

V 具体的取り組み項目

○ 取り組み項目一覧

7つの基本目標		
具体的取り組み項目		
1 歳入の確保に向けた取り組み		
(1) 市税収入の確保と 徴収率の向上	1	課税客体の的確な把握と市税徴収率の向上
	2	適切な滞納整理・滞納処分の実施
	3	債権管理体制の強化
(2) 収納率等の向上と 受益者負担等の適正化	4	各種使用料等の収納率の向上
	5	受益者負担の見直し
(3) 多様な財源確保の推進	6	多様な広告媒体の活用等による収入確保
	7	ふるさと納税の周知・拡充
	8	保有財産の有効活用・売却等の推進
	9	再生可能エネルギー発電施設の設置促進
2 歳出の削減に向けた取り組み		
(1) 歳出の重点化と縮減	10	投資的経費の重点化と縮減
	11	公債費の縮減
	12	補助金・負担金の整理合理化等その他の経費の縮減
	13	光熱水費の削減
	14	生活保護の適正実施と自立支援の充実
(2) 給与等の臨時的減額措置	15	選挙事務の見直し
	16	特別職の給与の減額
	17	管理職の給料及び管理職手当の減額
3 特別会計及び地方公営企業会計の健全化		
(1) 特別会計の健全化	18	国民健康保険事業特別会計の健全化
	19	介護保険事業特別会計の健全化
	20	公共下水道事業特別会計の健全化
(2) 公営企業会計の 経営健全化	21	ボートレース鳴門の経営改革
	22	水道事業ビジョンの見直しと推進
4 簡素で効率的な行政運営		
(1) 事務事業の見直し	23	事務事業の抜本的な見直し
	24	渡船運航管理事業のあり方について
	25	消防団のあり方について
	26	広域行政や共同処理の調査・研究
(2) アウトソーシングの 推進等による効率化	27	外部委託の推進と委託業務の見直し等
	28	指定管理者制度の活用と適正な施設管理の確保
	29	ごみ処理体制の効率化と民間委託の検討
	30	火葬場運営への民間活力導入
	31	側溝清掃・道路維持補修業務のあり方について

(3) 公共施設の見直し	32	公共施設等総合管理計画の策定と推進
	33	連絡所のあり方について
	34	市営住宅のあり方について
	35	隣保館のあり方について
(4) 教育・保育環境の充実	36	就学前教育・保育のあり方について
	37	鳴門の学校づくり計画の推進について
	38	学校給食の運営のあり方について
5 行政運営機能の強化		
(1) 施策・業務遂行能力の向上	39	マネジメント機能の強化
	40	情報化を活用した業務効率化の推進
(2) 行政経営の透明性の向上	41	統一的な基準による地方公会計制度への対応
	42	行政評価の充実
6 定員管理・給与等の適正化と職員の能力向上		
(1) 定員管理の適正化と 人事制度の改善	43	職員数の削減
	44	臨時・嘱託・再任用職員等の活用と総数の抑制
	45	人を育てる人事制度の推進と職員の能力向上
	46	簡素で機能的な組織・機構づくり
(2) 給与制度等の適正化	47	勤務実績の給与への反映
	48	時間外勤務の縮減
	49	行政委員報酬の適正化について
7 市民協働の推進と市民とともに歩む市政の実現		
(1) 市民協働の推進と 新しい公共の創出	50	市民との協働事業やボランティア活動の推進
	51	協働の担い手の育成・支援
(2) 市民サービスの充実	52	広報広聴活動のさらなる充実
	53	市公式ウェブサイトの充実
	54	窓口サービスの充実

○ 具体的取り組み項目

1) 歳入の確保に向けた取り組み

方策No.		取り組みスケジュール							
事項No.	取り組み事項名	27	28	29	30	31	32		
(1) 市税収入の確保と徴収率の向上									
①	1 課税客体的確な把握と市税徴収率の向上	27	28	29	30	31	32	徴収率 H26 : 91.0% → H32 : 94.0%	
担当	税務課	課税客体的確な把握							
効果額	H27~32 計	1,294百万円	年度内訳	205	211	216	208	221	233
目標	<ul style="list-style-type: none"> 課税客体的確な把握に努め、適正な賦課を行い、自主財源の確保を図ります。 市税徴収率の県内順位向上を目指し、徴収の強化を図ることで、平成32年度までに、徴収率を94.0%（平成24年度県内8市中3位の徴収率実績：93.2%）以上に引き上げます。 								
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 課税客体的確な把握に向けて、固定資産税の未課税家屋調査を計画的に推進するとともに、扶養否認・未申告法人等の各種税務調査の徹底を図ります。 納め忘れがなく、確実に便利な納付方法である口座振替制度を推進します。 新規滞納者の抑制に向けた納期内納付の推進を図るため、市民目線に立ったきめ細やかな納税相談・利便性向上策等を実施するとともに、早期完納に向け、速やかに納税指導を行います。 他団体の状況を注視しつつ、超過課税の適用や法定外税などの導入について研究を行います。 								
②	2 適切な滞納整理・滞納処分の実施	27	28	29	30	31	32	適切な滞納整理・滞納処分の実施	
担当	税務課	H26末 累積滞納額 約6億5,300万円 → H32までに 3割以上を削減							
目標	<ul style="list-style-type: none"> 税負担の公平性確保に向け、過年度分にかかる滞納整理・滞納処分を着実に実行します。 平成32年度までに、累積滞納額を3割以上削減します。（平成26年度末の累積滞納額 約6億5,300万円を2.0億円以上削減） 								
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 財産調査や実態調査の徹底により滞納者の担税能力を的確に把握し、早期の収入未済額の回収を図るとともに、特別な事情のないものについては、預貯金や給与等の差押などの処分も辞さない姿勢で滞納整理・滞納処分を進め、過年度分の徴収強化を図ります。 高額・悪質滞納者事案について「徳島滞納整理機構」と連携し、効率的かつ効果的な滞納整理を進めます。 専門的な課税徴収技術を持った職員の養成により、課税・滞納整理体制の強化を図ります。 								

方策No.				取り組みスケジュール						
事項No.	取り組み事項名									
(1) 市税収入の確保と徴収率の向上										
①	3	債権管理体制の強化			27	28	29	30	31	32
担当	財政課・関係各課									
目標	<ul style="list-style-type: none"> 債権管理制度の充実や職員の育成を図るとともに、債権及び滞納整理業務の連携強化に向けた検討を行うなど、債権管理体制の強化を図ります。 									
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 研修や派遣などを通じて職員の基礎知識・ノウハウ習得を図るとともに、債権管理への民間活力の活用、債権及び滞納整理業務の連携強化などについても検討を行い、債権管理体制の充実、強化を図ります。 法令に則った適正な債権の取り扱い方法やスケジュールなどについて、明確な基準（マニュアル）を作成し、チェック体制の強化を図るとともに、債権管理制度の充実を図ります。 									
(2) 収納率等の向上と受益者負担等の適正化										
①	4	各種使用料等の収納率の向上			27	28	29	30	31	32
担当	関係各課									
効果額	H27~32 計	25百万円	年度内訳	2	3	4	5	5	6	
目標	<ul style="list-style-type: none"> 市営住宅使用料について、平成32年度までに現年度分収納率95%以上とし、全体では75%以上に引き上げます。（平成25年度末：全体72.52%） 住宅新築資金等貸付金について、きめ細やかな納付相談や適切な滞納処分の実施等により、過年度分の収納強化を図り、収納率を向上させます。 保育所や幼稚園の保育料について、口座振替の推進などにより、現年分の収納強化を図り、また悪質な高額滞納者への法的措置を徹底し、収納率を向上させます。 									
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 新たな滞納者を生み出さないよう早期の納付指導に努め、督促・催告、戸別訪問、納付相談や連帯保証人への催告状送付等による滞納整理に努めます。 滞納者の生活状況等を十分に把握し、徴収停止・徴収猶予・減免措置などのきめ細やかな対応に取り組みます。 長期滞納者で悪質な高額滞納者への法的措置を徹底します。 									
②	5	受益者負担の見直し			27	28	29	30	31	32
担当	財政課・関係各課									
目標	<ul style="list-style-type: none"> 受益者負担の適正化及び公平性の確保を図ります。 									
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 受益者負担と市民負担の公平性確保の観点から、使用料及び手数料等を近隣団体の状況等も勘案しつつ、原則として3年ごとの見直しを行います。ただし、改定の必要性があると認められるときは、その都度見直しを実施します。 スポーツ推進計画に基づき、学校体育施設の管理運営手法や受益者負担（光熱水費・施設使用料等）について、学校や使用団体等の意見を伺いながら検討を行い、具体的な方向性を決定します。 市営住宅駐車場の有料化など、新たな使用料・手数料等の導入に向けて検討を行い、適当なものについては実施します。 									

方策No.				取り組みスケジュール						
事項No.	取り組み事項名									
(3) 多様な財源確保の推進										
①	6 多様な広告媒体の活用等による収入確保			27	28	29	30	31	32	
				○ 広告事業に関する ルールの策定						
担当	財政課・関係各課			→ 広告事業の推進・拡大						
効果額	H27～32 計	13百万円	年度内訳	1	2	2	2	3	3	
目標	<ul style="list-style-type: none"> 多様な広告媒体を活用した民間広告の掲載事業を積極的に推進し、歳入の確保を図ります。 									
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 従来より実施している広告事業に加え、本市が所有する各種財産や印刷物など、さまざまな資産を広告媒体として活用することにより、歳入の積極的な確保に努めます。 広告事業のさらなる拡大に向け、広告媒体の選定方法や広告取扱事業者の公募方法などに関する統一的なルールづくりを行います。 ネーミング・ライセンス制度の導入について研究を行い、可能なものから順次導入を図ります。 									
②	7 ふるさと納税の周知・拡充			27	28	29	30	31	32	
				→ 実施方法の改善、周知等						
担当	戦略企画課									
効果額	H27～32 計	12百万円	年度内訳	2	2	2	2	2	2	
目標	<ul style="list-style-type: none"> 鳴門市を応援したい方の気持ちを活かすことができる、ふるさと納税制度の周知に努め、歳入の確保を図ります。 									
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ふるさと納税制度の周知や働きかけに努めるとともに、記念品の贈呈などを通じ、「ふるさと鳴門」のPRを図ることで、継続した「なるとファン」づくりを推進します。 寄附金の活用による積極的な事業化を図り、寄附金の用途状況に関する情報提供を幅広く行うことにより、リピーターの確保を図ります。 									
③	8 保有財産の有効活用・売却等の推進			27	28	29	30	31	32	
				○ 自動販売機設置 に対する入札制度の導入						
担当	総務課・契約検査室・関係各課			→ 保有財産の有効活用・売却等の推進						
効果額	H27～32 計	69百万円	年度内訳	11	11	11	12	12	12	
目標	<ul style="list-style-type: none"> 保有財産の貸付けによる有効活用、売却などを推進し、歳入の確保を図ります。 									
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 市が保有する財産について、民間事業者などへの貸付けを推進することで有効活用を図るとともに、臨時的な財源確保策として、処分可能な土地などの売却を進めます。 これまでは市行政財産の目的外使用として取り扱ってきた自動販売機の設置について、行政財産の貸付けという位置付けに変更し、入札制度を導入します。 インターネットオークションなど、入札制度を活用した積極的な保有財産の売却を推進します。 									

方策No.		取り組みスケジュール					
事項No.	取り組み事項名						
(3) 多様な財源確保の推進							
④	9 再生可能エネルギー発電施設の設置促進	27	28	29	30	31	32
担当	環境政策課						
目標	<ul style="list-style-type: none"> 再生可能エネルギー事業を行う意志のある事業者などに対して市有遊休地などの貸出を行うことにより、新たな歳入確保を図ります。 						
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> WWFジャパン等との「再生可能エネルギーの導入促進に関する協定書」に基づき、再生可能エネルギーの導入に適した区域を示すとともに、市有遊休地や公共施設などを活用した地域の活性化につながる再生可能エネルギーの導入に向けた取り組みを推進します。 						

2) 歳出の削減に向けた取り組み

方策No.		取り組みスケジュール							
事項No.	取り組み事項名	27	28	29	30	31	32		
(1) 歳出の重点化と縮減									
①	10 投資的経費の重点化と縮減		○ 公共施設等総合 管理計画の策定						
担当	財政課・総務課・契約検査室	→ 投資的経費の重点化と平準化、縮減							
効果額	H27~32 計	180百万円	年度内訳	30	30	30	30	30	30
目標	<ul style="list-style-type: none"> 事業の緊急性・必要性などにより投資的事業の選択と重点化、平準化を推進するとともに、事業目的や費用対効果の十分な検討を通じて、事業費の縮減を図ります。 								
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ 投資的事業について、事業の構想、企画、設計段階から、将来の維持管理まで、全ての工程においてコストの縮減を図るため、全市統一的な基準を策定します。 ○ 予算編成過程などを通じて、各投資的事業の目的や費用対効果について十分な検討を行うとともに、事業の緊急性・必要性などにより着手時期や事業規模の精査を行うなど、事業の選択と重点化、平準化を進め、事業費の削減を図ります。 ○ さらなる投資的経費の縮減に向け、特定の投資的事業の積算に対する、外部の専門家による精査について検討を進めます。 								
②	11 公債費の縮減								
担当	財政課	公債費縮減に向けた取り組み → 25億円に抑制 → 20億円に抑制							
目標	<ul style="list-style-type: none"> 地方債発行の抑制を図るなど、プライマリーバランスを維持し、公債費の縮減を図ります。（臨時財政対策債の償還を除く公債費を平成29年度までに25億円、平成32年度までに20億円までに抑制） 								
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ 交付税措置のある有利な地方債を積極的に活用するとともに、財政指標を健全な水準に維持できるよう、公債費の縮減に取り組みます。 ○ 繰上償還または低利の地方債への借り換えを積極的に行い、公債費の縮減に努めます。 								
③	12 補助金、負担金の整理合理化等 その他の経費の縮減		○ 補助金への 終期設定			○ 補助金の 整理合理化			
担当	財政課	→ シーリングなどの設定による見直し							
効果額	H27~32 計	180百万円	年度内訳	30	30	30	30	30	30
目標	<ul style="list-style-type: none"> 補助金、負担金の定期的な見直しを実施するなど、積極的にその他の経費の縮減を図ります。 								
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ すべての補助金に対して3年間の終期を設定するとともに、補助金等審議会を通じて補助対象団体の活動状況などについて再検討を行い、存続意義が薄れたものや、補助効果が乏しいと判断されるものについては、整理、縮減を図ります。 ○ 負担金について、その負担目的や成果の達成状況を精査し、負担意義が薄れているものについては、脱会なども視野に、対象の決算状況を見定めて削減に努めます。 ○ その他、事務事業の徹底的な見直しなどにより、経費の縮減を図ります。 								

方策No.				取り組みスケジュール					
事項No.	取り組み事項名								
(1) 歳出の重点化と縮減									
④	13 光熱水費の削減			27	28	29	30	31	32
担当	環境政策課・総務課・学校教育課			改善					
効果額	H27～32 計	230百万円	年度内訳	22	28	35	42	48	55
目標	<ul style="list-style-type: none"> 年平均1パーセント以上の電気・水道使用量の低減に努め、光熱水費の削減を図ります。 「なると環境スクール推進に係る光熱水費還元システム」の改善・実施により、電気使用料の削減に取り組みます。 								
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 使用量の増減を施設ごとに調査し、きめ細やかな対策を講じていきます。 電力の入札を積極的に行い、電気料金の低減を図ります。 消防庁舎などへのESCO（Energy Service Company：それまでの環境を損なうことなく、工場やビルの省エネルギーに関する包括的なサービスを提供する事業）の導入や省エネ設備（LED照明等）への転換などを検討します。 								
⑤	14 生活保護の適正実施と自立支援の充実			27	28	29	30	31	32
担当	社会福祉課								
効果額	H27～32 計	105百万円	年度内訳	5	10	15	20	25	30
目標	<ul style="list-style-type: none"> 関係機関との連携によるセーフティネットの構築や、就労支援等の充実により生活保護世帯の自立を支援します。 最低限度の生活を維持することができなくなるおそれがある方に対して、新たに相談窓口を設置し、生活保護の適正化を図ります。 								
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 就労支援の充実等による被保護者の自立支援の推進と充実した対応を行うための体制整備、担当する人材の育成等を行います。 レセプトの点検や収入資産調査の充実強化等の認定適正化事業を推進します。 就労相談事業を継続するとともに、自立支援のための新たな取り組みを検討します。 他法他施策の活用と関係部署・機関との連携により自立支援の充実・強化に努めます。 								
⑥	15 選挙事務の見直し			27	28	29	30	31	32
担当	選挙管理委員会事務局								
目標	<ul style="list-style-type: none"> 選挙費委託費が縮小してきている中、本市において、各種選挙を適正かつ円滑に執行するため、選挙執行経費の削減に努めます。 								
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 投票事務の人員配置の見直しを行い、経費の削減を行います。 投票用紙読取分類機を導入し、開票事務に係る人員の見直しを行い、経費の削減に努めます。 市内を41に区分する投票区及び投票所、期日前投票のあり方について、見直しを行います。 								

方策No.				取り組みスケジュール								
事項No.	取り組み事項名											
(2) 給与等の臨時的減額措置												
①	16	特別職の給与の減額			27	28	29	30	31	32		
					特別職の給与等の減額の継続							→
					担当	人事課						
効果額	H27~32 計	18百万円	年度内訳	3	3	3	3	3	3			
目標	<ul style="list-style-type: none"> 本市の財政状況を見据えながら、減額率の見直しを行い、減額を継続します。 											
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 報酬等審議会を適宜開催し、現在実施している、市長10%、副市長7%、教育長・企業局長4%の給料月額・期末手当の減額措置などについて審議し、減額率の見直しを行いながら継続します。 											
②	17	管理職の給料及び 管理職手当の減額			27	28	29	30	31	32		
					給料月額の減額の継続							→
					管理職手当の減額の継続							→
担当	人事課											
効果額	H27~32 計	126百万円	年度内訳	21	21	21	21	21	21			
目標	<ul style="list-style-type: none"> 本市の財政状況を見据えながら、減額率の見直しを行い、減額を継続します。 											
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 現在実施している、部長級3%、課長級2%、副課長級1%の給料月額の減額措置、管理職手当10%の削減について、減額率の見直しを行いながら、継続します。 											

3) 特別会計及び地方公営企業会計の健全化

方策No.						取り組みスケジュール					
事項No.	取り組み事項名										
(1) 特別会計の健全化											
①	18 国民健康保険事業特別会計の健全化					27	28	29	30	31	32
						国民健康保険料 収納率(全体) H25: 82.6%		→		H32: 83.0%	
						特定健診受診率 H25: 27.4%		→		H32: 60.0%	
						特定保健指導 利用率 H25: 50.2%		→		H32: 60.0%	
担当	保険課・健康政策課										
効果額	H27~32 計		18百万円	年度内訳	3	3	3	3	3	3	
目標	<ul style="list-style-type: none"> 医療費の抑制に努めるとともに、医療費負担の公平性確保を図ります。 国民健康保険料は、平成32年度までに現年度収納率94.3%以上、滞納分収納率を30.0%以上とし、全体では83.0%以上に引き上げ、県内上位を目指します。(平成25年度:現年分94.1%、滞納分19.1%、全体82.6%) 平成32年度までに特定健康診査受診率を60.0%以上、特定保健指導利用率についても60.0%以上に引き上げます。 										
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> がん検診や特定健康診査の受診率向上による健康増進を図るとともに、ジェネリック医薬品の普及促進などにより医療費の抑制を図ります。 他保険加入者の発見・解消や生活保護担当との連携を図るなど、滞納状況の解消に努めます。また、滞納状況により、被保険者証の交付を差し止め、短期証及び被保険者資格証明書を交付し、納付を促すとともに、電話催告と訪問徴収の強化を図るなど、適切な滞納処分の実施に努めます。 納め忘れがなく、確実に便利な納付方法である口座振替制度を推進します。 事務費などの歳出削減に努め、一般会計からの繰出金の抑制を図るとともに、財政調整基金の適正な確保に努めます。 平成29年度に予定されている都道府県国保への移管について、県との協議を進めます。 										
②	19 介護保険事業特別会計の健全化					27	28	29	30	31	32
						介護保険料収納率 H25: 95.8%		→		H32: 96.0%	
						要介護認定率 H25: 19.3%		→		H32: 20.0%	
担当	長寿介護課・保険課										
効果額	H27~32 計		59百万円	年度内訳	9	9	10	10	10	11	
目標	<ul style="list-style-type: none"> 介護予防事業の充実等により高齢者の健康寿命の延伸を図ることで、要介護認定率の低位安定(平成32年度の要介護認定率を20.0%に抑制)と給付費の適正化を図ります。 介護保険料は、平成32年度までに現年度収納率99.0%以上、滞納分収納率を15.0%以上とし、全体では96.0%以上に引き上げます。(平成25年度:現年分98.8%、滞納分10.7%、全体95.8%) 										
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> レセプト点検やケアプランチェックなどの推進を図るとともに、総合型地域スポーツクラブなどと連携した健康づくり事業や、高齢者の社会活動参加による介護予防の推進により、要介護認定率の低位安定、介護給付の適正化を図ります。 介護保険料の収納率向上に向け、電話催告と訪問徴収の強化など、適切な滞納処分の実施に努めます。 納め忘れがなく、確実に便利な納付方法である口座振替制度を推進します。 事務費などの歳出削減に努め、一般会計からの繰出金の抑制を図るとともに、介護給付費準備基金の適正な確保に努め、介護保険事業特別会計の健全化を推進します。 平成29年度までに予定されている軽度者向け介護サービスの市町村移管に向け、体制の整備を進めます。 										

方策No.				取り組みスケジュール						
事項No.	取り組み事項名									
(1) 特別会計の健全化										
③	20 公共下水道事業特別会計の健全化			27	28	29	30	31	32	
担当	下水道課			経営健全化の推進						
効果額	H27~32 計	27百万円	年度内訳	4	4	4	5	5	5	
目標	<ul style="list-style-type: none"> 下水道事業に対する市民の理解を深め、下水道加入率を平成32年度までに37.7%に引き上げる（平成25年度26.4%）とともに、汚水処理施設の効率的かつ適正な整備を推進します。 									
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 市民の水環境に関する意識向上や下水道事業に対する理解を求めるとともに、地域住民サポート事業の推進や「グループ申請制度」のPRなどに努め、下水道加入率の向上を図ります。 鳴門市汚水処理構想に基づく、汚水処理施設の効率的かつ適正な整備を推進することで、市民が快適で安心して暮らせる生活環境の実現を図ります。 下水道使用料及び受益者負担金の適正な収納に努めることで、公共下水道事業のより一層の経営健全化を推進するとともに、一般会計からの繰出金の抑制を図ります。 公共下水道事業への地方公営企業法の財務規定等の適用（法適用）について、国の動きを注視しつつ、研究を進めます。 									
(2) 公営企業会計の経営健全化										
①	21 ボートレース鳴門の経営改革			27	28	29	30	31	32	
担当	ボートレース事業課			新アクションプランの策定・推進						
目標	<ul style="list-style-type: none"> 新スタンドにおけるモーターボート競走事業の運営形態の決定と、新アクションプラン（仮称）を策定し、より健全な経営に取り組みます。 									
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 施設改善による多額の設備投資費用を回収していくため、運営経費をできるだけ抑えられるよう、新施設での運営形態を研究していきます。 新アクションプラン（仮）の策定・推進により、経営改善を図るとともに、市民福祉の向上につながるよう一般会計への繰入を確保します。 									
②	22 水道事業ビジョンの見直しと推進			27	28	29	30	31	32	
担当	水道企画課			水道事業ビジョンの策定・推進						
目標	<ul style="list-style-type: none"> 平成27年度に新たな水道事業ビジョンを策定し、水道の目指すべき将来像を示すとともに、水道水の安全の確保、確実な給水の確保、供給体制の持続性確保の3つの観点から取り組むべき具体的方策を定めます。 									
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 人口減による料金収入の減少、東日本大震災を踏まえた危機管理対策、老朽化した施設の更新、水環境の変化に対応した水質管理の強化、多様化・高度化するニーズへの対応の具体的方策を示すとともに、施設整備計画の策定とその財源確保のための料金改定の検討を行い、長期的な視点に立ち持続可能な水道事業経営を目指します。 									

4) 簡素で効率的な行政運営

方策No.		取り組みスケジュール					
事項No.	取り組み事項名						
(1) 事務事業の見直し							
①	23 事務事業の抜本的な見直し	27	28	29	30	31	32
		見直し手法の検討・実施		事務事業の抜本的な見直し			
担当	人事課						
目標	<ul style="list-style-type: none"> 事務事業の抜本的な見直しを行い、簡素で効率的な行政運営を実現します。 						
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> すべての事務事業について、厳しい本市の財政状況や市民ニーズ・社会経済情勢の変化を踏まえながら、行政としての守備範囲の再検討によるアウトソーシングの推進、既成の概念を超えたゼロベースの発想による事業の再構築、事業の選択と集中を徹底するなど、事務事業の抜本的な見直しを推進します。 より効果的な事務事業の見直しを推進するため、横断的な組織において基準や手法を検討し、実施します。 						
②	24 渡船運航管理事業のあり方について	27	28	29	30	31	32
		渡船運航管理事業のあり方検討		検討に基づいた対応			
担当	土木課						
目標	<ul style="list-style-type: none"> 渡船運行管理事業のあり方について、住民のニーズを十分に把握し、検討を行います。 						
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 3路線の利用状況を調査し、運行時間帯の制限や、代替交通への切り替えなどの必要性を検討し、運行管理費用の縮減に努めます。 						
③	25 消防団のあり方について	27	28	29	30	31	32
		短期計画による再編			中期計画による再編		
担当	消防総務課					再検討	
目標	<ul style="list-style-type: none"> 人口減少や就労形態の変化に対応した消防団の再編を行い、消防体制の充実・強化と団員が活動しやすい環境づくりを進めます。 						
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 「鳴門市消防団再編計画」に基づき、短期的・中期的に分団を再編します。 分団の再編と併せて、活動拠点となる分団詰所の耐震化を進めます。 						

方策No.		取り組みスケジュール					
事項No.	取り組み事項名						
(1) 事務事業の見直し							
④	26 広域行政や共同処理の調査・研究	27	28	29	30	31	32
担当	戦略企画課・関係各課						
目標	<ul style="list-style-type: none"> 業務の効率化と歳出の削減を図るため、共同利用や事務の委託、広域行政などについて調査・研究を進めます。 						
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 公の施設の区域外における共同利用や事務の委託、機関の共同設置など、スケールメリットを活かせる分野について調査・研究を進めます。 DV支援など、広域連携を図ることができる事業を検討し、広域による行政運営を模索します。 						
(2) アウトソーシングの推進等による効率化							
①	27 外部委託の推進と委託業務の見直し等	27	28	29	30	31	32
担当	人事課・契約検査室						
目標	<ul style="list-style-type: none"> 外部委託の積極的な推進を図るとともに、すでに委託済みの事業についても見直しを行うことにより、委託料の縮減や業務の効率化を図ります。 						
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 事務事業全般にわたり業務内容を精査し、外部委託することによって行政サービスの向上や経費削減効果が見込まれる業務については、積極的に外部委託を推進します。 委託事業について、事業者選定に係る市外業者の参入基準の見直しを検討するとともに、既存の委託事業の範囲拡大による包括的外部委託の推進や、同系統の委託事業に係る統一的な委託水準の設定、長期継続契約の推進などにより、委託料の縮減を図ります。 						
②	28 指定管理者制度の適切な運用と適正な施設管理の確保	27	28	29	30	31	32
担当	財政課・関係各課						
目標	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者制度を導入済みの施設における適正な管理の確保に努めるとともに、新たな導入施設についても検討を進めます。 						
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、指定管理者の評価モニタリング制度の充実などを図り、適正な施設管理の確保に努めます。 指定管理者制度の新たな導入施設について検討を行い、可能なものから順次導入を図ります。 						

方策No.		取り組みスケジュール					
事項No.	取り組み事項名						
(2) アウトソーシングの推進等による効率化							
③	29 ごみ処理体制の効率化と 民間委託の検討	27	28	29	30	31	32
		ごみ処理体制の効率化に向けた方向性の決定			方向性に基づく対応		
担当	クリーンセンター廃棄物対策課			ごみ減量施策の推進			
目標	<ul style="list-style-type: none"> 収集形態や施設の運営体制を見直すとともに、民間委託を拡充するなど、効率的なごみ処理体制を構築します。 						
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> より簡素で効率的なごみ収集体制の確立を目指し、収集形態の見直しを行うとともに、2名乗車によるごみ収集エリアの拡大や民間委託の方法及び導入時期について検討を行います。 分別・焼却2部門についても民間委託の導入や拡充について検討を行います。 ごみ収集の効率化を図るため、引き続き、市民への啓発、排出指導に取り組み、市民1人当たり1日10グラムを目標とし、年間223トンの減量を図ります。(10グラム×365日×61,000人÷223トン) 						
④	30 火葬場運営への民間活力導入	27	28	29	30	31	32
		民間活力の導入手法・時期の決定		決定に基づく民間活力の導入			
担当	クリーンセンター管理課						
目標	<ul style="list-style-type: none"> 火葬場のサービス向上・充実や、簡素で効率的かつ安定的な施設運営を図るため、指定管理者制度などの民間活力を導入します。 						
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 市民などの利用者にとって望ましい火葬場を目指し、火葬場のサービス向上・充実や、より簡素で効率的かつ安定的な施設運営を図るため、火葬場の管理運営業務に民間活力を導入します。 他団体の状況を注視しつつ、適正な利用料金設定について検討を行います。 						
⑤	31 側溝清掃・道路維持補修業務 のあり方について	27	28	29	30	31	32
		側溝清掃・道路維持補修業務のあり方検討		検討に基づいた対応			
担当	土木課						
目標	<ul style="list-style-type: none"> 側溝清掃・道路維持補修業務のあり方について、全庁的な技能職員の適正配置を勘案しながら、外部委託による職員の削減と効率化を図ります。 						
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 職員数の減少や清掃資機材の管理コスト・老朽化を勘案しながら、外部委託への移行を検討します。 						

方策No.		取り組みスケジュール					
事項No.	取り組み事項名						
(3) 公共施設の見直し							
①	32 公共施設等総合管理計画の策定と推進	27	28	29	30	31	32
		公共施設等管理計画の策定 主要10橋の耐震補強工事		計画の推進			
担当	総務課・土木課・関係各課	橋梁長寿命化の推進（対象：256橋）					
目標	<ul style="list-style-type: none"> 公共施設等総合管理計画を策定し、本市が保有する公共施設等の総合管理を推進します。 						
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 本市が保有する公共施設等の現況を総括的に整理、分析し、将来に向けた維持管理・更新費用の試算及び施設の充足・配置状況、特性などに関する課題を整理するため、国の指針に基づき、平成28年度までに公共施設等総合管理計画を策定します。 同計画に基づき、本市の身の丈に合った施設の総合管理を推進し、適切な耐震化や長寿命化、統廃合、撤去などに着手するとともに、休止施設などを含む現有施設の有効活用を図ります。 広域避難場所への避難路に架かる橋梁の耐震設計・耐震補強工事を、引き続き実施するとともに、長寿命化修繕計画に基づく橋梁の長寿命化を推進します。 						
②	33 連絡所のあり方について	27	28	29	30	31	32
		連絡所のあり方の検討・決定		決定に基づく対応			
担当	市民課						
目標	<ul style="list-style-type: none"> 市内各地区に設置される連絡所について、抜本的な見直しを図ります。 						
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 連絡所の業務内容や利用状況、地域の特性などを踏まえ、証明書の交付事務など、必要性の高い業務については代替措置を講じた上で、連絡所の廃止を含めた抜本的な見直しを図ります。 						
③	34 市営住宅のあり方について	27	28	29	30	31	32
		公営住宅長寿命化計画の見直し		計画に基づいた戸数管理の実施			
担当	まちづくり課						
目標	<ul style="list-style-type: none"> 「鳴門市公営住宅長寿命化計画」の見直しを行い、市営住宅の目標管理戸数を設定するなど、効率的な住宅供給と管理を行います。 						
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 本市の将来のまちづくりのあり方や社会経済情勢を踏まえた、市営住宅の目標管理戸数を設定し、効率的な住宅供給と管理を行うため、鳴門市公営住宅長寿命化計画の見直しを行います。 市営住宅の戸数管理を推進する中で、移転促進に向けた家賃補助や代替物件の紹介といった民間物件の活用についても検討します。 						

方策No.		取り組みスケジュール					
事項No.	取り組み事項名						
(3) 公共施設の見直し							
④	35 隣保館のあり方について	27	28	29	30	31	32
		隣保館運営補助金の動向把握					
		運営審議会であり方検討					
担当	人権推進課				検討結果の反映		
目標	<ul style="list-style-type: none"> 隣保館の運営形態等について隣保館運営審議会を通じて研究・検討を行います。 隣保館施設の適正配置について調査研究を進めます。 						
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 隣保館の管理運営について、先進事例の調査研究を行うとともに、地域住民の意向を反映した管理運営の方向性を示します。 川崎会館と板東南ふれあいセンターについて、地域の意見を聴取しながら各種事業の連携や役割分担等について検討します。 						
(4) 教育・保育環境の充実							
①	36 就学前教育・保育のあり方について	27	28	29	30	31	32
		子ども・子育て支援事業計画の推進					
		教育振興計画・学校づくり計画の策定					
		就学前教育・保育のあり方検討			検討に基づいた対応		
担当	子どもいきいき課・学校教育課						
目標	<ul style="list-style-type: none"> 「子ども・子育て支援事業計画」に基づき、計画的な子ども・子育て支援の実施を図るとともに、就学前教育・保育の質の向上や公立幼稚園・保育所のあり方などについて、検討を行い、取り組みを推進します。 						
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 子ども・子育て関連3法に基づく新たな支援制度が、平成27年度に本格施行されることを受け、本市における就学前教育・保育や子育て支援の方針を定めた「子ども・子育て支援事業計画」に基づく、計画的な子ども・子育て支援の実施を図ります。 少子化が急速に進展する中、就学前教育・保育の質の向上や公立幼稚園・保育所のあり方などの検討を進めるとともに、幼保連携のあり方についても検討を行い、取り組みを推進します。 						
②	37 鳴門の学校づくり計画の推進について	27	28	29	30	31	32
		学校づくり計画の推進					
		新たな学校づくり計画の策定					
担当	学校教育課						
目標	<ul style="list-style-type: none"> 子どもたちにより良い教育環境を整えるため、鳴門の学校づくり計画を推進します。 						
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 少子化の影響などから、子どもの数の減少とそれに伴う学校（園）の小規模化が進行する中、本市の未来を担う子どもたちの将来にわたり、より良い教育環境を提供するため、平成27年度に改定する「鳴門市教育振興計画」の実施計画である新たな「鳴門の学校づくり計画」を策定するとともに、同計画に基づき、本市における望ましい学校づくりについて再度検討を進めます。 						

方策No.		取り組みスケジュール					
事項No.	取り組み事項名						
(4) 教育・保育環境の充実							
③	38 学校給食の運営のあり方について	27	28	29	30	31	32
担当	教育総務課	新給食センターの工事及び 運営体制の検討・実施		○	市全体での運営体制の あり方を検討		
目標	・ より安全で安心、最適な学校給食のあり方について検討、実施します。						
実施内容	○ 新給食センターの整備を推進するとともに、学校給食あり方について他市の運営方法の調査・研究を行い、より安全で安心、最適な学校給食の提供を実施します。						

5) 行政運営機能の強化

方策No.		取り組みスケジュール					
事項No.	取り組み事項名						
(1) 施策・業務遂行能力の向上							
①	39 マネジメント機能の強化	27	28	29	30	31	32
担当	戦略企画課・秘書広報課	政策会議の実施					
目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市政の重要な施策等の基本方針や具体的方向性の意思決定を迅速かつ戦略的に行うため、マネジメント機能の強化を図ります。 						
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ 市政の新規重要施策や組織横断的で重要な施策等の基本的な方針や具体的方向性の意思決定を戦略的に討議する、特別職と関係部局長等を構成メンバーとする、政策会議を設置し、マネジメント機能の強化を図ります。 ○ 部長などの幹部職員を構成メンバーとする部長会議にて、定期的に情報共有や連絡調整、主要課題の共通認識及び意見交換等を行い、円滑な市政を推進します。 						
②	40 情報化を活用した業務効率化の推進	27	28	29	30	31	32
担当	情報化推進室・総務課・人事課・関係各課	社会保障・税番号制度対応改修 共通管理業務の効率化の推進					
目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 情報システムの全体最適化を図ることなどにより、業務の効率化を推進します。 						
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ 社会保障・税番号制度の導入及び番号利用に向け、税・年金・医療・介護分野などへの影響と活用方法について、検討・調整を進め、システム・データ連携による事務手続きの効率化・簡素化を目指します。 ○ 文書の適正な管理をより推進するため、文書管理システムの導入に向けた検討を行います。 ○ 各所属で行われている職員の勤務時間及び休暇などに関する人事管理や旅行命令事務の効率化・集約化を行うとともに、電子決裁システムの導入など、その他の共通管理業務の効率化・集約化についても検討を行います。 ○ 税等業務システムと他の業務システムとの効率的な連携に努め、情報システムの全体最適化を図ります。 						
(2) 行政経営の透明性の向上							
①	41 統一的な基準による 地方公会計制度への対応	27	28	29	30	31	32
担当	財政課	固定資産台帳の整備 統一的な基準による 地方公会計制度に 基づく財務書類等の作成					
目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 財務情報の公開を推進するとともに、より効果的・効率的な行政運営を実現するため、統一的な基準による地方公会計制度に基づく財務書類等の作成を進め、その活用を図ります。 						
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ 統一的な基準による地方公会計制度に対応するため、固定資産台帳の整備を推進します。 ○ 財務書類（貸借対照表、行政コスト計算書、純資産変動計算書、資金収支計算書など）を活用したコスト分析などを行い、健全な財政運営に取り組みとともに、分かりやすい公表を行います。 						

方策No.		取り組みスケジュール					
事項No.	取り組み事項名						
(2) 行政経営の透明性の向上							
②	42 行政評価の充実	27	28	29	30	31	32
担当	戦略企画課						
目標	<ul style="list-style-type: none"> 市民の視点に立った成果重視の行政運営や、事務事業の効率的で効果的な執行を図るため、総合計画の施策体系に基づく行政評価の充実を図ります。 						
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 現在の事務事業評価による行政評価を充実させ、より効果的なものとするため、幅広い市民等を対象とする外部の方に参画を求めるなど、行政評価の見直しを行います。 						

6) 定員管理・給与等の適正化と職員の能力向上

方策No.				取り組みスケジュール						
事項No.	取り組み事項名			27	28	29	30	31	32	
(1) 定員管理の適性化と人事制度の改善										
①	43 職員数の削減			27	28	29	30	31	32	
担当	人事課			全職員数 H27.4.1 : 617人 → H33.4.1 : 567人						
効果額	H27~32 計	514百万円	年度内訳	—	28	77	103	127	179	
目標	<ul style="list-style-type: none"> 市全体職員数を50人(△8.1%)の削減 普通会計部門 H33.4.1目標職員数 497人 ← 544人 △47人 公営企業等部門 H33.4.1目標職員数 70人 ← 73人 △3人 [職員1人あたりの人口を100人以上とする定員適正化計画の実現を図ります。] 									
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ 財政硬直化の要因の一つである人件費を抑制するため、勧奨退職制度の再運用や新規採用を抑制するとともに、適正な組織・機構・職制の改変を実施しつつ、職員数の削減を図ります。 ○ 技能労務職員が従事する業務をはじめとして、将来の民間委託の実施等が想定される部門については、退職者不補充とします。 									
②	44 臨時・嘱託・再任用職員等の活用と総数の抑制			27	28	29	30	31	32	
担当	人事課			臨時・嘱託・再任用職員等の活用と抑制						
効果額	H27~32 計	90百万円	年度内訳	—	6	12	18	24	30	
目標	<ul style="list-style-type: none"> 臨時職員や嘱託及び再任用職員等の活用を行うとともに、適切な総数管理に努め、人件費や賃金増加の抑制を図ります。 									
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ 今後更に正規常勤職員数の削減が進むなかで、臨時職員や嘱託及び再任用職員等の活用をバランスよく行い、業務運営を維持します。 ○ スリムな執行体制の推進と経費節減の観点から、正規常勤職員以外についても適切に総数管理を行い、人件費や賃金増加の抑制を図ります。 									
③	45 人を育てる人事制度の推進と職員の能力向上			27	28	29	30	31	32	
担当	人事課			ニーズを反映した各年度研修計画の策定と研修の実施継続的な見直し						
目標	<ul style="list-style-type: none"> より少ない職員数で行政サービスを提供していくため、「鳴門市人材育成基本方針」に基づき、経営資源としての人を体系的・計画的に育てる人事制度の推進を図ります。 未来の市行政を担う多様な人材を確保するため、採用試験制度の見直しを図ります。 									
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ 人事考課制度の精度向上と人材育成基本方針に掲げる各種取組方針の実施と運用方法の改善を行います。 ○ 職員が多様な幅広い分野を経験できるジョブローテーションを実施します。 ○ 出産・子育てなどにかかわる職員も幅広い職務経験を積むことができる環境を整えるとともに、女性職員の職域拡大や管理職への積極的な登用等に努めます。 ○ 人材育成基本方針に基づき、未来の市行政を担う多様な人材を確保するため、採用試験制度の見直しを適宜図ります。 									

方策No.		取り組みスケジュール							
事項No.	取り組み事項名	27	28	29	30	31	32		
(1) 定員管理の適性化と人事制度の改善									
④	46 簡素で機能的な組織・機構づくり								
担当	人事課								
目標	<ul style="list-style-type: none"> 簡素で機能的な組織・機構づくりに取り組みます。 								
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 市民ニーズの変化や国の諸制度の改変、地方分権の推進状況、本市の政策課題等に的確に対応できる、スリムで機能的な組織・機構づくりを継続的に取り組みます。 今後の職員数の減少・職員の年齢構造にも対応可能な職制のあり方について、検討・実施します。 								
(2) 給与制度等の適正化									
①	47 勤務実績の給与への反映								
担当	人事課								
目標	<ul style="list-style-type: none"> 職員の勤務実績を給与に反映する制度について検討し、実施します。 								
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 職員の勤務実績を昇給や勤勉手当の支給額に反映する制度について、人事評価制度の透明性確保や精度向上に向けた仕組みと併せて検討し、平成28年度での本格導入を目指します。 								
②	48 時間外勤務の縮減								
担当	人事課								
効果額	H27~32 計	93百万円	年度内訳	15	15	15	16	16	16
目標	<ul style="list-style-type: none"> 時間外勤務の縮減を通じ、仕事と生活の調和を促進する職場環境づくりに取り組みます。 								
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 職員の健康を確保するとともに、仕事と生活との調和実現を促し、働きやすく創造的な職場環境づくりを進めるため、管理職員を含めた全職員の時間外勤務縮減を図るための仕組みづくりに取り組みます。 勤務時間の割り振り変更の柔軟な運用やノー残業デーの徹底を図ります。 								

方策No.		取り組みスケジュール					
事項No.	取り組み事項名						
(2) 給与制度等の適正化							
③	49 行政委員報酬の適正化について	27	28	29	30	31	32
担当	人事課・関係各課	行政委員報酬のあり方検討・適正化の実施 →					
目標	<ul style="list-style-type: none"> 行政委員報酬について、他市の実施状況等も勘案しながら、日額化等を含めた検討を行い、適正化を実施します。 						
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 各種行政委員の業務内容や業務量などの実態を把握し、日額化等を含めた報酬のあり方について検討を行い、適正化を図ります。 						

7) 市民協働の推進と市民とともに歩む市政の実現

方策No.		取り組みスケジュール					
事項No.	取り組み事項名						
(1) 市民協働の推進と新しい公共の創出							
①	50 市民との協働事業やボランティア活動の推進	27	28	29	30	31	32
		協働事業やボランティア活動の推進					
担当	市民協働推進課・関係各課						
目標	<ul style="list-style-type: none"> 市民との協働事業やボランティア活動を推進します。 						
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> これまで取り組んできた地区自治振興会や自主防災会、不法投棄監視市民パトロール隊などとの協働の取り組みや、道路アドプト事業や公園ボランティア委託制度を維持・充実させるとともに、さまざまな主体との協働事業の促進と新規開拓を推進します。 観光ボランティアや文化ボランティアをはじめ、様々なボランティア活動に関する啓発・支援をしていきます。 協働事業やボランティア活動に従事する団体の活動を促進するとともに、経済的自立を図るため、各種支援策の拡充や活動内容などの周知協力に努めます。 						
②	51 協働の担い手の育成・支援	27	28	29	30	31	32
		協働の担い手の育成・支援に向けた検討・実施					
担当	市民協働推進課・関係各課						
目標	<ul style="list-style-type: none"> 多様な協働の担い手の育成や団体の活動基盤の強化を支援します。 						
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 本市の市民協働の担い手である地区自治振興会などによる地域づくり活動への参加者の増加や、活動の活性化に向け、「地域づくり事業活性化補助金」などを活用した支援の実施を図ります。 NPO法人などの社会貢献活動団体の活動の充実・活性化に向け、相談や情報提供などの幅広い支援を行うとともに、市民活動の現状や課題の把握を通じて、団体の活動基盤強化への支援を行います。 						
(2) 市民サービスの充実							
①	52 広報広聴活動のさらなる充実	27	28	29	30	31	32
		広報・広聴活動の充実					
担当	秘書広報課						
目標	<ul style="list-style-type: none"> 市民と行政が一体となった協働による市政の推進に向け、広報広聴活動のさらなる充実を図ります。 						
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 市民の意見や要望を把握するとともに、市政の現状や考え方を市民に対して、迅速かつ的確に、わかりやすく伝えるなど、広報広聴活動のさらなる充実に努めます。 本市の様々な魅力や特性を市内外に広くアピールし、シティプロモーションを積極的に推進するため、「広報戦略プラン」に基づき、広報活動に対する職員の意識改革などを推進するとともに、「パブリシティマニュアル」の浸透による報道機関等のメディアの積極的な活用を図ります。 						

方策No.		取り組みスケジュール					
事項No.	取り組み事項名						
(2) 市民サービスの充実							
②	53 市公式ウェブサイトの充実	27	28	29	30	31	32
担当	情報化推進室						
目標	<ul style="list-style-type: none"> より見やすく、誰もが使いやすい市公式ウェブサイトの実現に向け、閲覧者の目線に立った見直し、わかりやすい情報提供を推進します。 平成32年度までに市公式ウェブサイトへのアクセス数を50万件以上に引き上げます。(平成25年度：約42万件) 						
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 市公式ウェブサイトのリニューアルを行い、閲覧者の目線に立った見直し、わかりやすい情報提供を推進します。 適時適切な情報提供や、情報の鮮度維持に向けた適切な更新を徹底させるため、総合的なサイト管理を行うとともに、閲覧者のニーズに沿ったわかりやすい情報提供を徹底させるため、「広報戦略プラン」に基づき、職員への指導に努めます。 						
③	54 窓口サービスの充実	27	28	29	30	31	32
担当	人事課・市民課・関係各課						
目標	<ul style="list-style-type: none"> 窓口サービスの充実・向上を図るため、利用者ニーズの把握や接遇能力の向上に努めるとともに、窓口サービスのあり方について検討を進めます。 						
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 本市の窓口サービスに対する利用者の意見や要望などを把握するため、窓口サービスの利用者を対象としたアンケート調査を実施するとともに、調査結果を踏まえ、接遇能力の向上や窓口における事務の進め方などの改善を図り、さらなる窓口サービスの向上を図ります。 窓口の利用時間や業務体制、本庁舎施設のあり方検討と合わせたワンフロアー化など、利用者のニーズに適合した窓口サービスの提供について検討を行います。 						