

# 市川市行政改革大綱

(フォローアップ編)

平成12年4月

市 川 市

## 目 次

I. 総 論	1
1 行政改革推進の考え方とフォローアップ編の位置づけ	1
[1] これまでの取り組み	1
[2] 社会経済環境の変化、行政改革の必要性	1
[3] フォローアップ編の位置づけ	2
[4] フォローアップ編がめざす行政改革	3
2 計画期間	4
II. 新たな取り組み課題	5
1 親しまれる行政	5
[1] 窓口等における市民サービスの向上	5
[2] 情報化時代にふさわしい行政サービス	5
[3] 公共施設の効果的活用と管理運営の効率化	6
2 信頼される行政	7
[1] 事務事業の見直し	7
[2] 民間との役割分担の見直し	7
[3] 行政評価制度の構築	7
[4] 組織・機構の見直し	8
[5] 外郭団体の見直し	9
[6] 定員管理の適正化	9
[7] 人事・給与制度の見直し	10
[8] 職員の意識改革・人材育成	10
[9] 経費の節減合理化等財政の健全化	11
3 市民に開かれた行政	12
[1] 市政の透明性の向上	12

[2] 市民との情報の共有化	12
[3] 市民の声の反映	13
[4] 市民の自主的活動の推進	13
Ⅲ. 行政改革大綱の計画体系図	14

# I 総 論

## 1 行政改革推進の考え方とフォローアップ編の位置づけ

### 〔1〕これまでの取り組み

本市では、地方分権推進の潮流や、地方行政を取り巻く厳しい社会経済環境に対応した、簡素で効率的な市政を確立するため、平成7年度に設置された行政改革懇話会の提言を踏まえ、平成8年2月に「市川市行政改革大綱（基本的な考え方編）」（以下「大綱」という）を策定し、併せて同年5月には実施計画編も策定、質的環境変化への対応、行政運営の簡素化・効率化、市民サービスの一層の充実の3つの基本的な考え方に基づき、市民福祉の向上を第一義に行政改革を進めてきた。

また、市政を取り巻く社会経済環境が大きく変化したことから、改めて行政改革を促進するため、平成10年5月に新たに行政改革懇話会及び財政改革委員会を設置し、同年12月に提言を受けた。これらの組織の審議内容及び提言を基に、「定員適正化計画」及び「財政健全化緊急3カ年計画」を策定するとともに、行政改革大綱の実実施計画編に一部追加を行った。行政改革大綱の実実施計画においては、すでに目標とする事業数ベースで81.9%を達成している。（なお、これまでの取り組みの成果については、巻末に別表として掲げたとおりである。）

また、これらの取り組みに加え、事務事業評価システムの構築に向けて取り組んでおり、平成10年度には全事務事業を対象にした評価を実施した。

### 〔2〕社会経済環境の変化、行政改革の必要性

21世紀を目前に控え、景気の低迷による財政状況の悪化、少子・高齢化の一層の進行、市民の価値観の多様化、情報化の進展、環境問題の深刻化等、社会経済環境が大きく変化している中で、地方分権が実施の段階に入り、地方の権限と責任が拡大し、今後ますます自治体の能力が問われ、地方自治は新しい時代を迎えようとしている。

このような状況の下、市民の期待に応える市政運営をするためには、地方分権時代に相応しい簡素で効率的な行政体制の確立を目指し、歳入の確保や、これまで以上の思い切った事務事業の見直しによる歳出の削減などを含め、市政運営のあり方を抜本的、かつ継続的に変革していくことが緊急の課題となっている。

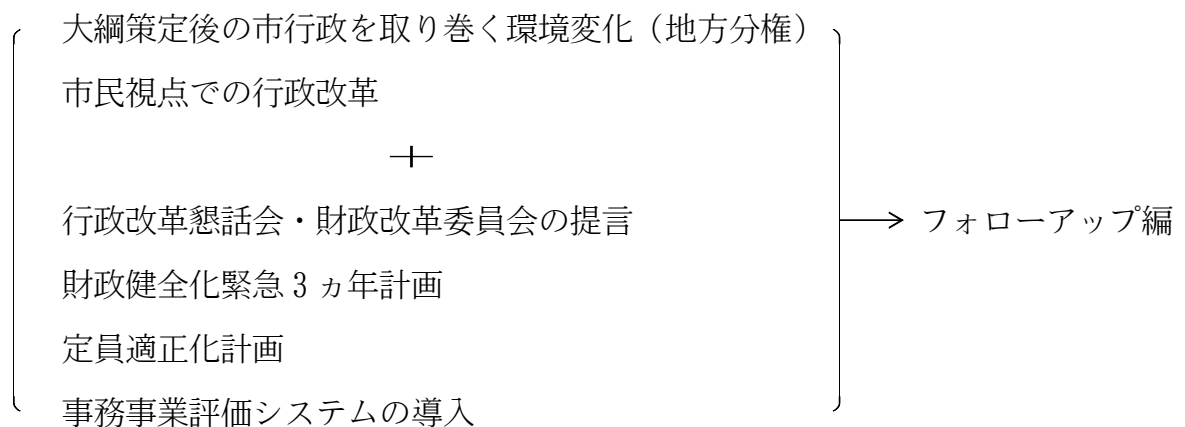
平成8年に策定した大綱は、当時の社会経済情勢を先取りした斬新な内容で、今日でも十分対応できるものであるが、その後の地方分権の進展、公と民との役割分担の明確化、そして何よりも市民視点の観点から見た時、若干不足したものがある。そこで、先の行政改革懇話会及び財政改革委員会の提言、また、今回新たに導入した事務事業評価システムを踏まえ、総合的に見直しを行い、概ね今後3年間にわたって取り組む行政改革大綱フォローアップ編を策定するものである。

### 〔3〕フォローアップ編の位置づけ

行政改革は本来、市政の理念や政策目標、すなわち本市における総合計画を前提として、公と民との役割分担を明確にし、市民にとって真に必要なサービスを最少の経費で最良の形に提供していくため必要な組織、制度、運営方法等の改革を行うものであり、総合計画とともに本市行政運営の車の両輪というべき重要な指針である。

新総合計画は現在策定作業中であり、平成13年度にはスタートする見込みであるが本大綱も当然、総合計画を体制面から補完するため、その時点で再度、見直す予定である。

なお、行政改革に関連した個別計画については、それぞれの計画と整合を図りながら進めていくものとする。

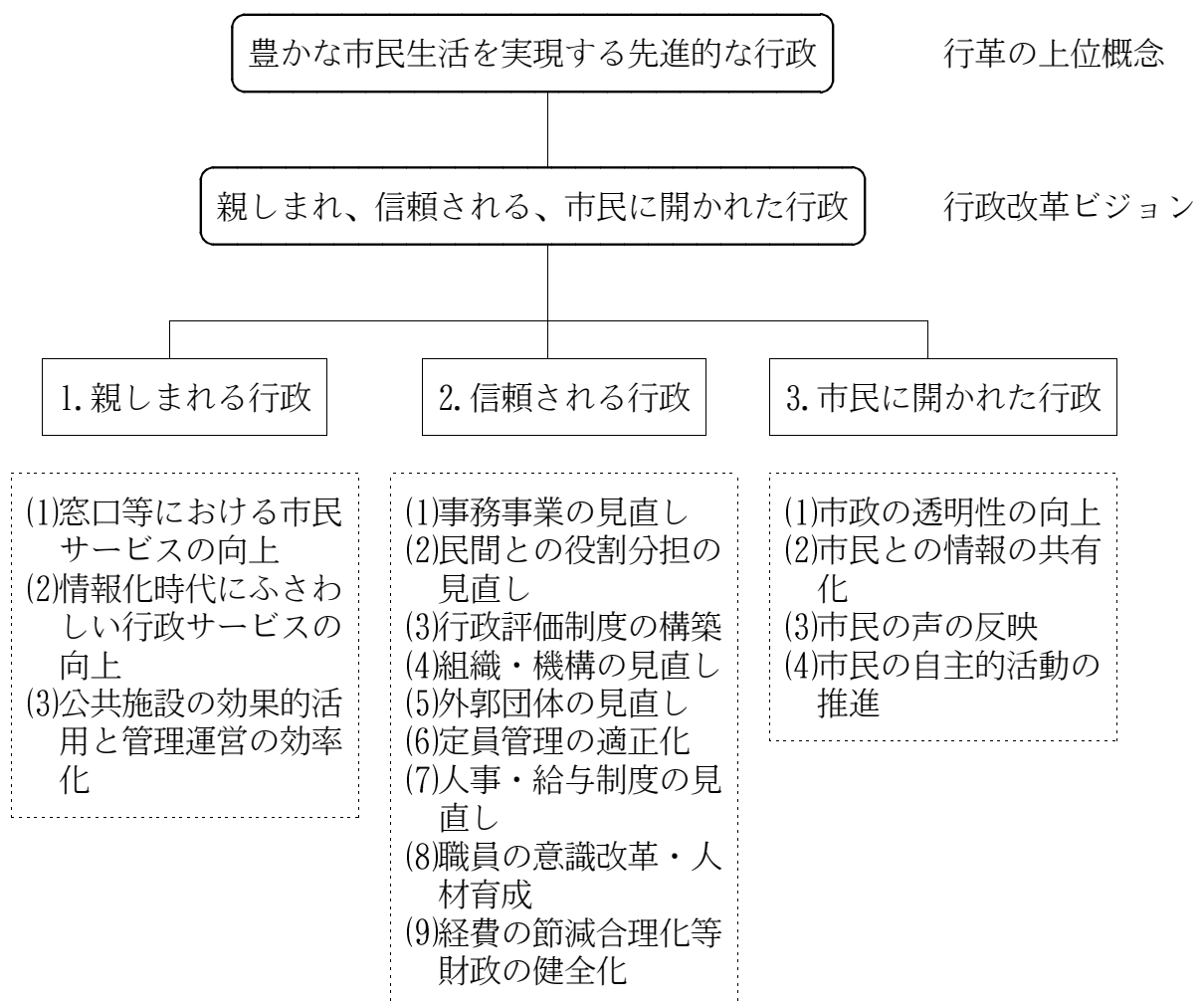


#### 〔4〕フォローアップ編がめざす行政改革

「市民の視点に立った市民本位の行政運営」を基本理念とし、社会経済環境の変化に的確に対応しながら、「豊かな市民生活を実現する先進的な行政」の実現に向けて限られた財源の中で、市民の要請に的確に応え、「親しまれ、信頼される、市民に開かれた行政」を構築するため、簡素で効率的、かつ創造的な行政運営を推進するものである。

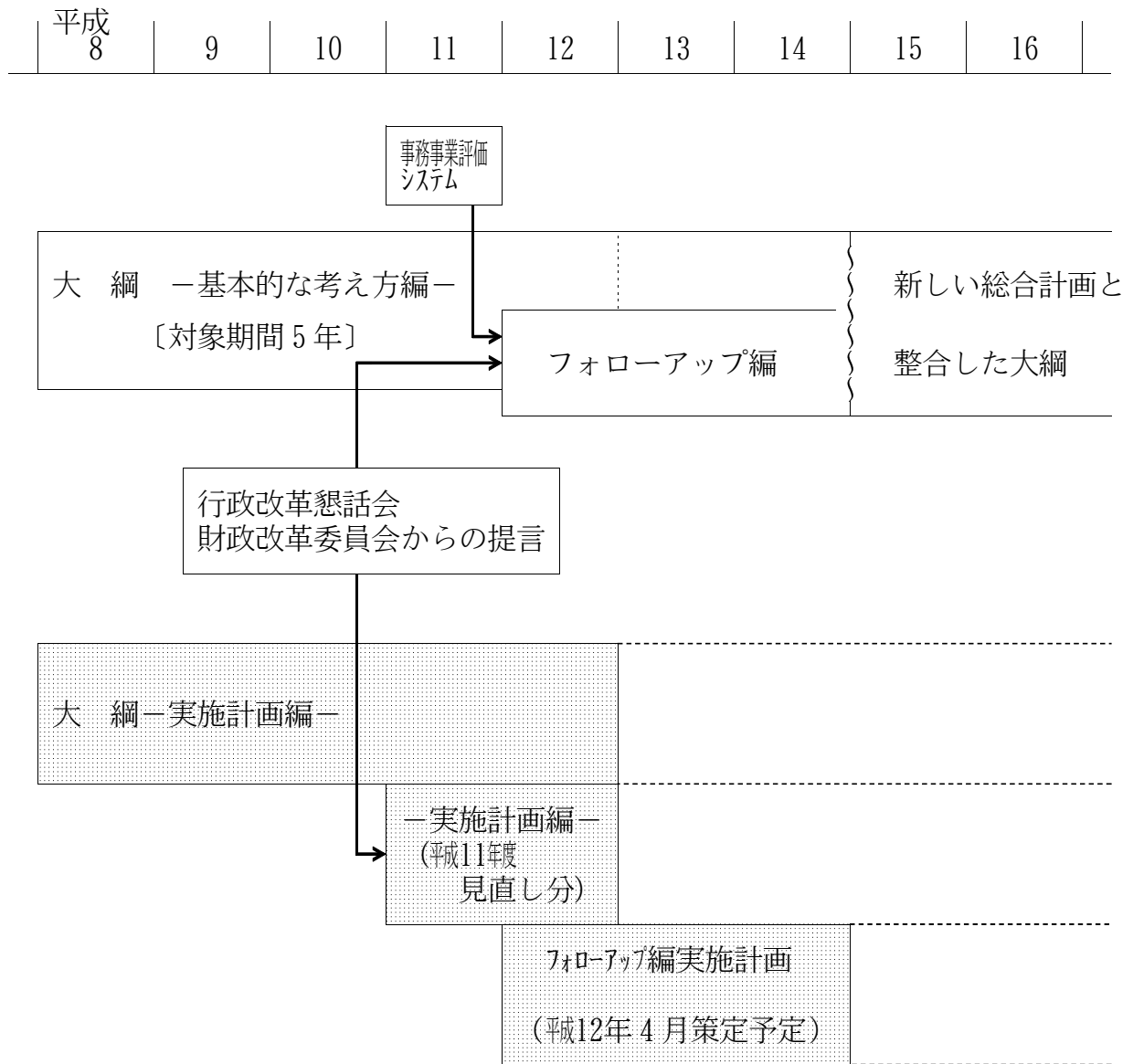
そのためには、市民と行政の揺るぎないパートナーシップのもと、市民の視点に立った効率的で信頼される市政運営を推進するとともに、従来の発想や枠組みから脱却した行政システムを構築するため、市民と行政が一体となり行政改革の取り組みを進める必要がある。

#### 基本理念「市民の視点に立った市民本位の行政運営」



## 2 計画期間

このフォローアップ編の計画期間は、平成12年度から平成14年度までの概ね3ヵ年とする。また、前述したとおり、新しく策定される総合計画と整合性を図りながら、新たな大綱策定の作業に入ることとする。



## II 新たな取り組み課題

### 1 親しまれる行政

親しまれる行政として、提言では、「窓口が相談しやすい」、「職員が積極的に応対する」、「市役所が明るい」、「職員が積極的に街へ出る」、「窓口が近くにあると利用しやすい」、「行政の情報が得やすい」の項目が強調されている。特に、このような窓口職員の姿勢、意識にかかることも含め、以下の課題を設定する。

#### 〔1〕窓口等におけるサービスの向上

市はこれまでも、窓口等におけるサービスの向上を目指し、利用時間の延長、取扱い窓口の拡大等の改善を進めてきた。しかし、生活時間の拡大や行動範囲の広がりなど生活様式の多様化により市民は今以上にサービスの向上へ質的变化を求めている。

そうした市民ニーズに対応し、さらなるサービスの向上を図るため、窓口サービスの向上を図るとともに、職員の接遇のさらなる改善を図る。

##### ・具体的な取り組み事項

- (a) ワンストップサービスの実現
- (b) 支所、出張所の機能強化
- (c) 相談しやすいカウンター化
- (d) 市民の視点に立った窓口サービスの検証
- (e) 情報機器の有効活用

#### 〔2〕情報化時代にふさわしい行政サービスの向上

本市では、市内LANの構築をはじめ、地域情報化など行政の情報化と総合的なネットワーク化を進め、行政の効率化・高度化を図ることにより、行政サービスの適時・適切な提供に努めてきた。

今後とも情報通信技術を積極的に取り入れ、行政情報の電子化とその総合的利用、行政サービスのシステム化・ネットワーク化等に積極的に取り組み、市民の立場に立ったサービスの向上を図る。



- ・具体的な取り組み事項
  - (a) インターネットの活用
  - (b) 情報弱者対策の充実
  - (c) プライバシー保護対策の充実

### 〔3〕公共施設の効果的活用と管理運営の効率化

本市では、これまで市民ニーズや社会環境の変化に対応し、多種多様な公共施設を積極的に整備してきた。しかし、一部の施設においては既に目的を達成し、或いは利用ニーズに対応しきれていない施設もある。社会資本を有効に活用する観点から、需要の多い利用目的への転用をするなど、柔軟に対応し、必要に応じ改修等により既存施設の活用を図っていくこととする。

また、開館日や開館時間の見直しにより、個々の施設の稼働率を上げることにより有効活用し、既存施設の効果的な活用を図る。

さらに、公共施設の管理運営については、さらなるサービス向上と運営の効率化、管理の民間委託、ボランティア、さらには地域住民による自主管理体制等の協力関係を進める。

- ・具体的な取り組み事項
  - (a) 既存施設の有効活用
  - (b) 市民ニーズにあわせた利用目的の転用
  - (c) 民間委託の推進
  - (d) ボランティアを活用した管理運営
  - (e) 地域自主管理の推進

### 〔4〕組織・機構の見直し

新たな取り組み課題2－〔4〕に別掲載

## 2 信頼される行政

信頼される行政として、提言では、「職員の資質が高い」、「頼みごとには素早く対応し報告を怠らない」、「プライバシーが最大限尊重される」、「いわゆるお役所仕事にならない」、「やめる勇気が重要である」、「行政の守備範囲を常に意識している」の項目があげられており、市民の視点に立った改革が求められている。

### 〔1〕事務事業の見直し

事務事業については、これまでも社会経済環境の変化や市民ニーズに的確に対応するよう、厳しく点検し、見直してきた。

しかし、今後とも市民の信頼に応えていくためには、効率性や迅速性はもとより、上位の政策、施策の目的に合ったものであることを重視するなど行政運営を支えてきた制度や手法を見直し、民間の経営システムの利点も取り入れながら、行政システムそのものを変革することが必要になってきている。

このため、行政効果・効率性等を十分吟味するとともに、行政の守備範囲を常に意識し、事務事業の一層の整理合理化を図る。

- ・具体的な取り組み事項

- (a) 事務事業評価システムの構築

### 〔2〕民間との役割分担の見直し

市民サービスを最も効果的、効率的に提供するためには、行政と民間の役割分担を明確にして、事業主体が適切に選択されなければならない。

従来、行政が行うべきとされてきた分野や、行政が先導的役割を担ってきた分野で、民間活動が活発化、成熟化等により民間活力の活用が期待できるものも多くなってきた。

このため、民間との役割分担を見直し、民間事業者と競合する事務事業等で、公の役割としての意味が薄れた事業については、積極的に活用するとともに、同じく民間企業の高度な専門的知識・経営資源を活用する方がより効果的な事業については、民間委託基準（フォローアップ編実施計画

で提示)に基づき適切な管理監督のもとに計画的に民間委託を推進する。

なお、既に民間委託している業務のうち、コストや職員の配置状況、今後の再任用制を勘案し、逆に直営化が望ましい業務については、民間委託からはずすことも検討するものとする。

- ・具体的な取り組み事項
  - (a) 民間委託の拡大
  - (b) 既存民間委託業務の見直し
  - (c) 社会資本の整備におけるPFI導入の検討

### 〔3〕行政評価制度の構築

市はこれまで、予算編成における施策の総点検など、事務事業の存廃などを含めた見直しに取り組んできた。

しかし、市民の視点を一層重視した市政を進めるためには、施策や事務事業を成果重視の観点から評価し、市民にとってわかりやすい形で説明していくなどの取り組みが必要である。

このため、個々の行政サービスの行政効果や効率性等を客観的に評価するシステムを構築し、評価の結果を行政運営に反映する。

- ・具体的な取り組み事項
  - (a) 事務事業評価システムの構築

### 〔4〕組織・機構の見直し

市政は、地方分権の進展、介護保険制度の導入、少子・高齢化の進行等、地方行政が大きく転換期を迎える中で、時代に対応した行政体制を図るために組織改正で対応してきた。

今後も、時代の潮流を見据えながら、組織のスクラップ・アンド・ビルドを徹底するとともに、市民の視点から見直し、簡素で、わかりやすい、即応性に優れた組織・機構の再編に取り組むものである。

- ・具体的な取り組み事項
  - (a) 行政委員会事務局の見直し
  - (b) 各部庶務機能の統合
  - (c) 部付人事の検討
  - (d) スタッフ制の実施
  - (e) 地方分権に対応した組織強化
  - (f) 管理職定数の設定

## 〔5〕外郭団体の見直し

外郭団体は、市の行政の代替・補完機能を果たしているが、その設立の趣旨から主体的、かつ効率的に運営されることが必要である。また、財政等の管理的な面において独立性が保たれなければならない。

また、市のOB職員や市派遣職員のあり方を検討するなどその設立目的を一層適切に果していけるよう、自立的経営の促進に取り組むものである。

- ・具体的な取り組み事項
  - (a) 公社等外郭団体の業務内容、運営等の見直しと統廃合
  - (b) 公社等外郭団体の運営の改善
  - (c) OB職員や市派遣職員の再検討

## 〔6〕定員管理の適正化

事務事業の見直し等にあわせ、職員定数を削減し簡素で効率的な執行体制を築くことが必要であることから、平成10年に定員適正化計画を策定し、職員定数の削減をしてきた。

限られた財源の下、今後増大する行政需要に対応するため、個々の職員の能力を最大限に活用することや事務事業の廃止、組織の簡素化、OA化による省力化、民間委託の推進等により、行政環境の変化に即した一層の定員管理の適正化を図る。

なお、この項は定員適正化計画を準用する。

## 〔7〕人事・給与制度の見直し

社会経済環境が大きく変化し、行政運営のあり方そのものが問い直されている中で、年功主義による家族的な経営手法からの脱却が求められている。

市民の市政に対する信頼を確保し、簡素で効率的な行政運営により市民サービスの向上を図るためにも、時代の変化に即応した経営システムを構築する必要がある。

このため、人事・給与制度の面においても、職員一人ひとりの能力が一層発揮され、合理的で活力のある組織体制となるよう見直しを行うものである。

### ・具体的な取り組み事項

- (a) 成績主義への転換と職員の能力開発を目指した人事管理システムの確立
- (b) 柔軟かつ多様な形態による人材の活用
- (c) 給与水準の是正と諸手当支給の適正化
- (d) 職員の発揮した能力、実績を反映した給与処遇

## 〔8〕職員の意識改革・人材育成

職員は、常に市民のニーズを十分に把握し最少の経費で、最大の効果を上げるため効率的に取り組んでいかなければならない。

仕事を支える一人ひとりの職員が公務員の原則である「パブリックサーバント」という意識を失うことなく、常に市民感覚に立ち戻るとともに、使命感を持って、挑戦的に自らの仕事を改革していく意識を持たなければ、市政は変わらない。

さらなる行政改革を進めるに当たっては、職員の意識改革こそが求められている。

また、今後ますます高度化・多様化する行政需要に対応し、さらに、地方分権の進展に伴い必要とされる政策形成能力や創造的能力等の向上を図るため、多様な研修内容の充実を図る。

### ・具体的な取り組み事項

- (a) 市民から信頼される職員の育成
- (b) 基礎的知識、事務処理能力の充実
- (c) 専門的知識・能力の強化

(d) 政策形成能力の向上

〔9〕経費の節減合理化等財政の健全化

市税収入の大幅な伸びは期待できない中で、市債が大幅に増加し、その結果、毎年度の償還が財政運営に大きな負担となってきた。

また、固定的な経費の割合は増え、歳出の弾力性が危機的状況になりつつある。さらに少子・高齢社会への対応など経常経費は増加すると同時に、社会資本のストックの増加や老朽化により維持経費は増大の時代を迎えようとしている。

このような状況の中で、健全で強固な財政基盤を確立していくため、歳出では人件費の削減、補助金の適正化、扶助費等の経費全般について徹底的に見直しを進め、また、歳入においては、市税等の収納率の向上、使用料等の定期的な見直しなど歳入の確保対策を推進する。

なお、この項は財政健全化緊急3ヵ年計画を準用する。

### 3 市民に開かれた行政

市民に開かれた行政として、提言では、「市民ニーズを常に把握している」、「市民の意見を活かす」、「市民が行政を理解しやすい」、「行政がガラス張りである」、「広く市民参加が行われている」、「市民とパートナーシップが確立している」、「市民の自主的活動が大切にされている」の項目があげられている。

これらを市民から求められてから、行政が受動的、義務的に行うのではなく、行政は自ら自主的に当然のこととして行うべきものである。これらを分類すると以下のとおりである。

#### 〔1〕 市政の透明性の向上

本市は、「行政手続条例」、「公文書公開条例」により、市政の透明性の向上に努めてきた。

本市が目指す開かれた行政の実現のためには、なお、一層の公正の確保と透明性の向上を図り、かつ説明責任の観点から情報公開制度をさらに充実する必要がある。

また、市政の透明性の向上を図る観点から、地方公共団体自身のチェック機能である監査機能等をさらに充実するものである。

##### ・具体的な取り組み事項

- (a) 会議公開の制度化
- (b) 包括外部監査制度の導入の検討
- (c) 事務事業評価システムの構築

#### 〔2〕 市民との情報の共有化

本市では、適正な行政情報の公開に努めているところであるが、市民は市政情報の積極的な提供にも大きな関心を寄せており、市民と行政が情報を共有することは、これからの民主的で公正な行政運営の前提となる。

政策や方針を決定したあとの情報の提供だけでなく、市民への説明責任を果たしながら、情報の共有化を図る。

- ・具体的な取り組み事項
  - (a) 行政情報コーナーの拡充
  - (b) 役所言葉の排除マニュアルの作成
  - (c) 外来語使用基準の作成

### 〔3〕市民の声の反映

従来から、本市は、市長への提言の制度化や移動市長室など様々な形で市民の声を聴き市政に反映してきた。また、懇話会などの会議の公開や委員の公募など、政策形成過程に市民が参加できるような仕組みづくりも、積極的に取り組んできた。

今後は、広報機能の充実と相まって寄せられる市民の声を施策に有効に反映することや政策形成過程に市民が参画できる機会の一層の充実を図っていく。

- ・具体的な取り組み事項
  - (a) 広報広聴活動による市民意思の把握・反映
  - (b) 附属機関等委員の公募の拡大
  - (c) インターネットにおける双方向性の拡大

### 〔4〕市民の自主的活動の推進

市民活動は、その柔軟性やきめ細かさ、先駆性などの優れた特性を活かすことにより社会的な課題を円滑に解決していくことが期待されている。一方、行政には、市民活動の促進を図るための環境整備が求められている。

ボランティア活動やNPO活動を促進するため、活動拠点の整備や情報提供機能の充実を図る。

また、自治会等地域団体と市との関わり方を地域社会の変化に合わせ、地域住民の自主的活動の場として、より一層の活性化を図る。

- ・具体的な取り組み事項
  - (a) ボランティア等活動への支援



# III 行政改革大綱の計画体系図

豊かな市民生活を実現する先進的な行政

行政改革懇話会の提言

親しまれ、信頼される、市民に開かれた行政

