

H29

アクションプラン全体計画（平成28～32年度）

推進項目	41 指定管理者制度や民間委託の推進				重要度	A		
番号・取組事業名	41001	公用車の一元管理	作成日	H29.4.1	更新日	H30.3.31		
担当部署	030300	総務部 資産管理課	責任者	成嶋 正俊	担当者	庁舎・車両管理担当		
取組年度	H28	～	H32					
効果	歳出削減	その他改善						
最終目標	公用車の一元管理を行い、効率的に車両を管理及び利用することで、維持管理経費の抑制と所有台数の削減を図る。							
年度	区分	取組内容・目標						
平成28年度	計画どおり	委託化により効率的に事務を進めた。H29年度の委託事業の見直しも図った。（委託項目の追加）						
平成29年度	実施	委託化できる範囲を選別し効率的に事務を配分する。また、効率的な車両管理を行い、維持管理経費を抑制する						
平成30年度	実施	委託化できる範囲を選別し効率的に事務を配分する。また、効率的な車両管理を行い、維持管理経費を抑制する						
平成31年度	実施	可能な限り公用車の一元管理を図る。また、効率的な車両管理を行い、維持管理経費を抑制する						
平成32年度	完了	委託化による最適な事務配分と効率的な車両管理の実現						
成果指標	指標名	車両の管理にかかる人的管理経費					単位	千円
	年度	平成27年度 当初予算(基準)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	最終値
	当初計画値		12,640	12,000	11,400	10,830	10,289	10,289
	変更計画値	30,800						0
歳入増加	当初計画額							0
	変更計画額							0
	実績額							0
歳出削減	当初計画額							0
	変更計画額							0
	実績額							0
効果額	計	当初計画額	0	0	0	0	0	0
	変更計画額	0	0	0	0	0	0	0
	実績額		0	0	0	0	0	0
見込まれる その他効果 (金額以外)		スケールメリットによる事務の効率化、公用車台数の削減、車両の稼働率の向上 人件費の削減効果は、別事業の定員管理に計上	スケールメリットによる事務の効率化、公用車台数の削減、車両の稼働率の向上 人件費の削減効果は、別事業の定員管理に計上	スケールメリットによる事務の効率化、公用車台数の削減、車両の稼働率の向上 人件費の削減効果は、別事業の定員管理に計上	スケールメリットによる事務の効率化、公用車台数の削減、車両の稼働率の向上 人件費の削減効果は、別事業の定員管理に計上	スケールメリットによる事務の効率化、公用車台数の削減、車両の稼働率の向上 人件費の削減効果は、別事業の定員管理に計上		

H29

アクションプラン(平成29年度)

推進項目	41 指定管理者制度や民間委託の推進				重要度	A	
番号・取組事業名	41001	公用車の一元管理	作成日	H29.4.1	更新日	H30.3.31	
担当部署	030300	総務部 資産管理課	責任者	成嶋 正俊	担当者	庁舎・車両管理担当	
	区分	取組内容・目標					
平成29年度	実施	委託化できる範囲を選別し効率的に事務を配分する。また、効率的な車両管理を行い、維持管理経費を抑制する					
取組項目				4~6月	7~9月	10~12月	1~3月
1	車両管理業務の委託			○	○	○	○
2	委託業務範囲の検討				○		
3	効率的な車両管理のため、各課とのヒアリングの実施					○	
4	共用車, 長期貸出車両の決定, 体制整備						○
5	次年度の委託範囲・事務手続き						○
6							
7							
8							
9							
10							
進捗							
	上半期	進捗状況	計画どおり	コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・車両一元管理委託を実施し、車検・法廷点検手続きの効率化を図っている。 ・また、運転日誌の分析により、公用車の稼働率等を把握し、適正な配置について検討している。 		
進捗・実績							
	年度末	成果指標名	車両の管理にかかる人的管理経費	計画値	単位 千円 12,000	実績値	単位 千円 12,200
		達成状況【成果】	一部達成	コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・車両一元管理が庁内に浸透し、車検や点検等のための事務に効率化が見られている。また、車両購入におけるスケールメリットも図られた。 ・事務の効率化や経費の削減、公用車の適正配置(稼働率の向上、共用車化の推進など)について、引き続き取り組んでいく。 		
		進捗状況【活動】	計画どおり				
		計画変更(次年度以後)	取組内容	無	コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・事務の効率化、経費の削減、事務自体の質の向上など、引き続き取り組んでいく ・計画値よりも実績値が高くなってしまった理由は、委託の人件費(委託料)が入札の結果下がったにも関わらず、職員の人件費を前年同額としたため。職員の人件費の精査を詳細に行うとともに、削減(職員の事務量の削減)ができないか工夫をしていく。 	
		計画値	無				
評価	評価者	鬼沢 徹雄	※重要度A事業は副市長、重要度B事業は部局長を評価者とする				
	総合評価(A・B・C)	B	コメント 指示事項	事務の効率化及び経費の削減、さらには公用車の適正配置については、今後とも継続して取り組まれない。			
	方向性	継続実施					

H29

アクションプラン全体計画（平成28～32年度）

推進項目	41 指定管理者制度や民間委託の推進				重要度	B		
番号・取組事業名	41002	市主催事業運営にかかるマイクロバスの委託化		作成日	H29.4.1	更新日	H30.3.31	
担当部署	030300	総務部 資産管理課		責任者	有賀 浩一		担当者	庁舎・車両管理担当
取組年度	H28	～	H32					
効果	歳出削減							
最終目標	市主催事業運営にかかるマイクロバス(2台)について、直営方式から段階的に委託化を図り、平成32年度までに完全委託化を目指す。							
年度	区分	取組内容・目標						
平成28年度	計画どおり	一部委託(賃貸借)を実施した。完全委託化については、費用対効果を検討して進めることとする。						
平成29年度	実施	一部委託を図りながら、事業の本質的な必要性を精査していく						
平成30年度	実施	一部委託を図りながら、事業の本質的な必要性を精査していく						
平成31年度	実施	事業を精査した上で、委託事業への配分を削減する						
平成32年度	完了	完全委託化						
成果指標	指標名	事業にかかる経費総額					単位	千円
	年度	平成27年度 当初予算(基準)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	最終値
	当初計画値		14,717	14,137	13,557	12,977	12,000	12,000
	変更計画値	15,170						0
効果額	歳入増加	実績値	14,510	13,422				0
		当初計画額						0
		変更計画額						0
	歳出削減	実績額						0
		当初計画額						0
		変更計画額						0
計	実績額	0	0	0	0	0	0	
	当初計画額	0	0	0	0	0	0	
	変更計画額	0	0	0	0	0	0	
見込まれる その他効果 (金額以外)	実績額	プロドライバーによる安全運行 人件費の削減効果については、 別事業の定員管理シートに計上						
	当初計画額	プロドライバーによる安全運行 人件費の削減効果については、 別事業の定員管理シートに計上						

H29

アクションプラン(平成29年度)

推進項目	41 指定管理者制度や民間委託の推進				重要度	B	
番号・取組事業名	41002	市主催事業運営にかかるマイクロバスの委託化	作成日	H29.4.1	更新日	H30.3.31	
担当部署	030300	総務部 資産管理課	責任者	有賀 浩一	担当者	庁舎・車両管理担当	
	区分	取組内容・目標					
平成29年度	実施	一部委託を図りながら、事業の本質的な必要性を精査していく					
取組項目			4～6月	7～9月	10～12月	1～3月	
1	マイクロバス1台分の委託化		○	○	○	○	
2	直営事業分の稼働率(活用率)の向上と委託事業の精査				○		
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
進捗							
	上半期	進捗状況	計画どおり	コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・マイクロバスの委託(年間契約)により、毎月数件の運行を実施している。 ・効率的且つ正確・確実な運行の依頼方法について、委託業者との間で検討している。 		
進捗・実績							
	年度末	成果指標名	事業にかかる経費総額	計画値	単位 千円 14,137	実績値	単位 千円 13,422
		達成状況【成果】	達成	コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・平成28年度に引き続き、直営バス1台の運行と業者バスの併用を実施し、さらに業者バスについては中型・大型バスの運行を開始した。 ・業者バスについて、事業課の申込から日程の調整、運行、代金の請求まで、特に問題なく進めることができているが、効率的且つ正確・確実な依頼方法、実施の確認の有無や方法については改善の余地はあると思われる。 		
		進捗状況【活動】	計画どおり				
		計画変更(次年度以後)	取組内容	無	コメント		
		計画値	無				
評価	評価者	成嶋 正俊	※重要度A事業は副市長、重要度B事業は部局長を評価者とする				
	総合評価(A・B・C)	B	コメント 指示事項	<ul style="list-style-type: none"> ・入札時において、安全運行のために「貸切バス事業者安全性評価認定制度」を採用していることは評価できる。 ・直営バスと業者バス(委託事業者)について、使い勝手や緊急時(職員不在、事故、故障など)の対応などの観点から比較し、このまま委託化を進めるかどうか検討を進められたい。 			
	方向性	継続実施					

アクションプラン全体計画（平成28～32年度）

推進項目	41 指定管理者制度や民間委託の推進				重要度	B		
番号・取組事業名	41003	弁護士や裁判所の活用による争点のある事案解決事業	作成日	H29.4.1	更新日	H30.3.31		
担当部署	040600	財政部 債権管理室	責任者	谷口 隆一	担当者	債権管理担当		
取組年度	H28	～	H32					
効果	その他改善							
最終目標	<p>・債権の存否に争いのある事案等について、市の主張と債務者の主張のどちらが正しいかを裁判所に判断してもらうほか、債務の存在は認めているが生活困窮等を理由に全部または一部の支払を拒否している事案について、和解交渉を弁護士に委任し、合意した内容について裁判手続による和解の債務名義を取得することを目的とする。</p> <p>・債権の存否に争いのある事案等については、弁護士が仲介に入ったことで裁判所の活用に至らず任意合意で解決する場合もあることから、任意合意等の件数と裁判所の判決等が出た件数の両方を合わせた件数を目標として設定する。</p> <p>・生活困窮者については裁判所の債務名義を得た上で地方自治法施行令の規定により10年間の管理の後に債務を免除するほか、債権の存否について争い、債権の不存在が裁判で確定した案件についても、適正な債権管理を行う観点からは目的を達成したといえる（徴収を行わないことが正しい。）ため、徴収額の大きさは目標として設定しない。</p>							
年度	区分	取組内容・目標						
平成28年度	遅れている	私債権関係の弁護士委任は10件行い、弁護士委任以外（職員対応）でも数件の裁判手続を実施した。公債権で争いのある事案については全件弁護士委任を行い、件数は予算の範囲内で調整しながら（成功報酬もあるため）随時委任契約を行った。						
平成29年度	実施	私債権関係の弁護士委任は10件、弁護士委任以外（職員対応）でも数件を予定。公債権で争いのある事案については全件弁護士委任とし、件数は予算の範囲内で調整しながら（成功報酬もあるため）随時委任契約を行う。						
平成30年度	実施	私債権関係の弁護士委任は10件、弁護士委任以外（職員対応）でも数件を予定。公債権で争いのある事案については全件弁護士委任とし、件数は予算の範囲内で調整しながら（成功報酬もあるため）随時委任契約を行う。						
平成31年度	実施	私債権関係の弁護士委任は10件、弁護士委任以外（職員対応）でも数件を予定。公債権で争いのある事案については全件弁護士委任とし、件数は予算の範囲内で調整しながら（成功報酬もあるため）随時委任契約を行う。						
平成32年度	完了	私債権関係の弁護士委任は10件、弁護士委任以外（職員対応）でも数件を予定。公債権で争いのある事案については全件弁護士委任とし、件数は予算の範囲内で調整しながら（成功報酬もあるため）随時委任契約を行う。						
成果指標	指標名	事案解決（任意合意、裁判所の債務名義取得、免除や債権不存在確定など）件数の合計					単位	件
	年度	平成27年度 当初予算（基準）	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	最終値
	当初計画値		40	40	40	40	40	40
	実績値		34	34				0
効果額	歳入増加	当初計画額						0
		変更計画額	0					0
		実績額						0
	歳出削減	当初計画額						0
		変更計画額						0
		実績額						0
計	当初計画額		0	0	0	0	0	
	変更計画額	0	0	0	0	0	0	
	実績額		0	0	0	0	0	
見込まれる その他効果 (金額以外)		債権の存否、徴収か免除か等の方向性の確定。市営住宅使用料に関しては明渡に関する方向性の確定を含む。	債権の存否、徴収か免除か等の方向性の確定。市営住宅使用料に関しては明渡に関する方向性の確定を含む。	債権の存否、徴収か免除か等の方向性の確定。市営住宅使用料に関しては明渡に関する方向性の確定を含む。	債権の存否、徴収か免除か等の方向性の確定。市営住宅使用料に関しては明渡に関する方向性の確定を含む。	債権の存否、徴収か免除か等の方向性の確定。市営住宅使用料に関しては明渡に関する方向性の確定を含む。		

H29

アクションプラン(平成29年度)

推進項目	41 指定管理者制度や民間委託の推進				重要度	B			
番号・取組事業名	41003	弁護士や裁判所の活用による争点のある事案解決事業	作成日	H29.4.1	更新日	H30.3.31			
担当部署	040600	財政部 債権管理室	責任者	谷口 隆一	担当者	債権管理担当			
	区分	取組内容・目標							
平成29年度	実施	私債権関係の弁護士委任は10件、弁護士委任以外(職員対応)でも数件を予定。公債権で争いのある事案については全件弁護士委任とし、件数は予算の範囲内で調整しながら(成功報酬もあるため)随時委任契約を行う。							
取組項目				4~6月	7~9月	10~12月	1~3月		
1	強制徴収公債権で争点のある事案(給与や過払い金差押取立訴訟等)の弁護士委任による解決			○	○	○	○		
2	私債権・非強制徴収公債権で職員対応事案に関する移管・納付交渉・訴訟提起等			○	○	○	○		
3	私債権・非強制徴収公債権で弁護士委任事案(賃料滞納による建物明渡条件の即決和解等)の解決			○	○	○	○		
4	次年度の弁護士との契約に関する事務手続(一者随意契約)						○		
5									
6									
7									
8									
9									
10									
進捗									
	上半期	進捗状況	計画どおり	コメント	取立業務弁護士委任の前年度継続案件について、取立訴訟を1件継続している他、第三債務者との分納合意を1件継続している。また、新たに分納合意を1件結んでいる他、取立訴訟を1件予定している。新規案件については1件完納している。私債権等回収業務弁護士委任の前年度継続案件について、分納合意を2件継続しており、うち1件について完納した。新規案件については、公正証書を3件作成している他、分納合意を3件結んでいる。また、公正証書手続きを3件、即決和解手続きを1件進めている。私債権の職員対応事案については、4~7月で1,980,693円回収している。				
進捗・実績									
		成果指標名	事案解決(任意合意、裁判所の債務名義取得、免除や債権不存在確定など)件数の合計	計画値	単位	件	実績値	単位	件
					40			34	
	年度末	達成状況【成果】	未達成	コメント	取立業務弁護士委任について、2件の全部勝訴、1件の一部勝訴判決を得た。第三債務者との任意交渉においては、一括納付が2件、新規分納合意が1件あったほか、従前の分納履行管理を行った結果として完納案件が2件となった。回収額は平成29年4月~平成30年3月で9,256,334円。私債権等回収等業務弁護士委任については即決和解で債務名義を1件、公正証書の債務名義を4件取得している他、分納合意を2件、完納が2件となっている。回収額は平成29年4月~平成30年3月で4,309,960円。私債権の職員対応事案については、平成29年4月~平成30年3月で4,634,988円回収している他、支払督促(通常訴訟へ移行)を1件実施し債務名義を取得した。回収額のうち、完納に至った案件は、47件中16件。				
		進捗状況【活動】	遅れている						
		計画変更(次年度以後)	取組内容	無	コメント				
		計画値	無						
評価	評価者	高橋 秀明	※重要度A事業は副市長、重要度B事業は部局長を評価者とする						
	総合評価(A・B・C)	C	コメント 指示事項	弁護士への委任によっても解決が困難な案件が存在している。弁護士検討会の開催等により、困難案件解決への道筋を探ること。					
	方向性	取組み強化							

アクションプラン全体計画（平成28～32年度）

推進項目	41 指定管理者制度や民間委託の推進				重要度	B		
番号・取組事業名	41004	強制徴収公債権納付相談の弁護士委任事業		作成日	H29.4.1		更新日	H30.3.31
担当部署	040600	財政部 債権管理室		責任者	谷口 隆一		担当者	債権管理担当
取組年度	H28	～	H32					
効果	その他改善							
最終目標	<p>・本事業は他の地方自治体等において前例がない事業であるため、アクションプランの5年間で事業の形づくりを行い、適正な委任料の算出方式や納付相談の実施手法等、業務の遂行に最適な手法を完成させることを目標とする。</p> <p>・事業自体の効果としては、弁護士が納付相談を行うことにより、職員では困難な助言（借金に対する民事再生・破産・過払い金の発見など債務整理に関すること）のほか、弁護士の有する広範な知識を活用し、助成が受けられる制度の存在を本人に伝えることや家計の収支の見直し、適正な確定申告の記入方法に関する助言等を行うことで、市民の生活改善を行い、改善によって生じた余力により滞納市税等の納付に回す支出を増やしてもらう効果がある。</p> <p>・弁護士の力を活用することにより、滞納者の生活改善と市税等の納付を両立させた納付相談を行う仕組みを作ることが最終目標となる。</p>							
年度	区分	取組内容・目標						
平成28年度	進んでいる	平成27年度中に実施した研究会での内容を踏まえて事業を開始し、納付相談の件数・委任料算出方法・実施手法・生活改善効果の評価方法等に関して、最適な実施手法を模索した。						
平成29年度	実施	平成28年度の改善点・修正点を踏まえ、納付相談の件数・委任料算出方法・実施手法・生活改善効果の評価方法等の見直しを行い、最適な実施手法を模索していく。						
平成30年度	実施	平成29年度の改善点・修正点を踏まえ、納付相談の件数・委任料算出方法・実施手法・生活改善効果の評価方法等の見直しを行い、最適な実施手法を模索していく。						
平成31年度	実施	平成30年度の改善点・修正点を踏まえ、納付相談の件数・委任料算出方法・実施手法・生活改善効果の評価方法等の見直しを行い、最適な実施手法を模索していく。						
平成32年度	完了	本事業の形態を完成させる。5年間の取り組み結果を踏まえ、高い効果があることが確認できれば、平成33年度以降も継続するほか、本事業の効果の高さを他の地方自治体に対し周知し、全国的な実施を図っていく。						
成果指標	指標名	委任成果確認表における総合評価の平均点(2点満点。標準点は1点)					単位	点
	年度	平成27年度 当初予算(基準)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	最終値
	当初計画値		1.2	1.2	1.2	1.2	1.2	1.2
	実績値		1.2	1.3				0
効果額	歳入増加	当初計画額	25,000	25,000	25,000	25,000	25,000	125,000
		変更計画額						0
		実績額	82,489	79,999				162,488
	歳出削減	当初計画額						0
		変更計画額						0
		実績額						0
	計	当初計画額	25,000	25,000	25,000	25,000	25,000	125,000
		変更計画額	0	0	0	0	0	0
		実績額	82,489	79,999	0	0	0	162,488
見込まれる その他効果 (金額以外)		弁護士の助言を受けたことによる市民の生活改善効果	弁護士の助言を受けたことによる市民の生活改善効果	弁護士の助言を受けたことによる市民の生活改善効果	弁護士の助言を受けたことによる市民の生活改善効果	弁護士の助言を受けたことによる市民の生活改善効果		

アクションプラン(平成29年度)

推進項目	41 指定管理者制度や民間委託の推進				重要度	B			
番号・取組事業名	41004	強制徴収公債権納付相談の弁護士委任事業	作成日	H29.4.1	更新日	H30.3.31			
担当部署	040600	財政部 債権管理室	責任者	谷口 隆一	担当者	債権管理担当			
	区分	取組内容・目標							
平成29年度	実施	平成28年度の改善点・修正点を踏まえ、納付相談の件数・委任料算出方法・実施手法・生活改善効果の評価方法等の見直しを行い、最適な実施手法を模索していく。							
取組項目				4～6月	7～9月	10～12月	1～3月		
1	前期委任案件の抽出、委任契約の締結、滞納者への通知発送			○					
2	前期委任案件の弁護士相談の実施			○	○				
3	後期委任案件の抽出、委任契約の締結、滞納者への通知発送				○	○			
4	後期委任案件の弁護士相談の実施					○	○		
5	翌年度委任案件の抽出、翌年度契約準備等						○		
6	柏市・弁護士会合同検討会の開催(実施手法、評価方法、翌年度委任料算出方法等)			○	○	○	○		
7									
8									
9									
10									
進捗									
上半期	進捗状況	計画どおり	コメント	新規案件167件、継続案件80件の納付相談業務を弁護士に委任。5月13日～17日の5日間及び9月24日～28日の5日間に納付相談会を開催。弁護士特有の相談手法として次のような案件があったほか、通常の納付相談においても、弁護士の助言だからこそ滞納者が家計の収支見直しに耳を傾けるものと思われる。 ・自己破産により借金を消滅させることで納付資力を生み出す手法 ・確定申告の指導による節税、家族を含む借金過払い金の確認等					
進捗・実績									
年度末	成果指標名	委任成果確認表における総合評価の平均点(2点満点。標準点は1点)		計画値	単位	点	実績値	単位	点
					1. 2		1. 3		
	達成状況【成果】	達成		コメント	新規案件167件、継続案件80件の納付相談業務を弁護士に委任。5月13日～17日の5日間及び9月24日～28日の5日間に納付相談会を開催。弁護士特有の相談手法として次のような案件があったほか、通常の納付相談においても、弁護士の助言だからこそ滞納者が家計の収支見直しに耳を傾けるものと思われる。 ・自己破産により借金を消滅させることで納付資力を生み出す手法 ・確定申告の指導による節税、家族を含む借金過払い金の確認等 年間79,999,688円を回収した。				
	進捗状況【活動】	進んでいる							
計画変更(次年度以後)	取組内容	無		コメント					
	計画値	無							
評価	評価者	高橋 秀明		※重要度A事業は副市長、重要度B事業は部局長を評価者とする					
	総合評価(A・B・C)	A		コメント 指示事項	弁護士への納付相談により、滞納者の担税力が向上した他、投入額を大きく超える額を回収しており、継続して事業に取り組み適切な債権回収を進めていく必要がある。				
	方向性	継続実施							

H29

アクションプラン全体計画（平成28～32年度）

推進項目	41 指定管理者制度や民間委託の推進				重要度	B		
番号・取組事業名	41007	包括業務委託の対象業務拡大の検討		作成日	H29.4.1	更新日	H30.3.31	
担当部署	071100	こども部 こども福祉課		責任者	高木 絹代		担当者	森 英樹
取組年度	H28	～	H31					
効果	歳出削減		その他改善					
最終目標	<p>平成28年度から包括業務委託を開始する児童手当及び子ども医療費助成制度に加え、ひとり親医療費助成制度、遺児手当や児童扶養手当や母子父子寡婦福祉資金の貸付の受付等のひとり親支援事業についても委託化を検討する。</p> <p>検討の結果、委託化を拡大する場合、正規職員の業務は、制度管理、内部管理事務及びDV等特殊事例に係る業務に絞られ人員を削減するとともに、その他の担当の正職員も子どもの貧困など喫緊の政策的課題に専念できる体制を構築し、併せて人員体制を強化する。</p>							
年度	区分	取組内容・目標						
平成28年度	遅れている	児童手当・子ども医療費助成業務の包括業務委託の管理						
平成29年度	実施	ひとり親支援事業における委託化の検討						
平成30年度	実施	（平成29年度の検討により委託化を決定した場合）受託事業者の選定						
平成31年度	完了	（平成29年度の検討により委託化を決定した場合）包括業務委託開始						
平成32年度								
成果指標	指標名	包括業務委託を実施した事業数					単位	事業
	年度	平成27年度 当初予算(基準)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	最終値
	当初計画値		2	2	4			4
	変更計画値	0			2	4		4
実績値		2	2				0	
効果額	歳入増加	当初計画額						0
		変更計画額						0
		実績額						0
	歳出削減	当初計画額						0
		変更計画額						0
		実績額						0
	計	当初計画額	0	0	0	0	0	0
		変更計画額	0	0	0	0	0	0
		実績額	0	0	0	0	0	0
見込まれる その他効果 (金額以外)								

H29

アクションプラン(平成29年度)

推進項目	41 指定管理者制度や民間委託の推進				重要度	B	
番号・取組事業名	41007	包括業務委託の対象業務拡大の検討	作成日	H29.4.1	更新日	H30.3.31	
担当部署	071100	こども部 こども福祉課	責任者	高木 絹代	担当者	森 英樹	
	区分	取組内容・目標					
平成29年度	実施	ひとり親支援事業における委託化の検討					
取組項目			4～6月	7～9月	10～12月	1～3月	
1	児童扶養手当・ひとり親医療費助成業務等の委託化に向けた業務の整理		○	○			
2	児童扶養手当・ひとり親医療費助成業務等の委託化の検討			○	○	○	
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
進捗							
	上半期	進捗状況	計画どおり	コメント	5月末までに児童扶養手当に関する業務の委託可能範囲を特定するための資料を作成したが、決定や判断を要する業務が多く見られるため、民間委託に適しているとは言いがたい状況であることが判明した。 今後も先進市の動向を注視するとともに、受託の可能性が見込まれる業者へ参考見積書を依頼する等の検討を行う。		
進捗・実績							
	年度末	成果指標名	包括業務委託を実施した事業数	計画値	単位 2	実績値	単位 2
		達成状況【成果】	その他	コメント	包括業務委託の対象業務に、ひとり親支援事業を拡大することを検討していたが、28年度末に策定した「柏市子どもの貧困対策推進計画」において、全国のひとり親の半数が貧困にあり、その支援が重要であることが明記された。児童扶養手当等の業務は、ひとり親の現状や課題を認識し、取り組みの評価を行う上でも重要な施策であることが再確認され、現時点において、職員による児童扶養手当等のひとり親支援事業の評価、見直し等は不可欠な状況にある。		
		進捗状況【活動】	その他				
		計画変更(次年度以後)	取組内容	有	コメント	上記に加え、ひとり親施策の包括業務委託は全国においても例がなく、現在児童手当等の委託先においても受託困難との回答を得ている。総合的に考慮し、当初委託対象と検討していた児童扶養手当の委託については白紙とし、その他のひとり親対象事業である医療費助成制度や福祉資金貸付に係る手続き等の委託の可能性について模索するものとする。	
	計画値		無				
評価	評価者	高木 絹代	※重要度A事業は副市長、重要度B事業は部局長を評価者とする				
	総合評価(A・B・C)	B	コメント 指示事項	・児童扶養手当は、単なる手当の支給にと留まらず、相談業務の性質もあり、現時点において児童扶養手当の委託化は適当ではないと考える。			
	方向性	内容見直し		・その他の事業において委託の可能性を検討してください。			

H29

アクションプラン(平成29年度)

推進項目	41 指定管理者制度や民間委託の推進				重要度	B		
番号・取組事業名	41009	公園・街路事業の管理軽減事業	作成日	H29.4.1	更新日	H30.3.31		
担当部署	140900	都市部 公園管理課	責任者	柳本 哲也	担当者	総務担当		
	区分	取組内容・目標						
平成29年度	実施	平成30年度に向けた事業手法の検討						
取組項目				4~6月	7~9月	10~12月	1~3月	
1	市民との協働事業について他自治体の状況把握			○	○			
2	緑地協働事業の事業手法の変更を含めて方針の検討				○			
3	新事業手法の協定案の検討(事業手法変更の場合)				○			
4	広報, HP等による新事業手法の周知(事業手法変更の場合)				○	○		
5	NPO, 町会, 自治会等との協定業務(事業手法変更の場合)						○	
6	広報, HP等による業務受託団体の募集及び候補者選考(事業手法を変更しない場合)				○	○		
7	NPO, 町会, 自治会等との契約業務(事業手法を変更しない場合)						○	
8								
9								
10								
進捗								
上半期	進捗状況	計画どおり	コメント	「1」について, 近隣自治体の状況把握の結果, ほぼ全ての自治体で類似する市民協働事業を公園管理業務に取り入れていた。「1」の結果, 他自治体には, 協働者(地縁団体・市民団体等)と単価契約により協定を締結している場合が確認できたが, 本市では現行のとおり公共事業として競争入札による契約方式を維持することとした。				
進捗・実績								
年度末	成果指標名	緑地協働事業(町会・市民団体公募)で管理する公園数	計画値	単位	公園数	実績値	単位	公園数
				65		59		
	達成状況【成果】	一部達成	コメント	5ヶ年計画では, 毎年3公園づつ増加することとしている。平成29年度は, 前年度に比べて5公園増加している。しかし, 平成28年度の実績数が計画数よりも8公園少なかったことから, 計画値よりも実績値が下回る結果となった。				
	進捗状況【活動】	遅れている						
計画変更(次年度以後)	取組内容	無	コメント	平成28年度に示した効果額は, 同じ規模の公園が年々3公園増加すると仮定したものであるが, 公園規模は大小様々であることから算出方法の精度が劣る。このため, 平成29年度の実績額及び平成30年度計画値からは算出方法の見直しを行い, 公園の規模に応じた効果額を積算する。				
	計画値	有						
評価	評価者	南條 洋介	※重要度A事業は副市長, 重要度B事業は部局長を評価者とする					
	総合評価(A・B・C)	B	コメント 指示事項	平成29年度は59公園を緑地協働事業により公園管理を実施した。その事により, 2,061千円の管理費が軽減できた。管理内容を確認しつつ, 今後も緑地協働事業による管理公園数を増加させていく。				
	方向性	継続実施						

H29

アクションプラン(平成29年度)

推進項目	41 指定管理者制度や民間委託の推進				重要度	B		
番号・取組事業名	41010	駐輪場管理及び街頭巡回指導業務等包括委託	作成日	H29.4.1	更新日	H30.3.31		
担当部署	120700	土木部 交通施設課	責任者	小川 靖史	担当者	自転車対策担当		
	区分	取組内容・目標						
平成29年度	実施	駐輪場管理, 街頭巡回指導, その他修繕業務等を包括して柏市シルバー人材センターへ委託。						
取組項目				4~6月	7~9月	10~12月	1~3月	
1	柏市シルバー人材センターによる包括委託業務の実施			○	○	○	○	
2	委託者との管理運営調整			○	○	○	○	
3	次年度仕様書作成, 見積もり合わせ等						○	
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
進捗								
上半期	進捗状況	計画どおり	コメント	本事業により, 受託者と管理・運営等について綿密な協議を行うようになったことで, 駐輪場利用者にとって利便性が以前と比較して向上したと思われる。また, 放置自転車についても減少の傾向にある。				
進捗・実績								
年度末	成果指標名	放置自転車台数(日平均:午後3時時点)	計画値	単位	台	実績値	単位	台
				72		52		
	達成状況【成果】	達成	コメント	成果指標となる放置自転車台数については概ね計画どおりの数字となった。 また, シルバー人材センターとの密な協議により, 駐輪場係員による事務手続きのミスやトラブルが減少したことで職員の事務量の軽減が図られている。				
	進捗状況【活動】	計画どおり		次年度以降についても, より業務の効率化や利用者へのサービスなどの改善を試みるため, 検討・協議を進めていく。				
計画変更(次年度以後)	取組内容	無	コメント					
	計画値	無						
評価	評価者	君島 昭一	※重要度A事業は副市長, 重要度B事業は部局長を評価者とする					
	総合評価(A・B・C)	B	コメント 指示事項	今後もシルバー人材センターと連絡を密にし, 放置自転車対策に取り組むとともに駐輪場利用者の需要に柔軟に対応することで, 利便性の向上を目指していくこと。				
	方向性	継続実施						

H29

アクションプラン全体計画（平成28～32年度）

推進項目	41 指定管理者制度や民間委託の推進				重要度	B		
番号・取組事業名	41011	申請受付事務の改善	作成日	H29.4.1	更新日	H30.3.31		
担当部署	210300	水道部 給水課	責任者	添田 喜久子	担当者	給水担当		
取組年度	H28	～	H32					
効果	その他改善							
最終目標	給水担当窓口の受付業務の委託化 【参考】平成26年度受付件数 新規受付件数 3, 205件 改造受付件数 1, 303件 合計 4, 508件							
年度	区分	取組内容・目標						
平成28年度	計画どおり	平成28年度に業務量調査を開始した。						
平成29年度	実施	民間委託の活用の検討						
平成30年度	実施	民間委託の活用の検討						
平成31年度	実施	民間委託の活用の検討						
平成32年度	完了	民間委託の活用の実施						
成果指標	指標名	当該業務に係る職員数					単位	人
	年度	平成27年度 当初予算(基準)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	最終値
	当初計画値		7	7	7	7	6	6
	変更計画値	7						0
効果額	歳入増加	実績値	7	7				0
		当初計画額						0
		変更計画額						0
	歳出削減	実績額		0	0	0	0	0
		当初計画額						0
		変更計画額						0
計	実績額	0	0	0	0	0	0	
	当初計画額						0	
	変更計画額						0	
見込まれる その他効果 (金額以外)	申請受付事務の委託を検討し業務の改善を図る。	業務量調査を開始した。今後の委託の方向性や正しい人員配置について検討していく。	業務量調査を継続していくと共に申請受付事務を含めたプロポーザルの検討を進めていく。	業務量調査を継続していくと共に申請受付事務を含めたプロポーザルの検討を進めていく。				

H29

アクションプラン(平成29年度)

推進項目	41 指定管理者制度や民間委託の推進				重要度	B			
番号・取組事業名	41011	申請受付事務の改善	作成日	H29.4.1	更新日	H30.3.31			
担当部署	210300	水道部 給水課	責任者	添田 喜久子	担当者	給水担当			
	区分	取組内容・目標							
平成29年度	実施	民間委託の活用の検討							
取組項目				4～6月	7～9月	10～12月	1～3月		
1	業務量調査			○	○	○	○		
2	申請受付業務の委託検討			○	○	○	○		
3	申請受付業務の発注方法の検討			○	○	○	○		
4	仕様書, 水準書の作成			○	○	○	○		
5	委託業者からの見積書の提出			○	○	○	○		
6	下水道との組織統合の打ち合わせ					○	○		
7									
8									
9									
10									
進捗									
	上半期	進捗状況	計画どおり	コメント	<p>次回のプロポーザルに向けて、委託業務の仕様書, 水準書を作成し、委託業者候補の3社より見積書を受領した。下半期は、下水道と組織統合の打ち合わせをし、事業の擦り合わせを行い、上下水道を合わせた申請受付事務の委託を目指していく。</p>				
進捗・実績									
	年度末	成果指標名	当該業務に係る職員数	計画値	単位	人	実績値	単位	人
		達成状況【成果】	達成	コメント	7		7		
		進捗状況【活動】	計画どおり		<p>上半期は、次回のプロポーザルに向けて、委託業務の仕様書, 水準書を作成し、委託業者候補の3社より見積書を受領した。下半期は、下水道と組織統合の打ち合わせを行った。次年度も引き続き事業の擦り合わせを行い、上下水道を合わせた申請受付事務の委託を目指していく。</p>				
		計画変更(次年度以後)	取組内容	有	コメント	<p>上下水道の合併等が予定されており、今後、組織の統合、改編が予想されるため、職員数については調整が必要となる。</p>			
		計画値	無						
評価	評価者	吉川 正昭	※重要度A事業は副市長、重要度B事業は部局長を評価者とする						
	総合評価(A・B・C)	B	コメント 指示事項	<p>上下水道の合併に向け、早急に両部局で委託業務範囲・必要人数等を整理する必要がある。また、庁舎建替時に委託業者のスペースを確保し、業務区分の共通認識を図り、円滑な業務を行って欲しい。</p>					
	方向性	継続実施							

H29

アクションプラン(平成29年度)

推進項目	41 指定管理者制度や民間委託の推進				重要度	B	
番号・取組事業名	41012	小学校給食調理業務委託の推進	作成日	H29.4.1	更新日	H30.3.31	
担当部署	270200	学校教育部 学校保健課	責任者	藤田 一郎太	担当者	北川 美穂	
	区分	取組内容・目標					
平成29年度	実施	定年退職者を補充せず，民間委託方式を推進する。					
取組項目				4～6月	7～9月	10～12月	1～3月
1	新規委託の必要性を検討，食数推計，委託額積算				○		
2	債務負担行為の補正予算計上					○	
3	事業者選定						○
4	委託業者との引継ぎ						○
5							
6							
7							
8							
9							
10							
進捗							
	上半期	進捗状況	進んでいる	コメント	任用替え希望者が予定より多くなったため，委託の推進が図られた。		
進捗・実績							
	年度末	成果指標名	民間委託化した学校数	計画値	単位 33 校	実績値	単位 33 校
達成状況【成果】		達成	コメント	31年度全校委託を目指し協議を行った。 30年度をもって直営終了の方針が決定した。			
進捗状況【活動】		進んでいる					
計画変更(次年度以後)		取組内容	有	コメント	29年度中に30年度をもって直営終了の方針が決定した。したがって，31年度全校委託となり，計画は完了する。		
	計画値	有					
評価	評価者	山口 秀明	※重要度A事業は副市長，重要度B事業は部局長を評価者とする				
	総合評価(A・B・C)	A	コメント 指示事項	30年度をもって直営が終了し，全校委託化が翌年度から始まる。 現調理員の意向を汲み取って，任用替えに向けての研修等，関係課と調整しながら遺漏のないように行ってほしい。			
	方向性	継続実施					

H29

アクションプラン全体計画（平成28～32年度）

推進項目	41 指定管理者制度や民間委託の推進				重要度	B		
番号・取組事業名	41013	ICTアドバイザー業務委託	作成日	H29.4.1	更新日	H30.3.31		
担当部署	20800	企画部 情報政策課	責任者	沖本 雅樹	担当者	白川 英征		
取組年度	H28	～	H29					
効果	歳出削減	その他改善						
最終目標	電算予算要求時において、担当部署からの予算要求額に関して精査を行い、事業費用の適正化を図るとともに、情報セキュリティ全般に対する幅広い助言を受けることで情報セキュリティの一層の向上を図る。							
年度	区分	取組内容・目標						
平成28年度	遅れている	自治体セキュリティ強化対策事業による庁内情報ネットワーク整備状況や庁内情報ネットワークで発生したセキュリティ事故の内容を踏まえ、次年度において早期に業務を開始できるよう計画を作成した。						
平成29年度	完了 (事業終了)	電算予算の査定及び査定マニュアルの作成支援を受け、ICTコストの適正化を図った。また、情報セキュリティに関する啓発資料の作成や研修を実施する等、情報セキュリティの向上を図った。						
平成30年度								
平成31年度								
平成32年度								
成果指標	指標名	予算査定金額の適正化					単位	千円
	年度	平成27年度 当初予算(基準)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	最終値
	当初計画値		5,000	5,000				10,000
	実績値	10,000	0	19,429				19,429
効果額	歳入増加	当初計画額						0
		変更計画額						0
		実績額						0
	歳出削減	当初計画額		5,000	5,000			10,000
		変更計画額	4,671					0
		実績額		0	19,429			19,429
	計	当初計画額		5,000	5,000			10,000
		変更計画額	4,671	0	0			0
		実績額		0	19,429			19,429
見込まれる その他効果 (金額以外)	ICT発注時の仕様書の作成方法や査定時のマニュアルを策定することで、今後恒久的に発注の適正化(必要な項目の精査)が期待できる。	電算予算要求額を精査し、適正な査定額を決定することで、発注時における知識を取得することができる。	電算予算要求額を精査し、適正な査定額を決定することで、発注時における知識を取得することができる。					

H29

アクションプラン(平成29年度)

推進項目	41 指定管理者制度や民間委託の推進				重要度	B	
番号・取組事業名	41013	ICTアドバイザー業務委託	作成日	H29.4.1	更新日	H30.3.31	
担当部署	20800	企画部 情報政策課	責任者	沖本 雅樹	担当者	白川 英征	
	区分	取組内容・目標					
平成29年度	完了 (事業終了)	電算予算の査定及び査定マニュアルの作成支援を受け、ICTコストの適正化を図った。また、情報セキュリティに関する啓発資料の作成や研修を実施する等、情報セキュリティの向上を図った。					
取組項目				4～6月	7～9月	10～12月	1～3月
1	平成30年度電算予算査定支援					○	
2	システム導入支援				○	○	
3	情報セキュリティ監査支援					○	○
4	情報政策課査定マニュアル策定内容の見直し					○	○
5							
6							
7							
8							
9							
10							
進捗							
	上半期	進捗状況	計画どおり	コメント			
				8月にプロポーザル方式により業者を選定し、9月に契約を締結した。 現在、2週間に1回を目途に協議を行い、システムの導入支援及び年間のスケジュール調整を行っている。 今後は、各所属からの電算計画の提出後に電算予算査定支援を受けるとともに、情報セキュリティ監査支援及び査定マニュアルの作成支援を予定している。			
進捗・実績							
	年度末	成果指標名	予算査定金額の適正化	計画値	単位 千円 5,000	実績値	単位 千円 19,429
		達成状況【成果】	達成	コメント	情報セキュリティ監査やセキュリティ研修の実施、本市の状況を踏まえた啓発資料等、情報セキュリティの向上を図った。また、システム調達の資料作成の支援や電算予算の査定支援、査定マニュアル作成を行い、ICTコストの適正化を図った。		
		進捗状況【活動】	完了 (事業終了)		これまでの取組みにより一定の効果が得られたため、アクションプランは平成29年度で終了とする。なお、査定マニュアルの作成により、次年度以降についても継続してICTコストの適正化を図っていく。次年度は、情報化計画策定やシステム導入の支援について委託予定である。		
		計画変更 (次年度以後)	取組内容	無	コメント		
	計画値		無				
評価	評価者	飯田 晃一	※重要度A事業は副市長、重要度B事業は部局長を評価者とする				
	総合評価(A・B・C)	B	コメント 指示事項	システム調達の部分では、仕様書の精査に専門知識を活用したことで、オプションの削減が図られ、調達コストの削減に大きく効果がでており、今後はこの経験を活かし、詳細な仕様書の作成やベンダー等が示す見積もりを精査するスキルの向上に繋げていく。			
	方向性	完了 (目的達成)					

アクションプラン全体計画（平成28～32年度）

推進項目	41 指定管理者制度や民間委託の推進				重要度	B		
番号・取組事業名	41014	乗合ジャンボタクシー運行補助事業	作成日	H29.4.1	更新日	H30.3.31		
担当部署	121000	土木部 交通政策課	責任者	内田 勝範	担当者	大山祥司		
取組年度	H28	～	H32					
効果	その他改善							
最終目標	利用者数の現状維持(公共交通空白地域(南部, 沼南地域)の解消)							
年度	区分	取組内容・目標						
平成28年度	計画どおり	運行計画見直し検討の基礎資料とすべく、アンケートを行い市民の意向等を確認した。						
平成29年度	実施	運行計画の見直し検討結果を踏まえた地域公共交通網形成計画への反映						
平成30年度	実施	運行計画の見直し協議						
平成31年度	実施	運行計画見直しの具体的対応(認可手続きなど)						
平成32年度	完了	運行計画見直し後の検証						
成果指標	指標名	利用者数					単位	人
	年度	平成27年度 当初予算(基準)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	最終値
	当初計画値		41,350	41,350	41,350	41,350	41,350	41,350
	変更計画値	41,350						0
効果額	歳入増加	実績値	42,891	41,135				0
		当初計画額						0
		変更計画額						0
	歳出削減	実績額						0
		当初計画額						0
		変更計画額						0
計	実績額	0	0	0	0	0	0	
	当初計画額		0	0	0	0	0	
	変更計画額		0	0	0	0	0	
見込まれる その他効果 (金額以外)	実績額		公共交通空白 不便地域(南部 及び沼南)の解 消	公共交通空白 不便地域(南部 及び沼南)の解 消	公共交通空白 不便地域(南部 及び沼南)の解 消	公共交通空白 不便地域(南部 及び沼南)の解 消	公共交通空白 不便地域(南部 及び沼南)の解 消	
	当初計画額							

H29

アクションプラン(平成29年度)

推進項目	41 指定管理者制度や民間委託の推進				重要度	B	
番号・取組事業名	41014	乗合ジャンボタクシー運行補助事業	作成日	H29.4.1	更新日	H30.3.31	
担当部署	121000	土木部 交通政策課	責任者	内田 勝範	担当者	大山祥司	
	区分	取組内容・目標					
平成29年度	実施	運行計画の見直し検討結果を踏まえた地域公共交通網形成計画への反映					
取組項目				4~6月	7~9月	10~12月	1~3月
1	当該交通利用者意見の確認			○	○	○	○
2	運行計画見直しの検討			○	○	○	○
3	交通事業者との協議			○	○	○	○
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
進捗							
上半期	進捗状況	計画どおり	コメント	乗合ジャンボタクシーの利用状況や地域毎駅勢圏データ等を踏まえ、予約型相乗りタクシー「カシワニクル」との再編統合あるいは一部コースの見直しを検討するとともに、このことに関して交通事業者及び関係機関と協議し、地域公共交通網形成計画への位置付けに向けた取組みを進めている。			
進捗・実績							
年度末	成果指標名	利用者数	計画値	単位 人 41,350	実績値	単位 人 41,135	
	達成状況【成果】	未達成	コメント	利用者が全体的に減少した。運行計画見直しについて具体的な対応を進めるとともに、利用者数増加に向けて、車内への意見箱設置による利用者意見の収集や、時刻表の改善等や周知方法を検討する。			
	進捗状況【活動】	計画どおり					
	計画変更(次年度以後)	取組内容	有	コメント	運行計画見直しの検討結果を踏まえた地域公共交通網形成計画への反映を平成29年度の計画としていたが、計画策定が完了していないことから、次年度に先送りする。		
計画値		無					
評価	評価者	奥山 勤也	※重要度A事業は副市長、重要度B事業は部局長を評価者とする				
	総合評価(A・B・C)	B	コメント 指示事項	効率の良い運行に向け、予約型相乗りタクシー「カシワニクル」との再編統合や一部コースの見直しについて検討を進めることができた。地域公共交通網形成計画策定後、計画に基づき具体的な対応を順次進め、利用者の意見収集や周知活動に努め利用者数の増加を図る必要がある。			
	方向性	取組み強化					

アクションプラン全体計画（平成28～32年度）

推進項目	41 指定管理者制度や民間委託の推進				重要度	A				
番号・取組事業名	41015	窓口業務及び内部事務の一部業務委託		作成日	H29.4.1	更新日	H30.3.31			
担当部署	O60400	保健福祉部 介護保険課		責任者	宮島 浩二	担当者	虻川純子			
取組年度	H29	～	H32							
効果	歳出削減	歳入増加	その他改善							
最終目標	<p>・高齢者の増加に伴い、介護保険課の業務が増大することが予想されるため、職員数の増員が必要となるが、業務の一部を民間委託することにより、定数の増員を抑制する。</p> <p>・職員が介護認定及び介護保険給付の適正化事務の推進や介護保険料の徴収対策及び過誤納付の適正化を行うことにより、介護保険制度の持続性を担保するとともに、市民が適切な介護サービスを受けることができる環境を確保する。</p> <p>・民間企業のスキルを導入することにより、市民サービスの向上及び業務効率の改善を図る。</p>									
年度	区分	取組内容・目標								
平成28年度										
平成29年度	実施	委託事業者の選定，人材派遣による業務分析の開始								
平成30年度	実施	人材派遣による業務分析，業務委託開始								
平成31年度	実施	業務委託								
平成32年度	完了	業務委託								
成果指標	指標名	当該業務に従事する正規職員数					単位	人		
	年度	平成27年度 当初予算(基準)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	最終値		
	当初計画値			28	28	25	25	25		
	変更計画値	28								
	実績値		28							
効果額	歳入増加	当初計画額				11,000	11,000	22,000		
		変更計画額	683,623					0		
		実績額			0			0		
	歳出削減	当初計画額					4,300	4,300	8,600	
		変更計画額	5,005						0	
		実績額			0				0	
計	当初計画額			0	0	15,300	15,300	30,600		
	変更計画額			0	0	0	0	0		
	実績額			0	0	0	0	0		
	見込まれる その他効果 (金額以外)			人材派遣による業務分析を行うため、人件費に係る削減効果はない。	窓口業務及び内部事務の一部委託に伴う市民サービスの向上	窓口業務及び内部事務の一部委託に伴う市民サービスの向上 職員数削減による人件費の削減	窓口業務及び内部事務の一部委託に伴う市民サービスの向上 職員数削減による人件費の削減			

H29

アクションプラン(平成29年度)

推進項目	41 指定管理者制度や民間委託の推進				重要度	A			
番号・取組事業名	41015	窓口業務及び内部事務の一部業務委託	作成日	H29.4.1	更新日	H30.3.31			
担当部署	O60400	保健福祉部 介護保険課	責任者	宮島 浩二	担当者	虻川純子			
	区分	取組内容・目標							
平成29年度	実施	委託事業者の選定, 人材派遣による業務分析の開始							
取組項目				4~6月	7~9月	10~12月	1~3月		
1	委託する業務の洗い出し			○	○				
2	委託事業者選定(プロポーザル方式による選定)				○				
3	人材派遣による業務分析						○		
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
進捗									
	上半期	進捗状況	計画どおり	コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・業務委託に係る要領及び仕様書を作成し, 公募型プロポーザル方式による事業者選定を行った。 ・10月3日に最優秀候補者が決定したため, 10月中に契約締結し, 平成30年1月より準備作業を開始する予定である。 				
進捗・実績									
	年度末	成果指標名	当該業務に従事する正規職員数	計画値	単位	人	実績値	単位	人
		達成状況【成果】	一部達成	コメント	28		28		
		進捗状況【活動】	計画どおり						
		計画変更(次年度以後)	取組内容	無	コメント				
		計画値	無						
評価	評価者	鬼沢 徹雄	※重要度A事業は副市長, 重要度B事業は部局長を評価者とする						
	総合評価(A・B・C)	B	コメント 指示事項	最終目標に掲げる効果, 成果が上げられるかを踏まえながら, 今後ともスピード感を持って取組を継続されたい。					
	方向性	継続実施							

アクションプラン全体計画（平成28～32年度）

推進項目	41 指定管理者制度や民間委託の推進				重要度	A			
番号・取組事業名	41016	窓口業務及び内部事務の一部委託化		作成日	H29.1.19	更新日	H30.3.31		
担当部署	051000	市民生活部 市民課		責任者	平塚知彦	担当者	内藤友博		
取組年度	H29	～	H31						
効果	歳出削減	その他改善							
最終目標	<p>委託業務の業務量は、証明書発行で年間11万件、住民票の異動で4万5千件、来庁者数では約8万名分の事務処理を行っている。またこの申請に対して待ち時間の合計が年間27000時間、平均一人18分となり、繁忙期は住民票の発行1件でも住民票の異動を伴うと1時間以上の待ち時間となっている。</p> <p>繁忙期の配置人員の調整等民間活力の導入による業務効率の向上及び定数削減による業務費用の削減並びに待ち時間の短縮が可能となり市民サービスの向上が期待できる。</p> <p>また、臨時職員から委託職員に移行することで配置職員の安定が図れる。</p> <p>更に、委託化することで業務の棚卸しやマニュアルを構築する必要があるため業務の効率化や適正性につながる。</p>								
年度	区分	取組内容・目標							
平成28年度									
平成29年度	実施	業者選定、契約、6月から9月まで仮稼働、業務マニュアルの構築後10月から本稼働							
平成30年度	実施	業務マニュアルの更新並びに別発注のマイナンバー業務の本業務への取り込みを図る。							
平成31年度	完了	31年9月で完了となるため業者選定を実施する。なお、委託業務範囲の拡大を図る。							
平成32年度									
成果指標	指標名	職員数の削減					単位	人	
	年度	平成27年度 当初予算(基準)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	最終値	
	当初計画値			22	20	18		18	
	変更計画値	22							
効果額	歳入増加	実績値		21					
		当初計画額						0	
		変更計画額						0	
	歳出削減	実績額						0	
		当初計画額						0	
		変更計画額						0	
	計	実績額			0	0	0	0	0
		当初計画額			0	0	0	0	0
		変更計画額			0	0	0	0	0
見込まれる その他効果 (金額以外)					随意契約している他業務(マイナンバー)を取り込み事務所を1とすることで業務効率を図ることができる。				

H29

アクションプラン(平成29年度)

推進項目	41 指定管理者制度や民間委託の推進				重要度	A			
番号・取組事業名	41016	窓口業務及び内部事務の一部委託化	作成日	H29.1.19	更新日	H30.3.31			
担当部署	051000	市民生活部 市民課	責任者	平塚知彦	担当者	内藤友博			
	区分	取組内容・目標							
平成29年度	実施	業者選定, 契約, 6月から9月まで仮稼働, 業務マニュアルの構築後10月から本稼働							
取組項目				4~6月	7~9月	10~12月	1~3月		
1	契約仕様書の策定			○					
2	選定業者との契約締結			○					
3	受託業者と6月から本稼働のマイナンバーの関連業務マニュアルの調整			○					
4	6月の仮稼働に向けた事務室の配置変更			○					
5	マイナンバー関連業務について6月から本稼働			○					
6	仮稼働期間に受託会社と業務実施体制の構築				○				
7	仮稼働期間に受託会社と業務共通マニュアルの作成				○				
8	委託業務の本稼働					○	○		
9	受託会社と稼働後のマニュアルの調整会議(定期)					○	○		
10	委託業務についての効果検証						○		
進捗									
	上半期	進捗状況	計画どおり	コメント	委託は10月から施行している。 しかしながら, 証明発行, 住民異動の受付時に形式的な窓口での不備が多いのが課題で, 審査時に指摘している。				
進捗・実績									
	年度末	成果指標名	職員数の削減	計画値	単位	人	実績値	単位	人
					22		21		
		達成状況【成果】	達成	コメント	コールセンター及びフロアマネージャーによる案内業務は, 職員が実施していたレベルに近く一定の委託の効果がみられるが, 窓口業務におけるスキル不足が顕著であり, サービスの質の維持向上が図られておらず, 職員への負担につながっている。市側の引継ぎ準備不足という観点も否めないが, 委託業者の研修体制の不十分さに問題があることから, スキル向上に向けた研修指導を推進させ, 委託効果を上げていく。				
		進捗状況【活動】	計画どおり						
	計画変更(次年度以後)	取組内容	無	コメント	委託後6ヶ月が経過し安定稼働に入ることが想定されるため, 平成30年度以降は正規職員15名体制とする。				
		計画値	有						
評価	評価者	鬼沢 徹雄	※重要度A事業は副市長, 重要度B事業は部局長を評価者とする						
	総合評価(A・B・C)	B	コメント 指示事項	目標に掲げる効果, 成果が上げられているかなどの検証を行い, その検証を踏まながら今後とも継続されたい。					
	方向性	継続実施							