


(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	—	
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>				
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 事業の重点化・予算反映	市民意識調査の実施 事業の重点化・予算反映	市民意識調査の実施 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"> <li>定期的な意識調査による事業の重点化・予算反映</li> </ul>				

取組達成率	95.0%	区分	計画のとおり		財政効果額	—
算出根拠	取組達成率	<p>・市民意識調査の実施 15% 15%(平成25年～27年)</p> <p>・まちづくり会議、総合計画等策定懇談会の開催 市民インタビューの実施</p>				
	財政効果額	—				
平成25年度の具体的な取組内容	<p>平成25年12月に市民3,000人を対象に市民意識調査を実施し、市民の行政ニーズについて分析を行いました。なお、アンケート回収率は49.7%でした。</p> <p>今年度実施した意識調査の結果については、平成26年度に実施する施策評価の際に、市民意向を示す指標として活用していきます。</p>					
平成26年度の具体的な取組内容	<p>平成27年1月に市民3,000人を対象に市民意識調査を実施、市民の行政ニーズについて分析を行いました。なお、アンケート回収率は50.1%でした。</p> <p>平成25年度に行った市民意識調査の結果は平成26年度施策評価に反映し、改善指数が高い施策について、平成27年度当初予算において、事業の重点化を行うことにより、予算へ反映しました。</p>					

## Ⅱ 具体的な取組内容と成果


### 「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

<p><b>平成27年度の具体的な取組内容</b></p>	<p>平成27年12月に市民3,000人を対象に市民意識調査を実施、市民の行政ニーズについて分析を行いました。なお、アンケート回収率は46.3%でした。</p> <p>意識調査の結果については、各年度に実施する施策評価の指標として活用を図っています。</p> <p>また、次期総合計画の策定に向け、市民の意向を把握するため、総合計画等策定懇談会、まちづくり会議を開催し、市民インタビューを実施しました。</p>		
<p><b>平成28年度の具体的な取組内容</b></p>	<p>総合計画等策定懇談会を継続開催し、次期総合計画策定に対して様々な意見をいただくことができた。</p>		
<p><b>成果指標</b></p>		<p><b>平成28年度末の目標</b></p>	<p><b>平成28年度末の成果</b></p>
<p>①</p>	<p>市民意識調査の実施</p>	<p>1回／年</p>	<p>1回(H25～H27),0回(H28)／年</p>
<p>②</p>	<p>事業の重点化・予算反映</p>	<p>同左</p>	<p>同左</p>

Ⅱ 具体的な取組内容と成果

「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	—
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>				
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>	
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 各所属からの年間プレスリリース数の10%増加</li> </ul>				

取組達成率	100.0%	区分	計画のとおり		財政効果額	—
算出根拠	取組達成率	<p>・平成28年度年間リリース件数 879件 / 平成28年度年間リリース目標件数 836件 × 100% ≒ 100%</p>				
	財政効果額	—				
平成25年度の具体的な取組内容	<p>平成25年7月に大津市広報広聴推進本部会議を開催し、前年度のプレスリリース数や新聞等への掲載率などを検証し、広報広聴に関する意識の向上と、各所属からのプレスリリースの質・量の充実の推進を図りました。</p> <p>広報おおつにおいては、毎月、市政の行政課題等の特集を掲載するとともに、「大津の魅力！再発見！」や、「みんなでつくるみんなの大津」のコーナーを設け、また成安造形大学の協力を得て表紙デザインを作成していただくなど、政策型・市民協働型・地域密着型への紙面構成の転換に取り組み、見やすく、読みやすく、わかりやすい市政情報の発信に努めました。</p>					

## Ⅱ 具体的な取組内容と成果


### 「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

<p>平成26年度の具体的な取組内容</p>	<p>平成26年5月に大津市広報広聴推進本部会議を開催し、前年度のプレスリリース数や新聞等への掲載率などを検証し、広報広聴に関する意識の向上と、各所属からのプレスリリースの質・量の充実の推進を図りました。</p> <p>また、広報おおつについては、昨年度の政策型・市民協働型・地域密着型の取り組みを引き続き実施するとともに、新たに「まちかど ほっと ニュース」という市民に身近なコーナーを設け、さらに地域密着型への紙面構成に取り組みむなど、見やすく、読みやすく、わかりやすい市政情報の発信に努めました。</p>		
<p>平成27年度の具体的な取組内容</p>	<p>平成27年6月に大津市広報広聴推進本部会議を開催し、前年度のプレスリリース数などを検証するとともに各所属からのプレスリリースについて、報道機関への広報マニュアルの周知等により質・量の充実を推進しました。</p> <p>また、広報おおつについては、これまでの政策型・市民協働型・地域密着型の取り組みを引き続き実施するとともに、文字を大きくしたり中面もフルカラー化を図るとともに写真を多用するなど、見やすく、読みやすく、わかりやすい紙面づくりに取り組みました。</p>		
<p>平成28年度の具体的な取組内容</p>	<p>平成28年7月に大津市広報広聴推進本部会議を開催し、前年度のプレスリリース数などを検証するとともに各所属からのプレスリリースについて、報道機関への広報マニュアルの周知等により質・量の充実を推進しました。</p> <p>また、広報おおつについては、政策型・市民協働型・地域密着型の取り組みを引き続き実施するとともに、昨年度同様に見やすく、読みやすく、わかりやすい紙面づくりに取り組みました。さらに平成28年度においては、設置箇所の拡充（市内コンビニエンスストア約80箇所）を実施し、より多くの市民の方に行き届くように取り組みました。</p>		
	<p>成果指標</p>	<p>平成28年度末の目標</p>	<p>平成28年度末の成果</p>
<p>①</p>	<p>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）</p>	<p>836件／年</p>	<p>879件／年</p>

Ⅱ 具体的な取組内容と成果

「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.	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	—
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。				
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 政策推進への市民参画・課題解決</li> </ul>				

取組達成率	100.0%	区分	計画のとおり		財政効果額	—
算出根拠	取組達成率	<p>・平成27年7月に統合したコールセンターの「大津市受付メール」を適切に運用し、問題の早期解決や早期改善はもちろんのこと、市民ニーズを的確に把握し、市民の意見や要望を着実に市政に反映させました。</p> <p>・笑顔でさわやかミーティングを平成27年度で廃止し、平成28年度から100回ミーティングに移行しました。</p>				
	財政効果額	—				
平成25年度の具体的な取組内容	<p>これまで、市民の提言、意見、思いや願いを市政に活かしていくため、ホームページの「市長の部屋」に「市長への提言箱」(メニューボックス)を設け、広聴の充実を図ってきたところです。</p> <p>平成25年度においては、市政に関する政策的、建設的、積極的な意見・提案等については「市長への提言箱」、事業に対する問い合わせや意見等については、新たに「市民の声」としてホームページにメニューボックスを追加設定し、市政へ意見・提案等を積極的に求めていくとともに、よりの確な広聴が推進できるように見直しを図りました。</p> <p>また、市長と市民グループが気軽に意見交換する中から、意見や提案を市政に反映させていくとともに、対話を通して市政への理解を深めていただくことを目的として実施している「笑顔でさわやかミーティング」を4回開催しました。</p>					

## Ⅱ 具体的な取組内容と成果


### 「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

<p>平成26年度の具体的な取組内容</p>	<p>平成25年度に実施した「市長への提言箱」と「市民の声」のすみ分けにより、市民からの意見や要望、問合せ等をより迅速に担当課と連携することができました。 また、市長と市民グループが気軽に意見交換する「笑顔でさわやかミーティング」を「子どもが輝くまちづくり」をテーマに4回開催しました。</p>		
<p>平成27年度の具体的な取組内容</p>	<p>平成27年7月に「市民の声」をコールセンターの「大津市受付メール」に統合し、問合せ窓口を一元化することで、市民の利便性の向上と事務の効率化を図りました。 また、市長と市民グループが気軽に意見交換する「笑顔でさわやかミーティング」を「女も男も共働共育のまちづくり」をテーマに3回開催しました。</p>		
<p>平成28年度の具体的な取組内容</p>	<p>平成27年7月から運用しているコールセンターの「大津市受付メール」により、市民ニーズに応じた、より迅速かつ適切な市民サービスの実現を図りました。 なお、市長と市民グループが気軽に意見交換する「笑顔でさわやかミーティング」は廃止し、平成28年度から「100回ミーティング」に移行しました。</p>		
<p>成果指標</p>		<p>平成28年度末の目標</p>	<p>平成28年度末の成果</p>
<p>①</p>	<p>政策広聴機能の確立</p>	<p>同左</p>	<p>・「大津市受付メール」運用 ・「100回ミーティング」開催</p>

Ⅱ 具体的な取組内容と成果

「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
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。				
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"> <li>● コンビニ交付の開始</li> <li>● 自動交付機の廃止</li> </ul>				

取組達成率	100.0%	区分	計画のとおり		財政効果額	平成27年度	96万円
						平成28年度	215万円
算出根拠	取組達成率	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンビニ交付開始</li> <li>・本庁、自動交付機による証明書発行サービスの廃止</li> </ul>					
	財政効果額	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(現行)自動交付機リース料など 17,492千円</li> <li>・(コンビニ交付開始後)負担金・システムリース料など 16,533千円</li> </ul> <p>現行 17,492千円 - コンビニ交付開始後 27年度 16,533千円 = 959千円 28年度 15,347千円 = 2,145千円</p>					
平成25年度の具体的な取組内容	<p>本庁(戸籍住民課)と堅田支所、瀬田支所で実施をしていた土・日曜日の住民票、印鑑証明書などの窓口証明発行サービス業務、証明書自動交付機による証明書発行の廃止に伴い、市民の利便性や費用対効果、他都市の状況等を調査・検証しながら、導入に向け検討を行った結果、平成26年11月からコンビニによる証明書の発行を実施する予定です。</p> <p>コンビニ交付の導入により、早朝から深夜、休日に関わらず、全国各地のコンビニエンスストアでの証明書の発行が可能となり、経費削減とさらなる市民サービスの向上が見込まれます。</p>						
平成26年度の具体的な取組内容	<p>コンビニによる証明書発行サービスについては、平成27年度に導入予定でありましたが、平成26年11月4日からコンビニ交付を開始しました。これに伴い、本庁での土曜日証明書発行、自動交付機による証明書発行サービス業務を廃止しました。</p>						
平成27年度の具体的な取組内容	—						
平成28年度の具体的な取組内容	<p>コンビニ交付が利用可能なマイナンバーカードの普及により、発行枚数も今後増加するものと考えています。</p>						

## Ⅱ 具体的な取組内容と成果

「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


成果指標		平成28年度末の目標	平成28年度末の成果
①	コンビニ交付による証明書発行	同左	同左(平成26年11月4日)
②	コンビニ交付による証明書発行枚数	35,000通／年	10,131通／年



Ⅱ 具体的な取組内容と成果

「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	—
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。				
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				

取組達成率	100.0%	区分	計画のとおり		財政効果額	—
算出根拠	取組達成率	・平成27年1月より電子入札の実施済				
	財政効果額	—				
平成25年度の具体的な取組内容	<p>平成26年度からの電子入札システムの本格稼働に向け、具体的な運用方法、データの連携について、契約検査課、企業局契約監理課、情報システム課との間で協議を重ねるとともに、電子入札システムとのデータ連携により改修が必要となる既存の契約管理システムの改修を行いました。</p> <p>また、滋賀県及び他市町とは、システムの共同利用に伴う運用方法やシステム利用にかかる費用負担等について協議を行い、電子入札システムの稼働における連携が図れるよう準備を進めています。</p> <p>&lt;参考：取組項目No.35&gt;</p>					
平成26年度の具体的な取組内容	<p>平成26年度当初より、データ連携による既存の契約管理システムの改修に加え、電子入札システムの改修に着手し、11月には業者向け説明会の開催、12月には業者向けに実証実験を行いました。また、県との共同利用となるため、参加市町による費用負担等について調整を図り、平成27年1月より電子入札を開始しました。</p> <p>電子入札の対象としては、契約検査課・企業局契約監理課が実施する全ての建設工事に加え、測量・建設コンサルタント等の委託業務についても導入することとしました。</p> <p>その結果、公正で透明性の高い入札手続の確保、また、入札参加者にとっても入札情報の収集から入札参加までの一連の手続きの利便性の向上と入札参加の際の稼働に要していた時間、コスト等の経費が削減されることとなりました。</p>					

Ⅱ 具体的な取組内容と成果


「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

平成27年度の具体的な取組内容	—		
平成28年度の具体的な取組内容	—		
成果指標		平成28年度末の目標	平成28年度末の成果
①	電子入札システムの開発・実施	同左	同左

Ⅱ 具体的な取組内容と成果

「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	—
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>				
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		
	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"> <li>● 庁舎総合案内システム(電子案内板等)の設置</li> <li>● 床面誘導表示の設置及び掲示板の整備</li> </ul>				

取組達成率	100.0%	区分	計画のとおり		財政効果額	26万円
算出根拠	取組達成率	・庁舎総合案内システム(電子案内板等)設置事業者プロポーザル審査委員会を設置し、事業者へのプロポーザル実施				
	財政効果額	・初年度の月割り賃貸料259,200円(次年度以降388,800円/年)				
平成25年度の具体的な取組内容	<p>電子案内板を設置している先進地を視察し、設置経緯、設置方法、設置後の課題等を聴取するなど、設置に向けた調査を実施しました。</p> <p>市民に分かりやすい案内誘導を推進していくため、平成26年度予算に床面誘導表示等の設置に係る関係予算を措置しました。</p> <p>庁舎内に掲示されたポスター・チラシ等の掲示物の実態を把握するため、掲出場所、作成者、提出期限の有無等について調査を実施しました。</p>					
平成26年度の具体的な取組内容	<p>市民に分かりやすい案内誘導を推進するための床面誘導表示(各館への誘導、総合案内所までの誘導等)を実施しました。また、平成27年度実施予定の庁舎総合案内システム(電子案内板等)の設置に向け、募集方法(公募型プロポーザル等)について検討しました。</p>					


## Ⅱ 具体的な取組内容と成果

「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

<p>平成27年度の具体的な取組内容</p>	<p>庁舎総合案内システム(電子案内板等)設置事業者プロポーザル審査委員会を設置し、事業者へのプロポーザルを実施しました。</p>		
<p>平成28年度の具体的な取組内容</p>	<p>平成28年8月から庁舎案内システム等(タッチ式パネル案内・行政情報電子掲示)を設置し運用を開始しました。</p>		
<p>成果指標</p>		<p>平成28年度末の目標</p>	<p>平成28年度末の成果</p>
<p>①</p>	<p>庁舎総合案内システム(電子案内板等)の設置</p>	<p>1ヶ所</p>	<p>3ヶ所設置・運用</p>
<p>②</p>	<p>掲示板の整備</p>	<p>3ヶ所(本館・新館・別館)</p>	<p>1ヶ所(別館)設置・運用 電子3ヶ所設置・運用</p>

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
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>				
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"> <li>● 協働提案事業の実施拡大</li> </ul>				

取組達成率	48.8%	区分	一部計画のとおり		財政効果額	平成25年度	—
						平成26年度	10万円
						平成27年度	137万円
						平成28年度	9万円
算出根拠	取組達成率	<p>・大津市協働提案制度にかかる啓発、研修会、事業の実施 (平成28年度末達成率:20% <math>20\% / 100\% \times 100 = 20\%</math>)</p> <p>・採択団体 目標:139団体 実績:50団体 (テーマ型14+5=19団体、パワーアップ26+5=31団体) (平成28年度末達成率:28.8% <math>50\text{団体} / 139\text{団体} \times 80\% / 100\% \times 100 = 28.8\%</math>)</p>					
	財政効果額	<p>・市の単独実施と協働事業の場合において、事務的経費での差異はないことから、財政効果額は人件費削減額とします。</p> <p>→財政効果額の対象となる事業＝テーマ型提案事業(指定テーマ) 1件</p> <p>○食品安全リスクコミュニケーター育成講座 事業実施に伴う市職員の人件費 533,012円 協働による事業実施に伴う人件費 445,000円 人件費削減額 <math>533,012 - 445,000 = 88,012</math>円</p>					

## Ⅱ 具体的な取組内容と成果

### 「サービス向上の視点」－②パートナーシップの推進

<p>平成25年度の具体的な取組内容</p>	<p>大津市協働を進める三者委員会及び大津市職員協働推進本部の開催をはじめ、大津市協働推進計画の推進と進捗管理を図りながら、各種協働施策の推進に取り組みました。また、対等な立場で共に施策を作り上げて活動していく「テーマ型提案事業」及び協働の担い手育成を趣旨とする「パワーアップ・市民応援活動事業」から構成される大津市協働提案制度の実践を進めていくとともに、市民、市民活動団体等向けワークショップの開催や市職員向け研修会の実施など、協働によるまちづくりに向けた事業を展開しました。</p>		
<p>平成26年度の具体的な取組内容</p>	<p>大津市協働を進める三者委員会及び大津市職員協働推進本部が連携を図りながら、大津市協働推進計画を推進するため、各種協働施策に取り組みました。 また、次期計画策定に向けて、これまでの協働による施策の実施状況や進捗管理、協働の意識の実態把握を行なうための調査を実施するとともに、協働に関する市民向けワークショップ等の開催支援や市職員向け研修会を実施するなど、協働によるまちづくりを進めるための事業を展開しました。</p>		
<p>平成27年度の具体的な取組内容</p>	<p>大津市協働を進める三者委員会及び大津市職員協働推進本部が連携を図りながら、大津市協働推進計画の次期計画策定に向けて、協働推進計画進捗状況調査を実施しました。 また、協働によるまちづくりを進めるための市民向けワークショップや、協働意識の向上を目的とした職員研修を実施するなど、協働推進のための事業に取り組みました。</p>		
<p>平成28年度の具体的な取組内容</p>	<p>大津市協働を進める三者委員会及び大津市職員協働推進本部が連携を図りながら、大津市協働推進計画の第2期計画となる大津市協働のまちづくり推進計画を策定しました。 協働によるまちづくりを進めるための施策として、協働提案事業の実施と、様々な主体が集まる会議やプロジェクトにおいて、参加者の意見を引き出したり、合意に向けて論点を整理するコーディネーターの役割を担う人材を育成するための、地域の代表者と行政がともに学ぶ協働研修を実施しました。</p>		
<p>成果指標</p>		<p>平成28年度末の目標</p>	<p>平成28年度末の成果</p>
<p>①</p>	<p>協働提案制度の採択団体数</p>	<p>139団体／4年</p>	<p>50団体／4年</p>

Ⅱ 具体的な取組内容と成果

「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	—
取組内容	滋賀県・大津市連携会議を定期的を開催し、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。				
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	
	県市連携会議の開催 (共通課題への取り組み)	県市連携会議の開催 (共通課題への取り組み)	県市連携会議の開催 (共通課題への取り組み)	県市連携会議の開催 (共通課題への取り組み)	
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	● 県市の連携強化				

取組達成率	—	区分	(評価対象外)	—	財政効果額	—
算出根拠	取組達成率	—				
	財政効果額	—				
平成25年度の具体的な取組内容	<p>滋賀県と本市が共通して抱える政策課題について、両者が連携・協力して取り組むことを話し合う「滋賀県・大津市連携会議」について、下記のテーマで開催(3回)をしました。</p> <p>平成26年1月に実施した「女子たび」については、平成24年度の同会議において本市が提案したもので、大津の観光資源の発掘とその魅力を市長、知事が発信していく取り組みとして実現したものです。</p> <p>【平成25年度会議開催実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成25年4月 「子育て支援の充実」</li> <li>・平成25年8月 「大津市東南部地域における地域活性化」</li> <li>・平成26年1月 知事・市長の「女子たび」</li> </ul>					
平成26年度の具体的な取組内容	<p>平成26年4月に「女性の活躍推進」をテーマに県市連携会議(平成26年度で終了)を開催しました。また、本市においては、女性が希望する働き方や生き方を選択でき、女性も男性も仕事と家庭生活のバランスの取れた暮らしのできる社会を目指し、新たな男女共同参画重点事業「Otsu プロジェクト-W」の取り組みを推進しました。</p>					
平成27年度の具体的な取組内容	<p>滋賀県と本市が共通して抱える政策課題については、随時、課題等を所管する所属や部局をはじめとする県市の連携協議を推進しました。また、首長連携として次年度の県予算等に関する要望活動も実施し、県市連携に努めました。</p>					

Ⅱ 具体的な取組内容と成果

「サービス向上の視点」－②パートナーシップの推進


<p>平成28年度の具体的な取組内容</p>	<p>滋賀県と本市が共通して抱える政策課題等については、随時、所管部局において県市間の連携協議を推進するとともに、首長連携として次年度予算等に関する要望活動を実施することで、県市連携に努めました。</p>		
<p>成果指標</p>		<p>平成28年度末の目標</p>	<p>平成28年度末の成果</p>
<p>①</p>	<p>県市連携会議の開催回数</p>	<p>4回／年</p>	<p>—</p>
<p>②</p>	<p>県市共通課題への取り組み・解決</p>	<p>同左</p>	<p>同左</p>



Ⅱ 具体的な取組内容と成果

「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	—
取組内容	<p>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。</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	
	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 広域施策・事業の実施</li> </ul>				

取組達成率	66.7%	区分	計画のとおり		財政効果額	—
算出根拠	取組達成率	<p>・あわら市、府中市との連携による観光誘客推進事業の実施          ・滋賀県、守山市、高島市、米原市との連携による“体験型観光ネックレス”創造事業の実施</p>				
	財政効果額	—				
平成25年度の具体的な取組内容	<p>建設工事の電子入札について、入札参加者及び本市の事務軽減、経費節減を図るため、平成26年度中に「電子入札システム」における滋賀県及び他市町との共同利用を開始します。          平成25年度は、滋賀県及び他市町と運用方法、システム利用にかかる費用負担等、共同利用に向けた協議、調整等を行いました。          &lt;参考:取組項目No.31&gt;</p>					
平成26年度の具体的な取組内容	<p>平成27年1月から建設工事、測量・建設コンサルタント等の委託業務について、電子入札システムを導入しました。&lt;参考:取組項目No.31&gt;          また、滋賀県及び市町において、事務権限の移譲や集約の可否について検討を行い、今後の方針・スケジュール等について協議を行いました。</p>					
平成27年度の具体的な取組内容	<p>まち・ひと・しごと創生総合戦略の関連事業として、守山市・草津市との連携で湖上交通を活用した観光事業を実施することとなりました。</p>					


## Ⅱ 具体的な取組内容と成果

### 「サービス向上の視点」－②パートナーシップの推進

<p><b>平成28年度の具体的な取組内容</b></p>	<p>大津市まち・ひと・しごと創生総合戦略に位置付けられた先駆性のある取組として、福井県あわら市、東京都府中市と共同で「百人一首かるたコンテンツを活用した観光誘客推進事業」を実施することになりました。また、滋賀県、守山市、高島市、米原市と共同で「自転車による琵琶湖一周ビワイチ」による“体験型観光ネックレス”創造事業実施することになりました。</p>		
<p><b>成果指標</b></p>		<p><b>平成28年度末の目標</b></p>	<p><b>平成28年度末の成果</b></p>
<p>①</p>	<p>広域行政の取り組みによる施策・事業数</p>	<p>3施策・事業／4年間</p>	<p>2事業／4年間</p>

③ 民間委託の推進

No.	36	担当課・室	各所管課 (行政改革推進課)	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	—
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。				
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"> <li>● 外部委託の方針の策定</li> <li>● 事業の委託化</li> </ul>				


取組達成率	75.0%	区分	概ね計画のとおり		財政効果額	—
算出根拠	取組達成率	<ul style="list-style-type: none"> <li>・民間委託推進ガイドライン策定(平成28年度末進捗率:100%)</li> <li>・対象事業の検討及び委託化(平成28年度末達成率:50%)</li> </ul> (取組期間全体達成率:75% 100%×50%/100%+50%×50%/100%)				
	財政効果額	—				
平成25年度の具体的な取組内容	<p>これまでから導入の検討を実施してきたコンビニよる証明書発行について、平成26年11月から実施することに決定しました。</p> <p>また、総合コールセンターの導入に向け、他都市の導入状況の把握、導入自治体の開設後の状況調査のための視察、本市代表電話の受信状況、導入コスト、効果等の調査を実施しました。</p> <p>さらに、民間委託の可能性が見込める業務について、先進地の取り組み調査を参考に、本市業務において抽出し、課題等を整理しました。</p> <p>今後は、指定管理者制度の導入をはじめとする「従来型民間委託」の分野について引き続き導入検討を進めるとともに、併せて、行政固有の専門性が求められるものの、定型的処理を繰り返す「専門定型業務」についても、民間委託の導入可能性の検討、業務の洗い出しを実施していきます。</p>					

## Ⅱ 具体的な取組内容と成果

### 「サービス向上の視点」－③民間委託の推進

<p><b>平成26年度の具体的な取組内容</b></p>	<p>本市が民間委託を導入する際の基本的な考え方や標準的な手順等を示す大津市民間委託推進ガイドラインの策定を進め、平成27年7月に策定しました。</p> <p>また、戸籍窓口業務や会計管理業務への民間委託の導入について、先進地視察、事業者へのヒアリング、所管所属との協議等を通じて検討を進めました。</p> <p>さらに、平成22年度に本市で実施した「大津市の事務事業の改善推進事業」において実施された業務分析を再整理するとともに、内閣府の公共サービス改革基本方針、先進地での実績等をもとに、本市において民間委託導入の検討の余地のある業務の洗い出しを行いました。</p>		
<p><b>平成27年度の具体的な取組内容</b></p>	<p>大津市民間提案型アウトソーシング事業の実施により、入札等参加資格受付審査業務への民間委託の導入及び介護／障害認定審査業務及び国民健康保険／医療助成／高齢者医療関係窓口業務への民間委託の導入の検討・調整を行いました。</p> <p>また、所管所属による、総合コールセンターの導入及び戸籍窓口業務及び会計管理業務への民間委託の導入の検討・調整を行いました。</p> <p>平成27年7月に策定しました大津市民間委託推進ガイドラインの策定に基づき、「専門定型業務」について民間委託導入の検討の余地のある業務の洗い出しを行いました。</p>		
<p><b>平成28年度の具体的な取組内容</b></p>	<p>大津市民間提案型アウトソーシング事業の実施により、戸籍住民課窓口業務及び障害福祉課窓口業務の民間委託の導入の検討・調整を行いました。</p> <p>また、平成27年度に検討・調査を行いました介護・障害認定審査会業務、介護保険課業務（窓口業務含む。）及び総務事務業務について民間委託に向けた詳細な業務量調査を行いました。</p> <p>加えて、国民健康保険／医療助成／高齢者医療関係窓口業務については、民間委託を推進することを前提に、民間委託導入を検討している介護保険課窓口業務及び障害福祉課窓口との集約化による窓口の整備について計画策定を行いました。</p>		
<p><b>成果指標</b></p>		<p><b>平成28年度末の目標</b></p>	<p><b>平成28年度末の成果</b></p>
<p>①</p>	<p>外部委託の方針の策定</p>	<p>同左(平成25年度)</p>	<p>平成27年7月策定</p>
<p>②</p>	<p>定員管理の適正化への寄与</p>	<p>同左</p>	<p>同左</p>

No.	37	担当課・室	各所管課 (行政改革推進課)	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
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。				
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				

取組達成率	100.0%	区分	計画のとおり		財政効果額	平成25年度	—
						平成26年度	—
						平成27年度	95万円
						平成28年度	115万円
算出根拠	取組達成率	・公の施設289施設を指定管理者制度により運営 (平成28年度末達成率:21%/21% × 100 = 100.0%) (取組期間全体達成率:100.0% 平成25年度:5% + 平成26年度:21% + 平成27年度:53% + 平成28年度:21%)					
	財政効果額	・道の駅「妹子の郷」指定管理者からの納付金 115万円					
平成25年度の具体的な取組内容		平成18年度に一齐導入した施設の多くが更新時期を迎え、新たに制定した「大津市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例」に基づき、次期指定管理者の募集や選定を行いました。 また、電気料金の改定や平成26年4月からの消費税率改正に伴い、その影響額を指定管理料に反映するなど必要な措置を行うとともに、モニタリング指針に基づくモニタリングチェックを実施し、制度の適正かつ確実な運用に努めました。 さらに、今後、制度導入の可能性がある施設について検討を行いました。導入には至りませんでした。					

## II 具体的な取組内容と成果


### 「サービス向上の視点」－③民間委託の推進

<p>平成26年度の具体的な取組内容</p>	<p>都市公園での導入対象施設の拡大や、新たに設置した小野駅前自転車駐輪場への制度導入により、導入施設は 36 種類 289 施設となりました。</p> <p>順次更新を迎える施設においては、次期指定管理者の募集や選定を行うとともに、平成 27 年度に新規開設する「道の駅妹子の郷地域振興施設」についても、指定管理者の指定を行いました。また、制度導入施設すべてにおいて、モニタリング指針に基づくモニタリングチェックを実施しました。</p> <p>さらに、制度導入から一定期間が経過したことから、今一度、各施設の運営や指定管理者の募集・選定等に係る課題を抽出し、今後の制度運用に活かすよう事務処理要領に反映するとともに、施設所管課等を対象とした担当者会議を開催し、制度の円滑な運用に努めました。</p>		
<p>平成27年度の具体的な取組内容</p>	<p>平成 27 年8月に新規開設した道の駅「妹子の郷」への制度導入により、導入施設は 37 種類 290 施設となり、制度導入施設すべてにおいて、モニタリング指針に基づくモニタリングチェックを実施しました。</p> <p>また、更新を迎える施設においては、次期指定管理者の募集や選定を行いました。</p> <p>さらに、制度の円滑な運用に向けて、平成 28 年度に次期指定管理者を募集する予定の施設所管課に対するヒアリングを実施するとともに、事務処理要領の改訂事項の説明等のため、施設所管課等を対象とした担当者会議を開催しました。</p>		
<p>平成28年度の具体的な取組内容</p>	<p>平成 28 年度に新たに指定管理者制度を導入した施設はありませんでしたが、浜大津保育園が指定管理者制度の運営から民営化されたことにより、導入施設は 36 種類 289 施設となり、制度導入施設すべてにおいて、モニタリング指針に基づくモニタリングチェックを実施しました。</p> <p>また、更新を迎える施設においては、次期指定管理者の募集や選定を行いました。</p> <p>さらに、制度の円滑な運用に向けて、平成 29 年度に次期指定管理者を募集する予定の施設所管課に対するヒアリングを実施するとともに、事務処理要領の改訂事項の説明等のため、施設所管課等を対象とした担当者会議を開催しました。</p>		
<p style="text-align: center;"><b>成果指標</b></p>			
<p>①</p>	<p>指定管理者制度導入施設数(平成24年度 92施設)</p>	<p>平成28年度末の目標 97施設</p>	<p>平成28年度末の成果 289施設</p>

II 具体的な取組内容と成果

「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	—
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性の有無について検討を行う。				
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				

取組達成率	60.8%	区分	一部計画のとおり		財政効果額	—
算出根拠	取組達成率	・平日昼間の本格的委託の実施 H25～H28の積上げ 40.8% ・外部委託可能性の検討実施 H25～H28の積上げ 20.0% ・取組期間全体達成率: 60.8% (40.8% + 20.0%)				
	財政効果額	—				
平成25年度の具体的な取組内容	滋賀県において実施している県営住宅管理業務委託について、仕様書等の資料の提供を受け、導入効果等について、聞き取りを行いました。 管理委託の業務内容について、平日昼間の管設備、電気設備等の一般修繕業務の業務内容の詳細、フローを洗い出すとともに、空家修繕の外部委託の可能性について協議を行いました。 また、修繕業務に加え、入居者募集、住宅保守管理、家賃収納等の業務についても、外部委託の可能性について、協議・検討を行いました。					
平成26年度の具体的な取組内容	平日昼間の修繕受付業務については、再度内容を検討した上で、費用対効果を検証しましたが、その効果が限定的となることが明らかとなったため、今後は指定管理者制度を含めた、その他外部委託可能業務の検討において、平日昼間の修繕受付業務も含めた総合的な取り組みとして、市が実施すべき業務と外部委託の可能性を精査し検討を進める方向性を確認をしました。					

## Ⅱ 具体的な取組内容と成果

### 「サービス向上の視点」－③民間委託の推進

<p><b>平成27年度の具体的な取組内容</b></p>	<p>前年度までの、市営住宅の管理に関する一部業務の外部委託化の検討において、その導入効果が限定的になることを確認したことを踏まえ、平成27年度内には、管理全般にわたる視点から、外部委託の業務範囲(指定管理者制度も含む)を検討し、市との役割分担や外部化による費用対効果等の検討を進めました。 また、10月までに、先駆的に外部委託化を進めている他都市の状況を調査し、本市の管理に関して参考となる情報を収集し整理を進めました。</p>		
<p><b>平成28年度の具体的な取組内容</b></p>	<p>前年度に他都市の状況を調査した結果をもとに、本年度に「大津市住宅マネジメント計画」を策定するにあたり、指定管理者制度の導入を盛り込むとともに、平成29年度からは、平日昼間の修繕業務を本格的に委託するため、仕様書を作成し長期継続契約を締結するための規則改正を行いました。</p>		
<p><b>成果指標</b></p>		<p><b>平成28年度末の目標</b></p>	<p><b>平成28年度末の成果</b></p>
<p>①</p>	<p>平日昼間の修繕外部委託の実施</p>	<p>同左</p>	<p>平日昼間の修繕外部委託の仕様の作成と契約規則の改正</p>