

佐伯市行政経営推進プラン（前期） | 実施計画

基本方針	4	行政の質と生産性向上	推進項目	(1) 市民サービスの維持・向上	
実施項目	①	窓口業務の質の向上	担当課	行政マネジメント課	
			関係課	窓口関係課	
現状・課題	現在の窓口業務は臨時職員や嘱託職員を配置している窓口も多い。そのため任用期間が短く、安定した窓口サービスが提供出来ていない。また、新たに配置された者に対して職員による業務の研修が不足している。				
実施内容	国が示す民間事業の委託を拡大して業務範囲を拡大し、本市の状況や他市の事例等を参考にし、また、新たに「ICTを活用した業務改善」など、より最適な手法の検討・導入を進め、窓口サービスの向上と職員の負担軽減を図る。				
目標指数	-	現状値	令和元年度	-	
		目標値	令和6年度	-	
▼スケジュール					
取組項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
民間委託が可能な業務の選定	●				
モデル業務での試験的委託・検証				●	
窓口業務の民間委託					●
ICTを活用した業務改善の検討・導入		●			

実施計画
(見直し案)

↑変更・追加した箇所は赤字にしてください。

■実施計画の見直し（変更・追加など）

見直しを行った理由
他市で主に民間委託されている市民課の窓口業務を当市で民間委託した場合の費用対効果について検証を行ったが、市民サービスの向上や職員の負担軽減が期待できるものの、コストが大幅に増加し、費用対効果が低い結果となった。また、会計年度任用職員制度により、継続的な雇用による安定したサービスも可能となったため、今後は並行して、新たな業務改善の手法として「ICTを活用した業務改善」（「書かない窓口」システムの導入など）を検討し、窓口サービスの向上と職員の負担軽減につながる取組を進めていくため見直しを行った。

実施計画の見直し案について

令和2年度から計画を進めるなかで、計画の見直し(変更・追加など)の必要があるものについて、各課から提出があったものです。

佐伯市行政経営推進プラン(前期プラン) | 実施計画進捗管理シート(中間)

基本方針	4	行政の質と生産性向上	推進項目	(1) 市民サービスの維持・向上	
実施項目	①	窓口業務の質の向上	担当課	行政マネジメント課	
			関係課	窓口関係課	
現状・課題	現在の窓口業務は臨時職員や嘱託職員を配置している窓口も多い。そのため任用期間が短く、安定した窓口サービスが提供出来ていない。また、新たに配置された者に対して職員による業務の研修や補助が必要となっている。				
実施内容	国が示す民間事業の委託を拡大して業務範囲を拡大し、本市の状況や他市の事例等を参考にし、また、新たに「ICTを活用した業務改善」など、より最適な手法の検討・導入を進め、窓口サービスの向上と職員の負担軽減を図る。				
目標指数	-	現状値	令和元年度	-	
		目標値	令和6年度	-	
▼スケジュール					
取組項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
民間委託が可能な業務の選定	●				
モデル業務での試験的委託・検証		●			
窓口業務の民間委託			●		

実施計画 当初策定分
(見直し前)

【令和2年度 実施内容】	
年度目標	①5月末までに、先進地視察を実施する。 ②8月末までに先進地の状況を基に、委託可能業務を抽出する。 ③窓口業務を民間委託した場合の費用対効果の検証を行う。 ④3月末までに、令和3年度の試験的委託に向けた準備を進める。
中間報告	令和3年度 中間報告 (令和3年11月 行革推進委員会へ報告済)
中間自己評価	<input type="checkbox"/> 達成 <input type="checkbox"/> 計画より早い <input type="checkbox"/> 計画通り <input checked="" type="checkbox"/> 計画より遅れている <input type="checkbox"/> 再検討 <input type="checkbox"/> 未着手 <input type="checkbox"/> 未達成
今後の対応 (年度中の取組)	民間委託により市民サービスの向上や職員の負担軽減などが期待できるものの、コストが大幅に増加し、費用対効果が低い。また、会計年度任用職員制度により、継続的な雇用による安定したサービスも可能となったため、民間委託と並行して、新たな業務改善の手法として、「ICTを活用した業務改善」による安定したサービスの提供についても検討を行う。
本部評価	<input checked="" type="checkbox"/> 自己評価を支持 <input type="checkbox"/> 下記のとおり指摘
意見	

佐伯市行政経営推進プラン（前期） | 実施計画

基本方針	3 公共施設等マネジメントの推進	推進項目	(1) 公共施設等の計画的な管理と統合・廃止
------	------------------	------	------------------------

実施項目	⑧ 橋梁等の計画的な長寿命化の推進	担当課	建設課
		関係課	
現状・課題	市道の橋梁は919橋あり、そのうち何らかの対策が必要な橋梁が145橋ある。今後、修繕・架替等の更新に要する経費が増大していくことが懸念される。		
実施内容	対症療法型の修繕から予防保全型の修繕への転換を図り、計画的に実施することにより、将来的な財政負担の軽減・道路交通安全の確保を図る		
目標指数	橋梁長寿命化修繕の完了橋梁数	現状値	令和元年度 43橋
		目標値	令和6年度 117橋

▼スケジュール

取組項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
長寿命化修繕の実施	●-----●				●

↑変更・追加した箇所は赤字にしてください。

■実施計画の見直し（変更・追加など）

見直しを行った理由
事業の進捗を図るため、前期計画期間内(5カ年)で実施する橋梁数を68橋から74橋へ変更を行う。 また、目標値の記載を令和6年度までに実施する累計の橋梁数に変更する。 (現状値) 43橋 + (5カ年で実施する数) 74橋 = (目標値) 117橋

佐伯市行政経営推進プラン(前期プラン) | 実施計画進捗管理シート

令和3年度中間報告

基本方針	3 公共施設等マネジメントの推進	推進項目	(1) 公共施設等の計画的な管理と統合・廃止
------	------------------	------	------------------------

実施項目	⑧ 橋梁等の計画的な長寿命化の推進	担当課	建設課
		関係課	
現状・課題	市道の橋梁は919橋あり、そのうち何らかの対策が必要な橋梁が145橋ある。今後、修繕・架替等の更新に要する経費が増大していくことが懸念される。		
実施内容	対症療法型の修繕から予防保全型の修繕への転換を図り、計画的に実施することにより、将来的な財政負担の軽減・道路交通安全の確保を図る		
目標指数	橋梁長寿命化修繕の完了橋梁数	基準値 (令和元年度)	現状値 (令和2年度)
		43橋	46橋
			目標値 (令和6年度)
			68橋

▼スケジュール

取組項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
長寿命化修繕の実施	●-----●				●

【令和3年度 実施内容】

年度目標	令和3年度は16橋整備する。 ①道路メンテナンス事業(国庫補助)により、市道波越北2号線大正橋ほか7橋の橋梁補修工事を第2四半期までに発注し、年度内完成を図る。 ②単独事業(橋梁維持費)により、市内一円橋梁補修業務委託として、市道江の尻橋線江の尻橋ほか4橋を第2四半期に発注し、年度内完成を図る。 ③単独事業(橋梁維持費:過疎債)により、市道宇山柏江線柏江橋ほか2橋を第2四半期までに発注し、年度内完成を図る。
中間報告	事業進捗を図るため、整備橋梁数を見直し、16橋から27橋に変更した。 ①道路メンテナンス事業(国庫補助)については、事業の進捗を図るため国に変更申請を行い、橋梁補修数を8橋から20橋とした。そのうち3橋は既に完成。 ②単独事業(橋梁維持費:委託)については、当初目標を5橋(第2四半期発注)としていたが、事業の見直しを図り、委託料から工事請負費による発注形態に変更した。 ③単独事業(橋梁維持費:工事請負費)については、当初3橋を第2四半期発注予定としていたが、第2四半期までに2橋の発注となった。また、事業の進捗を図るため橋梁補修数を3橋から7橋に変更した。
中間自己評価	<input type="checkbox"/> 達成 <input type="checkbox"/> 計画より早い <input checked="" type="checkbox"/> 計画通り <input type="checkbox"/> 計画より遅れている <input type="checkbox"/> 再検討 <input type="checkbox"/> 未着手 <input type="checkbox"/> 中止
今後の対応 (年度中の取組)	①道路メンテナンス事業:第3四半期(10月上旬)に工事発注し、年度内完成を予定している。 ③単独事業(橋梁維持費:工事請負費):第3四半期(10月下旬)に工事発注し、年度内完成を予定している。

本部評価	<input checked="" type="checkbox"/> 自己評価を支持 <input type="checkbox"/> 下記のとおり指摘
意見	

佐伯市行政経営推進プラン（前期） | 実施計画

基本方針	4 行政の質と生産性向上	推進項目	(4) 民間活力の積極的活用
------	--------------	------	----------------

実施項目	④ ふるさと納税事務の民間委託	担当課	ブランド推進課
		関係課	
現状・課題	ふるさと納税は令和元年6月より新制度となり、ふるさと納税の募集経費は寄附金額の50%以下にしなければならなくなった。しかし、本市の現状は、返礼品30%、送料10%、サイト掲載料14%、決済料2%、広告費1.3%、事務費0.7%、計58%である。さらに、この経費に人件費を含めなくてはならないので、実際は経費が60%を超えている。		
実施内容	返礼品の開発、返礼品の受・発注管理、寄附者の問い合わせ対応、寄附受領証明の発送など原則全ての事務を民間に委託する。その場合、従来の年間定額型の契約でなく、寄附金額に対して45%のように年間定率型の契約が望ましい。これにより、募集経費50%以下はクリアでき、 職員数も兼務総括と担当1名で対応できると考える。		
目標指数	ふるさと納税事務の民間委託	現状値	令和元年度 直営
		目標値	令和6年度 民間委託

▼スケジュール

取組項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
民間委託事務と市で行う事務の仕訳	●-----●				
委託業務仕様書作成	●-----●				
業者選定		●-----●			
民間委託			●-----●		

↑変更・追加した箇所は赤字にしてください。

■実施計画の見直し（変更・追加など）

見直しを行った理由
民間委託による業務の効率化や職員数の削減について検討を進めたが、全面的な委託の場合、現在の制度上では募集経費が寄附金額の50%以下にはならない見込みとなった。また返礼品の開発、受・発注管理、寄附者の問い合わせ対応などについては、ふるさと納税返礼品提供事業者との連携が重要なため、職員が引き続き行うべき業務と委託により効果的・効率的になる業務の選定を行い、可能な範囲での民間委託を進めていく。

佐伯市行政経営推進プラン（前期プラン） | 実施計画進捗管理シート

令和3年度中間報告

基本方針	4 行政の質と生産性向上	推進項目	(4) 民間活力の積極的活用
------	--------------	------	----------------

実施項目	④ ふるさと納税事務の民間委託	担当課	ブランド推進課
		関係課	
現状・課題	ふるさと納税は令和元年6月より新制度となり、ふるさと納税の募集経費は寄附金額の50%以下にしなければならなくなった。しかし、本市の現状は、返礼品30%、送料10%、サイト掲載料14%、決済料2%、広告費1.3%、事務費0.7%、計58%である。さらに、この経費に人件費を含めなくてはならないので、実際は経費が60%を超えている。		
実施内容	返礼品の開発、返礼品の受・発注管理、寄附者の問い合わせ対応、寄附受領証明の発送など原則全ての事務を民間に委託する。その場合、従来の年間定額型の契約でなく、寄附金額に対して45%のように年間定率型の契約が望ましい。これにより、募集経費50%以下はクリアでき、職員数も兼務総括と担当1名で対応できると考える。		
目標指数	ふるさと納税事務の民間委託	基準値 (令和元年度)	現状値 (令和2年度)
		目標値 (令和6年度)	直営
		直営	民間委託

▼スケジュール

取組項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
民間委託事務と市で行う事務の仕訳	●-----●				
委託業務仕様書作成	●-----●				
業者選定		●-----●			
民間委託			●-----●		

【令和3年度 実施内容】

年度目標	①寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書の発行、発送、受付業務の外部委託を行う。 ②楽天サイトの磨きこみのため、サイトの募集写真や校正業務の外部委託を行う。
中間報告	①年度当初から課内会議等を実施し、単純労務を外部に委託することにより、返礼品事業者との連携を密にする時間を確保でき、新規返礼品の発掘や商品開発を行うことが更に可能となり、寄附者に対して魅力ある返礼品情報を提供し、寄附額の増加に繋がるかの判断から、寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書の発行、発送、受付業務を外部委託した。 ②楽天サイトのページレイアウトやサイトに掲載する返礼品の写真等磨きこみを行い、8月から寄附者の興味を惹きつけるような内容に更新するため、サイトの募集写真や校正業務を他市のふるさと納税で実績をあげている専門業者に外部委託し順次更新している。
中間自己評価	<input type="checkbox"/> 達成 <input type="checkbox"/> 計画より早い <input checked="" type="checkbox"/> 計画通り <input type="checkbox"/> 計画より遅れている <input type="checkbox"/> 再検討 <input type="checkbox"/> 未着手 <input type="checkbox"/> 中止
今後の対応 (年度中の取組)	楽天サイトの状況を見てその後、他のサイトもリニューアルするかの判断を行いたい。 職員数を兼務総括と担当1名で対応できるか検討したが、「現状維持」でない寄附者対応や事業者対応が困難と判断している。 また、全面的な民間委託は、現在の制度上では、不可能と判断している。

本部評価	<input checked="" type="checkbox"/> 自己評価を支持 <input type="checkbox"/> 下記のとおり指摘
意見	