

No.	課室 所名	目標項目	難易度 (ABC)	目標の内容				目標に対する活動(上半期レビュー)		目標達成の状況(Output・input)		成果分析[Outcome]	
				目標指標の内容	目標の基準値	目標達成時期	目標値	目標達成のための具体的方法	【現状】	【ギャップと対策】	①達成値・実績値	②取組・行動内容	③目標達成による成果
				(何を)	(目標設定時の状態・比較実績)	(いつまで(に))	(どの水準までどうする・達成後の状態)	(具体的な取組・行動の内容・スケジュールの概要など)	上期(4月～9月)の取組実績 (具体的活動・行動)	下期(10月～3月)に向けた課題と 取組の予定(具体的活動・行動)	(目標の達成状況・ 現在の状態)	(目標達成のために 行った取組・行動)	(目標の達成による効果、 目標達成できなかった事由)
業務改善取組①	税務課	情報共有によるエラーチェック体制の確立	A	・税務課発書書類等の情報共有と確認 税務課での処理(執務)誤りによる事案が継続して発生している。	平成29年度末	・税務課発書書類等の全件の回覧、起案等による情報共有の実施 ・処理誤り件数 0件	・回覧、発議起案による情報共有の徹底 ・専門知識者(行政書士、弁護士等)への確認 ・自己知識のレベルアップ	・課発議文書等の、閲覧および確認を徹底し、誤り防止と、情報共有を徹底している。 ・係内打合せを定期開催し、業務の進捗状況および今後の予定業務についての意思統一を図っている。	・年末、年度末に向け、重要な発議文書が多くなる事から再度意識付けを行う。 ・業務に必要な、基礎知識の習得。	・課発議文書等の、閲覧および確認を徹底し、誤り防止と、情報共有を徹底している。 ・係内打合せを定期開催し、業務の進捗状況および今後の予定業務についての意思統一を図っている。	・起家文書等を、係職員による閲覧及び確認を徹底した。 ・課内各種業務の進捗状況の把握が可能となったこと、職員から「気づき」の発言がしやすくなった。	・目標主旨が、課全体に浸透し、ミス発生抑制に効果があった。	
重点取組①	税務課	公平公正な課税(市民税・保険税)	A	「継続目標」未申告者や未申告法人の調査、呼出し、及び訪問による申告相談の推進。職員に担当地区制を導入する。 「新規目標」当初賦課に対しての修正・更正処理件数の削減を行う。次年度以降の継続的な賦課修正・更正処理件数の削減へつなげる。 「新規目標」保険税係の未申告者呼出し申告相談等への協力。 転入被保険者(国保・後期・介護)の所得把握を適正に行う。	平成29年度末	「個人市民税 解消率75% 法人市民税 解消率55%」 「新規目標」当初賦課を慎重に行うこと(確認を十分に行うこと)で修正・更正処理件数を削減する。 ・H28年度の市・県民税の更正発案件数1,404件(税額や徴収方法の変更について通知した数) 「新規目標」市民税係に協力し個人市民税の未申告解消率をアップすること及び、転入者の前住所地への所得照会により所得把握することで適正な賦課をする。 転入者所得照会 100%	「継続」15月から1月までの間、対象者へ通知、呼出、電話、訪問等により申告相談を行う 「新規」担当、主担当が中心になり、係内で協力し、賦課を行う。 「新規」市民税係で行う未申告呼出し等による申告相談に保険税係も協力する。 転入者の前住所地への所得照会を行い、賦課に反映させる。前住所地国保で未申告の回答があった者には簡易申告書を送付し、所得把握を行う。	「個人市民税未申告所得調査の実施(5月)」 対象：後期高齢及び国保資格がある未申告者の所得調査/787人 申告未済者数/152人(19.3%) ・個人市民税未申告所得調査の実施(8月)」 対象：課税資料の無い成人、事業所得の未申告者/875人 申告未済者数/236人(26.9%) ・個人市民税当初賦課後の適正な修正処理の実施 ・国保、後期高齢有資格転入者(294名課税者含む)の前住所地等への所得照会(随時：100%実施) (9月末照会件数) 国保：415件 後期高齢：227件 介護：194件 ・簡易申告書送付 国保：45件 後期高齢170件	・個人市民税については、10月以降に電話呼び出しを実施する。 ・法人市民税については、10月以降に税務署、県税と協議をして催告等を実施する。 ・国保、後期高齢については、所得照会及び簡易申告未回答者のフォロー ・10月以降転入者についても継続して照会等を実施し所得把握を行う。	「継続目標」 (個人市民税未申告者の解消) 【平成30年3月8日現在】 当初1,479人→結果1,123人 解消率 75.9% (法人市民税未申告者の解消) 【平成30年3月8日現在】 35件→結果17件 解消率51.4% 「新規目標」 市・県民税の更正発案件数1,199件(税額や徴収方法の変更について通知した数) 「新規目標」 国保、後期高齢、介護有資格転入者の前住所地等への所得照会(随時：100%実施) (12月末照会件数) 国保：479件 後期高齢：272件 介護：217件 ・簡易申告書送付 (未申告の回答があった者への送付) 国保：57件、後期高齢173件	「継続目標」 (個人市民税未申告者の解消) ①10月27日、未申告所得の調査(再送)として、前年所得0円以下今年未申告者(154人)に通知と申告書を送付。②前年に28万円以上の所得があった未申告者(30人)に電話調査を実施。③前年に10万円以上の営業・農業・不動産所得があった事業未申告者(39人)に電話調査を実施。④①～③の対応策を申告書提出前の1月末を期限として実施(地域別と共同実施)。以上の施策により、解消率75.9%を達成(当初目標：75%)。 (法人市民税未申告者の解消) 通知や電話による申告納税勧奨を随時実施。税務署や県税事務所とも情報の共有を図りながら未申告法人の解消に努めた。 上記施策を毎年実施することで、解消につながっている。一方で申告納税勧奨に不応じ、未申告が恒常化する法人や、新たな未申告法人が発生する状況もある。以上から解消率は51.4%にとどまった(当初目標68%)。 「新規目標」 (市・県民税の更正件数) 市・県民税の更正発案件数は、当初賦課作業を適正かつ慎重に行うことで、一定の効果はあった。申告者自身の更正要因により、市・県民税の更正につながる場合も多く、更正件数の増減だけで正確な課税状況を判断することは難しい現状。	「継続目標」 (個人市民税未申告者の解消) 目標解消率は、達成された。引き続き未申告者の解消に努めていく。 (法人市民税未申告対策) 解消されていない未申告法人については、税務署が行政指導等を行っている法人が大半となり、連絡が取れない事業所も多い。税務署や県税事務所を連携を図りながら未申告解消に努めている。 「新規目標」 (市・県民税の更正件数) 申告相談業務終了から当初賦課までの確認作業を徹底し、正確な課税に努めている。	
重点取組②	税務課	公平公正な課税(資産税)	A	土地・家屋の現況を反映する体制の構築 ・住宅地図による地目確認及び台帳未登録家屋の把握 H28年度実績 横手地区、現況調査件数 2,000 件	平成29年度末	・平成29年度横手地区新規現況調査地帯定件数 950 件 ※調査件数確定値は、「ゼンリン」からのデータ提供後は9月頃までに処理して、調査を実施する ・関係部局と連携してデータの収集を図る ・「ゼンリン」のデータや調査データにより机上調査を実施 ・机上調査漏れの場合や新規などを加えて、現地調査を実施	・6月28日、「平成29年度固定資産税(土地・家屋)経年異動調査の補助資料作成業務委託の契約」8月末日納品。提供調査地点件数：2,920地点(家屋2,547件・土地373件) ・9月7日係内打合せ(作業期間9月～11月まで) ・9月末に各地区担当への割り当てデータによる作業指示	・机上調査を行い、課税内容に相違が発見された場合には現地調査を実施。 (作業期間は、10月から11月までとし、直ちに更正処理を行う。)	・平成29年度横手地区新規現況調査地点件数 2,920 件を全数調査 ・課税再検討数 107地点 ・再検討地点の全地点を調査して、12件の課税更正処理を実施	机上調査を行い、課税内容に相違が発見された場合には現地調査を実施。 台帳と異なる物件は、所有者に説明の上、課税更正処理を実施	土地・家屋の状況を反映させる仕組みづくりが出来た。 公平・公正な課税に寄与した。		
重点取組③	税務課	相続人へのスムーズな課税	A	相続手続きの必要性を伝え、相続人へのスムーズな課税が出来るシステムの構築 (H28年度実績) ・登記異動 42.4% ・相続人代表 83.3% 合計 86.7%	平成29年度末	(H29年度の計画) ・登記異動 30% ・相続人代表 85% 合計90%(重複排除後)	・相続人へのお知らせ方法と時期の改善 ・案内、受付(死亡届時)について他課と連携を図る	・登記異動通知書に基づき異動処理の実施 9月末の対象者0 611人 登記異動済者 103人 相続人代表指定届提出者 413人	・登記異動や相続人代表指定届の処理の実施 手続きが完了した相続人へ文書による勧奨を実施 ・手続きをとらない場合は、民法に準じた相続を確定させ、納税通知書の送付先を確定させる。	・登記異動通知書に基づき異動処理の実施 対象者総数 877 人 登記異動済者 231 人 相続人代表指定届提出者(263人) 人	死亡届提出時に相続等の手続きについてお知らせを配布 相続登記、相続人代表指定届の手続きが完了の方へ2回(9月・12月)文章により勧奨	重複排除後の目標値を達成することは出来た。 相続登記については、文章や電話での勧奨により、市民の重要な財産を相続人へと引き継ぎさせることが出来た。 【課題】 年々相続人から相続放棄の申立てが多く、相続が決まらない事案が増加傾向にあり、難度の高い相続人調査が必要となっている。	

No.	課室 所名	目標項目	難易度 (ABC)	目標の内容				目標に対する活動(上半期レビュー)		目標達成の状況(output・input)		成果分析[outcome]	
				目標指標の内容	目標の基準値	目標達成時期	目標値	目標達成のための具体的方法	【現状】	【ギャップと対策】	①達成値・実績値	②取組・行動内容	③目標達成による成果
				(何を)	(目標設定時の状態・比較実績)	(いつまで)	(どの水準までどうする・達成後の状態)	(具体的な取組・行動の内容・スケジュールの概要など)	上期(4月～9月)の取組実績 (具体的活動・行動)	下期(10月～3月)に向けた課題と 取組の予定(具体的活動・行動)	(目標の達成状況・ 現在の状態)	(目標達成のために 行った取組・行動)	(目標の達成による効果、 目標達成できなかった事由)
業務改善 取組①	収納課	係を超えた業務遂行体制の構築	B	収納・収納管理係の枠を超えて業務を行う	・全員で窓口対応を実施 ・収納係員による消込作業 ・収納管理係員による滞納整理業務	出納閉鎖後、年度末まで	・全員が窓口収納、証明書発行、口座振替申請受付等の窓口業務に従事する ・各係1名ずつ以上、係を超えた業務を行う	・出納閉鎖後、収納係の担当区の見直しを行い、収納管理係がその一部を担当する ・収納係員が定期的に消込作業を行う	・日々の消込・還付・充当・振替等の業務について、収納係3名がローテーションで実施。 ・管理係1名が徴収や滞納整理業務も兼務 ・収納課職員全員で窓口業務に従事。	・収納係の通常業務に影響を及ぼさないよう調整しながら業務を相互補完する。	・日々の消込・還付・充当・振替等の業務について、収納係3名がローテーションで実施。 ・管理係1名が徴収や滞納整理業務も兼務。 ・収納課職員全員で窓口業務に従事。	・課内の協力がスムーズにいくようになった ・窓口対応や電話応対等で、市民に適切に対応できるようになった。	
重点 取組①	収納課	収納体制強化による収納率の向上	A	現年分収納率	平成27年度 現年課税収納率 ①一般税 98.77% ②国民健康保険税 94.61%	出納閉鎖までに	平成28年度 現年課税収納率 ①一般税 98.78% ②国民健康保険税 94.62%	①督促・催告、納税相談・交渉、各種財産調査、滞納処分(差押等)の適切な実施。 ②秋田県地方税滞納整理機構や地域局との連携協力による円滑で効果的な税等の収納業務の推進。 ③市報、市ホームページ、かまくらFM等による納税情報等の周知活動の実施。	出納閉鎖時実績(H29.5.31) ①一般税 98.70% 前年同期 98.77%(-0.07) ②国民健康保険税 95.02% 前年同期 94.61%(+0.41) 9月末現年課税収納率 ①一般税 57.80% 前年同期57.70%(+0.10) ②国民健康保険税 34.54% 前年同期 34.48%(+0.08)	・目標としていた出納閉鎖時の目標を一般税ではわずかながら回ったが、国保は大きく上昇した。 ・今後も適正な催告・滞納整理等を実施し、現年課税と共に滞納繰越分の収納率向上も図っていく。	平成28年度(出納閉鎖時) 現年課税収納率(前年比) ①一般税 98.70%(-0.07) ②国保 95.02%(+0.41) 平成29年度(2月28日現在) 現年度収納率(前年比) ①一般税 94.08% 前年同期 94.07%(+0.01) ②国保 84.20% 前年同期 84.54%(-0.34)	①地域局との連携を密にするため担当者会議を2回開催 ②催告書の工夫をして発送。 9月(白)、12月(緑)、3月(赤紫) ③滞納整理機構へ処理依頼 3件 1,738,000円(本税) ④市報やかまくらFMで納税情報等を周知。 ⑤滞納処分や徴収予算等を適切に実施。	・28年度国保については、県内13市の内、10月分には高い収納率であり、歳入の確保に寄与できた。 ・29年度現年分の期間については、5月末日の出納閉鎖までの期間があるため、最終の収納率が向上するよう今後、地域局等と連携して対策を講じていく。
重点 取組②	収納課	口座振替の推進	A	市税の口座振替利用率	平成28年度末 全調定件数123,172件 口座加入済調定件数 55,042件 (利用率 44.69%)	年度末までに	利用率 44.70%	①口座振替申込書(はがきサイズ)の活用(軽目・国保を除き当初賦課時同時) ②納税貯蓄組合への口座振替利用推進 ③市報、横浜市ホームページ、かまくらFMでの口座振替推進 ④利用率の低い介護保険料は保険税係と連携し、口座振替推進を行う	9月末現在口座振替利用率 45.51% 前年同期45.54%(-0.03)	・例年、年度途中の新規課税者の口座振替利用率が低く、年度末に向って全体の利用率が低下する傾向にある。 ・課税更正等による新規課税者に対してPRを強化していく。	平成30年2月28日現在 普微全調定件数 120,513件 口座調定件数 54,047件 利用率 44.85%(-0.09%)	①当初課税納税通知書発送時に口座振替申込書を同封 ②納税貯蓄組合を通じて口座振替のPR ③市報掲載による口座振替推進 ④かまくらFMでの口座振替推進	・介護保険料は口座振替を申し込んだとしても、10月分からは特徴となるケースが多い。また、税額も少額なので金融機関窓口で一括納付し、特徴に移行する方が多いため口座振替利用率が伸びない要因となっている。 ・窓口納付者に対しての口座利用の呼びかけの強化とともに、振替不納口座の取り直し・有効口座への変更などにも取り組んでいく。
重点 取組③	収納課	過年度高額滞納者に対する適正な滞納整理の推進	A	過年度高額対象者(滞納50万円以上)の割合	平成28年度末 滞納者数 2285人 金額 530,077,752円 ・過年度50万円以上滞納者人数 238人 10.41% ・過年度100万円以上人数91人 3.98% ・50万円以上合計金額 322,236,538円 60.79% ・100万円以上合計金額 221,134,694円 41.71%	年度末までに	平成29年度末 過年度50万円以上滞納者 ・滞納者総数中の割合 人数 10.40% (100万円以上 3.97%) ・50万円以上滞納者合計金額 60.79% (100万円以上 41.70%)	①収納体制の見直し(2人1組収納) ②実態調査、財産調査の実施 ③適正な滞納処分や執行停止等の実施	・8月末現在で対象者321人。 ・高額滞納については徴収困難により長年にわたり滞納額が増えてきた事実であり、一人では対応困難な事例が多いため、50万円以上の滞納者を抽出し、収納係及び管理係の職員7名を2班(4名、5名)にわけて対応することとした。 ・現在滞納者個々の差押、執行停止等の対応方法について仕訳を行っている。	平成29年度末(2月28日現在) 滞納者数 2,378人 金額 541,356,457円 ・過年度50万円以上滞納者人数 250人 10.51%(前年比 +0.1) ・過年度100万円以上人数 92人 3.87%(前年比 -0.11) ・50万円以上滞納者合計金額 336,374,628円 62.14%(前年比 +1.35) ・100万円以上の合計金額 226,084,004円 41.76%(前年比 +0.05%)	①高額滞納者の収納体制の見直しをし、個人ではなく2チームで対応。 ②高額滞納者の財産調査や実態調査を実施。 ③滞納者に応じた滞納処分や徴収緩和措置を実施。	・高額滞納については徴収困難により長年にわたり滞納額が増えてきた事実が多く、1件1件に係る労力が膨大となるため、目標どおりに進捗させることができなかった。 ・今後、滞納者個々の現状把握を計画的に進め、滞納整理を強化するとともに現年度滞納対策にも力を入れて、これ以上の滞納を増やさない取り組みにも力を入れた。	
重点 取組④	収納課	債権収納管理一元化	A	収納課に移管された市債権	3月31日現在 ・保育料引継件数77人 債権額 9,566,633円 収納率 4,870,613円 50.91% ・下水道受益者負担金引継件数41人 債権額 3,940,197円 収納額 1,840,891円 収納率 46.72% ・学校給食費の移管協議実施済み引継件数4人 債権額 2,410,630円 内2件納付102,856円 収納率4.27% 内1件 訴訟継続中	年度末までに	・保育料 収納率 50.92% ・下水道受益者負担金 収納率 46.73%	・移管協議を適正に実施し、適当な案件のみを受容 ・滞納者の適正な実態調査等を行い、柔軟な滞納整理を実施	9月末までの実績 ・保育料引継件数 79人 (H28まで37人、H29は51人) 債権額 8,150,350円 収納額 1,803,944円 収納率 22.13% ・下水道受益者負担金引継件数 18人 (H28まで18人、H29は今後引継予定) 債権額 2,066,406円 収納額 311,300円 収納率 15.06% ・学校給食費 引継件数 4人 (H28まで4人、H29は引継ぎなし) 債権額 2,307,774円 収納額 217,535円 収納率 9.44%	・催告状の送付、強制徴収債権の滞納処分、執行停止等の実施、私債権の法的措置、債権放棄等の実施 ・「横手市債権の管理等に関する条例」や規則、要綱等により、適正な滞納整理を実施する。 ・債権管理・滞納整理等の研修会を開催し、各債権所管課のスキルアップを図る。	2月28日現在 ・保育料引継件数 79人 (H28まで37人、H29は51人) 債権額 8,150,350円 収納額 3,369,045円 収納率 41.34% ・下水道受益者負担金引継件数 17人 (H28まで17人、H29は引継ぎなし) 債権額 2,066,406円 収納額 311,300円 収納率 15.06% ・学校給食費 引継件数 4人 (H28まで4人、H29は引継ぎなし) 債権額 2,307,774円 収納額 541,720円 収納率 23.47% ※訴訟・差押で完納1件、 不納欠損1件、分納契約2件	①保育料及び下水道受益者分金・分担金については、平成29年度の債権引継がなかったが、今後、債権所管課と協議し、適切な債権引継をするように努めた。 ②下水道受益者負担金・分担金や学校給食費については、平成29年度の債権引継がなかったが、今後、債権所管課と協議し、適切な債権引継をするように努めた。 ③学校給食費(私債権)については、裁判所に支払督促や訴訟等の法的措置を実施し、滞納者の実情に応じた、消滅時効の援用による不納欠損処理もを行っている。	・保育料や下水道受益者負担金・分担金については、地方税法や国税徴収法の滞納処分の例により債権回収することで、歳入の確保と負担の公平に寄与できた。 ・下水道受益者負担金・分担金や学校給食費については、平成29年度の債権引継がなかったが、今後、債権所管課と協議し、適切な債権引継をするように努めた。

No.	課室 所名	目標項目	難易度 (ABC)	目標の内容			目標に対する活動(上半期レビュー)		目標達成の状況(output・input)		成果分析[outcome]		
				目標指標の内容 (何を)	目標の基準値 (目標設定時の状態・比較実績)	目標達成時期 (いつまで)	目標値 (どの水準までとする・達成後の状態)	目標達成のための具体的方法 (具体的な取組・行動の内容・スケジュールの概要など)	【現状】 上期(4月～9月)の取組実績 (具体的活動・行動)	【ギャップと対策】 下期(10月～3月)に向けた課題と 取組の予定(具体的活動・行動)	①達成値・実績値 (目標の達成状況・ 現在の状態)	②取組・行動内容 (目標達成のために 行った取組・行動)	③目標達成による成果 (目標の達成による効果、 目標達成できなかった事由)
業務改善取組①	市民課	自主的な学び・気づき・改善 主体性の醸成	B	・自主的に学ぶ ・自主的に気づく ・自主的に改善する	回覧板を用いたアイデア募集に活発な提案がされ、業務改善し続ける風土が醸成されつつある。	年度末	組織誘導(応募型)から主体性重視(習慣型)へ  自主性 ・計画的に学ぶ(1件/人) ・気づきを習慣化(10件/人) ・改善を習慣化(3件/人)  主体性 ・業務改善班による行動	・自主的な活動の尊重 ・業務日誌を利用した情報共有 ・気づきや学びの与え合い ・対話の奨励 ・能力評価への加算 ・主体的な業務改善班の立ち上げ	・転入3名のe-ラーニング中級修了 ・気づき138件、改善67件 ・業務改善班が活動中	・e-ラーニング上級を目標とした者は上級を修了する ・各自自主的な学びを継続する ・気づきや改善を習慣化するため、短期集中ではなく各自毎月1件以上とする ・業務改善班の活動を継続して結果を出す	【O】計画的に学ぶ 戸籍 上級10名、中級3名 BPR 1名、リスク対応1名 【O】気づきを習慣化(18.9件/人※1) 【O】改善を習慣化(14.7件/人※1) 【O】主体性(3班が活動) ※1 3/15現在	・市民課1年目は戸籍e-ラーニングを2ヶ月間で中級以上合格 ・市民課2年目以上は自主テーマで学習 ・業務日誌を利用した気づき改善の報告 ・3班の主体的な改善活動 A班 地域局交換研修など B班 混雑予報アプリなど C班 Q&A、事象の情報共有など	・昨年度に引き続き、市民課職員全員が戸籍e-ラーニング中級合格以上となり、客観的な知識レベルを維持できた。 ・昨年度より気づき改善が増えており、習慣化が確認できた(参考:H28気づき7.5件/人、改善2.5件/人)。 ・係横断の3つの改善班が、主体的に活動し、それぞれが結果を出した。
重点取組①	市民課	お客様への良好な対応	B	・窓口発券システムの改善 ・間違えない窓口 ・待たせない窓口	窓口アンケートの結果「良い」「どちらかと言えは良い」の割合 1回目 2回目 挨拶 95% 97% 態度 97% 98% 説明 94% 96%	年度末	・窓口発券システムの継続的な改善 ・間違えない窓口の為の改善1件 ・待たせない窓口の為の改善1件 ・成果の定量化実施2件	・窓口サービス専門員の意見反映 ・業務改善班による改善計画と実施	・窓口処理時間の定量化試行	・窓口サービス専門員と意見交換の機会を設ける ・改善策を検討継続し結果を出す ・定量化を検討継続し結果を出す ・定量化により成果を測る	【O】窓口発券システムの改善(2件) 【O】間違えない窓口(4件) 【O】待たせない窓口(1件) 【O】成果の定量化(2件)	・ディスプレイの自動ON/OFF ・発券データのオープンデータ化 ・窓口サービス専門員とのマニュアル共有 ・地域局とのQ&A情報共有 ・定期的なトピックス掲示による情報浸透 ・書類チェックによる誤集計集計分析 ・窓口混雑予報アプリの構築 ・マニュアル活用度の定量化試行 ・転入出、戸籍手続きの定量化試行	・窓口の混雑予報アプリを提供、昨年度と比較して混雑は分散されている(ページビュー数350、待ち人数平均0.38人→0.28人 ※2)。 ・Q&Aや苦情・事故等の情報を記録(累計350件※3)し情報共有することで、事務の注意点やヒヤリハット事例を詳細に分析でき、事故の再発防止、未然防止につながった。 ※2 期間2/28～3/15 ※3 3/15現在
重点取組②	市民課	マイナンバーカードの普及促進	B	・コンビニ交付の稼働 ・カード普及策の企画	平成29年10月稼働に向けてコンビニ交付を準備中	年度末	・10月2日のコンビニ交付稼働 ・カード普及策の企画と予算化1件	・法務局との協議 ・J-LISとの協議 ・条例等の改正 ・周知 ・情報収集	・コンビニ交付サービス開始 ・窓口申請ツールの予算確保と契約	・コンビニ交付の広報 ・カード申請代行の実施 ・カードサービス(窓口申請ツール他)の拡大	【O】コンビニ交付稼働 【O】カード普及策(3件) 【O】市民課での申請時来庁方式 ・申告会場での申請補助 ・窓口申請ツールの導入	・法務局、情報システム機構との協議 ・市報、新聞、コンビニ等での広報 ・郵便請求返信封筒へのコンビニ交付チラシ同封 ・市民課窓口でのマイナンバーカード申請のお手伝い ・南庁舎申告会場でのマイナンバーカード申請のお手伝い ・窓口申請ツールの導入により、コンビニ交付と同様の操作で証明書の交付が可能になった。これにより、あらかじめ4情報を記載した申請書を用意できるのに加え、窓口でもマイナンバーカードでの印鑑証明書交付が可能になった。 ※4 3/15現在	
重点取組③	市民課	市民サービス課との連携	B	・交流研修の拡大 ・事務の標準化	・交流研修2地域局3回 ・標準化3件 ・意見交換会各地域局1回	年度末	・交流研修の拡大 ・標準化3件 ・Q&Aの市民サービス課割合増 ・事象管理の市民サービス課割合増	・市民サービス課との意見交換 ・業務改善班による改善計画と実施	・地域局間異動者のヒアリング ・標準化項目決定 ・Q&Aの市民サービス課割合増 H28(14%) → H29(47%) ・事象管理の市民サービス課割合増 H28(3%) → H29(12%)	・市民サービス課との交流研修 ・市民課・市民サービス課の集合研修 ・標準化	【O】交流研修(7地域局、9回) 【O】集合研修(3回) 【O】意見交換会 ・地域局各1回 ・複数地域局経験者1回 【O】標準化(3件) ・国外転入者対応 ・臨時運行 ・戸籍チェックシート 【O】Q&A(14%→50%に増) 【O】事象管理(3.7%→14.5%に増)	・交流研修への市民サービス課の勧誘と計画的実施 ・市民サービス課への交換職員派遣 ・市民サービス課との意見交換 ・グループウェアを用いた情報共有 ・ロープウェイへの市民サービス課書込み促進 ・マニュアルの作成と運用状況の把握と、運用の改善を継続する仕組みの構築	・市民課と市民サービス課の事務標準化が進んだ

No.	課室 所名	目標項目	難易度 (ABC)	目標の内容				目標に対する活動(上半期レビュー)		目標達成の状況(output・input)		成果分析[outcome]	
				目標指標の内容 (何を)	目標の基準値 (目標設定時の状態・比較実績)	目標達成時期 (いつまで)	目標値 (どの水準までとする・達成後の状態)	目標達成のための具体的方法 (具体的な取組・行動の内容・スケジュールの概要など)	【現状】 上期(4月～9月)の取組実績 (具体的活動・行動)	【ギャップと対策】 下期(10月～3月)に向けた課題と 取組の予定(具体的活動・行動)	①達成値・実績値 (目標の達成状況・ 現在の状態)	②取組・行動内容 (目標達成のために 行った取組・行動)	③目標達成による成果 (目標の達成による効果、 目標達成できなかった事由)
業務改善取組①	国保年金課	窓口対応の効率化、円滑化に向けての情報共有	B	窓口業務の処理について、効率化や円滑化を図るための知識や情報の共有	年度末	各職員が業務の知識や情報を習得し、広範囲に窓口業務に携わることにより、窓口対応の向上と市民サービスの充実を図る。	各業務について、確認事項チェックシートや、事務処理要領を作成する。 課内において定期的に研修会等を開催し、各業務の把握や情報共有に努める。	本庁、地域局合同での年度当初の担当者事務研修及び業務マニュアルの作成 平成30年度の国保制度改正対応の窓口業務マニュアル作成	担当各個人に対する業務内容習得の啓発 平成30年度の国保制度改正対応の窓口業務マニュアル作成	昼休み時の窓口対応を含め、各職員が窓口対応することにより、担当外の業務に係る知識や情報の習得については、一定の向上が図られた。	各担当における、随時的な本庁・地域局職員合同の事務研修会等の実施 課内のみならず、地域局職員も含めての、課題や問題の検討、及び情報共有 平成30年度の国保制度改正に向けての、窓口業務の改正内容等の資料作成	前年に比し、より多くの職員の窓口業務対応が可能となり、効率化が図られた。 窓口業務処理の円滑化により、以前よりもトラブル等が減少し、対応の向上が見られた。	
重点取組①	国保年金課	国保制度改正への対応と、第4期財政健全化計画の策定	A	平成30年度の国保制度改正に対応した基盤の整備 国保制度改正の内容を反映した、新たな財政健全化計画の策定	年度末	国保制度改正における財政運営、各事務処理、システム導入・改修についての、国や県からの情報収集や、各会議・説明会等への出席。 県提示の事業費納付金算定額や医療費推計を基に、新規の財政計画を策定。	制度改正対応の、国保連合会との連携システムの運用試験実施 制度改正に向けて、県主催の作業部会及び連携会議へ出席(作業部会2、連携会議1) 県で実施した、3回目の事業費納付金の試算結果を基に、平成28年度国保料等の決算値との比較や内容の検討を実施	国から配布された、制度改正に対応した新システムの導入準備作業を開始 国保連主催の国保新総合システムの操作研修会への参加 国提示の仮係数を基に県が算定した事業費納付金、標準保険税率により、平成30年度予算や国保財政計画を作成	制度改正への対応については、県提示の情報等による新年度予算の編成、システム導入や改修作業、及び各業務処理においての準備作業等、順調に推移した。 チラシや市報等により、国保制度改正の概要について、地域住民への周知を行った。	県や国保連合会主催の会議やシステム研修会へ出席し、制度改正の情報収集及び概要把握に努めた。 政策会議、国保連協、議会等の庁内外へ対して、制度改正の概要の公表を行った。 データや市報等により、国保制度改正の概要について、地域住民への周知を行った。	平成30年4月からの制度改正に向けて、財政面、システム関連、窓口処理等の各業務において、滞りなく対応可能と判断している。 第4期国保財政計画については、制度改正の概要を踏まえ、当面の財政推計が困難との判断により、現在の第3期計画の方針を踏襲し、1年延長することとして、第3期計画の改訂版を策定。		
重点取組②	国保年金課	医療費適正化に基づく、第2期データヘルス計画及び第3期特定健診計画の策定 保健事業計画に基づく保健事業の実施	A	第2期データヘルス計画の策定 第3期特定健診計画の策定 健康推進課等との連携による国保保健事業の実施	年度末	H28においては、第1期データヘルス計画策定委員会2回、作業部会4回開催、及び合同の先進地視察を実施済。 第1期データヘルス計画に基づく保健事業の実施を検討。 第2期データヘルス計画、第3期特定健診計画の情報収集。	保健担当、介護担当等と連携した協議会の開催、及び先進地視察の実施。 県、国保連、県南協主催の研修会等参加により、情報の共有や資料の収集に努める。 国保連設置の支援・評価委員会を活用し、計画策定及び保健事業実施における指導や助言を受ける。	糖尿病重症化予防に係る、国保担当、保健担当共同の先進地視察実施(寝屋川市) 保健担当との保健事業事務打合せ会の開催(2回) 国保連主催のデータヘルス研修会への参加 データヘルス計画及び特定健診計画策定に係る資料や情報の収集	データヘルス計画の策定委員会及び作業部会開催(作業部会4、策定委員会1の予定) 計画策定及び保健事業実施における国保連の支援・評価委員会への参加 第2期データヘルス計画の策定 第3期特定健診計画の策定 多受診者への訪問指導の実施	第2期データヘルス計画及び第3期特定健診計画の策定に至った。 第1期データヘルス計画により、新規保健事業として、保健師による多受診者への訪問指導を実施した。 国保連の支援・評価委員会へ出席し、第2期データヘルス計画についての助言や指導を参考として策定した。 平成30年度からの糖尿病重症化予防の実施に向け、寝屋川市への先進地視察を行った。	第2期データヘルス計画、及び第3期特定健診計画が策定されたことにより、平成30年度からの保険者努力支援制度に対応した保健事業の実施方針が明確となった。 新規事業である糖尿病重症化予防については、先進地視察等の情報収集により、平成30年度からの実施に向けての準備体制が構築された。		
重点取組③	国保年金課	各業務の保険証等更新時における、確実で効率的な業務遂行	B	各保険証や受給者証等更新事務の効率化と適正化	年度末	国保保険証、後高齢高給者証、福祉医療費受給者証、高齢受給者証等の更新(H28実績：総数約5万5千件)	証更新作業に係る時間外勤務の削減。 H28実績：約200時間 H29目標：1割削減⇒約180時間 証更新の際に生じた不備、不足等の問題点の把握、及び次年度へ向けた改善策の検討。 証更新における作業手順のマニュアル、業務チェックシート、スケジュール表等の作成。	証更新にあたり、関係各課からのデータ提供、事前協議等を実施 日立システムズとの事前打合せ、スケジュール確認の徹底 作業スケジュール、マニュアル作成により、証更新業務は予定通り完了 ⇒証更新作業の時間外勤務削減を図る。 証更新における作業手順のマニュアル、業務チェックシート、スケジュール表等の作成。	制度改正に対応した事務処理作業の整備及び関連システムの改修 証更新に係る事務処理、制度改正等の職員相互の情報共有	証更新作業における時間外勤務については、前年度に比し3割減となり一定の成果が得られた。 各業務における証更新作業は滞りなく完了した。 関係各課による情報提供や事前協議、システム管理会社との事前打合せやスケジュール確認の徹底。 作業スケジュールやマニュアル作成により、更新業務の進捗状況を適宜把握した。 証更新時における、従前の課題等の確認や改善策の検討	各業務の証更新作業における効率化を図ったことにより、加入者に対して証更新の期日までの確実な交付が完了した。 前年度までの課題や問題点等の事務改善により、証更新の効率化が図られ時間外等の業務時間の短縮が図られた。		

No.	課室 所名	目標項目	難易度 (ABC)	目標の内容				目標に対する活動(上半期レビュー)		目標達成の状況(output・input)		成果分析[outcome]	
				目標指標の内容	目標の基準値	目標達成時期	目標値	目標達成のための具体的方法	【現状】	【ギャップと対策】	①達成値・実績値	②取組・行動内容	③目標達成による成果
				(何を)	(目標設定時の状態・比較実績)	(いつまで)	(どの水準までとする・達成後の状態)	(具体的な取組・行動の内容・スケジュールの概要など)	上期(4月～9月)の取組実績 (具体的活動・行動)	下期(10月～3月)に向けた課題と 取組の予定(具体的活動・行動)	(目標の達成状況・ 現在の状態)	(目標達成のために 行った取組・行動)	(目標の達成による効果・ 目標達成できなかった事由)
業務改善 取組①	生活 環境 課	業務連携の強化	A	①互い業務への支援体制 ②スケジュールの共有化	・簡易マニュアル(H28年度作成) ①総合窓口 ②ごみ分別・クリア運営 ③市営墓園	年度末まで	・主担当不在時の事務補充 ・新たな業務連携の提案	・係内5分開打合せ(毎日) ・業務同伴の実施(随時) ・マニュアルの修正、追記(定期) ・業務連携の検討	・係内の打合せ(随時) ・業務員との打合せ(月1回) ・スケジュール確認(月1回) ・新たな業務連携実施(空家対策、災害廃棄物処理、小電作業)	・総合窓口業務のローテーション実施 ・業務員による共同作業 ・施設管理マニュアル化に向けた項目整理	・係内打合せ(毎日) ・業務員との打合せ(毎月) ・業務同伴の実施(随時)	・課員の業務連携 ・業務員との打合せ(毎月) ・課内の連携強化 ・情報の共有	
重点 取組①	生活 環境 課	環境美化推進員活動の充実	A	①環境美化推進員連絡協議会の、組織化を図る。 ②環境美化推進員の意識統一を図る。	・横手地域以外の環境美化推進員連絡協議会未設置。 ・H28年度推進員活動内容 ・クリーンアップ 1回 ・研修会 0回 ・啓発活動 特になし	年度末まで	・各地域毎の環境美化推進員連絡協議会の設置 ・H29年度推進員の活動実施 ・クリーンアップ 1回 (但し、H30年度から年2回実施の方向性を明確化。) ・研修会 1回 ・啓発活動 2回	・推進員の推薦と登録 ・役員会の開催 ・事業活動への提案と協議 ・研修会の開催 ・各地域局との情報交換、環境美化推進員の打合せ会開催 ・環境コンテストの実施	・制度説明会実施(4/1～6箇所) ・推進員の推薦登録(9月末 300人) ・コンテストの実施、審査、表彰 ・研修会等実施(各地域推進員の研修会についても検討) ・啓発テーマの検討、啓発活動実施 ・各地域局との情報交換 ・コンテスト(イベント)の企画立案	・自治会長等への推薦依頼(随時実施済) ・制度周知等説明会開催(4/17～11/8) ・研修会開催(11/27) ・環境美化推進員連絡協議会 役員会等の実施(5/17～3回実施) ・活動報告書(2月とりまとめ済)	・各地区での統一した制度適用 ・地域での環境美化、クリーンアップ活動等の実施		
重点 取組②	生活 環境 課	一般廃棄物処理施設の適正管理・安定稼働	A	①最終処分場、ペットボトル処理センターの安定稼働確保 ②クリアプラザよこての運営監視	・施設修繕等による長寿命化 ・クリアプラザよこての運営実績	年度末まで	・作業事故ゼロ ・施設の作業管理(点検・運転、事故防止の徹底) ・南東地区最終処分場シーケンサ更新 ・クリアプラザよこての運営方針の確立、安定稼働、SPCの経営監視	・施設の作業管理(点検・運転、事故防止の徹底) ・早期発注、工事監督の徹底 ・モニタリングの継続とSPCとの意見交換の実施(契約や要求水準書に基づき調査、指示する)	・施設点検・修繕優先度選定、予算化 ・事故防止、安全管理の徹底 ・SPC財務モニタリング実施 ・瑕疵担保期間における指摘実施 ・確認項目リストの実施確認	・一般廃棄物処理施設の安定・安全運営 ・クリアプラザの安定稼働・運営監視	・南東地区最終処分場シーケンサ工事実施(7月～10月) ・ペットボトル等処理施設設備修繕の実施(2件) ・南東地区最終処分場施設設備修繕の実施(3件) ・運営モニタリングの実施(毎月) ・西部最終処分場 水運搬のダンパー購入及び運行開始(8月購入、9月より運搬実施)	・施設の安全・安定稼働の実現 ・モニタリング手法の蓄積	
重点 取組③	生活 環境 課	環境保全センター3施設の解体準備	A	①解体方針の決定 ②解体基本設計の策定	・解体の範囲・時期未定 ・跡地利用方針未定 ・解体スケジュール未定	年度末まで	・解体スケジュールの策定 ・基本設計の完了	・関係者協議 ・政策会議附議 ・基本設計業務の起工、発注 ・周辺自治会での説明会の開催 ・先進自治体の調査、研究	・解体基本設計契約(6月) ・アスベスト調査変更契約 ・先進自治体の視察研修実施	・解体スケジュール検討 ・解体概算経費精査、予算化 ・解体概要了承(政策会議) ・周辺自治会説明会の開催	・環境保全センター解体設計完了 ・解体方針・スケジュール決定	・解体基本設計契約及び変更契約(6月～9月) ・委託業者との打合せ・協議(アスベスト調査箇所、解体範囲、設計額、届出書類) ・解体スケジュール方針協議(予算編成) ・先進自治体調査研究(新潟市) ・関係者・関係機関との協議(地元企業等)	・平成30年度～平成32年度 解体予定(継続事業) ・解体方針決定、課題整理
重点 取組④	生活 環境 課	老朽空き家対策の促進	A	①対応が必要な老朽空き家の課題解決 ②空家の利活用対策の推進	・空き家総数 1,551棟 ・対応が必要な老朽空き家数 27棟 【平成28年度末現在】	年度末まで	①空き家の適正な管理の実施 ・優先順位の決定 ・適正管理の履行 ・通報等に伴う解決率70% ・内所有者対応率60% ②危険度再判定226棟 ③利活用対策の推進	・空家危険度再判定 ・空き家所有者の調査、特定 ・所有者との協議、助言等行政指導の実施 ・空家等対策協議会の開催(利活用意見交換時に関係各課の参加、及び利活用策のまとめ) ・諸法に基づく対応手法の検討、実施 ・所有者不明の空き家への応急処置の検討	・空家等対策協議会2回開催(7月、9月) ・第2期委員への委嘱状交付(9人) ・H27年10月、相続財産管理人選任申立に係る結果報告(6月精算・返納) ・助言・指導(9月末 22件) ・相続財産管理人選任申立ての判断及び決定(年度末まで) ・危険度再判定実施	①優先順位の決定(25棟) ②適正管理の履行 ・助言・指導(64件) ・応急処置件数(17棟) ・解体撤去等助成(7棟) ・空家危険度再判定(226棟) ③所有者不明空き家の相続財産管理人選任申立(2月末 0件)ただし、準備及び調査2件実施	・空家等対策協議会開催(2回7/3、9/25) ・庁内空家対策委員会の開催(1回11/11) ・空家危険度再判定調査(226棟) ・所有者調査及び通知、連絡 ・情報収集及び対応手法の検討	・適切な管理の実現 ・緊急措置による安全確保と被害防止 ・対応が必要な空き家の課題解決に向けた道筋・方向性決定及び実施	

No.	課室 所名	目標項目	難易度 (ABC)	目標の内容				目標に対する活動(上半期レビュー)		目標達成の状況【output・input】		成果分析【outcome】	
				目標指標の内容 (何を)	目標の基準値 (目標設定時の状態・比較実績)	目標達成時期 (いつまで)	目標値 (どの水準までとする・達成後の状態)	目標達成のための具体的方法 (具体的な取組・行動の内容・スケジュールの概要など)	【現状】 上期(4月～9月)の取組実績 (具体的活動・行動)	【ギャップと対策】 下期(10月～3月)に向けた課題と 取組の予定(具体的活動・行動)	①達成値・実績値 (目標の達成状況・ 現在の状態)	②取組・行動内容 (目標達成のために 行った取組・行動)	③目標達成による成果 (目標の達成による効果、 目標達成できなかった事由)
				業務改善 取組①	衛生 センター	職員の安全管理	B	・労働災害の防止	・H27年度作業事故1件 ・H28年度作業事故なし	年度末	・作業事故ゼロ ・公用車事故ゼロ	・職員各々が考案した安全標語を施設内に掲示(ヒヤリハット経験から危険予知訓練の実施) ・整備作業は二人以上で実施	・職員相互提案の安全標語を2ヶ月単位で掲示し安全意識を啓発 ・作業事故ゼロ継続中
重点 取組①	衛生 センター	施設の適正な維持管理と安全運転	B	・安定した施設稼働 ・適正な尿処理 ・施設の長寿命化	・継続した尿処理 ・処理水の水质基準値遵守 ・計画的な設備更新と整備	年度末	・継続運転と施設整備	・毎日の施設点検と異常に対する早期対応の実施	・施設停止日ゼロ継続中 ・3日以上施設休業時の点検実施 ・長期整備計画に沿った維持管理 ・水质基準の維持	・発注工事(委託)の年度内完成	・突発的施設稼働停止日ゼロ ・発注工事(委託)の完成 ・処理水の排水基準値確保(保健所の抜打検査可)	・処理水の自主検査と電流値等の確認 ・メーカー推奨の点検整備の実施 ・劇薬(苛性ソーダ)配管老朽箇所修繕 ・整備計画の見直し ・施設の雪害防止	・施設の安全稼働で、し尿等を適正に処理し、市民の衛生環境を確保し、関係機関の信頼を維持できた
重点 取組②	衛生 センター	明るい職場環境の構築	B	・職員の健康管理 ・働きやすい職場環境	・業務内容を職員間相互でフォローする(年休の取得可能) ・施設内の美化運動	年度末	・健康診断受診率100%(再検査含む) ・施設内の緑化と5S活動の推進 ・花の植栽 ・一斉清掃の実施(年2回以上)	・朝礼での体調確認の実施 ・健康診断受診確認 ・週2回の血圧測定 ・花の植栽 ・一斉清掃の実施(年2回以上)	・夏季休暇の全員取得 ・毎朝の健康確認と血圧測定の実施 ・花の植栽及びグリーンカーテンの実施	・全員の健康診断受診 ・融雪設備の設置	・健康診断受診率100% ・夏季休暇の全員取得 ・施設内環境の維持	・施設周辺のクリーンアップの実施 ・花の植栽とグリーンカーテンの実施 ・予定表で各職員の休暇取得状況を可視化 ・週2回の血圧測定	・朝礼及び定例会内会議で、全員の作業予定と施設内の危険箇所等を確認し、協力体制を確保した