

# 平成24年度 行政改革推進 実施計画書

(第2次美里町行政改革大綱 実施初年度)

平成24年11月

宮城県 美里町

総務課 行政改革推進係

## 目次

はじめに .....	2
1. 総合計画との施策連携について .....	3
2. 重点項目と主要項目について .....	3
3. 重点項目について .....	4
4. 主要項目について .....	4
参考：取組項目の手法の分類について .....	5

## はじめに

美里町は、平成の大合併によって誕生し、平成24年で7年目を迎えました。

少子高齢化による人口減少時代の到来、経済の低迷及び雇用不安の増大、「官から民へ」という規制緩和、「国から地方へ」という地方分権・地域主権の推進など市町村を取り巻く社会環境は、大きな変化の時期を迎えています。

この間、市町村合併による効果を財政運営に最大限に生かしながら、行政サービスのスリム化、効率化、職員の資質向上等を目指し、行政改革を推進してきました。

しかし、第1次行政改革大綱の取組みに関する総括に記載しましたように、取組過程において大きく分類して5つの視点が欠如していました。「統一的なコンセプト」、「取組みに対する職員意識」、「効率的な取組管理」、「取組みの主体性」、「事務のコスト意識」です。

特に、組織的な事務効率を向上させるためのベクトルが一致しないまま、総合計画、財政計画、定員適正化計画、政策評価、行政改革等の各種計画等が動きだしたため、新たなまちづくりを実践するための組織基盤を十分に確立できず、その結果、新たな取組みを行っても、組織的な取組みとして持続できない取組項目も見られました。このことは「何が、どのように」役割を果たすのか不明確なまま取り組んだことで、目標を見失った結果によるものです。

平成23年度に総合計画の見直しが行われ、行政改革大綱も新たに作成しています。総合計画の見直しを受けて、現在、財政推計及び財政健全化計画が策定されています。今後の財政状況は、平成28年度以降、普通交付税の市町村合併による算定替えの特例措置も段階的に減額されることから、より困難な運営を迫られることは明らかであり、歳入規模に応じた効果的で効率的な事業編成が求められます。

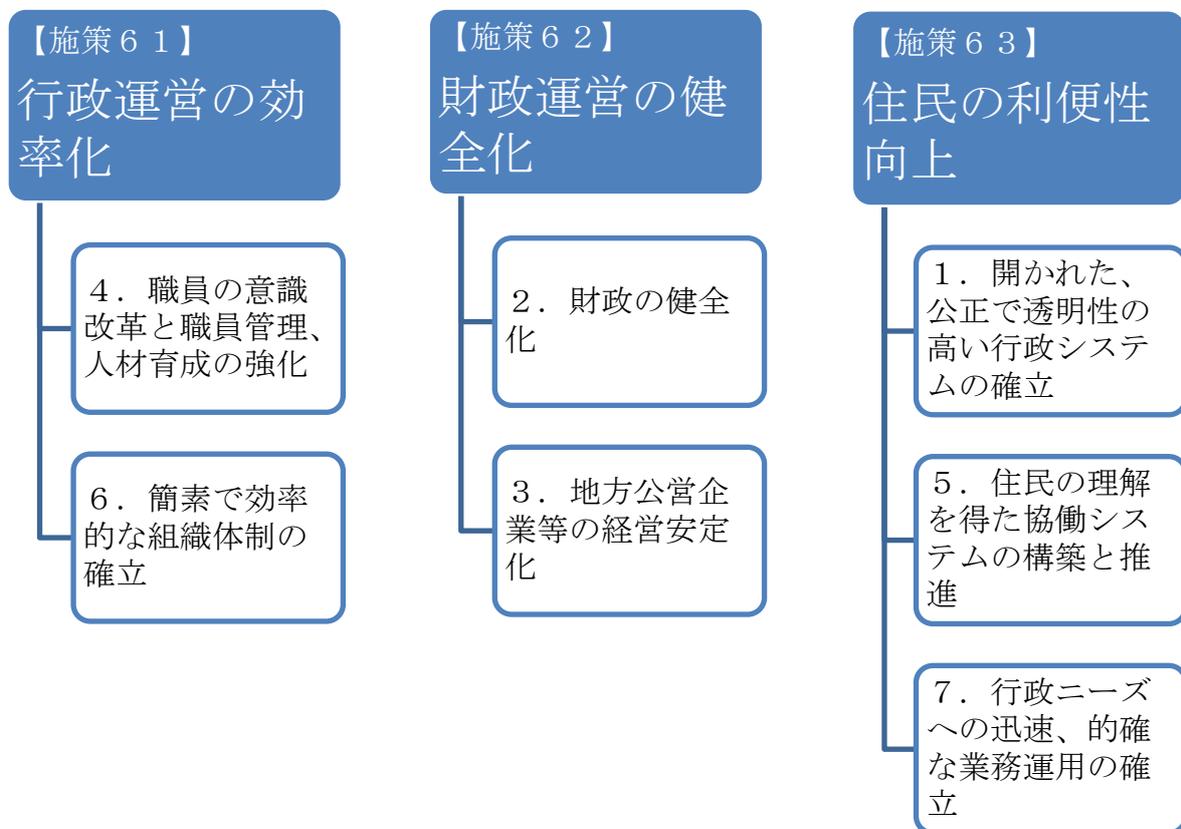
行政改革では、政策・財政、人事・広聴・文書法令が連携した組織マネジメントを確立し、組織内部の改善に対する取組みをより具体的に管理することで、住民に信頼される行政、効率的な行政運営ができる組織づくりを実現し、総合計画の政策・施策の目標達成を目指します。

## 1. 総合計画との施策連携について

第2次美里町行政改革大綱（以下「第2次行革大綱」という。）は、大きく7つの項目を掲げていますが、美里町総合計画（改訂版）の施策ごとに大きく区分すると、3つの施策との関連が明らかになります。

- (1) 行政運営の効率化を推進するための対策（以下「行政運営の効率化」という。）
- (2) 財政を健全化するための対策（以下「財政運営の健全化」という。）
- (3) 住民の立場に立った行政サービスを提供するための対策（以下「住民の利便性向上」という。）

【図1】総合計画の施策との関連図



## 2. 重点項目と主要項目について

第2次行革大綱の実施に当たり、単年度ごとに実施計画を作成することとしておりますが、行革大綱の計画期間である5年間において、長期的な視点で継続的に取り組むべき項目を「**重点項目**」とし、単年度ごとに定める主な取組項目を「**主要項目**」とします。

第2次行革大綱で定めた42項目のうち重点項目及び主要項目については、調書形式の別紙「第2次行政改革推進重点（主要）項目実施計画書」により、取組内容及び前年度までの取組実績について、より明らかにしながら取組みを推進します。

重点項目及び主要項目以外の項目については、毎年度、一覧形式の別紙「第2次行政改革推進実施計画一覧表」により取組状況の管理を行います。

### 3. 重点項目について

昨年までの第1次行政大綱の取組みでも総括したように、「あれも、これも」と取り組むことはできませんが、行革大綱期間中に重点項目について継続的に取り組むことで、関連項目をはじめ項目全般に対する取組みの底上げを図ります。

総合計画で掲げる住民満足度の向上を図るため、限られた行政資源（ヒト・モノ・カネ）及び時間を意識しながら、「今、何を優先して取り組むべきか」を戦略的に考え、「選択と集中」により最少の経費で最大の効果を生み出せる組織づくりを目指します。

そのためには、まずもって、政策・財政・人事の取組み及びスケジュールを見直すとともに、広聴機能を取り入れた組織マネジメントを確立します。その上で、具体的な委託業務の検討を進めるとともに、内部統制による取組みを強化し、個々の職員の資質向上に努めることで、自ら考え行動できる職員の育成を図り、組織全体の質的向上を目指します。また、住民に対して情報を発信する取組みを強化し、その上で積極的な広聴活動を展開、住民ニーズを的確に把握することで施策及び事務事業の課題解決に向けた取組みから、住民満足度の向上を実現します。

第2次行革大綱の計画期間である5年間における重点項目は、下記の7項目とします。

#### (1) 行政運営の効率化

No.2 6 実績主義による人事評価制度の導入【(4-(2)-①)】

No.2 9 職員研修制度（人材育成制度）の確立と計画的な実行【(4-(3)-①)】

No.3 6 事務事業の委託化方針の策定【(6-(1)-①)】

#### (2) 財政運営の健全化

No.1 3 税金等収納率改善システムの確立【(2-(3)-①)】

No.2 1 下水道事業の経営健全化【(3-(1)-③)】

#### (3) 住民の利便性向上

No. 1 行政情報のわかりやすい積極的な公表と説明責任の確立【(1-(1)-①)】

No.4 0 住民ニーズの適正な把握と反映【(7-(1)-①)】

### 4. 主要項目について

本年度、取り組む主要項目は、下記の2項目とします。

No.3 9 不断の組織体制の見直し【(6-(2)-②)】

No. 2 会議及び会議録の公開【(1-(1)-②)】

## 参考：取組項目の手法の分類について

第2次行革大綱で掲げた42項目の取組みを進める上で、各項目を「施策推進」、「内部統制」、「業務改善」の3つに分類し、取り組むべき手法の視点を整理しながら、効果的な取組みを目指します。

- ① **施策推進**・・・住民と一体的な取組みを進めることが必要なものであり、行政改革としての視点を持ちつつも、総合計画の施策管理及び実施計画において推進を図る項目
- ② **内部統制**・・・行政内部の組織的な仕組みの確立又は管理の徹底を図るために、行政改革の取組みとして推進する項目  
なお、ここで言う内部統制は、法令順守、財政運営、情報管理、資産管理、リスク管理等としています。
- ③ **業務改善**・・・住民活動に関わる取組みであっても「施策推進」と異なり、行政が主体となって新たな取組み又は改善を行うことで達成が可能な項目

第2次行政改革では、3つに分類した手法のうち、「内部統制」に分類した項目を中心に、より具体的に取組みを進めます。行革大綱の体系ごとに整理している行政改革推進実施計画一覧表には、取組みの分類を記載しています。

## 行革項目

### 4 職員の意識改革と職員管理、人材育成の強化

#### (2) 積極的に行動できる職場環境の構築

##### ① No.26 実績主義による人事評価制度の導入

### 行革項目記載内容

努力し、成果を上げた職員が認められる制度の導入、業績評価の導入と活用

#### 1 取組方針

人材育成計画を策定し、取り組むべき項目を具体化することで、公正かつ客観的な人事システムを確立します。人事評価を人事システムの基盤とすることで、年功序列にとらわれない、能力及び実績に基づく人事管理を目指し、職員の取組意欲の向上につながる有効な人事評価の仕組みを確立します。

#### 2 今年度の取組み

他の行革項目である「職員研修制度（人材育成制度）の確立と計画的な実行」で謳われている人材育成計画を策定し、人事評価の仕組みの前提となる環境の整備に努めます。そして、本町にとって有効な人事評価の取組内容の検討を進めます。

#### 3 来年度以降の取組み

人事評価の狙いは、「能力及び実績に基づく人事管理の徹底を通じた人材育成」、「人事評価の活用を通じた組織全体の士気及び公務能率の向上」の2点が主眼となります。

恣意性の排除及び公平性を確保した上で、職員の能力向上と進取の気概に満ちた職員の育成、住民サービス向上の土台となるように、段階的に対象職員の範囲を広げ、評価項目や評価手法の検討を繰り返し行い、評価制度の質的向上を図ります。

さらには、事務の定量性及びスケジュールの明確化を進め、将来的に、事務事業成果と人事評価についても関連する仕組みの確立を目指します。

#### 4 取組成果

計画初年度のため未記載です。

## 行革項目

### 4 職員の意識改革と職員管理、人材育成の強化

#### (3) 人材育成計画と職員定員適正化計画の策定と実行

##### ① No.29 職員研修制度（人材育成制度）の確立と計画的な実行

## 行革項目記載内容

職階別、専門、自主、職場等の研修体系の整備と受講徹底

### 1 取組方針

住民ニーズの高度化・多様化及び地域主権と言った行政ニーズから、目指すべき職員像を明らかにし、職員の人材育成計画を策定します。そして、取り組むべき項目を具体化し、人事システムの確立を目指す上で、重点的な取組項目となる職員研修を充実させ、職員の意識改善、よりよい組織風土の醸成を目指し、行政サービスの質的向上を図ります。

### 2 今年度の取組み

現在、職員の人材育成計画は策定中ですが、昨年度から取り組んでいる研修の基本である接遇関連の研修をはじめ、職場研修を充実させるとともに、職員の参加しやすい形での研修の開催を進めます。また、職員の人材育成計画の策定と併せて職員研修計画を本年度中に策定し、来年度以降、計画的な研修の開催を行います。今年度の主な研修内容は、下記のとおりです。

職場全体研修「クレーム対応研修」、職場初任者研修、職場実部研修（労務管理、電子申請、ホームページ作成）、職場階層別研修（OJT（部下育成）、ファシリテーター）、派遣研修ほか

### 3 来年度以降の取組み

本年度策定することとしている職員研修計画に基づき、継続的に職場での全体研修及び実務研修を実施しながら、自己啓発・専門研修の充実に取組みます。そして、職員の人材育成計画による管理職の役割の明確化及び職場診断と言った関連する取組みを進めつつ、職場での実践を通して、個々の職員のコンセプチャルスキル（問題発見・解決能力）、ヒューマンスキル（対人能力）、テクニカルスキル（知識・技術）の向上を目指します。

なお、接遇については評価する仕組みとして外部の専門員による定期的な接遇の測定を行い、繰り返し課題及び成果の検証を進めることで、行政サービスの質的向上を図ります。

### 4 取組成果

計画初年度のため未記載です。

## 行革項目

### 6 簡素で効率的な組織体制の確立

#### (1) 簡素で効率的な組織体制の確立

##### ① No.36 事務事業の委託化方針の策定

### 行革項目記載内容

住民サービスの向上と経費節減の両面からの検証

#### 1 取組方針

委託化方針を策定する際に、住民サービスの向上に関する視点を加味しつつ、効率的な行政運営を達成するために、定員適正化計画及び財政計画と整合性を図りつつ検討を進めます。

#### 2 今年度の取組み

これまで、電算業務や福祉事業を中心とした事務事業の委託、指定管理者制度の活用を進めてきましたが、これら事務事業について、更なるコスト削減効果を求めることは難しい状況にあります。行政ニーズが多様化する中で、ますます厳しい財政運営が求められますが、職員数を増やす予定はなく、総務部門を中心とした庁内事務の委託、公共サービス改革法に規定されている行政の専門分野であった窓口等の特定公共サービス業務の委託、広域的な視点を持った共同調達等、住民サービスの質の確保及びコスト意識を持ちながら、新たな分野の委託化及び委託手法の検討を進めるため、委託可能な事務事業の洗い出しと課題の整理を進めます。

#### 3 来年度以降の取組み

他の行革項目である「施設管理の民営化・委託化方針の策定」、「事務事業評価制度の充実」と連携し、事務事業の委託化方針の策定を進めます。事務事業の定量性、職員配置、委託する事務事業の選定について調整し、必要に応じて定員適正化計画を見直します。

#### 4 取組成果

計画初年度のため未記載です。

## 行革項目

### 2 財政の健全化

#### (3) 自主財源の確保対策

##### ① No. 13 税金等収納率改善システムの確立

### 行革項目記載内容

税、使用料、手数料等の実態公表、個別管理、徴収担当者の増員、学校での啓発

#### 1 取組方針

取組方針を定め、担当課と徴収対策課の役割を明確にし、現年度分の徴収体制の強化を図ります。特に、担当課と徴収対策課の情報共有による仕組みを確立し、私債権担当を配置するなど徴収体制の強化を目指します。また、いろいろな機会及び媒体を活用し、納税等の意識高揚及び啓発に努めます。

#### 2 今年度の取組み

より効率的で効果的な債権回収に向けた取組みを進めるため、従来あった収納率向上対策本部を衣替えし、美里町町税及び債権収納率向上対策本部（以下「対策本部」という。）を立ち上げます。

各債務所管課から提出された調書を基に、総括課である徴収対策課で現状ヒアリングを行い、債権の現状を把握し、対策方針及び実施計画を策定します。

策定方針に基づき、各債務所管課の取組みを徴収対策課で総括することで債権管理をルール化するとともに、情報を共有することでより一層、債権の管理及び回収を進め、公平性の確保及び自主財源の確保に努めます。

- (1) 債権の現状分析
- (2) 債権管理職員の研修計画策定
- (3) 新たな滞納を発生させないための効果的及び効率的な手法検討
- (4) 全ての債権を管理できるシステムの構築及び導入検討

#### 3 来年度以降の取組み

平成24年度の決算状況について内容を十分に精査し、対策本部に債権の管理及び回収状況を報告します。必要に応じて実施計画の見直しを行い、目標値の設定と確実な達成を目指し、スピード感を持って対応するよう努めます。

なお、町税等と異なり町自ら滞納処分を行う権限がない使用料等の債権については、強制的に回収するためには裁判等の手続が必要となるなど、債権回収について専門的な知識が必要となることから、債権に応じた回収のノウハウを蓄積し、組織内での取組みの徹底を図ります。

また、債権管理条例の検討、研修計画に基づく職員育成、債権管理システムの構築を図り、1年間の

取組みスケジュールを明確にし、債権所管課と徴収対策課が連携することで、公平でかつ効率的な債権管理に努めます。

#### **4 取組成果**

計画初年度のため未記載です。

## 行革項目

### 3 地方公営企業等の経営安定化

#### (1) 地方公営企業等の経営安定化

#### ③ No.21 下水道事業の経営健全化

### 行革項目記載内容

普及率及び水洗化率の向上、料金の適宜な見直し

#### 1 取組方針

各種イベント等における啓発活動、改修資金の利子補給により水洗化を推進します。また、下水道事業の健全化のため、住民負担に配慮しつつ、適正な料金体系の検討を進めます。

特に、下水道事業の健全化の取組みとして、地方公営企業法の適用について検討を進めます。

#### 2 今年度の取組み

未整備地区及び未供用地区を対象とした啓発活動に努めるとともに、水洗化率の向上のため、各種イベントや広報等で下水道のPR活動を行うとともに、供用地区を対象とした戸別訪問指導等を実施します。また、下水道事業の健全化のため、複式簿記による会計方式の検討に向けた情報の収集に努めます。

#### 3 来年度以降の取組み

毎年度、継続的に年間を通した各種イベントや広報等で下水道の啓発活動、供用地区を対象とした戸別訪問指導等を実施します。また、下水道使用料の収納率の向上を図り、財源の確保に努めます。

なお、複式簿記による会計方式の検討について、そのメリット・デメリット、会計方式見直しに要する期間、準備資料についてより具体的に検討し、方向性を明らかにします

#### 4 取組成果

計画初年度のため未記載です。

## 行革項目

### 1 開かれた、公正で透明性の高い行政システムの確立

#### (1) 徹底した情報共有と公正さの確保

##### ① No.1 行政情報のわかりやすい積極的な公表と説明責任の確立

## 行革項目記載内容

住民目線に立った情報の公表、職員一人ひとりが自覚を持って取り組むための方針作成と実施

### 1 取組方針

掲載情報のルール化を図り、行政情報コーナー、町のホームページの充実に努めます。

### 2 今年度の取組み

昨年度に引き続き書庫から取り出した文書の整理を行っていますが、このことを機に、文書保存の徹底を図ります。また、文書作成ルールを明確にし、文書管理システムの有効な活用方法の検討を進めます。その上で、公開文書について、町のホームページ及び行政情報コーナーへの掲載量を増やすとともに、町のホームページの更新情報について広報誌で住民にお知らせする取組みを進めます。

なお、情報公開条例の全部改正とともに個人情報保護条例を制定し、関係条例の整備を行っています。

### 3 来年度以降の取組み

公表する情報の質及び量について、まちづくり・情報公開・広聴活動のそれぞれの視点から、町のホームページ及び行政情報コーナーへの情報掲載ルールの明確化を図り、更新情報について庁内の定期的な会議を開催し、各課の取組みを支援・管理することで、住民の利用しやすい環境の構築に努めます。また、情報更新における事務課題を把握し、より迅速に情報をお知らせできるよう改善に努めます。

なお、情報の発信方法については、情報の内容に応じた多様な情報ツールから有効な方法の検討を進めます。

### 4 取組成果

計画初年度のため未記載です。

## 行革項目

### 7 行政ニーズへの迅速、的確な業務運用の確立

#### (1) 住民ニーズ把握とその対応体制の整備

##### ① No.40 住民ニーズの適正な把握と反映

### 行革項目記載内容

電子メール、郵送、直接相談、会議、懇談会、アンケートの実施等意見の一元集約

#### 1 取組方針

住民から寄せられる提案・要望・意見・苦情について「施策提案」、「苦情申出」に分類し、申出手法に関係なく情報を一元管理する取組みから、寄せられた情報を分類し、課題を把握することで施策課題の解決及び事務事業の改善、住民サービスの質的向上を図ります。

#### 2 今年度の取組み

一部の公共施設に提案箱を設置し、住民の方が気軽に意見を出せる環境を整備するとともに、苦情申出制度により、文書で寄せられた苦情に対して文書で回答することで、苦情・課題の潜在化を避け、住民に信頼される行政運営に取り組みます。

#### 3 来年度以降の取組み

他の行革項目でもある「行政情報のわかりやすい積極的な公表と説明責任の確立」と連携し、積極的に情報を公表することで広聴機能の強化につなげるとともに、これからも、多くの住民の方が行政の取組みについて、気軽に意見を出せる環境を検討します。また、寄せられた情報の整理及び管理ルールを明確にし、これまで、各課の対応に任せていた「住民の声」について一元管理し、寄せられた情報から施策課題の解決及び事務事業の改善に結びつけます。

なお、住民ニーズを把握する上で、行政相談体制及び住民懇談会開催との取組みの連携を図ります。

#### 4 取組成果

計画初年度のため未記載です

## 行革項目

### 6 簡素で効率的な組織体制の確立

#### (2) 事務事業評価制度の充実と不断の組織体制の見直し

##### ② No.39 不断の組織体制の見直し

### 行革項目記載内容

限られた職員数の中で最大限機能的な組織機構の編成

#### 1 取組方針

地域主権の動向及び住民ニーズ並びに分掌事務の課題等の把握から、必要に応じて事務委任など取組手法についても検討し、効率的な組織運営を目指します。また、新たな視点として内部統制による法令順守、情報管理等のリスク管理を徹底し、有効な組織マネジメントを確立します。

#### 2 今年度の取組み

住民参画及び生涯学習推進、幼稚園及び保育所運営の一体的な取組みについて、有効な組織体制の検討を進めます。また、これまで、各課で行ってきた庁内の取組みについて検証し、各課・係の取組みの目的を明確にし、有効なマネジメントサイクルの確立を図ります。

今年度の取組内容は下記のとおりです。

町長の事務部局と教育員会の施策協議の実施、年間を通じた組織マネジメントの検討、町長政策課題ヒアリングの実施、事務引継ぎルールの見直し、検討事項のデータベース化、文書管理のルール化（他項目関連）、条例等の見直し（他項目関連）、サマーレビューの実施・施策管理の実施（他項目関連）

#### 3 来年度以降の取組み

第1次行革大綱の期間の取組みとして、総合支所方式を見直して分庁方式を採用、徴収対策課、まちづくり推進課、防災管財課、商工観光室の新設、分掌事務の見直しを進めてきました。

今後は、毎年度、把握した組織課題から翌年度に向けた組織及び分掌事務の見直しの検討を進めますが、何よりも、定員適正化計画及び委託化方針と連携した組織体制の見直しを進めます。

#### 4 取組成果

計画初年度のため未記載です。

## 行革項目

### 1 開かれた、公正で透明性の高い行政システムの確立

#### (1) 徹底した情報共有と公正さの確保

#### ② No.2 会議及び会議録の公開

## 行革項目記載内容

情報公開条例等法令の規定を遵守

### 1 取組方針

情報公開条例の全部改正、文書管理（作成・簿冊・保存）の確立及び徹底を図ります。そして、情報の公表を推進します。

### 2 今年度の取組み

会議の公開等について、現行の要綱等を見直し、公表することが望ましい情報の公開するためのルールの明確化と職員への運用周知の徹底を図ります。また、町のホームページの情報公開ページについて、住民に分かり易い構成に見直すとともに、会議開催のお知らせ掲載の徹底、会議録公表等について町のホームページの更新情報として広報誌で住民にお知らせする取組みに努めます。

なお、情報公開条例の全部改正とともに個人情報保護条例を制定し、関係条例の整備を行っています。

### 3 来年度以降の取組み

情報の公表に関して、文書担当及び町のホームページ更新担当が連携し、職員へ町のホームページ及び行政情報コーナーへの掲載ルールの徹底を図り、公表すべき情報の欠落から住民の方が不信感を抱かないよう更新情報を管理します。また、迅速な会議録公表が望ましいものの、会議録の作成が職員の過度な負担とならないように外部委託を含め効率性の確保に努めます。

### 4 取組成果

計画初年度のため未記載です。