

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 (いつまでに)	目標値	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	税務課	情報共有によるエラーチェック体制の確立(維持)	B	①新たな処理誤りの撲滅 ①内処理の段階で、わずかではあるが誤った事案が発生している。	平成30年度末	①税務課発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 〇件	①回覧、発議起家による情報共有の徹底。 ②専門知識者(行政書士、弁護士等)への確認と自己知識のレベルアップ ③異動処理後のデータ抽出によるデータチェックの徹底	上半期内では、処理誤り等の事案は発生していない。(税務課の最重要項目である、市民税、固定資産税、保険税の平成30年度当初賦課は、適正に行うことができた。)	今後も係内の情報共有、課内の連携を密にして「業務の見える化」を推進し、専門知識者への確認も怠らず、事務処理ミスが発生しないように努めていく。 税に対する市民の信頼を損なうことがないように、下半期に向けて係内の毎朝のミーティング、月1回の打ち合わせ、コンプライアンスの確認を確実にしていく。	・平成31年度に賦課処理した納税通知に重大な課税誤りは発生していない。 ・定期的な打合せを行い、業務の進捗状況および予定等の情報共有を徹底し、事務処理ミスを生じさせない体制づくりができた。	・職員個々が、書類や伝票等の確認を徹底し、初期段階での誤り発見を実施した。 ・業務の見える化を進め事務処理ミスに繋がる要因の除去を徹底した。(重度の一人仕事に至らないよう監視)	・業務の見える化を進め、業務の進捗状況の把握が可能となったことで、職員から積極的「気づき」の発言が生まれた。 ・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」各税目において正確かつ適正な課税を行う。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を推進する。 「継続目標」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30年度末	「継続目標」個人市民税 解消率77% 法人市民税 解消率50% 「継続目標」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」5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。 「継続」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。前住所地照会でも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。	【H30年度】 ・個人住民税 未申告1,489人 ①5月未申告呼び出し158人 ②8月未申告呼び出し185人 ③その他申告(随時来庁者、郵送等)662人①+②+③=1,005人 ※解消率67.5% ・法人市民税 未申告14件(9月末)ともに文書、電話等で申告を促している。 ・国保、後期、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) (9月末照会件数) 国保:335件、後期高齢:243件、介護:225件 ・簡易申告書送付 国保:15件 後期高齢183件	【H30年度】 ・個人住民税 未申告1,423人 H31年3月14日解消人数1,099人 解消率77.23% ・法人市民税 税務署、県税との情報交換及び協働催告の実施⇒現地訪問の実施 ・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 (1月末照会件数:随時100%実施) 国保:405件 後期高齢:304件 介護:253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:15件、後期高齢185件	・個人住民税 未申告者の解消は、税収を確保することももちろんの申告者との公平性につながるもの。来年度以降も継続実施していく。 ・法人市民税 個人住民税の未申告解消に重点を置いたため、法人市民税の未申告者の解消を十分に行えなかった。来年度以降、解消の年間スケジュールを立て、訪問等も行き先調整に努める。	・個人住民税 未申告者の解消は、税収を確保することももちろんの申告者との公平性につながるもの。来年度以降も継続実施していく。 ・法人市民税 個人住民税の未申告解消に重点を置いたため、法人市民税の未申告者の解消を十分に行えなかった。来年度以降、解消の年間スケジュールを立て、訪問等も行き先調整に努める。		
重点取組②	税務課	公平公正な課税(資産税)	A	土地及び家屋の現況調査確認 ・H29年撮影の航空写真データと固定資産基幹システムデータとの対比による相違地点の調査確認地点	平成30年度末	・前年実績、ゼンリン提供データを使用 相違地点 2,920 地点 調査地点 107 地点 現況に合致した適正課税	① 町内会や地区また、通勤途中で発見した「家屋の解体工事」、「土地の造成工事」等の情報を、庁内掲示板を活用し職員から情報収集を行なう。 ② 各担当地区の家屋調査時に調査を実施 ③ 航空写真データと課税データの相違を机上調査	①8月6日庁内掲示板にて職員に情報提供の依頼を実施。 8月中の提供 8件 ②机上調査の実施 8件 ③9月11日係内会議で調査内容を検討。今年度横手地区から確認作業を実施 調査対象件数データの作成 調査対処件数(H30) 3,120件(机上件数)	①掲示板で依頼直後は反応があったが、その後ほとんど無し。 月に1回の情報提供依頼を実施する。 ③机上での調査期間は10月から11月まで実施。現地確認、異動処理は随時実施する。	・職員の情報提供件数 11件 机上調査実施 11件 現地確認 11件 ・経年異動机上調査件数 3,134件(100.4%) ・相違地点の処理件数 198件 課税更正件数 12件	・庁内掲示板を利用し、職員からの情報提供を基に写真データによる突合を机上調査で実施。 ・家屋調査時に現地確認を実施。 ・各班がデータによる机上調査を実施。(100.4%で計画を上回る) ・相違地点の現地調査を実施。 ・課税更正処理を実施。	・新築家屋の工事の進捗状況や滅失家屋の現地確認ができた。今後も他課の職員と連携を図っていく。 ・土地、家屋の現況確認により、家屋しが行われ、適正に課税を行った。 ・課税更正による還付が発生する結果となったが、公平・公正な課税に繋がった。	
重点取組③	税務課	相続人へのスムーズな課税	A	相続人へのスムーズな課税 (H29年度実績) ・相続登記異動 26.3% ・相続人代表 75.2% 合計 89.6% (重複排除後)	平成30年度末	・相続登記異動 30% ・相続人代表 80% 合計 90% (重複排除後)	・相続人代表者指定届通知発送後の相続登記への誘導(電話・窓口での対応) ・相続人へのお知らせ方法(お知らせ時期と通知内容)の見直し ・案内、受付(死亡届時)について他課と連携を図る	・登記異動届通知書に基づき異動処理の実施 9月末の対象者 566人 登記異動済者 91人 相続人代表者指定届提出者 363人 ・8月2日各地域局との事務調整会議の実施。相続登記へ誘導するための連携について依頼。	・7月から登記異動処理が始まり、登記異動や相続人代表者指定届手続きが未了な相続人へ文章による勧奨の実施 ・手続きを取らない場合は、相続人対象者に再度確認しながら、民法に準じた相続を確定させる。 ・登記済異動届通知書に基づいた異動処理の実施(1月から12月までの人数) 12月末の対象者 846人 登記異動済者 272人 (32.2%) 相続人代表者指定届提出者 671人 (79.3%) 重複排除後 770人 (91.0%) ・地域局との調整会議 1回	・7月から毎月相続人代表者指定届通知発送を実施。 ・年回(8・1月)手続きが未了な相続人へ文章による勧奨の実施。 ・登記異動済者の届出が増加したことにより、目標を達成することができた。今後も登記異動への誘導を図る。 ・各地域局との事務調整会議を1回実施。	・勧奨通知により、相続人からの連絡や届出に繋がりが、相続登記への誘導ができた。 ・死亡者課税の未然防止が図られた。 ・手続きが未了な相続人への勧奨により相続放棄の確認や届出の提出に繋がった。 ・事務調整会議等により、各地域局、他課の職員と情報共有・連携が図られた。		
重点取組④	税務課	申告相談職員の育成	A	各市民サービス課の申告相談従事職員の育成 ・各申告会場の中核となる職員の実務知識のアップを図る。	平成30年12月末	・市民税係職員レベル	・当初賦課実施後、H30年度申告相談を踏まえ、重点研修項目や不安項目等アンケートの実施 ・通年を通し、意見交換と実務研修を実施	・地域局の要求があれば、随時研修を実施。申告本番に向けたシステム研修を12月に実施予定。 ・受講者を対象にアンケート調査を実施し、今後の研修に生かす。	・申告相談研修受講者__延べ人数 139名 ・新規マンツーマン研修受講者__10名	・申告相談研修を複数回開催 ・マンツーマン研修の実施 ・申告相談業務に従事した、経験年数の浅い、他課の職員にアンケート調査を実施した。	・申告知識の平準化を図れた。 ・個々技量に応じ、申告知識の浸透が図れた。 ・アンケートの結果を研修会の見直しや今後の申告体制の再構築に生かしていく。		

■平成30年度

市民生活部 収納課

組織目標管理シート

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 (いつまでに)	目標値 (どの水準までどうする・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	収納課	業務スキル向上に向けた連携強化	B	①収納業務の平準化 ②係間の相互応援	①滞納処分職員間でばらつきがある ②人員減や職員不在時の業務体制に不安がある	年度末まで	①滞納処分が統一判断で行われている ②係間で人的応援体制ができています	①これまでの個人毎の収納事務から滞納状態の区分により班分けによる収納事務を行う。 ②収納係員が消込作業等を、収納管理係員が電話催告等の滞納整理業務を補助する取り組みを輪番で行う	①収納係2人1組(計3組)体制を実施済み。 ②収納係2名が収納管理業務のローテーション化実施済み。収納管理係に余裕が生じたため、還付処理が時間内にできるようになった。	①業務連携での不都合はなく、連携によるメリットを感じたため、継続さらに課題がないか検証する。	①滞納処分が統一判断で行われている ②係間で人的応援体制ができています	①2人1組の3班体制で地区割りを中心に、滞納状況に応じて係長の参加で対応する。 ②収納管理業務を収納係3名とローテーションで実施。	①納税の公平性が徴収体制から確保された。 ②毎日必須である業務が、担当者不在であっても確実にできることから、歳入確定にタイムラグが発生しない。
重点取組①	収納課	新規滞納発生抑制と効果的・効率的な滞納整理の強化促進	A	市税等の収納率	平成29年度(3月末) 現年度収納率 ①一般税 96.96% ②国保税 93.44% 過年度収納率 ①一般税 20.64% ②国保税 27.02%	3月末までに	平成30年度(3月末) 現年度収納率 ①一般税 96.97% ②国保税 93.45% 過年度収納率 ①一般税 20.65% ②国保税 27.03%	①法に基づく滞納者への適切な対応を実施。 ・現年課税分で滞納があった際には早急滞納理由を把握し、催告によるフォローを行う。 ・催告や財産調査等に基づく滞納処分や執行停止等を適時に実施する。 ・困難事案に関し、滞納整理機構と連携して対応する。 ②国や県、関係機関の人財育成プログラムに積極的に参加し、適切な業務遂行能力を習得する。	①9月末収納率(前年比) 現年一般 57.80%(0.17%増) 滞納一般 7.91%(2.19%減) 現年国保 35.00%(0.01%増) 滞納国保 13.17%(1.68%減) 催告件数 4,168件 財産調査件数 244件 執行停止 16件 ②研修受講者 4人	滞納繰越分の処分を進めるため、財産調査により拒税力を判断する。これにより、執行停止等を適切に実施する。 また、催告による呼び出し時には分納誓約を見直し、早期完納への道筋を示す。	平成30年度(2月末) 前年同期比収納率 現年 ①一般税 ▲0.06% ②国保税 0.49% 過年度 ①一般税 ▲4.78% ②国保税 ▲2.53%	①財産調査上の差押えは随時実施、執行停止は集中処理により行った。 ②県滞納整理機構での研修資料を活用した独自の研修を実施し、外部研修は11名中9名が受講した。	①過年度分の収納は、資力が足りない事例が多くなっており、回収できる財産も乏しい。生活実態の把握により執行停止の判断を進める必要がある。 ②2020年施行の改正民法に対応できるスキルアップが今後必要である。
重点取組②	収納課	効果的な納付方法の探究と口座振替のさらなる推進	A	①効果的な納付方法についての情報収集 ②市税の口座振替利用率	①口座振替以外の効果的な納付方法がない ②平成29年度の口座振替利用率 44.53%	年度末までに	①費用対効果の高い納付方法を採用する自治体へ視察を行い、具体的な導入案を策定する ②口座振替利用率 44.6%	①他自治体の状況を研究し、効果的な納付方法について検討する。 ・先進地の状況を視察し、実現に向けた工程を検討する。 ・住民の利便性と費用対効果を検証し、実現可能な納付方法を探究する。 ②市報等を利用して口座振替推進、窓口納付者に対する呼びかけを継続する。	①調査研究 コンビニ・クレジット納付先進地視察 仙北市(8/8) システムベンダー、指定金融機関からの意見徴収(9/6) ②市報による周知(5/1)、かまくらFMIによる放送(各納期)	①収納方法の多様化は全庁的な取り組みの中で検討する。対象債権も税以外の料についても検討する。 ②口座振替の促進は、地域局窓口での周知と共に、円滑な手続きが図られるよう連携する。	①視察自治体1か所、具体的な導入案の検討を開始した。 平成30年度(2月末) ②口座振替利用率 44.46%	①自治体視察のほか、企業訪問1社、指定金融機関及び関連サービス事業者との意見交換を実施した。 ②死亡に伴う納税義務喪失後の相続人や世帯主に口座振替の継続を依頼し、振替率維持に努めた。口座振替口座数は例年並みを維持した。	①コンビニ・クレジット納付のメリットは市民側にあるほか、指定金融機関でもあることが分かった。費用面での庁内の課題との比較がより鮮明になった。 ②口座振替はこれまでの経験から大きく増加することは難しいが、減らすことのないような呼びかけは必要である。
重点取組③	収納課	債権収納管理一元化の着実な推進	A	①収納課に移管された市債権の収納率等 ②債権管理の適正化	①平成30年3月31日現在 ・保育料 収納率 42.27% ・下水道受益者負担金 収納率 21.86% ・学校給食費の移管協議実施済み 収納率 23.47% ②債権マニュアルが策定されているが、債権の適正管理取組「債権管理基本方針」の策定は未実施	年度末までに	①収納率 ・保育料 収納率 42.28% ・下水道受益者負担金 収納率 21.87% ・学校給食費 収納率 23.48% ②平成30年度に「横手市債権管理基本方針」策定 ・債権管理推進会議の設置	①移管債権の適切な収納管理を実施。 ・移管協議による案件の精査に基づき、滞納者の適正な実態調査等を行う。 ・訴訟等の法的措置や債権放棄等、滞納者の実情に応じた滞納整理を実施する。 ・債権所管課等の市職員に対し、債権管理や滞納整理の基本的な知識を得られるよう、年2回程度講習会を実施する。 ②財政課と連携して、債権一元化の取組を推進。 ・「横手市債権管理基本方針」を策定(2月まで) ・「債権管理推進会議」を設置し、会議を開催(10月まで)	①移管債権 保育料 141件、1,669千円 完納 83件、分納見直し 32件 継続 58件、納付無し 55件 収納率 53.03% 下水道分担金 12件 1,171千円 収納額 16,300円 収納率 1.39% ②債権管理に関する研修会開催(4/24) 参加者 26名 債権管理・公金徴収に関する検討会開催(10/2) 参加者30名 債権管理推進委員会(仮称)設置に向けた方向性を定め、今後準備を行う。	①未納者への催告と合わせ滞納整理を適切に進める。 ②債権管理研修会の開催 一般職員向け 11月頃 幹部職員向け 1月頃 検討会(2回目) 11月頃 債権管理推進委員会(仮称)に関する例規の整備を年度内に完結し、来年度の発定を目指す。	平成30年度(1月末) ①収納率(H30移管分) ・保育料収納率 68.42% ・下水道受益者負担金 実績なし ・学校給食費 移管なし ②平成31年度に「横手市債権管理推進委員会」設置が決定 同委員会での基本方針策定	①債権移管実施済み ・保育料滞納者17名 定期的な催告を実施した。他の滞納との優先度を検討しながら納入指導を実施した。 ・市職員向け研修会3回実施し、具体的な取り組みに結び付く所管課もあつた。 ②財政課と協力的な取組により移行することで歳入確保と負担の公平性という原則が意識され、目標の明確化により未収金の回収と整理が進む。	①移管債権の対象者は市税等の滞納も多く、国保税や市税の優先度の違いが課題となる。 ②債権回収等の全庁的な取り組みに移行することで歳入確保と負担の公平性という原則が意識され、目標の明確化により未収金の回収と整理が進む。

■平成30年度

市民生活部 市民課

組織目標管理シート

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 (いつまでに)	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】	【ギャップと対策】	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)
									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)			
業務改善取組①	市民課	より円滑な業務遂行と協力意識の定着	A	効率的でミスのない業務と働きやすい職場環境	年度末	日常業務において改善のための気づきを意識するようにしている	・担当業務に限定せずアンテナを張って気づくこと1人10件以上 ・業務改善のための班活動の実施 ・相互理解によるチーム力の向上	・業務日誌を活用した業務把握と気づき・改善の意識づけ ・グループウェアを活用した情報共有と学びの継続 ・業務打ち合わせや日常会話等の情報交換と目配り心配り ・業務改善班による活動	係での朝会実施と回覧板での課内情報共有 ・業務把握のため業務日誌入力 ・戸籍e-ラーニング上級受講などの自主的な学び ・気づきの習慣化 ・業務改善班の活動継続 ・3つの業務改善班活動中	・朝会実施と回覧板での課内情報共有 ・業務日誌による業務把握と改善 ・戸籍e-ラーニング等自主的な学びによる業務理解向上 ・気づき99件(1人平均7件)改善70件 ・3つの業務改善班活動	係での朝会実施と回覧板での課内情報共有 ・業務把握のため業務日誌入力 ・戸籍e-ラーニング受講や業務研修会参加 ・係横断の業務改善班活動 A班:より円滑な業務遂行 B班:確実に迅速な窓口対応 C班:事務標準化のための連携	・朝会と業務日誌の継続により業務把握と事務の効率化への意識が高まった。 ・市民課職員全員が戸籍e-ラーニング中級合格以上という知識レベルを維持できた。 ・3つの業務改善班が課題解決に取り組み業務改善を押し進めた。	
重点取組①	市民課	確実・誠実・公正な窓口対応	A	間違いがなく、良好な窓口対応	年度末	窓口発券機の利用や混雑予測サイトの公開をしている	・利用しやすい窓口発券システムの運用 ・混雑予測サイトの精度向上 ・間違えない窓口のための改善提案15件以上	・発券データを来年前半の混雑予測サイトへ反映 ・間違いやしやすい箇所の洗い出し ・ヒヤリハット事例聞き取り	・ポイントを押さえたチェックの実施 ・収集した事例を基に、間違わないための改善策提案 ・発券データの活用検討継続	・発券データを来年度の混雑予測サイトへ反映 ・ポイントを押さえたチェック実施による間違いない業務遂行	・間違いやすい箇所の洗い出し ・ヒヤリハット事例の聞き取り ・混雑予測サイトPR動画を作成し、よこてれびと市FBで情報提供	・ヒヤリハット情報共有や届書チェックシート改善により、ミスの再発防止や未然防止になった。 ・混雑予測サイト公開後の3月と4月において呼び出しまでの平均待ち時間が前年度より短くなった。	
重点取組②	市民課	マイナンバーカードの普及促進	A	カード普及の取り組み	年度末	職員へのカード取得の呼びかけやカードを活用したコンビニ交付サービスを開始した カード普及率7.9% (総数7,257枚)	・カード普及率8.5%(総数7,737枚)以上 ・コンビニ交付利用件数の増加	・カード申請手続き補助(写真撮影・申請書記入指導等)の実施 ・各市民サービス課への窓口申請ツールの導入 ・職員への呼びかけ継続	・カード申請補助を1月末まで継続実施 ・職員への呼びかけを定期的に実施 ・来庁者への窓口申請ツール利用案内 ・郵送による現在戸籍謄抄本請求者へコンビニ交付のお知らせ同封	・2月末時点のカード交付総数8,099枚、普及率8.99% ・2月末時点のコンビニ交付総数924件(月平均比較で前年度46件、今年度58.8件と増加) ・各市民サービス課へ窓口申請ツールを設置	・7月から1月までカード申請手続き補助を実施(243件) ・庁内掲示板での職員向け呼びかけを4月、6月、9月、2月に実施 ・来庁者への窓口申請ツール利用案内 ・郵送による現在戸籍謄抄本請求者へコンビニ交付のお知らせ同封	・マイナンバーカード申請手続き補助により交付が促進された。 ・コンビニ交付件数は月平均においても昨年度より増加しており、マイナンバーカードの便利な活用方法として今後もお知らせしていく。	
重点取組③	市民課	事務標準化のための連携強化	B	全地域での事務標準化推進	年度末	各市民サービス課との研修会等を実施した	・市内全地域で同一基準の適正な事務処理 ・各職員の知識向上	・交流研修会・集合研修会・意見交換会の実施 ・グループウェアを活用した情報共有と知識留得 ・業務改善班による活動	・地域局の担当者が希望する日に市民課で窓口業務を行う交流研修会を通年で実施中(延べ10人) ・新任者を対象にした研修を実施 ・希望者を対象にした集合研修を実施 ・戸籍e-ラーニング対象の地域局新着者10名中8名が中級修了	・通年で交流研修実施(参加者延べ13人) ・新担当者研修実施(地域局12人参加) ・テーマを決めて集合研修実施(地域局19人参加) ・(新担当者を対象に)戸籍e-ラーニング(10人対象8人合格)	・交流研修は地域局の担当者自身が希望する日に短時間でも構わないので市民課で窓口業務を行うよう呼びかけて実施 ・新担当者研修を4月、集合研修を6月、10月、1月に実施 ・グループウェアのQ&Aや事象管理の活用 ・戸籍任基関連研修会への参加や自学ツール利用の声かけ	・市民課と市民サービス課の事務標準化が進んだ。 これからも職員の知識向上と全地域同一基準の事務処理を進めていく。	

■平成30年度

市民生活部 国保年金課

組織目標管理シート

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 (いつまでに)	目標値 (どの水準までどうする・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】	【ギャップと対策】	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)
									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)			
業務改善取組①	国保年金課	事務処理ミスの防止	B	・業務における事務処理ミスの防止により効率化を図り、市民から信頼される市政を目指す。 ・処理誤りによる書類等の返戻がある。 ・処理誤りや遅延等により、加入者や対象者への影響が生じている。	年度末	・業務手順の見える化により、各職員が情報共有する。 ・担当外職員、係長、及び最終的に課長が事務処理の適正化を確認することにより、処理誤りをなくす。	・チェック体制の強化(複数の確認) ・業務マニュアルや年間スケジュール表の作成 ・業務引継の徹底 ・課内における、事務処理研修の実施や情報の共有	・各業務における、担当外職員による事務処理内容の確認 ・担当ごとの業務マニュアルの作成、整備 ・随時的に、業務スケジュールを確認し、進捗状況等を把握 ・誤りや課題発生時の、担当内や課内での検討及び情報の共有	・個々の職員における業務内容習得の啓発 ・チェック体制強化の継続 ・本庁、地域局との連携強化、情報共有の徹底	職員間において、事務処理ミス防止の意識が向上し、チェック体制の強化、課内及び地域局を含めた連携強化や情報共有の徹底が図られた。	・担当者、担当外、係長、課長等、複数の職員による事務処理の確認 ・職員各自における、研修会参加等を含めた業務内容の習得 ・誤りや問題発生時の迅速な対応、及び本庁・地域局間での綿密な連携による情報共有	・事務処理におけるチェック体制の強化により、各職員に事務処理ミス防止に対する意識の向上が見られ、業務の効率化において、一定の成果があった。 ・事務処理ミス防止対策の過程において、本庁と地域局間の連携、情報共有の強化が図られた。	
重点取組①	国保年金課	国保制度改正に対応した確実な事務処理、及び第4期国保財政計画の策定	A	・新制度における財政運営、システム関係、窓口業務等の確実な執行 ・改正後の国保財政の仕組みを基盤とした、新規財政計画の策定 ・制度改正に対応した、新たな予算を編成 ・新規システムの導入及び既存システムの改修 ・新制度を反映した各業務の整備	年度末	・国保事業における、財政運営、システム、各業務処理について、不備や遺漏のないよう遂行する。 ・新制度執行後の財政的数値の実績を基に、新たな財政計画を策定	・県主催の作業部会、説明会等への出席 ・制度改正後の財政運営、システム関係、各事務処理に係る国や県からの情報収集 ・県内の近隣市町村との連携による情報の収集や共有	・県主催の作業部会、説明会等への出席(作業部会2回、説明会1回) ・国や国保連主催のシステム研修会への参加(国1回、国保連1回) ・県南地区国保協議会への出席、情報交換(2回)	・県主催の作業部会や説明会等への出席 ・全県または県南地区の研修会等への参加、情報収集 ・県提示の事業費納付金算定額、制度改正後の一定の実績値を基に、財政推計を含めた、事業運営安定化計画を策定する。	・制度改正への対応については、財政運営、システム運用、各業務処理において、特段の問題なく推移した。 ・財政計画については、制度改正により県が財政運営の主体となり、市管轄が縮減となった。財政推計を含め、保健事業実施等を重視した事業運営方針を策定した。	・県や国保連合会主催の会議や研修会へ出席し、新制度の内容習得や情報収集に努めた。 ・県や他自治体との連携を密にし、情報の収集や共有に努めた。 ・事業運営方針策定にあたっては、既存データの整備や、参考となる自治体の情報収集を行った。	・制度改正後の財政運営、システム運用、事務的処理において、年度末まで遺漏や遅滞なく遂行したことにより、確実な業務執行の上で一定の成果があった。 ・制度改正後の新制度を重視した運営方針を策定し、H31～33の3年間の国保事業実施における目標等が明確化された。	
重点取組②	国保年金課	国保医療費適正化対策の推進	A	国保人間ドック助成事業の見直しにより、受診者増を図り医療費削減に繋げる。	年度末	・受診対象者年齢や受診医療機関の拡大 ・助成事業の運営方法の抜本的な見直し(領収書や健診結果票による償還等)	・県内各市の実施状況の確認、及び参考自治体への視察 ・医療機関との協議、周知 ・保健担当との連携による検討会開催、情報共有	・県内各市の人間ドック助成事業実施状況の調査、確認 ・参考となる自治体への視察、照会(にかほ市、由利本荘市他) ・横手、大森、平鹿病院との協議、方針説明 ・保健担当との検討会開催(2回)	・庁内政策会議、国保運営協議会、議会厚生常任委員会等への説明 ・平成31年度からの助成事業の運営方法の決定 ・平成31年度予算への新規助成事業費の計上	・助成事業の見直しについては、医療機関の受入体制や予算上の問題等により、来年度1年間は状況を見据え、平成32年度以降に見送りとなった。 ・平成31年度から健診受診率向上率に向け、助成事業見直し以上に、新規事業を実施する。(国保世帯健康推進事業)	・県内各市の人間ドック助成事業実施(にかほ市、由利本荘市他)の説明、協議等を実施 ・横手、大森、平鹿病院への方針説明、協議等を開催 ・保健担当との検討会を開催 ・助成事業の見直し案については、庁内政策会議へ提案 ・31年度からの新規事業実施にあたっては、県内の参考となる自治体からの情報収集や詳細事項の照会を行った。	・国保人間ドック助成事業の見直しについては、医療機関の受入枠数の不足や、実施にあたって多額の経費が必要であること等により、制度改正後の財政状況を見ながら、財政基盤が安定してから実施することとなった。	
重点取組③	国保年金課	各業務の効率化による時間外勤務の削減	B	・各業務の見直しや体制整備により、業務の効率化を図り、時間外勤務を削減する。	年度末	・時間外勤務の時間数について、前年度比50時間の削減 H29実績値：1,451時間 H30目標値：1,400時間	・現況業務の見直し等による事務改善 ・他市町村の業務取組み状況等を参考とした事務改善(福祉医療費、国保高額療養費等) ・任務分担の見直し等による業務体制の改善	・各担当内や課内での、業務におけるサポート体制の強化 ・従前業務の見直しによる事務処理の効率化 ⇒時間外勤務の時間数(9月末現在) H29：947時間 H30：833時間(H29比、114時間の減)	・職員相互の、業務におけるサポート体制強化の継続 ・業務の効率化に向けた、事務処理の改善(福祉医療費等)	・時間外勤務時間数(2月末現在) H29：1324時間 H30：1,011時間 ⇒H29比、313時間の減 ・年度末における、前年度比50時間減については達成可能。	・担当内のみならず、全課体制での業務におけるサポートの強化を実施。 ・これまでの事務処理を見直しの改善を行い、業務の効率化を図った。 (福祉医療費等) ・県内各市への事務処理状況の確認、及び関係部署との協議や検討を実施。	・各担当において、様々な事務処理の見直しを行い、所要時間の短縮、及び業務の効率化が図られた。 ・係を超えての業務のサポート等により、職員間の連携や協力体制の強化に効果があった。	

■平成30年度

市民生活部 生活環境課

組織目標管理シート

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 (いつまでに)	目標値 (どの水準までどうする・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	生活環境課	事務処理ミスの防止	B	・ミス事例の情報共有	・マニュアル(手順書) (総合窓口、前郷基 園関係事務、ごみ袋 配達事務)	年度末まで	・ミス事例を各係1つ以上マ ニュアルに反映し、四半期毎 に係内で情報共有する ・年1回、簡易事務のロー テーション実施(上半期、下 半期)	・係内でミス事例をマニュアルに 反映し、四半期毎に情報共有開 始 ・総合案内業務の注意事項をグ ループウェア(回覧板)にて情報 共有	・ローテーション出来る簡易事務 の検討 ・無許可基地の改葬等、今後増 加の予想される手続き基準の明 確化 ⇒基園事務、総合案内、環境窓 口をローテーション
重点取組①	生活環境課	老朽空き家への適切な対応	A	・対応が必要な老朽空き 家の課題解決	・空家総数1,602棟 ・老朽危険空家数25 棟【平成29年度末】	年度末まで	老朽危険空き家の解体 ・相続財産管理人申立 1棟 ・跡地活用事業 1棟 相続放棄空き家の対処方針 及び優先順位の決定 14棟	・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 ・諸法に基づく対応手法の検討、 実施 ・空家対策協議会及び委員会 での協議 ・所有者不明の空き家への応急 処置実施	①6/12裁判所へ相続財産管理 人選任申立て(横手市前郷) ②老朽危険空家跡地活用事業 ・寄附受納済 2棟 ・抵当権解除、登記手続き終了 十文字上鍋倉6/14付、決定 6/29 横手市陸成9/5付、決定9/14	①予納金支払い⇒300万円 ②跡地活用 設計及び工事 ・十文字⇒設計完了、10月契約 ～解体 ・横手⇒設計契約10/1、11月入 札～解体予定 ・県と補助金調整	①相続放棄された老朽危険空き 家(横手市前郷)解体撤去 1棟 ②老朽危険空家跡地活用事業 による解体撤去 2棟	①裁判所へ相続財産管理人選任 申し立て ・財産管理人へ適正管理通知 ②所有者、町内会、地域局との調 整及び解体撤去工事契約事務 ・設計・工事管理業務委託 2件 ・解体工事 2件 ・2町内会との土地使用賃貸借 契約(無償貸与)	・老朽危険空家の解消 ・安全確保と被害防止 ・地域での跡地活用
重点取組②	生活環境課	災害時における廃棄物の適正 処理	A	・横手市災害廃棄物処 理計画	未策定	年度末まで	・計画策定に向け5月中にコンサル 業者と契約 ・計画策定する他自治体との情 報共有 ・秋田県主催の災害廃棄物処理 計画策定支援ワークショップへ の参加により知識を向上させる ・横手市防災計画、ハザードマ ップ、秋田県災害廃棄物処理計画 と整合性を図る ・市防災部門担当や地域局廃棄 物担当との庁内検討会議や廃 棄物処理関係業者とも協議を複 数回行い、計画に実効性のある 内容を盛り込む	・契約審査会(6/13) ・入札(6/25) ・第1回打合せ6/27(業務内容、 業務項目等について確認) ・第2回打合せ8/7(計画案、水害 想定区域) ・第3回打合せ9/25(計画案、各 種記述例、処理可能・不可能な 想定地震一覧、廃棄物処理業者 一覧)	【主な作業工程】 ・種別発生量の推計(7月-8月) ・処理方針の検討(9月-10月) ・処理体制の検討(11月-12月) 【今後スケジュール】 ・庁内会議(10月、12月、1月) ・政策会議 11月 概要版(目次、基本的事 項) 12月 計画案(完成版、本編及び 資料編) ⇒県の被害想定ケースと市ケ ースで抜け落ちることがないよう確 認	・横手市災害廃棄物処理計画 (案)策定(3月末完成予定) ・秋田県災害廃棄物対策ワー クショップ(廃棄物対策係2名参 加)	【コンサル業者打ち合わせ】 ・第4回打ち合わせ10/5 仮置き場候補地等、計画の概要 版(庁内会議資料) ・第5回打ち合わせ12/17 民間施設の聞き取り状況、環境 調査の実施方法、仮置き場の事例 ・第6回打ち合わせ1/31 【庁内会議等】 ・第1回庁内会議10/23 基本事項、処理フロー等 ・第2回庁内会議12/27 具体的な処理の進め方、大規模 災害に必要な対応 ・水害協議協議1/16 し原処置対応の対応 ・政策会議2月中 素案提出	・災害廃棄物処理体制構築 ・災害時におけるスムーズな対応可能 ・職員のスキルアップ	
重点取組③	生活環境課	施設の適正な維持管理	A	①クリーンプラザよこての 運営監視 ②最終処分場第二区画 への埋立計画	①プラント瑕疵担保 期間の終了 ②第一区画、平成30 年度末で埋立終了予 定	年度末まで	①瑕疵の指摘を期限内に実 施⇒取りこぼしゼロ ②暫定3カ年の長寿命化計 画を策定し、予算反映させる	(クリブラ) ・モニタリング会議時の開催(毎月 四半期) ・プラント瑕疵の洗い出し(随時) (最終処分場) ・6月中にコンサルと契約し、現 地の状況を確認しながら来年度 の埋立工事へ向ける	①モニタリング(4月～9月) ・建設瑕疵の対応状況確認 ・プラント瑕疵の個別事項指摘 中 ・財務モニタリング実施 ②残存量調査等業務(6/20審査 会-7/9入札) ・測量完了、中間報告	①下期モニタリング実施 ・プラント瑕疵の指摘 ・四半期毎現場確認⇒モニタ リング支援により現場立会い・意 見聴取 ②調査等業務の結果確認 ・残存量に基づく施工計画 ・保健所との協議、県との協議 ・H31年度予算反映(修正)	①建設瑕疵の指摘(41箇所)、プ ラント瑕疵の指摘(61箇所) ②残存量調査等完了 ・第1埋立区画の最終覆土 ・第2埋立区画移行に伴う場内 整備工事	①運営モニタリングの実施(12ケ 月) ②残存量調査等業務委託 ・コンサルタント業者中間報告、協 議⇒第1期工事(H32年)、第2期 工事(H37年)概算工事費等 ・保健所・県への説明、協議⇒残 存量調査結果、キャピング施工 方法等	・施設の安全・安定稼働の実現 ・モニタリング手法のノウハウ構築
重点取組④	生活環境課	環境保全センターの解体	A	解体工事進捗率	・進捗率 0% ・継続費予算割合 1年目 19% 2年目 50% 3年目 31%	年度末まで	進捗率19%	財産処分手続きの完了(4月末) ・保健所との協議 ・県環境整備課との協議 ②6/27契約審査会 解体工事仮契約の締結(7月下旬) 解体工事本契約(9月議会へ上 程) 近隣住民説明会の開催(9月)	①県へ財産処分手続き ・保健所との協議 ・県環境整備課との協議 ②6/27契約審査会 ・現地説明会申込受付・準備 (7/12現場説明会) ・7/24JV結成参加申込、7/30入 札、8/1契約審査会落札決定、 8/6仮契約、9月議会へ工事契約 議案(9/21可決)	①工事打合せ ・工事工程表の提案、確認 ・労働安全衛生法、土壌汚染対 策法等の事前届け出(年内中 へ) ・7/24JV結成参加申込、7/30入 札、8/1契約審査会落札決定、 8/6仮契約、9月議会へ工事契約 議案(9/21可決)	・横手市環境保全センター解体 工事契約締結 ・全体工事工程表(3カ年継続事 業) 1年目 3.7% 2年目 59.6% 3年目 36.7%	・入札告示、現地説明会開催 ・横手市環境保全センター解体工 事契約議案提出 ・定例打合せ会の実施(10/10、 11/22、12/21、1/24) ・地域住民説明会開催(南部、東 部)	・工程表の完成(平成30年度～平成 32年度継続事業) ・本格解体工事の準備着手 (工程表の確定による)

■平成30年度

市民生活部 衛生センター

組織目標管理シート

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 (いつまでに)	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	事務処理の円滑化	B	・横手・雄物川両衛生セ ンターでの事務処理状 況の共有	・業務内容の統一	年度末	・両衛生センターの業務内容 の可視化	(両衛生センターの) ・予算、決算、差引簿の共有 ・施設管理様式等の統一	・共有の差引簿、統一した施設 管理表を利用し、決算状況のと りまとめを行った ・共通の予算データを使用し、両 センターで二重チェックを行った
重点 取組①	衛生 センター	施設の適正な維持管理と無事故 操業	B	・安定した施設稼働 ・屎処理の適正化 ・施設保全計画の作成	・処理水の水質基準 値遵守 ・維持修繕履歴のま とめと計画的な設備 更新	年度末	・施設稼働停止日ゼロ	・施設点検と水質分析の異常に 対する早期対応 ・計画的な機器整備の実施	・施設稼働停止日ゼロ継続中 ・処理水の水質基準値内維持 ・年間予定表に沿った計画的な 工事(委託)発注を行った	・処理水の継続した監視 ・工事期間中の施設の安定稼働 ・燃料費単価の動向を注視する ・発注工事(委託)の年度内完成	・発注工事の完成 ・処理水の排水基準値確保(保 健所の抜打検査可)	・点検整備のため、雄物川衛生セ ンターで1日搬入停止としたが、業 者には事前連絡し、横手衛生セン ターでの受入とした	・故障による受入制限を行うことなく安 定稼働させ放流水の水質を基準値内 に確保することができた
重点 取組②	衛生 センター	職員の安全管理	B	・労働災害の防止	・H27:作業事故1件 ・H28:事故ゼロ ・H29:事故ゼロ	年度末	・作業事故ゼロ ・公用車事故ゼロ	・機器整備の協働作業の徹底 ・薬品の適正な取扱い ・各自で作成した安全標語の施 設内掲示 ・コンプライアンス強化の取り組 み	・作業事故、公用車事故ゼロ継 続中 ・安全標語を2か月単位で掲示 し安全意識を啓発	・冬場の交通事故防止と、施設 内作業事故防止 ・安全啓発DVDの鑑賞	・作業事故、公用車事故ゼロ継 続中	・安全標語の掲示 ・冬季の長期連休時に2人体制で 施設点検及び除雪を行った ・安全啓発DVDの鑑賞	・安全標語の掲示等により安全意識を 啓発し、作業事故、公用車事故ゼロを 達成した
重点 取組③	衛生 センター	働きやすい職場環境	B	・職員の健康管理 ・明るい職場の構築	・業務分担の相互協 力 ・施設内の美化運動 ・健康診断皆受診	年度末	・施設内の緑化とSS活動の 実施 ・健康診断受診の継続	・花の植栽と一斉清掃(2回/年) ・体調確認(血圧測定2回/週) ・検診受診確認	・花の植栽(グリーンカーテン)と 一斉清掃(1回)を行った ・血圧測定による体調管理	・全員の健康診断受診 ・職員間で調整し、休暇を取得し やすい職場環境を目指す ・融雪設備の設置	・健康診断受診率100% ・施設内環境の整備	・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	・予定表に職員予定・作業予定等を掲 載し、可視化することで協力体制を確 保、また休暇を取得しやすい環境とし た