を全面委託できました。

各年度とも当初の年次目標を達成するとともに、本市が有する広報媒体を効果的に活用して市政情報がタイムリーに発信できたことから、達成率は100%と考えています。

庁内の各所属が、施策や事業の情報を市民に発信することの重要性を認識し、広報担当が所管する広

報媒体にタイムリーに情報を提供したことが目標の達成につながりました。

今後も継続して、広報媒体の特性を有効に応じた市政情報を発信します。

(Ⅱ- (11) -4 広報課)

Ⅲ. 市民・地域・民間の活力による行政経営 (大綱P7)

市民ニーズが多様化・複雑化する中で、持続可能な自立した行政経営と質の高い行政経営を図るためには、これまでの行政だけの力では十分といえず、「活用」から官と民の「連携・協力」への転換を意識し、市民、地域、民間事業者・団体等との行政が役割を分担し、新たな関係の構築により、それぞれの強みを発揮できる行政経営を確立します。

また、市民、地域、民間事業者・団体等との連携・協力によるまちづくりを進めるうえでは、開かれた市政を推進し、市民と行政情報を共有することが必要です。

市は、積極的な情報開示により、市民への説明責任を果たすとともに、施策決定の過程も適時、適切に公表し、透明性と公平性の確保を図ります。

(12) 市民参加と協働の推進

日常生活や身の回りで発生する問題は、まず個人や家族が自主的かつ自発的に取り組みますが、個人や家族で解決できないときは、地域のコミュニティなどが支援して解決、それでも解決でない問題は、行政が市民参加と協働により取り組みます。

地域コミュニティの重要性について意識啓発を図り、市民活動を行いやすい環境づくり、仕組みづくりを推進します。

①自治振興会の活性化と地域が支え合うまちづくりの推進

平成27年度からは、区・自治会、自治振興会全役員を対象に「地域コミュニティ交流研修会」を開催し、人口減少が進む中での小規模多機能自治の先例的な取り組みについて理解を深めていただきました。平成28年度には、地域市民センターごとに、関係課と連携し「地域の暮らしインタビュー」を行い、地域課題を掘り起こしました。また、「ロードマップ」を作成し、一部ではあるものの自治振興会による小規模多機能自治の具体的な取り組みを始めることができたことから3年間の評価として、達成率は75%と考えています。

自治振興会の小規模多機能自治の取り組みについては、区域により住民の意識にかなり差があり、事業の実施にバラつきがあるため、今後は、全ての自治振興会が小規模多機能自治の具体的な事業に取り組めるよう、自治振興会設立趣旨の原点を確認し、事業の実施につなげていきます。

(Ⅲ- (12) -1 地域コミュニティ推進課)

②(仮称)自治振興基本条例に基づく市民主体のまちづくりの推進

平成27年度に「甲賀市まちづくり条例」を制定し、次年度よりフォーラムを開催して市民周知に努めました。また、区・自治会会長には総会においては総会の折に、また、職員には新規採用職員研修や地域市民センター職員研修において、本条例を学ぶ機会を設けました。

目標に対する取り組みは達成できたので、達成率は90%とします。

今後は、この取り組み方法で市民へ本当に届いたのか、まちづくりが本当に進んだのかを評価・検証し、この先、どのような取り組みの方法が良いのかを再検討する必要があります。

(Ⅲ- (12) -2 地域コミュニティ推進課)

③市民・地域等との協議の推進

「協働のまちづくりセミナー」を開催するなど、提案団体、市職員の意識づけを行うことにより、提案団体と担当課が目的を共有して事業を実施し、一定の成果が得られました。しかしながら、平成27年度は8件、平成28年度は7件、平成29年度は4件に留まり、毎年、実施事業数が減っています。行政と市民団体が力を合わせ協働で取り組む仕組みは、多様化、複雑化する市民ニーズに柔軟に対応できる大変良い手法であることから、引き続き協働の推進に取り組む必要があると考えます。一定の成果が達成された点は評価できるため達成率は80%とします。

行政と市民団体が力を合わせ協働で取り組む仕組みは、多様化、複雑化する市民ニーズに柔軟に対応できる大変良い手法であるが、これまでと同様の制度のままでは、協働を提案する団体がなくなってしまうことから、市民団体のニーズを調査して、提案につなげます。

(Ⅲ- (12) -3 地域コミュニティ推進課)

(13) 民間活力の導入

民間のノウハウ、技術などを活用した方がより効率的かつ効果的に事業実施できるものは、サービス水準の確保や行政責任を確実に果たすことに留意したうえで、アウトソーシングやPPP/PFI等による民間活力の活用を推進するとともに、公共施設の管理運営の内容や効果等を検証し、市民サービスの向上を目指して取り組みます。

また、平成18年度から導入し推進してきた指定管理者制度においては、これまでの効果等を検証し、制度運用の見直しを行い、より効率的・効果的な施設運営を図ります。

①アウトソーシングの推進

民間へのアウトソーシングについては、個々の業務としての実施はあったものの、具体的な計画の策定等には至っていません。

また、事務事業の整理を行ったことから、アウトソーシングに適した事務事業の検討を行いましたが、具体的なプランにまでまとめられず、進捗率は20%程度と考えています。

当初はアウトソーシングの具体的な実施計画としてアクションプランを策定し、それに沿って民間活用を図ることを計画していましたが、単なるアウトソーシングのみならず公民連携という視点で見直しを図る必要があり、当該取組項目については根本的な見直しを実施したいと考えています。

(Ⅲ- (13) -1 財政課マネジメント推進室)

②公共施設等総合管理計画に基づくマネジメントの推進【再掲】

(Ⅱ- (8) -1 財政課マネジメント推進室)

③文化スポーツ施設の効率的な管理

公益財団法人あいの土山文化体育振興会と公益財団法人甲賀創健文化振興事業団の統合、一元化に向

けた課題等を整理し、その方針（案）の作成を行なうとともに、両財団との協議調整を行なってきましたが、方針の決定には至っていないため、計画どおり実施できていません。

平成27年度及び平成28年度は計画どおり実施できたことから、達成率は40%です。

両財団を一元化して新財団を設立することが目的ではなく、全市的な文化とスポーツに関わる市民サービスの向上を図ることが第一義であることから、平成31年度にこれまでの方針（案）を見直し、施設の管理運営の方法や新財団設立のスケジュールを抜本的に見直して進捗を図ります。

（Ⅲ-（13）-3 文化スポーツ振興課）

（14）多様な主体による公共サービスの提供

これまで行政が担ってきた介護や子育て支援サービス、環境保全、生涯学習などの分野において、地域や市民団体、NPOや企業など民間団体の担い手が増加しています。

このことから、地域経営、自主経営の視点からも民間団体等による公共サービス提供の促進に取り組みます。

また、多文化・世代間共生、男女共同参画等の地域課題に対応するため、地域と行政が連携して行う公共サービスの仕組みづくりや分野の拡大などに取り組みます。

①市民団体、NPO等による活動の推進

「あいこうか市民活動ボランティアセンター」が市民活動を推進する拠点施設としての役割を果たす施設となるよう、事業運営の中心になり、市民活動を始めるきっかけづくりの取り組みや、相談事業、また人材活性化事業等により市民活動の裾野を広げる取り組みを進めてきました。しかし、施設の場所や使い勝手等の問題もあり、十分な役割を果たせなかったことから、達成率は75%と考えています。

今後も、市民活動を始めるきっかけづくりの取り組みや、相談事業、また人材活性化事業等により市民活動の裾野を広げる取り組みは重要であり、進めていかななくてはならないものと考えます。しかし、まちづくりの拠点となる施設の場所や使い勝手等に工夫をすることが必要だと考えます。

（Ⅲ-（14）-1） 地域コミュニティ推進課）

②アウトソーシングの推進【再掲】

（Ⅲ-（13）-1） 財政課マネジメント推進室）

③市民・地域等との協働の推進【再掲】

（Ⅲ-（12）-3） 地域コミュニティ推進課）

（15）説明責任と透明性の向上

市民に開かれた市政を推進するためには、行政の情報を市民と共有する必要があります。

このためには、広報紙をはじめウェブサイト、ケーブルテレビの行政情報番組等の各種広報媒体の活用により行政情報をわかりやすく効果的に提供するとともに、市民の声を反映した行政経営ができるように広報機能の充実を図ります。

また、市民の声に対して迅速に対応し、十分に説明責任を果たせる組織づくりに取り組みます。

①審議会等の会議の公開の推進

附属機関は、行政の民主化の観点から、住民の意思を十分に反映させることや、複雑化・高度化、かつ広域にわたる行政需要に対応するため専門的な知識、技術を導入すること、また第三者の視点を入れることで、より公正な行政執行を図るために、執行機関が設置しているものです。また、多くの市民の皆さんの意見を反映し、開かれた市政を一層推進するため、広く様々な分野から人材を選任しています。そのため、多くの市民に市政への関心をもっていただくよう、傍聴者の増加を成果指標として取り組んできたところ、諮問する案件等がないため、未開催であったり、開催したものの、個人情報を取り扱う内容であったため、非公開とするなど、関心があっても傍聴できない会議もあり、傍聴者の数が毎年増加するに至らなかったことから、これまでの達成率は70%と考えています。

引き続き、ホームページへの掲載はもとより、出前講座や各種事業の際にお知らせするなど、多くの市民の皆さんに関心をもっていただくよう、各所管課へ働きかけます。

(Ⅲ-(15)-1 総務課)

②積極的な出前講座の推進

平成29年度の出前講座は141回(メニュー内は128回)実施、目標である100回を達成することが出来ました。講座の内容は「地域防災力の向上」「地域で備える災害避難準備」など防災関連のものが多数を占めました。市民へのPRが行き届いているのか、出前講座必要とされている内容になっているのか確認が出来ない事もありこれまでの達成率は80%と考えています。

今後、PRの仕方を見直し、より周知できるように努めるとともに、講座の内容も社会のニーズを把握し、市制に興味・関心を持っていただける内容にあらため充実を図ります。

(Ⅲ-(15)-2 地域コミュニティ推進課)

③戦略的な広報機能の充実

平成28年度には、年次目標を前倒しし、ホームページのリニューアルと多機能携帯電話対応化を行いました。また、行政情報番組は、平成29年度から広報紙と連動した番組内容とし、広報媒体の特性に応じた市政情報の発信ができました。併せて、平成29年度には、行政情報番組のキャスター業務を委託化し、同番組の制作業務を全面委託できました。

各年度とも当初の年次目標を達成することはできませんでしたが、ホームページのリニューアルと多機能携帯電話対応化ができたことで本市ホームページの利便性の向上につながったことから、達成度は80%と考えています。

暮らしに必要な行政情報のホームページへの掲載は、一定充足していると考えられますが、観光や歴史・文化等の本市の魅力を発信する情報が不足していると考えられます。

平成31年度に、本市ホームページのあり方を検討し、本市の魅力発信や特性に応じた情報提供につなげます。

(Ⅲ-(15)-3 秘書広報課)

④タイムリーな行政情報の提供【再掲】

(Ⅲ-(15)-4 秘書広報課)

⑤地域情報通信基盤の普及、活用の推進【再掲】

(Ⅲ- (1 5) - 5 情報政策課)