

## 第2次行政システム改革プランのこれまでの取り組みについて

### 1 経過及び取組状況

「第2次会津若松市行政システム改革プラン」（以下、第2次行革プランという。）は、第6次会津若松市長期総合計画に掲げるまちづくりの実現に向けて、その土台となる行政システムの改善を図ることを目的に、平成13年3月策定の会津若松市行政システム改革プラン等の取り組みを継承するとともに、行政運営の改革度合いにかかる全国的な調査である「行政サービス調査」で明らかになった本市の課題に対応するため、平成20年4月に以降5年間の行財政改革の取り組みの大綱として策定したものです。

第2次行革プランでは、本市のおかれている状況と課題をふまえ、市民協働による行政運営をテーマに掲げ、様々な取り組みにより住民自治を推進するとともに、市民満足度を継続的に高めていくために必要な、効率的かつ効果的でムダのない持続可能な行政システムの構築を目指すこととしています。

この実現のため、3つの改革の基本的視点として「住民自治の取り組み」「行財政基盤強化の取り組み」「市民満足度を高めていくための取り組み」を掲げ、8の改革の方向と37の具体的項目を示すとともに、実効性を確保するため、76の取組項目を設け、その達成に向けて取り組んできました。

その結果、平成23年度末における取組状況は、下記のとおりで、具体化に向けて取り組まれている項目（A・B評価の割合）は全体の78.9%となっています。

改革の基本的視点	A	B	計	C	外	－	合計
住民自治の取り組み	9 42.9%	9 42.9%	18 85.8%	3 14.2%	0 0.0%	0 0.0%	21 100.0%
行財政基盤強化への取り組み	20 69.0%	2 6.9%	22 75.9%	5 17.3%	1 3.4%	1 3.4%	29 100.0%
市民満足度を高めていくための取り組み	15 57.7%	5 19.3%	20 77.0%	3 11.5%	3 11.5%	0 0.0%	26 100.0%
合計	44 57.9%	16 21.0%	60 78.9%	11 14.5%	4 5.3%	1 1.3%	76 100.0%

※評価基準

評価	基準
A	制度化・実施している
B	制度化・実施に向けて取り組み中である
C	調査・検討段階にある
外	検討の結果、手法等を変更した
－	実施・検討の結果、中止・休止した

### 【住民自治の取り組み】

取り組まれている割合は85.8%と高いものの、新規の取り組みやこれまでの取り組みを踏まえ発展的な取り組みが多いため、取組中の項目が多くなっています。これは、行政だけで進められるものではなく、市民や市民団体等と意見交換しながら、進めることも必要なことから、その調整に一定の時間を要することも原因の一つと考えられます。

〔A・B評価以外の項目〕

- ▶ 市民協働の仕組みづくり  
有償ボランティア制度の検討
- ▶ 情報公開と説明責任の徹底  
監査機能の充実
- ▶ 計画の進行管理、評価への市民参加の推進  
審議会制度の充実

### 【行財政基盤強化の取り組み】

取り組みの割合は75.9%ですが、その内訳をみると22項目中20項目が一定の成果をあげている「A評価」となっている一方で、調査・検討段階にとどまっている「C評価」は5項目あり、項目によって取組の差が大きくなっています。

〔A・B評価以外の項目〕

- ▶ 官民の役割分担の見直し  
事業仕分けの検討、公共サービス改革法適用の検討、提案型業務委託制度の検討
- ▶ 安定した財政基盤の構築  
市場公募債の研究、使用料・手数料の適正化
- ▶ 効率的に効果的な行政運営  
テレビ会議システムの導入、業務プロセス分析の推進

### 【市民満足度を高めていくための取り組み】

取り組みの割合は77.0%となっていますが、「ひとり一改革運動」や「オフサイトミーティング」など3項目については、計画期間にこれまでの取り組みを踏まえて、より効果的な手法に変更しています。これらの項目を分母から除くと、実施率は87.0%となり、着実な取り組みがなされています。

〔A・B評価以外の項目〕

- ▶ 納税者の視点でのサービスの向上  
(仮称)行政サービス検討委員会の設置、窓口サービスアンケート調査の充実、新しい収納方式の研究(マルチペイメント)
- ▶ 組織風土改革への取り組み  
行政経営品質への取り組み、ひとり一改革運動の実施、オフサイトミーティングの充実

### 【全体の総括】

各分野によって取り組みにばらつきがあり、特に新たな取り組みに関しては調査・検討段階にあるものが多くなっています。こうした項目については、その原因を分析し、取り組みの推進を図るとともに、成果を挙げている項目についても、その充実について検討し、次期プラン

に反映していきます。

## 2 課題と今後の方向性

第2次行革プランでは、「市民協働の行政運営」を掲げ、市民満足度の向上を目指し、3つの改革の基本的視点から取り組みを進めてきて、その取組状況は概ね順調に取り組まれています。

本市を取り巻く状況は、東日本大震災や原発事故の影響や景気の低迷、さらには人口減少などにより厳しさを増しています。こうした厳しい状況を乗り切っていくためには、行政と民間が互いに知恵を出し合い、力をあわせ協働していくことが不可欠であり、引き続き行政運営の基本的な考え方とし、具体的な取り組みを推進していくべきと考えます。

また、歳入の伸びを期待することが難しく引き続き厳しい財政運営が予想されるなかで、これまでの財政健全化の取り組みを継続しながら、扶助費の増加や風評被害対策など震災からの復興のための各種施策の実施に応じていくためには、歳入に見合った歳出を基本としながら、抑制基調の定員管理による人件費の抑制など行政自らのスリム化に取り組むとともに、「選択と集中」を徹底し、限られた資源を有効かつ適切に利用し、最大の効果が発揮されるような行政システムを構築する必要があります。

そのため、次期計画においては、第2次行革プランの取組結果を踏まえて取り組み内容を検討するとともに、可能な限り目標を具体化することで、取り組み成果が明確になるよう努めます。併せて、組織を支える職員の意欲や資質の向上にも取り組み、市民満足度の向上が図られるよう取組みを進めていくこととします。

## (参考) 外部の評価

プランに基づく改革の取組成果を測る指標のひとつとして、日本経済新聞社と日経産業消費研究所が実施する「行政サービス調査（行政革新度調査）」の結果が挙げられます。

この調査は、全国の市と東京 23 区を対象に平成 10 年から概ね隔年で実施されてきたもので、透明度、効率化・活性化度、市民参加度、利便度の 4 つの評価軸から行政運営の改革度合いを見るものです。

なお、平成 23 年からは、発展的にリニューアルする形で「全国市区経営革新度調査」となりましたが、評価方法はほぼ同じとなっています。

※4 つの評価軸とは

- ①透明度 … 情報公開などの行政運営の透明性の状況
- ②効率化・活性化度… 行政評価や業務のアウトソーシング、職員提案制度等の実施状況
- ③市民参加度 … 市民が地域づくりに参画できる体制の状況
- ④利便度 … 窓口や公共施設サービスなどの状況

プランの推進期間中では平成 20 年と平成 23 年に調査が行われ、総合順位は、平成 20 年は全国 46 位、評価は A、平成 23 年は全国 132 位と順位を下げ、評価も BBB と 1 ランク下げる結果となりました。

各要素ごとにみると、本市の場合は、各要素によってばらつきが大きく、「透明度」や「効率化・活性化度」に関しては、以前から高い評価を得てきましたが、「市民参加度」や「利便度」に関しては評価が低い状況にあります。

### 【透明度】

平成 20 年に過去最高位となる全国 37 位になり、平成 23 年は 71 位と若干順位は落としたものの、全国的には上位にランクされています。（H23 はうち 707 市区から回答）

「住民以外の情報公開請求資格」や「監査委員への民間登用」に関しては、他市の取り組みが上回っていますが、それ以外大きな遅れはみられません。

### 【効率化・活性化度】

平成 20 年は全国 13 位、平成 23 年は全国 37 位と順位を落としてきていますが、全国的には依然として高いレベルを維持しており、他市と比較して、取り組みが遅れている項目は特にみられません。

### 【市民参加度】

平成 23 年の調査では、4 つの評価軸の中で一番順位の低い 429 位となりました。この理由としては、「NPO 支援条例（要綱）を制定している」とこたえた市区は全体の 47.8%、「自治基本条例」に関して「制定済み」と「制定に向け検討している」を合わせると、全体の 38.6% となっており、他市においては市民との協働による行政運営を規定する条例の制定が進められており、本市は取組途上であることから評価が低かったものと考えられます。

## 【利便度】

平成20年度は186位でしたが、平成23年度の調査では246位と若干順位を落としました。この理由としては、土日・時間外の窓口業務の状況やコンビニで受けられる行政サービスの内容などで、他市の取り組みが本市を上回ったことが大きな理由の一つと考えられます。

調査項目は限定的であり、市の取り組み全体を反映したものではないものの、これまでの取り組みにより、一定の評価を得られた各種システムや制度については、的確な運用やその充実を図るとともに、他市に比べて遅れている部分については、対応方針を明確にして検討していきます。

また、取り組みにあたっては、市民ニーズやサービスとコストのバランスなども考慮する必要があるものもあり、コスト面などに課題がある場合には可能な限りその情報を提示し、市民の理解が得られるよう努めていきます。