

業務改善計画実施計画事業一覧 (R4年度修正)

事業No.	完了・中止	同一シートNo.	部局	課・室	係	大項目	中項目
165			健康医療部	医療保険課	国保係	国民健康保険運営事業	前期高齢者に関すること(高齢受給者証)
166		165	健康医療部	医療保険課	国保係	国民健康保険運営事業	特定疾病に関すること(療養受領証)
167		165	健康医療部	医療保険課	国保係	国民健康保険運営事業	国保資格照会に関すること(外国人資格含む)
170		165	健康医療部	医療保険課	国保係	佐野市国民健康保険運営協議会運営事業	
171		165	健康医療部	医療保険課	国保係	一般被保険者診療報酬給付事務	レセプト内容点検(再審査請求、点検調査効果額等)及び収納に関すること
172		165	健康医療部	医療保険課	国保係	一般被保険者療養費給付事務	
173		165	健康医療部	医療保険課	国保係	退職被保険者等療養費給付事務	
174		165	健康医療部	医療保険課	国保係	一般被保険者高額療養費給付事務	
175		165	健康医療部	医療保険課	国保係	一般被保険者高額介護合算療養費給付事務	
176		165	健康医療部	医療保険課	国保係	出産育児一時金給付事務	
325			選挙管理委員会	選挙管理委員会		選挙に関する常時啓発事業	主権者教育事業
355			教育部	生涯学習課	生涯学習係	中央公民館維持管理事業	
356			教育部	生涯学習課	生涯学習係	佐野各地区公民館維持管理事業	
357		355	教育部	生涯学習課	公民館管理係	中央公民館運営事業	
358		356	教育部	生涯学習課	公民館管理係	佐野各地区公民館運営事業	
360			教育部	生涯学習課	生涯学習係	サークル連絡協議会に関すること	
361		355	教育部	生涯学習課	公民館管理係	公民館の使用許可 受付、許可に関すること	
400			市民生活部	環境政策課	廃棄物対策係	ふれあい収集事業	
406			市民生活部	市民生活課	生活安全係	消費生活センター運営事業	
407		406	市民生活部	市民生活課	生活安全係	消費生活啓発推進事業	
430			市民生活部	田沼行政センター		田沼行政センター維持管理事業	文書收受
431			市民生活部	田沼行政センター		田沼行政センター医療助成申請受付事務	
432		431	市民生活部	田沼行政センター		田沼行政センター高齢者福祉サービス申請受付事務	
433		431	市民生活部	田沼行政センター		田沼行政センター高齢者福祉サービス券交付事務	
434		431	市民生活部	田沼行政センター		田沼行政センター介護保険サービス申請受付事務	
435		431	市民生活部	田沼行政センター		田沼行政センター各種受付・相談事務	
436		431	市民生活部	田沼行政センター		田沼行政センター国民健康保険事務	
437		431	市民生活部	田沼行政センター		田沼行政センター生活保護相談受付事務	
438			市民生活部	田沼行政センター		田沼行政センター国民年金協力・連携事務	
439		438	市民生活部	田沼行政センター		基礎年金等事務(田沼行政センター)	
440		438	市民生活部	田沼行政センター		戸籍住民基本台帳事務(田沼行政センター)	住基法に基づく住民異動、それに伴う国保・介護・国民年金の移動及びマイナンバー通いカード・マイナンバーカードの処理
441		438	市民生活部	田沼行政センター		戸籍住民基本台帳事務(田沼行政センター)	戸籍法に基づく戸籍届出書の受付・審査
442		438	市民生活部	田沼行政センター		戸籍住民基本台帳事務(田沼行政センター)	住民票・戸籍謄抄本の・印鑑登録証明書発行、印鑑登録及び手数料集計

- 1 -

業務改善計画実施計画事業一覧 (R4年度修正)

事業No.	完了・中止	同一シートNo.	部局	課・室	係	大項目	中項目
443		438	市民生活部	田沼行政センター		マイナンバーカード事務(田沼行政センター)	マイナンバーカードの交付、マイナンバーカード及び通知カードの各種申請受付、管理台帳の作成
444		438	市民生活部	田沼行政センター		田沼行政センター自動車臨時運行許可事務	
445			市民生活部	田沼行政センター		軽自動車税申告(報告)書票標調交付並びに返納事務	
446		445	市民生活部	田沼行政センター		田沼行政センター税証明交付等事務	
447		445	市民生活部	田沼行政センター		田沼行政センター公金等収納事務	
626		355	教育部	生涯学習課	公民館管理係	市民大学開設事業	
627		355	教育部	生涯学習課	公民館管理係	中央公民館市民教養講座開催事業	
628		356	教育部	生涯学習課	公民館管理係	佐野各地区公民館市民教養講座開催事業	

- 2 -

課・室名	医療保険課			係名		国保係						事業No.	165
※他事業No.	166	167	170	171	172	173	174	175	176	178	179		
事務事業名	大項目	国民健康保険運営事業					中項目	前期高齢者に関すること(高齢受給者証)					
現工数/年	正職員		3.08					臨時・臨時嘱託員		1.58			
現状と課題	<p>H30年度から施行された新たな国民健康保険制度において、『都道府県は、市町村とともに国民健康保険の保険者となり、財政運営の責任主体として中心的な役割を担う』こととなり、市町は、『地域住民との身近な関係の下、資格管理や保険給付、保険料(税)率の決定、賦課・徴収、保健事業等、地域におけるきめ細かい事業を引き続き担う』こととされている。</p> <p>現在、技師・資格職の正規職員が従事している事業もあるが、当該資格に従事条件としない事業が多い。このため、医療保険課の事業のなかでは、外部委託の活用が可能と思われる事業もある。</p> <p>前に記載したとおりH30年度から国保の広域化が始まった。窓口業務自体には他市町との協議は必要は無いと思われるが、事務統一に向けた細部に渡る手続き方法等には注意は必要である。また、保険者努力支援制度の組織機構等の改正は多岐にわたり交付金が多額になる為に十分に注意して外部委託の調査・検討をする。</p> <p>なお、令和3年度より医療保険課において国民年金業務を行うが、国民健康保険業務と関連があるため、業務委託の範囲については相互に連携を図り、包括的に検討する。</p>												
改善分類 (○:実施、 △:検討)	外部委託		外郭団体等との 関わり		廃止			組織・事務移管等		左記以外の やり方改善			
	○									○			
改善策	<p>・概ね正職員の判断を伴わない事務であり、外部委託を行う。</p> <p>・常に同じ業務が毎日同じ事務量があるわけではないので各事業、各業務の事務量等の内容を確認していくことが重要である。(例：高額医療の窓口受付は、月末の2、3日しか混雑しないので、高額医療分の委託はこの日だけとなるが、他の業務で必要とされる日にどれほどの人員が必要なのかを調整していく。)</p>												

課・室名	選挙管理委員会			係名								事業No.	325
※他事業No.													
事務事業名	大項目	選挙に関する常時啓発事業					中項目	主権者教育事業					
現工数/年	正職員		0.11					臨時・臨時嘱託員		0.00			
現状と課題	<p>各種選挙等の執行状況により、主権者教育の支援が困難な場合もある。DVD等自習用教材の活用等による業務の効率化を視野に入れた、効果的な主権者教育支援のあり方が課題になっている。</p>												
改善分類 (○:実施、 △:検討)	外部委託		外郭団体等との 関わり		廃止			組織・事務移管等		左記以外の やり方改善			
										○			
改善策	<p>効率的、効果的な主権者教育支援の実施に向けて、教育機関との連携を深め使いやすい自習用教材の活用を図る。</p> <p>また、主権者教育講座のPR・やり方を改善し、高校生に対する選挙啓発活動につなげる。</p>												

課・室名	生涯学習課			係名		公民館管理係				事業No.	355	
※他事業No.	357	361	626	627								
事務事業名	大項目		中央公民館維持管理事業				中項目		0			
現工数/年	正職員			0.98				臨時・臨時嘱託員		8.57		
現状と課題	<p>職員で対応できないもの(除草・雨漏り等)の外部発注・支払等諸手続は臨職での対応が適当 職員で対応できるものは対応しているが、所管課検討の通り、指定管理者制度導入での公民館の管理・運営全体の外部委託により職員負荷の軽減が必要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会教育施設として、講座の開催など基本的な業務があることに加え、敬老会事務、維持管理業務など館ごとに言語化が難しい業務が存在する。 ・この言語化が難しい業務は一概には定義が難しく、毎年地域住民によって変化する。 ・一方で、人員が不十分な中、公民館として実施すべき業務ができていない現状もある。 <p>※田沼中央公民館も同様</p>											
改善分類 (○:実施、 △:検討)	外部委託		外郭団体等との 関わり		廃止		組織・事務移管等		左記以外の やり方改善			
	○											
改善策	<p>導入する場合のコミュニティセンターの位置付け、市有施設適正配置計画に基づく各地区公民館の今後の方向性、全館一括もしくは個別での導入、などを整理したうえで、指定管理者制度の導入を進める。</p> <p>毎年のように変化する住民ニーズに対応し、公民館として実施すべき業務を行っていくために、公民館の運営方法をどのようにすべきか、指定管理者制度も一つの手法として検討を進める。</p>											

課・室名	生涯学習課			係名		公民館管理係				事業No.	356	
※他事業No.	358	628										
事務事業名	大項目		佐野各地区公民館維持管理事業				中項目		0			
現工数/年	正職員			0.68				臨時・臨時嘱託員		3.00		
現状と課題	<p>臨時職員で対応できないもの(除草・雨漏り等)の外部発注・支払等諸手続は臨職での対応が適当 臨時職員で対応できるものは対応しているが、所管課検討の通り、指定管理者制度導入での公民館の管理・運営全体の外部委託により臨時職員負荷の軽減が必要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会教育施設として、講座の開催など基本的な業務があることに加え、敬老会事務、維持管理業務など館ごとに言語化が難しい業務が存在する。 ・この言語化が難しい業務は一概には定義が難しく、毎年地域住民によって変化する。 ・一方で、人員が不十分な中、公民館として実施すべき業務ができていない現状もある。 <p>※葛生地区公民館、常盤、氷室地区公民館も同様</p>											
改善分類 (○:実施、 △:検討)	外部委託		外郭団体等との 関わり		廃止		組織・事務移管等		左記以外の やり方改善			
	○											
改善策	<p>→導入する場合のコミュニティセンターの位置付け、市有施設適正配置計画に基づく各地区公民館の今後の方向性、全館一括もしくは個別での導入、などを整理したうえで、指定管理者制度の導入を進める。</p> <p>毎年のように変化する住民ニーズに対応し、公民館として実施すべき業務を行っていくために、公民館の運営方法をどのようにすべきか、指定管理者制度も一つの手法として検討を進める。</p>											

課・室名	生涯学習課	係名	公民館管理係		事業No.	360
※他事業No.						
事務事業名	大項目	サークル連絡協議会に関すること		中項目	0	
現工数/年	正職員	0.13		臨時・臨時嘱託員	0.00	
現状と課題	<p>各地区公民館に設置の連絡協議会の、夜間の会議の運営支援等を事務の正職が実施しているが、市で丸抱えの状況で、公民館毎に年15回と事務負担が大きい。所管案の通り、公民館への指定管理者制度の導入に伴い外部委託できれば負担が減るが、業務内容面で受け手がいない可能性が高く、本来は自主運営であるべきことから、自立化に向けた移管が必要</p> <p>※田沼中央公民館も同様</p>					
改善分類 (○:実施、 △:検討)	外部委託	外郭団体等との 関わり	廃止	組織・事務移管等	左記以外の やり方改善	
		○				
改善策	<p>→佐野、田沼、葛生地区により運営支援の関与が異なるが、自主的な団体であり、完全な自立化に向けた働きかけを行う。</p> <p>中央公民館のように自主的な運営が図れている協議会もあるため、公民館の実情や業務の個別的な内容に応じて段階的に移管するなど、今後も引き続き検討する。</p>					

課・室名	環境政策課 (クリーン推進課)	係名	廃棄物対策係		事業No.	400
※他事業No.						
事務事業名	大項目	ふれあい収集事業		中項目	0	
現工数/年	正職員	0.36		臨時・臨時嘱託員	0.00	
現状と課題	<p>ふれあい収集は直営で実施している。</p> <p>今後、効率的な行政経営の推進のため、ふれあい収集の委託切り替えについては、先行してごみ収集・運搬事業における全量委託を実施し、その後、検討する。</p>					
改善分類 (○:実施、 △:検討)	外部委託	外郭団体等との 関わり	廃止	組織・事務移管等	左記以外の やり方改善	
	⊖△				△	
改善策	<p>現業職員の減少に合わせて、ふれあい収集を委託に切り替えることも検討しながら、ふれあい収集の趣旨などを踏まえ今後の在り方や方法について検討する。</p>					

課・室名	市民生活課		係名	生活安全係				事業No.	406	
※他事業No.	407									
事務事業名	大項目	消費生活センター運営事業				中項目	0			
現工数/年	正職員		0.91			臨時・臨時嘱託員		2.56		
現状と課題	<p>現在、相談員3名で消費生活相談をはじめ、消費生活に関する様々な講座や啓発を行っている。消費者の相談に的確に対処できる体制が必要であるが、県の補助金が年々減額となっているほか、消費生活センターの運営を外部委託している自治体もあることから運営の在り方を検証することが必要となってきている。</p>									
改善分類 (○:実施、 △:検討)	外部委託		外郭団体等との 関わり		廃止		組織・事務移管等		左記以外の やり方改善	
	△								○	
改善策	<p>外部委託について受入業者の有無、費用対効果の比較検討、県補助金の動向などを考慮しつつ検討する。 センターを常設するため、現行の相談員数を減らすことが無いよう人材確保に努めるとともに、相談員の研修参加への支援等を行いスキルアップを図る。 また、国民生活センターが進めるR7のDX化への準備や、センターの運営形態の変化について注視していく。</p>									

課・室名	田沼行政センター		係名	(総務係)				事業No.	430	
※他事業No.										
事務事業名	大項目	田沼行政センター維持管理事業				中項目	文書收受			
現工数/年	正職員		0.15			臨時・臨時嘱託員		0.00		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> 公文書の佐野庁舎関係各所への配送は外部に委託することが望ましい。業務についても、専門性や高度な判断を必要としないため、臨時職員・嘱託員が担うことが望ましい。 守秘義務については、別途契約等で管理することが考えられる。 マイナンバー関連や各種受付した申請書もあり各課で対応が違うので検討が必要。 立ち寄り箇所が多い。 									
改善分類 (○:実施、 △:検討)	外部委託		外郭団体等との 関わり		廃止		組織・事務移管等		左記以外の やり方改善	
	△								○	
改善策	<ul style="list-style-type: none"> 配送業務は、規定時間の業務であり、その間職員が不足している。 マイナンバー関連や各種受付した申請書もあり各課で対応が違うので検討が必要。 市民課、医療保険課、介護保険課が委託した場合、立ち寄り箇所や申請業務も変わる可能性あり。 以上を踏まえたうえで、立ち寄り箇所の見直しや工数に対する費用対効果を勘案し、信書便業者への委託を検討する。 立ち寄り箇所の見直しや工数に対する費用対効果を勘案、委託する場合は、信書便業者への委託となる可能性あり。 以上のことから、いろいろな制約があるが委託できないわけではない。しかし、それらを排除してまで委託することが必要か疑問であるため、現段階では、会計年度職員を含め、やり方の改善で対応できないか検討していく。 									

課・室名	田沼行政センター			係名		(総務係)				事業No.	431	
※他事業No.	432	433	434	435	436	437						
事務事業名	大項目		田沼行政センター医療助成申請受付事務				中項目		0			
現工数/年	正職員			1.94				臨時・臨時嘱託員		0.00		
現状と課題	<p>・イレギュラーな相談、他課との調整等が発生しなければ定型的・形式的なプロセスであるため、臨時職員・嘱託員の活用もしくは外部化が可能である。</p> <p>・本課7課の手続きで多岐にわたることから、業務は煩雑であり、申請時に本課に支持を仰ぐものが多く委託可能かどうか検討が必要。</p> <p>・制度の改正等により、手続きが更に煩雑化してきている。また、本課の担当者が変わり田沼行政センターへの通達遅れや本課から専門性を要求されることが発生し対応に苦慮している。</p>											
改善分類 (○:実施、 △:検討)	外部委託		外郭団体等との 関わり		廃止		組織・事務移管等		左記以外の やり方改善			
	△								○			
改善策	<p>・業務範囲が多岐に渡り、イレギュラーな対応も多く、委託する場合のマニュアル化が困難。</p> <p>・また、本課への問い合わせが複雑となり（委託業者⇒行政センター⇒本課⇒行政センター⇒委託業者）、非効率となる可能性が高い。</p> <p>・臨時職員・嘱託員では、勤務時間や責任の面で非効率となる可能性が高い。</p> <p>・以上を踏まえ、定型的な事務について外部委託や臨時職員等の活用を検討する。</p> <p>・本課7課の業務を委託する際には、本課7課の豊富な経験を持った職員配置が望ましい。</p> <p>・以上のことを踏まえ、現段階では、会計年度職員を含め、やり方の改善で対応できないか検討していく。</p>											

課・室名	田沼行政センター			係名		(市民係)				事業No.	438	
※他事業No.	439	440	441	442	443	444						
事務事業名	大項目		田沼行政センター国民年金協力・連携事務				中項目		0			
現工数/年	正職員			4.36				臨時・臨時嘱託員		0.00		
現状と課題	<p>定型的な業務については、外部委託することが望ましい。否定期的な業務については、臨時職員・嘱託員でかつ経験や知識を有する職員を配置することが考えられる。</p>											
改善分類 (○:実施、 △:検討)	外部委託		外郭団体等との 関わり		廃止		組織・事務移管等		左記以外の やり方改善			
	△								○△			
改善策	<p>業務範囲が多岐に渡り、イレギュラーな対応も多く、委託する場合のマニュアル化が困難。また、本課への問い合わせが複雑となり（委託業者⇒行政センター⇒本課または年金事務所⇒行政センター⇒委託業者）非効率となる可能性が高い。</p> <p>定型的な事例について外部委託や臨時職員等の活用ができる可能性がある。また、市民課業務の委託をする際には、市民課業務の豊富な経験を持った職員配置が望ましい。</p> <p>・以上のことを踏まえ、現段階では、会計年度職員を含め、やり方の改善で対応できないか検討していく。</p>											

課・室名	田沼行政センター		係名	(市民係)				事業No.	445	
※他事業No.	446	447								
事務事業名	大項目	軽自動車税申告(報告)書兼標識交付並びに返納事務				中項目	0			
現工数/年	正職員		0.85			臨時・臨時嘱託員		0.00		
現状と課題	現在、市民課分を除いて14課の業務を行っているが、業務範囲が非常に広く、窓口対応に苦慮している。定期的な業務については、外部委託することが望ましいが、本課である14課の動向による。否定期的な業務については、臨時職員・嘱託員でかつ経験や知識を有する職員を配置することが考えられる。									
改善分類 (○:実施、 △:検討)	外部委託	外郭団体等との 関わり		廃止		組織・事務移管等		左記以外の やり方改善		
	△							○		
改善策	業務範囲が多岐に渡り、イレギュラーな対応も多く、委託する場合のマニュアル化が困難。また、本課への問い合わせが複雑となり(委託業者⇒行政センター⇒本課⇒行政センター⇒委託業者)非効率となる可能性が高い。 定型的な事例については外部委託や臨時職員等の活用ができる可能性がある。 ・以上のことを踏まえ、現段階では、会計年度職員を含め、やり方の改善で対応できないか検討していく。									