

基本施策シート

基本 施策	番号	名称
	29	行政サービス

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)	指標に対する市の事務事業等の影響度と今後の対応
1 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 (H25)	63.3	57.5	66.2		<p>市民サービスの向上のために、各種証明書交付の取り扱い店舗の拡大や、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を得ている。</p> <p>市民意識調査結果については、世代別では、20～50代の「勤労世代」のうち、特に50代は毎年平均値を下回っている。地区別については、一部地域が平均値を下回っているが、経年比較ではばらつきもある。</p>	指標に対する市の事務事業等の影響度
		方向性	↑	↑	↓	↑			中

「指標に対する市の事務事業等の影響度」

⇒指標に対する市の施策や事業等の影響(市の施策や事業実施が指標の改善に繋がりがやすいか)を「大」「中」「小」で表しています。

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、今後の見直し(予測)	要因を踏まえた計画内容の見直し(方向性)と事務事業等の見直しの内容
	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		
1	%	実績	84.1 (H25)	87.6	85.4	88.2		<p>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てコンビニエンスストアでの住民票の写し等の交付が受けられるサービスを開始した。さらに、平成28年度には、新たに取扱い店舗を拡大し、イオン小牧店でも交付が可能となった。これらの取組により、指標も改善傾向にある。</p> <p>市民意識調査結果については、年齢別、地区別による大きな差異はなく、経年比較でもばらつきがあるため誤差範囲内と考える。</p> <p>平成29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>方向性 ②既存の取組項目・事務事業を拡充</p> <p>マイナンバーカードを利用した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、取扱い店舗の拡大を図る。</p> <p>また、今後の地域社会の高齢化をみずえた市民の窓口サービスの利便性向上を検討する。</p>
		方向性	↑	↑	↓	↑			
2	%	実績	94.3	95.0	95.5	96.6		<p>これまでの取組の効果もあり、窓口での職員の対応に満足している市民の割合指標は高い水準にある。今後についても、引き続き市民サービスの向上のために、平成28年度と同程度、さわやか対応推進グループなどの取組を推進し、窓口での職員の対応に関して市民の満足度が向上するように取り組んでいくことで、指標の高い水準は維持もしくは向上が期待できると考える。</p>	<p>方向性 ③既存の取組項目・事務事業を維持</p> <p>引き続き平成28年度と同程度、職員のあいさつ運動を行っていくとともに、さわやか対応マニュアルや窓口案内のマニュアルの見直しを図っていくことで、窓口での職員の対応の更なる向上を図り、窓口での職員の対応に満足している市民の割合の増加を図る。</p>
		方向性	↑	↑	↑	↑			

目的 ○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。

取組項目	取組計画	H26度	H27度	H28度	H29度	H30度	平成28年度実績
		実績			予定		
通番	1						H28.9.13 取扱い店舗の拡大(イオン小牧店など)
名称	コンビニ交付などによる各種手続きの利便性向上	再構築	構築	実施	実施		<p>コンビニ交付実績</p> <p>総数 1,322通 (H29年3月末時点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民票の写し(世帯全員・一部):718通</li> <li>・印鑑登録証明書(本人のもの):506通</li> <li>・所得・課税証明書(本人のもの):98通</li> </ul> <p>(H28.1より、累計:1,411通)</p>
課名	秘書政策課 関係課	<p>取組内容</p> <p>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。</p>					

取組項目		取組計画	H26度	H27度	H28度	H29度	H30度	平成28年度実績
			実績			予定		
通番	2	窓口業務の改善	実施					<p>昨年度1月から引き続き、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、土日交付も随時、実施した。</p> <p>マイナンバーカード交付件数            総数 8,933 枚 (H29年3月末時点)            ・市民課:3,348枚 ・味岡支所:2,513枚            ・篠岡支所:2,166枚 ・北里支所:906枚            (H28.1より、累計:13,470枚)</p> <p>総合窓口の検討については、既に導入している他自治体の事例や本市の窓口スペースの実情から、現状の中で可能な内容から実施することとした。具体的には、平成29年4月より、市民課の証明等発行窓口において、所得・課税証明書など一部税関係証明書の交付を開始し、市民課の異動窓口において、住民異動の手続き時にごみの出し方等の配布を開始しました。また、異動窓口での児童手当の届出受付については、平成29年度中の開始に向けて、引き続き検討を行うこととした。</p>
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	見直				
課名	市民課 行政経営課 関係課	総合窓口の検討(H26追加)	検討					
		取組内容	<p>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。</p>					
取組項目		取組計画	H26度	H27度	H28度	H29度	H30度	平成28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	<p>これまでに実施した全庁的な電話量調査や先進事例視察、取扱業者からの聞き取り等の結果をもとに、運営形態の検討を行った。</p> <p>総合コールセンターの開設にあたっては、費用対効果を踏まえ、案内業務の充実化等の方法も含めた検討を行った。</p> <p>29年度に、現受注者との契約の範囲内で、電話交換・電話案内業務の拡充に向けたFAQの分析・評価の調査を行い、調査結果を基にFAQ等の電話対応資料の充実化を図る。</p>
名称	自治体総合コールセンターの設置(H26追加)	取組内容	<p>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。</p>					
課名	広報広聴課 総務課							
取組項目		取組計画	H26度	H27度	H28度	H29度	H30度	平成28年度実績
			実績			予定		
通番	4	システム再構築	開発					<p>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。</p> <p>※平成26年度までで取組完了</p>
名称	情報システム再構築	取組内容	<p>そのため、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。</p>					
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28年度実績
			実績			予定		
通番	5	さわやか対応推進グループによる啓発活動	実施					<p>接遇能力を高めるために、接遇研修などを開催した。また、さわやか対応推進グループにおいても、昨年と同様にあいさつ運動を実施し、接遇能力の向上を図った。その他に、職務を適正にする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、初級職員に対して、ビジネストークの研修を実施した。</p> <p>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。</p>
名称	職員の接遇能力の向上	職員研修	実施					
課名	行政経営課	取組内容	<p>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。</p>					
取組項目		取組計画	H26度	H27度	H28度	H29度	H30度	平成28年度実績
			実績			予定		
通番	6	該当施設の開業日の拡大	実施					<p>平成26年4月から、次のとおり、開業日の拡大を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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)</li> <li>・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)</li> <li>・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)</li> </ul> <p>※平成26年度までで取組完了</p>
名称	公共施設の開業日の適正化	取組内容	<p>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。</p>					
課名	行政経営課							

展開方向2		名称	民間活力の活用を進めます						
		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	方向性と整合性とその要因、実績の増減の要因、今後の見直し(予測)	要因を踏まえた計画内容の見直し(方向性)と事務事業等の見直しの内容
1	施設	実績	14	16	17	15	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方針の下、公募による選定を進めていることから、着実に増えてきていたが、28年度は、保育園2園が私立保育園として認可されたため、指定管理者制度の対象外となった。平成29年度は、小牧市勤労センターの公募なども予定されており、今後も、引き続き公募による指定管理者の選定を進めていく予定である。	方向性	③既存の取組項目・事務事業を維持
		方向性	↑	↑	↑	↓		これまでも、公募による指定管理者制度の導入を進めることで市民サービスの向上に一定の成果を得てきたところであるが、今後も、その取組を同程度引き続き推進することで、更なる市民サービスの向上を図る。	
2	件	実績	0	1 (基準値)	2	6	平成28年度には、給与事務の一部、東部学校給食センターの調理及び配膳業務、敬老会駐車場誘導業務、敬老会支給業務、介護保険課窓口業務の一部、及び保育園入園申し込み入力業務の委託化を実施した。さらに、クリーンセンターの施設管理委託の見直しなどを進めている。	方向性	②既存の取組項目・事務事業を拡充
		方向性	↑	—	↑	↑		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、経費節減や事務の効率化が図れるか等の基準により判断した上で、民間委託を推進する。来年度からの委託開始に向けて、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準備を進めている。	

**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。

取組項目	取組計画	H26度	H27度	H28度	H29度	H30度	平成28年度実績	
		実績			予定			
通番	7	実施					平成28年4月現在、指定管理者制度導入施設は121施設(うち、公募選定15施設)平成27年度に新設した久保一本田会館は、地域組織による管理運営を開始した。(任意指定)また、27年度まで公募選定による管理運営を行っていた味噌保育園と村中保育園については、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。	
名称	指定管理者制度の活用	準備	実施					
課名	行政経営課	実施						
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う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28年度実績	
通番	8	実施						平成28年4月から、ごみ収集業務(粗大ごみ)の委託範囲を拡大したほか、新たに給与事務の一部(年度当初の人事異動に伴う給与事務と年末調整事務の中の定型業務)及び東部学校給食センターの調理及び配膳業務(対象小中学校9校)の委託を実施した。また、平成28年9月から、新たに敬老会駐車場誘導業務(参加者の駐車場誘導)及び敬老会支給業務(敬老会(プレミアム商品券)の袋詰めと後日受け取りの来庁者への配布)、10月から、新たに介護保険課窓口業務の一部(各種申請書の受付・データ入力、認定調査の日程調整等)、11月から、新たに保育園等入園申込入力業務(入園申込書のデータ入力)の委託を開始した。そのほか、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準備を進めた。
名称	民間委託の活用	順次拡大						
課名	行政経営課	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。							