様式第２号（第３条関係）

会　　議　　録

会議名称	令和２年度　伊達市行政改革推進委員会（第２回）		
議　　題	議事１　伊達市行政改革 2017 実施計画の変更について 議事２　窓口業務改革の実施について		
開催日時	令和３年１月８日（金）書面会議		
場　　所	書面開催		
出 席 者	書面決議者７名（未決議者０名）		
	所管部課名	総務部総務課	
公　　開 非 公 開 の　　別	□ 公　開	傍聴者の人数	－
	□ 非公開	非公開の理由	－

【会議の概要】

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、書面会議により開催し、書面表決を行いました。結果は次のとおりです。

１．議　事

議事１　伊達市行政改革 2017 実施計画の変更について

説明：資料のとおり

結果：承認（承認７名・不承認０名）

質疑応答：以下のとおり

○委　員：①人口減少に併せて、業務をスリム化・効率化することは理解できますが、人口増加（維持）を見込んだ「種まき」としての施策もあると良いと思います。

②after コロナを見据えた施策がテレワークのみであり、市内事業者や団体を巻き込んだ施策があるとなお良いと思いました。

●事務局：委員のご意見のとおり、未来に向けた種まきの施策、地域全体の after コロナの対応など、クリエイティブな取組みを進めるためにも、直営業務見直しを中心とした行政改革で生産性を高め、そういった「付加価値の高い業務」にリソースを回せるように取り組んで行きたいと考えております。

議事２　窓口業務改革の実施について

説明：資料のとおり

結果：承認（承認７名・不承認０名）

質疑：無し

令和２年度 第２回伊達市行政改革推進委員会（書面会議）

議事説明資料

はじめに　委員会開催の趣旨

人口減少社会の中で、40年後には伊達市の人口はほぼ半減するという推計（2020年：約34,000人　2060年：約18,000人）になっています。

特に生産年齢人口（15歳から64歳）の減少は税収減に直結し、財政規模の縮小の影響で職員数も現在の水準を維持するのが難しくなる可能性がある一方で、将来的な業務量の総量はそれほど減らない（むしろ増える可能性もある）と思われます。

そうした背景から、市では将来に向けた準備として、**市の職員が直接行っている事務の効率化やスリム化**を目指す「直営業務見直し」を全庁的に検討しました。

今回の委員会は、事務局で取りまとめた15つの実施項目を行政改革実施計画に追加し、さらに実施計画に登載済みの「窓口業務改革」の検討を進めることについて、ご審議いただくものです。

議事①　行政改革実施計画2017の変更について

「直営業務見直し」を具体的に取り組む項目を検討するため、実施項目を全庁的に募集し、若手職員向けのワークショップを開くなどして、業務の効率化とスリム化を実践していく15項目を取りまとめました。

その内容を行革実施計画に追加するもので、内容は資料１と資料２のとおりとなっております。

市役所の内部事務に関するものが多く、聞きなれない言葉もあると思いますので、事例を出しながらご説明いたします。

なお、「民間委託の検討」が複数回出てきますが、委託先は観光物産館を運営する「伊達観光物産公社」を優先交渉先に見据えて検討します。

また、各事例とも、まずは令和２年度に実態把握・課題整理・事例研究を行うこととし、そのうえで実施の可否を判断する予定です。

No.1　電柱、電線等の使用許可（財産貸付）事務の見直し

【主管課：財政課】

市役所の敷地に市役所で使用する目的では無い電柱を設置する場合や、施設内に自動販売機を置くなど「市の敷地や施設などを本来の使用目的外に利用する際」に、市は相手方から使用許可申請をもらい、許認可及び手数料の請求・納入事務を行っています。

現在この事務は各施設や敷地所管課ごとに行っていますが、１つの部署に集約してシステムを導入することで事務を効率化したうえで、民間委託の検討を進めるものです。

No.２　入札事務の見直し

【主管課：財政課】

市が業務や物品を発注・調達するため、最も安い価格を提示した民間事業者と契約を行う「入札制度」について、現在は複数の課で実施しているところですが、これを１つの部署に集約して事務を効率化します。

さらに、電子入札システムを導入することで事業者の利便性を高め、民間委託の検討を進めるものです。

No.３　水道料金及び下水道使用料に関する業務体制の見直し

【主管課：水道課・下水道課】

水道料金や下水道使用料に関する業務（検針や開閉栓、窓口受付、入金処理や口座振替等）について、公権力の行使となる「法的措置」を除いて全面的な民間委託を検討するものです。

No.４　徹底したペーパーレス（はんこレス）化

【主管課：総務課】

業務効率化や印刷経費削減に繋がるペーパーレス（はんこレス）の取組を順次実施するものです。

No.５　クラウドサービスの活用

【主管課：総務課・職員法制課・会計課・財政課】

グループウェア（情報共有ソフト）や人事管理・財務会計システムについて、クラウドサービスを検討するものです。

これまで、システムを導入して運用する方法は、自社内に物理サーバーを置く「オンプレミス」が主流でしたが、最近は民間企業を中心に自社内にサーバーを置かず、システム事業者の仮想サーバーにシステムを置く「クラウドサービス」が主流になっています。

クラウドサービスの利点として、運用管理コストの圧縮や、新機能の追加スピードや柔軟性の向上、災害時対応の安定性などが挙げられます。

No.６　テレワーク×電子決裁の推進

【主管課：職員法制課・総務課】

新しい生活様式の対応や、職員のライフ・ワーク・バランスの推進及び多様な人材確保のため、職員が在宅で業務を行うテレワークと、通常紙媒体で決裁を行っている文書等に関して、ネットワーク上で決裁行為ができる電子決裁ができる環境整備を進めるものです。

No.７　キャッシュレス決済の導入

【主管課：会計課・税務課・料金収納担当課】

市民の方が市に対して納入する税や各種使用料、手数料などについて、電子マネー（〇〇pay）等、現金を使わないキャッシュレス決済を導入するものです。

No.８　効率的な会議運営の実施

【主管課：総務課】

会議運営の効率化のため、「ストップウォッチによる時間制限」や椅子を置かず会議を行う「立ち会議」を取り入れ、会議時間の短縮に向けた取組みを行うものです。

No.９　競争入札参加資格審査申請受付方法の見直し

【主管課：財政課】

市の入札に参加するためには、２年に１度「競争入札参加資格審査申請」を受付けますが、事業者は主に紙媒体で申請し、市は紙媒体からシステムに転記する事務処理を行っており、事業者と市の両方で煩雑な事務となっています。

専用のオンラインフォームから申し込み、市のシステムに手入力なしでデータ連携ができるしくみを構築して、事業者と市内部事務の両方の効率化を目指すものです。

No.10　債権管理課（仮称）の創設

【主管課：税務課・料金収納担当課】

市民や事業者が市に対して納入する税や料金などの「債権」は、現在、各担当課でそれぞれ管理（例：市税→税務課、水道料金→水道課　等）しています。

債権に滞納が発生すると、その対応も各担当課で行うため、２つ以上の債権を滞納すると、それぞれの担当課が１人の滞納者に訪問や納付交渉を行うため、業務が重複します。

この重複を解消するため、担当課間での債権移行時期などのルールを設けたうえで、一括対応する部署（債権管理課・仮称）の創設としくみづくりを進めるものです。

No.11　水道料金及び下水道使用料のシステム改修

【主管課：水道課・下水道課・総務課】

水道料金・下水道使用料を管理しているシステムについて、滞納整理業務の能率向上や他システムとの連携を図れるように、全面的なシステム更新を進めるものです。

No.12　郵便料金の徹底した削減

【主管課：総務課】

電子メールへの代替や、郵便物をまとめ数量を減少させる取り組みなど、全庁的な郵便物の整理を行い、郵便料金の削減を行うものです。

No.13　複数システム間のデータ連携強化

【主管課：総務課】

市役所内部では複数のシステムやマイクロソフト社のエクセルなどで台帳管理している事務が多く、たとえばＡシステムからデータを書き出してＢシステムに入力する際、自動連携ができず手入力で運用している事務があるため、全庁的な事務の整理を行って最新のソフトやアプリなどの導入も含めたシステム間連携の手法を検討するものです。

No.14　大量印刷業務の見直し

【主管課：総務課】

全戸配布のチラシや通知などの大量印刷物は、一部を除き職員が印刷していますが、部署によっては正職員が１原稿あたり半日程度印刷業務にあたることがあります。

印刷物の精査を前提として、大量印刷業務を正職員が行わないしくみを作り、定型業務の一つとして民間委託を検討するものです。

No.15　税及び料金の収納に関する消込処理業務体制の見直し

【主管課：会計課・税務課・料金収納担当課】

税や料金などの納入があった場合、市では、納付された金融機関などから届く納付書を用いて、システムに払込情報を反映する「消込処理」を行っていますが、現在は各債権管理部署がそれぞれ消込処理を行っており、作業内容が重複しています。

作業を一元化することで、類似作業の重複を解消して、全体の効率化を目指すものです。

議事②　窓口業務改革の実施について

市役所の中でも市民の方が多く訪れる市役所１階の窓口業務について**“利用者目線の窓口サービス改革”**と**“窓口業務の省力化”**をコンセプトとして業務改革を実施するもので、資料は資料３のとおりです。

実施を検討する取組内容は次のとおりで、今後、窓口の担当部署で構成する「プロジェクトチーム」、担当者で構成する「ワーキングチーム」を組織して検討を行っていきます。

具体的な取組み内容（素案）

“利用者目線の窓口サービス改革”については、現在、引っ越しや死亡手続きなど、ライフサイクルの節目の手続きの際に、各窓口の申請書を一括で作成でき、かつタブレット上にサインするだけで済むシステムを導入する（書かない窓口）ほか、申請手続きの簡略化、低床カウンターの増設や３～４月の混雑防止のための窓口分離、はんこレス化、電子マネーによる手数料支払方法の拡充などを実施して、市民の利便性向上を図る構想です。

さらに、市民の方ができるだけ一か所で手続きを終えられるよう、大幅なレイアウト変更を行ってワンストップ窓口の導入を検討します。

“窓口業務の省力化”については、上記「書かない窓口」の取組みで各窓口業務の応対時間や書き間違い、記入漏れなどによる「手戻り」を減らし省力化に繋げます。

また、現在の業務を切り分けてマニュアル等を整備し、専門的な手続きを除いた簡単な手続きをワンストップ窓口で行えるようにすることで、総体的な業務省力化を目指す構想です。

スケジュールは、令和４年２月と令和４年10月に分けて、段階的に実施をする構想で、最終的にはワンストップ窓口と窓口業務の二次的・後方で行う業務（バックオフィス業務）の民間委託を検討します。

全国的には自治体の規模を問わずさまざまな取組が進んでおり、本市でも、現状の窓口業務分析や先進事例の取組を参考にしながら、数段階に分けて実施を目指していくものです。

資料１

Ⅰ　伊達市行政改革2017実施計画の変更について

１　事業の背景・目的

今後長期的に進行する人口減少に伴い、本市の将来の行政サービス提供体制が「これまでの延長線上には無い」ことを前提に、直営業務見直しの方向性を再検討した結果、業務全体のスリム化につながる事業提案を追加募集する方針を固め、庁内各課、職員個人、そして若手職員を対象に開催したワークショップ等からの意見募集を行ったところである。

今般、これまでに提案のあった事業提案を集約・整理した結果、計15項目を新たに「伊達市行政改革2017実施計画（以下「実施計画」という。）」へ追加登載するものとしたい。

２　実施計画の変更（追加）内容

No.	実施項目
1	電柱、電線等の使用許可（財産貸付）事務の見直し
2	入札事務の見直し
3	水道料金及び下水道使用料に関する業務体制の見直し
4	徹底したペーパーレス（はんこレス）化
5	クラウドサービスの活用
6	テレワーク×電子決裁の推進
7	キャッシュレス決済の導入
8	効率的な会議運営の実施
9	競争入札参加資格審査申請受付方法の見直し
10	債権管理課（仮称）の創設
11	水道料金及び下水道使用料のシステム改修
12	郵便料金の徹底した削減
13	複数システム間のデータ連携強化
14	大量印刷業務の見直し
15	税及び料金の収納に関する消込処理業務体制の見直し

※いずれの項目とも今年度は「実態把握、課題整理、事例研究」とし、 令和３（2021）年度に行う前年度進捗調査の際にスケジュールを追記予定

３　今後のスケジュール

年月	内容	摘要
令和２年12月	市議会全員協議会	
	行政改革推進委員会の審議、実施計画変更	
令和３年１月	各事業の検討・着手 ※当面の事業期間：令和５年度まで	準備が整ったものから市議会へ予算案提案（予定）

【参考】実施計画の推進項目の体系

行政改革の基本項目	現在	変更後	増減
１．市民が積極的に関わる行政運営	14件	29件	15増
２．行政サービスの適正化	４件	４件	－
３．バランスの取れた財政運営	21件	21件	－
４．将来を見据えた人材育成	２件	２件	－
合計	41件	56件	15増

資料２

伊達市行政改革 2017　実施計画書
2019～2023 年度

2019 年　３月　策定
2020 年　７月　変更
2021 年　○月　変更

北海道伊達市

目　　次

Ⅰ　計画の考え方 ・・・ 2

Ⅱ　計画の進行管理 ・・・ 2

Ⅲ　計画の実施期間 ・・・ 2

Ⅳ　計画の推進項目体系 ・・・ 3

Ⅴ　具体的な推進事項

１　市民が積極的に関わる行政運営 ・・・ 6

２　行政サービスの適正化 ・・・ 17

３　バランスのとれた財政運営 ・・・ 18

４　将来を見据えた人材育成 ・・・ 25

Ⅰ　計画の考え方

本実施計画は、「伊達市行政改革大綱 2017」に基づき、「市民が積極的に関わる行政運営」、「行政サービスの適正化」、「バランスのとれた財政運営」、「将来を見据えた人材育成」の４つの推進事項に沿って、本市が取り組むべき改革及び改善の内容、実施年度及び担当部局を明らかにすることによって、行政改革を着実に推進するものである。

Ⅱ　計画の進行管理

本実施計画を着実に推進するため、「伊達市行政改革推進本部」を中心として全庁的な体制で取り組むものである。

また、実施状況等については、自治会や各種団体の代表者、公募の市民で構成される「伊達市行政改革推進委員会」に報告し、意見や提言を求めるとともに、進捗状況の公表を行い、必要に応じてローリングによる計画内容の見直しを行うものとする。

Ⅲ　計画の実施期間

本実施計画は、「第７次伊達市総合計画」（計画期間：2019 年から 2028 年まで 10 年間）との整合性を確保するため、実施期間を当面５年間（2019 年から 2023 年まで）に設定する。

Ⅳ　計画の推進項目の体系

（赤字：変更部分）

基本項目（大分類）	基本項目（中分類）	実施項目	主な実施内容	主管課	ページ
市民が積極的に関わる行政運営	民間活力等の活用	1　直営業務の見直し①	本庁舎１階の窓口業務を中心とした民間委託の検討	総務課（全庁）	6
		2　直営業務の見直し②	給与・福利厚生等の総務事務や各課個別実施の庶務事務の民間委託の検討	総務課	6
		3　直営業務の見直し③	電話交換手・当直員業務の見直しと民間委託の調査・研究	総務課	6
		4　直営業務の見直し④	放課後児童クラブ、放課後子ども教室、長生大学の民間委託の検討	生涯学習課	7
		5　大滝保育所のあり方検討	大滝保育所の運営方法や給食業務のあり方を調査・研究	子育て支援課	7
		6　図書館運営方法の検討	民間委託を含めた図書館の運営方法を調査・研究	図書館	7
		7　公園の有効活用と維持管理費縮減の推進	公園整備方針や維持管理に関する効果的かつ効率的な運営手法の検討	下水道課	8
		8　電柱・電線等の使用許可（財産貸付）事務の見直し	行政財産目的外使用許認可事務の集約と台帳管理システム導入及び民間委託の検討	財政課	8
		9　入札事務の見直し	複数課で実施している入札業務の集約と電子入札システム導入及び民間委託の検討	財政課、水道課、学校教育課	8
		10　水道料金及び下水道使用料に関する業務体制の見直し	水道料金及び下水道使用料に関する業務の民間委託の検討	水道課、下水道課	9
	事務事業の見直し	11　公用車一元管理の推進	公用車の一括管理推進とリース方式導入の調査・研究	総務課（全庁）	10
		12　電気料金削減の推進	照明灯のＬＥＤ化推進と電気契約の見直しの実施	総務課（全庁）	10
		13　公共施設清掃体制の見直し	公共施設の清掃業務の一部取りやめの検討	総務課（全庁）	10
		14　学校再編等の推進	文部科学省が示す「１学年２学級以上」を基本とした小規模校統廃合の検討	学校教育課	11
		15　公共料金支払事務合理化の推進	電気料金や電話料等の公共料金の「口座自動振替」の実施	会計課（全庁）	11
		16　ＡＩ等の先端技術の活用	ＡＩ等の先端技術の活用に向けた調査・研究と導入の検討	総務課	11
		17　公共施設に係る定期報告業務発注事務の見直し	公共施設に係る定期報告業務発注事務の実施手法の見直し	都市住宅課	12
		18　徹底したペーパーレス（はんこレス）化	業務効率化や印刷経費削減に資するペーパーレス（はんこレス）の実施	総務課	12
		19　クラウドサービスの活用	グループウェアや各業務システムのクラウドサービス導入	総務課、職員法制課、会計課、財政課	12
		20　テレワーク×電子決裁の推進	在宅型テレワーク及び電子決裁の導入及び環境整備	職員法制課、総務課	13

Ⅳ　計画の推進項目の体系

（赤字：変更部分）

基本項目（大分類）	基本項目（中分類）	実施項目	主な実施内容	主管課	ページ
		21 キャッシュレス決済の導入	市税及び各種料金に関するキャッシュレス決済の導入	会計課、税務課、料金収納担当課	13
		22 効率的な会議運営の実施	庁内会議に関する会議時間短縮に向けた取組の実施	総務課	13
		23 競争入札参加資格審査申請受付方法の見直し	競争入札の参加資格審査申請の電子申請導入の検討	財政課	14
		24 債権管理課（仮称）の創設	債権管理を一括対応する部署（債権管理課・仮称）創設の検討	税務課、料金収納担当課	14
		25 水道料金及び下水道使用料のシステム改修	水道料金・下水道使用料の管理システムの全面的なシステム更新	水道課、下水道課、総務課	14
		26 郵便料金の徹底した削減	全庁的な郵便料金の削減手法の検討	総務課	15
		27 複数システム間のデータ連携強化	新しいツールの導入も含めたシステム間データ連携の手法検討	総務課	15
		28 大量印刷業務の見直し	大量印刷業務の切り出しと民間委託の検討	総務課	15
		29 税及び料金の収納に関する消込処理業務体制の見直し	料金収納に関する消込処理業務の集約・一元化	会計課、税務課、料金収納担当課	16
行政サービスの適正化	市民サービスの適正化	30 使用料・手数料の改定	平成31年10月の消費増税を念頭とした使用料・手数料の改定	財政課（全庁）	17
		31 障害福祉サービス費支給決定基準の策定	障害福祉サービスの支給決定基準の策定	社会福祉課	17
		32 高齢者等緊急通報サービス事業の見直し	緊急通報サービス事業継続の妥当性検証と必要に応じた見直し	高齢福祉課	17
		33 ごみ収集体制の見直し	現在のごみ収集回数の妥当性検証と必要に応じた見直し	環境衛生課	17
バランスのとれた財政運営	公共施設の適正管理	34 公共施設のあり方の検討	公共施設等総合管理計画の個別施設計画の策定と計画的な実施	財政課（全庁）	18
		35 市道管理方法の見直し	路面状況が著しく悪い重要路線の計画的修繕と延命・健全化の実施	建設課	18
		36 橋梁管理方法の見直し	橋梁の優先順位設定と個別施設計画の策定と計画的な実施	建設課	18
		37 公園予定地有効活用の検討	開発行為に伴う公園予定地の活用方法の調査・研究	下水道課	19
	経営マネージメントの強化	38 公共施設のあり方の検討（再掲）	維持管理費や老朽化の度合い等の検証を踏まえた公共施設の廃止・統廃合等の検討	財政課（全庁）	20
		39 定員管理と給与の適正化	定年延長や会計年度任用職員制度導入を見据えた定員管理や給与適正化	職員法制課	20
		40 特殊勤務手当の見直し	特殊勤務手当見直しに向けた職員労働組合との協議	職員法制課	20

Ⅳ　計画の推進項目の体系

（赤字：変更部分）

基本項目 （大分類）	基本項目 （中分類）	実施項目	主な実施内容	主管課	ページ
		41 職員住宅の集約化	舟岡地区への職員住宅集約化と跡地の売却検討	職員法制課	20
		42 下水道事業会計健全化の推進	下水道事業経営戦略の策定と計画的な実施	下水道課	21
		43 下水道処理区域の見直し	下水道処理区域の見直しによる将来投資額の圧縮	下水道課	21
		44 大滝区下水道処理方法の検討	大滝区に適した下水道処理方法の調査・研究	下水道課	21
		45 水道事業会計健全化の推進	水道事業経営戦略の策定と計画的な実施	水道課	22
		46 水道給水区域の見直し	水系区域や末端配水管の延伸見直しによる給水範囲拡大を抑制	水道課	22
		47 水道老朽管布設替の見直し	水道老朽管の布設替え方針の策定と計画的な実施	水道課	22
		48 簡易水道事業の見直し	大滝区簡易水道事業の効率的な運営と維持管理費の圧縮	水道課	23
		49 給湯事業の見直し	大滝区の温泉供給施設の効率的な運営による維持管理費削減と管理方法の検討	水道課	23
		50 給水管漏水修繕基準の策定	給水管漏水修繕の際の市と使用者の修繕費用負担範囲の見直し	水道課	23
	歳入の確保	51 行政財産目的外使用の見直し	公共施設内の自動販売機設置場所の使用許可にかかる使用料や貸付方法の見直し検討	財政課	24
		52 市税課税適正化の推進	課税対象者に対する調査強化と適正課税の実施	税務課	24
		53 市税等の徴収体制の強化・拡充	新たな徴収手法の研究や安易な分割納付解消、延滞金（遅延損害金）の徴収徹底	税務課（全庁）	24
		54 基金運用方法の検討	基金の資金運用に関する調査・研究	会計課	24
将来を見据えた 人材育成		55 人材育成の推進	目的別の研修充実や人事評価制度活用による職員の育成	職員法制課	25
		56 機能的な組織・機構の検討	事務事業見直しや民間委託等に応じた組織・環境づくりの検討	職員法制課	25

Ⅴ．具体的な推進事項

基本項目１　市民が積極的に関わる行政運営（民間活力等の活用）　（赤字：変更部分）

実施項目	１　直営業務の見直し①	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	内閣府公共サービス改革推進室の「公共サービス改革基本方針」で掲げられた民間委託可能な業務のうち、庁舎１階の窓口業務を中心に民間委託の検討を進める。	・実態把握 ・課題整理 ・事例研究	→ → → ・業務見直しの方向性の導出	→実施準備	→実施	
効果	・正職員の削減（他部門への配置換え） ・人件費の削減 ・業務のスリム化					
主管課	総務課（全庁）					

実施項目	２　直営業務の見直し②	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	給与・福利厚生などの内部管理事務や各課が個別に行う庶務事務を中心に民間委託の検討を進める。	・実態把握 ・課題整理 ・事例研究	→ → →	・業務見直しの方向性の導出 ・実施準備	→実施	
効果	・正職員の削減（他部門へ配置換え） ・人件費の削減					
主管課	総務課 職員法制課					

実施項目	３　直営業務の見直し③	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	就労環境変化に伴う人材確保が困難な状況を踏まえ、電話交換手や当直員の今後の業務のあり方を再検討し、必要な見直しを進める。	・課題整理 ・事例研究	→ → ・業務見直しの方向性の導出	・実施準備	→実施	
効果	・嘱託職員・臨時職員の削減（他部門へ配置換え） ・人件費の削減					
主管課	総務課					

Ⅴ．具体的な推進事項

基本項目１　市民が積極的に関わる行政運営（民間活力等の活用）　（赤字：変更部分）

実施項目	４　直営業務の見直し④	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	放課後児童クラブ、放課後子ども教室、長生大学の３事業の民間委託導入の検討を進める。	・実態把握 ・課題整理 ・事例研究	→ → →	・業務見直しの方向性の導出	→実施準備	→実施
効果	・事業運営事務の軽減 ・利用者のサービス向上					
主管課	生涯学習課					

実施項目	５　大滝保育所のあり方検討	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	大滝保育所の効率的な運営を目標に運営手法に関する調査研究や給食業務のあり方を検討する。	・課題整理 ・事例研究	・指定管理制度の導入			
効果	・運営費の削減 ・正職員の削減（他部門へ配置換え）					
主管課	子育て支援課					

実施項目	６　図書館運営方法の検討	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	利便性の高い施設運営と維持管理費を圧縮するため、民間委託を含めた図書館の運営手法を検討する。	・課題整理 ・事例研究	・他公共施設、文化施設の情勢等を踏まえ最も効果的な運営手法を検討	→ ・運営手法に関する方向性の導出		
効果	・運営費の削減 ・正職員の削減（他部門へ配置換え）					
主管課	図書館					

Ⅴ．具体的な推進事項

基本項目１　市民が積極的に関わる行政運営（民間活力等の活用）　（赤字：変更部分）

実施項目	７　公園の有効活用と維持管理費縮減の推進	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	公園整備方針や維持管理に関するワークショップを実施し、公園の効果的かつ効率的な運営手法を検討する。	・課題整理 ・事例研究	・ワークショップの実施	→ ・ワークショップ結果を踏まえた公園整備、維持管理方法の導入	→ →	→ →
効果	・住民ニーズに合致した公園整備の推進 ・維持管理費の削減と住民理解の促進					
主管課	下水道課					

実施項目	８　電柱・電線等の使用許可（財産貸付）事務の見直し	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	行政財産目的外使用に関する許認可事務を集約し、台帳管理システムの導入及び民間委託の検討を進める。		・実態把握 ・課題整理 ・事例研究			
効果	・業務のスリム化 ・正職員の削減（他部門への配置換え） ・人件費の削減					
主管課	財政課					

実施項目	９　入札事務の見直し	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	複数課で実施している入札業務を集約し、電子入札システムの導入及び民間委託の検討を進める。		・実態把握 ・課題整理 ・事例研究			
効果	・業務のスリム化 ・正職員の削減（他部門への配置換え） ・人件費の削減					
主管課	財政課 水道課 学校教育課					

Ⅴ．具体的な推進事項

基本項目１　市民が積極的に関わる行政運営（民間活力等の活用）　　（赤字：変更部分）

実施項目	10 水道料金及び下水道使用料に関する業務体制の見直し	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	水道課料金係が担当する水道料金及び下水道使用料に関する業務について、全面的な民間委託を検討する（公権力の行使となる「法的措置」を除く。）。		・実態把握 ・課題整理 ・事例研究			
効果	・業務のスリム化 ・正職員の削減（他部門への配置換え） ・人件費の削減					
主管課	水道課 下水道課					

Ⅴ．具体的な推進事項

基本項目１　市民が積極的に関わる行政運営（事務事業の見直し）　（赤字：変更部分）

実施項目	11 公用車一元管理の推進	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	全公用車を総務課で一括管理すると共に、いわゆる「リースバック方式」導入の検討を進める。	・課題整理 ・事例研究	・一括管理の試行実施 ・リースバック方式等の事例研究	→本格実施 ・導入可能な管理方法を段階的に実施	→ →	→ →
効果	・維持管理費の削減 ・業務のスリム化					
主管課	総務課（全庁）					

実施項目	12 電気料金削減の推進	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	市所有の屋内・屋外照明灯をＬＥＤ照明灯へ切り替えると共に、電気契約の見直しを進め、電気料金を削減する。	・実態把握 ・課題整理	・電気契約の見直し ・効果が認められる公共施設のＬＥＤ照明灯への切り替え	→ →	→ →	→ →
効果	・電気料金の削減					
主管課	総務課（全庁）					

実施項目	13 公共施設清掃体制の見直し	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	本庁舎や第２庁舎等の清掃業務のあり方を再検討し、委託内容の一部をとりやめる等の見直しを進める。	・実態把握 ・課題整理 ・事例研究	・本庁舎、第２庁舎における清掃業務契約内容の見直し ・公共施設における清掃体制の一斉調査、点検	→	→	→
効果	・委託料の削減					
主管課	総務課（全庁）					

Ⅴ．具体的な推進事項

基本項目１　市民が積極的に関わる行政運営（事務事業の見直し）　（赤字：変更部分）

実施項目	14 学校再編等の推進	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	地域の実情を踏まえ、文部科学省が示す「１学年２学級以上」を基本とした学校の統廃合を進める。	・課題整理 ・保護者等との協議	・児童生徒数の推移に基づき統廃合に向けた取組を進める ・廃校施設の利活用について検討	→ →	→ →	→ →
効果	・学校施設の維持管理費削減 ・効率的な学校事務の執行					
主管課	学校教育課					

実施項目	15 公共料金支払事務合理化の推進	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	電気料金や電話料等の公共料金を「口座自動振替」による支払いへ変更する。	・課題整理 ・事例研究	・口座自動振替の一部導入（電気料金、ＮＨＫ受信料）	→他公共料金等における口座自動振替の段階的な導入 ・導入が難しい公共料金に対する別手法での事務合理化実施	→ →	→ →
効果	・各課支払事務の軽減 ・会計課の支払審査事務軽減 ・帳票類（紙）の使用量削減					
主管課	会計課（全庁）					

実施項目	16 ＡＩ等の先端技術の活用	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	ＡＩ等の先端技術の活用に向けた調査・研究を行い、費用対効果を含めて有効性が認められるものは積極的に導入する。	・課題整理 ・事例研究	→ → ・試行実施	→ → →試行実施結果を踏まえ導入事務拡大	→ → →	→ → →
効果	・事務の軽減 ・職員のＡＩリテラシーの向上					
主管課	総務課（全庁）					

Ⅴ．具体的な推進事項

基本項目１　市民が積極的に関わる行政運営（事務事業の見直し）　（赤字：変更部分）

実施項目	17 公共施設に係る定期報告業務発注事務の見直し	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	公共施設の建築基準法による定期報告について、申請図書類の作成と現地調査業務を委託から直営に切り替えて実施する。	・課題整理 ・一部着手	→切替可能な公共施設について実施	→	→	→
効果	・委託料の削減					
主管課	都市住宅課					

実施項目	18 徹底したペーパーレス（はんこレス）化	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	業務効率化や印刷経費削減に資するペーパーレス（はんこレス）の取組を順次実施する。		・実態把握 ・課題整理 ・事例研究			
効果	・印刷経費の抑制 ・業務のスリム化 ・住民サービスの向上					
主管課	総務課					

実施項目	19 クラウドサービスの活用	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	自治体セキュリティポリシーガイドラインの一部改定等、国の動向を踏まえ、グループウェアや各業務システムにクラウドサービスを導入する。		・実態把握 ・課題整理 ・事例研究			
効果	・業務のスリム化 ・システム維持管理コストの低減					
主管課	総務課 職員法制課 会計課 財政課					

Ⅴ．具体的な推進事項

基本項目１　市民が積極的に関わる行政運営（事務事業の見直し）　　（赤字：変更部分）

実施項目	20 テレワーク×電子決裁の推進	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	新しい生活様式への対応のほか、職員のライフ・ワーク・バランスの推進や多様な人材確保のため、在宅型テレワーク及び電子決裁の導入など環境整備を進める。		・実態把握 ・課題整理 ・事例研究			
効果	・効率的かつ効果的な市政運営の実現					
主管課	職員法制課 総務課					

実施項目	21 キャッシュレス決済の導入	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	市民サービス向上や収納方法拡大による市税及び各種料金の収納率向上を目的に、キャッシュレス決済を導入する。		・実態把握 ・課題整理 ・事例研究			
効果	・市民ニーズへの柔軟な対応 ・市税、各種料金収入の増					
主管課	会計課 税務課 料金収納担当課					

実施項目	22 効率的な会議運営の実施	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	会議にも人件費コストが掛かっているとの認識のもと、庁内会議について「ストップウォッチによる時間制限」、「立ち会議」等会議時間短縮に向けた取組を行う。		・実態把握 ・課題整理 ・事例研究			
効果	・業務のスリム化					
主管課	総務課					

Ⅴ．具体的な推進事項

基本項目１　市民が積極的に関わる行政運営（事務事業の見直し）　（赤字：変更部分）

実施項目	23 競争入札参加資格審査申請受付方法の見直し	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	競争入札の参加資格審査申請をオンラインフォームから申請を行う方式に改め、添付書類の電子提出（郵送必須のものは除く。）の仕組みを検討する。		・実態把握 ・課題整理 ・事例研究			
効果	・事業者の負担軽減 ・業務のスリム化					
主管課	財政課					

実施項目	24 債権管理課（仮称）の創設	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	公債権・私債権を問わず「法的措置」を前提とした債権について、担当部署間での債権移行時期などのルールを設けたうえ、一括対応する部署（債権管理課・仮称）の創設としくみづくりを進める。		・実態把握 ・課題整理 ・事例研究			
効果	・債権徴収業務の効率化					
主管課	税務課 料金収納担当課					

実施項目	25 水道料金及び下水道使用料のシステム改修	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	水道料金・下水道使用料の管理システムについて、滞納整理業務の能率向上や他システムとの連携を図れるよう、全面的なシステム更新を進める。		・実態把握 ・課題整理 ・事例研究			
効果	・業務のスリム化					
主管課	水道課 下水道課 総務課					

Ⅴ．具体的な推進事項

基本項目１　市民が積極的に関わる行政運営（事務事業の見直し）　（赤字：変更部分）

実施項目	26 郵便料金の徹底した削減	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	電子メールへの代替や郵便物をまとめ数量を減少させる取り組み等を行い、全庁的な郵便料金の削減を行う（法律上郵送せざるを得ないものを除く）。		・実態把握 ・課題整理 ・事例研究			
効果	・郵便料金の削減 ・業務のスリム化					
主管課	総務課					

実施項目	27 複数システム間のデータ連携強化	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	データ連携に手作業を要している事務事業について、新しいツールの導入も含めたシステム間連携の手法を検討する。		・実態把握 ・課題整理 ・事例研究			
効果	・業務のスリム化					
主管課	総務課					

実施項目	28 大量印刷業務の見直し	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	印刷物の精査を前提として、大量印刷業務を正職員が行わないしくみを作り、定型業務の一つとして民間委託を検討する。		・実態把握 ・課題整理 ・事例研究			
効果	・業務のスリム化					
主管課	総務課					

Ⅴ．具体的な推進事項

基本項目１　市民が積極的に関わる行政運営（事務事業の見直し）　（赤字：変更部分）

実施項目	29 税及び料金の収納に関する消込処理業務体制の見直し	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	各債権管理部署が実施する税・料金収納に関する消込処理業務の集約・一元化を検討する。		・実態把握 ・課題整理 ・事例研究			
効果	・業務のスリム化					
主管課	会計課 税務課 料金収納担当課					

Ⅴ．具体的な推進事項

基本項目２　行政サービスの適正化（市民サービスの適正化）　（赤字：変更部分）

実施項目	30 使用料・手数料の改定	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	定期見直し（４年）と消費税増税を見据えた使用料及び手数料の見直しを進める。	・実態把握	→	・料金改定	・実態把握	→
効果	・受益者負担の適正化					
主管課	財政課（全庁）					

実施項目	31 障害福祉サービス費支給決定基準の策定	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	障害福祉サービスの支給決定の透明化・明確化を図るため、支給量の基準を策定する。	・基準策定 ・運用開始				
効果	・公平公正なサービスの支給					
主管課	社会福祉課					

実施項目	32 高齢者等緊急通報サービス事業の見直し	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	利用対象者の見直しや民間事業者と競合する緊急通報サービスの事業継続の妥当性検証や必要に応じた見直しを進める。	・実態把握 ・課題整理	・登録者の状況確認等によるサービス利用の適正化 ・事業者と市の契約方法の見直し実施	→ →	→ →	→ →
効果	・事業費の削減					
主管課	高齢福祉課					

実施項目	33 ごみ収集体制の見直し	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	可燃ごみ週３回、生ごみ週２回、不燃ごみ週１回のごみ収集回数の妥当性検証や必要に応じた見直しを進める。	・実態把握 ・課題整理	・ごみ収集体制の見直しに関する方向性の導出			
効果	・委託料の削減					
主管課	環境衛生課					

Ⅴ．具体的な推進事項

基本項目３　バランスの取れた財政運営（公共施設の適正管理）　（赤字：変更部分）

実施項目	34 公共施設のあり方の検討	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	「公共施設等総合管理計画」の個別施設計画を策定し、計画的に効率的な公共施設の管理運営・長寿命化を進める。	・公共施設等総合管理計画の見直し ・個別施設計画策定の推進	→計画の適切な進行管理 →個別施設計画の策定完了	→	→	→
効果	・計画的な財政運営実現 ・財政的に有利な起債活用					
主管課	財政課（全庁）					

実施項目	35 市道管理方法の見直し	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	路面状況の健全度が著しく悪い重要路線の舗装を計画的に修繕し、延命及び健全化を進める。	・実態把握 ・計画策定 ・計画実施	・個別施設計画に基づいた計画的な舗装維持補修の実施と点検 ・個別施設計画の見直し	→ →	→ →	→ →
効果	・インフラの長寿命化 ・補修費の平準化 ・財源の確保による維持管理費の削減 ・交通事故の減少					
主管課	建設課					

実施項目	36 橋梁管理方法の見直し	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	平成30年度までの橋梁点検結果を踏まえ、補修する橋梁の優先順位設定と「橋梁個別施設計画」の策定を行うと共に補修内容の精査を進める。	・実態把握 ・計画策定 ・計画実施	・個別施設計画に基づいた計画的な補修の実施 ・最適な補修工法の検討	→ →	→ →	→ → ・個別施設計画の見直し実施
効果	・インフラの長寿命化 ・補修費の平準化 ・財源の確保による維持管理費の削減					
主管課	建設課					

Ⅴ．具体的な推進事項

基本項目３　バランスの取れた財政運営（公共施設の適正管理）　（赤字：変更部分）

実施項目	37 公園予定地有効活用の検討	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	開発行為に伴ういわゆる「３％公園」を調査し、民間等への払下げや活用方法の検討を進める。	・実態把握 ・課題整理 ・事例研究	・３％緑地有効活用のための方向性の導出	→実施準備	→実施	
効果	・維持管理費の削減（草刈等）					
主管課	下水道課					

Ⅴ．具体的な推進事項

基本項目３　バランスの取れた財政運営（経営マネージメントの強化）　（赤字：変更部分）

実施項目	38 公共施設のあり方の検討（再掲）	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	維持管理費や老朽化の度合い、将来的な必要性等を検証し、廃止も視野に公共施設の運営方法等の検討を進める。	・実態把握 ・課題整理	・各公共施設の中長期的な維持管理費の算出 ・各課において将来を見据えた公共施設のあり方を検討できるよう資料作成	→ →	→ →	→ →
効果	・将来的な必要性の検証 ・適正規模・配置による維持管理費の削減					
主管課	財政課（全庁）					

実施項目	39 定員管理と給与の適正化	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	今後予想される定年延長や会計年度任用職員制度導入を考慮した定員管理や給与の適正化を進める。	・課題整理 ・事例研究	・会計年度任用職員制度の導入 ・効率的な任用方法や職場配置の検証、検討	→	→	→
効果	・人件費の抑制					
主管課	職員法制課					

実施項目	40 特殊勤務手当の見直し	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	保育業務手当を中心に特殊勤務手当見直しに向けた職員労働組合と協議を継続する。	・協議継続	・保育業務手当に関する協議内容の妥結	→保育業務手当の廃止		
効果	・人件費の抑制					
主管課	職員法制課					

実施項目	41 職員住宅の集約化	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	職員住宅を舟岡地区に集約し維持管理費の削減と跡地売却に向けた検討を進める。	・課題整理	・退去済職員住宅の跡地利用方法の検討	→山下町住宅の廃止（大滝区を除く集約化の完了）		
効果	・維持管理費の削減					
主管課	職員法制課					

Ⅴ．具体的な推進事項

基本項目３　バランスの取れた財政運営（経営マネージメントの強化）　（赤字：変更部分）

実施項目	42 下水道事業会計健全化の推進	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	下水道事業の経営基盤強化や財政マネジメント向上を目的に伊達市下水道ビジョン（経営戦略）を策定し、ＰＤＣＡサイクルによる事業の継続的な改善を行う。	・計画策定	・「伊達市下水道ビジョン（経営戦略）」に基づいた施策の展開とＰＤＣＡサイクルによる事業の改善	→	→	→
効果	・経営基盤の強化 ・維持管理費の削減					
主管課	下水道課					

実施項目	43 下水道処理区域の見直し	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	将来人口や費用対効果が見込めない区域を勘案し下水道処理区域の見直しを進める。	・実態把握 ・課題整理	・将来人口推計を踏まえた全体計画区域の見直し（伊達市公共下水道事業計画」の変更）	→計画に基づいた計画的、効率的な整備実施	→	→
効果	・不必要な投資の抑制 ・将来的な整備区域の確定による効率的な整備実現					
主管課	下水道課					

実施項目	44 大滝区下水道処理方法の検討	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	下水道事業の従来の考え方にとらわれず、維持管理費のかからない大滝区に適した汚水処理方法を検討する。	・課題整理 ・事例研究	→ ・中長期的な汚水処理方法の検討 ・最新技術の確認、検討	→ → →	→ → →	→ → →
効果	・大滝区汚水処理費用の縮減					
主管課	下水道課 地域振興課					

Ⅴ．具体的な推進事項

基本項目３　バランスの取れた財政運営（経営マネージメントの強化）　（赤字：変更部分）

実施項目	45 水道事業会計健全化の推進	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	水道事業・簡易水道事業の経営基盤強化と財政マネジメント向上を目的に経営戦略を策定し、ＰＤＣＡサイクルによる事業の継続的な改善を行う。	・計画策定	・経営戦略に基づいた施策の展開とＰＤＣＡサイクルによる事業の改善	→	→	→
効果	・経営基盤の強化 ・維持管理費の削減					
主管課	水道課					

実施項目	46 水道給水区域の見直し	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	水系区域見直しによる効率的な水運用や末端配水管の延伸見直しにより給水範囲拡大を抑制する。	・実態把握 ・課題整理	・水系区域見直し試行実施 ・給水範囲の拡大抑制	→ →	→ →	→本格実施 →
効果	・電気料金の削減 ・工事費用の削減					
主管課	水道課					

実施項目	47 水道老朽管布設替の見直し	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	導水管や送水管、管線配水管（口径150㎜以上）を布設替対象とし、その他の管路の延命化や布設替時のダウンサイジング等を検討する。	・課題整理 ・事例研究	・布設替時のダウンサイジング実施（順次）	→	→	→
効果	・老朽管更新費用の削減 ・給水管の修繕費用の削減					
主管課	水道課					

Ⅴ．具体的な推進事項

基本項目３　バランスの取れた財政運営（経営マネージメントの強化）　（赤字：変更部分）

実施項目	48 簡易水道事業の見直し	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	各水系の配水量に対するろ過能力を見直し、施設の廃止等による維持管理費削減及び管理方法について検討する。	・課題整理 ・事例研究	・浄水施設の期間休止も含めた運用方法の変更 ・浄水施設の廃止及び休止の検討	→ →検討結果に基づき実施判断	→ →	→ →
効果	・維持管理費の削減 ・機械設備等の更新費用削減					
主管課	水道課 地域振興課					

実施項目	49 給湯事業の見直し	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	温泉供給施設の維持管理方法や料金体系を見直し、効率的な運営による維持管理費削減及び管理方法について検討する。	・課題整理 ・事例研究	・温泉供給施設の運転方法見直し（試行実施） ・料金体系の見直し検討 ・事業のあり方検討	→本格実施 →検討結果に基づき実施判断 →方向性の導出		
効果	・維持管理費の削減 ・使用料収入の増加（料金見直しの場合）					
主管課	水道課 地域振興課					

実施項目	50 給水管漏水修繕基準の策定	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	給水管の漏水修繕について、市と使用者の修繕費用負担範囲の見直しを行う。	・課題整理 ・事例研究	→ ・修繕基準の策定			
効果	・漏水修繕費用の減					
主管課	水道課					

Ⅴ．具体的な推進事項

基本項目３　バランスの取れた財政運営（歳入の確保）　　（赤字：変更部分）

実施項目	51 行政財産目的外使用の見直し	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	公共施設内の自動販売機設置場所の使用許可にかかる使用料や貸付方法の見直しを検討する。	・実態把握 ・課題整理 ・事例研究	・実施判断 ・条例改正	→見直しの実施		
効果	・行政財産目的外使用料の増					
主管課	財政課					

実施項目	52 市税課税適正化の推進	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	課税対象者に対する調査強化と適正課税の実施を進める。	・課題整理 ・事例研究	・適正な課税のための効果的な調査及び賦課	→	→	→
効果	・税収の増					
主管課	税務課					

実施項目	53 市税等の徴収体制の強化・拡充	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	不動産公売など新たな徴収手法の研究や安易な分割納付解消、債権管理条例に基づく延滞金（遅延損害金）の徴収を全庁的に取り組む。	・実態把握 ・課題整理 ・事例研究	・インターネット公売の実施 ・安易な分割納付の解消 ・全庁的な延滞金の徴収 ・事例研究	→ → → →	→ → → →	→ → → →
効果	・市税収入等の増 ・延滞金(遅延損害金）徴収の適切な執行					
主管課	税務課（全庁）					

実施項目	54 基金運用方法の検討	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	基金の一括管理に伴う事務負担軽減を図ると共に、定期預金や債券購入等の有利な資金運用に関する検討を進める。	・課題整理 ・事例研究	・基金の一括管理と効果的な資金運用の実施	→	→	→
効果	・基金預託事務の簡素化 ・利回りの大きい債券購入等の効率的な運用実現					
主管課	会計課					

Ⅴ．具体的な推進事項

基本項目４　将来を見据えた人材育成　　（赤字：変更部分）

実施項目	55 人材育成の推進	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	目的に応じた研修の充実や人事評価制度の活用により、職員一人ひとりの状況に合わせた人材育成を進める。	・事業継続	→	→	→	→
効果	・効率的かつ効果的な市政運営の実現					
主管課	職員法制課					

実施項目	56 機能的な組織・機構の検討	実施スケジュール				
		2019	2020	2021	2022	2023
実施内容	事務事業の見直しや民間委託等による業務量の変化に対応し、職員が個々の能力が発揮できる組織・環境づくりの実現を進める。	・事業継続	→	→	→	→
効果	・職員給与費の抑制 ・市民ニーズへの柔軟な対応					
主管課	職員法制課					

資料３

Ⅱ　窓口業務改革の実施について

１　事業の背景・目的

本市では、今後長期的に進行する人口（労働人口）減少下にあっても、地域に必要な行政サービス提供体制を維持するため、「伊達市行政改革2017実施計画」において、直営業務の見直しや機能的な組織・機構のあり方を検討することとしている。

特に窓口業務においては、いわゆる「書かない窓口」やワンストップサービスの導入、申請書類の簡略化、ＩＣＴを活用したバックヤード事務の効率化等、自治体の規模を問わず、全国でさまざまな取組が既に進んでおり、本市においても、現状の窓口業務分析や先進事例の取組を参考に、窓口業務全体のスリム化、そして利用者目線の窓口サービス改革を実施し、将来にわたり持続可能な行政基盤の確立と市民サービスの向上を図るものとしたい。

２　事業内容

(1)　コンセプト　「利用者目線の窓口サービス改革と窓口業務の省力化」

(2)　具体的な取組内容　※現時点での検討素案（今後変更の場合あり）

①　第１段階（目標時期：令和４年２月頃）

ア　「書かない窓口」の導入

住民異動（引越・ライフイベント（出産や結婚、死亡など人生において節目となる出来事をいう。））に係る申請等をタブレット上で行う「異動受付支援システム」を導入し、市民の利便性向上と窓口業務の効率化を図り、併せて、申請手続の簡略化や「はんこレス」を実施する。なお、各申請書は当システムからおおむね一括出力されるが、この段階での受付（受理）は、従来どおり担当窓口で行う。

イ　証明書発行窓口の統合

戸籍、住民票、印鑑証明書等の発行窓口を税務証明書発行窓口に統合した上で、住民異動受付窓口と分離し、例年発生する３月下旬から４月上旬までの来庁者混雑の緩和を図る。

ウ　受付カウンターの低床化や動線の配慮

本庁舎１階フロアへ案内サインを新たに設置し、来庁者の動線を分けると共に、受付カウンターの低床化を進める。

②　第２段階（目標時期：令和４年10月頃）

ア　ワンストップ窓口の導入

網羅的にすべての手続を行う「総合窓口」ではなく、異動受付支援システムを活用した定型的・簡易な手続のみ行う窓口を設置する。なお、専門性が高い手続及び相談業務は、従来どおり担当部署が別カウンターで行うものとし、来庁者を極力「歩かせない」窓口を設置するため、本庁舎１階フロアのレイアウトを大幅に変更する。

イ　バックオフィス事務の効率化

本庁舎１階で執務する職員の大半が利用する「マイナンバー利用事務系ネットワーク」の無線化及び２ｉｎ１型のノートパソコンの導入を進める。

ウ　電子マネー等による手数料支払

近年利用者が増加している電子マネー等による手数料支払の仕組みを導入する。

③　第３段階（目標時期：準備完了後できるだけ早い時期）

総務省が定める「民間委託可能な窓口業務」を中心に据え、上記の証明書発行窓口やワンストップ窓口等の業務を、株式会社伊達観光物産公社を優先交渉者とした民間事業者へのアウトソーシングを行う。

３　今後の議論の進め方

具体的な内容については、「伊達市行政改革推進本部」（本部長：市長）の下部組織として、窓口業務改革に係る担当部署の課長職等で構成する「プロジェクトチーム（以下「ＰＴ」という。）」、担当者等で構成する「ワーキングチーム（以下「ＷＴ」という。）」をそれぞれ設置し議論を深める。

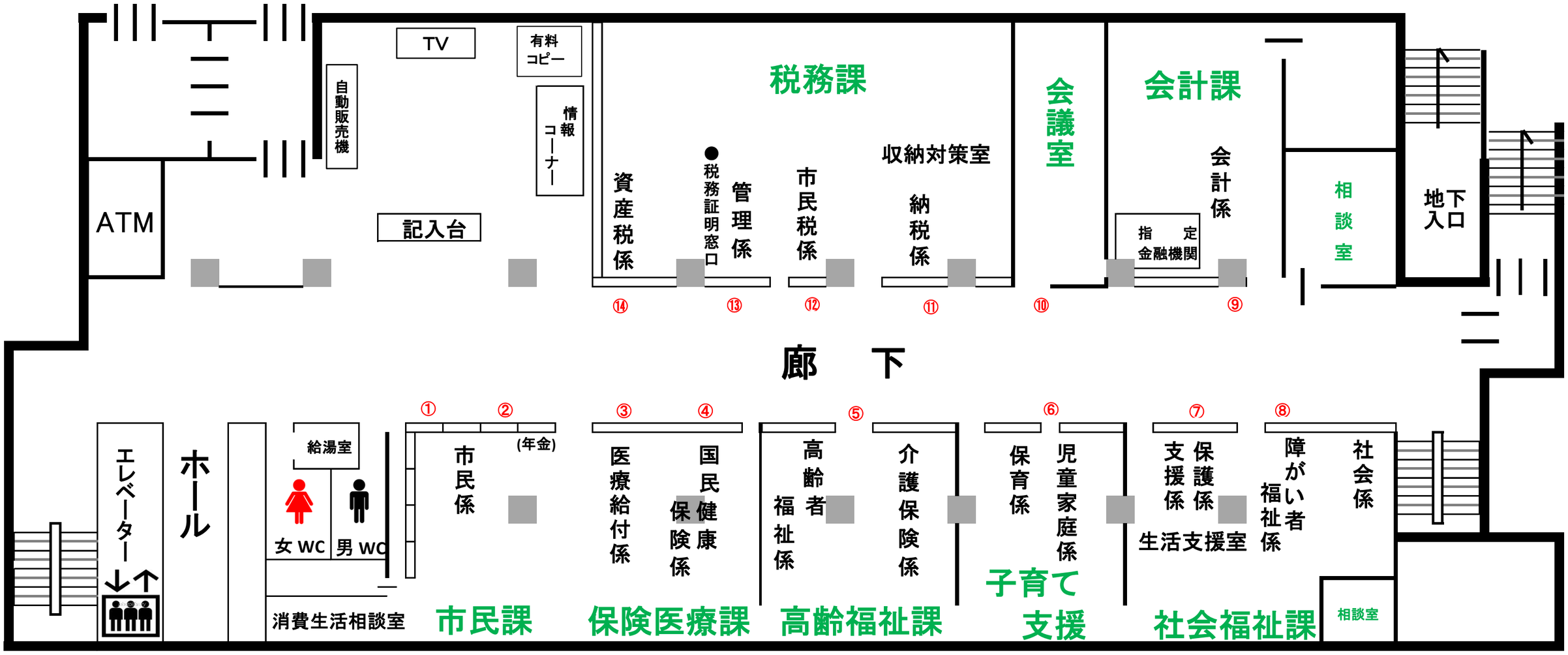
また、ＷＴは、機構改革や本庁舎１階のレイアウト変更を前提として、先進地視察や実態把握、ワンストップ窓口の業務範囲、新しい業務フローやマニュアルの作成等、運用面の課題整理を行う。

なお、内容が具体化したものから職員団体との協議を断続的に行う等、従来の労使関係を損なうことがないよう丁寧に執り進める。

４　今後のスケジュール（予定）

年月	内容	詳細
令和２年12月	ＰＴ・ＷＴ設置	
	新窓口構想検討開始	
令和３年１月	市議会補正予算案提案 異動受付支援システム導入経費	「新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金」の活用予定
令和３年２月	ＷＴの先進地視察 北見市及び道外先進地自治体	新型コロナウイルス感染状況を見極め実施の可否や時期を判断
令和３年８月	ＰＴ・ＷＴの新窓口構想検討完了 ＷＴの運用面課題検討開始	
令和３年９月以降	新窓口構想に関する議会説明	
	市議会補正予算提案	庁舎改修費用等
令和４年２月	窓口業務改革一部実施	第１段階
令和４年９月	ＷＴの運用面課題検討終了	ＰＴ・ＷＴ存続、継続的な見直し
令和４年10月	窓口業務改革完全実施	第２段階
時期未定	窓口業務のアウトソーシング	第３段階 株式会社伊達観光物産公社を想定

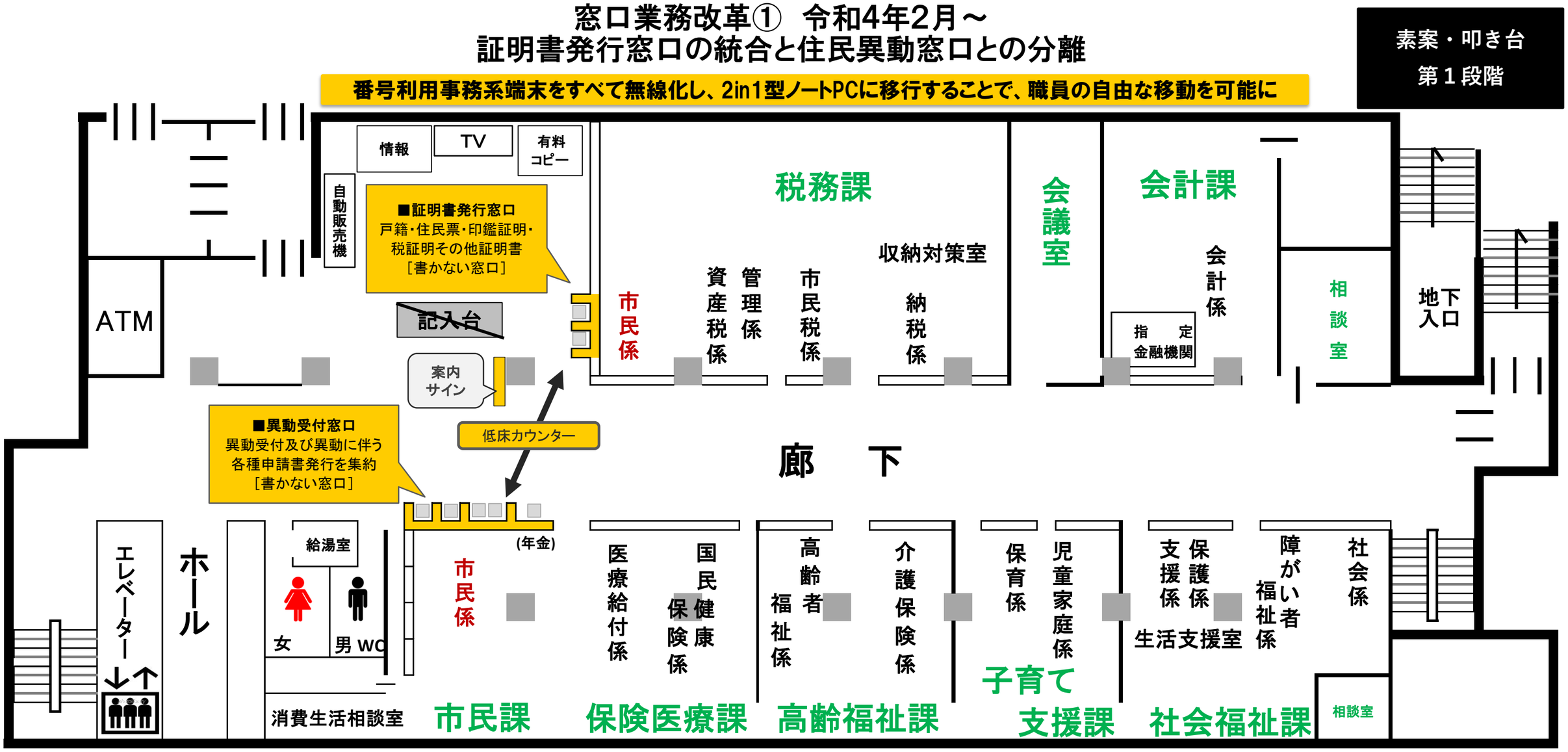
庁舎1F（現在）


TV
有料コピー
自動販売機
情報コーナー
税務課
会議室
会計課
ATM
記入台
資産税係
税務証明窓口
管理係
市民税係
収納対策室
納税係
会計係
指定金融機関
相談室
地下入口
⑭
⑬
⑫
⑪
⑩
⑨
廊　下
①
②
③
④
⑤
⑥
⑦
⑧
エレベーター
ホール
給湯室
女 WC
男 WC
消費生活相談室
市民係
(年金)
医療給付係
国民健康保険係
高齢者福祉係
介護保険係
保育係
児童家庭係
保護係
支援係
生活支援室
障がい者福祉係
社会係
相談室
市民課
保険医療課
高齢福祉課
子育て支援
社会福祉課

窓口業務改革①　令和4年2月～
証明書発行窓口の統合と住民異動窓口との分離

番号利用事務系端末をすべて無線化し、2in1型ノートPCに移行することで、職員の自由な移動を可能に

素案・叩き台
第１段階



項目	取組内容	効果
証明書発行窓口の統合	住民異動（引っ越し・ライフイベント）に伴う「申請書類」を集約（手続き自体はこれまでどおりそれぞれの主管課） 税務証明発行窓口を戸籍・住民票発行窓口に統合し、さらに住民異動受付窓口と分離	・市民サービスの向上 ・受付事務の効率化
書かない窓口の導入	住民異動届をタブレット上で申請できるナビ付のICTツールを使うことで、市民の利便性向上と総体の窓口業務効率化を目指す。 併せて、申請書の簡略化とはんこレスを実施。	・市民サービスの向上 ・受付事務の効率化 ・ペーパーレスによる執務スペースの有効活用
低床化、動線の配慮（ハード面）	案内サイン設置及びカウンターの低床化を図る。	・市民サービスの向上

窓口業務改革②　令和4年10月～
ワンストップ窓口の導入とレイアウト変更

番号利用事務系端末をすべて無線化し、2in1型ノートPCに移行することで、職員の自由な移動を可能に

素案・叩き台
第２段階

項目	取組内容	効果
ワンストップサービス	網羅的にすべての手続きを行う総合窓口ではなく、簡易な手続きのみ行う総合窓口とし、 専門性が高い手続きはこれまでどおり所管課が行う代わりに、レイアウトを変更して極力『歩かせない』窓口を目指す。	・市民サービスの向上 ・受付事務の効率化
書かない窓口 （継続）	住民異動届をタブレット上で申請できるナビ付のＩＣＴツールを使うことで、市民の利便性の向上と総体の窓口業務効率化を目指す。 併せて、申請書の簡略化とはんこレスを実施。	・市民サービスの向上 ・受付事務の効率化 ・ペーパーレスによる執務スペースの有効活用
低床化、動線の配慮 （ハード面）	全面的に低床カウンターを設置し利便性を向上する。	・市民サービスの向上
バックオフィス事務 の効率化	１Ｆ業務の大半を占めるマイナンバー利用事務系端末の無線化及び2in1型ノートＰＣ化を行う。	・内部事務の効率化
来庁以外の受付方法	スマホ等を活用した電子申請を検討する。	・市民サービスの向上
電子マネー等による 手数料支払い	日常生活で利用率が増加している電子マネー等での手数料支払方法を導入する。	・市民サービスの向上

窓口業務改革③
総務事務センターへの事務集約と窓口業務を含むアウトソーシング

素案・叩き台
第３段階

項目	取組内容	効果
窓口業務の アウトソーシング	直営で整理した「ワンストップ窓口」及び証明発行窓口のアウトソーシングを実施する。	・受付事務の効率化 ・正職員のコア業務への集中
バックオフィス事務の アウトソーシング	窓口に関する定形・反復的なバックオフィス事務について、別途設置予定の「総務事務センター（仮称）」に集約する。	・内部事務の効率化 ・正職員のコア業務への集中
来庁以外の受付方法	スマホ等を活用した電子申請を検討する。	・市民サービスの向上
電子マネー等による 手数料支払い	日常生活で利用率が増加している電子マネー等での手数料支払方法を導入する。	・市民サービスの向上