

## 56の具体的な取組項目の進ちょく状況について

平成22年度を初年度とする第2期行財政健全化計画においては、計画目標を達成するため、健全化の取組の方向性を示す「6つの健全化の方策」に基づき、56の具体的な取組項目を定め、項目ごとに目標、取組プログラム、取組スケジュールを設定し、進行管理を行っている。

### 1 平成24年度の取組〈主な実績〉

具体的な取組内容については、[参考](#)のとおり

#### (1) 健全化の方策① 財政基盤の強化〈歳入確保対策〉

- ① 市営住宅跡地の売却など未利用財産の処分を実施した。
- ② 軽自動車税のコンビニ収納を開始した。
- ③ とくしまマイシティ便利帳の発行に際して、官民協働事業による掲載広告の収入を財源として、作成及び全世帯への配布を行った。

#### (2) 健全化の方策② 財政基盤の強化〈歳出抑制対策〉

- ① 第4次総合計画の基本理念に基づき、施策の一層の選択と集中を図るため、3つの分野に予算配分の重点化を行った（ア 本市の未来を担う子どもの育成、イ 地震対策などの防災対策、ウ 地域の活性化や都市活力の創出）。
- ② 事業開始後5年以上経過した事業については事業目的等を検証し、廃止も含めた整理統合を図るなど、スクラップ・アンド・ビルドやサンセット方式の観点から事業を見直した。
- ③ 公共施設の施設維持管理計画を策定した。

#### (3) 健全化の方策③ 簡素で効率的な市役所づくり

- ① 道路建設課の職員体制の見直しや外部委託の推進等により、翌年度における職員配置の適正化に努めた。
- ② 市内旅費、日当及び宿泊料などの旅費算定の見直しを実施した。

#### (4) 健全化の方策④ 行政運営機能の強化

- ① 市民ニーズと時代に即応できる組織を目指し、組織改正に取り組んだ。

② 職員の意識改革及び職場の活性化を図るため、職員提案・<sup>チエダス</sup>chideas運動の可視化・具体化に向け、これまでの提案の進ちょく状況については職員ポータルサイト等による報告を行うとともに、実施可能な提案については、関係課によるフォローアップの徹底を行うなど、制度の見直しを行った。

(5) 健全化の方策⑤ 市民サービスの向上

- ① 広報広聴活動の基本的な考え方や方向性を再整理し、「今後の徳島市の広報・広聴活動について」としてとりまとめた。
- ② 窓口サービスに関する市民アンケートを実施するとともに、「さわやか窓口スマイル運動推進月間」を設け、接遇の向上等、市役所窓口のイメージアップに集中的に取り組んだ。
- ③ 災害発生時に対応できるよう、ホームページで災害情報・避難情報などを即時更新できる体制を整えた。

(6) 健全化の方策⑥ 自治・協働の市政運営

- ① 市民に対し自然災害に関する様々なテーマで研修会を開催し、防災、減災について知識の習得及び意識の啓発を行うとともに、新たな自主防災組織の結成などを促した。
- ② (仮称)「とくしま協働制度」の策定及び協働の指針を見直すための市民会議を開催した。

## 2 平成 25 年度の取組〈主な計画〉

(1) 健全化の方策① 財政基盤の強化〈歳入確保対策〉

- ① 財源確保及び負担の公平性の観点から、引き続き課税客体の把握の徹底及び収納対策の強化を図る。
- ② 軽自動車税に引き続き、固定資産税、市県民税等のコンビニ収納を開始する。

(2) 健全化の方策② 財政基盤の強化〈歳出抑制対策〉

- ① 第4次総合計画の基本理念に基づき、「心おどる水都・とくしま」の実現を目指し、総合的かつ計画的なまちづくりを促進する予算編成を行う。
- ② 予算の執行にあたって、より一層事務の効率化を図るとともに、配当留保を行うなど、適正な執行抑制に努める。

- (3) 健全化の方策③ 簡素で効率的な市役所づくり
  - ① 職員体制の見直し、外部委託の推進等による定員適正化を推進する。
  - ② 子ども・子育て関連3法の成立を踏まえ、将来のあるべき姿を見据えた本市就学前施設のあり方を検討する。
- (4) 健全化の方策④ 行政運営機能の強化
  - ① 様々な行政課題や高度化・多様化する市民ニーズに対応できる行政運営を目指し、組織・執行体制を検討する。
  - ② 新たな被害想定等を踏まえた地震災害時所属別行動マニュアルの、職員への周知徹底を図る。
- (5) 健全化の方策⑤ 市民サービスの向上
  - ① 本庁舎1階・2階窓口フロアの待合椅子や記載台を更新するとともに、市民向けコピー機や窓口案内マップの導入により、窓口サービスの向上を図る。
  - ② 徳島市ホームページのさらなる充実を図るための方策を検討する。
- (6) 健全化の方策⑥ 自治・協働の市政運営
  - ① 自主防災組織に対する新たな支援制度を創設することにより、既存の自主防災組織の充実・活性化を図り、地域住民が主体となって活動する仕組みを構築する。

### 3 計画の推進体制

#### (1) 市民会議

「行財政健全化市民会議」を開催し、行財政健全化計画の取組や進行管理に対して、市民の意見を反映していく。

#### (2) 市民への周知

ホームページや広報紙などを通じて、行財政健全化計画の進ちょく状況を市民に分かりやすい形で公表する。

#### (3) 本市内部の体制

「行財政健全化推進本部」及び「行財政健全化プロジェクトチーム」を中心に、全庁的な体制で行財政の健全化に取り組むとともに計画的な進行管理を行う。

また、「けんぜん力<sup>か</sup>推進指導員」及び「けんぜん力<sup>か</sup>推進員」の設置や職員向け情報紙「健全化NEWS」の配信により、職員の一体的な取組を推進する。

## 第 2 期行財政健全化計画の取組【平成 24 年度】

### 1 健全化の方策① 財政基盤の強化〈歳入確保対策〉【10 項目】

取組項目	1 市税の課税客体把握の徹底		
体系番号	1-①-1	担 当	財政部 市民税課・資産税課
取組内容	<p>○市民税については、扶養否認・未申告法人等各種税務調査、現地調査の拡充など課税客体の把握を徹底した。</p> <p>○固定資産税については、未登記家屋調査・現況地目調査・住宅用地調査を実施した。償却資産の未申告事業所の調査を実施した。</p>		

取組項目	2 市税の徴収率の向上		
体系番号	1-①-2	担 当	財政部 納税課
取組内容	<p>○現年度未納者に対して、早期対応を図るとともに、滞納繰越分については、引き続き滞納処分を強化し、困難事案については、「徳島滞納整理機構」に移管した。</p> <p>○「休日納付窓口」を収納関係課（保険年金課、介護・ながいき課、住宅課）と共同開催した。</p> <p>○研修会への積極的な参加により、職員の徴収能力の向上を図った。</p> <p>○軽自動車税のコンビニ収納を開始し、固定資産税、市県民税（普通徴収）や催告書等の納付書への導入準備を進めた。</p>		

取組項目	3 国民健康保険料の収納率の向上		
体系番号	1-①-3	担 当	保健福祉部 保険年金課
取組内容	<p>○口座振替を推進するとともに、休日納付相談、日曜徴収、夜間電話催告を実施した。</p> <p>○滞納管理システムを活用した分納管理を徹底するとともに、口座振替の履行管理を行った。</p> <p>○預金調査の対象拡大により、預金差押えの強化を図った。</p> <p>○コンビニ収納の実施に向けたシステムを開発した。</p>		

取組項目	4 介護保険料の収納率の向上		
体系番号	1-①-4	担 当	保健福祉部 介護・ながいき課
取組内容	<p>○介護保険制度の理解を求めため、制度の周知を実施した。</p> <p>○口座振替の勧奨及び特別徴収への切替期間の短縮を推進した。</p> <p>○未納者宅等への個別訪問、夜間電話催告、日曜徴収等の収納対策を実施した。</p> <p>○コンビニ収納の実施に向けたシステムを開発した。</p>		

取組項目	5 住宅使用料の徴収率の向上		
体系番号	1-①-5	担 当	都市整備部 住宅課
取組内容	<p>○入居説明会や納付相談など、あらゆる場を通じて、口座振替制度の利用を積極的に勧奨した。</p> <p>○住宅管理システムを活用し、最新情報による積極的な催告を行い、滞納家賃の徴収につなげた。</p> <p>○法的措置は、滞納者の状況に応じて民事調停を 28 件、調停不成立等の状況を見ながら明渡訴訟を実施した。</p> <p>○コンビニ収納の実施に向けたシステムを開発した。</p>		

取組項目	6 行政サービスに対する受益者負担の適正化		
体系番号	1-①-6	担 当	財政部 財政課・関係各課
取組内容	<p>○行政サービスの受益者と非受益者との公平性の観点から、制度や施設の状況を踏まえ、他団体の動向や市民への影響を十分把握したうえで、行政サービスに対する受益者負担の見直しを促進した。</p>		

取組項目	7 未利用財産の処分・活用		
体系番号	1-①-7	担 当	財政部 管財課 教育委員会 総務課・関係課
取組内容	<p>○課題の残っている遊休財産については今年度も現況調査を行い、課題への対応及び進捗状況を把握した。他の物件については、市営住宅跡地など積極的な処分に取り組んだ。</p> <p>○管財課の財産台帳データと、各所管課所有の台帳データが整合するよう確認作業を行い、庁内 LAN を活用した情報共有化に向けて準備を行った。</p>		

取組項目	8 多様な財源確保の推進		
体系番号	1-①-8	担 当	企画政策局 企画政策課 財政部 財政課・関係課
取組内容	<p>○社会資本整備総合交付金、緊急経済政策に伴う国庫補助金・臨時交付金等の特定財源を積極的に活用した。</p> <p>○市民参加型市場公募債の発行目的や対象事業を検討した。</p> <p>○国、県以外からの補助・助成金を積極的に活用した。</p>		

取組項目	9 広告媒体への民間広告掲載の推進		
体系番号	1-①-9	担当	企画政策局 広報広聴課 財政部 管財課・関係課
取組内容	<p>○本庁舎エレベーターに壁面広告を 12 枠、徳島市HP トップページにバナー広告 6 枠、とくしま動物園HP トップページにバナー広告 5 枠を掲載した。</p> <p>○広報とくしま（毎月 15 日号）に広告 2 枠を掲載した。</p> <p>○とくしまマイシティ便利帳の発行に際して、官民協働事業による掲載広告の収入を財源として、作成及び全世帯への配布を行った。</p> <p>○とくしま動物園内の「こんどる休憩所」にネーミングライツを実施した。</p>		

取組項目	10 企業誘致の推進		
体系番号	1-①-10	担当	経済部 経済政策課
取組内容	<p>○ハイテクランド徳島の分譲価格の見直しを行い、残地分譲を促進した。</p> <p>○雇用促進に効果的な情報通信関連企業の誘致を促進した。</p> <p>○過去に誘致した既存企業の満足度向上のため、フォローアップを強化した。</p> <p>○企業誘致に関する連携協定を締結した銀行等と十分に連携し、効果的に企業誘致を推進した。</p>		

## 2 健全化の方策② 財政基盤の強化〈歳出抑制対策〉【10項目】

取組項目	11 事務事業の見直し		
体系番号	1-②-11	担当	企画政策局 企画政策課 財政部 財政課・関係課
取組内容	<p>○評価実施にあたり、各部局長による、各担当課長等が行った事務事業・事業群評価の内容のチェックの徹底を図った。</p> <p>○前例踏襲的な執行をなくし、スクラップ・アンド・ビルドやサンセット方式の観点から事業の見直しを促進した。</p>		

取組項目	12 効果的な予算編成の推進		
体系番号	1-②-12	担当	財政部 財政課
取組内容	<p>○第4次総合計画の基本理念に基づき、「心おどる水都・とくしま」の実現を目指し、総合的かつ計画的なまちづくりを促進する予算編成を行った。</p> <p>○各部局の調整機能を高める方向での予算編成を行った。</p>		

取組項目	13 特別会計・企業会計(水道・旅客・病院事業会計を除く。)の健全化		
体系番号	1-②-13	担当	財政部 財政課・関係課
取組内容	<p>○内部管理経費の見直し、定員適正化、アウトソーシングの推進等により、一般会計からの繰出しの抑制を検討した。</p> <p>○経営状況を踏まえ、基準外繰出しの見直しを検討した。</p>		

取組項目	14 水道・旅客・病院事業会計への繰出しの抑制		
体系番号	1-②-14	担当	財政部 財政課・関係部局
取組内容	○各会計における経営状況を踏まえ、繰出金の算定方法の見直しを検討した。		

取組項目	15 公共事業コスト縮減計画の推進		
体系番号	1-②-15	担当	土木部 工事検査監
取組内容	○公共事業コスト構造改革プログラムの検証及び見直しに基づいて、公共事業のコスト削減に取り組んだ。		

取組項目	16 経常的な経費の削減		
体系番号	1-②-16	担 当	財政部 財政課
取組内容	<p>○「心おどる水都・とくしま」の実現を目指し、施策の選択と集中を図るとともに、行財政健全化の取組は今後も継続していく必要があるため、平成24年度の予算編成において、一般管理経費及び施設維持補修費など、経常的な事務経費等を3%削減した。</p> <p>○予算の執行にあたって、より一層事務の効率化を図るとともに、配当留保を行うなど、適正な執行抑制に努めた。</p>		

取組項目	17 橋りょうの長寿命化の推進		
体系番号	1-②-17	担 当	土木部 道路建設課
取組内容	<p>○「長寿命化修繕計画」に基づき橋りょうの長寿命化対策に関する取組を継続した。</p> <p>○橋りょう対策の効果的・効率的な実施のため、「長寿命化修繕計画」と落橋防止事業や耐震補強事業との調整を図った。</p>		

取組項目	18 公共施設の長寿命化の検討		
体系番号	1-②-18	担 当	都市整備部 公共建築課 関係課
取組内容	○本市の保有する公共施設を対象に「施設維持管理計画」を作成した。		

取組項目	19 家庭ごみの処理経費の抑制		
体系番号	1-②-19	担 当	市民環境部 市民環境政策課
取組内容	<p>○「徳島市一般廃棄物処理基本計画」に基づき、ごみ減量化策を実施するとともに家庭ごみの有料化について検討した。</p> <p>○更なるごみ減量化策を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ごみ減量徳島市民大作戦の実施。</li> <li>・インクカートリッジの回収ボックスの設置。</li> <li>・「わが家のごみ減量アイデア」を募集した。</li> </ul> <p>○ごみ処理の現状に関する情報をホームページ等において公開した。</p>		

取組項目	20 生活扶助の適正実施		
体系番号	1-②-20	担 当	保健福祉部 保護課
取組内容	<p>○適正な認定給付のため、調査等の充実を図った。</p> <p>○嘱託職員等によるレセプト点検を行った。</p> <p>○自立支援プログラムの活用における、就労支援員を確保し就労による経済的自立支援を図った。</p>		



### 3 健全化の方策③ 簡素で効率的な市役所づくり【9項目】

取組項目	21 定員の適正化の推進		
体系番号	2-③-21	担当	総務部 行財政経営課・人事課
取組内容	○定員適正化計画に基づき、事務事業や組織機構の見直しを行う中、外部委託（アウトソーシング）の活用や再任用職員等への切り替えなどにより定員適正化に努めたが、削減目標累計 59 人に対し 55 人となり、目標数を 4 人下回った。		

取組項目	22 職員体制の見直し		
体系番号	2-③-22	担当	総務部 行財政経営課・関係課
取組内容	○道路建設課、徳島市立高等学校、中央卸売市場などの職員体制の見直しを行った。（平成 25 年 4 月～）		

取組項目	23 外部委託（アウトソーシング）の推進		
体系番号	2-③-23	担当	総務部 行財政経営課・関係課
取組内容	○市民サービス面、経費面において外部委託の有効性が認められる業務について、外部委託の推進を図った。（平成 25 年 4 月～） ・市民環境政策課 定期巡回薬剤散布業務 ・とくしま動物園 植栽・樹木管理業務 ○市場化テストの有効性について、調査・研究を進めた。		

取組項目	24 施設管理の見直し		
体系番号	2-③-24	担当	総務部 行財政経営課・関係課
取組内容	○社会福祉センターについては、耐震診断の結果、耐震工事が必要となり、平成 25 年 1 月末まで工事を行うこととなったため、改めて施設管理のあり方について検討した。		

取組項目	25 職員給料・諸手当等の見直し		
体系番号	2-③-25	担当	総務部 人事課
取組内容	○給与の減額 給料水準の見直しによる給料表切替により、切替前の給料月額が支給される者について、給料表切替前の給与減額措置（7%～3%）を継続した。 ○給料水準の適正化 徳島県人事委員会勧告等を参考に適正な給料水準の確保に努めた。 ○旅費の見直し 市内旅費、日当及び宿泊料の見直し並びに早期割引料金の導入等旅費算定の見直しを実施した。		

取組項目	26 市立保育所再編計画の推進		
体系番号	2-㊦-26	担 当	保健福祉部 保育課
取組内容	<p>○平成 25 年 4 月 1 日開所に向けて、(仮称) 加茂・佐古統合保育所の新築工事を 2 カ年継続事業として実施した。</p> <p>○市立保育所の再編については、平成 24 年 8 月に子ども・子育て関連 3 法が成立したことにより、今後の就学前児童施設において検討する必要があるため、この対応について教育委員会と協議を行った。</p> <p>○待機児童解消のための緊急整備として、乳児室設置等の市立保育所の機能強化について検討を行った。</p>		

取組項目	27 幼小中学校の見直し		
体系番号	2-㊦-27	担 当	教育委員会 学校教育課
取組内容	<p>○小中学校においては、学校規模の適正化を図るため指定校変更の理由緩和と校区の見直しを含めた再編計画の検討を引き続き行った。</p> <p>○幼稚園の再編については、平成 24 年 8 月に子ども・子育て関連 3 法が成立したことにより、今後の就学前児童施設において検討する必要があるため、この対応について保健福祉部と協議を行った。</p>		

取組項目	28 農業委員会組織の見直し		
体系番号	2-㊦-28	担 当	農業委員会事務局
取組内容	<p>○農業構造の変化を踏まえ、農業委員定数の見直しの調査・研究を行った。</p> <p>○農業委員会の在り方について地域主権改革第 3 次一括法が国会に提出されたことから、この動向に注視し組織・業務の運営が適正に図られるよう調査・研究に努めた。</p>		

取組項目	29 外郭団体の見直し		
体系番号	2-㊦-29	担 当	総務部 行財政経営課 財政部 財政課・関係課
取組内容	<p>○各団体及び関係各課において、公益法人制度改革への対応に向けて検討を行った。</p> <p>○各団体を対象に状況調査を実施し、経営状況、財務状況等を把握し、経営状況が悪化している団体の今後の対応について検討した。</p>		

#### 4 健全化の方策④ 行政運営機能の強化【13項目】

取組項目	30 組織・執行体制の見直し		
体系番号	2-④-30	担当	総務部 行財政経営課
取組内容	<p>○市民ニーズと時代に即応できる組織を目指し、組織改正に取り組んだ。</p> <p>○新たな行政課題や高度化・多様化する市民ニーズに的確に対応するため、権限の適切な配分、弾力的な執行体制について検討した。</p>		

取組項目	31 政策立案機能・総合調整機能の強化		
体系番号	2-④-31	担当	企画政策局 企画政策課
取組内容	<p>○戦略経営会議において、市長政策 34 項目への対応、各部局の重要政策・懸案事項及び次年度新規事業について協議を行い、課題への対応や事業推進の方向性等を決定し取組に反映したほか、徳島東部地域のあり方などについて、今後の対応を重点的に協議した。(年7回開催)</p> <p>○徳島大学との連携により、本市の事業(11事業)の推進を図った。</p>		

取組項目	32 人材育成の推進		
体系番号	2-④-32	担当	総務部 人事課・関係課
取組内容	<p>○研修実施状況やアンケート結果、他都市からの情報収集等により、研修カリキュラム等の改善を行った。</p> <p>○人事評価制度に関する研修(2回)のほか、人材育成の重要性を再認識するための研修(2回)や職場内研修の推進を図る研修(1回)を実施、延べ279人が受講した。</p> <p>○年間研修計画等を職員へ提示するなど、研修参加・自己研鑽しやすい環境づくりを促進することにより、効果的・効率的な能力開発と人材育成に努めた。</p>		

取組項目	33 職員の意識改革・体質改善		
体系番号	2-④-33	担当	総務部 人事課・行財政経営課
取組内容	<p>○“人材育成の重要性と職員の自己啓発促進”や“巨大災害発生時の自治体職員の役割”などをテーマとした、「意識改革講座Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ」を実施した。</p> <p>○職員が力を最大限発揮できる、風通しのよい活気ある職場風土(組織文化)の構築のため、「職場風土改革講座」を実施した。</p> <p>○職員の意識改革及び職場の活性化を図るため、職員提案・chideas(チエダス)運動の可視化・具体化に向け、これまでの提案の進捗状況については職員ポータルサイト等による報告を行うとともに、実施可能な提案については関係課によるフォローアップの徹底を行うなど、制度の見直しを行った。</p> <p>○「カイゼンテーマ」に沿った取組を全職員で実施し、職員の改革意識及び職場の活性化を推進した。</p>		

取組項目	34 人事評価制度等の見直し		
体系番号	2-④-34	担 当	総務部 人事課
取組内容	<p>○人事評価制度については、管理職に対して業績評価に係る具体的な目標設定方法や公平な評価手法等の研修を実施した。</p> <p>○分限制度については、国及び他都市の取組の調査・研究を行い、本市の処分指針を検討した。</p>		

取組項目	35 職員の文書事務・法令事務能力の向上		
体系番号	2-④-35	担 当	総務部 総務課
取組内容	<p>○「文書事務の手引」について、職員に周知・徹底を行った。</p> <p>○新規採用職員に対し「文書事務の手引」を基にして研修を行った。</p> <p>○新規採用職員研修、職員Ⅱ研修で法令事務の研修を行った。</p>		

取組項目	36 文書管理の見直し		
体系番号	2-④-36	担 当	総務部 総務課
取組内容	<p>○公文書管理法について検討し、文書取扱規程との相違、課題等について調査した。</p> <p>○公示文書のホームページ掲載について、随時更新することにより、情報提供を行った。</p>		

取組項目	37 職場の事務マニュアルの整備促進		
体系番号	2-④-37	担 当	総務部 行財政経営課・関係課
取組内容	<p>○全庁的に共通する事務マニュアル（各種ハンドブック・手引き書・マニュアル類）を体系的に整理し、職員ポータルサイトに掲載した。</p> <p>・住民記録システム業務マニュアル</p> <p>○他都市及び庁内関係課の取組状況を踏まえ、各職場における業務マニュアルの整備を推進した。</p>		

取組項目	38 電子市役所の推進		
体系番号	2-④-38	担 当	総務部 情報推進課・関係課
取組内容	<p>○住民記録システムの開発、それに伴う他システムの改修を行った。</p> <p>○職員ポータルサイトから提供する情報の拡充を行った。</p> <p>○職員に対し、情報セキュリティに関する継続的な啓発を実施し、情報セキュリティポリシーの周知徹底を行った。</p>		

取組項目	39 会計事務の効率化		
体系番号	2-④-39	担 当	会計課
取組内容	<p>○平成 23 年度に公開した「財務会計ハンドブック」を職員ポータルサイトでも検索が出来るようにし、担当者が利用しやすい環境整備に努めた。</p> <p>○「財務会計ハンドブック」の内容を精査するとともに、積極的に活用されるよう財務研修を通じてハンドブックの周知に努めた。</p>		

取組項目	40 監査機能の強化		
体系番号	2-④-40	担 当	監査事務局
取組内容	<p>○「各種団体への負担金の支出」をテーマに行政監査を実施した。</p> <p>○既存の監査マニュアルの見直し等を行った。</p> <p>○国の監査制度改革の動向を注視するとともに、外部監査制度の実施状況について、調査・研究を行った。</p>		

取組項目	41 入札制度改革の推進		
体系番号	2-④-41	担 当	土木部 工事検査監・土木政策課
取組内容	<p>○平成 21 年度までに導入した標準型・簡易型・特別簡易型総合評価方式による入札を実施した。</p> <p>○建設工事に係る業務委託への総合評価方式の導入に向けた課題の整理と検証を行った。</p>		

取組項目	42 危機管理対策の推進		
体系番号	2-④-42	担 当	危機管理監 危機管理課
取組内容	<p>○（仮称）危機管理指針を検討した。</p> <p>○新たな津波浸水想定に基づき、地震災害時所属別行動マニュアルについては、各所属の実情に合わせた見直しを行った。</p>		

## 5 健全化の方策⑤ 市民サービスの向上【7項目】

取組項目	43 窓口サービス等の向上		
体系番号	3-⑤-43	担 当	総務部 人事課 市民環境部 市民生活課・関係課
取組内容	<p>○毎月第2・第4日曜日に休日窓口を開設し、市民の利便性の向上を図った。</p> <p>○接遇に関する職員研修の実施により、職員の意識向上及びスキルアップを図った。</p> <p>○窓口サービスに関する市民アンケートを実施し、取組の検証を行うとともに問題点や課題について、さわやか窓口サービス推進会議で検討した。</p> <p>○10月を「さわやか窓口スマイル運動推進月間」と位置付け、接遇の向上等、市役所窓口のイメージアップに集中的に取り組んだ。</p> <p>○休日などにも住民票や印鑑登録証明書の交付ができる証明書自動交付機を徳島駅前アミコビル内に新設し、市民の利便性の向上を図った。</p>		

取組項目	44 市民相談窓口の充実		
体系番号	3-⑤-44	担 当	市民環境部 市民生活課 関係課
取組内容	<p>○市民の要望や相談内容を踏まえ、関係各課・関係機関との連携を図りながら、より効果的な相談事業を実施した。</p> <p>○広報とくしまやホームページを通じて、市民相談に関する積極的な広報を行い、市民サービスの向上に努めた。</p>		

取組項目	45 行政手続のオンライン化等の推進		
体系番号	3-⑤-45	担 当	総務部 情報推進課・関係課
取組内容	<p>○電子申請が可能な手続きの拡充を行った。</p> <p>○クラウドシステムの導入について検討した。</p> <p>○国の情報施策の活用について検討した。</p>		

取組項目	46 市民への情報提供の充実		
体系番号	3-⑤-46	担 当	総務部 総務課・関係課
取組内容	<p>○情報提供一覧を常に最新の情報とするため、各主管課に周知を図るとともに適正な運用に努めた。</p>		

取組項目	47 広報活動の充実		
体系番号	3-⑤-47	担 当	企画政策局 広報広聴課
取組内容	<p>○広報広聴活動の基本的な考え方、指針・方向性を再整理し、「今後の徳島市の広報・広聴活動について」としてとりまとめた（平成24年6月）。</p> <p>○「広報とくしま」の4ページ（1日号）、8ページ（15日号）の発行を通年化するとともに、内容の更なる充実を図った。</p> <p>○「徳島市ホームページ」の内容を充実させていくとともに、台風・地震などの災害発生時に対応できるよう、災害情報・避難情報などを即時更新できる体制を整えた。</p>		

取組項目	48 広聴活動の充実		
体系番号	3-⑤-48	担 当	企画政策局 広報広聴課
取組内容	<p>○広報広聴活動の基本的な考え方、指針・方向性を再整理し、「今後の徳島市の広報・広聴活動について」としてとりまとめた（平成24年6月）。</p> <p>○隔年実施である市民満足度調査を実施し、調査結果の効果的な活用策について検討した。アンケート回収率40.3%。</p> <p>○市政ネットモニター制度（定員100人）によるアンケートを年5回実施し、市政の課題や市民生活に関係の深いテーマについて調査した。</p>		

取組項目	49 情報公開・個人情報保護制度の適正な運用		
体系番号	3-⑤-49	担 当	総務部 総務課
取組内容	<p>○情報公開制度と個人情報保護条例との整合性を確保しながら、情報公開制度及び個人情報保護条例の適正な運用を行った。</p> <p>○個人情報取扱事務登録簿を更新した。</p>		

## 6 健全化の方策⑥ 自治協働の市政運営【7項目】

取組項目	50 市民参加の推進		
体系番号	3-⑥-50	担 当	総務部 総務課・関係課
取組内容	<p>○市民参加基本条例に基づき実施するパブリックコメント手続等の市民参加手続について、ホームページの閲覧しやすさ、周知方法等を工夫した。</p> <p>○市民参加手続について、市民参加推進本部の評価やその評価に対する市民からの意見を職員間で共通認識し、今後の市民参加手続の効果的な実施に活用した。</p>		

取組項目	51 市民・NPOとの協働の推進		
体系番号	3-⑥-51	担 当	市民環境部 市民協働課
取組内容	<p>○協働提案事業支援制度の成果を踏まえ、(仮称)「とくしま協働制度」の策定と協働の指針見直しのため、市民会議を開催した。</p> <p>○「市民活力開発センター」でNPOの活動強化を目的とした各種講座、市民活動への理解及び参加促進を目的としたNPO活動体験事業を継続実施した。</p> <p>○NPOとの協働推進委員会及び協働推進員制度を活用し、全庁的な協働の推進を図った。</p>		

取組項目	52 コミュニティ活動の活性化		
体系番号	3-⑥-52	担 当	市民環境部 市民協働課
取組内容	<p>○「地域之力」まちづくり支援事業により、モデル地区3カ所で具体的なコミュニティの活性化及び人材育成の取組を実施した。また、各地域のコミュニティの活性化とコミュニティの輪を広げるコミュニティまつりなど各地区の活動を実施した。</p> <p>○各コミュニティからの情報を発信するため各地区コミュニティのHPを増加・充実させ、相互にリンクすることにより、情報の共有化にもつなげた。</p> <p>○地域活動のリーダーとなる人材育成に資する研修を実施した。</p>		

取組項目	53 産学官の連携強化		
体系番号	3-⑥-53	担 当	企画政策局 企画政策課 経済部 経済政策課
取組内容	<p>○各課の事業実施において、大学との連携を行った。</p> <p>○中心市街地に開設した「まちなかキャンパス」について、より多くの学生等が、ゼミなどの研究活動やサークル等の課外活動の拠点として利用できるよう推進した。</p> <p>○「LEDアートフェスティバル2013」に向けて、LEDアート作品の制作、フェスティバルへの主体的な参加等を呼びかけ、さらなる産学官の連携に努めた。</p>		



取組項目	54 自主防災組織の結成・促進、育成・強化		
体系番号	3-⑥-54	担 当	危機管理監 危機管理課 消防局
取組内容	<p>○市民に対し、地震及びその他の自然災害に関する様々なテーマで研修会又は講座等を開催し、防災、減災について知識の習得及び意識の啓発を行うとともに、新たな自主防災組織の結成と既存組織への未加入世帯の加入を促進した。</p> <p>○自主防災組織の課題や将来展望などについて「自主防災組織のあり方 検討委員会」を立ち上げ検討した。</p> <p>○自主防災組織の活動停滞を防止するため、より高度な知識や技術を持つリーダーの人材育成として、防災士の養成を検討した。 自主防災組織リーダー研修会の実施組織数：74 組織、参加人数：294 人</p> <p>○自主防災組織及び市民防災指導員へのメール配信登録を推進するとともに、これらを活用した効果的な運用により、各種研修会や訓練への積極的な参加を呼びかけた。 自主防災組織へのメール配信回数：13 回 自主防災組織、市民防災指導員の新規メール配信登録者数：19 人</p> <p>○市民防災指導員を養成するとともに、防災講演や防災指導時の講師又は補助者として活用した。 市民防災指導員：養成 51 人、活用 82 人</p>		

取組項目	55 公園・道路などのアドプトプログラムの拡大		
体系番号	3-⑥-55	担 当	関係各課
取組内容	<p>○農地施設（経済部 耕地課）、公園（都市整備部 公園緑地課）、道路（土木部 道路維持課）、水辺（土木部 下水道事務所 保全課）において、アドプトプログラムの実施または拡大についての検討を行い、協働によるまちづくりを推進した。</p>		

取組項目	56 観光・施設ガイドボランティアの拡大		
体系番号	3-⑥-56	担 当	関係各課
取組内容	<p>○観光施設（経済部 観光課）、とくしま動物園（都市整備部 とくしま動物園）、徳島城博物館（教育委員会 社会教育課）において、観光・施設ガイドボランティアの養成・活用に取り組み、協働によるまちづくりを推進した。</p>		