

## 第4回 帯広市行財政改革推進市民委員会

■ 日 時 平成22年9月2日（木） 15時30分～

■ 場 所 市役所 10F 第3 会議室

■ 会議次第

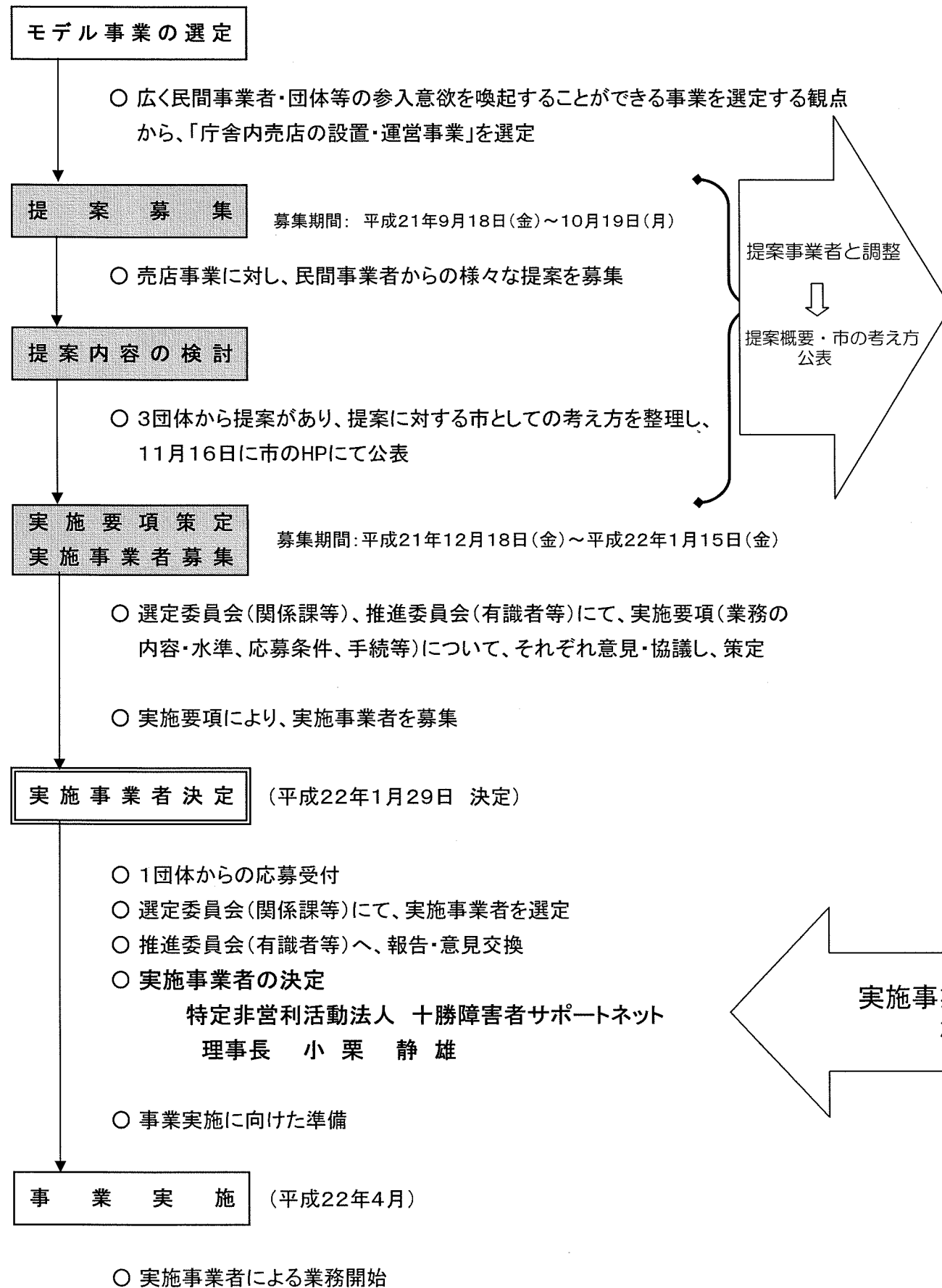
1. 開 会
2. 事務局職員の紹介
3. 報告事項
  - ・ 民間提案による公共サービス改善制度  
(モデル事業推進委員会での報告)  
(制度の実施等に向けて)
  - ・ 職員カイゼン運動の取組み
4. その他
5. 閉 会

# 「民間提案による公共サービス改善制度モデル事業」 の実施による課題抽出

資料1

	課題点	モデル事業での対応	本格導入に向けた対応 (推進委員会の意見等)
提案募集	(1) 制度の周知方法  (2) 市業務の情報提供   (3) 提案者の範囲	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市のホームページ掲載</li> <li>・経済団体等へ説明及び募集要項配布</li> <li>・新聞記事掲載</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1事業（庁舎売店業務）のみのため、ある程度の概要を明示</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・質問の受付 → HP回答 } 該当なし</li> <li>・現地説明</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・十勝管内に主たる事務所がある団体</li> <li>・共同提案可</li> <li>・実施可能な事業者及びサポート事業者</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・モデル事業での方法のほかに、TV、ラジオの活用</li> </ul> <p>(制度周知含む)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市の事務分掌すべてを情報提供する場合、リストを作成して市ホームページに掲載することは、最低限必要なこと。</li> <li>・制度の周知を含め事業者(提案者)に広く周知するためには、時間を要するが経済団体等へ説明する場が必要。</li> <li>・金融機関への情報提供も必要</li> <li>・事務分掌リストだけでは、業務内容が分からないため、問合せに対しては、対話型の説明をすること。</li> </ul> <p>※ 分かりやすいリスト作成をすること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・モデル事業と同様</li> </ul>
提案内容	(1) 提案内容の調整   (2) 提案に対する市の考え	<ul style="list-style-type: none"> <li>(3団体からの提案あり)</li> <li>・提案内容について、それぞれの提案者と内容の確認</li> <li>(独自のノウハウや具体的内容の扱い等、公表可能な概要にする)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・提案内容を踏まえ、庁内関係各課との確認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・モデル事業と同様</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・モデル事業と同様</li> <li>・委託化の適否については、関係各課の協議検討を行うこと。</li> </ul>
(委託化の場合) 実施要項策定 及び 選定	(1) 提案内容の取捨選択  (2) 応募要件設定  (3) 応募内容の確認  (4) 事業者選定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利便性(サービス)の向上</li> <li>・市施策のツール(福祉、産業振興)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・提案内容を踏まえ、必須要件を設定(障がいのある人の雇用等、地場産品の取扱い等)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市の考えとの相違</li> <li>・質問の受付 → HP回答 } 該当なし</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・応募者が1団体のみ(適否の判定)(聞き取り調査実施)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・提案内容に応じて、実施要項を策定</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・応募段階での内容の確認</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・提案者の優遇</li> </ul>
協定(契約)締結	(1) 実施項目の調整	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画内容の一部変更</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業の実施状況をチェックする仕組み必要</li> <li>・事業者決定後の計画変更は慎重に注意しながら進めるべき</li> </ul>
第三者委員会	(1) あり方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・推進委員会の設置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本的に内部検討により実施、事業者選定では民間人を加えた委員会の設置が必要</li> </ul>

○ 民間提案による公共サービス改善制度 モデル事業の経過



※公表の概要

事業名	提案概要	市の考え方
庁舎内売店設置・運営業務	1 ① 障がい者の就労支援事業所として位置づけ、一般就労に向けた訓練の場とする(福祉売店) ② 販売商品として、各地域の授産製品コーナーを設置し、障がい者の自立や情報発信に役立てる ③ 移動販売等(1階ロビー等でのワゴン販売、庁舎内での販売など)により、利便向上をはかる	①、② 売店の運営を従来どおり行うとともに、障がい者の一般就労に向けた訓練の場として活用すること、また、授産製品のコーナーを設置して、障がい者の自立に向けた情報発信の場とするは、市として協力すべき提案と考えております。 ③ 売店の設置者が市民向け商品を1階ロビーの指定の場所でワゴン販売することは可能と考えます。また、庁舎内での移動販売につきましては、昼休みの廊下等での指定された場所であれば可能と考えます。
	2 直接の出店はせず、経営ノウハウの提供によりオーナーをサポートします。 ① 店内イメージの快適性を向上させる ② 施設利用者のニーズに応える品揃え、付加価値の高い商品の提供 ③ 独自のRS(リテールサポート)システムで商品の安定供給 ④ 豊富な商品をまとめて納品し、納品車両の少ない環境への配慮 ⑤ 専門の運営担当者のアドバイス	①、②、③、⑤ 提案者は経営ノウハウのサポートの立場とのことですが、快適性の向上や商品の安定供給など利用者の満足度を高めることは、庁舎の利便施設の観点から必要なことと考えます。 ④、納品車両の減少は、環境面や安全面から配慮をお願いしたい事項です。
	3 ① 出店事業者との連携による地域地場産品の発信の場として活用 ② 地元で研究開発し商品化された商品を取揃えた地場産品の発信の場 ③ 地方発送を可能とする常設窓口の設置。カタログ等による農水産物の発送及び購入の場	①、②、③ 地域の地場産品等を売店で取扱うことにより、情報発信の場とするは、地域振興につながる提案と考えます。

提案内容を踏まえた  
実施要項(実施事業者の募集)の策定

※実施要項  
抜粋

売店設置・運営にあたっての基本的な考え方及びサービスの内容・水準  
応募における企画立案にあたっては、次のような点を重視してください。

- (1) 庁舎内に設置する売店としてのふさわしさ
- (2) 庁舎の利便施設として、利用者に対するサービスの向上
- (3) 安定的な店舗経営
  - ア 運営ノウハウ、商品サービスの充実
  - イ 効率的・安定的な物流・商品管理システム
- (4) 市の施策との連携や社会貢献、地域貢献の視点
  - ア 地元生産品の取扱い
  - イ 障がい者の雇用、自立支援のための事業
  - ウ 環境への配慮
- (5) 地下立地条件の工夫等

実施事業者の応募  
決定

H22.2.26 北海道新聞9月

# 市役所の業務 どうカイゼン

## 職員が工夫を発表

帯広市の職員が日常業務のちょっとした工夫を発表し合う「職員カイゼン運動発表会」が22日夜、市役所で開かれ、職員が寸劇を交えたり、パワーポイントを使ったりして改善例を説明した。

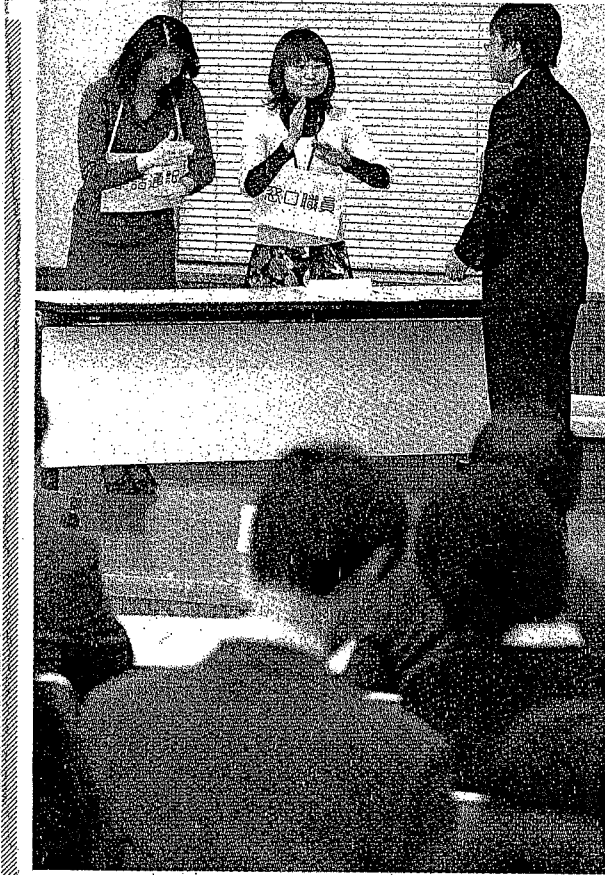
(椎名宏智)

### 国保料 督促状で納付可能に 障害 窓口で手話の対応も

サービス向上や業務時間節減に向け、職員が実践している工夫事例を共有するのが狙いで発表会は初めて。効果が顕著な改善事例を紹介し好評だったのは国保課。国保料の収納率向上のため昨年7月、督促状で納付できると、国保課によると、このうち597件は道外のコンビニでの納付だったといい、「道外転出者の未納対策につながった」と発表した。

「国保課は2008年12月から口座振替の普及促進を実施。これらの取り組みが奏功し、今年1月末現在の収納率は前年同期比1.4%増となり、「収入額は2千万円増え」と発表した。

発表会ではこのほか、障害福祉課が、窓口を訪れた聴覚障害者への手話による対応を寸劇で披露。「手話は役立ち、喜ばれている。窓口対応は相手の立場に立つことが大切」と説明した。



手話による窓口対応を寸劇で発表した障害福祉課の職員

### 収納率高めた 国保課に最優秀 市職員がカイゼン 運動の成果発表

帯広市の新しい職員提案制度「カイゼン運動」の第1回発表会がこのほど、市役所で開かれた。職員が市民サービス向上や経費節減のために実践している工夫を発表、優れた改善事例を投票で決めた。



市の新しい行財政改革(2008~12年度)の一環、庁

内の若手職員約30人によるワーキング会議での議論を基に制度設計し、今年度から実施している。職員が日々実践している小さな業務改善に光を当て、個々の問題意識や全庁的な業務改善の機運を醸成するのが目的。

初の発表会には障害福祉課、国保課、安心安全推進課、職員課、川西・大正両支所、戸籍住民課の6課が参加。各グループは寸劇やスライドを使い、聴覚障害窓口での手話の充実、農村部の潜在需要のリスリーチ、各種申請窓口のコンシェルジュ配置などを説明した。最優秀賞には、国保課のグループ「収納率あげあげ隊」が選ばれた。口座振替による納付を促進、収納率を高めた点が評価された。

市行政推進室は「改善していく意識が大事。若い職員が発表することで職場が刺激され、他部署との情報が共有化されてよかった」としている。

(中津川甫)

H22.2.28 十勝毎日新聞