

岩倉市行政経営プラン行動計画の計画期間(H23～H27)における総括

No. 1

行政経営プランの位置づけ		(1) 質の高い行政サービスの推進	①行政サービスの向上	
取組業務	市ホームページの充実		所管課	協働推進課（秘書課）
取組内容	・市ホームページに掲載する情報を充実させるとともに、申請書、届出書等の様式を掲載し、ダウンロードできるようにする。			
効果見込	ホームページの持つ即時性や豊富な情報量、容易に市外からも情報にアクセスできるなどの特性を生かし、市民生活に役立つ市政情報を迅速かつ詳細に掲載することで市民の利便性を高められる。			
	目標	実施内容	実施効果	効果額（千円）
H23	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページに市制記念ビデオ(ユーチューブを利用)と市制記念誌を掲載した。</li> <li>・見やすいホームページや分かりやすいホームページを作るために年1回全所属に通知を出している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市制記念ビデオと市制記念誌をホームページに掲載したことにより、行事やまつりを視覚的に見ることができるようになり、岩倉市をより身近に感じていただくことができた。</li> </ul>	—
H24	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成24年度のアクセス数は141,310件（月平均11,775件）であった。</li> <li>・各種計画のパブリックコメントを掲載する等、あいち電子自治体申請システムを使用し迅速な意見収集に利用した。</li> <li>・トップページのトピックスで災害情報を掲載した。</li> <li>・ホームページのサーバーの更新を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページの特性を生かし市政情報を迅速、詳細に掲載することにより市民に情報伝達をすることができた。</li> <li>・一定数のアクセスがあり市政情報の周知が図られた。</li> </ul>	—
H25	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成25年度のアクセス数は159,507件（月平均13,292件）であった。</li> <li>・各種計画のパブリックコメントを掲載する等、あいち電子自治体申請システムを使用し迅速な意見収集に利用した。</li> <li>・広報いわくらの音声版を掲載した。</li> <li>・桜まつり、デマンド型乗合タクシーのバナーを作成した。</li> <li>・スマートフォン版について他市の状況を調査した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページの特性を生かし市政情報を迅速、詳細に掲載することにより市民に情報伝達をすることができた。</li> <li>・一定数のアクセスがあり市政情報の周知が図られた。</li> </ul>	—
H26	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成26年度のアクセス数は166,127件（月平均13,844件）であった。</li> <li>・年間383回の更新を行った。</li> <li>・イベントの開催にアクセスが集中するためトピックスや専用バナーで分かりやすい表示を行った。</li> <li>・各種計画のパブリックコメントを掲載、市民の声の投稿ホームを掲載する等、あいち電子自治体申請システムを使用し迅速な意見収集に利用した。</li> <li>・引き続き広報いわくらの音声版を掲載した。</li> <li>・ホームページの更新について職員へ注意喚起を行い、最新の情報提供に努めた。</li> <li>・現在のシステムではスマートフォンに対応しないことがわかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度と比較して、アクセス数が6,620件増加した。</li> <li>・お知らせやイベント情報の更新を迅速に行い最新の情報を提供することができた。</li> <li>・あいち電子自治体申請システムを利用したパブリックコメントや市民の声により広く市民の意見を収集することができた。</li> </ul>	—
行政経営プラン推進委員会からの意見(H27.9)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページのリニューアル時には、タブレット端末やスマートフォンへの対応を検討すること。</li> </ul>		行政改革推進本部からの指示事項(H27.9)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページのリニューアル時には、タブレット端末やスマートフォンへ対応できるようなものにする。</li> </ul>
H27計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き職員へのホームページの内容や更新について注意喚起に努める。</li> <li>・時代にあったホームページの情報提供方法について研究する。</li> </ul>			
H27	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成27年度のアクセス数は212,478件（月平均17,706件）であった。</li> <li>・イベント情報をまとめたページとして「イベントカレンダー」を設置した。</li> <li>・民俗資料のデータベース化されたものを、まとめた「民俗資料データベース」ページを設置した。</li> <li>・外国語翻訳機能を追加し、多言語での情報提供が可能となった。</li> <li>・スマートフォンへの対応等を含めたリニューアルについて検討組織を設置し、リニューアルコンセプトを決定した。</li> <li>・ホームページの更新について職員へ注意喚起を行い、最新の情報提供に努めた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度と比較して、アクセス数が46,351件増加した。</li> <li>・イベント情報をカレンダー形式で表示し、閲覧者が容易に情報を収集することができた。</li> <li>・民俗資料をデータベース化することにより、より市民等に民俗資料について知ってもらうことができた。</li> <li>・全てのページにおいて、翻訳サービスを導入し、外国人にも最新の情報を提供できるようになった。</li> </ul>	—

資料1～11ページ

## 岩倉市行政経営プラン行動計画の計画期間(H23～H27)における総括

評価	○	評価理由	・ホームページを管理するシステムに制約がある中で、できる限り工夫して利便性の向上に努めた結果、アクセス数は伸びている。しかし、アクセスの割合が高まっているスマートフォンへの対応ができていない。また、申請書・届出書の様式掲載が適切に管理できていない。	今後の方針	・平成28年度においてホームページをリニューアルし、スマートフォンへの対応、アクセシビリティの向上、シティプロモーションを意識した情報発信を行っていくとともに、申請書・届出書の様式掲載についても適切に管理し充実させていく。
----	---	------	--	-------	---

凡例 ◎：取組業務について、目標を達成した。  
 ○：取組業務の一部が未達成または修正して実施した。  
 △：取組業務が未着手又は大幅に目標を修正して実施した。

岩倉市行政経営プラン行動計画の計画期間(H23～H27)における総括

行政経営プランの位置づけ		(1) 質の高い行政サービスの推進	① 行政サービスの向上	
取組業務	窓口サービスの向上		所管課	秘書課、会計課
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民に親しまれるとともに分かりやすい説明ができるように接遇研修等の充実を図る。</li> <li>・会計課窓口においては、納税者の窓口対応で必要となる基本的な市税等の知識、情報を共有化し、より一層、迅速な対応を心掛け正確な出納事務を行う。職員同士の情報共有化のため、平成24年度にマニュアルを作成し、平成25年度以降、新しい情報に更新していく。</li> </ul>			
効果見込	窓口での市民の満足度が高まる。			
	目標	実施内容	実施効果	効果額(千円)
H23	実施	<p>&lt;秘書課&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口対応等での住民満足度を高めるための研修等を実施した。</li> <li>・市独自研修：クレーム対応力向上研修など6研修を実施し114名が受講した。</li> <li>・外部研修機関（公益財団法人愛知県振興協会研修センター等）実施研修：クレーム対応研修など4研修に27名が受講した。</li> <li>・その他、接遇に関する機関紙を発行し、接遇について考える機会を提供した。</li> </ul> <p>&lt;会計課&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会計課窓口で必要となる納税者への対応に関し、基本的な知識向上に心掛け、より迅速で正確な会計事務を行った。</li> </ul>	<p>&lt;秘書課&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の意識改革、スキルアップ及び市役所の満足度の向上に繋がった。</li> </ul> <p>&lt;会計課&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民サービスの向上につながった。</li> </ul>	—
H24	実施	<p>&lt;秘書課&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口対応等での住民満足度を高めるための研修等を実施した。</li> <li>・市独自研修：コミュニケーション研修など5研修を実施し、74名が受講。</li> <li>・外部研修：接遇指導者養成研修など5研修に派遣し、16名が受講。</li> </ul> <p>&lt;会計課&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会計窓口マニュアルを作成し、職員同士の情報共有化を図った。</li> </ul>	<p>&lt;秘書課&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員及びパート職員の意識改革、スキルアップ及びサービスの向上に繋がった。</li> </ul> <p>&lt;会計課&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・納税者への窓口対応で必要となる、基本的な市税等の知識、情報を担当職員が共有し、より迅速で正確に出納事務を行うことができた。</li> </ul>	—
H25	実施	<p>&lt;秘書課&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口対応等での住民満足度を高めるため、市独自研修としてプレゼンテーション研修など5研修を実施し、96人が受講し、また外部研修には接遇指導者養成研修など5研修に職員を派遣し、29人が受講した。</li> <li>・市独自研修として、若手職員20人を対象に、新規で岩倉市役所コンシェルジュ研修を実施した。</li> </ul> <p>&lt;会計課&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会計窓口マニュアルを充実し、職員間で共有した。</li> </ul>	<p>&lt;秘書課&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員・嘱託職員及びパート職員の意識改革、スキルアップ及び市民サービスの向上に繋がった。</li> <li>・岩倉市役所コンシェルジュ研修を実施し、受講者の接遇能力や職務に対する知識及び来庁者の利便性が向上した。</li> </ul> <p>&lt;会計課&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>会計窓口マニュアルを見直し充実させることによって、職員の知識や接遇能力も向上し、迅速かつ正確な窓口サービスを行うことができた。</li> </ul>	—
H26	実施	<p>&lt;秘書企画課&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口対応等での住民満足度を高めるため、市独自研修として、プレゼンテーション研修など4研修を実施し、84人が受講し、また外部研修には接遇指導者養成研修など7研修に職員を派遣し、43人が受講した。</li> <li>・市独自研修として、平成25年度に引き続き、若手職員20人を対象に岩倉市役所コンシェルジュ研修を実施した。コンシェルジュを行う日については、来庁者の多い月・金曜日の週2日間に変更した。</li> </ul> <p>&lt;会計課&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会計窓口マニュアルを充実し、新入職員の事務の習得に効果をあげることができ、また、職員間で会計・出納事務の手順等事務の全体像と職員個々の事務の連携について認識を深めることができた。</li> </ul>	<p>&lt;秘書企画課&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修の受講により、職員、嘱託職員及びパート職員の意識改革、スキルアップ及び市民サービスの向上に繋がった。</li> <li>・岩倉市役所コンシェルジュ研修を実施し、受講者の接遇能力や職務に対する知識及び来庁者の利便性が向上した。</li> </ul> <p>&lt;会計課&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会計・出納事務の迅速さと正確さが向上した。また、会計課以外の課との連携を強化し、市民サービスの向上につながった。</li> </ul>	—
行政経営プラン推進委員会からの意見(H27.9)			行政改革推進本部からの指示事項(H27.9)	

岩倉市行政経営プラン行動計画の計画期間(H23～H27)における総括

H27計画	<p>&lt;秘書企画課&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 接遇能力向上に繋がる研修の実施、研修機関への職員の派遣を行う。</li> <li>・ 職員の接遇能力や職務に対する知識及び来庁者の利便性の向上を図るため、岩倉市役所コンシェルジュ研修を実施する。</li> </ul> <p>&lt;会計課&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 会計窓口マニュアルの見直し等をしてしながら、更に正確な出納事務を目指す。</li> </ul>		
H27	実施	<p>&lt;秘書企画課&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口対応等での住民満足度を高めるため、市独自研修として、プレゼンテーション研修など4研修を実施し、64人が受講し、また外部研修には接遇指導者養成研修など6研修に職員を派遣し、20人が受講した。</li> <li>・ 市独自研修として、平成26年度に引き続き、若手職員20人を対象に岩倉市役所コンシェルジュ研修を実施した。</li> </ul> <p>&lt;会計課&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 既存の会計窓口マニュアルを職員間で再確認し、窓口での会計・出納事務についての情報・認識を共有化した。</li> </ul>	<p>&lt;秘書企画課&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 研修の受講により、職員、嘱託職員及びパート職員の意識改革、スキルアップ及び市民サービスの向上につながった。</li> <li>・ 岩倉市役所コンシェルジュ研修を実施し、受講者の接遇能力や職務に対する知識及び来庁者の利便性が向上した。</li> </ul> <p>&lt;会計課&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員1名の減員の中で、会計・出納事務の正確さと市民サービスを維持することができた。</li> </ul> <p style="text-align: center;">—</p>

資料12～14ページ

評価	◎	<p>評価理由</p> <p>&lt;秘書企画課&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 接遇研修等、さまざまな研修の実施により、職員の意識改革や能力を伸ばすことができ、市民サービスの向上につなげることができた。</li> <li>また、市民アンケート結果の「職員の対応に満足している市民の割合」が62.5%(平成22年度)より71.2%(平成26年度)に向上した。</li> </ul> <p>&lt;会計課&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 会計窓口マニュアルを作成し、内容を充実させ、職員間で共有することができた。</li> </ul> <p>その結果、職員の知識や接遇能力が向上し、新入職員を含め、迅速かつ正確な窓口業務を行うことができ、職員の減員による影響を抑え、向上した市民サービスを維持することができた。</p>	今後の方針	<p>&lt;秘書企画課&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き、研修を実施し職員の意識改革やスキルアップに努めていくとともに、研修内容の更なる充実を図っていく。</li> </ul> <p>&lt;会計課&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 会計窓口マニュアルを担当相互でチェックし、随時手直しをすることにより、今後とも職員の知識や接遇能力向上に努め、更なる市民サービスの向上につなげていく。</li> </ul>
----	---	--	-------	---

凡例 ◎：取組業務について、目標を達成した。  
 ○：取組業務の一部が未達成または修正して実施した。  
 △：取組業務が未着手又は大幅に目標を修正して実施した。

岩倉市行政経営プラン行動計画の計画期間(H23~H27)における総括

No. 3

行政経営プランの位置づけ		(1) 質の高い行政サービスの推進	① 行政サービスの向上	
取組業務	公文書目録のホームページ公開		所管課	行政課
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政が保有している情報を迅速かつ効果的に公開していくための手段として、ホームページを活用した公文書目録の提供を実施する。</li> <li>&lt;年度ごとの取組内容&gt;</li> <li>24年度・公文書管理法に準じた文書取扱事務に見直し（文書取扱規程等所要の規定の改正を含む）</li> <li>25年度・文書取扱事務に関する庁内研修の実施</li> <li>26年度・各課に公文書目録の見直しを依頼し、整備を実施。</li> <li>27年度 公文書目録のホームページ公開を実施。</li> </ul>			
効果見込	行政が保有している情報を迅速かつ効果的に公開することができるとともに、文書管理をさらに適正に行うことができる。			
	目標	実施内容	実施効果	効果額（千円）
H23	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>文書管理システムは、現在自庁開発したものをを用いているが、平成25年度から市全体の財務会計やグループウェア（LAN）などのシステムが更新されることに伴い、文書登録、起案、公開する文書目録の件名管理が可能な新たな文書管理システムの導入を検討したが、見送ることとなった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>文書管理については、現行の自庁開発によるシステムを改良しながら行う方針とした。</li> </ul>	—
H24	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>勉強会を開催するまでに至らなかったものの、課内において文書管理の課題を検討した。</li> <li>先進自治体の文書管理について研究した。</li> <li>庁内で開発し、運用している文書管理支援システムについて、公文書目録の公開に向けて起案文書を同システムにより作成及び登録するシステムに改修し、運用を開始した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>起案文書の登録を行うことができるようになったことで、より正確な文書登録に向けて一歩進めることができた。</li> </ul>	—
H25	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>文書取扱規程の見直しについては、課内で検討を進めた。</li> <li>ボックスファイリングの巡回点検を26年2月に実施し、この結果を各課に周知した。</li> <li>行政課の職員1名が外部機関が実施する文書管理に関する研修に参加した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>文書取扱規程の改正には至らなかったが、課内の意識を統一することができた。</li> <li>巡回点検を実施することにより、他課の職員に文書管理の状況を見られ評価されるという緊張感を与え、一部の課で自己流に管理していたボックスファイリングシステムについての基本を再認識させることができた。</li> <li>文書管理に関する研修に参加することにより、文書管理業務全般について体系的に知識を身につけることができた。</li> </ul>	—
H26	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>文書取扱規程に掲げられている文書取扱主任、ファイリングマネージャー、ファイリングクラークを選任したが、研修を実施することはできなかった。</li> <li>公文書目録の公開に向け、課題について課内で検討した。</li> <li>ファイリングシステムのマニュアル整備と巡回点検は行えなかった。</li> <li>文書管理支援システムにより起案文書を作成するよう各課に徹底を図った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>文書取扱主任、ファイリングマネージャー、ファイリングクラークを選任したことで、文書の取扱いについての役割分担が明確化された。</li> <li>起案文書を文書管理システムで作成した文書が平成25年度に比べて3,927件増加し、11,137件となった。</li> </ul>	—
行政経営プラン推進委員会からの意見(H27.9)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ファイリングシステムの巡回点検を行えなかったとのことであるが、新しいことを始めたら、それを質を落とさず継続して行う仕組みを構築すべきである。</li> </ul>		行政改革推進本部からの指示事項(H27.9)	<ul style="list-style-type: none"> <li>公文書目録の公開を実施すること。その準備のため、ファイリングシステムの巡回点検の実施などにより適切な公文書の管理徹底させること。</li> </ul>
H27計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>公文書目録をホームページに公開する。</li> <li>文書管理についての研修を行う。</li> </ul>			
H27	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成26年度の公文書目録（小分類まで）を市ホームページで公開した。</li> <li>各課の文書の保管状況に関する巡回点検を行った。</li> <li>文書取扱規程に掲げられている文書取扱主任、ファイリングマネージャー、ファイリングクラークを選任したが、研修を実施することはできなかった。</li> <li>ファイリングシステムのマニュアル整備については、課内で検討した。</li> <li>文書管理システムにより起案文書を作成するよう各課に徹底を図った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成26年度の公文書目録（小分類まで）を市ホームページで公開することができ、より市民が情報公開請求を行いやすい環境を整えることができた。</li> <li>巡回点検を実施することにより、ボックスファイリングシステムについての基本を再認識させることができた。</li> <li>文書取扱主任、ファイリングマネージャー、ファイリングクラークを選任したことで、文書の取扱いについての役割分担が明確化された。</li> <li>起案文書を文書管理システムで作成した文書が平成26年度に比べて2,549件増加し、13,686件となった。</li> </ul>	—

資料15ページ

## 岩倉市行政経営プラン行動計画の計画期間(H23～H27)における総括

評価	○	評価理由	・取組業務である公文書目録のホームページ公開を始め、文書管理を適正に行うための、起案文書の文書管理システムへの登録、ボックスファイリングの巡回点検、文書取扱主任等の選任を実施することができたが、文書取扱規程の見直しについては、検討にとどまった。	今後の方針	・公文書目録の公開のあり方、文書取扱規程の見直しについては引き続き研究する必要がある。
----	---	------	--	-------	---

凡例 ◎：取組業務について、目標を達成した。  
 ○：取組業務の一部が未達成または修正して実施した。  
 △：取組業務が未着手又は大幅に目標を修正して実施した。

岩倉市行政経営プラン行動計画の計画期間(H23～H27)における総括

No. 4

行政経営プランの位置づけ		(1) 質の高い行政サービスの推進	①行政サービスの向上	
取組業務	日曜市役所の実施日の拡大		所管課	市民窓口課
取組内容	・日曜市役所を月3回開庁にしているが、住民サービスの観点から毎週日曜日の開庁にする。			
効果見込	窓口を拡大することにより、市民サービスの向上が図られる。			
	目標	実施内容	実施効果	効果額(千円)
H23	検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成23年5月から第2週の日曜日を除く日曜日の午前8時30分～正午まで日曜市役所を実施した。平成23年度の実施回数は36回、来庁者は974人(27人/日)、証明発行件数1,342件、対応した職員数は延べ90人となった。</li> <li>職員の勤務における休日は、振替で処理した。</li> <li>3月に1回広報で周知している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>金曜日の時間延長時(午後5時～7時までの2時間)よりも来庁者が増えた。(平成22年度の来庁者は469人、9人/日)</li> </ul>	—
H24	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>8月から第2日曜日にも実施し、以後は毎週日曜日午前8時30分～正午まで日曜市役所を実施した。年度間実施回数は47回、来庁者数は1,291人、証明発行件数は1,982通、延べ職員数は115人となった。</li> <li>一日当たりの来庁者数は0.4人増加し、窓口での年間発行数の4.3%であった。</li> <li>職員の休日出勤は基本的に平日への振替で処理したが、休日割増の発生が平均単価換算で45千円であった。</li> <li>3か月に1回、広報で周知した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日曜開庁日を増やしたことにより年間の総来庁者数は増加した。第2日曜日だけは実施しないことが利用者に混乱を生じさせていたが、毎週開庁することで安定的な利用につながり、1日当たりの人数、発行数にも増加がみられた。</li> </ul>	—
H25	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>毎週日曜日(年末年始を除く)の午前8時30分から正午まで窓口サービスを実施した。</li> <li>実施回数51回、来庁者1,858人、証明発行数2,985通であった。</li> <li>一日当たりの平均来客数36人で前年度比9人の増加であった。</li> <li>手数料は670,100円で前年度比185,650円の増加であった。</li> <li>日曜窓口サービスを延べ128名の職員で実施した。</li> <li>職員の休日出勤は原則として平日への振替休で処理したが、休日割増の発生が平均単価換算で60千円であった。</li> <li>3か月に一回のペースで広報で周知した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日曜窓口サービスが広く市民に知られ、市民サービスの向上が図れた。</li> </ul>	—
H26	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>毎週日曜日(年末年始を除く)の午前8時30分から正午まで窓口サービスを実施した。</li> <li>実施回数51回、来庁者1,857人、証明発行数2,863通であった。</li> <li>一日当たりの平均来客数36人であった。</li> <li>※来庁者、証明発行数、一日当たりの平均来庁者数は前年度とほぼ同数であった。</li> <li>毎回広報紙のカレンダーに掲載して周知した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日曜窓口サービスの証明発行業務が広く市民に知られ、市民サービスの向上が図れた。</li> </ul>	—
行政経営プラン推進委員会からの意見(H27.9)			行政改革推進本部からの指示事項(H27.9)	
H27計画	・引き続き、毎週日曜日8時30分から正午まで(年末年始は除く)の窓口サービスを実施する。			
H27	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>毎週日曜日(年末年始を除く)の午前8時30分から正午まで窓口サービスを実施した。</li> <li>実施回数51回、来庁者2,173人、証明発行数3,001通であった。</li> <li>一日当たりの平均来客数43人であった。</li> <li>返戻されたマイナンバー通知カードの交付を実施した(211通交付)。</li> <li>マイナンバーカードの交付を実施した(27枚交付)。</li> <li>※前年度に比べ来庁者は17%、証明発行数は5%増加した。</li> <li>毎回広報紙のカレンダーに掲載して周知した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日曜窓口サービスの証明発行業務が広く市民に知られ、市民サービスの向上が図れた。</li> <li>マイナンバーカードの交付等において平日来庁が困難な方に対応することができた。</li> </ul>	—

# 岩倉市行政経営プラン行動計画の計画期間(H23～H27)における総括

評価	◎	評価理由	・毎週日曜日の開庁が実施され、市民サービスの向上が図れたため。	今後の方針	・引き続き毎週日曜日の開庁を実施する。
----	---	------	---------------------------------	-------	---------------------

凡例 ◎：取組業務について、目標を達成した。  
○：取組業務の一部が未達成または修正して実施した。  
△：取組業務が未着手又は大幅に目標を修正して実施した。



岩倉市行政経営プラン行動計画の計画期間(H23～H27)における総括

No.

5

行政経営プランの位置づけ		(1) 質の高い行政サービスの推進	① 行政サービスの向上	
取組業務	総合窓口の改善		所管課	市民窓口課
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口における案内係の配置を検討するとともに、多機能発券機を市民が多数来庁する窓口を設置する。</li> <li>※ 1階フロアの保険医療、年金の窓口を設置する。(現在、転入・転出などの届出窓口のみ設置あり)</li> </ul>			
効果見込	来庁者の要望に沿った窓口への誘導をすることにより、余計な時間をかけず、スムーズに手続きを行うことができる。窓口の市民に安心を与えることができる。			
	目標	実施内容	実施効果	効果額
H23	検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 届出(戸籍・住民異動)のみ発券機を利用してきた。</li> <li>・ 新情報システム検討委員会の総合窓口システムワーキンググループで、総合窓口の先進地である福岡県大野城市、福岡県粕屋町を視察した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 届出窓口の混雑時、届出人の整理に活躍した。</li> <li>・ 調査結果に基づき、窓口のサイン、目隠し、窓口の色分けなどが必要なことがわかった。</li> </ul>	—
H24	実施(多機能発券機の設置)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 多機能の発券機(番号札発行機)に切り替えるとともに台数を2台に増やした。戸籍や住所の異動届出以外に保険医療、年金等でも利用できるようにした。</li> <li>・ カウンターの窓口ごとの仕切り板(目隠し)を高くした。</li> <li>・ 窓口の手続き種類を色分けし、分かりやすい立看板を設置した。</li> <li>・ 番号札の利用法、来庁者の窓口誘導方法を整理した「職員誘導マニュアル」を策定した。</li> <li>・ 窓口案内としても貢献できるように職員による窓口案内研修を実施することとした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 番号札発行機の機能を充実することで、来庁者が受付名簿に記載する手間がなくなった。受付名簿の記載漏れによる受付漏れや待ち順の混乱が解消された。</li> <li>・ カウンターの仕切りが高くなったことでプライバシーに配慮され、安心して手続きができるようになった。</li> <li>・ 窓口の種類を色分けし、分かりやすい立看板を設置することで、来庁者に分かりやすく案内できるようになった。</li> </ul>	—
H25	実施(多機能発券機の設置)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 秘書課と連携して6月～8月に若手職員の接遇研修として市役所1階でコンシェルジュを実施した。</li> <li>・ 戸惑って来庁された人やキョロキョロと案内板を見ている人に積極的に声掛けをし手続先などを丁寧に案内し確実に担当課へ引き継いだ。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 声掛けした人が迷うことなく安心して手続などができた。</li> <li>・ 職員が市役所の各部署の業務について理解を深められ、職員の意識改革に繋がった。</li> <li>・ 来庁者からは、「よかった」などの感想を聞くことができコンシェルジュの必要性等を再検証する必要があると認識できた。</li> <li>・ コンシェルジュは、繁忙期には必要だが、常時必要ではないことがわかった。</li> </ul>	—
H26	実施(多機能発券機の設置)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 秘書課と連携し、職員研修として市役所1階でコンシェルジュ研修を7月から10月に実施した。</li> <li>・ 戸惑って来庁された人に積極的に声掛けをし手続先などを丁寧に案内し確実に担当課へ引き継いだ。</li> <li>・ 証明窓口の床面に案内シートを設置した。</li> <li>・ 職員が窓口の来庁者に今までよりも早く気づき、対応できるように職員の机などの配置を変更した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 積極的に声掛けをして手続先などに確実に案内することができ、来庁者の利便性が向上した。</li> <li>・ 職員が市役所の各部署の業務について理解を深められ、職員の意識改革に繋がった。</li> <li>・ 証明窓口の床面に案内シートを設置することで、来庁者にとってわかりやすい案内となり、迷わず並んでいただけるようになった。</li> <li>・ 職員の席から窓口の視界がよくなり、今までよりも早く来庁者の対応ができるようになった。</li> </ul>	—
行政経営プラン推進委員会からの意見(H27.9)			行政改革推進本部からの指示事項(H27.9)	

H27計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日常業務に影響がない時間に来庁者側(窓口カウンターの外)へ職員が出て、窓口の様子を観察するなど窓口の向上について研究し、市民サービスの向上に繋げる。</li> <li>・ 引き続き、秘書企画課と連携し、職員研修として岩倉市役所コンシェルジュ研修を行い職員の意識改革やスキルの向上を図る。</li> </ul>			
H27	実施(多機能発券機の設置)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ マイナンバー業務の開始に合わせ、多機能発券機の画面を改修するとともに、呼び出し表示を移設した。</li> <li>・ 案内係は配置していないが、証明窓口の混雑時には、職員がフロアで用件を聞き整理券を配布した。</li> <li>・ 秘書企画課と連携し、職員研修として岩倉市役所コンシェルジュ研修を7月から10月まで実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 多機能発券機の画面改修等を行うことによりマイナンバー制度に対応した来庁者にわかりやすい表示とすることができた。</li> <li>・ 職員がフロアで用件を聞くことにより、手続先などに確実に案内することができた。</li> <li>・ 証明窓口の混雑時に、職員が整理券を配布することにより、座って待っていただくことができた。</li> </ul>	—

資料16ページ

## 岩倉市行政経営プラン行動計画の計画期間(H23～H27)における総括

評価	○	評価理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民窓口課の証明窓口以外の業務に対応する多機能発券機2機を設置した。</li> <li>・案内係の配置をしなかったが、窓口の色分けやカウンターの仕切り、床面に案内シートを設置するなど、よりわかりやすい窓口となるよう努めた。</li> </ul>	今後の方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・証明窓口において立ったまま長時間お待たせすることがないように証明窓口専用の発券機の設置を検討するなど、よりスムーズな案内ができるよう研究する。</li> </ul>
----	---	------	--	-------	--

凡例 ◎：取組業務について、目標を達成した。  
 ○：取組業務の一部が未達成または修正して実施した。  
 △：取組業務が未着手又は大幅に目標を修正して実施した。

岩倉市行政経営プラン行動計画の計画期間(H23～H27)における総括

No.

6

行政経営プランの位置づけ		(1) 質の高い行政サービスの推進	①行政サービスの向上	
取組業務	がん検診申込み方法の改善		所管課	健康課
取組内容	① ホームページの活用 ・ 申請書、申込書及び記入例等をダウンロードできるようにする。 ・ 検診申し込み状況を効果的に公開していく。 ② 申し込み方法の拡大 ・ 往復はがき等の申し込みを取り入れる。			
効果見込	・ 申し込み情報の提供及び申し込み方法の改善により受診者の利便性を高め市民サービスの向上を図る。 ・ より多くの市民に受診していただくため、申し込みの利便性を高めるとともに検診の情報を配信することにより申し込みの機会を拡大し、申込者の増加を図る。			
	目標	実施内容	実施効果	効果額(千円)
H23	検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>事前申込み受付件数(窓口受付)は、平成23年度6,109件、平成22年度6,173件。</li> <li>課のグループ内で申し込み方法拡大に向け打合せ会議を実施した。</li> <li>他市町の資料を収集した。</li> <li>一部電話での申込みを開始した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>打合せ会議や資料の収集により、申し込み受付方法の課題を整理した。</li> <li>市民の利便性を図ることができた。</li> </ul>	—
H24	検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>他市町の資料収集を進めるとともに、岩倉病院が平日検診だけだったものを、土曜日検診の実施をお願いした。</li> <li>電話での申込みの継続を実施し、ホームページを利用した申込み・検診状況の公開・往復はがきによる検診の申請を検討した。</li> <li>がん検診の概略等を説明した「がん検診ガイド」の作成を検討した。</li> <li>平成24年度の受付件数は6,157件となった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成25年度に向けて、岩倉病院での毎月第1土曜日午前中の検診の実施の了解を得た。</li> <li>ホームページで検診申込書の書式を決定した。</li> <li>往復はがきによる申し込みを決定した。</li> <li>がん検診の電話予約を、平成23年度は土・日の乳がん・子宮頸がん検診だけだったものを、平成24年度からは、平日の乳がん・子宮頸がん・胃がん検診にも拡大をした。</li> <li>平成24年度のがん検診の受診率は、26.2%であった。</li> </ul>	—
H25	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>岩倉市がん検診ガイドを配布した。(公共施設・保健推進員・保健センターなど約800部)</li> <li>申込み様式をホームページに掲載、ダウンロードにより16件の申込みがあった。</li> <li>検診状況をホームページで公開した。</li> <li>往復はがきの申込みを開始し、利用者が11人いた。</li> <li>25年度からは岩倉病院での乳がん検診(無料クーポン対象者)で土曜日の検診を月1回実施した。</li> <li>25年度の電話受付件数は、371件。</li> <li>25年度の受付件数は、5,903件。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申込み様式のダウンロードが可能になり、検診会場での手続きがスムーズになった。</li> <li>検診状況の公開により電話問い合わせが減少した。</li> <li>往復はがきの申込みにより申込方法の選択肢は拡大されたが、返信(日程通知)後に電話で変更があるなど、利用効果は低い。</li> <li>電話の申込み受付は3年目となり、利用者にとって申込みが容易になった。</li> <li>土日検診の受診者に対する電話申込みの割合が40%を超え、利用拡大効果が現れた。</li> <li>25年度のがん検診受診率は24.4%であった。</li> </ul>	—
H26	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>岩倉市けん診ガイド・カラーポスター・チラシを配布した。けん診ガイドブックについては、平成25年度に比べ200部多く作成し、公共施設・保健推進員のほか商工会・医師会・歯科医師会などに配布した。(計1000部)</li> <li>申込み様式をホームページに掲載、ダウンロードにより6件の申込みがあった。</li> <li>検診申し込み状況をホームページで公開した。</li> <li>往復はがきの申込みが8人あった。</li> <li>平成26年度の電話受付件数は347件</li> <li>平成26年度の受付件数は6,037件</li> <li>岩倉病院での乳がん検診(無料クーポン対象者)は土曜日の月1回実施に加え、平成25年度からは10月第3日曜日の受診も継続して実施した。</li> <li>検診案内のほっと情報メールを随時配信した。</li> <li>肺がん検診と特定健康診査を同時に実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話による予約受付は4年目となり、利用者にとって申込みが容易になり、受診者数に対する電話の申込み割合は平均1割を超え、利用が定着した。</li> <li>特定健康診査と肺がん検診の同時実施により利便性、受診率が向上した。</li> <li>平成26年度のがん検診受診率は27.0%であった。</li> </ul>	—
行政経営プラン推進委員会からの意見(H27.9)	・ 個別検診の種類を増やすなど、何らかの形で受診率の向上に取り組んでほしい。		行政改革推進本部からの指示事項(H27.9)	・ 個別検診の種類を増やすなど、受診率の向上に取り組むこと。
H27計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページから申込み様式のダウンロードができるよう継続して掲載していく。</li> <li>ホームページに検診の申し込み状況を公開していく。</li> <li>電話申込みを継続して実施する。</li> <li>往復はがきによる申込みを検討する。</li> <li>上記以外に周知方法や実施体制の改善について検討し、受診率の向上を図る。</li> </ul>			

岩倉市行政経営プラン行動計画の計画期間(H23～H27)における総括

H27	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成26年度と同様に、岩倉市けん診ガイド、ポスター、チラシを配布した。</li> <li>申込み様式をホームページに掲載、ダウンロードにより8件の申込みがあった。</li> <li>検診申込み状況をホームページで公開した。</li> <li>往復はがきの申込みが27人あった。</li> <li>平成27年度の電話受付件数は539件。</li> <li>平成27年度の受付件数は5,948件（受診者数5,740人）。</li> <li>岩倉病院での乳がん検診（無料クーポン対象者）は土曜日の月1回実施と、10月第3日曜日の受診も継続して実施した。</li> <li>検診案内のほっと情報メールを随時配信した。</li> <li>肺がん検診と特定健康診査を同時に実施した。</li> <li>乳がんと胃がん検診の個別検診を新たに実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成27年度から新たに実施した個別検診の受診者数は、乳がん検診129人、胃がん検診41人であった。</li> <li>平成27年度のがん検診受診率は22.9%であった。</li> </ul>	—
-----	----	--	--	---

資料17～19ページ

評価	○	<p>評価理由</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページの活用として、申込書等のダウンロードや、検診の申し込み状況を公開、また、電話や往復はがきでの申し込みを取り入れた結果、電話や往復はがきでの申し込み者数は年々増加したが、保健センター窓口での申し込みが必要ながん検診（個別検診は除く）の申込者数及び受診者数の増加にはつながらなかった。</li> <li>がん検診全体の受診者数は、申し込み方法や検診体制の改善により平成23年度は8,450人であったが、平成27年度は9,050人で600人増加した。</li> </ul>	今後の方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>より多くの市民に受診していただくため、申し込みの方法や情報提供方法を再検討する。</li> <li>けん診ガイドの内容を見直し、より分かりやすい周知に努める。</li> <li>個別検診の拡大を図る。</li> </ul>
----	---	--	-------	--

凡例 ◎：取組業務について、目標を達成した。  
 ○：取組業務の一部が未達成または修正して実施した。  
 △：未着手または大幅に目標を修正して実施した。

岩倉市行政経営プラン行動計画の計画期間(H23～H27)における総括

No. 7

行政経営プランの位置づけ		(1) 質の高い行政サービスの推進	① 行政サービスの向上	
取組業務	水道施設の耐震化		所管課	上下水道課
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>水道施設の耐震化計画については、平成23年度に策定する地域水道ビジョンの中で、水道施設の基本的な耐震計画を立てるが、特に、管路の具体的な耐震化計画については、平成24年度実施予定の管路耐震化計画策定業務の中で、布設年度から更新対象管路を選定し、重要度、優先度を考慮しながら、財政計画を踏まえた管路の耐震化計画を策定する。</li> </ul>			
効果見込	<ul style="list-style-type: none"> <li>水道施設（建屋）の耐震化率 平成22年度 100%</li> <li>管路の耐震化率（実績） 平成21年度 9.2% 平成22年度 9.5%</li> </ul> <p>※平成22年度の愛知県の平均 32.8% 平成22年度の全国の平均 18.4%</p>			
	目標	実施内容	実施効果	効果額（千円）
H23	検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域水道ビジョンの策定業務の中で、水道施設の基本的な耐震計画を策定した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本的な耐震計画を立てることで、今後の管路の耐震化の方針が決定できた。</li> </ul>	—
H24	検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>「岩倉市水道ビジョン」の計画に沿って、管路耐震化計画を策定した。</li> <li>管路の耐震化率（実績） 平成23年度 11.5% 平成24年度 11.5%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>基幹管路を対象に、今後の管路耐震化計画の方針が決定できた。</li> </ul>	—
H25	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成24年度に策定した管路耐震化計画に基づいて、基幹管路の耐震化に向け、配水基幹管路布設替工事の実施設計を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>管路耐震化計画に基づき、平成26年度の配水管の耐震化工事を実施するための詳細設計ができた。</li> </ul>	—
H26	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成25年度に行った配水基幹管路布設替工事の実施設計により、基幹管路を530mの区間耐震管で布設替えを行い、耐震化率の向上を図った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>耐震化率は、2.5ポイント上昇し14%となった。</li> </ul>	—
行政経営プラン推進委員会からの意見 (H27.9)			行政改革推進本部からの指示事項 (H27.9)	
H27計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成26年度に作成した平成27年度実施分の実施設計を基に、耐震化工事を行い耐震化率の向上を図る。</li> </ul>			
H27	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成26年度に行った配水基幹管路布設替工事の実施設計により、基幹管路を867mの区間耐震管で布設替えを行い、耐震化率の向上を図った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>耐震化率は、4.8ポイント上昇し18.8%となった。</li> </ul>	—

資料20～24ページ

評価	◎	評価理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>基幹管路を布設するルートについて、施工性や将来的な維持管理等を考慮し、一部ルートの見直しを行ったが、計画通り耐震管による布設替工事を進め、耐震化率を向上させることができた。</li> </ul>	今後の方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>学校・病院等近辺の配水支管については、基幹管路の耐震化工事を進めながら効率的な施工を検討し、耐震化を進めていく必要がある。</li> </ul>
----	---	------	--	-------	---

凡例 ◎：取組業務について、目標を達成した。  
○：取組業務の一部が未達成または修正して実施した。  
△：取組業務が未着手又は大幅に目標を修正して実施した。

岩倉市行政経営プラン行動計画の計画期間(H23～H27)における総括

No. 8

行政経営プランの位置づけ		(1) 質の高い行政サービスの推進	① 行政サービスの向上	
取組業務	図書館における開館日の拡大		所管課	生涯学習課
取組内容	<p>・ 現在、基本的に月曜日は休館しているが、平成28年度から月曜祝日がない月の第1月曜日を開館している。また、夏休み期間中の月曜日や、ハッピーマンデー等月曜日の祝日の開館も行っている。週休日をなくすための人的・予算的な問題点を検討し、将来的には毎日開館（年末年始、図書整理による休館を除く）を目指す。</p> <p>・ 今後の予定                      平成24年度 夏休み期間中の月曜日開館                      平成25年度 月曜祝日の開館                      平成29年度 運用形態を検討しながら年末年始、館内整理日、特別整理期間（10日）を除くすべてを開館する。</p>			
効果見込	開館日を拡大することにより、市民サービスの向上を図る。			
	目標	実施内容	実施効果	効果額（効果額）
H23	138千人	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成23年度から、月末の館内整理日（休館）が土・日曜日と重なったときは、臨時開館することにした。（平成23年度は3回実施）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>年度目標の入館者数に比べ、1千人減（137千人）であった。</li> <li>要因としては、平成23年3月に市役所と生涯学習センターに返却用のブックポストを設置したため、返却のための来館者が減ったことも考えられる。</li> </ul>	—
H24	141千人	<ul style="list-style-type: none"> <li>夏休み期間中、月曜休館日（6日間）を開館することにより、特に図書を利用して調べ学習をする、児童・生徒の利便性が向上した。</li> <li>児童コーナー書架の一部を低いものに取り替え、小さな子どもにも利用しやすくした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>夏休み期間中の月曜開館来館者は、前週平日の平均と比較すると次のとおりであった。                          第1週は60.2%。                          第2週は59.8%。                          第3週は59.5%。                          第4週は71.9%。                          第5週は72.5%。                          第6週は86.4%。</li> <li>月曜開館が徐々に周知され、利用者が増加した。</li> <li>ただし、年間入館者数は135千人と目標値を下回った。</li> </ul>	—
H25	145千人	<ul style="list-style-type: none"> <li>夏休み期間中の月曜開館を実施し、来館者は前週平日の平均と比較すると次のとおりであった。                          第1週：75.6%                          第2週：35.1%                          第3週：66.4%                          第4週：72.6%                          第5週：75.3%                          第6週：69.7%</li> <li>月曜祝日は、9日間開館し、来館者は前土日の平均利用者数と比較すると次のとおりであった。                          4月29日：71.1%                          5月6日：102.6%                          7月15日：82.7%                          9月16日：53.1%                          9月23日：93.1%                          10月14日：87.3%                          11月4日：45.8%                          12月23日：75.4%                          1月13日：90.8%</li> <li>12月28日を開館した。                          12月中の冬休み期間平均利用者と比較すると116.4%であった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>夏休み期間中や月曜祝日開館等を開館することで図書を活用した学習をする、児童生徒の利便性が向上した。</li> <li>年間利用者は、137千人となり、昨年度より2千人増加した。</li> </ul>	—
H26	146千人	<ul style="list-style-type: none"> <li>夏休み期間中の月曜開館を実施し、来館者は前週平日の平均と比較すると次のとおりであった。                          第1週：135.5%、第2週：62.2%、第3週：55.7%、第4週：81.6%、第5週：75.0%</li> <li>月曜祝日は、7日間開館し、来館者は前土日の平均利用者数と比較すると次のとおりであった。                          5月5日：76.4%、7月21日：90.0%、9月15日：68.5%、10月13日：60.5%、11月3日：84.5%、11月24日：92.2%、1月12日：86.6%</li> <li>第3火曜日に赤ちゃんお話を開催し、101人の参加があった。</li> <li>視聴覚障害者等への音訳図書22作品を延べ26人に提供した。（平成26年度から開始）</li> <li>読み聞かせボランティア養成講座を開催し、25人の出席があった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>児童図書の貸出冊数が前年度に比べて1.1%(1,844冊)増加した。</li> <li>年間利用者は、133千人となり、昨年度より4千人減少した。</li> </ul>	—

## 岩倉市行政経営プラン行動計画の計画期間(H23～H27)における総括

行政経営プラン推進委員会からの意見(H27.9)	・大人向けのイベントを開催するなど、子どもだけでなく、様々な年代の市民が利用したくなる工夫を考えてほしい。	行政改革推進本部からの指示事項(H27.9)	・多世代に魅力ある図書館づくりを進め、利用者の増加を目指すこと。
--------------------------	---	------------------------	----------------------------------

H27計画	・図書館運営の費用対効果を考慮しつつ効果的な運営を検討する。
-------	--------------------------------

H27	147千人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夏休み期間中の月曜開館を実施し、来館者は平日と変わらないようになり、夏休み月曜開館について市民に周知が徹底された。</li> <li>・毎週土曜日に図書館でのおはなし会には、622人の参加があった。</li> <li>・第3金曜日の図書館でのおはなし会には75人の参加があった。</li> <li>・毎週土曜日の生涯学習センターでのおはなし会には316人の参加があった。</li> <li>・第1、2、3、水曜日の生涯学習センターでのおはなし会には582人の参加があった。</li> <li>・視聴覚障害者等への音訳図書53作品を延べ15人に提供した。(平成26年度から開始)</li> <li>・読み聞かせボランティア養成講座を開催し、25人の出席があった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・児童図書の貸出冊数が前年度に比べて10.1%(9,087冊)増加した。</li> <li>・年間利用者は、137千人となり、昨年度より4千人増加した。</li> <li>・費用対効果については、パート賃金などの増加はあったが、利用点数増加や利用者の増加が認められたので効果はあったと考えられる。</li> </ul>	—
-----	-------	---	--	---

評価	◎	評価理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成25年度から開館日を拡大したことにより、利用者の増加が図られた。</li> <li>・平成27年度は、全体的に貸し出し冊数が増加し、特に児童図書については昨年度実績の10%(9,000冊)を超える増加があった。なお、利用者数も平成26年度に比べ4,300人ほど増加した。</li> </ul>	今後の方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も開館を増やすための人的・予算的な問題点を検討し、将来的には毎日開館(年末年始、図書整理による休館を除く。)を目指す。</li> </ul>
----	---	------	--	-------	--

凡例 ◎：取組業務について、目標を達成した。  
 ○：取組業務の一部が未達成または修正して実施した。  
 △：取組業務が未着手又は大幅に目標を修正して実施した。

岩倉市行政経営プラン行動計画の計画期間(H23～H27)における総括

No. 9

行政経営プランの位置づけ		(1) 質の高い行政サービスの推進	①行政サービスの向上	
取組業務	ホームページによる監査結果の公開		所管課	監査委員事務局
取組内容	・現在、決算監査意見書をホームページにより公開しているが、さらに定期監査、行政監査などの監査結果をホームページにより公開していく。			
効果見込	監査結果を公開することにより、行政の透明性、信頼性の向上が図られる。			
	目標	実施内容	実施効果	効果額(千円)
H23	検討	・県内38市のホームページでの監査結果公開状況を調査した。 ①県内38市中、何らかの監査結果をホームページで公開している市・・・23市 ②その内、決算審査意見書以外の監査結果も公開している市・・・17市	・決算審査意見書に加え、定期監査、行政監査、工事監査についても監査結果をホームページで公開する方針とした。	—
H24	実施	以下の監査結果について報告書等をホームページに掲載した。 ・決算審査意見書(平成22・23年度分) ・定期監査報告書(平成23・24年度分) ・工事監査報告書(平成23・24年度分) ・行政監査報告書(平成23年度分) ・職員措置請求の監査結果(住民監査請求結果報告書)(平成24年度分・2件)	・監査結果を監査の種類ごとに公開することにより、行政の透明性、信頼性の向上が図られた。	—
H25	実施	・引き続き以下の監査結果報告書等をホームページに掲載した。 ・決算審査意見書(平成24年度分) ・定期監査報告書(平成25年度分) ・工事監査報告書(平成25年度分)	・監査結果を公開することにより、行政の透明性、信頼性の向上が図られた。	—
H26	実施	・引き続き以下の監査結果報告書等をホームページに掲載した。 ・平成25年度決算審査意見書 ・平成26年度定期監査報告書 ・平成26年度工事監査報告書	・監査結果を公開することにより、行政の透明性が高まり、信頼性が向上した。	—
行政経営プラン推進委員会からの意見(H27.9)	・「信頼性が向上した」とあるが、ホームページに公開しただけでは具体的な効果とはいえない。評価できる指標に基づく実施効果を記載すること。		行政改革推進本部からの指示事項(H27.9)	・評価できる指標に基づく実施効果を記載すること。

H27計画	・決算審査、定期監査、行政監査などの監査結果を公開する。			
H27	実施	・引き続き以下の監査結果報告書等をホームページに掲載した。 ・平成26年度決算審査意見書 ・平成27年度定期監査報告書 ・平成27年度工事監査報告書 ・実施効果を評価できる指標の設定はできなかった。	・実施効果を評価できる指標の設定は難しいが、監査結果の公開により行政の透明性の向上が図られ、監査対象課においては、業務に対する責任感、緊張感が高まった。	—

評価	◎	評価理由	・平成23年度以降に実施した監査結果及び決算審査意見書をホームページで公開することができた。	今後の方針	・各種監査結果や決算審査意見書のホームページでの公開を継続していく。
----	---	------	--	-------	------------------------------------

凡例 ◎：取組業務について、目標を達成した。  
○：取組業務の一部が未達成または修正して実施した。  
△：取組業務が未着手又は大幅に目標を修正して実施した。



岩倉市行政経営プラン行動計画の計画期間(H23～H27)における総括

No. 10

行政経営プランの位置づけ		(1) 質の高い行政サービスの推進	② 民間活力の積極的活用	
取組業務	民間活力等の検討		所管課	秘書企画課（企画財政課）
取組内容	<p>・ 行政の行う公共的サービスに民間の活力やノウハウを生かし、良質で効率的な行政運営を推進し、市民との協働という視点で進める民間委託等の基本的な考え方については、平成20年度に「民間委託等検討ガイドライン」にまとめられたところであるが、時代背景や制度の変化も速く、常に、ブラッシュアップし、実践していく必要があるため、検討会議を設置し、適切に対応していくものとする。</p> <p>&lt;年度ごとの取組内容&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成23年度 検討</li> <li>・平成24年度 検討会議設置</li> </ul>			
効果見込	<p>民間の活力やノウハウを行政運営に生かすことができ、行政には発想しにくいサービスが展開できる可能性がある。また、協働という市民力が行政、自治に加われれば、まちづくりという側面においても魅力的なまちになっていく。検討会議を設置することにより、それらのことを全庁的な共通認識とし、検討することができる。</p>			

	目標	実施内容	実施効果	効果額（千円）
H23	検討	・ 行政課と企画財政課で、民間活力の検討に係る所管のあり方を協議をした。	・ 総合的かつ横断的に民間活力等の検討を行い調整する企画財政課と公の施設全体を統括する行政課とが、多角的に制度や運用をチェックすることが必要であることを改めて確認した。	—
H24	検討会議の設置	・ 民間委託等検討委員会の組織について検討したが、設置には至らなかった。	・ 民間委託等検討委員会の設置に向けて準備をすることができた。	—
H25	実施	・ 事務事業を執行するに当たり、そのあり方を協働という視点で検討するため、新たに「協働のあり方検討委員会」を市職員10人で構成し会議を開催した。	・ 委員会において、既存の民間委託等検討ガイドラインの考え方を整理、協働のあり方、新しい公共について検討することができた。	—
H26	実施	・ 委員会は開催できなかった。 ・ 施策評価シートの事務事業の事業種類に協働を追加することにより、事務事業における協働の取組状況をより詳しく把握することが可能となった。	・ 委員会を開催することはできなかったが、課内でガイドラインの見直しを検討することができた。	—

行政経営プラン推進委員会からの意見 (H27. 9)	行政改革推進本部からの指示事項 (H27. 9)
----------------------------	--------------------------

H27計画	<p>・ ガイドラインの見直しについて、課内で検討してきたことを基に、委員会を開催し検討を行っていく。</p> <p>・ 市の事業について、引き続きガイドラインに基づき、民間委託等を検討していく。</p>			
H27	実施	<p>・ 委員会を開催し、民間活力の活用に関しての社会情勢の変化について情報共有し、民間委託等ガイドラインの見直しの方向性などを確認することができた。</p> <p>・ 新規に民間委託等を検討する対象事案はなかった。</p>	<p>・ 次年度以降の民間委託等検討ガイドラインの見直しの検討に向けて、委員間で情報共有することができた。</p>	—

評価	○	評価理由	<p>・ 民間活力等の検討という取組業務について、検討会議として、協働のあり方検討委員会を設置した。しかしながら、委員間の情報共有にとどまっており、民間委託等検討ガイドラインの見直しは行っていない。</p>	今後の方針	<p>・ 継続して、協働のあり方検討委員会において、民間委託等検討ガイドラインの見直しについての検討を進める。</p>
----	---	------	---	-------	---

凡例 ◎：取組業務について、目標を達成した。  
 ○：取組業務の一部が未達成または修正して実施した。  
 △：取組業務が未着手又は大幅に目標を修正して実施した。