

行政改革大綱実施計画書

大綱主要項目		事務事業の効率化				
具体的な項目		事務事業の見直し				
実施計画項目		行政評価システムの推進				
担当課		企画課		関係課	全課	
No. Ⅲ－１－(1)		27	28	29	30	31
実施年度	実施計画	○	○	○	○	○
	効果又は数値目標	市民行政評価を実施 実施施策数 6	市民行政評価を実施 実施施策数 6	市民行政評価を実施 実施施策数 7	市民行政評価を実施 実施施策数 7	市民行政評価を実施 実施施策数 8
進捗状況	実績					
	効果又は数値実績					
現状の分析						
・ 全事務事業の事務事業評価を行い、評価結果を基に改革・改善を推進している。 ・ 施策評価を行い、全施策の進捗状況等を把握している。 ・ 政策評価会議により、次年度の重点・優先施策や行財政運営の方向性等を示す「行政経営方針」を策定し、予算等へ反映している。 ・ 評価結果をホームページで公表している。 ・ 全施策の中から 6 ～ 8 施策を選定し、市民行政評価を実施している。 ・ 平成 2 5 年度は、6 施策を選定し、市民行政評価を実施した。						
課 題						
・ 平成 2 7 年度で、導入から 1 3 年が経過するが、常にシステム自体の見直しや改善を行い、より良いシステムとなるよう、積極的に取り組んでいく必要がある。						
課題解決に向けた方策						
・ 毎年策定している行政評価システム基本方針の趣旨及び内容を全職員に周知徹底することにより、行政評価システムの一層の定着化を図る。 ・ 市民行政評価等外部評価を実施する。						
取組内容等						
・ 事務事業評価、施策評価、政策評価会議を実施し、評価結果を基に改革・改善を推進する。 ・ 市民行政評価を実施する。						
今後の取組方針等						

行政改革大綱実施計画書

大 綱 主 要 項 目		事務事業の効率化				
具 体 的 な 項 目		事務事業の見直し				
実 施 計 画 項 目		窓口サービスの向上（窓口延長サービス等の充実）				
担 当 課		市民課		関係課	二宮支所・収税課・税務課	
No. Ⅲ－１－（２）		27	28	29	30	31
実施年度	実施計画	○	○	○	○	○
	効果又は 数値目標	満足度 85.0%	満足度 86.3%	満足度 87.5%	満足度 88.7%	満足度 90.0%
進捗 状況	実績					
	効果又は 数値実績					
現状の分析						
市民の利便性向上を図るため、毎週水曜日と金曜日の午後７時までの夜間窓口延長業務（市民課・二宮支所・収税課・税務課）と毎月第１・第３日曜日の午前８時３０分から正午までの休日窓口業務（市民課・収税課・税務課）を実施している。 また、平成２３年１０月から自動交付機を導入し、土曜・日曜・祝日等を含め、印鑑登録証明書及び住民票の写しを取得できるよう稼働している。 平成２６年度アンケート調査による窓口職員の対応等については、82.3%の方が満足している。						
課 題						
市民課では、夜間窓口延長業務・休日窓口業務で、住民票、印鑑証明、戸籍謄抄本、税務証明（夜間のみ）など、証明書の発行業務を行っているが、業務を拡大して、転入、転出等の住所異動届等に対応するためには、国保加入者、高齢者（介護保険、後期高齢者医療）、児童及び乳幼児の各種手続き等、担当課による手続きが必要なため、各課との連携が不可欠である。 また、窓口サービスの向上と事務の効率化を図るため、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成２５年法律第２７号）に基づく社会保障・税番号（マイナンバー）制度に関連し、個人番号を活用した行政サービスを検討する必要がある。						
課題解決に向けた方策						
夜間窓口延長業務・休日窓口開庁業務時において、市民からの要望に対応した異動届出等を取り扱うこととする場合には、関係各課との連携・調整などの検討を進める。 マイナンバー制度に関連し、現行の自動交付機事業との調整が図られるよう個人番号を活用した行政サービスについて、今後検討を進める。 新庁舎の建設に伴う窓口サービスのあり方について検討する。						
取組内容等						
・アンケートの実施をもとに調査・研究を行い、市民サービスの向上を図る。 ・市民課独自の窓口アンケートの実施。						
今後の取組方針等						

行政改革大綱実施計画書

大 綱 主 要 項 目		事務事業の効率化				
具 体 的 な 項 目		事務事業の見直し				
実 施 計 画 項 目		職員提案				
担 当 課		総務課		関係課		
No. Ⅲ－１－（３）		27	28	29	30	31
実施 年度	実施計画	○	○	○	○	○
	効果又は 数値目標	提案数 30 件	提案数 35 件	提案数 40 件	提案数 45 件	提案数 50 件
進捗 状況	実績					
	効果又は 数値実績					
現状の分析						
職員各位の相違工夫による、具体的、建設的な意見またはアイデアおよび事務の改善に結びつく提案については、平成２６年度においては２０件の提案があり、審査の結果、採用となった提案が５件であった。						
課 題						
提案の件数は、平成２１年度の７０件をピークに、年々減少の傾向にある。						
課題解決に向けた方策						
・ 提案を積極的に業務に反映させ、行政事務の効率化を図る。 ・ 職員の事務事業改善に対する意欲の向上を図る。 ・ 提出方法や審査方法、優良提案者に対する報償について見直しの検討を行うなど、職員提案が出しやすい環境づくりを進める。						
取組内容等						
・ 提案の業務への反映						
今後の取組方針等						

行政改革大綱実施計画書

大 綱 主 要 項 目		事務事業の効率化				
具 体 的 な 項 目		事務事業の見直し				
実 施 計 画 項 目		公用車の集中管理				
担 当 課		企画課		関係課		
No. Ⅲ－１－（４）		27	28	29	30	31
実施 年度	実施計画	○	○	○	○	○
	効果又は 数値目標	集中管理車 １３台	集中管理車 １３台	集中管理車 １４台	集中管理車 １４台	集中管理車 １５台
進捗 状況	実績					
	効果又は 数値実績					
現状の分析						
集中管理は平成２５年度に利用状況調査を実施し平成２６年度に見直しをした。 管理台数 １２台（内訳 ワゴン３台、小型車３台、小型バン３台、軽自２台、 軽トラ１台） （平成２６年度実績 集中管理車１２台）						
課 題						
公用車に係る経費削減のため、集中管理公用車を増車し、公用車稼働率の向上を図る必要がある。						
課題解決に向けた方策						
利用状況調査を実施し、利用率の低い公用車を集中管理者へ移行する。						
取組内容等						
パソコン上の施設予約システムでの集中管理公用車予約を推進する。						
今後の取組方針等						

行政改革大綱実施計画書

大綱主要項目		事務事業の効率化				
具体的な項目		事務事業の見直し				
実施計画項目		郵便料の抑制				
担当課		総務課		関係課	全課	
No. Ⅲ－１－(５)		27	28	29	30	31
実施年度	実施計画	○	○	○	○	○
	効果又は 数値目標	(久下田郵便局持ち込み・メール便の利用) 370 万円減	(久下田郵便局持ち込み・メール便の利用) 370 万円減	(久下田郵便局持ち込み・メール便の利用) 370 万円減	(久下田郵便局持ち込み・メール便の利用) 370 万円減	(久下田郵便局持ち込み・メール便の利用) 370 万円減
	進捗状況					
現状の分析						
・ 100 通以上で郵便区内特別料金となるが、1 日を単位として郵便を集計（発送）している状況にあるので、日によっては、市内特別料金とならない日がある。 ・ 二宮地区の郵便は、真岡郵便局では区域外扱いとなる。 ・ 郵便料削減のため、チラシ、カタログ等（信書を除く）はメール便を導入している。 ・ メール便は、平成 27 年 1 月 31 日現在で 15,603 冊の利用実績があり、2,451,678 円の削減があった。 ・ 久下田郵便局へ 55,835 通持ち込みにより、1,436,547 円の削減があった。						
課題						
・ 郵便区内特別料金となるよう 100 通以上として郵便を発送することとした場合、急ぎの郵便の取扱いをどうするかが課題である。 ・ 二宮地区あての郵便は、久下田郵便局に持ち込まないと特別料金にならない。 ・ メール便の周知、信書は送れないため信書の判断が課題。						
課題解決に向けた方策						
・ 封筒からハガキへの転換、電子メールやファックスなどの活用により郵送料の抑制を図る。 ・ 100 通を超える二宮地区の郵便については、積極的に久下田郵便局に持ち込みを行う。 ・ メール便で送れる文書は、積極的に利用する。 ・ 封入する書類の軽減に努め経費削減を図る。						
取組内容等						
・ 割引制度・メール便の活用の徹底 ・ メール便の集配業務委託契約を行い、全庁的にメール便を活用していく。						
今後の取組方針等						

行政改革大綱実施計画書

大綱主要項目		事務事業の効率化				
具体的な項目		民間委託等の推進				
実施計画項目		民間委託の推進（道路維持補修）				
担当課		建設課		関係課		
No. Ⅲ－2－(1)①		27	28	29	30	31
実施年度	実施計画	○	○	○	○	○
	効果又は数値目標	作業データ収集	作業データ収集	コスト計算	委託内容の検討	委託内容の検討
進捗状況	実績					
	効果又は数値実績					
現状の分析						
現業職員３名・嘱託職員２名の計５名で、補修班（補修・清掃・草刈作業）とパトロール班（パトロール・簡易補修作業）の２班体制で、道路維持補修業務を実施している。 道路修繕要望や苦情が年間 900 件以上ある。その他、定期的に路肩の除草や除草剤散布を実施している。 【平成 26 年度実績】 職員体制は現行維持。職員で対応できない修繕は、従来どおり業務委託により実施。						
課題						
新規道路や区画整理事業等による、市道延長の増加や、高度成長期に建設した道路・橋梁の老朽化が進み、年々それらの維持管理業務が増加している。 委託業者は、利害関係者の調整など、臨機応変な対応が難しい。 委託業者は、休日等の緊急召集が難しく、急な天候不順等の迅速な対応ができない。						
課題解決に向けた方策						
他市の道路維持作業状況及び問題点を調査する。 道路修繕費用を計算し、業務委託での修繕費用との比較を実施する。						
取組内容等						
・職員 1 名削減、嘱託職員補充。（H23 年度）						
今後の取組方針等						

行政改革大綱実施計画書

大綱主要項目		事務事業の効率化				
具体的な項目		民間委託等の推進				
実施計画項目		指定管理者制度の活用（スポーツ施設）				
担当課		スポーツ振興課		関係課		
No. Ⅲ－２－（２）①		27	28	29	30	31
実施年度	実施計画	○	○	○	○	○
	効果又は数値目標	導入検討	導入検討	導入検討	導入検討	導入検討
進捗状況	実績					
	効果又は数値実績					
現状の分析						
指定管理者制度を導入している県内状況を見ると、導入している１０市の内９市が、管理公社等に業務委託していたものである。特に、既存の屋外施設については、整備が不十分であり、課題が多いため、引き続き検討することとなった。一方、総合運動公園については、平成２６年度に陸上競技場（サッカー場）が完成し、今後も陸上競技場サブグラウンドを兼ねた多目的広場、テニスコート、相撲場、弓道場、スケートボード場等の整備が予定されているので、総合運動公園のみの指定管理についても検討する必要がある。						
課 題						
制度導入する場合の検討項目 - サービスの向上が図れるか。 - 民間事業者のノウハウが活用できるか。 - 経費の削減は可能か。 - 既存施設、新設施設（総合運動公園）の全てについて導入するか、または、どちらか一方のみ導入するか。						
課題解決に向けた方策						
・制度導入の可否について、サービスの向上、民間事業者のノウハウの活用、経費の削減、導入する施設の範囲等を十分検討する。 ・受け手となる民間事業者を発掘する。 ・管理上必要な施設を整備する。						
取組内容等						
・制度導入の可否の検討						
今後の取組方針等						

行政改革大綱実施計画書

大 綱 主 要 項 目		事務事業の効率化				
具 体 的 な 項 目		民間委託等の推進				
実 施 計 画 項 目		指定管理者制度の活用（市民会館）				
担 当 課		文化課	関係課	生涯学習課、スポーツ振興課・科学教育センター		
No. Ⅲ－2－(2)②		27	28	29	30	31
実施 年度	実施計画	○	○	○	○	○
	効果又は 数値目標	調査・検討	調査・検討	調査・検討	調査・検討	調査・検討
進捗 状況	実績					
	効果又は 数値実績					
現状の分析						
・市民会館は、文化課管理係が管理運営を担当し、直営で運営している。 ・月曜休館で、稼働率は、大ホール94％・小ホール82％である。（H26.7～11実績） ・二宮文化会館については平成26年4月1日から、生涯学習館に名称・用途を変更し、生涯学習課に移管した。管理運営は公民館二宮分館が担当している。 ・平成23年3月11日の東日本大震災により、両会館共に大きな被害を受けたが、二宮文化会館は平成24年2月に、市民会館は平成26年7月に再開した。						
課 題						
・市民会館と市公民館は、建物・上下水道・電気設備・空調設備・消防設備が一体であるため、どちらかに導入する場合は改修費がかかる。 ・指定管理者の事務室を設置するための改修費がかかる。 ・社会教育施設としての、運用・管理ができるか。 ・経費削減は可能か。 ・地域に配慮した住民サービスの向上が図れるか。						
課題解決に向けた方策						
・市民会館は市公民館と一体の総合文化会館として指定管理者の導入を検討する。 ・市民会館周辺社会教育施設への指定管理者制度の導入も検討する。						
取組内容等						
・県内各市町の導入例を調査する。 ・削減される経費等を調査する。 ・指定管理者となりうる業者・団体を調査する。						
今後の取組方針等						

行政改革大綱実施計画書

大 綱 主 要 項 目		事務事業の効率化				
具 体 的 な 項 目		民間委託等の推進				
実 施 計 画 項 目		指定管理者制度の活用（市公民館・各分館・青年女性会館）				
担 当 課		生涯学習課		関係課	文化課・スポーツ振興課・科学教育センター	
No. Ⅲ－２－(2)③		27	28	29	30	31
実施年度	実施計画	○	○	○	○	○
	効果又は数値目標	調査・検討	調査・検討	調査・検討	調査・検討	調査・検討
進捗状況	実績					
	効果又は数値実績					
現状の分析						
公民館（本館１館、分館５館）と青年女性会館が直営で実施されている。年間の休館日数は、２０日ほど。日曜・祝日を除く日は、職員が出勤して業務に当たっている。稼働率として公民館が約８０％、青年女性会館が約７７％である。青年女性会館では、シルバー人材センターによる日直業務は行っていない。						
課 題						
・市民会館と市公民館は、建物・上下水道・電気設備・空調設備・消防設備が一体であるため、どちらかに導入する場合は改修費がかかる。 ・指定管理者の事務室を設置するための改修費がかかる。 ・社会教育施設としての、運用・管理ができるか。 ・経費削減が可能か。 ・地域に配慮した住民サービスの向上が図れるか。						
課題解決に向けた方策						
・５分館から指定管理者制度の導入を検討する。 ・市公民館周辺社会教育施設への指定管理者制度の導入も検討する。						
取組内容等						
・県内各市町の導入例を調査する。 ・削減される経費等を調査する。 ・指定管理者となりうる業者・団体を調査する。						
今後の取組方針等						

行政改革大綱実施計画書

大綱主要項目		事務事業の効率化				
具体的な項目		民間委託等の推進				
実施計画項目		P F I 手法の活用				
担当課		企画課		関係課		
No. Ⅲ－2－(3)		27	28	29	30	31
実施年度	実施計画	○	○	○	○	○
	効果又は 数値目標	導入検討・研究	導入検討・研究	導入検討・研究	導入検討・研究	導入検討・研究
進捗状況	実績					
	効果又は 数値実績					
現状の分析						
・ P F I とは、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新しい手法である。(内閣府 H P) ・ 公共施設整備の際は、施設の状況、整備の内容、有効性、効率性等を判断しながら P F I の導入を含めて事業手法の検討を行うこととしている。						
課 題						
・ 公共施設整備の際は、施設の状況、整備の内容等を判断しながら、最も効率的かつ効果的な手法でより質の高い公共サービスの提供を図る必要がある。 ・ 学校給食センターの整備にあたっては、P F I の導入について検討していく必要がある。						
課題解決に向けた方策						
・ 公共施設整備の際は、施設の状況、整備の内容、有効性、効率性等を判断しながら P F I の導入を含め、総合的に事業手法を検討する。						
取組内容等						
・ 公共施設整備の際は、施設の状況、整備の内容等を判断しながら、その都度、P F I の導入が適切であるか判断を行うとともに、総合的に事業手法を検討する。						
今後の取組方針等						