

実施計画進行管理票

重点項目	窓口業務の改善		区分	新規	
重点的な取組	11	墓地募集の随時受付開始	担当課	環境安全課	
現状と課題	青ノ山墓地公園普通墳墓及び城南共葬墓地については、平成20年度に年1回募集から年2回募集に変更し、現在は年2回募集を行なっているが、随時募集への要望が多くある。				
計画内容	平成22年度より、年2回の募集から随時募集に変更する。				
期待される効果	市民の方が、墓所を必要とする時にいつでも申し込むことができ、従来の年2回の募集の際に行っていた事務の軽減が図れる。 また、申請者からの申込取消は少なくなることが見込まれる。				
数値設定	—		基準値	—	
スケジュール表					
具体的取組	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
随時募集の実施	 完了				
進行状況	計画どおり平成22年度より随時募集を実施した。				
目標数値	実施				
実績数値	実施				
効果額	—				

実施計画進行管理票

重点項目	窓口業務の改善		区分	新規	
重点的な取組	12	市民課窓口受付業務の見直し	担当課	市民課	
現状と課題	<p>平成22年2月の窓口受付システムの導入や案内係配置などの窓口改善により、今までのような窓口での混雑は改善され、来庁者がわかりやすく安心して待てる状況は大幅に改善されたと認識している。</p> <p>しかし、繁忙期に限らず、連休明け等の来庁者が多い時には、現状の人員では来庁者の待ち時間の短縮は困難であることから、一部業務委託等を検討していく必要がある。</p>				
計画内容	平成23年度より、証明書発行業務について、派遣職員への委託を検討・試行する。				
期待される効果	窓口での混雑解消及び来庁者の待ち時間短縮が図られる。				
数値設定	-		基準値	-	
スケジュール表					
具体的取組	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
窓口受付業務の見直し委託について検討					
一部業務の委託					
委託内容について効果を検証					
進行状況	<p>繁忙期等の住民サービスの向上を図るため（待ち時間の短縮等）何をすべきかを検討。その結果、窓口業務の一部委託について平成23年度に試行するための予算を計上した。</p> <p>平成23年4月～5月に窓口受付業務等について来庁者に迅速に対応できるよう派遣業務委託し、窓口サービスの向上を図ることができた。さらに年度後半の派遣業務委託においては、24年度当初の窓口繁忙期に窓口業務がスムーズに遂行できるよう正規・臨時・派遣職員の配置や業務分担などを再検討した。</p> <p>年度毎に人事異動等により窓口業務従事職員の状況が異なるため、単純に数字だけで比較検証することはできないが、年度当初の繁忙期に派遣委託を実施することにより、①来庁者の待ち時間の短縮（4月の平均待ち時間【22年度⇒24年度】：証明発行3.8分⇒3.0分、届出受付9.6分⇒4.8分～）②正規職員（窓口業務）の時間外勤務時間の削減③臨時職員の人材確保及び労務管理が不要、短期に即業務対応可能な人員の確保が可能など、窓口業務の効率化と市民サービスの向上を図ることができた。また、昨年12月の個人情報保護条例改正で派遣職員も条例適用範囲になったことを踏まえ、守秘義務の遵守と適正な個人情報の取扱について常に指導している。</p> <p>年度当初の窓口繁忙期に派遣委託を実施し、業務に精通した派遣職員が証明発行を行うことで窓口での待ち時間の短縮が図られている。また、証明発行業務、異動等の届出業務の窓口を臨時・派遣職員、正規職員がそれぞれ分担することで、正規職員の受け付け後の処理にかかる時間外勤務時間を抑えることができています。平成25年4月の平均待ち時間【証明発行：1.0分】【届出受付：4.0分】</p> <p>①年度当初の窓口繁忙期に派遣職員を配置、②人事異動を7月に変更、③他課から市民課窓口経験者の応援等により、待ち時間の短縮を図ることが出来た。【平成26年4月の平均待ち時間】証明発行：1分届出受付：3分また、正規、臨時、派遣職員が業務を分担し、時間外勤務の縮減につながっている。なお、年度末、年度当初の日曜日に開庁することで、市民サービスの向上と来庁者の分散に寄与している。</p>				
目標数値	検討	実施	実施	実施	実施
実績数値	検討	実施	実施	実施	実施
効果額	-	-	-	-	-

実施計画進行管理票

重点項目	窓口業務の改善	区分	新規
重点的な取組	13 住宅管理業務の改善	担当課	公共施設管理課
現状と課題	既存入居者及び入居希望者からの問い合わせ、苦情等に対し、意思疎通の欠如や誤解等、現状認識に乖離が見られ、その対応に相当な時間と労力を費やしている。		
計画内容	<p>これまでの苦情等を分析し、当該必要書類や手続に係るチェックシート（リスト）の作成など、十分な事前説明をすることで、既存入居者及び入居希望者の窓口対応の改善に繋げる。</p> <p>また、募集住宅の間取り等をホームページに掲載し、ホームページのさらなる充実・活用を図り、市民の利便性の向上を図る。</p>		
期待される効果	市民満足度の向上につながるとともに、事務改善が期待される。		
数値設定	-	基準値	-

スケジュール表

具体的取組	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
住宅管理業務の見直し					
実施					
進行状況	<p>計画どおり、チェックリスト等について精査・作成。 平成23年度活用する。</p>	<p>下半期からチェックリストを試行活用し、職員間の共通認識が向上した。 また2月募集住宅の間取りをホームページに掲載し、市民の利便性が向上した。</p>			
目標数値	検討	実施			
実績数値	検討	実施・完了			
効果額	-	-			

実施計画進行管理票

重点項目	窓口業務の改善		区分	新規
重点的な取組	14	債権者登録申出書の簡素化	担当課	会計課
現状と課題	<p>この申出書は、支払事務の基本となる重要な書類である。 最近、会社組織が複雑になってきており、債権者名と振込口座名義人が違う場合がずいぶん多くなっている。 また、会計処理を行う会社に振込むケースもある。 このような場合に、現行では委任状等の添付書類が複雑であり、申出書類の簡素化を望む声が多い。</p>			
計画内容	<p>他市の状況も精査の上、申請しやすい書類を課内で検討し、市長部局とも協議のうえ、簡素化、合理化に努めたい。 申出書については、これまでと同様、市のホームページからダウンロードできるようにする。</p>			
期待される効果	<p>申出書の見直しにより、申請準備に要する期間が短縮されスムーズに申請できるようになり、従って支払をより迅速に行うことができる。 担当課としても、申請の際の指導が容易になり、業務量の縮減が期待される。</p>			
数値設定	—		基準値	—

スケジュール表

具体的取組	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
申請書式の検討					
実施					
		完了			
進行状況	<p>計画どおり具体的な内容について検討中。</p> <p>平成24年度から新財務会計システムが導入されることから、新システムの制限等も踏まえて検討し、受取人の委任状によらずに債権者登録申出書のみで本社を払込先に指定できるなど、平成24年3月より、債権者登録申請書、申請提出書類の簡素化を実施。</p>				
目標数値	検討	実施			
実績数値	検討	実施・完了			
効果額	—	—			






実施計画進行管理票

重点項目	窓口業務の改善		区分	新規
重点的な取組	15	水道お客さまセンター設置による業務の改善	担当課	水道経営課
現状と課題	水道業務のうち開閉栓業務と検針業務はそれぞれ異なる相手先と契約して運営している。また、検針業務のうち再検針業務は職員が対応しており、業務の重複など効率性の面で改善が必要となっている。			
計画内容	受付、中止・開始（開閉栓の受付から現地対応）、検針業務を同一の業者に委託することにより、業務の効率化とサービス向上を図る。			
期待される効果	開閉栓の受付業務から作業まで、同一の民間業者に委託することとなり、民間の柔軟な対応により効果的な連携ができることで、業務の効率性が確保され、質の高いサービスの提供が期待できる。			
数値設定	—		基準値	—

スケジュール表

具体的取組	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
民間委託の検討					
民間委託の実施					
委託の効果について検証					
進行状況	総合評価型公募型プロポーザル方式で委託業者を選定し、平成23年4月1日より実施予定。	平成23年4月から水道お客さまセンターを設置し、受付業務、検針業務、滞納整理業務を委託した。 柔軟な人員配置等により窓口業務から開閉栓業務まで一貫性が図れるようになり、お客さまの要望に速やかに対応できた。滞納整理業務の強化月間をもうけるなどの取組みを実施し、徴収率は向上した。	引き続き民間委託による受付業務、検針業務などの迅速化と滞納整理業務の実施による料金収入の確保に努めた。前年度の業務状況を検証した結果、お客さまへの素早い対応や、積極的な滞納整理など、民間事業者のノウハウを生かした業務内容で、市民サービスの向上につながった。検証結果をふまえて、平成26年度からの業務委託に反映させる。	民間委託による受付業務・検針業務などの迅速化と積極的な滞納整理業務の実施により料金収入の確保に努めた。 また、業務状況を検証し精査した結果を、平成26年度から平成28年度までの業務契約に盛り込み、平成26年度からの業務委託先を、公募型プロポーザル方式により選定し契約を締結した。	民間委託により受付業務・検針業務などを適切に行うとともに、積極的な滞納整理を実施することにより料金収入の確保に努めた。 また、3年間の業務委託を検証するとともに追加委託出来る業務の見直しを行うことで、一層の効率化と市民サービスの拡充を図る。
目標数値	検討	実施	実施	実施	実施
実績数値	検討	実施	実施	実施	実施
効果額	—	—	—	—	—


実施計画進行管理票

重点項目	窓口業務の改善		区分	新規	
重点的な取組	16	飯山図書館の利便性向上	担当課	図書館	
現状と課題	飯山図書館は、毎年利用者が増加しているが、勤労者が平日にも利用できるように開館時間を延長して欲しいという要望もあり、費用対効果の問題も勘案しながら検討する必要がある。				
計画内容	窓口業務の一部委託に併せて、開館時間の延長及び開館日の変更を行う。 平日の開館時間を延長 現状 10:00～18:00 ⇒ 変更後 9:30～18:00 開館日の変更 現状 月曜休館 ⇒ 変更後 第2、第4月曜日を開館				
期待される効果	図書館利用者のサービス向上が期待される。				
数値設定	利用者数		基準値	67,156人	
スケジュール表					
具体的取組	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
開館時間・開館日の延長（試行）					
効果を検証し実施					
進行状況	計画どおり一部委託を行い、開館日及び開館時間を延長した。 利用者数は、残念ながら目標に届かなかった。	平成23年度から3年契約で、計画通り一部業務委託を行った。 平成22年度の開館時間変更試行期間の利用者数が、前年同期利用者数の15.3%増であった結果を受けて、開館日及び開館時間を延長した。 また快適な図書館利用環境の整備（防音間仕切りの設置）を行った結果、その後の利用者数は対前年比増と好評を得たが、年間開館日数が減（当該工事による15日間の休館の為）となったことで年間利用者数は対前年比減となった。 なお年間1日平均利用者数は対前年比2.8%増で目標値を上回った。	引き続き、試行的に開館時間の延長及び開館日の増を行った。 平成22年度の開館時間変更試行期間の結果を受けて、より効率的な開館時間及び開館日の増を実施し、利用者サービスの向上となるように努めたが、年間利用者数は対前年比微増に留まり、目標値には届かなかった。	引き続き、試行的に開館時間の延長及び開館日の増を行ったが、年間利用者数は目標数値に届かなかった。 平成25年度で窓口業務の一部業務委託契約が満了することから、平成26年度からの窓口業務について、利用者の利便性を考慮した運営を検討し、開館日、開館時間について継続して延長する業務委託の契約を行った。	平成26年度から3年契約で引き続き一部業務委託を行い、利用者の利便性向上を継続するため開館日、開館時間の延長を継続実施し図書館利用者のサービス向上を図った。しかしながら当初の目標数値には届かなかった。
目標数値	76,000人	76,500人	77,000人	77,500人	78,000人
実績数値	74,886人	73,397人	73,913人	73,257人	71,386人
効果額	—	—	—	—	—

実施計画進行管理票

重点項目	事務の改善		区分	新規	
重点的な取組	17	監査事務の改善	担当課	監査委員事務局	
現状と課題	<p>定期監査は財務事務全般の監査を行っているが、さらに市の行政の適法性、効率性、妥当性の保障を期するためにも、職員の技術の向上を図るとともに監査内容を見直し、監査の充実を図る必要がある。</p> <p>また、現在の監査資料は平成15年に作成されたものであり、部分的な見直しは行ってきたものの、より監査事務がスムーズに進められるように全面的な見直しをする必要がある。</p>				
計画内容	<p>随時、職員間で研修を行うとともに、毎年実施している定期監査の中に特定の事務事業についてテーマを設定し、集中的に監査を実施する。</p> <p>また、監査資料について、他団体も参考にして各課にわかりやすい内容に見直す。</p>				
期待される効果	<p>特定の事務事業が目的に沿って公正で効率的な事務の執行がなされているかの視点も取り入れた定期監査を実施することにより、一層監査を充実させる。</p> <p>また、充実した監査資料を作成することは各課の契約や事業の見直しを能率的に把握でき、監査の執行をスムーズに進められる。</p>				
数値設定	—		基準値	—	
スケジュール表					
具体的取組	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
年度別テーマの設定					
従来の監査資料の見直しと新様式の策定					
新様式での監査の執行					
進行状況	<p>今年度は備品及び行政財産の目的外使用についての2テーマを設定。</p> <p>備品監査は、消防本部及び飯山市民総合センターへ出向き現地にて実施した。</p> <p>行政財産の目的外使用は、各課から監査資料を提出させ、定期監査時に重点的に実施した。</p> <p>また、監査資料の見直しは、随時様式変更すべき点の洗い出しを行っており、次年度の定期監査では、新様式を使用する予定である。</p>	<p>今年度は備品及び現金取扱事務についての2テーマを設定。</p> <p>備品監査は、健康課及び綾歌市民総合センターへ出向き現地にて実施した。</p> <p>現金取扱事務については、定期監査時に各課への聞き取りを重点的に実施した。</p> <p>また、監査資料の見直しについては、不要な項目を削除するなど様式の簡素化を図るとともに、記載例を作成し記載方法の統一を図った。</p> <p>本年度の定期監査より、新様式を使用した。</p>	<p>平成24年度は備品及び契約事務についての2テーマを設定。</p> <p>備品監査は、地域振興課及び郡家幼稚園へ出向き現地にて実施した。</p> <p>契約事務については、定期監査時に契約内容に不備がないかどうかを重点的に監査している。</p> <p>また、平成23年度より、新様式の監査資料を使用するとともに記載例を示したことにより記載内容の統一を図ることができ、前年度資料との比較が容易になりスムーズな監査執行が行えている。</p>	<p>平成25年度は引き続き備品及び契約事務についての2テーマを設定。</p> <p>備品監査は、文化観光課及び中央図書館へ出向き現地にて実施した。</p> <p>契約事務については、定期監査時に契約手続、内容を再度重点的に監査し、適正な契約事務執行の徹底を図っている。</p> <p>また、監査資料の新様式への変更、記載例の提示により記載内容の統一が行えたことから、前年度資料との比較等も踏まえた確かな監査執行が行えている。</p>	<p>平成26年度は引き続き備品及び契約事務についての2テーマを設定。</p> <p>備品監査は、丸亀浄水場へ出向き現地にて実施した。</p> <p>契約事務については、定期監査時に契約手続、内容を再度重点的に監査し、適正な契約事務執行の徹底を図っている。</p> <p>また、監査資料の新様式への変更、記載例の提示により記載内容の統一が行えたことから、前年度資料との比較等も踏まえた確かな監査執行が行えている。</p>
目標数値	実施	実施	実施	実施	実施
実績数値	実施	実施	実施	実施	実施
効果額	—	—	—	—	—

実施計画進行管理票

重点項目	事務の改善		区分	新規	
重点的な取組	18	予算流用権限の見直しによる事務の簡素化と部長権限の強化	担当課	財務課	
現状と課題	<p>現在、節間流用及び目間流用、人件費医療給付費の項間流用については、企画財政部長決裁となっており、件数としては年間約300件以上に上る。 これらの流用については、財政課と各課の間での協議が必要となり、流用決裁までに日数を要するとともに、各課にとってはその説明についての細かい資料が必要となってくる。</p>				
計画内容	<p>年間300件以上にも上るこれらの流用について、基本的には、各部長決裁で流用が可能とする。 なお、流用案件によっては財政課合議を義務付けるほか、決裁後の写しの提出を求めるなど、財政規律が保たれるよう最大限の注意を払う。</p>				
期待される効果	<p>これらの流用について、各部長へ権限が移行し、部内の迅速な決裁と事務の簡素化が図れる。</p>				
数値設定	—		基準値	—	
スケジュール表					
具体的取組	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
予算流用権限の見直し実施					
進行状況	<p>計画どおり、職務権限規程を改正し、平成22年度より、原則すべての予算流用について各部長決裁とした。 ただし、食料費や県外旅費への流用など一部については財政課の合議が必要としている。 平成21年度に企画財政部長が決裁した予算流用件数は279件であったが、平成22年度は各部長に流用権限を移譲し、財政課に合議した流用件数は74件であった。(22年度流用総件数は304件)</p>				
目標数値	実施				
実績数値	実施・完了				
効果額	—				

実施計画進行管理票

重点項目	事務の改善		区分	新規
重点的な取組	19	電子入札システムの導入・運用開始による業務の効率化	担当課	財務課
現状と課題	<p>本市で行っている入札は全て紙入札であり、1日で執行できる入札件数も限られる。 また、指名競争入札にあつては、指名業者の公表を入札後としているものの、入札の透明性・公平性を一層高める必要がある。 さらに、来庁に要する時間、経費も業者には負担となっている。</p>			
計画内容	<p>次の内容について実施する。 ①かがわ電子入札システムの共同利用化 ②かがわ電子入札システムの業者管理システムと本市の業者管理システムとのデータ連携化</p>			
期待される効果	<p>市と業者のやり取り（指名通知等）が全てインターネット経由となるため、事務量の軽減や来庁時間の削減など受注者・発注者双方の負担軽減と効率化が図れる。 また、入札の透明性の向上も図れる。</p>			
数値設定	①電子入札する建設工事入札 ②電子入札する建設工事関連業務委託入札		基準値	①なし ②なし

スケジュール表

具体的取組	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
電子入札システムの導入準備					
電子入札システムの部分導入					
電子入札システムの対象拡大					
電子入札システムの全面導入					 完了
進行状況	<p>当初の計画通り、平成23年3月10日導入準備完了。</p>	<p>平成23年度末現在、当初の計画通り、①2,000万円以上の建設工事全件（67件）、②1,000万円以上の建設工事関連業務委託全件（9件）で電子での入札を執行した。 紙入札時に行っていた指名通知書交付のための来庁の電話案内が不要となったほか、入札執行における所要時間が短縮されるなど、大幅に時間が節約できた。</p>	<p>平成24年度末現在、当初の計画通り、①1,000万円以上の建設工事全件（133件）、②500万円以上の建設工事関連業務委託全件（21件）で電子での入札を執行した。</p>	<p>平成25年度末現在で当初の計画通り、130万円以上の建設工事（268件）、建設工事関連業務委託（63件）全件（331件）で電子入札を執行した。 尚、今年度に限っては、年末・年始にかけてシステムメンテナンスを行ったため、その使用停止期間（16件）中のみ紙入札を行った。</p>	<p>平成25年度において電子入札システムの導入・運用開始は完了した。 引き続き、電子入札システムの運用による業務の効率化に努める。 130万円以上の建設工事（265件）、建設工事関連業務委託（43件）全件（308件）で電子入札を執行した。</p>
目標数値	実施	①2,000万円以上 ②1,000万円以上	①1,000万円以上 ②500万円以上	①全案件 ②全案件	①全案件 ②全案件
実績数値	実施	①2,000万円以上 ②1,000万円以上	①1,000万円以上 ②500万円以上	①全案件 ②全案件	①全案件 ②全案件
効果額	-	-	-	-	-

実施計画進行管理票

重点項目	事務の改善		区分	新規
重点的な取組	20	総合評価落札方式における評価項目の確立及び対象案件の拡大	担当課	財務課
現状と課題	平成13年度に「公共工事の品質確保の促進に関する法律」が施行されたことにより、本市では平成19年度に「丸亀市建設工事総合評価方式実施方針」を策定し、設計金額1,000万円以上の一部の工事において試行的に開始したが、実施件数が低迷している。			
計画内容	建設行政連絡協議会等で、各課に前年度実績以上の取組を依頼する。 また、電子入札システムでの全件運用開始に合わせて、他自治体を参考に市総合評価審査委員の意見を聴取した上で制限付き一般競争入札の案件から全面導入を開始するとともに、指名競争入札における対象基準額（対象となる設計金額）を再検討する。			
期待される効果	最低価格の入札をしたものを落札者とする方式では、最低制限価格を設けているものの、ややもすると「安かろう悪かろう」といったマイナス面が危惧される場所であるが、総合評価落札方式の導入により、価格と品質の両面に優れ、さらには環境や省資源の配慮、維持管理費の削減といった多様なニーズを満たした工事を請け負える業者の選定が期待できる。			
数値設定	①制限付き一般競争入札の総合評価落札方式対象案件 ②指名競争入札の総合評価落札方式対象案件		基準値	①0件 ②6件

スケジュール表

具体的取組	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
総合評価落札方式の取組 依頼					
評価項目の再検討					
対象工事の基準額の再検討					
進行状況	建設行政連絡協議会において、各工事担当課に前年度以上の実績作りを依頼した。	平成23年度末現在、総合評価方式による入札は、17件（21.05%）執行し、当初目標の20%を達成した。 また、品質向上等を目的に、過去の工事成績を評価項目に追加するとともに、別タイプの導入に向け、他の自治体の状況等を調査し、検討を加えた。	平成24年度末現在、総合評価方式による入札は、56件（42.11%）執行した。また、落札者決定基準の見直し、拡大を図り、新たに3タイプを追加導入した。	平成25年度末現在、総合評価方式による入札は、85件（63.43%）執行した。 今年度での評価項目の見直しはなかった。	平成26年度末現在、総合評価方式による入札は、83件（69.75%）執行した。 総合評価方式による入札を行うとともに、引き続き、評価項目の検証を行っていく。
目標数値	①+② 10%以上	①+② 20%以上	①+② 40%以上	①+② 60%以上	①全件 ②全件
実績数値	10%	21.05%	42.11%	62.31%	69.75%
効果額	-	-	-	-	-