

平成 29 年度民間委託等推進プロジェクトにおける指摘事項及び変更点

●：指摘事項

No.5 保健福祉センター総合窓口業務【福祉課】

- 本庁の受付2名から福祉総合窓口へ1名移管できないのか検討すること。

項目	変更前	変更後
工程スケジュール	【平成 29 年度】協議・調整 【平成 30 年度】実施 【平成 31 年度】継続	【平成 29 年度】検討 【平成 30 年度】検討 【平成 31 年度】協議・調整
実施内容／ 検討の方向性	<p>【平成 29 年度後期】保健福祉総合窓口を現在の直営型から平成 30 年度に業務委託に切り替えるため準備を進める。委託業務内容の検討実施。</p> <p>業務内容は、一般的な保健福祉業務及び各課の行事についての総合案内、医療費助成申請書の受付業務。</p> <p>【平成 30 年度】4 月 1 日から委託開始。（1 名体制）4 月に研修期間を設け、各課の業務、医療助成の申請受付事務、各課の行事等の案内及び個人情報の保護の遵守等についての研修を実施。</p> <p>平成33年度からの窓口業務体制について検討。</p> <p>【平成 31 年度】福祉総合窓口の継続実施。平成 33 年度からの窓口業務体制の検討結果をふまえ準備を行う。</p>	<p>【平成 29 年度後期】保健福祉総合窓口については、現在の直営型から平成 30 年度に民間業務委託に切り替える計画をしていたが、新庁舎建設により、福祉と市民総合窓口を一体的に検討していく必要がでてきたことから、実施時期を延期し平成 33 年度からの業務委託に変更し検討する。</p> <p>【平成 30 年度】平成 33 年度からの窓口業務体制、委託内容について検討。</p> <p>【平成 31 年度】平成 33 年度からの窓口業務体制の検討結果をふまえ準備を行う。 ※平成33年度：委託実施予定</p>
効果額 (計画)	【平成 29 年度】 0 千円 【平成 30 年度】 5,578 千円 【平成 31 年度】 5,578 千円	【平成 29 年度】 0 千円 【平成 30 年度】 0 千円 【平成 31 年度】 0 千円

No.20 排水機場管理業務(荒川、新荒川、塩沢排水機場)【農村整備課】

- 民間事業者ではなく、土地改良区へ委託する方向で検討を進めること。

項目	変更前	変更後
事業の概要	職員が行っている排水機場の管理及び運転操作を民間に委託する。	職員が行っている排水機場の管理及び運転操作を 土地改良区に委託する。
期待される効果	委託業者の専門知識の活用、管理運営費の削減。	職員の適正配置。
実施内容／ 検討の方向性	【平成 29 年度後期】業務委託契約の準備。	【平成 29 年度後期】委託への準備。

No.10 納税相談及び徴収整理業務【納税課】

- コールセンターの設置場所は新庁舎内ではなく、ロブレビル等の活用を検討すること。

項目	変更前	変更後
実施内容／ 検討の方向性	【平成 29 年度後期】 <u>コールセンター設置の実績ある宇都宮市等を視察し、概算費用及びスケジュール等</u> を検討する。	【平成 29 年度後期】 <u>民間委託によるコールセンターを設置している宇都宮市及び直営によるコールセンターを設置している国税庁を視察した。視察の結果、個人情報を取り扱うため、コールセンターの委託職員が検索できる画面を制限する必要があり、システム改修が必要になる。平成 32 年 1 月のシステム更新に合わせて、システムを改修する。</u> <u>設置場所についても個人情報を取り扱い、夜間・休日の電話催告や文書催告も実施するため、セキュリティ対策が必要であり、ロブレや中央公民館の活用を概算費用及び設置スケジュールと合わせて検討する。</u>
	【平成 30 年度】 <u>総合計画実施計画</u> を策定する。	【平成 30 年度】 <u>設置場所を選定する。総合計画実施計画</u> を策定する。資機材等の予算を計上する。
	【平成 31 年度】 <u>予算を計上する。</u> ※33 年 5 月の新庁舎開庁に合わせて、 <u>コールセンター設置時期を変更し、32 年度に資機材及び業者を選定する。</u>	【平成 31 年度】 <u>業務委託の予算を計上する。資機材を調達する。設置場所を改修する。システムを改修する。</u> ※ <u>コールセンターの設置場所に依じて、平成 32 年度又は 33 年度の開所を目指す。</u>

No.21 おやま本場結城紬クラフト館業務【工業振興課】

- 施設管理・技術指導・体験指導・販売等を分けて検討すること。

項目	変更前	変更後
工程スケジュール	【平成 29 年度】 <u>検討</u> 【平成 30 年度】 <u>協議・調整</u> 【平成 31 年度】 <u>方針決定</u>	【平成 29 年度】 <u>方針決定</u> 【平成 30 年度】 <u>現状維持</u> 【平成 31 年度】 <u>—</u>
実施内容／ 検討の方向性	【平成 29 年度後期】 <u>委託内容、紬織士の勤務形態の見直し。</u>	【平成 29 年度後期】 <u>委託内容の見直しを検討したが、民間委託等推進プロジェクト評定の結果を鑑み、現状維持という方針を決定した。</u>
	【平成 30 年度・31 年度】 <u>未定</u>	【平成 30 年度・31 年度】 <u>実施予定なし</u>
効果額 (計画)	【平成 29 年度】 0 千円 【平成 30 年度】 <u>750 千円</u> 【平成 31 年度】 <u>900 千円</u>	【平成 29 年度】 0 千円 【平成 30 年度】 <u>0 千円</u> 【平成 31 年度】 <u>0 千円</u>