

第3回 帯広市行財政改革推進市民委員会

■ 日 時 平成22年2月23日（火） 13時30分～

■ 場 所 市役所 10F 第2会議室

■ 会議次第

1. 開 会

2. 報告事項

（1） 平成22年度 帯広市予算概要について

（2） 民間提案による公共サービス改善制度モデル事業
（帯広市版市場化テスト）の取り組みについて

（3） さわやか接遇について

3. その他

4. 閉 会

平成22年度予算のポイント

1. 国の制度改正に伴うもの

- ①子ども手当の創設 2,651,463 千円
中学校修了までの児童を対象に一人につき月額13,000円を支給
- ②児童扶養手当の父子家庭への支給 1,137,004 千円（うち拡大分19,248千円）
父子家庭に対しても手当を支給（対象者（見込）170人）
- ③幼稚園就園奨励費補助の拡大 145,867 千円（うち拡大分 7,273千円）
低所得者への給付に重点化
- ④自立支援給付利用者負担軽減 1,771,690 千円（うち拡大分22,484千円）
低所得者（市民税非課税世帯）の障害者自立支援サービスの利用者負担を無料化
- ⑤重度心身障害者医療給付の拡大 335,726 千円（うち拡大分 8,160千円）
重度肝機能障害者への身体障害者手帳の交付とそれに併せた医療給付の拡大
- ⑥南商業高等学校授業料の実質無償化 71,280 千円
国の公立高校授業料無償化施策により授業料を不徴収とするもの

2. 主な継続事業

（1）地域経済・雇用への配慮

- ①緊急雇用・ふるさと雇用事業 219,632 千円
事業主都合による離職者等に対する一時的なつなぎの雇用機会を創出
地域の実情や創意工夫に基づく求職者の雇用機会を創出するため、平成21年度からの取組を継続
- ②公共事業3ヵ年プランの拡充 1,576,085 千円（一部3月補正）
当初の3年総額30億円の計画を37億円に拡大して実施
3月補正での繰越明許費、債務負担行為の設定による発注の前倒し

（2）防災関係

- ①防災無線のデジタル化 252,870 千円（一部3月補正）
防災無線をデジタル化するとともに、J-ALERTと連動した、小中学校等への緊急地震速報伝達体制を整備
- ②防火水槽・緊急貯水槽整備 100,201 千円
新豊成小学校用地内に防火水槽及び緊急貯水槽を整備

（3）観光振興

- ①観光交流拠点施設整備 38,840 千円（債務負担行為変更）
帯広・十勝の産業や食文化の振興、交流人口の拡大を目指し整備

（4）義務教育施設整備

- ①豊成小学校移転改築 1,211,626 千円（一部3月補正）
平成24年4月の移転開校に向け、校舎建設に着手するとともに用地を買い戻し
- ②翔陽中学校開校に向けた整備 581,965 千円（一部3月補正）
平成23年4月の開校に向け、校舎の耐震補強及び増築、体育館の改修を実施

平成22年度 各会計当初予算(案)総括表

資料2

(単位:千円・%)

区 分 会計名		平成 22 年度 予 算 額	平成 21 年度 予 算 額	比 較 増 △ 減		備 考
					増減率	
一 般 会 計		77,751,000 (76,774,630)	76,496,000 (74,178,955)	1,255,000 (2,595,675)	1.6 (3.5)	* 特殊要因 H21:まちづくり債借換792,000、公的資金繰上償還1,502,400、 高等教育整備基金借入金償還金(繰上償還分)22,645 H22:まちづくり債借換880,000、 高等教育整備基金借入金償還金(繰上償還分)96,370
	国民健康保険会計	17,736,467	17,039,328	697,139	4.1	
	老人保健会計	7,225	8,995	△ 1,770	△ 19.7	
	後期高齢者医療会計	1,682,316	1,611,321	70,995	4.4	
	介護保険会計	9,695,850	9,415,330	280,520	3.0	
	中島霊園事業会計	67,296	81,201	△ 13,905	△ 17.1	
	簡易水道事業会計	56,806	47,279	9,527	20.2	
	農村下水道事業会計	109,112	92,552	16,560	17.9	
	ばんえい競馬会計	11,119,592	11,727,262	△ 607,670	△ 5.2	
	駐車場事業会計	183,908	188,224	△ 4,316	△ 2.3	
	空港事業会計	638,152	574,168	63,984	11.1	
特 別 会 計 合 計		41,296,724	40,785,660	511,064	1.3	
水道事業会計	収 入	4,970,837	6,173,228	△ 1,202,391	△ 19.5	
	支 出	6,083,942	7,423,431	△ 1,339,489	△ 18.0	
下水道事業会計	収 入	5,696,158	5,806,468	△ 110,310	△ 1.9	
	支 出	7,014,635	7,086,578	△ 71,943	△ 1.0	
企 業 会 計 合 計	収 入	10,666,995	11,979,696	△ 1,312,701	△ 11.0	
	支 出	13,098,577	14,510,009	△ 1,411,432	△ 9.7	
総 合 計	収 入	129,714,719	129,261,356	453,363	0.4	
	支 出	132,146,301	131,791,669	354,632	0.3	

民間提案による公共サービス改善制度 の実施手法等について

1. 民間提案による公共サービス改善制度とは

背景・目的

- 市民ニーズの多様化・高度化により「公共」の範囲が拡大
- 満足度の高い公共サービスを効率的、安定的に提供するためには、行政と民間が連携・協力してそれぞれの役割を担うことが重要（競争より連携・協力）
- 公共サービスの提供を、行政が直接担うべきか民間が担う方がより適しているか、民間からの提案を参考に幅広く検討・決定する新たな制度の検討が必要



- 市が行っている業務情報を提供し、民間事業者等の提案を募集し、委託対象業務を検討、決定し委託先を選定する制度（民間提案による公共サービス改善制度）の検討

2. 民間提案による公共サービス改善制度と 従来の民間委託手法の検討対象業務

- これまでの民間活力の導入は、市自ら対象業務を検討し決定してきたが、これに加え民間の提案を募集し対象業務を検討・決定する手法を検討する
- 民間活力導入の検討を市自らの視点（従来の手法）と民間の提案（民間提案制度）の双方向で行う

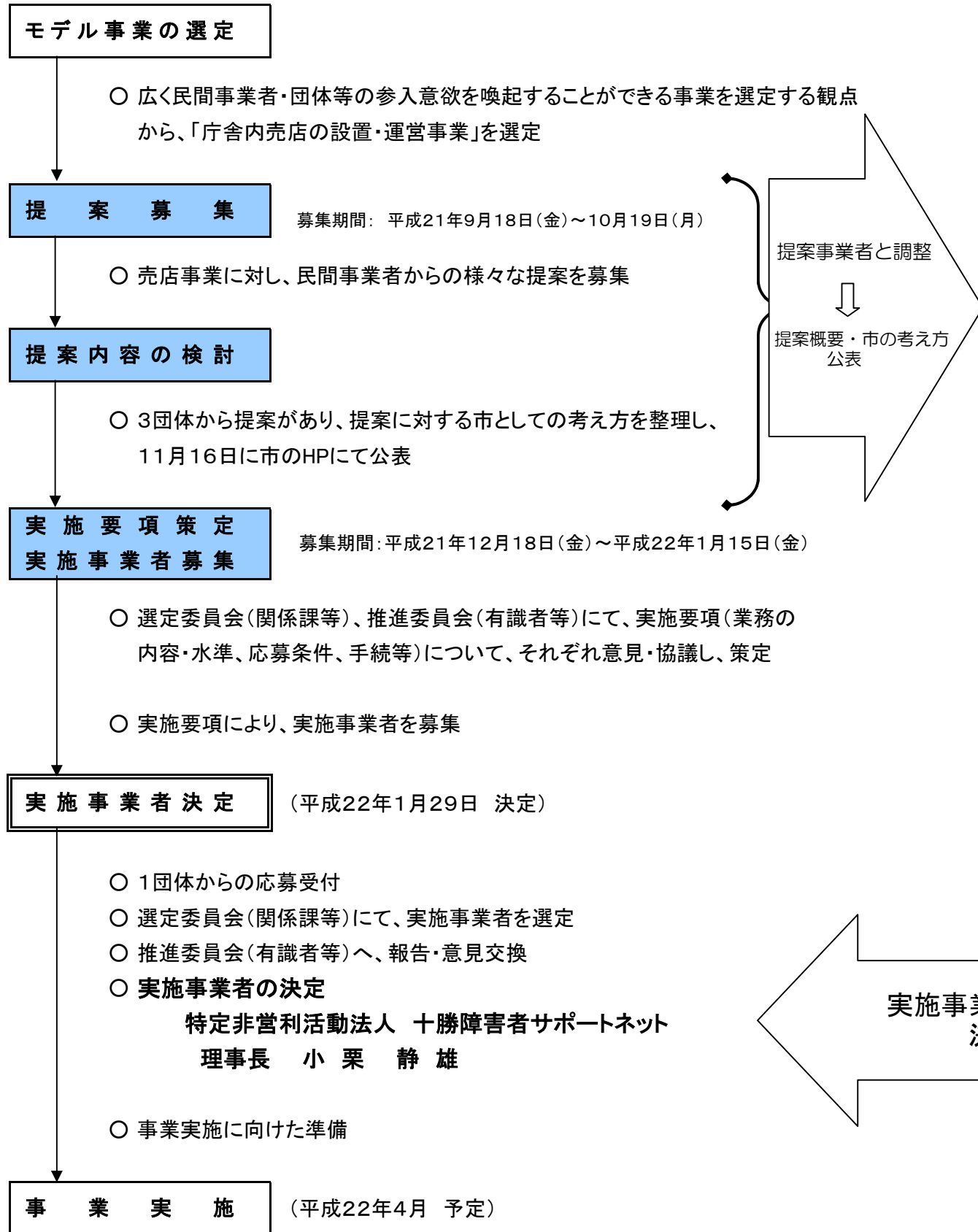


- 行政が直接行うべき業務と市民協働分野にある業務を除くほかは、民間提案対象業務の限定は特に行わない
- 満足度の高いサービスを効率的・安定的に提供するための提案を幅広く募集する

※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ことは、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。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ことは、地域振興につながる提案と考えます。

○ 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



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

「さわやか接遇」の概要

資料5

これまでの「ISO9001」の取り組み

平成15年より市民環境部国保課と戸籍住民課で運用

さわやか対応マニュアルの作成・運用等により接遇意識の向上を図り

- 納付相談用カウンターの設置
- コンシェルジュの配置
- 昼休み窓口時間対応方法の変更 など

⇒継続的改善を行い、効果を挙げている。

ISO9001で得たノウハウ
を全庁に展開

今後の展開

「帯広市さわやか接遇方針」の策定

市役所は、「市内最大のサービス業」

職員一人ひとりが

- ①市民に対して「おもてなしの心」で接する
- ②創意工夫による継続的な改善を行う

目標：
行政サービスの向上

【基本方針】

- 職員の接遇意識の向上（信頼される市民対応を目指して）
- 案内・誘導の充実（全職員がおもてなしの心を持って）
- 点検・評価の実施（継続的な改善を行います）

さわやか接遇の具体的な取り組み(例)

職員の接遇意識の向上

- ・接遇マニュアルの実践
- ・接遇のしおりの作成
- ・接遇研修の実施 等

案内・誘導の充実

- ・職員による案内の充実
- ・案内板の整備

点検・評価の実施

- ・接遇自己評価の実施
- ・苦情等処理手順の活用
- ・窓口アンケートの実施

PDCAによる
継続的改善

実践

職員提案制度

- ・職員提案による業務改善
- ・職場内、職場間で共有

連携

仕事の進め方マニュアル

- ・事実確認、課内情報共有
- ・再発防止処置

行政サービスの向上 ⇔ 市民満足度の向上