

38の具体的な取組項目の進ちょく状況について

1 概 要

「徳島市行財政力強化プラン2014」（平成26年度～平成29年度）においては、安定的な財政運営や職員配置の適正化への取組みと併せて「4つの基本的な方針」に基づく38の取組項目を定め、職員力や組織力等の様々な「力」を強化しながら、行政運営機能や行財政基盤の強化を図り、「行財政力」の強化に向けて着実に取り組んだ。

その成果として、38の取組項目については、おおむね計画どおりに実施できたほか、職員数では、44人を削減するとともに、財政面では、平成28年度決算において、財政中期展望における基金充当後の累積収支48億円を上回る63億円の基金残高を確保した。

(1) 市民サービスの向上

国民健康保険料等のペイジー口座振替受付サービスやコンビニエンスストアでの住民票の写し等の交付を開始するとともに、公証人相談や不動産相談、子ども・子育て相談等の市民相談窓口を拡充したほか、すべての人がアクセスしやすいホームページに全面リニューアルする等、市民本位のサービス提供に取り組んだ。

(2) 行政運営機能の強化

組織横断的な課題に対して、プロジェクトチームや関係部局長で構成する部会等を設置し、連携を図りながら全庁的な体制で対応したほか、職場研修の活性化に向けた行動変革講座や意識改革講座の実施に加えて、ビジネスカレッジ主催の研修に職員を派遣する等、組織力や職員力の強化に取り組んだ。

(3) 行財政基盤の強化

公共施設等の管理に関する方針等を定めた「徳島市公共施設等総合管理計画」を策定し、今後の財政負担の軽減や平準化に向けた方向性を示すとともに、ふるさと納税の返礼品に阿波おどりPR用アニメポスター等を追加し、寄附額の増加を図ったほか、納税課職員による「新規債権差押検討班」の設置や県と本市の税務職員の相互併任により、債権差押えを強化する等、歳出抑制や歳入確保の取組みを強化し、安定的・弾力的な財政構造への転換を図った。

今後においては、社会経済情勢の変化等に柔軟に対応し、将来にわたって健全な行財政基盤を確立するため、財政構造の改善に主眼を置いた「徳島市行財政改革推進プラン2018」(平成30年度～平成33年度)を策定し、更なる行財政改革の取組みを推進していく。

2 主な実績〈「4つの基本的な方針」「取組項目」別〉

具体的な取組内容については、7ページ以降の[参考](#)のとおり

(1) 徳島東部地域をリードする拠点都市の創造

① 産業振興の推進（取組項目2）

ア 中・長期的な視点に立った地域経済活性化に向けて、徳島市産業振興ビジョンを策定し、中小企業販路拡大支援事業、中小企業等人材確保・育成事業、創業促進事業等を実施した。

イ 工場立地法に定める緑地面積率等を緩和する「徳島市工場立地法に基づく準則を定める条例」を制定し、効率的な工場敷地の利用や新たな設備投資を促進する環境を整備した。

② 情報発信力の強化（取組項目3）

ア 心おどる水都・とくしま発信プランに基づき、「徳島ひょうたん島水都祭」を開催する等、各種シティプロモーション事業を実施し、本市の魅力発信の強化に努めた。

イ ふるさと納税の返礼品に、藍染め製品や阿波おどりPR用アニメポスター等の地場産品を追加する等、本市の魅力のPRを図った。

ウ 東京都内において、飲食関連業者や消費者に本市農林水産物を使った料理を提供し、本市農林水産物の認知度向上と販路拡大を図った。

③ 国際化の推進（取組項目4）

「外国語対応カード（英語・中国語）」を窓口担当課に配付し、外国人へのスムーズな窓口対応を行うとともに、窓口担当職員を対象に、本市の国際交流員を講師とした「窓口英会話レッスン」を実施し、外国人への窓口サービスの向上を図った。

④ 危機管理力の強化（取組項目5）

大規模災害発生時において、地域住民と避難者による避難所運営を行うための避難所運営協議会を11施設で設立した。

⑤ 観光連携による都市の魅力向上（取組項目 7）

徳島東部地域の観光資源を活用し、戦略的に観光地域づくりを推進する「徳島東部地域DMO」の設立に向けて、「徳島東部地域DMO設立準備委員会」を設立し、地域調査や事業計画を策定した。

⑥ ごみの広域処理体制の検討・推進（取組項目 8）

一般廃棄物中間処理施設の広域整備について、周辺 5 市町と連携して検討を進め、本市域内に建設候補地を選定するとともに、本市が周辺 5 市町から施設の整備と管理運営を受託することで合意した。

(2) 加速する地方分権に向けた行政運営システムの構築

① 組織力の強化（取組項目 9）

ア 人口減少を克服するための施策等の検討や臨時福祉給付金の迅速な支給を行うためのプロジェクトチームを設置し、組織横断的な課題に対応した。

イ 事業主の立場で女性職員の活躍を推進する「徳島市特定事業主行動計画」を策定し、女性職員の管理職等への積極的な登用に努めた。

② 政策形成力・シンクタンク機能の強化（取組項目 10）

防災対策や学校教育の充実等の市政の課題解決に向けて、地域連携に関する包括連携協定に基づき、大学の持つ専門知識や技術を本市の事業に反映する等、シンクタンク機能の強化に努めた。

③ 情報システムの最適化（取組項目 11）

保育所の利用申込等の 8 つの手続きについて、マイナポータルを活用したオンライン申請手続きを開始した。

④ 職員力の強化（取組項目 13）

ア 職場研修（OJT）の活性化を図るため、行動変革講座や意識改革講座を実施し、職員の専門的知識の強化を図った。

イ 新規採用職員の研修として、来庁者への挨拶と窓口への案内を行う「笑顔でおもてなしトレーニング」を実施した。

ウ 異業種交流による職員の意識啓発と能力向上を図るため、ビジネスカレッジ主催の研修に職員を派遣した。

⑤ 活力ある職場風土の醸成（取組項目 14）

ア 1 級建築士資格の受験や登録に要する経費を助成する「資格等取得助成制度」を創設し、職員の自己啓発を支援する環境づくりに努めた。

イ 人材の計画的な育成や職員の意識改革、行動改革を図るため、職員に対する人事評価制度を導入した。

(3) 市民とのパートナーシップのさらなる推進

① 市民本位のサービス提供（取組項目15）

ア 市民ニーズの変化に対応するため、公証人相談や不動産相談の新設、弁護士相談の拡充等、市民相談窓口の充実を図った。

イ さわやか窓口スマイル運動とあいさつ一声運動を一元化した「さわやかスマイル運動」を実施するとともに、窓口担当課の職員による「窓口総合勉強会」や民間企業の窓口サービス担当者との交流会を開催し、職員の接遇力向上を図る等、市民目線に立った、より質の高いサービス提供に努めた。

ウ マイナンバーカードを利用した各種証明書のコンビニ交付サービスを開始し、市民の利便性向上を図った。

② 社会保障制度改革の推進（取組項目16）

子育て支援の充実・強化に向けて、利用者支援の相談窓口の設置やホームページ上でも支援を受けられるポータルサイトを開設した。

③ 子どもが健やかに成長するための就学前施設・小中学校の整備（取組項目17）

ア 徳島市立幼稚園再編計画及び徳島市立保育所第2期再編計画を見直し、北井上地区及び勝占地区において、幼保連携型認定こども園に再編していくこととした。

イ 北井上地区における幼保連携型認定こども園の開園に向けて、関係課で構成する幼保の一体的運営検討会議等を開催し、課題について検討を行った。

④ 社会保障・税番号制度への適切な対応（取組項目18）

マイナンバー制度に関係する部局長で構成する「取組項目18部会」を開催し、制度導入に係る本市の方針を迅速に決定し、平成28年1月のマイナンバーの運用開始を円滑に行った。

⑤ 広報広聴力の強化（取組項目19）

ア 障害者や高齢者、外国人等のすべての人がアクセスしやすいホームページに全面リニューアルした。

イ 「徳島市公式ツイッター」や「ユーチューブ徳島市公式チャンネル」等のソーシャルメディアを活用し、市政やイベント情報をより効果的に発信したほか、市長記者会見録をホームページに公開し、市政の見える化を図った。

ウ 市民と市長が直接対話し、市政に関する提案や意見交換を行う「遠藤市長とワイワイ言えへんで」を実施したほか、「徳島市インターネットアンケート」を実施し、若年層の意見を市政に反映させる環境を整備した。

⑥ 協働推進のための人材育成（取組項目23）

ア コミュニティリーダーに対する研修の実施や、各地域の活動をプレゼンテーションする「わくわくコミュニティフェスタ in とくしま」の開催を通じて、コミュニティリーダーの資質向上や新たな人材の育成を推進した。

イ 新たな地域自治協働システムのモデル地区（内町等4地区）において、高齢者の孤立や交通不便等の地域の課題を、地域自らが解決する試験事業の実施や体制づくりに取り組んだ。

⑦ 地域防災力の強化（取組項目24）

ア 地区自主防災連合組織の結成を促進し、結成率は96.6%となった。（平成30年1月現在）

イ 地区別津波避難計画の策定に向けて、現地調査やワークショップを開催する等、計画策定の支援を行った。

(4) 柔軟に対応できる行財政基盤の確立

① 外部委託（アウトソーシング）の推進（取組項目27）

業務の外部委託の更なる拡大に取り組むため、行政職分野も含めた事務事業全般にわたる総点検に着手するとともに、乳幼児等医療費助成制度に係る業務の一部を外部委託したほか、要介護認定業務の一部外部委託について検討した。（平成30年4月1日実施）

② 市税徴収率等の向上と債権回収の強化（取組項目30）

ア 国民健康保険料等の口座振替の手続きが市役所の窓口でもできる「ペイジー口座振替受付サービス」を導入し、市民の利便性を高めるとともに、収納率の向上を図った。

イ 納税課職員の「新規債権差押検討班」による診療報酬債権やネット銀行の預金等の差押えや、財産調査を拡大するとともに、県との税務職員の併任制度を開始し、普通自動車54台の一斉差押えを実施する等、差押えの強化と徴収技術の向上を図った。

③ 公有財産の計画的な維持管理（取組項目32）

財政負担の軽減や平準化を図り、将来世代に対し、安心安全な公共施設等を継承するため、公共施設等の管理に関する方針等を定めた「徳島市公共施設等総合管理計画」を策定した。

④ 未利用財産の積極的な処分・活用（取組項目33）

「徳島市公有財産活用推進会議」を開催し、未利用財産の活用に向けた検討を行うとともに、国・県・市が連携する「徳島市における国公有財産の最適利用推進協議会」を設置した。

⑤ 多様な財源確保による財政力の強化（取組項目34）

「徳島市ネーミング・ライツ制度導入に係る実施方針」を策定し、徳島市生涯福祉センター等の8施設について、平成30年4月からのネーミングライツ制度導入に向けてパートナー企業の募集を実施した。

⑥ 事務事業の見直しと効果的な予算編成の推進（取組項目35）

当初予算編成において、各部局の創意工夫に基づく自助努力により、新たに財源を確保した場合、増加額を歳出に反映させるインセンティブ加算制度を導入する等、予算編成の効果的・効率的な取組みを推進した。

⑦ 生活扶助の適正実施（取組項目36）

被保護者の就労活動の支援強化により自立を促進したほか、レセプト点検による医療扶助の適正化に取り組む等、生活保護の適正実施に努めた。

⑧ 特別会計・企業会計の経営力の強化（取組項目38）

ア 食育の推進と中央卸売市場の活性化に向けた取組みを強化するため、中央卸売市場で取り扱う生鮮食料品を取り入れた献立を考案し、市立小・中学校の給食に提供する「市場ランチの日」を実施した。

イ 徳島市営バス事業の効率的な運営や収益の確保、経費の節減に取り組むため、徳島市交通局経営計画を策定し、スクラッチ方式の1日乗車券の導入や、スマートフォン等を利用したバスの位置情報等の情報提供アプリ「とくしまバスNavi いまドコなん」を導入する等、サービス向上による収益力の強化を図った。

ウ 医療の質の向上と経営の安定化に向けた方向性を示した徳島市民病院経営強化プランを策定し、がんセンターや患者支援センター等の設置により体制を強化するとともに、周産期医療において妊よう性温存腫瘍外来を開設する等、市民病院の機能強化を図った。

行財政力強化プランの取組み 【平成26年度～平成29年度】

1 徳島東部地域をリードする拠点都市の創造（8項目）

(1) 都市機能の強化に向けた体制の構築

取組項目	1 新拠点都市の創造推進
担 当	企画政策課、行財政経営課、全部局
目 標	○徳島東部地域の持続的な発展のため、地域をリードする拠点都市創造に向けた体制づくりを目指す。
取組内容	○連携中枢都市圏制度に関する国の動向について情報収集を行い、今後の本市の方向性等について検討を行った。 ○中核市への将来的な移行を見据え、行財政面でクリアすべき課題とその対応について調査・研究を行うため、先進都市への視察を実施するとともに、中核市移行に伴う権限移譲事務の内容や職員体制等について、先進都市の事例等の情報収集を行った。

取組項目	2 産業振興の推進
担 当	経済政策課
目 標	○産業振興ビジョンに基づく事業実施により、地域の新たな需要の創造や雇用の創出を図る。
取組内容	○「徳島市産業振興ビジョン」に基づく3つの戦略に関する具体的事業として、中小企業販路拡大支援事業、中心商店街等活性化支援事業、中小企業等人材確保・育成事業、創業促進事業等を実施した。 ○起業・創業等に関するセミナーや相談会等を開催し、起業・創業支援の推進を図った。 ○企業の撤退防止に向け、効率的な工場敷地の利用や新たな設備投資を促進する環境を整備するため、工場立地法に定める緑地面積率等を緩和する「徳島市工場立地法に基づく準則を定める条例」を制定した。

取組項目	3 情報発信力の強化
担 当	企画政策課、広報広聴課、文化振興課、経済政策課、観光課、農林水産課、関係課
目 標	○産学官民が一体となったオールとくしま体制で、市内外に向けて効果的・積極的な情報発信を行う。
取組内容	○ふるさと納税の返礼品について、藍染め製品や阿波おどりPR用アニメポスター等の地場産品を追加し、品数を充実させる等、本市の魅力のPRを図った。 【平成26年度～平成29年度（12月末現在）】 寄附件数：7,040件 寄附金額：220,728,202円 ○徳島らしい魅力的な文化を創造・発信していくため、徳島市文化振興公社や文化団体等と協力し、文化事業を実施するとともに、市民参加による歌唱・ダンス・演劇ワークショップの開催やボランティアの育成等を実施した。 ○中小企業に対し、市場が求める製品開発のための販売・情報収集の機会を提供するため、テストマーケティング事業を東京で実施した。 ○大阪市で開催された「2017食博覧会」や千葉県成田市で開催された「成田伝統芸能まつり」等の県外及び国外のイベント会場において、阿波おどりの実施や観光パンフレットを配布し、知名度向上と魅力発信を図る等、14都市において県外観光キャンペーンを実施した。 ○市内の小学校において、阿波おどり育成出前講座を開催した。 ○埼玉県越谷市における産業イベントで本市農産物のPRを行ったほか、東京都内において、飲食関連業者や消費者に本市農林水産物を使った料理を提供し、首都圏での本市農林水産物の認知度向上と販路拡大を図った。 ○藍場浜公園で「とくしま食材フェア」を開催し、地元食材のPR等の地産地消の取組みを推進した。

取組項目	4 国際化の推進
担 当	総務課、さわやか窓口相談室
目 標	○国際化推進に向けた基本的な考え方を整理する。
取組内容	○若手職員で構成した窓口ワーキンググループからの提案に基づき、「外国語対応カード（英語・中国語）」を窓口担当課に配付し、外国人に対しスムーズな窓口対応を行うことで、窓口サービスの向上に努めた。 ○窓口担当職員を対象に、本市の国際交流員を講師とした「窓口英会話レッスン（初級編）」を実施し、外国人住民に対する窓口サービスの向上を図った。 ○本市の国際化の指針策定に向けて、外国人住民を含む市民3,000人を対象にアンケートを実施するとともに、関係課長で構成する「徳島市国際化推進連絡会議」を設置し、組織横断的な体制を整備した。

取組項目	5 危機管理能力の強化
担 当	危機管理課、関係課
目 標	○大災害や危機事象発生時における職員対応能力等を向上し、市民の被害軽減を図る。 ○防災意識の啓発及び災害時の迅速かつ的確な支援を実施し、外国人住民の被害軽減を図る。
取組内容	○地震発生時における職員対応能力の向上を図るため、南海トラフ巨大地震が発生したことを想定した災害対策本部運営訓練を実施した。 ○避難拠点施設の小中学校及び高等学校46校において、初動要員となる本市職員に対して資機材取扱い訓練を実施し、災害対応能力の強化を図った。 ○大規模災害発生時において、地域住民と連携した避難所運営を行うための避難所運営協議会を11施設で設立した。 ○住民課窓口外国人コーナーで徳島市地震・津波防災マップの外国語版リーフレット（英語・中国語）を配布し、地震・津波災害に関する意識啓発を図った。また、四国大学の留学生等が市民総合防災訓練に参加し、避難所における具体的な外国人の支援方法等の協議及び訓練を実施した。

(2) 周辺市町村との連携による都市基盤の充実

取組項目	6 徳島東部圏域におけるマネジメント能力の強化
担 当	企画政策課、関係課
目 標	○圏域市町村との連携を図るため、中心市としてのマネジメント能力を強化する。
取組内容	○圏域市町村との連携を図るため、徳島東部地域定住自立圏共生ビジョンに基づく連携事業（病児・病後児保育事業、圏域内図書館相互利用事業等）を実施した。 ○圏域市町村と情報交換を行いながら、「第2次徳島東部地域定住自立圏共生ビジョン」を策定した。 ○徳島東部地域定住自立圏共生ビジョン懇談会等を開催し、取組内容の検証を実施した。 ○情報誌「結ぶ」を圏域内の市町村役場や図書館等に配布し、圏域住民に定住自立圏の取組みをPRした。

取組項目	7 観光連携による都市の魅力向上
担 当	観光課、とくしま動物園、社会教育課、関係課
目 標	○圏域市町村の地域資源を活かした観光連携により、都市の魅力を向上させる。 ○市内の観光客入込数の増加を図る。 ○市内宿泊者数の増加を図る。
取組内容	○観光客の利便性の向上や情報発信、圏域内交流を図るため、阿波おどり期間中に徳島東部地域を巡る日帰りバスツアー等を実施した。 ○圏域市町村が連携して観光客の誘致強化を図るため、神戸みなとまつりや高円寺阿波おどり、ゆるきゃらグランプリの会場で、観光・物産の紹介や特産品の販売等を行う県外観光キャンペーンを実施した。 ○徳島東部地域の15市町村及び民間25事業者の団体で構成する「徳島東部地域DMO設立準備委員会」を設立し、地域調査や事業計画の策定等を行った。 ○とくしま動物園と徳島市立図書館の連携により、徳島市立図書館のスタッフと子どもたちが一緒に動物園で動物の生態を学ぶ授業を実施し、集客力の向上に努めた。 ○徳島城跡の観光を推進するため、博物館ボランティアと協力し、城下町徳島魅力発見事業に取り組み、スマートフォン等を利用して江戸時代の古地図の中を探索できるWEBサイト「城下町とくしま歴史さんぽ」を開設した。 ○徳島城博物館において、人気アニメとのコラボによる、刀を中心とした武器武具を展示する特別展を開催する等、様々な世代へのPRに努めた。 ○城めぐりツアーを企画する県外旅行会社に対し、観光客受け入れマニュアルを送付する等、旅行会社との連携を深め、団体観光客を積極的に受け入れた。 (延べ団体観光客数：206団体6,762人)

取組項目	8 ごみの広域処理体制の検討・推進
担 当	環境施設整備室
目 標	○周辺市町村との連携によるごみの広域処理体制を推進する。
取組内容	○一般廃棄物中間処理施設の広域整備について、周辺5市町と連携して検討を進め、本市域内に建設候補地を選定するとともに、本市が周辺5市町から施設の整備と管理運営を受託することで合意した。 ○一般廃棄物中間処理施設整備基本計画(案)の策定に向けて、基本方針や施設規模、処理方式等の基本的事項をとりまとめた。 ○一般廃棄物中間処理施設の建設候補地の周辺住民に対し、住民説明会や他都市の先進施設見学会を実施した。

2 加速する地方分権に向けた行政運営システムの構築(6項目)

(1) 組織マネジメント機能の強化

取組項目	9 組織力の強化
担 当	行財政経営課、関係課
目 標	○組織の機動性を強化し、効果的・効率的な行政運営を目指す。
取組内容	○徳島市子ども・子育て支援事業計画や生活困窮者対策等を総合的に行う組織改正を実施した。また、子ども・子育て支援の更なる拡充や、危機事象への迅速な対応や地域防災力の強化を図るための組織改正について検討した。 (平成30年4月1日施行) ○徳島市人口減少対策プロジェクトチームにおける人口減少を克服するための施策等の検討結果を踏まえ、本市が5年間に取り組む人口減少対策の方向性を示した「徳島市未来チャレンジ総合戦略」を平成27年12月に策定した。 ○「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律」の趣旨を踏まえ、事業主の立場で女性職員の活躍を推進する「徳島市特定事業主行動計画」を平成28年4月に策定し、女性職員の管理職等への積極的な登用に努めた。 ○全庁的な情報化推進体制として、第一副市長をC I O(最高情報統括責任者)とした「徳島市情報化推進委員会」を平成28年2月に設置し、新たな情報化基本計画の策定に向けて、策定スケジュールやオープンデータの公開ルール等の方向性を決定した。

取組項目	10 政策形成力・シンクタンク機能の強化
担 当	企画政策課
目 標	○行政課題に関する調査・研究を行い、政策形成力を強化する。 ○大学等と連携することで、市政の課題解決につなげる。
取組内容	○地域連携に関する包括連携協定に基づき、徳島大学の専門知識や技術のサポートを受け、市政の課題解決に向けて、地域防災力強化事業や農商工連携及び六次産業化に伴う産学官連携事業等に取り組んだ。 ○金融機関や民間会社との包括連携協定を締結し、地域の活性化等の課題解決を図った。

取組項目	11 情報システムの最適化
担 当	情報推進課
目 標	○情報システムの最適化による行政運営の効率化を目指す。
取組内容	○平成30年3月からの本市が保有する各種データのオープンデータ化に向けて、オープンデータカタログサイトシステム導入事業者を選定するとともに、職員へのデータ登録方法等に関する説明会を実施した。 ○保育所の利用申込等の8つの手続きについて、マイナポータルを活用したオンライン申請手続きを導入した。 ○自治体クラウドの導入による効果や移行にあたっての課題等について、国の動向や他都市の事例から情報収集を行った。

取組項目	12 監査機能の充実
担 当	監査事務局
目 標	○効果的・効率的な監査の実施により、監査機能の強化を図る。 ○専門的な立場からさらに精度の高い監査を実施する。
取組内容	○監査委員の見識を高め、監査事務の充実を図ることを目的とした全国都市監査委員会の実施する事務研修会等に参加した。 ○改定された都市監査基準に基づき、徳島市監査基準や監査マニュアルの見直しを行い、監査機能の強化を図った。 ○外部監査制度について、他都市における実施状況の情報収集を行った。

(2) 政策実現に向けた職員力の向上

取組項目	13 職員力の強化
担 当	人事課、企画政策課、総務課、会計課、全部局
目 標	○職員の意欲と能力向上を図り、職員力を強化する。
取組内容	○異業種交流による職員の意識啓発と能力向上に取り組むため、ビジネスカレッジ主催の研修に職員を派遣した。（延べ68人受講） ○OJTを推進する職場風土や女性の活躍推進を目指し、「職場風土改革講座」を実施した。（延べ222人受講） ○財務事務等の実務能力の強化を図るため、「実務実践力強化合同研修」を実施した。（延べ659人受講（平成29年12月末現在）） ○政策立案研修における研究内容のうち「12階のフリースペース活用」や「ふるさと納税の返礼品にアニメの活用」等、8事業の事業化を行った。 ○職員の文書能力の向上を図るための実践支援ツールとして、ファイリングチェックシートや文書審査のポイント、文書事務FAQを作成した。 ○新規採用職員に対し、文書事務及び法令事務の研修を実施した。（延べ199人受講） ○会計事務能力の向上を図るため、職員が職員ポータルサイトで会計事務研修を受講できるように整備した。

取組項目	14 活力ある職場風土の醸成
担 当	人事課
目 標	○人材育成基本方針に基づく取組みを推進し、職場の活性化及び職員の行動変革を図る。
取組内容	○職員の自己啓発を支援する環境づくりを推進するため、1級建築士資格の受験や登録に要する経費を助成する「資格等取得助成制度」を創設し、資格取得につなげた。（助成及び資格取得人数：1人） ○人材の計画的な育成や職員の意識改革、行動改革を図るため、職員に対する人事評価制度を導入した。 ○定期人事異動において、女性職員を積極的に中間管理職以上の職に登用するとともに、女性職員が個性と能力を十分に発揮し、多様な知識や経験を身につけることができる職への配置に努めた。

3 市民とのパートナーシップのさらなる推進（11項目）

（1）満足と安心と信頼の市民サービスの提供

取組項目	15 市民本位のサービス提供
担 当	さわやか窓口相談室、総務課、人事課、住民課、関係課
目 標	○市民サービスの向上や親切・丁寧な接遇に努めることにより、市民満足度の向上を図る。
取組内容	○窓口サービスの向上を目指し、民間企業の窓口サービス担当者との交流会を開催し、窓口における課題への取組みや対応等について情報交換を行い、職員の接遇力の向上を図った。 ○職員の意識向上やスキルアップを図るため、窓口総合勉強会を実施した。 ○市民を対象とした暮らしの相談事業について、新たに「公証人相談」及び「不動産相談」を開設する等、市民サービスの向上を図った。 ○平成28年3月から「さわやかスマイル運動」を開始し、10月を「さわやかスマイル運動強化月間」として、「さわやかな笑顔のあいさつ」や「わかりやすく丁寧な言葉づかい」等、8つの誓いを全庁的に実践した。 ○平成29年10月に、マイナンバーカードを利用した各種証明書のコンビニ交付サービスを開始し、市民の利便性の向上を図った。 ○行政不服審査制度の改正に対応するため、関係条例の一部改正や徳島市行政不服審査会の設置等、制度の運用体制を整備し、市民にとってより公正で使いやすい制度の運用を行った。

取組項目	16 社会保障制度改革の推進
担 当	子育て支援課、子ども施設課、介護・ながいき課、関係課
目 標	○高齢者3分野（医療・介護・年金）及び子ども・子育て分野の改革のうち、本市の主体的・積極的な取組みが求められる子ども・子育て及び介護保険制度の充実を図る。
取組内容	○徳島市子ども・子育て支援事業計画の進ちょく状況や認定こども園等の開設状況を子ども・子育て会議に報告し、実施状況の点検・評価を受けた。 ○利用者支援の相談窓口を開設し、子育て支援の充実・強化を図った。 ○ホームページ上で子どもと子育てを支援するための、徳島市子ども・子育て支援ポータルサイト「こどもと・n e t」を開設した。 ○地域包括ケアシステムの構築に向けて、在宅医療・介護連携推進事業や認知症総合支援事業等を実施した。

取組項目	17 子どもが健やかに成長するための就学前施設・小中学校の整備
担 当	子ども施設課、学校教育課、関係課
目 標	○子ども・子育て支援新制度に基づく質の高い教育・保育等の提供により、市民サービスの向上を図る。 ○小中学校の適正な学級規模の確保を図り、教育効果を高める。
取組内容	○質の高い教育・保育を提供するため、徳島市立幼稚園再編計画及び徳島市立保育所第2期再編計画の策定・見直しを行い、北井上地区及び勝占地区での幼保連携型認定こども園への再編等に向けて取り組むこととした。 ○平成30年4月の北井上地区での認定こども園開園に向けて、幼保の一体的運営検討会議に5つの分科会を設置し、施設の建設や給食、カリキュラム等の課題について検討を行った。 ○論田保育所の民間移管に向けて、移管先事業者を決定し、平成30年4月からスムーズな引継ぎが行えるよう引継ぎ保育を実施した。

取組項目	18 社会保障・税番号制度への適切な対応
担 当	情報推進課、総務課、行財政経営課、関係課
目 標	○番号制度の適正な運用により、行政手続きを簡素化し、市民の利便性の向上を図る。
取組内容	○マイナンバー制度に関係する部局長で組織する「取組項目18部会」を開催し、個人番号の利用等に関する条例（素案）の概要や通知カード及び個人番号カードの再交付時の手数料等に係る本市の方針を迅速に決定し、平成28年1月のマイナンバーの運用開始を円滑に行った。 ○「取組項目18部会」の下部組織である「社会保障・税番号制度導入連絡協議会」において、条例改正に向けた準備や業務システムの改修範囲の確定を行い、平成28年1月にマイナンバーの運用を開始するとともに、平成29年11月に他の行政機関との情報連携を開始した。 ○特定個人情報適切に取り扱うため、特定個人情報取扱者を対象とした職員ポータルサイトを活用した研修や、マイナンバーを扱う課に対する内部監査を実施した。

取組項目	19 広報広聴力の強化
担 当	広報広聴課、関係課
目 標	○広報活動の基本目標である「人の心に響き、人の心を動かす広報」を目指す。 ○市民の市政への理解と協力を得るため、幅広い意見・要望を把握し、施策に反映させる。
取組内容	○市民の市政に対する幅広い意見や要望を把握するため、「子育てについて」等をテーマに、市民と市長が直接対話する「遠藤市長とワイワイ言えへんで」を実施した。 ○障害者や高齢者、外国人等のすべての人がアクセスしやすい、音声読み上げや文字拡大等に対応したホームページに全面リニューアルした。 ○「徳島市公式ツイッター」や「ユーチューブ徳島市公式チャンネル」等を開設し、ソーシャルメディアを活用することで、市政やイベント情報をより効果的に発信した。 ○若年層への広報紙の周知や閲読機会の拡大を図るため、市内3大学（徳島大学・四国大学・徳島文理大学）や成人式で広報紙を配布した。 ○若年層の意見を市政に反映させる環境を整備するため、「徳島市インターネットアンケート」を実施し、「徳島市の文化について」や「市役所の窓口サービス」等をテーマにアンケートを行った。 ○市政の見える化を図るため、市長記者会見録をホームページに公開した。 ○市民満足度調査を実施し、調査結果を公表するとともに、施策への反映に努めた。

取組項目	20 情報公開制度・個人情報保護制度の適正な運用
担 当	総務課、情報推進課
目 標	○積極的に行政情報を提供するとともに、個人情報の適正管理を図る。 ○情報セキュリティ事故をゼロにする。
取組内容	○積極的な情報の公表と提供に関する要綱を改正するとともに、ホームページの公表情報及び提供情報を容易に閲覧できるようにした。 ○平成27年11月に総務省から公表された「新たな自治体情報セキュリティ対策の抜本的強化に向けて」の指針を踏まえ、マイナンバー利用端末とインターネット利用端末を分離する等の本庁内の通信ネットワークの再構築を行った。 ○情報セキュリティポリシーの見直しを行うとともに、職員向けの情報セキュリティ研修を実施した。（延べ536人受講）

(2) 市民と行政との役割の再構築

取組項目	21 市民の市政参加への機会拡大
担 当	総務課、関係課
目 標	○市民が市政に参加する機会の拡大を図り、市民の声を施策に反映する。
取組内容	○市民参加手続対象施策の進行管理を行い、平成26年度から4年間で34施策について意見募集等を行った。 ○更なる市民の市政参加を促すため、市役所1階の広告付窓口案内表示板で市民参加手続の概要を放映する等、パブリックコメント手続の広報の充実を図った。

取組項目	22 NPO等との協働の活性化
担 当	市民協働課
目 標	○NPO等との協働事業を実施し、地域課題に柔軟かつ迅速に対応する。 ○職員研修を通じ、全庁的な協働の機運の高揚を図る。 ○市民からの寄付を地域貢献へ結びつける仕組みを検討する。
取組内容	○様々な地域課題の解決を支援するため、協働事業支援制度として、水都体感トラベル事業やとくしままちづくり協働アクション未来会議事業等の5事業を創出した。 ○全庁的な協働の機運の高揚を図るため、協働事業に関する職員研修を実施した。 ○NPO等団体の活動費用を支援する方法として、横浜市等の先進事例を調査し、ふるさと納税制度を活用したクラウドファンディングの導入を検討した。

取組項目	23 協働推進のための人材育成
担 当	市民協働課、関係課
目 標	○コミュニティリーダーの資質の向上・育成・支援を図る。 ○地域活動を推進する新たな人材を育成し、地域の活性化を図る。 ○地域自らの地域課題解決能力の向上を図るとともに、地域住民としての職員と地域のつながりを深める。
取組内容	○コミュニティリーダーに対する研修の実施や、各地域の活動をプレゼンテーションする「わくわくコミュニティフェスタinとくしま」の開催を通じて、コミュニティリーダーの資質向上や新たな人材の育成を推進した。 ○地域の絆づくり支援事業として、住吉・城東地区多世代交流事業等8事業を実施し、地域の課題を地域自らが解決する体制を強化するとともに、人となりのつながりや絆を深めた。 ○新たな地域自治協働システムのモデル地区（内町等4地区）において、高齢者の孤立や交通不便等の地域の課題を、地域自らが解決する試験事業の実施や体制づくりに取り組んだ。

取組項目	24 地域防災力の強化
担 当	危機管理課、消防局
目 標	○地域防災力の強化を図る。 ○市民防災指導員が、地区自主防災連合組織と連携・協力して活動できる体制を築く。 ○地区自主防災連合組織結成率について、平成27年度で100%（平成25年9月：50%）を目標とする。
取組内容	○地区自主防災連合組織に対し、防災資機材整備費補助、訓練啓発活動費補助及び防災士資格取得費補助を実施した。 ○地区自主防災連合組織の結成を推進し、結成率は96.6%となった。（平成30年1月現在） ○市民防災指導員に対し、フォローアップ研修（防災研修）を実施した。 ○自主防災組織のリーダーを対象に、防災講演や地震津波対策に関する研修会を実施した。 ○地区別津波避難計画の策定に向けて、現地調査やワークショップの開催等、計画策定の支援を行った。（平成30年3月に延べ7地区で策定予定）

取組項目	25 地域と連携した教育力の強化
担 当	学校教育課
目 標	○保護者や地域住民の学校に対する信頼性を高める。 ○保護者や地域住民の様々な意見を参考にし、教育活動の一層の充実を図る。
取組内容	○学校評議員による学校視察や教員との懇談、学校評議員会等を通じて、各学校における課題を明確にし、防災教育や学習活動に地域人材・教材を活用する等、教育力の強化を図るとともに、地域との連携を強化した。 ○11月1日の「とくしま教育の日」を中心に、市立のすべての幼稚園・小中学校・高等学校において、保護者や地域住民への積極的な学校行事の公開やオープンスクール等を実施し、教育活動に対する理解浸透を図った。

4 柔軟に対応できる行財政基盤の確立（13項目）

（1）簡素で効率的な市役所づくりのさらなる推進

取組項目	26 職員配置の適正化
担 当	行財政経営課、人事課、職員厚生課、関係課
目 標	○行政需要に対応した効果的・効率的な職員配置を実現する。 ○市民サービスの向上と施設管理経費の削減を図る。
取組内容	○職員体制の見直しや更なる業務の外部委託の検討等により、職員の適正配置に努めた結果、平成26年4月1日時点の職員数から44人の減員を行った。 ○社会福祉分野における複雑化、専門化した課題への対応や関係機関との連携強化を図るため、専門的知識や経験を有する社会福祉士の資格を持つ正規職員を2人採用し、組織力の強化を図った。 ○再任用職員について、知識・技術の継承や後輩職員の育成を図るため、職域を拡大することで、定年退職者が有する知識や経験を活用した。

取組項目	27 外部委託(アウトソーシング)の推進
担 当	行財政経営課、関係課
目 標	○市民サービスに留意し、経費削減を図る。
取組内容	○全ての事務事業を対象に業務の外部委託を検討し、臨時福祉給付金業務や乳幼児等医療費助成制度に係る業務の外部委託を実施した。 ○平成30年度からごみ収集業務の一部外部委託を実施するため、収集ルート管理システムを整備するとともに、ワーキンググループを設置し、外部委託に係る具体的な手続き等について協議を行った。

取組項目	28 職員給料・諸手当の見直し
担 当	人事課
目 標	○職員給料・諸手当の見直しを行い、一層の適正化を図る。
取組内容	○給料表の切替えに伴う経過措置により支給している給料を減額及び廃止したことにより、平成26年4月から約4億100万円の効果があった。 ○給与制度の総合的見直しにより、「地域の実情に応じた給与水準の見直し」を推進し、平成26年4月から約2億9,000万円の効果があった。

(2) 環境変化に順応できる安定的な財政運営の実現

取組項目	29 市税の課税客体把握の徹底
担 当	市民税課、資産税課
目 標	○課税の適正化と公平性を確保する。
取組内容	○土地・家屋については現況地目調査・住宅用地調査・未登記家屋調査を、償却資産については未申告事業所の調査を行った。 ○市民税の未申告者に対する申告指導を強化した。 ○扶養是正等、各種税務調査を実施した。 ○納税者の利便性の向上と事務の効率化のため、国等と連携を図り、電子申告（エルタックス）の普及推進を行った。 ○課税の適正性と公平性の確保を図るため、職員の課税技術の向上に向けた研修等を実施した。

取組項目	30 市税徴収率等の向上と債権回収の強化
担 当	納税課、保険年金課、介護・ながいき課、住宅課
目 標	○住民の負担の公平性確保と税収等の安定確保を図る。 ○納税者等の納付における利便性の向上を図る。
取組内容	○納税者の利便性の向上を図るため、平成26年10月からペイジーによる口座振替受付サービスを開始した。 ○平成28年度に「新規債権差押検討班」を設置し、診療報酬債権やネット銀行の預金等の差押えを行ったほか、財産調査を県外の都市・地方銀行預金に拡大する等、差押えの強化を図った。 ○徴収技術の向上を図るため、平成29年9月から徳島県との税務職員の併任制度を開始し、普通自動車54台の一斉差押えや差押え財産の公売を実施した。 ○未収金の解消及び収納率の向上を図るため、市長を本部長とした「徳島市市税等収納対策本部」を平成29年11月に設置した。 ○市税の徴収率向上への取組みにより、毎年度徴収率が向上した。 【市税の徴収率】 平成26年度：92.3% 平成27年度：92.7% 平成28年度：93.8% 平成29年度（見込）：94.4% ○国民健康保険料の収納率向上への取組みにより、現年度及び滞納繰越分の収納率は上昇傾向にある。 【国民健康保険料の収納率】 平成26年度：（現年度）86.29% （滞納繰越）10.16% 平成27年度：（現年度）85.79% （滞納繰越）10.56% 平成28年度：（現年度）87.59% （滞納繰越）10.91% 平成29年度（見込）：（現年度）88.30% （滞納繰越）13.27% ○介護保険料及び住宅使用料の収納率向上への取組みにより、現年度収納率については、微増傾向にある。 【介護保険料の収納率】 平成26年度：（現年度）97.93% 平成27年度：（現年度）98.00% 平成28年度：（現年度）98.08% 平成29年度（見込）：（現年度）98% 【住宅使用料の収納率】 平成26年度：（現年度）91.00% 平成27年度：（現年度）91.72% 平成28年度：（現年度）91.00% 平成29年度（見込）：（現年度）91%

取組項目	31 行政サービス水準の適正化
担 当	財政課、関係課
目 標	○公費負担と受益者負担の考え方を明確にし、負担の公平性・公正性や透明性を確保する。 ○減免の統一的な考え方を整理し、公平性・公正性を確保する。
取組内容	○平成28年度に「受益者負担の適正化に関する指針」を策定し、負担の公平性・公正性や透明性の確保に努めた。 ○施設使用料等の減免の統一的な考え方を整理し、負担の公平性・公正性の確保に努めた。

取組項目	32 公有財産の計画的な維持管理
担 当	行財政経営課、財政課、管財課、関係課
目 標	○公有財産の維持保全、ライフサイクルコストの低減及び財政負担の平準化を図る。
取組内容	○「徳島市公共施設等総合管理計画」の策定に向けて、関係する部局長で組織する「取組項目32部会」を設置するとともに、下部組織として、部会から指示された事項について専門的に調査・研究を行う「取組項目32部会幹事会」を設置した。 ○財政負担の軽減や平準化を図り、将来世代に対し、安心安全な公共施設等を継承するため、公共施設等の管理に関する方針等を定めた「徳島市公共施設等総合管理計画」を平成28年12月に策定した。 ○「徳島市公有財産活用推進会議」を開催し、個別施設計画の策定状況の把握及び助言を行った。

取組項目	33 未利用財産の積極的な処分・活用
担 当	管財課、関係課
目 標	○未利用財産の売却や貸付等により財産収入の確保を図る。
取組内容	○「徳島市公有財産活用推進会議」を開催し、未利用財産の課題解決に向けた全庁的な検討を行うとともに、法定外公共物や普通財産の売却を行うことで、歳入の確保に取り組んだ。 ○公会計制度改正に伴い、固定資産台帳の整備を進めた。 ○平成29年11月に「徳島市における国公有財産の最適利用推進協議会」を設置し、国、県及び本市が連携して国公有財産の最適利用に向けた取組みを開始した。

取組項目	34 多様な財源確保による財政力の強化
担 当	企画政策課、広報広聴課、管財課、スポーツ振興課、全部局
目 標	○地域づくりに関する支援制度の積極的な活用や広告事業等の推進により、多様な財源の確保を図る。
取組内容	○特区制度を活用した規制緩和の実現に向けて、徳島県と連携して国家戦略特区への提案を行ったほか、県版地方創生特区への提案を行い、フィージビリティ・スタディ支援に選定されるなど、積極的な取組みを進めた。 ○地域再生法に基づき、交付認定を受けた地方創生推進交付金を活用し、「賑わいコンパクトシティ形成事業」等4件の事業に取り組んだ。 ○多様な財源の確保を図るため、ホームページのバナー広告枠数や広報紙の広告枠数を拡充した。 ○平成29年9月に、「徳島市ネーミング・ライツ制度導入に係る実施方針」を策定し、徳島市生涯福祉センター等の8施設について、平成30年4月からのネーミングライツ制度導入に向けてパートナー企業の募集を実施した。

取組項目	35 事務事業の見直しと効果的な予算編成の推進
担 当	企画政策課、財政課、関係課
目 標	○効果的・効率的な事務事業を推進する。 ○限られた財源の中で、効果的・効率的に予算を編成する。
取組内容	○事務事業評価表や重点事業自己点検シートの作成により、各部局の主体的な内部評価を推進するとともに、行政評価委員会やまちづくり総合ビジョン推進評価委員会による外部評価を実施し、事務事業の見直しを促進した。 ○平成27年度に、当初予算編成時において、各部局の創意工夫に基づく自助努力により新たに財源を確保した場合、増加額を歳出に反映させるインセンティブ加算制度を導入し、効果的・効率的な予算編成に努めた。 ○平成28年度に、事務事業のゼロからの見直しを促すため、当初予算編成において、新たにスクラップアンドビルド調書作成を義務付けるとともに、平成29年度からスタートする「徳島市まちづくり総合ビジョン」に掲げる基本目標の実現や、地方創生等の取組みを加速するため、特別枠として「とくしま未来創生枠」を設定し、効果の高い事業を予算化した。 ○平成29年度に、当初予算編成時において、総合ビジョンに掲げる基本目標の実現に向け、優れた先駆性を有し、定量的な成果が確実に見込まれる事業を対象に「優先課題推進枠」を設定し、限られた財源を優先的に配分することで、より効果的な予算編成に努めた。

取組項目	36 生活扶助の適正実施
担 当	生活福祉第一課・第二課、関係課
目 標	○生活保護受給者を含む生活困窮者が自立しやすい環境整備を図る。 ○扶助費の適正な認定給付を図る。
取組内容	○ケースワーカー、就労支援員、ハローワーク等の関係機関の連携により、被保護者の就労活動の支援強化を図り、自立を促進した。 ○生活困窮者の自立相談支援を中心に、家計相談支援や就労準備支援、住居確保給付金の支給等の支援を行い自立を促進した。 ○生活保護受給者の所得資産の調査を実施する等、適正な扶助の実施に努めた。 ○電子レセプトシステム活用による診療報酬明細書の点検強化等、適正な医療扶助の実施に努めた。

取組項目	37 経常的な経費の見直し
担 当	財政課、全部局
目 標	○補助金・負担金支出の公平性・公正性を確保するとともに、社会情勢に適合した制度運用とする。 ○経常的な経費を見直し財源の重点化を図る。
取組内容	○補助金・負担金支出を見直すための指針の策定に向けて、他都市から情報収集を行うとともに、全部局の補助金に関する調書を作成し、状況把握・分析を行った。 ○予算編成におけるシーリング設定や予算配当における配当留保、予算査定等により、経常的な経費の抑制・見直しを行った。

取組項目	38 特別会計・企業会計の経営力の強化
担 当	財政課、関係課
目 標	○各会計における経営の健全化を進め、経営力を強化する。
取組内容	○各年度当初予算編成作業等を通じて、交通事業の経営計画に基づく経費縮減、下水道事業の下水道接続事業所等の増による収入確保、市民病院の経営強化プランに基づく財務体質の強化等、各会計の収支改善を図ることにより、一般会計からの基準外繰出金の抑制に繋げた。 ○「徳島市立食肉センター施設整備等検討協議会」を設置し、県域での食肉処理施設の再編も踏まえ、今後の施設整備の基本方針について協議を行った。 ○平成27年度から、市立小中学校の学校給食に約2万食を提供する「市場ランチの日」を実施し、市場の大切な役割や生鮮食料品の美味しさをPRすることで、長期的な視点での食育の推進及び消費の拡大に取り組んだ。 ○下水道事業について、平成32年4月からの地方公営企業法の適用に向けて、地方公営企業法適用基本計画を策定した。 ○第十浄水場に太陽光発電設備を設置し、売電収益を確保した。 ○徳島市営バス・徳島バスで利用できるスクラッチ方式の1日乗車券や、スマートフォン等を利用した運賃・経路・位置情報等の情報提供アプリ「とくしまバスNavi いまどこなん」を導入する等、サービス向上による収益力の強化に取り組んだ。 ○「徳島市民病院経営強化プラン」に基づき、平成27年4月にがんセンターや患者支援センターを設置したほか、平成28年4月からがん診療におけるトータルケアの構築を目指して緩和ケア病棟を開設するとともに、平成29年4月から周産期医療において妊よう性温存腫瘍外来を開設する等、より質の高い医療・看護の提供に向けて機能強化を図った。