

# 開成町行政改革取組結果 【令和2年度】

令和3年9月

区分	視点	番号	所属	取組項目	取組背景・目的	取組内容	達成指標	実施計画	実施結果						効果額(千円)		成果	備考	
									19	20	21	22	23	24	合計額	内訳			
	1-1	1	総務	定員管理計画に基づいた職員数の確保	地域主権改革や権限移譲に伴い業務量が増大している現状があり、業務量に見合う職員数を確保する必要がある。	定年年齢の引上げを踏まえつつ、正規職員がやるべき業務とアウトソーシングできる業務を峻別したうえで真に必要な職員数を定めた職員適正化計画を策定し、年度ごとの目標職員数を達成するよう努める。	計画に基づく年度ごとの目標職員数(2021～) ※2019、2020は右記計画の履行	2020:定年年齢の引上げの検証・導入、条例改正 2021:定数条例改正、第五次定員管理計画策定(計画期間2022年～) 2022:年度ごとの目標職員数を確保するよう努める。	A	C						-	-	2019年に策定した第4次定員管理計画に基づき職員採用を行ったが、令和3年4月1日時点では、目標職員数129人に対して、職員数は126人となっている。  (不足の要因) 土木技術職及び社会福祉士の確保並びに一般事務職の自己都合退職者の補充ができなかった。	
	1-1	2	総務	職員待遇力の向上	令和2年5月の新庁舎における執務開始時期をとらえて、今まで以上に職員の待遇に対する意識を改革する必要がある。 現状の職員の待遇は、相手から声をかけられるまで待っている場面が多いという課題があり、平成30年度に改定した開成町職員人材育成基本方針に基づき、待遇力を含めた全体的な職員の能力向上を図る必要がある。	人材育成の柱として接遇力向上を重点事項として位置づける。具体的には、「あいさつ」「声かけ」「聴くこと」「話すこと」を意識した接遇を行う。特に「話す」力を伸ばすために職員が人前で話す機会(プレゼンテーション)を設ける。	外部機関の覆面診断(毎年実施)の点数 ※平均点80点以上を目標とする。	2020:新庁舎にて接遇実践、接遇研修 2021:覆面診断の実施(課題の抽出)	C	C						-	-	新庁舎での窓口における接遇力を分析し、職員にフィードバックする「接遇サーベイ研修」を企画したが、緊急事態宣言等の影響により2020年度中の開催を見送った。(2021年度上半期に開催予定)	
	1-3	3	財務	公共施設管理計画の策定	全国的な公共施設等の老朽化対策として、平成26年に国からインフラ長寿命化基本計画の行動計画である公共施設等総合管理計画及び個別施設計画の策定要請が発せられる。 当町においても、公共施設等の老朽化が進んでいるため、施設の適正配置・維持管理方法について検討していく必要がある。	平成28年に公共施設等総合管理計画を策定。平成32年度までに個別施設計画の策定を目指す。	個別施設計画の策定及び計画に沿った施設の適正管理の実施	2020:策定(2021年3月)	B	B	*					-	-	【2021年2月・3月】 パブリックコメント実施 【2021年3月】 開成町公共施設等個別施設計画策定 HP掲載	個別施設計画策定に伴い、次年度には公共施設等総合管理計画の見直しを行う
	1-3	4	街づくり	上下水道施設マネジメントの推進	今後も安定的に水道サービスを提供していくため、施設の更新、維持管理に係る費用を把握し、計画的な維持管理を実施する必要がある。 現在は、故障があった時、または施設の耐用年数に基づき修繕している。水道は人命につながるライフラインであるため、事後保全(故障してから直す)でなく、予防保全(計画的に施設の点検、修繕を行い不具合の防止や施設の長寿命化を図る)の考え方による維持管理計画を作成する。	上下水道施設(給水管、浄水場、管渠等)の維持管理計画を策定する。予防保全(定期的な点検と修繕)による計画を作成し、施設の長寿命化を図り、維持管理費用の平準化をしたい。(計画的な施設の点検、修繕の実施)	維持管理計画(ストックマネジメント)の策定	水道事業 2020:経営戦略の結果を踏まえた検証 2021:維持管理計画の策定方針及び策定期間の調整  下水道事業 2020:経営戦略の策定 2021:未定(今後の方針は経営戦略の内容により判断するため。)	C	B						-	-	継続可能な水道事業をめざし、中長期的な視点に立ち効率的かつ効果的な事業運営を行うため令和2年度に水道ビジョン(環境上下水道課が主体)を策定した。令和3年度はこのビジョンに基づき維持管理計画を策定する。	

区分	視点	番号	所属	取組項目	取組背景・目的	取組内容	達成指標	実施計画	実施結果						効果額(千円)		成果	備考
									19	20	21	22	23	24	合計額	内訳		
	1-3	4	環境 上下水道	上下水道施設マネジメントの推進	今後も安定的に水道サービスを提供していくため、施設の更新、維持管理に係る費用を把握し、計画的な維持管理を実施する必要がある。 現在は、故障があった時、または施設の耐用年数に基づき修繕している。水道は人命につながるライフラインであるため、事後保全(故障してから直す)でなく、予防保全(計画的に施設の点検、修繕を行い不具合の防止や施設の長寿命化を図る)の考え方による維持管理計画を作成する。	上下水道施設(給水管、浄水場、管渠等)の維持管理計画を策定する。予防保全(定期的な点検と修繕)による計画を作成し、施設の長寿命化を図り、維持管理費用の平準化をしたい。(計画的な施設の点検、修繕の実施)	維持管理計画(ストックマネジメント)の策定	水道事業 2020: 経営戦略の結果を踏まえた検証 2021: 維持管理計画の策定方針及び策定期間の調整  下水道事業 2020: 経営戦略の策定 2021: 未定(今後の方針は経営戦略の内容により判断するため。)	C	B						-	-	国で示された期限(令和2年度末)までに上下水道共に経営戦略の策定が完了した。  次年度以降の課題 ・策定した経営戦略の実際との比較検証の実施。  ・数年毎の経営戦略改訂のに向けた随時の時点修正の実施。  ・経営戦略により想定し計画と実数値との乖離をどのように埋める(軌道修正する)かの検討。  上下水道施設のマネジメントとしては、水道アセットマネジメント(R3策定予定)、下水道ストックマネジメント(R9策定予定)を策定し、それに基づき管等の更新を進める。ストックマネジメント等で更新を進めることにより、長寿命化等による更新費用の低減が費用対効果となる。
新規	2-1①	5	生涯学習	水辺スポーツ公園利用料(サッカー場)の見直し	全面天然芝のサッカー場については、維持管理経費が野球場等と比較した場合、利用者の公平性の観点から適正なサービス水準(使用料)とはなっていない。 また、近隣市町と比較しても使用料が安く、受益者負担の適正化の観点から適切な使用料を設定する必要がある。	受益者負担適正化の観点から、公園使用料の見直しを検討する。	受益者負担金適正化基準等の策定	2020: 基準等の検討 2021: 基準策定、条例改正		B						-	-	開成水辺スポーツ公園利用料(パークゴルフ場を除く)の基本方針について確認を行い、改定スケジュールについて調整を行った。  令和3年度12月議会により上程
	2-1②	6	子育て	小児医療費自己負担額の見直し	段階的に小児医療費無償化の対象年齢を拡大したが、安定的制度運営及び恒久的な財源確保として一部負担金導入及び3歳以上の所得要件を検証する必要がある。	県補助要綱 自己負担額相当の導入(3歳以上 通院1日200円、入院1日100円) 3歳以上の所得要件基準の緩和	自己負担金の導入有無の決定	2020: 一部負担金の導入に対する県内自治体アンケート、影響額検証 2021: 導入有無の決定	B	B						-	-	県内市町村で構成する医療費助成関係事務研究会の実施したアンケートによると、現在一部負担金を導入している横浜市、川崎市、相模原市、茅ヶ崎市以外の市町村で、一部負担金を新たに導入する動きはないことがわかった。 また、藤沢市においては過去に検討を行ったが、保護者及び医療機関の負担増となるため導入しなかったことがわかった。 一部負担金を令和2年度実績で試算した結果は次のとおり。 入院 延べ469日⇒46,900円 通院 延べ21,714日⇒4,342,800円 合計 4,389,700円
	2-1③	7	環境 上下水道	上下水道料金の見直し	水道事業の健全な経営を維持するため、定期的に上下水道料金を見直す必要がある。	上下水道料金を改定(引き上げ)する。	経営状況に応じた料金改定の実施	水道事業 2020: 見直し方針及び実施時期の調整 2021~: 未定  下水道事業 2020: 料金改定の実施(審議会からの答申によって変動の可能性あり)	B	C						-	-	新型コロナウイルスの蔓延による対策として、機を逸することなく上下水道料金の減免を実施できたことは評価できる。減免について会計上は、一般会計からの補填があり(一般会計も国からの補填あり)収支が悪化することはなかったが、減免を実施したこと、コロナの終息が見えないことなどから、料金改定の実施については、マイナス要因となっている。  H30年度の下水道の使用水量を基にした15%の料金改定では、約3,000万円の増収が見込まれる。

区分	視点	番号	所属	取組項目	取組背景・目的	取組内容	達成指標	実施計画	実施結果						効果額(千円)		成果	備考	
									19	20	21	22	23	24	合計額	内訳			
		2-3	8	税務	滞納総額の圧縮	税の公平性の確保や応益負担など行政の財源基盤の安定と財源確保に資するため継続して実施する。	①滞納強化月間を設け、夜間臨戸、休日開庁等の滞納整理を実施する。 ②毎月末に合同夜間臨戸徴収を実施する。 ③徴収対策推進会議において各税(料)の徴収目標の設定や滞納者の情報共有を行う。 ④各税(料)の滞納事案について財産調査及び滞納状況の分析等を行い、分納額の見直しや執行停止等、個々の担税力に合わせた滞納整理を実施する。 ⑤徴収をより進められるように税(料)担当課以外の職員の徴収協力など全庁的な徴収体制について検討する。	前年度に対して滞納額の圧縮を図る。税(料)全体で、滞納調定額(現年+滞繰)を年間2.3%削減する目標指標とする。削減目標2.3%のうち、1.8%は、収入による削減を目標とする。平成29年度決算を基に推計すると削減額は以下のとおり。 H30:3,801,553円 H31:3,714,117円 H32:3,628,693円 H33:3,545,233円 H34:3,463,692円 H35:3,384,027円 H36:3,306,195円	2020~2024:実施							11,339	不納欠損による削減 9,126 収入による削減 2,213	強化月間や夜間臨戸等はコロナの影響から実施しなかった。令和2年2月以降、臨戸の実施を見送っている。滞納処分を積極的に行ったことにより、滞納額の圧縮につながった。 町全体の未済額は前年度比8.5%減(△11,339,720円)と圧縮できている。	徴税専門員1名任用。 県職員2名短期派遣受入れ。 (R2.12~R3.3) 開成町初の自動車公売実施。
		3-1	9	税務	統合型GISの導入	現在業務で使用する地図情報は一部電子化しシステム管理しているが、多くは紙媒体で各業務担当課で管理している。 庁内で共用できる空間データを一元的に整備・管理することで、空間整備の重複投資を排除し、情報分析等、事務の効率化・高度化が図られることなどから、統合型GISを導入する。	紙で作成していた地図情報を電子ファイル化することにより事務の効率化を図る。	電子ファイル化した地図情報の数 2024年 目標値18	2020:18事務の地図情報の電子ファイル化及び電子地図データの移行完了								【4月】 運用支援業務委託契約、各課用データソース作成、国勢調査用データ搭載 【5月】 機構改革に伴うデータ更新 【7月】 上下水道台帳データ搭載 【8月】 PasCALアラート(防災GIS)機能追加 【11月】 PasCALモバイル機能追加 【12月】 ICTワーキンググループを対象とした研修会実施	当初、電子ファイル化を計画していた紙地図18レイヤについては、GISへの搭載は9レイヤに留まっていたが、現状、10課約100レイヤの搭載が達成できている。 地図情報の共有化が可能となったことで、業務の効率化等が図られている。	
		3-2	10	税務	固定資産税課税事務における空中撮影業務の共同調達	評価替え基準年度にあわせ、3年に1度、町単独(平成29年度は南足柄市と共同)航空写真撮影を業務委託しているが、町面積は小さいため、費用、事務の面で負担が大きい。 他市町村と共同調達することにより、業務の効率化及び経費削減を図る。	固定資産税課税事務における空中写真撮影業務の共同調達を実施する。 (かながわ水土里情報活用推進協議会による共同入手業務に参加予定)	空中写真撮影業務の共同調達を実施する。	2020:実施(2021年1月)							1,286	空中写真撮影業務	町単独で委託するよりも、費用及び事務の面で負担軽減が大きく図ることができた。 (平成29年度南足柄市との共同実施分と比較すると、約128万円の経費削減となった。)	
		3-3	11	総務	業務マニュアルの整備	人事異動時には引継書と業務スケジュールを使って事務の引継を行っているが、事務によっては業務マニュアルがあればさらに事務の引継がスムーズとなるものもあるため、業務マニュアルを整備し、業務の効率化を図る必要がある。	業務マニュアルを作成し、人事異動や採用時にも即座に対応できるようにし、誰がやっても同じ仕事ができるようにするとともに業務の効率化を図る。	業務マニュアルの作成	2020:各職員が、自分の担当業務についてのマニュアルを作成する。 2021~:全庁的なマニュアルとして確定し、随時更新。							-	-	2020年度においては、モデル部門(総務課(選挙管理委員会を含む。))で15事務について、業務手順書を作成した。 モデル部門において、マニュアル形式の検討、作成単位の検討等に時間を要し、全庁展開に至らなかったことから、全庁的な業務マニュアルの作成は2021年度に取り組む。	
新規		3-3	12	総務	ペーパーレス化の推進	限られた職員数で将来にわたって安定的に町民サービスを提供するため、「ルール」・「マネジメント」・「ツール」・「マインド」の視点から働き方や仕事の進め方を見直す必要がある。	ICT(ツール)の活用によって、業務の効率化を図るため、タブレット端末を導入し、議会や定例的な会議・打合せ等の資料のペーパーレス化を実現する。	会議資料のペーパーレス化の実現(対象は議会及び庁議等の管理職を構成員とする全ての会議)	2020:タブレット端末を30台導入し、会議資料のペーパーレス化を実現する。									タブレット端末を導入し、議会及び庁議の会議資料のペーパーレス化を実現した。 資源や印刷コストの削減のほか、会議準備の時間短縮等の業務の効率化につながった。	

区分	視点	番号	所属	取組項目	取組背景・目的	取組内容	達成指標	実施計画	実施結果						効果額(千円)		成果	備考
									19	20	21	22	23	24	合計額	内訳		
	3-3	13	街づくり	橋梁定期点検事務の見直し	全ての橋りょうの定期点検を委託により実施しており、多額の費用を要しているため、構造的に専門性の低い橋梁については、直営点検により事業費の縮減を図る必要がある。	神奈川県市町村版点検要領に基づき、橋梁定期点検事務を職員で対応できるよう、計画を整備する。	橋りょう数90橋のうちBOXカルバートの25橋を実施する。	2020～2024:直営点検実施(2020年度のみ1～3橋。その後は年間5橋を基本とするが、2020年度の実施状況により変動する見込み。)	B	B					1,179	外部委託で1橋当り393千円/橋×3橋	3橋(120-1橋、235-2橋、235-5橋)の点検を直営にて実施した。	
	4-1	14	企画	行政評価の実施	総合計画に定めた「将来都市像」の実現のため、事業の進行管理及び新たに生じた政策課題への対応を適切に実施するため、定期的に全庁の事業について点検する必要がある。	行政評価(サマーレビュー及び事務事業評価)を毎年実施する。(併せて、行政改革ヒアリングを実施する。)	行政評価の実施	2020～2024:実施	B	B					-	-	8月から9月にかけて事務事業評価ヒアリングとサマーレビューを併せて実施し、事業の進捗状況及び今後の課題を確認し、事業の進行管理に努めた。	
新規	4-2	15	総務	庶務業務の一元化の推進	限られた職員数で将来にわたって安定的に町民サービスを提供するため、「ルール」・「マネジメント」・「ツール」・「マインド」の視点から働き方や仕事の進め方を見直す必要がある。	庶務業務の一元化によって、業務の効率化を図るため、「オフィス文具等の消耗品の調達・管理」及び「公用車の管理」を各課分散管理から集中管理に移行する。	消耗品及び公用車の集中管理の運用開始	2020:消耗品及び公用車の集中管理の運用ルールの策定、運用開始。		B	*				-	-	新庁舎での業務開始に合わせて消耗品及び公用車の集中管理を開始した。その他、会計年度任用職員の給与支給事務の一元化、電話等の回線の集約化を行うなど、各課職員の庶務業務の軽減を図った。	
新規	4-2	16	企画	町民カレンダーの廃止	町民カレンダーは元々ごみカレンダーとして町民に広く利用されていたが、2019年度からごみの収集日が固定化された。よって、一定の役割を終えたことから、作製の可否について検証する必要がある。また、作製にかかる職員の事務も多く、負担軽減の観点からも見直す必要がある。	自治会や庁内等、関係機関の意見も踏まえ、最終的には町民カレンダーを廃止する方向で調整する。	町民カレンダーの廃止	2020～2021:町民カレンダー利用実態の把握、廃止した場合の影響検証 2022:廃止(予定)		B	*				-	-	庁内での意見照会・検討を行い、拙速な廃止に向けた議論ではなく、①経費を削減するための工夫②代替媒体の検討を優先して行うべきとの結論に至った。	町民に地域事業者を知ってもらい、親しみをもってもらうための広告媒体としての役割も大きい。
	4-2	17	企画	「おしらせ版」発行回数を見直し	町民に対して全戸配布している各種配布物の種類・分量が多いことから、真に必要な情報への絞り込みや配布作業の効率化を図る必要がある。	毎月1日と15日に発行している「おしらせ版」について、掲載記事の整理・集約により、15日版を廃止する。	おしらせ版のひと月あたり発行回数	2020:方針決定 2021:発行回数の縮減(月あたり2回⇒1回)	C	A	*				1,182	印刷製本費915 仕分け配布業務委託267	【8月】15日号廃止方針決定 【10月】町民への周知	感染症対策も兼ね5月以降の15日号を休止、その期間中に廃止時の影響の検証を行い、関係者からの理解を得ることができた。
	4-2	18	企画	各種講座の連携・統合	町民向けに開催している各種講座について、趣旨や対象・手法が似通っており統合が検討できるものがある。また、異なる所管課間での連携により、事業効果が深まるものもある。他方、講座の連携・統合を進めるにあたり、所管課間の情報共有体制に課題がある。	各所管課が開催する講座事業について、庁内での情報共有を進め、講座事業の連携・統合を促す。	講座事業の連携・統合の数 各年1事業	2020～2021:実施	B	C					-	-	感染症感染防止対策で講座事業が軒並み中止となったため、実績はなかったが、子育て支援センターでのパパママ教室の開催(実施は令和3年度)を調整するなど、組織機構の見直しによる効果が発揮された事例があった。	
新規	4-2	19	総合窓口	駅前窓口コーナーの適正な運営	町民の利便性向上のため、開成駅近くに開設した駅前窓口コーナーだが、令和元年10月からコンビニ交付サービスを開始したこともあり、コンビニ交付サービスや駅前窓口コーナーの利用状況を踏まえ、開所時間や取扱業務について、費用対効果の面も含めて見直しを検討する必要がある。	コンビニ交付サービスや駅前窓口コーナーの利用状況を踏まえ、開所時間や取扱業務について、費用対効果の面も含めて見直しを検討する必要がある。	開所時間の縮減等の実施	2020～:見直し検討、実施		B					-	-	○令和3年4月から時間短縮(平日9時開所を16時開所とした) ○令和4年9月末閉鎖予定	閉鎖に合わせて、コンビニ等で税証明が取得できるようにする予定。

区分	視点	番号	所属	取組項目	取組背景・目的	取組内容	達成指標	実施計画	実施結果						効果額(千円)		成果	備考	
									19	20	21	22	23	24	合計額	内訳			
	4-2	20	福祉介護	福祉関係計画の整理・再編	2020年度は既存の福祉関係5計画の策定年度となっており、併せて未策定の3計画を策定する必要がある。計画の趣旨や位置づけを整理したうえで整理・再編し、事務や事業費の効率化を図る。 なお、計画策定時、国から示される基本方針に基づき、更に精査する。	地域福祉計画・高齢者保健福祉計画等、福祉関係9計画を整理・再編する。未策定の成年後見推進計画、自殺予防対策計画、再犯防止計画の3計画を地域福祉計画と一体的に策定する。	現行 3編(6計画) +3計画(未策定)  指標 3編	2020:実施(2021年3月)	B	B	*					-	-	・地域福祉計画(自殺対策計画、成年後見制度利用促進基本計画、再犯防止推進計画含む) ・地域福祉活動計画 ・障がい福祉計画 ・障がい児福祉計画 ・高齢者保健福祉計画 ・介護保険事業計画 未策定の3計画を地域福祉計画と一体化し、上記9計画すべて策定した。	
	4-2	22	環境上下水道	キエーロ設置補助事業の見直し	可燃ごみの減量化を図る事業として推進し人口増加の中で住民一人当たりの可燃ごみの処分量を抑制し、可燃ごみの総量を微増にとどめている。 しかし、導入から9年が経過し、住民の減量化に対する意識が高まり、補助事業としての役割を満したため、事業の位置づけを見直す必要がある。	キエーロ(18,000円~23,000円)の購入に際して住民の負担を軽減しているが、自己負担額(現状3,000円~5,000円)を引き上げ、最終的には補助事業を廃止する。(事業廃止後も、キエーロの紹介や購入の仲介を行う。)	補助事業の廃止	2020:自己負担額の引き上げ 2024:補助事業廃止	C	B						22	キエーロ購入に係る自己負担額(値上げ分)22千円	R1.12 補助制度見直しの方針伺い R2.2 住民周知 R2.3 補助要綱改正(自己負担額の見直し)	自己負担額の増額を図った初年度である設置者数が激減した。
	4-3①	23	防災安全	地域防災リーダーの活躍の場の拡大	町全体の防災力を高めるため、2017年度新たに地域防災リーダーの認定制度を創設し、これまでに37名を認定した(2019年12月現在)。今後、同制度が実効性のあるものとなるよう、各地区への定着を図る必要がある。	地域防災リーダーを各地区2名以上配置する。	2名以上地域防災リーダーを配置している自治会数(現行7⇒14へ)	~2021年:14自治会	B	C						-	-	令和2年度に地域防災リーダー養成講座を2回開催し、新規2名と有効期限(3年)満了を迎えるリーダー19名再認定した。	地域防災リーダー受講要件である、防災講座修了について、令和2年度はコロナ禍により中止となったため、新規受講及び認定者は2名に留まった。 また、リーダー資格の有効期限が満了を迎えたため、令和元年度52名が令和2年度は47名(2名以上の配置10自治会)と減少した。今後は、地域防災リーダー受講要件の緩和を検討する。
	4-3①	24	生涯学習	スポーツ推進委員の活躍の場の拡大	町が委嘱しているスポーツ推進委員について、活動領域が町体育協会や総合型スポーツクラブと似通っており、役割分担が明確でない。 町民のニーズを踏まえ、両者の役割分担を明確にし、スポーツ推進委員の活躍の場を拡大する必要がある。	現在の事業を精査し、「高齢者や障がい者が楽しめるスポーツ」の普及啓発に重点をおき、関係課と連携した取組を進める。	高齢者・障がい者を対象とした事業の数(現状1事業⇒2事業)	2020~2024:実施	B	C	*					-	-	新型コロナウイルス感染症防止の観点から事業は未実施とした。	令和3年度は、スポーツ推進委員連絡協議会、水辺スポーツ公園指定管理者及び開成町総合型スポーツクラブとの合同事業により、全世代を対象としたスポーツ体験会を実施する予定。
新規	4-3③	25	企画(協)	自治会の負担軽減に向けた業務の見直し	今年度開催した町民集会において、自治会長を含む役員の負担軽減を求める意見が多かった。 それを受けて、これまでの自治会への依頼事項について、必要性も含めて精査すること、自治会の負担軽減を図るとともに、町全体の業務を見直す必要がある。	町が現在、自治会長を充て職としている委員会や審議会について、プロジェクト会議の中でその必要性等を検証し、見直しを進める。		2019:プロジェクト会議の設置(2020.3) 2020:プロジェクト会議での調整及び方針の決定		B	*					-	-	自治会の負担軽減策について、庁内で検討し報告書としてとりまとめた。 主な改善事項: ①広報誌の発行、町配布回数の減(おしらせ版の発行、町からの配布(2→1回/月)) ②自治会長充て職の減(20→13種類) ③各種委員の推薦依頼(負担軽減策の導入)	

区分	視点	番号	所属	取組項目	取組背景・目的	取組内容	達成指標	実施計画	実施結果						効果額(千円)		成果	備考	
									19	20	21	22	23	24	合計額	内訳			
	4-3③	26	産業振興	各種イベントの運営体制の見直し	町で実施している各種イベントについて、規模拡大に伴って職員負担が増大している。 また、町のイベントへの関与が強いことから、町民・団体がイベントを主体的に運営する意識が醸成されていない。イベントを今後も持続可能な体制で運営していくため、現行の町主導による運営体制を見直す必要がある。	町が主導で行う各種イベントの運営体制を見直し、団体等に分散化して実施できるようにする。  <検討の方向性> ・あじさいまつり ・納涼まつり ・あじさいまつり、納涼まつりについて、関係団体に担っていただくよう調整する。 ・あじさいまつり、納涼まつりについて、関係団体に担っていただくよう調整する。 ・阿波おどり ・団体へ運営事務の分散化を調整する。 ・ひなまつり ・瀬戸屋敷イベントとして運営を担っていただくよう調整する。	左記4つのイベントについて、それぞれ関係団体と調整の上、事務を分散化する。	2020～2021: イベントごとの現状と課題を整理したうえで関係団体との調整を行う。 ・あじさいまつり、納涼まつりについては一部事業について分散化を実施。 (2021年以降同様) 2022: 阿波おどり及びひなまつりの一部事業について分散化を実施。 2023: あじさいまつり、納涼まつり、阿波おどりについては、出店関係の事業を関係団体に移行。 ・ひなまつりは瀬戸屋敷事業として、指定管理者及び婦人会が事業を実施。	B	C					-	-	20年度については、すべてのイベントが中止となり、また、会議等についても開催ができない状況であったため、19年度と進行状況としては変わっていない。		
	4-4	27	子育て	駅前子育て支援センターの土曜開所	土曜日を開所することにより、様々な方が来所しやすい子育て支援センターとする。	2020年以降分の公募型プロポーザルを契機として、開所日の見直しを実施する。	ひと月あたりの土曜日開所日数	2020: 土曜日を月2回の開所とする。	B	B	*					-	-	2020年以降分の公募型プロポーザルの結果、令和2年度から第2、第4土曜日の開所を開始した。	
	4-4	28	子育て	子育て支援情報の配信方法の見直し	妊産婦や子育て世代が、必要な情報をリアルタイムに取得できる情報提供方法に変換し、利便性の向上及び窓口や電話等対応職員の負担軽減を図る。	隔年ガイドブック発行からAIを活用した自動応答サービスへの転換。	自動応答サービスの実施	2020: 先行自治体研究、LINE@の活用検討、補助金調査、政策提案	B	B						-	-	先行自治体の事例を研究した結果、自動応答サービスを導入する場合は費用対効果に課題があることが判明したことから、令和3年度に子育てポータルサイトを開設することに方針転換を行った。	
	4-4	29	環境上下水道	給水装置開始・中止手数料の見直し	近隣団体との比較(※)及び町民の利便性向上の観点から、同手数料の廃止について検討する必要がある。 ※県内水道事業体20団体のうち手数料を徴収しているのは4団体のみ。	事務処理の見直しや財源確保などの課題を解決した後に、サービス向上の取組みの一環として、手数料の廃止について検討する。	手数料の廃止	2020: 手数料見直し方針及び実施時期の決定 2021～: 未定	B	C						-	-	実施方針としては、水道料金改定に合わせて廃止することとなっている。減収の影響額としては、約140万円であり、基本的には、事務の見直し(削減)と合わせて行う。	開閉栓手数料廃止に伴う減収は生じる。事務の見直しによる経費削減(事務の方法によっては、経費の増)が想定されるが、住民の利便性の向上など金額的に現れない効果も考えられる。
	4-4	30	総合窓口	窓口サービスの向上	現在、町の窓口は庁舎が分散されて配置されているため、手続きごとの異動により時間がかかる。また、申請書等も複数様式があり、その都度住所、氏名等を記入していただく必要がある。 新庁舎の供用開始を機に、更なる町民サービスの向上のため、来庁者にわかりやすく移動の少ない窓口を実現し、併せて事務効率化を図る。	新庁舎供用開始にあわせて、総合案内・証明書等の発行に対応する窓口を設置し、町民が移動しない窓口や申請書の様式の統一化等、窓口の在り方を検討し、その実現を図る。	ワンストップサービス形式の窓口の実現による窓口サービスの向上	2020～: 実施(2020年5月)	B	B	*					-	-	○令和2年5月から新庁舎でのワンストップサービスを開始した。 ○来庁時の聞き取りや各課の連携を工夫することで移動の少ない窓口サービスを実現できた。 ○申請書についても統合して大きな支障のない書式は統合を行った。	

区分	視点	番号	所属	取組項目	取組背景・目的	取組内容	達成指標	実施計画	実施結果						効果額(千円)		成果	備考
									19	20	21	22	23	24	合計額	内訳		
	4-4	31	環境 上下 水道	ごみ収集・処理の サービスの向上	①祝日等によりごみの収集日 に異動があると、混乱し間違 いが頻発していることから収 集の曜日を固定化する必要 がある。 ②住民が大量の粗大ごみを 一度に処分したい場合は、町 の粗大ごみの収集では限界 があることから、足柄西部環 境センターで直接受入る仕組 みを整備する必要がある。 ③人口増に伴い、ごみ置場の 数・ごみの量が増えているこ とから収集業者が環境センター の受入時間に間に合わない ケースが散見されることから、 足柄西部環境センターの受入 時間を拡大する必要がある。	広域課題として、西部清掃 組合、山北町、収集業者と 調整を行う。	①収集の曜日固定 化(年末年始等を除 く) ②足柄西部環境セ ンターにおいて、粗 大ごみ等の直接搬 入の受入れを実施 ③足柄西部環境セ ンターの受入時間の 拡大実現	①収集の曜日固定化 2019:実施済 ②直接搬入 2020:試行的に実施 ③受入時間の拡大 2019:実施済	B	B	*				-	-	R2.4 直接搬入受付開始 ※試行事業のため受入件数が少な いため町民周知は町民カレンダーへ の掲載、町HPへの掲載に留める。	
	4-4	32	生涯 学習	町民センター使用料 支払い方法の一元 化	現在、町民センターの利用 にあたり、利用受付場所(町 民センター)と使用料の支払 い場所(本庁舎出納窓口)が 分かれている。利便性向上の 観点から、両者の一元化(ワ ンストップ化)を検討する。	町民センター利用受付及び 使用料支払いのワンストップ 化を検討する。	施設内での支払い が可能になること	2020.4:町民センター内に 券売機を設置 2020.5~:新庁舎移転を機 に使用料の支払方法を変 更する。	B	B	*				-	-	町民センター内に券売機を導入 し、昼夜を問わず、町民センター開 館時に支払いができるようになった。 人を介さない支払い方法はコロナ対 策としても有効。 また、お金の管理を券売機で行う ことで、町民センター管理人を1人体 制とした。効果額としては表せない が、導入費以上の人件費削減になっ た。	券売機:令和3年度に硬貨識別装 置の交換、新紙幣導入時には紙 幣識別装置の交換が必要。