



3 改革プログラム（46項目54事業）

【プログラムの体系】

- ・見える改革 15項目18事業
- ・生む改革 22項目26事業
- ・人の改革 9項目10事業

| No. | 区 分 | | 改革プログラム事業名 | 所 管 | 頁 |
|------|-----------|-------------------------|---|--|----|
| 01 | (1) 見える改革 | ① 市民と行政の“絆”による市政運営 | 電子自治体化「ガバメント2.0」の推進・活用 (ICT(情報通信技術)を活用した市民サービスの向上) | 政策局 IT政策課、市長公室 広聴課 | 17 |
| 02 | (1) 見える改革 | ① 市民と行政の“絆”による市政運営 | 市民参加型の政策策定手法の拡充 | 市長公室 広聴課 | 18 |
| 03 | (1) 見える改革 | ② PPPの推進による市政運営 | 提案型公共サービス公民連携制度の推進 | 行財政改革推進本部 | 19 |
| 04 | (1) 見える改革 | ② PPPの推進による市政運営 | 企業との連携・協定による公共的サービスの充実 | 行財政改革推進本部 | 20 |
| 05 | (1) 見える改革 | ② PPPの推進による市政運営 | イベントにおける更なる民間力活用の推進 | 行財政改革推進本部、市民・ス ポーツ文化局 スポーツ振興 課、経済局 観光政策課 | 21 |
| 06 | (1) 見える改革 | ② PPPの推進による市政運営 | 下水処理センターにおける更なる民間力活用の推進 | 建設局 下水処理センター | 22 |
| 07 | (1) 見える改革 | ② PPPの推進による市政運営 | 図書館における更なる民間力活用の推進 | 教育委員会事務局 中央図書 館 管理課 | 23 |
| 08 | (1) 見える改革 | ② PPPの推進による市政運営 | 「市報さいたま」編集業務の委託化 | 市長公室 広報課 | 24 |
| 09 | (1) 見える改革 | ② PPPの推進による市政運営 | 総務事務センターによる委託対象範囲及び業務の拡大 | 総務局 人事課・職員課 | 25 |
| 10 | (1) 見える改革 | ② PPPの推進による市政運営 | 出納室業務の委託化 | 出納室 審査課 | 26 |
| 11-1 | (1) 見える改革 | ② PPPの推進による市政運営 | 委託化の更なる推進 -保育園用務業務等の委託化 | 子ども未来局 保育課 | 27 |
| 11-2 | (1) 見える改革 | ② PPPの推進による市政運営 | 委託化の更なる推進 -小学校給食調理業務の委託化 | 教育委員会事務局 健康教育 課 | 28 |
| 11-3 | (1) 見える改革 | ② PPPの推進による市政運営 | 委託化の更なる推進 -学校用務業務の委託化 | 教育委員会事務局 教育総務 課 | 29 |
| 11-4 | (1) 見える改革 | ② PPPの推進による市政運営 | 委託化の更なる推進 -一般廃棄物収集運搬業務の委託化 | 環境局 資源循環政策課 | 30 |
| 12 | (1) 見える改革 | ② PPPの推進による市政運営 | 思い出の里、ひかり会館への指定管理者制度の導入 | 保健福祉局 思い出の里市営 霊園事務所 | 31 |
| 13 | (1) 見える改革 | ② PPPの推進による市政運営 | 浦和斎場への指定管理者制度の導入 | 保健福祉局 浦和斎場管理事 務所 | 32 |
| 14 | (1) 見える改革 | ② PPPの推進による市政運営 | 市民保養施設のあり方の決定 | 市民・スポーツ文化局 市民 総務課 | 33 |
| 15 | (1) 見える改革 | ③ 満足度の高い、区役所窓口への改革 | 区役所窓口総合サービスの向上 | 市民・スポーツ文化局 区政 推進室 | 34 |
| 16 | (2) 生む改革 | ① 健全な財政運営の維持に向けた歳出改革 | 福祉関連施策の再構築 | 保健福祉局 福祉総務課・年 金医療課 | 37 |
| 17 | (2) 生む改革 | ① 健全な財政運営の維持に向けた歳出改革 | 既存事務事業の聖域なき見直しによるコスト削減 | 行財政改革推進本部 | 38 |
| 18 | (2) 生む改革 | ① 健全な財政運営の維持に向けた歳出改革 | 補助事業の見直し | 財政局 財政課 | 39 |
| 19 | (2) 生む改革 | ② 知恵と工夫による生産性の高い行財政運営 | 行政組織の再構築 | 総務局 総務課 | 40 |
| 20 | (2) 生む改革 | ② 知恵と工夫による生産性の高い行財政運営 | 公金の納付機会の拡大（公金収納のオンライン化等） | 出納室 出納課 | 41 |
| 21 | (2) 生む改革 | ② 知恵と工夫による生産性の高い行財政運営 | 選挙事務の効率化 | 選挙管理委員会事務局 選挙 課 | 42 |
| 22 | (2) 生む改革 | ② 知恵と工夫による生産性の高い行財政運営 | 公共施設予約システムの見直し | 政策局 情報システム課 | 43 |
| 23-1 | (2) 生む改革 | ③ 公平公正な市政運営と積極的な自主財源の確保 | 市税等の収納率向上 -市税 | 財政局 収納対策課・収納調 査課・債権回収課 | 44 |
| 23-2 | (2) 生む改革 | ③ 公平公正な市政運営と積極的な自主財源の確保 | 市税等の収納率向上 -介護保険料 | 保健福祉局 介護保険課 | 45 |

| No. | 区 分 | 改革プログラム事業名 | 所 管 | 頁 |
|------|-------------------------------------|--|--------------------------------|----|
| 23-3 | (2) 生む改革 ③ 公平公正な市政運営と積極的な自主財源の確保 | 市税等の収納率向上 -保育料 | 子ども未来局 保育課 | 46 |
| 24 | (2) 生む改革 ③ 公平公正な市政運営と積極的な自主財源の確保 | 自販機設置業者の公募（貸付料収入の拡大） | 財政局 用地管財課 | 47 |
| 25 | (2) 生む改革 ③ 公平公正な市政運営と積極的な自主財源の確保 | 広告掲載による財源の確保 | 行財政改革推進本部 | 48 |
| 26-1 | (2) 生む改革 ③ 公平公正な市政運営と積極的な自主財源の確保 | ネーミングライツの推進 -文化施設 | 市民・スポーツ文化局 文化振興課 | 49 |
| 26-2 | (2) 生む改革 ③ 公平公正な市政運営と積極的な自主財源の確保 | ネーミングライツの推進 -記念総合体育館 | 市民・スポーツ文化局 スポーツ振興課 | 50 |
| 26-3 | (2) 生む改革 ③ 公平公正な市政運営と積極的な自主財源の確保 | ネーミングライツの推進 -歩道橋 | 建設局 道路環境課 | 51 |
| 27 | (2) 生む改革 ③ 公平公正な市政運営と積極的な自主財源の確保 | 使用料・手数料の見直し | 行財政改革推進本部 | 52 |
| 28 | (2) 生む改革 ③ 公平公正な市政運営と積極的な自主財源の確保 | 市有財産の有効活用による財源の確保 (未利用市有地の有効活用) | 財政局 用地管財課 | 53 |
| 29 | (2) 生む改革 ④ 公営企業等の健全経営 | 水道事業の健全経営 | 水道局 経営企画課・工務課 | 54 |
| 30 | (2) 生む改革 ④ 公営企業等の健全経営 | 下水道事業の健全経営 | 建設局 下水道財務課 | 55 |
| 31 | (2) 生む改革 ④ 公営企業等の健全経営 | 市立病院の健全経営 | 保健福祉局 財務課 | 56 |
| 32 | (2) 生む改革 ④ 公営企業等の健全経営 | 国民健康保険事業の健全化 | 保健福祉局 国民健康保険課 | 57 |
| 33 | (2) 生む改革 ⑤ 電子自治体の推進 | 市長室打合せのペーパーレス化 | 市長公室 秘書課 | 58 |
| 34 | (2) 生む改革 ⑤ 電子自治体の推進 | 文書事務のペーパーレス化 | 総務局 総務課 | 59 |
| 35 | (2) 生む改革 ⑤ 電子自治体の推進 | タブレット型端末によるペーパーレス会議及び市民等への効果的な施策アピールの実施 | 政策局 IT政策課 | 60 |
| 36 | (2) 生む改革 ⑥ 公共施設マネジメント | 公共施設マネジメントの推進 | 行財政改革推進本部、財政局 用地管財課、建設局 保安全管理課 | 61 |
| 37 | (2) 生む改革 ⑦ 外郭団体の健全経営 | 外郭団体の健全経営 | 行財政改革推進本部 | 62 |
| 38-1 | (3) 人の改革 ① 職員の意識改革・人材育成 | 「人財育成指針」による組織ガバナンスの確立 -「管理職力」と職場マネジメントの強化 | 総務局 人材育成課・コンプライアンス推進課 | 65 |
| 38-2 | (3) 人の改革 ① 職員の意識改革・人材育成 | 「人財育成指針」による組織ガバナンスの確立 -OJTの着実な実践と組織力の強化 | 総務局 人材育成課 | 66 |
| 39 | (3) 人の改革 ① 職員の意識改革・人材育成 | 若手職員の育成 | 総務局 人材育成課、行財政改革推進本部 | 67 |
| 40 | (3) 人の改革 ① 職員の意識改革・人材育成 | 職員表彰制度の見直し | 総務局 人事課 | 68 |
| 41 | (3) 人の改革 ① 職員の意識改革・人材育成 | 仕事の高品質化をめざす組織風土醸成の推進 (一職員一改善提案制度の推進) | 行財政改革推進本部 | 69 |
| 42 | (3) 人の改革 ① 職員の意識改革・人材育成 | 他自治体や企業等とのカイゼン交流の実施 | 行財政改革推進本部、総務局 人材育成課 | 70 |
| 43 | (3) 人の改革 ① 職員の意識改革・人材育成 | 昇任試験制度の導入 | 総務局 人事課 | 71 |
| 44 | (3) 人の改革 ① 職員の意識改革・人材育成 | 管理職への女性登用 | 総務局 人事課 | 72 |
| 45 | (3) 人の改革 ② 職員定員・給与の適正化 | 再任用制度の効果的な運用 | 総務局 人事課 | 73 |
| 46 | (3) 人の改革 ② 職員定員・給与の適正化 | 総人件費の抑制及び職員のワーク・ライフ・バランスに配慮した人事管理の推進 | 総務局 人事課、行財政改革推進本部 | 74 |

(1) 見える改革

～市民や企業とともに進める行政運営～

15項目18事業

改革プログラム事業

- 01 電子自治体化「ガバメント2.0」の推進・活用
(ICT(情報通信技術)を活用した市民サービスの向上)
- 02 市民参加型の政策策定手法の拡充
- 03 提案型公共サービス公民連携制度の推進
- 04 企業との連携・協定による公共的サービスの充実
- 05 イベントにおける更なる民間力活用の推進
- 06 下水処理センターにおける更なる民間力活用の推進
- 07 図書館における更なる民間力活用の推進
- 08 「市報さいたま」編集業務の委託化
- 09 総務事務センターによる委託対象範囲及び業務の拡大
- 10 出納室業務の委託化
- 11-1 委託化の更なる推進 -保育園用務業務等の委託化
- 11-2 委託化の更なる推進 -小学校給食調理業務の委託化
- 11-3 委託化の更なる推進 -学校用務業務の委託化
- 11-4 委託化の更なる推進 -一般廃棄物収集運搬業務の委託化
- 12 思い出の里、ひかり会館への指定管理者制度の導入
- 13 浦和斎場への指定管理者制度の導入
- 14 市民保養施設のあり方の決定
- 15 区役所窓口総合サービスの向上

(1) 見える改革

① 市民と行政の”絆”による市政運営

**01 電子自治体化「ガバメント2.0」の推進・活用
(ICT(情報通信技術)を活用した市民サービスの向上)**

① 改革の方向性

市政における様々な課題を市民との協働で解決するために、ICT(情報通信技術)を活用して市民と行政を連携する仕組みである「ガバメント2.0」を推進します。その具体的な取組の一つとして、市民の声データベースを機能拡張することにより、市民サービスの向上を図ります。

〔現状(平成25年3月末時点)〕

平成23年度から実施中の「第三次さいたま市情報化計画」において情報化の柱としている「ITでひらかれた市政」では、「行財政改革(市民との接点改革)」を掲げています。

この中では情報化施策として「市民と市のつながりが実感できる情報共有をITで促進する」ものとして、「市民の声の活用」をはじめとした事業を推進中です。

【第三次さいたま市情報化計画の方向性】



② 各年度の工程・取組指標等

| | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 |
|------|---------------------------------|-----------|-------------------------------|---------|
| 工程 | ICT(情報通信技術)を活用した「市民と行政を連携する仕組み」 | | | |
| | 第三次さいたま市情報化計画 | | 次期さいたま市情報化計画 | |
| | 次期情報化計画策定に向けた事例研究 | | 「市民と行政を連携する仕組み」の推進に向けた実証実験・検証 | |
| | 「市民と行政を連携する仕組み」の推進に向けた具体的検討・準備 | | 「市民と行政を連携する仕組み」の推進に向けた実証実験・検証 | |
| 取組指標 | 市民の声データベースの機能拡張 | | | |
| | 既存システムの改修 (対応状況の見える化) | | ICT(情報通信技術)の進展に併せた利便性向上 | |
| | ① 「市民と行政を連携させる仕組み」の推進 | | ② 市民の声データベースの機能拡張 | |
| | 調査・研究 | 調査・研究・検討 | 検討・実証実験準備 | 実証実験・検証 |
| | 既存システムの改修検討 | 既存システムの改修 | 利便性向上に向けた検討 | 実証実験 |
| | 平成25-28年度 財政効果 | | | |
| | — | | | |

注 市民の声データベースとは、「わたしの提案」、「陳情要望」だけでなく所管課に直接寄せられる「市民の声」についても一元的に管理し、全庁的に情報の共有を図り、市政への反映を目指すことを目的とするものです。

担当 政策局 政策企画部 IT政策課 電話：048-829-1048
市長公室 広聴課 電話：048-829-1931

(1) 見える改革

① 市民と行政の”絆”による市政運営

02 市民参加型の政策策定手法の拡充

① 改革の方向性

無作為抽出による市民意見を聴取する制度を充実するために、WEBによる市民意識調査の活用を促進するとともに、市民討議会について検討・検証を行い、具体的手法を構築します。

〔現状(平成25年3月末時点)〕

市民参加型の政策策定手法は、当課が所管するパブリック・コメントの外、ワークショップや審議会委員の公募など様々な取組が行われ、市政に関心のある方々に参加いただいています。しかしながら、サイレントマジョリティーとも呼ばれる「隠れた多くの潜在的な市民の意向」を把握し、その集約した市民の声を分析して政策策定を行うことも重要であり、広聴課では無作為抽出による市民意識調査を実施していますが、市全体として十分であるとはいえません。

【関連事業の実績(広聴課)】

| 事業名 | 事業概要 | 実績【平成21~24年度】 |
|---------------|------------------------|--|
| パブリック・コメント | 政策等の形成過程に市民の意見を反映させる制度 | ◆実施件数 44回 意見提出数 3,141件 〔平均意見提出数 71件〕 |
| 市民意識調査(無作為抽出) | 市民の満足度や要望を把握する手法として実施 | ◆実施回数 郵送法 年1回 WEB 年3回(平成23年度から) |

② 各年度の工程・取組指標等

| | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 |
|----------------|--|--------|---|------------------|
| 工程 | 市民意見聴取手法(無作為抽出)の調査・研究 → | | 試行結果の検証手法の選択 運用に向けた課題整理・準備 → | 確定手法による運用開始 → |
| | <WEBによる市民意識調査の活用> 現行のWEBによる市民意識調査の実施 → | | マニュアルに基づく試行実施 (WEBによる市民意識調査の充実) → | |
| | マニュアルの整備(対象、時期、方法等) → | | マニュアルに基づく試行実施 (市民討議会) → | |
| | <市民討議会の検討・検証> マニュアルの整備(対象、時期、方法等) → | | | |
| 取組指標 | ① 無作為抽出による市民意見聴取の実施率(実施件数/対象案件) | | | |
| | — | — | — | 100% |
| | ② — | | | |
| | — | — | — | — |
| 平成25-28年度 財政効果 | | | | |
| — | | | | |

担当 市長公室 広聴課 電話：048-829-1931

(1) 見える改革

② PPPの推進による市政運営

03 提案型公共サービス公民連携制度の推進

① 改革の方向性

企業等からの提案により、サービスの質の向上等が見込まれる事業について、委託・民営化を進めます。また、(仮称)さいたま公民連携コミュニティを設置し、市内企業等への公民連携に関する情報提供を行います。

〔現状(平成25年3月末時点)〕

民間の知恵や工夫、アイデアを公共サービスに活用していく制度として、平成24年5月から「さいたま市提案型公共サービス公民連携制度」をスタートさせました。制度初年度である平成24年度は、市が現在実施している事業のうち、本制度を積極的に活用して更なる改善が見込める特定課題事業10事業に絞って募集しました。「さいたま市提案型公共サービス公民連携制度審査委員会」からの意見を踏まえ、市において事業化を検討した結果、10件の提案を採用としました。

【H24 提案型公共サービス公民連携制度 実施概要】

| | |
|------------|---------------|
| 特定課題事業数 | 10事業 |
| 提案数 | 15件(うち個人提案1件) |
| 採用提案数 | 10件(うち個人提案1件) |
| コスト削減年間見込額 | 15,987千円 |

② 各年度の工程・取組指標等

| | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 |
|----------------|--------------------------------------|------------------------------|--------|--------|
| 工程 | 提案型公共サービス公民連携制度の実施における検証、H26以降の制度見直し | 提案型公共サービス公民連携制度の実施 | | |
| | (仮称)さいたま公民連携コミュニティの制度検討、セミナー開催 | (仮称)さいたま公民連携コミュニティにおけるセミナー開催 | | |
| 取組指標 | ① 提案型公共サービス公民連携制度における実施事業数 | | | |
| | 5事業 | 1事業 | 12事業 | 14事業 |
| 取組指標 | ② (仮称)さいたま公民連携コミュニティにおけるセミナー開催数 | | | |
| | 2回 | 3回 | 3回 | 3回 |
| 平成25-28年度 財政効果 | | | | |
| 118,355千円 (注) | | | | |

注 提案型公共サービス公民連携制度の財政効果のうち、広告掲載事業に関する効果は「25広告掲載による財源の確保」にて計上するため除いています。

担当 行財政改革推進本部 行政改革・公民連携推進チーム 電話：048-829-1106

(1) 見える改革

② PPPの推進による市政運営

04 企業との連携・協定による公共的サービスの充実

① 改革の方向性

公民連携の一環として、企業と様々な分野にわたる包括的な連携協定を締結することにより、市民サービスの向上を図ります。

〔現状(平成25年3月末時点)〕

企業との連携・協定は、企業と自治体がそれぞれの特色や資源を生かしながら、地域の活性化やサービスの向上を目的とするもので、これまでは、災害対策や環境保全など個別の分野に限った協定等が多く行われてきましたが、近年では、幅広い分野を対象とする包括協定を締結し、多角的な分野で連携・協働を図ることを検討しています。

【企業との連携・協定のイメージ図】



② 各年度の工程・取組指標等

| | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 |
|------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------|
| 工程 | → 新たな連携先の確保 協定に向けた協議 | → 新たな連携先の確保 協定に向けた協議 | → 新たな連携先の確保 協定に向けた協議 | |
| | | → 企業との連携・協定 の締結 | → 企業との連携・協定 の締結 | → 企業との連携・協定 の締結 |
| 取組指標 | ① 企業との連携・協定の締結（累計） | | | |
| | — | 新規1社 | 新規1社（累計2社） | 新規1社（累計3社） |
| | ② — | | | |
| | — | — | — | — |
| | | | | 平成25-28年度 財政効果 |
| | | | | — |

(1) 見える改革

② PPPの推進による市政運営

05 イベントにおける更なる民間力活用の推進

① 改革の方向性

さいたまシティマラソンをはじめとした大規模なイベントにおいて、更なる民間力の活用を進め、効果的、効率的なイベント運営を図ります。

〔現状(平成25年3月末時点)〕

さいたまシティマラソンについて、平成23年度から規模を拡大し、参加定員1万5千人、さいたまスーパーアリーナをメイン会場として開催しています。
他にも、花火大会や夏祭りなど、市が開催する主な大規模イベント（来場者数が10万人を超えるイベント）を右表のとおり開催しています。

【来場者数が10万人を超える主なイベント（H24実績）】

| イベント名 | 来場者数（人） |
|-------------------------|---------|
| さいたまシティマラソン | 140,000 |
| ばらまつり | 160,000 |
| 音楽パレード・浦和おどり、みこしパレード・渡御 | 250,000 |
| さいたま市花火大会 | 220,000 |
| スパークカーニバル | 230,000 |
| 中山道まつり | 260,000 |

② 各年度の工程・取組指標等

| | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 |
|------------------|---|--------|--------|--------|
| 工 程 | 大規模イベントにおける民間力活用 (来場者数が10万人を超えるイベント) | | | |
| | さいたまシティマラソンの民間力活用 (協賛企業の拡大など) | | | |
| | フルマラソン化の検討、準備 | | | |
| 取 組 指 標 | ① 大規模イベントにおける新規の協賛企業数 | | | |
| | 80社 | 85社 | 90社 | 100社 |
| | ② - | | | |
| | - | - | - | - |
| 平成25-28年度 財政効果 | | | | |
| - | | | | |

担当 行財政改革推進本部 行政改革・公民連携推進チーム
市民・スポーツ文化局 スポーツ文化部 スポーツ振興課
経済局 観光政策部 観光政策課

電話：048-829-1106
電話：048-829-1730
電話：048-829-1365

(1) 見える改革

② PPPの推進による市政運営

06 下水処理センターにおける更なる民間力活用の推進

① 改革の方向性

下水処理センターの維持管理業務において、効果的、効率的な運営を図るため、包括業務委託等の検討を行います。

〔現状(平成25年3月末時点)〕

平成25年3月末時点で右表の業務を民間委託しています。

【平成24年度の主な業務委託状況】

| 業務名 | 委託金額(千円) |
|------------------|----------|
| 施設維持管理業務 | 72,450 |
| 管理棟清掃業務 | 3,035 |
| 電気計装設備定期点検業務 | 2,415 |
| 汚濁負荷量自動測定器保守点検業務 | 1,806 |
| 空調設備定期点検業務 | 1,449 |
| 緑地管理業務 | 935 |

② 各年度の工程・取組指標等

| | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 |
|----------------|-------------------------------|---------------------------|---|---------------|
| 工程 | <p>民間力活用の検討 他自治体の事例検討</p> | <p>包括業務委託の 導入効果把握</p> | <p>● 包括業務委託、 業務委託の拡大 等の方向性の決定</p> <p>業務委託準備</p> | <p>業務委託実施</p> |
| 取組指標 | ① 委託化の推進 | | | |
| | 検討 | 検討 | 方向性の決定・準備 | 実施 |
| 取組指標 | ② - | | | |
| | - | - | - | - |
| 平成25-28年度 財政効果 | | | | - |

(1) 見える改革

② PPPの推進による市政運営

07 図書館における更なる民間力活用の推進

① 改革の方向性

効果的、効率的な管理運営と利用者の満足度の向上を図るため、窓口業務委託を検証し充実させるとともに、指定管理者制度(注)等の民間力活用の検討を行います。

〔現状(平成25年3月末時点)〕

【地区図書館における委託の状況】

平成19年度に中央図書館、拠点図書館9館、分館3館の窓口業務を委託しました。さらに、平成24年度から平成26年度までの3年間で、地区図書館10館の窓口業務委託を順次進めることとし、平成24年度は5館を委託しました。

| | | |
|-----|------|----------|
| H24 | 委託館数 | 5館 |
| | 人員効果 | 21人 |
| | 財政効果 | 44,675千円 |

平成25年3月31日時点の窓口業務委託館数
全24館中 18館

② 各年度の工程・取組指標等

| | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 |
|------------------|-----------------------|-----------|-------------|--------|
| 工 程 | 地区図書館の窓口業務の委託 | | | |
| | 3館(累計8館) | 2館(累計10館) | 新設1館(累計11館) | |
| | 窓口業務委託の検証 | | | |
| | 民間力活用の検討 | | 検討結果の推進 | |
| 取 組 指 標 | ① 地区図書館の窓口業務委託による人員効果 | | | |
| | 9人 | 6人 | 3人 | — |
| | ② — | | | |
| | — | — | — | — |
| 平成25-28年度 財政効果 | | | | |
| 198,980 千円 | | | | |

注 指定管理者制度とは、民間事業者等の能力やノウハウを幅広く活用し、施設を効果的、効率的に管理運営することで、市民サービスの更なる向上を図るとともに管理経費の節減などを図るものです。

担当 教育委員会事務局 生涯学習部 中央図書館 管理課 電話：048-871-2172

(1) 見える改革

② PPPの推進による市政運営

08 「市報さいたま」編集業務の委託化

① 改革の方向性

「市報さいたま」編集業務の効果的、効率的な運営を図るため、民間委託を推進します。

〔現状(平成25年4月1日時点)〕

広報事業については、これまで、「市報さいたま」の配布業務や、テレビ広報番組・PRビデオの制作などについて委託化を行ってきました。

「市報さいたま」は、36頁又は40頁のものを月1回発行し、全戸配布していますが、この広報紙の編集は、特集ページのレイアウト・デザイン及びイラストを除き、職員が行っている状況です。

【市報発行の流れ】



編集では、原稿の分類・整理、テキスト変換（注1）、DTP（注2）取り込み、デザイン、レイアウト、校正等の作業を行います。

② 各年度の工程・取組指標等

| | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 |
|------|--------------------|--------|----------------|--------|
| 工程 | 「市報さいたま」編集業務の委託化検討 | | | |
| | → | | | |
| 取組指標 | ① 事業の委託化による人員効果 | | | |
| | — | — | 1人 | — |
| | ② — | — | — | — |
| | | | 平成25-28年度 財政効果 | |
| | | | 7,170 千円 | |

注1 テキスト変換とは、ワード形式で提出された原稿を市報編集用の形式に変換することです。

注2 DTPとは、desktop publishingの略称で、デスク一つの上で原稿作成から編集、レイアウトが行えるパソコン・システムのことです。

担当 市長公室 広報課 電話：048-829-1039

(1) 見える改革

② PPPの推進による市政運営

09 総務事務センターによる委託対象範囲及び業務の拡大

① 改革の方向性

市長部局のみ実施している総務事務センターによる業務を全庁的に拡大します。また、全庁で共通の定型的な総務事務について、集約化を図ります。

〔現状(平成25年3月末時点)〕

【人事・給与・福利厚生事務の委託化の状況】

平成23年度から人事・給与・福利厚生事務の一部を委託化するため検討を重ね、人事部内3課6係（人事課・給与課・厚生課）を2課5係に再編し、平成24年10月1日より市長部局内での委託化を開始しました。
その結果として、平成25年度で、6人を削減し、財政効果は8,660千円となる見込みです。

| | | |
|-----|----------------|---------|
| H24 | 組織改正、10月1日委託開始 | |
| H25 | 7月1日から契約期間3年 | |
| | 人員効果 | 6人 |
| | 財政効果 | 8,660千円 |

② 各年度の工程・取組指標等

| | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 |
|------|--------------------------------|----------|----------------|------------|
| 工程 | 人事・給与・福利厚生事務の一部委託化 | | 他部局等への業務拡大 | |
| | 全庁で定型的な業務の委託化検討 | 委託化業務の選定 | 選定業務にかかる仕様書等作成 | 選定業務の委託化開始 |
| 取組指標 | ① 総務事務センターの開設、委託対象範囲の拡大による人員効果 | | | |
| | 6人 | — | 3人 | — |
| | ② — | | | |
| | — | — | — | — |
| | | | 平成25-28年度 財政効果 | |
| | | | 44,300 千円 | |

担当 総務局 人事部 人事課 電話：048-829-1090
 総務局 人事部 職員課 電話：048-829-1095

(1) 見える改革

② PPPの推進による市政運営

10 出納室業務の委託化

① 改革の方向性

出納室業務のうち支出命令書等審査業務について、効果的、効率的な運営を図るため、段階的に民間委託を推進します。

〔現状(平成25年3月末時点)〕

出納室業務のうち収入データ入力処理については民間委託を実施していますが、支出命令書等審査業務の委託化は現在行っておりません。

【平成23・24年度の審査件数】

| 年 度 | 審査件数 |
|-----|----------|
| H23 | 208,713件 |
| H24 | 211,478件 |
| 計 | 420,191件 |

② 各年度の工程・取組指標等

| | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 |
|----------------|---------------------------|----------------|--------|---------------------------------------|
| 工 程 | 委託業務の検討 → | 委託化に向けた準備 → | | 審査補助業務の一部委託化の実施 → 以後、段階的な委託化の検討、実施 |
| 取 組 指 標 | ① 支出命令書等審査業務の一部委託化による人員効果 | | | |
| | — | — | — | 2人 |
| | ② — | | | |
| | — | — | — | — |
| 平成25-28年度 財政効果 | | | | |
| 5,110 千円 | | | | |

担当 出納室 審査課 電話：048-829-1604

(1) 見える改革

② PPPの推進による市政運営

**11-1 委託化の更なる推進
-保育園用務業務等の委託化**

① 改革の方向性

公立保育園の用務業務等において効果的、効率的な管理運営を図るため、民間委託を拡大します。

〔現状(平成25年3月末時点)〕

公立保育園における用務業務（主に清掃業務）については、平成24年度までに、61園中26園で民間委託を実施しました。

また、給食調理業務については、平成23年度から給食調理業務の委託化の準備を行い、平成24年度は19園で民間委託を実施しました。

【公立保育所における委託化の状況】

| | | 給食調理業務 | 用務業務 |
|-----|------|----------|---------|
| H24 | 園数 | 19園 | 1園 |
| | 財政効果 | 30,621千円 | 6,696千円 |

② 各年度の工程・取組指標等

| | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 |
|----------------|---------------------|--------|--------|--------|
| 工程 | 【用務業務の委託化】 | | | |
| | 3園 | 1園 | | |
| | 【給食調理業務の委託化】 | | | |
| | 3園 | 7園 | 2園 | 2園 |
| 取組指標 | ① 用務業務の委託実施園数(累計) | | | |
| | 29園 | 30園 | 30園 | 30園 |
| | ② 給食調理業務の委託実施園数(累計) | | | |
| | 22園 | 29園 | 31園 | 33園 |
| 平成25-28年度 財政効果 | | | | |
| 201,170 千円 | | | | |

(1) 見える改革

② PPPの推進による市政運営

**11-2 委託化の更なる推進
-小学校給食調理業務の委託化**

① 改革の方向性

小学校給食調理業務について、効果的、効率的な管理運営を図るため、民間委託を拡大します。

〔現状(平成25年3月末時点)〕

小学校給食調理業務について、平成19年度から平成24年度末までに28校の委託化を実施しました。

平成25年3月末時点の委託校数

小学校 全103校中 給食調理業務の委託校数 42校
うち、直営から民間委託化 28校

【小学校給食調理業務の委託化の状況】

| | | 小学校給食調理業務 |
|-----|------|-----------|
| H22 | 校数 | 5校 |
| | 人員効果 | 27人 |
| | 財政効果 | 70,308千円 |
| H23 | 校数 | 4校 |
| | 人員効果 | 20人 |
| | 財政効果 | 55,932千円 |
| H24 | 校数 | 3校 |
| | 人員効果 | 15人 |
| | 財政効果 | 50,771千円 |
| 計 | 校数 | 12校 |
| | 人員効果 | 62人 |
| | 財政効果 | 177,011千円 |

② 各年度の工程・取組指標等

| | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 |
|----------------|------------------------|---------------|---------------|---------------|
| 工程 | 小学校給食調理業務の委託化 | | | |
| | 2校 (累計30校) | 4校 (累計34校) | 3校 (累計37校) | 3校 (累計40校) |
| 取組指標 | ① 小学校給食調理業務の委託化による人員効果 | | | |
| | 12人 | 16人 | 12人 | 12人 |
| | ② - | | | |
| | - | - | - | - |
| 平成25-28年度 財政効果 | | | | |
| 236,689 千円 | | | | |

(1) 見える改革

② PPPの推進による市政運営

**11-3 委託化の更なる推進
-学校用務業務の委託化**

① 改革の方向性

学校用務業務について、効果的、効率的な管理運営を図るため、民間委託を拡大します。

〔現状(平成25年3月末時点)〕

用務担当職員の退職に伴う欠員補充として用務業務の委託化を行い、平成22年度から24年度の3か年で合計10校を委託化し、平成24年度末までに113校の委託化を実施しました。

平成25年3月末時点の委託校数
 小学校(全103校中) 74校
 中学校(全57校中) 34校
 高等学校(全4校中) 4校
 特別支援学校(全2校中) 1校

【学校用務業務の委託化の状況】

| | | |
|-----|------|----------|
| H22 | 学校数 | 7校 |
| | 人員効果 | 7人 |
| | 財政効果 | 40,004千円 |
| H23 | 学校数 | 2校 |
| | 人員効果 | 2人 |
| | 財政効果 | 11,854千円 |
| H24 | 学校数 | 1校 |
| | 人員効果 | 1人 |
| | 財政効果 | 6,018千円 |
| 計 | 学校数 | 10校 |
| | 人員効果 | 10人 |
| | 財政効果 | 57,876千円 |

② 各年度の工程・取組指標等

| | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 |
|----------------|---------------------|----------------|----------------|----------------|
| 工程 | 学校用務業務の委託化 | | | |
| | 1校 (累計114校) | 1校 (累計115校) | 2校 (累計117校) | 3校 (累計120校) |
| 取組指標 | ① 学校用務業務の委託化による人員効果 | | | |
| | 1人 | 1人 | 2人 | 3人 |
| | ② - | | | |
| | - | - | - | - |
| 平成25-28年度 財政効果 | | | | |
| 82,278 千円 | | | | |

(1) 見える改革

② PPPの推進による市政運営

11-4 委託化の更なる推進
— 一般廃棄物収集運搬業務の委託化

① 改革の方向性

一般廃棄物収集運搬業務について、効果的、効率的な管理運営を図るため、民間委託を拡大します。

〔現状(平成25年3月末時点)〕

平成22年度は、与野清掃事務所の廃止に伴い、収集運搬業務について退職者不補充及び任用替え等による人員削減を行いました。

平成23年度は、平成25年度からの大宮地区のペットボトルと食品包装プラスチック(資源物)の全面委託化に備え、退職者不補充及び任用替え等により職員人件費の削減を行いました。

平成24年度は、平成25年度からの大宮地区のペットボトルと食品包装プラスチック(資源物)の全面委託化の移行(引継)に必要な平成25年1月から3月までの収集運搬業務委託料を予算編成しました。

【収集運搬業務の委託化の状況】

| | | 収集運搬業務 |
|-----|------|-----------|
| H22 | 人員効果 | 24人 |
| | 財政効果 | 93,179千円 |
| H23 | 人員効果 | 11人 |
| | 財政効果 | 89,420千円 |
| 計 | 人員効果 | 35人 |
| | 財政効果 | 182,599千円 |

② 各年度の工程・取組指標等

| | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 |
|----------------|--|------------------|------------------|------------------|
| 工程 | H25月1月～ 大宮地区ペットボトル・食品包装プラスチック収集業務委託化(14台分) | | | |
| | H26月2月～ 浦和地区もえるごみ収集業務委託化(10台分)(注1) | | | |
| | 人員配置計画の検討 収集業務委託化の推進検討 | | | |
| | ● 退職者不補充 | ● 退職者不補充 | ● 退職者不補充 | ● 退職者不補充 |
| 取組指標 | ① 退職者不補充による直営人員の削減(注2) | | | |
| | 正規職員0.4人 再任用4.5人 | 正規職員0.8人 再任用3.9人 | 正規職員1.4人 再任用3.8人 | 正規職員2.2人 再任用4.1人 |
| | ② 委託化による直営人員の削減 | | | |
| | — | 10.0人 | — | — |
| 平成25-28年度 財政効果 | | | | |
| 422,356千円 | | | | |

注1 浦和地区の人口増に伴い、もえるごみの排出量が増加していることに対し、収集職員を新規で採用することなく、委託で対応します。

注2 直営人員の算出方法は、定年退職者の8割は再任用され、再任用職員の8割が次年度も更新(ただし5年以内には退職)することを前提としています。

担当 環境局 資源循環推進部 資源循環政策課 電話：048-829-1338

(1) 見える改革

② PPPの推進による市政運営

12 思い出の里、ひかり会館への指定管理者制度の導入

① 改革の方向性

民間力を活用した「効果的、効率的な管理運営」や「市民サービスの更なる向上」を図るため、思い出の里、ひかり会館に指定管理者制度を導入します。

〔現状(平成25年3月末時点)〕

さいたま市行財政改革推進プラン2010に基づき、平成22年度に募集要項案、仕様書案を作成するなど、指定管理者制度導入に向けた課題の把握や解決手法の検討を進めました。

平成23年度、平成24年度は制度導入に向け、保健部の葬祭業務担当部署による葬祭業務検討会で検討を行いました。ひかり会館の耐震補強工事が必要であることが判明し、工事による施設の一時利用中断の可能性があることから、指定管理者制度導入時期を平成27年度以降に延期して再検討することを決定しました。

【思い出の里市営霊園】



② 各年度の工程・取組指標等

| | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 |
|------|---------------------|------------------|----------------------------|------------------|
| 工程 | 墓地再整備の検討 | 墓地再整備の方針決定（基本構想） | 課題の解決手法の再検討及び 制度導入時期の決定 | 指定管理者による 管理運営 |
| | | | | |
| 取組指標 | ① 指定管理者制度の導入による人員効果 | | | |
| | - | - | - | 正規職員9人・再任用9人 |
| | ② - | | | |
| | - | - | - | - |
| | 平成25-28年度 財政効果 | | | |
| | 41,620 千円 | | | |

注 指定管理者制度とは、民間事業者等の能力やノウハウを幅広く活用し、施設を効果的、効率的に管理運営することで、市民サービスの更なる向上を図るとともに管理経費の節減などを図るものです。

担当 保健福祉局 保健部 思い出の里市営霊園事務所 電話：048-686-3499

(1) 見える改革

② PPPの推進による市政運営

13 浦和斎場への指定管理者制度の導入

① 改革の方向性

民間力を活用した「効果的、効率的な管理運営」や「市民サービスの更なる向上」を図るため、浦和斎場に指定管理者制度を導入します。

〔現状(平成25年3月末時点)〕

さいたま市行財政改革推進プラン2010に基づき、平成22年度に、募集要項案、仕様書案を作成するなど、指定管理者制度導入に向けた課題の把握や解決手法の検討を進めました。

平成23年度、平成24年度には指定管理者制度導入に向け、保健部の葬祭業務担当部署による葬祭業務検討会において検討を行いました。浦和斎場（本館）の耐震診断の結果、建物の一部に耐震補強工事が必要であることが判明し、工事による施設利用中断の可能性のあることから、指定管理者制度導入時期を平成27年度以降に延期して再検討することを決定しました。

【浦和斎場】



② 各年度の工程・取組指標等

| | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 |
|----------------|--------------------|-------------------|--------|--------------|
| 工程 | 課題の把握と解決手法の再検討 | | | |
| | | 制度導入の決定と関係者への事前説明 | | |
| | | 制度導入の為の諸準備 | | |
| | | | | 指定管理者による管理運営 |
| 取組指標 | ① 指定管理者制度導入による人員効果 | | | |
| | — | — | — | 正規職員4人 |
| | ② — | | | |
| | — | — | — | — |
| 平成25-28年度 財政効果 | | | | |
| 40,473 千円 | | | | |

注 指定管理者制度とは、民間事業者等の能力やノウハウを幅広く活用し、施設を効果的、効率的に管理運営することで、市民サービスの更なる向上を図るとともに管理経費の節減などを図るものです。

担当 保健福祉局 保健部 浦和斎場管理事務所 電話：048-855-6246

(1) 見える改革

② PPPの推進による市政運営

14 市民保養施設のあり方の決定

① 改革の方向性

民間宿泊サービスの充実など市民保養施設を取り巻く社会環境の変化を踏まえ、市民ニーズや施設の利用状況・収支状況を勘案し、施設のあり方を決定します。

〔現状(平成25年3月末時点)〕

- 市民保養施設は国内友好都市に4施設、本市に1施設設置しています。(しらさぎ荘は平成24年度から休館し、現在は市民保養施設の機能維持を条件とした民間事業者への移管を進めています。)
- 指定管理者制度(注)を導入し、サービスの向上と経費の削減を図っています。
- 利用者数は、東日本大震災等の影響により減少している施設もありますが、ほぼ横ばいで推移しています。

【市民保養施設の利用状況】

| 施設名称 | 所在地 | 利用者数・件数 | |
|------------|----------|--------------------|------------------|
| | | H24 | H23 |
| ホテル南郷 | 福島県南会津町 | 7,191人 | 7,777人 |
| 六日町山の家 | 新潟県南魚沼市 | 7,850人 | 9,162人 |
| 新治ファミリーランド | 群馬県みなかみ町 | 1,105件 (4,291人) | 964件 (3,874人) |
| しらさぎ荘 | 千葉県鴨川市 | — | 4,593人 |
| 見沼ヘルシーランド | 埼玉県さいたま市 | 76,215人 | 75,194人 |

② 各年度の工程・取組指標等

| | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 |
|----------------|--|--------|-----------------|--------|
| 工程 | 利用者の増加に向けた取組 | | | |
| | しらさぎ荘の民間事業者への移管 | | | |
| | 六日町山の家に係る市民意識調査の実施 六日町山の家のある方の検討・決定 | | 他の市民保養施設のある方の検討 | |
| 取組指標 | ① あり方が決定した施設数 | | | |
| | 1施設 | 1施設 | — | — |
| 取組指標 | ② 利用者が増加した施設数 | | | |
| | 4施設 | 4施設 | 4施設 | 4施設 |
| 平成25-28年度 財政効果 | | | | |
| — | | | | |

注 指定管理者制度とは、民間事業者等の能力やノウハウを幅広く活用し、施設を効果的、効率的に管理運営することで、市民サービスの更なる向上を図るとともに管理経費の節減などを図るものです。

担当 市民・スポーツ文化局 市民生活部 市民総務課 電話：048-829-1214

(1) 見える改革

③ 満足度の高い、区役所窓口への改革

15 区役所窓口総合サービスの向上

① 改革の方向性

「(仮称)区役所窓口総合サービス向上実施本部」を設置し、区役所窓口の職員の接遇・窓口環境・案内サービスについて民間による外部調査を実施し、その結果を踏まえ各区が主体的に改善に取り組むことにより、市民満足度の高い窓口総合サービスを実現します。

〔現状(平成25年7月末時点)〕

平成21年度から「明るい区役所づくり」に取り組んでおり、研修等を通じて窓口サービスの改善に努めていますが、平成22年度に実施した市民アンケート「区役所の窓口サービスに関するアンケート調査」の結果、職員の窓口対応等に関する改善要望が区役所への要望事項の約2割を占めていました。平成25年度においても、「わたしの提案」等を通じて区役所の窓口対応に関する苦情が8件寄せられています。

【平成22年度

「区役所の窓口サービスに関するアンケート調査」
区役所で改善して欲しいことや要望 上位5項目】

| 項目 | 件数 |
|--------------------------|-----|
| 接客、勤務態度、案内サービス、職場の雰囲気 | 130 |
| 開設日、時間、場所の拡大 | 58 |
| アンケート(アンケート用紙と返信用封筒サイズ他) | 40 |
| コスト削減(人員、施設、業務) | 34 |
| 広報の拡充、情報提供やメールによる問い合わせ受付 | 30 |

② 各年度の工程・取組指標等

| | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | |
|----------------|---|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| 工程 | 本部設置 | (仮称)区役所窓口総合サービス向上実施本部による事業の推進 | | | |
| | 【職員の接遇】 調査事項の検討 | 外部調査 | コンサルティング | 区毎の改善・取組 | |
| | 【窓口環境】 レイアウト、動線、サイン、執務室の整理整頓等 | 調査事項の検討 | 外部調査 | コンサルティング | 区毎の改善・取組 |
| | 【案内サービス】 適切な窓口への案内、個々の状況に合わせた適切なサービスの提供等 | 調査事項の検討 | 外部調査 | コンサルティング | 区毎の改善・取組 |
| | 【窓口満足度アンケート】 | | | | |
| 取組指標 | ① 窓口満足度アンケートにおける満足度の割合(注) | — | 84% | 87% | 90% |
| | ② 「市民の声データベース」における区役所窓口に関する苦情等の件数 | — | 平成25年度比15%減 | 平成25年度比30%減 | 平成25年度比50%減 |
| 平成25-28年度 財政効果 | | | | | |
| — | | | | | |

注 さいたま市行政改革推進プラン2010「明るい区役所づくり」での市民評価 81.9%を基準とします。

担当 市民・スポーツ文化局 区政推進室 電話：048-829-1833