

鳴門市スーパー改革プラン2020について

(平成27年度実績 及び 平成28年度取り組み事項 の概要)



平成28年10月

鳴 門 市



目 次

1. 平成27年度における財政効果額等	
(1) 取り組み項目別の財政効果額	1
(2) 財政健全化目標の進捗状況	1
(3) 平成27年度 普通会計決算の概況	2
2. 職員数について	
(1) 職員数の実績と現況	2
(2) 職員数の推移	2
3. 取り組み項目一覧表	3
4. 具体的取り組み項目（平成27年度実績・平成28年度計画）	
(1) 歳入の確保に向けた取り組み	5
(2) 歳出の削減に向けた取り組み	8
(3) 特別会計及び地方公営企業会計の健全化	11
(4) 簡素で効率的な行政運営	13
(5) 行政運営機能の強化	19
(6) 定員管理・給与等の適正化と職員の能力向上	21
(7) 市民協働の推進と市民とともに歩む市政の実現	24

1. 平成27年度における財政効果額等

(1) 取り組み項目別の財政効果額（普通会計の財政収支見通し算入値に対する効果）

本市では、平成27年度から32年度の6年間で計画期間とした、「鳴門市スーパー改革プラン2020」に基づき、市の全部門の全体最適を考慮しながら、財政健全化や行政経営の効率化、職員と組織の能力向上などの課題に総力を挙げて取り組み、経営体としての本市の総合力をさらに高めていくこととしています。

スーパー改革プラン2020に基づいた、平成27年度における財政効果額等については次のとおりです。

(単位：千円)

項目区分	件数	増収効果額	削減効果額	効果額合計
(1) 歳入の確保に向けた取り組み	9	327,298	-	327,298
(2) 歳出の削減に向けた取り組み	8	-	41,187	41,187
(3) 特別会計及び地方公営企業会計の健全化	5	-	44,550	44,550
(4) 簡素で効率的な行政運営	16	-	-	-
(5) 行政運営機能の強化	4	-	-	-
(6) 定員管理・給与等の適正化と職員の能力向上	7	-	6,540	6,540
(7) 市民協働の推進と市民とともに歩む市政の実現	5	-	-	-
合計	54	327,298	92,277	419,575

◇ 平成27年度 取り組み効果目標額 363百万円 → 実績額 約420百万円
 (目標を約57百万円上回る)

(2) 財政健全化目標の進捗状況

目標

- i) 実質収支黒字の維持
 - ・実質収支の黒字を維持する。
- ii) 次世代負担の軽減
 - ・普通会計地方債残高を17,000百万円以下に抑制する。(平成32年度末)
 - (平成26年度末残高 約17,504百万円)
 - ※臨財財政対策債を除く
 - ・将来負担比率を150.7%以下に抑制する。
 - (平成26年度末 115.3%)
- iii) 実質公債費比率の抑制
 - ・実質公債費比率を18.0%以下に抑制する。
 - (平成26年度末 15.6%)
- iv) 基金残高の確保(普通会計)
 - ・平成32年度末基金残高 約1,700百万円以上
 - (平成26年度末残高 約3,301百万円)
- v) 経常収支比率の抑制
 - ・経常収支比率を97.5%以下に抑制する。

進捗状況

- 黒字確保
(27年度実質収支額 約576百万円)
- 約270百万円削減
(27年度末残高 約17,234百万円)
- 6.1ポイント減少
(27年度末 109.2%)
※27年度計画値132.2%を下回る。
- 前年度末と同ポイントで推移
(27年度末 15.6%)
※27年度計画値16.7%を下回る。
- 27年度末残高 約3,410百万円
(対前年約109百万円増)
- 27年度末 93.4%
(対前年0.5ポイント増)
※27年度計画値94.8%を下回る。

(3) 平成27年度 普通会計決算の概況

経常収支比率については、前年度と比較して0.5ポイント増加して93.4%、人件費比率については、1.4ポイント減少して19.2%となりましたが、依然として高い水準で推移しています。

また、実質公債費比率については、前年度と同じ15.6%となりました。

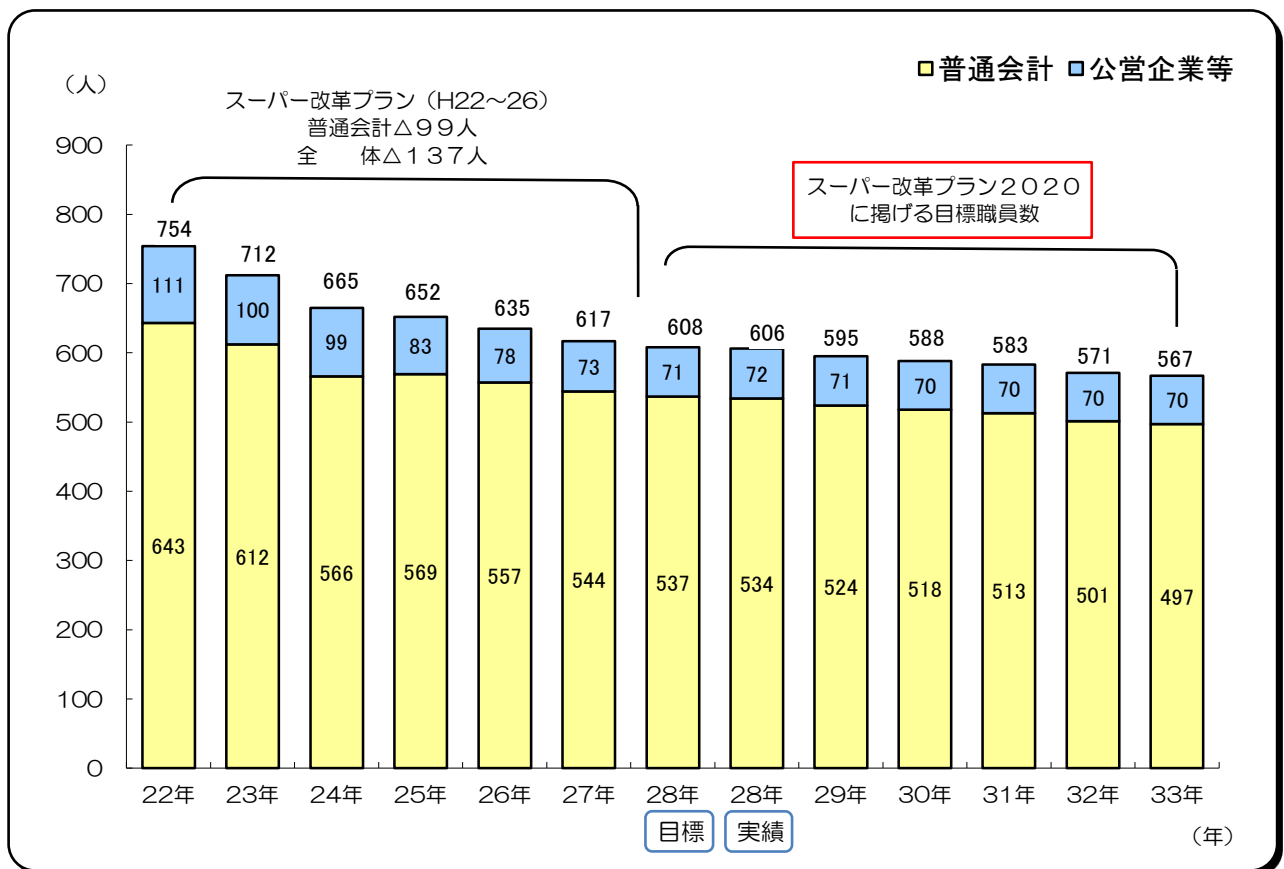
2. 職員数について

(1) 職員数の実績と現況

正規常勤職員数については、平成27年4月現在、全会計では対前年比18人減の617人、普通会計ベースでは対前年比13人減の544人となっています。

また、平成28年4月現在の正規常勤職員数については、全会計では対前年比11人減の606人、普通会計ベースでは対前年比10人減の534人となっており、臨時職員、嘱託員及び再任用職員については、全会計では対前年比8人増の279人（臨時職員増減なしの201人、嘱託員2人増の55人、再任用職員6人増の23人）、普通会計ベースでは7人増の246人（臨時職員増減なしの193人、嘱託員1人増の33人、再任用職員6人増の20人）となっています。

(2) 職員数の推移



3. 取り組み項目一覧表

取組項目	取り組み事項名	担当課名	掲載ページ
1	課税客体の的確な把握と市税徴収率の向上	税務課	5P
2	適切な滞納整理・滞納処分の実施	税務課	5P
3	債権管理体制の強化	財政課・関係各課	5P
4	各種使用料等の収納率の向上	関係各課	6P
5	受益者負担の見直し	財政課・関係各課	6P
6	多様な広告媒体の活用等による収入確保	財政課・関係各課	6P
7	ふるさと納税の周知・拡充	戦略企画課	7P
8	保有財産の有効活用・売却等の推進	総務課・契約検査室・関係各課	7P
9	再生可能エネルギー発電施設の設置促進	環境政策課	7P
10	投資的経費の重点化と縮減	財政課・総務課・契約検査室	8P
11	公債費の縮減	財政課	8P
12	補助金・負担金の整理合理化等その他の経費の縮減	財政課	8P
13	光熱水費の削減	環境政策課・総務課・学校教育課	9P
14	生活保護の適正実施と自立支援の充実	社会福祉課	9P
15	選挙事務の見直し	選挙管理委員会事務局	9P
16	特別職の給与の減額	人事課	10P
17	管理職の給料及び管理職手当の減額	人事課	10P
18	国民健康保険事業特別会計の健全化	保険課・健康政策課	11P
19	介護保険事業特別会計の健全化	長寿介護課・保険課	11P
20	公共下水道事業特別会計の健全化	下水道課	11P
21	ボートレース鳴門の経営改革	ボートレース企画課・ボートレース事業課	12P
22	水道事業ビジョンの策定と推進	水道企画課	12P
23	事務事業の抜本的な見直し	人事課	13P
24	渡船運航管理事業のあり方について	土木課	13P
25	消防団のあり方について	消防総務課	13P
26	広域行政や共同処理の調査・研究	戦略企画課・関係各課	14P
27	外部委託の推進と委託業務の見直し等	人事課・契約検査室	14P
28	指定管理者制度の活用と適正な施設管理の確保	財政課・関係各課	14P
29	ごみ処理体制の効率化と民間委託の検討	クリーンセンター廃棄物対策課	15P
30	火葬場運営への民間活力導入	クリーンセンター管理課	15P
31	側溝清掃・道路維持補修業務のあり方について	土木課	15P
32	公共施設等総合管理計画の策定と推進	総務課・土木課・関係各課	16P
33	連絡所のあり方について	市民課	16P

取組項目	取り組み事項名	担当課名	掲載ページ
34	市営住宅のあり方について	まちづくり課	16P
35	隣保館のあり方について	人権推進課	17P
36	就学前教育・保育のあり方について	子どもいきいき課・学校教育課	17P
37	鳴門の学校づくり計画の推進について	学校教育課	17P
38	学校給食の運営のあり方について	教育総務課	18P
39	マネジメント機能の強化	戦略企画課・秘書広報課	19P
40	情報化を活用した業務効率化の推進	情報化推進室・総務課・人事課・関係各課	19P
41	統一的な基準による地方公会計制度への対応	財政課	19P
42	行政評価の充実	戦略企画課	20P
43	職員数の削減	人事課	21P
44	臨時・嘱託・再任用職員等の活用と総数の抑制	人事課	21P
45	人を育てる人事制度の推進と職員の能力向上	人事課	21P
46	簡素で機能的な組織・機構づくり	人事課	22P
47	勤務実績の給与への反映	人事課	22P
48	時間外勤務の縮減	人事課	22P
49	行政委員報酬の適正化について	人事課・関係各課	23P
50	市民との協働事業やボランティア活動の推進	市民協働推進課・関係各課	24P
51	協働の担い手の育成・支援	市民協働推進課・関係各課	24P
52	広報広聴活動のさらなる充実	秘書広報課	24P
53	市公式ウェブサイトの充実	情報化推進室	25P
54	窓口サービスの充実	人事課・市民課・関係各課	25P

4. 具体的取り組み項目（平成27年度実績・平成28年度計画）

1 歳入の確保に向けた取り組み

方策No.	取り組み事項名	平成27年度		平成28年度
		実績内容	成果等	計画内容
(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	<p>□座振替加入啓発などの取り組みを推進するとともに、新規滞納者の抑制に向け、特に現年の収入未済額の縮減に取り組んだ。</p> <p>また、未課税家屋の本格実施に向け、家屋評価システムの導入や調査マニュアルを作成するなど、課税客体的確な把握と適正な賦課に努めた。</p> <p>○徴収率 全体 94.0%（前年度1.7ポイント増） 現年 98.5%、滞繰 20.9%</p> <p>○□座振替加入率 31.3% （前年度0.3ポイント減）</p>	254,932千円 （徴収率増加分の効果額）	<p>課税客体的確な把握に向け、各種税務調査の徹底を図るとともに、未課税家屋の全市的な概数把握を行い、年次計画的な未課税家屋調査の推進を図る。</p> <p>また、電話催告、臨戸徴収の強化、□座振替への加入促進、特別徴収の普及・拡大などの取り組みを進め、徴収率のさらなる向上、滞繰整理の推進を目指す。</p>
担当	税務課			
②	2 適切な滞繰整理・滞繰処分の実施	<p>滞繰者の所在及び財産に関する調査の強化を行うとともに、担税能力があると判断された者に対し、滞繰処分の実施により収入未済額の早期回収を図る。</p> <p>また、高額・悪質な案件に対しては、徳島滞繰整理機構と連携を図り、早期完納に向けた取り組みを進めた。</p> <p>○累積滞繰額 459,475千円</p>	193,404千円の減 （累積滞繰額 対前年度比較）	<p>各種税務調査の徹底により滞繰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、現年度課税分についても、早期の収入未済額の回収を図り、翌年度への繰り越しを圧縮するように努める。</p> <p>また、悪質滞繰者に対しては、滞繰処分の実施や徳島滞繰整理機構を有効に活用することにより、滞繰整理を適切に行う。</p>
担当	税務課			
③	3 債権管理体制の強化	<p>債権管理マニュアルの作成に向けて、債権区分や管理手法、時効の取扱いなど、先進事例の研究を行った。</p>	マニュアル作成に向けた調査研究	<p>本市が管理する債権の適正な管理に向けた指針として債権管理マニュアルの作成を行う。</p>
担当	財政課・関係各課			

方策No.	取り組み事項名	平成 27 年度		平成 28 年度
		実績内容	成果等	計画内容
(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	<p>市営住宅使用料や保育所・幼稚園利用者負担額（保育料）、住宅新築資金等貸付金の収納率向上に向け、文書や電話、訪問による催告を実施するとともに、滞納者の生活状況などそれぞれのケースに即した納付相談に努めた。</p> <p>また、保護者への周知や保育所との連携を図りながら、保育所保育料の口座振替を円滑に開始することができた。</p>	927千円 (収納率増加分の効果額)	<p>引き続き、滞納発生時には、早い段階から催告を行うとともに、納付相談を実施するなど、きめ細かな対応に努める。</p> <p>また、高額・悪質なケースに対しては、訴訟も含めた法的な対応も辞さない態度で滞納整理を進めていくことにより、収納率の向上を図る。</p>
担当	関係各課			
②	5 受益者負担の見直し	<p>消費税率の引き上げ（8%→10%）を見据え、受益者負担の適正化や負担の公平性確保の観点から、受益者負担の見直しに向けた検討を進めた。</p> <p>また、学校体育施設の管理運営手法や受益者負担について、市内小中学校の施設管理担当者、学校体育施設の利用者へアンケート調査を実施し、現状把握を行った。</p>	学校体育施設に係るアンケート調査の実施	<p>消費税率の引き上げが延期されたものの、引き続き、受益者負担の適正化や負担の公平性確保の観点から、受益者負担の見直しを図る。</p> <p>また、アンケート結果をもとに、本市の体育施設の状況を検証し、県内他市町村の状況も踏まえ、受益者負担について検討を進める。</p>
担当	財政課・関係各課			
(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	<p>先進団体の事例を調査研究し、新たな広告事業の導入に向けた検討を行ったが、広告事業の拡大・推進に向け、本市の基本的な考え方を整理したマニュアルの作成には至らなかった。</p>	先進団体の事例等の調査・研究	<p>収入確保に向けた広告事業のさらなる推進に向け、直接、市が広告主を募集する方法も含めた本市の基本的な考え方を整理したマニュアルを策定する。</p>
担当	財政課・関係各課			

方策No.	取り組み事項名	平成27年度		平成28年度
		実績内容	成果等	計画内容
(3) 多様な財源確保の推進				
②	7 ふるさと納税の周知・拡充	<p>記念品の充実を図りながら、市内地場産品のPRに努めたほか、証明書送付時に市のイメージアップ冊子を同封するなど、本制度を活用した「なるとファン」づくりに取り組んだ。</p> <p>また、寄附者が寄附の効果を実感できるよう、寄附金を活用した事業化を進め、寄附者に報告することで、リピーターの確保を図るとともに、クレジットカード決済を導入することによる寄附者の利便性向上に取り組んだ。</p>	<p>ふるさと納税寄附金額 50,659千円</p>	<p>ふるさと納税管理システムを導入し、寄附受付から記念品発送までの処理情報の一元管理や帳票作成等により、寄附者の適切な管理と寄附件数増加に伴う業務負担の軽減を図る。</p> <p>また、引き続き、記念品ラインナップの充実と寄附金の事業化を図りながら、事務の効率化と寄附金額の増加を目指す。</p>
担当	戦略企画課			
③	8 保有財産の有効活用・売却等の推進	<p>市の保有財産や不用物品などについて、売却や貸付を推進し、歳入の確保を図った。</p> <p>また、市有地に設置（目的外使用の許可）している自動販売機の設置台数を把握するため、各課に調査を行った。</p>	<p>土地売却額 47,330千円</p> <p>土地貸付額 10,778千円</p> <p>物品売却額 3,373千円</p>	<p>引き続き、市の保有財産や不用物品の売却や貸付を推進し、歳入の確保を図る。</p> <p>また、自動販売機の設置については、入札制度の導入を進めるとともに、現在設置しているものについては、手続可能なものから行政財産の目的外使用から貸付けへと変更を進める。</p>
担当	総務課・契約検査室・関係各課			
④	9 再生可能エネルギー発電施設の設置促進	<p>学校施設の屋根貸し事業として、優先設置事業者2事業者と基本協定書を締結し、小中学校9校に太陽光発電施設を設置した。</p> <p>また、第二中学校及び第一小学校において、県の補助金を活用した太陽光発電施設を設置した。</p>	<p>太陽光発電導入9箇所</p>	<p>公共施設や市遊休地を活用した屋根貸し、土地貸しによる太陽光発電施設等の設置に努めるとともに、新たな再生可能エネルギーの導入施策について検討する。</p>
担当	環境政策課			

2 歳出の削減に向けた取り組み

方策No.	取り組み事項名	平成 27 年 度		平成 28 年 度
		実 績 内 容	成 果 等	計 画 内 容
(1) 歳出の重点化と縮減				
①	10 投資的経費の重点化と縮減	<p>学校施設耐震化事業や里浦町南部地区津波避難施設整備事業など、国の補正予算による補助金など有利な財源を活用し、事業の一部前倒しを行った。</p> <p>また、市内業者Bランク以上が対象となる工事で、競争性が確保されると見込まれる工事については、引き続き、制限付き一般競争入札で執行した。</p>	<p>約▲8,760千円 （普通会計の一般財源ベースでの収支見通しとの乖離額）</p>	<p>これまで同様、予算編成過程等を通じて、投資的経費の重点化と縮減に取り組むとともに、本年度中に策定予定の公共施設等総合管理計画において、投資的事業のコスト縮減策について、全市統一の方針を示す。</p> <p>また、引き続き制限付き一般競争入札の実施により工事コストの縮減を図る。</p>
担当	財政課・総務課・契約検査室			
②	11 公債費の縮減	<p>有利な地方債の活用や繰上償還、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た。</p>	<p>平成27年度末残高 約17,234百万円 （対前年度比270百万円の減）</p>	<p>引き続き、公債費の縮減に取り組む、財政指標を健全な水準に維持できるよう努める。</p>
担当	財政課			
③	12 補助金、負担金の整理合理化等その他の経費の縮減	<p>補助金等の整理合理化に向け、補助金調書等の見直しを行い、最長3年の終期を設定するなど、予算編成過程を通じて、その意義・目的などを再確認し、適切な見直しを促した。</p>	<p>15,825千円 （普通会計の一般財源ベースでの対前年度比較）</p>	<p>平成30年度の補助金の整理合理化に向け、各補助金交付先団体との交渉に関する具体的な指針を作成し、適切な見直しが図られるよう努める。</p>
担当	財政課			

方策No. 事項No.	取り組み事項名	平成 27 年度		平成 28 年度
		実績内容	成果等	計画内容
④ 13	光熱水費の削減	第3次鳴門市地球温暖化対策実行計画の最終年度にあたるため、現計画の検証を行い、第4次鳴門市地球温暖化対策実行計画を策定した。 また、エコ推進員を通じた省エネルギー対策に向けた取り組みを促進するとともに、市内の学校（園）において実施している光熱水費還元システムの見直しを行った。	電気使用量 約99千kWhの減少 (対前年度比0.5%減)	引き続き、省エネルギー対策の徹底を図るため、エコ推進員を通じた積極的な取り組みを進めるとともに、第4次鳴門市地球温暖化対策実行計画に基づき、電気使用量の抑制や廃棄物焼却量の削減に取り組む。 また、光熱水費の削減も含む環境教育等に優秀な取り組みを行う幼稚園や学校を優良校（園）として表彰し、環境教育の推進に努める。
担当	環境政策課・総務課・学校教育課			
⑤ 14	生活保護の適正実施と自立支援の充実	就労阻害要件がない65歳未満の方を担当ケースワーカーが選定し、被保護者就労支援事業への参加を促した。平成27年度は26人が本事業に参加し、12人が就労開始することで保護費削減につなげた。 また、貧困の連鎖を防止するため、生活保護受給世帯の子どもに対して、高校進学等支援プログラムに基づく支援を行った。	12名の就労開始	生活困窮者自立支援法に基づき、市生活自立相談支援センター「よりそい」において、生活保護に陥る前の段階での自立支援を進める。 生活保護費の適正支出を図るため、被保護者の収入や資産の調査、セプト点検を充実させ、医療扶助の適正運営をさらに進めていく。 また、関係機関と連携した就労支援事業に引き続き取り組むとともに、貧困の連鎖防止のため、生活困窮者自立支援事業の一環として、新たに、子どもの学習支援事業を実施する。
担当	社会福祉課			
⑥ 15	選挙事務の見直し	投票事務に係る人員配置の見直しや、投開票事務従事者等の削減を進めた。	投票所事務従事者 H27県知事選挙 275人(60人減) 開票事務従事者 H27県知事選挙 102人(38人減) ※削減数はH23県知事・県議選挙との比較	各投票所の地域事情を考慮しつつ、人員配置の見直しを行うとともに、投票用紙読み取り分類機の導入などにより投開票事務従事者の削減に向けた取り組みを進める。 また、期日前投票所や共通投票所の設置についても、調査・研究を進める。
担当	選挙管理委員会事務局			

方策No.	取り組み事項名	平成 27 年度		平成 28 年度
		実績内容	成果等	計画内容
(2) 給与等の臨時的減額措置				
①	16 特別職の給与の減額	平成26年度より引き続き、市長10%、副市長7%、教育長及び企業局長4%の給料月額・期末手当の減額措置を実施した。	2,688千円の削減 (普通会計)	引き続き、市長10%、副市長7%、教育長及び企業局長4%の給料月額・期末手当の減額措置を実施する。 また、人事院勧告等の国の状況や近隣市町村等の状況を踏まえ、現在の給料月額・期末手当が適正であるかどうかの調査・検討を進め、必要に応じて特別職報酬等審議会を開催する。
担当	人事課			
②	17 管理職の給料及び管理職手当の減額	管理職の給料月額について、部長級3%、課長級2%、副課長級1%の減額措置を実施するとともに、管理職手当についても、10%の減額措置を実施した。	21,059千円の削減 (普通会計)	引き続き、管理職の給料月額及び管理職手当について同様の減額措置を実施する。 また、今後については、本市の財政状況や他団体の動向を見極めながら、減額措置のあり方について検討を行う。
担当	人事課			

3 特別会計及び地方公営企業会計の健全化

方策No. 事項No.	取り組み事項名	平成27年度		平成28年度
		実績内容	成果等	計画内容
(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	<p>40歳代の若い世代を対象とした胃がんリスク（ABC）検診を導入したほか、頸部エコー検査を組み合わせた巡回健診バスによる特定健診を5回に拡大し、うち2回はがん検診との同時実施により利便性の向上を図った。</p> <p>また、ジェネリック医薬品差額通知書の送付や、生活習慣病・糖尿病性腎症の重症化予防のため保健師・管理栄養士による保健指導を行うなど、被保険者の健康増進・医療費の抑制に努めた。</p>	<p>特定健診受診率 29.5% （対前年1.3ポイント増）</p> <p>国民健康保険料収納率 87.0% （対前年1.9ポイント増）</p>	<p>特定健診対象者との接触機会を確保するため、コールセンター方式による受診勧奨を実施するとともに、保健師・管理栄養士の保健指導による重症化予防の推進や、薬の重複処方や残薬を防ぐため、かかりつけ薬局の普及啓発を行うなど、健康増進・医療費の抑制を図る。</p> <p>また、今後も収納嘱託員による臨戸徴収や文書等による催告、口座振替の加入推進に取り組むほか、夜間休日を利用した納付相談窓口を設置するなど収納率の向上に努める。</p>
担当	保険課・健康政策課			
②	19 介護保険事業特別会計の健全化	<p>徳島県理学療法士会・徳島県作業療法士会との連携のもと、二次予防対象者に対する介護予防事業の充実を図るとともに、「新総合事業」の開始に向け、シルバー人材センターとの連携による「生活支援サービスモデル事業」の試験的実施、高齢者の居場所づくりのための「いきいきサロン」開設のための支援方法の検討など、サービス内容等の設定や事業実施に向けて準備を行った。</p> <p>また、介護保険料の収納率向上のため、臨戸徴収や、文書・電話等による催告を行った。</p>	<p>要介護認定率 19.4% （対前年0.2ポイント減）</p> <p>介護保険料収納率 96.97% （対前年0.81ポイント増）</p>	<p>平成28年4月より総合事業を開始し、現在と同等のサービスに加えて本市独自の新たなサービスを創設するほか、住民主体のサロン活動への支援など地域での高齢者の自立を支えるための事業も開始する。介護給付適正化については、不適正な介護報酬算定が起りやすい事項について、重点的に取り組みを進める。</p> <p>また、今後も収納嘱託員による臨戸徴収や文書等による催告、口座振替の加入推進に取り組むほか、夜間休日を利用した納付相談窓口を設置するなど収納率の向上に努める。</p>
担当	長寿介護課・保険課			
③	20 公共下水道事業特別会計の健全化	<p>戸別訪問やグループ申請制度による下水道加入率向上に向けた取り組みや、受益者負担の適正な収納に努めた。</p> <p>また、汚水処理施設の整備促進として、第2期事業区域のうち、斎田・黒崎地区及び小桑島・大桑島地区の整備を進めるとともに、汚水処理構想の見直しに着手した。</p>	<p>下水道加入率 31.3% （対前年1.6ポイント増）</p>	<p>引き続き、下水道加入率の向上のため、戸別訪問やグループ申請制度を実施するとともに、公共下水道事業の経営健全化を図るため、使用料及び負担金について適正な収納に努める。</p> <p>また、経営の健全性や計画性、透明性が求められることから、地方公営企業法の財務会計規定等の適用に向けて、事業内容・項目・資料等の整理、検討を進める。</p>
担当	下水道課			

方策No.	取り組み事項名	平成 27 年度		平成 28 年度
		実績内容	成果等	計画内容
(2) 公営企業会計の経営健全化				
①	21 ポートレース鳴門の経営改革	<p>撫養港海岸保全施設整備事業に伴う本場レースの休催期間中、エディウィン鳴門において各種売上向上策やファンサービスイベントを実施するとともに、ポートレース宮島及び丸亀において本場レースの代替開催を行った。</p> <p>また、本場レース再開に向けて運営形態を決定するとともに、平成28年7月にSGオーシャンカップ競走を開催することから、新スタンドのリニューアルオープンと併せて積極的にアピールし、周辺地域や鳴門市全体のにぎわいづくりの一助となるよう努めた。</p>	純利益631,959千円	<p>新スタンドをリニューアルオープンし、本場レースを再開するとともに、本市で初めてとなるSGオーシャンカップ競走を開催し、収益の確保に努める。</p> <p>また、プレイパークの設計・工事を行うとともに、地域開放型施設の周知や積極的な活用及び利用促進を図り、ポートファンだけでなく観光客や家族で来場でき、楽しめるイベントを開催し、多くの方にお越しいただけるような施設運営を行う。</p> <p>新アクションプラン（仮称）の策定を行い、より健全な事業運営を図る。</p>
担当	ポートレース企画課・ポートレース事業課			
②	22 水道事業ビジョンの策定と推進	<p>計画どおり、水道事業ビジョンを策定した。</p> <p>なお、水道事業審議会での審議を踏まえ、既存概念にとらわれない新たな水道事業を目指すこととし、挑戦という観点を加えて4つの観点から取り組むべき方策を定めた。</p> <p>また、平成28年度から隔月検針を導入することとし、条例改正等を行った。</p>	<p>水道事業ビジョンを策定</p> <p>純利益116,833千円</p>	<p>隔月検針の実施や水道施設耐震化計画の策定など水道事業ビジョンに記載した取り組みを着実に推進する。</p>
担当	水道企画課			

4 簡素で効率的な行政運営

方策No.	取り組み事項名	平成27年度		平成28年度
		実績内容	成果等	計画内容
(1) 事務事業の見直し				
①	23 事務事業の抜本的な見直し	ドイツ・中国との文化・経済等の国際交流について、関係団体との連携や実効性のある方策実施のため、文化交流推進課において国際交流に関する窓口の一元化を図った。	国際交流に関する窓口の一元化	引き続き、現状の事務事業の改善点を洗い出し、事務執行の効率化や市民サービス向上等の観点から事務事業の見直しを行う。 また、事務事業の抜本的な見直しに向けた、横断的な組織の設置や見直しの手法についても、先進事例等を調査しながら検討を進めていく。
担当	人事課			
②	24 渡船運航管理事業のあり方について	渡船運航管理事業のあり方について検討を進めていくため、特に利用者数が減少している島田渡船について、10月に利用者アンケートを実施した。	利用者アンケートの実施	年間述べ15万人が利用する渡船3路線について、利用状況に応じた改善を図るとともに、観光資源としての広報活動についても検討を進める。 また、特に利用者の少ない島田渡船については、運航回数を削減するなど、運航計画の見直しに着手する。
担当	土木課			
③	25 消防団のあり方について	消防団再編計画に基づき、消防団再編に向けた協議を進め、北灘地区の折野分団・三津大須分団を統合した。 また、消防団詰所整備計画に基づき、川東分団の改築設計に着手し、堀江南分団及び桧分団詰所の改築工事を完了した。	折野分団・三津大須分団を統合	消防団再編計画に基づき、再編に向けた取り組みを進める。なお、平成28年度においては、矢倉・備前島、徳長・長江、三俣・板東南分団について、それぞれ中期的な再編に向けた諸課題の整理を行う。 また、消防団詰所整備計画に基づき、川東分団の改築工事などに着手する。
担当	消防総務課			

方策No.	取り組み事項名	平成 27 年度		平成 28 年度
		実績内容	成果等	計画内容
(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	<p>近隣自治体や共通の行政課題を持つ関係自治体との広域連携や事務の共同処理について、調査研究を行った。</p> <p>また、平成27年4月1日に設置された阿南市のDV支援センターとDV被害者の利便性、支援の相互向上が図られるよう、10月13日に「鳴門市・阿南市パートナーシップ支援協定」を締結した。</p>	<p>「鳴門市・阿南市パートナーシップ支援協定」の締結</p>	<p>引き続き、業務の効率化と歳出の削減を図るため、広域行政や共同処理について、調査研究を行う。</p> <p>またDV支援に関しては、他の近隣自治体とも広域的な連携・協力を図ることを目的に、県北部の中核的役割を担う支援センターを目指す。</p>
担当	戦略企画課・関係各課			
(2) アウトソーシングの推進等による効率化				
①	27 外部委託の推進と業務委託の見直し等	<p>長期継続契約について、機器等の借入れの契約、ソフトウェアや機器、設備等の保守・運用又は管理の業務委託契約、庁舎管理の業務委託契約について、各課に導入を推進し、件数が増加した。</p>	<p>長期継続契約案件数66件（対前年2件増）</p>	<p>平成28年度に多くの職員が退職することから、事務事業全般において、限られた職員でも行政サービスの低下を招かないよう、経費削減効果も見込まれる事業の外部委託の推進を図る。</p> <p>また、入札制度に関しては、物品について、これまで応募型指名競争入札としてきた案件を、制限付き一般競争入札とするなど、入札の形態を柔軟に選択し、競争性をより働かせ、価格面だけでなく機能面等でも優れた事業実現できるよう協議を進める。</p>
担当	人事課・契約検査室			
②	28 指定管理者制度の活用と適正な施設管理の確保	<p>指定管理者制度運用ガイドラインなどに基づく適正な指定管理者制度の運用に努めた。</p> <p>また、平成27年度で指定管理期間が終了する青少年会館及び市場・川崎児童館について、指定管理者を募集・決定した。</p>	<p>青少年会館及び市場・川崎児童館の指定管理者を選定</p>	<p>引き続き、鳴門市公の施設における指定管理者の指定の手続等に関する条例・同施行規則等や鳴門市指定管理者制度運用ガイドライン、指定管理者制度モニタリングガイドラインに基づき、適正な指定管理者制度の運用に努める。</p>
担当	財政課・関係各課			

方策No.	取り組み事項名	平成 27 年度		平成 28 年度
		実績内容	成果等	計画内容
③	29 ごみ処理体制の効率化と民間委託の検討	ごみ処理体制の効率化に向け、収集ごみ量の少ない地区において2名乗車を試行した。 また、テレビ広報などを活用し、生ごみの水切り、雑がみの分別及びその他のごみ減量について、周知・啓発を行った。	ごみ収集車の2人乗車を試行	引き続き、一部地区では2名乗車での収集を行い、効率的な収集に向けての検証を行う。 また、自治会等地域団体の会合において、生ごみの水切り、雑がみの分別について啓発活動を行うとともに、資源ごみ回収について意見聴取を行い、地域毎の改善方法を検討する。 また、将来的な民間委託の導入について、導入の形態や時期について検討していく。
担当	クリーンセンター廃棄物対策課			
④	30 火葬場運営への民間活力導入	火葬場運営への民間活力導入の方法や時期について、検討を行った。	民間活力導入に向けた検討を実施	火葬場運営への民間活力の導入方法や時期などについて、引き続き検討を進め、今後の運営方法等を決定する。
担当	クリーンセンター管理課			
⑤	31 側溝清掃・道路維持補修業務のあり方について	外部委託等による効率化に向けて、他市町村の状況把握を行うなど技能職員の適性配置及び管理コスト等の経費削減について検討を進めた。	外部委託等に向けた検討を実施	作業機械や作業車などの資機材の管理コスト・老朽化を見据え、技能職員の適性配置及び経費削減に向けた取り組みを推進し、業務委託への切り替えを検討する。
担当	土木課			

方策No.	取り組み事項名	平成 27 年度		平成 28 年度
		実績内容	成果等	計画内容
(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	<p>公共施設等総合管理計画の策定に向けた庁内組織を立ち上げるとともに、各公共施設等の現況・評価資料の作成や、施設全体及び施設類型ごとの管理方針について検討を行った。</p> <p>また、主要避難路に架かる木津神橋の耐震工事をはじめ、つずしお橋及び学園橋の耐震設計を実施するとともに、橋梁長寿命化計画に基づく修繕（工事4橋、設計11橋）や点検（138橋）を行った。</p>	各公共施設等の現況・評価資料の作成、管理方針の検討	<p>公共施設等の管理方針や数値目標等について検討を進め、平成28年度中に公共施設等総合管理計画を策定する。</p> <p>また、主要橋梁であるうずしお橋の耐震工事、城山2号橋の耐震設計を実施するとともに、引き続き橋梁長寿命化計画に基づく橋梁の修繕、及び橋梁定期点検を実施する。</p>
担当	総務課・土木課・関係各課			
②	33 連絡所のあり方について	<p>平成27年7月に鳴門市連絡所のあり方検討委員会を設置し、住民票等の発行業務については郵便局へ委託をし、その他の業務については、地区自治振興会や公民館で実施する方向で検討を進めた。</p> <p>また、郵便局への業務委託を行っている市への実態把握と郵便局との協議を行った。</p>	住民票等の発行業務における郵便局への委託を検討	<p>連絡所業務のうち、住民票の写しなどの交付業務については、郵便局に委託する方向で検討を行い、委託しない業務についても関係者との協議を進めるなど、連絡所のあり方についての検討を進める。</p>
担当	市民課			
③	34 市営住宅のあり方について	<p>用途廃止住宅入居者に対し、転居意向のアンケートを実施し、希望する維持管理団地への転居希望や転居が難しい場合の理由について調査を実施した。併せて、維持管理団地への住み替え勧奨を続けた結果、6世帯が住み替えを行った。</p> <p>また、矢倉団地F棟外部改修工事を行うなど、市営住宅の適正な維持管理に努めた。</p>	市営住宅2棟（4戸）の解体撤去	<p>矢倉団地L棟の外部改修工事をはじめ、維持管理団地へ計画的に手摺りを設置するなど、市営住宅の適正管理に努めるとともに、公共施設等総合管理計画の策定を見据えながら、公営住宅長寿命化計画の見直しを行う。</p> <p>また、用途廃止住宅入居者に対し、他の市営住宅等への転居を働きかけていく。</p>
担当	まちづくり課			

方策No.	取り組み事項名	平成 27 年度		平成 28 年度
		実績内容	成果等	計画内容
(3) 公共施設の見直し				
④	35 隣保館のあり方について	<p>平成25年度に隣保館運営審議会から答申された事業について、それぞれ拡充し実施した。</p> <p>○相談事業 生活困窮者自立支援法施行による事業を関係機関と連携し充実を図った。</p> <p>○社会調査及び研究事業 引き続き全隣協等関係機関が主催する研修会等に参加するとともに、先進地隣保館を訪問し、事例等の調査研究を行った。</p>	隣保館運営審議会から答申された事業の拡充実施	<p>人権行政の拠点としての隣保館に軸足を置きつつ、地域に開かれたコミュニティセンターとしての隣保館が実施すべき事業や、今後の管理・運営について、隣保館運営審議会へ諮問し、審議を行う。</p> <p>また、川崎会館と板東南ふれあいセンターとの連携については、地域住民等のニーズ把握や意見集約等調査研究を進めながら、連携・役割分担等を検討する。</p>
担当	人権推進課			
(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	<p>平成27年度から本市で初めて設置された認定こども園の運営を支援することで、保護者の多様なニーズに対応するとともに、市内私立保育所に対し、今後の認定こども園への移行に関する調査を実施した。</p> <p>また、就学前教育・保育のあり方全般について、関係機関等との情報交換や協議を行い、連携して取り組むことを確認した。</p>	「子ども・子育て支援事業計画」に基づく事業の実施	<p>「子ども・子育て支援事業計画」の進捗管理を行うとともに、保護者の多様なニーズに 대응するため、公立保育所において、「休日保育事業」を実施する。</p> <p>また、平成29年度から認定こども園へ移行する予定の私立保育所2ヶ所の施設整備について支援を行い、保護者の就労形態によらない子どもの就学前教育・保育の推進を図る。</p> <p>公立保育所・幼稚園のあり方については、新たに策定する学校づくり計画を踏まえ、市全体の就学前教育・保育という視点で検討を進める。</p>
担当	子どもいきいき課・学校教育課			
②	37 鳴門の学校づくり計画の推進について	<p>瀬戸中学校区幼小中一貫教育推進委員会を設置、校区内教職員を対象に合同研修会を開催、中学校教員の小6乗り入れ授業や小6中1合同授業を実施した。</p> <p>複式学級編成である瀬戸小学校及び鳴門東小学校において、保護者との意見交換会を1回ずつ行った。</p> <p>第二期教育振興計画の策定過程において、本市の教育をめぐる現状や課題について確認し、それらを踏まえたうえで、平成29年度を初年度とする「鳴門の学校づくり計画」を策定することとした。</p>	第二期教育振興計画の策定	<p>「鳴門の学校づくり計画」の策定に向け、鳴門市教育振興計画審議会を設置するとともに、校（園）長会での意見聴取、パブリックコメントの募集、地域との意見交換会を行い、年度内に計画を策定する。</p> <p>瀬戸中学校区幼小中一貫教育の推進では、校区における「めざす子ども像」を確立し、それに基づく学校目標、指導計画等を作成するほか、瀬戸中学校区幼小中一貫教育推進方針を策定する。また、専門部会を設置し、小中一貫指導プランの検討および編成を行う。</p>
担当	学校教育課			

方策No.	取り組み事項名	平成 27 年度		平成 28 年度
		実績内容	成果等	計画内容
(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	<p>新学校給食センター建設工事の延期を受け、学校関係者や保護者、建設予定地周辺住民に対して周知を行った。</p> <p>また、関係省庁に働きかけを行った結果、平成27年度国の補正予算により、交付金の採択を受けることができた。</p>	交付金の採択	<p>国庫補助金の採択を受けて、建設工事に着手するとともに、設置する厨房機器や厨房備品、給食配送車を納入する業者の選定を行う。</p> <p>また、平成29年8月下旬の稼働に向け、「鳴門市学校給食運営計画」を策定するなど、運用面の各課題についての調査・検討を進める。</p>
担当	教育総務課			

5 行政運営機能の強化

方策No.	取り組み事項名	平成27年度		平成28年度
		実績内容	成果等	計画内容
(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	<p>政策会議を開催し、鳴門市版総合戦略の方向性や、鳴門駅周辺整備事業等の重要施策について協議を行った。</p> <p>また、部局間の情報共有や全庁的な政策課題について報告や議論を行う「部長会議」において、「鳴門市部長実行宣言」及び「年度未報告」を各部長が発表するなど、組織運営のマネジメント力強化につながる取り組みを行った。</p>	政策会議及び部長実行宣言の実施	<p>引き続き、新規施策や組織横断的な施策について、適宜政策会議を開催し、迅速に意志決定を図る。</p> <p>また、部長会議において、各部局との情報共有を積極的に行い全庁的な政策課題に対応していく。</p>
担当	戦略企画課・秘書広報課			
②	40 情報化を活用した業務効率化の推進	<p>社会保障・税番号制度に向けた対応として、平成26年度に引き続き、住基システム、税システムの改修及び統合宛名システムの構築を行うとともに、平成28年1月のマイナンバー利用開始に合わせて、広報なるとやテレビ広報、地域の会合等の場で説明を行うなど市民への周知に努めた。</p> <p>また、文書管理システムの導入に向けた情報収集を行うとともに電子決裁システムの導入について調査、検討を行った。</p>	社会保障・税番号制度導入に向けたシステム改修等	<p>社会保障・税番号制度においては、平成29年7月から地方公共団体間の情報連携が開始される予定であることから、これに向けた対応として、国の示したタイムスケジュールに従い、連携テスト、総合運用テスト等を行っていく。</p> <p>また、現在利用が認められている社会保障・税・災害の分野において、マイナンバーを独自利用することにより事務の効率化が図られる業務等についての検討を行う。</p>
担当	情報化推進室・総務課・人事課・関係各課			
(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	<p>平成27年度末時点における貸借対照表の作成に向け、「建物、インフラ工作物」に係る台帳整備を行うとともに、残る「土地、物品等」の台帳整備に着手した。</p> <p>また、平成28年度決算ベースでの、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に向け、研究を進めた。</p>	「建物、インフラ工作物」に係る台帳整備	<p>引き続き、「土地、物品等」の台帳整備を進めるとともに、H28決算ベースでの、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に向け、システム等の整備を行う。</p>
担当	財政課			

方策No.	取り組み事項名	平成 27 年 度		平成 28 年 度
		実 績 内 容	成 果 等	計 画 内 容
(2) 行政経営の透明性の向上				
②	4.2 行政評価の充実	<p>総合計画実施計画の実績調査及び行政評価に用いる調査表を統一し、各事務事業に対する評価の整合性を図るとともに、総合計画の進行管理と行政評価システムの連携を強化した。また、「子育て世代による事業評価」を実施し、子育て世代の目線による新しい視点での事業評価を実施した。</p>	<p>「子育て世代による事業評価」の実施</p>	<p>従来どおりの内部評価に加え、「市民による事業評価事業」も開催する。</p>
担当	戦略企画課			

6 定員管理・給与等の適正化と職員の能力向上

方策No.	取り組み事項名	平成27年度		平成28年度
		実績内容	成果等	計画内容
(1) 定員管理の適正化と人事制度の改善				
①	4.3 職員数の削減	<p>スーパー改革プラン2020における平成28年4月1日時点での目標数値である全職員数608人の達成に向けて、計画的な職員数の削減を図ったことにより、平成27年4月1日の全職員数617人から平成28年4月1日の606人へと11人の削減を行った。</p> <p>OH28.4職員数 全体 606人(対前年比11人減) 普通会計 534人(対前年比10人減) 公営企業 72人(対前年比1人減)</p>	対前年比11人の削減	退職者の職種を踏まえ、今後の業務に支障のないよう配慮しながら、職種ごとの職員数を的確に把握し、退職者の一部不補充、業務の委託、臨時的任用職員や嘱託職員、再任用職員などの様々な任用形態の活用などにより、職員数の適正化を図っていく。
担当	人事課			
②	4.4 臨時・嘱託・再任用職員等の活用と総数の抑制	<p>必要最小限の、臨時職員や嘱託員及び再任用職員等の配置を行ったが、正規職員数の削減を図る中、前年度より総数が増加した。</p> <p>○平成28年度臨時職員等(普通会計) 臨時職員 193人(対前年比増減なし) 嘱託員 33人(対前年比1人増) 再任用職員 20人(対前年比6人増)</p>	対前年比7人の増加	必要最小限の、臨時職員や嘱託員及び再任用職員等の配置を行う。
担当	人事課			
③	4.5 人を育てる人事制度の推進と職員の能力向上	<p>第3次鳴門市「人財」育成基本方針に基づいた研修計画を策定し、市独自の研修を行うとともに、県自治研修センターが実施する研修を活用した。</p> <p>また、専門的な知識や能力を図るものについては、アカデミー、自治大学校等へ積極的に派遣した。</p>	第3次鳴門市「人財」育成基本方針に基づいた研修の実施	<p>地方公務員法の改正に伴う人事評価制度を導入する。</p> <p>また、引き続き職員の能力向上のため、効果的な研修を実施するほか、女性職員の人財育成を図るためのキャリアアップ研修を実施するなど、さまざまな行政課題に対応するための職員研修を随時実施する。</p>
担当	人事課			

方策No.	取り組み事項名	平成 27 年度		平成 28 年度
		実績内容	成果等	計画内容
(1) 定員管理の適正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	ポートルース鳴門のリニューアルオープンや本市初のSGレースの開催に対応できる万全な体制を整えるため、平成28年度より「ポートルース事業課」を改組し、「ポートルース企画課」を新たに設置することとした。	7部1企業局40課	組織・機構の簡素合理化にあたっては、組織のスリム化を念頭に置いた上で地方分権の進展、職員数の削減、スーパー改革プラン等の実現に対応し、また、市民にわかりやすい組織づくりを行うことを目的として検討する。具体的には、各所属長及び部長からヒアリングを実施し、再編案を検討する。 また、今後の職員数減少等への対応としては、現行の担当制の見直しや新たな職制のあり方について検討を進める。
担当	人事課			
(2) 給与制度等の適正化				
①	47 勤務実績の給与への反映	能力及び実績に基づく人事管理の徹底を目的とする改正地方公務員法が公布されたことを受け、国や県主催の人事評価研修等にも参加したほか、先進地事例等の調査・研究を行った。	先進地事例等の調査・研究	現在行っている人事考課を活かしながら、人事評価制度を導入する。また、先進地事例等の調査・研究を行うとともに、職員研修の実施や人事管理への活用方法の検討を進める。
担当	人事課			
②	48 時間外勤務の縮減	各所属の時間外勤務の状況を見ながら、適宜意識啓発を行うとともに、勤務時間の割り振り変更やノー残業デーの徹底に努めた。	2,115千円の削減 (普通会計での対前年度比較)	職員一人ひとりが日頃から事務改善への意識を持ち、効率的な事務執行にあたるよう周知するとともに、各所属長に対しても、時間外勤務の縮減についての意識改革を図り、職員が漫然と時間外勤務を行うことのないよう周知徹底する。 また、小学校就学始期に達する子どものいる職員の深夜勤務及び時間外勤務を制限する制度について周知を図る。
担当	人事課			

方策No.	取り組み事項名	平成 27 年度		平成 28 年度
		実績内容	成果等	計画内容
(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	他市の状況等を調査し、日額化等を含めた報酬のあり方について検討を行った。	他市の状況等の調査	継続的に各種行政委員の業務内容や業務量などの実態把握や他市の状況等を調査し、日額化等を含めた報酬のあり方について検討を行い、適正化に向けた取り組みを進める。
担当	人事課・関係各課			

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. 事項No.	取り組み事項名	平成27年度		平成28年度
		実績内容	成果等	計画内容
(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	<p>「WeLoveなるとまちづくり活動応援補助金」を活用し、団体の活動促進や経済的自立を支援した結果、7団体が採択され、うち6団体が事業を行った。</p> <p>また、観光ボランティアガイド養成講座の開催や文化ボランティア活動のサポート、道路清掃や不法投棄物の一斉撤去、自主防災組織の活動活性化、地域の公園の維持管理など様々な面において、市民との協働の取り組みや支援を行った。</p>	<p>「WeLoveなるとまちづくり活動応援補助金」の活用による6団体の事業化</p>	<p>「WeLoveなるとまちづくり活動応援補助金」について、従来の「市民提案型」部門に加え、市が設定するテーマに対する企画を募集する「行政提案型」部門を新設する。</p> <p>また、引き続き地域住民組織などに対し、ボランティア活動への積極的な参加を呼び掛けるなど、市民との協働の取り組みやボランティア活動に関する啓発・支援を行う。</p>
担当	市民協働推進課・関係各課			
②	51 協働の担い手の育成・支援	<p>地区自治振興会と協働により、まちづくり・飛び込み型出前市長室の開催を継続し、市民協働意識の醸成やコミュニティ活動の新たな担い手となる人材の発掘や育成に努めた。</p> <p>また、市公式ウェブサイト内の「市民協働のまちづくり」コーナー内に「地域デビュー支援ページ」を開設し、シニア世代への地域デビューの支援を開始した。</p>	<p>市公式ウェブサイトにおける「地域デビュー支援ページ」の開設</p>	<p>引き続き、まちづくり・飛び込み型出前市長室の開催を継続し、市民協働意識の醸成やコミュニティ活動の新たな担い手となる人材の発掘や育成に努める。</p> <p>また、市公式ウェブサイト内の「地域デビュー支援ページ」を随時更新し、新しい情報の周知を行うほか、市民活動団体の情報を掲載した冊子、「地域デビュー手引書」を作成・印刷し、紙媒体での情報提供も行う。さらに、民間団体等と協働で、シニア世代への地域デビュー支援事業に取り組むなど、協働の新たな担い手の育成・支援の充実強化に努める。</p>
担当	市民協働推進課・関係各課			
(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	<p>これまで不定期であった定例記者会見を原則毎月実施し、電子黒板を活用したわかりやすい情報発信に努めた。</p> <p>また、テレビ広報では、再放送枠を設けたほか、広報などにおいては、鳴門にゆかりがあり、市内外で活躍している人物を紹介する「鳴門ゆかりの輝く鳴門人」をスタートさせた。</p>	<p>定例記者会見の原則毎月実施</p> <p>広報などにおける「鳴門ゆかりの輝く鳴門人」のスタート</p>	<p>広報活動においては、マスコットキャラクターを使った広報用の腕章を作成するなど「人」を含めた、市民から親しまれやすい「広報」を目指すとともに、テレビ広報のオープニング動画のタイトルを一新するなど、視聴者に興味を持ってもらえるような取り組みを進める。</p> <p>また、広聴活動については、市民の声を市政に反映できるよう、市長への手紙、鳴門市へのひとこと、元気UPトークなど市民ニーズを把握する機会の拡充に努める。</p>
担当	秘書広報課			

方策No.	取り組み事項名	平成 27 年度		平成 28 年度
		実績内容	成果等	計画内容
(2) 市民サービスの充実				
②	53 市公式ウェブサイトの充実	<p>鳴門市公式ウェブサイトのリニューアルを行い、新規機能（ふりがな、読み上げ等）を追加や、イラストを多く取り入れた見やすいトップページの構築、検索性の向上を図るとともに、スマートフォンなどによる操作性や閲覧性を向上させた。</p> <p>また、本市の持つ、自然・文化・歴史・食・風土などのさまざまな魅力を広く積極的にPRしていくために、新たにシティプロモーションサイト「渦の国鳴門」を立ち上げた。</p>	<p>市公式ウェブサイトのリニューアル</p> <p>シティプロモーションサイト「渦の国鳴門」の開設</p>	<p>リニューアル後も、閲覧者への配慮を最重要視し、分かりやすいカテゴリ分類やサイトの構造化、CMS機能を活用したアクセシビリティ機能などを一層充実させるとともに、イラストや配色にも配慮した、親しみやすいサイトを展開していく。</p> <p>また、魅力あふれる鳴門を発信していくため、シティプロモーションサイトのさらなる充実化を図る。</p>
担当	情報化推進室			
③	54 窓口サービスの充実	<p>新規採用職員を含め職員対象の接遇研修を実施し、接遇対応能力の向上を図った。</p> <p>また、窓口サービス充実・向上を図るため、窓口サービスのあり方について、継続的に検討を行った。</p>	接遇研修の実施	<p>窓口サービスアンケートを実施し、来庁者のニーズや職員の接遇対応への感想等を把握することで、窓口サービスの向上に繋げるとともに、継続的に職員の接遇研修を実施する。</p> <p>また、市民課の窓口業務について、混雑時にはフロアマネージャーを活用し申請書が整った順にファイルに入れ、受付箱に置くなど窓口対応の改善に取り組む。</p>
担当	人事課・市民課・関係各課			