資料２

豊川市行政経営改革プラン

行政経営改革アクションプラン（案）

平成29年度 ～ 平成31年度

平成 29 年 3 月

豊　　川　　市

目次

■はじめに~行政経営改革の概要~

１　行政経営改革の目的・・・・・・・・・・・　Ｐ．１
２　行政経営改革の将来像と改革方針・・・　Ｐ．２

■共通項目

１　目的と概要・・・・・・・・・・・・・・・・　Ｐ．３
２　計画期間・・・・・・・・・・・・・・・・・　Ｐ．３
３　取組の体系・・・・・・・・・・・・・・・・　Ｐ．４
４　重点取組・・・・・・・・・・・・・・・・・　Ｐ．６
５　目標・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　Ｐ．８
６　全体スケジュール・・・・・・・・・・・・　Ｐ．８

■具体的な取組内容

表の見方・効果の算定方法・・・・・・・・・　Ｐ．10
将来像１「市民・協働」・・・・・・・・・・・　Ｐ．11
将来像２「情報・共有」・・・・・・・・・・・　Ｐ．18
将来像３「財政・資産」・・・・・・・・・・・　Ｐ．23
将来像４「組織・仕組」・・・・・・・・・・・　Ｐ．36
将来像５「人材・品質」・・・・・・・・・・・　Ｐ．42

■用語解説

用語解説（あいうえお順）・・・・・・・・・　Ｐ．52

用語解説がある用語には「＊（アスタリスク）」を付していますのでご参照ください。

はじめに~行政経営改革の概要~

1　行政経営改革の目的

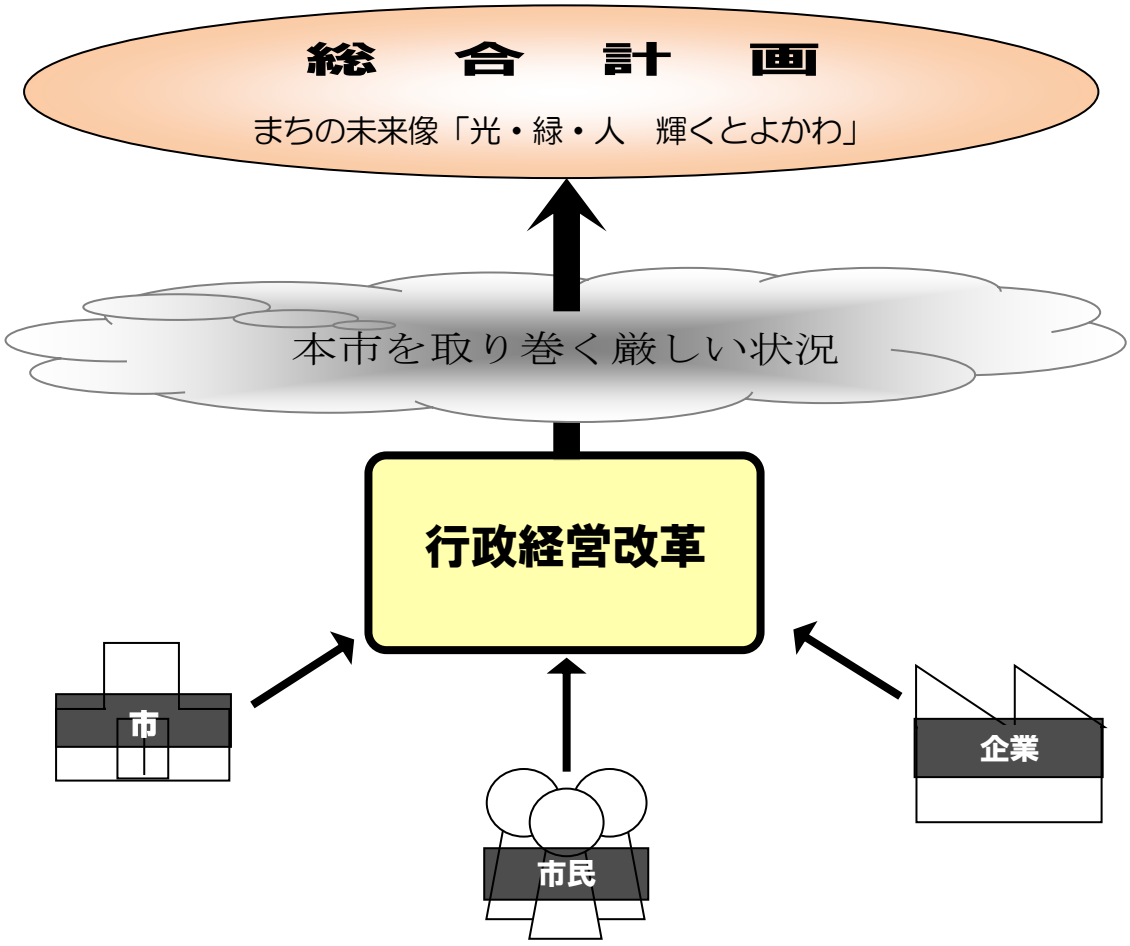
現在、本市を取り巻く状況は、少子・高齢化を伴う人口減少、経済状況の変化など様々な要因により大変厳しくなっており、今後、安定した行政運営を継続していくにも相当に困難な状況が予測されます。

本市ではこれまで、最大の行政改革と言われる合併を３度行い、行政運営の効率化を図ってきました。また、総合計画*の実現に向け、平成２３年度に行政経営改革プランを定め、収入の確保やコストの削減などに取組み、財源を生み出す「行政経営改革」を実施してきました。

現状の厳しさを打開し、総合計画の実現を図るエンジンとしての充分な推進力を得るため、明確な経営方針をたて、経営の仕組を構築することにより、市民とともに行政資源の最大限の活用を図り、質の高い行政サービスを提供します。

そして、「行政経営改革」による強い推進力で本市を取り巻く厳しい状況を乗り越え、総合計画のまちの未来像である「光・緑・人　輝くとよかわ」の実現を目指します。

図表１「行政経営改革の目的イメージ」



2 行政経営改革の将来像と改革方針

行政経営改革が目指す行政運営の将来像と実現するための改革方針を図表２のとおり設定します。

５つの将来像と改革方針は相互に関連しながら、一体的に将来像の実現を図ります。

図表２「将来像と改革方針の全体イメージ」
※丸数字は各将来像の取組の大きな方向性を示す施策

B－1グランプリ in 豊川でのボランティアの活躍

将来像 1 市民・協働

ともに築く「協働力」を高めます

①市民参画の推進
②市民協働の推進
③企業など他団体との連携の強化

業務改善を図るカイゼン運動の実施

Twitter*や Facebook*の双方向コミュニケーションツールを活用した広報の実施

将来像 2 情報・共有

よく見える「情報力」を高めます

①地域情報化*の推進
②広報機能の強化
③説明責任と透明性の拡充

将来像 3 財政・資産

かくじつに営む「財政力」を高めます

①歳出の最適化
②歳入の確保の強化
③財政健全化の推進
④公有財産*の最適化

市有地の有効活用による歳入の確保（数谷原住宅跡地）

将来像 4 組織・仕組

わをもって支える「組織力」を高めます

①トップマネジメント*の確立
②柔軟な組織・権限の見直し
③マネジメントサイクルの確立
④マーケティング*機能の強化

企画調整会議の設置によるトップマネジメントの確立

将来像 5 人材・品質

しっかりと担う「人材力」を高めます

①少数精鋭の推進
②窓口サービスの向上
③行政情報化の推進
④業務改善の推進

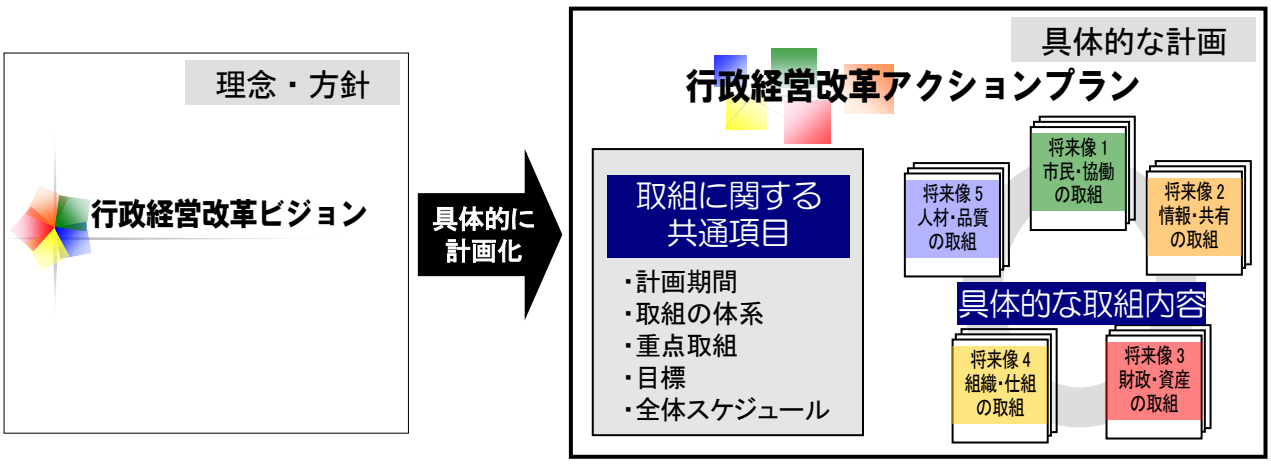
共通項目

1　目的と概要

行政経営改革アクションプラン（以下「アクションプラン」といいます。）は、「行政経営改革ビジョン*」の実現を図るため、具体的に計画を定めるものです。

計画の期間やスケジュールなど取組に関する共通項目を設定したうえで、行政経営改革ビジョンで定めた将来像ごとに具体的な取組内容を設定して計画的に推進を図ります。

図表３「アクションプランの目的と概要」

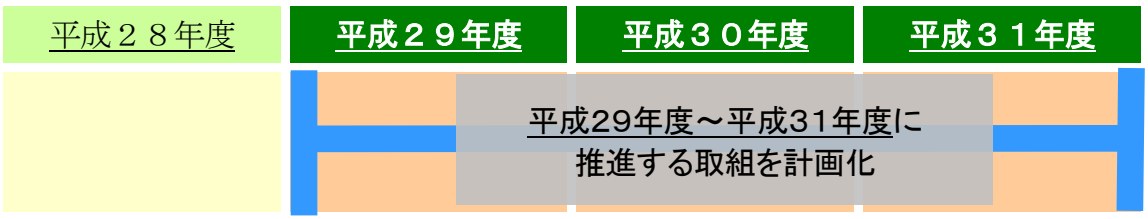


2　計画期間

このアクションプランでは、平成２９年度から平成３１年度までの３か年に推進する取組を計画します。

なお、「推進」とは、具体的に取組内容を進めていくことを示し、検討や調整などを開始することも含みます。

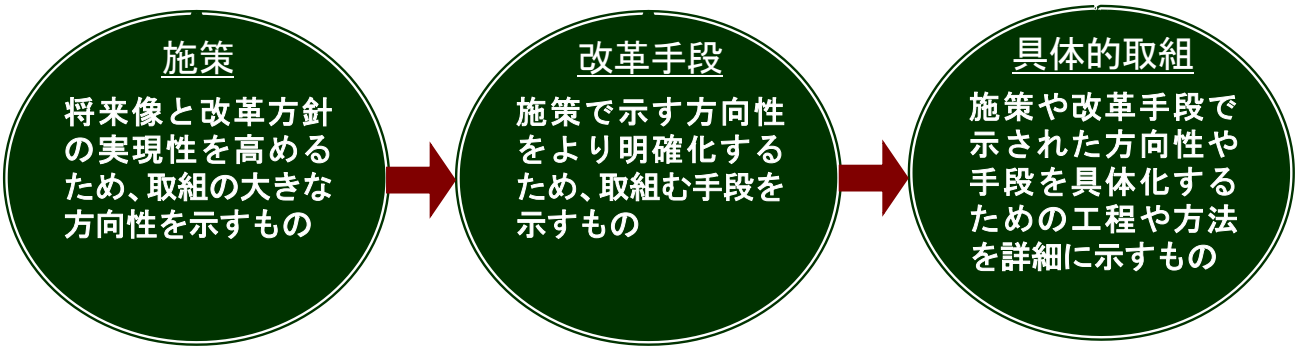
図表４「計画期間」



3 取組の体系

将来像にある改革方針と具体的な取組内容との関係を明確にするため、図表５にあるとおり各将来像のもとに階層順に「施策」－「改革手段」－「具体的取組」を設定して体系化し、分かりやすく取組内容を整理します。

図表５「取組の体系」



このアクションプランでは、将来像ごとに「施策」と「改革手段」を図表６のとおり整理します。これにより階層別の件数は、「施策」が１８件、「改革手段」が３８件、「具体的取組」が１１４件となります。

図表６「将来像ごとの施策と改革手段」

※1　括弧内の数字は計画した具体的取組の件数
※2　ページ番号で具体的な内容を個別に記載

将来像と改革方針	施策	改革手段	
将来像１ 市民・協働 ともに築く「協働力」を高めます	① 市民参画の推進	1 市民参画意識の醸成(2)	P. 11
		2 市民参画機会の増加(4)	P. 12
	② 市民協働の推進	1 協働の仕組づくり(3)	P. 13
		2 市民活動の支援(1)	P. 14
	③ 企業など他団体との連携の強化	1 企業などとの連携(3)	P. 15
		2 大学などとの連携(3)	P. 16
		3 広域行政の推進(3)	P. 17
		具体的取組件数	計 19 件
将来像２ 情報・共有 よく見える「情報力」を高めます	① 地域情報化*の推進	1 地域情報化の推進(2)	P. 18
	② 広報機能の強化	1 広報機能の強化(3)	P. 19
	③ 説明責任と透明性の拡充	1 分かる化の推進(4)	P. 20
		2 見える化の推進(10)	P. 21
		具体的取組件数	計 19 件

将来像と改革方針	施策	改革手段	
将来像 3 財政・資産 かくじつに営む「財政力」を高めます	① 歳出の最適化	1 補助金などの見直し(3)	P. 23
		2 事務事業の見直し(3)	P. 24
	② 歳入の確保の強化	1 新たな収入確保の検討(1)	P. 25
		2 広告主募集制度の充実(4)	P. 26
		3 税収などの確保策の強化(5)	P. 28
	③ 財政健全化の推進	1 会計手法の検討(2)	P. 29
		2 経営基盤の強化(4)	P. 30
		3 予算編成の見直し(1)	P. 31
	④ 公有財産*の最適化	1 公共施設の長寿命化の推進(1)	P. 32
		2 施設の見直し及び処分(2)	P. 33
		3 保有財産などの利活用の推進(4)	P. 34
		4 維持管理コストの見直し(2)	P. 35
		具体的取組件数 計 32 件	
将来像 4 組織・仕組 わをもって支える「組織力」を高めます	① トップマネジメント*の確立	1 トップマネジメントの確立(2)	P. 36
	② 柔軟な組織・権限の見直し	1 組織の見直し(3)	P. 37
		2 外郭団体*の見直し(1)	P. 38
	③ マネジメントサイクル*の確立	1 事業実施決定方法の見直し(4)	P. 39
		2 評価手法の充実(3)	P. 40
	④ マーケティング*機能の強化	1 マーケティング機能の強化(2)	P. 41
		具体的取組件数 計 15 件	
将来像 5 人材・品質 しっかりと担う「人材力」を高めます	① 少数精鋭の推進	1 人材育成の推進(8)	P. 42
		2 定員適正化の推進(3)	P. 44
		3 政策形成・分析能力の向上(1)	P. 45
	② 窓口サービスの向上	1 より身近で便利で快適な窓口サービスの実現(3)	P. 46
		2 職員の接遇能力の向上(1)	P. 47
	③ 行政情報化の推進	1 行政サービスの高度化(4)	P. 48
		2 行政サービスの効率化(2)	P. 49
	④ 業務改善の推進	1 業務改善の意識高揚と改善の推進(4)	P. 50
		2 職場環境の向上(3)	P. 51
		具体的取組件数 計 29 件	

※1 括弧内の数字は計画した具体的取組の件数
※2 ページ番号で具体的な内容を個別に記載

4 重点取組

具体的取組の推進の困難性や効果、実施時期、市民等への影響などの重要度、緊急度及び市民影響度を総合的に勘案し、より強力に推進していく必要がある取組を「重点取組」として位置づけ、早期の実現や確実な進捗を図ります。

このアクションプランでは、将来像ごとに図表７のとおり重点取組として２５項目を設定します。

図表７「将来像別重点取組」

将来像１「市民・協働」

1	パブリックコメント手続*制度の推進	P.11
2	市民参画機会の増加	P.12
3	とよかわ市民協働基本方針の推進	P.13
4	企業など他団体との人事交流	P.15
5	大学連携の推進	P.16
6	他自治体との連携の推進	P.17

将来像２「情報・共有」

7	国の情報発信ツールの活用	P.18
8	広報に関する意識改革、協働化・民間活用	P.19
9	事業の庁内評価*の実施	P.20
10	予算編成過程の公開	P.21

将来像３「財政・資産」

11 民間委託の活用 P.24

12 とよかわ応援寄附金の確保 P.28

13 債務の削減 P.30

14 施設の見直し及び処分 P.33

15 市有地や市施設の空きスペースの有効活用と処分 P.34

将来像４「組織・仕組」

16 企画調整会議の推進 P.36

17 組織と定員の適正化 P.37

18 総合計画実施計画策定方法の充実 P.39

19 施策の成果の見直し P.40

将来像５「人材・品質」

20 職員研修の充実化 P.42

21 定員適正化の推進 P.44

22 お客様を迷わせない取組の実施 P.46

23 市民公開型 GIS*の活用（工事箇所情報、災害時の情報等の提供） P.48

24 業務改革の推進 P.50

25 職員の働きやすい職場環境の構築 P.51

5 目標

アクションプランの目標を明確化するため、「実施率」、「収入増加額・支出削減額」を指標として設定します。

このアクションプランでは、図表８のとおり計画の目標値を設定します。

図表８「計画の目標指標と目標値」

目標指標		目標値 平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	最終目標（平成32年度）
実施率	各年度で具体的取組を実施（取組）する率（検討などを含まず） 各年度実施（取組）件数 / 全体取組件数	89％以上 （113件中101件以上）	92％以上 （114件中105件以上）	95％以上 （114件中109件以上）	97％以上 （114件中111件以上）	100％
支出削減額 収入増加額	取組を実施しなかった場合と比較して見込まれる収入増加額と支出削減額の合計	2.5億円以上	2.5億円以上	2.5億円以上	2.5億円以上	2.5億円以上

6 全体スケジュール

アクションプランの確実な推進を図るため、進捗状況の確認や検証・評価を実施し、取組状況を報告書にて公表します。

このアクションプランでは、図表９のとおり計画します。

図表９「全体スケジュール」

平成２９年　３月	■アクションプラン策定（平成２９年度～平成３１年度）
平成２９年　４月～ 平成３０年　３月	■取組の実行
平成３０年　４月～ 平成３０年　５月	■取組状況の確認
平成３０年　６月～ 平成３０年　８月	■取組状況の検証・評価・今後の方向性の検討 ■取組状況の報告書作成
平成３０年　９月	■取組状況の議会報告と公表

具体的な取組内容

表の見方

施策ー改革手段ごとに次のとおり整理しています。

施策　施策の番号と名称

改革手段　改革手段の番号と名称

現状と課題

【現状】現状（過去）の取組の有無や具体的な取組や計画、外部の動向などから現状の取組（過去の取組）内容や結果を整理しています。

【課題】現状の取組と結果から課題を抽出しています。

取組方針

現状と課題を踏まえ、取組の方針（方向性）を整理しています。

具体的取組

■P.6～7 にある重点取組の該当の表示

■具体的取組の実施内容の概要

■年度ごとの計画を次のとおり示しています。
・検討・調整・準備
・取組実施

■主管組織:取組を主として推進する部課等
■関係組織:取組の推進に関係する部課等
※組織は平成 28 年度組織機構改革による新たな名称としています。

番号	重	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織	関係組織	その他
1	重点○	○○○の構築	□□を△△する○○○を構築する。	・・・・・・・・・・・・		>>>>>>>>		・●●に伴うサービスの向上 ・自主財源の確保【▼▼千円減】	■■課	関係各課	当初は試行実施予定
				・制度検討 ・先進事例研究		取組実施					

■改革手段ごとに整理する具体的取組の連番

■具体的取組を表す名称

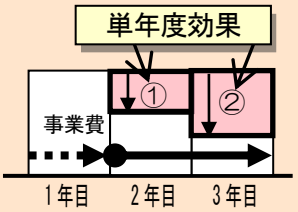
■計画の具体的な実施内容

■取組によって見込まれる効果（数値で表すことができるものの効果算定方法は以下を参照）

■その他具体的取組を推進するうえでの補足事項など

効果の算定方法

具体的取組にある効果のうち、数値で表すことができるものは、取組を実施しなかった場合と比較して見込まれる**当該年度の増減値（単年度効果）**を算出しています。



施策 ① 市民参画の推進

改革手段 1 市民参画意識の醸成

現状と課題

■本市の基本的な政策などの策定に当たり、その案を公表し、意見や情報を求め、提出された意見などを考慮して意思決定などを行うパブリックコメント手続*を実施しています。
■市民参画に対する職員の自覚と意欲向上を図るため、市内ＮＰＯ法人を見学するなど、職員研修を実施しています。

■パブリックコメント手続の制度が市民に浸透するよう、政策などの案を分かりやすく伝える必要があります。
■様々な分野のNPO法人を見学するなど、職員研修を充実していく必要があります。

取組方針

市民参画意識の醸成を図るため、行政の現状を広く市民などへ周知して活動を促し、質の高い行政運営を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 / 関係組織	その他
1	重点1	パブリックコメント手続制度の推進	広報媒体、公共施設等を利用し、パブリックコメント手続の実施を周知する。	>>>>

施策 ① 市民参画の推進

改革手段 2 **市民参画機会の増加**

現状と課題

■地域コミュニティの中核となる町内会は地域の自治活動を担う存在ですが、その加入率は減少傾向にあって、活動の停滞も指摘されています。
■密集市街地整備事業において、地域住民で構成するまちづくり協議会が組織され、課題整理までのワークショップ*が実施されています。
■学校の授業や創意工夫をした活動等を「学校の日*」として年間３回実施しています。

■地域全体でまちづくりに取組むため、町内会の加入促進やコミュニティ活動の活性化を図る必要があります。
■市民が積極的に参加できる活動を企画・実施する必要があります。

取組方針

市民参画機会の増加を図るため、多くの市民が行政へ参画できる仕組みをつくり、市民の声を生かした質の高い行政運営を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 / 関係組織	その他
1	重点2	市民参画機会の増加	町内会の加入促進策を実施し、町内会の積極的な取組に対して支援する。	>>>>

施策 ② 市民協働の推進

改革手段 1 協働の仕組づくり

現状と課題

■平成１４年度に「とよかわ市民活動活性化基本方針」を策定（平成２４年度に「とよかわ市民協働基本方針」に改訂）し、市民活動で築く協働のまちづくりを目標として取組んでいます。
■道路、公園、河川などの一部の公共施設の管理は、指定管理者制度*やアダプトプログラム*により、地域や市民活動団体と協働しています。
■観光まちづくりボランティア講座などを開催し、市民がボランティア活動に参加しやすい環境づくりに取組んでいます。

■自発的な市民活動の輪が地域に広がるために、市民活動への関心を持ってもらうための取組を行う必要があります。
■市民活動団体の多くは人材や会員の不足といった課題を抱えており、新規の活動者や若年層の活動者が加入しやすくなるように積極的な情報発信をしていく必要があります。

取組方針

協働の仕組みづくりを推進するため、「とよかわ市民協働基本方針」に基づき、適切な役割分担のもと、市民と協働した質の高い行政運営を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 / 関係組織	その他
1	重点3	とよかわ市民協働基本方針の推進	とよかわ市民協働基本方針に基づく実施計画施策を推進し、協働のまちづくりに取組む。	>>>>

施策 ② 市民協働の推進

改革手段 2 市民活動の支援

現状と課題

■市民活動の拠点施設として「ボランティア・市民活動センター*」を2か所開設し、ボランティア・市民活動に関するさまざまな情報の収集や提供、相談、活動場所や資機材の提供を行っています。
■人材育成、人材発掘を図るため、ボランティア・ＮＰＯ等による提案型講座を開催しています。
■団体などを支援するため、公共施設利用料金の減免を行っています。

■団体などの自主性を尊重し、自立した活動を支援する必要があります。
■団体などにより求める支援が異なるため、ニーズを把握する必要があります。

取組方針

市民活動の支援を図るため、活動に必要な支援を把握し、団体などが持つ自主性、自立性、多様性、先駆性などの特長を生かした協働を積極的に進め、質の高い行政運営を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 / 関係組織	その他
1		ボランティア・NPO 等の人材育成と運営支援	各種講座・研修会等の開催、情報提供及び資金支援などにより活動を支援する。	>>>>

施策 ③ 企業など他団体との連携の強化

改革手段 1 企業などとの連携

現状と課題

■各企業などで環境保全に係る取組を行うなど、社会貢献活動（CSR*）への意識が高まっています。
■企業などへの補助を通じて、民間による市民サービスの展開を図る事例があります。
■企業などと本市との共催事業や後援事業が実施されています。

■企業などのCSRのメリットを理解し、広く市民へ周知する必要があります。
■事業所におけるCSRに関する取組を把握していく必要があります。
■協働に関する行政情報を提供し、企業などとの連携手法を検討する必要があります。

取組方針

企業などとの連携を図るため、行政情報を発信して企業の社会貢献意識を高めるとともに、積極的に情報収集を行い、企業と行政の適切な役割分担のもと、質の高い行政運営を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 / 関係組織	その他
1		環境保全活動に係る企業などとの情報共有	環境をテーマにCSRを行っている市内・事業所と情報共有を行う。	実施方法の調査・研究	市内企業等との情報共有			・官民連携による活動の拡大 ・環境目標の実現 ・市内事業所との協働	環境課	
2		民間と連携した福祉サービスの展開	子育て支援、高齢者・障害者福祉などのサービスを民間団体と連携して提供する	・開設準備経費の補助 ・地域密着型サービス事業所（介護）の開所		事業の実施		・在宅医療、介護連携の促進 ・待機者の解消 ・介護離職の減少	介護高齢課 関係各課	
3	重点4	企業など他団体との人事交流	市と企業で相互に職員を派遣・受入を行う。	民間への短期派遣研修の実施				・他団体との連携の強化 ・民間の知識の習得	人事課	

施策 ③ 企業など他団体との連携の強化

改革手段 2 **大学などとの連携**

現状と課題

■審議会などの委員に大学教授などを登用しています。
■本市における就業体験を通じ、職業意識の向上や市政に対する理解を深めるためのインターンシップ制度*を実施しています。
■小中学校、高校でのボランティア学習支援や、大学生との協働事業を行っています。

■質の高い行政運営を図るには専門的な知識が必要なため、大学などの人材を活用する必要があります。
■児童、生徒、学生のボランティア体験を増やすため、学校などと連携してサポートする体制を整備し、ボランティアに参加する場を確保する必要があります。

取組方針

大学などとの連携を図るため、環境整備や子どもたちの行政への参画意識を醸成させる情報発信を行い、大学などの知識や人材を活用して、質の高い行政運営を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 / 関係組織	その他
1	重点5	大学連携の推進	大学の知識や人材を活用し、質の高い行政運営を図る。	>>>>

施策 ③ 企業など他団体との連携の強化

改革手段 3 広域行政の推進

現状と課題

■地方自治法上の設置機関として消防の通信指令業務の法定協議会や事務委託、また、本市が構成団体として含まれている、愛知県後期高齢者医療広域連合、東三河広域連合があります。
■各種行政分野で、必要に応じて地域の市町村と任意の研究会や協議会などを設置しています。
■東三河広域連合と連携し、「東三河はひとつ」を合言葉に、広域的な課題に対応できるよう行政の広域連携体制の強化について検討しています。

■国、県からの権限移譲や様々なニーズへの対応により、年々事務が増加しているため、業務の効率化を図る必要があります。
■新たな市民ニーズや市域を超えた広域的な課題に対応するため、東三河広域連合との連携を強化し、迅速で質の高いサービスを提供する必要があります。

取組方針

広域行政の推進を図るため、可能な事務処理の共同化や広域体制の強化を進め、地域として質の高い行政運営を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 / 関係組織	その他
1		事務事業の共同処理の推進	現行の事務事業や権限移譲により対応する事務事業を広域で共同処理する。	>>>>

施策 ① 地域情報化の推進

改革手段 1 地域情報化の推進

現状と課題

■日々進歩する情報通信技術やその利用環境の変化に対応しつつ、情報通信技術等を活用し、情報の収集を行っています。

■地域情報化*では、国の動向を踏まえつつ、地域社会の活性化や市民視点に立ったＩＣＴ*事業に重点を置き、自立的かつ継続的に地域活力の向上に努めています。

■ICTの発達により、これまで以上に市民の利便性や多様化するニーズに対応する必要があります。

取組方針

地域情報化の推進を図るため、有益な情報を簡便に、かつ効果的に提供することで、市民の利便性の向上を目指します。

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 / 関係組織	その他
1		産業情報の発信強化	空き工場や中小企業支援・農作物の情報をICTを活用して発信する。	>>>>

施策 ② 広報機能の強化

改革手段 1 広報機能の強化

現状と課題

■行政情報を、広報「とよかわ」を始め、市ホームページ、ラジオ放送、ケーブルテレビ、SNS*などいろいろな媒体で伝えています。
■専門家や著名人などによる講演や研修を行い、広報に関する職員意識の啓発と技能向上を図っています。

■市民ニーズを的確に捉え、より分かりやすく情報を提供する必要があります。
■広報媒体の多様化、社会の変化に即時に対応し、効果的な広報媒体を選択・活用する必要があります。

取組方針

広報機能の強化を図るため、広報媒体の充実・活用、パブリシティ*の有効活用、職員の意識改革を図り、行政情報に対する市民の理解の向上を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 / 関係組織	その他
1		広報とよかわの充実化	毎月発行する広報「とよかわ」の内容を充実させる。	掲載内容・方法の検討				・広報力の強化	秘書課	
2		多様なツールを活用した市政情報の発信	ホームページ、SNS、動画等の多様なツールを活用し、市政情報を発信する。	ホームページ、Twitter*やFacebook*、動画等の活用				・広報力の強化	秘書課	
3	重点8	広報に関する意識改革、協働化・民間活用	職員を対象とした広報の意識改革を図る研修等や、民間アドバイザー等を活用した広報活動を行う。	・研修会の開催 ・専門的な知識や経験を持つアドバイザーからのアドバイスを活用した広報活動				・広報力の強化	秘書課	

施策 ③ 説明責任と透明性の拡充

改革手段 1 分かる化の推進

現状と課題

■市民に影響する施設などは、必要に応じて説明会の開催や個別の訪問、窓口応対、記者会見、資料の配布などにより説明しています。
■主要な事務は、パンフレットなどにより内容をまとめ、窓口などで手渡して説明を補完しています。
■説明力の向上のため、庁内評価*を実施するとともに、愛知県が実施するプレゼンテーション研修に参加しています。
■地域や団体の依頼により、担当業務に関する出前講座を実施しています。

■行政文書や申請書などの帳票類の標準化や、市民にとって分かりやすい表現による文書の作成を徹底する必要があります。
■本市の保有する情報を提供する機会を増やし、市民にとって分かりやすく説明する力を養う必要があります。

取組方針

行政の分かる化を推進するため、マニュアルの充実により簡潔・明瞭で理解しやすい文書作成を周知徹底するとともに、説明機会の拡充により説明力を強化することで、行政の分かりやすさの向上を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 / 関係組織	その他
1		文書作成に関するマニュアルの充実	分かりやすい文書や帳票類の標準化を進め、分かりやすさや行政の説明力の向上を図る。	マニュアルの充実化				・分かりやすさの向上 ・説明責任、透明性の拡充	行政課	
2		豊川市の姿の作成・公表	次年度の豊川市の姿として、予算に加えて市民に身近な事業内容等を分かりやすい形で公表する。	・予算の姿*の継続公表 ・取組内容を検討・充実化				・分かりやすさの向上 ・施策の認知度向上	財政課 関係各課	
3		新たな施策に関する出前講座の開催	主要な新規事業と新たに策定した計画を出前講座メニューとして位置づけ実施する。	講座の実施				・分かりやすさの向上 ・新たな施策の認知度向上	生涯学習課	
4	重点9	事業の庁内評価の実施	庁内評価を実施し、説明の機会を充実する。	庁内評価の実施				・説明力の向上	企画政策課 関係各課	

施策 ③ 説明責任と透明性の拡充

改革手段 2 見える化の推進

現状と課題

■平成５年度に情報公開条例を施行し、平成２７年度までに６８７件の開示請求を受けています。
■行政情報を積極的に提供し、市民やマスコミが入手しやすい環境を整備するため、「パブリシティ*の手引き」を制定しています。
■市ホームページや広報「とよかわ」で、さまざまな行政情報を公開しています。
■「審議会等の見える化ガイドライン」に基づき、会議を公開しています。

■「パブリシティの手引き」の実効性を高める必要があります。
■政策等の意思決定過程や、審議会などの会議の透明性を高める必要があります。
■市民へ提供する行政情報がニーズに適しているか明確にし、分かりやすく提供する必要があります。
■市だけでなく、外郭団体*における積極的な情報公開を進める必要があります。

取組方針

行政の見える化を推進するため、政策等の意思決定過程の透明性を確保するとともに積極的な情報公開を進め、行政情報に対する市民の理解の向上を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 / 関係組織	その他
1		情報提供の充実	パブリシティの手引きの周知や広報研修・訓練を実施する。	・パブリシティの手引きの周知 ・危機管理広報研修等の実施				・情報発信力の強化 ・見える化の推進	秘書課	
2	重点10	予算編成過程の公開	予算編成の過程として各部課の要求状況や新規・重点事業の内容を公表する。	各部課の要求状況や新規・重点事業の内容公開				・予算編成過程の透明性向上	財政課 関係各課	
3		事前評価結果の公表	新規事業の庁内評価*などの事前評価の結果を公表する。	事前評価の結果公表				・開かれた市政の実現	企画政策課 関係各課	
4		各種計画策定状況の公開	各種計画策定の中途の状況を、統一的な体裁で公表する。	計画策定過程の公開				・透明性の向上	企画政策課 関係各課	
5		「市債四季報」の公開	市債残高を「市債四季報」により四半期ごとに公表する。	四半期ごとに全会計の市債残高等をホームページに掲載				・市政の財政状況の透明性向上	財政課	

具体的取組（続き）

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 関係組織	その他
6		情報公開制度の充実	情報公開制度の積極的な取組を図る。	正確でわかりやすい行政情報の提供				・市政の透明性向上	行政課	
7		審議会等の会議の公開	審議会等の会議の公開に関するガイドラインに基づき会議を公開する。	ガイドラインの適用状況の公開				・市政の透明性向上	企画政策課 関係各課	
8		会議スケジュールの公開	会議のスケジュールをホームページなどで公開する。	ホームページなどで公開				・市政の透明性向上	企画政策課 関係各課	
9		行政手続*制度の公表	行政手続の審査・処分基準や処理期間などを統一的に公開するとともに、各課に説明資料を備え置く。	ホームページなどで公表				・公平性の確保 ・市政の透明性向上	行政課	
10		外郭団体*に関する情報公開	外郭団体の経営状況などを公開する。	ホームページで公開				・外郭団体の透明性向上	企画政策課 関係各課	

施策 ① 歳出の最適化

改革手段 1 補助金などの見直し

現状と課題

■市単独補助金*や扶助費*を見直し、廃止や減額に取組んでいます。
■市単独の新規補助金は実施期間を設定し、期間満了時に効果等の検証を行い、継続、廃止について判断しています。
■高齢化の進展により、敬老金支給事業費が年々増加しています。

■補助の実施期間や廃止と判断する統一的な基準等の設定が必要です。
■長期的な補助は、自立性の妨げや効果性が希薄となるため、補助対象団体の見直しに向けて調整する必要があります。
■扶助費は年々増加しており、特に金銭給付は公平性を保ちながら抑制していく必要があります。

取組方針

補助金などの見直しを図るため、統一的な基準の設定とサンセット方式*の徹底を図ります。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 / 関係組織	その他
1		各種団体の運営費補助金の削減	各種団体の運営費補助を削減し、事業費の補助とする。	>>>>

施策 ① 歳出の最適化

改革手段 2 事務事業の見直し

現状と課題

■専門性の高い各種業務では、委託により民間を活用しています。
■施設の管理運営では、ＰＦＩ*や指定管理者制度*の導入により民間を活用しています。
■平成２３年度に「行政経営改革ビジョン*」を定め、重点的な取組の評価を行い、事業の見直しなどを行っています。

■指定管理者制度などを十分に活用して、経費の削減や市民サービスの向上を図り、民間の活用を進めることで、コストや運営面での適正な活用を図る必要があります。
■同種の事業の整理統合など、行政経営改革ビジョンの目標に添って取組を進める必要があります。

取組方針

事務事業の見直しを図るため、適正な民間活用の推進や事務事業の整理統合を促進し、経費の削減を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 / 関係組織	その他
1	重点11	民間委託の活用	直営で実施している事務事業を民間委託する。	民間に委託できる事業の検討				・経費の削減	企画政策課 / 関係各課	
2		体育施設の指定管理者公募の実施	体育施設に指定管理者制度を適用する。	体育施設に指定管理制度を適用				・経費の削減【10,818 千円減】	スポーツ課	
3		給与制度の見直し	各種給与・手当などを状況に応じて見直す。	状況に応じて随時見直し				・経費の削減	人事課	

施策 ② 歳入の確保の強化

改革手段 1 新たな収入確保の検討

現状と課題

■施設ごとの目的等にあわせ、利用料の減免等を行っています。

■適正なサービス利用の対価（受益者負担）の観点から、無料、減免、有料に関する料金設定の検討が必要です。

取組方針

新たな収入確保の検討を推進するため、公共施設の利用促進と適正な利用料金等の見直しを行い、公平公正な料金体系のもと必要な財源の確保を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 / 関係組織	その他
1		使用料・手数料の見直し	無料施設などの有料化の検討を含めた使用料・手数料の見直しを行う。	>>>>

施策 ② 歳入の確保の強化

改革手段 2 **広告主募集制度の充実**

現状と課題

■公用車、庁舎施設内、広報紙や市発行の印刷物への広告や市ホームページへのバナー広告*の掲載などを実施するとともに、公共施設や公用車などの広告掲載事業を推進しています。

■庁舎内壁面や広報紙などの広告掲載とともに、体育施設を始めとする公共施設やイベントへのネーミングライツ*の活用に向け、広告主を発掘する必要があります。

■厳しい経済状況により広告費を削減する企業が多い中で、市民サービスの向上を図るため、企業広告等の募集を強化する必要があります。

取組方針

広告主募集制度の充実を図るため、新たな広告主の発掘など、市民サービスの向上を図るための自主財源の確保を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 / 関係組織	その他
1		体育施設などのネーミングライツ実施	体育施設を始めとする公共施設の命名権を民間企業に数年間単位で付与する。	>>>>

別掲　体育施設などのネーミングライツ実施

番号	重点	件名	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織	その他
1		体育施設のネーミングライツ実施					・未定	スポーツ課	
2		催事場のネーミングライツ実施					・120 千円増	都市計画課	

別掲　公共施設への広告募集

番号	重点	件名	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織	その他
1		催事場への広告募集					・72 千円増	都市計画課	
2		一宮支所での広告募集					・72 千円増	一宮支所	
3		音羽支所での広告募集					・72 千円増	音羽支所	
4		御津支所での広告募集					・72 千円増	御津支所	
5		小坂井支所での広告募集					・72 千円増	小坂井支所	
6		武道館などの市内体育施設での広告募集					・72 千円増	スポーツ課	
7		市役所での広告付番号案内表示システム等設置事業者の募集					・800 千円増	財産管理課	

別掲　新たな広告収入の獲得

番号	重点	件名	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織	その他
1		ごみカレンダー等への広告掲載					・480 千円増	清掃事業課	
2		乳幼児向け東三河地域公共施設無料開放案内チラシ及びポスターへの広告掲載					・60 千円増	企画政策課	

施策 ② 歳入の確保の強化

改革手段 3 税収などの確保策の強化

現状と課題

■自主財源確保のため、平成２２年度に市税等徴収に特化した収納課を設置し、広域での収納強化と困難案件に対処するため平成２３年度に東三河地方税滞納整理機構に参加しました。平成２８年度からは東三河広域連合徴収課での取組を開始しました。

■平成１２年度に「健全な財政運営に向けて」を策定（その後４回改訂。現在は平成２４年度に改訂した第５次改訂版）し、税収を確保するため企業の誘致活動を推進しています。

■年々厳しくなる徴収環境の変化により税収確保が難しくなっているため、効率的で効果的な徴収体制を構築する必要があります。また、企業誘致や寄附金の増額を進める必要があります。

■徴収業務の制度が多様化しているため、対象者への説明などに難しい面があり、納税折衝に時間をかける必要があります。

取組方針

税収などの確保策の強化を図るため、多様化した制度や徴収環境に対応しつつ、徴収業務の効率的で効果的な徴収体制の構築や新たな税収確保策を創設し、適正な自主財源の確保を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 関係組織	その他
1		企業誘致の推進	各種優遇策の活用や誘致活動を展開し、企業を積極的に誘致する。	企業誘致優遇制度などの実施				・自主財源の確保【86,170 千円増】 ・立地企業の増加 ・雇用の創出	企業立地推進課	
2		差押え物件のインターネット公売の推進	差押えた物件をインターネットを活用した公売により処分する。	随時売却の実施				・自主財源の確保【1,000 千円増】	収納課	
3		不用物品のインターネット公売の推進	不用となった物品の整理を行い、売却可能なものについて、インターネットで売却する。	公売の随時実施				・自主財源の確保【50 千円増】	財産管理課	
4		個人住民税の特別徴収の徹底	給与所得者の個人住民税の特別徴収を徹底する。	特別徴収の徹底				・自主財源の確保【18,161 千円増】	市民税課	
5	重点12	とよかわ応援寄附金の確保	各種施策を講じることで、ふるさと納税制度による本市への寄附金の増額を目指す。	返礼品や寄附受取の仕組み検討	取組実施			・自主財源の確保 ・定住・交流効果の促進	企画政策課	

施策 ③ 財政健全化の推進

改革手段 1 会計手法の検討

現状と課題

■新地方公会計制度に基づき、平成２９年度までに統一的な基準による財務書類等（地方公会計）の作成が要請されています。
■公共下水道事業等は平成３１年度までに人口３万人以上の自治体は公営企業会計への移行を要請されています。

■地方公会計、公営企業会計を運用するための職員の育成が必要です。
■複式簿記*や発生主義会計*は、職員になじみがないため、理解を浸透させる必要があります。
■下水道事業等が企業会計へ移行するための準備が必要です。

取組方針

新地方公会計制度に基づき、一般会計については平成28年度決算から統一的な基準による財務書類等の作成を実施し、公共下水道事業等については平成31年度からの企業会計移行に向けて準備を行い、財政の健全化を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織	関係組織	その他
1		発生主義会計の導入	新公会計制度に基づく、発生主義会計を一般会計などにも導入し、財務諸表を分析して活用する。	>>>>

施策 ③ 財政健全化の推進

改革手段 2 経営基盤の強化

現状と課題

■平成２６年度から「中期財政計画」を策定し、健全な財政運営に取組んでいます。
■市債の繰上償還、低利債への借換、借入額の抑制など公債費*負担の適正化に取組んでいます。
■財務４表*や財政状況の公表を実施しています。

■財政計画は、法律、制度の改正により後年度の財源などが大きく変化することが予想されるため、毎年度見直す必要があります。また、長期の推計は困難ですが、将来を見据えた財政運営には作成する必要があります。
■本市の財政状況を把握したうえで、今後の運営を検討する必要があります。

取組方針

経営基盤の強化を図るため、国の制度や社会経済情勢を注視するとともに、本市の中長期の財政状況をできる限り把握し、財政運営の健全化を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 / 関係組織	その他
1		財政計画の策定	本市の将来に渡る財政計画を策定する。	中期財政計画の策定、公表				・将来を見据えた計画的な財政運営	財政課	
2		外部アドバイザーの活用	公認会計士・中小企業診断士等による経営アドバイスを受ける。	アドバイザーによる経営診断				・経営診断による財政の健全化	企画政策課	
3	重点13	債務の削減	毎年の市債借入額は、元金償還額を上限とするとともに、高利債を中心に繰上償還を実施する。	金融機関との協議、繰上償還の随時実施				・将来負担の軽減 ・財政の健全化	財政課	
4		預金の効率的な運用	定期預金との運用比較を行い、債券運用を検討・実施する。	債券運用の検討・実施				・自主財源の確保	財政課 会計課	

施策 ③ 財政健全化の推進

改革手段 3 予算編成の見直し

現状と課題

■枠配分*の拡大や部要求限度額*を示すことで、予算要求における各課の裁量の拡大を実施しています。

■枠配分等の提示により予算要求額の抑制に努めていますが、新規事業を中心に要求額が膨らむ傾向にあります。
■住民のニーズが多様化、高度化しているため、事業の選択基準を明確にした予算編成作業を進めていく必要があります。
■専門性の高い事業について、効果的な予算配分を行うことのできる予算編成の見直しが必要です。

取組方針

予算編成の見直しを図るため、予算編成作業の方法や基準を見直し、限られた財源を効果的に使用して財政の健全化を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 / 関係組織	その他
1		部枠配分項目の見直し	枠配分項目の見直しにより、真に必要な事業に予算配分する。	>>>>

施策 ④ 公有財産の最適化

改革手段 1 公共施設の長寿命化の推進

現状と課題

■本市が保有する一般公共施設は、平成26年度末526施設、延べ床面積約59万平方メートルとなっています。
■施設の保全は、所管部署あるいは施設ごとに実施されており、統一された管理運営方法や基準がなく、施設の不具合が生じた場合に対応する事後保全となっています。
■現況を把握するため、平成27年度に25施設25棟の劣化調査や過年度の現況調査、直近の工事履歴から劣化状況を推測し、一般公共施設の工事優先度を判定しました。

■10年後には、築後30年を経過する施設が全体の半数を超えるなど施設の老朽化が進み、修繕や維持管理費用はますます増加する状況になります。
■今後は、これまでと同様の施設の建替えが困難となります。
■平成28年度に策定した豊川市公共施設中長期保全計画*に基づき、計画的な維持修繕を行っていく必要があります。

取組方針

公共施設の長寿命化を推進するため、公共施設の長寿命化対策として予防保全・計画保全を実施するとともに、公共施設整備量の効率化及び平準化に向けた予算編成を実施し、経費の最小化や効用の最大化を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 / 関係組織	その他
1		公共施設の長寿命化の推進	公共施設に係る経費の最小化や施設効用の最大化を図る経営管理の手法であるファシリティマネジメント*を導入する。	>>>>

施策 ④ 公有財産の最適化

改革手段 2 施設の見直し及び処分

現状と課題

■平成１７年度から平成２１年度にかけての一宮町、音羽町、御津町、小坂井町との合併により、同種類、同規模の施設を多数保有しています。

■高度経済成長期に集中的に整備された公共施設の建替えや、大規模改修などのピークを迎えるとともに、未実施の公共施設を多く抱えています。

■今後の厳しい社会情勢を考慮し、施設のあり方を検討する必要があります。

取組方針

施設の見直しや処分を図るため、一般公共施設の多機能化、複合化に向けて、施設の余剰スペースの有効活用や統廃合、地元譲渡等を実施し、適正な施設管理を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 / 関係組織	その他
1	重点14	施設の見直し及び処分	豊川市公共施設適正配置計画*などに基づき既存施設の見直しや処分を実施する。	施設の有効活用や統廃合等の検討・実施				・経費の削減	財産管理課 / 関係各課	
2		公共施設の広域利用推進	同種の複数施設と他市町村の施設とを相互利用して本市の施設のあり方を見直す。	広域連携の取組にあわせ随時見直し・検討				・経費の削減	企画政策課 / 関係各課	

施策 ④ 公有財産の最適化

改革手段 3 保有財産などの利活用の推進

現状と課題

■本市が保有する土地は、平成２８年度当初約４８０万平方メートルで、そのうち行政財産*が約３５０万平方メートル、普通財産*が約１３０万平方メートルとなっています。

■保有する土地の維持管理費が大きな負担となっています。
■公共施設の一部では、借地で供用している施設があり、その借地料が長年にわたり経常化して削減が難しくなっています。
■借地の場合、借地契約期間中での買い取り要望や用途廃止後の借地返還で、地権者との摩擦が生じる場合があります。

取組方針

保有財産などの利活用を推進するため、保有資産を見直し、売却処分や貸付などを検討し、保有資産の最適化を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 / 関係組織	その他
1	重点15	市有地や市施設の空きスペースの有効活用と処分	将来的に利用見込みのない市有地の売却を進めるとともに、施設の空きスペースを民間などへ貸付ける。	・未利用地の掘り起こし、売却 ・土地売却手法の確立 ・空きスペースの貸付				・自主財源の確保【71,032 千円増】	財産管理課	
2		老朽化した市営住宅の整理統合	老朽化している市営住宅から入居者を既設住宅へ移転させ、住宅を廃止する。	旧音羽町・旧御津町内の住宅入所者の移転				・市営住宅入居者の安全確保 ・経費の削減	建築課	
3		借地の返還・買取	引き続き借用するか、返還するか、購入するかを再検討する。	方針の検討		取組実施		・借地料の削減	財政課 関係各課	
4		水道施設の統廃合	効率的な施設利用を図るため、施設の統合・廃止を行う。	各施設の統合・廃止				・経費の削減 ・水道水の安定供給	水道整備課	

施策 ④ 公有財産の最適化

改革手段 4 維持管理コストの見直し

現状と課題

■本市では「第２次豊川市役所地球温暖化対策実行計画」を策定し、温室効果ガス削減や節電を全庁的に取組んでいます。
■電力の自由化に伴い、契約電力５０キロワット以上の高圧受電施設で、経費削減効果のある６３施設を対象に特定規模電気事業者への切り替えを実施しました。

■公共施設の維持管理コストや、他の施設などと比較して経費が適当であるのかを明確にする必要があります。
■従来と同様の方法で、公共施設の維持管理が今後もできるのかを検証する必要があります。

取組方針

維持管理コストの見直しを図るため、維持管理経費データの蓄積や使用状況の見える化を実施してコスト削減を促し、維持管理コストの最適化を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 関係組織	その他
1		電力自由化による電力契約の変更	電力の自由化により、安価な電力へ切り替える。	供給先の切り替え、検証				・電気料金の削減【32,998 千円減】	財産管理課	
2		再生可能エネルギーや新エネルギー・省エネ設備の導入	太陽光発電システムや蓄電池などの導入、LED 照明設備への変更を行う。	・新設・建替・増築にあわせた太陽光発電システムや省エネタイプの照明設備の導入				・節電による経費の削減 ・CO2排出抑制	環境課 関係各課	

施策 ① トップマネジメントの確立

改革手段 1 トップマネジメントの確立

現状と課題

■企画会議*と調整会議*の整理を行い、平成２５年４月から体制を変更し、企画調整会議として実施しています。

■現況や推計を踏まえ、次年度以降の行政経営に関する方針を明確化し、総合計画実施計画*や予算編成等に反映しています。

■新たな行政課題に対応するために、企画調整会議を有効に活用する必要があります。

■中長期的な計画についても本市を取り巻く環境の変化にあわせ、ローリング方式による見直しが必要です。

取組方針

トップマネジメント*の確立を図るため、現行の会議の積極的な活用や各種方針の見直しを行い、強固な組織体制の構築と意思決定の迅速化、明確化を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 / 関係組織	その他
1	重点16	企画調整会議の推進	市内部における企画調整会議の活用を図る。	>>>>

施策 ② 柔軟な組織・権限の見直し

改革手段 1 組織の見直し

現状と課題

■組織は、概ね５年を目処に見直しており、平成２７年度に実施した組織改正により、平成２８年度から１３部４９課１４０係４支所になっています（市民病院を除きます）。

■政策的な課題に対応するため、各部課組織目標の調査研究を行い、職員の知識向上と視野の拡大を図る「政策実現調査・研究活動支援制度」の活用や、行政組織規則で設置する通称「庁内プロジェクトチーム」を必要に応じて設置しています。

■少ない人数の課や係が増え、組織上の制約により定員適正化に掲げる人員の削減が難しくなっています。

■行政組織と定員管理の適正化を図るため、組織と定員を所管する各課の一層の連携が必要となっています。

■速い社会状況の変化に対応できる組織体制が求められています。

■横断的な組織のコントロールや推進を図る機能が十分ではありません。

取組方針

組織の見直しを図るため、市内外の情勢を見極めて検討を進めるとともに、横断的組織の拡充を検討し、組織体制の強化を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織	関係組織	その他
1		組織・機構の改正	現組織の問題点や社会情勢に適応した組織編成を検討体制を含め検討する。	>>>>

施策 ② 柔軟な組織・権限の見直し

改革手段 2 外郭団体の見直し

現状と課題

■平成２５年度に策定した「外郭団体*の見直し実施方針」に基づき、外郭団体を所管する部課において事業運営の確認を行っています。

■本市の補完的役割を担う団体であって、一定の出資を行い、補助金の交付などにより継続的に事業を支援している外郭団体は、次のとおり１０団体あります。

分類	外郭団体の名称	分類	外郭団体の名称
公益財団法人	豊川市国際交流協会 豊川文化協会	公社	豊川市土地開発公社
公益社団法人	豊川市シルバー人材センター	社会福祉法人	豊川市社会福祉協議会 豊川市保育協会
株式会社	豊川市開発ビル株式会社 株式会社本宮	その他	豊川市施設管理協会 豊川市観光協会

■停滞する現在の社会経済情勢や国の様々な制度改革など、外郭団体を取り巻く社会状況の変化を踏まえ、外郭団体のあり方を見直す必要があります。

■外郭団体の見直し実施方針に基づき、課題の整理に取組む必要があります。

取組方針

外郭団体の見直しを図るため、外郭団体が担うべき役割を再認識し、「外郭団体の見直し実施方針」に基づき、外郭団体を所管する部課において事業運営の確認を行い、本市と外郭団体との適切な関係の再構築を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 関係組織	その他
1		外郭団体の見直し	外郭団体の見直し実施方針に基づき、外郭団体を見直す。	>>>>

施策 ③ マネジメントサイクルの確立

改革手段 1 事業実施決定方法の見直し

現状と課題

■次年度に向けた事業の主な決定方法は、総合計画実施計画*での検討に続き、新年度当初予算編成により実施しています。

■平成26年４月に豊川市各種計画策定等ガイドラインを策定し、計画の策定方法の周知や進捗管理を行っています。

■豊川市各種計画策定等ガイドラインに基づき、各種計画の策定方法や進捗管理の明確化を図る必要があります。

■総合計画実施計画と予算編成で、提出資料の重複など、所管課の事務負担が残っています。

■各課で策定する各種計画の内容や進捗管理が統一されておらず、計画の位置づけや水準に差異があります。

取組方針

事業の実施決定方法の見直しを図るため、豊川市各種計画策定等ガイドラインの活用を推進し、より意思形成過程の強化や明確化を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織	関係組織	その他
1	重点18	総合計画実施計画策定方法の充実	総合計画実施計画策定において、事前評価の結果をより有効に活用できる手法を検討し、充実させる。	方法の検討		取組実施		・より実効性の高い事業展開	企画政策課	関係各課	
2		予算編成方法の見直し	予算編成の実施方法を実施計画策定の見直しや評価の実施などにあわせて見直す。	総合計画実施計画との連携				・意思決定力の強化 ・意思決定過程の明確化	財政課	企画政策課	
3		各種計画の策定や進捗管理の明確化	各課などで管理する計画の策定方法や進捗管理をガイドラインに基づき明確化する。	ガイドラインに基づく取組実施				・政策決定の明確化 ・管理体制の強化	企画政策課	関係各課	
4		職員や各課からの意見聴取の推進	職員や市の各組織に対し、一定のルールのもと事業や制度などの意見を求め、反映する。	各種計画に対する意見募集の随時実施				・実施判断の明確化 ・実施判断力の強化	企画政策課	関係各課	

施策 ③ マネジメントサイクルの確立

改革手段 2 評価手法の充実

現状と課題

■総合計画実施計画*で事業の効果を捉えるための成果指標を設定し、事業決定の判断に活用しています。

■新規や拡充の事業については、所管課以外の職員を含め、必要性、効率性、有効性に着目した内部評価を実施しています。

■毎年度、事業の活動量を明確にするために「主要施策の成果報告書*」を策定して公表しています。

■各施策で用いる成果指標が異なるため、優先順位を含めた事業の選択や集中を図りにくい傾向にあります。

■第6次総合計画で定める4つの「まちづくりの基本方針」に着目した内部評価が必要となります。

取組方針

評価手法の充実を図るため、現在実施している評価手法の精度を高めるとともに、手法を改善、拡充することで、意思決定過程におけるさらなる活用と、事業の選択や集中を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織	関係組織	その他
1		内部評価の実施	事業の所管部課が行う自己評価や庁内評価*といった事業の内部評価を実施する。	>>>>

施策 ④ マーケティング機能の強化

改革手段 1 マーケティング機能の強化

現状と課題

■市民の感じていることを手軽にスピーディに把握するため、電子市政モニター制度*を活用し、事業検討過程の一環としています。

■市民などの意見を施策や事業に反映するための、２年に１回の市民意識調査や、各種計画策定時には、ニーズ把握のためのアンケートなどを実施しています。

■各組織や事業によりアンケートなどの意見聴取方法が様々であり、統一的な方法が確立されていないため、実施回数が多く、事務の非効率や市民への負担につながっています。

取組方針

マーケティング*機能の強化を図るため、日常的な意向の把握に努め、各種計画策定等のガイドラインに基づき、アンケートによる市民の負担を軽減しつつ、対応力や実施判断の強化を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 / 関係組織	その他
1		電子市政モニター制度の活用	電子行政モニター制度を事業検討過程の一環として活用する。	制度の活用				・実施判断の明確化 ・実施判断力の強化	秘書課 関係各課	
2		アンケート調査などの実施方法の構築	事業ごとに実施するアンケート調査などの効果的な実施方法を構築する。	実施方法の検討				・実施判断の明確化 ・実施判断力の強化 ・事務の効率化	企画政策課 関係各課	実施時期未定

施策 ① 少数精鋭の推進

改革手段 1 人材育成の推進

現状と課題

■平成１５年度に人材育成基本方針を策定（平成２４年度に新たな人材育成基本方針にブラッシュアップ）し、人材育成を総合的に進めています。
■少数精鋭を推進するため、現行の人事評価制度*の運用、研修体制の整備などを進めています。
■階層別研修、特別研修、派遣研修の各種研修を実施しています。

■人材育成基本方針の周知・徹底を図ることで職員の一体感を増加させ、市民への信頼と責任を得る必要があります。
■定員の適正化を進める一方で、職員一人ひとりの能力を向上させ、市民サービスを維持あるいは向上させていく必要があります。
■職員がさらに市民の役に立つ人材となるために、これまで以上に主体的で積極的な行動力とそれを支える能力を身につける必要があります。

取組方針

人材育成を推進するため、人材育成基本方針を中心として育成制度の充実化や構築を図り、職員のやる気の醸成、能力開発を進め、行政運営の生産性を上げて市民サービスの向上を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 / 関係組織	その他
1	重点20	職員研修の充実化	人材育成基本方針に沿って、今後、職員研修を充実する。	>>>>

具体的取組（続き）

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 関係組織	その他
6		上司の人材育成能力の向上策の実施	OJT*推進のための職場研修指導者養成研修*を実施する。部下成長度自己チェックを適性申告書*に盛り込む。	課長補佐級職員を対象に研修実施				・職員の能力向上	人事課	
7		学び続ける意欲の保持・向上策の実施	目標管理シート*や業績評価シート*に自己啓発目標の項目を追加する。	目標管理シートや業績評価シートの運用				・自己啓発意欲の向上	人事課	
8		信頼される職員づくりの実施	法令遵守や情報セキュリティを徹底する。	・職員研修における意識づけ ・情報セキュリティ研修等の実施 ・内部・外部監査の実施				・情報セキュリティレベルの向上 ・職員の意識向上	人事課 情報システム課	

施策 ① 少数精鋭の推進

改革手段 2 定員適正化の推進

現状と課題

■平成７年度から「定員適正化計画」を策定し、数年後の目標を設定し、職員定数の適正化を進めてきました。

■類似団体や県内各市と職員一人当たりの市民人数を比較すると、本市は他団体に比べて少ない職員数で運営しています。

■少数精鋭による行政運営を推進するため、職員の適正配置と、質の高い行政サービスの提供を図っています。

■人口減少などの厳しい社会状況に加え、新たな基盤整備や増大する社会保障への対応などにより財政状況が厳しい中で、人件費を含む歳出抑制に取組む必要があります。

■国・県の動向、専門職や新たな組織での人員体制、労働条件の変化など未確定の要素や課題があるため、環境の変化に応じて臨機応変に対応していく必要があります。

取組方針

定員適正化を推進するため、環境変化に対応しつつ、少数精鋭による行政運営が可能な体制の維持・構築を行い、人件費の抑制を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 / 関係組織	その他
1	重点21	定員の適正化の推進	第５次定員適正化計画に基づく定員の適正化を推進する。	少数精鋭体制の推進				・人件費の削減	人事課	
2		優秀な人材の確保	応募者の増加に努め、職員採用試験のあり方を創意工夫する。	募集職種・人員の確保				・定員適正化の円滑な推進	人事課	
3		多様な採用形態の活用	任期付職員*、再任用職員、嘱託員、臨時職員のそれぞれの特徴に合った配置を行う。	多様な採用形態による人材確保				・サービス水準の維持 ・職員の業務量抑制	人事課	

施策 ① 少数精鋭の推進

改革手段 3 政策形成・分析能力の向上

現状と課題

■中長期的な課題へ対応する政策形成や分析能力の向上を図るため、階層別研修や派遣研修などの充実を図っています。
■政策実現調査・研究活動支援制度を実施し、政策形成能力の向上に努めています。
■管理職員を対象とした政策提言制度により、自発的な政策形成を促しています。

■市民により良い行政サービスを提供し続けるには、職員一人ひとりが理想の将来像に向け、各種取組が形骸化されることなく、高い意識の下に職務を遂行する必要があります。
■職員一人ひとりの仕事上の将来像を実現するため、支援体制を整える必要があります。

取組方針

政策形成や分析能力の向上を図るため、支援体制を推進し、職員が自律的に考え、政策を立案できる基盤を整備し、市職員として責任、信念や誇りを持ち職務に励むことで、より良い市民サービスの提供を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 関係組織	その他
1		職員の自律的な能力開発	能力診断ツールによる自己チェックとキャリアプラン*を作成する。	>>>>

施策 ② 窓口サービスの向上

改革手段 1 より身近で便利で快適な窓口サービスの実現

現状と課題

■窓口において順番待ちが発生した時は、職員が業務ごとに番号札を配布し、公平性の確保に努めています。
■本庁舎と支所間でiPadを利用した手話通訳を実施し、障害のある方でも身近な窓口での手続きを可能にしています。
■住民票などの証明書発行は、市役所やプリオ窓口センターなどの開庁時間に限られているため、利用者の不便と窓口の混雑化を招いています。

■窓口の繁忙期は対応する職員が不足するため、速やかな案内ができず、来庁者の混乱を招くおそれがあります。
■多様化するニーズに対応するため、新たな証明書発行の方法を取り入れる必要があります。

取組方針

より身近で便利で快適な窓口サービスの実現を図るため、市民に分かりやすく、快適な環境整備を進めて窓口サービスの向上を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 関係組織	その他
1	重点22	お客様を迷わせない取組の実施	番号発券機の導入を行い、窓口の状況に応じて発券機等への案内を行う。	>>>>

施策 ② 窓口サービスの向上

改革手段 2 職員の接遇能力の向上

現状と課題

■平成１８年度に接遇向上マニュアルを策定（平成２３年度に改訂）し、職員の接遇能力の向上を図っています。
■「臨時職員等おもてなし力向上セミナー」の開催など、「おもてなCityとよかわ*2016」を実施することで、職員等の接遇能力の向上と意識改革により窓口サービスの充実を図っています。
■ご案内おまかせバイブル（各課等業務概要）を作成して各課等での業務の概要を明確にし、業務の内容の周知を図っています。

■職員の接遇に対する意識の統一や醸成を図る必要があります。
■「接遇向上マニュアル」の策定など「おもてなCityとよかわ」に取組んでいますが、より周知徹底する必要があります。
■継続的に職員に対して接遇向上の意識改革や職員研修を実施する必要があります。

取組方針

職員の接遇能力の向上を図るため、接遇グローアップ政策として「おもてなCityとよかわ」を実施し、窓口サービスなどの向上を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 / 関係組織	その他
1		接遇向上策の実施	「おもてなCityとよかわ」を実施する。	>>>>

施策 ③ 行政情報化の推進

改革手段 1 行政サービスの高度化

現状と課題

■各種業務でＩＣＴ*による利便性の向上に努めています。
■日々進歩する情報通信技術を有効活用し、情報の収集や提供を行っています。

■ICTの進化をさらに活用し、行政手続*の簡素化や迅速化、情報の提供の充実化を図る必要があります。

取組方針

行政サービスの高度化を図るため、ICTの更なる活用を進めることで、市民サービスの向上を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 / 関係組織	その他
1	重点23	市民公開型GIS*の活用（工事箇所情報、災害時の情報等の提供）	市民公開型 GISにより工事箇所情報や災害時の情報等を提供する。	>>>>

施策 ③ 行政情報化の推進

改革手段 2 行政サービスの効率化

現状と課題

■ＩＣＴ*により各種業務システムが全体に最適化され、事務の効率化を図るために稼動しています。
■日々進歩する情報通信技術やその利用環境の変化に対応しつつ、情報資産を保有しないクラウド方式*を導入し、東三河の市町村で共同利用しています。

■行政事務の見直しを含めたシステム全体の最適化により、行政の効率化をさらに推進する必要があります。
■災害を想定した対応手順の周知徹底を図る必要があります。

取組方針

行政サービスの効率化を図るため、現行システムのBCP*対策を実施することで、さらなる行政運営の効率化を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 / 関係組織	その他
1		住民情報システムの運用	住民情報関連システムを運用し、即時連携を可能とする。	>>>>

施策 ④ 業務改善の推進

改革手段 1 業務改善の意識高揚と改善の推進

現状と課題

■昭和４２年に制定した「事務改善奨励規程」を見直し、平成２５年度より本市のカイゼン運動を実施し、職員が行う事務、作業、応対等の効率化や質の向上を図るための取組みを進めています。
■業務改善に関する職員研修を実施するとともに、業績評価*などの人事評価制度*や職員適性申告書*で自己の「業務改善」を推進しています。
■例規等に基づき業務を行っているが、実施手順やチェック方法などが明確化されていない場合があり、不適切な事務処理が発生しています。

■業務改善に取組む意識、姿勢に差があり、共通認識の深化を図る必要があります。
■職員のカイゼン運動が、より一層定着するよう推進する必要があります。
■業務におけるリスクの評価と対応について取組む必要があります。

取組方針

業務改善の意識高揚と改善を推進するため、カイゼン運動をより一層定着させ、業務におけるリスクマネジメントを行い、市民サービスの向上や事務の効率化を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 / 関係組織	その他
1	重点24	業務改革の推進	あらゆる手法を活用してアイデアを引き出し、業務改革を推進する。	カイゼン運動の実施				・職員の業務改善意識の向上 ・業務の効率化	行政課	
2		業務改善を図る人材育成の実施	良質で自由なアイデアを引き出すための人材育成を実施する。	・業務改善研修の実施 ・人事評価制度における意識付け				・職員の業務改善意識の向上	行政課 人事課	
3		業務スクラップ運動の推進	仕事カイゼンの取組の一つとして業務スクラップ部門を設け、業務スクラップ運動を推進する。	業務スクラップ運動の実施				・業務の効率化	行政課	
4		内部統制*の推進	業務の有効性及び効率性に関する事務リスクの評価(リスクマネジメント)を実施する。		実施方法の調査・研究		取組実施	・職員の業務改善意識の向上 ・業務の効率化 ・法令等の遵守	行政課 関係各課	

施策 ④ 業務改善の推進

改革手段 2 職場環境の向上

現状と課題

■ワーク・ライフ・バランス*を意識する中で、人材育成などにより職員の能力を高め、業務の効率化に努めています。
■職場の組織目標を作成して各職員に示し、共通認識による業務の遂行を図っています。

■少数精鋭を推進する一方で、行政需要は増加しています。
■時間外勤務が増加しているため、事務能率を高める執務環境の向上を図る必要があります。
■心身の病の発症などによる人材の逸失が危惧されます。
■育児休業や部分休業など、ワーク・ライフ・バランスが実現できる職場環境を構築する必要があります。

取組方針

職場環境の向上を図るため、職員間の情報共有や各種執務環境の向上策を展開して職員の業務能率やモチベーションの向上を図り、市民サービスの向上や事務の効率化を目指します。

具体的取組

番号	重点	件名	概要	改革工程 28	29	30	31	効果	主管組織 / 関係組織	その他
1	重点25	職員の働きやすい職場環境の構築	ワーク・ライフ・バランスの推進できる職場環境を構築する。	・子育てとの両立支援の意識啓発 ・時間外勤務縮減の意識付け、実施				・円滑な事務の推進によるサービスの向上	人事課	
2		組織目標の共有化の実施	目標管理制度*などを活用して組織目標を共有化する。	目標管理制度の実施				・目標達成による成果の向上 ・役割分担、職員間コミュニケーション、職場の一体感の醸成	人事課	
3		職員の役割と責任の明確化	目標管理制度・人事評価制度*を推進して、上司と部下の役割分担や業務を担う立場を明らかにする。	目標管理制度、人事評価制度の実施				・円滑な事務の推進 ・市民サービスの向上 ・人材育成能力の向上	人事課	

用語解説

用語解説を「あいうえお」順に整理しています。

行	ページ	用語	用語解説
あ行	48	ICタグ	小さな無線ICチップを図書館資料に貼付し、電波の送受信で図書館資料の識別、管理などに利用されるもの。バーコードよりも多くの情報を記録できる。
	18・48・49	ICT	Information and Communication Technology の略。情報や通信に関する技術の総称。
	48	あいち電子申請・届出システム	インターネットを通じて比較的軽易な手続を安全かつ確実に行うことを可能とするシステム。
	13	アダプトプログラム	身近な公共空間である道路、海岸、公園、河川及び緑地等の公共施設の美化及び清掃について、市民や企業などが里親とな　ってボランティアで管理する制度。
	42	EQ	Emotional Intelligence Quotient の略。「こころの知能指数」ともいわれ、自分の感情や他者の感情を把握し、自分の感情をコントロールする知能の指数。
	16・42	インターンシップ制度	学生が一定期間企業などの中で研修生として、自分の将来に関連する就業体験を行う制度。
	19	SNS	Social Network Service の略。人と人とのつながりを促進・サポートする登録制のインターネット上のコミュニティ型サービス。
	43	OJT	On The Job Training の略。職場研修。職員研修の形態の一つで、各職場において、個々の能力等に応じて、上司や先輩が実際の業務を通じて行うもの。
	42	オープンカレッジ	公開講座。講座（テーマ）を複数用意し、受講希望者が一定数以上となった際に開講する。
	47	おもてな City とよかわ	「豊川市内の接遇№1事業所」を目標とする、接遇向上のための全庁的な取組。接遇研修、マニュアルの作成・周知、各種啓発事業等を実施。
か行	5・21・22・38	外郭団体	市の補完的役割を担う団体であって、一定の出資を行い、補助金や職員を派遣して継続的に事業を支援している団体。
	12	学校の日	各学校が地域や家庭と連携した教育活動を行い、子どもの様子や学校教育の実情を見ていただく行事。
	36	企画会議	行政の計画的かつ円滑な運営を図るため、副市長以下6名の部長級で構成し、市政の総合企画及び運営に関する一般方針、特に重要な事業計画の樹立及び実施方針、10億以上の建設事業の基本構想などを協議した会議。
	42・45	キャリアプラン	これまでの自分を振り返り、現在の自分を整理し、これからの自分、仕事への関わり方や身につけたい知識・経験等について考え、計画すること。
	3・24	行政経営改革ビジョン	行政経営改革の理念と方針を示したもの。
	34	行政財産	地方公共団体において公用又は公共用に供し、または供することを決定した財産（庁舎、学校、公園など）。
	22・48	行政手続	処分、行政指導及び届出に関する手続や命令等を定める手続。
	43・45・50	業績評価	人事評価の評価指標の一つ。業績評価は、各職員の主担当業務を定めて、その業務の成果・プロセスを評価するもの。
	49	クラウド方式	情報システムを個々の団体・個々の機器で運用するのをやめ、データセンターにある情報システムをサービスとして利用すること。
	32	公共施設中長期保全計画	建物の性能を維持するため、建物を構成する各部位の耐用度合いを調査し、適切な時期に適切な修繕を実施するために立てる計画。
	33	公共施設適正配置計画	公共施設のあり方について、抜本的な見直しを行い、その適正な配置及び効率的な管理運営を図るために立てる配置計画。
	30	公債費	国などから長期的に借り入れる資金の総称。
	2・5	公有財産	地方公共団体に属する財産のうち、ここでは土地・建物などの不動産を指す。

行	ページ	用語	用語解説
さ行	30	財務4表	企業会計に用いられる発生主義の考え方に基づいて作成される4種類の財務書類（貸借対照表、行政コスト計算書、純資産変動計算書、資金収支計算書）のこと。
	23	サンセット方式	新規補助金などを予算化する際にその終期を設定し、終了時に再度継続の可否を検討する予算編成手法。
	15	CSR	Corporate Social Responsibility の略。企業が利益を追求するだけでなく、社会に対して責任を果たし、市民や地域、社会の要請に応えて社会貢献などを自主的に行うこと。
	23	市単独補助金	国や県等の補助を受けずに、市独自の経費で行う補助制度。
	13・24	指定管理者制度	地方公共団体が指定する法人等（民間事業者を含む。）において、公の施設の管理運営を行う制度。
	7・48	市民公開型GIS	庁外に発信可能な「共有空間データ」をインターネットを介して、市民に対し公開するシステム。
	40	主要施策の成果報告書	決算書の補助資料として、主な事業の成果を報告する書類。
	43	職場研修指導者養成研修	職場研修をより効果的に行うために、各課における職場研修指導者を養成する研修。
	42・50・51	人事評価制度	職員の業績、態度、能力を評価し、フィードバックによりモチベーションを引き出し、能力開発や人材育成を進める人事制度。処遇へも反映。平成 22 年度から本施行。
	18	全国移住ナビ	総務省が関係省庁と連携し、全国の自治体と共同して構築するポータルサイト。居住・就労・生活支援等に係る総合的なワンストップ化を図る。
	1	総合計画	将来のまちづくりの目標を掲げ、市の今後の進むべき方向性を具体的に示す計画。基本構想、基本計画、実施計画の3つで構成される。
	36・39・40	総合計画実施計画	行政分野ごとの目標を実現するために実施していく具体的な事業を示した計画。3か年の計画期間で、毎年度見直しを行うローリング方式により策定。
た行	2・4・18	地域情報化	生活の質の向上を図ることを目的に、住んでいる場所で様々な情報を容易に得られるようにすること。
	36	調整会議	行政の円滑な運営を図るため、市長以下関係各部で構成し、特に重要な事業の実施方針などを調整した会議。
	6・20・21・40	庁内評価	市の実施する事業の評価を所管する部署以外の職員が評価する手法。
	2・19	Twitter	Twitter 社が提供する無料インターネットサービスで、「ツイート（つぶやき）」と呼ばれる投稿や他利用者の投稿の閲覧を行うもの。
	43・45・50	適性申告書	係長級以下の職員が、年に1度、健康状態、現在の職務の状況、異動希望などを申告するもの。人事配置の適正化及び公務能率の向上に活用。
	41	電子市政モニター制度	インターネットを通じて市政に対する意見や提言を聴取し、施策の立案や改善などの参考資料とする市民参加によるモニター制度。
	2・5・36	トップマネジメント	組織の上層部が基本政策や重要施策の企画、立案、総合調整を行うこと。
な行	50	内部統制	リスクの発生を未然に防止し、あるいは早期に発見し、リスクが発生した場合に適切に対応する仕組み。
	44	任期付職員	任期が定められている職員。原則として、任期の定めのない一般職員と同様の権限で様々な業務に従事する。
	26	ネーミングライツ	施設の名称にスポンサー企業の社名やブランド名を付与する広告概念。
は行	29	発生主義会計	会計上の記帳の基準として、すべての収益及び費用を発生の事実に基づいて計上し、その発生した年度に正しく割り当てる方式を採用した会計。
	26	バナー広告	インターネット広告の一種。Webサイトに広告の画像を貼り、広告主のWebサイトにリンクする手法。
	19・21	パブリシティ	市政に関する情報などを報道機関に提供し、マスメディアで報道されるように働きかける広報活動。

行	ページ	用語	用語解説
は行	6・11	パブリックコメント手続	公的な機関が条例あるいは計画などの類のものを制定しようとするときに、広く公に(=パブリック)に、意見・情報・改善案など(=コメント)を求める手続。
	24	PFI	Private Finance Initiative の略。公共施設等の建設、維持管理、運営等を民間の資金、経営能力及び技術的能力を活用して行う手法。
	49	BCP	Business continuity planning の略。大火災などの緊急時に資産の損害を最小限にし、中心となる業務の継続や早期復旧を可能とするために、平常時に行うべき活動や緊急時の業務継続方法などを決めておく計画。
	32	ファシリティマネジメント	土地・建物・設備などの財産を、経営的な視点に基づき管理運営を行うことにより、施設に係る経費の最小化や施設効用の最大化を図ること。
	2・19	Facebook	Facebook 社が提供する無料インターネットサービスで、420 文字以内の投稿や他利用者の投稿の閲覧を行うもの。原則、利用者が実名で登録。
	29	複式簿記	すべての取引を、ある勘定の借方(左側)と他の勘定の貸方(右側)に等しい金額を記入する方法。
	23	扶助費	社会保障制度の一環として、生活困窮者、高齢者、児童、心身障害者等に対して行っている様々な支援に要する経費。
	34	普通財産	地方公共団体において公用又は公共用に供し、または供することを決定した行政財産(庁舎、学校、公園など)以外の財産。
	31	部要求限度額	各部等において、所属部署の限度額を積み上げたもので、所属部署間での枠対象経費の調整が可能な上限額。
	14	ボランティア・市民活動センター	ボランティア・市民活動に関する情報の収集・提供及び相談、コーディネート、施設・資機材の提供を行い、ボランティア・市民活動を行う者への支援と市民と行政の協働によるまちづくりを推進するための施設。
ま行	2・5・41	マーケティング	対象者が真に求めるサービスを提供するため、そのニーズを的確に分析し、サービスを提供すること。
	5	マネジメントサイクル	目的を達成するために、計画を策定し、計画どおりに実行できたのかを評価し、次期への行動計画へと結びつける一連の管理システム。
	43・51	目標管理(制度)	目標と自己コントロールにより業務の進行管理を行うもの。本市では、部・課等の組織目標と所属職員(管理職)の個人目標を定め、業務の進行管理と評価を行う。
や行	20	予算の姿	新年度予算に関して主な取組みを市民に伝えるために、本市で毎年作成する公表資料のビジュアル版。
わ行	12	ワークショップ	さまざまな立場の人々が集まって、自由に意見を出し合い、互いの考えを尊重しながら、意見や提案をまとめ上げていく場。
	51	ワーク・ライフ・バランス	働く人にとって、仕事とそれ以外の生活とのバランスが、自身の望む調和のとれた状態であること。
	31	枠配分	予算編成において、特定の節・細節の一般財源合計額をその限度額内に収める方式。

豊川市行政経営改革プラン

行政経営改革アクションプラン

（平成 29 年度～平成 31 年度）

平成 29 年 3 月

豊川市　総務部行政課
〒442-8601　豊川市諏訪1丁目1番地
TEL:0533-89-2123　FAX:0533-89-2125
Email:gyosei@city.toyokawa.lg.jp

TOYOKAWA