

行財政集中改革プランの総括報告書及び取組の成果  
(平成19年度～平成23年度)

## 取組の成果

1 事務事業の再編整理	1
2 民間委託等の推進	1
3 定員の適正化	9
4 給与等の適正化	9
5 第3セクターの見直し	9
6 - 1 経費節減等の財政効果(一般会計分)	11
6 - 2 経費節減等の財政効果(特別会計等分)	15
7 人材の育成	21
8 その他の取り組み	21
9 特別会計等の主な取り組み	21
10 行財政集中改革プランに掲載した個別項目以外の主な取り組み	23
11 経常事業の取り組みの評価について(一般会計)	25
12 これまでの行財政改革の取り組み効果額(平成19年から平成23年度)	25

行財政集中改革プラン(平成19年度～23年度)進捗状況【平成23年3月末現在】

1 事務事業の再編整理

集中改革プラン実行計画								主管課
項目	取組内容等	19	20	21	22	23	備考	
PDSサイクルによる事務事業の改革改善	<p>毎年度、PDS(計画、実施、見直し)サイクル(行政評価システム)により施策の目標達成に向け、施策配分予算内で事務事業を改革改善する。この改革改善には、事務の民間委託の導入等の方法変更だけでなく、廃止統合も含まれる。なお、平成19年度から市民委員による評価も実施する。(廃止、統合も含む)</p> <p>*各種補助金、扶助的事業についても、その目的や効果を評価し、対象者の変更や事業の方法変更を行うものとする。</p>	完全実施	完全実施	完全実施	完全実施	完全実施	<p>施策の目標達成に向け、効果的、効率的に事務事業を展開することができる。</p>	企画課

2 民間委託等の推進

集中改革プラン実行計画								主管課
項目	取組内容等	19	20	21	22	23	備考	
保育所21園+県幼稚園	民営化方針に基づき、地元合意等の条件が整った施設について経営移管等を実施していく	準備検討	準備検討	準備検討	実施	実施		子育て支援課
地方卸売市場	市場各社の経営状況を見ながら、当地域の物流のあり方と共に民間移譲または民間への経営移管を検討	検討継続	検討継続	検討継続	検討継続	検討継続		商業・市街地活性化課
地域資源総合管理施設天龍峡活性化センター(あざれあ)	指定管理者制度の導入			検討継続	検討継続	検討継続		農業課
大平宿泊訓練施設	指定管理者制度の導入		検討	検討	検討	検討		学校教育課
かさまつのさと	主な業務について新規委託または委託範囲の拡大		検討	検討	検討	検討		介護高齢課 学校教育課
ふれあいの郷松ぼっくり	主な業務について新規委託または委託範囲の拡大		検討	検討	検討	検討		介護高齢課 学校教育課
児童館(別府、高松)	主な業務について新規委託または委託範囲の拡大		検討	検討	検討	検討		学校教育課
児童センター(丸山、竜丘、座光寺、山本、鼎)	主な業務について新規委託または委託範囲の拡大		検討	検討	検討	検討		学校教育課
条例設置分館27分館及び鼎上茶屋多目的集会所	補助事業の制限期間内は市有施設であるが期間を超えた施設について地元移管を検討。	検討	継続協議	継続協議	継続協議	継続協議		財政課 市公民館

【進捗状況表示項目】（経費関連以外）  
完了・・・計画どおりに達成した取り組み。  
検討終了・・・検討が終了した取り組み。  
継続実施・・・取り組み継続中  
未実施・・・実施されていない。またほとんど検討されていない。

【経費関連の進捗状況表示項目】  
達成 ...計画どおり実施できた(100%)  
ほぼ達成 ...概ね計画通りに実施できた(75%)  
一部達成 ...計画の半分程度の実施できた(50%)  
未達成 ...実施できていない(0%)

平成23年度の取り組み実績	取り組み計画に対する達成状況(平成19年度から平成23年度)	達成評価	完了又は達成できない場合等の今後の対応	主管課
平成22年度及び前期4年間の施策・事務事業実績を評価・公表し、議会等から提言を得た。また、前期4年間の実績及び提言を踏まえて、第5次飯田市基本構想後期基本計画を策定した。	各年度の事務事業について振り返り評価を実施した。平成20年度以降は、事務事業を政策的事業と経常的事業に分け、政策的事業は、行政評価の視点からの評価を行い、経常的事業は行財政改革の視点からの評価を行った。前期4年間の実績及び議会等からの提言を踏まえて、後期基本計画を策定しており、行政評価システムによる事務事業の改革改善に取り組んできた。政策的事業については、市で行った事務事業評価の結果を議会及び基本構想基本計画推進委員会において第2次評価を実施し、施策、事務事業のあり方について提言等を受けたものの中から、次年度の政策展開に反映させた。	完了	後期基本計画期間においても、行政評価を基に、さらなる改革・改善に継続して取り組む。	企画課

平成23年度の取り組み実績	取り組み計画に対する達成状況(平成19年度から平成23年度)	達成評価	完了又は達成できない場合等の今後の対応	主管課
松尾地区 引き続き「引継保育」を行うとともに、まちづくり推進会議や、地元城区、さらには「4者懇談会」(まちづくり役員、保護者、移管先法人及び市で構成)と随時的確な連絡調整を行った。 鼎地区 今まで重ねてきた地区の検討結果をベースに、松尾地区の民営化の状況も十分に踏まえながら、今後の具体的な進め方について検討を行った。 上郷地区 保育の在り方の見直しや老朽化等園舎の課題等もあることから、今後の具体的な進め方について検討を行った。	松尾地区 平成22年4月より松尾保育園は、私立「慈光松尾保育園」として運営した。市から保育士を派遣(平成22年は5人、平成23年度は2人)して民営化に伴う保護者等の不安を払拭するよう努めた。特に園舎改築事業について、平成24年度内完成に向けて遺漏のないよう移管先法人を全面的にサポートした。 鼎地区 民営化問題研究委員会の検討を経てまとめた「地区内の保育所のあり方基本方針」があるので、これをベースにしながら、松尾地区の民営化の状況等も十分に踏まえながら、平成24年度以降保育等の在り方を含め具体的な内容について検討を行う体制を整えた。 上郷地区 地区内4園の入園児数のアンバランス等、保育の在り方を見直す時期を迎えているとともに、園舎の老朽化や防災上課題のある区域に園舎が立地している園もあることから、園の統廃合を見据えながら、2年間で結果が出せるよう平成24年度から検討していく体制を整えた。	継続実施	上郷、鼎両地区を中心に保育の在り方そのものを見つめ直す中で、必要な統廃合及び施設の改築を行えるよう、地元との調整を続ける。また松尾地区については現慈光松尾保育園園舎及び敷地の跡利用について、更地利用を基本に地元と協議を行う。また上記3地区以外の他地区についても、園児数の推移等保育環境の状況を鑑みながら、適時的確に各地元と協議を進める。	子育て支援課
市場関係者から市場のあり方について意見を聴取してきたが、震災の影響や個人消費の低下などによる売上の減少などから、市場を取り巻く状況は依然として厳しいとの声が多く、民営化等の協議には至らなかった。	生産者や買受人等の声から市場機能の必要性を認識する中で、市場各社と意見交換してきたが、景気の低迷、年々売上が減少する状況下での民営化等の検討は、状況把握に留まざるを得なかった。	継続実施	引き続き、経済情勢、市場各社の経営状況、市場施設の状況等を見ながら、民営化について検討していく。	商業・市街地活性化課
運営委員会役員に対して、今後の施設運営のあり方として指定管理者制度導入の説明を行った。	地元との協議に必要な資料収集等、導入説明会への準備を進めたが、制度移行に向けた取組には、かなりの調整を必要とする。	継続実施	運営委員会、並びに地域全体への制度説明会を開催し、導入への理解を得る中で、管理者候補を含めた具体的な協議に入る。	農業課
指定管理制度の導入が困難との考え方があったため、大同施設については維持管理のみを実施した。	大平保存再生協議会の会議に出席し協議を行った。	継続実施	関係課で大平林間学校自体の存続を検討し、大平保存再生協議会へ結果を報告する。	学校教育課
現状の施設運営の課題と課題解決について検討した。	課題を絞ることはできたが、見直しをつけるまでは至らなかった。	継続実施	引き続き検討し、見直しをつける。	介護高齢課 学校教育課 学校教育課 学校教育課
鼎下山分館の建物及び上山分館について、地元譲渡の市議会議決を得た。	3月市議会において財産処分議決がされた分について、地元区への払い下げ手続を取る。	継続実施	下山分館敷地の処分について手続を検討する。	財政課 市公民館

集中改革プラン実行計画								主管課
項目	取組内容等	19	20	21	22	23	備考	
飯田文化会館	運営方針について検討を継続	検討	検討	検討	検討	検討		文化会館
図書館分館(16館)	運営方針について検討を継続	検討	検討	地区協議	実施			中央図書館
上郷考古博物館	運営方針について検討を継続	検討	検討	検討	検討	検討		美術博物館
竹田扇之助記念国際系操り人形館	運営方針について検討を継続	検討	検討	検討	検討	検討		文化会館
川本喜八郎人形美術館	指定管理者制度の導入			検討	検討	検討		文化会館
上郷老人福祉センター	主な業務について新規委託または委託範囲の拡大		検討	検討	検討	検討		介護高齢課
姫宮林間学校	指定管理者制度の導入		検討	検討	検討	検討		学校教育課
上郷野底山森林公園の一体的な管理運営	運営方法について検討		検討	検討	検討	検討		林務課
上郷地域休養施設	運営方法について設置地区と協議を進める	協議実施	検討	検討	検討			介護高齢課
上村木材工芸品加工販売施設(飯田市木工センターとちの木)	指定管理者制度の導入					検討		上村自治振興センター
福祉企業センター(上郷本所)	飯沼分場へ統合し廃止							福祉課
飯田市立病院高松分院	分院を閉鎖							市立病院経営企画課
国民健康保険診療所(上久堅)	民間医療法人に経営移管							保健課
上郷ショートステイ	併設のデイサービスに移管し条例廃止	実施						介護高齢課
母子生活支援施設北方寮	指定管理者制度の導入を検討	検討						子育て支援課
上郷歴史民俗資料館	学校施設の一部として移管を検討する。	検討						生涯学習・スポーツ課

平成23年度の取り組み実績	取り組み計画に対する達成状況(平成19年度から平成23年度)	達成評価	完了又は達成できない場合等の今後の対応	主管課
文化会館自主事業や伊那谷文化芸術祭25周年事業を通じて、飯田らしい文化行政を担う文化会館のあり方についての検討を行った。	関係団体等との検討を行ったが、指定管理に関する方向付けを行うまでには至らなかった。	継続実施	文化会館を含めた文化芸術施設の配置や規模、機能等を考慮した施設のあり方検討を行い、後期計画期間内に方向付けを行う。	文化会館
	各地区の意見集約・提言に基づき、現状の管理運営とすることとした。開館時間等の変更を希望する地区については、試行を経て規則改正を行い平成22年9月から施行した。	完了	-	中央図書館
内部で運営方法について方向性を検討した。	運営方法についての方向付けができた。	継続実施	関係課で類似施設をどうするか後期計画の中で検討する。	美術博物館
「人形劇のまちづくりを考える会」を設置し、竹田人形館の魅力と価値を高められる管理運営のあり方についての検討を行った。	関係団体等との検討を行ったが、指定管理に関する方向付けを行うまでには至らなかった。	継続実施	入館者数及びサービス向上の視点から管理運営方針の検討を行い、後期計画期間内に方向付けを行う。	文化会館
「人形劇のまちづくりを考える会」を設置し、川本人形美術館の魅力と価値を高められる管理運営のあり方についての検討を行った。	関係団体等との検討を進め、「人形劇のまちづくりを推進する新たな仕組みに関する方針」に川本人形美術館の指定管理に関する基本的な考え方を位置付けた。	継続実施	平成24年度中の指定管理への移行に向けた検討を進める。	文化会館
公園内施設の窓口を一元化に向け、施設主管課で調整・検討し体制を整えた。	平成24年度から、野底山森林公園内の施設は受付窓口を一元化することとなった。	継続実施	今後も地元との協議を行う。	介護高齢課
平成24年4月1日から申込み場所を野底山森林公園管理事務所へ一元化した。	指定管理制度の導入については、前向きに検討することとなった。	継続実施	指定管理制度の導入について継続検討する。	学校教育課
公園内施設の窓口を一元化に向け、施設主管課で調整・検討し体制を整えた。	平成24年度から、野底山森林公園内の施設は受付窓口を一元化することとなった。	継続実施	今後も地元との協議を行う。	林務課
	地元は自前の集会施設を保有しており、移管を受ける必要が無い。敷地は、社協、シルバー人材センターにより積極的に活用されており、現状での活用を継続する。 平成21年度取組終了	検討終了	-	介護高齢課
10月より、平成24年度中の指定管理者制度導入を目標に協議を行なった。	関係各課と検討を行い、行財政推進改革本部での審議を経て、平成24年10月から指定管理化を目指すこととなった。	継続実施	平成24年10月からの指定管理導入に向け、6月議会で条例改正を行った。	上村自治振興センター
	飯沼分場へ統合し廃止した。 18年度取組終了	完了	-	福祉課
	分院を閉鎖 18年度取組終了	完了	-	市立病院経営企画課
	民間医療法人に経営移管 18年度取組終了	完了	-	保健課
	併設のデイサービスに移管し条例廃止 19年度取組終了	完了	-	介護高齢課
	現行の補助制度が継続する間は、直営とする。 19年度取組終了	完了	-	子育て支援課
	現状のまま、歴史民俗資料館として活用する。 19年度取組終了	完了	-	生涯学習・スポーツ課

集中改革プラン実行計画								主管課
項目	取組内容等	19	20	21	22	23	備考	
大瀬木青少年会館	指定管理者制度の導入を検討	検討						農業課
北田遺跡公園	指定管理者制度の導入を検討	検討						生涯学習・スポーツ課
特別養護老人ホーム飯田荘	指定管理者制度の導入を検討	検討	実施					介護高齢課
特別養護老人ホーム第二飯田荘	指定管理者制度の導入を検討	検討	実施					介護高齢課
黒田人形浄瑠璃伝承館	指定管理者制度の導入を検討	検討	検討	実施				文化会館
今田人形の館	指定管理者制度の導入を検討	検討	検討	実施				文化会館
飯田子どもの森公園	指定管理者制度の導入を検討	検討	検討	実施				土木課
市立動物園	指定管理者制度の導入を検討	検討	検討	実施				土木課
南信濃民芸等関係施設(遠山郷土館)	指定管理者制度の導入を検討	検討	検討	実施				美術博物館
在宅介護支援センター(かなえ、上郷、かわじ、飯田市立病院)	公の施設としての在宅介護支援センターは廃止	検討	実施					介護高齢課
総合運動場	指定管理者制度の導入	検討	検討	実施				生涯学習・スポーツ課
運動場(下久堅、上久堅、千代、山本、矢高、上郷、山田、座光寺河川敷)	指定管理者制度の導入	検討	検討	実施				
今宮野球場	指定管理者制度の導入	検討	検討	実施				
テニスコート(高羽町、矢高、山田、天竜峡)	指定管理者制度の導入	検討	検討	実施				

平成23年度の取り組み実績	取り組み計画に対する達成状況(平成19年度から平成23年度)	達成評価	完了又は達成できない場合等の今後の対応	主管課
	平成20年4月1日より指定管理者制度に移行 20年度取組終了	完了	-	農業課
	平成20年4月1日より指定管理者制度に移行 20年度取組終了	完了	-	生涯学習・スポーツ課
	平成20年4月1日より指定管理者制度に移行 20年度取組終了	完了	-	介護高齢課
	平成20年4月1日より指定管理者制度に移行 20年度取組終了	完了	-	介護高齢課
	平成22年4月1日より指定管理者制度に移行 21年度取組終了	完了	-	文化会館
	平成22年4月1日より指定管理者制度に移行 21年度取組終了	完了	-	文化会館
	平成22年4月1日より指定管理者制度に移行 21年度取組終了	完了	-	土木課
	平成22年4月1日より指定管理者制度に移行 21年度取組終了	完了	-	土木課
	平成22年4月1日より指定管理者制度に移行 21年度取組終了	完了	-	美術博物館
	第4期介護保険事業計画期間(平成21年度～23年度)の施設のあり方について平成20年度で見直しを行った結果、かなえ、かわし在宅介護支援センターについては、委託先の地域包括支援センターに機能を移管。 上郷、飯田市立病院両在宅介護支援センターは、委託先の地域包括支援センターのランチとして相談業務等を継承する。 20年度取組終了	完了	-	介護高齢課
	<p>体育施設を全市民に活用される施設と主に地域住民に活用される施設に分けて、それぞれ平成21年度から指定管理者制度の導入を行うことについて検討を行った。</p> <p>全市民に活用される施設については、財団法人飯田市体育協会を指定管理と考え、先進地視察、施設管理運営方法等について詳細な共同検討を行った。検討の結果、現状では施設受付を公民館等職員が事務の一環として行っているが、指定管理に移行すると施設受付等のために指定管理者において新たに職員等の雇用が必要となり、現状に比べコストが増加することから、指定管理者制度に移行した場合のメリットとデメリットを比較した上で、現段階では現行の管理体制が適当とした。</p> <p>主に地域住民に活用される施設の指定管理についても検討を行ったが、全市民に活用される施設と同じくコストが現状に比べて増加するという課題が残るため、現段階では現行の管理体制が適当とした。</p> <p>20年度取組終了</p>	検討終了	-	生涯学習・スポーツ課
		検討終了	-	
		検討終了	-	
		検討終了	-	

集中改革プラン実行計画								主管課
項目	取組内容等	19	20	21	22	23	備考	
体育館(県、切石、上郷、山田)	指定管理者制度の導入	検討	検討	実施				生涯学習・スポーツ課
飯田市武道館	指定管理者制度の導入	検討	検討	実施				
弓道場(市営、県)	指定管理者制度の導入	検討	検討	実施				
竜丘柔道場	指定管理者制度の導入	検討	検討	実施				
上郷柔剣道場	指定管理者制度の導入	検討	検討	実施				
県民飯田運動広場	指定管理者制度の導入	検討	検討	実施				
風越山麓研修センター	指定管理者制度の導入	検討	検討	実施				
美術博物館、2附属館(日夏耿之介記念館、柳田國男館)	運営方針について検討を継続	検討	検討					美術博物館
秀水美人画美術館(美博付属館、上郷考古博物館敷地内)	運営方針について検討を継続	検討	検討					美術博物館
桐林運動場、桐林テニスコート、桐林屋根付多目的グラウンド	指定管理者制度の導入	検討	検討	実施				生涯学習・スポーツ課

平成23年度の取り組み実績	取り組み計画に対する達成状況(平成19年度から平成23年度)	達成評価	完了又は達成できない場合等の今後の対応	主管課
		検討終了	-	生涯学習・スポーツ課
		検討終了	-	
	(再掲) 体育施設を全市民に活用される施設と主に地域住民に活用される施設に分けて、それぞれ平成21年度から指定管理者制度の導入を行うことについて検討を行った。	検討終了	-	
	全市民に活用される施設については、財団法人飯田市体育協会を指定管理と考え、先進地視察、施設管理運営方法等について詳細な共同検討を行った。検討の結果、現状では施設受付を公民館等職員が事務の一環として行っているが、指定管理に移行すると施設受付等のために指定管理者において新たに職員等の雇用が必要となり、現状に比べコストが増加することから、指定管理者制度に移行した場合のメリットとデメリットを比較した上で、現段階では現行の管理体制が適当とした。	検討終了	-	
	主に地域住民に活用される施設の指定管理についても検討を行ったが、全市民に活用される施設と同じくコストが現状に比べて増加するという課題が残る	検討終了	-	
	20年度取組終了	検討終了	-	
		検討終了	-	
		検討終了	-	
	教育委員会事務局内に設けられた「教育委員会所管施設管理運営検討委員会」で検討を行い、美術博物館の保有する貴重な作品と資料を永代にわたって伝え残すためには、高い専門性と管理の継続性が必要であり、市直営により運営していくこととした。	検討終了	-	美術博物館
	20年度取組終了			
	当面現状の管理運営とする。	検討終了	-	美術博物館
	20年度取組終了			
	当面現行体制を維持する。現在、桐林地籍に所在する3つの体育施設の利用受付をお願いしている財団法人飯田市勤労者共済会に対して、同会が管理している飯田市桐林勤労者福祉センターと併せて一体的な施設管理が可能と考え、指定管理者として施設の管理を行うことの検討を依頼した。	検討終了	-	生涯学習・スポーツ課
	現状の施設管理に要している費用及び業務量を勘案すると、市からの委託料の支払いを行わず使用料収入で指定管理者による管理が可能と判断し同会に提案したが、施設の維持管理上の負担が増え、人員を増やすことが必要となるため、指定管理は受けることが出来ないとの回答を受けた。			
	これに対応して人件費相当額を委託料に算定すると、現状よりも大幅に管理に係る費用が増加し、指定管理に移行するメリットが見込めない。			
	また、3つの体育施設が飯田市桐林勤労者福祉センターに隣接しており、同会以外の団体を指定管理者とすることは馴染まない。			
	21年度取組終了			

3 定員の適正化

集中改革プラン実行計画								備考	主管課
項目		19.4.1	20.4.1	21.4.1	22.4.1	23.4.1			
職員数(人)	計画	987	979	965	951	937	一般会計・特別会計等合計(市立病院医療職を除く) 効果額は「財政効果」に記載	人事課	
基準日(平成17.10.1)の職員数 1,001人	実績	972	952	929	924	927			
計画した職員数に対する実績数の増減(人)	実績	15	27	36	27	10			
基準日(平成17.10.1)の職員数に対する増減(人)	実績	29	49	72	77	74			
基準日(平成17.10.1)の職員数に対する増減率(%)	実績	2.9	4.9	7.2	7.7	7.4			

\* 職員数は、一般会計と特別会計等(市立病院医療職を除く)の合計数を表示してある。  
 \* 計画は公表済みの第5次定員適正化計画(平成17年10月1日～平成22年4月1日)をベースとしている。  
 また、市立病院の医療職については特に病院経営の観点から、第5次定員適正化計画から除外してある。

4 給与等の適正化

集中改革プラン実行計画								備考	主管課
項目	取組内容等	19	20	21	22	23			
給与制度の見直し	17人事院勧告に準拠した給与制度改革	実施	実施	実施	実施	実施	効果額は「財政効果」に記載	人事課	
特殊勤務手当等の見直し	特殊勤務手当等の各種手当てについて見直しを進める。	実施	検討継続	検討継続	検討継続	実施		人事課	
給与の抑制(常勤特別職)	常勤特別職の給料改定及び減額措置(給料月額5%減額改定に加え5%の減額措置を実施)	実施	実施	実施	実施	実施		人事課	

5 第3セクターの見直し

(1) 経営状況の確認

集中改革プラン実行計画								備考	主管課
項目	取組内容等	19	20	21	22	23			
運営の把握と対策	市が主要な出資者である第3セクター等について、2期連続経常赤字の場合や累積赤字がある場合等に市が改善に関わることをする。	実施	実施	実施	実施	実施	出資比率25%以上の場合に適用する。	各第3セクター主管課	

(2) 個別事項

集中改革プラン実行計画								備考	主管課
項目	取り組み内容等	19	20	21	22	23			
飯田清掃(株)	組織のあり方を含め経営方針を検討	検討	検討	検討	検討	検討		環境課	
(株)ウッドアンドアース	経営努力を促し健全化を進めていく	検討	検討	検討	検討	検討		南信濃自治振興センター	
(社)飯田市社会福祉協議会	事業内容の精査や人人体制の見直し等を行い、経営の健全化を進めていく	検討	実施	実施	実施	実施		福祉課	
(財)飯田市体育協会	組織の強化及び自立に向けた支援を行っていく	検討	検討	検討	検討	検討		生涯学習・スポーツ課	
(財)南信濃振興公社	組織のあり方を含め経営方針を検討	検討	検討	検討	検討	実施		南信濃自治振興センター	
(有)いいだ有機	経営の健全化を進めていく			実施	実施	実施		農業課	

平成23年度の取り組み実績	取り組み計画に対する達成状況(平成19年度から平成23年度)	達成評価	完了又は達成できない場合等の今後の対応	主管課
平成23年・10月採用行政上級(行政) 4名 平成24年4月採用行政上級(行政) 14名 平成24年4月採用行政初級 2名 平成24年4月採用行政保育士 2名 平成24年4月採用行政栄養士 3名  (平成23年度退職者 28人)	第5次定員適正化計画は、平成17年10月1日現在の普通会計部門・公営企業等会計部門を合わせた総職員数1,001人(病院の医療職を除く)を合併から7年半を経過した平成25年4月1日までに合併前職員数(927人)に戻すという長期的な目標を定め、期間最終となる平成22年4月1日の職員数の目標を951人(平成17年10月1日比 50人( 5.0%))とした。 平成23年4月1日の職員数は927人であり、計画の目標値より24人多く削減を図り、平成25年4月1日までの長期的目標値と同数にまで到達した。	完了	-	人事課

平成23年度の取り組み実績	取り組み計画に対する達成状況(平成19年度から平成23年度)	達成評価	完了又は達成できない場合等の今後の対応	主管課
実施	平成17年度の人事院勧告に準拠した新給与制度は5年間の運用により一定の定着を見た。以後恒常的に新給与制度の運用となる。	完了	-	人事課
検討実施	21人事院勧告に準拠し、平成23年4月 日より持ち家に係る住居手当を廃止した。各種手当では引き続き不断の見直しを行うこととし、職員団体との協議・検討を進める。	継続実施	-	人事課
実施	その都度、特別職報酬審議会の意見を踏まえて、引き続き減額措置を継続する。	継続実施	-	人事課

平成23年度の取り組み実績	取り組み計画に対する達成状況(平成19年度から平成23年度)	達成評価	完了又は達成できない場合等の今後の対応	主管課
経営改善等の対象法人として(株)ウッドアンドアースに関わった。	(株)ウッドアンドアースの経営改善に関わってきた結果、会社を整理する方向とし、事業継承を実施できた。	完了	-	-

平成23年度の取り組み実績	取り組み計画に対する達成状況(平成19年度から平成23年度)	達成評価	完了又は達成できない場合等の今後の対応	主管課
具体的な提案はなかったが、経営は多角化した。	経営のあり方について環境の変化に合わせて検討してきたが、引き続き様々な手法で検討していく。(拡大か縮小か)	継続実施	継続して検討する。	環境課
3期連続して赤字経営が続いたため、経営改善を行ってきたが、今後単独での事業継続は困難との判断により本年3月末をもって営業を終了し、飯伊森林組合へ事業継承することとなった。	経営の健全化は困難を極めたため、会社は整理する方向とし、事業は飯伊森林組合へ事業継承する方向となった。	完了	-	南信濃自治振興センター
社協は経営の健全化に継続して取り組んだ。地域福祉を推進する中核的団体としてパートナーシップ協定に基づき、協働して取り組んだ。社協ホームページに事業報告とその自己評価及び決算概要を掲載した。	継続して経営の健全化に取り組まれている。地域福祉を推進する中核的団体としてパートナーシップ協定を市と締結した。	継続実施	-	福祉課
運営支援補助金を交付した。公益財団法人として県の認定を受け、民意により自主運営する理事会組織等も構築された。	公益法人化を契機として、組織の強化及び自立に向けた改革が行われ、取り組みは進展した。	完了	-	生涯学習・スポーツ課
理事会・評議員会における了承を得て、事業計画・会計経理の移行に着手した。長野県・税理士の指導助言により、平成25年初旬の移行を目指す。	一般財団化に向けた事業計画の見直し、会計経理の見直しに着手できた。公共目的事業の実施による移行に向けた実績づくりに着手できた。	継続実施	平成25年初旬の一般財団化に向けて準備を進める。	南信濃自治振興センター
冬期間の品質確保並びに需要ピークに合わせた製造管理を実施した。流通・販売・利用促進はJA資材課に働きかけを行い販売を促進した。原材料の仕入れは管内製材所との交渉により、おがこの安定的供給ルートを確保した。輸入副資材の研究も実施した。	広報いいだによるPRやJA資材課によるチラシ配布等により、バラ堆肥を中心に利用先の開拓・確保に努めた。冬季製品の品質確保並びに需要ピークに合わせた製造管理を実施し、原材料の仕入れについては管内製材所との交渉によりおがこの安定的供給ルートを確保したことにより、今期まで、経常損益なしの健全経営が行われている。	継続実施	引き続き健全経営に努めていく。	農業課

(1) 歳入確保

単位:千円

集中改革プラン実行計画									主管課
項目	取組内容等		19	20	21	22	23	効果額 (19~23)	
市税収納率の向上	滞納処分を適正化し、市税の収納率を平成17年度の収納率より0.7%以上(金額換算9千万円)向上 実績の欄の上段数値は、平成17年度の収納率と各年度の収納率を比較して、向上した割合をその年度の調定額に乗じて算出した収納金額の増加額。うち、滞納処分額が下段の数値。	計画	10,000	10,000	90,000	90,000	90,000	290,000	納税課
		実績	230,648 (31,664)	206,993 (16,590)	134,403 (16,323)	165,284 (26,737)	250,025 (40,589)	987,353 (131,903)	
保育料収納率の向上	保育料(現年度分)収納率0.05%増	計画	400	400	400	400	400	2,000	子育て支援課
		実績	3,731	5,888	4,218	1,615	3,060	9,162	
住宅使用料収納率の向上	住宅使用料(現年度分)収納率の向上	計画	2,000	2,500	4,500	4,500	4,500	18,000	建設管理課
		実績	4,974	6,122	5,258	7,675	6,732	30,761	
斎苑使用料の見直し	市外利用者等の料金引き上げ	計画	9,000	9,000	9,000	9,000	9,000	45,000	環境課
		実績	10,013	9,870	9,733	10,699	11,478	51,793	
遊休資産の売却	普通財産(土地)の売却	計画	40,000	0	5,000	5,000	5,000	55,000	財政課
		実績	7,766	53,000	6,260	10,563	0	77,589	
	法定外公共物(いわゆる赤線、青線)、廃道敷、廃水路敷の売却	計画	8,500	5,000	12,000	12,000	12,000	49,500	建設管理課
		実績	10,056	35,579	11,904	9,107	5,684	72,330	
広告収入	広報いいたほか	計画	1,700	1,700	3,616	3,616	3,616	14,248	秘書課
		実績	1,476	2,406	2,381	2,008	1,199	9,470	
使用料、手数料の見直し	施設の使用料などについて定期的に見直しを実施	実績			2,029	1,378	1,397	4,804	関係各課 地域計画課
ふるさと寄附金の確保	ふるさと納税制度を活用した歳入確保	計画		10,000	3,000	5,000	5,000	23,000	企画課
		実績		2,703	12,429	3,151	3,594	21,877	
外部研究資金の確保	科学研究費補助金等外部研究資金を活用した歳入確保	計画		1,000	3,000	2,000	1,000	7,000	歴史研究所
		実績		1,566	4,200	4,050	350	10,166	
一般会計歳入確保計		計画	71,600	39,600	130,516	131,516	130,516	503,748	
		実績	261,202	312,351	184,379	215,530	283,519	1,256,981	

\* 効果額は対平成17年度

平成23年度の取り組み実績	取り組み計画に対する達成状況(平成19年度から平成23年度)	達成評価	完了又は達成できない場合等の今後の対応	主管課
平成23年度(平成24.4時点)収納率95.70%。平成17年度比1.79%向上した。 (収納率は、現年度分及び滞納繰越分の合計) 課税年度中(現年度)の解決を目指し、現年度未納者へ文書による催告回数を増やすとともに、課税担当課からの電話催告を実施するなど現年度未納者対策を強化した。また、財産調査を3,188件実施し厳正な滞納処分を実施した。	滞納者の財産調査の実施、積極的な財産差押の執行。現年度未納者に対する文書催告及び徴収員による臨戸など徴収の強化により、収納率の向上が図れた。	達成		納税課
収納体制を強化した状態を継続し、納付相談、電話督促、訪問徴収を行い、過年度分の未納者については申出により子ども手当からの徴収を行った。また、必要に応じて財産調査及び財産差押を実施した。	保育料(現年度分)収納率を17年度比で毎年0.05%づつの向上してゆく計画であったが、計画当初の3カ年是对17年度比で収納率を下回ったことにより、5年間の目標とした効果額に達することができなかった。 しかし、計画最終年の23年度は目標収納率(99.5%)を達成することができた。(現年度分収納率99.64%)	一部達成		子育て支援課
夜間の臨戸訪問に加え、未納状況に応じた納入指導文書等により個別面談を促し、継続的な納入を図るよう地道に滞納整理を行った。	平成23年度収納率96.7%で、平成17年度比4.4%向上	達成	引き続き、納入相談・納入指導を行う。	建設管理課
現在の収入を確保するための料金シミュレーションを行った。	使用料収入 全体 37,530,000円(うち北部 22,000,000円) 県内他市の状況を踏まえると値上げにも限度がある。使用者が減少しても維持費は変わらない。	達成		環境課
普通財産の処分の可能性について検討を行ったが、年度内に売却に至ったものがなかった。	普通財産について、実態調査による利活用の検討を行い、条件の整ったものから売却等の処分を行った結果、計画を上回る効果額を達成した。	達成		財政課
・広報、ホームページへ掲載しPRを実施した。 ・開発行為、建築確認申請時、境界立会時等の機会を捉え交渉を実施した。	平成23年度は計画に対し47%達成した。 5カ年の合計では146%達成した。	達成	5カ年での目標は達成した。引き続きPRと交渉を実施する。	建設管理課
広報紙やウェブサイト頻りに広告募集のお知らせを掲載して新規広告の確保に努めた。過去に掲載のあった広告主には、改めて広告のお願いをした。	全く新しい新規の広告主が1件だった。毎月掲載のあった広告主が、経費や効果の面で広告を取りやめることがあり、収入が落ち込んだ。	一部達成	事業者の経費削減の対象となりやすいため、今後も状況は大変厳しいが、引き続き広告募集の広告に努めていきたい。	秘書課
建築確認等手数料は、平成21年度に改定を行っており平成23年度において改定は実施しない	平成21年度の改定による新旧手数料の比較で、計画期間中480万円の歳入が増加した。	達成		地域計画課
寄附をいただいた方への特典として、リニアをあしらった水引ブローチまたは川本喜八郎人形美術館の入館券を差し上げた。信州飯田ふるさと会連合会でのPRなどにより、新たに寄附していただける方の増加を目指した。	寄附をいただいた方への特典を充実したことで、寄附をしていただいたことに対する満足度の向上にはある程度寄与したものと考えられる。 寄附金額は若干増加したが、目標金額は達成できなかった。	ほぼ達成	年間の目標額が達成できるよう、さらにPRに取り組む。	企画課
公益財団法人クリタ水・環境科学振興財団より350千円を獲得した。 (財)たばこ総合研究センターへ申請をしたが不採択となった。	外部研資金の獲得金額が、計画金額を上回った。	達成	外部研資金(科学研究費補助金)獲得による、調査研究事業経費を拡充に努める。	歴史研究所

## (2) 経費節減

単位: 千円

集中改革プラン実行計画									主管課
項目	取組内容等		19	20	21	22	23	効果額 (19~23)	
給与の抑制(常勤特別職)	常勤特別職の給料改定及び減額措置(給料月額5%減額改定に加え、5%の減額措置を実施)	計画		7,000	3,600	3,600	3,600	17,800	人事課
		実績		6,885	3,929	3,921	3,921	18,656	
口座振込通知書の削減	電子メールによる通知、個人宛通知の廃止等	計画	1,100	800	800	800	800	4,300	会計課
		実績	802	930	939	904	962	4,537	
庁用車の台数削減	実態調査の結果、10台廃止し維持経費を削減	計画	500	1,000	1,000	1,000	1,000	4,500	地域づくり・庶務課
		実績	700	1,300	1,000	1,000	1,000	5,000	
印刷費等の経常経費の節減	選挙人名簿プリント、コピー機契約方式の変更による経常経費の節減	計画	16,900	16,900	16,900	16,900	16,900	84,500	選挙管理委員会 地域づくり・庶務課
		実績	20,268	20,003	18,501	18,515	18,432	95,719	
文書管理のシステム化	庁内文書のシステムによる一元管理	計画		3,000	3,000	3,000	3,000	12,000	秘書課
		実績		3,098	3,054	3,047	3,078	12,277	
事務服貸与の一部廃止	平成19年度から女子夏服を廃止(冬服についても継続検討)	計画	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	15,000	人事課
		実績	3,207	3,044	3,023	2,911	3,180	15,365	
繰上償還による支払利息の軽減	繰上償還を行い支払利息の軽減を図る。	計画		11,100	22,500	17,300	7,500	58,400	財政課
		実績		12,320	25,755	17,948	7,289	63,312	
経常経費等のシーリングによる削減	基本計画で定める重点事業以外については、原則としてマイナスシーリングで枠配分し、PDSサイクルによる行政評価の結果を基本として、枠の範囲で創意工夫により事務事業を企画・執行する。 *平成19年度は対18年度で95~98%(一般財源の効果額 約7,500万円 平成20以降のシーリング率は毎年度設定、効果額は対前年度)	計画	75,000	75,000	75,000	75,000	75,000	375,000	財政課
		実績	20,000	61,475	167,533	107,775	299,777	656,560	
教職員住宅貸付料の見直し	民間アパートの貸付料を19・20年度にそれぞれ10%引き上げ	計画	2,100	4,100				6,200	学校教育課
		実績	1,600	3,033				4,633	
教職員住宅確保対策事業の廃止	民間アパートの貸付制度を21年度当初に廃止	計画		0	12,540			12,540	学校教育課
		実績		3,439	12,540			15,979	
一般会計経費節減計		計画	98,600	121,900	138,340	120,600	110,800	590,240	
		実績	46,577	115,527	236,274	156,021	337,639	892,038	
一般会計効果額合計		計画	170,200	161,500	268,856	252,116	241,316	1,093,988	
		実績	307,779	427,878	420,653	371,551	621,158	2,149,019	

\*効果額は対平成17年度

平成23年度の取り組み実績	取り組み計画に対する達成状況(平成19年度から平成23年度)	達成評価	完了又は達成できない場合等の今後の対応	主管課
実施	達成	達成		人事課
メール未登録債権者に推進通知発送(2回)取組の継続	5年間を通して継続的に取り組んだことにより、計画どおり経費節減を達成できた。	達成		会計課
10台削減を継続した	10台削減を維持した。	達成		地域づくり・庶務課
県議会議員一般選挙において変更方式にて実施(効果額20千円) 現在の取組を継続した(地域づくり庶務課 効果額:18,412千円)	計画通り達成した。(選挙管理委員会) 震災により1年間契約を延長した。(地域づくり・庶務課)	達成		地域づくり・庶務課 選挙管理委員会
前年度までに引き続きシステムを用いた文書管理を行った。3年保存の文書の廃棄処理もシステムを用い、問題なく行うことができた。	システムの導入及び利用により計画を達成することができた。	達成		秘書課
実施	実施	達成		人事課
平成19年度から21年度までの公的資金補償金免除繰上償還制度による繰上償還及び借換により、平成23年度においても支払うべき利子の軽減を図ることができた。	公的資金補償金免除繰上償還制度を活用したことにより、大きな財政負担となっていた5%以上の公的資金からの借入をなくすことができた。	達成		財政課
平成24年度は後期基本計画の初年度である一方、市税の減収等による財源不足が見込まれたことから、人件費や特別会計への繰出金及び後期基本計画における大規模事業を含めた事務事業に90%~99%のシーリングを設定した。予算編成においては、このシーリングによる削減と基金からの繰入により財源不足に対応した。	シーリングにより基金繰入額を圧縮することができたが、今後も財源不足及び社会保障関係経費の増加が見込まれることから、引き続きシーリングによる経費の削減を図る。	達成		財政課
	民間アパートの貸付料を19・20年度にそれぞれ10%引き上げ21年度取組終了	ほぼ達成	-	学校教育課
	民間アパートの貸付制度を21年度当初に廃止21年度取組終了	達成	-	学校教育課

(1) 歳入確保

単位: 千円

集中改革プラン実行計画									主管課
会計名	取組内容等		19	20	21	22	23	効果額 (19~23)	
水道事業会計	浄水場の発生汚泥の処理方法の改善と再利用	計画	1,500	0	0	0	0	1,500	水道課
		実績						0	
簡易水道事業特別会計	料金の見直し(平成20年4月に改定、3年ごとに見直し)	計画		3,500	4,500	4,500	3,800	16,300	水道業務課
		実績		3,380	4,697	3,684	2,864	14,625	
下水道事業特別会計・農業集落排水事業特別会計	料金の見直し(平成19年4月に改定、3年ごとに見直し) 22・23年度の効果額は21年度比	計画	79,900	91,300	91,300	99,000	124,000	485,500	水道業務課
		実績	73,000	70,500	47,600	138,200	155,700	485,000	
	受益者負担金の未収金徴収対策(滞納繰越分の収納率を35%へ上昇)	計画	300	300	300	300	300	1,500	下水道課
		実績	313	10	555	187	671	1,736	
ケーブルテレビ放送事業特別会計	料金の見直し	計画		8,700	8,700	8,700	8,700	34,800	秘書課
		実績		8,207	8,498	8,163	8,241	33,109	
病院事業会計	料金の見直し	計画	35,000	35,000	35,000	50,000	51,000	206,000	市立病院 医事課
		実績	17,165	31,293	31,813	52,569	53,467	186,307	
	医療費自己負担分の未収金解消対策	計画		2,000	2,000	2,000	2,000	8,000	市立病院 医事課
		実績		1,635	3,770	7,658	8,293	21,356	
	診療体制の充実により良質な医療の提供を図り、医業収益を確保する(対前年度比)	計画	52,000	58,000	436,000	436,000	436,000	1,418,000	市立病院 経営企画課
		実績	84,226	91,422	1,299,000	765,000	171,000	2,410,648	
水道事業会計	料金の見直し(平成20年4月に改定、3年ごとに見直し)	計画		68,500	81,500	81,000	92,900	323,900	水道業務課
		実績		65,100	54,700	79,200	75,800	274,800	
特別会計等歳入確保計		計画	167,200	267,300	659,300	681,500	718,700	2,494,000	
		実績	174,704	271,547	1,450,633	1,054,661	476,036	3,427,581	

\* 効果額は対平成17年度

平成23年度の取り組み実績	取り組み計画に対する達成状況(平成19年度から平成23年度)	達成評価	完了又は達成できない場合等の今後の対応	主管課
	過去には陶器等に再利用を試み、平成19、20年度は袋詰めにして水分を減らし、道路等の盛土材として再利用することで経費を削減しようと試みたが、従来(最終処分場での埋立)方法より費用を削減することができなかった。浄水汚泥は産廃になるので処理方法の許可を得る法律のハードルが高く、再利用はどうしても割高になることがわかった。平成20年度で検討終了とする。	完了(検討)	-	水道課
平成24年4月からの料金の方針を決定した。	水道事業に合わせ、当面毎年度見直しを行うこととしており、方針を決定した。	ほぼ達成	-	水道業務課
平成25年4月料金改定の方針決定を行った。	平成25年4月料金改定へ向けたスケジュール策定	ほぼ達成	-	水道業務課
夜間の自宅訪問による納入及び分割納付の確約、裁判所等他機関からの情報収集及び財産調査を行い交付要求等による収納率の向上。	計画を達成した。	達成	-	下水道課
チャンネルプラン申込者に対して、受信設備を設置しサービスを提供した。	遠山地区の加入者の減少(人口減)により使用料収入が減収となった。	ほぼ達成	-	秘書課
人間ドック料金を改定し周知を図った。	人間ドック、分娩料、妊婦健診、個室料金など適時料金改定を行った。	ほぼ達成	-	市立病院医事課
保険証の確認、高額医療の事前申請指導、誓約書、定期的な督促・催告、訪問徴収を徹底した。	督促、催告、訪問徴収など未収金対策マニュアルの徹底により目標を達成した。	達成	-	市立病院医事課
収益の確保 診療体制の充実 医師が不足する診療科の医師の招へい 研修医の確保、看護師や医療スタッフの充実 収益の確保に向けての分析・検討を進める。 経常収支の黒字を達成する。	医師や看護師等の医療スタッフの充実、医療機器等の整備等により診療体制の充実を図ってきた。 また、診療報酬改定への対応やDPC(診断群分類包括評価)の導入などにより医業収益の向上を果たすことが出来た。	達成	-	市立病院経営企画課
平成24年4月からの料金の方針を決定した。	妙琴浄水場更新事業等の大規模事業を控えており、当面毎年度見直しを行うこととしており、方針決定をした。	ほぼ達成	-	水道業務課

集中改革プラン実行計画								効果額 (19~23)	主管課
会計名	取組内容等	19	20	21	22	23			
介護保険特別会計	地域包括支援センターの運営方法の見直し	計画			8,000	8,000	16,000	介護高齢課	
		実績			7,338	7,134	14,472		
下水道事業特別会計・農業集落排水事業特別会計	下水道工事におけるコスト削減	計画	50,000	63,000	38,000	24,000	21,000	196,000	下水道課
		実績	70,823	67,492	44,445	24,549	21,862	229,171	
	浄化管理センターにおける余剰ガスを有効利用した発電	計画			400	955	1,169	2,524	下水道課
		実績			426	1,169	1,936	3,531	
	松尾浄化管理センター他維持管理業務委託の複数年契約	計画		4,900	8,700	5,400	3,907	22,907	下水道課
		実績		4,900	8,700	5,400	3,907	22,907	
	下水道事業特別会計 繰上償還による支払利息の軽減	計画		39,000	68,500	66,000	56,000	229,500	水道業務課
		実績		45,216	82,556	69,828	58,258	255,858	
	農業集落排水事業特別会計 繰上償還による支払利息の軽減	計画		400	1,600	2,800	2,600	7,400	水道業務課
		実績		459	1,641	2,846	2,649	7,595	
ケーブルテレビ放送事業特別会計	手数料、委託料、使用料の削減	計画		1,200	1,200	1,200	1,200	4,800	秘書課
		実績		952	953	1,205	1,205	4,315	
病院事業会計	産業廃棄物処理費用の削減	計画	4,800	4,800	4,800	4,800	4,800	24,000	市立病院施設課
		実績	5,190	5,690	7,090	7,190	6,990	32,150	
	繰上償還による支払利息の軽減	計画		5,000	51,000	165,000	152,000	373,000	市立病院経営企画課
		実績		5,052	61,906	218,001	202,598	487,557	
水道事業会計	浄水場・配水池及び関連施設維持管理業務委託の複数年契約	計画		7,500	7,500	7,500	8,000	30,500	水道業務課
		実績		7,017	6,720	7,563	7,563	28,863	
	繰上償還による支払利息の軽減	計画		17,100	25,600	21,000	17,000	80,700	水道業務課
		実績		18,260	18,800	16,881	28,465	82,406	
簡易水道事業特別会計、下水道事業特別会計、農業集落排水事業特別会計、水道事業会計	上下水道料金等徴収業務の民間委託による経費節減(5か年契約)	計画		1,000	2,000	2,000	2,000	7,000	水道業務課
		実績		3,200	7,655	6,023	6,262	23,140	
	簡易水道事業特別会計 繰上償還による支払利息の軽減	計画		900	13,500	17,700	16,700	48,800	水道業務課
		実績		907	16,543	20,401	7,043	44,894	
特別会計等経費節減計		計画	54,800	144,800	230,800	326,355	286,376	1,043,131	
		実績	76,013	159,145	264,773	388,190	348,738	1,236,859	
特別会計等効果額合計		計画	222,000	412,100	890,100	1,007,855	1,005,076	3,537,131	
		実績	250,717	430,692	1,715,406	1,442,851	824,774	4,664,440	

平成23年度の取り組み実績	取り組み計画に対する達成状況(平成19年度から平成23年度)	達成評価	完了又は達成できない場合等の今後の対応	主管課
	平成22年度をもって職員派遣終了。	ほぼ達成	-	介護高齢課
鉄蓋の入札による調達を行い、小口径人孔の利用、再生材の利用を進め、コスト削減を図った。	計画を達成した	達成	-	下水道課
平成22年度で購入した発電機で発電を行った。プロポーザル審査により、業者選定を行い、発電システムの増設を図った。 積算根拠: 2,776千円(発電量) - 420千円(メンテナンス費) - 420千円(原価償却分) = 1,936千円	計画を達成した	達成	-	下水道課
5カ年の複数年契約(1年目)の実施 積算根拠: 運転管理業務における諸経費の減額 4,231,500円(設計分) × 92.34%(落札率) = 3,907千円	計画を達成した	達成	-	下水道課
平成21年度で取組終了	平成21年度までに利率5%以上の繰上償還が終了した。	達成	-	水道業務課
平成21年度で取組終了	平成21年度までに利率5%以上の繰上償還が終了した。	達成	-	水道業務課
アナログ放送停波によるセンター設備使用料の削減を図った。	センター設備使用料の経費を削減することができた。	ほぼ達成	-	秘書課
指名競争入札により、平成23年度の年間委託料額は、2,600千円(税別)となり、平成17年度の処理費用は9,590千円と比較すると6,990千円の削減となった。	計画効果額24,000千円を上回る32,150千円の削減効果があり計画を達成した。	達成	-	市立病院施設課
繰上償還により支払利息が軽減されている。	繰上償還により支払利息が軽減されている。	達成	-	市立病院経営企画課
5年間の長期継続契約を継続	平成23年度中に平成27年度までの5年間の長期継続契約を締結した。	ほぼ達成	-	水道業務課
平成20年度で取組終了	平成20年度までに利率5%以上の繰上償還が終了した。	達成	-	水道業務課
料金徴収業務の民間委託を継続実施	引き続き、料金徴収業務の民間委託を継続実施した。	達成	-	水道業務課
平成21年度で取組終了	平成21年度までに利率5%以上の繰上償還が終了した。	ほぼ達成	-	水道業務課

6 - 3 経費節減等の財政効果(職員給与等分)

単位:千円

項目	取組内容等		19	20	21	22	23	効果額 (19~23)	主管課
職員削減による職員給与等の節減(一般会計、特別会計等(病院の医療職を除く)合計)	定員適正化計画による職員削減分	計画	23,900	44,000	98,900	143,600	216,000	526,400	人事課
		実績	124,700	287,630	414,000	428,120	411,440	1,665,890	
給与改革による職員給与等の節減(一般会計、特別会計等(病院の医療職を除く)合計)	平成17年人事院勧告に準じた給与改革 (効果額は定員適正化後の職員数について給与改革をしなかった場合との差額)	計画	123,800	154,800	190,800	210,900	238,300	918,600	人事課
		実績	156,950	147,300	125,459	125,097	120,106	674,912	
旅費及び手当等の見直し(一般会計、特別会計等合計)	旅費規定・特殊勤務手当等の各種手当について見直しを進める。	計画	35,000	35,000	35,000	35,000	35,000	175,000	人事課
		実績	33,400	30,731	31,964	35,323	33,616	165,034	
職員給与等効果額計		計画	182,700	233,800	324,700	389,500	489,300	1,620,000	人事課
		実績	315,050	465,661	571,423	588,540	565,162	2,505,836	

6 - 4 民間委託等の推進による経費節減等の財政効果額

(1) 経営移管及び指定管理者制度の導入

単位:千円

集中改革プラン実行計画								主管課	
項目	取組内容等		19	20	21	22	23	効果額 (19~23)	
大瀬木青少年会館	平成20年4月1日より指定管理者制度に移行	計画	/	/	/	/	/	/	農業課
		実績		0	0	0	0	0	
北田遺跡公園	平成20年4月1日より指定管理者制度に移行	計画	/	/	/	/	/	/	生涯学習・スポーツ課
		実績		6	6	6	6	24	
特別養護老人ホーム 飯田荘・第二飯田荘	平成20年4月1日より指定管理者制度に移行	計画	/	/	/	/	/	/	介護高齢課
		実績		9,473	24,473	39,473	67,473	140,892	
保育所民営化	平成22年4月1日より松尾保育園を経営移管	計画	/	/	/	/	/	/	子育て支援課
		実績				53,807	92,583	146,390	
黒田人形浄瑠璃伝承館	平成22年4月1日より指定管理者制度に移行	計画	/	/	/	/	/	/	文化会館
		実績				5	5	10	
今田人形の館	平成22年4月1日より指定管理者制度に移行	計画	/	/	/	/	/	/	文化会館
		実績				25	25	50	
飯田子どもの森公園	平成22年4月1日より指定管理者制度に移行	計画	/	/	/	/	/	/	土木課
		実績				73	604	531	
飯田市立動物園	平成22年4月1日より指定管理者制度に移行	計画	/	/	/	/	/	/	土木課
		実績				4,422	3,909	8,331	
南信濃民芸等関係施設(遠山郷土館)	平成22年4月1日より指定管理者制度に移行	計画	/	/	/	/	/	/	美術博物館
		実績				414	414	828	
民間委託の推進等効果額計		計画	0	0	0	0	0	0	
		実績	0	9,467	24,467	98,213	163,799	295,946	
一般会計効果額、特別会計等効果額、 職員給与等効果額、民間委託の推進等効果額 合計		計画	574,900	807,400	1,483,656	1,649,471	1,735,692	6,251,119	
		実績	873,546	1,333,698	2,731,949	2,501,155	2,174,893	9,615,241	

\*効果額は対平成17年度

平成23年度の取り組み実績	取り組み計画に対する達成状況(平成19年度から平成23年度)	達成評価	完了又は達成できない場合等の今後の対応	主管課
継続実施	継続実施	達成	-	人事課
継続実施	継続実施	ほぼ達成	-	人事課
継続実施	継続実施	ほぼ達成	-	人事課

平成23年度の取り組み実績 【指定管理料等】	備考	達成評価	完了又は達成できない場合等の今後の対応	主管課
2,432	施設管理経費の比較 導入前(平成19年度:3,483円)【業務委託料等】	-	-	農業課
380,000	施設管理経費の比較 導入前(平成19年度:373,296円)【業務委託料等】	-	-	生涯学習・スポーツ課
17,000,000	施設管理経費の比較 導入前(平成19年度:84,473,000円)【特養特別会計への赤字補てん相当額】	-	-	介護高齢課
21,402 (平成23年度:慈光松尾保育園運営費137,159千円のうち、一般財源21,402千円)	保育所運営費(一般財源)の比較 導入前(平成21年度:松尾保育園経費176,593千円のうち、一般財源113,985千円)	-	-	子育て支援課
460,000	施設管理経費の比較 導入前(平成21年度:465,584円)【業務委託料等】	-	-	文化会館
400,000	施設管理経費の比較 導入前(平成21年度:425,205円)【業務委託料等】	-	-	文化会館
26,400,000	施設管理経費の比較 導入前(平成21年度:27,466,997円)【業務委託料等】	-	-	土木課
44,431,237	施設管理経費の比較 導入前(平成21年度:50,601,560円)【業務委託料等】	-	-	土木課
2,237,000	施設管理経費の比較 導入前(平成21年度:2,651,299円)【業務委託料等】	-	-	美術博物館

7 人材の育成

集中改革プラン実行計画								主管課
項目	取組内容等	19	20	21	22	23	備考	
人材育成基本方針の見直しと研修の充実	職員の人材育成基本方針の見直しを実施。職員資質向上のための職場風土づくりや的確な研修を実施していく。	継続実施	継続実施	継続実施	継続実施	継続実施		人事課
人事評価制度の充実	人事評価制度の精度・客観性を高める見直しを継続的にを行い、人材育成のほか、能力・実績を重視した処遇へ活用していく。	継続実施	継続実施	継続実施	継続実施	継続実施		人事課

8 その他の取り組み

集中改革プラン実行計画								主管課
項目	取り組み内容等	19	20	21	22	23	備考	
組織機構改革	第5次基本構想基本計画を着実に実行するための組織の在り方、また、行財政改革を推進する観点から、より小さくて機能的・機動的且つ効率的な組織の在り方について検討し、機構改革を実施する。 なお、市民からの分かりやすさに留意するとともに、基本構想基本計画の初年度であり内部的にも無用な混乱をさけるために初年度は最小限とし、その後改革の実績を考慮しつつ継続的に検討、実施を行う。	実施	検討継続	検討継続	検討継続	検討継続		企画課 人事課
財政運営目標の設定	期間中(平成23年度まで)の財政運営の目標を設定 一般会計の歳出規模を400億円程度にする。 地方債残高を歳出規模(400億円)以内に縮減させる。各年度の借入額は償還額以内に抑制する。 主要4基金の残高を30億円程度確保する。 * 主要4基金 財政調整基金 減債基金 ふるさと基金 公共施設等整備基金	実施	実施	実施	実施	実施		財政課

9 特別会計等の主な取り組み(一部項目は再掲)

会計名	取組計画	主管課
介護保険特別会計	介護保険の在宅サ - ビス及び介護予防サ - ビスにおけるケアプランチェックを重点的に実施し、適正なサ - ビス利用を図る。 介護予防サービスの適切な運用による予防効果について期待する。 地域包括支援センターの運営方法の見直しを図る。	介護高齢課
駐車場事業特別会計	駐車場内での犯罪の抑止やゴミ捨ての防止を図り利用者が快適に利用できるよう、引き続き撮影用カメラを計画的に整備する。 駐車利用者を増やすため積極的な広報を行う。	危機管理・交通安全対策室
墓地事業特別会計	西部霊園において、聖地の売れ行きを見ながら、霊園の整備を進めていく。 整備済み聖地の売りに努める。	環境課
簡易水道事業特別会計	水道料金改定(平成20年4月実施)による収益確保(上水道料金と同一改定) 上水道事業への統合(公営企業会計導入)に向けた検討及び準備 (資産の評価と施設統合するための施設整備の実施や認可変更準備)	水道業務課 水道課
下水道事業特別会計・農業集落排水事業特別会計	「第5次飯田市下水道整備基本計画」の策定(18~25年度までの下水道整備事業の見直し) (1) 集合処理と個別処理の下水道整備手法・区域の抜本的な見直し (2) 25年度までの下水道整備事業費の精査 (3) 処理場運営における民間委託の拡大 公営企業会計への移行を検討 (1) 下水道事業会計と農業集落排水事業特別会計の統合による一元化 (2) 資産評価等、公営企業会計への移行準備	水道業務課 下水道課
上村しらびそ高原観光事業特別会計	シーズンオフ(12月~3月)における関西圏・中京圏を中心に営業活動を行ない集客に努めると共に、独自のイベント、写真教室(年2回春・秋)・きのこ狩り(雑きのこ秋)・コンサート等開催し、集客並びに宿泊客の増員を図る。 また燃料等の高騰に伴い施設内暖房の適正な運転、不必要な電灯のこまめな消灯等励行し、経費節減に努める。	観光課 上村自治振興センター
ケーブルテレビ放送事業特別会計	加入促進の実施。 使用料の低価格帯を検討し、加入者増を図る。 竜東及び遠山郷ケーブルテレビ施設の統合を図る。	秘書課

平成23年度の取り組み実績	取り組み計画に対する達成状況(平成19年度から平成23年度)	達成評価	完了又は達成できない場合等の今後の対応	主管課
新規採用職員研修、年齢別階層別研修、選択研修、職員研修(コンプライアンス研修)	人材育成基本方針の見直しを行い平成20年4月に改訂した。職員研修計画に基づき研修を実施した。	完了	今後も継続して実施する。	人事課
・見直し内容についての理解能力向上のための研修を実施 ・人材育成型人事評価の実施	より評価の公平・公正を高めるため制度の簡略化を行い、仕組みを改めた。	完了	今後も継続して実施する。	人事課

平成23年度の取り組み実績	取り組み計画に対する達成状況(平成19年度から平成23年度)	達成評価	完了又は達成できない場合等の今後の対応	主管課
1課(文書法規課)3係(リニア推進対策室事業調整係、地域計画課計画調整係、水道課浄水場整備係の新設及び出先機関(飯田市子ども発達センターひまわり)の名称の変更を行った。	多様化する行政課題に的確に対応するため、毎年、小さくて機能的・機動的且つ効率的な組織の在り方について検討し、機構改革を実施した。	完了	-	企画課 人事課
一般会計歳出決算は子ども手当等の要因により439億円余となり、目標の400億円を大きく上回った。 一般会計起債残高は405億円余で臨時財政対策債の影響により目標を上回ることとなった。 主要4基金残高は55億円余で、目標の30億円を大きく上回った。	一般会計歳出規模は国の経済対策や子ども手当の創設等社会保障関係経費の増加により期間を通して達成できなかった。 一般会計の起債は各年度の借入額を償還額以内に抑えるという方針のもと残高の抑制に努め、一般会計起債残高は平成19年度末に対し12.6億円を減額することができた。しかしながら交付税制度の財源不足を補てんする臨時財政対策債の増により平成23年度末では目標を達成することができなかった。臨時財政対策債を除く起債残高は着実に減少してきている。 ・臨時財政対策債残高(億円) 平成19末:88.7 平成23末:138.8 ・臨時財政対策債以外起債残高 平成19末:329.4 平成23末:266.7 主要4基金残高は期間を通して30億円以上を確保することができた。	完了	-	財政課

平成23年度の取り組み実績	取り組み計画に対する達成状況(平成19年度から平成23年度)	達成評価	今後の対応	主管課
ケアプラン指導を重点的に行い、給付の適正化が図られた。 介護予防教室の拡充を図り介護予防の取り組みを強化した。	給付の適正化が図られた。 介護予防の効果が図られた。 地域包括支援センターは平成22年度をもって職員派遣を終了した。	完了	引き続き取組を行う。 新規のケアプランの全件チェックを行う。 地域でのフォローアップ教室の拡充を図る。	介護高齢課
証明のLED化や監視カメラ保存機器の更新により、利用者に安心して利用してもらうようにとり組んだ。	駐車場をより利用しやすくするため、監視カメラの設置により犯罪やゴミ捨ての発生を防止し、照明を新たに設置して夜間でも施設全体を明るく改善した結果、安全に快適に使用できるようになり、今まで減少傾向であった施設利用が平成23年度から増加している。	完了	中央、駅駐車場の機器更新を計画し、利便向上を図るよう継続して実施する。	危機管理課 交通安全対策室
西部霊園一般聖地の募集を10月から随時受け付けに変更して、聖地の完売に努める。	西部霊園は166聖地を計画的に整備し、135聖地が計画どおりを売却することができた。	完了	継続して実施する。	環境課
	水道料金改定(平成20年4月実施)による収益確保を実施した。 遠山地区を除き、市内すべての地域を水道事業に統合した。	完了		水道業務課 水道課
平成24年度基礎計画策定の準備	第5次飯田市下水道整備基本計画を平成21年度に公表した。下水道事業会計と農業集落排水事業特別会計の統合を平成21年度に実施した。 下水道整備における残事業費の精査をした。 公営企業会計への移行について検討をした。 平成24年度当初予算に、基礎調査業務委託料を計上した。	完了	・下水道事業全体の集約と次期計画の検討。 ・公営企業会計移行への方針を決定する。	水道業務課 下水道課
	集客並びに宿泊客の増員を図るため、広報番組を制作するなど経営改善を行った。 独立採算による指定管理制度に移行し平成22年度末で特別会計を廃止した。	完了		観光課 上村自治振興センター
オフトークから音声告知への切り替えに合わせ、事業者と連携しながらケーブルテレビの加入者獲得に努めた。	・竜東ケーブルテレビと遠山郷ケーブルテレビとのネットワーク化を図った。 ・地域と事業者と連携した加入促進活動を実施した。 ・加入促進のため、低料金コースをはじめとしたチャンネルプランを設定した。 ・平成23年度ケーブルテレビ加入者中、約半数がオフトークからの切り替え者であった。	完了	・加入促進の取り組みを継続する。	秘書課

会計名	取組計画	主管課
病院事業会計	民間的経営手法の導入 (1) 業務全般にわたって見直しを行ない、可能なものは民間への委託化を推進 収益増加への取組 (1) 地域に必要な医療を提供するため、病棟の再編や弾力的な病床運用を促進 (2) 医療制度改革や診療報酬改定に的確に対応し、DPC導入など最適な診療報酬の確保 組織、体制の見直し (1) 高松病院跡地に介護老人保健施設を整備し、在宅復帰を目指した介護サービスの提供と経営の安定化の確保 (2) 病院の経営基盤の安定を図るため、地方公営企業法の全部適用などについての検討の継続 その他経営改善への取組 (1) 患者満足度調査、職員満足度調査の実施 (2) 患者アメニティの向上 (3) (財)日本病院機能評価機構による病院機能評価の認定(更新)への取組 (4) 救急、高度、専門医療体制の充実 (5) 医師・看護師を確保し、良質な医療サービスの確保と、救急患者等を受け入れる体制を充実する取組	市立病院経営企画課
水道事業会計	水道料金改定(平成20年4月実施)による収益確保と安定供給するための施設整備の実施 上下水道料金徴収事務等の民間委託化の検討 (業務サービスの向上及び収益率向上のため、管理審査部門の職員を除く委託)	水道業務課 水道課

10 行財政集中改革プランに掲載した個別項目以外の主な取り組み

大綱の区分	項目	取組内容	主管課
多様な主体と行政との役割の明確化、支援	指定管理者制度の導入	上村山村文化資源保存伝承施設の管理を指定管理者制度に移行した。 20年度取組終了	美術博物館
	水田農業推進事業の民間主導	JAとの役割分担を見直し、水田農業推進事業専門に継続雇用してきた臨時職員1名の雇用を取りやめ、正規職員が行ってきた関係業務の大部分をJAが行うこととした。米政策が大きく転換されたが、協議会の位置づけに変更がなく、21年度までと同様に、行政上手続きを市が行うこととした。 21年度取組終了	農業課
	養育支援家庭訪問員の養成	子育て支援者養成講座を実施し、全課程履修者を育児支援家庭訪問員に登録する。	子育て支援課
	障害者サポーターの養成、派遣	NPO法人飯伊圏域障害者総合支援センターに委託して、養成講座により人材育成を図るとともに、サポーター派遣により既存制度では対象とならない生活サポートを行い、障害者の支援を行う。	福祉課
	つどいの広場の民営化	19年度に設置したつどいの広場は、社会福祉法人による民設民営型とする。	子育て支援課
	地域包括支援センターの支援体制を検討	地域包括支援センターの支援体制を検討し、派遣職員を引き上げることのできる体制を作る。	介護高齢課
	NPOを対象とした事業支援による協働の推進	ムトス飯田市民ファンドの創設	地域づくり・庶務課
経営見直し	これまで直営であった大島河原キャンプ場、大平高原研修センター・キャンプ場を包括して、指定管理者制度を導入する。 大平高原の借地見直しをする、大平高原の老朽化施設を解体する。	上村自治振興センター	
情報公開の推進	インターネット情報発信の充実	発信情報の充実とともに多言語化等により、より多くの市民が情報を入手し易くするよう努める。	秘書課
経常的経費の削減	市民課事務の民間等委託化の推進	戸籍編製事務のうち、民間等委託可能な入力業務について委託化の検討を行う。	市民課
	経費節減 体育施設管理業務賃金の削減	体育施設の利用状況を勘案して勤務形態の見直しを行う。	生涯学習・スポーツ課
	ホームページの活用による冊子作成の廃止	図書館概要を図書館ホームページ上に掲載することにより、図書館概要の冊子の作成を廃止した。 21年度取組終了	図書館
	電子メールによる予約本の連絡・督促の開始	図書館利用者へ予約の連絡6,000件、督促の連絡100件を電話、郵送による連絡から電子メールに移行した。 21年度取組終了	図書館

平成23年度の取り組み実績	取り組み計画に対する達成状況(平成19年度から平成23年度)	達成評価	今後の対応	主管課
<p>医業収益は平成22年度を上回った。医師、看護師等の確保を図った。月次の収益分析等を行った。約4億円の純利益となった。第3次整備事業は着工となった。</p>	<p>地域にとって必要かつ良質な医療の提供に努めた。繰上償還による経費の削減や診療材料管理の民間委託を行った。DPC導入や診療報酬改定に的確に対応することで収益を確保することが出来た。診療体制の充実を図るため、医師、看護師等の確保を行った。平成21年度以降、経常収支の黒字を達成している。高松病院跡地に、介護老人保健施設ゆうゆうと高松診療所を設置した。患者満足度調査や職員満足度調査を毎年実施し、改善を行った。</p>	完了	今後も継続して取り組む。	市立病院経営企画課
<p>平成24年4月からの料金の方針を決定した。</p>	<p>上下水道料金徴収事務等の民間委託を実施した。平成20年5月検針以降の料金改定を実施。妙琴浄水場更新事業等の大規模事業を控えており、当面毎年度見直しを行うこととしており、方針決定をした。</p>	完了		水道業務課 水道課

平成23年度の取り組み実績	取り組み計画に対する達成状況(平成19年度から平成23年度)	達成評価	今後の対応	主管課
	<p>指定管理者制度に移行完了 20年度取組終了</p>	完了		
	<p>JAが水田農業推進事業の大部分を担うこととなった。 21年度取組終了</p>	完了		
<p>養育支援家庭訪問員養成講座を計13回開催し、全課程履修者のうち、3名を育児支援家庭訪問員として登録した。</p>	<p>計画を達成した。</p>	完了	継続して実施する。	子育て支援課
<p>サポーター派遣により、障害者の無家事支援、安全確認、就労支援等を実施する。</p>	<p>サポーター派遣により、障害者の家事支援、安全確認、就労支援等を実施。障害者の月平均利用実数12人。サポーター要請2人</p>	完了	継続して実施する。	福祉課
<p>山本公民館に任意団体「おしゃべりサラダ」が運営する出前型つどいのひろばを新設した。</p>	<p>計画を達成した。</p>	完了		子育て支援課
<p>平成22年度をもって職員派遣を終了。</p>	<p>計画を達成した。</p>	完了		介護高齢課
<p>新規に、特定非営利活動1件に対して200万円の融資を実施した。</p>	<p>ファンドの創設ができた。貸付先からの返済は順調である。</p>	完了	継続して実施し、貸付の拡大を図る。	地域づくり・庶務課
<p>大島河原キャンプ場、大平高原研修センター・キャンプ場は、(株)上村振興公社が指定管理者として4月から管理を実施した。</p>	<p>計画を達成した。</p>	完了		上村自治振興センター
<p>アクセス件数の多い項目の並べ替えは随時実施した。装飾に対する配慮も気を配っている。</p>	<p>常に新たな需要が発生するため、それに対する対応を行っている。</p>	継続実施	現在の保守契約が今年度で切れるため、全面的にリニューアルを含め検討する。	秘書課
<p>新庁舎における窓口サービスの向上につながるよう、従来の市民課業務以外にも業務委託の拡大ができないかの検討を行った。</p>	<p>委託できる業務の範囲をどこまで広げられるか、他市への視察も含め検討を行った。</p>	継続実施	業務ごとに委託している現在の市民課業務に加え、委託できる業務の範囲を他部署も交えて検討し、新年度の予算要求に反映させる。	市民課
<p>見直した勤務形態を継続した。</p>	<p>平成22年度に見直した勤務形態を継続した。</p>	完了	現在の勤務形態を維持しながら適正な管理を行う。	生涯学習・スポーツ課
	<p>図書館概要の冊子の作成を廃止 21年度取組終了</p>	完了		図書館
	<p>図書館利用者へ予約の連絡6,000件、督促の連絡100件を電話、郵送による連絡から電子メールに移行した。 21年度取組終了</p>	完了		図書館

大綱の区分	項目	取組内容	主管課
サービス向上	オフトーク通信放送の終了	オフトーク通信放送を平成23年度末までに終了する。 オフトーク通信が担っている音声告知機能は、新たな情報媒体に移行する。	秘書課
	来庁者に対する総合的窓口サービスの向上	最初に対応した職員が適切に対応することを中心に、サービス向上のために実施可能なものから具体的な取組を行うことで一層のサービス向上に努める。	市民課 地域づくり・ 庶務課 人事課 企画課

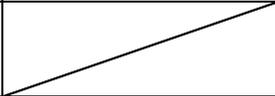
11 経常的事業の取り組みの評価について(一般会計)

取組内容と結果(平成20年度～平成24年度) 平成19年度は事務事業を経常的と政策的に区分していないため取り組みの 効果の評価は無い。	経常的事業については、予算編成において事業ごとに予算枠配分額のシーリングを実施した。事業の見直しによる効率的、効果的な事務執行を行い、各事務事業において経費の削減に努めた。各年度の決算額から臨時的費用を除き、経常的な費用を比較すると、平成20年度は約5400万円、平成22年度は約1676万円、平成23年度は約8700万円は経費の削減ができたが、平成21年度は、約7,200万円が増加した。経常的事業全体の4年間を通じた経費削減額は、約8,500万円の効果が確認される。
---	---

12 これまでの行財政改革の取組効果額(平成19年度～平成23年度)

単位:千円

項目		19	20	21	22	23	効果額 (19～23)
一般会計効果額、特別会計等効果額、 職員給与等効果額、民間委託の推進等効果額 合計	計画	574,900	807,400	1,483,656	1,649,471	1,735,692	6,251,119
	実績	873,546	1,333,698	2,731,949	2,501,155	2,174,893	9,615,241

平成23年度の取り組み実績	取り組み計画に対する達成状況(平成19年度から平成23年度)	達成評価	今後の対応	主管課
<p>停止日を平成24年1月末日に決定し、意向調査を行い、移行補助金の交付を行った。</p>	<p>大きな混乱もなく、オフワーク放送の停止を行い、事後処理も完了できた。</p>	<p>完了</p>		<p>秘書課</p>
<p>平成22年度から開始した「もっと3S 声かけキャンペーン」(毎年7月)を継続実施した。重点取り組みは次のとおり  (1)積極的な声かけの実施、傾聴による来庁目的の把握及び的確な案内を行い、市民課では、来庁者を窓口で待つのではなく、来庁者を見かけたら職員が記載台等へ出向いて声を掛け、用件を承る取り組みを自主的に開始した。  (2)来庁目的に応じた確実な担当部署への引き継ぎの実施した。  (3)庁舎内に無い部署への電話等を用いた直接的関与による取次及び可能な範囲内での場での対応を実施した。  (4)主管部署への異動が困難な来庁者に対しては、所管部署担当職員が出向き対応した。  あわせて、職場ポスターや名札ステッカーの表示等により啓発を図った。</p>	<p>職員各自の接遇の意識向上が図られた。  来庁舎にもわかりやすい案内看板の設置をした。  市民課窓口前に市民相談コーナーを設置した。  接遇ガイドラインの改定を実施した。</p>	<p>完了</p>	<p>現状に甘んずることなく、更にレベルの高いサービスを目指して「もっと3S 声かけキャンペーン」を継続して取り組んでいく。</p>	<p>市民課、地域づくり・庶務課、人事課、企画課</p>