

第2期岩倉市行政経営プラン行動計画の令和元年度実績報告及び令和2年度計画（案）

No.	行政経営プランの位置づけ	取組業務	所管課	取組内容	効果見込	年度目標			行政経営プラン推進委員会からの意見	行政改革推進本部会議における指示事項	令和元年度の計画	令和元年度の実績 (実施内容)	令和元年度の実施効果	令和2年度の計画
						H30	R1	R2						
1	①人材の育成と効率的な組織運営の推進 ②組織の最適化と働きやすい職場環境づくり	行政需要等に応じた組織・機構の構築	秘書企画課	地方分権の進展や新たな行政課題に的確かつ柔軟に対応し、効率的な行政サービスを継続していくことのできる組織運営と市民にわかりやすい組織づくりを行う。 また、必要に応じて組織や機構の枠を超えたプロジェクトチームなどを編成し、戦略的かつ弾力的に課題解決に取り組む。	職員の適性や能力等を反映した職員配置と柔軟な組織体制を構築することにより、効果的・効率的な行政運営を行うことができるとともに、市民サービスの向上が図られる。	実施	実施	実施			<ul style="list-style-type: none"> 組織・機構の見直しによる効果を検証し、必要に応じて組織・機構のあり方を検討していく。 第5次総合計画策定に向けて設置した若手職員プロジェクトチームにおいて、総合計画の策定作業に関わりながら、施策や事業の提案に関わっていく。 	<p>①多様化する行政課題に対応できる連携した組織体制を整備するとともに、行政組織のスリム化を図るため、令和2年4月1日から市民部を廃止し、市民部に属していた市民窓口課を健康・医療の一体化を図るため健康福祉部へ、環境保全課を空家・空地など都市課題の推進を図るため建設部へ、税務課を歳入と歳出の連携を図るため総務部へ異動させる組織・機構の見直しを実施することとした。</p> <p>②若手職員プロジェクトチームには、10人の意欲ある若手職員が参加し、第5次総合計画の策定にあたり、本市のこれからのまちづくりを検討するために設置した市民まちづくり会議等に参加した。</p>	<p>①組織・機構の見直しに伴い、令和2年4月1日から決裁規程を見直し、部長から課長への権限委譲を行い、行政運営の迅速化を図りつつ、適格な決裁権者を設定することができるようにした。</p> <p>②若手職員プロジェクトチームの成果として、総合計画の策定過程における市民参加の機会に積極的に関わり、市民とともに市の課題について検討し、施策や事業の提案を行った。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 組織・機構の見直しによる効果を検証し、よりよい組織・機構となるよう検討していく。 引き続き、第5次総合計画策定に向けて設置した若手職員プロジェクトチームにおいて、総合計画の策定作業に関わりながら、施策や事業の提案に関わっていく。
				年次有給休暇等の取得について、次世代育成支援対策推進法に基づき策定した市特定事業主行動計画に規定する取組（年次有給休暇の取得促進・連続休暇等の取得促進・子どもの看護のための特別休暇の取得促進等）を推進する。	職務に専念しながら、職員が安心して結婚、出産、子育て、介護ができる「働きやすい職場環境」づくりが図られる。 ※年度目標…職員1人当たりの年次有給休暇平均取得日数10日／年以上	10日／年以上	10日／年以上	10日／年以上	<ul style="list-style-type: none"> 休暇取得ができていない課、できない課が偏在している。休暇が取得できるよう、組織風土を変えるための根本的な対策が必要である。 休暇を取得させるためには、管理職の姿勢を正さなければ解決されないと思われるので、部下の休暇取得状況を勤務評定に反映させる等、管理職をターゲットにした取組が必要である。 管理職とそれ以外の職員の休暇取得状況を比較し、分析してほしい。 振替休日が発生する課においても有給休暇が取れるよう、努力すべきである。 	<ul style="list-style-type: none"> 所属毎に休暇取得状況を分析し、休暇の取得が少ない所属に対して休暇取得促進を図るための取組を検討すること。 部下の管理という観点から、管理職に対し、部下職員の休暇取得をさせるための実効的な取組について検討すること。 管理職とそれ以外の職員の休暇取得状況について分析すること。 週休日の振替や祝日の勤務が多い所属において、休暇が十分に取得できるよう、検討すること。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、ワーク・ライフ・バランスの必要性の周知に努めるとともに、連続休暇等の取得促進を図る。 休暇制度の資料を作成し周知に努める。 	<p>①年次有給休暇の取得率向上に向けて、「記念日休暇」の取組を推進した。</p> <p>②市特定事業主行動計画の改定を行い、ワーク・ライフ・バランスの推進について、年次有給休暇等の計画表を所属ごとに作成する等の新たな取組を規定した。</p> <p>③職員向けに「育児、介護との両立支援ハンドブック」を作成し、周知を行った。</p> <p>④休暇取得が少ない職場や土日祝日の勤務が多い職場の所属長を対象にヒアリングを実施し、所属職員の取得状況を定期的に把握させ、取得日数が少ない職員への積極的な取得の働きかけについて依頼した。</p> <p>⑤管理職とそれ以外の職員の休暇取得状況の分析を行ったが、休暇の取得状況に相関関係はみられなかった。</p>	<p>①②④⑤年次有給休暇の平均取得日数は前年度を下回った。 ※令和元年度職員1人当たりの年次有給休暇平均取得日数：8.53日（対前年比：0.34日減）</p> <p>③「育児、介護との両立ハンドブック」を作成したことにより、育児制度や介護制度に関する休暇等について、職員に対し分かりやすく周知することができた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 市特定事業主行動計画（令和2年度から令和6年度）に規定する休暇取得促進の取組（年次有給休暇の取得促進・連続休暇の取得促進・子どもの看護のための特別休暇の取得促進）について、推進していく。 休暇の申請等に関する方法で行うことができるよう、システムの構築を研究する。
2		年次有給休暇等の取得促進	秘書企画課											<p>資料1 </p>
														<p>資料3 </p>

No.	行政経営プランの位置づけ	取組業務	所管課	取組内容	効果見込	年度目標			行政経営プラン推進委員会からの意見	行政改革推進本部会議における指示事項	令和元年度の計画	令和元年度の実績(実施内容)	令和元年度の実施効果	令和2年度の計画
						H30	R1	R2						
3	(1) 人材の育成と効率的な組織運営の推進 ① 組織の最適化と働きやすい職場環境づくり	時間外勤務の縮減	秘書企画課	ノー残業デー及び育児の日の推進、管理職員の業務マネジメントの推進、時間管理の手法などを取得する研修を実施する。また所属ごとにミーティングや朝礼を実施し、業務の確認・調整を行い、業務効率を上げるためのスケジュール管理に取り組む。	時間外勤務手当の縮減、職員の健康保持及び仕事と家庭との調和が図られる。 ※年度目標…職員1人当たりの時間外勤務時間数 94時間/年以下	94時間/年以下	94時間/年以下	94時間/年以下	・時間外勤務の多い課、少ない課が偏在している。残業時間を縮減するために、組織風土を変えるための根本的な対策が必要である。	・所属毎に時間外勤務状況を分析し、時間外勤務の多い所属に対して、集中的に時間外勤務縮減の取組を検討すること。	・ワーク・ライフ・バランスの必要性の周知に努めるとともに、毎週水曜日の「ノー残業デー」の取組や時間外勤務の事前申請・命令の徹底を図る。 ・管理職職員に対し、特定の職員に時間外勤務が集中しないような業務配分に努めるとともに、個人ではなく組織で仕事を行うよう、周知に努めていく。 ・幅広い職員が受講できるよう「タイムマネジメント研修」を実施していく。 ・時差出勤制及びフレックスタイム制について、県内自治体の調査結果を踏まえ、導入に向け研究をしている。	①時間外勤務の縮減のため、従来から実施している毎週水曜日の「ノー残業デー」や毎月19日の「育児の日」を推進した。また、愛知県が実施している「あいち・ワーク・ライフ・バランス推進運動2019」に賛同し、「愛知県内一斉ノー残業デー（11月20日）」における定時退庁を促した。 ②毎週水曜日の「ノー残業デー」の徹底のため、実施日の午後5時30分に庁内放送を行い、午後6時までの一斉退庁を促した。 ③毎年実施している「タイムマネジメント研修」の対象職員を主査級以下から主幹級以下の職員へ拡大し、時間管理能力の養成に努めた。 ④所属毎に時間外勤務状況を把握し、分析を行った。 ⑤時間外勤務の多い所属については、所属長にヒアリングを実施し、時間外勤務縮減のための意識啓発等を行うとともに、特定の職員に時間外勤務が集中しないように配慮を呼びかけた。 ⑥新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、通常の勤務時間から前後1時間ずつずらした時差出勤を実施し、勸奨を行った。	①②③④⑤⑥時間外勤務の縮減につながる取組により、時間外勤務の縮減に努めた結果、職員1人当たりの時間外勤務時間数を縮減することができた。 ⑤時間外勤務が多い部署の所属長を対象にヒアリングを実施し、時間外勤務縮減のための意識啓発を行った結果、全所属中19所属で職員1人当たりの時間外勤務時間数を縮減することができた。 ※令和元年度職員1人当たりの時間外勤務時間数 96時間(対前年度比：4時間減)	・市特定事業主行動計画に規定する時間外勤務の縮減の取組（育児を行う職員の時間外勤務の制限等の周知徹底・働き方の改革）を推進していく。 ・管理職職員が、特定の職員に時間外勤務が集中しないよう、業務配分に配慮するよう管理職に呼びかける。 ・幅広い職員が受講できるよう「タイムマネジメント研修」を実施していく。 ・時差出勤について、時間外勤務の縮減にも資すると考えられることから、令和2年度も引き続き実施していく。
4	② 人材育成の推進	人材育成基本方針の推進	秘書企画課	市人材育成基本方針に基づき、日々の仕事を通じて職員を育てる職場環境の構築、職員の能力や資質を伸ばす職員研修の実施、職員の意欲を高め、身に付けた知識や能力を生かす人事管理に取り組む。	やりがいを持って職務に取り組むことにより、職員の成長や組織の総合力の向上が見込まれる。	実施	実施	実施		・人材育成基本方針に掲げている取組について、推進をしていく。 ・平成31年度研修計画、職員提案制度などを基に、職員一人ひとりの意識改革やスキルアップに取り組んでいく。 ・第5次総合計画策定に向けて設置した若手職員プロジェクトチームにおいて、総合計画の策定作業に関わりながら、施策や事業の提案に関わっていく。	①人材育成基本方針に基づき、平成31年度職員研修計画を作成し、市独自研修の実施（1,461人受講）、及び研修機関が実施する研修に職員を派遣し（128人受講）、延べ1,589人の職員が研修を受講した。受講後は受講報告書やアンケート等の提出により、研修効果を測定した。 ②職員提案制度は、43件の提案があった。 ③若手職員プロジェクトチームには、10人の意欲ある若手職員が参加し、市民まちづくり会議等に参加した。	①研修等の実施により、職員の意識改革、スキルアップに繋がった。市独自研修では、92%の受講者から「大変有意義であった」又は、「有意義であった」と回答があった。 ②職員提案制度の実施により、自ら課題を発掘し、解決していく職員の育成に繋がった。	・人材育成基本方針に掲げている取組について、推進をしていく。 ・令和2年度研修計画、職員提案制度などを基に、職員一人ひとりの意識改革やスキルアップに取り組んでいく。	

資料7ページ

資料11ページ

No.	行政経営プランの位置づけ		取組業務	所管課	取組内容	効果見込	年度目標			行政経営プラン推進委員会からの意見	行政改革推進本部会議における指示事項	令和元年度の計画	令和元年度の実績(実施内容)	令和元年度の実施効果	令和2年度の計画
	H30	R1					R2								
5	① 人材の育成と効率的な組織運営の推進	② 人材育成の推進	救急業務の高度化	消防本部総務課	救急救命士の新規養成、処置拡大等研修受講、指導者の養成に取り組む。	救急業務の高度化に対応する専門性の高い職員を育成し、それに続く後進の目標となる等の波及効果を創出することにより、救命率向上にもつながる。 目標：運用救急救命士数（延べ認定資格数）。	10人 (38件)	12人 (44件)	13人 (49件)	・市民の安全・安心や、職員の休暇取得のために、人員の充実に取組んでほしい。		・救急救命士の養成1人、認定資格6件（包括下除細動2件、気管挿管1件、薬剤投与1件、処置拡大1件、薬剤投与指導者1件）を取得させるよう努める。	①救急救命士養成研修に1人を派遣し、また、救急救命士に対し、認定資格取得のための講習等を受講及び受験させた結果、薬剤投与指導者を含む6件の認定資格を取得した。 ②救急救命士の資格を持つ職員が1人退職した。	①②2人の救急救命士の運用を開始し、運用救急救命士は、12人体制となり、延べ認定資格数は44件となった。	・救急救命士の養成1人、認定資格6件（包括下除細動2件、薬剤投与2件、処置拡大1件、薬剤投与指導者1件）を取得させる。
									資料13						
6	③ 職員数の適正化		職員数の最適化	秘書企画課	再任用職員・嘱託職員・パート職員の任用・雇用及び高度な専門知識を持った人材の育成・採用をするとともに、職員の適性や能力等を反映した職員配置、市民ニーズや業務量に見合った職員数の管理に努める。	最適な職員配置や職員数の管理を行うことにより、効果的・効率的な行政運営を行うことができる。	実施	実施	実施			・所属長から令和2年度職員配置要望書を提出させ、各課の業務量にあった職員数を算定し、必要数を確保していく。 ・引き続き、再任用制度を積極的に活用し、知識と経験を有する人材を確保し、人的資源の有効活用を図っていく。 ・令和2年度から導入される会計年度任用職員制度について、例規整備や制度周知等、必要となる準備を的確に行っていく。	①令和元年5月に令和2年4月の各課の職員数（正規職員、嘱託職員など）について、所属長の要望に基づきヒアリングを実施し、令和2年4月1日の正規の職員数を383人とし、採用試験を実施した。 ②4人の定年退職者のうち、新たに3人（事務職1人、保健師1人、保育職1人）を令和2年4月1日に再任用職員として任用することとした。 ③令和2年度から導入される会計年度任用職員制度について、各職種の報酬額や勤務条件等を検討し、関連条例や規則等を整備した。 ④令和2年度の会計年度任用職員の任用と効果的な配置を行うため、所属長等とヒアリングを行った。 ⑤職務に対する適性、職場環境に対する意見、提案、異動希望等を申告する自己申告制度について、全ての職員から自己申告書の提出を受けた。	①採用試験を実施した効果として、令和2年4月1日に正規職員を4人採用することができたが、職員数は379人となり、定員にはなお4人が不足している。 ②再任用制度を積極的に活用し、様々な職種において、知識と経験を有する人材を確保することができた。 ③④会計年度任用職員については、所属長等のヒアリングにより、任用の必要性や勤務形態を決定することができた。 ⑤自己申告書を全ての正規職員から提出させたことにより、職員の適性や能力等を反映した配置を行うことができた。	・所属長から令和3年度職員配置要望書を提出させ、各課の業務量にあった職員数を算定し、必要数を確保していく。 ・引き続き、再任用制度を活用し、人的資源の有効活用を図っていくとともに、任期付職員制度等の多様な制度についての検討を行っていく。 ・会計年度任用職員制度については、適切に運用を行っていく。 ・引き続き、自己申告制度を実施し、適切な職員配置を行う。
								資料15	資料16						

No.	行政経営プランの位置づけ		取組業務	所管課	取組内容	効果見込	年度目標			行政経営プラン推進委員会からの意見	行政改革推進本部会議における指示事項	令和元年度の計画	令和元年度の実績(実施内容)	令和元年度の実施効果	令和2年度の計画
	H30	R1					R2								
7	(2) 持続可能な財政基盤の確立	① 歳入確保の強化	後期高齢者医療保険料の収納率の向上	市民窓口課	<p>安定的な後期高齢者医療制度の運営と負担の公平性を確保するため、効果的な収納対策に取り組む。</p> <p>新たな滞納者の発生を防ぐため、高齢者に配慮した通知をするとともに電話や訪問により納付を促す。また、納付忘れを防ぐため、口座振替を勧奨する。</p>	<p>分かりやすく伝えることにより納付に繋げ、収納率の向上を図る。また口座振替を勧奨することにより、納め忘れや初期未納を防ぎ、新たな滞納者の発生を抑制する。</p> <p>収納率目標(現年度分) 令和2年度 99.72%、99.40% (うち普通徴収分)</p> <p>※平成29年度 99.72%、99.40% (うち普通徴収分)</p>	99.72% (現年度分)	99.72% (現年度分)	99.72% (現年度分)	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護等の問題はありますが、滞納者に関する情報を収納関係部署で共有できるような仕組みを検討してほしい。 不納欠損を少なくする努力をしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> 滞納者に対して、組織横断的に対応する方法がないか、研究すること。 	<ul style="list-style-type: none"> 督促状送付時に、納付を促す分かりやすい文書を同封する。 初期未納対策を重点的な取組として、督促状送付後に電話催告を行うことなどこれまでの取組を継続していく。 滞納者には、定期的に納付相談を実施し納付を促す。 制度加入時や納付書発送時に口座振替依頼書を同封するとともに、口座振替受付サービスを周知し、口座振替を勧奨する。 5月、9月、12月に徴収強化月間を設け、電話催告や戸別訪問による徴収業務に取り組む。 納付相談や滞納処分に活用する財産調査や高額療養費支給の一時差止などの収納対策を状況に応じて積極的に実施する。 収納率向上推進委員会(令和元年度から名称変更)において収納率向上手法の検討を行う等、連携を図る。 	<p>①督促状送付時に、納付を促す分かりやすい文書を同封した。</p> <p>②初期未納者へ督促状発送時に電話催告するなど早期対応をし、新たな滞納者が発生しないように努めた。また、滞納者には納付相談を実施するとともに納付誓約とおりの納付がない滞納者には電話催告するなど継続した取組を行った。</p> <p>③制度加入時や納付書発送時に口座振替依頼書を同封するとともに、口座振替受付サービスを周知し、口座振替の勧奨に努め、令和元年度の口座振替登録359件のうち、登録件数の44.6%(対前年度比:16.2ポイント増)の160件が口座振替受付サービスの利用となった。</p> <p>④5月、9月、12月を徴収強化月間と定め、催告書発送者を対象に電話催告や戸別訪問による徴収業務に取り組み、119件(対前年度比:18件増)645,100円(対前年度比:208,900円減)を徴収した。</p> <p>⑤収納率向上推進委員会を2回開催し、収納率向上手法の検討を及び、連携手法について協議した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 収納率 現年度分99.62%(目標率99.72%に対し、0.1ポイント下回る) 普通徴収分99.12%(目標率99.40%に対し、0.28ポイント下回る) <p>⑤収納率向上推進委員会の実施効果については、別紙「『第2期岩倉市行政経営プラン行動計画の令和元年度実績報告及び令和2年度計画の評価結果報告書』における指摘事項に対する回答」を参照。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 初期未納対策を重点的な取組として、督促状送付後に電話催告を行うことなどこれまでの取組を粘り強く継続していく。 督促状送付時に、納付を促す分かりやすい文書を同封する。 滞納者には、定期的に納付相談を実施し納付を促す。 制度加入時や納付書発送時に口座振替依頼書を同封するとともに、口座振替受付サービスを周知し、口座振替を勧奨する。 5月、9月、12月に徴収強化月間を設け、電話催告や戸別訪問による徴収業務に取り組む。 納付相談や滞納処分に活用する財産調査や高額療養費支給の一時差止などの収納対策を状況に応じて積極的に実施する。 収納率向上推進委員会において収納率向上手法の検討を行う等、連携を図る。

資料17

資料18

No.	行政経営プランの位置づけ		取組業務	所管課	取組内容	効果見込	年度目標			行政経営プラン推進委員会からの意見	行政改革推進本部会議における指示事項	令和元年度の計画	令和元年度の実績(実施内容)	令和元年度の実施効果	令和2年度の計画
	H30	R1					R2								
8	(2) 持続可能な財政基盤の確立	① 歳入確保の強化	市税の収納率の向上	税務課	<p>安定的な税収を確保するために、現年の普通徴収課税分は、口座振替納付を推進する。</p> <p>滞納者には財産調査を徹底し、担税能力がありながら納付がない場合は、早期の滞納処分を実施するとともに、動産等を差押えた場合はインターネット公売を利用して効率的な換価を実施する。</p>	<p>歳入確保への取組を実施しながら、県内の平均収納率を目標に収納率の向上を図る。</p> <p>収納率目標 令和2年度 市税99.30% 滞納繰越分24.50% 国保92.00% 滞納繰越分23.50%</p> <p>※平成27年度 市税99.07% 滞納繰越分23.97% 国保90.97% 滞納繰越分23.42% 平成27年度(県内平均) 市税99.35% 滞納繰越分28.12% 国保93.66% 滞納繰越分21.40%</p>	(市税) 現年 99.20% 滞繰 24.30% (国保) 現年 91.50% 滞繰 23.48%	(市税) 現年 99.25% 滞繰 24.40% (国保) 現年 91.75% 滞繰 23.49%	(市税) 現年 99.30% 滞繰 24.50% (国保) 現年 92.00% 滞繰 23.50%	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護等の問題はあるが、滞納者に関する情報を収納関係部署で共有できるような仕組みを検討してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> 滞納者に対して、組織横断的に対応する方法がないか、研究すること。 	<ul style="list-style-type: none"> 自主的な納付がされない滞納者に対し、財産調査を行い、差押えを執行する。また、インターネット公売等も利用し、財産処分を行う等取組を強化する。 納税者の利便性の向上を図るため、口座振替受付サービスのイラストを令和元年度納税通知書の封筒に掲載して周知に努めた。新規に口座振替を登録した1,390件のうち、登録件数の34.3% (前年度と同率) の477件が口座振替受付サービスの利用であった。 ③毎月第3日曜日に休日納付窓口を開設し、納付の利便を図り、2,455,100円の納付があった。また、納付相談は30件であった。 ④収納率向上推進委員会を2回開催し、収納率向上手法の検討及び、連携手法について協議した。 	<p>①滞納者に対し、地区ごとに担当者を割り当て、戸別訪問や財産調査を行い、262件の差押えを実施した。また、差押した自動車1台をインターネット公売により、38,500円で売却した。</p> <p>②口座振替受付サービスのイラストを令和元年度納税通知書の封筒に掲載して周知に努めた。新規に口座振替を登録した1,390件のうち、登録件数の34.3% (前年度と同率) の477件が口座振替受付サービスの利用であった。</p> <p>③毎月第3日曜日に休日納付窓口を開設し、納付の利便を図り、2,455,100円の納付があった。また、納付相談は30件であった。</p> <p>④収納率向上推進委員会を2回開催し、収納率向上手法の検討及び、連携手法について協議した。</p>	<p>【市税】</p> <ul style="list-style-type: none"> 現年分99.19% (目標率99.25%に対し、0.06ポイント下回る) 滞納繰越分24.59% (目標率24.40%に対し、0.19ポイント上回る) <p>【国民健康保険税】</p> <ul style="list-style-type: none"> 現年分91.65% (目標率91.75%に対し、0.1ポイント下回る) 滞納繰越分20.01% (目標率23.49%に対し、3.48ポイント下回る) <p>④収納率向上推進委員会の実施効果については、別紙「『第2期岩倉市行政経営プラン行動計画の令和元年度実績報告及び令和2年度計画の評価結果報告書』における指摘事項に対する回答」を参照。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 自主的な納付がされない滞納者に対し、財産調査を行い、差押えを執行する。また、インターネット公売等も利用し、財産処分を行う等取組を強化する。 居所不明者に対し、居住実態調査を行い、職権消除等の整理をする。 納税者の利便性の向上を図るため、口座振替受付サービスのイラストを納税通知書に掲載し、利用を増加させる。 休日納付窓口により、平日来庁できない人の納税機会を拡大するとともに、納税相談を実施する。 収納率向上推進委員会を開催し、収納率向上手法の検討を行う等、連携を図る。

資料17

資料18

No.	行政経営プランの位置づけ	取組業務	所管課	取組内容	効果見込	年度目標			行政経営プラン推進委員会からの意見	行政改革推進本部会議における指示事項	令和元年度の計画	令和元年度の実績(実施内容)	令和元年度の実施効果	令和2年度の計画
						H30	R1	R2						
9	(2) 持続可能な財政基盤の確立 ① 歳入確保の強化	介護保険料の収納率の向上	長寿介護課	<p>安定的な介護保険事業の運営と保険制度としての負担と給付の公平性を確保するため、介護保険料の滞納者に対し、督促状の送付や電話催告により納付を求める。また、臨戸訪問による徴収を実施する。</p> <p>口座振替による納付を促し、新規滞納の抑制を図る。滞納により、介護サービス利用時に制限が生じる旨の説明を行い、納付に理解を求める。</p>	<p>現年分の未納額発生を抑えることで累積滞納額の拡大を抑制するとともに過年度分の徴収に努めて徴収額の向上を目指す。</p> <p>収納率目標（現年度分） 令和2年度 99.20%、91.00%（うち普通徴収分）</p> <p>※平成27年度 98.95%、過去5年間の平均：99.02%、88.69%（うち普通徴収分） 過去5年間の平均：90.27%</p> <p>平成26年度（県内平均） 99.08%、90.26%（うち普通徴収分）</p>	<p>99.10% (現年度分) 90.00% (うち普通徴収分)</p>	<p>99.15% (現年度分) 90.50% (うち普通徴収分)</p>	<p>99.20% (現年度分) 91.00% (うち普通徴収分)</p>	<p>・個人情報保護等の問題はありますが、滞納者に関する情報を収納関係部署で共有できるような仕組みを検討してほしい。</p> <p>・不納欠損を少なくする努力をしてほしい。</p>	<p>・滞納者に対して、組織横断的に対応する方法がないか、研究すること。</p>	<p>・文書による毎期ごとの督促のほか、電話で督促を行い新規滞納の抑制を図る。</p> <p>・年2回の一斉徴収に併せ、夜間徴収も実施する。</p> <p>また、一斉徴収の翌月に面談できなかった人へ再度電話催告を実施する。</p> <p>・滞納により、介護サービスの制限が生じる旨、説明を十分に行う。</p> <p>・滞納者の状況によっては、分納誓約書の提出を求める。</p> <p>・転出者に対しては、転出手続を行う際に、保険料の納付状況を確認し、未納分の保険料の徴収に努める。</p> <p>・保険料の未納に伴う給付制限について、一斉徴収前に未納者に対して送付する通知文書や督促状に記載する。</p> <p>・収納率向上推進委員会において収納率向上手法の検討を行う等、連携を図る。</p>	<p>①文書による毎期ごとの督促のほか、4月と10月の各2週間を一斉徴収期間として、日中及び夜間徴収を実施した。</p> <p>また、一斉徴収で面談できなかった人には電話催告を実施した。</p> <p>一斉徴収では、職員による戸別訪問を実施し、滞納が続く場合による給付制限の説明を行った他、滞納者の状況によっては、分納誓約書の提出を求めるなどし、収納に努めた。</p> <p>②滞納による給付制限実施対象者は6人。</p> <p>③一斉徴収実績 4月：訪問103件（面談44件、納付8件、119,800円徴収） 10月：訪問75件（面談32件、納付9件、185,400円徴収） その他の月：徴収を担当する職員による訪問徴収を15件実施し、4件の完納があった。</p> <p>④保険料の未納に伴う給付制限について、一斉徴収前に未納者に対して送付する通知文書や督促状に記載し、納付意識の向上に努めた。</p> <p>⑤転出者に対して、転出手続を行う際に、保険料の納付状況を確認し、未納がある人についてはその場で納付勧奨を行い未納分の保険料の徴収に努めた。</p> <p>⑥令和元年度の口座振替登録363件のうち、登録件数の25.1%（対前年度比：8.4ポイント増）の91件が口座振替受付サービスの利用となり、登録手続の簡素化が図られた。</p> <p>⑦収納率向上推進委員会を2回開催し、収納率向上手法の検討及び、連携手法について協議した。</p>	<p>・収納率 現年度分：99.05%（目標率99.15%に対し、0.1ポイント下回る） うち普通徴収分：88.48%（目標率90.50%に対し、2.02ポイント下回る）</p> <p>⑦収納率向上推進委員会の実施効果については、別紙「『第2期岩倉市行政経営プラン行動計画の令和元年度実績報告及び令和2年度計画の評価結果報告書』における指摘事項に対する回答」を参照。</p>	<p>・文書による毎期ごとの督促のほか、電話で督促を行い新規滞納の抑制を図る。</p> <p>・年2回の一斉徴収に併せ、夜間徴収も実施する。</p> <p>また、一斉徴収の翌月に面談できなかった人へ再度電話催告を実施する。</p> <p>・滞納により、介護サービスの制限が生じる旨、説明を十分に行う。</p> <p>・滞納者の状況によっては、分納誓約書の提出を求める。</p> <p>・転出者に対しては、転出手続を行う際に、保険料の納付状況を確認し、未納分の保険料を徴収する。</p> <p>・保険料の未納に伴う給付制限について、一斉徴収前に未納者に対して送付する通知文書や督促状に記載する。</p> <p>・収納率向上推進委員会において収納率向上手法の検討を行う等、連携を図る。</p>

資料17

資料18

No.	行政経営プランの位置づけ	取組業務	所管課	取組内容	効果見込	年度目標			行政経営プラン推進委員会からの意見	行政改革推進本部会議における指示事項	令和元年度の計画	令和元年度の実績(実施内容)	令和元年度の実施効果	令和2年度の計画
						H30	R1	R2						
10	(2) 持続可能な財政基盤の確立 ① 歳入確保の強化	給食費の収納率の向上	学校教育課	<p>学校と連携し、未納額を増加させないように早期から通知や面談を実施する。 中学校を卒業した未納保護者には電話催告や催告通知を送送するとともに、個別面談の実施を図るなど徴収に努める。</p> <p>収納率目標（現年度分） 平成28年度～令和2年度までの各年度 99.93%</p> <p>※平成27年度 99.93%、過去5年間の平均は99.81%</p>	<p>県内の平均収納率は99.67%であり、前回の行政経営プラン行動計画の目標を達成しているため、平成27年度の収納率を維持することを目標とする。</p> <p>収納率目標（現年度分） 平成28年度～令和2年度までの各年度 99.93%</p> <p>※平成27年度 99.93%、過去5年間の平均は99.81%</p>	99.93%	99.93%	99.93%	<p>・個人情報保護等の問題はありますが、滞納者に関する情報を収納関係部署で共有できるような仕組みを検討してほしい。 ・不納欠損を少なくする努力をしてほしい。</p>	<p>・滞納者に対して、組織横断的に対応する方法がないか、研究すること。</p>	<p>・在校生の未納に対し学校と連携を密にするとともに、特に卒業間近の未納がある保護者に在籍中に納付を促すことや、児童手当による納付の申出書の提出を依頼する。 ・平成30年度以前の中学校卒業者や市外転居者に対し未納通知送付、電話での納付依頼を行う。 ・収納率向上推進委員会において収納率向上手法の検討を行う等、連携を図る。</p>	<p>①学校と連携し、卒業間近の未納保護者に納付相談を実施した。また、児童手当による納付の申出書の提出を依頼し、給食費19件（12人、291,680円）を徴収した。 ②平成30年度以前の市外転出者に対しては、9月と3月に未納通知を送付するとともに、電話での納付依頼を行ったことができなかった。 ③収納率向上推進委員会を2回開催し、収納率向上手法の検討及び、連携手法について協議した。</p>	<p>・収納率現年度分 99.79%（目標率 99.93%に対し、0.14ポイント下回る） ⑤収納率向上推進委員会の実施効果については、別紙「『第2期岩倉市行政経営プラン行動計画の令和元年度実績報告及び令和2年度計画の評価結果報告書』における指摘事項に対する回答」を参照。</p> <p style="text-align: center;">資料17</p> <p style="text-align: center;">資料18</p>	<p>・在校生の未納に対し学校と連携を密にするとともに、特に卒業間近の未納がある保護者に在籍中に納付を促すことや、児童手当による納付の申出書の提出を依頼する。 ・令和元年度以前の中学校卒業者や市外転出者に対し未納通知を送付し、電話での納付依頼を行う。 ・収納率向上推進委員会において収納率向上手法の検討を行う等、連携を図る。</p>
11		保育料の収納率の向上	子育て支援課	<p>園児在園中に保育料が納付されるよう、子育て支援課と保育園が連携して滞納状況の説明など督促を実施する。 滞納者の世帯状況等を把握し支払能力に応じて、分納誓約書の提出を求める。</p> <p>収納率目標（現年度分） 平成28年度～令和2年度までの各年度 99.96%</p> <p>※平成27年度 99.78%</p>	<p>早期に未納額の発生を抑えることで収納率の向上を図る。</p> <p>収納率目標（現年度分） 平成28年度～令和2年度までの各年度 99.96%</p> <p>※平成27年度 99.78%</p>	99.96%	99.96%	99.96%	<p>・個人情報保護等の問題はありますが、滞納者に関する情報を収納関係部署で共有できるような仕組みを検討してほしい。 ・不納欠損を少なくする努力をしてほしい。</p>	<p>・滞納者に対して、組織横断的に対応する方法がないか、研究すること。</p>	<p>・園児が卒園する前に保育料が納付されるよう保育グループ職員と園長とで日常的に情報交換を行い、連携して未納者に対し督促・説明を行い早期の納付を促すこと、市外へ転出した場合であっても継続して納付勧奨や戸別訪問を行う。 ・滞納分の保育料について児童手当からの徴収の申請の積極的な勧奨を行う。 ・収納率向上推進委員会において収納率向上手法の検討を行う等、連携を図る。</p>	<p>①納付期限後に督促状を送付し、5月と11月に催告書を送付した。 ②各保育園長が随時、保護者に対する納付勧奨に努めた。 ③5月と12月に戸別訪問を実施し、必要に応じて分納誓約書の提出を求めた。 ④戸別訪問実績 5月 訪問9件（約束3件 児童手当から徴収の同意1件） 12月 訪問8件（納付3件 10,350円 約束2件 児童手当から徴収の同意3件） ⑤児童手当から徴収4件 215,400円 ⑥収納率向上推進委員会を2回開催し、収納率向上手法の検討及び、連携手法について協議した。</p>	<p>・収納率 現年度分 99.80%（目標率99.96%に対し、0.16ポイント下回る） ⑥収納率向上推進委員会の実施効果については、別紙「『第2期岩倉市行政経営プラン行動計画の令和元年度実績報告及び令和2年度計画の評価結果報告書』における指摘事項に対する回答」を参照。</p> <p style="text-align: center;">資料17</p> <p style="text-align: center;">資料18</p>	<p>・園児が卒園する前に保育料が納付されるよう保育グループ職員と園長とで日常的に情報交換を行い、連携して未納者に対し督促・説明を行い早期の納付を勧奨する。 ・市外へ転出した場合であっても継続して納付勧奨や戸別訪問を行う。 ・滞納分の保育料について児童手当からの徴収の申請の積極的な勧奨を行う。 ・収納率向上推進委員会において収納率向上手法の検討を行う等、連携を図る。</p>

No.	行政経営プランの位置づけ	取組業務	所管課	取組内容	効果見込	年度目標			行政経営プラン推進委員会からの意見	行政改革推進本部会議における指示事項	令和元年度の計画	令和元年度の実績(実施内容)	令和元年度の実施効果	令和2年度の計画
						H30	R1	R2						
12	②持続可能な財政基盤の確立 ①歳入確保の強化	放課後児童健全育成手数料の収納率の向上	子育て支援課	<p>子育て支援課と放課後児童クラブが連携し収納率100%を維持する。また、滞納者については、世帯状況等を把握しながら支払能力に応じ分納誓約書の提出を求める。</p>	<p>早期に未納額の発生を抑えることで収納率の向上を図る。</p> <p>収納率目標(現年度分) 平成28年度～令和2年度までの各年度 100.0%</p> <p>※平成27年度 100.0%</p>	100.00%	100.00%	100.00%	<p>・個人情報保護等の問題はありますが、滞納者に関する情報を収納関係部署で共有できるような仕組みを検討してほしい。</p> <p>・不納欠損を少なくする努力をしてほしい。</p>	<p>・滞納者に対して、組織横断的に対応する方法がないか、研究すること。</p>	<p>・児童の在籍中に放課後児童健全育成手数料が納付されるよう引き続き未納者に対し督促・説明を行い収納率の向上に努める。</p> <p>・市外へ転出した場合であっても継続して納付勧奨や戸別訪問を行う。</p> <p>・夏休みや冬休み等の学校の長期休業日のみの利用者についても口座振替を実施する。</p> <p>・収納率向上推進委員会において収納率向上手法の検討を行う等、連携を図る。</p>	<p>①納付期限後に督促状を送付した。</p> <p>②各児童館職員から送迎の際など、随時、保護者に対して納付の督促・説明を行い収納率の向上に努めた。</p> <p>③夏休み以降の長期休業日のみの利用者について、口座振替を実施した。</p> <p>④収納率向上推進委員会を2回開催し、収納率向上手法の検討及び、連携手法について協議した。</p>	<p>・収納率 現年度分 100.00%</p> <p>④収納率向上推進委員会の実施効果については、別紙「『第2期岩倉市行政経営プラン行動計画の令和元年度実績報告及び令和2年度計画の評価結果報告書』における指摘事項に対する回答」を参照。</p>	<p>・児童の在籍中に放課後児童健全育成手数料が納付されるよう引き続き未納者に対し督促・説明を行い早期の納付を勧奨する。</p> <p>・市外へ転出した場合であっても継続して納付勧奨や戸別訪問を行う。</p> <p>・市外へ転出予定で納付書対応者の場合は、転出前に納付が完了できるように対処する。</p> <p>・夏休み等の学校の長期休業日のみの利用者についても口座振替を実施する。</p> <p>・収納率向上推進委員会において収納率向上手法の検討を行う等、連携を図る。</p>
				<p>必要な行政サービスをその受益に応じた適正な費用負担によって持続的に提供できるようにするため、サービス提供に係る経費とのバランスを考慮し、応能割と応益割の考え方により、使用料、手数料等の適正化を図る。令和元年10月からの消費税増税の転嫁を含め、見直しを行っていく。</p>	<p>受益者負担の適正化が図られる。</p>	検討	実施	実施	<p>・コスト計算の結果を生かす機会の到来に備えて将来的に活用できるようにしておいてほしい。</p>	<p>・使用料等の見直しについて継続的に研究すること。</p>	<p>・再検討の結果をもとに方針を決定する。</p>	<p>①消費税率の引上げに伴う令和2年4月からの施設使用料等の料金改定に向けて改正条例が議決された。市民周知については、各施設への掲示をはじめ、広報紙(12、3、4月号)やホームページ、施設予約システム等を活用した。</p>	<p>①これまで改定してこなかった施設使用料等について、消費税相当分の値上げを実施できた。</p>	<p>・使用料等の見直しによる利用者数の推移を調査し、影響を検証する。</p>
13		使用料、手数料等の適正化	行政課											

資料17

資料18

No.	行政経営プランの位置づけ	取組業務	所管課	取組内容	効果見込	年度目標			行政経営プラン推進委員会からの意見	行政改革推進本部会議における指示事項	令和元年度の計画	令和元年度の実績 (実施内容)	令和元年度の実施効果	令和2年度の計画
						H30	R1	R2						
14	② 持続可能な財政基盤の確立	① 歳入確保の強化	クレジットカード収納の実施	税務課	市税の新たな納付方法として、自宅でも納付できるクレジットカード収納を導入し、納税者の利便性の向上を図る。	クレジットカード収納は、納税通知書があればパソコンや携帯端末（スマートフォンを含む。）などインターネットで手続きができるため、場所を問わず納付できるメリットがある。カード利用時にはポイントがたまり、また、手元に現金がなくても納付が可能であることと、支払いをリボ払いにすれば自分で分割納付を設定することができるなど納税者の利便性が向上する。	検討	検討	実施	・クレジットカード収納の実施は、収納率の向上策ではなく、納税者の利便性の向上であるので、費用対効果を見極めて導入を検討してほしい。	・引き続き、近隣市の実施状況と利用状況を調査し、費用対効果を検証する。 ・スマートフォンを活用したキャッシュレス決済なども併せて検討する。	①近隣市の実施状況を調査した結果、利用者率については、見込みを下回る結果となったとの回答だった。また、クレジット収納の導入により、収納率が向上しているという結果には至っていないとの回答であり、クレジット収納の需要の有無については、継続して情報収集が必要となった。 ②コンビニ収納の委託業者とスマートフォンを活用したキャッシュレス決済の導入について協議した。	②スマートフォンを活用したキャッシュレス決済について、他の自治体の導入状況やシステムの改修費用等の情報を取得することができた。	・クレジットカード収納については、費用対効果を見極めるため、近隣市の状況などの情報収集を継続する。 ・スマートフォンによるキャッシュレス決済は、納税者が金融機関の窓口やコンビニエンスストアの店頭に出向く必要がなく、自宅から納付することができる。人と人との接触抑制効果があり、新型コロナウイルス感染症対策として有効であること、また、導入費用が比較的抑えられることから、導入を検討する。
15	② 積極的な財源確保	② 積極的な財源確保	ふるさといわくら応援寄附金の積極的な推進	秘書企画課	ふるさといわくら応援寄附金制度本来の趣旨を理解した上で、地元の特産品等や岩倉市を全国にPRする絶好の機会と捉え、お礼の品を幅広く発掘するとともに、岩倉市のふるさといわくら応援寄附金制度、お礼の品を積極的にPRし、寄附金を確保する。	幅広いお礼の品の発掘、積極的なPRにより、全国に岩倉市及び特産品をPRすることができ、地域産業の振興につながる。また、多くの岩倉市への応援の気持ちと寄附金を確保することができる。 目標額： 平成30年度～令和2年度までの各年度 36,919千円 (積算根拠) 平成29年度寄附金額(歳入)－平成29年度寄附金謝礼等支出額(歳出)	36,919千円	36,919千円	36,919千円	・引き続き、体験型プログラムの検討などお礼の品を追加していくとともに積極的にPRし、ガバメントクラウドファンディング等を含めた新たな寄附方法を検討して寄附金を確保する。	①お礼の品を随時追加し、令和元年度当初の72種類から、体験型を含む97種類とした。また、岩倉市の魅力がまったお土産開発を目的としたガバメントクラウドファンディングを実施した。 加えて、新たな利用サイトの導入を検討するとともに、転出者へパンフレットを配布するなど寄附金確保に努めた。	①お礼の品の追加などの効果もあり、目標金額を上回る実績を残すことができた。 目標金額：36,919,000円 実績： 129,141,912円(歳入) -53,050,654円(歳出) =76,091,258円 参考：R1市民税影響額△80,577,785円	・引き続き、寄附者のニーズに沿ったお礼の品を追加していくとともに積極的にPRし、寄附金を確保する。	
16			土地開発基金保有土地の適正化	行政課	土地開発基金保有土地について、その性質ごとに区分し、区分ごとの取扱いの方針を定めることで、適正な管理を図る。	土地開発基金保有土地は、現に公共用に供しているもの、将来的に利用予定があるもの、事業用に供した残地など性質が異なっている。性質ごとに取扱いの方針を定めることで、処分又は適正な管理を図ることができる。	実施	実施	実施	・土地開発基金で保有している土地の管理又は処分の方針を定める。	①野寄地区の農地に関する今後の方針を定め、活用から売却へ方針を転換した。	①野寄地区の農地3筆について売り払うための入札要領及び入札申込書を定め、入札申込みを開始した。	・野寄地区の農地3筆の売り払いについて入札及び契約を実施する。 ・野寄地区以外の土地開発基金で保有している土地の管理又は処分の方針を定める。	

資料19

No.	行政経営プランの位置づけ	取組業務	所管課	取組内容	効果見込	年度目標			行政経営プラン推進委員会からの意見	行政改革推進本部会議における指示事項	令和元年度の計画	令和元年度の実績(実施内容)	令和元年度の実施効果	令和2年度の計画
						H30	R1	R2						
17	(2) 持続可能な財政基盤の確立 ② 積極的な財源確保	公共施設の活用による財源確保	行政課	これまで実施している広告付き電子掲示板や広告付き案内地図の設置、自動販売機の入札のほか、公共施設の空きスペースを活用した財源確保策を検討する。	公共施設の空きスペースを効率的に活用することで、新たな財源の確保につながる。	研究	実施	実施	・広告を募集する際には、商工会や経営者に情報交換やアンケートをすることも必要である。	・財源確保に向けた取組を行うに当たって、広告掲載の需要があるかどうかの調査を行うこと。	・公共施設を活用した財源確保について研究する。	①公共施設への広告の掲載に関して、市内事業者へ聞き取りを行った。 ②1階市民窓口課において受付用に設置している発券機の更新費用を抑制するため、電子掲示板等の更新と併せて広告付き発券機の導入ができないか調査を行った。	①公共施設への広告の掲載については、市内事業者の一部は前向きに捉えていることが分かった。 ②更新に係る費用を広告事業者の負担としながら、現状とほぼ同等の機能を有する発券機へ更新できることが分かった。	・公共施設を活用した財源確保について、引き続き検討する。 ・広告付電子掲示板等の更新と併せて、広告付発券機を導入する。
18		新たな企業誘致による市税収入の増	企業立地推進室	安定した税収の確保と新たな雇用の創出を図るため、工場等新設・増設奨励金制度及び雇用促進奨励金制度を積極的に周知する。 工業系土地開発事業による企業誘致を目指している川井町・野寄町地区において愛知県企業庁と共同し事業の実現に向けて検討する。	将来的に企業の進出による税収増につながる。	検討	実施	実施		・引き続き「企業立地の促進等に関する条例」を市の広報や、ホームページ、愛知県のハンドブックへの掲載等により周知を図る。また、開発関係や建築の部署と連携し情報収集に努め、相談のあった事業者に対して条例の奨励措置の周知を図っていく。 ・川井野寄地区での企業誘致については、企業庁と共同で円滑な事業実施と誘致する企業の募集を行っていく。	①市のホームページ、窓口に配置したチラシや愛知県のハンドブックへの掲載等により条例の奨励措置制度について周知を図った。また、愛知県主催の産業立地セミナーにおいて、岩倉市のブースを設置し、奨励措置についてPRした。 ②企業誘致については、企業庁が4月に事業決定し、市では地区計画の都市計画決定に向けて関係機関との協議を進め、10月に告示をした。	①窓口で奨励措置制度を説明した市外の企業が、この制度を活用し認定を受け操業開始に至ったことにより、1社を市内に呼び込むことができた。来年度も1社認定予定であり、将来的な税収増につながったと考える。 ②企業誘致については、企業庁が事業決定したことにより、企業の進出による税収の増加に一步前進したと考える。	・引き続き「企業立地の促進等に関する条例」を市の広報紙や、ホームページ、愛知県のハンドブックへの掲載等により周知を図る。また、開発関係や建築の部署と連携し情報収集に努め、相談のあった企業に対して条例の奨励措置の周知を図っていく。 ・企業誘致については、造成工事に着手し、それと並行して企業庁と共同で誘致企業の決定に向けて事務を進めていく。	

No.	行政経営プランの位置づけ	取組業務	所管課	取組内容	効果見込	年度目標			行政経営プラン推進委員会からの意見	行政改革推進本部会議における指示事項	令和元年度の計画	令和元年度の実績(実施内容)	令和元年度の実施効果	令和2年度の計画	
						H30	R1	R2							
19	(2) 持続可能な財政基盤の確立	③ 歳出の効率化	将来にも責任ある計画的な予算編成	行政課	各課からの予算要求については、施策評価等の結果が反映されているかを確認するとともに、市民意向と費用対効果を検討する。また、資産・債務・費用等の的確な把握と管理を行うことで、現在だけでなく将来にも責任ある計画的な予算を編成する。	適正かつ厳格な予算執行が期待できる。	実施	実施	実施			<ul style="list-style-type: none"> ・関連事業の統合、集中実施や共同実施の考えのもと適正な予算編成とする。 ・施策評価等の予算反映について、予算査定等で確認していく。 	①予算編成については、経常経費の削減目標を掲げ、実施計画を基本に積み上げ、施策評価等の予算反映の確認を含めて予算査定を実施した。 ②債務負担行為を活用し、年度内の舗装等工事の平準化や複数年にわたる契約額の適正化に努め、公共施設における空調機器の賃貸借や保守点検等において、リース調達や入札の共同実施を行った。 ③11月には、緊急時などの予算流用についての「予算流用の手引」を作成した。	<ul style="list-style-type: none"> ・事務の統一化を図り適正かつ厳格な予算執行に努めることができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・様々な財政指標の推移を注視するとともに、リース調達や入札の共同実施が可能な事業を研究していく。
20			支給物品等の消耗品購入費の削減	会計課	所属別の要求数と費用をとりまとめて通知するなど、会計課から職員がコスト意識を高めるよう情報発信を行い、支給物品等の消耗品購入費の削減を図る。 支給物品等の消耗品は、全職員が使用するものであるため、全体の中で各所属が使用している件数と費用を庁内に周知して全職員のコスト意識を高めることにより、消耗品購入費が削減できる。 特に内部会議資料のコピーで、再利用（裏面利用）を行うことは、資源保護にもつながる。 目標：再生紙使用実績額 積算根拠：平成29年度実績の5%減	2,648千円	2,648千円	2,648千円			<ul style="list-style-type: none"> ・支給物品の所属別要求数の集計結果等を周知する。職員のコスト意識喚起を継続する。 	①支給物品の要求数が多いときは、担当課の職員に必要性を確認した。 ②支給物品の所属別要求数の集計結果に職員1人当たりの使用金額を加えて周知することで、職員のコスト意識を喚起し、経費の削減につながるようにした。	①②令和元年度支給物品要求実績額は625,407円（職員1人当たり2,574円）で、前年度と比較して3,113円（職員1人当たり13円）増加した。 ・令和元年度再生紙使用実績額は2,681,392円（対前年度比：3,271円減（平成29年度比：3.8%減））としたが、目標には達しなかった。	<ul style="list-style-type: none"> ・支給物品の所属別要求数及び再生紙の使用実績の集計結果等を周知し、職員のコスト意識喚起を継続する。 	
21			経常経費の削減	—	予算編成時に、経常経費（旅費、需用費、役務費等）、市単独事業委託料、その他事務事業の見直しを行うことにより経費の削減に努める。	予算編成時に削減を行うことにより新たな事業費を生み出すことができる。	実施	実施	実施			<ul style="list-style-type: none"> ・令和元年度予算編成方針等に係る削減事務事業の見直し：408万円 			
22			④ 財政情報の公表と財政健全化への取組	広報・ホームページ等の活用による財政情報の提供	行政課	広報紙、ホームページに掲載している予算の概要、決算状況、財務書類4表、財政健全化判断比率等を図、表、用語解説等を付記し、より分かりやすいものとしていく。 財政状況の公表により、市民等にその状況を正しく、広く認識してもらうことで、市民の信頼を深められ、市政への直接関与とともに、施策の可否や改善提案といった市政への間接参画の促進効果が期待できる。	実施	実施	実施			<ul style="list-style-type: none"> ・「財政状況の公表に関する条例」に基づき、財政状況を公表するうえで、より分かりやすくを念頭に置きながら公表するとともに、財務書類4表についても適切に作成を進めていく。 	①財政状況の公表については、決算報告、総合計画に沿った事業報告、健全化判断比率の報告、固定資産台帳や財務書類などの各種資料について、見やすく、分かりやすくを念頭に置きながら、広報紙やホームページに掲載した。	①広報紙、ホームページを活用し、市民等に分かりやすく周知することができた。	<ul style="list-style-type: none"> ・他市の財政状況の公表内容について研究し、引き続き分かりやすさを念頭に置いて公表する。

資料19

No.	行政経営プランの位置づけ	取組業務	所管課	取組内容	効果見込	年度目標			行政経営プラン推進委員会からの意見	行政改革推進本部会議における指示事項	令和元年度の計画	令和元年度の実績(実施内容)	令和元年度の実施効果	令和2年度の計画
						H30	R1	R2						
23	(2) 持続可能な財政基盤の確立	取組④ 財政情報の公表と財政健全化への市債残高の削減	行政課	市債残高を削減していくために、毎年度の市債発行額が元金償還額を上回らないような財政運営をしていく。なお、市債(一般会計)残高の削減目標値を5年前(平成23年度)の水準に戻すために4億円とする。	市債(一般会計)残高の削減: 4億円 毎年度の市債発行額が、元金償還額を上回らないようにすることで市債残高が削減し、将来の世代への負担が軽減されるとともに財政健全化へ寄与することができる。	1億円削減	1億円削減	1億円削減			令和2年度の予算編成において、市債発行額が元金償還額を上回らないようにする。	令和2年度の予算編成では、市債発行額(10億2,860万円)が、元金償還額(11億4,186万5千円)を上回らないようにした。 市債実残高: 11,657,428千円	令和2年度の予算編成における、市債残高が1億1,326万5千円減少したが、小中学校のエアコンの設置等、臨時的な支出があり、市債実残高は2,150千円の減少に留まった。	令和3年度の予算編成において、市債発行額が元金償還額を上回らないようにする。 資料23
24	⑤ 上水道及び下水道事業の健全経営	上水道事業の健全経営	上下水道課	水道料金及び下水道使用料の徴収業務は、平成20年度から民間委託により効率化・合理化・運営体制の強化などで経営改善を図ってきた。また、生活スタイルの変化により料金支払方法が多様化する等の利用者ニーズへの対応と、きめ細かなサービスの充実で収納率を向上させて財政基盤の強化を進める。	コンビニ収納や閉栓時の現地精算等の収納サービス向上に取り組むことで収納率の向上を図る。 収納率目標(現年度分) 令和2年度 98.97%(水道料金) 98.54%(下水道使用料) 前年度対比で0.04ポイントの上昇を目標とする。 ※平成27年度 98.77%(水道料金)、98.34%(下水道使用料)	98.89%(水道料金) 98.46%(下水道使用料)	98.93%(水道料金) 98.50%(下水道使用料)	98.97%(水道料金) 98.54%(下水道使用料)	個人情報保護等の問題はありますが、滞納者に関する情報を収納関係部署で共有できるような仕組みを検討してほしい。 ・不納欠損を少なくする努力をしてほしい。	滞納者に対して、組織横断的に対応する方法がないか、研究すること。	・収納率向上のため委託業者との打合せを行い、夜間・休日訪問による徴収や閉栓時の現地精算を実施する等、未収金が出ないよう効果的な対策に取り組む。 ・収納率向上推進委員会において収納率向上手法の検討を行う等、連携を図る。	① 収納率向上のため委託業者と月に1回打合せを実施するとともに、納付約束が履行されない滞納者への対応についても随時打合せを実施した。 ② 収納率向上の取組として、未納者への電話催告、夜間・休日訪問徴収の実施、1期分からの未納者に対する早期対応の取組を行った。 ③ 閉栓の届出がされずに転出した未納者への対応として市民窓口課に85件分の照会を行った結果、21件の転出先が判明し、その内の9件分、16,690円について未納分を回収した。 ④ 不納欠損額を減らす取組として、債務承認による手続を実施した結果、未納分243,480円の時効が更新された。 ⑤ 収納率向上推進委員会に参加し、収納率向上手法の検討及び、連携手法について協議した。	【水道料金】 現年度分 97.88%(目標率98.93%に対し、1.05ポイント下回る) 【下水道使用料】 現年度 98.05%(目標率98.50%に対し、0.45ポイント下回る)(公営企業会計に移行し、出納閉鎖期間がなくなくなったため、4月~1月調定に対する3月までの収納額で算定。) ⑤ 収納率向上推進委員会の実施効果については、別紙「『第2期岩倉市行政経営プラン行動結果、21件の転出先が判明し、その内の9件分、16,690円について未納分を回収した。』」を参照。 資料17 資料18	・収納率向上のため委託業者との打合せを行い、夜間・休日訪問による徴収や現地精算を実施する等、未収金が出ないよう効果的な対策に取り組む。 ・市民窓口課への転出先照会を引き続き行い、未納のまま転出した使用者への対応を強化する。 ・外国人の未納者に対し、英語又はポルトガル語による料金催告の案内文を送付する。 ・経営の基本計画である「経営戦略」を策定する。 ・収納率対策会議に参加し、収納率向上手法の検討を行う等、連携を図る。

No.	行政経営プランの位置づけ	取組業務	所管課	取組内容	効果見込	年度目標			行政経営プラン推進委員会からの意見	行政改革推進本部会議における指示事項	令和元年度の計画	令和元年度の実績(実施内容)	令和元年度の実施効果	令和2年度の計画
						H30	R1	R2						
25	(2) 持続可能な財政基盤の確立	⑤ 上水道及び下水道事業の健全経営	下水道事業の健全経営	上下水道課	下水道事業に地方公営企業法を適用させ、公営企業会計に移行することで経営状況を明らかにし、一層の健全化を図る。	官庁会計では、引当金や減損損失、減価償却の概念がなく使用料原価が適切に積算されないため、公営企業会計に移行することで、適正な使用料算定の根拠とすることができる。	例規整備・会計システム導入等	実施	実施	・公営企業会計により算出される維持管理に係る費用と建設に係る費用を分けて会計処理を行うこととなるので、使用料や負担金の見直しが必要かどうかを研究して欲しい。	・公営企業会計で会計処理を行い、財務諸表を作成して経営状況を明確化する。	①公営企業会計で会計処理を行い、毎月、財務諸表等を作成し、経営状況を明確化した。	①維持管理等に係る収入支出と、建設工事等に係る収入支出を分けることができた。また、引当金や減価償却費を見込んで会計処理をすることができるようになった。	・公営企業会計での決算を行う。また、経営状況を分析し、水道事業と同様に経営戦略を策定する。
26	(3) 質の高い行政経営の推進	① 市民サービスの充実	コミュニケーション支援の充実	福祉課	手話通訳・要約筆記の派遣など、障害の特性に応じたコミュニケーション支援の充実を図るため、手話奉仕員養成講座を開催し、担い手となる手話奉仕員の養成を行うとともに、社会福祉協議会が実施する要約筆記入門講座への協力を行う。 手話奉仕員から手話通訳者になるために3市2町（岩倉市、犬山市、江南市、大口町、扶桑町）が共同で開催している手話奉仕員養成講座の充実を図っていく。 視覚障害のある人の社会参加の促進を図っていく。	手話奉仕員、要約筆記従事者が市内に増えることで、聴覚・言語障害のある人の積極的な社会参加の促進や、災害時における支援につながる。短期間での市内手話奉仕員の増員が見込まれることや、手話通訳者を目指す人に対し、スキルアップ講座を受講できる環境を整えることで、手話通訳者の増員につながる。	実施	実施	実施	・要約筆記にパソコンを用いることが有用であると聞くので、市と連携するサークルの方とともに研究してほしい。	・パソコン等、ICT技術を使った要約筆記について、要約筆記サークルの方とともに研究すること。 ・3市2町共同で開催の手話奉仕員養成講座を幅広い年代の手話奉仕員育成を目指し、土曜日の午後に開催する。また、手話通訳者を目指す人に対してスキルアップ講座を開催する。 ・市の行事に要約筆記者を配置し、中途難聴障害者や加齢性難聴者の社会参加促進につなげる。 ・引き続き、手話ができる人を増やし、手話が必要な人にも生活しやすいようにするため、市職員や福祉活動に携わる人への手話講座を開催する。また、手話を広く市民へ周知するため、6月から毎月広報紙に「手話を覚えよう」を掲載する。 ・引き続き、「ライトサロン」の参加者を増やすために、チラシを公共施設に設置するなど視覚障害者の支援を行う。	①3市2町共同で開催の手話奉仕員養成講座が犬山市で実施され、岩倉市から3人が受講し、全員修了した。 ②手話通訳者を目指す人に対してスキルアップ講座を開催し、岩倉市から7人が受講し、全員修了した。 ③人権研修会や敬老会などの市の行事に要約筆記者を配置した。 ④市内の手話ボランティアサークルに依頼し、職員向けの手話講座を開催し、29人が受講した。 また、6月号の広報紙から毎月簡単な手話を掲載している。 ⑤「ライトサロン」が自主的に行った岩倉駅周辺の歩行障がいに関する改善活動（階段手摺の延長、歩行障がいとなっているボールの撤去、地下道に出店する際の配置、支柱の緩衝材設置など）に対して、他課への連絡や名古屋鉄道への働きかけなどのコーディネート業務を行った。 ⑥視覚障がい者のために「広報いわくら音声版(CD)」を作成した。 ⑦岩倉市社会福祉協議会の協力の下、市内の要約筆記サークルに対し、パソコンなどのICT技術を使った要約筆記について状況を聴取する。	②スキルアップ講座を受講した手話奉仕員が行事の手話通訳で活動できるようになった。 ③要約筆記の配置により、中途難聴障がい者や加齢性難聴者の社会参加促進につなげることもできた。 ④市役所におけるコミュニケーション支援の充実に向けて、簡単なあいさつによる手話ができる職員を増やすことができた。 ⑤岩倉駅周辺の歩行障がい者に対して、「ライトサロン」の提言を基に名古屋鉄道や行政が安全に歩行できるよう支援が行われた。 ⑦要約筆記サークル活動の状況を聴取したところ、要約筆記において、パソコン等を活用することについて消極的であることが分かった。	・幅広い年代の手話奉仕員育成を目指し、今年度も引き続き3市2町共同で手話奉仕員養成講座を開催する。 ・手話通訳者を目指す人に対し、スキルアップ講座を開催する。 ・市の行事に要約筆記者を配置し、中途難聴障がい者や高齢者の社会参加促進につなげる。 ・様々なところに手話ができる人を増やし、手話が必要な人にも生活しやすいようにするためのコミュニケーション支援の充実に向けて、職員向けに行っていた手話講座を市民にも参加してもらえるよう開催する。また、引き続き、手話を広く市民へ周知するため、毎月広報紙に手話について掲載する。 ・引き続き、「ライトサロン」参加者を増やすために、チラシを福祉課窓口以外の公共施設にも設置するなど視覚障がい者の支援を行う。

資料25ページ

No.	行政経営プランの位置づけ	取組業務	所管課	取組内容	効果見込	年度目標			行政経営プラン推進委員会からの意見	行政改革推進本部会議における指示事項	令和元年度の計画	令和元年度の実績(実施内容)	令和元年度の実施効果	令和2年度の計画
						H30	R1	R2						
27	(3) 質の高い行政経営の推進	① 市民サービスの充実	がん検診等のセット受診の導入	健康課	一人でも多くの方ががん検診等を受診できるよう、各種検診の実施日を調整し、複数検診の同日実施を追加する。 一度に複数の検診を受診できるようにすることで、市民の利便性向上につながる。 目標 子宮頸がん検診受診率 令和2年度 40% (平成27年度実績 26.1%) ※女性特有のがんの中で、最も受診率の低い子宮頸がん検診をセット検診とすることで受診率の向上を目指すもの。	36%	38%	40%	・一度でも受診した人は、検診に対して意識のある人なので、そういった層に向けた周知を行うことで継続的な受診につなげてほしい。 ・周知の仕方を受診率が上がると思うので、検討してほしい。	・がん検診の周知方法について、対象を絞った、効果の高いものができないか研究すること。	・1日で複数の検診を受診できる機会をさらに増やせるよう検討する。 ・ほっと情報メール等に加え、検診を受けたいくなるようなチラシを作成し、他課が主催するイベント等において配布して周知、啓発に努める。	①乳がん検診(エコー)の全日程のうち2日間、胃がん検診、乳がん検診(エコー)、大腸がん検診、肺がん検診(喀痰)の4種類を同日に受診できるように調整した。 また、がん検診全日程28日のうち1日を除いては3種類以上の検診が受けられるよう調整し、1回で複数の検診を受診できる機会を増やした。 ②けん診ガイド、ほっと情報メールの配信、広報紙掲載、ポスター掲示等で検診を周知した。 ③厚生労働省が作成した結核検診の受診勧奨ポスターを特定健診時に掲示し、健診の待ち時間に肺がん・結核検診のPRをして、特定健診受診者に対するがん検診の受診啓発を行った。	・令和元年度がん検診受診率 胃9.0% (対前年度比:0.1%減) 大腸10.4% (対前年度比:0.5%減) 子宮28.9% (対前年度比:0.5%増) 乳(エコー)14.0% (対前年度比:2.3%増) 乳(マンモ)32.4% (対前年度比:0.5%増) 肺17.2% (対前年度比:0.1%増) 前立腺6.7% (対前年度比:1.1%増) ③肺がん検診の受診者は、平成30年度より38人増加した。	・1日で複数の検診を受診できる機会をさらに増やせるよう検討する。 ・厚生労働省の結核検診受診勧奨に合わせた肺がん・結核検診の受診勧奨の実施について、更に効果的な方法がないか検討する。
29		② 民間活力の積極的活用	市民プラザ及び市民活動支援センターにおける民間活力の活用	協働安全課	市民プラザの受付等業務及び市民活動支援センター運営業務について、民間活力を引き続き活用する。また、その業務について毎年モニタリングを実施し、結果を運営業務に反映させ、より質の高い市民サービスを行う。 民間活力を活用することにより、民間の優れた創造力、技術力、知識、経験を生かした市民プラザの受付等業務及び市民活動支援センターの運営により、市民との協働を中間支援組織として推進することができる。	実施	実施	実施	・市民活動支援センターの支援により開設したホームページの閲覧状況を把握し、改善につなげてほしい。	・市民活動支援センターの支援により開設したホームページの閲覧数等を把握し、改善につなげることに。	・引き続き市民プラザ及び市民活動支援センターの円滑な運営及び団体の支援を行う。 ・指定管理者モニタリングマニュアルに準じた形でモニタリングを行う。 ・行政区のホームページ開設及び運営支援を行う。	①市民が参加できるイベントの企画や運営を行い、市民活動団体の活動等の周知を行った。 ②団体等のニーズに合わせ、ボランティアを実施する市民を増やすため、市民活動支援センターの自主事業として「これからは始めるボランティア・市民活動」をテーマに7回の連続講座を実施し53人の参加があった。 ③市民活動団体の交流及び情報交換の場として「い〜輪会議」を毎月開催した。 ④団体支援のため、情報誌の発行やメール便を送付した。 ⑤これまで実施してきたモニタリングに加え、指定管理者モニタリングマニュアルに準じた形で実施した。 ⑥機会あるごとに業務の改善点等を協議した。 ⑦行政区のホームページの作成を支援して、1つの行政区が開設し、計2区のホームページが開設された。ホームページでは年間行事計画や回覧記事等が掲載され、令和元年度は約1,800件の閲覧があり、情報発信の充実を図ることができた。	②③団体のニーズに合った講座の実施、情報提供や交流会、い〜輪会議を行い、市民活動支援センターが様々な形で団体と関わり、支援することができ、より活発な市民活動に繋げることができた。 ⑤業務委託者に対して、指定管理者に実施するモニタリングと同等のモニタリングの実施により、より公正な評価ができた。	・引き続き市民プラザ及び市民活動支援センターの円滑な運営及び団体の支援を行う。 ・登録団体が集うい〜輪会議を、団体間の協働が進むようにリニューアルする。 ・指定管理者モニタリングマニュアルに準じた形でモニタリングを行う。 ・行政区のホームページ開設及び運営支援を行う。

No.	行政経営プランの位置づけ	取組業務	所管課	取組内容	効果見込	年度目標			行政経営プラン推進委員会からの意見	行政改革推進本部会議における指示事項	令和元年度の計画	令和元年度の実績(実施内容)	令和元年度の実施効果	令和2年度の計画
						H30	R1	R2						
31	(3)質の高い行政経営の推進 ②民間活力の積極的活用	民間企業等との災害時応援協定の締結	協働安全課	岩倉市の防災対策として、民間企業等に協力依頼することが適当と思われる分野（医薬品の供給、仮設住宅、支援物資関係、福祉避難所）の項目について、災害時の協定を締結する。	大規模災害時の対応を民間企業等の力を借り円滑に行うことができる。	実施	実施	実施			・被災自治体における災害対応の問題点や課題、他自治体の協定締結状況や協定内容等について情報収集を行い締結に向けた検討をする。 ・災害時の被災者の生活環境改善を図るため、住宅関連企業と協定の締結に向けた協議を開始し、協定については年度内の締結を目指す。	①他自治体での協定締結状況や協定内容について情報収集を行い、「簡易間仕切りシステムの供給等に関する協定」及び「災害に係る情報発信等に関する協定」を締結した。 ②住宅関連企業と協定の締結に向けた協議を実施したが、全国規模の企業であると災害時は国・県からの要請で被災者への支援が行われるため特定の市町村との協定は締結しないとのことだった。	①企業が保有している避難所用簡易間仕切りシステムが岩倉市に寄贈されたことで、災害時に避難所におけるプライバシーの確保と生活環境の整備の向上につながった。 ・災害時に市民に対して必要な情報を迅速に提供するため、企業の防災アプリを活用し、アプリ利用者に対し、本市からの災害情報等を発信できるようになった。	・被災自治体における災害対応の問題点や課題を確認し、現在本市として災害時に必要な支援を把握したうえで、他自治体の協定締結状況や協定内容等について情報収集を行い、市単位で締結すべき協定の締結を検討する。
32	#NAME? ?	救命知識・技術の普及啓発による救急救命率の向上	消防署	幅広い年齢層に、応急手当講習会や普通救命講習会への受講を促し、受講者を増加させるとともに、市内のAEDを充実させ救急救命率の向上を図る。	心肺停止者や重篤な傷病者が発生した場合、近くにいるバイスタンダーが重要な役割を果たします。バイスタンダーとなりうる市民の救命処置を向上させることで、一人でも多くの傷病者に対する社会復帰が可能となる。 目標：心肺停止者に対するバイスタンダーのCPR実施率（各年1～12月） 令和2年 65.00% ※平成27年心肺停止者に対するバイスタンダーのCPR実施率58.3%（36件中21件） ※バイスタンダー：偶然その場に居合わせた人 CPR：心肺蘇生法	61.50%	63.00%	65.00%			・引き続き市内在校の中学2年生に普通救命講習を実施するほか、市内事業所や市内の高校に対して応急手当等講習の受講を働きかけ、受講者の増加を図る。 ・設置したAEDの市民周知と緊急時の利用を促す。	①市内在校の中学2年生に対して普通救命講習を実施した。 岩倉中学校 235人 南部中学校 122人 合計 357人 ②高校生の普通救命講習会開催に向けて学校と協議した。 ③尾北学校保健会の教諭に対し、岩倉市、犬山市、江南市、扶桑町、大口町の4消防本部が応急手当普及員講習Iを合同開催し、市内学校勤務の教諭7人が資格認定を受けた。 ④行政区や民間企業からの依頼により、高齢者が参加した救急救命講習を実施した。 ⑤AEDの緊急時の利用について、各種講習会で講習内容に取入れ、積極的な利用を促した。また、広報紙やホームページでAEDの設置場所を周知して利用を促した。 ⑥バイスタンダーによるCPRが適応症例39件中20件行われ、51.3%の実施率であった。（目標率63%に対し、11.7%下回る。）	①中学2年生が心肺蘇生法とAEDの使用について理解する場を作ることができた。 ②高校生に対する普通救命講習会を令和2年度に実施することとなった。 ③尾北学校保健会の教諭が応急手当普及員講習Iを取得し、市内在校の中学2年生に対して行った普通救命講習会を欠席した生徒に対し、追加講習を教諭が指導者となり実施することができた。 ・応急手当等講習を2,176人が受講した。 (参考) 令和元年度各種講習参加者 上級救命 16人 普通救命 584人 応急手当講習 1,569人 普及員講習 7人 合計 2176人 昨年比 471人増加	・岩倉総合高校の生徒に対する普通救命講習会を開催する。 ・応急手当普及員の資格認定を受けた尾北学校保健会の教諭が指導する応急手当等講習会の支援を行う。 ・市内に設置したAEDの市民周知と利用を引き続き促す。

資料27

資料29

No.	行政経営プランの位置づけ	取組業務	所管課	取組内容	効果見込	年度目標			行政経営プラン推進委員会からの意見	行政改革推進本部会議における指示事項	令和元年度の計画	令和元年度の実績(実施内容)	令和元年度の実施効果	令和2年度の計画
						H30	R1	R2						
34	③ 質の高い行政経営の推進 ② 民間活力の積極的活用	生涯学習センター及び総合体育文化センターの民間活力における施設利用の充実	生涯学習課	民間活力の導入により、その効果を十分に発揮できるような環境の整備や指定管理者との連携及び調整を行う。	より多くの利用者に親しまれ、また、新たな利用者を取り込むことができるような施設の管理及び運営が可能になる。	実施	実施	実施	【総合体育文化センター】 ・利用者や利用団体からの意見や要望を聞く懇話会の設置に向け指定管理者と協議すること。	【総合体育文化センター】 ・懇話会の設置し、その意見を総合体育文化センターの運営に生かすこと。	【生涯学習センター】 平成30年度と同様、引き続き多種多様な講座を開催して講座の充実に努める。 また、今後も利用者会議を適宜開催し、センターがより利用しやすい施設となるよう利用者の意見を反映させた施設運営を行っていく。 団体の活動発表の機会として、引き続き「岩倉市生涯学習センターフェスティバル」を開催し、生涯学習活動等の周知及び啓発に努める。 【総合体育文化センター】 ・スポーツ及び文化団体等と協議しながら協働で行う教室、イベント等を開催していく。 平成30年度に実施した利用者アンケートの結果等、利用者のニーズ、要望等に沿った事業を企画・運営していく。 懇話会の設置が平成30年度はできなかったため、令和元年度に設置する。よりよい施設管理や運営、更なるサービスの向上に努めていく。	【生涯学習センター】 ①指定管理者の企画・運営の下、多様化する市民ニーズを反映した生涯学習講座を99講座開催した。 また、利用しやすい施設となるよう利用者へのアンケートや3回の利用者会議により、広く利用者の意見を聴取した。指定管理者のモニタリング評価では、生涯学習センター運営協議会での意見を評価に反映させた。 ②平成29年度から開催している生涯学習センターフェスティバル2019では、日ごろセンターで活動する47団体が発表や展示を行い、昨年度と比べ328人多い1,530人の来場者があった。 【総合体育文化センター】 ③スポーツ及び文化団体等との協働事業では、岩倉市サッカー協会と特定非営利法人いわくら観光振興会と協働してフットサル大会を開催したほか、岩倉昭和歌謡倶楽部と協働して岩倉紅白歌合戦を開催した。 市内中学校のバスケットボール部員を対象にスポーツクリニックを、山田姉妹ソプラノコンサートで、いわくら少年少女合唱団との共演を予定していたが、新型コロナウイルス感染症の影響で延期した。 ④利用者アンケートの結果に基づき事業の改善に繋げることができた。 ⑤利用者の利便性向上を目的とした利用者懇親会を開催し、管理・運営等に関する意見を聴取できた。	【生涯学習センター】 ①市民講師による自主企画講座「学びの郷」や、市民の企画委員を中心に企画・運営するシニア大学、熟年者さわやかセミナーなど、市民との協働により様々な生涯学習講座を開催することで、講座内容の充実を図ることができた。 アンケートや利用者会議等で広く利用者の意見を聴取し、利用しやすい施設の管理運営につなげることができた。 ②生涯学習センターフェスティバル2019は、日ごろセンターで活動する団体の活動内容を広く知ってもらう機会としてのみならず、生涯学習の啓発の機会としても機能した。また、来場者の駐車場確保や子ども向けのイベントを企画することで、来場者を増やすことができた。 【総合体育文化センター】 ③様々なスポーツ団体や文化団体と協働して事業を行ったことにより、地域の繋がりを育み多様な交流機会を創出することができた。 ④⑤利用者アンケートの実施及び利用者懇親会を開催することで、利用者の要望等に沿った事業を企画・運営することができた。具体的には更衣室ロッカーの更新、親子リズム室利用者に消毒セットの貸出などを実施した。	【生涯学習センター】 多様化、高度化する市民ニーズの把握に努め、引き続き講座の充実を図る。 指定管理者の適正なモニタリング評価を行うとともに、アンケートや利用者会議を開催し、利用者の意見を反映させた利用しやすい施設づくりに取り組む。 団体の活動発表の機会として、引き続き岩倉市生涯学習センターフェスティバルを開催し、生涯学習活動等の周知及び啓発に取り組む。 【総合体育文化センター】 ・引き続き、市民と協働で実施する地域と密着した事業の充実を図る。 ・指定管理者の適正なモニタリング評価を行うとともに、アンケートの実施や利用者懇親会を開催し、利用者の要望等を反映させた適切な事業運営を行う。 ・「健幸都市いわくら」を推進していくため、市民自らが健幸づくりに取り組むことを目的とした事業を指定管理者と協働で展開していく。

資料31

No.	行政経営プランの位置づけ	取組業務	所管課	取組内容	効果見込	年度目標			行政経営プラン推進委員会からの意見	行政改革推進本部会議における指示事項	令和元年度の計画	令和元年度の実績 (実施内容)	令和元年度の実施効果	令和2年度の計画
						H30	R1	R2						
35	③ 質の高い行政経営の推進 ② 民間活力の積極的活用	指定管理者 監査の実施	監査委員事務局	指定管理者制度が法律、条例等に基づき適正かつ公平に運用されているか、また、施設管理に関する協定書の内容、事業報告に対する履行確認及び導入の効果の測定が適正に行われているか等を着眼点とし、年間1団体1施設を対象として計画的に監査を実施する。	指定管理者が持つノウハウにより多様化する市民のニーズに応えることができているか、市民サービスの向上、管理コストの節減が図られているかなどの検証をすることにより、指定管理者制度の適正な運用に資することができる。 また、監査は指定管理者に対する牽制的な効果もあり、事務の効率性・適正性の客観的な判断や不正防止を図る上で有効な手段である。	実施	実施	実施			<ul style="list-style-type: none"> 健康福祉部が所管する1施設で指定管理者監査を実施する。 対象施設が財政援助団体である場合、指定管理者と財政援助団体に対する監査が同時にできないか検討し、可能であれば実施する。 「指定管理者モニタリングマニュアル」に基づいたモニタリングの実施状況について確認する。 	<p>①ふれあいセンターの指定管理者監査を実施した。また、指定管理者が財政援助団体であるため、財政援助団体監査も同時に実施した。</p> <p>②指定管理者モニタリングマニュアルに基づくモニタリングの実施状況については指定管理者及び担当課による評価を確認した。ただし、マニュアルに定める副市長及び部長職で構成する指定管理者評価等委員会による事業評価が終わっていないため監査対象とはしなかった。</p>	<p>①ふれあいセンターの指定管理業務に関し、利用料金の収受が基本協定書に定められた取扱いにより行われていない等の問題点、並びに同センターの指定管理者である法人への補助金の交付事務における実績報告書の人件費の計上方法等の改善した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 教育こども未来部が所管する1施設で指定管理者監査を実施する。 「指定管理者モニタリングマニュアル」に基づいたモニタリングの実施状況について確認する。
36	③ 事務事業の見直しと再編	施策評価における外部評価の導入	秘書企画課	総合計画の進行管理として、各施策の着実な推進を図るため、平成23年度から実施している施策評価について、外部評価の仕組みの導入を検討する。	市民にとって、わかりやすい評価の仕組みが構築され、客観的評価により、適切に施策が推進される。	試行実施	試行実施	試行実施			<ul style="list-style-type: none"> 内部評価として、平成28年度から平成30年度までの3か年についての実績評価を実施する。 引き続き、行政評価有識者会議にて外部評価を試行するとともに本市に適した評価のあり方について検討する。 	<p>①内部評価として、平成28年度から平成30年度までの3か年についての実績評価を実施した。</p> <p>②平成30年度に引き続き、有識者会議を2回開催し、一部の施策について試行的に外部評価を実施するとともに、本市に適した行政評価のあり方、外部評価の導入について検討した。</p>	<p>①第4次総合計画の着実な進行管理を図るとともに、実績評価により、第5次総合計画の策定に必要な基礎資料を得ることができた。</p> <p>②行政評価有識者会議において、現評価システムや外部評価導入に向けた課題、本市に適した行政評価のあり方について、幅広く意見を収集し、検討を進めることができた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、内部評価（単年度評価）を実施する。 引き続き、行政評価有識者会議にて外部評価の導入を前提とした本市に適した評価のあり方について検討する。

No.	行政経営プランの位置づけ	取組業務	所管課	取組内容	効果見込	年度目標			行政経営プラン推進委員会からの意見	行政改革推進本部会議における指示事項	令和元年度の計画	令和元年度の実績(実施内容)	令和元年度の実施効果	令和2年度の計画
						H30 計画策定	R1 実施	R2 実施						
37	③質の高い行政経営の推進 ④公共施設等の計画的な改修と有効活用	公共施設の最適な配置	行政課	公共施設の来るべき老朽化や人口構造、社会的ニーズの変化に対応するため、公共施設の長寿命化を図るとともに、施設の統廃合も含めた今後のあり方を検討し、最適な配置の実現に向けた事業を推進していく。	公共施設を維持管理、運営していく上で、今後、公共施設としての機能を最大限に発揮させることにより、修繕・更新等に係る財政負担の軽減、平準化を図ることができる。	計画策定	実施	実施	・公共施設の再配置は市民の将来に対する負担を減らす取組であるので、市民に丁寧に説明を行い進めてほしい。	・関係部署が連携し取り組むこと。 ・公共施設再配置計画及び長寿命化計画の推進にあたり、全庁的な組織を設置し進捗管理を行う。 ・第1期計画期間中の再配置計画案である岩倉北小学校屋内運動場等の建設工事の基本設計に着手する。 ・施設所管課による日常点検を実施し、結果報告を取りまとめる。	①公共施設再配置計画及び長寿命化計画の推進及び進捗管理を行うため、公共施設再配置計画等推進本部及び推進部会を設置し、再配置計画案への対応や施設点検について協議した。 ②公共施設長寿命化計画の推進にあたっては、建築士の資格を持つ職員と施設所管職員で施設の点検を実施し、施設の不具合の状況を把握した。その後、今後の対応についての基本的な考え方をまとめた。 ③再配置計画における計画案では、岩倉北小学校屋内運動場等複合施設の基本設計を実施するとともに、青少年宿泊研修施設希望の家の譲渡の可能性について検討するため、サウンディング調査を実施した。	①②公共施設再配置計画及び長寿命化計画の進捗管理を図ることができた。また、施設の点検を実施することにより、施設の不具合等を把握することができ、計画推進の一助となった。 ③サウンディング調査を実施した結果、青少年宿泊研修施設としての譲渡は難しいとの意見を聴取することができた。	・再配置計画における計画案について、岩倉北小学校屋内運動場等の実施設計や、希望の家の他用途による活用に向けたサウンディング調査を行うなど、引き続き計画の推進に向けて検討する。また、公共施設の点検を引き続き実施し、施設の不具合状況の把握をした上で優先順位をつけて修繕を行う。	
38		排水機場・公園施設・橋梁の長寿命化と適切な維持管理	維持管理課	来たるべき老朽化による維持管理費の増大に対応するため、排水機場については新たに修繕計画を策定し、県事業及び県補助金を活用する。また、公園施設・橋梁については引き続き長寿命化計画を定期的に見直ししながら推進する。	計画的な維持管理・更新を行うことでライフサイクルコストの削減を図りつつ、各施設の安全性・信頼性を高めることができる。	実施	実施	実施		・排水機場については、引き続き計画に基づく修繕を実施（統廃合についても念頭に置きながら県と協議）していく。 ・公園施設・橋梁については、引き続き計画を適宜見直しながら、それに基づく改修・点検を実施していく。	①排水機場については、補修・補強等機能保全対策修繕計画に基づき野寄排水機場の修繕を実施した。 ②公園施設については、長寿命化計画に基づき天神公園においてワークハウスを改修した。 ③橋梁については、長寿命化計画に基づき昭和橋の改修工事と101橋の法定点検を実施した。	①計画に基づき適切に管理を行い、修繕の必要な排水機場について県と協議し、県補助事業で実施することで、市の財政負担を減らすことができた。 ②公園施設については、計画の見直しを行い、財政負担に配慮しつつ適正管理を図ることができた。 ③橋梁については、計画に基づく改修を実施することで適正管理を図ることができた。また、法定点検の実施により、構造物の機能に支障が生じていない状態であることが確認できた。	・排水機場については、引き続き計画に基づく修繕を実施（統廃合についても念頭に置きながら県と協議）していく。 ・公園施設・橋梁については、引き続き計画の推進を前提としながら、適宜見直しを行い、適切に改修・点検を実施していく。	

No.	行政経営プランの位置づけ		取組業務	所管課	取組内容	効果見込	年度目標			行政経営プラン推進委員会からの意見	行政改革推進本部会議における指示事項	令和元年度の計画	令和元年度の実績 (実施内容)	令和元年度の実施効果	令和2年度の実施効果
	H30	R1					R2								
39	(3) 質の高い行政経営の推進	④ 公共施設等の計画的な改修と有効活用	計画的な基幹管路の耐震化	上下水道課	水道水の安定供給のため、計画的に基幹管路の耐震化を進める。 基幹管路の耐震化工事を進めることにより、耐震化率を向上させることができる。 目標耐震化率 令和2年度 50.5% ※平成27年度基幹管路耐震化率 18.8% (平成27年度全国平均 22.5%、27年度愛知県平均 38.5%)		41.0%	47.0%	50.5%			・平成30年度に行った実施設計を基に、耐震化工事を行い耐震化率の向上を図る。	①平成30年度に行った配水基幹管路布設工事の実実施設計により、834mの区間を耐震管で布設替えを行い、耐震化率の向上を図った。	・耐震化率：42.7%（目標率47.0%に対し4.3ポイント減） ※近年では、人件費や資材費単価が上昇していることに加え、既存埋設物の影響によるルートの見直しや施工方法の変更などにより、工事延長が減少傾向にあるため、計画どおりに進捗していかない状況となっている。	・事業費は管路耐震化計画に基づき毎年1億2,000万円と定めているが、県の道路改良工事とあわせて工事を進めることで掘削費などの工事費用が削減されるため、県と協議を重ねながら事業を進める。また、上記で削減できる費用を同一年度で実施する他の路線に充てることで、工事全体の進捗を上げ、耐震化率の向上を図る。 なお、令和2年度に策定する経営戦略の中で、事業費の見直しについて検証も行っていく。
40			学校施設の安全性の向上と適切な維持管理	学校教育課	平成30年3月に策定した学校施設長寿命化計画に基づき、学校施設の不具合を未然に防ぐため、日常的、定期的な施設の点検を実施する。また、専門家による定期点検を5年間隔を目途に実施し、計画的な学校施設の維持管理に取り組む。 施設の安全性の確保とともに、計画的な維持管理により、近い将来に見込まれる校舎や屋内運動場の再整備に向け、コストの縮減・平準化や施設の長寿命化を図ることができる。		実施	実施	実施			・引き続き、学校施設長寿命化計画に基づき、国庫等財源の確保や経費縮減に向けた情報取得に努め、効率的かつ効果的な維持管理・更新に取り組む。 ・岩倉市公共施設長寿命化計画に基づき施設点検を行う。	①岩倉市学校施設長寿命化計画に基づき、岩倉中学校北館の給排水・衛生設備の改修工事を実施した。 ②小中学校への修繕調査に併せ、学校教育課職員でも岩倉市公共施設長寿命化計画に基づき施設点検を行い、今後、必要な修繕箇所の把握と緊急性の高い修繕を実施することができた。	①計画に基づき効率的かつ効果的な維持管理・更新をすることができた。また、国庫補助事業で実施することで、市の財政負担を軽減することができた。 ②日常点検や修繕調査、計画に基づく施設点検を行うことにより、修繕箇所の優先順位を定め計画的な発注を図ることができた。	・引き続き、岩倉市学校施設長寿命化計画に基づき、国庫等財源の確保や経費縮減に向けた情報取得に努め、効率的かつ効果的な維持管理・更新に取り組む。 ・国庫補助金を活用し、岩倉南小学校大規模改修工事を実施する。 ・小中学校への修繕調査に併せ、岩倉市公共施設長寿命化計画に基づき施設点検を行う。
41	(4) 情報化への取組と市民との行政情報の共有	① 情報化による市民サービスの向上	ホームページの活用	秘書企画課	ホームページから簡易な申込みや意見投稿（市民の声やパブリックコメントなど）ができる機能を活用し、そこから得られた意見等を随時、施策や計画策定に反映させる。 簡易な手続がホームページからできるようになり、利便性が高まる。また、集計機能を活用することで迅速な集計、分析が可能になるとともに、市民の声を市政に反映しやすくなる。		実施	実施	実施			・各種イベントの参加申込をホームページで行えるよう取り組む。 ・アンケート、パブリックコメント、「市民の声」などでホームページを効果的に活用し市政の市民意向の把握に努める。	①5種類のイベント参加者募集に投稿フォームを活用し、59件の参加申し込みがあった。また、作品募集等で107件の応募があった。 ②「市民の声」について、ホームページを通じて165件の投稿があった。 ③5つの条例・計画等についてパブリックコメントを行い、ホームページを通じて19件の意見投稿があった。	①②イベント参加申し込みや「市民の声」は前年よりも多くの利用があり、利便性を高めたり、迅速に意見を把握しつつ、手軽に意見を寄せることができた。 ①作品募集等でも年代を問わず多くの人から応募があった。	・より多くのイベントにおいてホームページを参加申し込み受け付け等に活用する。 ・パブリックコメントや市民の声において引き続きホームページを効果的に活用し、市民意向の把握に努める。

No.	行政経営プランの位置づけ	取組業務	所管課	取組内容	効果見込	年度目標			行政経営プラン推進委員会からの意見	行政改革推進本部会議における指示事項	令和元年度の計画	令和元年度の実績(実施内容)	令和元年度の実施効果	令和2年度の実施効果	
						H30	R1	R2							
43	(4) 情報化への取組と市民との行政情報の共有	② 情報化による事務の効率化	業務システムの最適化	協働安全課	業務システムの更新に合わせ、事務の効率化、サービス提供の迅速化に資するシステムを選定・導入する。導入後も随時、最新のシステムや情報処理技術の動向について研究し、費用対効果も見据えながら導入を検討する。	事務の処理速度、正確性が向上し、業務の効率化が図られる。また、それに伴いサービスの質の向上が見込まれる。	実施	実施	実施			<ul style="list-style-type: none"> 最新のシステムやRPAやAI等の情報処理技術の動向について研究する。 自庁で開発したシステムについてはメンテナンスが困難になりつつあるため、民間のシステムへの切り替えについて研究する。 	①妊婦健康診査や財務会計など8業務を対象に、RPA及びAI-OCRの実証実験を実施した。 ②約30ある自庁システムの内、ベンダーシステムに移行可能なシステムの情報収集をした。	①RPAの実証実験の結果、作業時間で平均23%の削減となった。 ②自庁システムからベンダーシステムへの移行については、費用面を含めて課題が多く、引き続き研究していく。	<ul style="list-style-type: none"> RPA、AI-OCR、議事録作成支援システム及びAI総合案内サービスの導入により業務の効率化を図る。 働き方改革に柔軟に対応するため、テレワークやWeb会議システム等の導入に向けた研究検討を行う。
44	③ 市民と行政の情報の共有	市民との協働による広報紙づくり	秘書企画課	広報モニターの活動支援を行う。 市民からの情報発信を行う。	市民目線で情報発信ができる広報紙とすることで、市からのお知らせだけでなく、身近な情報や新しい発見に触れることができるため、情報の共有化が進む。	実施	実施	実施			<ul style="list-style-type: none"> 「いわフォト」のコーナーの周知に努めるとともに、市民の写真や言葉を多く掲載し、関心を高める。 	①「いわフォト」には32件の応募があり、投稿の内、広報モニターからの投稿が21件、広報モニター以外からも新規に7人から投稿があった。 ②広報紙において、15の団体と22人を特集等で取り上げた。	①②新規の投稿が増えたことで、市民と広報紙との接点が広がり、情報の共有が進んだ。	<ul style="list-style-type: none"> 「いわフォト」投稿者に対し、お礼の返信をしたり、友人等にもコーナーの宣伝をお願いするなどのフォローを行い、新規投稿者をさらに増やすための取組を行う。 	
45		広聴活動の充実と的確な情報発信	秘書企画課	市政モニター、市民の声、タウンミーティング等で広く意見を募集するほか、行政区等と意見交換会を実施するなど、積極的に要望や困りごとの把握に努める。 また、ホームページの充実やほっと情報メールの配信を行う。	市民が期待していること、知りたいと思っていることを的確に把握し、それに対する市の考え方や対応を多様な手段により積極的に公開・伝達していくことで情報の共有化が進む。	実施	実施	実施	<ul style="list-style-type: none"> SNSの活用による双方向の情報発信について検討してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> SNSの活用による双方向の情報発信について研究すること。 	<ul style="list-style-type: none"> 子ども向けイベント、高齢者向けイベントなどに出向き、様々な世代の意見を聞く広聴活動を行う。 ホームページ、ほっと情報メール、フェイスブック、LINEなど多様な手段で情報発信を行う。 	①小学校区ごとに意見交換会を開催し、221人が参加した。 ②市政モニター会議（4回、44人）、いどばた広聴（1回、20人）を実施、ほっと情報メールでは488件の情報を配信し、市民の声には296件の投稿があった。 ③市公式LINEの運用を開始した。年度末登録者数691人。 ④SNSで発信した記事に対する「いいね」やコメントから意見や興味・関心の把握に努めた。 ⑤各種児童館行事や多世代交流事業などで取材に合わせて感想や意見を伺った。	①②⑤様々な年代、地域の人から多様な意見をいただき、課題等の情報共有ができ、今後の市政運営の参考とすることができた。 ③LINEを活用し、より多くの人に迅速な情報提供ができた。 ④SNSの記事をシェアすることで、市公式アカウントに登録していない人にも情報を届けることができた。	<ul style="list-style-type: none"> 子ども向けイベント、高齢者向けイベントなどの取材に合わせて、様々な世代の意見を聞く広聴活動を行う。 ホームページ、ほっと情報メール、フェイスブック、LINEなど多様な手段で情報発信を行う。 SNSを市からの一方的な情報発信だけでなく、市民から意見聴取等にも活用する。 	

資料37ページ

No.	行政経営プランの位置づけ	取組業務	所管課	取組内容	効果見込	年度目標			行政経営プラン推進委員会からの意見	行政改革推進本部会議における指示事項	令和元年度の計画	令和元年度の実績(実施内容)	令和元年度の実施効果	令和2年度の計画	
						H30	R1	R2							
46	(4) 情報化への取組と市民との行政情報の共有	③ 市民と行政の情報の共有	民俗資料等のデータベース化と活用	生涯学習課	市が所蔵する民俗資料に加え映像資料のデータベース化を進める。それらの情報を活用しホームページ上で企画展を開催する。	郷土の歴史や文化に対する理解を深め、郷土愛を育む。	実施	実施	実施	・収集する民俗資料の量が整理する手間と労力、保管場所にかかるコストに見合わなくなる状態を避けるため、収集する資料の分野、品目等の絞りこみを図れないか研究すること。	・収集する民俗資料の分野、品目等の絞り込みを図れないか検討すること。	・先進的な事例の情報収集に努めるほか、令和元年度実施予定の企画展示についても、データベースの情報を活用し、ホームページ上で公開できるように準備を進める。 ・引き続き映像資料等のデジタル化についても研究を進める。	①民俗資料等のデータベースを一部活用し民俗資料企画展「道路・鉄道・消えた駅」を開催した。また、同企画展の内容を再構成し、ホームページ上に掲載した。 ②岩倉民具研究会に委託し、郷土資料室に所蔵している民俗資料約100点のデータベース化を進めるとともに、資料整理に努めたが収集品目等の絞り込み等には課題も残された。映像資料のデジタル化は実現できなかった。	①2月に生涯学習センター及び市役所2階市民ギャラリーで開催した企画展をホームページでいつでも閲覧できるよう整備したことにより、展示期間中に来場できなかった人にも市が所蔵する民俗資料の知識習得の機会を提供することができた。 ②郷土資料室の資料の整理を進めることができた。また、民俗資料データベースを活用したホームページは20,641回の閲覧があり、展示できていない民俗資料を広く紹介することができた。	・所蔵している民俗資料を活用した企画展の開催と、ホームページ上での公開を行い、市民に郷土の歴史や文化を伝える。 ・民俗資料やデータベース化したデータの活用方法の研究を進める。
47	(4) 情報セキュリティの確保	④ 情報セキュリティの確保	セキュリティレベルの向上	協働安全課	最新のセキュリティ対策について、常に情報収集を行い、その時々に対応した高度なセキュリティレベルを確保する。 また、セキュリティ研修、標的型攻撃メールへの対応訓練等を継続的に実施し、セキュリティ意識の向上に努める。	セキュリティレベルが一定水準に保たれることにより、安心して情報やサービスの提供を受けることができる。	実施	実施	実施			・研修や訓練を通じて職員のセキュリティ意識のさらなる向上に努めるとともに、不定期で実施していた内部での業務システムのアクセスログによる情報セキュリティ監査を毎年実施する。	①職員に対してセキュリティ研修(受講者51人)を実施するとともに、標的型攻撃メール対策訓練(1回)を実施した。 ②情報システムのアクセスログによる情報セキュリティ監査を実施した ③ホームページの全ページにおいて、セキュリティレベルを向上させるため、通信内容を暗号化するようHTTPSに切り替えた。	①研修や訓練により職員のセキュリティの意識が向上し、セキュリティレベルを維持することができた。 ②情報セキュリティ監査の結果、疑義となる操作ログはなかった。監査を実施することにより、不適切な使用の防止に寄与することができた。 ③ホームページをHTTPSに切り替えることで、安全に通信を行える環境を整えた。	・研修や訓練を通じて職員のセキュリティ意識のさらなる向上に努めるとともに、情報システムのアクセスログによる情報セキュリティ監査を実施する。

No.	行政経営プランの位置づけ	取組業務	所管課	取組内容	効果見込	年度目標			行政経営プラン推進委員会からの意見	行政改革推進本部会議における指示事項	令和元年度の計画	令和元年度の実績(実施内容)	令和元年度の実施効果	令和2年度の計画	
						H30	R1	R2							
48	③質の高い行政経営の推進	①市民サービスの充実	消費生活相談体制の充実	商工農政課	平成29年度に設置した岩倉市消費生活センターについて、多様化する消費生活に関する相談や苦情など迅速かつ適切に対応するため、さらなるセンターの周知を図るとともに、消費生活専門相談員への研修や相談員間による情報共有の場などを通し資質向上を図る。 また、センターの利用状況に応じて、開設日時を拡充するなど、相談体制の充実に努める。	消費生活センターの相談体制を充実させることで、消費者トラブルに対する迅速な対応が可能となり、市民が安全で安心して豊かな消費生活を送ることが見込まれる。	実施	実施	実施	・県や弁護士につないだ相談であっても、解決に至るまでの状況を確認することができないか検討してほしい。	・県や弁護士につないだ相談であっても、解決に至るまでの状況を確認することができないか検討すること。	・引き続き、消費生活センターの周知に努める。 ・相談員の資質向上を図るため、国民生活センターが実施する研修等へ相談員の派遣を行う。 ・年10回程度、弁護士を交えた相談等を実施することにより、専門性の高い相談にも対応できるよう、相談員のスキルアップを図る。	①広報紙や市ホームページを通し、多発する手口等の消費生活に係る注意喚起の情報を掲載することに併せ、相談先となる消費生活センターを周知した。また、11月の「いわくら市民ふれ愛まつり」内の消費生活フェアで消費生活センターを周知するクリアファイルの配布を行った。 ②若年者向けの対策としては、小学6年生と中学3年生の全児童生徒、また、新成人のつどいの参加者を対象に、注意喚起及び消費生活センターを周知するため、クリアファイルとチラシを作成し、配布した。また、成年年齢の引き下げに伴う若年者被害の未然防止のため、消費生活相談員による高校生向け消費者教育講座の開催に向けて、先進的な取組を行う名古屋市消費生活センターを視察した。 ③相談員を国民生活センターが開催する研修等へ派遣した。 ④県や弁護士につないだ相談者に対し、相談員を通じて結果の報告を依頼した。 ⑤年10回弁護士を交えた相談を実施した。	①②様々な機会を利用し、消費生活センターを周知したことで、市民が、必要時には消費生活センターを活用できるようになり、市民生活の安心に寄与することができた。 ②先進事例を学ぶことにより、高校生向け消費者教育講座の準備を進めることができた。 ③相談員の研修や弁護士同席による相談、またその相談記録を相談員間で情報共有することで、相談員のスキルアップが図られ、相談体制の充実につながった。 ・市民から112件の相談があった。	・引き続き、消費生活センターの周知を図る。 ・相談員の資質向上を図るため、国民生活センターが実施する研修等へ相談員の派遣を行う。 ・年6回程度、弁護士を交えた相談等を実施することにより、専門性の高い相談にも対応できるよう、相談員のスキルアップを図る。 ・岩倉総合高校で高校生向け消費者教育講座を開催し、注意喚起及び消費生活センターの周知を図る。
							実施	実施	実施						
49	がん検診申込機会の拡大	健康課	平日の開所時間に来所できない人のために、申込機会を拡大する。	市民サービスの向上及び受診率の向上が期待できる。	実施	実施	実施	・女性を対象とした検診と胃がん検診は申込開始日が異なるため、双方を同時に受診する場合には一度に申込できるよう検討する。	①乳がん検診（エコー）の申込開始月は4月から、胃がん検診の申込開始月は5月からとなっていたところ、乳がん検診（エコー）との同日受診者に限り、申込開始月前でも胃がん検診の申込をできるようにした。	①乳がん検診（エコー）と胃がん検診の同日実施日において、乳がん検診（エコー）を受診した51人中28人が胃がん検診を受診しており、受診者の利便を図ることができた。	・新型コロナウイルスに感染する危険性を軽減する申込方法を検討する。				

No.	行政経営プランの位置づけ	取組業務	所管課	取組内容	効果見込	年度目標			行政経営プラン推進委員会からの意見	行政改革推進本部会議における指示事項	令和元年度の計画	令和元年度の実績(実施内容)	令和元年度の実施効果	令和2年度の計画
						H30	R1	R2						
50	(3) 質の高い行政経営の推進	② 民間活力の積極的活用	学校給食の配膳業務における民間活力の活用	学校教育課	令和元年8月の給食調理及び配送等業務委託の更新に伴い、新たに配膳業務を民間に委託する。	給食調理及び配送業務だけでなく、配膳業務も民間に委託することにより、調理から配膳まで給食に関する衛生管理が同じ水準で一貫して行うことができる。	準備	準備・実施	実施	・給食の残飯率等を把握し、給食の評価のための指標として活用することを検討してほしい。	・給食の残飯率を始めとした給食の評価のための指標を活用できないか研究すること。 ・交渉権者と契約内容について協議し、契約を締結する。令和元年8月からは、調理から配膳まで給食に関する衛生管理を同じ水準で一貫して行う。	①交渉権者と契約内容について協議し、5月からは従来の給食調理及び配送業務に加え、配膳業務を委託した。 ②給食は児童生徒の食べ慣れていない味付けや食材も、栄養や食育の観点から提供している。残食の多さにより、食べ慣れていないものが分かるので、味付けや食材の大きさを変えるなど、調理方法の工夫を促す目安になることが分かった。	・引き続き、調理から配膳まで給食に関する衛生管理を同じ水準で一貫して行う。 ・残食量や児童生徒の声を踏まえ、味付けや調理方法を工夫することで、献立づくりに反映させていく。	
51	(4) 情報化への取組と市民との行政情報の共有	① 情報化による市民サービスの向上	ごみ分別アプリの導入	環境保全課	スマートフォンの普及率が年々高まっている中、市民がごみの分別をより簡単に調べることができ、ごみ収集日や分別収集日のお知らせ、多言語対応も可能な「ごみ分別アプリ」を導入するもの。	ごみ分別アプリの導入により、市民の分別意識が高くなり、ごみの出し忘れを少なくすることができる。多言語対応にすることで外国人のごみ出しルールに対する理解が深まる。	検討	準備・実施	実施		・広報紙、ホームページ、窓口でのチラシ配布等により市民への周知啓発を行い、7月から運用を開始する。開始後は、市民の利用状況等を検証し、改善等に努める。	①令和元年7月から運用を開始。開始にあたっては、広報紙、ホームページ、チラシ等で市民周知を行った。利用状況では、外国語版のダウンロードが少なかつたため、岩倉団地や人材派遣会社に対してチラシの配布を行うとともに、市役所窓口において、転入外国人に対してもチラシを配布した。	①令和2年3月31日現在のダウンロード数は983件で、うち英語が14件、ポルトガル語が26件となっている。導入初期には全ダウンロード数の1%程度だった外国語版の割合も4%に増加傾向に注意しながら、新たな言語の追加など、分かりやすい周知方法の導入を検討していく。	
52	(3) 質の高い行政経営の推進	① 市民サービスの充実	民間住宅の耐震化の促進	都市整備課	住宅の耐震化の必要性や補助制度等の周知・啓発により、耐震化を促進し、耐震化率の向上に取り組む。	大規模災害の発生による家屋の倒壊や損傷を極力抑え、人命を守るとともに、家屋倒壊等による道路封鎖を削減し、円滑な救助活動にもつながる。 目標：令和2年度耐震化率 91.0% 平成30年度 耐震化率 88.1% (木造：77.8%・非木造：96.6%)	90.0%	91.0%		・ホームページ、広報紙にて周知・啓発を行うとともに、重点地区を決め戸別訪問を実施し、普及啓発に取り組む。	①ホームページ、広報紙に木造住宅無料耐震診断と住宅耐震改修工事費等の補助を掲載し、耐震化率向上に向け、周知・啓発を行った。 ・ふれ愛まつりで耐震コーナーを設け、木造住宅無料耐震診断の周知を行った。 ・木造住宅無料耐震診断の周知のため、重点地区(中本町)において80件の戸別訪問を実施した。 ・木造住宅無料耐震診断25件、耐震改修補助金1件、木造住宅解体工事費補助金10件を行い、耐震化に向け支援を行った。	令和2年3月末時点の耐震化率89.8% (目標 90.0%に対し、0.2ポイント下回る)	・ホームページ、広報紙にて周知・啓発を行うとともに、重点地区を決め戸別訪問を実施し、普及啓発に取り組む。	

No.	行政経営プランの位置づけ	取組業務	所管課	取組内容	効果見込	年度目標			行政経営プラン推進委員会からの意見	行政改革推進本部会議における指示事項	令和元年度の計画	令和元年度の実績 (実施内容)	令和元年度の実施効果	令和2年度の計画
						H30	R1	R2						
53	③ 質の高い行政経営の推進 ② 民間活力の積極的活用	【新規】 小学校の水泳授業における民間活力の活用	学校教育課	<p>岩倉東小学校のプールは、経年劣化により底・壁面の防水シートが収縮し、膨れ上がっており、大規模な修繕が必要となっているが、令和元年度に1、2年生を対象に試行的に実施した水泳指導支援委託での効果が大きかったことに加え、改修に必要な経費、維持管理費が削減できるなど総合的に判断し、民間の屋内温水プールを活用して水泳授業を行うもの。</p> <p>天候に左右されず授業の実施が可能となるとともに、教職員に加えて複数の指導者が子どもたちに関わることで、よりきめ細かな指導を行うことができ、泳力の向上が期待できる。</p> <p>▲14,442千円（積算根拠等） 33,500千円（修繕費等）－ 19,058千円（委託料）＝ 14,442千円</p> <p>○既設プールを修繕し使用 ・防水シート貼替 一式 21,500,000円 ・光熱水費等 80万円/年× 15年＝12,000,000円 計 33,500,000円</p> <p>○民間活力の活用 ・水泳指導支援業務 770円/ 人×10単位時間×165(全児童数) ×15年間＝19,058千円</p>	試行実施	実施					<p>・岩倉東小学校の1・2年生に対して水泳指導支援委託を試行的に実施した。</p>	<p>・岩倉東小学校の1・2年生に対し、天候に左右されず、安全な環境の下で、複数の指導員により泳力に合わせた指導をすることができた。 委託費用：540円/人× 10単位時間×48人＝ 259,200円</p> <p>(参考) 岩倉東小学校1・2年生用小プールシート防水改修費用 6,000,000円</p>	<p>・岩倉東小学校の全児童に対して、民間の室内温水プールを利用した水泳授業を実施する。</p>	

No. 28、30、33、42については、平成30年度の間見直しにより、整理されています。