

第5次滑川市行政改革大綱



平成22年4月21日策定

滑川市

目 次

第1 本大綱の背景	
1 行政を取り巻く環境の変化	2
2 さらなる改革の必要性	2
第2 改革の基本的視点	
I 市民満足度の高い行政サービス	3
II 市民協働を推進する行政運営	3
III 健全で効率的な行政経営	3
第3 改革の重点施策	
1 市民本位のサービスの提供	4
2 積極的な情報提供と説明責任	4
3 民間活力の活用	5
4 市民との協働の推進	6
5 成果重視の行政運営	7
6 経営視点に立った財政運営	8
7 組織機構の点検と人材育成	9
第4 改革の推進方策	
1 計画期間	11
2 実施計画の策定	11
3 推進のための体制	11
4 実施状況の報告と公表	11

第1 本大綱の背景

1 行政を取り巻く環境の変化

(1) 行政改革の推進

本市では、昭和61年3月に策定した第1次滑川市行政改革大綱以来、4次にわたる大綱の策定を経て、行政の簡素効率化、健全財政の確保、市民サービスの向上等を柱とした行政改革に取り組み、さらには、より具体的な目標を明確にした実施計画を定め、市民にわかりやすい行政改革に取り組んできました。

平成17年3月に「地方公共団体における行政改革の推進のための新たな指針（以下「新地方行革指針」という。）」が総務省から示され、本市においても第4次行政改革大綱に基づく計画に加え、新たに民間委託の推進、定員・給与の適正化、事務事業の再編・整理等の取組を明示した「集中改革プラン」を策定し、行政改革を推進してきました。

(2) 地方分権のさらなる進展

平成19年4月に「地方分権改革推進法(平成18年法律第111号)」が施行され、国及び地方公共団体の分担すべき役割の明確化が進む中で、地方公共団体は自らの判断と責任において行政を運営できるよう、自主性及び自立性を高める必要があります。

また、住民に身近な行政サービスはできる限り地方公共団体にゆだねることを基本とした権限移譲の推進及び税源配分等の財政上の措置のあり方の検討が引き続き進められていることなどを踏まえ、地方公共団体は、今後、より一層行財政改革を推進するとともに、行政の公正の確保及び透明性の向上並びに住民参加の充実のための措置を講じ、行政体制の整備・確立を図らなければなりません。

2 さらなる改革の必要性

新地方行革指針の策定後、平成18年6月に「簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律（平成18年法律第47号）」が施行されるとともに、平成18年7月には「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成18年法律第51号）」が施行されるなど、地方公共団体における行政改革の新たな手法の制度化に加え、平成18年8月には「行政改革のさらなる推進のための指針」が総務省から示され、地方公共団体における一層の行政改革の推進が求められました。

本市では、現在に至るまでのそれぞれの時代背景の中で、常により効率的で効果的な行政のあり方を追及しながら一早く改革に取り組んできたことで、他の地方公共団体と比較しても相当進んだ成果を挙げてまいりました。しかしながら、地方分権の進展とともに人口の減少、少子高齢化、高度情報化の急速な進展や安全安心、地球温暖化などの環境問題に対する関心の高まり、景気の低迷を背景とした歳入の影響など社会経済情勢の変動により、本市を取り巻く環境も目まぐるしく変化しています。

行政改革はいつの時代であっても行政にとっての永遠のテーマであり、常に「市民の目線に立った」新たな改革に取り組んでいく必要があります。

第2 改革の基本的視点

行政を取り巻く社会経済情勢が大きく変化する中で、地方分権の進展と多種多様化する行政課題、厳しい財政状況等に迅速かつ的確に対応していくためには、単に縮小や削減を目的として見直していく従来型の行政改革の推進だけでは不十分であり、これからは「行政を経営する」という意識改革のもとに、多様化する市民ニーズを見極める一方で「いかに市民満足度を高めていくか」また、「いかに市民との協働を図っていくか」を常に念頭に置きながら、より成果が挙がる施策を取捨選択して行政運営を進めていくことが必要です。

そのため、本大綱における改革の基本的視点として次の三項目を目指すこととします。

I 市民満足度の高い行政サービス

行政は「暮らしの総合サービス業」であり、「市民は市役所の顧客」であるという意識のもとに、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行うことにより、その利用者であり納税者でもある市民から「市役所が変わった」と思ってもらえるような市民満足度の高い行政サービスを目指します。

II 市民協働を推進する行政運営

地方分権が進展する中で、自治会やコミュニティ組織はもちろん、ボランティア団体やNPO^{*1}法人などの市民と行政がこれまで以上に連携協力しながらまちづくりに取り組んでいくケースが多くなってきます。そのため、相互の理解と信頼を深め、その関係をより明確なものにし、それぞれの役割を認識しながら市民参画を積極的に進める「協働」の概念により、「市民自身もまちづくりに参画する」という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。

III 健全で効率的な行政経営

限られた財源や人材などの行政資源を最大限に活用しながら、市民の視点と感覚、成果重視の観点に基づき、最少の経費で最大の効果が発揮できるよう、常にコストが意識できる効率的な行財政システムを確立していく必要があります。

このため、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。

第3 改革の重点施策

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

市役所の窓口は、最も身近な市民との接点であり、行政に対する市民の評価は窓口における職員の対応に左右されるといっても過言ではありません。まずは、市役所への来訪者は大切なお客様であるといった意識改革と実践を進めるために、各職場における窓口や電話、来訪者への接遇マナーなど全ての対応について徹底的に見直し、常に3Sサービス「S（スマイル）S（スピード）S（親切）」の気持ちを持って、住民サービスに心がけるとともに、職員の折衝や調整、説明などの能力の育成と向上を目指して全庁的な運動として取り組むことで、市民サービスの向上と窓口業務のグレードアップを図ります。

(2) 手続きの簡素化と利便性の向上

市役所における各種手続きにおいて、市民の視点に立った負担の軽減を図るために、わかりやすさ、便利さ、速さを重視した簡素で効率的な事務処理をさらに推進します。

そのため、窓口業務のマニュアル化や統一化を進める一方で、ICT^{*3}の高度利用による庁内情報システム、インターネットを活用したオンライン化など各種情報通信システムを整備することにより、電子申請・届出及び電子証明などの手続きの電子化について研究するとともに、コンビニエンスストアでの市税、公共料金等の収納業務やクレジットカード利用による納付などについても検討していきます。

これら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・効率化を図ることで、「電子自治体」の実現と便利でお待たせしない「ノンストップサービス」^{*4}の市役所を目指していきます。

(3) 市民の意見反映方法の充実

市の基本的な施策等の立案にあたっては、平成20年度より施策原案等の段階で広く市民等から意見を求める「パブリックコメント制度」を導入していますが、今後より一層制度の周知と内容の充実を図ることで、市民の市政への参画を促進します。

さらに、公募による一般市民の審議会委員等への登用を進めるとともに市政懇談会、地区毎のタウンミーティング等を定期的を開催し、市政への意見箱や電子メールを活用した市長への手紙などの広聴活動の充実に取り組む中で、公正の確保と透明性の高い行政運営を推進します。

また、本市の男女共同参画基本計画である「第2次 ときめき かがやき ひかりのプラン」を促進することで、女性の市政への参画を積極的に進めていきます。

2 積極的な情報提供と説明責任

(1) P D C Aサイクルに即した情報提供

より開かれた透明性の高い市政を推進するため、行政情報は市民との共有財産であるとの認識の下に、個人情報の適正な取扱いを確保しつつ、積極的に情報提供に取り組みます。そのため、政策の立案、実施、評価等の各段階において、P D C Aサイクル（Plan＝計画、Do＝実施、Check＝点検・評価、Action＝改革・改善）に基づいて常に検証と見直しを行います。その際、P D C Aサイクルの各過程においてパブリックコメントや行政評価など、市民の意見を反映することができるシステムを構築するとともに、見直しの過程や成果をわかりやすく公表し、説明責任の確保に努めます。

(2) 行財政関連情報や指標開示の徹底

公平、公正で住民に開かれた市政を確立し、市民と行政との信頼関係を構築するため、現在実施されている議会会議録、各種行政資料や財務資料、指標等の公開をさらに拡大し、情報公開制度の拡充を進めます。そのため、資料や指標等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適正でわかりやすい情報管理に努めるとともに、適切な情報提供のための条件整備を推進します。

(3) 多様な媒体の活用

市政に関する情報提供にあたっては、市広報やチラシをはじめとしてホームページ、C A T V等の多様な媒体を活用して、市民への提供に努めます。

特に、わかりやすい情報にするための工夫やホームページの充実などを進めるとともに、行政からの情報提供だけではなく、双方向の情報交換を実施することで市民への説明責任を果たし、市政への参画を促進します。

最近では、情報の即時化という観点からメールマガジン機能^{*5}を活用した情報配信メールにより、瞬時にパソコンや携帯電話にメールを配信するといった伝達方法が用いられており、本市も災害情報配信メールや子育てメールの内容の充実に加え、さらに提供する情報の種類の増加を図っていきます。

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

市民サービスの向上と行政運営の効率化を図るため、「民間にできることは民間に」を基本に公と民との役割分担を見極める中で、本市は、一早く民間への委託を進めて一定の成果を挙げてきました。今後も、すべての業務やサービスについて、行政が直接行う必要性を再度検討し、効率性やサービスの向上などの観点から、民間の能力や専門知識、ノウハウを活用した方がより効率的・効果的に実施できると思われるものについては、そのサービスの質や内容のチェックなど行政としての責任を確実に果たすことに十分留意しながら、積極的にアウトソーシングを推進します。

(2) 指定管理者制度の充実

民間企業のノウハウの導入などによる市民サービスの向上や、公の施設の効果的・効率的な運営を目指し、本市においては、平成18年4月から指定管理者制度を導入し、平成21年3月には第1回目の見直しを行いました。

今後の指定管理者の見直しや新たな施設への導入にあたっては、原則として公募による指定管理者の選定を検討することとし、公募によりがたい場合においても当該制度の目的である住民サービスの向上と経費の節減等を踏まえて、施設の管理運営状況について総点検し、社会情勢の変化と施設の必要性やそのあり方について十分に検討することで制度の充実を図ります。

また、見直しの結果、引き続き指名により指定管理者を選定する場合や直営の施設についても、住民サービスの向上と経費の節減等について再検討を行うこととし、その経過等については、指定管理者の指定手続き等における透明性を確保するとともに、市民への説明責任を果たします。

(3) PFI^{*6}や市場化テスト^{*7}の研究

公共施設等の整備・改修を行う場合、投資効果や予測されるリスクの十分な把握等を行い民間の資金とノウハウを十分活用することにより、効率的かつ効果的な公共サービスの提供を図っていくためPFIを活用した民間活力の導入手法について、本市の実情に合致するかを含めて研究していくこととします。

また、現在、国において試行的に実施されている官民競争入札（市場化テスト）についても、経費と質の両面においてより優れた主体が行政サービスを提供できる有効な手段となり得ることも考えられることから、地方自治体における導入例など今後の動向を見守りながら研究していくこととします。

4 市民との協働の推進

(1) 地域コミュニティとの協働

少子・高齢化、環境問題、教育問題、防犯・防災、魅力ある都市づくりなど高度化・多様化する市民ニーズや新たな地域課題に対応していくためには、行政のみならず、そのサービスの受け手である市民が、適切な役割分担のもと互いに協力して公共の課題を発見・共有して、ともに解決していくことが求められています。そのような意味からも、地域の住民を構成員とした地縁的かつ互助的な団体である自治会については、その公平性や安定性、継続性といった面からもまちづくりに欠かすことのできない身近な地域コミュニティであり、これら自治会と行政がそれぞれの役割を認識し、尊重しながら、総合的な責任を適切に果たす「協働」によるまちづくりを進めます。

(2) ボランティア・NPO法人等の育成

ボランティア団体やNPO法人などの市民活動が活性化しており、市民と行政が「協

働」して「自立する市民主体のまちづくり」に取り組んでいく気運が高まっています。

市民にできることは市民が実施することを基本に、市民活動等に委ねることが適切な事務事業については、行政と民間との役割を明確にしたうえで、民間組織による業務運営を進めます。そのため、市民団体等と行政が協働の良きパートナーとして、それぞれが持っている創意工夫、サービス提供の能力を最大限に発揮できるよう、各種団体との連携体制の確立やネットワークづくりといった活動支援を行うことにより、地域に必要とされる人材の発掘やボランティア団体、NPO法人等の育成を推進します。

(3) 協働を推進するための施策

協働を推進していくためには、市民一人ひとりが「すべて行政に任せておけばよい」とか「当然、市役所がやるべきだ」という従来型の意識を変えなければなりません。また、行政側も、職員のボランティア活動への参加などを促進する中で、市民との協働を前向きにとらえるような意識改革に取り組むとともに、協働に関する庁内の各部課の連携を図るため一元的な窓口となる組織・機構の整備など、その機能の強化を図ることなどが必要です。

さらには、協働を推進し持続するため、活動に対する財政的な支援や活動拠点の整備、情報の公開など、市民活動全体を包括的に支援するための施策について積極的に取り組む必要があります。

5 成果重視の行政運営

(1) 行政評価システムの導入

厳しい財政状況の中、今後進めていく施策や事業については、「滑川市総合計画」との整合性を図りつつ、費用対効果を勘案しながら取捨選択していく必要があります。

そのため、成果重視の視点に立って、事務事業や施策の目的、緊急性、効率性などに加え、事業を実施することによってもたらされる効果を客観的に評価・検証しながら、さらに次の事業に活用していく「行政評価システム」の導入を進めることによって、事業の重要性や必要性、優先順位などを客観的に示すとともに、効率的で無駄のない行政経営を目指し、併せて職員の目的意識や人件費を含めたコスト意識の向上といった意識改革を推進する中で、経営手法の改善に努めます。

また、「行政評価」の結果を、市民に公表することによって、効率的で透明性の高い行政経営の実現を図ります。

(2) 広域的な視点による事務事業の推進

日常生活圏の拡大や地域経済圏の拡大により、広域的な観点から取り組むべき課題が多くなっており、市民サービスの向上と効率化を図るためには一層の広域行政の推進が求められています。

本市においても、「富山地区広域圏事務組合」、「新川育成牧場組合」、「滑川中新川地

区広域情報事務組合」や「富山地域衛生組合」等において広域的な事務処理を行っていますが、今後、消防行政広域化や、さらには単独の自治体で行うよりも、広域的な視点から業務を行うことが望ましい事業について、常に効果的な広域行政のあり方を検討します。

また、広域事業として整備された施設の利用促進体制の整備を図るとともに、計画されている事業の検討や負担金の適正化に努め、広域事業として改善を要するものや廃止するもの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。

(3) 事業仕分け制度の研究

事業仕分けは、行政改革の手法として近年注目されており、一般市民をはじめ学識経験者や他自治体の職員等が評価者として参加し、現在行っている事業や行政サービス等について、外部の視点により事業そのものの必要性や進め方の是非を議論・評価し、行政サービスを整理・区分していくものです。

本市においても、市が実施している事務事業について、「本当に必要であるか」、「事業の実施主体は市であるべきか」、「事業の実施手法は妥当であるか」などについて、事業のあり方を根本から検討し直すことで、事業の拡大・充実・改善または廃止など見直しの契機として活用することができないか、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今後研究を行っていくこととします。

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

自治体財政をより広い範囲で健全化・再生する基本的な性格を持つ「地方公共団体の財政の健全化に関する法律（平成19年法律第94号）」が平成21年4月から施行され、実質赤字比率、連結実質赤字比率、実質公債費比率、将来負担比率からなる4つの健全化判断比率^{*8}について、毎年、監査委員の意見を付して議会に報告し、市民に公表することが義務付けられていますが、これらの指標はもとより、公会計制度改革^{*9}に伴う新しい財務関連情報や指標等を基に、中期的な財政見通しの下で適切な財政運営を行うための財務分析の充実強化と情報提供によって、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の制定について検討を進めます。

(2) 新たな歳入の確保

財政の健全な運営を推進し、新たな行政課題や社会経済環境の変化に弾力的に対応できる足腰の強い財政基盤を確立するためには、歳入の根幹である自主財源の確保と拡充を図り、安定的な歳入構造の確立に努める必要があります。そのため、近年、増加する市税等の滞納額の縮減に向け、庁内関係各課によるプロジェクトチームを設置し、その抑制に取り組むとともに、コンビニ収納など納付方法の拡大等についても検討します。

また、新たな収入確保対策として、市広報やホームページに加え、あらゆる媒体への広告掲載募集事業等により収入の増加を図るとともに、その他の新たな歳入の発掘についても随時検討していくものとします。

市有の遊休施設や未利用地など行政効果を発揮していない資産については、さらに積極的な処分を進めます。

(3) 適正な受益者負担

住民負担の公平性及び受益者負担の適正化の観点から、適正な行政コストを算出のうえ、類似の自治体との均衡等も考慮しながら、使用料、手数料、負担金などすべての公共料金について定期的に見直しを行うこととし、その結果、コストとのバランスを欠くものや新たな負担が必要なものについては、市民生活への影響に配慮するとともに、負担の必要性などの説明責任を果たしていきます。

特に、公営企業としての水道事業については、利用者サービスの維持・向上に努めながら、料金などの事業収入により経営していく独立採算の原則を基本に、さらなる経営の効率化を計画的に推進し、健全経営に努めます。

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

分権型行政システムの確立や市民ニーズへの迅速で的確な対応を図るため、簡素で合理的な組織体制をもとに、スクラップ・アンド・ビルドの原則によりサービスの供給に適した組織の規模、人員配置などを常に総合的に点検しながら見直しを行うとともに、子ども課の新設など市民の視点に立った分かりやすい市政が展開できるよう戦略的かつ機動的な組織・機構の整備を図ります。

職員の定員管理については、これまでも定員適正化計画や集中改革プランに基づき、目標を明確に設定し、職員数の抑制に努めてきました。今後も、仕事の進め方の見直しや、組織・機構の簡素合理化、指定管理者制度を含めた外部委託、ICT化などによる事務の効率化を積極的に推進することにより、定員管理の適正化に努めるとともに、早期勧奨退職制度を活用するなどして、職員の新陳代謝の促進を図ります。

さらに、臨時職員や非常勤嘱託職員の人数についても、事業量や業務内容などを踏まえて、その必要性を十分考慮のうえ、適正な管理に努めます。

(2) 新人事評価制度の推進と適正な給与体系

能力や業績を合理的に反映し、努力した者が報われる適正な評価により、職員の士気高揚と創意工夫を促し、最少の人員による効果的なマンパワーが発揮できるよう公正かつ客観的な評価ができる新しい人事評価制度の早期の確立を図り、その結果を基に任用や給与等の処遇にも反映していく制度を本格的に進めることとします。また、適材適所の人事配置のための自己申告制度の充実を図り、職員の意欲や努力の結果が反映された人材登用を目指します。

職員の給与等については、今後も国に準拠した制度及び運用を基本に、財政状況や類似団体の状況等も考慮しながら、引き続き適正な給与体系に努めるとともに、時間外手当等についても、事務の簡素合理化、ノー残業デーや振替休日の徹底などにより、積極的に削減を行っていきます。

(3) 職員の意識改革と能力向上

職員の能力いかんによって市民に提供できるサービスの量や質に大きな差が生じることを念頭に、職員には専門的な知識や顧客主義での対応マナー、最新の情報技術を駆使する能力はもとより、市民との協働と地方分権時代に対応する行政を実施するにあたり、今まで以上に高度な調整能力・問題解決能力が要求されます。

そのため、現行の「滑川市人材育成基本方針（平成17年12月策定）」の見直しを行い、専門実務能力や行政遂行能力の向上のための研修機会を増やすことで部門毎のエキスパートの養成を図るとともに、改革意欲のある人材の開発を進めるための研修体系を確立することで、スピード・コスト・成果重視の経営感覚と政策立案能力を備えた人材の育成を目指して、職員一人ひとりの能力を最大限に発揮できるような環境づくりに努めます。

第4 改革の推進方策

1 計画期間

本大綱は、平成22年度から平成26年度までの5ヶ年間で計画期間とします。

2 実施計画の策定

改革を具体的かつ計画的に推進するため、本大綱に沿った主要な取り組み事項について実施計画を策定するものとし、その内容については毎年度見直しを行いながら推進していきます。さらに、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、本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くこととします。

3 推進のための体制

本大綱に基づく行政改革を推進していくために、引き続き市長を本部長とする「行政改革推進本部」において、改革の趣旨、必要性などの徹底を図るとともに、実施のために必要な調整や進行管理を行いながら、全庁一丸となって取り組んでいきます。

また、公募の市民や学識経験者等で構成する「滑川市行政改革懇談会」を設置し、市民や専門家による外部チェック機関として、市民の視点に立った様々な意見や提言等をいただきながら、行政改革を推進していく上で必要な事項について調査や審議を行っていくこととします。

4 実施状況の報告と公表

本大綱及び実施計画の進捗状況等については、「滑川市行政改革懇談会」に毎年度報告することとし、その内容や取り組み状況についても市広報やホームページなどを通じて、広く市民に公表することで情報の周知と共有化に努めるとともに、寄せられた意見等を反映しながら、市民参加の実効性のある改革の実現に努めていきます。

用語説明

* 1 NPO=Non Profit Organization

政府、自治体や企業とは独立した存在として、市民・民間の支援のもとで社会的な公益活動を行う組織・団体。民間非営利組織。

* 2 ICT=Information and Communication Technology

情報通信技術。ネットワーク通信による情報・知識の共有が念頭に置かれた表現。

* 3 ノンストップサービス

24時間いつでも行政サービスの提供や手続きができる状況。

* 4 メールマガジン機能

電子メールを利用して発行される情報。発行元にパソコンや携帯電話のメールアドレスを登録することにより、いつでもどこでも情報が受けられる機能。

* 5 PFI=Private Finance Initiative

民間資金等を活用した社会資本整備をいう。民間企業が主導し、資金調達、経営管理等のノウハウを活用する社会資本整備手法。

* 6 市場化テスト

公共サービスの提供について、官と民が対等な立場で競争入札に参加し、価格・質の両面で最も優れた者がそのサービスの提供を担う仕組み。

* 7 健全化判断比率

財政運営の状況を客観的に表し、他団体との比較、財政健全化や再生の必要性を判断する4つの指標。

①実質赤字比率（一般会計等に占める赤字割合の比率）

一般会計等（普通会計）を対象とした実質赤字の標準財政規模に対する比率

*標準財政規模とは、自治体の標準的な収入（一般財源）の規模

②連結実質赤字比率（全会計に占める赤字割合の比率）

全ての会計を対象とした実質赤字の標準財政規模に対する比率

③実質公債費比率（標準収入に対する借金返済額の割合の比率）

一般会計等（普通会計）が負担する元利償還金及び準元利償還金の標準財政規模に対する比率

④将来負担比率（地方債残高と土地開発公社や第3セクターを含めた負債割合の比率）

地方債の残高をはじめ一般会計等（普通会計）が将来負担すべき実質的な負債の標準財政規模に対する比率

* 8 公会計改革

現金主義・単式簿記を特徴とする現在の地方自治体の会計制度に対して、発生主義・複式簿記などの企業会計手法を導入しようとする取り組みのことで、貸借対照表、行政コスト計算書、資金収支計算書、純資産変動計算書の4表を連結ベースで整備することが求められている。