

箱根町行政改革大綱推進計画等の取組状況について

1 箱根町行政改革大綱推進計画の総括表

※評価区分(◎:予定以上の進捗, ○:予定通りの進捗, △-1:実施したが予定未満の進捗, △-2:実施しないことを決定, ×:実施せず)

取組項目	取組内容	取組年度	H26 評価	計画期間中の評価		主管課	
				達成度	有効度		
1 町民と行政との協働の推進					2.4	3.1	
(1)町民参加によるまちづくりの推進					2.0	2.8	
ワークショップの活用	各種計画の策定等において、積極的にワークショップを活用し、町民等の意見を更に施策へ反映させる。	22～26	○	3.0	4.0	関係各課	
まちづくり懇談会の開催	第5次総合計画後期基本計画の策定にあたり、平成22年度に各地域でまちづくり懇談会を実施する。また、重要施策の策定にあたっては、まちづくり懇談会を開催する。	22～26	×	2.0	2.0	企画課	
公園緑地自主管理協定の締結	20か所の都市公園について、自主管理協定の締結を推進することにより、地域管理における問題点・改善点等を検証する。	22～24	—	1.0	2.0	都市整備課	
町民と行政との協働による観光産業振興の推進	平成22年度に箱根町観光振興条例を制定する。	22～23	—	4.0	4.0	観光課	
まちづくり提案制度の推進	テーマを選定し、まちづくり提案制度を実施し、施策に反映する。	24～26	×	0	2.0	企画課	
(2)地域コミュニティとの協働							
各種団体との協働の推進	自治会連絡協議会、女性会連絡協議会、子ども会育成会などとの連携を更に推進し、地域コミュニティと協働したまちづくりを推進する。	22～26	○	3.7	4.0	関係各課	
(3)重要施策に対する意見募集							
パブリック・コメントの実施	箱根町自治基本条例の規定に基づき、パブリック・コメントを実施し、施策に反映する。	22～26	○	3.0	3.7	関係各課	
2 簡素で効率的な行政運営					2.9	3.7	
(1)成果重視の行政運営					2.5	3.0	
行政評価の実施	行政評価を平成22年度から本格実施する。	22～26	○	4.0	4.0	企画課	
外部評価の導入	外部評価制度を平成26年度までに導入する。	22～26	△-2	1.0	2.0	企画課	
(2)民間活力導入の推進					3.6	3.9	
外部委託の推進	業務の専門性や行政サービスの向上を念頭に、より効果的かつ能率的な委託を執行するため、委託業務を再度検討し、外部委託を推進する。	22～26	○	3.0	4.0	企画課 財務課	
財団法人箱根町文化スポーツ財団のあり方についての見直し	公益法人制度改革3法の施行に伴い、平成23年度末までに財団法人箱根町文化スポーツ財団を公益法人に移行する。	22～23	—	4.0	4.0	生涯学習課	
指定管理者制度の活用	平成23年度の指定管理者更新に伴い、サービス向上に努める。	22～26	○	3.7	3.7	関係各課	
(3)効率的な組織運営					3.2	3.6	
組織の定期的な見直し	総合計画の策定・改定などにあわせ、定期的に組織の見直しを行う。	22～26	×	3.0	4.0	企画課	
職員育成・確保	人材育成基本方針に基づき職員の育成を行うとともに、有資格者等必要な人材を確保する。	22～26	○	3.0	4.0	総務防災課	
	観光案内等、観光に関する職員の現場研修などを行い、観光に対する職員の意識高揚を推進する。	22～26	○	3.0	4.0	総務防災課	
職員数の適正化	5年間で(平成27年4月1日まで)職員数406人(平成22年4月1日現在)を25人削減し、381人以内とする。	22～26	△-1	3.0	4.0	総務防災課 企画課	

平成26年12月15日
第2回箱根町行財政改革有識者会議

取組項目	取組内容	取組年度	H26 評価	計画期間中の評価		主管課
				達成度	有効度	
風通しのよい職場づくり	各班等において、毎月1回以上の定期的な打合せ・意見交換を行い、自由に話し合える機会を創出する。	22～26	○	3.0	0	総務防災課 企画課
職員提案制度の活用	職員提案制度のPRを促進し、広く職員からの提案を募集し、施策に反映させる。	22～26	○	2.0	4.0	企画課
広域行政の推進	住民登録・国保・税などの基幹業務における電子データ処理業務を県内の町村で共同利用する。	25～26	○	4.0	4.0	企画課
	県西広域行政協議会、箱根・湯河原・熱海・あしがら観光圏等の広域行政を推進する。	22～26	○	3.5	4.0	企画課 観光課
	図書館やスポーツ施設など、近隣市町において共同利用が可能な施設のPRを推進する。	22～26	○	4.0	4.0	企画課
(4)財政の強化・安定				2.5	3.9	
財政健全化プランの推進	平成21年に策定した財政健全化プランを推進する。	22～26	△-1	2.0	4.0	財務課
経費節減の強化	毎年度の経常的経費当初予算が19億円を下回ることを目標とする。	22～26	△-1	1.0	4.0	財務課
公共施設運営経費の見直し	電気・水道・ガス・燃料の使用量を平成22～26年度までに平成21年度と比較し5%削減する。	22～26	○	3.0	4.0	環境課
広告収入・ふるさと納税など 税外収入の増加	使用料・手数料の見直しを行う。	22～26	△-1	1.0	4.0	企画課
	ふるさと納税額を平成21年度と比較し、平成22～26年度までに1.5倍とする。	22～26	◎	4.0	4.0	財務課 企画課
	町ホームページのバナー広告のPRを促進する。	22～26	△-1	4.0	4.0	企画課
収入未済金の削減	徴収率を90%以上とする。更に現年度分については、前年度の徴収率を超えることを目標とする。	22～26	△-1	2.7	3.0	関係各課
3 町民視点の行政サービス				3.6	3.7	
(1)町民の利便性の向上				3.5	3.7	
コンビニ収納の拡充	国民健康保険料のコンビニ収納を開始する。	22	—	4.0	4.0	保険年金課
ワンストップサービスの推進	庁内の他課へも要件がある来客に対しては、対応した職員が必ず次の担当課まで直接ご案内し引き継ぐことにより、最初にひとつの窓口を訪ねればすべての用件への対応が取り次がれる「ワンストップサービス」を推進する。	22～26	○	3.6	3.6	全課
窓口のサービス向上と事務の 効率化	戸籍事務の電算化を行う。	22～23	—	4.0	4.0	総務防災課
	出張所（町内1ヶ所）における休日・夜間の諸証明等発行業務の検討を行う。	24～26	△-2	4.0	2.0	総務防災課
申請書類等の電子化の推進、 電子申請の検討	複写等の特殊な用紙を除き、原則すべての様式を町のホームページからダウンロードできるようにする。	22～26	○	3.5	4.0	関係各課
	電子申請が可能な手続きについて、検討する。	22～24	—	2.0	4.0	企画課
(2)正確かつ迅速な情報提供						
情報提供の推進	メールマガジンの登録者数を平成22年度末と比較して、平成26年度までに2倍とする。	22～26	◎	4.0	4.0	企画課
取組状況の評価			62.1%	3.0	3.5	

2 行政改革大綱推進計画及び財政健全化プランの数値目標達成（見込み）状況

【箱根町行政改革大綱推進計画】

1 公共施設における光熱水費の使用量を平成21年度と比較して5%減とします。

	21年度決算	22年度決算	23年度決算	24年度決算	25年度決算	26年度	目標達成
電気(Kwh)	14,231,361	13,977,003	13,116,645	13,302,449	13,097,284	12,966,311	○
対21年度比	-	△ 1.8%	△ 7.8%	△ 6.5%	△ 8.0%	△ 8.9%	
水道(m ³)	214,577	189,105	192,589	207,981	197,594	195,618	○
対21年度比	-	△ 11.9%	△ 10.2%	△ 3.1%	△ 7.9%	△ 8.8%	
燃料(L)	726,973	726,518	652,984	589,666	567,435	561,758	○
対21年度比	-	△ 0.1%	△ 10.2%	△ 18.9%	△ 21.9%	△ 22.7%	
ガス(m ³)	73,356	76,706	73,007	69,622	59,588	59,068	○
対21年度比	-	4.5%	△ 0.4%	△ 5.1%	△ 18.8%	△ 19.5%	

2 ふるさと納税額を平成21年度と比較して1.5倍とします。

	21年度決算	22年度決算	23年度決算	24年度決算	25年度決算	26年度	目標達成
納税額	260 千円	60 千円	300 千円	1,800 千円	2,210 千円	3,600 千円	○ (13.8倍)

3 メールマガジンの登録者数を平成22年度末と比較して2倍とします。

	H23. 3. 31	H24. 3. 31	H25. 3. 31	H26. 3. 31	H26. 10. 31	目標達成
登録者数	858 人	1,252 人	1,617 人	2,032 人	2,366 人	○ (2.8倍)

【箱根町財政健全化プラン】

1 毎年度の経常的経費当初予算を19億円以内とします。

	22年度予算	23年度予算	24年度予算	25年度予算	26年度予算
予算額	19.39 億円	19.49 億円	19.19 億円	19.52 億円	20.52 億円
目標達成	×	×	×	×	×

2 職員数406人（平成22年4月1日現在）を5年間で25人削減します。

	H22. 4. 1	H23. 4. 1	H24. 4. 1	H25. 4. 1	H26. 4. 1	H27. 4. 1	計	目標達成	
職員実数	406	397	389	386	383	382	△ 24	×	
職員実数 対前年度比	-	△ 9	△ 8	△ 3	△ 3	△ 1			
内訳	一般行政職	(△ 5)	(△ 7)	(0)	(△ 3)	(△ 1)			(△ 16)
	一般行政職 以外の職	-	(△ 4)	(△ 1)	(△ 3)	(0)			(△ 8)

※職員数の25人削減は一般行政職を対象とし、保健師、保育士・幼稚園教諭、消防士及び単純労務職は含まないものとします。

3 毎年度の特別会計への繰出金総額を9億円以内とします。

	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
繰出金	8.23 億円	7.97 億円	8.19 億円	8.24 億円	8.58 億円
目標達成	○	○	○	○	○

4 毎年度の起債額を5億円以内とします。

	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
起債額	4.43 億円	2.36 億円	4.75 億円	8.91 億円	4.22 億円
目標達成	○	○	○	×	○

5 毎年度の町税・各種使用料等の徴収率を90%以上とします。
更に現年度分については、前年度の徴収率を超えることを目標とします。

	22年度決算	23年度決算	24年度決算	25年度決算	26年度
町税	88.4%	88.5%	88.4%	90.7%	90.5%
	96.9%	97.3%	97.5%	97.9%	97.3%
目標達成	×	×	×	○	○
町営住宅 使用料	72.7%	77.0%	78.3%	77.5%	78.2%
	90.6%	94.4%	99.0%	96.6%	96.0%
目標達成	×	×	×	×	×
介護保険料	86.6%	91.4%	92.5%	92.6%	92.6%
	96.6%	96.8%	96.9%	96.9%	99.9%
目標達成	×	○	○	○	○
保育園 保育料	99.7%	100%	100%	99.8%	100.0%
	99.7%	100%	100%	99.8%	100.0%
目標達成	○	○	○	○	○
国民健康 保険料	67.5%	70.9%	71.0%	73.9%	74.5%
	86.7%	86.5%	86.4%	87.3%	87.3%
目標達成	×	×	×	×	×
後期高齢者 医療保険料	94.2%	93.2%	96.9%	96.7%	97.3%
	97.1%	97.2%	99.0%	97.8%	97.3%
目標達成	○	○	○	○	○
水道料金	89.7%	89.3%	90.0%	90.4%	90.2%
	94.4%	96.4%	96.0%	95.2%	96.6%
目標達成	×	×	○	○	○
下水道 使用料	94.4%	94.1%	94.2%	95.0%	95.0%
	98.0%	98.1%	98.3%	98.5%	98.5%
目標達成	○	○	○	○	○
温泉使用料	97.5%	98.7%	98.5%	98.6%	98.5%
	98.5%	99.7%	99.5%	99.5%	99.4%
目標達成	○	○	○	○	○
育英奨学金	39.7%	33.7%	28.4%	35.1%	35.0%
	79.9%	72.8%	70.6%	72.6%	70.0%
目標達成	×	×	×	×	×

※上段は全体の徴収率、下段は現年度分の徴収率となります。

6 毎年度の財政調整基金の積立額を5,000万円以上とします。

	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
積立額	2.92 億円	1.58 億円	2.55 億円	2.14 億円	0.50 億円
目標達成	○	○	○	○	○

3 行政改革大綱推進計画の取組状況評価結果〔基本方針別〕

1 評価方法、評価点について

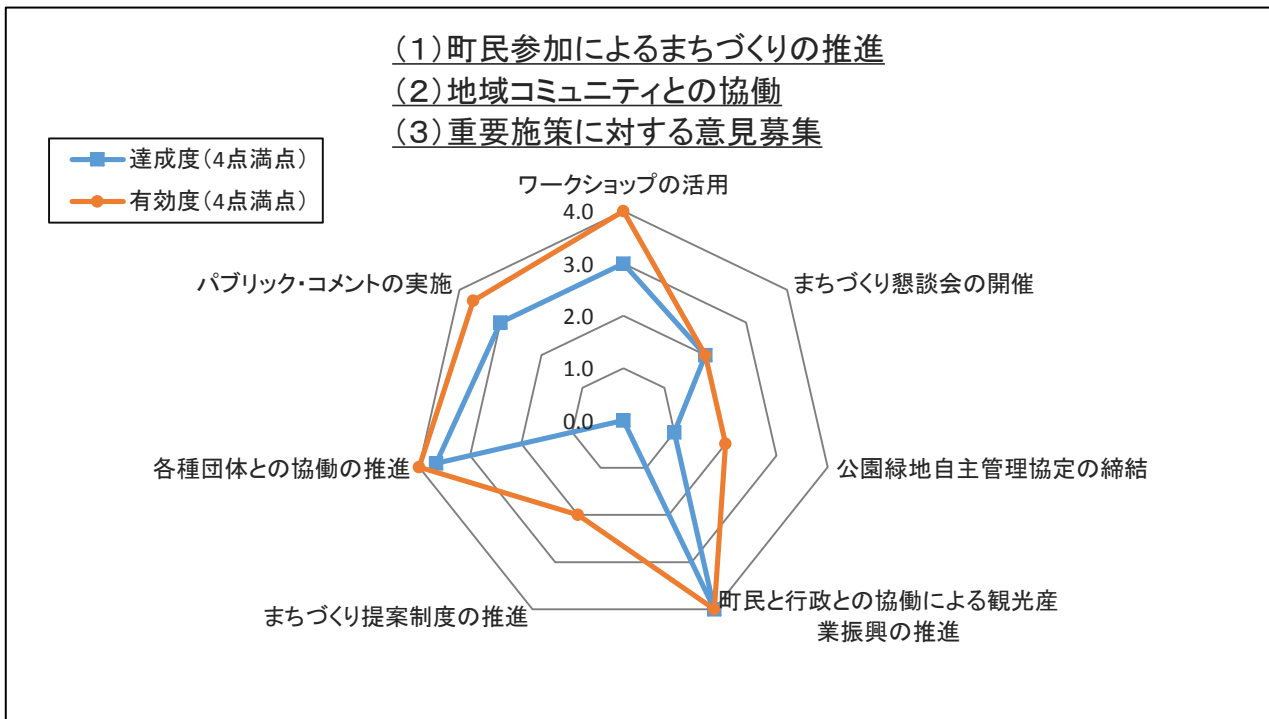
【計画期間における取組状況】

評価	分類（内容）	得点
A	計画の取組内容は十分に達成している（10割）	4
B	計画の取組内容は概ね達成している（7割程度）	3
C	計画の取組内容は半ば達成している（5割程度）	2
D	計画の取組内容はほとんど達成していない（3割程度）	1
E	未実施・未着手（0割）	0

【行政改革の観点からの有効性】

評価	分類（内容）	得点
A	行政改革の観点から有効である	4
B	行政改革の観点からあまり有効でない	2
C	行政改革の観点から有効でない	0

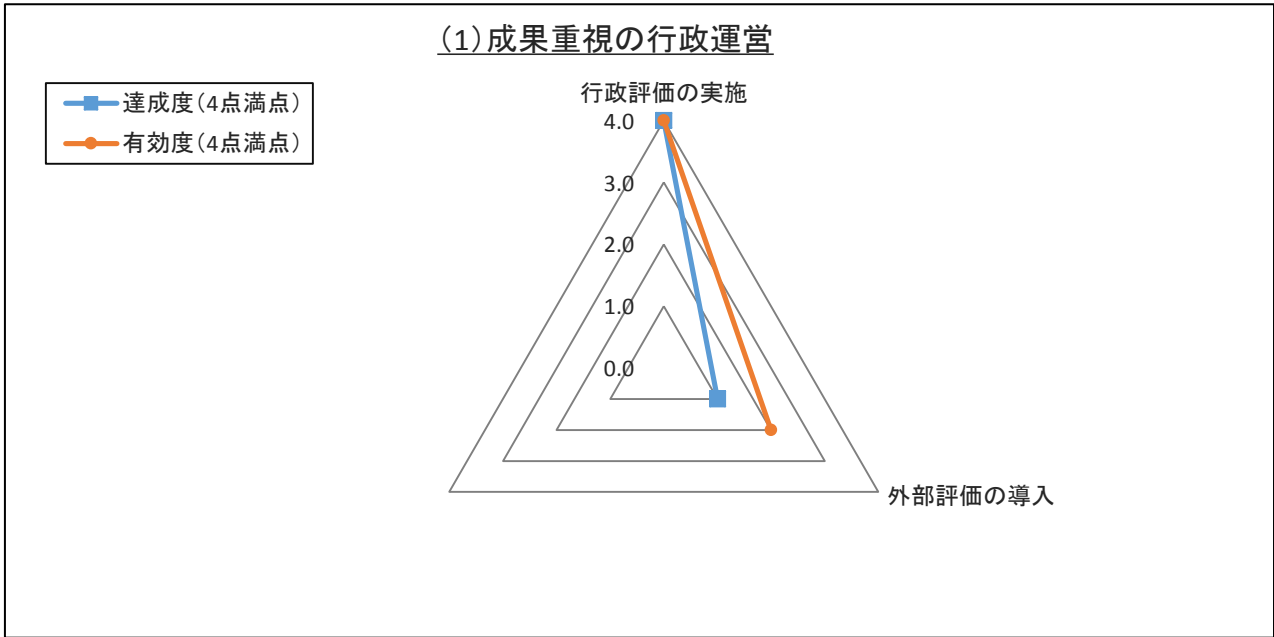
～ 基本方針1 町民と行政との協働の推進 ～



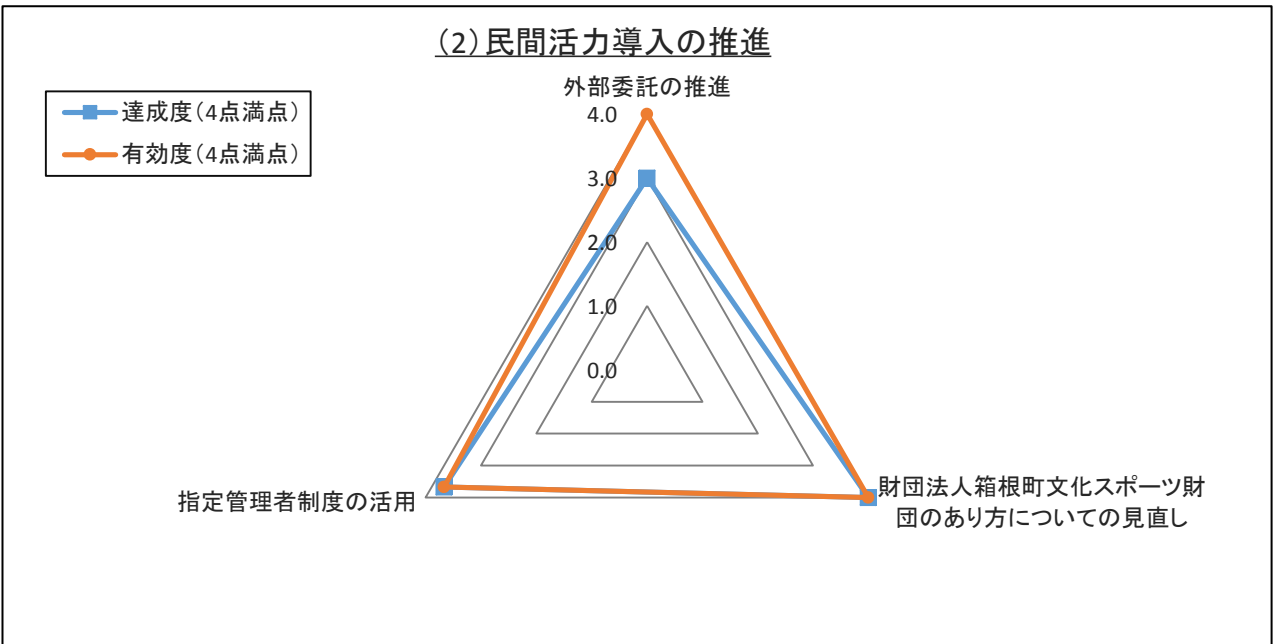
■基本方針1 町民と行政との協働の推進《達成度：2.4点 有効度：3.1点》

「町民と行政との協働の推進」の各取組みについては、全体の達成度、有効度ともに3つの基本方針のなかで、最も低い評価となった。
特に、取組項目のうち、まちづくり懇談会の開催、公園緑地自主管理協定の締結、まちづくり提案制度の推進の3項目については、平均で達成度1点、有効度2点という評価となった。

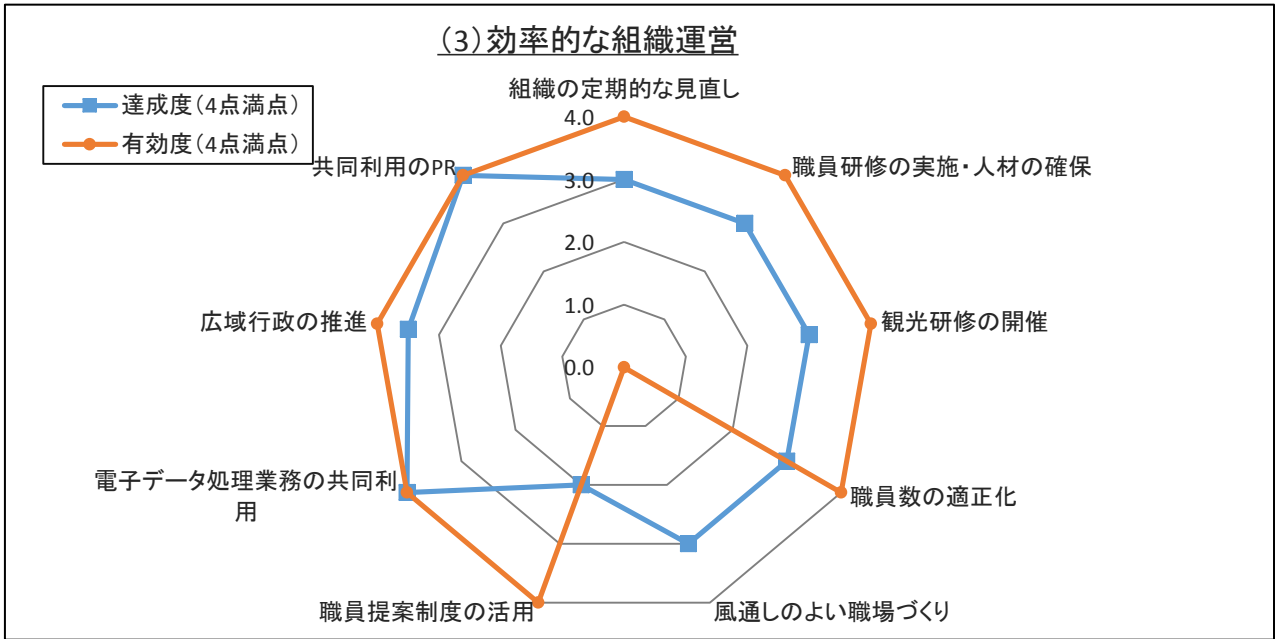
～ 基本方針2 簡素で効率的な行政運営 ～



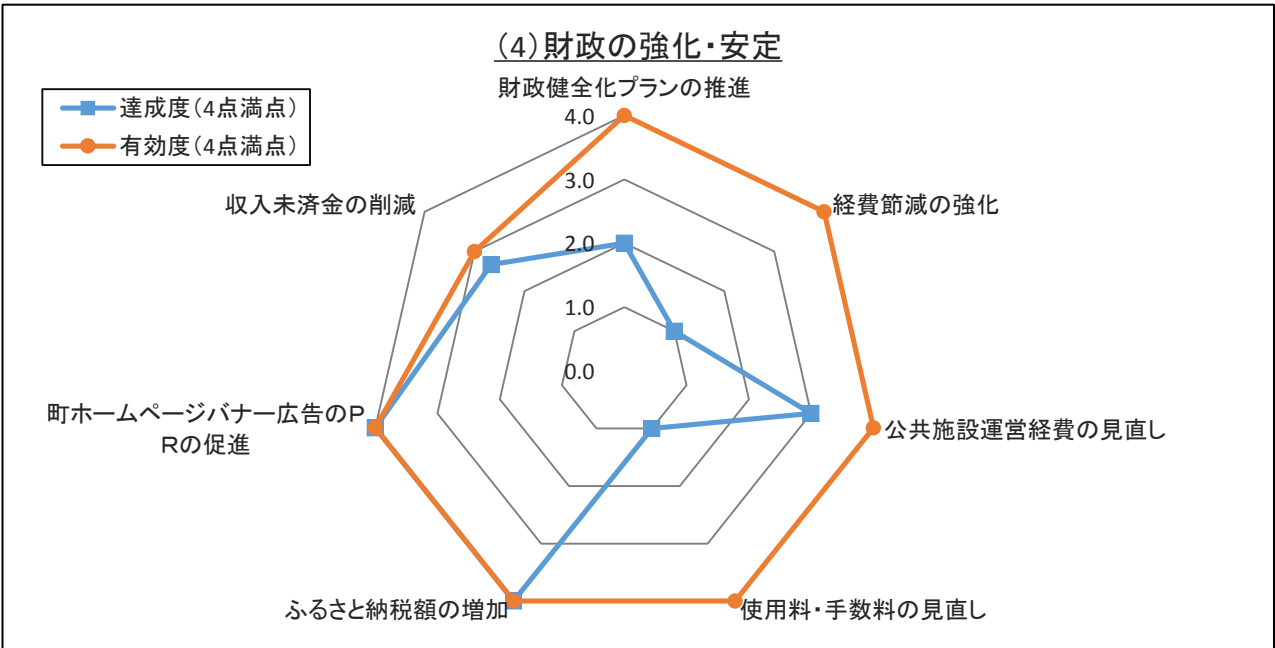
■ 基本方針2 簡素で効率的な行政運営《達成度2.9点 有効度：3.7点》
■ (1) 成果重視の行政運営《達成度：2.5点 有効度：3.0点》
「成果重視の行政運営」については、行政評価は、達成度、有効度ともに4点となったが、外部評価は、導入に向けた検討を行ったものの、有効な手法が得られず、期間内に導入ができなかったため、達成度が1点の評価となった。



■ (2) 民間活力導入の推進《達成度：3.6点 有効度：3.9点》
「民間活力導入の推進」については、達成度、有効度ともに高く、平均で3.5点以上の評価となったが、そのうち、外部委託の推進は、費用効果の大きい新規委託業務等がなかったため、達成度は、3点の評価となった。

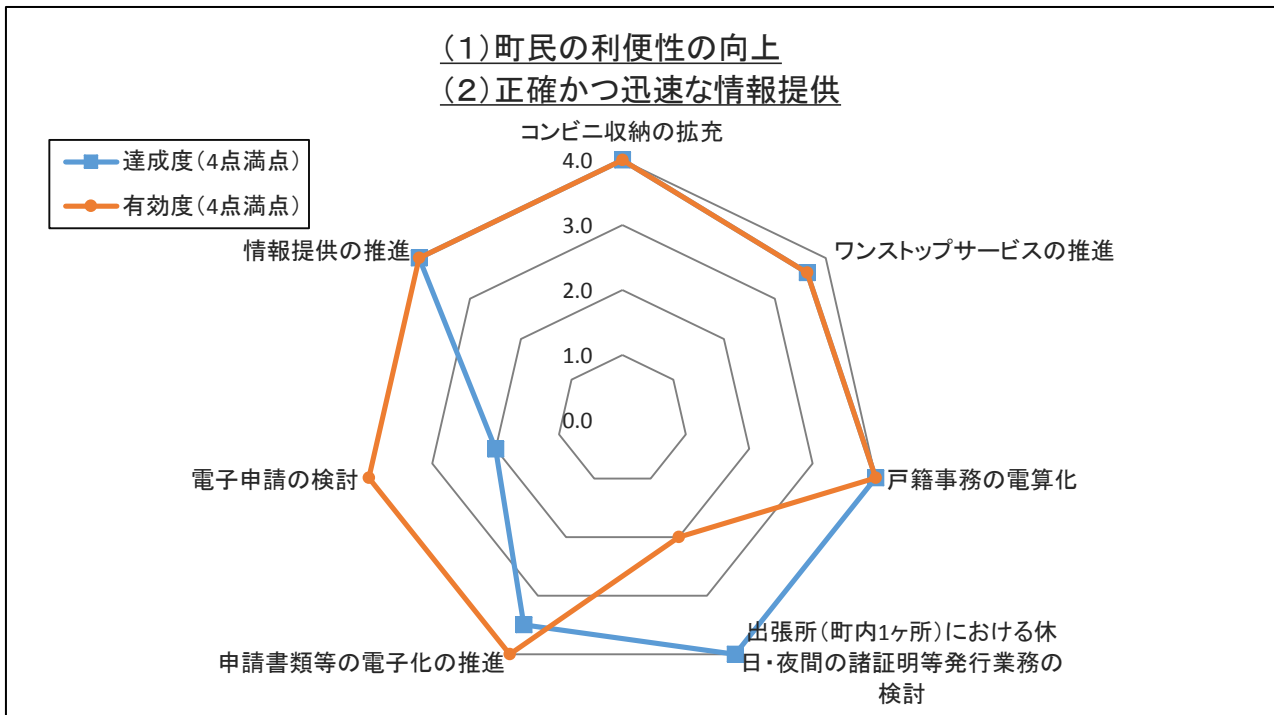


■ (3) 効果的組織運営《達成度：3.2点 有効度：3.6点》
 「効果的組織運営」については、風通しのよい職場づくり以外の有効度は、全て4点の評価となった。
 また、達成度については、職員提案制度の活用以外は、3点以上の評価となった。



■ (4) 財政の強化・安定《達成度：2.5点 有効度：3.9点》
 「財政の強化・安定」については、有効度は、平均で3.9点と高いが、達成度の平均は、2.5点となっており、達成度と有効度との差が最も大きい評価となった。

～ 基本方針3 町民視点の行政サービス ～



■基本方針3 町民視点の行政サービス《達成度：3.6点 有効度：3.7点》
「町民視点の行政サービス」については、達成度、有効度ともに高く、平均で3.5点以上となり、3つの基本方針のなかで、最も高い評価となった。

取組状況評価のまとめ

1 基本方針1「町民と行政との協働の推進」

町民と行政との協働の推進については、各取組みが直接成果に結びつきにくいと、全体的に達成度が低かった。そのため、今後は、より具体的な協働の取組項目の設定や、効果的な広報・広聴の検討が必要である。

2 基本方針2「簡素で効率的な行政運営」

簡素で効率的な行政運営のうち、特に、財政の健全化に関する取組みについては、毎年度予算編成時において、平均5%の経常的経費の削減に努めるなど、各課等が様々な削減努力を行っているものの、消費税の引上げ等による外的要因や、根本的な経費削減に向けた対策が図られなかったこともあり、達成度が低かった。そのため、今後は、事務・事業の見直しなど、根本的な改革を行っていく必要がある。

3 基本方針3「町民視点の行政サービス」

町民視点の行政サービスについては、町民の利便性の向上や事務の効率化につながることから、比較的達成度が高かった。今後は、電子申請の充実、社会保障・税番号制度の導入など、情報通信技術(ICT)を活用した行政サービスの拡充が必要である。

4 行政改革大綱推進計画及び財政健全化プランの検証について

(1) 日程及び取組項目の検証について (案)

日 時		検証する取組項目
1	月 日 () 時 分 ~	1 基本方針1『町民と行政との協働の推進』 ①町民と行政との協働による観光産業振興の推進【観光課】 ②パブリック・コメントの実施【企画課】 2 基本方針2『簡素で効率的な行政運営』 ①職員育成・確保【総務防災課】 ②職員数の適正化【総務防災課】 3 基本方針3『町民視点の行政サービス』 ①電子申請の検討【企画課】 ②情報提供の推進【企画課】
2	月 日 () 時 分 ~	1 基本方針2『簡素で効率的な行政運営』 ①税外収入の増加【企画課】 ②収入未済金の削減【税務課】 2 財政健全化プランについて ①毎年度の経常的経費19億円以内【財務課】 ②毎年度の特別会計への繰出金総額9億円以内【財務課】 ③毎年度起債額5億円以内【財務課】 ④毎年度の財政調整基金の積立5千万円以上【財務課】
3	月 日 () 時 分 ~	1 行政改革大綱推進計画及び財政健全化プランのまとめ 2 有識者会議による評価結果・次期計画に向けた意見等

(2) 所管課とのヒアリングについて

取組項目の検証にあたっては、必要に応じて各取組項目の所管課とのヒアリングを行います。

なお、ヒアリングについては、1項目につき、原則20分（所管課の説明5分、質疑応答15分）とします。

箱根町行政改革大綱推進計画 取組状況調査表

◎=予定以上の進捗 ○=予定どおりの進捗 △-1=予定未満の進捗 △-2=実施しないことを決定 ×=実施せず —=該当なし	A=計画の取組内容は十分に達成している B=計画の取組内容は概ね達成している C=計画の取組内容はほぼ達成している D=計画の取組内容はほとんど達成していない E=未実施・未着手	A=有効である B=あまり有効でない C=有効でない
--	---	----------------------------------

1 町民と行政との協働の推進

(1) 町民参加によるまちづくりの推進

No.	実施項目			H22	H23	H24	H25	平成26年度計画及び取組状況			計画期間における取組状況		行政改革の観点からの有効性・今後の取組方針		主管課			
	取組内容	推進期間中の取組内容	取組年度	評価	評価	評価	評価	当初計画	進捗状況・年度末見込み	評価	左記評価の理由 ※△-1、△-2、×の場合	達成度	左記達成度の理由・総括	評価		有効・有効でない理由	今後の進め方	
1	ワークショップの活用	各種計画の策定等において、積極的にワークショップを活用し、町民等の意見を更に施策へ反映させる。	22～26	○	○	×	×	ワークショップの開催・施策への反映	第6次総合計画策定のため、無作為抽出した町民や団体推薦者15名と「みらいデザイン会議」と称して2日間にわたり実施。また、箱根中学校4年生20名と、「みらいデザイン会議（中学生版）」を実施。	○		B	計画の内容に応じて、ワークショップを活用することで、町民の意見を計画に反映することができた。	A	全ての計画ではないものの、特に町民の意見を計画に反映させる必要がある場合には、ワークショップの手法が定着しつつある。	引き続き各種計画策定時において、ワークショップを活用するとともに、庁内会議等の場においても、必要に応じて、職員を対象としたワークショップを開催するなど、ワークショップを運営できる職員を増やしていく。	企画課 関係各課 (計画等の策定事務がある課) 子育て支援課	
									「子ども・子育て支援事業計画」策定に当たり、職員からなる庁内会議3回を及び町民からなる子ども・子育て会議を2回開催した。今後、子ども・子育て会議を2月に開催する予定。	○		B	関係各課の職員及び町民の意見を計画に反映することができた。	A	引き続き、計画策定の際は、住民等の意見を反映できるようにしていきたい。			
2	まちづくり懇談会の開催	第5次総合計画後期基本計画の策定にあたり、平成22年度に各地域でまちづくり懇談会を実施する。また、箱根町まちづくり懇談会実施要綱に基づき、重要施策の策定にあたっては、まちづくり懇談会を開催する。	22～26	○	○	○	×	まちづくり懇談会の開催・施策への反映	第6次総合計画策定においては、平成27年度に「まちづくりフォーラム」を開催することとしたもの。	×		C	総合計画や、旧仙石原中学校の跡地活用など、重要施策の策定においては、まちづくり懇談会を開催したが、毎年度開催することはなかった。	B	複数テーマを用意しても、町民の参加者が同じような顔ぶれになることが多い。まちづくり懇談会を頻りに開催することで、より多くの町民の意見を聴取できているのかは疑問が残る。	平成27年度には、まちづくり懇談会（まちづくりフォーラム）の開催を予定しているが、平成27年度以降の行政改革の取組みにおいては、まちづくり懇談会に限定することなく、より効果的な広聴手段について検討する必要があると考える。	企画課	
3	公園緑地自主管理協定の締結	20か所の都市公園について、自主管理協定の締結を推進することにより、地域管理における問題点・改善点等を検証する。	22～24	○	○	△-1							D	平成26年度に仙石原「憩いの森」を地元「ざっこ会」への移行管理に至ったが、他の都市公園は自主管理団体となる地域団体の人材不足や作業力不足が顕著であり、都市公園の自主管理協定は難しいものがある。	B	都市公園の地域自主管理とは、行革の面からも理想であるが、今後の少子高齢化や人口減を考慮すると地域の自主管理協定の締結は困難である。	「憩いの森」の一部教材として地域の学童が活用しているような、新たな自主管理への手法が見いだせた場合は、検証していくこととした。	都市整備課
4	町民と行政との協働による観光産業振興の推進	平成22年度に箱根町観光振興条例を制定する。	22～23	○	○								A	条例を施行するとともに、新たな時代の町の観光推進の指針となる「HOT21観光プラン実施計画2011」を策定し、町・町民、観光事業者及び観光関係団体が一体となって魅力ある観光地の形成を推進した。	A	「HOT21 観光プラン実施計画2011」策定にあたって、町内事業者や団体からなる「HOT21 観光プラン検討委員会」を設置し、当該町における観光の基本方針及び重要施策について、意見を反映させたことから、有効であると考える。	本計画の計画期間は、平成24年度～33年度(10カ年)となっているため、今後も実施計画実現のために、町・町民観光事業者及び観光関係団体が一体となって魅力ある観光地形成の推進を図る。	観光課
5	まちづくり提案制度の推進	テーマを選定し、まちづくり提案制度を実施し、施策に反映する。	24～26			×	×	施策の実施	まちづくり提案制度は実施しないもの。	×		E	町民参加手法として、まちづくり懇談会等の意見交換の場があり、まちづくり提案制度を実施する必要性が生じなかった。	B	町民参加のまちづくりを進めていくうえで、意見を聞くだけでなく、町民が主体的にまちづくりに関わっていく仕組みが必要である。	町民参加のまちづくりは、自治基本条例にも規定があることから、今後も、町民参加を推進するための施策展開について検討を進める。	企画課	

(2) 地域コミュニティとの協働

実施項目			H22	H23	H24	H25	平成26年度計画及び取組状況				計画期間における取組状況		行政改革の観点からの有効性・今後の取組方針		主管課		
取組内容	推進期間中の取組内容	取組年度	評価	評価	評価	評価	当初計画	進捗状況・年度未見込み	評価	左記評価の理由 ※△-1、△-2、×の場合	達成度	左記達成度の理由・総括	評価	有効・有効でない理由	今後の進め方	主管課	主管課
1 各種団体との協働の推進	自治会連絡協議会、女性会連絡協議会、子ども会育成会などとの連携をコミュニティと協働したまちづくりを推進する。	22～26	○	○	○	○	協働可能な事項の再検討・協働の推進	・心配ごと相談、敬老会など、民生委員をはじめ各種団体と連携を図った。	○		A		A		今後も各種団体と連絡調整をして実施していく。	健康福祉課	関係各課
								箱根町観光美化推進会議構成団体及び箱根町観光美化推進協会と美化広報活動事業・美化清掃事業・美化植栽事業・花いっぱい事業等の活動を行うことにより、地域コミュニティと協働したまちづくりを実施した。	○		A	箱根町観光美化推進会議構成団体及び箱根町観光美化推進協会と美化広報活動事業・美化清掃事業・美化植栽事業・花いっぱい事業等の活動を行うことにより、地域コミュニティと協働したまちづくりを実施した。	A	各種の事業活動を通じ、行政と各団体とのコミュニケーションが促進され、地域コミュニティとの協働によるまちづくりに資するところが大きい。	引き続き、地域コミュニティと協働したまちづくりを推進する。	環境課	
								女性会連絡協議会や子ども会育成団体連絡協議会の実施する事業において、連携して運営を行った。	○		B	各種団体と連携を密にし、地域コミュニティと協働したまちづくりを推進した。	A	協働によるまちづくりを推進するためには有効である。	引き続き、各種団体と連携を密にし、地域コミュニティと協働したまちづくりを推進する。	生涯学習課	

(3) 重要施策に対する意見募集

実施項目			H22	H23	H24	H25	平成26年度計画及び取組状況				計画期間における総合評価		行政改革の観点からの有効性・今後の取組方針		主管課	主管課	
取組内容	推進期間中の取組内容	取組年度	評価	評価	評価	評価	当初計画	進捗状況・年度未見込み	評価	左記評価の理由 ※△-1、△-2、×の場合	達成度	左記達成度の理由・総括	評価	有効・有効でない理由	今後の進め方	主管課	主管課
1 パブリック・コメントの実施	箱根町自治条例基本条例の規定に基づき、パブリック・コメントを実施し、施策に反映する。	22～26	○	○	○	○	パブリックコメントの実施・施策等への反映	計画策定にあたり、パブリック・コメント手続きを行うことが定着している。			B	計画策定にあたり、町民から意見を求める機会を設けることは有効な手段である。	A	パブリック・コメントの実施件数は年々増加しているもの、意見があまり出てこないことから、周知方法等を今後見直す必要があると思われる。	企画課	関係各課 (計画等の策定事務がある課)	
								地域防災計画を作成するうえで、地域住民の意見は大変重要であり、取り入れるべきものと考えており、意識の高揚を図った。	○		C	防災に対する意識が薄く閲覧回数が少ない結果となった。	A	地域住民の意見を反映させるうえで有効である。	総務防災課		
								町高齢者福祉計画・介護保険事業計画	○		A	町障がい者福祉計画 未実施	A	町障がい者福祉計画 1月実施予定 町高齢者福祉計画・介護保険事業計画 12月実施予定	健康福祉課		
								・新条例制定によるパブリックコメントの実施(26.7月) ・子ども・子育て支援事業計画策定によるパブリックコメントの実施(26.10月)	○		A		A	引き続き、パブリックコメントを有効に活用し、町民等の意見をできるだけ反映していくようにしたい。	子育て支援課		
								県西部都市交通マスタープランパブリックコメント実施	△-1	今年度予定していた町耐震改修促進計画の改定は、県及び近隣市町に合わせて、現計画終了年度の次年度となる平成28年4月1日を改定日とすることとした。	C	パブコメを2件計画したが、1件のみの実施だったが、1件は滞りなく実施できた。	B	パブコメ実施は、計画策定に有効な手段であるが、住民の関心が低い計画は、意見が拾いにくい状況にある。	都市整備課		
								第2次箱根町子ども読書活動推進計画の策定にあたりパブリックコメントを実施した。	○		B	箱根町自治条例基本条例の規定に基づき、パブリック・コメントを実施し、施策に反映することができた。	A	パブリックコメントの実施により、施策等への反映がなされ有効である。	生涯学習課		

2 簡素で効率的な行政運営

(1) 成果重視の行政運営

No.	実施項目				平成26年度計画及び取組状況				計画期間における取組状況			行政改革の観点からの有効性・今後の取組方針		主管課			
	取組内容	推進期間中の取組内容	取組年度	評価	評価	評価	評価	当初計画	進捗状況・年度末見込み	評価	左記評価の理由 ※△-1、△-2、×の場合	達成度	左記達成度の理由・総括		評価	有効・有効でない理由	今後の進め方
1	行政評価の実施	行政評価を平成22年度から本格実施する。	22～26	○	○	○	○	行政評価の実施	平成25年度実施全207事業の事後評価を行い、そのうち、35事業について、内部評価を実施した。	○		A	平成22年度から行政評価を始め、毎年度計画どおり実施することができた。	A	所管課が行っている事業を担当者が客観的に評価する仕組みは事業を進めていくうえで有効である。	行政評価は毎年度実施しているが、評価後のPDCAサイクルが不十分であることから、評価を改めて事業展開に反映できるように進めていく。	企画課
2	外部評価の導入	外部評価制度を平成26年度までに導入する。	22～26	○	○	○	○	外部評価の導入について、導入の是非を検討したが、当面導入しないこととした。	△-2	外部評価については、現在の制度設計では、実情としてあまり機能しないと考えられるため、導入を見送った。	D	外部評価の導入にあたり、試験的段階として、内部評価を実施しているが、現状では、外部評価に移行するほどの成果は見込めない。	B	町の事業を外部の視点で評価することは必要であるが、現時点で早急に導入することは望ましくない。	まずは行政改革を徹底して推進したうえで、評価の手法については、有識者に意見を求めながら進めていく。	企画課	

(2) 民間活力導入の推進

No.	実施項目				平成26年度計画及び取組状況				計画期間における取組状況			行政改革の観点からの有効性・今後の取組方針		主管課			
	取組内容	推進期間中の取組内容	取組年度	評価	評価	評価	評価	当初計画	進捗状況・年度末見込み	評価	左記評価の理由 ※△-1、△-2、×の場合	達成度	左記達成度の理由・総括		評価	有効・有効でない理由	今後の進め方
1	外部委託の推進	業務の専門性や行政サービスの向上を念頭に、より効果的かつ能率的な委託を執行するため、委託業務を再度検討し、外部委託を推進する。	22～26	○	○	○	○	業務委託の推進	「職員配置の見直しの基本方針」に基づき、正規職員削減の代替措置として民間委託または臨時職員の雇用の切り替えを検討した。	○		C	職員削減に伴う雇用の代替等は実施したが、内部の事務事業の委託の状況について、全体的な見直しは実施できなかった。	A	行政改革の観点から、今後も民間委託の推進は必要である。	具体的な委託業務を抽出したうえで、費用対効果を勘案し、次期計画に取り入れていきたい。	企画課
									可能な業務については、外部委託を実施している。	○		A	各課において、委託できるものは全て実施しているものと考えられる。	A	人件費に係る経費削減の一助となっている。	引き続き委託できるものは実施しつつ、委託内容を精査しながら経費削減に繋げていく。	財務課
2	財団法人箱根町文化スポーツ財団のあり方についての見直し	公益法人制度改革3法の施行に伴い、平成23年度末までに財団法人箱根町文化スポーツ財団を公益法人に移行する。	22～23	○	○							A	平成24年4月1日より公益財団法人となった。	A	公益財団として、町民に対しての文化・スポーツの振興が図られ有効である。	引き続き、公益財団法人としての運営を行う。	生涯学習課
3	指定管理者制度の活用	平成23年度の指定管理者更新に伴い、サービス向上に努める。	22～26	○	○	○	○	管理運営状況の確認及び指導・監査強化	基本協定書等に基づき、管理運営状況の確認及び指導を行った。	○		A	指定管理者制度導入施設の管理運営状況の確認及び指導を行い、サービス向上及び経費削減に努めた。	A	指定管理者制度導入によって、当該施設のサービス向上及び経費削減が図れることから有効であると考えられる。	引き続き、指定管理者制度導入施設の管理運営状況の確認及び指導を行い、サービス向上及び経費削減に努める。	観光課
									基本協定書等に基づき、管理運営状況の確認及び指導を行った。	○		A	健全な管理運営がされている。	A	有効に民間活力が導入され、施設の運営も問題なく行われている。	引き続き、指定管理制度を導入し、管理運営状況の確認指導を行っていく。	総務防災課
									・基本協定及び年次協定に基づき、管理運営状況の月次の確認や指導・助言を実施している。	○		B	おおわね定期的な管理運営状況の確認と指定管理者への指導助言を行っているものと思料する。	B	経済面では、利用料金制で経営できる施設があまりないことから、指定管理者への委託料の見直しが難しい。また指定管理者制度を導入した効果（サービスの向上など）があまり見えない。	指定管理者制度も含め、非効率な施設のあり方（廃止など）を検討していく。	財務課
									老人福祉センターやまなみ荘の指定管理者について、基本協定書等に基づき、管理運営状況の確認及び指導を適切に行った。	○		A	計画通り老人福祉センターやまなみ荘の効率的な運営管理が図られたもの。	A	施設の運営管理が適切かつ効率的な運営が実施されていることから有効であると考えられる。	今後も引き続き実施予定	健康福祉課
									いこいの家（町シルバークセンター）、宮ノ下駐車場（箱根宮ノ下観光協会）、八丁駐車場（元箱根観光協会）	○		A	概ね基本協定書等に基づき、管理運営が行われた。	A	コスト及び負担軽減が図られている。	引き続き、管理運営状況の確認及び指導を行い、サービス向上及び経費削減に努める。	都市整備課
									指定管理者について、基本協定に基づき管理運営状況の確認及び指導を行った。	○		B	指定管理者によるサービスの向上が図られ、管理運営状況についても適正であった。	A	民間事業者による運営によりサービスの向上が図られている。	引き続き、指定管理者の管理運営状況の確認及び指導・監査強化を行う。 ※総合体育館については、指定管理に限らず、管理方法のあらゆる方向性について検討する。	生涯学習課

(3) 効率的な組織運営

No.	実施項目			H22	H23	H24	H25	平成26年度計画及び取組状況			計画期間における取組状況		行政改革の観点からの有効性・今後の取組方針		主管課		
	取組内容	推進期間中の取組内容	取組年度	評価	評価	評価	評価	当初計画	進捗状況・年度末見込み	評価	左記評価の理由 ※△-1、△-2、×の場合	達成度	左記達成度の理由・総括	評価		有効・有効でない理由	今後の進め方
1	組織の定期的な見直し	総合計画の策定・改定などにあわせ、定期的に組織の見直しを行う。	22～26	○	○	○	×	組織見直しの検討	組織見直しについては検討していない。	×	組織を見直す必要性が生じていないため、組織改編は検討していない。	B	総合計画の策定期間や、施策の推進に合わせて、必要に応じ、見直しを行った。	A	職員の適正配置を行っているうえでも、組織の見直しは有効である。	第6次総合計画策定にあたり、組織の見直しを検討していく。	企画課
2	職員育成・確保	人材育成基本方針に基づき職員の育成を行うとともに、有資格者等必要な人材を確保する。	22～26	○	○	○	○	職員研修の見直し・人材の確保	年度ごとに策定する職員研修計画に基づき、各種研修を行い、専門的知識や技能の習得をさせ、組織として必要な人材育成に努めた。	○		B	人材育成基本方針を踏まえた職員研修計画等に基づき、職員の育成に努めることができた。	A	行政運営においてはハンドル役となる「人」こそがその組織の命運を決めることとなる。組織の「源」である「人財→職員」をいかに育成していくかは行政に求められる最重要課題の一つである。	人材育成基本方針に掲げる職員像を目指し、研修ごとの目的を明確に示した上で、適切な時期に、適切な研修を（必要に応じて繰り返し）受講させる。また、意欲ある受講希望者は積極的に受講できるような職場環境としていく。	総務防災課
		観光案内等、観光に関する職員の現場研修などを行い、観光に対する職員の意識高揚を推進する。	22～26	○	○	○	○	観光研修の開催	新規採用職員を大名行列に従事させることにより、観光に対する意識の高揚を図った。	○		B	新たな市内研修のひとつとして、「観光案内体験」を職員研修計画に位置付けたうえで、新規採用職員を大名行列に従事させることにより、箱根町職員として観光に対する意識の高揚を図ることができた。	A	人材育成基本方針に掲げる職員像の一つに「箱根に関心を持つとともに、愛着心を持つ職員」とある。観光のことは観光課職員のみが担当するものではなく、箱根町の職員として誰もが直接的、間接的に観光に携わっている意識を持たせる必要がある。	新規採用職員以外にも、意欲ある希望者を募り観光案内を体験させる。また、大名行列以外の当該体験（観光風など）へもその範囲の拡充を検討する。	総務防災課
3	職員数の適正化	5年間で（平成27年4月1日まで）職員数406人（平成22年4月1日現在）を25人削減し、381人以内とする。	22～26	○	○	○	○	職員数の削減（27年4月までに25名の削減）	職員実数（384）名 【内訳】（対前年度比） 一般行政職（1）名 その他（△0）名	△-1	B	職員数の適正化にあたり、「職員配置の見直しの基本方針」を定め、計画的な適正配置を行った。	A	職員数の適正化については、引き続き、行政改革の観点から有効である。	職員数の適正化については、単に削減数ありきではなく、組織の見直しと合わせて計画的に実施する。	企画課	
																総務防災課 企画課	
4	風通しのよい職場づくり	各班等において、毎月1回以上の定期的な打合せ・意見交換を行い、自由に話し合える機会を創出する。	22～26	○	○	○	○	定期的な打合せ等	係長制の組織を活かしつつ、OJTを徹底するよう、繰り返し周知・啓発に取り組んだ。全職員間に浸透させることにより、風通しのよい職場を目指した。	○	B	係長制の組織を活かしつつ、徹底したOJT（キーワード「傾聴力」）を通じた人材育成の必要性について、研修の場面（評定者研修、メンター制度）などを通じて繰り返し周知した。その際、人材育成は総務防災課だけの仕事ではなく、管理職を始めとする職員一人ひとりの責務であり、全職員が共通認識を持ち行動することで「風通しのよい職場」となり得る旨を周知、意識啓発を図った。	C	風通しのよい職場は理想であり、当町としてこの実現を目指していることは疑いのないところである。しかしながら、このことは行政改革との関係性で考えた場合には、行革の内容としてその有効性を判断することは妥当であるとは捉えにくい。	これまでの取組みの強化に努め、風通しのよい職場の実現を目指す。	総務防災課	
																企画課	
5	職員提案制度の活用	職員提案制度のPRを促進し、広く職員からの提案を募集し、施策に反映させる。	22～26	○	○	○	職員提案制度の推進・施策等への反映	庶務担当係会議等の場で、制度の周知を行い、提案募集に向けた事務を進めている。	○		C	職員提案制度については、制度創設は行ったが、期間内に運用までは至らなかった。	A	職員の意識向上という観点から、提案制度は有効である。	今後、職員から提案を求め、施策に反映させていくことで、職員のやる気の向上につなげていく。	企画課	

6	広域行政の推進	住民登録・国保・税などの基幹業務における電子データ処理業務を県内の町村で共同利用する。	25~26					共同利用の開始(26年4月~)	共同利用を開始した(26年4月~)	○	情報システムの共同処理化移行が、各種業務すべて滞りなく開始した。	A	情報システムの共同化に向けて、準備から移行まで、各業務すべて予定通り達成した。	A	共同利用することにより、事務の合理化、経費の軽減ははかられた。	今後も内部情報系を含め、他のシステムについての共同利用を検討したい。	企画課
		県西広域行政協議会、箱根・湯河原・熱海・あしがら観光圏等の広域行政を推進する。	22~26	○	○	○	○	広域行政の推進	○	・県西部広域行政協議会において、人口減少対策に関する研修会を開催するなど、県西地域における広域課題について検討を行った。	B	広域行政については、必要に応じて、近隣市町と連携して検討を行っている。	A	今後も人口減少・超少子高齢化の進行に伴い、本町のよう小規模自治体にとっては、広域行政の推進は必要不可欠であり、行政改革の観点からも大いに有効である。	広域行政については、本町の将来を見据えたうえで、広域連携が必要な具体的な施策を検討していく。	企画課 企画課 観光課	
		図書館やスポーツ施設など、近隣市町において共同利用可能な施設のPRを推進する。	22~26	○	○	○	○	共同利用のPR	○	広報はこねによる小・中学生を対象とした夏休み期間中に2市8町の公共施設で利用できる無料チケットの配布を行った。	A	観光PRイベントの実施等を行い、広域行政の推進を図った。	A	1施設であった対象施設を今年度から3施設に増やしたことにより、多少だが利用者が増加したため	引き続き、広域行政を遂行できるよう連絡・調整等を行っていく。	企画課	

(4) 財政の強化・安定

No	取組内容	実施項目	取組年度	H22	H23	H24	H25	平成26年度計画及び取組状況			計画期間における取組状況			行政改革の観点からの有効性・今後の取組方針		主管課	
				評価	評価	評価	評価	当初計画	進捗状況・年度末見込み	評価	左記評価の理由 ※△-1、△-2、×の場合	達成度	左記達成度の理由・総括	評価	有効・有効でない理由		今後の進め方
1	財政健全化プランの推進	平成21年に策定した財政健全化プランを推進する。	22~26	△-1	△-1	△-1	△-1	財政健全化プランの達成	項目により、達成できるものは継続的に達成でき、達成できないものは継続的に達成できない状態にあるため。	△-1	計画期間中、達成できるものは継続的に達成でき、達成できないものは継続的に達成できない状態にあるため。	C	項目により、達成できたものと達成できなかったものがあった。	A	財政運営上の目標を持つことは有効であるが、設定した目標が現実的なものであろうかが計画実現に向けての鍵となる。	新たな行財政改革の取り組みに沿って、健全な財政運営に取り組んでいく。	財務課
2	経費節減の強化	毎年度の経常的経費当初予算が19億円を下回ることを目標とする。	22~26	△-1	△-1	△-1	△-1	当初予算において19億円以下	達成できない見込み	△-1	26年度に達成するような根本的な経費削減の取組みがされていないため。	D	施設の統廃合、制度の改定など根本的な経費削減の取組みがされていないため。	A	経費削減自体は有効であるが、現状では、根本的な取組みをしないかぎり目標は達成できない。	経費削減はそれぞれの課で取り組むもので、全課を主管課とすべき。施設統廃合、制度改定などの根本的な取組みは、それぞれの主管課の主導が必要である。	財務課
3	公共施設運営経費の見直し	電気・水道・ガス・燃料の使用量を平成22~26年度までに平成21年度と比較し5%削減する。	22~26	△-1	◎	◎	◎	21年度比5%削減達成	電気：12,966,311 (Kwh) 水道：195,618 (m) 燃料：ガソリン51,728 (L) ：軽油 19,939 (L) ：灯油 98,051 (L) ：重油 392,040 (L) ガス：プロパン24,968 (m) ：都市ガス34,100 (m)	○		B	電気・水道・ガス・燃料の使用量を、前年度比1%づつ削減する。	A	公共施設運営経費の削減のみならず、地球温暖化防止策としても有効である。	引き続き光熱水費の削減に取り組む。	環境課
4	広告収入・ふるさと納税など税外収入の増加	使用料・手数料の見直しを行う。	23~26		○	○	○	料金等の改定	使用料、手数料の見直しについては、財務課が主管となり、消費税率の引き上げに伴う料金改定状況の調査を行っている。	△-1	消費税率以外の維持管理費用等を考慮した施設使用料等については、見直しを実施できなかった。	D	使用料、手数料については、公共施設白書作成過程において、現状の維持管理状況を把握することはできなかったが、料金改定まで至らなかった。	A	使用料、手数料の見直しには、受益者負担の観点からも有効であり、現状を踏まえると改定は不可欠である。	使用料、手数料の見直しについては、明確な基準に基づき、定期的に見直ししていく必要があることから、今後基準づくりを行っていく。	企画課
		ふるさと納税額を平成21年度と比較し、平成22~26年度までに1.5倍とする。	22~26	△-1	○	○	○	21年度比1.5倍の達成	金額 (10) 件	◎		A	ふるさと納税額が大きく増加した	A	税収が落ち込むなかで、税外収入の確保は有効である	広告収入、ふるさと納税を例示したため、右主管課以外での対応がない。税外収入の種類は多岐にわたるため、全課で対応すべき	財務課 企画課
	町ホームページのパナー広告のPRを促進する。	22~26	○	○	○	○	広報紙・HP・まちだよりによる広報	△-1	引き続きPRの促進をしているが、効果が出ず、金額的には伸びていない。	△-1	引き続きPRの促進をしているが、効果が出ず、金額的には伸びていない。	C	広告媒体の種類を増やし、いろいろとPRを図り、周知に努めたが、増加に至らなかった。	A	広告収入を得ることが出来る場所に限られているので、少しでも有効利用して、収入を増加させるべきである。	平成27年度以降については、今年度の制度拡充結果を踏まえ、ふるさと納税の増につながるような施策について検討していきたい。	営業すべき取引先を精査し、ダイレクトメールをターゲットを絞って発送するなど、PRをさらに継続したい。

5	収入未済金の削減	徴収率を90%以上とする。更に現年度分については、前年度の徴収率を超えることを目標とする。	22~26	△-1	△-1	△-1	△-1	徴収率90%以上の達成	徴収率 全体 (90.5) % 現年度分 (97.3) %	○	B	平成25年度に町税の徴収率は目標値である90%以上を達成した。平成26年度も目標値を達成できると見込んでいる。 これは滞納繰越分について大口納付があったためであるが、納付に結び付いた背景には差押等の滞納処分が影響していると考え、今後も滞納繰越分について、きめ細やかな滞納整理を実施し滞納処分の強化を図っていきたい。 なお、現年度分については納税折衝等により、引き続き徴収率の向上を目指していききたい。	A	目標値を設定することで、徴収の強化を図るとともに、引き続き現年度分の徴収率の向上を目指す。	口座振替の推奨、納税者との折衝、滞納処分の強化に取り組むことで、徴収率の向上を目指す。	税務課		
									徴収率 全体 (78.20) % 現年度分 (96.00) %	△-1	C	公営住宅は、低所得者のための住宅であり、経済的に困窮している世帯が多いため。	22年度と比べ、徴収率は向上したが、目標達成まで至らなかった。	A	使用料の確保は行政改革の点から有効である。	引き続き徴収活動（督促状の送付、訪問徴収）の強化を図り、徴収率の向上を図る。	健康福祉課	
									徴収率 全体 (100.) % 現年度分 (100.) %	○	A		口座振替不能者への圏からの納付催促及び督促状の送付等により、長期滞納者を発生させることがなかった。	A		今後も滞納者への納付の呼びかけをこまめに行い、徴収率100%を目指していききたい。	子育て支援課	
									現年徴収率 徴収率(滞納分含) 国保87.33% 国保74.50% 介護99.90% 介護92.60% 後期97.30% 後期97.30%	△-1	C	国民健康保険料については、加入者の多くが低所得者や高齢者で、東日本大震災以降収入が減り、保険料を納付できない加入者が多い。	平成23年3月11日の東日本大震災による影響が大きい。計画当初から、厳しい状況であったと思われる。過年度分を納付することで一杯で現年度まで納付できない。	B	介護保険料・後期高齢者医療保険料については、当初計画の目標値を達成しているため、今後は目標値の料りに設定し、徴収の強化を図る。	新たな滞納者を増やさないように現年度のみ滞納処分に対して、電話催告及び訪問徴収を強化する。口座振替の推進。滞納者には粘り強く折衝し、納付を促し、納付がない場合は滞納処分を行う。滞納者の多くが税滞納であり、税務課と連携して滞納処分を行う。これらを行うことにより徴収率の向上を図る。	保険年金課	
									水道料金 全 体 (90.2) % 現年度分 (96.6) % 下水道使用料 全 体 (95.0) % 現年度分 (98.5) % 温泉使用料 全 体 (98.5) % 現年度分 (99.4) %	○	A			A			同様に進めるもの	上下水道温泉課
									徴収率 全体 (35.0) % 現年度分 (70.0) %	△-1	D	景気の低迷により、解雇や給料の減額などのため返還計画を見直す貸付者が増加。単に、返還猶予期間を設定するのでは、残額が減るわけではなく、後々本人が返還に苦しくなってしまう。厳しい生活環境ではあるが、少しずつでも返還し、残額を減らしていくよう相談し、納得した上で返還に応じてもらっている。このため、当初計画に対し当該年度返還額が減少し、徴収率が下がっている。	返還が滞っている者については、第一義的には本人に対して返還するよう促しているが、それでも返還に応じない者については、平成25年度からは保証人や連帯保証人に対しては催告し、返還に努めている。こうした地道な取組みにより返還する滞納者も少しずつ増えているが、ほとんどが分納のため、徴収率の大幅な向上にはつながっていない。	C	奨学金を滞納している者は、税や保険料も滞納しているケースが多いため、税や保険料を優先的に返還し、奨学金の返還は後回しにされているのが実状である。そうした中で、一律に「徴収率90%以上」という目標の中に奨学金を位置付けられても、その達成は非常に難しい。	政府が景気対策を行っているが、個人の所得が大幅に増加するまでには至っていない。このため、毎月の返還額を少なくし、返還期間を延長する者や返還が滞る者は、今後も発生すると思われる。このため、返還期間を延長しても、毎月定期的に返還を行うよう指導していく。	学校教育課	

3 町民視点の行政サービス

(1) 町民の利便性の向上

No.	実施項目			H22	H23	H24	H25	平成26年度計画及び取組状況			計画期間における取組状況			行政改革の観点からの有効性・今後の取組方針		主管課	
	取組内容	推進期間中の取組内容	取組年度	評価	評価	評価	評価	当初計画	進捗状況・年度末見込み	評価	左記評価の理由 ※△-1、△-2、×の場合	達成度	左記達成度の理由・総括	評価	有効・有効でない理由		今後の進め方
1	コンビニ取納の拡充	国民健康保険料のコンビニ取納を開始する。	22	○								A	毎年、コンビニエンスストアでの納付件数は増えている。	A	24時間納付できる。また、町指定金融機関がない地域に転出されても納付ができるので、納付折衝がしやすい。	国民健康保険料はそのままコンビニ納付を続けていきたい。後期高齢者医療保険料、介護保険料についても検討が必要と思われる。	保険年金課
2	ワンストップサービスの推進	庁内の他課へも要件がある来客に対しては、対応した職員が必ず次の担当課まで直接ご案内し引き継ぐことにより、最初にひとつの窓口を訪ねればすべての要件への対応が取り次げられる「ワンストップサービス」を推進する。	22～26	○	○	○	○	ワンストップサービスの推進	必要に応じて、窓口業務の引継ぎを行っている。	○		B	各課等においても適切な引継ぎを行っていることから、特に町民等からの苦情もない状況である。	C	行政改革以前に、町職員として当然の取組みであり、あえて行政改革に位置づける必要はない。	本取組項目については、次期計画に位置づけることはせずに、接遇の一環として、今後も継続して行うこととする。	企画課
									必要に応じて次の担当課へと対応の引き継ぎを行い、ワンストップサービスを実施した。	○		A	必要に応じて担当課への案内及び引き継ぎを行うことができた。	A	窓口業務の利便性向上に寄与するとともに、窓口利用者の負担を減らすことができるため、有効であると考えられる。	引き続き、窓口業務の適切な引き継ぎを推進するとともに、接遇の向上に努め、利便性の高い窓口サービスの向上を図っていく。	観光課
									必要に応じて次の担当課へと対応の引き継ぎを行い、ワンストップサービスを実施した。	○		B	必要に応じて次の担当課へと対応の引き継ぎを行い、ワンストップサービスを行う。	A	必要に応じて次の担当課へと対応の引き継ぎを行い、ワンストップサービスを行うことにより、利用者の利便性の向上に寄与しているため。	引き続き、窓口業務の適切な引き継ぎを推進するとともに、接遇の向上に努め、利便性の高い窓口サービスの提供を図る。	税務課
									必要に応じて次の担当課へと対応の引き継ぎを行い、ワンストップサービスを実施した。	○		A		A		引き続き、窓口業務の適切な引継ぎを推進するとともに、接遇の向上に努め、利便性の高い窓口サービスの提供を図る。	健康福祉課
									窓口にて対応する場合、必要に応じて他課との連携を図り、ワンストップサービスを実施している。	○		A	ワンストップサービスを実施したことにより、利便性の高い窓口サービスができた。	A	ワンストップサービスを実施することで、効率のよい窓口サービスの提供を図ることができる。	引き続き、ワンストップサービスを実施し、窓口サービスの向上を図っていく。	保険年金課
									ワンストップサービスの実施	○		A	窓口対応にトラブルは見られず、適切かつ円滑に対応できている。	A	町内での建築行為の協議窓口は、各課等をはじめ、環境省や県土木等多岐にわたるため、的確な指導を要するため有効である。	今後とも、的確な窓口対応に努める。	都市整備課
									必要に応じて次の担当課へと対応の引き継ぎを行い、ワンストップサービスを実施している。	○		B	窓口業務の適切な引継ぎを推進することにより、利便性の高い窓口サービスの提供を図ることができた。	A	窓口サービスの利便性を向上させることにより、職員の窓口対応時間の短縮化が図られ、行政改革の観点からも有効である。	引き続き、ワンストップサービスを推進する。	環境課
									ワンストップサービスの徹底に努めた。今後も継続していく予定である。	○		B	来庁者の問い合わせには状況にあった方法で対応できるように努めた。	A	来庁者の利便性を向上するのに欠かせないものであるため。	引き続き、利便性の向上に努める。さらに、時間短縮を目標に迅速で的確な対応に努めたい。	会計課
									分庁舎と間違え、本庁舎4階に来られる方がいるため、迷っている方については積極的に声を掛け、案内を行っている。	○		A		A			議会事務局
									教育委員会事務局内は、接客用カウンターが1ヵ所のため、実施中	○		A	来客時に随時対応した。	A	来客者にとって利便性がある取り組みであることから、有効である。	今後も継続して実施する。	学校教育課
来客者の要件が複数の課にわたる場合、来客者を次の課に案内するよう各課で対応した。	○		A	窓口業務の適切な引継ぎを実施することができた。	A	来客者にとっての親切な対応は必要である。	引き続き、窓口業務の適切な引継ぎを実施する。	消防本部									

3	窓口のサービス向上と事務の効率化	戸籍事務の電算化を行う。	22~23	○	○					A	平成23年11月19日をもって、戸籍電算化が完了した。	A	戸籍電算化が完了し、事務の効率化が図られ、窓口サービス向上した。	今後も利便性の高い窓口サービスの提供を図る。	総務防災課	
		出張所（町内1ヶ所）における休日・夜間の諸証明等発行業務の検討。	24~26			○	○	導入の可否決定	土、日曜日の証明交付（予約制）の実績も少ないなど、出張所の休日、夜間の証明発行の導入は見送ることを予定している。	△-2	4出張所における平成25年度の諸証明の年間発行枚数は6,623通で、1日の交付件数は平均約7通であり、出張所での、夜間・休日の発行業務は効果的とは考えられない。	A	導入に伴う課題等を総合的に勘案し、導入を見送る予定である。	現状以上に窓口を増やすことはサービスの向上にはなすが、最低2名職員が必要であり、効果的とは考えられない。	現在も行っている繁忙期の休日開庁（本庁）や予約制による土日曜日の住民票や印鑑証明の交付を引き続き行っていく。	総務防災課
4	申請書類等の電子化の推進、電子申請の検討	複写等の特殊な用紙を除き、原則すべての様式を町のホームページからダウンロードできるようにする。	22~26	○	○	○	○	HPへの掲出	申請書等の掲載を推進するとともに、ページデザインの改良、掲載情報の充実等を図る。	○	B	町ホームページに申請書等の情報提供を行うことにより、利用者の利便性の向上を図る。	A	町ホームページに申請書等の情報提供を行うことにより、利用者の利便性の向上に寄与しているため。	ページデザインの改良、コンテンツの追加、検索機能搭載等、閲覧の利便性の向上及び掲載情報の充実を図る。	関係各課（申請書類の系統事務がある課）
									町ホームページにより申請書等の情報提供を行い、利便性の向上を図った。	○	A		A	引き続き、申請書等の掲載を推進する。		
									町ホームページにより申請書等の情報提供を実施している。	○	A	町ホームページにより申請書等の情報提供を行うことにより、利便性を図ることができた。	A	町ホームページにより申請書等の情報提供を行うことにより、利便性を図ることができる。	引き続き、申請書等の掲載を推進し、情報提供を図っていく。	
									24種類の申請書等を掲出（平成26年度は新規掲出予定なし）	○	B	掲出可能な申請書等について、すべて掲出している。	A	窓口での申請書記入時間がなくなることで、行政・住民の双方にとって窓口サービスの効率化を図ることができる。	引き続き、HPへの掲出可能な申請書等の電子化を推進する。	
									HPへの掲出	○	A	課に關係する様式データは全てHPに掲載している。	A	HPに掲載している様式をダウンロードできることにより手続きの利便性向上が図られている。	引き続き、HPに掲載する。	
									今年度より「町民と議会との意見交換会」を開始することとなり、HPにおいても申込書を掲載している。	○	B	26年度より「町民と議会との意見交換会」を開催することとなり、HPにおいても申込書を掲載している。	A	申請書等をHPに掲載し、充実を図ることで、誰もがいつでも入手可能となり、行政サービスの向上に繋がる。	ダウンロード可能な申請書類（複写式等は除く）は全て掲載し、充実を図る必要があると考える。	
									申請書等の掲載を継続し、ページデザインの改良は特に行わなかった。	○	B	施設利用者が来庁せずに申請書を入力し、郵送又はFAXによる申請ができた。	A	施設利用者が来庁せずに申請書を入力することができ、利用者へのサービス向上となる。	今後も継続してHPへの掲出をする。	
	HPに掲出した。	○	A	申請書等の掲載を推進した。	A	住民等にとって便利なおことは必要である。	引き続き、HPへの掲載に努める。									
	電子申請が可能な手続きについて、検討する。	22~24	○	○	△-1				C	電子申請が可能な手続きについて、関係課と申請業務の検討を行ったが、新たな電子申請業務の導入には至らなかった。	A	電子申請の普及は、事務の効率化につながることから有効と思われる。	平成27年度から新システム導入が予定されていることから、新たなシステムのもとで、電子申請手続きの検討を行っていく。	企画課		

(2) 正確かつ迅速な情報提供

実施項目		H22	H23	H24	H25	平成26年度計画及び取組状況			計画期間における取組状況		行政改革の観点からの有効性・今後の取組方針		主管課			
取組内容	推進期間中の取組内容	取組年度	評価	評価	評価	当初計画	進捗状況・年度末見込み	評価	左記評価の理由 ※△-1、△-2、×の場合	達成度	左記達成度の理由・総括	評価		有効・有効でない理由	今後の進め方	
1	情報提供の推進	メールマガジンの登録者数を平成22年度末と比較して、平成26年度までに2倍とする。	22~26	○	○	○	◎	◎	22年度末比2倍の達成 メールマガジンのPR・提供マガジンの増加の検討	登録者数(2,366)人 ※11月11日現在	◎	目標数を既に達成しているため。	A	メルマガを通じてさまざまな分野の情報を迅速に提供できていると考えられるため。	引き続き、メールマガジンのPR、提供マガジンの増加に努める。	企画課