

令和元年8月2日
行政改革等特別委員会
資料 1

藤沢市行財政改革2020実行プラン

～平成30年度実績～

2019年(令和元年)8月
藤 沢 市

※この資料の実績値については、平成30年度の決算見込数値を記載しています。

目 次

藤沢市行財政改革2020の取組について

1	藤沢市行財政改革2020基本方針策定の背景	1
2	藤沢市行財政改革2020実行プラン策定の目的	2
3	取組期間	2
4	進行管理	2
5	体系	4
6	取組内容	
I	行政改革	5
	① BPR(ビジネス・プロセス・リエンジニアリング)の推進	
	② 適正な定員管理の推進	
	③ 多様な主体との連携(マルチパートナーシップ)の推進	
	④ 出資団体改革の推進	
II	財政改革	9
	① 中期財政フレームに基づく財政運営	
	② 予算編成手法の見直し	
	③ 事務事業の抜本的な見直し	

④ 基金の効果的な活用	
Ⅲ 職員の意識改革	13
Ⅳ 市民サービスの質的改革(「新・行財政改革」の統合)	14

藤沢市行財政改革2020実行プラン 個別課題

個別課題一覧	15
個別課題票	18

1 総務部

(1) ITガバナンスの推進	19
(2) 適正な公文書管理の推進と電子決裁率の向上	23
(3) 効率的な会計事務の推進	27
(4) 窓口業務のあり方の検討	31
(5) 事務事業評価シートの再編による業務の見える化	35
(6) 適正な給与制度の構築	39
(7) 出資団体改革の推進	43
(8) 働き方改革の推進	65
(9) 職員研修の充実	69
(10) 適切な内部統制制度の運用に向けた更なる見直し	73

2 企画政策部

- (1) 公有財産の有効活用・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 75

3 市民自治部

- (1) 電話交換業務の委託化・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 77
- (2) 頼りになる拠点施設としてのあり方の検討・・・・・・・・ 79
- (3) LED照明レンタルサービス導入によるコスト削減・・・・ 83

4 生涯学習部

- (1) 生涯学習施設の外部資源活用の検討・・・・・・・・・・・・ 85

5 子ども青少年部

- (1) 今後の公立保育所のあり方の検討・・・・・・・・・・・・ 89
- (2) 公立保育所再整備手法の検討・・・・・・・・・・・・・・ 93

6 環境部

- (1) 石名坂環境事業所の運営手法の検討・・・・・・・・・・・・ 97
- (2) 環境事業センター収集事務所のあり方の検討・・・・・・ 99

7 計画建築部

- (1) 建築統合 GIS を基軸とした業務改善の推進..... 101

8 下水道部

- (1) 下水道使用料減免制度の見直しの検討..... 105

9 市民病院

- (1) 市民病院の将来にわたる健全経営の推進..... 109

10 全庁(全職員が取り組む課題)

- (1) 接遇の向上..... 113
- (2) 5S運動の推進..... 119

藤沢市行財政改革2020の取組について

1 藤沢市行財政改革2020基本方針策定の背景

本市では、社会経済情勢の変化に対応するために、平成8年度から継続的に行政改革を実施してきており、平成25年度からは業務の効率化と市民サービスの質的向上を一体とした「新・行財政改革」の取組を進めてきました。

その上で、平成28年に作成した5年間の中期財政フレームで明らかになった約545億円の収支かい離の解消や、近年の社会経済情勢の変化のスピードに対応するためには、更なる行財政改革の取組が必要となっています。特に本市の将来課題として捉えている「少子化の進展」「超高齢化の進展」「公共施設等の老朽化」「厳しさを増していく財政見通し」については、これまで経験したことのない社会構造の大きな転換期を迎えたことに伴い、既に様々な影響が現れてきています。

まず、「少子化の進展」については、本市の人口千人あたりの出生率は、国や県と比べやや高い傾向にありますが、0～14歳人口総数と市全体の人口に対する比率は、総数、比率とも徐々に減少していくものと推計しています。このことから、本市の少子化の進展は、全国平均よりやや緩やかなものの、将来的に生産年齢人口が減少し、市民

の担税力の低下につながるとともに、地域を支える担い手の不足が懸念されています。

「超高齢化の進展」については、平成27年を起点とする10年間で65歳以上の人口は約1.1倍、75歳以上の人口は約1.5倍と共に増加する見込みとなっています。本市は、高齢化の進展についても、全国平均より緩やかな傾向にありますが、「2025年問題」に象徴される社会保障関係費の増大など、高齢者人口の増加による影響への確実な対応が必要となっています。

なお、これら少子超高齢化の進展を踏まえ、本市の様々な施策を展開する上では、年毎の人口動態を注視していく必要があります。喫緊の取組としては、保育所の待機児童解消や放課後児童対策を継続していく必要があります。さらに、将来にわたって都市の活力を維持するという観点からは、現在の人口規模を維持し、総合的な施策を進めていくことが重要です。

「公共施設等の老朽化」については、本市の公共建築物や、道路、橋りょうを現在の規模のまま更新した場合、平成26年から40年間で必要な更新費用は年平均に換

算すると約106億円になると試算しています。老朽化が進む公共施設等の更新・管理を総合的かつ計画的に実施し、財政負担を軽減、平準化するとともに継続的な行政サービスを可能とするまちづくりを進めることが求められています。

「厳しさを増していく財政見通し」については、平成29年度から5年間の本市の財政見通しである「中期財政フレーム」を用いて平成28年度当初予算と令和3年度推計を比較すると、市税収入は税制改正の影響などにより、約25億円の減少が見込まれ、歳出では、社会保障関係費が大きく増加し、特に扶助費は一般財源ベースで約38億円増加すると見込まれています。同様に、投資的経費の増加も見込まれることから、今後の財政見通しは、年々厳しさを増すことが想定されます。こうした課題を重く受け止め、解決に向けた取組を急ぐ必要から、これまで進めてきた「新・行財政改革」の質的サービスの向上を継続しつつ、歳出削減や事業の廃止・縮小など量的な行革要素に力点を置いた「藤沢市行財政改革2020基本方針」を平成29年4月に策定しました。

2 藤沢市行財政改革2020実行プラン策定の目的

「藤沢市行財政改革2020基本方針」では、行財政改革2020の改革の4本柱として、「行政改革」「財政改革」「職員の意識改革」「市民サービスの質的改革」を定めて

います。

この基本方針に基づき、「厳しい財政状況への対応」「非効率な業務プロセスの見直し」「業務の複雑化・高度化への対応」など、新たな行財政改革で取り組むべき喫緊の課題への対応策を中心に、改革の柱ごとに具体的な取組をまとめ、「藤沢市行財政改革2020実行プラン」として策定するものです。

3 取組期間

「藤沢市行財政改革2020実行プラン」の取組期間は、「藤沢市市政運営の総合指針2020」と一体的に取り組むため、平成29年度から令和2年度までの4年間とします。

4 進行管理

「藤沢市行財政改革2020実行プラン」の進行管理に関わる全体調整は、行財政改革推進本部で行い、進行管理については、行財政改革推進課と行財政改革協議会で行います。また、進行状況については、市議会「行政改革等特別委員会」に定期的に報告するとともに、市民へ積極的に情報提供を行います。

進行管理の過程において、社会経済情勢の変化等に対応するため、新たに取り組むべき課題、また見直しの必要が生じた場合においては、取組項目・内容の追加・更新を随時実施します。

藤沢市行財政改革2020の取組（平成29年度～令和2年度）

藤沢市の現状と将来課題

少子化の進展

生産年齢人口の減少と地域を支える担い手の不足，子育て支援の充実

超高齢化の進展

介護，医療費等社会保障関係費の増加

公共施設等の老朽化

公共建築物，都市基盤施設の再整備費用の増加

厳しさを増していく財政見通し

税制改正の影響等による歳入の減少，社会保障関係費，投資的経費等の増加

- ・本市で経験したことのない社会構造の大きな転換
- ・これまでと同様の手法により対応することが極めて困難

変化に
対応

藤沢市市政運営の総合指針2020

（平成29年度～令和2年度）

・概ね20年先を見据えた，4年間の重点化プログラム

めざす都市像 郷土愛あふれる藤沢
～松風に人の和うるわし 湘南の元気都市～

5つのまちづくりテーマ

- ①安全で安心な暮らしを築く
- ②「2020年」に向けてまちの魅力を創出する
- ③笑顔と元気あふれる子どもたちを育てる
- ④健康で豊かな長寿社会をつくる
- ⑤都市の機能と活力を高める

第2次藤沢市公共施設再整備プラン

各分野別個別計画

藤沢市行財政改革2020基本方針

・行財政改革2020の改革の4本柱

I 行政改革

II 財政改革

III 職員の意識改革

IV 市民サービスの質的改革

具体化

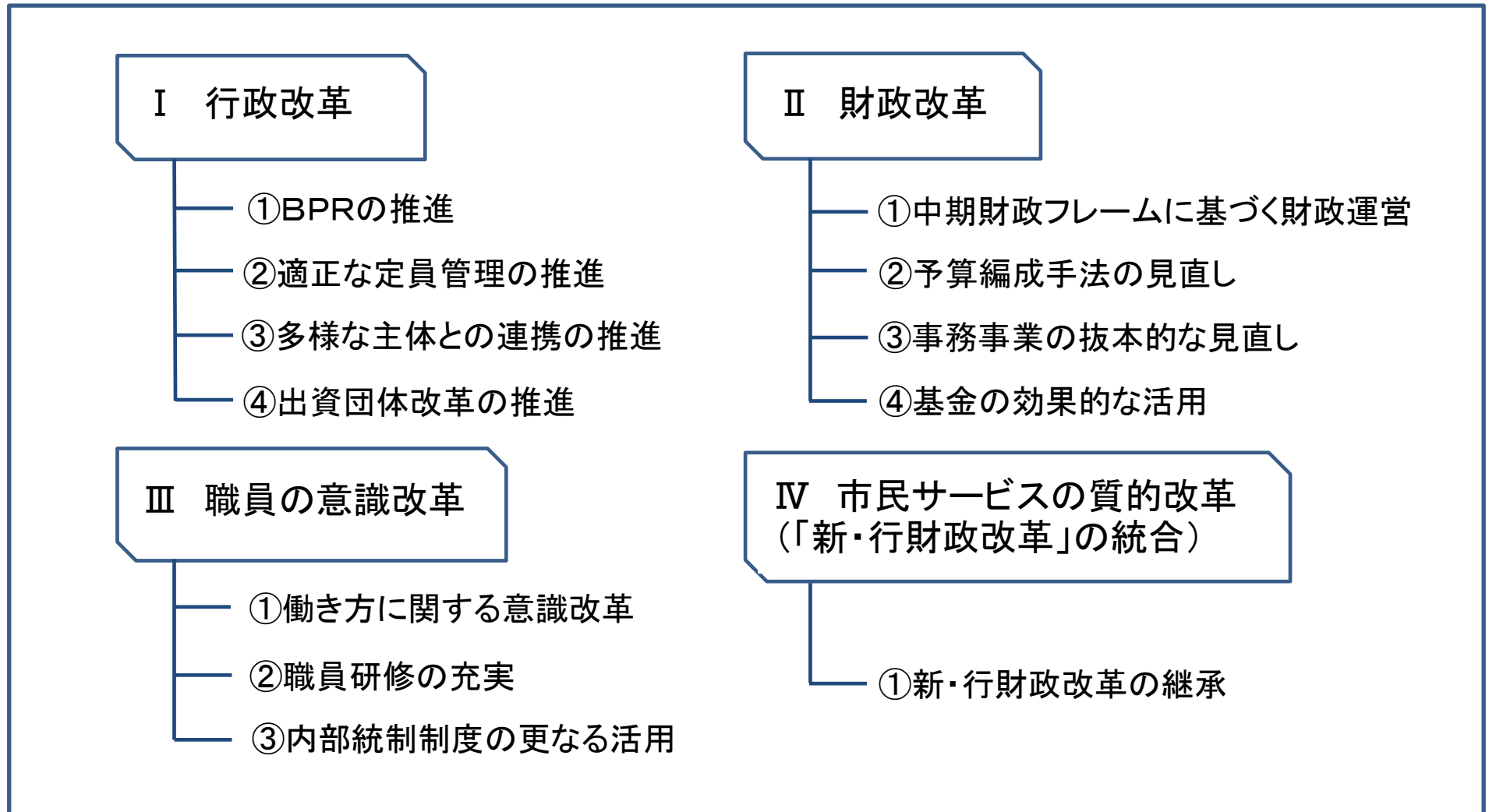
新たな行財政改革で取り組むべき喫緊の課題（基盤づくり）

- ・限られた予算の配分最適化
- ・非効率な業務プロセスの見直し
- ・業務の複雑化，高度化への対応
- ・業務増によるマンパワー不足への対応ほか

- ・社会のセーフティーネット機能を維持
- ・財政規律の確保（中期財政フレームの収支かい離の解消）
- ・藤沢市市政運営の総合指針に基づく重点施策の財源確保

藤沢市行財政改革2020実行プランの策定

5 体系



6 取組内容

I 行政改革

① BPR(ビジネス・プロセス・リエンジニアリング)の推進

【取組内容】

業務記述書の見直しやフローチャートの作成、事務事業評価シートの再編による業務の見える化や業務分析という作業から、業務の必要性をはじめ、事業の優先順位付けや業務手順の見直し、効率化の可能性を追求します。

また、電話交換業務や窓口業務など、外部資源やICTの活用について検討するとともに、ナレッジマネジメントの推進についても取り組めます。

(基本方針(抜粋))

事務事業のゼロベースでの見直しによる最適化について、公平・公正・効率の視点を持ち、BPRによる業務の効率化等に取り組みます。BPRは企業改革の代表的な概念・手法の一つではありますが、この中のエッセンスを抽出し、本市の行財政改革に適用します。業務の見える化や業務分析という作業から、業務の必要性をはじめ、事業の優先順位付けや業務手順の見直し、作業の共同化、効率化の可能性を追求します。併せて、リスクの所在も見極め、そのリスクに対応する手法の構築を同時に進めます。

また、市民ニーズに機動的に対応できる組織とその運営を目指し、組織改革を推進します。

② 適正な定員管理の推進

【取組内容】

現行の定員管理基本方針の基本的な考え方や重点方針は引き継ぎ、本市の職員総数について、類似団体との比較や検証等を行いながら、藤沢市行財政改革2020実行プランの施行時期に合わせて、定員管理基本方針の見直しを行い、適正な定員管理に努めます。

また、今後の焼却炉稼働体制の変更や地域の拠点施設である市民センター等の業務状況などを考慮した職員配置について検討するとともに、引き続き適正な給与制度の構築や働き方改革による総勤務時間の縮減に取り組みます。

(基本方針(抜粋))

市民サービスの充実や市政運営に支障をきたさないこと、将来課題への対応や人口の増加に見合うだけの職員を振り分けること、一層の効率化を検討すること等を念頭に置いた定員管理基本方針の基本的な考え方や重点方針は引き継ぎ、現状に合致しない部分について見直しを行った上で、引き続き適正な定員管理に努めます。

③ 多様な主体との連携(マルチパートナーシップ)の推進

【取組内容】

市民や地域で活動する団体・関係機関などの多様な主体と協働し、地域の特性を活かした藤沢型地域包括ケアシステムなどの取組を推進するため、頼りになる拠点施設としての市民センター・公民館のあり方を検討します。

また、生涯学習施設等について、効率的・効果的な運営方法などについて検討を図ります。

(基本方針(抜粋))

柔軟かつ効果的で、個々のニーズに即したきめ細やかな市民サービスの提供を可能とするには、多様な主体との協働により、民間事業者等の創意工夫を引き出すことでサービスの向上等を促す必要性があります。

本市には幸いなことに、自治会・町内会等のコミュニティ組織をはじめとして、多くの市民活動団体やNPO法人が設立されるなど、市民活動が活発です。また、グローバルな活動を展開する世界的企業から地域に根ざした企業までもが立地しており、さらには4つの大学を有するなど、マルチパートナーシップの推進に向けては高いポテンシャルを有しております。将来課題の解決に向けては、本市のこうした強みを生かせるよう、多様な主体の取組と役割を相互に認め、尊重する中で、協働に取り組む必要があります。多様な主体が市民生活における暮らしやすさや藤沢への誇りなどの目標を共有し、更なるマルチパートナーシップを推進します。

④ 出資団体改革の推進

【取組内容】

行政の補完的な役割として柔軟かつ効果的な市民サービスの提供を行うことを目的として設立された出資団体に対し、出資者としての責任を果たすため、健全経営の推進に努めるよう業務運営の適切な把握を行います。

また、これまでの「藤沢市第二次出資団体改革基本方針」を改め、新たな「出資団体改革基本方針」を策定し、社会情勢の変化による新たなニーズなどを加味しながら、それぞれの出資団体の設立趣旨や担うべき分野を踏まえ、中長期的な視点に立った上での出資団体のあり方や収益性の向上について検討するなど、団体ごとの改革に取り組みます。

(基本方針(抜粋))

本市の出資団体は、これまで様々な制度改革への対応を進める中で、団体間の統廃合や事業移管などを経て、現在の姿となっています。特に公益財団法人に移行した団体については「民による公益の増進」に寄与する民間非営利部門として、重要な主体となっています。

出資団体はその設立に市が関与していることから、市と同様に効率的・効果的な運営が求められます。このような中で、それぞれの出資団体が、公共サービスの担い手としてその社会的使命(設立趣旨)を確認するとともに、その実状にあった改革を推進します。

Ⅱ 財政改革

① 中期財政フレームに基づく財政運営

【取組内容】

市税収入等の歳入、また人件費、扶助費、公債費の義務的経費のほか、都市インフラなどの社会資本整備や公共施設再整備に係る投資的経費等の歳出について、各事業分野における今後の財政需要を踏まえ、中期的な財政見通しを隔年で作成します。

また、その見通しに基づく実質公債費比率や将来負担比率のシミュレーションを実施し、公表します。

（基本方針(抜粋)）

中期財政フレームに基づき、歳入の見込みを踏まえた事業計画の策定や、事業の見直しによる歳出削減の目標設定など、歳入歳出の見通しを踏まえた計画的な財政運営を行うことで、「市政運営の総合指針」における重点施策や重点事業の着実な実施を図るとともに、将来の世代に過度な負担を先送りすることがないように取り組めます。

② 予算編成手法の見直し

【取組内容】

部局別枠配分方式を試行した平成29年度予算編成では、総合指針の改定と並行した予算調製となったことから、各部局において事業の重み付けや優先順位付けを行う判断がしにくかったこと、また、各部局への枠配分額の設定にあたり、市に裁量性のない事業費についても枠配分予算の対象としたことから、義務的な事業費が多い部局において、枠内での予算調製が難しかったことなどが課題となりました。

今後の予算編成においては、こうした課題への対応として、政策主導による予算編成をより一層進める観点から、部局別枠配分方式に加え、翌年度に特に重点化を進める事業については優先的に財源を配分することで、市政運営の総合指針2020の重点施策や重点事業を着実に実施するとともに、限られた財源の最適化を図ります。また、部局別枠配分方式については、枠配分予算の対象事業費を詳細に分析することで、義務的事业費など枠配分に馴染みにくい予算を対象から除外するなど、合理的かつ公平性のある仕組みへの改善を継続的に行っていきます。

予算編成手法については、各部局が主体的に予算編成に

取り組む意識改革を進めるとともに、今後の財政状況の変化に即した予算編成改革を不断の取組として進め、毎年の予算編成方針に反映していきます。

（基本方針（抜粋））

近年、予算編成過程において歳出見積額と歳入見込額との乖離幅が著しく増加し、毎年度の予算編成に支障が生じています。今後さらに厳しさを増していく財政見通しを踏まえ、予算編成手法の見直しを行うこととし、すでに平成29年度の政策的経費の予算編成において、試行的に「部局別枠配分方式」を導入しています。

この方式は、各事業の査定額の積み上げによる従来の予算編成から、歳入に見合った歳出規模による予算編成への転換を図ったもので、具体的には各部局が市の政策や市民ニーズ等を踏まえ、あらかじめ配分された財源の範囲内で主体的に予算を調製するものとなります。

この方式の導入により、限られた財源の中で各部局が主体性や自律性を発揮し、BPRに基づく事業改善や事業の優先順位付けによる事業選択等に取り組むことで、市民ニーズを的確に捉えた効率的かつ効果的な事業展開を図ります。

③ 事務事業の抜本的な見直し

【取組内容】

事務事業の見直しや事業実施の優先順位付けなどの基礎資料として、事務事業評価シートを再編した上で活用します。

また、ふるさと納税制度やクラウドファンディングを活用した寄附金募集を推進するとともに、市が保有している土地等の資産について、その有効活用方策の検討や不要資産の処分を進めます。

(基本方針(抜粋))

今後想定される本市の厳しい財政運営の中において、限られた財源を有効に活用し、市民ニーズを的確に捉えた事業展開を図るため、義務的経費を含むすべての事務事業について、抜本的な見直しに取り組みます。

市民サービスの提供主体として、改めて公が担うべき事業なのか、公民の役割分担について検証します。また、都市基盤整備等の建設事業を含む投資的事業についても、実施事業の選択や実施スケジュールの見直し等に取り組んでいきます。

④ 基金の効果的な活用

【取組内容】

財政調整基金について、毎年度当初予算での繰入金の計上や決算剰余金の規模を踏まえた取り崩し額の決定、翌年度予算編成を踏まえた年度末での積み立てなど、予算・決算における基金活用のサイクルを回転させることで、財源の年度間調整を有効に行います。

また、公共施設整備基金について、公共施設再整備プランに基づく事業の安定的な実施に向けた財源確保を図るため、基金への積極的な積み立てを行います。

（基本方針(抜粋)）

今後見込まれる厳しい財政状況下においては、年度間の財源調整を含め、効率的な財政運営を行う必要があることから、歳出削減等の取組を行った上で、財政調整基金への積み立てと取り崩しの運用について、効果的に取り組みます。具体的には、毎年度見込まれる剰余金について、翌年度への繰越金との関係を考慮した上で基金への積み立てを行うとともに、財源の不足が見込まれる際には基金を取り崩し、繰り入れを行うことで、年度間の財源調整による財源確保に取り組むこととします。

また、今後大きな財政需要が見込まれる公共施設再整備事業についても、公共施設再整備プランに基づく事業の実施に向け、財政調整基金への積み立てとのバランスを考慮した上で、公共施設整備基金への積み立てを行っていきます。

Ⅲ 職員の意識改革

【取組内容】

限られた時間を有効に活用しながら効率的な業務執行を行うことができる働き方などの検討を行うとともに、常に問題意識を持って課題解決に取り組むことができる職員を育成するため、職員研修の充実を図ります。

また、あらゆる分野において組織的な統制作用を機能させることで、不祥事を起こさない組織風土の構築や事務処理等の誤りの縮減につなげ、市民から信頼される行政の確立を目指すため、内部統制制度に対する職員の意識向上に繋がる取組を外部の団体や有識者とともに調査研究するなど、制度の更なる充実に取り組めます。

(基本方針(抜粋))

2025年問題等の今後予測される社会経済状況や、中期財政フレームをはじめとした本市の財政状況を全庁で共有し、「藤沢市行財政改革2020」の取組の必要性を全職員で認識し、職員が一丸となって改革に取り組みます。

また、「前例踏襲」「マニュアル偏重」といった姿勢を改め、過去に経験したことのない少子化、超高齢化等の課題の解決策を見出し、先見性と実行力を兼ね備えた、積極的に仕事に取り組む職員を養成します。

一方、2015年から相次いで発覚した不祥事により、市民が本市に寄せる信頼は危機的な状況となっています。失った信頼を回復するために、一連の事件を他人事とせず、職員一人一人が襟を正して行動し、市民全体の奉仕者であるという意識をしっかりと持つとともに、組織として再発防止策を講じます。

IV 市民サービスの質的改革(「新・行財政改革」の統合)

【取組内容】

「新・行財政改革」の全庁課題であった「接遇意識の向上」については、その理念を引き継ぎ、継続した取組としてあいさつ・声かけ運動を実践します。特に、本庁舎の供用開始に際しては、統一した案内表示やICTの活用など、総合的な接遇の向上に努めます。

また、「5S(整理, 整頓, 清掃, 清潔, 作法)運動の推進」については、本庁舎への移転や分庁舎再整備を見据え、紙文書や書籍, 消耗品などの物量削減等に引き続き取り組むとともに、本庁舎の供用開始後及び分庁舎再整備後における、より一層のクリーンオフィス・クリーンデスクの実現を図ります。

(基本方針(抜粋))

現行の「新・行財政改革」は、職員の意識改革, 市民サービスの質的向上, 内部統制・法令遵守の徹底など, 定性的要素を強く意識したものであります。接遇意識の向上など, 現行の定性的要素について、「藤沢市行財政改革2020」に引き継ぎます。

藤沢市行財政改革2020実行プラン 個別課題

個別課題一覧

<基本方針に基づく体系>

- I 行政改革(①BPRの推進 ②適正な定員管理の推進 ③多様な主体との連携(マルチパートナーシップ)の推進 ④出資団体改革の推進)
- II 財政改革(①中期財政フレームに基づく財政運営 ②予算編成手法の見直し ③事務事業の抜本的な見直し ④基金の効果的な活用)
- III 職員の意識改革(①働き方に関する意識改革 ②職員研修の充実 ③内部統制制度の更なる活用)
- IV 市民サービスの質的改革(①新・行財政改革の継承)

課題番号	課題名	所管部	概要	体系	ページ
1-1(1)	ITガバナンスの推進	総務部	情報システムの導入・更新時に、システムの標準パッケージ内容に即した業務改善の徹底など、情報システムに関する全体経費の縮減を図る。	I-①	19
1-1(2)	適正な公文書管理の推進と電子決裁率の向上	総務部	「藤沢市公文書等の管理に関する条例」等の施行を受けて、更なる公文書管理の推進を図るとともに、低迷している電子決裁率の向上に取り組むことで、事務の効率化を図る。	I-①	23
1-1(3)	効率的な会計事務の推進	総務部	新財務会計システムによる適切な会計事務の遂行により、会計事務の正確性及び迅速性の向上を図るとともに、会計事務に関する全体の経費の縮減を図る。	I-①	27
1-1(4)	窓口業務のあり方の検討	総務部	窓口業務の効率化と市民サービスの維持向上、経費の縮減を図る観点から外部資源活用の可能性について検討する。	I-① I-②	31
1-1(5)	事務事業評価シートの再編による業務の見える化	総務部	事務事業をゼロベースで見直すことによる業務の最適化に向けて、内部統制の業務記述書との連携による業務プロセスの明確化や重複業務の効率化、ICT利活用の可能性の有無など、業務の見える化等に資する事務事業評価シートの再編を行う。	I-① II-③	35
1-1(6)	適正な給与制度の構築	総務部	「給与制度の総合的な見直し」の進捗管理を行うとともに、人事評価の給与への反映及び、働き方改革による総勤務時間の縮減に取り組む。	I-②	39
1-1(7)	出資団体改革の推進	総務部	本市行政の一翼を担っている出資団体が、住民サービスの向上と健全経営の推進に努めるよう業務課題の把握を行うとともに、各団体の実状にあった改革を推進する。また、出資団体が担うべき分野と行政との役割分担を明確化し、社会的使命(設立趣旨)を検証する。	I-④	43

<基本方針に基づく体系>

- I 行政改革(①BPRの推進 ②適正な定員管理の推進 ③多様な主体との連携(マルチパートナーシップ)の推進 ④出資団体改革の推進)
 II 財政改革(①中期財政フレームに基づく財政運営 ②予算編成手法の見直し ③事務事業の抜本的な見直し ④基金の効果的な活用)
 III 職員の意識改革(①働き方に関する意識改革 ②職員研修の充実 ③内部統制制度の更なる活用)
 IV 市民サービスの質的改革(①新・行財政改革の継承)

課題番号	課題名	所管部	概要	体系	ページ
1-⑧	働き方改革の推進	総務部	限られた執務時間を有効に活用し、効率的な業務執行を行うことができる働き方や業務の無駄を省き、時間外勤務を前提としない働き方を推進する。	III-①	65
1-⑨	職員研修の充実	総務部	市民サービスの向上を常に念頭におき、問題意識を持って、課題解決に取り組むことができる職員を育成するため、人材育成計画に基づく職員研修の充実を図る。	III-②	69
1-⑩	適切な内部統制制度の運用に向けた更なる見直し	総務部	内部統制の分野は、法令の遵守、服務規律の確保、適正かつ効率的な事務執行など、市の業務全般に及ぶことから、内部統制制度に対する職員の意識向上に繋がる取組を調査研究し、組織的な統制作用が機能するよう、制度の見直し・充実に取り組む。	III-③	73
2-①	公有財産の有効活用	企画政策部	市が保有している土地、建物等の機能更新に伴い、新たに生じる活用可能資産について、その有効活用方策の検討や売却などの処分を進める。	II-③	75
3-①	電話交換業務の委託化	市民自治部 財務部	現在、市民からの電話による問い合わせ等は、電話交換室で受けるものと、コールセンターで受けるものと2系統があり、これらの業務を集約して委託化することにより、業務の効率化と経費の削減を図る。	I-① I-②	77
3-②	頼りになる拠点施設としてのあり方の検討	市民自治部	地域コミュニティを支え、地域の総合的な相談支援の拠点として、市民センター・公民館機能の充実・強化を図るため、地域における役割や機能を確認・整理し、適正な職員配置と態勢の構築について検討する。	I-② I-③	79
3-③	LED照明レンタルサービス導入によるコスト削減	市民自治部	施設の照明設備について外部資源を活用したLED照明のレンタルサービスを導入し、エネルギーコスト等の削減を図る。	I-①	83
4-①	生涯学習施設の外部資源活用の検討	生涯学習部	本市の生涯学習施設のうち、市民図書館2館については、業務運営をNPO法人に委託し、良好に運営が行われていることから、南市民図書館のあり方についても検討する。 藤澤浮世絵館及びアートスペース等について、効率的・効果的な運営方法について検討する。	I-① I-③	85
5-①	今後の公立保育所のあり方の検討	子ども青少年部	地域子育て支援ネットワークの構築に向けて、保育関連施設との連携や交流、子育て支援等を行う基幹保育所や地域保育所に位置づけられた公立保育所以外の保育所について、建物の老朽化や地区の待機児童の状況等を踏まえ、今後の施設のあり方を検討する。	I-② II-③	89

<基本方針に基づく体系>

- I 行政改革(①BPRの推進 ②適正な定員管理の推進 ③多様な主体との連携(マルチパートナーシップ)の推進 ④出資団体改革の推進)
- II 財政改革(①中期財政フレームに基づく財政運営 ②予算編成手法の見直し ③事務事業の抜本的な見直し ④基金の効果的な活用)
- III 職員の意識改革(①働き方に関する意識改革 ②職員研修の充実 ③内部統制制度の更なる活用)
- IV 市民サービスの質的改革(①新・行財政改革の継承)

課題番号	課題名	所管部	概要	体系	ページ
5-②	公立保育所再整備手法の検討	子ども青少年部	公立保育所の再整備を進めるにあたり、整備期間の短縮と総事業費の縮減を図る観点から、効率的かつ効果的な再整備手法について検討する。	II-③	93
6-①	石名坂環境事業所の運営手法の検討	環境部	今後の市全域における焼却施設稼働体制の変更を見据えた運営手法の検討を行う。	I-① I-②	97
6-②	環境事業センター収集事務所のあり方の検討	環境部	南北収集事務所の統合による事務経費や管理経費の削減、収集体制の効率化等を検討する。	I-②	99
7-①	建築統合GISを基軸とした業務改善の推進	計画建築部	計画建築部内の業務については、ICT化が個別に進んでいることから、これらを連携させるとともに、業務の効率化を図る観点から、定型的な業務について外部資源の活用を検討する。	I-①	101
8-①	下水道使用料減免制度の見直しの検討	下水道部	現行の下水道使用料減免制度について、適用条件が妥当かなど、改めて近隣他市の状況や社会経済状況の変化を捉えた検証を行う。	II-③	105
9-①	市民病院の将来にわたる健全経営の推進	市民病院	公立病院であるとともに、地域の拠点病院として求められる質の高い医療サービスを将来にわたり安定的かつ継続的に提供するため、一層の健全経営に向けた取組を推進する。	II-③	109
10-①	接遇の向上	全庁	「新・行財政改革」の全庁課題を継承して、接遇意識の向上を図る。	IV-①	113
10-②	5S運動の推進	全庁	「新・行財政改革」の全庁課題を継承し、さらに5S運動を推進する。特に本庁舎への移転を見据え、文書・書籍類の物量削減に取り組む。	IV-①	119

個別課題票

行財政改革2020実行プラン 個別課題票

課題名	ITガバナンスの推進	課題番号		1-(1)		
		体系	大区分	I 行政改革	-	
			中区分	①BPRの推進	-	

主たる所管部・課等	総務	部	IT推進	課	共に推進する部・課	総務部 行政総務課
-----------	----	---	------	---	-----------	-----------

課題概要	<p>1. 本市の情報システムに関する全体経費は、平成28年度予算額で約35億円(68課, 193システム)となっており、その予算規模は近年高止まり状態にある。全体経費の高止まり要因としては、次の2点が挙げられる。(1)新規に情報システムを導入する際に本市の独自仕様を追加することによる増額、(2)法改正など制度改革に対応するために、この本市独自仕様部分についても改造が必要となり、追加費用が必要となる。</p> <p>2. IT関連機器等の調達に関しては、最適な調達が課題となっている。</p>
------	--

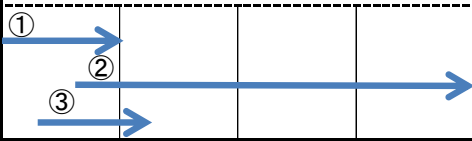
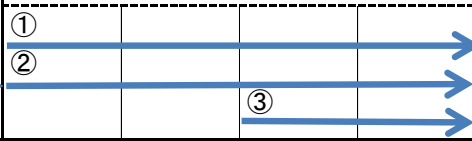
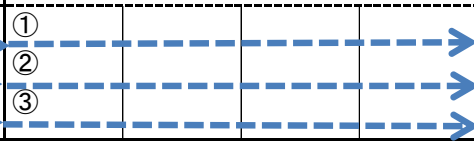
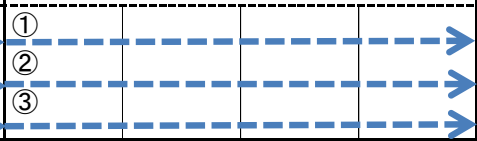
取組概要	<p>1. 「事務改善委員会」の権限(費用対効果の視点)強化を実施することで委員会の位置付けを見直し、予算要求前(契約の2年前)から情報システム導入に向けた相談を始めなど、情報システムに関する適正な評価を実施するサイクルを確立する。</p> <p>2. BPRによる業務改善及び経費縮減の取組を適正に実施することを目的として、「IT調達ガイドライン」を改定し、その取組を全庁に浸透させる。</p> <p>3. 本市の独自仕様による開発を実施せず、パッケージシステムを導入していくことで開発経費の高止まりを防ぐ。</p>
------	---

令和2年度までの取組目標	<p>1. 情報資産を的確に管理し、計画的に全庁のITガバナンスを推進する。</p> <p>2. 情報システムの導入・更新時に、パッケージシステムの内容に即した業務改善・見直しの徹底を図り、情報システムに関する全体経費の縮減を目指す。</p>
--------------	---

取組目標(変更)	変更年度		年度	変更理由	
	変更後の目標				

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	1. IT経費縮減を目指した適正な調達事務の定着	1. IT経費縮減を目指したITガバナンスの推進及び取組内容の検証	1. IT経費縮減を目指したITガバナンスの強化及び取組内容の改善	1. IT経費縮減を目指したITガバナンスの強化及び新たな経費縮減手段の検討

取組項目	①事務改善委員会の評価項目の見直し ②BPR及び情報資産の管理手法の整備 ③IT調達ガイドラインの改定	①計画的なITガバナンスの推進 ②BPR及びパッケージシステム適用の推進 ③IT調達ガイドラインの検証	①計画的なITガバナンスの推進 ②BPR及びパッケージシステム適用の取組強化 ③IT調達ガイドラインの浸透にあわせたガイドライン周知の実施	①計画的なITガバナンスの推進 ②BPR及びパッケージシステム適用の取組強化 ③IT調達ガイドラインのサイクルに合わせた予算確保手順の確立
取組スケジュール ※番号は「取組項目」と連動				
成果実績	①事務改善委員会の評価項目の見直しを行った。 ②システム更新に際し、BPR手法(オープンパッケージ、複合機等の検討)を用いた相談対応を行った。 相談件数 賃貸借 23件 業務委託 104件 その他 16件 ③IT調達ガイドラインを改定し、全庁へ周知した。	①事務改善委員会と一体となってITガバナンスの取組を行った。 ②システムの更新や改修委託に際し、BPR手法を用いた相談対応を実施した。 相談件数 賃貸借 144件 業務委託 71件 その他 90件 ③IT調達ガイドラインの浸透について検証方法の検討を実施した。		
成果指標	/	成果指標	成果指標	成果指標
目標値		ITガバナンス(BPR・標準仕様等)適用率	ITガバナンス(BPR・標準仕様等)適用率	ITガバナンス(BPR・標準仕様等)適用率
実績値		20%	20%	20%
実績値		22%		
取組効果	①事務改善委員会において②③の取組に基づく案件を審議・評価推進したことにより、IT機器の適正な調達を実施することができた。 ②プリンタ、スキャナ、コピー等の機能を備えた複合機の導入と、各課配置のコピー機や個別のFAXの廃止を一体的に検討し、次年度以降の経費抑制を実施することができた。 ③改定したIT調達ガイドラインを基に相談業務を実施したことにより、単なるシステムの更新相談ではなく、BPR手法による相談を実施することができた。	①更新するシステム等の相談対応により適正な調達を実施することができた ②各調達における相談に対し、パッケージシステム導入の手法の推進が図られた。 昨年度導入した複合機導入による効果が表れた。		
財政的効果額		財政的効果額	財政的効果額	財政的効果額
積算根拠:平成28年度比1%縮減		積算根拠:平成28年度比1%縮減	積算根拠:平成28年度比1%縮減	積算根拠:平成28年度比1%縮減
目標値	35,000千円	目標値	35,000千円	目標値
実績値	6,068千円	実績値	39,304千円	実績値

<p>次年度課題</p>	<p>・IT経費縮減を目指した適正な調達を実施するには、例えばシステムの導入・更新に伴う相談を約2年前から実施する必要があることから、今年度の取組を踏まえ、引き続き定着を図る必要がある。</p>	<p>・IT調達ガイドラインの更なる浸透が必要である。 ・契約事務執行直前での相談が見受けられたため、ガイドラインの周知方法を含め検討が必要である。</p>		
--------------	---	---	--	--

行財政改革2020実行プラン 個別課題票

課題名	適正な公文書管理の推進と電子決裁率の向上	課題番号		1-(2)	
		体系	大区分	I 行政改革	—
			中区分	①BPRの推進	—

主たる所管部・課等	総務	部	文書統計	課	共に推進する部・課	市民自治部 市民相談情報課(文書館)
-----------	----	---	------	---	-----------	--------------------

課題概要	<p>1. 平成29年4月に「藤沢市公文書等の管理に関する条例」を施行するとともに、「藤沢市行政文書取扱規程」を一部改正し、適正な公文書管理を行う上での体制整備を進めている。今後、経緯も含めた意思決定に至る過程及び事務事業の実績を合理的に跡付け検証できるよう、公文書管理に係る更なる職員の意識改革が求められている。</p> <p>2. 本市では、平成13年度から文書管理システムを導入し適正な公文書管理に取り組んできたが、古くからの慣習で紙決裁に比べ電子決裁が少ない状況となっている。</p>
------	--

取組概要	<p>1. 職員一人一人が、公文書等の管理に関する条例・規則及び行政文書取扱規程を遵守し事務を執行するよう、関係するマニュアルや資料の配布による情報提供を行う。また、研修会や説明会を機会があるごとに開催するなど、知識の定着と意識改革を図る。</p> <p>2. 作業効率や省資源・省スペースなど、事務効率の面でも効果が期待される電子決裁での起案文書作成を全庁的に推進する。</p>
------	--

令和2年度までの取組目標	<p>1. 公文書管理に関する知識の定着と意識改革</p> <p>2. 電子決裁率の向上による事務の効率化</p>
--------------	---

取組目標(変更)	変更年度	年度	変更理由
	変更後の目標		

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	<p>1. 公文書管理に関する知識の定着と意識改革</p> <p>2. 電子決裁率の向上による事務の効率化</p>	<p>1. 公文書管理に関する知識の定着と意識改革</p> <p>2. 電子決裁率の向上による事務の効率化</p>	<p>1. 公文書管理に関する知識の定着と意識改革</p> <p>2. 電子決裁率の向上による事務の効率化</p>	<p>1. 公文書管理に関する知識の定着と意識改革</p> <p>2. 電子決裁率の向上による事務の効率化</p>

取組項目	①研修会や説明会を開催する。 ②公文書事務の執行管理に関する職員意識調査を実施する。 ③電子決裁での起案文書作成を推奨する。	①研修会や説明会を開催する。 ②公文書事務の執行管理に関する職員意識調査を実施する。 ③電子決裁での起案文書作成を推奨する。	①研修会や説明会を開催する。 ②公文書事務の執行管理に関する職員意識調査を実施する。 ③電子決裁での起案文書作成を推進するため、各課の起案文書作成の状況を把握する。	①研修会や説明会を開催する。 ②公文書事務の執行管理に関する職員意識調査を実施する。 ③電子決裁での起案文書作成を推進するため、各課の起案文書作成の状況を把握する。
取組スケジュール ※番号は「取組項目」と連動	① ② ③	① ② ③	① ② ③	① ② ③
成果実績	①公文書管理に関する職員の知識の定着及び意識改革に資するため、文書事務の研修及び説明会、ファイリングの研修を、計11回実施した。 ②公文書事務に関する職員の意識を把握するため、2018年2月19日から3月16日まで、意識調査を実施した。 ③研修等に際して、電子決裁率の向上による事務の効率化や省スペース化などについて説明を行い、電子決裁の推奨に努めた。	①公文書管理に関する職員の知識の定着及び意識改革に資するため、文書事務及びファイリングの研修を、計11回実施した。 ②平成29年度に実施した「公文書事務の執行管理に関する意識調査」の結果を集計し、職員の意識の把握を行った。 また、2019年2月12日から3月14日まで、2回目の意識調査を実施した。 ③研修に際して、電子決裁率の向上による事務の効率化や省スペース化などについて説明を行い、電子決裁の推奨に努めた。		
成果指標		成果指標	成果指標	成果指標
目標値		目標値	目標値	目標値
実績値		実績値	実績値	実績値
取組効果	①研修会や説明会を通じて、公文書管理に関する職員の知識の定着及び意識の向上を図ることができた。 ②公文書事務に関する職員の意識を把握することにより、次年度以降の研修や説明会等を、効果的に実施するための方向性について確認することができた。 ③電子決裁の推奨により、事務の効率化が図られた。また、5S(整理、整頓、清掃、清潔、作法)運動の推進のほか、本庁舎への移転に向けた物量の削減に寄与することができた。	①研修を通じて、公文書管理に関する職員の知識の定着及び意識の向上を図ることができた。 併せて、5S(整理、整頓、清掃、清潔、作法)運動の推進に寄与することができた。 ②公文書事務に関する職員の意識を把握することにより、平成30年度の文書事務研修を、効果的に実施することができた。 併せて、次年度以降の研修等を、効果的に実施するための方向性について確認することができた。 ③電子決裁の推奨により、事務の効率化が図られた。		
財政的効果額		財政的効果額	財政的効果額	財政的効果額
積算根拠		積算根拠	積算根拠	積算根拠
目標値		目標値	目標値	目標値
実績値		実績値	実績値	実績値

<p>次年度課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・意識調査の結果を踏まえ、効果的な研修や説明会を実施することにより、公文書管理に関する職員の知識の定着及び意識の向上を、より一層図る必要がある。 ・電子決裁の推奨により、事務の効率化をより一層図る必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・意識調査の結果を踏まえ、効果的な研修や説明会を実施することにより、公文書管理に関する職員の知識の定着及び意識の向上を、より一層図る必要がある。 ・電子決裁による事務の効率化をより一層図るため、各課の起案文書作成の状況を把握する必要がある。 		
--------------	---	---	--	--

行財政改革2020実行プラン 個別課題票

課題名	効率的な会計事務の推進	課題番号		1-(3)	
		体系	大区分	I 行政改革	—
			中区分	①BPRの推進	—

主たる所管部・課等	総務	部	行政総務 行財政改革推進	課	共に推進する部・課	総務部 職員課, IT推進課 財務部 財政課, 契約課 会計管理者 会計課
-----------	----	---	-----------------	---	-----------	---

課題概要	<p>1. 会計事務については、公金を取り扱うことから正確性に加えて事務の迅速性が求められる。会計事務のうち歳出伝票については年間約10万件に及び、各種伝票によって入力すべき項目や、添付する文書に違いがあることから、起票に時間を要するなど効率化が求められている。</p> <p>2. 平成30年4月から新たな財務会計システムに更新されることから、円滑な移行に向けた準備が必要となっている。</p>
------	--

取組概要	<p>1. 庁内プロジェクトを設置し、会計事務の標準化・効率化に向けた調査・分析を行うとともに、改善策を庁内に発信する。</p> <p>2. 新たな財務会計システムへの移行にあたっては、組織的に取組を進める。</p>
------	--

令和2年度 までの 取組目標	<p>1. 会計事務の正確性及び迅速性の向上</p> <p>2. 新財務会計システムによる適切な会計事務の遂行</p>
----------------------	---

取組目標 (変更)	変更年度	年度	変更理由
	変更後の目標		

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	<p>1. 庁内プロジェクトを設置し、会計事務の効率化に向けた改善策の策定</p> <p>2. 新財務会計システムへの円滑な移行</p>	<p>1. 会計事務の効率化に向けた改善策の実施</p>	<p>1. 会計事務の適切な執行</p>	<p>1. 会計事務の適切な執行</p>

取組項目	①庁内プロジェクトによる会計事務の標準化・効率化に向けた調査・分析(「財務の手引き」,「伝票審査基準」の見直し) ②会計事務に関する研修会等の実施 ③新財務会計システムへの円滑な移行に向けた課題整理と準備	①予算担当主任対象の研修会の実施と成果検証 ②新規作成した「伝票起票・決裁時簡易チェックシート」,見直した「財務の手引き」・「伝票審査基準」・「請求書」の活用による成果検証	①会計事務に関する研修会等の実施 ②継続的な差戻し伝票削減策の検討	①会計事務に関する研修会等の実施
取組スケジュール ※番号は「取組項目」と連動				
成果実績	①プロジェクトを設置し検討会議を5回(11月, 12月, 1月, 2月, 3月)開催し, 次の4点について検討した。 ・予算担当主任の役割の確認や認識を深めることを目的とした研修会の実施 ・差戻し伝票の要因の調査・分析, それに基づく伝票起票・決裁時簡易チェックシートの作成 ・「財務の手引き」, 「伝票審査基準」の見直し ・請求書の書式の見直し ②③6月から新財務会計システム導入プロジェクトを毎月開催し, 導入に向けての進捗管理を図った。2月20日, 2月21日に新財務会計システムの研修を実施するとともに, 3月に全職員に対し新財務会計システムのテスト環境を整え, 検証を実施した。	①②4月27日に予算担当主任対象の研修会を初めて実施した。検討会議を3回(4月, 7月, 10月)開催し, 予算担当主任研修会で周知する内容の精査等を行うとともに, 各課へのヒアリング実施を決定した。また, 11月及び1月に一部の課を対象とするヒアリングを実施した。 予算担当主任会議(4月, 9月, 1月), 予算担当主任研修会及び総務主管者会議(11月)で新規作成した「伝票起票・決裁時簡易チェックシート」・見直した「財務の手引き」・「請求書」を周知し, 積極的な活用を促した。これらの取組により, 前年度比で差戻し伝票件数が削減されたことを確認した。		
成果指標		成果指標 差戻し伝票の減	成果指標 差戻し伝票の減	成果指標 差戻し伝票の減
目標値		目標値 全歳出伝票の8%未満	目標値 全歳出伝票の5%未満	目標値 全歳出伝票の5%未満
実績値		実績値 全歳出伝票の9%	実績値	実績値

取組効果	①「伝票起票・決裁時簡易チェックシート」の新規作成及び「財務の手引き」、「伝票審査基準」の見直しを行い、正確性向上のための準備が整った。「請求書の書式」の見直しを行い、伝票処理の効率性向上のための準備が整った。 ②③新財務会計システムの研修を実施し、各所属内で新財務会計システムに関する担当者の育成が図られた。3月からテスト環境を整えたことにより、4月からの本稼働に向け、円滑な移行の準備が整った。		①予算担当主任研修会を実施し、予算担当主任の役割の確認と認識を深めることができた。 ②「伝票起票・決裁時簡易チェックシート」・「財務の手引き」・「請求書」を各課等において活用することで、会計事務の正確性・効率性の向上に一定の効果があった。また、4月から本稼働した新財務会計システムは、大きな問題もなく円滑な移行ができた。					
	財政的効果額		財政的効果額		財政的効果額	財政的効果額		
	積算根拠	/	積算根拠： 0.5時間×削減伝票数×平均時給単価		積算根拠： 0.5時間×削減伝票数×平均時給単価		積算根拠： 0.5時間×削減伝票数×平均時給単価	
	目標値		目標値	4,410千円	目標値	8,694千円	目標値	8,694千円
	実績値		実績値	2,506千円	実績値		実績値	
次年度課題	・予算担当主任対象の研修会の成果検証 ・新規作成した「伝票起票・決裁時簡易チェックシート」や、見直しを行った「財務の手引き」、「伝票審査基準」、「請求書」の活用による成果検証		・年度当初の4月・5月の差戻し伝票が多いことから、全庁に向けて「伝票起票・決裁時簡易チェックシート」の活用を徹底する。 ・予算担当主任研修会や各種帳票の活用による成果検証を行い、差戻し伝票の削減策を検討する。					

行財政改革2020実行プラン 個別課題票

課題名	窓口業務のあり方の検討	課題番号		1-(4)	
		体系	大区分	I 行政改革	I 行政改革
			中区分	①BPRの推進	②適正な定員管理の推進

主たる所管部・課等	総務	部	行財政改革推進	課	共に推進する部・課	市民自治部 市民窓口センター 福祉健康部 保険年金課 他
-----------	----	---	---------	---	-----------	---------------------------------

課題概要	本市が行っている業務のうち、窓口業務については分野ごとに多くの窓口があり、多くの職員が配置されていることから、BPR及び経費の縮減を進める観点から、「窓口業務のあり方」の検討を行う必要がある。
------	--



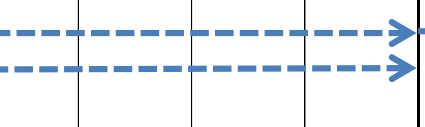
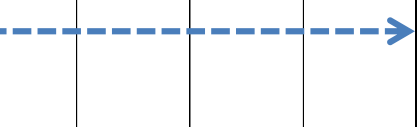
取組概要	内閣府発出の「市町村の出張所・連絡所等における窓口業務に関する官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者へ委託することが可能な業務の範囲等について(平成20年1月発出、平成27年6月改正)」により整理された25業務について、経費の縮減を図る観点から費用対効果を含めた検証を行い、外部資源活用の可能性を検討する。 25業務のうち住民関係手続きから検討を進めるが、これらと関連性が高い、国民健康保険の手続きなどとの連携についても可能性を検討し、総合窓口化も視野に入れた検討を進めていく。その後、他の窓口業務について検討を拡大する。
------	--

令和2年度までの取組目標	住民関係窓口の総合窓口化も視野に入れた検討を行い、一定の方向性を定める。その後、他の窓口業務についても同様に検討を進める。
--------------	---

取組目標(変更)	変更年度		年度	変更理由	
	変更後の目標				

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	1. 「窓口業務のあり方の検討」プロジェクトを組織する。 2. プロジェクトにおいて、目標の明確化、共有化、課題整理等を行い、スケジュール等を明らかにする。	1. 窓口業務のあり方について検討対象を絞り、今後の方向性を確定する。	1. 保険年金課 協働事業(業務委託)実施に向けて、円滑な業務移管を進めるとともに、最終判断を行う。 2. 介護保険課・市民窓口センター これまでの検討結果を踏まえ、業務委託の可能性等について整理する。	1. 具体的な課題を整理する。

取組項目	<p>①「窓口業務のあり方の検討」プロジェクトを組織する。 ②プロジェクトにおいて、住民関係業務に関する目標の明確化、共有化、課題整理等を行い、スケジュールを明らかにする。</p>	<p>①検討対象とした窓口業務のあり方について課題等を整理し、方向性の検討を行う。</p>	<p>①保険年金課 令和2年度協働事業(業務委託)実施に向けた準備委託の実施及び検証等を行う。 ②介護保険課・市民窓口センター 先進都市視察、民間事業者との面談、業務分析、費用対効果の検証等を行う。</p>	<p>①具体的な課題について整理する。</p>			
取組スケジュール ※番号は「取組項目」と連動							
成果実績	<p>①内閣府が示す委託可能な25業務を所管する各課と「窓口業務のあり方検討会議」を組織し、外部資源の活用を検討するため、8月と11月に会議を開催した。 ②10月に市民窓口センター及び保険年金課と先進都市視察(足立区)を行い、委託開始までの進め方、課題等について把握ができ、プロジェクトにおいて共有ができた。また、3月には大阪府豊中市と八尾市の市民課窓口への視察を実施し、委託開始までの進め方、実際の運営状況等を把握できた。</p>	<p>①保険年金課、介護保険課、市民窓口センターを検討対象課とし、方向性の検討として、業務委託導入の検討を進めた。 保険年金課は、先進都市視察(足立区、杉並区)を行い、業務を委託した際の実務における疑問点等について、確認ができた。また、複数の民間事業者と面談を行い、業務委託に関する取組状況、疑問点等について、業務ノウハウを生かした市民サービスの向上につながる具体的な取組についても確認ができた。これらを踏まえ、業務分析及び費用対効果の検証をし、一定の効果が見込まれることから、協働事業(業務委託)実施の方向性について決定した。なお、令和2年度からの協働事業実施に向けて、令和元年度はその準備期間とし、当該準備業務を担う事業者を募集した。 介護保険課では、先進都市視察(秦野市)の実施や、民間事業者からの情報収集を行い、業務を委託した際の実務における疑問点や現状などについて確認した。 市民窓口センターでは、昨年度の先進都市視察を踏まえて、業務分析を実施し、複数の民間事業者と面談を行い、業務委託に関する取組状況、疑問点等について、確認をした。</p>					
成果指標	/	成果指標	/	成果指標	-	成果指標	-
目標値	/	目標値	/	目標値	-	目標値	-
実績値	/	実績値	/	実績値		実績値	

取組効果	①・②先進都市視察を通じて、窓口業務の委託化による情報管理等の課題における対応策について、整理ができた。	①保険年金課では、複数の民間事業者との面談により、事業者の地方公共団体に対する業務委託の取組や対応状況を把握するとともに、業務委託に向けての準備等についても確認ができた。また、他の事業課が業務委託を検討する際に参考となる検討プロセス等について一定確立することができた。 介護保険課では、契約更新時における受託業者の事務引き継ぎの課題等について把握することができた。 市民窓口センターでは、事業者の地方公共団体に対する業務委託の取組や対応状況が、把握できた。		
	財政的効果額	財政的効果額	財政的効果額	財政的効果額
	積算根拠	積算根拠	積算根拠:	積算根拠:
	目標値	目標値	目標値	目標値
	実績値	実績値	実績値	実績値
次年度課題	・窓口業務のあり方について対象を絞り、外部資源活用について検討を進める。	・保険年金課については、準備業務に係る事業者募集、選定、円滑な業務移管等を進める。 ・介護保険課については、今回の先進都市視察などによって明らかになった課題等について、他市の取組状況を確認し今後の方向性について具体的に検討を進める。 ・市民窓口センターについては、業務委託実施の可否判断のため、より具体的な検討を進める。		

行財政改革2020実行プラン 個別課題票

課題名	事務事業評価シートの再編による業務の見える化			課題番号		1-(5)	
				体系	大区分	I 行政改革	
		中区分	①BPRの推進		③事務事業の抜本的な見直し		
主たる所管部・課等	総務	部	行財政改革推進	課	共に推進する部・課	財務部 財政課 企画政策部 企画政策課	
課題概要	<p>事務事業評価は、前年度に実施した事務事業の点検を通して、事業の効率化等を目指すとともに、市政の透明性を高め、市民への説明責任(アカウンタビリティ)を果たすことを目的として実施している。制度開始から8年が経過し、市政運営の総合指針事業の評価としての活用は進んでいるが、評価自体が形式的で有効的な活用が進んでいない点が課題になっている。</p>						
取組概要	<p>業務プロセスの明確化や重複業務の廃止、ICT利活用の可能性の有無など、業務の見える化に資するため、事務事業評価シートの項目の見直しを行う。また事業ごとの記述に差異が出ないように記載方法の標準化を図る。</p> <p>1. 事務事業評価シートと業務記述書との関連づけを行う。</p> <p>2. これまで事務事業評価の対象外であった事業についても業務の見える化を進めるため、事務事業評価シートの簡易版を作成し、すべての事務事業の評価を行う。簡易版のシートにもコスト分析欄と評価欄を備える。</p> <p>3. 各課の業務記述書について、誰がどのような業務を行うのか、誰がどのようにチェックするのかを一層明確にするため、業務記述書を基にしたフローチャートを作成する。 (※取組概要3については、個別課題票の課題番号1-(10)「適切な内部統制制度の運用に向けた更なる見直し」に移管)</p>						
令和2年度までの取組目標	<p>1. BPRの観点から事務事業をゼロベースで見直すことによる業務の最適化並びにリスクの発見に向けて、事務事業評価シート項目の見直しと事務事業評価シート簡易版による評価を行う。</p> <p>2. 記述方法の標準化及び新たな評価方法を確立する。</p>						
取組目標(変更)	変更年度		年度	変更理由			
	変更後の目標						

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	1. 事務事業評価を通じた業務の最適化 2. 業務リスクの見える化によるプロセスの改善 3. 記述方法の標準化及び評価方法の確立	1. 事務事業評価を通じた業務の最適化 2. 業務リスクの見える化によるプロセスの改善 3. 記述方法の標準化及び評価方法の確立	1. 事務事業評価を通じた業務の最適化 2. 記述方法の標準化及び評価方法の確立	1. 事務事業評価を通じた業務の最適化 2. 記述方法の標準化及び評価方法の確立
取組項目	①事務事業評価シートと内部統制制度の業務記述書を関連づけた帳票の作成 ②事務事業評価シートの作成～公表 ③業務記述書を基にしたフローチャートの作成 ④記述方法の標準化及び評価方法の確立に向けた検討, 及びあり方(必要性)の検討	①事務事業評価シートの作成～公表 ②業務記述書を基にしたフローチャートの作成の検討 ③記述方法の標準化及び評価方法の確立に向けた検討, 及びあり方(必要性)の検討	①事務事業評価シートの作成～公表 ②記述方法の標準化及び評価方法の確立に向けた検討, 及びあり方(必要性)の検討	①事務事業評価シートの作成～公表 ②記述方法の標準化及び評価方法の確立に向けた検討, 及びあり方(必要性)の検討
取組スケジュール ※番号は「取組項目」と連動				
成果実績	<p>①事務事業評価シート及び事務事業評価シート簡易版に、内部統制制度の業務記述書に関する項目を設定した。 ②5月2日から作成を開始し、事務事業評価シート(145事業), 事業事業評価シート簡易版(796事業)を作成した。9月20日に市議会に情報提供するとともに、市ホームページ上で公表した。 また、「市政運営の総合指針2016」該当事業の評価に活用した。 ③業務記述書を基にしたフローチャートの作成については、継続課題とした。 ④記述方法に差異が出ないように選択式で回答できるようにした。</p>			
	成果指標	成果指標	成果指標	成果指標
	目標値	目標値	目標値	目標値
	実績値	実績値	実績値	実績値

取組効果	<p>①内部統制制度の業務記述書を関連づけた事務事業評価シートの作成・確認作業を通じ、当該事業を実施していく必要性、手法の妥当性、費用対効果、リスク度合い等について客観的に把握することができた。 また、各部署・各課等における事業内容の見直しや優先順位付けの参考とするなど、部局別枠配分方式による予算調製等に活用した。</p> <p>②事業の概要や実施内容、経費等を公表することにより、市政の透明性を保ち、市民への説明責任を果たした。</p> <p>③業務記述書を基にしたフローチャートの作成については、地方自治研究機構との内部統制制度に関する共同研究の結果を踏まえ、必要性を含め、検討することとした。</p> <p>④一部の記載項目において、選択式を導入したことにより、記述方法の標準化が図られた。</p>		<p>①事業の概要や実施内容、経費等を公表することにより、市政の透明性を保ち、市民への説明責任を果たした。また、決算特別委員会の審議に活用されることで、審査の充実化、円滑化に寄与した。</p> <p>②業務記述書を基にしたフローチャートの作成については、個別課題票の課題番号1-(10)「適切な内部統制制度の運用に向けた更なる見直し」において引き続き検討することとした。</p> <p>③事務事業評価シート簡易版に成果実績欄を新たに追加することで、すべての事務事業の成果について見える化を図った。成果指標の設定について、参考例を示すことで、記述方法の標準化が図られ、分かりやすい表記になった。</p>					
	財政的効果額		財政的効果額		財政的効果額		財政的効果額	
	積算根拠		積算根拠		積算根拠		積算根拠	
	目標値		目標値		目標値		目標値	
実績値		実績値		実績値		実績値		
次年度課題	<ul style="list-style-type: none"> ・事務事業評価シートにおけるより適切な成果指標の設定、記述方法の標準化、分かりやすい表記方法の検討 ・事業別財務諸表と事務事業評価シートの連携についての検討 		<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き事務事業評価を実施する中で、より適切な成果指標を設定するよう周知徹底する。 					

行財政改革2020実行プラン 個別課題票

課題名	適正な給与制度の構築	課題番号		1-(6)	
		体系	大区分	I 行政改革	—
			中区分	②適正な定員管理の推進	—

主たる所管部・課等	総務	部	職員	課	共に推進する部・課	総務部 行政総務課, 行財政改革推進課
-----------	----	---	----	---	-----------	---------------------

課題概要	給与制度については、これまで、適正な制度構築及び運用を行ってきたが、引き続き、給与制度全般の適正化を図るため、調査・研究を行い、必要な改善等を行う必要がある。
------	---

取組概要	<ol style="list-style-type: none"> 平成28年度から取り組んでいる給与制度の総合的見直しについて、平成30年度の完成に向けて適正な進捗管理を行うとともに、引き続き、給与制度全般の適正化を図る。 人事評価制度の給与反映を実施する。 働き方改革による総勤務時間の縮減を図る。
------	---

令和2年度までの取組目標	<ol style="list-style-type: none"> 給与制度の総合的見直しの完成及び給与制度全般の適正化 人事評価制度の給与反映 働き方改革による総勤務時間の縮減
--------------	---

取組目標(変更)	変更年度	年度	変更理由
	変更後の目標		

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	<ol style="list-style-type: none"> 給与制度の総合的見直しの実行及び給与制度全般の適正化 人事評価制度の給与反映に向けた試行実施及び課題解決 働き方改革による職員の意識改革及び総勤務時間の縮減 	<ol style="list-style-type: none"> 給与制度の総合的見直しの実行及び給与制度全般の適正化 課題解決を前提とした人事評価制度の給与反映の実施(平成30年度評価を令和元年度給与から反映) 働き方改革による職員の意識改革及び総勤務時間の縮減 	<ol style="list-style-type: none"> 給与制度の総合的見直しの完成及び給与制度全般の適正化 課題解決を前提とした人事評価制度の給与反映の実施(令和元年度から給与反映) 働き方改革による職員の意識改革及び総勤務時間の縮減 	<ol style="list-style-type: none"> 給与制度全般の適正化 課題解決を前提とした人事評価制度の給与反映の実施(令和元年度から給与反映) 働き方改革による職員の意識改革及び総勤務時間の縮減

取組項目	①給与制度の総合的見直し及び給与制度全般の適正化 ②人事評価制度の給与反映に向けた試行及び課題解決 ③働き方改革による職員の意識改革及び総勤務時間の縮減	①給与制度の総合的見直し及び給与制度全般の適正化 ②人事評価制度の給与反映 ③働き方改革による職員の意識改革及び総勤務時間の縮減	①人事評価制度の給与反映による適正な運用と検証及び給与制度全般の適正化 ②働き方改革による職員の意識改革及び総勤務時間の縮減	①人事評価制度の給与反映による適正な運用と検証及び給与制度全般の適正化 ②働き方改革による職員の意識改革及び総勤務時間の縮減
取組スケジュール ※番号は「取組項目」と連動	① ② ③	① ② ③	① ②	① ②
成果実績	①給与制度の総合的見直しの進行管理及び給与制度全般について適正な運用に取り組んだ。 ②人事評価制度の給与反映について、試行を行い、試行状況を検証した。 ③働き方改革(ワーク・ライフ・バランス強化月間、「ゆう活」等)に取り組んだ。	①給与制度の総合的見直しの進行管理及び給与制度全般について適正な運用に取り組んだ。 ②人事評価制度の給与反映について、課長級以上の職員を対象に実施した。また、それ以外の職員については、拡大に向けて、引き続き、試行を実施し検証した。 ③働き方改革(ワーク・ライフ・バランス強化月間、「ゆう活」等)に取り組んだ。		
	成果指標 総人件費の抑制	成果指標 総人件費の抑制	成果指標 総人件費の抑制	成果指標 総人件費の抑制
	目標値 649,800千円	目標値 696,500千円	目標値 881,500千円	目標値 876,700千円
	実績値 717,900千円	実績値 752,100千円	実績値	実績値
取組効果	①給与制度の適正な運用により、一定の財政効果が得られた(717,900千円。ただし、給与改定影響額216,000千円あり)。 ②給与反映について、次年度からの段階的な実施を決定した。平成30年度は、課長級以上の職員を対象とすることとした。 ③総勤務時間の縮減が図られた(課題名「働き方改革の推進」のとおり)。	①給与制度の適正な運用により、一定の財政効果が得られた(752,100千円。なお、給与改定影響額138,100千円あり)。 ②人事評価結果の給与反映の対象を課長級まで拡大して実施したことにより、制度の適正化がより図られた。 ③総勤務時間の縮減が、引き続き図られた(課題名「働き方改革の推進」のとおり)。		

財政的効果額		財政的効果額		財政的効果額		財政的効果額	
積算根拠:給与制度の総合的見直し及び退職手当見直し未実施の場合との比較		積算根拠:給与制度の総合的見直し及び退職手当見直し未実施の場合との比較		積算根拠:給与制度の総合的見直し及び退職手当見直し未実施の場合との比較		積算根拠:給与制度の総合的見直し及び退職手当見直し未実施の場合との比較	
目標値	649,800千円	目標値	696,500千円	目標値	881,500千円	目標値	876,700千円
うち総合的見直し効果額	128,400千円	うち総合的見直し効果額	182,800千円	うち総合的見直し効果額	475,200千円	うち総合的見直し効果額	475,200千円
うち独自削減継続効果額	277,400千円	うち独自削減継続効果額	255,600千円				
うち退職手当削減額	244,000千円	うち退職手当削減額	258,100千円	うち退職手当削減額	406,300千円	うち退職手当削減額	401,500千円
実績値	717,900千円	実績値	752,100千円	実績値		実績値	
うち総合的見直し効果額	134,000千円	うち総合的見直し効果額	195,500千円	うち総合的見直し効果額		うち総合的見直し効果額	
うち独自削減継続効果額	312,200千円	うち独自削減継続効果額	259,600千円				
うち退職手当削減額	271,700千円	うち退職手当削減額	297,000千円	うち退職手当削減額		うち退職手当削減額	
次年度課題	<ul style="list-style-type: none"> 給与制度の総合的見直しについての経過措置期間の終了に伴う、給与制度全般の適正化 人事評価制度の給与反映については、対象職員の拡大 働き方改革の取組による職員の意識改革及び総勤務時間の縮減 	<ul style="list-style-type: none"> 人事評価制度の給与反映については、これまでの検証を踏まえた対象職員の拡大 働き方改革の取組による職員の更なる意識改革及び総勤務時間の縮減 					

行財政改革2020実行プラン 個別課題票

課題名	出資団体改革の推進			課題番号		1-(7)	
				体系	大区分	I 行政改革	-
		中区分	④出資団体改革の推進				-
主たる所管部・課等	総務	部	行財政改革推進	課	共に推進する部・課	出資団体指導担当課 (生涯学習部文化芸術課, スポーツ推進課, 福祉健康部福祉健康総務課, 子ども青少年部青少年課, 環境部環境総務課, 経済部産業労働課, 計画建築部建設総務課)	
課題概要	<p>本市の出資団体改革は、行政改革の一環として取り組み、指定管理者制度の導入や公益法人制度改革への対応を進める中で、団体間の統廃合や事業移管などを進めてきており、平成25年度から平成28年度までは新・行財政改革実行プランにおいて、出資団体の経営基盤の確立と人的・財的自立の促進を目標として取組を進めた。今後については、これまでの様々な制度改革等への対応を分析するとともに、社会経済情勢の変化への対応を念頭に、それぞれの出資団体の設立趣旨や担うべき分野を踏まえ、改めて公益的価値の創造に資するよう、各団体の実状にあった改革に取り組む必要がある。</p>						
取組概要	<p>1. 藤沢市第三次出資団体改革基本方針を策定し、団体の実状に即した改革を推進する。 2. 令和2年度までに、現在の社会経済情勢の下で各出資団体が担うべき分野と行政が担う分野との役割分担を明確にする。 3. 財務の健全性を保つ。9団体それぞれにおいて「流動比率100%以上」「自己資本比率30%以上」を維持する。 【改革対象団体(9団体)】 公益財団法人湘南産業振興財団, 公益財団法人藤沢市保健医療財団, 公益財団法人藤沢市まちづくり協会, 公益財団法人藤沢市みらい創造財団, 株式会社藤沢市興業公社, 藤沢市民会館サービス・センター株式会社, 藤沢市土地開発公社, 一般財団法人藤沢市開発経営公社, 社会福祉法人藤沢市社会福祉協議会</p>						
令和2年度までの取組目標	<p>これまでの改革の成果を糧とし、団体の人的・財的自立をさらに促す。</p> <ol style="list-style-type: none"> 各団体の実状に即した改革プランの着実な実施 団体のあるべき姿や今後の方向性についてまとめる。 良好な財務指標の達成 						
取組目標(変更)	変更年度		年度	変更理由			
	変更後の目標						

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	1. 藤沢市第三次出資団体改革基本方針の策定 2. 上記の基本方針に基づき、各団体の実状にあった出資団体改革プランの策定 3. 改革プランに基づく出資団体改革の推進 4. 人的・財的自立の促進	1. 改革プランに基づく出資団体改革の着実な実施 2. 人的・財的自立の促進	1. 改革プランに基づく出資団体改革の着実な実施 2. 人的・財的自立の促進	1. 改革プランに基づく出資団体改革の着実な実施 2. 人的・財的自立の促進 3. 今後の出資団体改革の方向性についての検討
取組項目	①藤沢市第三次出資団体改革基本方針を策定する。 ②基本方針に基づく団体別の改革プランを作成する。 ③団体の課題・情報共有の場となる会議を開催する。 ④各団体における経営状況を市ホームページ上で公表する。	①出資団体指導担当課による各団体へのヒアリングを実施する等、改革プランの進行管理を行うとともに、適切な助言・指導を行う。 ②出資団体指導担当課の総括である行財政改革推進室による指導担当課へのヒアリングを実施する。 ③団体間の課題・情報共有の場となる会議を開催する。 ④各団体における経営状況を市ホームページ上で公表する。	①出資団体指導担当課による各団体へのヒアリングを実施する等、改革プランの進行管理を行うとともに、適切な助言・指導を行う。 ②出資団体指導担当課の総括である行財政改革推進室による指導担当課へのヒアリングを実施する。 ③団体間の課題・情報共有の場となる会議を開催する。 ④各団体における経営状況を市ホームページ上で公表する。	①出資団体指導担当課による各団体へのヒアリングを実施する等、改革プランの進行管理を行うとともに、適切な助言・指導を行う。また、今後の出資団体改革の方向性について検討する。 ②出資団体指導担当課の総括である行財政改革推進室による指導担当課へのヒアリングを実施する。また、今後の出資団体改革の方向性についてまとめる。 ③団体間の課題・情報共有の場となる会議を開催する。 ④各団体における経営状況を市ホームページ上で公表する。
取組スケジュール ※番号は「取組項目」と連動				
成果実績	①②③各種会議の開催やヒアリングの実施により得られた意見等を踏まえ、藤沢市第三次出資団体改革基本方針及び出資団体改革プランを策定した。 ④藤沢市第三次出資団体改革基本方針において、団体ごとの課題や財務状況等の見える化を図るとともに、各団体の経営状況を市ホームページ上で公表した。	①②各団体が作成した改革プラン平成29年度実績を行財政改革推進室及び出資団体指導担当課が共有し、昨年度の取組を把握した。10月に、各団体に対して、行財政改革推進室及び出資団体指導担当課でヒアリングを実施し、平成30年度改革プランの進捗状況や課題について確認を行った。 ③出資団体指導担当課を対象とする会議(5月、10月、12月、3月)や出資団体経営責任者を対象とする会議(5月、3月)を開催し、平成29年度の改革取組状況や平成30年度の取組計画等について共有した。 ④11月に、各団体の経営状況を市ホームページ上で公表した。		

	成果指標	流動比率 自己資本比率	成果指標	流動比率 自己資本比率	成果指標	流動比率 自己資本比率	成果指標	流動比率 自己資本比率
	目標値	流動比率:100%以上 自己資本比率:30%以上	目標値	流動比率:100%以上 自己資本比率:30%以上	目標値	流動比率:100%以上 自己資本比率:30%以上	目標値	流動比率:100%以上 自己資本比率:30%以上
	実績値	※欄外に記載のとおり。	実績値	※令和元年9月議会における出資団体経営状況報告後に、決算数値をもとに掲載する。	実績値		実績値	
取組効果	①②③藤沢市第三次出資団体改革基本方針等の策定により、今後進めるべき団体個々の改革の方向性が定まった。また、各種会議等を通じて団体間の情報共有が図られた。 ④これまでより分かりやすい内容を市ホームページ上に掲載することで、より一層の見える化を図ることができた。		①②③ヒアリングの実施等により、各団体の収益増又は経費削減となる取組や事業の検証、市民サービス向上に繋がる取組の状況を把握し、適切な指導・助言を行うとともに、各種会議を通じて庁内及び団体間での情報共有が図られることにより、引き続き各団体において取り組む個々の改革への意識向上に寄与した。 ④引き続き市ホームページ上に掲載することで、経年での経営状況の見える化が図られた。					
	財政的効果額		財政的効果額		財政的効果額		財政的効果額	
	積算根拠		積算根拠		積算根拠		積算根拠	
	目標値		目標値		目標値		目標値	
	実績値		実績値		実績値		実績値	
次年度課題	・各団体が作成した改革プランの進捗状況を確認し、着実な実施に向けた取組を推進する必要がある。		・引き続き改革プランの進捗状況等を確認し、着実な実施に向けた取組を推進する必要がある。					

※成果指標 実績値

団体名	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度	
	流動比率	自己資本比率	流動比率	自己資本比率	流動比率	自己資本比率	流動比率	自己資本比率
公益財団法人湘南産業振興財団	366.2%	68.4%						
公益財団法人藤沢市保健医療財団	139.5%	70.2%						
公益財団法人藤沢市まちづくり協会	230.1%	52.3%						
公益財団法人藤沢市みらい創造財団	109.0%	52.5%						
株式会社藤沢市興業公社	385.4%	68.4%						
藤沢市民会館サービス・センター株式会社	323.3%	46.7%						
藤沢市土地開発公社	2,410.8%	44.8%						
一般財団法人藤沢市開発経営公社	23,012.8%	95.9%						
社会福祉法人藤沢市社会福祉協議会	373.4%	55.9%						

出資団体ごとの個別課題票

課題番号(枝番)	団体名	設立目的(定款)	ページ
1-(7)-①	公益財団法人湘南産業振興財団	社会経済の国際化及び情報化並びに技術革新の進展に対応するため、企業間の情報交流、産業経済に関する調査研究、人材育成及び中小企業の支援等を行うことにより、地域産業の振興を図り、もって藤沢市の産業経済の発展に寄与するとともに、藤沢市、鎌倉市及び茅ヶ崎市の中小企業に勤務する勤労者等の福祉の向上を図ることにより、豊かな市民生活の形成に寄与することを目的とする。	47
1-(7)-②	公益財団法人藤沢市保健医療財団	藤沢市民の健康づくりを進めるため、生活習慣病等の疾病予防に向けた健診、検査と健康の保持増進に関する保健事業を行うとともに、在宅の要介護者や療養者等への訪問看護等の提供、救急医療患者等への支援等を実施することにより、医療及び福祉に関する総合的な市民サービスの向上を図り、もって藤沢市民の健康増進と福祉の向上に寄与することを目的とする。	49
1-(7)-③	公益財団法人藤沢市まちづくり協会	魅力ある都市形成と豊かな地域社会の実現のための事業及び障がい者及び女性並びに健康で働く意欲を持つ高齢者の就業機会を確保、提供する事業を行い、もって地域社会の健全な発展と市民の福祉の増進に寄与することを目的とする。	51
1-(7)-④	公益財団法人藤沢市みらい創造財団	青少年の主体性や創造性を育み心豊かに育つための環境づくりを推進するとともに、市民のスポーツ・レクリエーション活動及び芸術文化活動の普及振興を図ることにより、生き活きとした地域文化溢れる豊かな市民生活の形成に寄与することを目的とする。	53
1-(7)-⑤	株式会社藤沢市興業公社	環境衛生の向上を図り公共の福祉増進のため、次の事業を営むことを目的とする。 廃棄物処理業、浄化槽清掃及び浄化槽管理事業、浄化槽の設計施工事業、一般消毒事業、下水道の清掃事業、貨物自動車運送事業、建築工事業及び土木工事業、建設資材の販売業、屋内外清掃事業、古物の売買及び交換業、労働者派遣事業、解体工事業、これらに附帯する一切の事業	55
1-(7)-⑥	藤沢市民会館サービス・センター株式会社	食堂・売店・コーヒーショップの経営、催物興業に関する企画・誘致・斡旋及びその受託補完業務、藤沢市から委託を受けた藤沢市民会館及びその他公の施設の保守管理業務、音響・照明・舞台装置の操作並びに保守・管理・修繕及び上記備品等の販売、警備業、ビルメンテナンス業務、高齢者・身障者等向けの住宅リフォーム、これらに付帯関連する各種の業務	57
1-(7)-⑦	藤沢市土地開発公社	公共用地、公用地等の取得、管理、処分等を行うことにより、地域の秩序ある整備と住民福祉の増進に寄与することを目的とする。	59
1-(7)-⑧	一般財団法人藤沢市開発経営公社	藤沢市の健全な発展と市民福祉の増進を図るため、必要な施設を設け、又は用地を確保し、活力ある地域社会の構築に寄与することを目的とする。	61
1-(7)-⑨	社会福祉法人藤沢市社会福祉協議会	藤沢市における社会福祉事業その他の社会福祉を目的とする事業の健全な発達及び社会福祉に関する活動の活性化により、地域福祉の推進を図ることを目的とする。	63

団体名	公益財団法人湘南産業振興財団	課題番号	1-(7)-①	主たる所管部・課等	経済	部	産業労働	課
-----	----------------	------	---------	-----------	----	---	------	---

課題概要	湘南産業振興財団は、インターネットプロバイダ事業の事業譲渡などにより収益が減少したことから、新たな収益事業の開拓などによる健全な財政運営の確立が求められている。 また、職員の高年齢化が進む中で、今後も他の経済団体との連携を図りつつ、市と一体となった産業振興等の事業を継続するために、効率的な執行体制を確保することが求められている。
------	--

取組概要	1. 健全な財政運営を推進するため、新たな収益事業の開拓や経費削減などに取り組む。 2. 効率的な執行体制を図るため、人事評価制度の導入による人材育成や再雇用制度の活用などに取り組む。
------	---

令和2年度までの取組目標	1. 新たな収益事業の開拓などにより収益の確保を図るとともに、時間外勤務の縮減などにより歳出の削減を図り健全な財政運営を確立する。 2. 各部門の中核となる人材を育成し、権限と責任を持たせるとともに、再雇用制度の活用などにより、効率的な執行体制を確立する。	取組目標(変更)	変更年度		年度	変更理由	
			変更後の目標				

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	1. 新たな収益事業の開拓(プロバイダ事業に代わる事業)やデータパンチ事業の受託増 2. 時間外勤務の縮減 3. 退職給付引当資産の積み増し 4. 人事評価制度の導入等人材育成や再雇用制度の活用	1. 新たな収益事業の開拓(プロバイダ事業に代わる事業)やデータパンチ事業の受託増 2. 時間外勤務の縮減 3. 退職給付引当資産の積み増し 4. 人事評価制度の導入等人材育成や再雇用制度の活用	1. 新たな収益事業の開拓(プロバイダ事業に代わる事業)やデータパンチ事業の受託増 2. 時間外勤務の縮減 3. 退職給付引当資産の積み増し 4. 人事評価制度の導入等人材育成や再雇用制度の活用	1. 新たな収益事業の開拓(プロバイダ事業に代わる事業)やデータパンチ事業の受託増 2. 時間外勤務の縮減 3. 退職給付引当資産の積み増し 4. 人事評価制度の導入等人材育成や再雇用制度の活用
取組項目	①新たな収益事業の開拓を検討するためのプロジェクト会議を設置し、財団としての方向性を検討する。 ②時間外勤務目標管理を作成し、その執行管理を図る。 ③退職給付引当資産を計画的に積み立てる。(退職給付引当資産積立率に係る目標値:85%) ④市の制度などを参考に財団の人事評価制度を構築し、そのトライアルを実施する。	①新たな収益事業に取り組むとともに、県や他市の入札情報の収集に努め、データパンチ事業の受託増を図る。また、プロジェクト会議を随時開催し、引き続き収益事業の開拓を検討する。 ②前年度の状況を踏まえて時間外勤務目標管理を作成し、その執行管理を図る。 ③退職給付引当資産を計画的に積み立てる。(退職給付引当資産積立率に係る目標値:80%) ④人事評価制度のトライアルを引き続き実施する。	①新たな収益事業に取り組むとともに、県や他市の入札情報の収集に努め、データパンチ事業の受託増を図る。また、プロジェクト会議を随時開催し、引き続き収益事業の開拓を検討する。 ②前年度の状況を踏まえて時間外勤務目標管理を作成し、その執行管理を図る。 ③退職給付引当資産を計画的に積み立てる。(退職給付引当資産積立率に係る目標値:82%) ④人事評価制度を実施するとともに、ロボット関連事業に適應する人材育成と人的配置の強化等を行う。	①新たな収益事業に取り組むとともに、県や他市の入札情報の収集に努め、データパンチ事業の受託増を図る。また、プロジェクト会議を随時開催し、引き続き収益事業の開拓を検討する。 ②前年度の状況を踏まえて時間外勤務目標管理を作成し、その執行管理を図る。 ③退職給付引当資産を計画的に積み立てる。(退職給付引当資産積立率に係る目標値:84%) ④人事評価制度を実施する。

成果実績	<p>①収益事業の開拓に向けたプロジェクト会議を年8回実施した。</p> <p>②③時間外勤務目標管理を作成するとともに、退職給付引当資産の計画的な積立を行い、いずれも目標を達成した。</p> <p>④人事評価に係る業績評価や意向調査などを試行実施した。また、再雇用制度を活用し、退職者を不補充とした。</p>	<p>①神奈川県や他市の入札情報を確認し、6月に1件の入札参加を行った。</p> <p>②③前年度の時間外勤務削減数値をもとに今年度の時間外勤務目標として設定し、当該目標を達成した。また、退職給付引当資産については目標を達成することができた。なお、時間外勤務実績は、目標値に対して△517時間であった。</p> <p>④「目標管理・業績評価」の中間報告、人材育成評価表及び意向調査シートの提出後、各職員とのヒアリングを行い、業務の進捗や意見の聞き取り、本人評価を踏まえた人材評価を行った。また、平成29年度退職者1名を平成30年度に再雇用職員として任用した。</p>		
取組効果	<p>①活発な意見交換により、新規収益事業の獲得に向けた意識向上が図られた。</p> <p>④人事評価制度の試行実施により、業務の取組状況や業務改善提案等、コミュニケーションの場の拡充が図られた。</p>	<p>①職員の財団運営に対する意識向上が図られた。</p> <p>④前年度からの人事評価制度の試行実施により、目標管理の浸透と業務に対する課題の明確化が図られた。また、職員意向調査を基にした令和元年度の業務分担等、適切な執行体制の構築につながった。</p>		
次年度課題	<ul style="list-style-type: none"> ・新規収益事業の獲得については、執行体制の確保や、受託業務の安定的な収益を確保する必要がある。 また、公益法人として神奈川県への申請・承認が必要であるため、事前の調整・協議等を行う必要がある。 ・人事評価制度の試行による課題を整理し、人事評価と職員の能力育成をどのように進めていくかなどを更に検討する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ロボット関連事業について神奈川県から新たな事業を受託をすることから、ロボット関連事業に適応する人材育成と業務執行体制を整えていく必要がある。 		

団体名	公益財団法人藤沢市保健医療財団	課題番号	1-(7)-②	主たる所管部・課等	福祉健康	部	福祉健康総務	課
-----	-----------------	------	---------	-----------	------	---	--------	---

課題概要	<p>藤沢市保健医療財団は、公益法人制度改革に伴う公益財団法人への移行による収支相償の制約や、施設の老朽化に伴う改修費用の負担等が財団経営を圧迫し、正味財産が減少していることから、経営改善が求められている。</p> <p>また、本市がめざす「健康寿命日本一」の実現に向けて、当該団体の特色である「健診、検査から健康づくりまでの切れ目のない医療、保健、福祉の推進」事業の強化が求められている。</p>
------	---

取組概要	<p>平成29年5月30日に設置した「公益財団法人藤沢市保健医療財団将来構想案策定委員会」において、財団事業が持続的に進められるよう将来構想案を策定し、経営基盤の安定化を図るとともに、その実現に向けて取り組む。</p>
------	---

令和2年度 までの 取組目標	藤沢市保健医療財団の将来を見据え、財団事業を充実させ、経営改善を図ることを目標に、将来構想案を平成29年度内に作成する。構想案策定後、目標実現のための計画案を作成し、当該計画に基づき着実に実施する。	取組目標 (変更)	変更年度		年度	変更理由	
			変更後の目標				

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	将来にわたって財団事業が持続的に進められるよう将来構想案を作成する。	将来構想案を基に個別事業ごとに実施計画を立て、経営管理会議において協議し、可能なものから実施に移す。	将来構想案を基に個別事業ごとに実施計画を立て、経営管理会議において協議し、可能なものから実施に移す。	将来構想案を基に個別事業ごとに実施計画を立て、経営管理会議において協議し、可能なものから実施に移す。
取組項目	①関係者による委員会を設置、年4回の会議を通じ、将来構想案を策定する。 ②委員会の下部組織である財団職員によるプロジェクトチームを設置し、具体的な作業を通じ、将来構想案の検討を進める。	①経営管理会議で将来構想案の中から取組項目の順位付けを行う。 ②その順位を基に経営管理会議、サービス検討委員会等での協議により計画案を作成し、当該計画に基づき着実に実施する。	①前年度の実施結果の検証を行う。 ②検証結果を基に経営管理会議、サービス検討委員会等での協議により計画案を見直し、当該計画に基づき着実に実施する。 ③中期的課題・長期的課題への取組を実施する。	①前年度及び前々年度の実施結果の比較検証を行う。 ②検証結果を基に経営管理会議、サービス検討委員会等での協議により計画案を見直して着実に実施し、取組目標を達成する。
成果実績	①藤沢市保健医療財団将来構想検討委員会を発足し、年間4回にわたり検討を行って取り組むべき課題とその方向性を明確にした。 ②委員会の下部組織として財団内にプロジェクトチームを立ち上げて毎月検討会議を行い、各事業における個別課題を明確にした。	①緊急度の高い課題(17件及び17細目)、中期的課題(11件)、長期的課題(7件)の合計35課題及び17細目について「取り組むべき課題調査票」を作成した。 ②保健医療財団将来構想の進捗状況検討委員会を設置し、7月以降に検討委員会を4回実施して各事業課所属長より取り組むべき課題についての進捗状況を報告し、各事業の強化を図った。		

取組効果	①②平成30年3月に藤沢市保健医療財団将来構想・提言案を策定し、経営改善に向けた取組課題について緊急度が高い課題、中期的課題、長期的課題に分類し、整理することができた。	①取り組むべき課題に関する具体的な項目、取組方法、事業経費、取組の成果目標等について整理して実施することができ、経営改善に寄与した。 ②将来構想の進捗状況検討委員会、経営管理会議等により、全職員の取り組むべき課題に対する共通認識が図られた。		
次年度課題	・藤沢市保健医療財団将来構想・提言案を基に、事業ごとに取りまとめた課題の解決に向け、緊急度の高いものから具体的な取組を実施していく。	・今年度は取り組むべき課題調査票に基づき、緊急度の高いものについて優先的に実施したが、次年度は緊急度の高いものを優先して実施しながら、中期的課題及び長期的課題についても併せて取り組んでいく。		

団体名	公益財団法人藤沢市まちづくり協会	課題番号	1-(7)-③	主たる所管部・課等	計画建築	部	建設総務	課
-----	------------------	------	---------	-----------	------	---	------	---

課題概要	平成25年に公益法人へ移行した藤沢市まちづくり協会の事業内容は、設立当初と比べ幅広い分野に変化しており、将来の協会経営を担える職員や質の高いサービスを提供できる専門性のある職員の人材育成と、年齢層の偏りの解消等の人員配置の見直し等、組織体制の強化が同協会に求められている。 また、同協会の自主財源の大半は市委託事業などであり、収支相償の制約を受ける中で、市委託事業以外の新たな財源の確保等、財務体質の強化が課題となっている。
------	---

取組概要	1. 将来の協会経営を担える職員や質の高いサービスを提供できる専門性のある職員の人材育成と人員配置の整備方針を策定し、当該方針に基づいた人材育成等に取り組む。 2. 収支相償を意識した各事業の事業戦略の策定と、中長期的な視点での事業の方向性を検討し、財務体質の強化を図る。
------	---

令和2年度までの取組目標	1. 課題解決に向けた人材の育成と確保を図る。 2. 事業選択を含めた協会の中長期的なあり方の方向性を定める。	取組目標	変更年度	年度	変更理由
		(変更)	変更後の目標		

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	1. 課題解決に向けた人材育成・確保 2. 各事業内容の業務改善の促進 3. 協会の中長期的なあり方の検討	1. 課題解決に向けた人材の育成・確保 2. 各事業内容の業務改善の促進 3. 協会の中長期的なあり方の検討	1. 課題解決に向けた人材の育成・確保 2. 各事業内容の業務改善の促進 3. 協会の中長期的なあり方の検討	1. 課題解決に向けた人材の育成・確保 2. 各事業内容の業務改善の促進 3. 協会の中長期的なあり方の方向性を定める
取組項目	①人事評価制度の検証による新たな人材育成方針の策定 ②収益性に着眼した事業選択の検討 ③新たな財源確保策の検討 ④協会内において中長期的なあり方を検討	①新たな人材育成方針に基づく評価制度の導入 ②収益性に着眼した事業選択の実施 ③前年度に検討した財源確保策の試行実施 ④「(仮称)中長期的なあり方計画」の作成と実施	①人事評価制度の実施と検証 ②収益性に着眼した事業選択の継続実施 ③財源確保策の試行実施結果の検証 ④「(仮称)中長期的なあり方計画」の作成	①人事評価制度の実施及び検証の継続 ②収益性に着眼した事業選択の検証と実施 ③前年度の検証を踏まえた財源確保策の実施 ④「(仮称)中長期的なあり方計画」の実施(中長期的な視点での一定の方向性を定める)
成果実績	①新たな人材育成方針の策定に向けた人事評価制度の検証を行った。 ②収益性に着眼した事業選択にあたり、内部検証及び市との協議を行った。 ③業務の標準化に向けたITシステムの導入を検討したほか、会計業務のクラウド化や、寄付金の呼びかけなどを実施した。 ④事業戦略(3か年事業計画書)策定、及び既存事業の中長期的なあり方を検討した。	①人事評価制度の検証結果を踏まえ、人材育成方針を作成した。 ②収益性に着眼した事業選択を行った。 ③寄付金収入に繋がる活動として、新たに市内のイベントに出展し、実施事業の紹介を行った。 ④事業戦略(3か年事業計画書)の進捗管理を行った。また協会の既存事業の中長期的なあり方について市と協議を行った。		

取組効果	<p>①人事評価制度の検証により課題が抽出され、新たな人材育成方針の方向性について具体的な検討がなされた。</p> <p>②内部の検証及び市との協議により方向性が整理された。</p> <p>③事業内容の啓発強化による寄付金の呼びかけなどを実施し、財的自立の推進が図られた。</p> <p>④事業戦略(3か年事業計画書)策定及び進捗管理により実効性が高められた。</p>	<p>①人材育成方針が作成され、共有すべき認識の基礎が固められた。</p> <p>②一定の収益性が担保され、継続的に執行できる安定した事業の選択がなされた。</p> <p>③広報啓発活動の機会を拡大したことで、寄付金収入増加の基礎となる協会の認知度の向上が図られた。</p> <p>④事業戦略の進捗管理を通し、既存事業の課題の整理が図られた。</p>		
次年度課題	<ul style="list-style-type: none"> ・人材育成方針の早期策定 ・人材育成方針に基づく共通認識の確立 ・将来を見据えた執行体制の確保 ・事業選択の継続的な検討 ・自主財源の拡大 	<p>・人材育成基本方針に基づく人事評価制度の職員の理解度の向上と、人材育成に繋がる制度の運用や検証が課題となっている。</p> <p>・「(仮称)中長期的なあり方計画」は、今年度に協議した内容をもとに作成。</p>		

団体名	公益財団法人藤沢市みらい創造財団	課題番号	1-(7)-④	主たる所管部・課等	生涯学習 子ども青少年	部	文化芸術 スポーツ推進 青少年	課
-----	------------------	------	---------	-----------	----------------	---	-----------------------	---

課題概要	<ol style="list-style-type: none"> 公益財団法人への移行後5年間で団体の正味財産が減少しており、現事業の評価、見直しや事務の効率化とともに、財源確保が課題となっている。 厳しさを増す財務状況のもと団体を運営していくにあたり、人材育成の更なる充実及び人事制度の再構築を図り、組織力を強化することが求められている。 多様化するニーズを的確に捉えた上で、本市のめざす施策と連携した事業を展開することが求められている。
------	---

取組概要	<ol style="list-style-type: none"> 収支の適正化及び業務の効率化による財務基盤の確立 将来の財団運営を担う人材の育成及び組織力の強化 サービスの更なる向上と継続的・安定的な提供並びに3つの専門的事业を有する団体の強みを生かした事業展開
------	---

令和2年度 までの 取組目標	<ol style="list-style-type: none"> 財務運営基本方針の策定、費用対効果の視点に立った事業の再評価と見直し、新たな財源確保の検討及び実施、各部門に共通する労務管理コンピュータシステムの導入等による事務の効率化 人材育成基本方針及び組織運営基本方針の策定、人材の育成及び確保 事業運営基本方針の策定、市民ニーズを的確に捉えた事業の実施、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の機運を高めるなど市と連携した事業の実施 財団経営計画2020の策定及び進捗管理、新たな経営計画の策定 	取組目標 (変更)	変更年度	年度	変更理由
			変更後の目標		

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	<ol style="list-style-type: none"> 財務運営基本方針の策定、健全経営の推進 人材育成基本方針及び組織運営基本方針の策定、組織力の強化 事業運営基本方針の策定、市民サービスの向上、専門性を発揮した事業展開 財団経営計画2020の策定 	<ol style="list-style-type: none"> 健全経営の推進 組織力の強化 市民サービスの向上、専門性を発揮した事業展開 財団経営計画2020の推進及び進行管理 	<ol style="list-style-type: none"> 健全経営の推進 組織力の強化 市民サービスの向上、専門性を発揮した事業展開 財団経営計画2020の推進及び進行管理 	<ol style="list-style-type: none"> 健全経営の推進 組織力の強化 市民サービスの向上、専門性を発揮した事業展開 次期財団経営計画の策定
取組項目	<ol style="list-style-type: none"> 財務運営基本方針の策定、事業評価システムの検討、新たな財源確保策の検討、各部門労務管理の実態把握 人材育成基本方針及び組織運営基本方針の策定、研修の体系化、児童クラブ指導員の処遇改善に向けた実態調査、改善案の検討・調整、専門性の確保に向けた処遇の検討 事業運営基本方針の策定、利用者アンケートの実施、市と連携した各種事業等の実施 財団経営計画2020の策定 	<ol style="list-style-type: none"> 事業評価システムの策定、新たな財源確保策の検討、労務管理コンピュータシステムの検討・選定 管理監督者研修、若手職員研修等の階層別研修をはじめとする各種研修の強化、充実、児童クラブ指導員及び非常勤指導員の処遇改善、専門性の確保に向けた処遇の検討 利用者アンケートの検証と見直し、市と連携した各種事業等の実施 財団経営計画2020の推進及び進行管理 	<ol style="list-style-type: none"> 事業評価システムを活用した事業評価の開始、新たな財源確保策の実施、労務管理コンピュータシステムの予算計上 管理監督者研修、若手職員研修等の階層別研修をはじめとする各種研修の強化、充実、児童クラブ指導員及び非常勤指導員の確保、専門性の確保に向けた計画的な人材育成 利用者アンケートの実施、市と連携した各種事業等の実施 財団経営計画2020の推進及び進行管理 	<ol style="list-style-type: none"> 労務管理コンピュータシステムの導入 管理監督者研修、若手職員研修等の階層別研修をはじめとする各種研修の強化、充実、処遇改善による計画的な人材確保と育成 利用者アンケートを反映した各種事業・サービスの提供、市と連携した各種事業等の実施 次期財団経営計画の策定

<p>成果実績</p>	<p>①財務運営基本方針を策定するとともに、事業評価システムの導入に向けたスケジュールや歳入確保に向けた検討を進めた。また、各部門労務管理の実態把握として業務の洗い出しを行った。 ②人材育成基本方針及び組織運営基本方針を策定するとともに、研修の充実を図るための新たな研修体系を構築した。また児童クラブ指導員の処遇改善について、平成30年度からの実施に向けた諸調整を行った。 ③事業運営基本方針を策定するとともに、利用者アンケートを実施した。また、藤沢市民オペラやオリンピック・パラリンピック事業等について市と連携を進めた。 ④財団経営計画2020を策定した。</p>	<p>①事業評価システムの導入に向けた検討会議を実施し、対象事業の選定及び事業評価表(案)を作成した。また、財源確保策の一つとして広告収入の確保に向けた要綱改正を行った。労務管理業務の効率化を進めるためシステムを導入した。 ②基本研修の体系化を進める中で、受講対象者を拡大した。また、児童クラブ指導員等の処遇改善を行った。 ③これまで実施してきたアンケートについて、今年度も継続的に実施するとともに、アンケートの質問項目、内容について分析・検証を行った。市の諸施策と整合を図り策定した財団の経営計画における各取組項目について、その進捗管理の役割分担を決定した中で、市関係各課と連絡、調整を密にした各種事業を実施した。 ④財団経営計画2020の推進及び進行管理を行った。</p>		
<p>取組効果</p>	<p>①事業のスクラップ・アンド・ビルドや業務の効率化に向けた具体的手法について、共通認識をもって準備に着手することができた。 ②現状の人事評価制度に対する見直しを含め、財団内の目指す職員像や求められる能力について確認し、人材育成に対する財団内の意識を高めることができた。これらと児童クラブ指導員の処遇改善と併せて、職員のモチベーション向上への効果が期待できる制度整備を行った。 ③財団の特徴を活かした事業運営の推進や市民ニーズの把握による効果的な事業展開が図られた。 ④現状における財団内の重点課題及び課題解決に向けた取組事項について明確化が図られた。</p>	<p>①労務関係業務の効率化を進めることで労務担当者の業務負担の軽減及び職員の利便性の向上を図ることができた。 ②研修を充実させることで財団の運営方針や経営計画に対する理解を高めるとともに、本財団が目指すべき職員像の実現に向け、資質の向上が図られた。 ③検証をもとに事業内容に即したアンケートを実施することにより、今後の事業内容の見直し、事業評価制度の導入に向けた準備に着手することができた。 ④経営計画における各取組項目を明確化し、市関係各課と連絡、調整を密にした各種事業を計画どおり実施することで、市の諸施策推進に寄与した。</p>		
<p>次年度課題</p>	<p>・各運営方針と経営計画について、すべての職員が共通の認識を持つ必要がある。 ・経営計画の各取組項目に対する進捗管理の具体的方法について検討する必要がある。</p>	<p>・財源確保策の一つとしての広告収入について、季刊誌の広告はもとより、物品やその他配布物等への広告主を募り財源確保へつなげる必要がある。 ・労務関係業務の更なる効率化を目指し、人事・労務情報データを一元管理できるシステムの導入や、より効率的な勤怠管理システム等のITシステム導入に向けた検討を進め、事務改善を図る必要がある。</p>		

団体名	株式会社藤沢市興業公社	課題番号	1-(7)-⑤	主たる所管部・課等	環境	部	環境総務	課
-----	-------------	------	---------	-----------	----	---	------	---

課題概要	<p>主要な事業である廃棄物の収集運搬等事業及び下水道管渠浚渫等事業は、市民生活における生活環境の保全と公衆衛生の向上のため、市民のライフラインとして停滞が許されない事業であり、本市の施策と連携し満足度の高い市民サービスを継続して提供していくためには、更なる組織体制の強化が求められている。</p> <p>また、団体の自立性を高めるため、経費の節減や自主事業の拡充を図るとともに、新たな自主事業の展開について検討することが求められている。</p>
------	---

取組概要	<p>1. 人材の確保と育成を戦略的に行い、継続的な業務運営ができる組織体制を確立する。</p> <p>2. 自主事業の新たな展開や収益率の向上を目指すため、経営分析を行い事業の改善を図る。</p> <p>3. 中長期的な視野で業務の効率化を図り、管理経費及び作業経費の節減並びに業務負荷の低減を図る。</p>
------	---

令和2年度までの取組目標	<p>1. 専門的な知識・資格等を有した人材を育成し、継続的に人材を確保する。</p> <p>2. 自主事業における新規顧客の獲得及び安定的な顧客の確保、新たな自主事業を検討する。</p> <p>3. ICTの活用について検討し、業務の効率化を図る。</p>	取組目標(変更)	変更年度	年度	変更理由
			変更後の目標		

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	<p>1. 組織力の維持・向上</p> <p>2. 自主事業の収益率向上</p> <p>3. 経費の節減</p>	<p>1. 組織力の維持・向上</p> <p>2. 自主事業の収益率向上</p> <p>3. 経費の節減</p>	<p>1. 組織力の維持・向上</p> <p>2. 自主事業の収益率向上</p> <p>3. 経費の節減</p>	<p>1. 組織力の維持・向上</p> <p>2. 自主事業の収益率向上</p> <p>3. 経費の節減</p>
取組項目	<p>①労働契約法改正に伴う無期転換ルールの導入に対応するとともに、今後を見据えた戦略的人材活用を図るため、社内規則を整備する。</p> <p>②自主事業の新規顧客の開拓のため、新たな宣伝手法を検討し実施する。(自主事業の収益率に係る目標値:平成28年度決算比2%増)</p> <p>③IT関連システムの改善・導入を図る。(経費削減率に係る目標値:平成28年度決算比2%減)</p>	<p>①給与制度の抜本的見直しを行い、次年度に向け給与規則を改正・整備する。</p> <p>②広報宣伝強化によるリピート率の向上を図りつつ、業務認知度の上昇に繋がる活動へ積極的に参加する。(自主事業の収益率に係る目標値:平成28年度決算比3%増)</p> <p>③経費節減に繋がる新たなシステム導入の可能性を検討する。(経費削減率に係る目標値:平成28年度決算比3%減)</p>	<p>①人員の配置、労働環境の適正化を推進し、ワーク・ライフ・バランスに配慮した組織を構築する。</p> <p>②自主事業の顧客リピート率の向上を図り、受注率を高める。(自主事業の収益率に係る目標値:平成28年度決算比4%増)</p> <p>③導入検討の結果に基づき、管理経費・作業経費の節減並びに業務負荷の低減ができるシステムの導入を検討する。(経費削減率に係る目標値:平成28年度決算比4%減)</p>	<p>①将来の就労人口減少を見据え、継続的に業務運営ができる体制の整備を図る。</p> <p>②自主事業の収益率を確保しつつ、特に廃棄物及び排水関係業務の安定的な顧客の獲得に努める。(自主事業の収益率に係る目標値:平成28年度決算比5%増)</p> <p>③システム導入及び導入後の検証と更なる経費節減に繋がるシステム導入を検討する。(経費削減率に係る目標値:平成28年度決算比5%減)</p>

成果実績	<p>①現在の組織体系を維持しつつも、部課に捉われないフレキシブルな人事配置を行った。また、無期転換に関する規程の整備に加え、勤続1年以上の有期雇用契約社員への正社員転換制度を設けた。</p> <p>②不採算の要因となる部門のあり方や将来展望を含めた事業の見直しについて検討した。また、新規顧客開拓に向けた新たな広報活動を実施した。</p> <p>③WEB給与明細を導入するとともに、最新ITシステムの導入に当たり、国の補助制度を活用した。</p>	<p>①給与制度の抜本的見直しに向け、社内での協議を行い、3月に給与規則等を改正した。</p> <p>②各種広告媒体や公社キャラクターの折り紙メモ帳や缶バッジを活用した広報宣伝活動の強化及び訪問による営業活動により、新たな受注を創出した。また、特別損益に位置付けていた車両売却を12月より自主事業に組み替え、自主事業比率の向上を図った。</p> <p>③更なる経費削減及び効率化に寄与するシステム(コンビニ決済システム)導入に向けた検討を行い、導入を前提とした関係システム業者との協議を進めた。</p>		
取組効果	<p>①人事配置や各種制度の構築により、有能な社員の確保を図る土台ができた。</p> <p>③IT関連システムの導入や国の補助制度を活用することにより、経費の削減が図られた。</p>	<p>①継続的な雇用確保に向けた待遇改善と給与条件の整備により、安定した人材の確保を図った。</p> <p>②新規発注や車両売却等により、自主事業における収益率向上が図られた。</p> <p>③経費削減及び顧客の利便性を考慮した納付環境の向上に向けた課題等を把握することができた。</p>		
次年度課題	<ul style="list-style-type: none"> ・不採算部門を含めた事業の見直しに向け、準備を進める。 ・収益率向上に繋がる新たな経費削減策の検討を進める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、中長期的な視野で業務の効率化を図り、経費の節減に努めていく。 ・コンビニ納付決済システムの導入準備を進め、翌々年度の運用開始を目指した検討をさらに進める。 		

団体名	藤沢市民会館サービス・センター株式会社	課題番号	1-(7)-⑥	主たる所管部・課等	生涯学習	部	文化芸術	課
-----	---------------------	------	---------	-----------	------	---	------	---

課題概要	藤沢市民会館サービス・センター株式会社の経営状況は厳しい状況にあり、特に自主事業収入については不採算となっていることから、利用者数の増加を図るとともに経費節減等による更なる効率的な経営への転換が求められている。 また、藤沢市民会館の老朽化に伴い建物調査が進められる中で、当該調査結果に基づき法人そのもののあり方について検討することが求められている。
------	---

取組概要	1. 利用者サービスの向上と経営の効率化の観点から、業務のあり方の見直しについて検討し、経営改善を図る。 2. 市民会館の再整備を見据えた今後の経営方針を策定し、当該方針に基づいた運営を行う。
------	---

令和2年度までの取組目標	1. 自主事業における収支状況の改善 2. 市民会館の再整備計画の動向にあわせた経営方針の策定及び着実な運営	取組目標(変更)	変更年度	年度	変更理由
		変更後の目標			

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	1. 自主事業における収支改善手法の検討 2. 市民会館建物調査の結果を踏まえた経営方針検討への着手	1. 自主事業における収支状況の改善 2. 市民会館の再整備方針を踏まえた経営方針の検討	1. 自主事業における収支状況の改善 2. 市民会館の再整備方針を踏まえた経営方針の策定に向けた検討の継続	1. 自主事業における収支状況の改善 2. 経営方針の策定
取組項目	①自主事業における現状の経営状況の把握及び収支改善手法を検討する。 ②市民会館建物調査の結果を踏まえた今後のあり方について検討を開始する。	①前年度の検討結果に基づく運営及び半期ごとの状況分析による進行管理 ②前年度に引き続き検討を進め、以降の経営方針の策定に向けた作業を行う。	①前年度の検討結果に基づく運営及び半期ごとの状況分析による進行管理 ②経営方針の策定に向けた検討の継続	①前年度の検討結果に基づく運営及び半期ごとの状況分析による進行管理 ②経営方針の策定
成果実績	①売上の増加・新規顧客の獲得及び経費の節減方法について検討し、「広告宣伝方法の見直し」、「新規企画事業の立案実施」、「顧客満足度調査の実施」、「グランドメニュー・宴会セットプランの見直し」による収益の確保策を実施するとともに、「レストランメニューの見直し」、「食品サンプルの廃止」、「調理委託費のカット」等経費の節減を行った。 ②市民会館建物調査の結果を踏まえた今後のあり方については、会館調査の結果収受が3月下旬となったことから、その結果を踏まえた経営方針の検討実施までには至らなかった。	①レストラン・宴会利用者や自主企画事業への参加者に対してアンケートを実施し、その結果について社内関係部署内での共有を行った。 また、6月14日及び8月7日に宴会グランドメニューのリニューアルに向けた検討会議を開催し、その結果をもとに9月1日から新規メニューの提供を開始した。新規メニュー提供後に行ったアンケートでは、9割以上の利用者から好評をいただいた。 ②11月に市民会館の再整備方針が建て替えとして市議会に報告されたことを社内全体で情報共有し、3月28日の定時取締役会において、今後想定しうる経営上の課題等を整理した今後のあり方についての報告を行った。		

取組効果	①新たな企画事業を検討し、平成30年度から提供を開始する。また、レストランメニューの見直しを実施するとともに調理委託費を削減した。	①接客サービスの向上や既存メニューの改善、新規メニューの提供など、利用者ニーズに沿ったサービス向上が図られた。		
次年度課題	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度の検討結果による取組を継続・推進し、その結果をもって更に展開させていくための検討を重ねる。継続課題であるメニューの見直しについては、9月を目標にさらに内容の検討を行っていく。 また、平成30年度に定める市民会館の再整備等の方針に基づき、今後の経営方針等の検討を進めていく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新規メニューのPRによる新たな顧客の確保を目指していくとともに、更なる経費削減に取り組む必要がある。 ・今後の経営方針については市民会館の再整備スケジュール等を踏まえたうえで検討を深めていき、策定に向けた取組を継続していく。 		

団体名	藤沢市土地開発公社	課題番号	1-(7)-⑦	主たる所管部・課等	計画建築	部	建設総務	課
-----	-----------	------	---------	-----------	------	---	------	---

課題概要	藤沢市土地開発公社は、本市からの土地取得依頼に対し迅速かつ適正に対応し、市の施策の推進に資すること及び健全経営を維持するための方策の一つとして保有土地の有効活用を図ることが求められている。
------	--

取組概要	1. 土地取得業務の迅速かつ適正な執行 2. 健全経営の方策の一つとして、保有土地の有効活用を図る。
------	---

令和2年度までの取組目標	1. 当面、限られた職員体制の中で、迅速かつ適正な業務執行が図れる体制を整備する。 2. 保有土地の有効活用に向けて、公社と市との間で検討・協議を進め、その具体化を図る。	取組目標(変更)	変更年度	年度	変更理由
		変更後の目標			

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	1. 迅速かつ適正な業務執行を図る。 2. 保有土地の一層の有効活用を図る。	1. 迅速かつ適正な業務執行を図る。 2. 保有土地の一層の有効活用を図る。	1. 迅速かつ適正な業務執行を図る。 2. 保有土地の一層の有効活用を図る。	1. 迅速かつ適正な業務執行を図る。 2. 保有土地の一層の有効活用を図る。
取組項目	①土地取得業務の一層の円滑化を図る。 ②保有土地の有効活用に向けた調査・検討を行う。	①職員が担当以外の業務に補助的に対応できるような方策を検討する。 ②保有土地の有効活用に向けた協議を進める。	①職員が担当以外の業務に補助的に対応できるような体制づくりを進める。 ②保有土地の有効活用に向けた具体化を図る。	①過去3年間の取組をさらに推進する。 ②保有土地の有効活用に向け、さらに具体化を図る。
成果実績	①年度当初に公社の担当課間において、「土地取得業務の円滑化」について検討会議を開き、事務処理の円滑化に向けた方策について協議を行った。また、市事業課との用地取得の事業計画ヒアリングを行い、市からの取得依頼に先立って取得予定地の事前調査を実施した。さらに調査結果とヒアリングの相違点があった場合は、市事業課に連絡し確認作業を行った。 ②保有土地全般の状況調査を実施した。	①公社総務課及び公社用地課の業務を各職員がそれぞれ扱うことができる取組を試行的に行った。 ②保有土地のうち無償貸付地については、有償化に向けた市との調整を行った。また、その他保有土地については、事業者及び市関係各課と協議した。		

取組効果	<p>①土地取得業務の一層の円滑化が図られた。</p> <p>②活用可能な土地の特性に考慮した用途、形態等の検討により新たな貸付け等について一定の整理が図られた。</p>	<p>①担当以外の業務を習得することにより各職員が扱うことができる業務の幅が広がった。</p> <p>②令和元年度から無償貸付地の有償化を実施することにより、有効活用に寄与した。また、他の保有土地について市の今後の事業計画における課題等が把握できた。</p>		
次年度課題	<ul style="list-style-type: none"> ・公社職員が扱うことができる業務の幅を広げる取組を行う。 ・市に無償で貸し付けている土地について、有償化又は買取りに向け市と協議を進めていく。 ・活用可能な土地の特性に応じた新たな貸付け等を図るため、関係業者等と協議を継続していく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・取り扱う業務の幅を広げるための取組をさらに進める。 ・貸付けできる可能性がある土地については、引き続き関係業者等と調整を行っていく。 		

団体名	一般財団法人藤沢市開発経営公社	課題番号	1-(7)-⑧	主たる所管部・課等	計画建築	部	建設総務	課
-----	-----------------	------	---------	-----------	------	---	------	---

課題概要	藤沢市開発経営公社は、公益法人制度改革に伴う公益目的支出計画として、本市に対し毎年度約2億3千万円の寄附を60年間に渡り確実に実施することとなっていることから、継続して安定的かつ固定的な収入源を確保することが求められている。
------	--

取組概要	1. 保有土地の処分、貸付け 2. ココテラス湘南テナントの継続的貸付 3. 遊行通り共同ビルの今後の方向性の検討及び明確化
------	--

令和2年度 までの 取組目標	1. 財団保有土地の処分、新規の貸付等についての検討及び継続的な地代収入の確保 2. 継続的なテナントの誘致及び継続的な貸付 3. 遊行通り共同ビルの方向性の明確化	取組目標 (変更)	変更年度	年度	変更理由
			変更後の目標		

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	1. 保有土地の処分及び継続的な地代収入の確保 2. テナント誘致及び継続的な貸付 3. 遊行通り共同ビルの今後の方向性の検討	1. 保有土地の処分及び継続的な地代収入の確保 2. テナント誘致及び継続的な貸付 3. 遊行通り共同ビルの今後の方向性の検討	1. 保有土地の処分及び継続的な地代収入の確保 2. テナント誘致及び継続的な貸付 3. 遊行通り共同ビルの今後の方向性の検討	1. 保有土地の処分及び継続的な地代収入の確保 2. テナント誘致及び継続的な貸付 3. 遊行通り共同ビルの今後の方向性の明確化
取組項目	①活用困難な土地の活用及び新規貸付等の継続的な検討 ②ココテラス湘南の認知度向上及び入居テナントの周知活動を実施する。 ③他権利者及び市との協議を進める。	①活用困難な土地の活用及び新規貸付等の継続的な検討 ②昨年度の利用状況を踏まえ適切な周知活動を実施する。 ③他権利者及び市との協議をさらに進める。	①活用困難な土地の活用及び新規貸付等の継続的な検討 ②過去2年間の利用状況を踏まえ適切な周知活動を実施する。 ③他権利者及び市と、最終的な協議を進める。	①活用困難な土地の活用及び新規貸付等の継続的な検討 ②過去3年間の利用状況を踏まえ、さらに適切な周知活動を実施する。 ③これまでの協議内容を取りまとめた上で今後の方向性を定める。

<p>成果実績</p>	<p>①前年度に引き続き、保有土地の処分については、宅地分譲等を14件行った。また、新たに1件の長期貸付けを行い継続的な地代収入を確保した。さらに、次年度以降の貸付けの検討も行った。 ②季節ごとに子供向けのイベント(夕涼み会、ハロウィンパーティー、クリスマスイベント等)を開催しテナントの定着に向けた活動を行うとともにココテラス湘南の認知度の向上を図った。貸会議室については、地域密着型フリーペーパー等に出稿を行うなど、集客向上に努めた。なお、テナント誘致活動については、満室のため行わなかった。 ③遊行通り共同ビルについては、今後の取組について市と協議を行った。</p>	<p>①前年度に引き続き、保有土地の処分については、宅地分譲等を6件行った。長期貸付けについては、新たに事業用借地権設定予約契約を1件締結した。活用困難な土地については、土木工事等を実施して問題の解決を図った。また、無償貸付地の有償化に向けた市との調整を行った。 ②ココテラス湘南の貸会議室については、前年度に引き続きホームページなどによる周知・宣伝活動を行った結果、利用・予約件数が399件となり、昨年度比47件の増となった。テナント誘致活動については、現在満室のため行っていない。 ③遊行通り共同ビルについては、他権利者との情報共有や入居テナントの意向確認等を行い今後の方向性の検討を進めた。また、並行して中期修繕計画の内容精査等を行った。</p>		
<p>取組効果</p>	<p>①保有土地の処分については、計画的に実施することができた。また、土地貸付については、新たな貸付等により約12,800千円の収入を確保することができた。 ②貸会議室については、前年度比で利用件数が156%、使用料収入では5,000千円以上増え、年間10,000千円を超える収入を確保することができた。 ③市との今後の対応について一定の整理が図られた。</p>	<p>①保有土地の処分については、計画的に実施するとともに、継続的な長期貸付けの確保に向けた取組により、収益向上に寄与した。 ②ココテラス湘南ビルについては、事業者等によるテナント及び貸会議室の利用により、昨年度と同水準の収入の維持が図られた。 ③他地権者との情報の共有化が図られ、今後の方向性の検討が進んだ。</p>		
<p>次年度課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・保有土地の処分及び継続的な地代収入確保に向けた検討を行う。 ・ココテラス湘南の認知度向上及び継続的な貸付に向けた周知活動を実施する。 ・市と情報を共有し、他権利者及び市との協議を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・活用困難な土地の問題の解決を図り、引き続き保有土地の処分及び継続的な地代収入確保に向けた検討を行う。 ・ココテラス湘南の認知度向上及び継続的な貸付に向けた周知活動を引き続き実施する。 ・市及び他権利者と情報を共有し、引き続き協議を行う。 		

団体名	社会福祉法人藤沢市社会福祉協議会	課題番号	1-(7)-⑨	主たる所管部・課等	福祉健康	部	福祉健康総務	課
-----	------------------	------	---------	-----------	------	---	--------	---

課題概要	<p>少子超高齢社会や人口減少社会の進展により、「つながり」の弱まりを背景とした「社会的孤立」や「制度の狭間」等の問題が表面化する中で、本市がめざす地域共生社会の実現に向けた「藤沢型地域包括ケアシステム」を一体となって推進していくとともに、地域のセーフティーネット機能の充実が求められている。</p> <p>また、地域のセーフティーネットとして必要な事業を推進するにあたり、組織及び財務基盤の強化が求められている。</p>
------	---

取組概要	<p>1. 「藤沢型地域包括ケアシステム」の実現をめざし、本市の「藤沢市地域福祉計画2020」と連動して地域福祉を推進するために策定した「第3次藤沢市地域福祉活動計画」に基づき、施策・事業を展開していく。</p> <p>2. 長期的に安定した組織の強化を図るため、計画的な採用及び人材育成を行う。</p> <p>3. 地域のセーフティーネットとしての役割を維持しつつも既存事業の見直しを行うとともに、退職給付積立金の積み立てに必要な財源の確保に努めるなど、財務基盤の強化に取り組む。</p>
------	---

令和2年度 までの 取組目標	<p>1. 第3次藤沢市地域福祉活動計画を着実に実施する。</p> <p>2. 職員採用計画を作成し、計画的な採用を実施する。</p> <p>3. 既存事業について収支状況を検証し、事業の見直しを行う。また、今後想定される職員の退職に備え、退職給付引当資産の積立率を引き上げる。</p>	取組目標 (変更)	変更年度	年度	変更理由
			変更後の 目標		

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	<p>1. 第3次藤沢市地域福祉活動計画の着実な実施</p> <p>2. 職員採用計画の作成</p> <p>3. 実施事業の収支状況の検証及び退職給付引当資産の積立計画の作成</p>	<p>1. 第3次藤沢市地域福祉活動計画の着実な実施</p> <p>2. 職員採用計画に基づく採用の実施</p> <p>3. 実施事業の見直し及び退職給付引当資産の積立計画の遂行</p>	<p>1. 第3次藤沢市地域福祉活動計画の着実な実施</p> <p>2. 職員採用計画に基づく採用の実施</p> <p>3. 実施事業の見直し及び退職給付引当資産の積立計画の遂行</p>	<p>1. 第3次藤沢市地域福祉活動計画の着実な実施</p> <p>2. 職員採用計画に基づく採用の実施</p> <p>3. 実施事業の見直し及び退職給付引当資産の積立計画の遂行</p>
取組項目	<p>①第3次藤沢市地域福祉活動計画に基づく各種取組を推進する。</p> <p>②組織基盤の強化に向けて、職員採用計画を作成する。</p> <p>③実施事業の収支状況から退職給付引当資産の財源確保方法について検討し、計画を作成する。(退職給付引当資産積立率に係る目標値:60%以上)</p>	<p>①前年度の実施結果の検証を行うとともに、引き続き第3次藤沢市地域福祉活動計画に基づく各種取組を推進する。</p> <p>②職員採用計画に基づき、採用を実施する。</p> <p>③実施事業の見直しを行う。退職給付引当資産の積立計画に基づく積立を実施する。(退職給付引当資産積立率に係る目標値:62%以上)</p>	<p>①前年度の実施結果の検証を行うとともに、引き続き第3次藤沢市地域福祉活動計画に基づく各種取組を推進する。</p> <p>②前年度の状況に応じて職員採用計画の見直しを行う。引き続き職員採用計画に基づき、採用を実施する。</p> <p>③実施事業の見直しを行う。退職給付引当資産の積立計画に基づく積立を実施する。(退職給付引当資産積立率に係る目標値:64%以上)</p>	<p>①前年度の実施結果の検証を行うとともに、引き続き第3次藤沢市地域福祉活動計画に基づく各種取組を推進する。</p> <p>②前年度の状況に応じて職員採用計画の見直しを行う。引き続き職員採用計画に基づき、採用を実施する。</p> <p>③実施事業の見直しを行う。退職給付積立金の積立計画に基づく積立を実施する。(退職給付引当資産積立率に係る目標値:66%以上)</p>

<p>成果実績</p>	<p>①コミュニティソーシャルワーカーを増員するとともに、相談支援ネットワークの拡充等に向けた関係窓口との連携を推進した。 ②職員採用計画の作成に向けた職種ごとの必要職員数等を検討した。 ③退職給付引当資産の積立計画の作成に向けた洗い出しを行った。</p>	<p>①コミュニティソーシャルワーカーの増員及び「地域の縁側」の増設支援を行うことで、相談支援ネットワークの拡充に向けた取組を推進した。 地域福祉の推進を目的とした各種のボランティア養成事業を実施し、ボランティア人材の育成を行った。また、地域福祉を支えるため、介護職員に関しては、専門機関との連携した取組の中で、専門人材の養成を行った。 ②コミュニティソーシャルワーカーの増員に向け、次年度の受託業務執行体制の変更を検討した。成年後見制度利用促進及び新たな事業として令和元年度から予定する「(仮称)地域福祉推進プラザ」の運営にあたって、新たな職員採用を計画として組み込んだ。また、見直しを検討している事業に係る退職者について、当面の採用補充を行うことはせず、執行体制の検討を行う方針を立てた。 ③退職給付引当資産については、積立計画に基づく積立を行った。</p>		
<p>取組効果</p>	<p>①多様な機関等との連携により、地域のセーフティーネット機能の充実が図られ、第3次藤沢市地域福祉活動計画の推進に寄与した。 ②各種事業に対する市民ニーズや更なるコミュニティソーシャルワーカーの増員に向けた執行体制の明確化が図られた。</p>	<p>①多様な機関等との連携により、地域のセーフティーネット機能の充実が図られた。また、ボランティア人材の育成による地域福祉の向上が図られ、第3次藤沢市地域福祉活動計画の推進に寄与した。 ②更なるコミュニティソーシャルワーカーの増員に向けた執行体制の明確化が図られた。また、地域福祉課及びあんしんセンターにおける増員に向けた執行体制の明確化が図られた。</p>		
<p>次年度課題</p>	<p>・職員採用計画及び退職給付引当資産の積立計画の策定については、財源及び事業見直しの方向性を含めて市と協議を行う必要がある。今後、財源の確認・事業の見直しの協議の中で、平成30年度中に実効性のある計画策定を行い、今後の団体運営及び計画の進捗管理を図ることが必要となる。</p>	<p>・地域福祉の推進にあたって、市社会福祉協議会と地区社会福祉協議会との連携のあり方について検討を行う。 ・職員採用計画及び退職給付引当資産の積立計画の策定にあたり、実施する事業の見直しについては、平成30年度中に方針を策定できなかったため、来年度の継続課題とするが、今後5年間の定年退職者の増加や市委託事業等の見直しを踏まえて、中長期の経営計画を立て、当該計画の中に職員採用計画・退職給付引当資産の積立計画を位置づけることが必要となる。</p>		

行財政改革2020実行プラン 個別課題票

課題名	働き方改革の推進	課題番号		1-(8)		
		体系	大区分	Ⅲ 職員の意識改革	-	
			中区分	①働き方に関する意識改革	-	

主たる所管部・課等	総務	部	職員	課	共に推進する部・課
-----------	----	---	----	---	-----------

課題概要	<p>これまで、総勤務時間の縮減に向けての基本指針2017、藤沢市すこやか子育て支援プラン、藤沢市における女性職員の活躍の推進に関する特定事業主行動計画を定め、時間外勤務の縮減や年次休暇の取得促進等、総勤務時間の縮減及び働きやすい職場環境の整備に取り組み、効率的な行政運営に努めてきた。しかし、時間外勤務が恒常的に多い職場や年次休暇の取得が進まない職場があることから、働く職員の視点に立った制度改革や今までの職場文化及び風土の変革が必要である。</p>
------	--

取組概要	<p>「働き方改革」の取組により、多様で柔軟な働き方を選択可能とする仕組みを追求し、ワーク・ライフ・バランスを推進することで、子育てや介護を行っている職員をはじめ、全ての職員の働きやすさと士気を高め、もって市民サービスの向上を図る。</p> <p>1. 直近において取組を強化するもの (1) ワーク・ライフ・バランスの推進 ア. 長時間勤務の縮減策強化 イ. 夏期間(7月1日～8月31日)についてはワーク・ライフ・バランス強化月間と位置づけ、午後8時以降原則時間外勤務の禁止 ウ. ノー残業デーの理事者による職場巡回 エ. 藤沢版「ゆう活」の取組 オ. プレミアムフライデー「花金」の試行実施 (2) 業務の平準化・効率化 2. 今後、取組の見直しや検討を行うもの (1) 時差勤務の運用 (2) 育児・介護を行っている職員が仕事との両立ができる柔軟な働き方、多様な任用形態の職員がより働きやすくなるような制度等</p>
------	---

令和2年度までの取組目標	<p>1. 時間外勤務の縮減:職員1人当たり月15時間以上の課(46課:平成28年度実績 27.38時間)において、時間外勤務時間数を10%縮減 2. 年次休暇の取得:職員1人当たり年間10日未満の課(87課:平成28年度実績 7.401日)において、年次休暇取得日数を2日引き上げ</p>
--------------	--

取組目標(変更)	変更年度	年度	変更理由
	変更後の目標		

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	1. 「働き方改革」について、周知徹底を図るとともに、取組を開始する。	1. 初年度の取組状況を踏まえ、引き続き周知徹底を図り、取組を推進する。	1. 前年度までの取組状況を踏まえ、引き続き周知徹底を図り、取組を推進する。	1. 前年度までの取組状況を踏まえ、引き続き周知徹底を図り、取組を推進する。

取組項目	①「働き方改革」の取組開始 ②取組項目の進捗管理 ③検討項目についての検討 ④取組状況を踏まえて次年度取組メニューの補強・修正等を検討		①取組状況を踏まえて取組メニューの補強・修正等 ②取組項目の進捗管理 ③検討項目についての検討、一部実施		①取組状況を踏まえて取組メニューの補強・修正等 ②取組項目の進捗管理 ③在宅勤務(テレワーク)についての試行と検証		①取組状況を踏まえて取組メニューの補強・修正等 ②取組項目の進捗管理 ③検討項目についての実施	
取組スケジュール ※番号は「取組項目」と連動	① ② ③ ④		① ② ③		① ② ③		① ② ③	
成果実績	①「働き方改革(ワーク・ライフ・バランス強化月間、「ゆう活」等)」について、周知徹底を図った。		①「働き方改革(ワーク・ライフ・バランス強化月間の延長、夕礼の実施、時差勤務の運用緩和等の補強を行った。 ②ワーク・ライフ・バランス強化月間の取組項目等について各課等からの報告を求め進捗管理を行った。 ③検討課題として、在宅勤務(テレワーク)制度について調査・研究を進めた。					
	成果指標	取組目標の達成率	成果指標	取組目標の達成率	成果指標	取組目標の達成率	成果指標	取組目標の達成率
	目標値	10%	目標値	40%	目標値	70%	目標値	100%
	時間外勤務	一月平均時間外勤務 27.10時間	時間外勤務	一月平均時間外勤務 26.28時間	時間外勤務	一月平均時間外勤務 25.46時間	時間外勤務	一月平均時間外勤務 24.64時間
	年次休暇	年平均取得日数 7.601日	年次休暇	年平均取得日数 8.201日	年次休暇	年平均取得日数 8.801日	年次休暇	年平均取得日数 9.401日
	実績値	時間外勤務 -0.3時間 年次休暇 +1.060日	実績値	時間外勤務 -0.361時間 年次休暇 +0.727日	実績値		実績値	
	時間外勤務	一月平均時間外勤務 26.80時間	時間外勤務	一月平均時間外勤務 25.92時間	時間外勤務	一月平均時間外勤務	時間外勤務	一月平均時間外勤務
年次休暇	年平均取得日数 8.661日	年次休暇	年平均取得日数 8.928日	年次休暇	年平均取得日数	年次休暇	年平均取得日数	

取組効果	①時間外勤務の縮減については、平成28年度一月当たり平均15時間以上の46課(平成28年度実績27.38時間)について、10%以上削減した課は17課(37.0%)あり、前年度比0.58時間の減少となった。 また、年次休暇の取得については、平成28年年間平均取得日数10日未満の87課(平成28年実績7.401日)について、2日以上増加した課は23課(26.4%)あり、前年比1.260日の増加となった。		①②時間外勤務の縮減については、平成28年度一月当たり平均15時間以上の46課について、10%以上削減した課は27課(58.7%)あり、平成28年度比1.46時間の減少となった。 また、年次休暇の取得については、平成28年年間平均取得日数10日未満の87課について、2日以上増加した課は37課(42.5%)あり、平成28年比1.527日の増加となった。					
	財政的効果額		財政的効果額		財政的効果額			
	積算根拠:平成28年度職員一人当たり月15時間以上の課等に支給した時間外勤務手当額の10%×10%		積算根拠:平成28年度職員一人当たり月15時間以上の課等に支給した時間外勤務手当額の10%×40%		積算根拠:平成28年度職員一人当たり月15時間以上の課等に支給した時間外勤務手当額の10%×70%		積算根拠:平成28年度職員一人当たり月15時間以上の課等に支給した時間外勤務手当額の10%	
	目標値	8,600千円	目標値	34,500千円	目標値	60,400千円	目標値	86,300千円
	実績値	16,900千円	実績値	43,900千円	実績値		実績値	
次年度課題	・初年度の取組状況を踏まえ、引き続き周知徹底を図り、取組を推進する。また、テレワークなどの検討課題については、試行実施に向けて、調査研究を行う。		・今年度の取組状況を踏まえ、引き続き周知徹底を図り、取組を推進する。また、在宅勤務(テレワーク)については、試行的に実施し、検証を行う。					

行財政改革2020実行プラン 個別課題票

課題名	職員研修の充実	課題番号		1-(9)	
		体系	大区分	Ⅲ 職員の意識改革	—
			中区分	②職員研修の充実	—

主たる所管部・課等	総務	部	職員	課	共に推進する部・課
-----------	----	---	----	---	-----------

課題概要	<p>「藤沢市人材育成基本方針」に基づき、「職員一人一人の資質の向上」「組織力の向上」を図り、「市民サービスの向上」に繋がるよう職員研修を実施しているが、より一層の充実のため、下記の課題が挙げられる。</p> <p>1.【基本研修・専門研修の課題】「長期間、基本研修を受講していない職員が存在する」「自分の業務と直接関連のない研修に対し、無関心な職員がいる」等の問題がある。</p> <p>2.【派遣研修の課題】民間企業の企業理念や顧客サービス等を学ぶ機会が不足している。</p> <p>3.【職場研修の課題】市全体の課題や職場の課題を共有する場として活用すべき研修であるが、管理監督者の人材育成に対する意識が薄れている。</p>
------	---

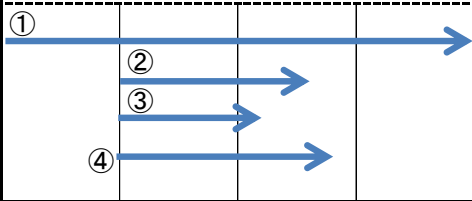
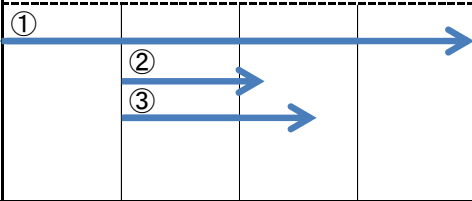
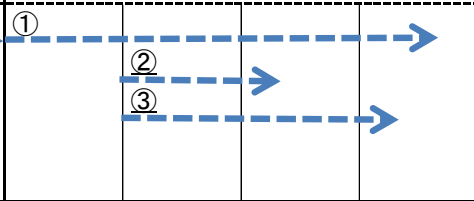
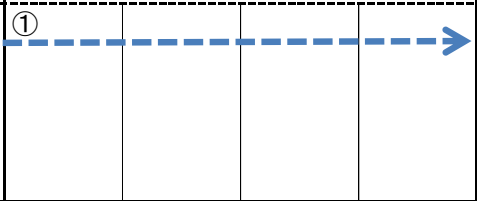
取組概要	<p>1. 自己の能力、意識・行動についての現状を認識し、職員一人一人が必要であると考えられるスキルを身につける機会を有効に提供するため基本研修、専門研修、派遣研修等のプログラムを見直す。</p> <p>2. 企業派遣研修の充実により外部の空気を感じることで、マルチパートナーシップの推進を図るためのスキルや知識を習得するなど、自分自身の仕事への取組を見直す機会を増やす。</p> <p>3. 各課の行財政改革を推進する立場である管理職の意識変革を進めるとともに、職場や職種、年代を超えた交流を通じ、職員間の相互理解を深め、職場のコミュニケーションの活性化を促進することを目的とした合同研修の充実を図る。</p>
------	--

令和2年度までの取組目標	これまで行っている研修の効果等を検証し、職員個々のスキルアップに貢献するための効果的な研修を企画すると共に、職員一人一人の改革に対する意識の向上を目指す。
--------------	---

取組目標(変更)	変更年度	年度	変更理由
	変更後の目標		

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	1. 管理職の能力向上 2. 職種・世代を超えた行財政改革に対する意識の共有	1. 管理職の能力向上 2. 職種・世代を超えた行財政改革に対する意識の共有	1. 管理職の能力向上 2. 職種・世代を超えた行財政改革に対する意識の向上	1. 管理職の能力向上 2. 職種・世代を超えた行財政改革に対する意識の更なる向上

取組項目	<p>①現状の研修内容について取り扱う題材の抽出 ②長期に渡り基本研修を受講していない管理職を対象とした「部下指導研修」の実施の他、通年で実施している管理職研修において意識改革を促す ③民間企業派遣研修の充実 ④クレド研修(コミュニケーション編)において職種、世代を超えた職員で職場の課題解決に向けた意見交換を行う</p>	<p>①政策形成研修の内容に行財政改革に関するテーマを絡める等、改革に対する意識を高める基本研修を実施する ②民間企業派遣研修の拡大実施 ③クレド研修(コミュニケーション編)において職種、世代を超えた職員で行財政改革の課題を共有し、解決に向けた意見交換を行う</p>	<p>①階層別研修にコミュニケーション系研修を新設し、実施する ②民間企業派遣研修の拡大実施 ③合同クレド研修において職種、世代を超えた職員で行財政改革の課題を共有し、解決に向けた意見交換を行う</p>	<p>①前年度の取組を踏まえた研修の計画及び実施</p>																								
取組スケジュール ※番号は「取組項目」と連動																												
成果実績	<p>①平成29年度で取り扱う研修の題材として、「待遇の充実」「職員の意識改革」「協働の推進」「不祥事防止」を掲げ、これらを各階層別研修で実施した。 ②部下指導研修を年2回実施し、合計51人の管理職が参加した。 ③新たな民間企業を含め、合計23人の職員派遣を行った。 ④クレド研修における意見交換会を年3回実施し、合計77人の職員が参加した。</p>	<p>①監督者2部(上級主査昇任者)研修において、行財政改革を意識した政策形成研修を45人の職員が受講した。管理職1部(課長補佐昇任者)研修において、行財政改革をテーマとしたスクラップアンドビルド研修を実施し、41人の職員が受講した。 ②メルシャン(株)へ6人の職員(3日間)、日本マクドナルド(株)ハンバーガー大学へ20人の職員(3日間)を派遣した。 ③クレド研修(コミュニケーション編)を2回実施し51人の職員が参加した。</p>																										
成果指標	<table border="1"> <tr><td>成果指標</td><td></td></tr> <tr><td>目標値</td><td></td></tr> <tr><td>実績値</td><td></td></tr> </table>	成果指標		目標値		実績値		<table border="1"> <tr><td>成果指標</td><td></td></tr> <tr><td>目標値</td><td></td></tr> <tr><td>実績値</td><td></td></tr> </table>	成果指標		目標値		実績値		<table border="1"> <tr><td>成果指標</td><td></td></tr> <tr><td>目標値</td><td></td></tr> <tr><td>実績値</td><td></td></tr> </table>	成果指標		目標値		実績値		<table border="1"> <tr><td>成果指標</td><td></td></tr> <tr><td>目標値</td><td></td></tr> <tr><td>実績値</td><td></td></tr> </table>	成果指標		目標値		実績値	
成果指標																												
目標値																												
実績値																												
成果指標																												
目標値																												
実績値																												
成果指標																												
目標値																												
実績値																												
成果指標																												
目標値																												
実績値																												

取組効果	①研修内容の題材を整理し、各階層別研修において着実に実施することで、研修生自身による市役所に対する問題提起に繋がる等、意識改革が図られた。 ②管理職の部下指導力の向上が図られた。 ③民間企業への職員派遣は、職員が新たな気付きを得る機会となり、意識改革に寄与した。 ④職種、世代間交流により、それぞれの固定化された考え方を見直しが図られた。	①研修を通じ、所属が異なる職員の間で行財政改革について考えることで、それぞれの職員がより一層、行革の必要性を認識することができた。 ②民間企業の仕事の進め方、考え方を通じ、自分自身の仕事を見直す機会となった。 ③通常の業務では関わることのない職員とのコミュニケーションを通じ、現状の課題、問題点を各自が認識する機会となり、意識改革が図られた。		
	財政的効果額	財政的効果額	財政的効果額	財政的効果額
	積算根拠	積算根拠	積算根拠	積算根拠
	実績値	実績値	実績値	実績値
次年度課題	・現状維持の考え方にとられやすい職員に対し、意識変革の必要性を感じさせる研修を行うなど、職員の意識改革を目指す必要がある。	・今年度、明らかになった数々の事務遅延の根本的な問題点の一つとして「コミュニケーション不足」が指摘されている。よって次年度はコミュニケーション能力の向上を主眼とした研修を実施する必要がある。		

行財政改革2020実行プラン 個別課題票

課題名	適切な内部統制制度の運用に向けた更なる見直し	課題番号		1-(10)		
		体系	大区分	Ⅲ 職員の意識改革	-	
			中区分	③内部統制制度の更なる活用	-	

主たる所管部・課等	総務	部	内部統制推進	室	共に推進する部・課
-----------	----	---	--------	---	-----------

課題概要	本市の内部統制制度は平成24年1月から導入し、運用しているが、平成27年度以降は不祥事や、事務処理等の誤りが相次いで発生していることから、内部統制制度の見直しと、より適切な運用が求められている。
------	---

取組概要	<ol style="list-style-type: none"> 平成29年度は外部有識者を交えた共同調査研究委員会((一財)地方自治研究機構との共同研究事業)を組織し、同委員会による外部評価を実施する。 平成30年度以降は、共同研究で得られた成果を基に内部統制制度の運用を見直し、より実効性のある制度とする。
------	---

令和2年度までの取組目標	内部統制は、法令遵守、情報セキュリティの確保、サービス規律保持、的確かつ効率的な事務執行など、市の業務全般に及ぶものであることを職員一人一人が再認識するよう努めるとともに、あらゆる分野において組織的な統制作用を機能させることで、不祥事を起こさない組織風土の構築や事務処理等の誤りの縮減につなげ、市民から信頼される行政の確立を目指す。
--------------	--

取組目標(変更)	変更年度	年度	変更理由
	変更後の目標		

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	<ol style="list-style-type: none"> (一財)地方自治研究機構と共同研究を実施し、本市の内部統制制度の見直し・充実に向けた提言を得る。 提言に基づく藤沢市「内部統制基本方針」の作成 	<ol style="list-style-type: none"> 藤沢市における内部統制の基本的な考え方の作成 提言を踏まえた取組の実施 	<ol style="list-style-type: none"> 不祥事を起こさない組織風土の構築 事務処理等の誤りの縮減 	<ol style="list-style-type: none"> 不祥事を起こさない組織風土の構築 事務処理等の誤りの縮減

取組項目	共同調査研究委員会による ①本市の内部統制制度の現状調査・研究・提言 ②内部統制制度に関する職員の意識調査 ③先進市調査	①全庁的な推進体制を構築し、その中で「内部統制の基本指針」策定に向けた検討を行う。 ②平成30年度の各取組項目の実施	①藤沢市内部統制推進ガイドラインの策定 ②リスクの再点検と内部統制制度における帳票の改訂の検討	①課題解決のための取組の推進
取組スケジュール ※番号は「取組項目」と連動				
成果実績	①(一財)地方自治研究機構と共同研究を実施し、本市の内部統制制度の見直し・充実に向けた提言を得た。 ②8月にeラーニングシステムを活用した職員の意識調査を実施した。 ③本市の内部統制制度の課題を探るため、12月に静岡市で先進市調査を行った。	①庁内における内部統制推進体制を構築し、全庁的、横断的な取組の強化を図った。また、「藤沢市内部統制基本指針」(平成31年1月29日)を策定した。 事務の遅延等が判明したため、内部統制推進体制において、全庁的な調査を行い、再発防止策を策定した。 ②内部統制制度における帳票の活用状況調査、各課及び各総務課における業務記述書兼リスク管理表のモニタリング、「準公金の取扱いに関する調査」、「日常業務に潜むリスクに関する調査」を実施した。		
成果指標	/	/	/	/
取組効果	①②③本市の内部統制制度の問題点及び先進市の取組状況が把握できた。共同研究からは、「制度上の課題への対応」「運用上の課題への対応」に分けて、提言を得た。	①事務執行等の管理について、取組の強化が図られた。 ②内部統制制度における帳票の活用状況調査等、各種調査において、取組状況の把握ができた。		
財政的効果額	/	/	/	/
積算根拠	/	/	/	/
目標値	/	/	/	/
実績値	/	/	/	/
次年度課題	・(一財)地方自治研究機構との共同研究により得られた提言内容について検討し、次年度の取組に反映させる。	・提言にある運用上の課題であるリスクの再点検について、内部統制制度における帳票の改訂も視野に入れながら検討する必要がある。		

行財政改革2020実行プラン 個別課題票

課題名	公有財産の有効活用	課題番号		2-(1)		
		体系	大区分	II 財政改革	-	
			中区分	③事務事業の抜本的な見直し	-	

主たる所管部・課等	企画政策	部	企画政策	課	共に推進する部・課	計画建築部 公共建築課 公有財産所管課
-----------	------	---	------	---	-----------	------------------------

課題概要	<ol style="list-style-type: none"> 1. 藤沢市公共施設再整備基本方針に基づく公共施設の再整備において、少子超高齢化社会を見据えた公有財産の有効活用の方策が課題となっている。 2. 藤沢市公共施設再整備基本方針に基づく機能集約・複合化に伴い、新たに生じる他の用途への転用が可能な資産について、その有効活用の方策が課題となっている。 3. 厳しい財政状況において、市が保有している活用見込みのない資産の処分や民間等への貸付等による新たな収入確保の取組が必要となっている。
------	--

取組概要	<p>財政の健全化に資する公有財産の有効活用や不要資産の処分を推進するため、各部局が保有する土地等で、行政目的を終了したもの又は終了を予定しているものを精査し、効率的かつ効果的な資産管理を進める。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各部局で保有している資産の確認 2. 現在進んでいる又は今後進められる計画において、既に行政目的を終了又は終了を予定している資産の把握 3. 藤沢市公共施設再整備プランに基づく個別施設の再整備に伴う空き施設等の把握 4. 藤沢市公共資産活用等検討委員会において、公有財産の有効活用に向けた方策の検討
------	--

令和2年度までの取組目標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各部局で保有している資産を確認し、藤沢市公共資産活用等検討委員会において公有財産の有効活用に向けた方策の検討 2. 第2次公共施設再整備プランに基づく個別施設事業の円滑な取組の推進 3. 市が保有している活用見込みのない資産の処分や民間等への貸付等による財源の確保
--------------	---

取組目標 (変更)	変更年度	年度	変更理由	
	変更後の目標			

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各部局で保有している資産の有効活用又は処分等を図る 2. 第2次公共施設再整備プランに基づく個別施設の進捗状況等の管理 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各部局で保有している資産の有効活用又は処分等を図る 2. 第2次公共施設再整備プランに基づく個別施設の進捗状況等の管理 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各部局で保有している資産の有効活用又は処分等を図る 2. 第2次公共施設再整備プランに基づく個別施設の進捗状況等の管理 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各部局で保有している資産の有効活用又は処分等を図る 2. 第2次公共施設再整備プランに基づく個別施設の進捗状況等の管理 3. 第3次公共施設再整備プランの策定

取組項目	①各部局で保有している資産の確認及び藤沢市公共資産活用等検討委員会において、公有財産の有効活用に向けた方策を検討 ②第2次公共施設再整備プランに基づく個別施設事業の円滑な取組の推進	①各部局で保有している資産の確認及び藤沢市公共資産活用等検討委員会において、公有財産の有効活用に向けた方策の検討 ②第2次公共施設再整備プランに基づく個別施設事業の円滑な取組の推進	①各部局で保有している資産の確認及び藤沢市公共資産活用等検討委員会において、公有財産の有効活用に向けた方策の検討 ②第2次公共施設再整備プランに基づく個別施設事業の円滑な取組の推進	①各部局で保有している資産の確認及び藤沢市公共資産活用等検討委員会において、公有財産の有効活用に向けた方策の検討 ②第2次公共施設再整備プランに基づく個別施設事業の円滑な取組の推進 ③第3次公共施設再整備プランの検討
取組スケジュール ※番号は「取組項目」と連動	① ②	① ②	① ②	① ② ③
成果実績	①藤沢市公共資産(公有地)活用等検討委員会を2回開催し、活用見込みのない資産1972.59㎡(20件)の処分を行った。 ②第2次公共施設再整備プランに位置付けた実施14事業、検討18事業の取組実績並びに次年度予定等の進捗状況を確認した。	①藤沢市公共資産活用等検討委員会を3回開催し、活用見込みのない資産1,402.20㎡(27件)の処分を行った。また、公共施設再整備に伴い今後発生する空き施設や跡地の有効活用の検討及び審査を行った。 ②第2次公共施設再整備プランに位置付けた実施14事業、検討18事業の取組実績等の進捗状況を確認した。		
	成果指標 土地の処分及び有効活用	成果指標 土地の処分及び有効活用	成果指標 土地の処分及び有効活用	成果指標 土地の処分及び有効活用
	目標値 1,000㎡の土地売払い 実績値 1972.59㎡	目標値 1,000㎡の土地売払い 実績値 1,402.20㎡	目標値 1,000㎡の土地売払い 実績値	目標値 1,000㎡の土地売払い 実績値
取組効果	①活用見込みのない資産の売却により、225,311千円の収益を得た。 ②個別施設の再整備に伴う空き施設等は、年度内には生じなかったが、第2次公共施設再整備プランに基づく個別施設事業の円滑な推進を図った。	①活用見込みのない資産の売却により、114,306千円の収益を得た。 ②第2次公共施設再整備プランに位置付けた個別事業の円滑な推進を図った。		
	財政的効果額	財政的効果額	財政的効果額	財政的効果額
	積算根拠:1,000㎡の売払い及び有効活用 目標値 42,000千円 実績値 225,311千円	積算根拠:1,000㎡の売払い及び有効活用 目標値 42,000千円 実績値 114,306千円	積算根拠:1,000㎡の売払い及び有効活用 目標値 42,000千円 実績値	積算根拠:1,000㎡の売払い及び有効活用 目標値 42,000千円 実績値
次年度課題	・引き続き、各部局で保有している資産の把握を行い、公有財産の有効活用を努めるとともに、藤沢市公共資産(公有地)活用等検討委員会において、活用見込みのない資産の処分などの検討を進める。	・各部局で保有している資産を把握し、公有財産の有効活用を努める。また、藤沢市公共資産活用等検討委員会を開催し、活用見込みのない資産の処分などの更なる検討を進めていく。		

行財政改革2020実行プラン 個別課題票

課題名	電話交換業務の委託化		課題番号	3-(1)		
			体系	大区分	I 行政改革	I 行政改革
				中区分	①BPRの推進	②適正な定員管理の推進

主たる所管部・課等	市民自治 財務	部	市民相談情報 管財	課	共に推進する部・課
-----------	------------	---	--------------	---	-----------

課題概要	市役所代表番号の電話交換業務は、退職者不補充と多様な任用形態の職員の活用による効率化を図るとともに、コールセンター業務との統合の検討を進めてきた。電話交換業務を今後も直営で実施する場合は、新たに電話交換手の採用を行うとともに、人材育成を行っていく必要がある。
------	---

取組概要	平成30年1月の本庁舎供用開始に合わせ、電話交換業務とコールセンター業務を一括し、業務委託を行う。
------	---

令和2年度 までの 取組目標	電話交換業務とコールセンター業務の一括した業務委託を行う。
----------------------	-------------------------------

取組目標 (変更)	変更年度	令和元	年度	変更理由	電話交換業務とコールセンターを統合し業務委託を開始したが、その検証を踏まえ、さらに市民サービスの向上に向け取り組むもの。
	変更後の目標	電話交換業務における応答率をより高めるとともに、コールセンター業務の利用者満足度を高水準に保つ。			

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	1. 平成30年1月から委託による運営の開始	1. 平成30年1月から委託による運営	1. 市民サービスの向上に向けた業務運営	1. 市民サービスの向上に向けた業務運営

取組項目	①電話交換業務とコールセンター業務の一括した委託仕様の確定と受託事業者の選定及び実施		①電話交換業務とコールセンター業務の一括した委託の実施 ②委託内容の検証, 庁内業務を反映したFAQや取次マニュアルなどの見直し		①一定以上の水準による応答率を確保する仕様での契約 ②市民サービスの向上を図るため, プロポーザルにより実施業者を選定 ③市民サービスの向上と, 代表電話への負荷軽減を図るため直通電話の利用を進める ④関係各課との検証		①コールセンターの一次完結率の向上 ②コールセンターの利用促進 ③市民サービスの向上と, 代表電話への負荷軽減を図るため直通電話の利用を進める。	
取組スケジュール ※番号は「取組項目」と連動	① →		① → ② →		① → ② → ③ → ④ →		① → ② → ③ →	
成果実績	①電話交換業務とコールセンター業務の一括した委託仕様を確定して, 指名競争入札により受託業者を選定し, 業務を開始した。		①当初の予定どおり平成30年1月から電話交換業務とコールセンター業務の一括した委託業務を実施した。 ②委託内容の見直しに向けた検証を行った。					
	成果指標	/	成果指標	一括した委託化による財政的効果額	成果指標	年間応答率 コールセンター利用者満足度	成果指標	年間応答率 コールセンター利用者満足度
	目標値	/	目標値	7,600千円	目標値	95%以上 平均4.9以上/5.0満点	目標値	95%以上 平均4.9以上/5.0満点
	実績値	/	実績値	16,343千円	実績値		実績値	
取組効果	①一括した業務委託を開始したことにより, 今後の体制を構築できた。 また, 将来負担としての, 新たな職員採用と人材育成の経費を抑制することができた。		①②一括した業務委託を開始したことにより, 今後の体制を構築できた。しかしながら, 代表電話が繋がりにくい状況が発生したことから, 電話交換業務に関する委託内容について検証を進め, 改善を図ったことにより年間応答率90%を達成した。 また, この検証結果を, 次年度以降の委託の期間や仕様書の見直し等に反映した。					
	財政的効果額		財政的効果額		財政的効果額		財政的効果額	
	積算根拠	/	積算根拠	委託化による経費削減額	積算根拠	/	積算根拠	/
	目標値	/	目標値	7,600千円	目標値	/	目標値	/
実績値	/	実績値	16,343千円	実績値	/	実績値	/	
次年度課題	・業務開始後, つながりにくい状況が頻発しており, 市民サービス維持の観点から, 早急に解消する必要がある。		・委託内容の検証により仕様内容を改め, 業者選定を行う。 ・業者選定においても選定方法を改め, 委託に対する付加価値を高める。 ・全庁的な直通電話活用の促進と定着に向け, 取組を進める。					

行財政改革2020実行プラン 個別課題票

課題名	頼りになる拠点施設としてのあり方の検討	課題番号	3-(2)		
		体系	大区分	I 行政改革	I 行政改革
			中区分	②適正な定員管理の推進	③多様な主体との連携の推進

主たる所管部・課等	市民自治	部	市民自治推進	課	共に推進する部・課	福祉健康部 地域包括ケアシステム推進室 生涯学習部 生涯学習総務課(公民館) 市民自治部 各市民センター
-----------	------	---	--------	---	-----------	--

課題概要	<p>1. 市民サービスの向上を視点にした地区福祉窓口を含む市民センター・公民館と地域の相談支援機関の連携体制をつくる必要がある。</p> <p>2. 藤沢型地域包括ケアシステムの推進に向けた取組として、地域ニーズや将来に向けた人口動向等を踏まえながら、地区福祉窓口機能のあり方を含めた市民センター・公民館機能の充実・強化の取組を地域福祉と住民自治など、多様化する地域課題に柔軟に対応できるよう検討していく必要がある。</p>
------	---

取組概要	<p>少子超高齢社会や人口減少社会に向けて、市民センターや公民館がより住民に身近な相談の入口となるよう検討を図るため、13地区を維持しながら将来に向けて求められる市民センター・公民館の役割や機能を整理し適正な職員配置と外部資源の活用を視野に入れた体制の構築について検討を進める。</p>
------	---

令和2年度までの取組目標	<p>地域コミュニティを支える拠点としての市民センター・公民館機能の充実を図る。</p> <p>1. 地区福祉窓口の業務の見直しに伴う適正な庶務担当、地域担当の職員配置を行う。</p> <p>2. 魅力ある市民センターの構築に向けた新配属研修の実施、市民センター若手職員と本庁の若手職員のワークショップやプロジェクトを設置する。</p> <p>3. 生涯学習部と連携して地域担当と公民館担当が地域の中で果たすべき役割や求められる機能を整理・検討する。</p>
--------------	---

取組目標(変更)	変更年度	年度	変更理由
	変更後の目標		

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	<p>1. 市民センター・公民館が地域から求められる役割と必要とされる機能の充実に向けた課題の整理を行う。</p>	<p>1. 市民センター・公民館が地域から求められる役割と必要とされる機能の充実に向けた課題の整理を行い、令和元年度からの体制整備に向けた調整等、準備を行う。</p>	<p>1. 前年度までの検討・準備を踏まえ、令和元年度からの頼りになる拠点施設として、モデルセンターの取組を検証するとともに、市民センター・公民館の体制の整備を図る。</p>	<p>1. 令和元年度のモデル地区での検証を踏まえ、市民センター・公民館が地域の中でより頼られる拠点としての役割を果たせるよう、地域福祉と市民自治の両面から取組を進める。</p>

取組項目	<p>①地域福祉窓口業務の見直しに向けた課題を整理・検討する。</p> <p>②地域担当主管者会議での検討を進めるほか、プロジェクト等の設置を含め魅力ある市民センターについて検討する。</p> <p>③藤沢型地域包括ケアシステムの推進に向けた庁内検討委員会(部会)の中で、市民センター・公民館が地域の中で果たすべき役割や求められる機能を明確化した上で課題を整理・検討する。</p>	<p>①藤沢型地域包括ケアシステムの推進に向けて地区福祉窓口や公民館業務といった執行体制を令和元年度に見直すため、市民センター・公民館が地域の中で果たすべき役割や求められる機能について、本年度の夏頃を目途に整理する。</p> <p>②地域担当主管者会議のほかプロジェクト等を立ち上げて検討するとともに、市民センター新配属職員研修やワークショップを実施する。</p> <p>③13地区ごとの地域診断(コミュニティカルテ)を作成する。</p> <p>④2センターをモデルセンターとして設定する。</p>	<p>①住民に身近な行政窓口としての市民センター・公民館の充実に向け、辻堂、湘南大庭センターをモデル体制で運用実施及び検証するとともに、会計年度任用職員の導入を踏まえ必要となる職員体制について確立する。</p> <p>②市民自治推進課地区拠点担当の役割と地域課題解決支援チーム(課題担当部署)の機能について確立させる。</p>	<p>①令和元年度のモデル体制の検証を踏まえ、すべての地区において頼りになる拠点施設としての取組を進める。</p> <p>②全地区での業務運営の状況について検証を行い、翌年度以降の業務運営及び執行体制に繋げる。</p>
取組スケジュール ※番号は「取組項目」と連動				
成果実績	<p>①②③9月以降、毎月、センター長・公民館長会議等の議題として取り組み、頼りになる拠点施設の概要と今後の方向性や課題を整理することができた。</p>	<p>①市民センター・公民館が地域の中で果たす役割や求められる機能については、昨年度から本年7月のセンター長会議において確定し、本庁に地域課題解決支援チームを立ち上げる準備に着手した。</p> <p>②市民センター新配属職員研修については、6月に第1回を開催した。市民自治部と福祉健康部の若手職員を中心としたワークショップについては10月に開催した。</p> <p>③9月に市民自治推進課と地域包括ケアシステム推進室を中心に地域診断(コミュニティカルテ)の作成に着手した。</p> <p>④辻堂及び湘南大庭市民センターをモデルセンターとして設定した。</p>		
成果指標		成果指標	成果指標	成果指標
目標値		目標値	-	-
実績値		実績値		実績値

取組効果	①②③職員配置の見直し, 地域団体との関係性の整理について, それぞれセンター長によるプロジェクトを設置し課題の共有と検討体制を構築した。		①②③④将来に向けて求められる役割として, 藤沢型地域包括ケアシステムが進めている協議体について, 福祉的な取組に留まることなく課題解決に向けて必要となる地域資源が柔軟に参画できる取組として進めることを共有することができた。			
	財政的効果額		財政的効果額		財政的効果額	
	積算根拠		積算根拠		積算根拠:	積算根拠:
	目標値		目標値		目標値	-
	実績値		実績値		実績値	
次年度課題	<ul style="list-style-type: none"> 多角的な議論や課題の深掘りのため, 若手職員等のワークショップを開催する。 上半期を目途に市民センター・公民館機能の充実に資する職員配置を確定する。 		<ul style="list-style-type: none"> 上半期を目途にモデル地区における頼りになる拠点施設としての機能の充実について検証するとともに, 翌年度に向けた運営・執行体制の確立に向け検証を進める。 			

行財政改革2020実行プラン 個別課題票

課題名	LED照明レンタルサービス導入によるコスト削減	課題番号		3-(3)	
		体系	大区分	I 行政改革	—
			中区分	①BPRの推進	—

主たる所管部・課等	市民自治	部	湘南大庭市民センター	課	共に推進する部・課
-----------	------	---	------------	---	-----------

課題概要	<p>1. 湘南大庭市民センターは、開設から30年以上が経過しており、設備の老朽化が進んでいる。</p> <p>2. 体育室の照明設備については、オートリフター（電動式昇降装置）機能を備えているが、2014年に生産が終了したことに伴い、メンテナンスや故障した場合の修理ができない状況になっている。</p> <p>3. 照明にはHID（水銀灯）を使用しているが、LEDと比較して消費電力が高く、寿命が短い状況がある。</p>
------	---

取組概要	体育室の照明設備について、アウトソースを活用したLED照明レンタルサービスを導入する。
------	---

令和2年度までの取組目標	<p>1. 現在の体育室の照明設備をLED照明レンタルサービスを導入し、老朽化への対応を図る。</p> <p>2. 利用環境の向上を図り、電力消費量や維持管理費用を削減する。</p>
--------------	---

取組目標（変更）	変更年度	年度	変更理由
	変更後の目標		

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	1. LED照明レンタルサービス導入に向けた仕様の明確化、具体的な予算要求等の検討	1. LED照明レンタルサービスの予算化・実施 2. 消費電力量と維持管理費用の削減 3. 利用者へのサービス向上	1. 消費電力量と維持管理費用の削減 2. 利用者へのサービス向上	

取組項目	①LED照明レンタルサービス導入に向けた仕様の明確化 ②次年度へ予算要求に向けた取組	①LED照明レンタルサービス契約締結 ②消費電力量や維持管理費用の検証	①LED照明レンタルサービス契約の継続 ②消費電力量や維持管理費用の検証	
取組スケジュール ※番号は「取組項目」と連動	① ②	① ②	① ②	
成果実績	①②LED照明レンタルサービス導入に向けた仕様の作成などの事務を行うとともに、平成30年度の予算要求を行い、要求どおりの予算を確保した。	①6月の賃貸借契約後、LED照明の設置工事を8月に施工し、9月1日から利用を開始した。		
	成果指標	成果指標 消費電力の削減量	成果指標 消費電力の削減量	
	目標値	目標値 24,750kwh (7月～3月)	目標値 24,750kwh	
	実績値	実績値 13,065kwh (9月～3月)	実績値	
取組効果	①②導入に向けた準備を整えることができた。	①老朽化への対応が図られ、利用環境を維持するとともに利用者の利便性を向上させることができた。 ②LED照明への更新以後、一月当たり約1,860kwhの消費電力量を削減することができた。		
	財政的効果額	財政的効果額	財政的効果額	
	積算根拠	積算根拠:維持管理費用の削減額	積算根拠:維持管理費用の削減額	
	目標値	目標値 254千円	目標値 120千円	
実績値	実績値 216千円	実績値		
次年度課題	・コスト削減に向け、消費電力量や維持管理費用の検証を進める必要がある。	・9月のLED照明導入以後、消費電力量の削減により一定の財政的な効果をあげることができた。次年度も更なる検証、節電に努める。		

行財政改革2020実行プラン 個別課題票

課題名	生涯学習施設の外部資源活用の検討	課題番号		4-(1)	
		体系	大区分	I 行政改革	I 行政改革
			中区分	①BPRの推進	③多様な主体との連携の推進

主たる所管部・課等	生涯学習	部	生涯学習総務 総合市民図書館 郷土歴史 文化芸術	課	共に推進する部・課
-----------	------	---	-----------------------------------	---	-----------

課題概要	<p>1. 本市の市民図書館4館のうち2館については、業務運営をNPO法人に委託し、良好に運営が行われていることから、南市民図書館についても、効率的かつ効果的な業務運営のあり方について検討する必要がある。</p> <p>2. 藤澤浮世絵館及び藤沢市アートスペースについては、現在の管理状況や執行体制等について十分な検証を行い、効率的かつ効果的な運営方法について検討する必要がある。</p>
------	--

取組概要	<p>1. 本市の図書館運営については、現在、辻堂市民図書館及び湘南大庭市民図書館について、専門的な司書知識を持ち、本市図書館とつながりのあった市民スタッフを中心としたNPO法人への委託を行い、一定の実績を残していることから、南市民図書館についても、外部資源を活用した業務運営の検討を行う。</p> <p>2. 藤澤浮世絵館及び藤沢市アートスペースについて、現在の運営手法の評価・点検を行うとともに、他の運営手法を導入した場合の効果(メリット・デメリット)を検証する。</p>
------	--

令和2年度までの取組目標	<p>1. 南市民図書館における業務運営のあり方を検討し、本市の図書館が市民にとって更に有用な施設となることをめざす。</p> <p>2. 藤澤浮世絵館及び藤沢市アートスペースは開設後まだ日が浅く、現体制の中で東京2020オリンピック・パラリンピックへ向けて文化プログラムの展開・充実を図っていく時期であることから、文化芸術の振興という施設の設置目的を踏まえた上で、より効果的・効率的にその目的を達成できる手法を検証し、可能性が見いだされた場合は、その運営手法への転換を目指す。</p>
--------------	---

取組目標(変更)	変更年度	年度	変更理由
	変更後の目標		

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	1. 南市民図書館について、外部資源を活用した業務運営の可能性を検討 2. 藤澤浮世絵館及び藤沢市アートスペースの運営手法に対する評価・検証	1. 南市民図書館について、外部資源を活用した業務運営の検討結果の確定 2. 藤澤浮世絵館及び藤沢市アートスペースの運営手法に対する評価・検証及び他の運営手法の確認	1. 南市民図書館について、検討結果に基づく業務運営の準備 2. 藤澤浮世絵館及び藤沢市アートスペースについて他の運営手法の確認・比較	1. 南市民図書館について、検討結果に基づく業務運営 2. 藤澤浮世絵館及び藤沢市アートスペースについて効率的・効果的な運営手法の検討
取組項目	①検討の結果、効率的かつ効果的な業務運営が図られると判断できた場合、執行体制・仕様を検討する。 ②現在の運営に対する評価・検証の実施	①検討結果により外部資源を活用した運営方法を確定 ②現在の運営に対する評価・検証の継続実施及び他市事例等の照会等、他の運営手法の洗い出し	①検討結果による運営開始並びに運営状況の検証 ②各種運営手法の比較	①検討結果による運営並びに運営状況の検証 ②効率的・効果的な運営手法の検討(課題整理等)
取組スケジュール ※番号は「取組項目」と連動	① ②	① ②	① ②	① ②
成果実績	①②南市民図書館については、外部資源の活用を含めた研修や意見交換、NPO法人についての職員意見集約を行うとともに、先進都市視察報告の共有や情報提供を行った。 藤澤浮世絵館については、藤沢市教育振興基本計画評価委員会において、藤澤浮世絵館の運営・事業について、進行管理、点検・評価を実施した。 アートスペースについては、本市の文化芸術の発信の場であるとともに若手芸術家支援の場でもあることを踏まえたうえでの運営手法につき内部検討を行った。	①南市民図書館については、5月から7月にかけて運営方法を確定するため職員への説明及び意見交換等を5回行い、浮き彫りとなった課題についてはその後検討委員会や館内会議等の中で整理し解決を図った。 ②藤澤浮世絵館については、1月28日に浮世絵館運営委員会を開催し、PR活動の推進及び関係機関と連携した事業展開についての報告を行った。また、他自治体類似施設の運営状況等を参考に検討を行った。 アートスペースについては、8月9日にアートスペース運営協議会を開催し、昨年度からの事業実施状況についての報告を行った。また、他自治体が平成27年度に実施した美術館に関する調査結果を参考とした検討を行った。		
成果指標		成果指標	成果指標	成果指標
目標値		目標値	-	-
実績値		実績値		

取組効果	<p>①②南市民図書館については、辻堂及び湘南大庭を受託しているNPO法人についての意見を集約及び報告することにより、外部資源を活用することによる利点と課題を館内で共有することができた。</p> <p>また、藤澤浮世絵館については、評価委員会から頂いた意見を踏まえた今後の方向性について、一定の整理を図った。</p>	<p>①南市民図書館における運営は、外部資源を活用した業務委託とし、その委託先の候補を辻堂市民図書館及び湘南大庭市民図書館で受託しているNPO法人にすること、並びに業務委託開始時期を令和2年度当初とするなど、一定の方向性を定めることができた。</p> <p>②藤澤浮世絵館については、運営委員会の中では現在の方向性や取組内容については、更なる推進が求められていることが確認された。</p> <p>アートスペースは、運営協議会の中で現在の方向性や取組内容について肯定的に受け取られていることを確認することができた。また、他自治体が行った調査結果から、調査対象となった美術館の半数以上が直営で運営されていることを確認し、今後検討を深めていく上での材料を得ることができた。</p>					
	財政的効果額	財政的効果額	財政的効果額	財政的効果額			
	積算根拠		積算根拠		積算根拠:	積算根拠:	
	目標値		目標値		目標値	-	目標値
実績値		実績値		実績値		実績値	
次年度課題	<ul style="list-style-type: none"> ・南市民図書館について外部資源を活用した場合の運営方法、執行体制、仕様、費用等について、引き続き検討する。 ・藤澤浮世絵館については、更なる施設の効用を図るために、積極的なPR活動を進めるとともに、様々な関係機関と連携した事業展開を進める。 ・アートスペースについては、引き続き運営手法についての研究を継続していく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・南市民図書館について、令和2年4月に円滑に業務委託を開始できるように、準備を進める。 ・藤澤浮世絵館については、他自治体類似施設の運営状況等について分析を進めるなど、引き続き運営手法についての検討を継続していく。 ・アートスペースについては、これまでの検証状況や、施設設置目的などを考慮したうえで、外部資源の活用が可能か検討を行っていく。 					

行財政改革2020実行プラン 個別課題票

課題名	今後の公立保育所のあり方の検討	課題番号		5-(1)	
		体系	大区分	I 行政改革	II 財政改革
			中区分	②適正な定員管理の推進	③事務事業の抜本的な見直し

主たる所管部・課等	子ども青少年	部	保育	課	共に推進する部・課	子ども青少年部 子育て企画課
-----------	--------	---	----	---	-----------	----------------

課題概要	<p>地域子育て支援ネットワークの構築に向けて、保育関連施設との連携や交流、子育て支援等を行う「基幹保育所」や「地域保育所」に位置づけられた公立保育所以外の保育所（「その他保育所」）について、建物の老朽化、地区の待機児童数並びに保育需要等の状況を見定めながら、今後の施設のあり方を検討する必要がある。</p> <p>なお、現在の国・県の補助制度の状況などから、保育の受け皿確保は民間の力を活用していくことを基本に進めていることから、今後の公立保育所の整備を含めたあり方については、財政的な視点を踏まえた検討が必要である。</p>
------	--

取組概要	<ol style="list-style-type: none"> 待機児童の解消と将来の保育需要に対応するため、施設整備を図る。 「藤沢市保育所整備計画(ガイドライン)」における「その他保育所」については、建物の老朽化や地区の待機児童の状況を鑑み、施設のあり方の検討を行う。 令和2年度からの「藤沢市保育所整備計画(ガイドライン)」の改定に向けて検討を行う。
------	--

令和2年度までの取組目標	<ol style="list-style-type: none"> あずま保育園については、平成30年度末に閉園とする。 明治保育園(定員90名)、柄沢保育園(定員119名)、小糸保育園(定員120名)については、建物の老朽化、地区の待機児童数並びに保育需要等の状況を見定めながら、今後の施設のあり方の検討を行う。 令和2年度からの「藤沢市保育所整備計画(ガイドライン)」の改定に向けて検討を行う。
--------------	---

取組目標(変更)	変更年度		年度	変更理由	
	変更後の目標				

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	1. 建物の老朽化、地区の待機児童数並びに保育需要等の状況を見定めながら、「その他保育所」に位置づけられている明治保育園、柄沢保育園、小糸保育園のあり方の検討を行う。	1. あずま保育園を年度末に閉園する。 2. 建物の老朽化、地区の待機児童数並びに保育需要等の状況を見定めながら、「その他保育所」の明治保育園、柄沢保育園、小糸保育園のあり方の方針を定める。	1. 建物の老朽化、地区の待機児童数並びに保育需要等の状況を見定めながら、「その他保育所」の明治保育園、柄沢保育園、小糸保育園のあり方の方針を定め、「藤沢市保育所整備計画(ガイドライン)」を改定する。	1. 令和2年度より新しく定められた「藤沢市保育所整備計画(ガイドライン)」に基づき、公立保育所の整備を含めたあり方について、計画を進める。

取組項目	①待機児童の解消と将来の保育需要に対応するため、施設整備を図る。 ②「藤沢市保育所整備計画(ガイドライン)」の見直しとの整合性を図る。		①あずま保育園が円滑に閉園できるよう調整を図る。 ②待機児童の解消と将来の保育需要に対応するため、施設整備等を図る。 ③令和2年度からの「藤沢市保育所整備計画(ガイドライン)」の改定に向けて検討を行う。 ※幼児教育の無償化に係る国の動向に注視して、情報収集に努める。		①待機児童の解消と将来の保育需要に対応するため、施設整備等を図る。 ②令和2年度からの「藤沢市保育所整備計画(ガイドライン)」を改定する。		①待機児童の解消と将来の保育需要に対応するため、施設整備等を図る。 ②令和2年度より新しく定められた「藤沢市保育所整備計画(ガイドライン)」に基づき、公立保育所の整備を含めたあり方について、取組を行う。				
取組スケジュール ※番号は「取組項目」と連動											
成果実績	①認可保育園5園の施設整備等により、499人の定員増を図った。 供給:(保育所等定員数 7,207人) 需要:(保育所等需要数 7,381人, うち待機児童数 174人) ②将来の保育需要を踏まえた「藤沢市保育所整備計画(ガイドライン)」の見直しを行った。		①年度末の閉園に向け、正規職員2人を削減し、正規職員4人体制での保育を実施した。 ②認可保育園1園の施設整備等により、63人の定員増を図った。 さらに、平成31年4月に向けた保育ニーズに対応するため、認可保育所の公募を行い、3園(定員計192人)の事業者を選定した。 保育所整備以外の取組として、10月28日に保育士相談会を開催し、本市の保育士確保につなげる取組(PR)などを行った。 供給:(保育所等定員数 7,497人) 需要:(保育所等需要数 7,661人, うち待機児童数 164人) ③民営化した「たかすな保育園」と園児の受け入れを段階的に縮小している「あずま保育園」の事例を基に、今後の公立保育園のあり方の方向性を検討した。								
成果指標	保育所供給率(供給÷需要)		成果指標	保育所供給率(供給÷需要)		成果指標	保育所供給率(供給÷需要)		成果指標	保育所供給率(供給÷需要)	
目標値	1.0		目標値	1.0		目標値	1.0		目標値	1.0	
実績値	0.976		実績値	0.978		実績値			実績値		

取組効果	①定員の拡大や施設整備を図り、増大する保育需要に対応した。 ②「藤沢市保育所整備計画(ガイドライン)」の見直しにより、将来の保育需要に対応する準備を整えることができた。	①削減後の体制で、適正な保育を実施し、年度末に閉園することができた。 ②施設整備により、保育需要に対応した。 ③「その他保育所」のあり方によって、必要な準備期間などの課題が見えてきた。		
	財政的効果額	財政的効果額	財政的効果額	財政的効果額
	積算根拠	積算根拠	積算根拠	積算根拠
	目標値	目標値	目標値	目標値
	実績値	実績値	実績値	実績値
次年度課題	<p>・施設整備を図ったが、全市的な待機児童の解消が進まない中において、「その他保育所」の老朽化対策を含めたあり方の検討を実施することができなかった。次年度は、地区の待機児童数や保育需要等の状況を見定め、入所定員数を減らすことなく「その他保育所」のあり方を検討する必要がある。</p> <p>※幼児教育の無償化の動きがある。</p>	<p>・国において従来から検討されていた「幼児教育の無償化」について、「幼児教育・保育の無償化」として、令和元年10月から実施されることとなる。そのため、保育需要がさらに掘り起こされ、待機児童が増加するのではないかといった懸念が生じている。加えて、この無償化により、3歳児から5歳児の保育料収入がなくなるなど、保育施設の運営に関して新たな課題が浮き彫りとなった。そのため、次期「藤沢市保育所整備計画(ガイドライン)」の改定に向け、無償化に伴う保護者のニーズを的確に捉えるとともに、今後の公立保育所のあり方についても、待機児童対策など様々な角度から再検討する必要がある。</p>		

行財政改革2020実行プラン 個別課題票

課題名	公立保育所再整備手法の検討	課題番号		5-(2)	
		体系	大区分	Ⅱ 財政改革	—
			中区分	③事務事業の抜本的な見直し	—

主たる所管部・課等	子ども青少年	部	子育て企画	課	共に推進する部・課	計画建築部 建設総務課, 公共建築課 企画政策部 企画政策課 子ども青少年部 保育課
-----------	--------	---	-------	---	-----------	--

課題概要	現在15園ある公立保育所については、1園を除きいずれも建築から35年以上が経過しているため、「藤沢市公共施設再整備基本方針」及び「第2次藤沢市公共施設再整備プラン」に基づき、効率的かつ効果的な再整備を進める必要がある。					
------	---	--	--	--	--	--





取組概要	<ol style="list-style-type: none"> 1. 近隣他市事例を参考に、本市への導入に向けた課題を整理する。 2. 整理結果を踏まえ、より効率的かつ効果的な整備手法や契約手法の検討を行う。 					
------	---	--	--	--	--	--

令和2年度までの取組目標	平成29年度中に効率的かつ効果的な整備手法の導入に向けて検討を進め、一定の方向性を定める。 また、その結果については、「第2次藤沢市公共施設再整備プラン」に位置づけている、辻堂保育園再整備、善行・善行乳児保育園再整備、鶴沼保育園再整備について反映させるとともに、その他の公立保育所の再整備への反映等についても検討する。					
--------------	--	--	--	--	--	--

取組目標 (変更)	変更年度	年度	変更理由			
	変更後の目標					

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 効率的かつ効果的な整備手法について一定の方向性を定める。 2. 辻堂保育園再整備について検討結果を反映させる。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 事業者公募、選考から契約までの過程等について検証するとともに、必要に応じ見直しを図る。 2. 善行・善行乳児保育園再整備及び鶴沼保育園再整備について検証結果を反映させる。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 第2次藤沢市公共施設再整備プランへ公立保育所再整備スケジュール等の検討結果を反映させる。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 整備計画等に他の公立保育所再整備スケジュール等を反映させる。

取組項目	<p>①他市事例を参考に本市への導入に向けた課題を整理し、新たな整備手法や契約手法の検討を行う。</p> <p>②辻堂保育園の施工計画等について検討する。</p>	<p>①辻堂保育園の事業者選考手続きを進め、再整備事業の進捗管理を行う。</p> <p>②善行・善行乳児保育園及び鶴沼保育園の施工計画等について検討する。</p>	<p>①これまでの検討経過を踏まえ、他の公立保育所の再整備スケジュール等を検討する。</p>	<p>①他の公立保育所再整備について、検討結果を踏まえたうえで、再整備スケジュール等を検討する。</p>
取組スケジュール ※番号は「取組項目」と連動				
成果実績	<p>①従来の設計・施工分離発注方式の課題を捉え、「事業費の縮減」及び「早期の老朽化解消及び保育環境の維持・向上」の観点から、具体的な整備手法について検討を進めた結果、「設計・施工一括、リース方式」を採用することにより課題解決を図ることとした(平成29年12月市議会定例会子ども文教常任委員会において報告)。</p> <p>②辻堂保育園再整備について、「設計・施工一括、リース方式」を採用するとともに、公共施設としての質の水準確保に資するため、公募型プロポーザル方式により事業者を公募した(平成30年3月プロポーザル要項等公告、同年6月事業者選考、同年8月に契約締結予定)。</p>	<p>①平成30年3月23日に事業者の公募を開始し、3事業者から事業提案が提出されたため、同年6月25日に「藤沢市立保育所賃貸借契約事業者選定審査委員会」を開催し、事業者を選定した。同年8月27日に契約を締結、平成31年1月から着工し、同年9月の供用開始に向け、事業の進捗管理を行った。</p> <p>②辻堂保育園において採用した再整備手法について検証を開始し、今後の再整備事業における新方式採用の是非を含め、建築・土木等の関係課と調整のうえ、施工スケジュール等の検討を行った。</p>		
成果指標		成果指標 事業期間及びコスト縮減を図る	成果指標 事業期間及びコスト縮減を図る	成果指標 事業期間及びコスト縮減を図る
目標値	/	<p>目標値</p> <p>13ヶ月</p> <p>※成果指標(総事業期間の比較)</p> <p>30ヵ月(従来方式:公共工事概算)－17ヵ月(新方式:設計施工一括・リース方式)＝13ヵ月</p>	<p>目標値</p> <p>-</p>	<p>目標値</p> <p>-</p>
実績値		実績値 13ヶ月(見込み)	実績値	実績値

取組効果	①②従来方式では「平成32年度中」として いた新園舎の開所時期が1年程度前倒しと なることが期待されるとともに、従来方式と 比較し、相応のコスト縮減が見込まれる。	①再整備手法において「設計・施工一括・ リース方式」を採用したことにより、従来方 式と比較して工期及びコストの縮減を図る ことができた。				
	財政的効果額	財政的効果額	財政的効果額	財政的効果額	財政的効果額	財政的効果額
	積算根拠	積算根拠:総事業費(従来方式-新方式)	積算根拠:	積算根拠:	積算根拠:	積算根拠:
	目標値	200,000千円 ※積算根拠(総事業費の比較) 11億円(従来方式:公共工事概 算)-9億円(新方式:プロポー ザル提案上限額)=2億円	目標値	-	目標値	-
実績値	273,800千円(見込み) ※工事完了までに金額が変動 する可能性あり。	実績値		実績値		
次年度課題	・事業者公募から選考、契約までの過程等 を検証するとともに、必要に応じ見直しを図 り、次の再整備予定園の整備手法等に反 映させる。	・辻堂保育園の再整備事業については、令 和元年9月の供用開始に向け、引き続き事 業の進捗管理を行う。 ・辻堂保育園の再整備事業については、平 成31年1月から8月までを建築工事の予定 としており、設計及び施工監理の状況を踏 まえながら、今後の再整備事業においても 新方式を採用するか否かの検証を継続す る必要がある。 ・善行・善行乳児保育園及び鶴沼保育園に ついては、開発行為の該当有無及び埋蔵 文化財発掘調査の実施期間等により、再 整備スケジュールの大幅な変更を要する 可能性がある。そのため、関係各課との調 整を進めながら、施工計画の検討を行う必 要がある。				

行財政改革2020実行プラン 個別課題票

課題名	石名坂環境事業所の運営手法の検討	課題番号		6-(1)	
		体系	大区分	I 行政改革	I 行政改革
			中区分	①BPRの推進	②適正な定員管理の推進

主たる所管部・課等	環境	部	環境総務 石名坂環境事業所	課	共に推進する部・課
-----------	----	---	------------------	---	-----------

課題概要	<p>1. 石名坂環境事業所の焼却炉の稼働体制については、「藤沢市焼却施設整備基本計画」の整備スケジュールに基づき、令和5年度から、現在の2炉(2・3号炉)稼働から1炉(3号炉)稼働にし、現在停止中の1号炉の再整備を開始する予定としていることから、執行体制の再構築と円滑な移行が課題となっている。</p> <p>2. 令和9年度からは、3号炉を停止し、新1号炉による1炉稼働にする予定であることから、新1号炉基本計画を策定する令和2年度には運営手法の方針を定める必要がある。</p>
------	---

取組概要	<p>1. 令和5年度から、1炉稼働になることに伴い、円滑な移行に向けての検討及び対応を図る。</p> <p>2. 令和2年度までには、新1号炉の稼働に向けた運営手法について方針を定める。</p>
------	--

令和2年度までの取組目標	<p>1. 令和5年度の1炉稼働に向けた円滑な移行について、検討及び対応を図る。</p> <p>2. 令和9年度の新1号炉稼働に向け、令和2年度に策定予定の「新1号炉基本計画」で、新1号炉の事業方式についての方針を示す必要があることから、新1号炉稼働に向けた運営手法の方針を定める。</p>
--------------	---

取組目標 (変更)	変更年度	年度	変更理由
	変更後の目標		

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	1. 2炉稼働から1炉稼働への円滑な執行体制の移行に向けた検討を進める。	1. 2炉稼働から1炉稼働への円滑な執行体制の移行に向けた検討及び対応を図る。 2. 新1号炉の運営手法の方向性について検討する。	1. 2炉稼働から1炉稼働への円滑な執行体制の移行に向けた段階的な取組を行う。 2. 新1号炉の運営手法の方向性について検討する。	1. 2炉稼働から1炉稼働への円滑な執行体制の移行に向け、取組を継続する。 2. 令和9年度に稼働予定の新1号炉の基本的な運営手法の方向性を定める。

取組項目	①円滑な執行体制の移行に向け、焼却炉運転体制の変更等に伴う課題について検討する。	①円滑な執行体制の移行を行うための段階的な取組として、焼却炉運転体制を見直し、夜間に加え土日昼間の運転委託について対応を進める。 ②新1号炉の運営手法の方向性について検討を進める。	①円滑な執行体制の移行に向け、焼却炉運転体制を変更する。 ②新1号炉の運営手法の方向性について検討を進める。	①円滑な執行体制の移行に向け、焼却炉運転体制の変更を継続する。 ②新1号炉の基本的な運営手法の方向性を定める。
取組スケジュール ※番号は「取組項目」と連動	①	① ②	① ②	① ②
成果実績	①石名坂環境事業所の将来的な焼却炉稼働計画や体制について関係各課にて5回の連絡会議を行い、技能労務職の配置案などを検討した。 また、円滑な執行体制の移行に向けた検討を進める前段として、現行の所内の執行体制の見直しについて検討し、次年度からの体制を整えることができた。	①来年度から焼却炉運転体制を夜間に加え土日昼間も運転委託することに向けて、6回の検討会議を実施し具体的な検討を進め予算化することができた。 ②新1号炉の運営手法の方向性について、関係各課にて6回の検討会議を実施した。事業の調査・整備スケジュール等の検討を進めた結果、調査に時間を要することが確認され、その対応を図ることができた。		
成果指標		成果指標	成果指標	成果指標
目標値		目標値	円滑な移行に向けた見直し人数 職員数4名減	目標値
実績値		実績値		実績値
取組効果	①執行体制の円滑な移行に向けた段階的な取組として、所内の執行体制の見直しを行った結果、次年度に必要な技術職の配置、技能労務職の配置など、体制を構築できた。 また、執行体制の見直しに併せて検討した結果として、定数1名の減を生み出すことができた。	①検討会議の中で、焼却炉運転体制の変更による業務を調整することで、円滑な体制移行のための準備を整えることができた。 ②新1号炉は、令和2年度から調査計画を進める整備スケジュールとしているが、十分な検討を行うために令和元年度から予備調査を行うなど計画を前倒して進めていくことを検討し実施する運びとした。		
財政的効果額		財政的効果額	財政的効果額	財政的効果額
積算根拠		積算根拠	積算根拠:	積算根拠:
目標値		目標値	目標値	目標値
実績値		実績値	実績値	実績値
次年度課題	・石名坂環境事業所の2炉稼働から1炉稼働に大きく関わる北部環境事業所の2号炉整備工事が確定したことから、より具体的な取組として土日昼間の運転委託などを検討する必要がある。	・焼却炉運転体制の変更により焼却業務が円滑に継続されるか検証を行う必要がある。		

行財政改革2020実行プラン 個別課題票

課題名	環境事業センター収集事務所のあり方の検討	課題番号		6-(2)	
		体系	大区分	I 行政改革	—
			中区分	②適正な定員管理の推進	—

主たる所管部・課等	環境	部	環境事業センター	課	共に推進する部・課	環境部 環境総務課 計画建築部 公共建築課 総務部 行政総務課 他
-----------	----	---	----------	---	-----------	---

課題概要	<p>北部収集事務所は昭和55年に竣工した施設であり、新耐震基準施行前の建物であることに加え、すでに建築後30年以上経過しており、給湯設備等の老朽化が著しく、設備の更新が必要となっている。</p> <p>また、現在は、市の南北2ヶ所に収集事務所を配置し、廃棄物の収集運搬業務にあたっているが、近年、市職員による収集区域の変更や資源品目別戸別収集の導入等、収集運搬業務が変化してきている状況にあり、収集事務所を南北に配置する必要性が薄れているため、収集事務所を統合することで管理経費の縮減を図るとともに、収集運搬業務を効率的に実施していく必要がある。</p>
------	--

取組概要	南北収集事務所の統合に向けて移転候補地や統合後の適正な人員配置を検討するとともに、プロジェクトチームを設置し、新事務所のレイアウトや収集効率の改善等について検討する。
------	---

令和2年度までの取組目標	南北収集事務所の統合によるメリットや、効率的な収集体制等について検討を行い、新事務所の設計業務を完了する。
--------------	---

取組目標(変更)	変更年度	平成30	年度	変更理由	現地建て替えについても検討対象に加えることとしたため。
	変更後の目標	新事務所の建設場所の確定及び配置・レイアウトの検討や効率的な収集体制等について検討を行い、新事務所の設計業務を完了する。			

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	1. 新事務所候補地の選定・交渉の開始	1. 新事務所の建設場所の確定 2. プロジェクトチームの設置による業務体制等の検討	1. 南北収集事務所統合整備事業の基本・実施設計策定 2. プロジェクトチームによる業務体制等の検討及び検討結果の設計への反映	1. 南北収集事務所統合整備事業の基本・実施設計策定 2. プロジェクトチームによる業務体制等の検討結果の設計への反映 3. 仮設事務所建設

取組項目	①候補地の検討や課題の整理 ②候補地を選定し、地権者との交渉を行う	①候補地を絞り込み、用地交渉を行うとともに、現地建て替えについても検討する ・整備手法・財源等の検討 ②課内プロジェクトチームを設置する ・新事務所の仕様の検討 ・業務体制の効率化等についての検討	①新事務所の基本・実施設計委託 ②プロジェクトチームによる検討の継続及び検討結果を踏まえた基本・実施設計への反映	①新事務所の基本・実施設計委託 ②プロジェクトチームによる検討結果を踏まえた基本・実施設計への反映 ③仮設事務所の建設
取組スケジュール ※番号は「取組項目」と連動				
成果実績	①候補地について関連する北部区画整理事務所、建設総務課、土地開発公社、管財課等と調整しつつ、課題の整理を行った。 ②候補地を2カ所に絞り地権者との交渉を行った。	①新事務所の建設場所について検討した結果、現地建て替えの方向となった。 ②課内プロジェクトチームについてはメンバーの選出を行い、3回会議を開催した。		
成果指標	成果指標	成果指標	成果指標	成果指標
目標値	目標値	目標値	目標値	目標値
実績値	実績値	実績値	実績値	実績値
取組効果	①②地権者の意向等を把握することにより課題の整理が進んだ。	①現地建て替えに決定したことにより、整備手法や課題解決に向けて調整を進めることが出来た。 ②課内プロジェクトチームが選出され、設計等の概略についての整理を行うことができた。		
財政的効果額	財政的効果額	財政的効果額	財政的効果額	財政的効果額
積算根拠	積算根拠	積算根拠	積算根拠	積算根拠
目標値	目標値	目標値	目標値	目標値
実績値	実績値	実績値	実績値	実績値
次年度課題	・地権者の意向と市側の意向の乖離を粘り強く埋め検討を進める必要がある。 ・状況に応じて、現地建て替えについても検討する必要がある。	・課内プロジェクト等の検討結果を基本・実施設計に反映し、予算化する必要がある。		

行財政改革2020実行プラン 個別課題票

課題名	建築統合GISを基軸とした業務改善の推進	課題番号		7-(1)	
		体系	大区分	I 行政改革	—
			中区分	①BPRの推進	—

主たる所管部・課等	計画建築	部	建築指導	課	共に推進する部・課	計画建築部 建設総務課, 開発業務課 都市計画課, 街なみ景観課
-----------	------	---	------	---	-----------	-------------------------------------

課題概要	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建築・都市計画系の情報を提供する窓口については、4課に分散しており、来庁者が情報収集に時間を要している。 2. 開発業務課で行っている都市計画情報図等のコピーサービスと開発登録簿の交付数については、年間約9,400件におよんでおり、来庁者の交付時の待ち時間の解消も含め、これら業務への対応について検討する必要がある。 3. 都市計画課では、計画建築部内の各課で窓口業務に使用している都市計画情報図等を配布しているが、電子データ化が進んでおらず、紙ベースでの運用となっているため、印刷・差し替えに時間を要している。 4. 建築指導課所管の建築基準法の道路が記載された指定道路図等と都市計画課所管の都市計画の情報が記載された用途地域図等のインターネット公開を行っているが、インターネットサイトが分かれていることから、利用者にとって利便性の悪い状況がある。また、先進自治体のインターネットサイトのように道路台帳平面図・地盤情報・下水道台帳図等を含め、同一のインターネットサイトでの公開の要望はあるが、実現できていない。 5. 建築指導課の特殊建築物等の定期報告業務については、昭和48年から受付・台帳管理・予備審査及び改善指示等の事務を委託しているが、定期報告対象建築物等の件数増により、委託費が毎年増加している。 6. 建築指導課では、建築基準法をはじめとする多くの法令に基づくデータ入力作業など、定型的・機械的な業務が年間約16,400件にのぼることから、これら業務への対応について検討する必要がある。
------	--

取組概要	<p>建築指導課に導入している建築統合GISを基軸として、次の取組を推進する。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建築・都市計画系の情報を提供する窓口を建築指導課に集約する。 2. 建築指導課で運用している建築統合GISに、都市計画情報図等・開発登録簿の閲覧・交付機能を追加し、セルフサービス化による閲覧・交付を行う。 3. 建築指導課と都市計画課のインターネットサイトの統合を図るとともに、道路情報等についてもインターネット公開を行う。 4. 建築統合GISサブシステム(定期報告業務支援)を整備する。 5. 簡易な受付業務、データベースへの入力業務等について、外部資源の活用を検討する。
------	---

令和2年度までの取組目標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建築・都市計画系の情報を提供する窓口を建築指導課に集約する。 2. 都市計画情報図等・開発登録簿のセルフサービスによる閲覧・交付等を実現するため、建築統合GISの更新にあわせて機能拡張を行う。 3. 建築・都市計画系情報のインターネットサイトの統合及び道路情報等のインターネット公開を実現する。 4. 簡易な受付業務、データベースへの入力業務等について、最適化する。
--------------	---

取組目標(変更)	変更年度	年度	変更理由
	変更後の目標		

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	1. 平成30年度の建築統合GIS改修の計画・準備 2. 平成30年度・令和元年度の建築統合GISの改修及び令和2年度以降の運用ルールの方策	1. 利用者の利便性の向上 2. 令和元年度のリース終了に伴う建築統合GIS更新の計画・準備 3. 建築統合GIS改修の実施	1. 利用者の利便性の向上 2. 建築統合GIS更新の実施 3. 都市計画情報図等・開発登録簿のセルフサービスによる閲覧・交付の実現 4. 方向性の確認を前提とした準備を進める。	1. 利用者の利便性の向上 2. 業務の最適化による時間外勤務時間の削減
取組項目	①平成30年度に行う建築統合GIS改修の内容を精査し、費用の見積りを行い、予算要求するとともに発注の準備を行う。 ②関係する各課から担当者を選出し、平成30年度・令和元年度の建築統合GIS改修や、令和2年度以降の運用等の課題を抽出し、ルールの策定を行う。 ③窓口業務委託に係る課題検討	①建築指導課インターネットサイトを改修し、都市計画課インターネットサイトの情報を公開するとともに、道路情報等も公開する。 ②改修インターネットサイトの運用開始 ③令和元年度に行う建築統合GIS更新の内容を精査し、費用の見積りを行い、予算要求するとともに発注の準備を行う。 ④窓口業務委託に係る課題検討	①建築統合GISへの都市計画情報図等交付機能等の業務支援機能の追加 ②建築指導課に建築・都市計画系の情報を提供する窓口を集約し、都市計画情報図等・開発登録簿のセルフサービスによる閲覧・交付の実施 ③改修インターネットサイトの運用(平成30年度②) ④新インターネットサイトの運用 ⑤検討結果による窓口業務等業務委託の準備	①課題解決を前提とした窓口業務等業務委託の実施及び仕様書の内容について精査する。 ②都市計画情報図等・開発登録簿のセルフサービスによる閲覧・交付の実施 ③新インターネットサイトの運用(令和元年度④) ④時間外勤務時間の縮減効果を測定する。
取組スケジュール ※番号は「取組項目」と連動	① ② ③	① ② ③ ④	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④
成果実績	①GIS改修(インターネットサイト改修)の内容を精査し、予算要求及び発注準備を行った。 ②5月～9月にかけて、建築統合GISを機軸とした業務改善推進会議(GIS推進会議)を3回実施した。この会議にて搭載する各課所管の情報を確認し、運用等の課題を抽出してルールの策定を行った。 ③5月～9月にかけて、窓口業務委託に係る課題検討会議を2回行い、課題と対応策を確認できた。	①②GIS改修(インターネットサイト改修)の発注を行い、都市計画課インターネットサイトの情報及び道路情報等の公開を行った。 ③6月～3月にかけて、建築統合GISを機軸とした業務改善推進会議(GIS推進会議)を3回実施した。この会議にて建築統合GIS更新の概要及び仕様を確定し、発注準備を行った。 ④6月～3月にかけて、窓口業務委託に係る課題検討会議を3回行い、課題と対応策について精査した。		
成果指標		成果指標	成果指標	成果指標
目標値		目標値	時間外勤務時間(人件費)の縮減 平成29年度比 ▲0.05人	時間外勤務時間(人件費)の縮減 平成29年度比 ▲1.73人
実績値		実績値	実績値	実績値

取組効果	①来年度のGIS改修が図られる見通しとなった。 ②③GIS推進会議にて、窓口業務委託の内容確認を行った結果、建築統合GISの運用及び窓口業務委託移行後の業務イメージを各課で共有できた。	①②GIS改修を実施し、インターネット利用者の利便性の向上が図られた。 ③④GIS推進会議等にて、窓口業務委託の内容確認を行った結果、建築統合GISの運用及び窓口業務委託移行後の具体的な業務イメージについて各課での共有が図られた。		
	財政的効果額	財政的効果額	財政的効果額	財政的効果額
	積算根拠	積算根拠	積算根拠:平均時間外単価×縮減時間	積算根拠:平均時間外単価×縮減時間
	目標値	目標値	目標値 306千円	目標値 10,019千円
	実績値	実績値	実績値	実績値
次年度課題	・GIS改修の未確定部分については、引き続きGIS推進会議にて議論を重ね、詳細を確定する必要がある。	・窓口業務委託の未確定部分については、窓口業務委託に係る課題検討会議にて引き続き議論を重ね、詳細を確定する必要がある。		

行財政改革2020実行プラン 個別課題票

課題名	下水道使用料減免制度の見直しの検討	課題番号		8-(1)	
		体系	大区分	Ⅱ 財政改革	
			中区分	③事務事業の抜本的な見直し	

主たる所管部・課等	下水道	部	下水道総務	課	共に推進する部・課
-----------	-----	---	-------	---	-----------

課題概要	<p>下水道使用料の減免制度については、生活保護受給者や障がい者手帳交付者等に対して、申請に基づき免除、あるいは減額としている。減免規定には、母子・父子世帯についても減額することとしており、現在一律に使用料の2分の1に相当する額を減額しているが、県内において減免を行っている市町のうち、本市と同等の減免制度を採用している市町はなく、児童扶養手当の受給者等を減免対象としていることから、受益者負担の適正化を図る観点から、本市も同様な制度改正に向けた見直しを検討する必要がある。</p>
------	---

取組概要	<ol style="list-style-type: none"> 1. 県内市町の状況を再確認する 2. 対象となる件数の確認、減免の見直しによる影響額を推計する 3. 減免手順等の精査、関係部署との調整を行う
------	--

令和2年度までの取組目標	受益者負担の適正化を図る観点から、下水道使用料減免制度の見直しの検討を行い、その結果を反映する。
--------------	--

取組目標(変更)	変更年度	年度	変更理由
	変更後の目標		

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	1. 受益者負担の適正化に向けた諸状況の確認及び調整	1. 受益者負担の適正化に向けた例規の改正及び制度の周知	1. 適正な受益者負担となる減免制度の実施	

取組項目	<p>①県内市町の状況を再確認 ②対象となる件数の確認及び減免の見直しによる影響額の推計, 下水道運営審議会における意見聴取 ③手順の精査, 関係部署との調整</p>	<p>①県内市町の状況を再確認 ②対象となる件数及び影響額の推計 ③手順の精査, 関係部署との調整 ④下水道運営審議会における意見聴取, 議会への報告 ⑤検討結果に応じて, 関係する例規の改正及び制度改正の周知</p>	<p>①制度改正の周知 ②関係部署との調整 ③見直し後の下水道使用料減免制度の実施及び周知</p>	
取組スケジュール ※番号は「取組項目」と連動				
成果実績	<p>①県内市町の状況の再確認 母子・父子世帯への減免制度 ・有: 9自治体(本市以外は所得制限有) ・無: 23自治体 ②対象件数の確認及び見直しによる影響額の推計(平成28年度決算ベース) ・対象件数 660件 ・影響額 8,800千円 ③11月以降, 手順の精査, 関係部署との調整により, 児童扶養手当の証書交付及び給付に係る事務の流れ等の年間スケジュールの確認</p>	<p>①県内市町の状況の再確認 生活保護受給世帯への減免制度 ・有: 16自治体 ・無: 16自治体 ②対象となる件数及び影響額の推計(平成29年度決算ベース) 母子・父子世帯 ・対象件数 660件 ・影響額 5,500千円 生活保護受給世帯 ・対象件数 2,480件 ・影響額 23,500千円 ③④関係部署と適宜調整を行い, 下水道運営審議会に減免制度の見直しについて諮問し, 母子・父子世帯及び生活保護受給世帯への見直しについて答申を受けた。また, 12月議会において制度の見直し内容について報告を行った。 ⑤関係する例規の改正を行い, 改正内容を市ホームページに掲載するとともに, 2019年2月に対象者にダイレクトメールを送付した。</p>		
成果指標		成果指標	成果指標	成果指標
目標値		目標値	目標値	目標値
実績値		実績値	実績値	実績値

取組効果	①②③県内市町等の母子・父子世帯への減免制度の状況の再確認により、本市制度との比較・検討が可能となった。また、関係部署との調整により、スケジュール、手順についての情報共有が図られた。		①②③④⑤下水道運営審議会からの答申、議会への報告を経て関係する例規の改正を行い、減免制度の見直し実施のための準備が整った。			
	財政的効果額		財政的効果額		財政的効果額	
	積算根拠		積算根拠		積算根拠	・減免対象である母子・父子世帯に所得制限を設け、また、生活保護世帯への減免を廃止(2019年7月から実施)した場合の推計
	目標値		目標値		目標値	29,000千円
	実績値		実績値		実績値	
次年度課題	・下水道運営審議会における意見聴取は、更なる受益者負担の適正化を図る観点から、見直し対象の再検討を行うことも含め、平成30年度に行うこととした。		・制度改正後において、対象世帯に対して、見直し後の減免制度の適用を開始した旨を通知する必要がある。			

行財政改革2020実行プラン 個別課題票

課題名	市民病院の将来にわたる健全経営の推進	課題番号	9-(1)		
		体系	大区分	Ⅱ 財政改革	—
			中区分	③事務事業の抜本的な見直し	—

主たる所管部・課等	市民病院	部	病院総務	課	共に推進する部・課	市民病院事務局 医事課
-----------	------	---	------	---	-----------	-------------

課題概要	市民病院事業会計における平成28年度決算については、約5億5,400万円の経常損失を計上する見込みとなった。市民病院は集中治療体制を有する急性期医療を中心とした基幹病院として、質の高い医療サービスの提供が求められており、小児救急、周産期救急、救命救急、災害医療、地域がん診療など、地域に必要な医療を提供する公立病院として、将来にわたり持続可能な病院経営が行えるよう、健全経営化へ向けた取組を進めていく必要がある。
------	--

取組概要	平成27年3月総務省通知「公立病院改革の推進について」により、各公立病院に対して新たな改革プランの策定が求められた。市民病院においても「必要な医療機能を備えた体制整備や、経営の効率化を図ることによる持続可能な病院経営を目指す」とする新たな改革プランの策定趣旨を踏まえ、平成28年度に今後の健全経営に向けての取組の方向性を示す健全経営推進計画を策定した。今後は、健全経営推進計画に基づき、1. 経営の強化、2. 医療機能の充実、3. 患者サービスの向上及び病院運営の強化について、それぞれ具体的な取組項目を設定し、年次計画をもって推進していく。
------	---

令和2年度までの取組目標	上記取組概要の具体的な目標として	
	1. 経営の強化	→ 健全経営度を示す指標の一つとしての経常収支比率を、収益の増加及び費用の削減により改善し、令和2年度までに100%とする。
	2. 医療機能の充実	→ 効率的な病床利用の調整や地域医療機関との連携等により、新入院患者数を令和2年度までに平成28年度比8%増を目指す。
	3. 患者サービスの向上	→ 施設再整備が終了しグランドオープンを予定する平成30年7月を契機に、ホスピタリティ向上及び運営強化をはじめ、病院敷地内への路線バス乗り入れやコンビニエンスストアの設置等により患者サービスの向上を図る。併せて、質の高い医療サービスの提供のため、医師・看護師等の人材確保を図る。

取組目標(変更)	変更年度	年度	変更理由
	変更後の目標		

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	1. 経常収支比率94.2%以上の達成	1. 経常収支比率98.9%以上の達成	1. 経常収支比率99.8%以上の達成	1. 経常収支比率100%以上の達成

取組項目	<p>①新入院患者数の目標設定と進捗管理を行う。</p> <p>②クリニカルパス(入院診療計画書)の活用を進め、平均入院日数の適正化を図る。</p> <p>③効率的な病床利用調整業務に看護部職員を配置して情報共有を図る。</p> <p>④急性期医療機関としての当院の役割を明確にして、地域医療機関との連携を図る。</p> <p>⑤逆紹介を推進し、新規外来患者を確保する。</p> <p>⑥早期退院及び早期リハビリに向けた体制を検討する。</p> <p>⑦医師等の業務負担軽減について検討する。</p> <p>⑧材料費使用等を分析し、使用数の適正化を図る。</p> <p>⑨外部講師による研修や朝のあいさつ行動等の継続により、職員の接遇向上を図る。</p> <p>⑩質の高い医療を維持するために人員確保に努めるとともに、適正な人員配置を検討する。</p>	<p>①新入院患者数の目標設定と進捗管理を行う。</p> <p>②クリニカルパス(入院診療計画書)の活用を進め、平均入院日数の適正化を図る。</p> <p>③効率的な病床利用調整業務に看護部職員を配置して情報共有を図る。</p> <p>④急性期医療機関としての当院の役割を明確にして、地域医療機関との連携を図る。</p> <p>⑤逆紹介を推進し、新規外来患者を確保する。</p> <p>⑥早期退院及び早期リハビリに向けた体制に努める。</p> <p>⑦医師等の業務負担軽減を進める。</p> <p>⑧材料費使用等を分析し、使用数の適正化を図る。</p> <p>⑨外部講師による研修や朝のあいさつ行動等の継続により、職員の接遇向上を図る。</p> <p>⑩質の高い医療を維持するために人員確保に努めるとともに、適正な人員配置に努める。</p>	<p>①新入院患者数の目標設定と進捗管理を行う。</p> <p>②クリニカルパス(入院診療計画書)の活用を進め、平均入院日数の適正化を図る。</p> <p>③効率的な病床利用調整業務に看護部職員を配置して情報共有を図る。</p> <p>④急性期医療機関としての当院の役割を明確にして、地域医療機関との連携を図る。</p> <p>⑤逆紹介を推進し、新規外来患者を確保する。</p> <p>⑥早期退院及び早期リハビリに向けた体制に努める。</p> <p>⑦医師等の業務負担軽減を進める。</p> <p>⑧材料費使用等を分析し、使用数の適正化を図る。</p> <p>⑨外部講師による研修や朝のあいさつ行動等の継続により、職員の接遇向上を図る。</p> <p>⑩質の高い医療を維持するために人員確保に努めるとともに、適正な人員配置に努める。</p>	<p>①新入院患者数の目標設定と進捗管理を行う。</p> <p>②クリニカルパス(入院診療計画書)の活用を進め、平均入院日数の適正化を図る。</p> <p>③効率的な病床利用調整業務に看護部職員を配置して情報共有を図る。</p> <p>④急性期医療機関としての当院の役割を明確にして、地域医療機関との連携を図る。</p> <p>⑤逆紹介を推進し、新規外来患者を確保する。</p> <p>⑥早期退院及び早期リハビリに向けた体制に努める。</p> <p>⑦医師等の業務負担軽減を進める。</p> <p>⑧材料費使用等を分析し、使用数の適正化を図る。</p> <p>⑨外部講師による研修や朝のあいさつ行動等の継続により、職員の接遇向上を図る。</p> <p>⑩質の高い医療を維持するために人員確保に努めるとともに、適正な人員配置に努める。</p>
取組スケジュール ※番号は「取組項目」と連動	①～⑩ →	①～⑩ →	①～⑩ →	①～⑩ →
成果実績	成果指標	成果指標	成果指標	成果指標
	目標値	目標値	目標値	目標値
	実績値	実績値	実績値	実績値

取組効果	<p>経常収支比率を上げるための取組として、逆紹介の推進と平均在院日数の適正化に努めた結果、新規外来患者が増加し、入院患者の増加及び診療単価の増加につながった。その結果医業収益が増加し、経常収支額が増加した。</p>	<p>前年度に引き続き、逆紹介の推進と平均入院日数の適正化に努め、地域の医療機関との連携強化及び機能分担を進めたことで新入院患者数が増加した。その結果、診療単価は増加し、経常収支額の増につながった。</p>		
	<p>①各診療科と新入院患者数の目標設定及び進捗状況を把握し、新入院患者の増加に繋がった。 ②クリニカルパス委員会を中心に積極的なパスの運用を促し、平均在院日数の適正化に努めた。 ③各部門との情報共有や病床調整困難時に看護師が介入することで、病床利用の効率化を図った。 ④120を超える地域医療機関に訪問し、当院の機能・役割の説明や意見交換を行い、連携の強化を図った。 ⑤逆紹介の患者を増やし、紹介患者を受けやすい体制をつくり、新規外来患者の増加に繋がった。 ⑥早期退院に向け、クリニカルパスの積極的活用や医師のリハビリ指示が早期化したことで、平均在院日数の短縮に繋がった。 ⑦臨時職員(医師事務作業補助者)を増員し、医師の業務負担の軽減を図った。 ⑧診療材料費については、購入状況、在庫の数値化を行い、現状把握できる環境づくりを進めている。 ⑨新採用職員を対象に研修の中で社会人としての意識づくりや医療現場における接遇を学ぶ機会を設けた。また、来院者に対する「朝のあいさつ行動」の実施で、より接遇と接遇意識の向上が図られた。 ⑩平成30年度に向け、医療体制の充実を図るため、職員定数を増やすとともに、各職種の人材確保に努めた。一方で、医師の人材確保については、大学医学部を訪問し、派遣依頼などを強化した。</p>	<p>①新入院患者数の目標値と実績値を院内ポータルに毎週掲示したことにより、目的意識の向上に繋がり、その結果、前年度を上回る人数となった。 ②クリニカルパスの運用を促すとともに、MSW(メディカルソーシャルワーカー)及び病棟看護師を中心に積極的な退院支援に取り組み、平均在院日数の適正化に努めた。 ③各病棟師長が全体のベッド調整に関わりを持ち、病床の効率的な利用に努めた。 ④地域医療機関の訪問及び連携登録医総会の開催など、医療機関との連携強化を図った。また、運用改善により、予約取得にかかる時間の短縮を図るなど、利便性を高めた。 ⑤地域の医療機関との機能分化について、患者への啓発活動の強化や医療機関情報シートの作成などを通じて、逆紹介しやすい環境を作ったことで、逆紹介数及び新規患者の増加が図られた。 ⑥クリニカルパスを推進し、MSW及び病棟看護師を中心とした早期の退院支援とリハビリの早期実施を行ったことで、平均在院日数の短縮が図られた。 ⑦ドクターエイド(医師事務作業補助者)を増員し、診療データの整理や文書作成、検査や診療予約の代行入力など医師の事務的作業を補助したことで、医師の業務負担の軽減が図られた。 ⑧診療材料費については、購入状況、在庫の数値化を行い、現状把握できる環境づくりを進めた。 ⑨新採用職員を対象に、研修の中で社会人としての意識づくりや医療現場における接遇を学ぶ機会を設けた。また、来院者に対する「朝のあいさつ行動」を継続して実施し、より接遇と接遇意識の向上に努めた。 ⑩医療体制の充実を図るため、各職種の人材確保に努めた。</p>		

財政的効果額		財政的効果額		財政的効果額		財政的効果額	
積算根拠: 経常収益－経常費用 ※		積算根拠: 経常収益－経常費用		積算根拠: 経常収益－経常費用		積算根拠: 経常収益－経常費用	
目標値	経常収支額 △1,103,866千円 (対前年度 △115,442千円)	目標値	経常収支額 △213,882千円 (対前年度 889,984千円)	目標値	経常収支額 △45,902千円 (対前年度 167,980千円)	目標値	経常収支額 12,751千円 (対前年度 58,653千円)
実績値	経常収支額 △231,028千円 (効果額 872,838千円)	実績値	経常収支額 △76,726千円 (効果額 137,156千円)	実績値		実績値	
次年度課題	・材料費比率の更なる圧縮と、各成果指標の一層の向上を図り、経常収支額の改善を目指す。	・引き続き、各成果指標の一層の向上を図り、経常収支額の改善を目指す。					

※ 経常収益－経常費用

経常収益とは、入院収益や外来収益といった医業サービスの提供に伴う医業収益に、一般会計からの負担金や受取利息など毎年経常的に発生する医業外収益を加えたもの。

経常費用とは、給与費、材料費、経費といった医業収益に直接的に対応する医業費用に、支払利息など毎年経常的に発生する医業外費用を加えたもの。

経常収益から経常費用を差し引いたものが経常収支額となる。

行財政改革2020実行プラン 個別課題票

課題名	接遇の向上	課題番号		10-(1)		
		体系	大区分	IV 市民サービスの質的改革	-	
			中区分	①新・行財政改革の継承	-	

主たる所管部・課等	全庁	部	室	共に推進する部・課
-----------	----	---	---	-----------

課題概要	<p>「新・行財政改革」の全庁課題のうち「接遇の向上」については、「あいさつ・声かけ運動の推進」として取り組んだ結果、窓口職場における市民アンケートの結果では「良い」「概ね良い」を合わせた割合が97%を超える評価となっている。こうした接遇向上の取組を一過性のものとせず、継続した取組とする必要がある。</p> <p>また、平成30年1月に予定している本庁舎の供用開始に際しては、来庁者の動線が変更となることから、市民の視点や、ホスピタリティ(おもてなしの心)を持った市民対応が求められている。</p>
------	--

取組概要	<p>1. にこやか・クレド制度の基本理念に則った接遇に努め、あいさつ・声かけ運動を推進する。</p> <p>2. 本庁舎の供用開始に際しては、市民の視点、来庁者の立場に立ったあいさつ・声かけを実践するとともに、総合案内に加えフロア案内の導入や、統一した案内表示、ICTの活用など総合的な接遇の向上に努める。</p>
------	--

令和2年度までの取組目標	<p>1. にこやか・クレド制度の基本理念に則った接遇に努め、あいさつ・声かけ運動を推進することで、窓口職場等における市民アンケートでは常に高い来庁者満足度を維持する。</p> <p>2. 本庁舎における接遇に関しては、市民アンケートの結果や市民からの意見を参考に、より分かりやすい案内となるよう改善を進める。</p>
--------------	---

取組目標(変更)	変更年度	年度	変更理由
	変更後の目標		

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	<p>1. 市民の視点やホスピタリティ(おもてなしの心)を持った市民対応の実践</p> <p>2. 窓口職場等における市民アンケートの満足度維持・向上</p> <p>3. 本庁舎における分かりやすい案内の実施</p>	<p>1. 市民の視点やホスピタリティ(おもてなしの心)を持った市民対応の実践</p> <p>2. 窓口職場等における市民アンケートの満足度維持・向上</p> <p>3. 本庁舎における分かりやすい案内の実施</p>	<p>1. 市民の視点やホスピタリティ(おもてなしの心)を持った市民対応の実践</p> <p>2. 窓口職場等における市民アンケートの満足度維持・向上</p> <p>3. 本庁舎における分かりやすい案内の実施</p>	<p>1. 市民の視点やホスピタリティ(おもてなしの心)を持った市民対応の実践</p> <p>2. 窓口職場等における市民アンケートの満足度維持・向上</p> <p>3. 本庁舎における分かりやすい案内の実施</p>

取組項目	①にこやか・クレドの4本柱を基本とした取組 ②窓口職場等における市民アンケートの実施 ③窓口連携システム(呼び出しシステム)導入 ④総合案内業務, フロア案内業務の配置	①にこやか・クレドの基本理念に則った取組 ②窓口職場等における市民アンケートの実施 ③本庁舎供用開始後の課題の改善	①にこやか・クレドの基本理念に則った取組 ②窓口職場等における市民アンケートの実施 ③前年度課題の改善	①にこやか・クレドの基本理念に則った取組 ②窓口職場等における市民アンケートの実施 ③前年度課題の改善
取組スケジュール ※番号は「取組項目」と連動	① ② ③ ④	① ② ③	① ② ③	① ② ③
成果実績	①②にこやか・クレドの取組である「あいさつ・声かけ運動」等を実践するとともに, 窓口職場等において接遇等に関する市民アンケートを実施した。 ③④本庁舎の供用開始に合わせて, 新たに窓口連携システムの導入やフロア案内係を配置した。	①②にこやか・クレドの取組である「あいさつ・声かけ運動」等を実践するとともに, 一部の職場において接遇等に関する市民アンケートを実施した。また, 令和元年5月から「あいさつ・声かけ運動」を毎日実施する方針を決定した。		
	成果指標 市民アンケート結果	成果指標 市民アンケート結果	成果指標 市民アンケート結果	成果指標 市民アンケート結果
	目標値 次頁参照	目標値 次頁参照	目標値 次頁参照	目標値 次頁参照
	実績値	実績値	実績値	実績値
取組効果	①②「あいさつ・声かけ運動」等を通じて接遇に対する職員の意識の向上が図られた。また, 接遇等に関する市民アンケートを実施したことで, 市民からの評価をしっかり受け止め, 今後の接遇に活かす機会となった。 ③④本庁舎の供用開始に伴い, 新たに窓口連携システムを導入するとともに, フロア案内係を配置し, 市民・来訪者等への利便性の向上が図られた。	①②「あいさつ・声かけ運動」等を通じて接遇に対する職員の意識の向上が図られた。また, 接遇等に関する市民アンケートを実施したことにより, 今後の接遇に活かす機会となった。		
	財政的効果額	財政的効果額	財政的効果額	財政的効果額
	積算根拠	積算根拠	積算根拠	積算根拠
	目標値	目標値	目標値	目標値
	実績値	実績値	実績値	実績値
次年度課題	・窓口職場のみ接遇等に関する市民アンケートを実施してきたが, 次年度以降は窓口職場以外の職場に対しても実施し, 全庁的な接遇向上を目指す。	・引き続き窓口職場以外の職場に対しても市民アンケートを実施し, 全庁的な接遇向上を目指す。		

10 - (1) 接遇の向上

<成果指標>

◆市民アンケート結果

<成果目標>

◆「良い」又は「おおむね良い」を合わせた割合

◆年度別目標値

・各項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
良い	98.0%	98.5%	99.0%	99.5%
おおむね良い				
やや悪い	2.0%	1.5%	1.0%	0.5%
悪い				
無回答	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

<実績値>

①窓口サービスに関する評価（子ども青少年部）：部内各課の窓口来庁者を対象に配布したアンケートの結果

(回答数 H29 : 77件, H30 : 78件, R元 : 件, R2 : 件)

・あいさつ	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
良い	93.5%	91.0%		
おおむね良い	6.5%	9.0%		
やや悪い	0.0%	0.0%		
悪い	0.0%	0.0%		
無回答	0.0%	0.0%		

・言葉づかい	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
良い	92.2%	93.6%		
おおむね良い	7.8%	6.4%		
やや悪い	0.0%	0.0%		
悪い	0.0%	0.0%		
無回答	0.0%	0.0%		

・身だしなみ	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
良い	94.8%	91.0%		
おおむね良い	5.2%	9.0%		
やや悪い	0.0%	0.0%		
悪い	0.0%	0.0%		
無回答	0.0%	0.0%		

・説明の仕方	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
良い	88.3%	91.0%		
おおむね良い	10.4%	9.0%		
やや悪い	0.0%	0.0%		
悪い	0.0%	0.0%		
無回答	1.3%	0.0%		

②窓口サービスについてのアンケート（福祉健康部）：本庁舎2階及び北部福祉総合相談室への来庁者を対象に配布したアンケートの結果

（回答数 H29：123件, H30：44件, R元： 件, R2： 件）

・あいさつ	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
良い	74.8%	79.5%		
おおむね良い	22.0%	20.5%		
やや悪い	2.4%	0.0%		
悪い	0.0%	0.0%		
無回答	0.8%	0.0%		

・言葉づかい	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
とても満足	83.0%	79.5%		
おおむね満足	15.4%	18.2%		
やや不満	0.8%	0.0%		
とても不満	0.0%	0.0%		
無回答	0.8%	2.3%		

・身だしなみ	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
良い	79.7%	79.5%		
おおむね良い	18.7%	18.2%		
やや悪い	0.8%	0.0%		
悪い	0.0%	0.0%		
無回答	0.8%	2.3%		

・わかりやすい説明	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
とても満足	78.9%	75.0%		
おおむね満足	18.7%	22.7%		
やや不満	0.8%	0.0%		
とても不満	0.0%	0.0%		
無回答	1.6%	2.3%		

③市民窓口センターおもてなし向上アンケート（市民自治部）：市民窓口センターへの来庁者を対象に配布したアンケートの結果

（回答数 H29：325件, H30：348件, R元： 件, R2： 件）

・あいさつ	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
良い	72.9%	74.5%		
おおむね良い	23.7%	22.7%		
やや悪い	0.9%	1.4%		
悪い	0.0%	0.0%		
無回答	2.5%	1.4%		

・言葉づかいや態度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
良い	81.0%	83.6%		
おおむね良い	17.5%	14.9%		
やや悪い	0.3%	0.6%		
悪い	0.3%	0.0%		
無回答	0.9%	0.9%		

・身だしなみ	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
良い	75.4%	77.9%		
おおむね良い	23.1%	20.7%		
やや悪い	0.6%	0.8%		
悪い	0.0%	0.0%		
無回答	0.9%	0.6%		

・わかりやすい説明	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
良い	81.9%	83.4%		
おおむね良い	16.0%	13.2%		
やや悪い	0.6%	1.4%		
悪い	0.3%	0.3%		
無回答	1.2%	1.7%		

④市民センター接遇向上アンケート（市民自治部）：市民センターへの来庁者を対象に配布したアンケート結果

（回答数 H29：220件，H30：259件，R元： 件，R2： 件）

・あいさつ	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
良い	77.7%	72.2%		
おおむね良い	20.0%	26.6%		
やや悪い	1.8%	0.4%		
悪い	0.5%	0.4%		
無回答	0.0%	0.4%		

・身だしなみ	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
良い	76.7%	71.4%		
おおむね良い	22.3%	27.4%		
やや悪い	0.5%	0.8%		
悪い	0.5%	0.0%		
無回答	0.0%	0.4%		

・言葉づかい	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
良い	81.8%	76.4%		
おおむね良い	16.4%	22.0%		
やや悪い	1.8%	1.2%		
悪い	0.0%	0.0%		
無回答	0.0%	0.4%		

・説明の仕方	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
良い	76.8%	71.8%		
おおむね良い	20.0%	25.1%		
やや悪い	1.8%	2.3%		
悪い	1.4%	0.4%		
無回答	0.0%	0.4%		

⑤市税フロアガイドに関するアンケート（財務部）：市税の申告や相談、証明交付等のための窓口来庁者を対象に配布したアンケートの結果

（回答数 H29：153件，H30：30件，R元： 件，R2： 件）

・あいさつ	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
良い	80.4%	83.3%		
おおむね良い	16.3%	16.7%		
やや悪い	0.7%	0.0%		
悪い	0.7%	0.0%		
無回答	1.9%	0.0%		

・身だしなみ	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
良い	71.2%	73.3%		
おおむね良い	25.5%	26.7%		
やや悪い	0.0%	0.0%		
悪い	0.7%	0.0%		
無回答	2.6%	0.0%		

・言葉づかい	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
良い	78.4%	76.7%		
おおむね良い	17.7%	23.3%		
やや悪い	0.0%	0.0%		
悪い	1.3%	0.0%		
無回答	2.6%	0.0%		

・わかりやすい説明	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
良い	67.3%	73.3%		
おおむね良い	24.9%	26.7%		
やや悪い	1.3%	0.0%		
悪い	1.3%	0.0%		
無回答	5.2%	0.0%		

⑥ 接遇向上アンケート（その他）：上記①～⑤を除く部内各課への来庁者を対象に配布したアンケートの結果
 （回答数 H29：338件, H30：109件, R元： 件, R2： 件）

・アンケート実施部局

平成29年度	本庁舎フロア（1～4 F）
平成30年度	計画建築部，都市整備部
令和元年度（予定）	道路河川部，下水道部
令和2年度（予定）	生涯学習部

・あいさつ

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
良い	82.2%	83.5%		
おおむね良い	16.6%	14.7%		
やや悪い	0.3%	1.8%		
悪い	0.0%	0.0%		
無回答	0.9%	0.0%		

・言葉づかい

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
良い	85.8%	85.3%		
おおむね良い	13.6%	13.7%		
やや悪い	0.0%	1.0%		
悪い	0.0%	0.0%		
無回答	0.6%	0.0%		

・身だしなみ

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
良い	82.5%	84.4%		
おおむね良い	15.7%	15.6%		
やや悪い	0.6%	0.0%		
悪い	0.6%	0.0%		
無回答	0.6%	0.0%		

・説明の仕方

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
良い	82.8%	78.9%		
おおむね良い	14.5%	18.4%		
やや悪い	1.5%	0.9%		
悪い	0.0%	0.9%		
無回答	1.2%	0.9%		

行財政改革2020実行プラン 個別課題票

課題名	5S運動の推進	課題番号		10-(2)		
		体系	大区分	IV 市民サービスの質的改革	-	
			中区分	①新・行財政改革の継承	-	

主たる所管部・課等	全庁	部	室	共に推進する部・課
-----------	----	---	---	-----------

課題概要	「新・行財政改革」の全庁課題のうち「5S(整理, 整頓, 清掃, 清潔, 作法)運動の推進」については, 単年度毎に取組内容を定め推進してきたが, 今後は本庁舎への移転など, 新たな環境での業務が始まることから, 引き続き推進する必要がある。
------	---

取組概要	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本庁舎移転と分庁舎のリニューアル工事を見据えた物量の削減 2. 本庁舎移転後と分庁舎再整備後においては, 移転職場の5S(整理, 整頓, 清掃, 清潔, 作法)運動を一層推進する。 本庁舎や再整備後の分庁舎では, 各執務室にユニバーサルレイアウトを導入し, 人事異動や組織改正の際には, 職員自身とデスクワゴンのみが移動することとなり, レイアウト変更は原則として行わない。このユニバーサルレイアウトでは職員の座席を固定せずに, フレキシブルな運用を行うことから, より一層クリーンデスク(机まわりの整理・整頓)の実現を図る。
------	---

令和2年度までの取組目標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各職場における5Sの推進 2. クリーンオフィス・クリーンデスクの保持
--------------	---

取組目標(変更)	変更年度	年度	変更理由
	変更後の目標		

■年度別取組計画

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
成果目標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 庁舎整備事業(本庁舎・分庁舎)におけるスムーズな移転 2. 本庁舎での円滑な業務執行とクリーンオフィス・クリーンデスクの徹底 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本庁舎でのクリーンオフィス・クリーンデスクの徹底 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 分庁舎再整備におけるスムーズな移転 2. 分庁舎再整備後のクリーンオフィス・クリーンデスクの徹底 3. 運用上の課題への対応 	<ol style="list-style-type: none"> 1. クリーンオフィス・クリーンデスクの徹底

取組項目	①各職場における5S運動の推進 ②移転に向けた説明会の実施 ③不要な書類等の廃棄 ④円滑な移転作業の実施	①各職場における5S運動の推進 ②前年度課題の解決に向けた取組	①各職場における5S運動の推進 ②移転に向けた説明会の実施 ③不要な書類等の廃棄 ④円滑な移転作業の実施 ⑤前年度課題の解決に向けた取組	①各職場における5S運動の推進 ②前年度課題の解決に向けた取組
取組スケジュール ※番号は「取組項目」と連動				
成果実績	①②③④移転に向けた説明会や文書事務に関する説明会を開催するとともに、不要書類の廃棄などの事前準備を複数回実施した。	①②文書事務及びファイリングに関する研修会を11回実施した。また、5S運動の推進に関する取組強化週間を1月に設け、説明会の実施や、昨年度行ったファイリング巡視の結果不十分な取組が見受けられた課の一部に対する実地調査等を行った。		
	成果指標	ファイリング巡視結果	成果指標	ファイリング巡視結果
	目標値	次頁参照	目標値	次頁参照
	実績値		実績値	
取組効果	①②③④説明会や事前準備等により、庁舎移転作業をスケジュールどおりに実施し、市民サービスの提供に支障をきたさないよう対応することができた。また、不要書類の廃棄により、移転時の物量の縮減が図られた。	①②5S運動の推進に関する各種取組を実施し、クリーンデスク・クリーンオフィスの維持が図られた。		
	財政的効果額	財政的効果額	財政的効果額	財政的効果額
	積算根拠		積算根拠	
	目標値		目標値	
	実績値		実績値	
次年度課題	・ファイリング巡視の結果、概ね良好な状態となっているが、一部の課で不十分な取組が見られることから、さらに是正を促す。	・ファイリング巡視の結果、昨年度比で良好な結果が得られたが、より一層のクリーンデスク・クリーンオフィスの維持を図るため、更なる是正を促す必要がある。		

10 - (2) 5S運動の推進

<成果指標>

- ◆ファイリング巡視結果（全課に対して実施したファイリング状況調査項目）

<成果目標>

- ◆「良い」又は「おおむね良い」を合わせた割合
- ◆年度別目標値

ファイリング巡視のチェックポイント	平成29年度			平成30年度			令和元年度			令和2年度		
	○	△	×	○	△	×	○	△	×	○	△	×
職場全体の第一印象はよいか（整理整頓されているか）	99.0%		1.0%	100.0%		0.0%	100.0%		0.0%	100.0%		0.0%
各人の机の上や下に unnecessary 書類はおかれていないか	95.0%		5.0%	100.0%		0.0%	100.0%		0.0%	100.0%		0.0%
床や通路に保存箱等を置いていないか	100.0%		0.0%	100.0%		0.0%	100.0%		0.0%	100.0%		0.0%
キャビネットの上に書類や物を置いていないか	99.0%		1.0%	100.0%		0.0%	100.0%		0.0%	100.0%		0.0%

<実績値>

ファイリング巡視のチェックポイント	平成29年度			平成30年度			令和元年度			令和2年度		
	○	△	×	○	△	×	○	△	×	○	△	×
職場全体の第一印象はよいか（整理整頓されているか）	82.3%	17.7%	0.0%	83.5%	16.5%	0.0%						
各人の机の上や下に unnecessary 書類はおかれていないか	43.1%	55.4%	1.5%	53.4%	46.6%	0.0%						
床や通路に保存箱等を置いていないか	76.1%	20.8%	3.1%	86.5%	13.5%	0.0%						
キャビネットの上に書類や物を置いていないか	39.2%	57.0%	3.8%	40.6%	58.6%	0.8%						

(○:良い △:おおむね良い ×:悪い)