

平成30年度 基本施策シート

資料 4 - 1

【基本施策の目的】

行政サービスの質を確保・向上させることで、サービスの受益者であり、負担者でもある市民の満足度を高めていきます。

【基本施策の今後の優先度】

判定区分	基本施策における課題の状況及び対応策
	基本施策の指標「質の高い行政サービスを提供していると思う市民の割合」は、前年度に引き続き高い数値を維持しており、本市の行政サービスに対する市民の一定の理解を得ていると思われる。今後も、現状の取組みを質を高めながら進める予定であり、新基本計画の同一分野内における今後の経営資源の配分の優先度は普通と判断した。

【指標の分析】

指標	単位	区分	基準値	H26度	H27度	H28度	H29度	方向性との整合性とその要因、実績の増減の要因	今後の見通し(予測)、今後の対応
質の高い行政サービスを提供していると思う市民の割合	%	実績	60.8	63.2	57.5	66.2	68.7	市民サービスの向上のために、コンビニエンスストア等での各種証明書の交付、民間活力の活用を目的とする公募による指定管理者の選定、民間委託、公共施設の開館日の適正化等に取り組んできたこともあり、指標は改善傾向にあるなど一定の成果は出ている。 ただし、市民意識調査においては、50代を中心とする勤労世代の意見が相対的に厳しい傾向にある。	今後とも、限りある資源の中で、費用対効果の向上も考慮しながら、市民サービスの向上を図り、指標値の改善を図っていく。新たな取組では、窓口業務の改善のために、平成30年5月から月1回の休日窓口の開設を行っており、さらに、同年10月から篠岡支所(東部市民センター内)における支所機能の拡充(国民健康保険、後期高齢者医療制度、国民年金、子供医療(その他の福祉医療は一部実施)及び児童手当に関する受付と交付業務)を行っていく予定である。
		目指す方向性							

基本施策 29 行政サービス

展開方向1		名称	窓口業務などを充実します					方向性との整合性とその要因、実績の増減の要因	今後の見通し(予測)、事務事業等の見直し内容
		目的	〇市民にとって親しみやすく、利用しやすい行政サービスを提供します。						
		所管課	行政経営課						
指標	単位	区分	基準値	H26度	H27度	H28度	H29度		
届出・手続き・証明書交付などの窓口サービスが利用しやすい、便利と思う市民の割合	%	実績	84.1	87.6	85.4	88.2	86.8	<p>指標値については、年齢別、地区別による大きな差異はない。経年比較ではばらつきはあるが実績としては上昇傾向にあると考える。</p> <p>要因としては、各種手続きの利便性向上を目指して、本市では平成28年1月より、マイナンバーカードを利用したコンビニエンスストアでの住民票の写し等の交付サービスを開始した。さらに平成29年度にはミニストップを追加し取扱店舗の拡大を行った。また、平成29年度から市民課窓口において税関係証明書の発行も開始したことなどによると考える。</p> <p>平成30年度以降も市民課窓口での取扱業務を拡充しており、同程度の実績値は維持できると見込むが、今後の高齢社会に対応した窓口サービスの検討も必要と考える。</p>	<p>マイナンバーカードを利用したコンビニ交付サービスについては、現状のサービスを継続しながら、随時、取扱店舗を追加するなど、市民の利用拡大を行っていく。</p> <p>市民課窓口においては、平成30年5月から月1回の休日開庁を実施する。</p> <p>今後の地域社会の高齢化をみすえた市民の窓口サービスの利便性の向上に向けて、地域の行政拠点である支所のうち、将来的に高い高齢化率が見込まれ、本庁から最も距離がある篠岡支所について平成30年10月から取扱業務の拡充を実施する。</p> <p>これらのことから今後もばらつきはあると思われるが実績は上昇していくと思われる。</p>
		目指す方向性							
窓口での職員の対応に満足している市民の割合	%	実績	94.3	95.0	95.5	96.6	94.7	<p>これまでの取組みの効果もあり、窓口での職員の対応に満足している市民の割合は、基準値を超えて高い水準にある。</p> <p>平成29年度は前年度より実績値が1.9%下がっているものの、誤差の範囲であり、引き続き高い水準を維持している。</p>	<p>さわやか対応推進グループによる活動を引き続き行うとともに、あいさつ運動、窓口案内マニュアル(コマペディア)の更新などを行い、窓口対応事務の向上を継続的に図っていく。</p>
		目指す方向性							

基本施策 2.9 行政サービス

取組項目		取組計画	H26度	H27度	H28度	H29度	H30度	平成29年度実績	
			実績						予定
通番	1	住民記録システムの再構築・改修	再構築	実施					H29.12.1 取扱い店舗の拡大(ミニストップなど) コンビニ交付実績 総数 1,950通 (H30年3月末現在) ・住民票の写し(世帯全員・一部):1,068通 ・印鑑登録証明書(本人のもの):728通 ・所得・課税証明書(本人のもの):154通
名称	コンビニ交付などによる各種手続きの利便性向上	コンビニエンスストアでの行政サービス開始	検討	構築	実施				
課名	秘書政策課 関係課	取組内容	個人番号カード(マイナンバーカード)のためのシステム整備を行う。希望者に交付される個人番号カードにより、コンビニエンスストアで住民票等を取得できたり、その他の行政サービスを提供できるように検討する。						
取組項目		取組計画	H26度	H27度	H28度	H29度	H30度	平成29年度実績	
			実績						予定
通番	2	窓口業務の改善	実施					引き続きマイナンバーカードの交付を居住地に近い各支所及び本庁で行った。また、11月から本庁・各支所・駅前出張所においてタブレット端末を使用し、写真の無料撮影を含めたマイナンバーカードの申請補助を開始した。 マイナンバーカード交付件数 総数 3,755 枚 (H30年3月末時点) ・市民課:1,866枚 ・味岡支所:801枚 ・篠岡支所:739枚 ・北里支所:349枚 (H28年1月より、累計:17,225枚) 総合窓口については、平成29年4月より、市民課の証明等発行窓口における、所得・課税証明書など一部税関係証明書の交付と市民課の異動窓口における、住民異動手続き時のごみの出し方のパンフレットの配布を開始し、平成29年10月より、異動窓口での児童手当の届出受付を開始した。 また、市民の利便性の向上や本庁舎の混雑の緩和を図るため「支所の取扱業務の拡充」や「窓口利用時間の拡充(休日窓口の開設)」の検討を行った。	
名称	窓口業務の改善	申請・届出などの行政手続きのインターネット活用の拡大	実施						
		都市センター・支所業務の見直し		検討	実施	検討	実施		
		総合窓口の検討(H26追加)		検討		一部実施			
		窓口利用時間の拡充(休日窓口の開設)(H29追加)				検討	実施		
課名	市民課、行政経営課、関係課	取組内容	市民にとって、親しみやすく、利用しやすい窓口とするため、IT化を踏まえて庁舎及び支所の窓口業務を改善する。都市センター及び各支所の業務を見直しするとともに、市民の認知度向上につとめ、庁舎窓口の混雑軽減を図る。						
取組項目		取組計画	H26度	H27度	H28度	H29度	H30度	平成29年度実績	
			実績						予定
通番	3	コールセンターの設置	検討			試行	実施	8月1日から、現受注者との契約の範囲内でFAQ等の電話対応資料の充実化を図るために、市役所代表電話に入電した問い合わせに対する電話交換・電話案内業務の分析・評価の調査を行い、こまき巡回バスの時刻案内や成人祝賀式の案内などの拡充を図った。 今後もこの取組みを継続的に実施することで、代表電話の電話案内業務の充実化を図るとともに、総合コールセンターの開設にあたっては、費用対効果を十分に踏まえて、検討していく。	
名称	自治体総合コールセンターの設置(H26追加)	取組内容	市民からの問い合わせをFAQ集、市のホームページ、広報、その他、市の発行物等を利用し、ワンストップで回答するコールセンターを平成28年10月に設置する。						
課名	広報広聴課、総務課								

基本施策 2 9 行政サービス

取組項目		取組計画	H26度	H27度	H28度	H29度	H30度	平成29年度実績	
			実績						予定
通番	4	システム再構築	開発					平成26年11月に、2次構築分システムが本稼動して再構築事業が完了し、住民基本台帳、税務、福祉などの各業務を、新システムとなった基幹系システムにより運用を開始した。 ※平成26年度までで取組完了	
名称	情報システム再構築	取組内容 平成23年12月より税務福祉総合システムの構築(1次)を進め、平成25年6月より総合行政システムの構築(2次)を進めている。							
課名	情報システム課								
取組項目		取組計画	H26度	H27度	H28度	H29度	H30度	平成29年度実績	
通番	5	さわやか対応推進グループによる啓発活動	実施						引き続き、接遇能力を高めるために、接遇研修を開催した。 また、さわやか対応推進グループが例年実施しているあいさつ運動について、今年度は始業前にメンバー自らが庁内を巡回してあいさつをするなど、手法を変えた接遇能力の向上を図った。その他に、職務を適正に行うために必要な知識の習得や公務員の心構えと資質の向上を図るため、中級職員に対して、説明力強化研修を実施した。 今後も職員の窓口対応についての市民アンケートを行い、いただいた意見をもとに、より一層市民サービスの向上に努める。
名称	職員の接遇能力の向上	取組内容 職員研修によりコミュニケーション能力や接遇能力を高めるとともに、引き続き若手職員による接遇対応の向上を図る活動を実施し、市民の満足度を高める。	実施						
課名	行政経営課								
取組項目		取組計画	H26度	H27度	H28度	H29度	H30度	平成29年度実績	
通番	6	該当施設の開業日の拡大	実施					平成26年4月から、次のとおり、開業日の拡大を行った。 ・図書館については、週1回の休館日を月1回にした。(特別整理期間・年末年始は除く) ・市民四季の森については、週1回の休館日を月1回にした。(ディスクゴルフ場・パークゴルフ場・ちびっこ動物村は除く) ・小牧児童館・北里児童館については、週1回の休館日を廃止した。(年末年始は除く) ※平成26年度までで取組完了	
名称	公共施設の開業日の適正化	取組内容 平成25年1月から、歴史館については小牧山築城450年にあわせ、週1回の休館日を月1回にした。							
課名	行政経営課								

基本施策 2.9 行政サービス

展開方向2		名称	民間活力の活用を進めます						
		目的	○行政が担う業務量が増加していく中、民間活力を活用し、多様化・複雑化する市民ニーズや業務の効率化に対応します。						
		所管課	行政経営課						
指標	単位	区分	基準値	H26度	H27度	H28度	H29度	方向性との整合性とその要因、実績の増減の要因	今後の見直し(予測)、事務事業等の見直し内容
公募により指定管理者制度を導入した施設数	施設	実績	14 (H25年度)	16	17	15	14	<p>公募により指定管理者制度を導入した施設数は、民間活力を導入して市民サービスの向上を図ることを推進してきたことから、堅調に推移している。</p> <p>H29は、前年比▲1施設となっているが、これは、第三保育園について、私立保育園として認可され民間移管したため、指定管理者制度導入施設の対象外となったためである。</p>	<p>今後も更なる市民サービスの向上のために、指定管理者制度を活用していく方針である。そのため、「公募により指定管理者制度を導入した施設数」は、今後とも堅調に推移していくと考えている。</p>
		目指す方向性							
新規に外部委託した業務の件数	件(累計)	実績	1 (H26年度)		3	9	9	<p>「民間委託の推進に関する指針」に基づき事務を進めているが、平成29年度は、新規に外部委託した業務は「ゼロ」件だった。</p> <p>しかし、平成29年度は以下のような委託拡大などを実施している。</p> <p>【委託拡大】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保険年金課内部業務(医療系の福祉医療事務の一部、後期高齢者医療事務の一部、及び所要時間の見直し) ・市県民税当初課税業務(個人番号のチェック、ふるさと納税入力作業の追加) ・介護保険課窓口業務(総合事業課医師に伴う窓口事務を追加) <p>【委託拡大の検討】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民課窓口での戸籍・住民異動の届出に伴う児童手当の受け付け業務 ・ごみ収集業務(空きびんの計2コース) ・敬老金支給業務(敬老金の支給方法の変更) <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クリーンセンター(し尿及びし尿浄化槽汚泥の処理施設)の施設管理委託の見直しによる長期包括施設管理者の選定業務を実施。 	<p>民間委託の推進に関する指針に基づき、市民サービスが維持又は向上するか、経費節減の事務の効率化が図られるかという基準により判断した上で、今後とも民間委託を推進する。</p>
		目指す方向性							

基本施策 29 行政サービス

取組項目		取組計画	H26度	H27度	H28度	H29度	H30度	平成29年度実績
通番	7		実績					
通番	7	第三保育園の導入	実施					<p>平成29年4月現在、指定管理者制度導入施設は118施設(うち、公募選定14施設)。</p> <p>H28まで公募選定による管理運営を行っていた第三保育園については、4月より、私立保育園として認可され民間移管したため、指定管理者制度導入施設の対象外となった。</p> <p>任意指定による管理運営を行っている小牧勤労センターについては、平成30年度以降は公募選定による管理運営を開始することとし、指定管理者を選定した。</p>
名称	指定管理者制度の活用	みなみ保育園への導入	準備	実施				
		指定管理者制度に関する指針の見直し	実施					
課名	行政経営課	取組内容	引き続き、指定管理者制度の効果的かつ円滑な運用を図るため、「小牧市指定管理者制度に関する指針」の見直しを随時行う。民間活力を導入してサービスの向上を図るとい指定管理者制度の趣旨を踏まえ、公募による選定を拡大する。					
取組項目		取組計画	H26度	H27度	H28度	H29度	H30度	平成29年度実績
通番	8		実績					
通番	8	指針に基づく新規委託の検討	実施					<p>平成29年4月から、保険年金課内部業務(医療系の福祉医療事務の一部、後期高齢者医療事務の一部及び所要時間の見直し)、市県民税当初課税業務(個人番号チェック、ふるさと納税入力作業を追加)及び介護保険課窓口業務(総合事業課医師に伴う窓口事務を追加)の委託拡大を実施した。</p> <p>次年度に向けて、新たに市民課窓口での戸籍・住民異動の届出に伴う児童手当の受付業務、ごみ収集業務(空きびんの計2コース)、敬老金支給業務(敬老金の支給方法の変更)の委託拡大について検討し、準備を進めた。</p> <p>その他、クリーンセンター(し尿及びし尿浄化槽汚泥の処理施設)の施設管理委託の見直しによる長期包括施設管理者の選定業務を実施した。</p>
名称	民間委託の活用	ごみ収集業務の委託化	順次拡大					
		取組内容	「民間委託の推進に関する指針」をもとに、新規外部委託等の対象業務を検討し、実施に向けた調整を行う。東部学校給食センターの調理及び配膳業務について、正規職員の退職にあわせた委託化を検討する。ごみ収集業務については、直営職員の退職にあわせ、民間委託を拡充する。					
課名	行政経営課							