

## 第5次滑川市行政改革実施計画

### ○ 基本的考え方

本実施計画は、第5次滑川市行政改革大綱に基づき策定したものであり、その基本的な考え方は次のとおりです。

#### (1) 市民満足度の高い行政サービス

多様化する市民ニーズを的確に把握し、従来の方法や形式にとらわれることなく、改めて市民の目線や立場に立った便利さ、わかりやすさ、親切さ、温かさ、スピード感などが実感できるような質の高い行政サービスの提供を目指します。

#### (2) 市民協働を推進する行政運営

市民自身もまちづくりに参画するという協働の概念により、住民自治に対する市民の意識の高揚を図るとともに、行政情報の共有や活動を支援する環境づくりを進め、パートナーシップ（協力体制）を構築する行政運営を目指します。

#### (3) 健全で効率的な行政経営

政策や施策についての必要性や重要度を明確にし、その成果を客観的に検証できる「行政評価システム」を構築するとともに、職員の意識改革と能力開発に基づく新たな人事制度や、様々な地域課題に効率的かつ柔軟に対応できる組織体制など、より一層効率的で自立と持続ができる行政経営を目指します。

### ○ 推進期間

この計画の推進期間は、平成22年度から26年度までの5年間とし、毎年度見直しを行いながら推進していきます。

また、計画期間内において発生する新しい課題等にも機敏に対応していくこととし、大綱の項目以外の改革についても随時実施計画に盛り込むことで必要な取り組みを行っていきます。

## 目 次

### 1 市民本位のサービスの提供

- (1) 窓口業務のグレードアップ
- (2) 手続きの簡素化と利便性の向上
- (3) 市民意見の反映方法の充実

### 2 積極的な情報提供と説明責任

- (1) PDCAサイクルに即した情報提供
- (2) 行財政関連情報や指標開示の徹底
- (3) 多様な媒体の活用

### 3 民間活力の活用

- (1) 更なるアウトソーシングの推進
- (2) 指定管理者制度の充実
- (3) PFIや市場化テストの研究

### 4 市民との協働の推進

- (1) 地域コミュニティとの協働
- (2) ボランティア・NPO法人等の育成
- (3) 協働を推進するための施策

### 5 成果重視の行政運営

- (1) 行政評価システムの導入
- (2) 広域的な視点による事務事業の推進
- (3) 事業仕分け制度の研究

### 6 経営視点に立った財政運営

- (1) 財政健全化のための取り組み
- (2) 新たな歳入の確保
- (3) 適正な受益者負担

### 7 組織機構の点検と人材育成

- (1) 機動的な組織機構と定員管理
- (2) 新人事評価制度の推進と適正な給与体系
- (3) 職員の意識改革と能力向上

○各年度の「実施」「実施・完了」「検討」「検討・決定」は次のことを表しています。

- ・ 「実施」 — 取組項目の継続実施
- ・ 「実施・完了」 — 取組項目の実施完了
- ・ 「検討」 — 取組項目の継続検討
- ・ 「検討・決定」 — 取組項目の方向性決定

## 1 市民本位のサービスの提供

### (1) 窓口業務のグレードアップ

	取組項目	内 容	所管課	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
1	総合案内窓口の充実	総合案内窓口としての機能を高め、より充実を図ります。	総務課 市民課					
2	窓口レイアウトの改善	来客等に迅速に対応できるよう、窓口に向けたデスク配置にする等、レイアウトの改善を図ります。	総務課 関係課					
3	3Sサービスの徹底	3S（スマイル、スピード、親切）サービスを徹底します。	総務課 全 庁					
4	窓口リーダーの設置	各課に窓口リーダーを設置し、来訪者への接遇について職員を指導させます。	総務課 全 庁					
5	接遇マニュアルの作成	市全体の接遇の基準となる「接遇マニュアル」を作成し、職員の対応を徹底します。	総務課					
6	接遇研修の実施	定期的に専門講師等を招き、職員の接遇技術の向上を図ります。	総務課					
7	新人職員への教育徹底	社会人として、基本的な接遇マナーを採用時教育として徹底します。	総務課					
8	図書館開館時間の延長	開館時間を繰り上げ・延長するとともに、祝日も開館します。	図書館					

### (2) 手続きの簡素化と利便性の向上

	取組項目	内 容	所管課	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
1	くらしのガイドブックの全戸配布	くらしの情報を記載したガイドブックを定期的に作成し、全戸配布します。	企画情 報課					
2	くらしのガイドブックのホームページ掲載	くらしのガイドブックを常に最新の状況でホームページにアップすることで、最新の情報提供と利便性の向上を図ります。	企画情 報課					
3	各窓口業務のマニュアルの作成	各窓口業務のマニュアルを作成し、担当以外の職員でも対応できるよう、業務の共有化と迅速化を図ります。	全 庁					
4	電子申請・届出などの手続きの電子化研究	電子申請・届出及び電子証明など手続きの電子化に向けて研究します。	企画情 報課					

5	コンビニエンスストアでの収納やクレジットカードでの納付検討	市税や公共料金等のコンビニエンスストアでの収納やクレジットカード利用による納付について検討します。	税務課					
6	電子文書、電子決済による行政事務の迅速化・効率化の検討	ICTを活用した電子文書、電子決済による行政事務の迅速化・効率化を検討します。	企画情報課					

### (3) 市民意見の反映方法の充実

	取組項目	内 容	所管課	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
1	パブリックコメント制度の周知と充実	ホームページにおいて、各種施策原案の段階で、広く市民から意見を求めるパブリックコメント制度について、より周知と普及を図るとともに、内容の充実を図ります。	企画情報課 関係課					
2	審議会等への市民参加の拡大	公募による市民の審議会委員等への登用を拡大します。	関係課					
3	市政懇談会やタウンミーティング等の開催機会の拡大	市政懇談会や地区毎のタウンミーティング等を定期的で開催します。	企画情報課					
4	市長への手紙の充実	市ホームページにおいて市民からの相談や提案、苦情等を受ける「市長への手紙」において、回答の公開などを通じ制度の充実を図ります。	企画情報課					
5	「市長への手紙」提案箱の設置	市庁舎や主要な公共施設等に「市長への手紙」提案箱を設置し、市民の意見を広くお聞きします。	企画情報課					
6	女性の審議会委員等への登用拡大	女性の審議会委員等への登用を拡大します。	関係課					
7	いきいき市政講座の充実	職員が出向き、市の施策や事業について説明や意見交換を行い、市政への理解を深めてもらう、「いきいき市政講座」の対象メニューなど充実を図ります。	企画情報課 関係課					

## 2 積極的な情報提供と説明責任

### (1) PDCAサイクルに即した情報提供

	取組項目	内 容	所管課	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
1	行政評価システムの導入	事業の重要性や必要性、優先順位などを客観的に評価・見直しする「行政評価システム」を本格導入することで、PDCAサイクルを検証します。	企画情報課 関係課					

2	行政評価結果の公表、意見募集	行政評価の状況をホームページ等で公開し、結果について市民からの意見を募集します。	企画情報課						
---	----------------	--	-------	--	--	--	--	--	--

## (2) 行財政関連情報や指標開示の徹底

	取組項目	内 容	所管課	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
1	各種行政資料や財務資料・指標の公開拡充	ホームページや市広報を使い、各種行政資料や財務資料・指標等の公開を拡充します。	関係課					
2	資料や指標のデータベース化やグラフ化等による情報管理	資料や指標のデータベース化やグラフ化、他の自治体や類似団体との比較によるわかりやすい情報管理に努めます。	関係課					
3	適切な情報提供のための条件整備	高度多様化する市民の情報提供要望に応えるため、コンピュータシステムのバージョンアップ等を行います。	企画情報課					

## (3) 多様な媒体の活用

	取組項目	内 容	所管課	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
1	ホームページの充実	最新の情報を提供するとともに、ホームページを利用しやすく、見やすいようにリニューアルを図ります。	企画情報課					
2	モバイルページの充実	携帯電話を利用した情報内容の充実を図ります。	企画情報課					
3	電子相談への迅速対応	「市長への手紙」等の電子相談窓口対応の迅速化を図ります。	企画情報課					
4	市民への情報提供の充実	災害情報配信メールや子育てメールの内容を充実する。	関係課					
5	ケーブルテレビによる情報提供の拡充	ケーブルテレビを活用し、きめ細かな情報の提供を図ります。	企画情報課					
6	情報提供の拡大	情報の即時化を推進するため、メールマガジン機能を活用して提供する情報の種類の増加を図ります。	企画情報課					

## 3 民間活力の活用

### (1) 更なるアウトソーシング（外部委託）の推進

	取組項目	内 容	所管課	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
1	窓口業務等の外部委託の検討	図書館の窓口業務や給食調理業務等の外部委託について検討します。	関係課					

2	公共施設管理業務の外部委託の検討	市営住宅等の管理業務の外部委託について検討します。	関係課					
---	------------------	---------------------------	-----	--	--	--	--	--

## (2) 指定管理者制度の充実

	取組項目	内 容	所管課	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
1	公募による指定管理者の選定	指定管理者の見直しや新規の施設への導入にあたっては、原則として公募による選定を検討します。	関係課					
2	指名による指定管理者の選定	住民サービスの向上と経費の節減等について再検討します。	関係課					
3	利用料金制度の拡大	指定管理施設について利用料金制度対象施設の拡大について検討を進めます。	関係課					
4	指定管理者の指定手続きの透明性の確保	指定管理者の評価や選考過程・結果をホームページ上で公表します。	関係課					

## (3) P F I や市場化テストの研究

	取組項目	内 容	所管課	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
1	P F I を活用した民間活力の導入手法についての研究	P F I を活用した民間活力の導入手法について研究を進めます。	財政課					
2	官民競争入札(市場化テスト)の研究	官民競争入札(市場化テスト)について研究を進めます。	財政課					

## 4 市民との協働の推進

### (1) 地域コミュニティとの協働

	取組項目	内 容	所管課	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
1	現物支給事業の拡充	軽微な公共施設等の整備について、町内会等へ原材料の現物支給による直営事業の拡充を図ります。	関係課					
2	自主防災組織の育成	地域住民自らが初期消火や救出救助などの活動を行う自主防災組織について、計画的に組織化(目標100%)を推進します。	総務課					
3	ごみ減量化の推進	市民総ぐるみで、ごみの排出量の削減並びにリサイクル運動を進め、ごみの減量化を総合的に推進します。	生活環境課					
4	地域ぐるみ除排雪活動の推進	町内会等と協働して地域ぐるみ除排雪活動を推進します。	建設課					

## (2) ボランティア・NPO法人等の育成

	取組項目	内 容	所管課	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
1	ボランティア育成講座の開催	県や県社協と連携し、ボランティア育成講座や講演会等を開催します。	関係課					
2	ボランティアセンターの充実	市内のボランティア団体やボランティア志向の個人を登録するボランティアセンターの充実を図ります。	関係課					
3	有償ボランティア制度の導入についての研究	市民サービスの提供を受ける利用会員と利用会員に対してサービスを行う協力会員によって構成する有償ボランティア制度の導入を研究します。	関係課					

## (3) 協働を推進するための施策

	取組項目	内 容	所管課	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
1	職員のボランティア活動の推進	地域の活動等に参画する職員の自主的ボランティア活動を促進します。	総務課					
2	協働に関する庁内各部課の連携	協働に関する庁内各部課の連携を図るため、一元的な窓口となる組織・機構を整備します。	総務課 関係課					
3	協働のまちづくり指針の作成	協働についての理解と普及を促進するため「協働のまちづくり指針」を作成します。	関係課					
4	協働を進めるための財政的な支援、活動拠点の整備等	協働を進めるための財政的な支援や活動拠点の整備、情報公開などに取り組みます。	関係課					

## 5 成果重視の行政経営

### (1) 行政評価システムの導入

	取組項目	内 容	所管課	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
1	行政評価システムの導入	事業の重要性や必要性、優先順位などを客観的に評価・見直しする「行政評価システム」を本格導入することで、PDC Aサイクルを検証します。	企画情報課 全 庁					
2	行政評価結果の市民への公表	行政評価結果をホームページや市広報等で市民に公表します。	企画情報課					
3	経常経費の見直し	人件費等義務的経費を除く経常経費について、各年度において見直し、効率的な執行に努めます。	財政課					

4	環境に配慮した施策の推進	地球温暖化防止の観点から低公害車の導入や太陽光発電等の新エネルギーの普及を推進します。	関係課					
5	補助制度の見直し	市民が利用しやすく、かつ効果的な補助制度を確立するため、市単独補助金の見直しを図ります。	財政課					
6	公共工事コスト削減に関する行動計画の実施	公共工事コストの削減を図るため、公共工事残土の活用や省資源・省エネルギー化等によるライフサイクルコストの低減等に取り組みます。	関係課					
7	入札制度の改善	透明かつ競争性の高い入札制度を推進します。	財政課					

## (2) 広域的な視点による事務事業の推進

	取組項目	内 容	所管課	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
1	新たな広域行政事務の検討	新たに広域的に取り組むべき業務を検討します。	関係課					
2	広域事務組合等への負担金の削減	広域事業として計画されている事業の検討や負担金の適正化に努め、改善や廃止などを積極的に提案することにより負担金の削減を図ります。	関係課					

## (3) 事業仕分け制度の研究

	取組項目	内 容	所管課	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
1	事業仕分け制度の研究	事業仕分け制度の先行事例での成果や問題点、行政評価システムとの関連などについて研究を行います。	企画情報課					

## 6 経営視点に立った財政運営

### (1) 財政健全化のための取り組み

	取組項目	内 容	所管課	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
1	財政健全化のための条例の制定	わかりやすく透明性の高い財政運営を推進するため、財政健全化のための条例を制定します。	財政課					
2	わかりやすく透明性の高い財政運営	予算、決算の状況や各種財政事情等について、わかりやすい情報提供を進めることで透明性の高い財政運営を進めます。	財政課					

3	中期的な財政見通しの確立	健全化判断指標や公会計制度改革に伴う指標等を基に、財務分析の充実強化を図り、中期的な財政見通しの確立と情報提供に努めます。	財政課						
---	--------------	---	-----	--	--	--	--	--	--

### (2) 新たな歳入の確保

	取組項目	内 容	所管課	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
1	市税等滞納額縮減のためのプロジェクトチームの設置	市税等滞納額縮減のため、庁内関係課によるプロジェクトチームを設置して取り組みます。	税務課 関係課					
2	コンビニエンスストアでの収納やクレジットカードでの納付検討	市税や公共料金等のコンビニエンスストアでの収納やクレジットカード利用による納付について検討します。	税務課 関係課					
3	差し押さえ物件等のインターネット公売等の検討	新たな自主財源の確保対策として、差し押さえ物件等のインターネット公売等を検討します。	税務課 関係課					
4	広告掲載募集事業等による収入の増加	市広報やホームページなどに加え、あらゆる媒体への広告掲載募集事業等による収入の増加を図ります。	関係課					
5	新たな歳入の発掘	市営住宅駐車場の有料化等について検討します。	財政課					
6	遊休施設や未利用地等の積極的処分	土地開発公社の保有地も含め、遊休市有地の有効利用を図ります。また、利用の予定がなくなった土地については、売却や貸付を図るなど市有財産の処分を推進します。	財政課					

### (3) 適正な受益者負担

	取組項目	内 容	所管課	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
1	使用料、手数料、負担金等公共料金の定期的な見直し	適正な市民負担の観点から、保育料、上下水道料、各種使用料などの公共料金の定期的な見直しを図ります。	関係課					
2	市民への負担の必要性などの説明	受益者負担の必要性などについて、経費削減の取り組みや税負担の状況、近隣自治体の状況等を広報やホームページ等を活用して積極的に情報提供し、説明責任を果たしていきます。	関係課					

## 7 組織機構の点検と人材育成

### (1) 機動的な組織機構と定員管理

	取組項目	内 容	所管課	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
1	子ども課の設置	子どもと子どもの親のための施策を一元化、総合的に実施するため子ども課を設置します	総務課 関係課					
2	簡素で合理的な組織機構の整備	サービスの供給に適した組織の規模や人員配置等を常に点検しながら、スクラップ・アンド・ビルドの原則による組織機構の見直しと整備を図っていきます。	総務課					
3	戦略的かつ機動的な組織機構による対応	多様化する市民ニーズへの迅速で的確な対応を図るため、プロジェクトチーム等を活用した戦略的かつ機動的な組織機構による対応を図ります。	総務課					
4	定員管理の適正化	事務改善やICTの活用、業務の外部委託等を踏まえ、定員管理の適正化を図ります。	総務課					
5	早期勧奨退職制度の活用	職員の世代間のバランスと新陳代謝を促進するため、早期勧奨退職制度の活用を図ります。	総務課					
6	臨時職員等の適正化	臨時的な事業量や業務内容等の必要性を踏まえ、適正な管理に努めます。	総務課					

### (2) 新人事評価制度の推進と適正な給与体系

	取組項目	内 容	所管課	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
1	新人事評価制度の確立と給与や任用への反映	能力・業績を重視した新人事評価制度の本格導入を図ります。 その際には、給与や任用等の処遇にも反映させていきます。	総務課					
2	自己申告制度の充実	職員の意欲や努力が反映された人事配置を進めるため、自己申告制度の充実を図ります。	総務課					
3	適正な給与体系の維持	財政状況や類似団体の状況等を考慮しながら、引き続き適正な給与体系の維持に努めます。	総務課					
4	時間外手当の縮減	ノー残業デーや振替休日等の徹底により時間外手当の縮減を図ります。	総務課					

(3) 職員の意識改革と能力向上

	取組項目	内 容	所管課	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
1	「滑川市人材育成基本方針」の見直し	「滑川市人材育成基本方針」の見直しを図り、人事評価と人材育成の研修体系を確立します。	総務課					
2	職員研修の見直し	新人職員研修などのあり方を検討するとともに、引き続き、自治大学校、市町村アカデミー、富山県などへの派遣研修を実施します。	総務課					
3	地元民間企業派遣研修の検討	サービス精神や経営感覚等の効率性の考え方などを学ぶため、地元民間企業への実務派遣を検討します。	総務課					
4	部門毎のエキスパートの養成	部門毎のエキスパートを養成、配置するため専門研修の充実を図ります。	総務課					
5	自治基本セミナーの実施	中堅職員が講師となって、基本的な行政実務等を指導するセミナーを定期的実施します。	総務課					
6	自主的グループ政策研修の充実	自主的グループが先進地へ赴き、ユニークな政策等について調査する研修を充実します。	総務課					
7	職員提案制度の活性化	職員の行政事務改善提案制度の活性化を図ります。	企画情報課					
8	いきいき市政講座の充実（再掲）	職員が出向き、市の施策や事業について説明や意見交換を行い、市政への理解を深めてもらう、「いきいき市政講座」の対象メニューなど充実を図ります。	企画情報課					