

徳島市行財政力強化プランの取組状況について

1 概要

本市の行財政力の強化を目指すために策定した「徳島市行財政力強化プラン2014」（平成26年度～平成29年度）について、計画3年目となる平成28年度は、計画期間の折り返しにあたることから、平成27年度までの取組みの進ちょく状況を踏まえ、PDCAサイクルのCheck（評価・検証）を実施するとともに、Action（改善・見直し）の視点を持ち、市民サービスの向上等に取り組んだ。

(1) 市民サービスの向上

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するとともに、スクラッチ式1日乗車券の導入により路線バス利用者のサービス向上を図る等、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

「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を図るとともに、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に努める等、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

財政負担の軽減や平準化を図るため、「徳島市公共施設等総合管理計画」を策定するとともに、納税課職員で「新規債権差押検討班」を設置し、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、可能な限り基金に依存しない財政構造の構築に努めた。

平成29年度は強化プランの最終年度であることから、目標達成に向けて、引き続き38の取組項目に取り組む、さらなる市民サービスの向上や、行政運営機能や行財政基盤の強化を図っていく。

2 平成28年度の取組み〈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、8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）

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。

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」発信プランのキーワードである「水都」、「歴史」、「特産品」のブランド力を高めるため、市内の水辺（万代町中央ふ頭）において、「阿波の人形浄瑠璃」等の魅力を発信するイベント「このまちに生まれて」を開催した。

イ 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。

ウ 本市へ移住を希望する人に、移住に関する必要な情報を提供するポータルサイト「えーとこじょ！とくしま」をホームページに新設した。

③ 国際化の推進（取組項目4）

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。

④ 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、本市を含む6市町で検討を進め、本市域内に建設候補地を選定した。

(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）

「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 シンクタンク機能の強化（取組項目10）

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、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。

③ 職員力の強化（取組項目13）

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。

④ 活力ある職場風土の醸成（取組項目14）

ア 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）

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、職員の接客力の向上を図った。

② 子どもが健やかに成長するための就学前施設の整備（取組項目17）

質の高い教育・保育を提供するため、大松幼稚園、大松保育所、方上保育所を統合し、幼保連携型認定こども園に再編していく等、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た。

③ 広報広聴力の強化（取組項目19）

ア 市政に関する提案や意見交換を行うため、「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」を新たに実施した。

イ 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。

ウ 「徳島市公式ツイッター」や「徳島市公式フェイスブック」、「ユーチューブ徳島市公式チャンネル」を新設する等、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。

エ 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」を新設し、「徳島市の文化について」等をテーマにアンケートを行った。また、徳島市まちづくり総合ビジョンの策定にあたり、徳島市まちづくり総合ビジョン策定市民会議の委員として、市内3大学の学生が参画した。

④ 協働推進のための人材育成（取組項目23）

コミュニティ活動の次世代の担い手を発掘するため、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」（徳島市コミュニティ連絡協議会、徳島青年会議所及び徳島県観光協会共催）の開催を支援した。

(4) 柔軟に対応できる行財政基盤の確立

① 市税徴収率等の向上と債権回収の強化（取組項目30）

「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。

② 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。

③ 特別会計・企業会計の経営力の強化（取組項目38）

ア 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日乗車券の導入等、サービス向上による収益力の強化に取り組んだ。

イ 市民病院ブランドのさらなる向上を目指し、がんセンターでの緩和ケア病棟の開設、徳島公共職業安定所と連携したがん患者等の就労支援、地域周産期母子医療センターでの母乳外来の開始等の機能強化を図った。

3 平成29年度の取組み〈主な計画〉

(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 藍をはじめとした地域資源を活用した中小企業等による高付加価値商品の開発・販路開拓を図るため、商品開発に関するセミナーの開催や新商品開発費の補助等の支援を行う。

イ 雇用の場の創出に向け、企業誘致奨励指定を受ける工場に対する地元雇用奨励金の拡充を図る。また、中心市街地の空きオフィスへ入居する場合の事務所賃料の補助制度や首都圏からの本社機能移転に対する移転費補助制度を設ける。

ウ 中小企業の販路拡大を図るため、首都圏での工芸品等のテストマーケティングを行う。

② 情報発信力の強化（取組項目3）

ア 阿波おどりや豊かな水辺環境、文化、歴史に加えて、世界から注目を集めている「阿波藍」等、本市の地域資源の魅力を市内外に発信する。

イ 本市の文化施策の基本的な方針となる「徳島市文化振興ビジョン」を策定し、徳島らしい文化のさらなる振興や新たな文化の創造及び発信に取り組む。

③ 観光連携による都市の魅力向上（取組項目7）

眉山山頂のモラエス館跡地を公園施設として活用し、眉山の魅力アップに取り組む。

(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 情報システムの最適化（取組項目11）

ア いつでも、どこでも、手軽にアクセスでき、誰もが利便性、サービス向上を実感できる電子自治体の実現に向けて、新たな情報化基本計画の策定に取り組む。

イ 市民参加の促進や地域経済の活性化、市民サービスの向上を図るため、オープンデータカタログサイトシステムを導入し、利活用が可能なデータを順次公開する。

② 職員力の強化（取組項目13）

ア 係長を対象に、「文章力向上研修」を新たに実施する等、文書事務能力の向上を図り、職員に対し文書事務の重要性を改めて意識付けする。また、主査・主事の若手職員を対象に、法令文の読解に必要な基礎知識の習得を目指した「法令基礎研修」を実施する等、法令事務能力の向上を図る。

イ 職員の能力開発や幅広い知識の習得を図るため、徳島県等との人事交流を推進する。

(3) 市民とのパートナーシップのさらなる推進

① 個人情報保護制度の適正な運用（取組項目20）

ア 情報セキュリティ対策の強化を図るため、「徳島市情報セキュリティポリシー」の見直しや、CISO（最高情報セキュリティ責任者）を中心とした体制強化を図る。

イ 情報セキュリティ事故の発生ゼロを目指し、情報セキュリティ監査の実施や職員研修の充実に取り組む。

② 協働推進のための人材育成（取組項目23）

地域課題を地域自らが解決していこうとする新たな地域自治協働システムを構築し、新たな人材の育成を図る。

③ 地域防災力の強化（取組項目24）

地域防災力の強化を図るため、地区自主防災連合組織の未結成地区で説明会を開催し、地区自主防災連合組織の結成率100%を目指す。

(4) 柔軟に対応できる行財政基盤の確立

① 多様な財源確保による財政力の強化（取組項目34）

ア 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、「とくしま新未来産業のブランド創出とグローバル展開戦略」等の事業に取り組む。

イ 新しい広告媒体として、本市施設等へのネーミングライツ制度を導入し、さらなる広告収入の確保に取り組む。

② 経常的な経費の見直し（取組項目37）

補助金・負担金の公平性・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ため、補助金・負担金支出を見直すための指針を策定する。

③ 特別会計・企業会計の経営力の強化（取組項目38）

水道局の経営力の強化に向けて、動力費の大幅な削減を図るため、環境省の補助制度を活用し、第十浄水場に自家発電のための太陽光発電設備を整備する。

4 計画の推進体制等

計画の推進体制については、「徳島市行財政力強化市民会議」を開催し、強化プランの取組みに対して、市民の意見を反映するとともに、ホームページや広報紙等を通じて、強化プランの進ちょく状況をわかりやすく公表する。

また、庁内の体制としては、「徳島市行財政力強化推進本部」を中心に、全庁的な体制で行財政力の強化に取り組むとともに、職員向け情報紙「行財政力強化NEWS」の配信により、強化プランの進ちょく状況等について全職員で情報の共有を図ることで、職員の一体的な取組みを推進する。

なお、強化プランの取組みについては、評価・検証や改善・見直しを行い、より実効性の高い取組みとしていく。

行財政力強化プランの取組み【平成28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	○総務省が主催する連携中枢都市圏制度等のヒアリング調査に参加し、制度内容や先進自治体の取組みについて、意見交換及び情報収集を行った。 ○中核市移行にかかる諸課題について、先進都市の事例を参考に調査・研究を行った。

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	○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。 ○「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、中小商店街活性化支援事業、中小企業等人材育成事業、創業促進事業等を実施した。

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	<p>○「心おどる水都・とくしま」発信プランのキーワードである「水都」、「歴史」、「特産品」のブランド力を高めるため、市内の水辺（万代町中央ふ頭）において、「阿波の人形浄瑠璃」等の魅力を発信するイベント「このまちに生まれて」を開催した。</p> <p>○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。</p> <p>○本市へ移住を希望する人に、移住に関する必要な情報を提供するポータルサイト「えーとこじょ！とくしま」をホームページに新設した。</p> <p>○ホームページに「このページを見ている人はこんなページも見ています」コーナーを設置する等、ホームページ内の他のページにも興味を持ってもらうきっかけをつくり、回遊性を高めるサイト構成とした。</p> <p>○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一体となり、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、市民参加による文化交流事業を実施した。</p> <p>○千葉県成田市で開催された「成田伝統芸能まつり」の会場において、阿波おどりの実施や観光パンフレットセットを配布し、知名度向上・魅力発信を図る等、6都市において県外観光キャンペーンを実施した。</p> <p>○市内9小学校において、阿波おどり育成出前講座を開催した。</p> <p>○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、東京都千代田区と台東区の飲食店等において、消費者や小売店の仕入れ担当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・消費拡大を図った。</p>

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	<p>○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。</p> <p>○国際化を推進するための指針の骨子や市民アンケートの調査票を作成した。</p>

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	<ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> ○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。 ○全地区での避難所運営協議会の設立に向け、徳島市コミュニティ連絡協議会会長会で避難所運営協議会の必要性について説明を行った。 ○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（480部）、地震・津波災害に関する意識啓発を図った。

(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	<ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> ○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。 ○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	<ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> ○観光客等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。 ○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、歴史ファンの興味を引く城下町徳島マップ（WEB・アプリ版）を作成する城下町徳島魅力発見事業に取り組んだ。 ○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。（55団体2,000人見込）

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、本市を含む6市町で検討を進め、本市域内に建設候補地を選定した。

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	○「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、CIO（最高情報統括責任者）を中心とした「徳島市情報化推進委員会」を設置した。

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、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。

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	○情報セキュリティの向上等について、徳島県・市町村情報化推進協議会から情報収集を行った。 ○本市が保有する各種データを市民が自由に複製・加工することができる保有情報のオープンデータ化に向けて、実施計画を策定した。

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。 ○新全国都市監査基準に基づき徳島市監査基準の改正を検討した。 ○他都市の外部監査制度について、外部監査人との契約状況や業務内容等の実施状況を調査した。

(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53人受講) ○職場研修効果を高めるため、新規採用職員を対象に「指導の受け方研修」(25人受講)を導入した。 ○女性ならではの自律的キャリア形成をテーマに「意識改革講座Ⅰ」(女性職員22人受講)を実施した。 ○女性の活躍推進を目指し、「職場風土改革講座」(52人受講)を実施した。 ○職員の実務能力の向上を図る「実務実践力強化合同研修」(6回実施、延べ134人受講)を実施した。 ○政策立案研修における研究内容のうち、「子ども環境リーダー認定事業」と「学童保育 送迎支援・見守り事業」に係る研究内容の事業化について検討していくこととした。 ○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」を創設した。 ○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（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、農業委員会事務局、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。 ○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つの誓いを実践するよう、全職員に庁内放送や職員ポータルサイトで周知を図った。 ○マイナンバーカードの申請状況や他都市の動向等を踏まえ、住民票の写し等のコンビニ交付導入を検討した。（平成29年度導入予定）

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捗よ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。 ○介護予防給付の一部を地域支援事業へ移行するため、介護保険システムの改修を行った。

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、大松幼稚園、大松保育所、方上保育所を統合し、幼保連携型認定こども園に再編していく等、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	○平成29年7月から国と地方公共団体及び地方公共団体間での特定個人情報の照会・提供を円滑に開始できるよう、総合運用テストを実施した。 ○特定個人情報を適切に取り扱うため、個人番号取扱者を対象に、職員ポータルサイトを活用した研修（761人受講）や、マイナンバーを扱う15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	○市政に関する提案や意見交換を行うため、「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」を新たに実施した。 ○ 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「徳島市公式フェイスブック」、「ユーチューブ徳島市公式チャンネル」を新設する等、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」を新設し、「徳島市の文化について」等をテーマにアンケートを行った。

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	○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。

(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	○市民参加対象施策の進行管理を行い、市民参加対象となる施策について、意見募集等を行った。 ○さら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対象の概要を画像放映する等、パブリックコメント対象の広報に努めた。

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、「とくしままちづくり協働アクション未来会議」を始動し、協働して解決すべき課題の発見や課題解決の中心となる人々の核づくりに取り組んだ。 ○とくしま協働制度を職員に周知するため、市民との協働による問題解決方法を学ぶ職員研修を3回実施した。 ○NPOの活動費用を支援する方法として、「ふるさと納税」の活用について、横浜市等の先進事例を調査した。

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	○コミュニティ活動の次世代の担い手を発掘するため、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」（徳島市コミュニティ連絡協議会、徳島青年会議所及び徳島県観光協会共催）の開催を支援した。 ○地域活動を推進するコミュニティリーダーの資質の向上・育成・支援を図るため、コミュニティリーダーを対象に、フェイスブックを活用した研修や神戸市長田区真野地区まちづくり推進会の活動視察を実施した。

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	<ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> ○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を新たに1組織（不動地区）結成し、結成率は96.6%になった。（平成29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。 ○上八万地区、渭東地区、加茂地区、渭北地区及び新規の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。（津田地区、沖洲地区、川内地区で平成29年3月に策定済）

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	<ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> ○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さら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29年度の職員数は、平成28年度比で25人減員となった。

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	○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した。 ○乳幼児等医療費助成制度に係る業務について、受給者証交付手続き等の一部業務を外部委託することとした。(平成29年4月1日実施)

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の減額幅を拡大したことにより、平成26年4月から1億2,600万円の効果があった。 ○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27年4月から1億1,900万円の効果があった。

(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	<p>○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。</p> <p>○市民税の未申告者（815件）に対し申告要請を行い、314件の申告を受けた。</p> <p>○扶養是正等、各種税務調査を実施した。</p> <p>○納税者の利便性の向上と事務の効率化のため、国と連携を図り、電子申告の普及推進を行った。</p> <p>○課税の適正化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。</p>

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	<p>○住民の負担の公平性確保と税収等の安定確保を図る。</p> <p>○納税者等の納付における利便性の向上を図る。</p>
取組内容	<p>○「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。</p> <p>○税金等の納付における利便性の向上を図るため、収納関係課（納税課、保険年金課、介護・ながいき課、住宅課）で休日納付窓口を共同開設した。</p>

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	<p>○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。</p> <p>○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。</p>
取組内容	<p>○受益者負担の基本方針の統一的な考え方を策定するため、本市の施設等の維持管理費の現状や理論上の受益者負担を算出するために全部局の調査を行い、本市に適した基本方針（案）を作成した。</p> <p>○施設使用料等の減免の統一的な考え方を策定するため、本市の減免の現状を把握するために全部局の調査を行い、本市の減免に対する考え方を整理した。</p>

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、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	○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。

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、課題の残る未利用財産について、全庁的な検討を行うとともに、普通財産や法定外公共物の売却等に取り組んだ。 (処分実績：普通財産売却 4件 1,651千円、法定外公共物売却 13件 7,836千円) ○一般競争入札の不調により売却できなかった市有地については、先着順による売却のための募集手続を開始した。

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	○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、「とくしま新未来産業のブランド創出とグローバル展開戦略」等3件の事業に取り組むこととなった。 ○平成29年度以降にネーミングライツ制度の本格導入を検討していることを踏まえて、対象施設等の洗い出し作業を行うとともに、ネーミングライツ制度取扱方針（案）等を作成した。

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	○平成29年度当初予算編成において、事務事業のゼロからの見直しを促すため、新たにスクラップアンドビルド調書作成を義務付けた。 ○総合ビジョンに掲げていく基本目標の実現や、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。

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	○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、平成29年度に支出を予定している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。

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	<ul style="list-style-type: none"> ○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日乗車券の導入等、サービス向上による収益力の強化に取り組んだ。 ○市民病院ブランドのさらなる向上を目指し、がんセンターでの緩和ケア病棟の開設、徳島公共職業安定所と連携したがん患者等の就労支援、地域周産期母子医療センターでの母乳外来の開始等の機能強化を図った。 ○平成29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できる限りの抑制に繋げた。 ○「徳島市立食肉センター活性化検討協議会」を開催し、今後の食肉センターの方針等、経営の健全化について検討した。 ○市内の公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することができ、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29年度から始まる地方公営企業法適用化の準備作業として、作業工程や資産調査の評価方針等を取りまとめた地方公営企業法適用基本計画を策定した。