

行財政改革大綱
第3次アクションプラン
個別プログラムシート

平成30年度－令和2年度
市川市

行財政改革大綱 第3次アクションプラン プログラム一覧

令和3年9月1日 現在

基本方針	プログラム名	所管課
1 効率的な市民サービスの推進	1 事務事業の分析・見直し	企画部 行政経営課 企画課 財政部 財政課
	2 業務生産性の向上	企画部 行政経営課
	3 公共施設等総合管理計画の推進	企画部 行政経営課
	4 情報政策の推進	情報政策部 デジタルトランスフォーメーション推進課
2 財政の健全化	5 負担の公平性の確保（市税）	財政部 納税・債権管理課
	6 負担の公平性の確保（市税以外）	財政部 財政課
	7 国民健康保険特別会計の経営健全化	保健部 国民健康保険課 健康支援課
	8 下水道事業会計の経営健全化	水と緑の部 下水道経営課 河川・下水道建設課
	9 介護保険特別会計の経営健全化	福祉部 福祉政策課 介護福祉課 地域支えあい課
3 最適な執行体制の確立	10 人材の有効活用	総務部 人事課人材育成担当室
	11 効率的な組織体制の構築	企画部 行政経営課

第3次アクションプラン 個別プログラムシート

No.	プログラム名	新規・継続の別	所管課
01	事務事業の分析・見直し	継続	企画部 行政経営課 企画課 財政部 財政課
基本方針		効率的な市民サービスの推進	
改革の視点	市民本位の行政	ニーズに的確に応える市民サービスの提供の実現	
	行政資源配分の最適化	コストや人員の投入量の適正化	
	新しい公共	行政・民間事業者・NPO法人等、多様な主体の中から最適な経営主体を検討	
現 状	1. 第2次アクションプランにおいて、事業結果の自己分析を行い、改善に資する仕組み(事業レビュー)を構築し、試行した。 2. 組織の主要な事業の確実な実施を目的に、組織目標として部目標・課目標を設定した。人事評価にも活用し、運用している。		
課 題	1. 事業レビューの試行により、ヒト・モノ・カネという資源を充分には活用できていない事業があることや、事業を改善していく意識が全体的に低いことが明らかになった。このため、事業レビュー本格実施により、目的である対象事業の改善や不要不急な事業の見直しに取り組む。 2. よりふさわしい目標や指標の設定により組織のマネジメントに資するよう、組織目標制度を引き続き改善していく必要がある。		
平成30年度	取組内容	【事業レビュー】 事業レビューの試行実施の反省点を踏まえ、事業レビューの本格実施に取り組む。なお、事業の見直しや改善は単年度での実施が困難なことから、1対象事業について3か年を取り組み期間とした。 また、試行として先行実施した対象事業は、2年目の取り組みとなることから、改善につながる活動ができるよう所管課とともに取り組む。	
		【組織目標制度】 よりふさわしい目標や指標の設定ができるよう、組織目標制度の改善を行う。	
	自己評価	想定通りの取組ができた	
令和1年度	取組内容	【事業レビュー】 事業レビューの本格実施2年目として、目的である改善や見直しにつながる活動ができるよう所管課とともに取り組む。	
		【組織目標制度】 よりふさわしい目標や指標の設定ができるよう、組織目標制度の改善を行う。	
	自己評価	事業レビューの件数は、目標に達しなかったものの、事業レビューの試行段階を踏まえつつ、各所管課の現状を踏まえて、柔軟に事業レビューを実施できたことは成果である。そのことにより、事業レビューの所管課の目線だけでなく、事業の所管課の目線も踏まえて、より現実的な効果(数値に表れない質的な効果)を点検することができた。今後については、この成果をどのようにして予算要求や執行に反映させるか検討していきたい。	
令和2年度	取組内容	【事業レビュー】 事業レビューの本格実施3年目として、目的である改善や見直しにつながる活動ができるよう所管課とともに取り組む。	
		【組織目標制度】 よりふさわしい目標や指標の設定ができるよう、組織目標制度の改善を行う。	
	自己評価	事業レビューの件数は、目標に達しなかったものの、窓口業務の事業レビューと業務改善に集中的に取り組んだ結果、第1庁舎において「ワンストップ窓口」を実現し、市民サービスの向上を図ることができた。	

第3次アクションプラン 個別プログラムシート

No.	プログラム名	新規・継続の別	所管課
02	業務生産性の向上	継続	企画部 行政経営課
基本方針		効率的な市民サービスの推進	
改革の視点	市民本位の行政	ニーズに的確に応える市民サービスの提供の実現	
	行政資源配分の最適化	コストや人員の投入量の適正化	
	新しい公共	行政・民間事業者・NPO法人等、多様な主体の中から最適な経営主体を検討	
現状	限られた経営資源の中で、最大限の効果を発揮するためには、各職場における生産性の向上が不可欠である。これまで、業務の効率化を進めるため業務手順の可視化による分析の手法を検討し、事務の改善に活用してきたが、一部の部署での実施にとどまっておき、取り組みも断続的なものとなっている。第2次アクションプランに引き続き、業務手順に限らず業務生産性の向上を全庁で図っていかなければならない。		
課題	業務改善を含めた業務生産性の向上を全庁的に推進していくため、積極的な改善実施の取り組みを各課へ促すと同時に、全職員への意識の醸成を図ることが必要となっている。特に、アウトソーシングやICTの活用のための民間のノウハウを、いかに行政に取り入れていくかを考えていく必要がある。		
平成30年度	取組内容	① 各課で課題となっており改善効果が高いと見込まれる業務について、アウトソーシングの検討や業務フローの見直し、ICTの活用、PPPの推進等の業務改善を行う。また、例年の予算要求や人員要求に際し、当該業務の分析・改善を促していくことにより、改善を恒常的な取り組みとしていく。 ② 業務効率の向上を図るための原則を定めたガイドブックを作成し、全庁に周知・浸透させる。	
		目標	結果
	業務改善の検討・実施 15課	・本市の業務に対するRPAの活用に関し、実証実験を行った。 ・RPAの実証実験を実施するにあたり、RPAの活用ができるかどうか精査した。 (業務改善 14課実施)	
自己評価	想定通りの取組ができた		
令和1年度	取組内容	① 各課で課題となっており改善効果が高いと見込まれる業務について、アウトソーシングの検討や業務フローの見直し、ICTの活用、PPPの推進等の業務改善を行う。また、例年の予算要求や人員要求に際し、当該業務の分析・改善を促していくことにより、改善を恒常的な取り組みとしていく。 ② 業務効率の向上を図るための原則を定めたガイドブックを必要に応じて増補・改訂し、全庁に周知・浸透させる。	
		目標	結果
	業務改善の検討・実施 15課	・業務のアウトソーシング化を1件、アウトソーシング化に向けたBPR等のコンサルティング業務委託を1件、予算措置した。 ・今年度、2課で導入しているRPAをより多くの課へ導入できるよう、ヒアリングを実施し予算措置を行った。 (業務改善 15課実施)	
自己評価	想定通りの取組ができた		
令和2年度	取組内容	① 各課で課題となっており改善効果が高いと見込まれる業務について、アウトソーシングの検討や業務フローの見直し、ICTの活用、PPPの推進等の業務改善を行う。また、例年の予算要求や人員要求に際し、当該業務の分析・改善を促していくことにより、改善を恒常的な取り組みとしていく。 ② 業務効率の向上を図るための原則を定めたガイドブックを必要に応じて増補・改訂し、全庁に周知・浸透させる。	
		目標	結果
	業務改善の検討・実施 15課	・業務のアウトソーシング化、ICTを活用したオンライン申請の検討やAIを活用した業務改善に取り組むことができた。 (業務改善 15課実施)	
自己評価	コロナ禍の影響を受け、感染予防対策の一環として窓口手続のオンライン化に取り組んだほか、第1庁舎のワンストップサービスで使用した膨大な量の受付票をデータ化する際にAI-OCRを活用するなど、デジタルツールの普及が進み、想定通りの取組ができた。		

第3次アクションプラン 個別プログラムシート

No.	プログラム名	新規・継続の別	所管課
03	公共施設等総合管理計画の推進	継続	企画部 行政経営課
基本方針		効率的な市民サービスの推進	
改革の視点	市民本位の行政	ニーズに的確に応える市民サービスの提供の実現	
	行政資源配分の最適化	コストや人員の投入量の適正化	
	新しい公共	行政・民間事業者・NPO法人等、多様な主体の中から最適な経営主体を検討	
現 状	人口構成の変化や市民ニーズの多様化、財政状況の変化及び施設の老朽化に対応するため、本市が保有する全公共施設等について見直しを行い、市民サービスの維持向上と経営健全化を推進していくことが求められている。 公共施設等を総合的かつ計画的に管理するための指針を定めた「市川市公共施設等総合管理計画」を策定し、公共施設の具体的な再編及び整備の考え方を整理しているところである。		
課 題	「市川市公共施設等総合管理計画」で示した基本方針に基づき、目標の達成に向けた具体的な再編及び整備の手法や実施時期を施設ごとに定めた個別計画を定める必要がある。 また、公共施設の再編及び整備に当たっては、民間のノウハウや創意工夫等を活用した良質なサービスを提供するため、PPPの導入を積極的に検討していく必要がある。		
平成30年度	取組内容	○個別計画の策定 市民や有識者、施設利用者等に意見を広く聴取しながら、個別計画を策定する。	
		目 標	結 果
	個別計画の策定	各施設の現況や資産価値などを再整理して、改めて公共施設の再編・整備方針を定め、公共施設等個別計画の行政案を策定した。 2月に個別計画行政案について議員説明を行い、4月からHPで公開する準備を行った。	
自己評価	当初の進捗からは遅れているが、各施設の具体的な整備手法や実施時期、今後の施設の改修・建替えを計画に基づいて行うことについて庁内合意が図られたことや、対外的に議員説明を実施して市の考えを示せたことは評価できる。		
令和1年度	取組内容	○公共施設マネジメントの推進 市川市公共施設等総合管理計画及び個別計画に基づき、各施設の再編及び整備を推進していく。推進に当たっては、民間のノウハウや創意工夫等を活用した良質なサービスを提供するため、PPPの導入を積極的に検討していく。	
		目 標	結 果
	個別計画の策定 所管課による長期修繕計画の素案策定の支援	個別計画(案)を策定し、パブリックコメントを6月～8月まで実施した。8月に市川市市政戦略会議と市民説明会を実施し、個別計画(案)に対する意見をいただき、3月に意見を反映した個別計画を策定した。	
自己評価	個別計画の策定が当初より遅れたが、市川市市政戦略会議と市民説明会を実施し、市の考えを示せたことができ、また、それに対する意見を反映した個別計画について庁内合意が図られ、策定できたことは評価できる。		
令和2年度	取組内容	○公共施設マネジメントの推進 市川市公共施設等総合管理計画及び個別計画に基づき、各施設の再編及び整備を推進していく。推進に当たっては、民間のノウハウや創意工夫等を活用した良質なサービスを提供するため、PPPの導入を積極的に検討していく。	
		目 標	結 果
	個別計画の策定 所管課による長期修繕計画の策定の支援	第1期の計画施設のうち今年度までに11施設が完了となった。公共施設個別計画について、初の定期調査を行い進捗状況を確認した。	
自己評価	個別計画に基づき進捗状況を確認する一方、信篤地域では、原木中山駅前の老朽化した公共施設の再編や都市計画道路の整備が予定されていることから、庁内に検討体制を整備し、地域全体のまちづくりの検討を始めるなど、公共施設の再整備に係る庁内横断的な取組に踏み出せたことは評価できる。		

第3次アクションプラン 個別プログラムシート

No.	プログラム名	新規・継続の別	所管課
04	情報政策の推進	継続	情報政策部 デジタルトランスフォーメーション推進課

基本方針		効率的な市民サービスの推進
改革の視点	市民本位の行政	ニーズに的確に応える市民サービスの提供の実現
	行政資源配分の最適化	コストや人員の投入量の適正化
	新しい公共	行政・民間事業者・NPO法人等、多様な主体の中から最適な経営主体を検討

現 状	近年、テクノロジーの急速な進展により、ICTを活用した効率的で利便性の高い行政サービスの提供が可能な状況となっている。将来的な労働人口の減少や多様化する市民ニーズへの的確に対応するためには、戦略的な情報政策の推進が必要であるが、そのためのよりどころとなる計画等が本市にはなく、このままでは各システム間の不整合や非効率的な設備投資などが懸念される。
-----	---

課 題	<ul style="list-style-type: none"> ・全庁的に的確かつ効率的なICTの活用を推進するための戦略等の策定を検討する必要がある。 ・ICTの活用により、市民にとってより利便性の高い方法でサービスを提供する必要がある。
-----	---

平成30年度	取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・全庁的にICT活用の推進を図るための方針、考え方などをまとめ、戦略等の策定の方向性を検討する。 ・普及率の高いツールを活用した情報発信や手続きなど、市民サービスの向上の取り組みについて調査・研究を行い、実施をする。 	<p style="text-align: center;">目 標</p>	<p style="text-align: center;">結 果</p>
		<ul style="list-style-type: none"> ・次年度以降の全庁的な方向性を確定する。 ・市民サービス向上の具体的な取り組みを行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・次年度にデジタルトランスフォーメーションを迅速に進めていくためのコンサルティング委託の予算計上を行った。 ・人工知能技術等の情報通信技術を積極的に活用し、行政のデジタル化を推進していくため、情報政策部を新設した。 	
	自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・次年度以降、DXを進めるにあたっての基盤を作ることができた。 		

令和1年度	取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタルトランスフォーメーション(DX)を推進するため、組織体制の整備等も含め本格的に取り組みを開始する。 ・DX推進計画等の策定と整合を取りながら、ICTによる市民サービス向上のための具体的な取り組みを拡大する。 	<p style="text-align: center;">目 標</p>	<p style="text-align: center;">結 果</p>
		<ul style="list-style-type: none"> ・DX推進計画等の策定 ・DXを目的とした具体的な取り組みの着手 	<ul style="list-style-type: none"> ・DX憲章を策定し、DXの目標と基本方針等を明文化し、次年度以降のマイルストーンを明確にした。 ・児童虐待対策システム及び高齢者支援マッチングシステムの構築、健康都市推進のための市民アンケートの収集分析、WebやLINEによるオンライン申請の導入、新第一庁舎におけるワンストップ窓口の環境構築等を実施した。 	
	自己評価	DXを推進するためのDX憲章を策定し、社会課題への対策や窓口業務におけるICT活用等、次年度以降につながる取組みに着手することができた。		

令和2年度	取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・DXの取り組みを市民に周知するイベントを開催するとともに、有識者等からの技術的支援を受けることにより、推進体制の強化を図る。 ・新第一庁舎における窓口サービスのワンストップ化を実現するため、受付支援システムの構築や来庁予約システムの導入等を行い、関係各課との総合調整を通じてその運用を支援する。 ・ワンスオンリーの実現に向けたロードマップを作成するとともに、ワンスオンリーに必要な情報基盤の導入を検討する。 	<p style="text-align: center;">目 標</p>	<p style="text-align: center;">結 果</p>
		<ul style="list-style-type: none"> ・DX関連事業の実効性を高めるための推進体制の強化 ・新第一庁舎におけるワンストップ窓口サービスの実現 ・ワンスオンリー推進のための検討着手 	<ul style="list-style-type: none"> ・DX有識者会議やオンラインシンポジウムの開催等を通じて本市のDXに外部の知見を取り入れることができた。 ・第1庁舎にてワンストップ窓口サービスを開始することで、窓口の利便性を向上させることができた。 ・ワンスオンリー及び電子市役所の実現に向けて、国による施策との整合性を踏まえた本市独自の取り組みの方向性が示された。 	
	自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・外部の知見を取り入れることにより、DX関連事業の実効性を高めることができた。 ・DX憲章のマイルストーン第1ステップに定めるワンストップサービスを実現することができた。 ・ワンスオンリー及び電子市役所実現に向けたロードマップの作成等、次年度に繋がる取り組みを行うことができた。 		

第3次アクションプラン 個別プログラムシート

No.	プログラム名	新規・継続の別	所管課
05	負担の公平性の確保(市税)	継続	財政部 納税・債権管理課
基本方針		財政健全化	
改革の視点	市民本位の行政	市民一人ひとりの公平・適正な税負担	
	行政資源配分の最適化	公平性の観点による自主財源の確保	
	新しい公共		
現 状	<p>効果的な滞納整理を行なったことにより、高い収納率を達成し、収入未済額を大幅に縮減した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収納率 平成29年度 現年課税分 99.3%、滞納繰越分 54.3%、合計 98.6% ・収入未済額 平成23年度末 51.2億円 ⇒ 平成29年度末 10.6億円 		
課 題	<ol style="list-style-type: none"> 1. 現年課税分を滞納繰越とさせない対策を講じる必要があること。(現年対策) 2. 困難事案に対する組織的な対応が必要であること。 		
平成30年度	取組内容	<p>高い収納率を維持し、収入未済額を増やさないために、現年課税分と滞納繰越分それぞれに目標収納率を設定し、より効率的な滞納整理を実践する。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 職員に滞納整理ガイドライン等を明示する。 ② 外部研修への積極的な派遣により職員の資質向上を図る。 ③ 納税催告センターを活用し、現年未納者に対し早期の納税慫慂を行う。 ④ 悪質滞納者等に対し、自動車差押、捜索、インターネット公売などの徴収強化を図る。 ⑤ 口座再振替者に対して文書催告を行なうことで、再振替率の向上を図る。 	
		目 標	結 果
	・ 収納率	現年課税分 99.3% 滞納繰越分 45.0%	・ 収納率 現年課税分 99.3% 滞納繰越分 60.3%
自己評価	当初設定した取組内容を確実に推進・実行した結果、目標収納率を上回る収納率を達成することができた。		
令和1年度	取組内容	<p>高い収納率を維持し、収入未済額を増やさないために、現年課税分と滞納繰越分それぞれに目標収納率を設定し、より効率的な滞納整理を実践する。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 職員に滞納整理ガイドライン等を明示する。 ② 外部研修への積極的な派遣により職員の資質向上を図る。 ③ 納税催告センターを活用し、現年未納者に対し早期の納税慫慂を行う。 ④ 悪質滞納者等に対し、自動車差押、捜索、インターネット公売などの徴収強化を図る。 ⑤ 口座再振替者に対して文書催告を行なうことで、再振替率の向上を図る。 	
		目 標	結 果
	・ 収納率	現年課税分 99.3% 滞納繰越分 45.0%	・ 収納率 現年課税分 99.2% 滞納繰越分 58.4%
自己評価	当初設定した取組内容を確実に推進・実行した結果、目標収納率を達成することができた。		
令和2年度	取組内容	<p>税負担の公平性確保を目的に収納率・収入未済額の維持・向上を図るため、下記に取り組む。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 滞納金額累積を防ぐ為、令和元年度課税分(現繰分)のみ未納者に対する滞納整理を強化する。 ② 現年課税分の収納率向上を図るため、早期に現年度未納者に対する滞納整理に着手する。 ③ 多数の少額事案の収納率向上を図るため、会計年度任用職員と納税催告センターを一層活用していく。 ④ 徴税吏員のレベル向上を図るため、外部研修を積極的に活用する。 ⑤ Web口座振替受付サービスの導入を行う。 	
		目 標	結 果
	・ 収納率	現年課税分 99.1% 滞納繰越分 60.0%	・ 収納率 現年課税分 99.2% 滞納繰越分 52.8%
自己評価	現年度分の収納率は前年度並みの水準を確保できたが、コロナウイルス感染拡大による景気後退に加え、一部職員が経済対策としての減収対策給付金の事務に従事したことや徴収猶予の特例措置が導入されたことで、滞納繰越分の収納率は大きく減少した。		

第3次アクションプラン 個別プログラムシート

No.	プログラム名	新規・継続の別	所管課
06	負担の公平性の確保(市税以外)	継続	財政部 財政課
基本方針		財政健全化	
改革の視点	市民本位の行政	市民一人ひとりの公平・適正な税負担	
	行政資源配分の最適化	公平性の観点による自主財源の確保	
	新しい公共		
現 状	市税を除く収入の徴収、管理等については、債権管理条例及び同施行規則に基づき処理することとし、市としての共通認識がなされているところである。しかし、市税を除く一般会計の収入未済額は、増加傾向となっており、公平な負担とはいえない状況である。		
課 題	市税を除く収入、特に強制徴収できない公債権および私債権については、自力執行権という強力な徴収権限が付与されておらず、多種の法的知識・法的手段を駆使する必要があるため、法的措置が高額・悪質な滞納者へと偏っている。本来の公平・適正な負担の実現に向け、滞納者の状況に応じた適正な事務処理を実施する必要がある。また、適正な債権管理の継続性を担保するために、各事務所管が組織として対応していく必要がある。		
平成30年度	取組内容	(適正な事務処理の実施) ○強制執行、徴収緩和手続等の運用の促進 ・関係法令および私債権等管理の手引きに基づく事務処理の徹底を図る	
		(適正な債権管理の実施) ○事務処理ルール、知識の承継に向けたヒアリングおよび助言 ・各課担当者ヒアリングにより、今後の徴収業務における取り組み体制を確認し、必要に応じて助言・指導を実施	
		目 標	結 果
		・民法を初めとした関係法令改正への対応の確認 ・条例等に基づく債権管理手続きの促進 <目標値>私債権の収入未済額を対前年度10%減額	・所管課より提出された収納対策に係る計画表に基づきヒアリングを実施 ・条例に基づく債権放棄の実施
	自己評価	収納対策ヒアリングを通じ、各課における管理体制及び取り組み状況について確認することができた。また、各課の状況に応じて債権放棄に向けての方法等について助言を行った。	
令和1年度	取組内容	(適正な事務処理の実施) ○強制執行、徴収緩和手続等の運用の促進 ・関係法令および私債権等管理の手引きに基づく事務処理の徹底を図る	
		(適正な債権管理の実施) ○事務処理ルール、知識の承継に向けたヒアリングおよび助言 ・各課担当者ヒアリングにより、今後の徴収業務における取り組み体制を確認し、必要に応じて助言・指導を実施	
		目 標	結 果
		・民法を初めとした関係法令改正への対応の確認 ・条例等に基づく債権管理手続きの促進 <目標値>私債権の収入未済額を対前年度10%減額	・所管課より提出された収納対策に係る計画表に基づきヒアリングを実施 ・条例に基づく債権放棄の実施
	自己評価	継続して収納対策計画表を提出依頼していることで、新たな債権発生時に即座に徴収手続きの確認・相談がなされるなど、各課における債権管理事務への意識が浸透してきた。	
令和2年度	取組内容	(適正な事務処理の実施) ○強制執行、徴収緩和手続等の運用の促進 ・関係法令および私債権等管理の手引きに基づく事務処理の徹底を図る	
		(適正な債権管理の実施) ○事務処理ルール、知識の承継に向けたヒアリングおよび助言 ・各課担当者ヒアリングにより、今後の徴収業務における取り組み体制を確認し、必要に応じて助言・指導を実施	
		目 標	結 果
		・民法を初めとした関係法令改正への対応の確認 ・条例等に基づく債権管理手続きの促進 <目標値>私債権の収入未済額を対前年度10%減額	・所管課より提出された収納対策に係る計画表に基づきヒアリングを実施 ・条例に基づく債権放棄の実施
	自己評価	これまで実施してきた収納対策計画表の提出はもとより、例年以上にヒアリングを実施したことで、所管課が緊張感をもって債権確保に取り組むことに資した。また、財政課内の担当者入替えにより、知識の継承も進展した。	

第3次アクションプラン 個別プログラムシート

No.	プログラム名	新規・継続の別	所管課
07	国民健康保険特別会計の経営健全化	継続	保健部 国民健康保険課 疾病予防課 健康支援課
基本方針		財政健全化	
改革の視点	市民本位の行政	丁寧で柔軟な対応	
	行政資源配分の最適化	コストや人員の投入量・配置の適正化、公平公正な受益者負担の実現	
	新しい公共		
現状	<p>低所得者層や65歳から74歳までの高齢者の加入割合が多く、また、医療技術の高度化などにより、一人当たりの医療費は増大しているという構造的な問題から、国民健康保険税の収納率は向上してはいるものの、依然として一般会計から多額の繰入を要するなど、国民健康保険の経営は厳しい状況にある。</p> <p>平成30年度より国民健康保険における財政運営の安定化を図るため、都道府県が市町村と共同で保険者となる制度改革が実施された。都道府県は、財政運営の責任主体となり、市町村は、引き続き、各種手続きの窓口業務、保険税の賦課・徴収、保険給付の決定・支給、保健事業等を担っていく。</p>		
課題	<p>1. 収納率の向上 2. 医療費の適正化 などへの取組により、経営健全化を図る必要がある。</p>		
平成30年度	取組内容	<p>① 滞納縮減に向けた取り組みを強化し、収納率の向上を図る。 ② 国民健康保険制度改革後の運営状況を見極め、保険税の体系(税料の別・率等)を検討する。 ③ 医療費の適正化に向けた取り組みを実施する。 ・医療機関を重複又は頻回受診している被保険者に対し、文書、電話及び訪問等により保健指導等を行い、減少を図ることにより、医療費の適正化を図る。</p>	
		目標	結果
		<p>・収納率 現年課税分 90.0% 滞納繰越分 30.0%</p> <p>・重複受診者への保健指導実施率 100%(年度末)</p>	<p>・収納率 現年課税分 90.82% 滞納繰越分 28.84%</p> <p>・重複受診者への保健指導実施率 100% 実施後の改善率 20%</p>
	自己評価	<p>保険税収納率の現年課税分は目標値を達成の見込みだが、滞納繰越分は個別の高額滞納事案を55万円から50万円に引き下げ、効率・効果的な滞納処分が進み、前年度収納率(25.55%)からは向上したが、目標値は下回った。収納率は年々向上しており、高い目標値を定めることで収納強化が図られるものとする。</p> <p>医療費の適正化から重複受診者への通知後、電話や訪問による保健指導により改善が図られたが、指導が出来なかった対象者もいたことから、今後も定期的な電話及び訪問等を行い、適正な医療受診指導を図っていく。</p>	
令和1年度	取組内容	<p>① 滞納縮減に向けた取り組みを強化し、収納率の向上を図る ② 国民健康保険制度改革後の運営状況を見極め、保険税の体系(税料の別・率等)を検討する ③ 医療費の適正化に向け、医療機関を重複受診している被保険者に対し、文書、電話及び訪問等による保健指導を行う。</p>	
		目標	結果
		<p>・収納率 現年課税分 91% 滞納繰越分 31%</p> <p>・重複受診者への保健指導実施率 100%(年度末)</p>	<p>・収納率 現年課税分 90.27% 滞納繰越分 25.84%</p> <p>・重複受診者への保健指導等の実施率 100% 実施後の改善率 23%</p>
	自己評価	<p>保険税の現年課税分及び滞納繰越分とも目標収納率は未達成の見込み、徴収強化に向けた職員体制を年度当初構築したが、年度途中での人事異動や新システム導入での不具合処理など想定外の事案対応により、適正な徴収体制が図れなかった。また、医療費適正化に向けた取り組みにおいても、通常業務の業務増、新システムへの障害対応、保健事業等での関係部署との連携体制の脆弱など、様々な課題に対して十分な対応や見直しが図れなかった。</p>	
令和2年度	取組内容	<p>① 滞納縮減に向けた取り組みを強化し、収納率の向上を図る ② 国民健康保険制度改革後の運営状況を見極め、保険税の体系(税料の別・率等)を検討する ③ 医療費の適正化に向け、医療機関を重複受診している被保険者に対し、文書、電話及び訪問等による保健指導を行う。</p>	
		目標	結果
		<p>・収納率 現年課税分 92% 滞納繰越分 28%</p> <p>・重複受診者への保健指導実施率 100%(年度末)</p>	<p>・収納率 現年課税分 90.16% 滞納繰越分 22.15%</p> <p>・重複受診者へ注意喚起や相談を促す文書を対象者7名全員に送付</p>
	自己評価	<p>保険税の徴収については、新たにコールセンターを設置するなど強化を図ったが、新型コロナウイルス感染症の影響により見込んでいたような成果が得られず、現年課税分及び滞納繰越分とも目標収納率を下回る見込みとなった。また、重複受診者への保健指導についても新型コロナ感染防止の観点から訪問指導を行うことができず、啓発文書の発送にとどまった。</p>	

第3次アクションプラン 個別プログラムシート

No.	プログラム名	新規・継続の別	所管課
08	下水道事業会計の経営健全化	継続	水と緑の部 下水道経営課 河川・下水道建設課
基本方針		財政健全化	
改革の視点	市民本位の行政		
	行政資源配分の最適化	下水道使用料収納率向上による負担の公平化と自主財源の確保	
	新しい公共		
現 状	<ul style="list-style-type: none"> 平成29年度収納率 現年度分 97.1% 滞納繰越分 13.1% (平成30年度から、下水道会計は、公営企業会計へ移行となる事から、収納率は従来の算出方法とは異なります。) 平成30年度より公営企業会計へ移行。 		
課 題	<ol style="list-style-type: none"> 収納率向上のため、口座振替の更なる推進や休日訪問の実施、滞納処分の執行を行うとともに、徴収事務委託者と連携した徴収体制を強化していく必要がある。 下水道事業施設の老朽化に伴う大量更新期の到来や、人口減少等に伴う料金収入の減少等により経営環境が厳しさを増す中、将来にわたって安定的に下水道事業を運営していくためには、中長期の投資計画と財政計画を均衡させる経営戦略を策定し、持続的経営に必要な措置を講じる必要がある。 		
平成30年度	取組内容	<ol style="list-style-type: none"> 基本方針として、収入未済額の圧縮、収納率の向上を図り、目標の収納率を実現する。 <ul style="list-style-type: none"> 徴収事務委託者と連携した徴収体制の強化 滞納整理の強化 上下水道料金の徴収一元化 経営戦略の仕様を決定し、策定支援委託を行う。策定にあたっては、民間活力の活用等、新たな経営手法についても検討するものとする。 	
		目 標	結 果
	自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・収納率 現年分 88.7% 過年分 63% ・徴収一元化に向けた参加表明 ・経営戦略策定支援委託契約 <ul style="list-style-type: none"> ・収納率 現年分 89.2% 過年分 63.9% ・平成30年9月徴収一元化の覚え書き締結 ・経営戦略策定支援委託契約 	
令和1年度	取組内容	<ol style="list-style-type: none"> 基本方針として、収入未済額の圧縮、収納率の向上を図り、目標の収納率を実現する。 <ul style="list-style-type: none"> 徴収事務委託者と連携した徴収体制の強化 滞納整理の強化 徴収一元化に向けた、下水道使用料データ精査 経営戦略策定 	
		目 標	結 果
	自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・自主財源の確保の指標となる収納率は目標を達成している ・経営戦略の策定を通じて下水道使用料見直しの必要性を再認識できた。 ・口座振替率が目標を達成していないが、収納率は低下していない ※平成31年度の目標は概ね達成できていると考える <ul style="list-style-type: none"> ・収納率 現年分 89.3% 過年分 64% ・口座振替率 68.25% ・徴収一元化に向けた、下水道使用料データの精査 ・3月までに経営戦略を完成させる。 <ul style="list-style-type: none"> ・収納率 現年分 89.16% 過年分 66.12% ・口座振替率 67.61% ・徴収一元化に関しては概ねスケジュールとおりに進捗している ・3月に経営戦略を完成させた。 	
令和2年度	取組内容	<ol style="list-style-type: none"> 基本方針として、収入未済額の圧縮、収納率の向上を図り、目標の収納率を実現する。 <ul style="list-style-type: none"> 口座振替の促進 徴収事務委託者と連携した徴収体制の強化 滞納整理の強化 徴収一元化に向けた金融機関との調整、市民周知 将来にわたり安定的に下水道事業を運営するため、下水道使用料のあり方について検討する。 	
		目 標	結 果
	自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・自主財源の確保の指標となる収納率は目標を達成 ・予定通りに徴収の一元化を開始できた ・下水道使用料適正化の取組みは予定通り進めることができた <ul style="list-style-type: none"> ・収納率 現年分 89.4% 過年分 65% ・令和3年1月、徴収一元化開始 ・持続的に収支均衡を図るための下水道使用料のあり方について下水道事業審議会に諮問 <ul style="list-style-type: none"> ・収納率 現年分90.13% 過年分67.7% ・令和3年1月、徴収一元化開始 ・下水道使用料について5.6%増額改定が必要との答申を受ける。 	

第3次アクションプラン 個別プログラムシート

No.	プログラム名	新規・継続の別	所管課
09	介護保険特別会計の経営健全化	継続	福祉部 福祉政策課 介護福祉課 地域支えあい課
基本方針		財政健全化	
改革の視点	市民本位の行政	丁寧で柔軟な対応	
	行政資源配分の最適化	コストや人員の投入量の適正化	
	新しい公共		
現 状	高齢者の増加等に伴う介護保険サービス利用者数の増加により、保険給付費及び地域支援事業費が増加している。		
課 題	今後もますます保険給付費及び地域支援事業費が増加していくことが推計されていることから、介護予防に繋がる事業の推進により健康寿命の延伸を図るとともに、介護保険サービスの質の向上に努めることにより介護給付等に要する費用が適正なものとなるよう取組を推進する。また、保険給付費及び地域支援事業費の財源の一部である介護保険料の収納対策を継続し、収納率の目標確保に取り組む。		
平成30年度	取組内容	① 自立支援・重度化防止に向けた保険者機能の強化等の取組の推進 ※ 第7期高齢者福祉計画・介護保険事業計画(平成30年度～32年度)においてアウトカム評価を意識した進行管理をすることとしている。 「自立支援・重度化防止に向けた保険者機能の強化等の取組の推進」に係る主な指標は以下のとおりである。 (1) 一般介護予防事業の推進 指標:「市川みんなで体操参加者数」、「市川みんな体操拠点数」 (2) 介護給付等費用適正化の推進 指標:「市主催認定調査員研修受講者数」、「ケアプラン点検数」、「市・高齢者サポートセンターが開催する介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会議開催回数」 ② 収納対策の継続 ・ 催告書送付(4月、7月、11月) ・ 訪問徴収(指導)の実施	
		目 標	結 果
		① 保険給付費:第7期計画の範囲内 ② 収納率:現年賦課分 98.3% 滞納繰越分 12.7%	① 保険給付費:第7期計画の範囲内 ② 収納率:現年賦課分 98.7%(達成) 滞納繰越分 18.5%(達成)
	自己評価	想定通りの取組が出来た。	
令和1年度	取組内容	① 自立支援・重度化防止に向けた保険者機能の強化等の取組の推進 ※ 第7期高齢者福祉計画・介護保険事業計画(平成30年度～32年度)においてアウトカム評価を意識した進行管理をすることとしている。 「自立支援・重度化防止に向けた保険者機能の強化等の取組の推進」に係る主な指標は以下のとおりである。 (1) 一般介護予防事業の推進 指標:「市川みんなで体操参加者数」、「市川みんな体操拠点数」 (2) 介護給付等費用適正化の推進 指標:「市主催認定調査員研修受講者数」、「ケアプラン点検数」、「市・高齢者サポートセンターが開催する介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会議開催回数」 ② 収納対策の継続 ・ 催告書送付(4月、7月、11月) ・ 訪問徴収(指導)の実施	
		目 標	結 果
		① 保険給付費:第7期計画の範囲内 ② 収納率:現年賦課分 98.3% 滞納繰越分 12.7%	① 保険給付費:第7期計画の範囲内 ② 収納率:現年賦課分 98.8% 滞納繰越分 17.0%(達成)
	自己評価	想定通りの取組が出来た。	
令和2年度	取組内容	① 自立支援・重度化防止に向けた保険者機能の強化等の取組の推進 ※ 第7期高齢者福祉計画・介護保険事業計画(平成30年度～32年度)においてアウトカム評価を意識した進行管理をすることとしている。 「自立支援・重度化防止に向けた保険者機能の強化等の取組の推進」に係る主な指標は以下のとおりである。 (1) 一般介護予防事業の推進 指標:「市川みんなで体操参加者数」、「市川みんな体操拠点数」 (2) 介護給付等費用適正化の推進 指標:「市主催認定調査員研修受講者数」、「ケアプラン点検数」、「市・高齢者サポートセンターが開催する介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会議開催回数」 ② 収納対策の継続 ・ 催告書送付(4月、7月、11月) ・ 訪問徴収(指導)の実施 ・ これまでの収納対策の取組の評価を行う	
		目 標	結 果
		① 保険給付費:第7期計画の範囲内 ② 収納率:現年賦課分 98.3% 滞納繰越分 12.7%	① 保険給付費:第7期計画の範囲内 ② 収納率:現年賦課分 99.0%(達成) 滞納繰越分 15.1%(達成)
	自己評価	想定通りの取組が出来た。	

第3次アクションプラン 個別プログラムシート

No.	プログラム名	新規・継続の別	所管課
10	人材の有効活用	継続	総務部 人事課人材育成担当室

基本方針		最適な執行体制の確立
改革の視点	市民本位の行政	ニーズに的確に応える市民サービスの提供の実現
	行政資源配分の最適化	人的資源活用の適正化
	新しい公共	

現 状	<p>・平成28年度モラルサーベイにおいて、Q業務の改善・改革意識を持っているか?の問いに対し、「そうでない」と回答した職員が一定割合存在する。(1・2級:21.8%、3級:22.8%、4級:14.7%、5級:19.1%)</p>
-----	---

課 題	より多くの職員が、「業務の改善・改革意識」を持つようになることを課題として設定する。
-----	--

平成30年度	取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ○業務改善推進の取り組み ・人事評価制度と連携した「業務改善」の意識付け ・業務改善事例の庁内共有 ・メール配信等による啓発 ・指定研修による業務改善スキルの指導実施 	
		目 標	結 果
	自己評価	<p>・モラルサーベイにおける「業務の改善・改革意識」の向上</p>	<p>モラルサーベイの結果、改善・改革の意識を持っている職員の割合に大きな変化は見られなかったが、その割合は引き続き高いものだった。</p>

令和1年度	取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ○業務改善推進の取り組み ・指定研修による業務改善スキルの指導実施 ・業務改善の事例紹介、ツールの紹介 ・自主勉強会による業務効率化の周知啓発 	
		目 標	結 果
	自己評価	<p>業務改善・改革意識をするためのインプットができる学習機会をひろげる</p>	<p>改善・改革意識の向上に関する情報発信により、職員の業務改善に対する意識の向上が図られた。</p>

令和2年度	取組内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 業務改善に関する研修の実施 2. オンラインで学習できる環境構築の検討 	
		目 標	結 果
	自己評価	<p>職員が積極的に業務改善に取り組むことができるよう、改善の手法を学ぶ研修を実施する。オンライン等新たな手法による研修を導入し業務改善例を示すことで、職員の業務改善の取組のヒントとしてもらう。</p>	<p>専門講師による業務改善の研修により、職員の業務改善に対する意識の向上が図られた。また、オンライン等新たな手法による研修を実施した。</p>

第3次アクションプラン 個別プログラムシート

No.	プログラム名	新規・継続の別	所管課
11	効率的な組織体制の構築	継続	企画部 行政経営課
基本方針		最適な執行体制の確立	
改革の視点	市民本位の行政	本市を取り巻く社会環境の変化に的確に対応していくことができる効率的な組織体制の構築	
	行政資源配分の最適化	施策の方向性を踏まえた、適正規模の組織体制の構築	
	新しい公共	新しい公共の担い手作りを支援する体制	
現 状	<ul style="list-style-type: none"> 国の法改正や制度改正、事業の進捗、仮本庁舎への移転(平成29年5月)等に留意しながら、社会経済情勢の変化に柔軟かつ適確に対応できる組織体制を構築してきた。 平成26年から定員管理方針に基づき定員管理に取り組んできた結果、平成26年度4月1日時点で3,262人であった常勤職員数(正規職員と常勤再任用職員の合計)が、平成30年度4月1日時点では3,206人となり、定員適正化を実現してきた。しかし、民営化や業務の効率化を推進する一方で、業務増対応としては非常勤職員をもって対応しているのが現状である。 		
課 題	<ul style="list-style-type: none"> 令和2(2020)年5月に新第1庁舎へ本庁舎機能の移転を予定しており、現在各部署が市内に分散していることから、市民や事業者の混乱を招かないよう、庁舎整備の進捗を踏まえた組織編制を行う必要がある。 常勤職員数を増やさないことを原則として定員管理を行っていくが、権限委譲や待機児童対策など新たな行政需要により業務量が増加している行政部門については、任期付職員や非常勤職員の活用を図りながら、組織編成とあわせて配置すべき職員数や職種を検討していく必要がある。 		
平成30年度	取組内容	<p>【組織】 社会経済情勢や本市の重点施策、庁舎移転等を見据えた上で、効率的かつ機能的な組織編制を行う。</p> <p>【定員】 組織編制に対応した所属別の職員の配置を検討する。また、市川市定員管理方針に基づき、常勤職員数(正規職員と常勤再任用職員の合計)を前年度より増やさないことを原則に、民営化などの状況にあわせて適正な職員数となるよう採用計画を策定する。</p>	
		目 標	結 果
	自己評価	<p>令和2年4月1日の組織数及び常勤職員数について、平成31年4月1日の組織数及び常勤職員数を上回らないようにする。(平成31年4月1日の常勤職員数 3,206人以下)</p> <p>発展が目覚ましい人工知能技術等の情報通信技術を積極的に活用し、市民の利便性向上や業務効率の向上を図るための組織(情報政策部)を設置。 増員要望のヒアリングを通し、業務に必要な職種や人数について適宜確認し、採用計画に反映。</p>	
令和1年度	取組内容	<p>【組織】 社会経済情勢や本市の重点施策、庁舎移転等を見据えた上で、効率的かつ機能的な組織編制を行う。</p> <p>【定員】 組織編制に対応した所属別の職員の配置を検討する。また、市川市定員管理方針に基づき、常勤職員数(正規職員と常勤再任用職員の合計)を前年度より増やさないことを原則に、民営化などの状況にあわせて適正な職員数となるよう採用計画を策定する。</p>	
		目 標	結 果
	自己評価	<p>令和2年4月1日の組織数及び常勤職員数について、平成31年4月1日の組織数及び常勤職員数を上回らないようにする。</p> <p>広報室の設置により、広報機能及び広聴機能を強化する体制ができた。また、観光部の新設により観光資源に関わる多様な主体が一体となり、本市各組織と連携し、観光地域づくりを推進することで、まちの活性化を目指す体制が出来た。</p>	
令和2年度	取組内容	<p>【組織】 社会経済情勢や本市の重点施策、庁舎移転の経過等を見据えた上で、効率的かつ機能的な組織編制を行う。</p> <p>【定員】 組織編制に対応した所属別の職員の配置を検討する。また、市川市定員管理方針に基づき、常勤職員数(正規職員と常勤再任用職員の合計)を前年度より増やさないことを原則に、民営化などの状況にあわせて適正な職員数となるよう採用計画を策定する。</p>	
		目 標	結 果
	自己評価	<p>令和3年4月1日の組織数及び常勤職員数について、令和2年4月1日の組織数及び常勤職員数を上回らないようにする。</p> <p>前年度比で組織数が2課減となり、常勤職員数も減少となり目標を達成できた。</p>	