

第3次会津若松市行政システム改革プラン

～参加と協働による未来につなぐ市政運営～

平成25年3月

会津若松市

目 次

1	第2次会津若松市行政システム改革プランの総括	1
2	現状認識	2
3	プランの位置づけ	3
4	改革の基本目標	3
5	改革の基本的視点	4
6	推進期間	4
7	推進体制	4
8	具体的な取組	5

【参 考】

◆プラン体系図	1 7
◆東日本大震災からの復興・再生に関する取組（再掲）	2 1
◆第2次会津若松市行政システム改革プランの取組状況（平成23年度末現在）	2 2
◆会津若松市行政システム改革懇談会	2 3
◆会津若松市行政システム改革懇談会からの主な意見	2 4

1 第2次会津若松市行政システム改革プランの総括

(1)これまでの経過

本市においては、行財政改革を不断の課題と位置づけ、これまで積極的な取組を行ってきました。

- * 会津若松市行財政改革大綱（昭和 61 年 6 月）
- * 新会津若松市行財政改革大綱（平成 8 年 2 月）
- * 会津若松市行政システム改革プラン（平成 13 年 3 月策定）
- * 会津若松市行政システム改革プラン〔一部改訂〕（平成 18 年 2 月）
- * 第 2 次会津若松市行政システム改革プラン（平成 20 年 4 月）

(2)第2次会津若松市行政システム改革プランの取組状況

「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組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組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踏まえ、市民協働による市政運営をテーマに掲げ、様々な取組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、具体化に向けて取り組んでいる項目（A・B 評価の割合／P 22 参照）は全体の 78.9%となっています。

(3)課題と今後の方向性

第 2 次行革プランでは、「市民協働の市政運営」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組を進め、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、東日本大震災や原子力発電所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、具体的な取組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中で、これまでの財政健全化の取組を継続しながら、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、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、優先順位を明確にしながら、限られた資源を有効かつ適切に利用し、将来を見据えて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。

2 現状認識

(1) 東日本大震災からの復興・再生

平成23年3月11日に発生した東北地方太平洋沖地震により、本市は直接的な被害は少なかったものの、生活物資の一時的な不足や通信基盤などへの影響など、市民生活に大きな混乱が生じました。さらに、地震に伴う福島第一原子力発電所の事故によって、放射能による健康への影響など市民に不安を与えるとともに、本市の観光及び観光関連産業、農業等に様々な被害をもたらしました。

この間、市民と行政が力をあわせ、様々な取組を行うことによって徐々に回復の兆しが見られるものの、震災前の水準までには戻っておらず、また、依然として、多くの方々が本市に避難されている現状にあり、東日本大震災からの復興・再生は喫緊の課題です。

(2) 健全な財政運営

少子高齢化の進行による社会保障関係経費が増加する一方で、人口減少等から税収の伸びが見込めないなど厳しい状況が懸念されます。

今後、東日本大震災からの復興・再生にかかる施策の実施や老朽化に伴う公共施設の維持管理などにかかる支出の増加が見込まれる中で、歳入と歳出全般の見直しを行うなど健全な財政運営を維持していく必要があります。

(3) 地方分権(地域主権改革)の進展

地域主権戦略大綱の閣議決定(平成22年6月22日)をうけて、地域主権関連の第1次及び第2次一括法が、それぞれ、平成23年5月、同年8月に成立、施行されました。これにより、基礎自治体への権限移譲(県から市への権限移譲)や義務付け・枠付けの見直しなど、国と地方のあり方が大きく変化しました。

こうした時代の潮流を踏まえ、住民に身近な基礎自治体として、市民ニーズを的確に捉え、自らの責任で適切に判断し対応していく役割が求められています。

(4) 新しい公共の担い手との協働

市民にとって必要な事業を効果的に進めていくためには、新しい公共の担い手といわれる市民やNPO、さらには民間事業者等と適切な役割分担のもと、連携・協力して公共サービスを担っていくことが不可欠です。

このため、それぞれの役割や協力関係を明確化し、多様な主体が参画し、お互いの連携・協力を強化していくための仕組みづくりが必要です。

3 プランの位置づけ

行政システム改革とは本市が目指すまちづくりを実現するため、行政のスリム化に加え、行政運営の仕組みやルールを改善し、自治体経営の効率性を高めていく取組です。

この計画は、これまでの取組や本市を取り巻く状況を踏まえ、第6次会津若松市長期総合計画に掲げるまちづくりのための各種施策を着実に推進するため、市が今後取り組むべき行政システム改革の基本的な考え方や方向性、具体的な取組を明らかにしたもので、今後具体的に実施するにあたっては、市民への説明や理解を求めながら実施するものです。

4 改革の基本目標

東日本大震災からの復興・再生は本市の最重要課題であり、着実な取組が必要です。

このため、市民に積極的に情報を提供し、市民の声に耳を傾け、同じ目線で考え、地域の力と行政の力を融合させて、共に行動していく仕組みづくりに取り組む必要があります。

また、歳入と歳出の均衡を財政運営の基本として、コスト効率の最大化を図るとともに、選択と集中を徹底し、施策の重点化を図り、行政の役割を明確にしながら、将来の発展につながる行政システムの構築を目指すことが必要です。

さらに、こうした行政システムの土台となるのは職員であり、専門性を高め、高度化・複雑化する行政ニーズに的確に対応できる職員の育成を図るとともに、組織風土の改革にも力を入れていかなければなりません。

こうした認識に立ち、改革を進めるにあたっての目指すべき行政運営の目標を次のとおりとします。

参加と協働による未来につなぐ市政運営

5 改革の基本的視点

行政運営の目標である「参加と協働による未来につなぐ市政運営」を達成するため、現在、東日本大震災からの復興・再生の途上にあることを踏まえながら、行政運営の基本的な方向として次の3つの視点から改革に取り組みます。

(1)参加と協働によるまちづくりの推進

行政運営への市民の積極的な参加を促し、多様な市民の力が発揮できるよう、市政に関する情報の積極的な提供による情報共有化や市民の意見を反映する機会の拡充を推進するとともに、市民協働の仕組みづくりに取り組みます。

また、災害発生時の対応や各種福祉施策の展開などに地域の力が発揮されるよう、地域防災計画の見直しや地域福祉計画の策定を行います。

(2)持続可能な運営体制の構築

限られた行政資源の効果的・効率的な配分という観点から、現在行っている事務事業の実施主体の見直しや、歳入確保や歳出抑制を図り、安定的な財政基盤の構築に努めるとともに、公共施設の将来のあり方の検討や、効率的で効果的な行政運営のための改革に取り組みます。

また、東日本大震災からの復興・再生や危機管理体制の構築にも取り組みます。

(3)市民サービスの向上と職員のスキルアップ・組織風土改革

市民の視点に立って、市民サービス全般について利便性の向上を図るとともに、職員のスキルアップと組織風土の改革に取り組みます。

また、職員研修の実施などにより、職員の防災意識や危機管理意識の啓発などを図ります。

6 推進期間

平成25年度から第6次会津若松市長期総合計画の最終年度である平成28年度までの4年間とします。

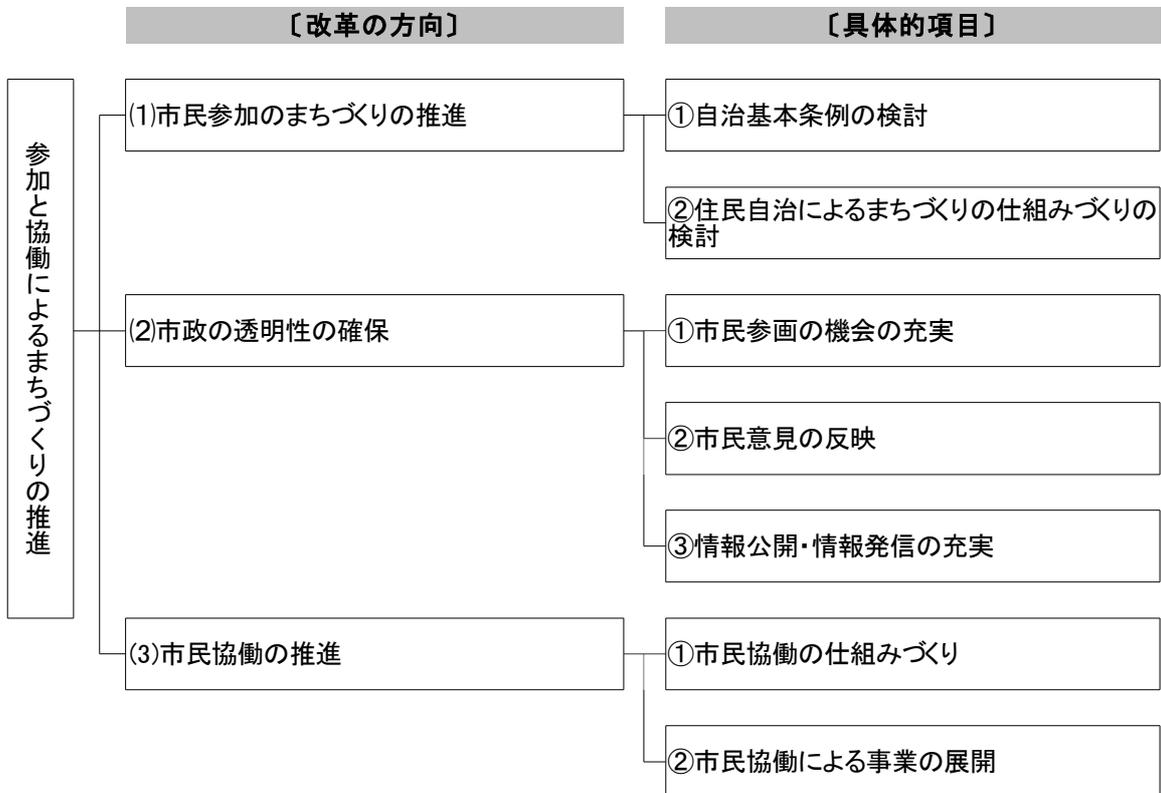
7 推進体制

改革を着実に推進していくために、改革の進行管理や達成度について検証を行いながら、市長を本部長とする「会津若松市行政システム改革本部」を推進母体として、縦割りの弊害をなくし、組織横断的に全庁体制により推進を図ります。

また、進捗状況について、市政だよりや市のホームページに掲載し、広く市民に情報を公表しながら取り組みます。

8 具体的な取組

1 参加と協働によるまちづくりの推進



(1) 市民参加のまちづくりの推進

①自治基本条例の検討

地域のことは地域の住民が決めるといった住民自治の考え方に基づき、市民が主役の地域づくりを目指し、広く市民の機運の醸成を図りながら、十分な議論のもと、行政運営における基本理念や基本原則を盛り込んだ自治基本条例の制定に向けて検討します。

取組項目	内容
自治基本条例の検討	市民協働によるまちづくりを推進するため、市民の気運の高まりのもとに十分に議論を深めながら、自治基本条例の制定について検討します。

②住民自治によるまちづくりの仕組みづくりの検討

身近な地域の課題の解決や効果的な施策の展開を図るため、地域の皆さんが協議・検討する場や仕組みを検討するとともに、地域福祉計画や地域防災計画などに地域の力を取り入れていきます。また、SNS¹（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を活用した地域のコミュニケーションの活発化を図ります。

1 SNS：同じ趣味や嗜好を持った利用者同士が、メールや日記によるコミュニケーションを取ることができるインターネット上で提供されるサービス。

取組項目	内 容
「地域づくり委員会」の設置	市民生活全般にわたり協議・検討する場を設け、身近な地域における課題の解決をはじめとする地域の支援機能等について検討します。
地域福祉計画の策定に向けた取組	地域福祉計画の策定にあたり、その合意形成過程における市民との協働や福祉に対する市民意識の高揚を図り、保健・医療が一体となった総合的な福祉施策の展開や地域の課題を解決する仕組みづくりを目指します。
地域防災計画の見直し	東日本大震災の経験を踏まえ、市民協働の視点も取り入れながら、地域防災計画の見直しに取り組みます。
地域コミュニケーション・ツールとしてのICT ² の活用	SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）などを活用し、地域住民相互のコミュニケーションの活性化を図ります。

（２）市政の透明性の確保

①市民参画の機会の充実

各種計画の策定にあたっては、多くの市民や各種団体、事業者等に関わってもらうよう努めるとともに、パブリックコメント（市民意見公募）制度の改善や附属機関の運営の改善を行います。

取組項目	内 容
市民との協働による各種計画策定の取組	各種計画を策定するにあたり、市民の市政への参画を促し、市民協働によるまちづくりを推進します。
パブリックコメント制度の改善	市民生活に関連する政策等を立案する過程において、パブリックコメントをより積極的に活用し、市民の市政への参画、市民協働によるまちづくりを推進します。
附属機関の適切な運営	市政運営の透明性の向上のため、会議の結果や会議録の公開を進めるとともに、公募委員や女性委員の人数を増やします。

②市民意見の反映

市への要望等の実現に向け、現在の取組状況を管理するとともに、長期総合計画の策定時などにおいて、行政各分野の施策の重要度や市民満足度に関する調査を行います。

取組項目	内 容
市民要望等の実現に向けた仕組みの検討	町内会などからの要望に対する取組状況の管理を行うとともに、市民要望等の実現に向けた仕組みを検討します。
市民満足度の測定	今後の行政運営の方針を検討する基礎資料とするため、定期的（長期総合計画策定時等）に各分野における施策の重要度と市民満足度の測定を行います。

2 ICT：情報通信技術（Information and Communication(s) Technology）の略称。コンピュータをはじめとした情報処理技術と、インターネットなどによる通信技術の総称。

③情報公開・情報発信の充実

積極的に行政情報を提供するため、情報公開制度の充実や一元的な情報発信を行うとともに各部局ごとの行政運営方針書の公開を検討します。

また、ホームページを活用し、入札関連情報の提供や市民が利用しやすい形で各種データの公開を行います。

なお、情報提供にあたっては、コンピュータを使用できない情報弱者に配慮し、多様な情報伝達手段を活用します。

取組項目	内容
情報公開制度の充実	情報公開請求権者の拡大や市以外の外郭団体の情報についても情報公開制度の対象とするなど制度拡充に取り組みます。
戦略的・効果的な情報の発信	情報収集・発信の一元化を図り、市政だよりやホームページなどを活用しながら、戦略的かつ機動的な情報収集・発信を行います。
各部行政運営方針書の公開の検討	各部行政運営方針書の市のホームページへの掲載による、各部の年度ごとの目標と達成度合いの情報提供を検討します。
入札関連情報の即時公開の推進	公平・公正な入札執行のため、ホームページで入札参加者に必要な情報を提供するとともに、電子入札システムの導入など利便性の向上を図ります。また、入札結果や制度の改正なども広く、迅速にホームページにおいて公表します。
オープンデータ ³ の推進	市が保有する様々なデータを、コンピュータ処理が容易となる標準的な形式で公開し、商用・非商用を問わず二次利用を促進することにより、地域の活性化などを目指します。

(3) 市民協働の推進

①市民協働の仕組みづくり

市民協働を一層進めていくため、基本理念を定めた協働指針を策定するとともに、市民活動を行う各種団体が活動しやすい環境整備について検討します。さらに、行政と市民活動団体、市民活動団体相互のネットワークの構築が図られるよう仕組みづくりに取り組みます。

取組項目	内容
協働指針の策定	市民協働の手法により協働指針を策定するとともに、その理念が広く地域に対して普及・浸透が図られるよう努めます。また、公益性の高い市民活動を実践する各種団体が、活動しやすい環境整備に向けた方策を検討するとともに、行政と市民活動団体等、及び市民活動団体相互のネットワーク構築が図られるよう、その仕組みづくりに取り組みます。

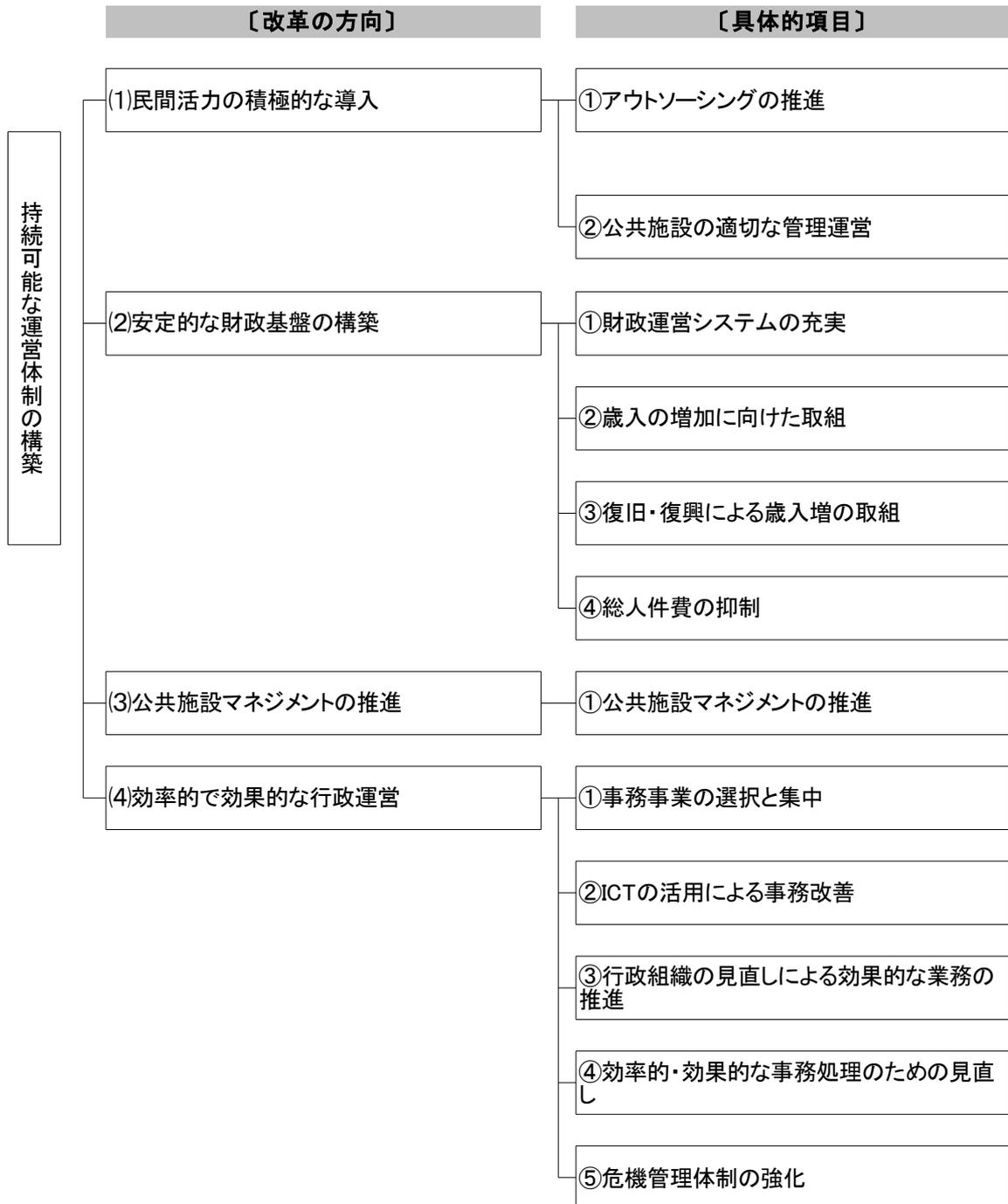
②市民協働による事業の展開

市民活動団体等からの提案に基づき、協働により地域課題を解決する事業の検討やボランティアと連携した事業の実施を検討します。

3 オープン・データ：商用・非商用を問わず自由に利用や再配布が許可され、誰もが自由に利用できる標準的な形式で公開されるデータ。

取組項目	内 容
市民協働型事業の検討	市民活動団体等からの提案に基づく、地域課題の解決に向けた協働型事業について検討します。
ボランティアの活用	各分野においてボランティア等と連携した取組の推進に向け検討します。

2 持続可能な運営体制の構築



(1) 民間活力の積極的な導入

①アウトソーシング⁴の推進

現業部門の民間委託について退職不補充により継続して推進するとともに、専門的定型業務などの一般事務分野についても、アウトソーシングの可能性を検討します。

また、企業やNPO、市民活動団体などから委託化や民営化に対する提案や効率化に対する提案を受け入れていく仕組みを研究します。

取組項目	内 容
現業部門のアウトソーシングの推進	学校用務員や学校給食業務の民間委託について、退職不補充により継続して取り組むとともに、可燃物及び不燃物に加えて、粗大ごみ収集業務の民間委託化についても検討します。
一般事務分野のアウトソーシングの検討	専門的定型業務などの一般事務分野についても、アウトソーシングの可能性について検討します。
提案型業務委託制度の検討	企業、NPOや市民活動団体などから委託化・民営化に対する提案及び既存業務（委託内容・仕様）の効率化に対する提案を受け入れていく仕組みを研究します。

②公共施設の適正な管理運営

指定管理者制度に移行した公共施設の管理運営状況について検証し、効果を見極めながら公共施設の適正な管理運営に努めます。

また、現在、直営や指定管理者制度により管理運営している公共施設について、民営化も視野に入れながら、今後の施設のあり方について検討します。

取組項目	内 容
指定管理者制度へのモニタリングの充実	指定管理者制度に移行した公共施設の管理運営状況について検証し、その効果等を見極めながら、適切な施設管理を行います。
北会津地区統合幼稚園・統合保育所の整備	老朽化した北会津地区の幼稚園・保育所を統合し、民設民営を視野に入れた整備を検討します。
母子生活支援施設の整備	施設が老朽化している母子生活支援施設について、現施設での支援が困難な状況を踏まえ、民設民営を含めた施設整備を検討します。
安定的な斎場運営の推進	安定的な斎場運営を継続していくため、業務内容の見直しや管理運営への民間活力の導入を検討します。
保育所・幼稚園・児童館のあり方の検討	今後の公立保育所や幼稚園、児童館のあり方について検討します。
公設地方卸売市場の管理運営形態の見直し	公設地方卸売市場の管理運営形態について、民間活力の導入など見直しを行います。

4 アウトソーシング：市が保有する組織内の経営資源ではなく、組織外の資源を活用して行政としての活動を行うこと。その手法としては、業務の外部委託や指定管理者制度、PFI、人材派遣がある。

高齢者福祉施設のあり方の検討	指定管理者制度を導入している高齢者福祉施設等について、施設の必要性や公的関与の必要性などの観点から検証し、今後の施設のあり方について検討します。
----------------	--

(2) 安定的な財政基盤の構築

①財政運営システムの充実

毎年度、中期財政見通しを作成・公表し、計画的な財政運営に努めるとともに、総枠配分方式による予算編成の充実を図り、各部局のマネジメントを更に強化しながら、選択と集中に取り組みます。

併せて、「公債費負担適正化計画」にもとづき、市債残高の着実な低減を図るとともに、安定的な財政運営のため基金の積立と活用を行います。

取組項目	内 容
中期財政見通しの策定	毎年度、中期財政見通しを作成・公表し、当初予算編成をはじめとした財政運営の目安として活用します。
総枠配分方式による予算編成システムの充実	総枠配分方式による予算編成を継続するとともに、各部局のマネジメントを更に強化できる仕組みを検討・導入します。
公債費負担の適正化	公債費負担の適正化へ向け、毎年度「公債費負担適正化計画」の進捗管理を行い、適正な水準を目標に市債残高の低減に努めます。
基金の積立と活用	財政調整基金については、標準財政規模の10% ^(※) を安定的に確保することを目標として基金への積立に努めるとともに、地方財政法や条例に基づき、その活用を図ります。

※標準財政規模の10%…平成23年度決算での標準財政規模は約289億円のため、その10%は約28億円になります。

②歳入の増加に向けた取組

市税や税外収入金の徴収率の向上に向けた取組を行うとともに、広告事業の推進による自主財源の確保や売却など市有財産の積極的な活用、さらには使用料や手数料の適正化により、歳入増加に努めます。

取組項目	内 容
徴収率（収納率）の向上	市税等について、自主納付を推進するため、口座振替や特別徴収事業所の拡大等による納期内納付の推進、滞納整理の強化等により、徴収率（収納率）の向上を図ります。
早期納付勧奨業務への民間事業者の活用の検討	滞納市税等の早期完納と累積滞納の未然防止を図るため、早期納付勧奨業務への民間事業者の活用による効率的な徴収業務を検討します。
税外債権管理の強化	税外収入金の滞納処分に取り組み、徴収率の向上に努めます。
広告事業の推進	広告掲載等に関する要綱に基づき、積極的に市の資産等を広告媒体とすることにより、自主財源の確保に努めます。

市有財産の積極的な活用	未利用財産の他用途での利用や売却を行うなど、市有財産利活用基本方針に基づき活用を図ります。
使用料・手数料の適正化	使用料・手数料について、これまでの見直し経過を踏まえながら、今後も適正化に努めます。

③復興・再生による歳入増の取組

税収増加のため、地域の雇用の場の確保するため企業誘致に積極的に取り組むとともに、東日本大震災や原子力発電所事故による風評被害対策として各種施策を実施します。

取組項目	内容
企業誘致の推進	税収増と地域雇用の創出を目的として、企業のニーズの把握と情報発信を行い、企業誘致に取り組みます。
風評被害対策の推進	東日本大震災や原子力発電所事故による風評被害対策として各種施策を実施します。

④総人件費の抑制

総人件費の抑制のため、定員管理計画に基づき、職員数の適正化を図るとともに、任期付職員や非常勤職員、臨時職員などの効果的な活用を検討します。

また、国や県、他の地方公共団体、民間との均衡を考慮し、引き続き給与等の適正管理に努めます。

取組項目	内容
職員数の適正管理	定員管理計画に基づき、職員数の適正化を図ります。
多様な任用形態の活用	一時的又は時限的な業務などについて、任期付職員等を活用します。
給与等の適正管理	国の人事院勧告や県の人事委員会勧告に基づき、必要な改定を行います。
時間外勤務の適正管理	人件費の抑制や能率的な業務執行の観点から、時間外勤務の適正管理に努めます。

(3) 公共施設マネジメントの推進

①公共施設マネジメントの推進

公共施設について、総合的な視点から現状を把握・分析し、市民と情報を共有しながら、今後の公共施設の適正な配置や効率的・効果的な管理運営について検討します。

また、長寿命化計画の策定などにより施設の安全や安定性の確保、さらにはライフサイクルコスト⁵の削減を図ります。

5 ライフサイクルコスト：製品やサービス、施設、建造物などを製造あるいは利用するに当たって、そのライフサイクル（構想・企画・研究開発、設計、生産・構築、運用・保全、廃却）のすべてにわたって発生する総コストのこと。

取組項目	内 容
公共施設白書の作成	歳出の削減と市民サービスの持続的な提供を図るため、各公共建築物のストック・コスト・サービス等に係る情報を明らかにした公共施設白書を作成します。
公共施設のあり方の検討	公共施設白書をもとに、統廃合も含めた公共施設のあり方について全庁的・全市的な議論と検討を進めます。
公共施設の長寿命化	橋梁や下水管渠、市営住宅などの長寿命化計画の策定などにより、施設の安全や安定性を確保するとともに、ライフサイクルコストの削減を図ります。

※ストック情報… 各施設の建築年次、経過年数や延床面積等の情報

※コスト情報… 各施設の運営に係る支出・収入額、減価償却費等の情報

※サービス情報… 各施設の利用人数、稼働率や職員数等の情報

(4) 効率的で効果的な行政運営

①事務事業の選択と集中

行政評価システムを活用し、施策の成果を検証するとともに、事務事業の整理統合などの見直しを行い、選択と集中を徹底します。併せて、専門家や市民の意見を評価に反映するため、引き続き外部評価を実施します。

取組項目	内 容
行政評価システムの充実	行政評価システムを通じて、長期総合計画の進捗状況の管理や事務事業の検証などを行い、行政運営の質の向上を図ります。また、外部評価制度により、専門家や市民の意見を評価に反映していきます。さらに、評価手法やスケジュールなど行政評価の実施内容について、精査を加えながら制度の充実を図ります。

②ICTの活用による事務改善

GIS⁶（地図情報システム）や自治体クラウド⁷など、ICTの活用による事務の効率化や市民サービスの向上を図ります。

取組項目	内 容
GIS（地図情報システム）の活用促進	庁内における情報化の推進や行政サービスの向上に向けて、GISの全庁的な活用を推進し、事務の効率化はもとより、災害発生時の対応など市民サービスの向上につなげます。
自治体クラウドの推進	庁舎内に分散設置されている業務システムを段階的にデータセンターに集約し、災害時における情報保護対策の強化と「全体最適化」の視点によるシステム統合化及び標準化を図ります。

6 GIS（地図情報システム）：コンピュータ上に地図情報やさまざまな付加情報を持たせ、作成・保存・利用・管理し、地理情報を参照できるように表示・検索機能をもったシステム。

7 クラウド：クラウドディングコンピューティングの略称。従来は手元のコンピュータで管理・利用していたようなソフトウェアやデータなどを、インターネットなどのネットワークを通じてサービスの形で必要に応じて利用する方法。

文書管理、電子決裁システムの適用拡充	文書管理システムや財務会計システムなどの電子決裁機能の適用を拡大し、庁内業務の効率化を図ります。
--------------------	--

③行政組織の見直しによる効果的な業務の推進

新たな行政課題や多様化、複雑化する行政ニーズに対応し、効率的・効果的な業務遂行が可能となるよう、組織機構の点検・見直しを行います。

取組項目	内 容
組織機構の点検・見直し	新たな行政課題や多様化、複雑化する行政ニーズに対応し、効率的・効果的な業務遂行が可能となるよう点検を行い、必要に応じて組織機構の見直しに取り組みます。

④効率的・効果的な事務処理のための見直し

電子入札の実施による業務の効率化を図るとともに、公共工事のコスト縮減に取り組みます。

また、業務のプロセスの分析による業務改善や外郭団体の運営効率化の支援を行うとともに、高度化・複雑化する行政ニーズに対応するため、必要に応じて有識者などアドバイザーの活用を図ります。

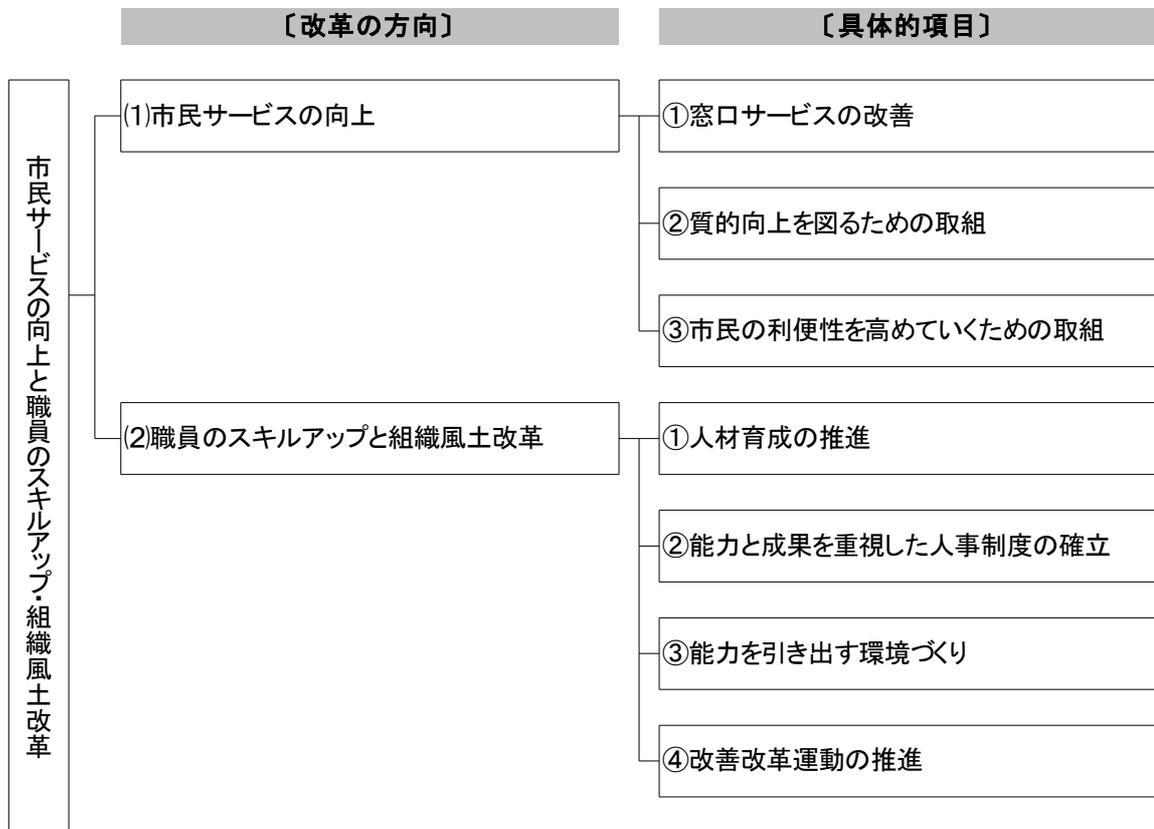
取組項目	内 容
電子入札の導入	入札のより一層の公正性・透明性を確保するため、工事、測量及び設計業務において電子入札を導入し、状況を見極めながら段階的に印刷やその他の工事関係委託等への拡大を図ります。
公共工事のコスト縮減	工事の品質を確保しつつ、計画の策定、設計の実施及び工事の施工にあたり経済性や効率性に配慮することにより、公共工事のコスト縮減を図ります。
業務の見える化による業務改善、効率化	業務プロセスの分析などを行い、仕事の見える化を図り、仕事のやり方の改善や事務事業の効率化を図ります。また、可能な限り業務のマニュアル化を進め、円滑な事務引継ぎや所属内での業務の共有化を図ります。
外郭団体の運営効率化等への支援	会津若松観光物産協会と会津若松市観光公社の統合や日本赤十字社各支部に関する事務の統合など、運営効率化等への支援に努めます。
アドバイザーの活用	行政ニーズの高度化・複雑化に対応し、効果的な施策の展開を図るため、必要に応じて有識者などのアドバイザーを活用します。

⑤危機管理体制の強化

東日本大震災の教訓を踏まえ、非常時において優先的取り組むべき業務などを検討します。

取組項目	内 容
業務継続計画の検討	非常時における業務継続体制を定めた計画の策定について検討します。

3 市民サービスの向上と職員のスキルアップ・組織風土改革



(1) 市民サービスの向上

①窓口サービスの改善

市民との接点となる窓口サービスにおいて、市民の利便性向上の観点から様々な見直しを行います。

取組項目	内 容
窓口サービスの改善	市民の利便性向上の観点から、フロアマネージャーやICTの活用による高齢者などにより親切な窓口受付業務の検討や、ワンストップ窓口の検討など、窓口サービスの改善に努めます。
コンビニ交付の拡大	現在の住民票や印鑑証明書の発行に加えて、戸籍関係の証明書の発行など対象を拡大します。

②質的向上を図るための取組

ユニバーサルデザイン⁸推進プランにもとづき、市の事務事業やサービスを見直していくとともに、市民からの苦情や意見を庁内で共有化し、サービス向上を図ります。

8 ユニバーサルデザイン：はじめから、すべての人の多様なニーズを考慮し、年齢、性別、身体的能力、言語などの違いにかかわらず、すべての人にとって安全・安心で利用しやすいように、建物、製品、サービスなどを計画、設計する考え方のこと。

取組項目	内 容
ユニバーサルデザインの推進	ユニバーサルデザイン推進プランに基づき、すべての人が必要な情報を容易に入手し利用できるよう、分かりやすく提供するとともに、すべての人に迅速・的確に情報を享受できるよう努めます。また、行政サービスでは、手続きの簡素化、親切な対応など、利用者本位のサービスが提供できるよう、事務の改善とサービスの向上に努めます。
苦情、意見等の共有化	市長への手紙とその回答内容について、庁内で共有化を図り、サービス向上に努めます。

③市民の利便性を高めていくための取組

税金や各種料金の支払について、クレジットカードによる決済やコンビニエンス・ストアでの支払いなど、利便性向上の観点から多様な納入方法について検討します。

取組項目	内 容
新しい収納方式の研究	市民の利便性向上や税金や各種料金の支払いについて、新たに、クレジットカード決済やコンビニエンス・ストアでの支払い、さらにはATMや携帯電話、パソコンによるインターネットバンキング等での支払いなど、多様な納入方法について検討します。

(2) 職員のスキルアップと組織風土改革

①人材育成の推進

人材育成基本方針に基づき、職員の能力と意欲の向上を促し、生産性の高い組織づくりに努めます。

また、民間との連携による地域活性化において必要とされる役割や国際感覚など時代の求める人材の育成にも配慮していきます。

取組項目	内 容
人材育成基本方針の推進	人材育成基本方針において目標とする「市民とともに考え、未来を描き、実現する 元気な職員」の育成に向けて、人材育成推進プランを着実に推進し、職員の資質向上を図ります。また、災害時の対応などの震災を教訓にした研修も行います。

②能力と成果を重視した人事制度の確立

職員の意欲の向上や組織の活性化を図るため、適材適所の人事配置や実績と能力に基づく新たな人事管理制度の構築に取り組むとともに、併せてその前提となる目標管理型の組織運営に取り組みます。

また、女性職員のエンパワーメント（能力の引き出し）や管理監督者への女性登用を促進します。

取組項目	内 容
適材適所の人事配置の実施	育成的観点から、職員的能力・適性を活かしつつ、職員の意向に配慮した適材適所の人事配置を行います。
人事評価制度の充実	人材育成を目的として、能力と実績について評価を行う人事評価制度を構築し、適切に運用します。
目標管理型の組織運営	各職場において基本理念・目標を掲げ、その達成に向けて一丸となって取り組むことにより、職員の仕事への参画意識と意欲の向上、職場の活性化を図ります。
女性職員のエンパワーメント及び女性職員の登用の促進	女性職員のエンパワーメントの趣旨を織り込んだ研修会を開催し、職務遂行能力と意欲の向上を図ります。また、管理監督者への女性登用を促進するとともに、女性職員の職域や経験職種のさらなる拡大を図ります。

③能力を引き出す環境づくり

職員的能力を最大限引き出すため、学習的職場風土づくりを推進するとともに、ワーク・ライフ・バランス⁹の推進や執務環境の改善に取り組みます。

取組項目	内 容
学習的職場風土づくりの推進	職場研修や職場ミーティングなどを活用し、職場内のコミュニケーションの活性化を図るとともに、自主研修支援制度の充実を図り、職員同士が互いに啓発し合い、高めあうような職場風土を醸成します。
ワーク・ライフ・バランスの推進	職員が高い意欲を持ち心身ともに充実した状態で働くことで、仕事の成果を十分に発揮していけるような職場環境づくりに取り組みます。
執務環境の改善	職員が働きやすい環境を創出し、業務の効率化や市民サービスの向上を図ります。

④改善改革運動の推進

職員提案制度を活用し、職員の業務改善に関する意見を反映します。

取組項目	内 容
職員提案制度の推進	職員の意欲向上を図るため、職員から業務に係る改善に関する実績の報告、改善に関する意見、新たに取り組むべき施策や事業の提案を広く求め、その内容が優れていると認められるものを表彰します。

9 ワーク・ライフ・バランス：高い意欲を持って心身ともに充実した状態で働き、仕事の成果を十分に発揮していけるようにするために、「仕事と私生活の両立」を重要視する考え方。

【参考】

◆プラン体系図



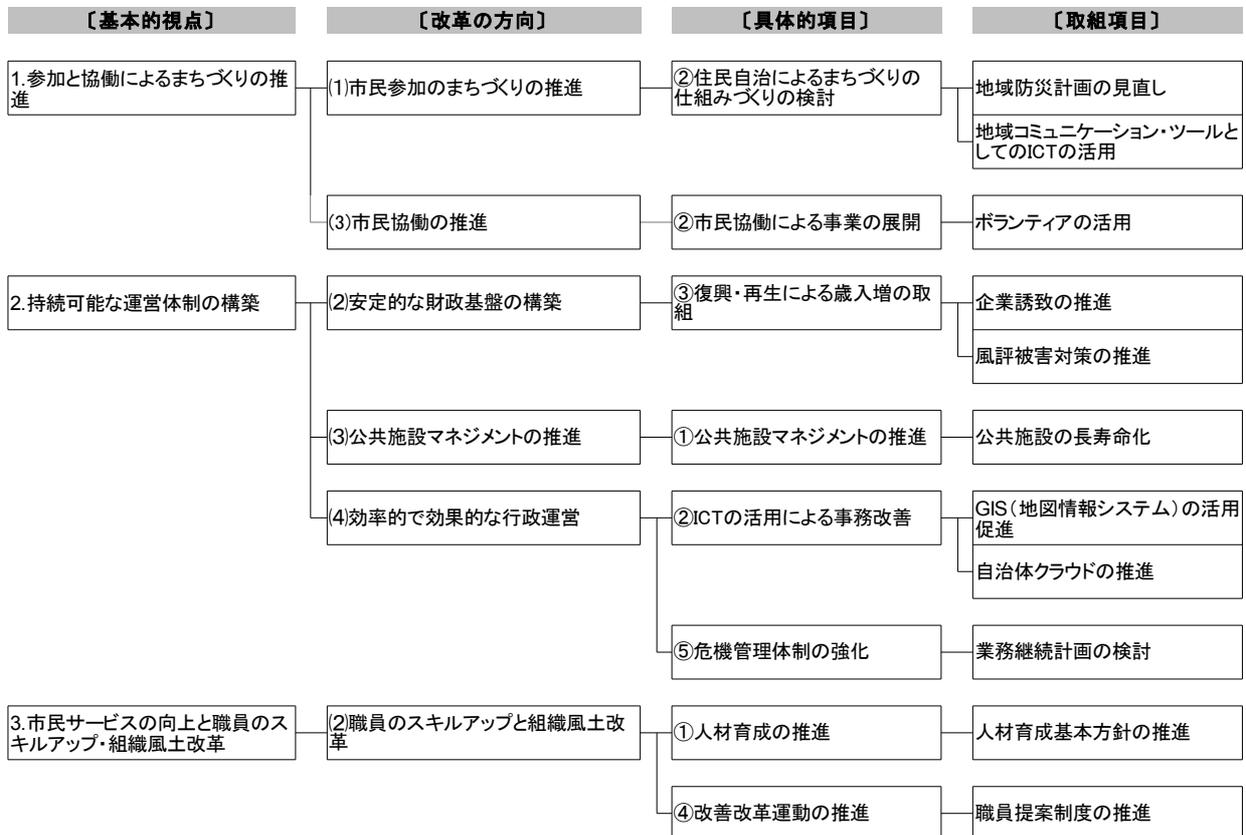






◆東日本大震災からの復興・再生に関する取組（再掲）

東日本大震災からの復興・再生は本市の喫緊の課題であることから、このプランにおいて関係する取組を再掲します。



◆第2次会津若松市行政システム改革プランの取組状況（平成23年度末現在）

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	9	18	3	0	0	21
	42.9%	42.9%	85.8%	14.2%	0.0%	0.0%	100.0%
行財政基盤強化への取り組み	20	2	22	5	1	1	29
	69.0%	6.9%	75.9%	17.3%	3.4%	3.4%	100.0%
市民満足度を高めていくための取り組み	15	5	20	3	3	0	26
	57.7%	19.3%	77.0%	11.5%	11.5%	0.0%	100.0%
合 計	44	16	60	11	4	1	76
	57.9%	21.0%	78.9%	14.5%	5.3%	1.3%	100.0%

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

◆会津若松市行政システム改革懇談会

市民各層の代表により構成し、出席者同士や市と出席者が、プランの成案化に向けて、プランの基本的な考え方や具体的な内容、さらには策定後の効果的な推進方策などについて意見交換を行い、その結果をプランに反映することを目的に、全3回にわたり開催しました。

○出席者名簿

(敬称略)

区 分	団体名	役職	氏 名	部会
区長会	会津若松市区長会	副会長	小林 正一	副座長
商工団体	会津若松商工会議所	常議員	斎藤 共子	
金 融	株式会社東邦銀行会津支店	上席副支店長	鈴木 泰徳	
労 働	連合福島会津若松地区連合会	事務局次長	田中 秋広	
産 業	会津オリンパス株式会社	業務部長	小室 文男	
N P O	特定非営利活動法人 会津地域連携センター	理事長	稲生 孝之	
学識経験者	公立大学法人 会津大学	理 事	岩瀬 次郎	座長
公募市民			齋藤 香	
			鈴木 宏幸	

○開催経過

①平成24年11月20日 第1回懇談会

本市の人口の推移や予測や財政状況、職員数の推移などの本市の状況と併せて、第2次会津若松市行政システム改革プランの総括を説明し、新たなプランに盛り込むべき項目について意見交換を行いました。

②平成25年1月21日 第2回懇談会

前回の懇談内容を踏まえ、新たなプランに盛り込むべき項目の案をもとに意見交換を行いました。

③平成25年1月29日 第3回懇談会

前回提出資料のプランの骨子と前回までの懇談内容を踏まえ取りまとめた「第3次会津若松市行政システム改革プラン（素案）」をもとに、内容について意見交換を行いました。

◆会津若松市行政システム改革懇談会からの主な意見

1 全体について

(1) 東日本大震災からの復興・再生

- ・東日本大震災を経験し、それ以前とは状況が全く変わっており、震災を踏まえた上で考えていく必要がある。
- ・東日本大震災による地域経済の落ち込みは大きく、復興・再生、風評被害対策は大事である。
- ・市民にとって関心の高い震災復興という視点からの捉え方やプランの再構築も検討していくべきである。
- ・東日本大震災を経て、社会システムが変わってきており、特に協働の視点が大事である。市民満足度を上げるというが、一方的でなく、行政ができない部分を協働でカバーするという仕組みが必要である。
- ・人口減少、特に生産年齢人口の割合が減少しており、地域活力を維持していくため、企業誘致や起業支援などにより雇用機会の創出に力を入れていくべきである。
- ・行政システムの改革が、企業誘致や雇用創出につながり、住民自治が進み、最終的に市民満足度につながるという物語を見せる必要がある。
- ・安全・安心の視点は大事で、その確立のため行政と民間がどのように取り組んでいくかという道筋を示さないといけない。思い切って「世界一の防災都市を目指す」ための行政システムの構築というのもいいのではないか。

(2) 市民満足度の向上

- ・市で様々なことを行っても市民の満足を得ることは難しい。それは、市がやっていることを市民がわからないためかもしれない。一人一人に伝わるよう努力することで、市民の納得感は得られる。ひいてはそれが満足度につながるのではないか。
- ・お金がない中で、市民満足度を上げるというのは、ある意味相反する。また、職員数も絞られており、いかにメリハリをつけて、何を優先していくかが問われている。

(3) 改革の基本目標

- ・行政の基本的な姿勢として「最小の経費で最大の効果」というのは、疑問である。バランスは大事であるが、コストが高くても行政としてやらなければならないものはある。
- ・行政の「最小の経費で最大の効果」というのはある意味相反するものであり、あり得ない。同様に「選択と集中」についても、民間のように、全くやめてしまうということができない以上、いろいろな項目を少しずつ詰めて、いわば「乾いた雑巾を絞る」ことにならざると得ないと思う。行政の使命はもう少し長期的な視点で先を見据えて、将来花開くものをやることだと思うし、プラス思考の考えを入れるべきである。
- ・コスト削減だけの視点でなく、将来を見通し時代を先取りしていくような取組をしていくべきである。

(4) プランの進捗管理

- ・プランの進捗管理にあたっては、状態目標や数値目標を定めて着実に推進していくべきである。

2 具体的な取組について

(1) 参加と協働によるまちづくりの推進

① ICTについて市民が学ぶ機会の創出について

- ・ICTについての市民の理解は低いので、市民が学べる様々な機会を設けるべきである。

②パブリックコメントの活発化について

- ・パブリックコメントをやっても意見が少ないようなので、市民が意見を出しやすいよう工夫してほしい。

③附属機関等の構成について

- ・審議会や懇談会などに公募市民や女性が少ないようなので、増やすよう積極的に取り組んでほしい。

④情報弱者に配慮した情報提供について

- ・コンピュータをつかえない情報弱者に配慮した情報提供の仕方を考えるべきである。

(2) 持続可能な運営体制の構築

①施策の重点化について

- ・市の財政状況を考えれば、あれもこれも100%取り組むことは無理なので、ねらいを絞り、優先順位をつけて取り組むことが大事である。

②ICT活用の効果について

- ・ICTを活用した事務改善など、防災の視点からの活用など多面的な要素があるので、記載内容を工夫すべきである。

③遊休施設の利活用について

- ・合併に伴う合理化によって有効活用されていない施設が目立っている。市全体の視点から有効活用するよう検討していくべきである。

④歳入増の取組について

- ・予算がないと職員のやりがいの低下につながり、ひいては有能な人材も確保できなくなる。市民が払うべきものは、払ってもらい、広告事業など歳入増につながる新たな取組も推進していくべきである。歳入が増えることで地域振興のための原資が確保されることとなる。

⑤アウトソーシングの推進について

- ・アウトソーシングは単に、経費の削減にとどまるものではなく、必要な業務に人と充てるためになお一層推進していくべきである。

(3) 市民サービスの向上と職員のスキルアップ・組織風土改革

①人材育成について

- ・職員の能力向上、組織の活性化のためにも、人材育成に力を入れていくべきである。

-
-
- ・市役所の執務室は乱雑なので、お金をかけずに整理する方法を検討すべきである。
 - ・震災を踏まえた職員研修も検討すべきである。
 - ・職員の適正配置は必要だが、人員削減や人件費抑制に偏ってしまうと、下向きだけの計画になってしまわないか心配である。社会が高度化、複雑化している中においては、職員のスキルアップが大事である。
 - ・これからの時代、職員の国際的な感覚を養うことも必要であり、職員研修に組み入れるべきである。
 - ・専門的知識を有し、民間企業を巻き込みながら取り仕切れる人材がいれば、新たな産業の創出や民間企業の参入の促進が期待される。そういった人材の育成にも力を入れるべきである。

②組織横断的な対応について

- ・縦割りの弊害をなくし、庁内が同じ方向性をもって取り組んでいくような組織横断的な対応をしていくべきである。

③ミーティングの実施について

- ・組織内のコミュニケーションの活発化は、事務改善に取り組む組織風土の醸成に有効であることから、ミーティングの実施を推奨していくべきである。



ゆにばくん

第3次会津若松市行政システム改革プラン

～参加と協働による未来につなぐ市政運営～

問い合わせ先：会津若松市 企画政策部 企画調整課
〒965-8601 福島県会津若松市東栄町3番46号
TEL. 0242-39-1201 FAX. 0242-39-1400
<http://www.city.aizuwakamatsu.fukushima.jp/>



八重たん