

(2)「サービス向上の視点」における具体的な取組項目

① 市民満足度の向上と利便性等の向上

No.	27	担当課・室	企画調整課	区分	継続
取組項目	市民満足度の把握と活用			財政効果額	—
現状及び課題	<p>本市まちづくりの最上位計画である総合計画を推進していくにあたり、複雑・多様化する市民ニーズへの対応と、時代の変化に応じていくため、定期的に市民ニーズを把握していくことが必要である。</p> <p>総合計画第3期実行計画に定められている施策に対して、市民がどの程度満足しているか、また、今後何を重要と感じているか等、市民意向を把握し、その結果を踏まえた事業展開やまちづくりが求められている。</p>				
取組内容	<p>本市の取り組みに対する市民の満足度及び重要度を調査項目とした市民意識調査を実施する。</p> <p>調査結果を施策評価における市民意向をはかる判断材料の一つとするとともに、満足度や重要度により重点化・優先化すべき施策を分析し、事業の重点化を図る。</p>				
取組により期待できる効果	<ul style="list-style-type: none"> 市民ニーズに基づく施策評価の実施 市民ニーズに基づく事業の展開 				
年度別計画	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	
	市民意識調査の実施	市民意識調査の実施	市民意識調査の実施	市民意識調査の実施	
		事業の重点化・予算反映	事業の重点化・予算反映	事業の重点化・予算反映	
財政効果額	—	—	—	—	
進捗率	5% (5%+0%)	37% (10%+27%)	68% (15%+53%)	100% (20%+80%)	
平成28年度末までに達成すべきこと	<ul style="list-style-type: none"> 定期的な意識調査による事業の重点化・予算反映 				
成果指標			平成28年度末の目標		
①	市民意識調査の実施		1回／年		
②	事業の重点化・予算反映		同左		

Ⅲ (後期)集中改革プラン

「サービス向上の視点」-①市民満足度の向上と利便性等の向上

No.	28	担当課・室	広報課	区分	新規
取組項目	市民への情報発信の強化			財政効果額	—
現状及び課題	<p>パブリシティ活動の意義について職員及び所属の理解、認識が十分でなく、積極的な市政情報の発信がなされていないことや、大津市の対外的な認知度やイメージアップに資するシティセールスの視点でのPRが不足していることなどが課題となっている。そのため、平成23年度に「大津市広報・広聴活動方針」を策定し、平成24年7月に大津市広報・広聴推進本部を立ち上げ、広報活動の充実に取り組んでいるところである。</p>				
取組内容	<p>大津市広報・広聴推進本部機能を活かして全職員の広報意識を向上させるとともに、各所属からのプレスリリースの量・質を充実させる。さらに、ポジションペーパー等を活用して危機管理時に迅速かつ的確な報道対応に努め、市としてのコンプライアンスを高める。また、広報おおつをより政策型・市民協働型・地域参画型に工夫するなど、各放送メディア等を活用した市政広報に努める。</p>				
取組により期待できる効果	<ul style="list-style-type: none"> ・本市の対外的認知度及びイメージの向上 ・市民の市政への参加促進及び理解の向上等 				
年度別計画	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	
	<p>庁内推進本部の運営 プレスリリース推進管理 危機管理対応の強化</p>	<p>庁内推進本部の運営 プレスリリース推進管理 危機管理対応の強化</p>	<p>庁内推進本部の運営 プレスリリース推進管理 危機管理対応の強化</p>	<p>庁内推進本部の運営 プレスリリース推進管理 危機管理対応の強化</p>	
	<p>財政効果額</p>	—	—	—	—
	<p>進捗率</p>	25%	50%	75%	100%
平成28度末までに達成すべきこと	<ul style="list-style-type: none"> ● 各所属からの年間プレスリリース数の10%増加 				
成果指標			平成28度末の目標		
①	各所属から発信するプレスリリース数 (平成22・23年度平均実績 760件/年)			835件/年	

No.	29	担当課・室	市民相談室	区分	新規
取組項目	政策広聴機能の充実			財政効果額	—
現状及び課題	本市においては、「市長への提言箱(市民の声)」制度を有しているが、積極的な政策提言としての意見は少なく、個人的な苦情・要望の受入窓口となっている。様々な市民からの声も大切にしながら、広聴として多くの市民が抱くまちづくりへの思いや提言を政策として活かしていくための制度の確立が求められている。				
取組内容	現行の「市長への提言箱」を継続しながら、特定の政策テーマに対する提言・意見を求める広聴ツールを創設する。				
取組により期待できる効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 政策推進への市民参画 ・ 政策の課題解決 				
年度別計画	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	
	調査・検討	方針決定	試行実施	本格実施	
		準備	啓発		
財政効果額	—	—	—	—	
進捗率	16% (16%+0%)	36% (32%+4%)	76% (64%+12%)	100% (80%+20%)	
平成28年度末までに達成すべきこと	● 政策推進への市民参画・課題解決				
成果指標			平成28年度末の目標		
①	政策広聴機能の確立		同左		

Ⅲ (後期)集中改革プラン

「サービス向上の視点」-①市民満足度の向上と利便性等の向上

No.	30	担当課・室	戸籍住民課	区分	新規
取組項目	コンビニによる証明書発行の検討・実施			財政効果額	456万円
現状及び課題	<p>本市においては、市民サービスの向上と窓口の混雑緩和を図るため、平成16年7月に本庁(戸籍住民課)に証明書自動交付機1台を設置して、証明書発行サービスを開始し、これまでカードによる証明書交付手数料の減額や、カード発行手数料の無料化を行うなど、積極的な利用促進に努めてきたところである。</p> <p>しかしながら、証明書自動交付機は本庁に1台のみの設置に止まっていることから、市民の利便性が低く、平成23年度の利用件数は8,413件と全体の3%余りと利用率も低迷している。これに係る年間経費は約1,400万円であることから、費用対効果の面からも見直しを図る必要がある。</p> <p>近年、コンビニエンスストアにおける証明書等の交付(以下「コンビニ交付」という。)を実施する自治体が年々増加しており、本市においても国の社会保障・税番号制度の導入時期等の動向を見ながら、コンビニ交付の利便性や費用対効果等、検討を行う必要がある。</p>				
取組内容	住民基本台帳カードを利用し、全国証明書交付センターを介し、全国のコンビニエンスストアにおいて、「住民票の写し」「印鑑登録証明書」等を交付する。				
取組により期待できる効果	<ul style="list-style-type: none"> ・市民サービスの向上 ・本庁及び支所における土・日曜日の証明書発行サービスの廃止 ・証明書自動交付機の廃止 ・窓口業務の負担軽減 				
年度別計画	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	
	導入に向けた調査・研究	導入準備・システム改修	コンビニ交付開始 (自動交付機廃止)		
	財政効果額	—	—	246万円	210万円
進捗率	20%	80%	100%	—	
平成28年度末までに達成すべきこと	<ul style="list-style-type: none"> ● コンビニ交付の開始 ● 自動交付機の廃止 				
成果指標			平成28年度末の目標		
①	コンビニ交付による証明書発行		同左		
②	コンビニ交付による証明書発行枚数		35,000通/年		

Ⅲ (後期)集中改革プラン

「サービス向上の視点」－①市民満足度の向上と利便性等の向上

No.	31	担当課・室	契約検査課	区分	継続
取組項目	入札手続のオンライン化の推進			財政効果額	—
現状及び課題	入札案内(建設工事のみ)及び入札結果については、ホームページで公開しているが、紙入札方式で行っているため、入札に係る事務が煩雑になるとともに、入札参加者にとっても、その都度、入札会場まで足を運ぶ等負担が生じている。				
取組内容	建設工事の入札において、インターネットを介した電子入札制度を導入する。				
取組により期待できる効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入札手続きにおける入札参加者の負担軽減 ・ 入札事務の効率化の実現 ・ 公正で透明性の高い手続きの確保 ・ 環境へ配慮したペーパーレス化の実現 				
年度別計画	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	
	設計・開発		試行 実証実験	運用開始	
	財政効果額	—	—	—	—
	進捗率	50%	100%	100%	100%
平成28年度末までに達成すべきこと	● 電子入札の実施				
成果指標			平成28年度末の目標		
①	電子入札システムの開発・実施			同左	

Ⅲ (後期)集中改革プラン

「サービス向上の視点」－①市民満足度の向上と利便性等の向上

No.	32	担当課・室	管財課	区分	新規	
取組項目	庁舎案内サービスの向上			財政効果額	—	
現状及び課題	<p>本庁舎は、行政需要の増加に伴い必要に応じて順次増築を重ねてきたことから、本館・新館・別館・第2別館の4棟の構成となっている。さらに本館は、東棟と西棟に区分されるなど大変複雑な構造となっている。</p> <p>また、来庁者の出入口も多く、市民の動線は様々で、本館正面玄関の案内受付だけでは、十分な庁舎案内サービスが提供できない状況にある。</p> <p>さらに、庁舎内にはポスター等の掲示場所が少なく、掲示物が無作為に掲示されているため、案内表示板が分かりづらく、来庁者の視認性を考慮したポスター等の掲示による市民への情報提供となっていない。</p>					
取組内容	<p>複雑かつ狭隘な庁舎における来庁者への案内・誘導に対応するため、総合窓口案内システム(電子案内板等)、床面誘導表示等を設置するなど、市民に分かりやすい窓口への誘導を行う。</p> <p>また、ポスター等の掲示については、掲示板を一元化し、所管課、問い合わせ先等を明確にし、市民サービスの向上を図る。</p> <p>総合窓口案内システム(電子案内板等)、掲示板等の設置にあたっては、民間事業者による広告掲載事業等により設置費用を確保するなど、その手法についても併せて検討していく。</p>					
取組により期待できる効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 来庁者の利便性向上 ・ ポスター等の掲示場所の一元化 					
年度別計画	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度		
	実態調査		整備計画の策定		整備・運用	
	—		—		—	
	進捗率		進捗率		進捗率	
財政効果額	—	—	—	—		
進捗率	20%	40%	100%	—		
平成28年度末までに達成すべきこと	<ul style="list-style-type: none"> ● 庁舎総合案内システム(電子案内板等)の設置 ● 床面誘導表示の設置及び掲示板の整備 					
成果指標			平成28年度末の目標			
①	庁舎総合案内システム(電子案内板等)の設置			1ヶ所		
②	掲示板の整備			3ヶ所(本館・新館・別館)		

② パートナーシップの推進

No.	33	担当課・室	自治協働課	区分	継続
取組項目	協働事業の推進		財政効果額	1,300万円	
現状及び課題	<p>近年、市民ニーズが多様化・高度化している中であって、一律のサービスではなく、サービスの質の向上が求められているところである。しかし、公平性の確保という行政の特性や厳しい財政状況等により、市民サービス全般にわたり、きめ細かなサービス提供が困難な状況となってきた。</p> <p>このような中、平成23年4月の大津市「結の湖都」協働のまちづくり推進条例の施行により、まちづくりへの市民・市民団体等の参加意識が高まりつつある状況を踏まえ、条例に基づき策定した「大津市協働推進計画」の一層の推進を図る必要がある。</p>				
取組内容	<p>大津市協働推進計画に基づく施策や今後必要な検討事項について、計画期間の5年間で制度設計を行い、その実践を通じて条例の具現化を図っていく。</p> <p>具体的には、本計画の重点取り組みの一つである「協働提案制度」の実践を通じて事務事業の検討・見直しを主眼におき、市民・市民団体及び事業者と行政との役割分担をしながら三者協働によるまちづくりを展開する。</p>				
取組により期待できる効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市民主体のまちづくりの推進 ・ 多様化、高度化する市民ニーズへの対応 ・ 公共サービスの質の向上 ・ 三者の役割分担による行政の効率化 				
年度別計画	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	
	協働提案制度の改善・見直し、啓発				
	採択団体 22団体	採択団体 28団体	採択団体 39団体	採択団体 50団体	
	財政効果額	—	217万円	433万円	650万円
進捗率	18% (5%+13%)	39% (10%+29%)	66% (15%+51%)	100% (20%+80%)	
平成28年度末までに達成すべきこと	<ul style="list-style-type: none"> ● 協働提案事業の実施拡大 				
成果指標			平成28年度末の目標		
①	協働提案制度の採択団体数		139団体／4年		

Ⅲ (後期)集中改革プラン

「サービス向上の視点」-②パートナーシップの推進

No.	34	担当課・室	企画調整課	区分	新規
取組項目	県・市の連携強化			財政効果額	—
現状及び課題	<p>滋賀県と県内自治体が意見交換を行う場として、「滋賀県市町対話システム」等を活用しているが、滋賀県と県都である本市が共通する政策課題に取り組むためには、これまで以上の連携強化が必要である。そこで、平成24年度から知事と市長が直接対話を行う「滋賀県・大津市連携会議」を開催している。</p>				
取組内容	<p>滋賀県・大津市連携会議を定期的に開催し、これまで以上に滋賀県と本市の連携強化を図り、共通する政策課題の解決に向け取り組んでいく。</p>				
取組により期待できる効果	<p>・ 県と本市が共通して抱える政策課題の解決や解決に向けた進展</p>				
年度別計画	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	
	<p>県市連携会議の開催 (共通課題への取り組み)</p>	<p>県市連携会議の開催 (共通課題への取り組み)</p>	<p>県市連携会議の開催 (共通課題への取り組み)</p>	<p>県市連携会議の開催 (共通課題への取り組み)</p>	
	財政効果額	—	—	—	—
進捗率	25%	50%	75%	100%	
平成28年度末までに達成すべきこと	<p>● 県市の連携強化</p>				
成果指標			平成28年度末の目標		
①	県市連携会議の開催回数		4回／年		
②	県市共通課題への取り組み・解決		同左		

Ⅲ (後期)集中改革プラン

「サービス向上の視点」-②パートナーシップの推進

No.	35	担当課・室	企画調整課	区分	新規
取組項目	広域行政の推進			財政効果額	—
現状及び課題	平成23年度に開催された「地域の自主性及び自立性を高めるための市町・県推進会議」において、県と市町の施策・事業のあり方についての見直しと取りまとめが行われた。今後、これらの施策・事業の共同化等の推進については、自治体間の協力体制をより強化し、積極的に取り組んでいく必要がある。				
取組内容	県・市町の各担当部局間又は関係団体等で構成する協議会等において施策・事業の共同等に向けた基準の統一化や業務の標準化、費用負担などの協議・検討を行い、広域行政による取り組みの具現化を図っていく。				
取組により期待できる効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市民サービスの向上 ・ 事務の負担軽減及び経費の削減 				
年度別計画	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	
	施策・事業項目の調整	広域事業の実施 1事業	広域事業の実施 2事業	広域事業の実施 3事業	
	財政効果額	—	—	—	
進捗率	20%	47%	73%	100%	
平成28年度末までに達成すべきこと	● 広域施策・事業の実施				
成果指標			平成28年度末の目標		
①	広域行政の取り組みによる施策・事業数		3施策・事業／4年間		

Ⅲ (後期)集中改革プラン

「サービス向上の視点」－③民間委託の推進

③ 民間委託の推進

No.	36	担当課・室	各所管課 (行政改革推進室)		区分	継続
取組項目	定型的・専門的業務の民間委託の推進			財政効果額	—	
現状及び課題	<p>厳しい財政状況の中、効率的・効果的な事務の執行と市民サービスの向上を目指し、多くの地方公共団体では、「民」にできることは「民」に任せていくという方針の下、定型的業務や専門的な業務について、民間委託を推進している。</p> <p>本市においても、「外部委託推進に関する指針」を策定し、これまで多くの事務や事業の委託を図ってきたところであるが、さらに民間活力を活用した市民サービスと事務処理効率の向上を図る必要がある。</p>					
取組内容	民間委託が可能な業務の洗い出しをもとに、効率的・効果的な事務の執行と市民サービスの向上等を踏まえ、全庁的な外部委託の方針を策定し、順次、業務の民間委託化を推進していく。					
取組により期待できる効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 民間委託による行政運営の簡素化・効率化 ・ 定員管理の適正化 ・ 市民サービスの向上 					
年度別計画	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度		
	外部委託の方針の策定					
		対象事業の検証	事業の委託化			
財政効果額	—	—	—	—		
進捗率	50% (50%+0%)	60% (50%+10%)	80% (50%+30%)	100% (50%+50%)		
平成28年度末までに達成すべきこと	<ul style="list-style-type: none"> ● 外部委託の方針の策定 ● 事業の委託化 					
成果指標			平成28年度末の目標			
①	外部委託の方針の策定		同左(平成25年度)			
②	定員管理の適正化への寄与		同左			

No.	37	担当課・室	各所管課 (行政改革推進室)	区分	継続
取組項目	指定管理者制度の積極的な導入			財政効果額	4,000万円
現状及び課題	<p>本市が所有する公の施設の管理運営について、市民サービスの向上、経費の削減、定員管理の適正化を目指し、平成24年4月1日現在、92施設において指定管理者制度を導入している。</p> <p>今後も、積極的に指定管理者制度の導入を推進するとともに、これまで同制度を導入した施設についても、平成24年2月に策定した「大津市指定管理者制度導入施設モニタリング指針」に基づき定期的にモニタリングを実施し、施設の管理運営のさらなる適正化に努める必要がある。</p>				
取組内容	指定管理者制度の導入を検討している施設の支援を行うとともに、新たな導入可能施設について検討を行う。				
取組により期待できる効果	<ul style="list-style-type: none"> ・市民サービスの向上 ・経費の削減 ・定員管理の適正化 				
年度別計画	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	
	検討施設の支援	検討施設の支援	検討施設の支援	検討施設の支援	
		制度導入 1施設	制度導入 3施設	制度導入 1施設	
	財政効果額	—	400万円	1,600万円	2,000万円
進捗率	5% (5%+0%)	26% (10%+16%)	79% (15%+64%)	100% (20%+80%)	
平成28年度末までに達成すべきこと	● 指定管理者制度導入施設の拡大				
成果指標			平成28年度末の目標		
①	指定管理者制度導入施設数(平成24年度 92施設)			97施設	

Ⅲ (後期)集中改革プラン

「サービス向上の視点」-③民間委託の推進

No.	38	担当課・室	住宅課	区分	継続
取組項目	市営住宅の管理委託の拡大			財政効果額	—
現状及び課題	<p>昼夜を問わず対応しなければならない市営住宅の維持修繕業務については、順次外部委託化を進めているところであり、平成20年度から夜間・休日の緊急修繕に係る電話対応及び応急現場対応について、民間業者への委託化を図ったところである。</p> <p>今後、平日昼間の修繕受付など委託業務を拡大し、緊急修繕における迅速な対応による被害等の拡大防止をはじめ、専門知識を有する者による初期対応等により、適正な維持管理をしていくことが必要である。</p>				
取組内容	市営住宅の平日昼間の修繕受付業務の外部委託を進めていくとともに、その他の業務についても内容を検討し、委託範囲の拡大可能の有無について検討を行う。				
取組により期待できる効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入居者への迅速な対応 ・ 安全・安心の住まいづくり 				
年度別計画	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	
	27年度実施に向けた具体的実務内容の抽出	具体的実施に向けた内容の検討	平日昼間の試験的委託の実施	平日昼間の本格的委託の実施	
		その他外部委託可能業務の検討			その他外部委託可能業務の決定
財政効果額	—	—	—	—	
進捗率	12% (12%+0%)	34% (24%+10%)	68% (48%+20%)	100% (60%+40%)	
平成28年度末までに達成すべきこと	● 平日昼間の修繕外部委託の実施				
成果指標			平成28年度末の目標		
①	平日昼間の修繕外部委託の実施			同左	