

「行政システム改革プラン」に基づく主な取り組み

I 市民とのパートナーシップを深めます。

取り組み事項	内 容
(1) 市民ニーズの把握とその反映システムの充実	
①パブリックコメント制度、パブリックインボルブメント制度の導入	平成17年度にパブリックコメント制度を導入しました。パブリックインボルブメント制度は導入していませんが、施策立案にあたっては当初の段階から広く意見を募り、寄せられた意見の調査・分析を踏まえた取り組んでいます。
②電子会議室の活用	市民にとって身近で参加しやすいテーマを設定し運営しました。なお、現在は、利用方法を見直すため休止しています。
③市民満足度の測定	市民サービス（接遇）向上運動にあわせて、平成13年度から窓口サービスに対する市民満足度調査を継続的に実施してきました。また、調査結果については広く公表するとともに、調査結果を踏まえて関係課長会議や研修会を開催し、市民サービスの向上に努めてきました。 ◆満足度調査の平均点（5点満点） H⑬:4.18点/H⑭:3.12点/H⑮:3.21点/H⑯:3.15点/H⑰:3.21点/H⑱:3.15点/H⑲:3.21点
④苦情・意見等の適切な処理	平成15年度に市民からの苦情や意見を庁内イントラネットを利用して共有できる仕組みを整備しました。
(2) 情報公開の充実	
①外郭団体の情報公開	平成16年度まで対象4団体において市の制度に準じた情報公開制度が整備させました。 ◆対象4団体：会津若松市文化振興財団、会津若松市観光公社、中小企業勤労者福祉サービスセンター、会津若松地方土地開発公社会津若松事務所
②政策形成過程の情報提供	情報公開に関する主な取り組みは次のとおりです。 ・関係団体についても情報公開の対象とする運用見直しを行いました。 ・開示請求の対象を電磁的記録にも拡大しました。 ・コピー等の実費を除いて、手数料を無料としました。 ・個人情報保護のため個人情報を盗用、漏えいした者に対する罰則規定を整備しました。
③インターネット活用による情報発信	トップページのレイアウト変更や検索システムの導入を行い、より利用しやすいホームページになるよう努めるとともに、市政情報、観光情報、防災情報など提供内容についても充実に努めました。
(3) 地域協働システムの構築	
①役割分担の見直し	平成15年度から行政評価システムの調書に行政関与に関する具体的な評価項目を設定し、事業選択の参考材料にしています。

②民間委託の推進	平成13年度に「事務事業の外部委託の基準」を策定し、基準にそって具体的な検討を行い、条件の整ったものから順次、外部委託を推進してきました。 ◆外部委託の取組経過 H13～：ごみ収集業務、行仁小学校給食業務 H14～：東山小学校給食業務 H15～：文化センター・勤労青少年ホーム管理運営業務、小金井地区学校給食センター業務、斎場業務の一部 H16～：東山浄水場運転管理業務、公金収納OCR業務 H17～：コンピュータシステム管理運営業務、永和地区学校給食センター業務、荒舘小学校用務員業務 H18～：永和小学校用務員業務及び小金井小学校用務員業務 H19～：門田地区学校給食センター業務、門田小学校他8つの小中学校の学校用務員業務
③指定管理者の導入	平成18年度から公共施設の管理運営に指定管理者制度を導入し、平成20年1月時点で、31施設が指定管理者制度により管理運営されています。
④NPOの支援・連携	平成13年度にNPOフォーラムを開催するとともに、平成15年度には企画調整課内に「市民活動支援相談窓口」を設置しました。 ◆NPO法人数の推移：H13 7法人⇒ H20.2 現在 35法人
⑤市民・各種団体との連携	平成14年度に実施したNPO・ボランティア団体実態調査を踏まえ、「市民活動リスト」や「市民活動ガイドブック」を作成、公表し、市民の市民公益活動への理解を深めるための情報提供をおこなっています。
⑥外郭団体の見直し	平成15年度に外郭団体に対する行政の関与の総点検を実施し、自主的な団体経営に向けた改善・見直しを要請しました。なお、平成17年度から全ての団体について派遣職員を引き上げました。

II 市役所の仕事のやり方を変えます。

取り組み事項	内 容
(1) 行政評価システム及び企業会計手法の導入	
①行政評価システムの導入	平成13年度から行政評価システムを導入するとともに、その評価結果も平成15年度から公表しています。また、平成17年度からは外部評価も実施しています。
②各部運営方針書の充実	現在、公表に向けて検討中です。
③企業会計手法の導入	平成13年度から財務諸表やバランスシートの作成に取り組みましたが、合併に伴い、平成16年度以降は作成を休止しています。
(2) 行政情報化の推進	
①庁内情報化の推進	職員の一人1台パソコンを平成15年度までに配備するとともに、総合的な事務支援システムの導入を平成14年度から順次

	導入しています。
② IT 活用による行政サービスの向上	平成 13 年度からインターネットでの各種申請様式のダウンロードを始めるとともに、携帯電話を利用した情報提供や公共施設予約システムの拡充、図書館情報システムの充実、さらには教育用ポータルサイトを開設し、利用者の利便性の向上を図りました。
(3) 市民の目線に立った行政サービスの向上	
①職員のホスピタリティの向上	平成 13 年度からサービス向上運動を毎年実施し、各職場から職場診断書の提出を求めたり、一課一改善運動の実践を促進しています。また、職場研修推進運動月間を儲け、職場研修の充実に努めている。
②申請事務手続きの改善	各種申請時の添付書類の簡素化や様式・記載事項の見直しについて検討し、可能なものから改善に取り組んできました。
③応答時間の短縮化	サービス向上運動を通じて、待ち時間の短縮に取り組んでいます。
④サービス時間の見直し	平成 14 年 3 月から、本庁舎等 3 箇所に自動交付機を設置し、年末年始を除く毎日午前 8 時 30 分から午後 7 時まで住民票の写しや印鑑登録証明書の交付サービスを行っています。
⑤庁舎内環境の見直し	市政情報コーナーの栄町第 2 庁舎への移動や税務課・納税課の窓口スペースの拡充、庁内案内板や誘導ラインの整備を行い、分かりやすい室の配置に努めています。 また、受動喫煙防止のため、喫煙室等を各庁舎に設けました。

Ⅲ 市役所の運営ルールを変えます。

(1) 人事及び組織運営システムの見直し	
①能力と成果を重視した人事・給与システムの確立	昇任管理に対する信頼性の確保のため、庁内で人事評価基準を公表するとともに、客観的な評価が行われるよう評定者訓練を平成 13 年度以降継続して実施しています。また、人材育成基本計画を策定し、職員の意識改革、組織改革を推進し、職場の活性化を図ってきました。
②人事ローテーションの確立と運用	若手職員を中心にジョブローテーションの考え方にたった人事異動に努めるとともに、人事異動にあたっての自己申告書の記載事項の充実やできるだけ面談を実施するなどしています。
③事務量に即応した弾力的な職員配置	グループ制の導入により、グループの新設・改廃の権限を課長に付与したことにより、人的資源の有効活用を図ってきました。
④新たな任用制度の導入	平成 14 年度から再任用職員を採用するとともに、平成 19 年 11 月から短時間勤務の任期付職員を採用し、市民サービスの充実に努めています。
⑤職員数と給与等の適正管理	厳しい財政状況を踏まえ、職員数の抑制・削減に努めるとともに、給与については、人事院勧告を踏まえて適正な管理に

	<p>努めています。また、時間外手当については、ノー残業デーの実施等の取組みを通じて縮減に努めています。</p> <p>◆職員数の推移（各年度4月1日）： H13/1045人、H14/1023人、H15/1007人、H16/978人、 H17/1041人、H18/1122人、H19/1081人</p>
⑥人材の育成と能力開発	<p>人材育成基本方針の目標である「情熱あふれる職員」「市民と歩む職員」「明日にはばたく職員」の育成に向けて、民間企業派遣研修の実施や拡充、さらには新たな取組みを行いながら人材育成に努めています。</p> <p>全体の奉仕者として公務員倫理の保持と市民生活の最も身近な行政機関に働く市職員としての行動指針を定めた「市職員の倫理等に関する規程」を平成14年度に制定しました。</p>
⑦グループ制の拡大と組織のフラット化	<p>グループ制については、平成12年度から導入を進め、平成16年4月に全職場に導入しました。</p> <p>また、様々な行政課題に対応するため、必要に応じて行政機構の見直しを行うとともに、合併に伴い、北会津・河東支所を設置しました。</p>
（2）政策形成システムの見直し	
①政策形成過程の見直し	<p>「職員提言制度」を創設し、事務改善だけでなく、政策提言を含めた運用を行っている。また、企画副参事会議を開催し、全庁横断的な政策課題の研究、各部門における関係事業の連絡調整に努めている。さらに、行政評価システムを導入し、新たな事業選択の仕組みを整えました。</p>
②ベンチマーキングの徹底	<p>庁内イントラネットを活用して、先進優良情報の収集・共有化を図ってきました。</p>
③アドバイザー制度の新設	<p>新たな制度導入や計画策定にあたっては、専門家の視点からの意見・指導を得るため、外部有識者を積極的に活用しています。</p>
（3）財政運営システムの見直し	
①財政規模の適正化	<p>平成13年度から財政健全化計画を策定し、毎年見直しを行ってきましたが、一定期間内に収支近況を図るために、平成15年8月に行財政再建プログラムをとりまとめ、集中的により抜本的な改革に取り組んできました。</p>
②歳入の確保	<p>口座振替の推進や特別徴収の拡大、滞納整理の強化等により、市税収納率の向上にとり組んできました。平成15年度には「徴収率向上3ヶ年計画」を策定し、その取組みを強化、拡充しています。また、平成15年度には受益者負担の適正化の観点から各種使用料の見直しを行うとともに、無料施設の有料化を行いました。</p>
③予算編成過程の見直し	<p>予算編成と行政評価の連動に努めて、戦略的な施策展開と事務事業の重点化に配慮してきました。また限られた財源の中で事務事業の重点化、戦略化を推進するとともに、事業実施部門の工夫を最大限生かす仕組みとして平成17年度当初予算編成から総枠配分方式による予算編成システムを導入しまし</p>

	た。
④公共工事のコスト縮減と公共施設の適切な維持管理	平成 15 年度に新行動計画を策定するなど、コスト縮減に継続的に取り組んでいます。
⑤民間活力による施設整備	平成 13 年度に PFI 方式による生涯学習拠点施設の可能性調査を実施しました。
(4) 業務運営の改善	
①庁内情報の公開と共有	ホームページから統計情報を入手しやすいよう、わかりやすい環境を整備しています。
②業務ノウハウの標準化と共有	庁内イントラネットに web ページを開設し、庁内向けの情報提供を容易に行える環境を整備し、業務の標準化と共有を進めています。
③各課業務マニュアル化	マニュアル作成の専門研修を実施し、各課におけるマニュアル化を推進しました。
④共通業務のマニュアル化	<ul style="list-style-type: none"> ・ 不当要求対策マニュアルの整備 ・ 会議開催マニュアルの整備 ・ ISO14001 の更新審査
⑤内部事務の見直し	<ul style="list-style-type: none"> ・ 行政組織規則の見直し (平成 13 年度) ・ 旅費規程の見直し (平成 14 年度) ・ 入札制度改革 (平成 15 年度) ・ 業務委託契約の見直し (平成 16 年度) ◆職員提言制度による主な事務改善内容 ・ 公用車予約システムの導入 ・ 名札の見直し など
⑥庁内慣行の見直し	女性職員によるお茶だし慣習の解消、接遇マニュアルの見直し、庁内分煙の推進、身だしなみマニュアルの作成 など
⑦行政経営品質向上プログラムの導入	平成 14 年度から研修等を重ね、平成 16 年度から人事課をモデルケースとして取り組みを進める。平成 18 年度に人事課の取組みに対して、会津若松経営品質賞の奨励賞を受賞した。