

政策(基本方針)Ⅳ：みんな元気で笑顔あふれるまちづくり

25

施策名

行政改革の推進

目的と施策の方針

対象

◆市役所、市職員

意図

◆市民に信頼される組織になる

成果指標	単 位
A：施策目標を達成している施策数の割合	%
B：市役所が信頼できる組織だと思う市民の割合〔市民アンケート〕	%

成果指標	平成21年度 現状値	数値区分	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
A	50.0%	成り行き値	51.9%	59.3%	66.7%	74.1%	81.5%
		目 標 値	51.9%	63.0%	74.1%	85.2%	100.0%
B	65.0%	成り行き値	67.0%	68.0%	69.0%	70.0%	71.0%
		目 標 値	69.0%	71.0%	73.0%	75.0%	77.0%

◆成果指標の目標設定とその根拠

A：成り行き値は、第1期基本計画の1年目の実績が、24施策中16施策(66.7%)、2年目の平成21年度が、12施策(50.0%)となっていることを踏まえ、初年度である平成23年度に14施策(51.9%)と設定し、以後平成26年度まで、2施策ずつ増加するとして、平成27年度22施策(81.5%)に設定しました。

目標値は、平成27年度には、全ての施策目標を達成するよう取り組みを進めるとして、27施策(100.0%)と設定しました。

B：成り行き値については、過去の経緯を踏まえ毎年1%ずつ微増すると推測し、平成27年度を71.0%に設定しました。

目標値は、自治基本条例の制定にあわせて市民との参画、協働を進めることで、毎年2%ずつ成果を伸ばすことができると考え、平成27年度目標値を77.0%に設定しました。

◆施策の現状と今後の状況変化

- 職員の人材育成基本方針に基づき、人事評価制度(試行段階)の本格導入を目指しています。
- 人口が増える中、適正な職員配置を求める声があり、第2次行政改革大綱策定に合わせて検討を進めていきます。
- 分庁方式の継続が決定し、現状の組織体制でいくこととなりました。今後もさらに効率的な組織運営に向けて検討を進めていきます。
- 政権交代により、地方分権の推進、地方の役割がさらに高まると予想されます。

◆施策の課題

- 市役所に対する市民の評価を上げるための、自治基本条例への取り組み。
- 職員の質の向上を図ることによる、市役所の信頼性向上、市民との信頼関係構築。
- 適正な職員数の研究分析と、効果的な組織の検討。
- 広報紙の充実と効果的な情報発信の検討。
- 職員（正規、嘱託、臨時職員）の意識改革と市民サービスの充実。
- 民間委託の検討と推進。
- 行政評価システムと連携した人事評価制度の構築に向けた取り組み。
- 行政評価システムの活用と市民への周知。

◆施策の方針

- ①職員の育成と効果的な組織運営。
- ②計画的な施策・事業の推進。
- ③スピード感のある行政経営の推進。

協働によるまちづくりの具体策（市民と行政の役割分担）

ア)住民(事業所、地域、団体)の役割

- ①住民は、納税の義務を果たし、受益者負担を行ないます。
- ②住民は、行政に対して関心を持ってもらいます。
- ③市民は、自治の主体者であることを自覚し、参画と協働に努め、自らの発言と行動に責任を持ちます。

イ)行政の役割(市がやるべきこと)

- ①市民と協働するために徹底した情報公開を行ない、説明責任を果たします。
- ②市職員は、まちづくりの課題を解決する能力の向上に積極的に努めます。
- ③市職員は、地域活動に参加し地域の声を聴きます。
- ④職員の人材育成を行ない、サービスの向上に努めます。

施策の展開（基本事業）

82 基本事業名：職員の人材育成

対象 ◆職員

意図 ◆資質が向上している

成果指標							単位
A：職階に合った能力を身につけた職員の割合							%
成果指標	平成21年度 現状値	数値区分	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
A	82.2%	成り行き値	82.2%	82.2%	82.2%	82.2%	82.2%
		目標値	83.8%	85.3%	86.9%	88.4%	90.0%

◆成果指標の目標設定とその根拠

A：成り行き値は、平成21年度数値で推移すると考え、平成27年度まで82.2%で設定しました。
 目標値は、平成21年度に策定した人材育成基本方針に基づき、計画的な職員研修を実施することにより、第1期基本計画で掲げた、90.0%を再度目標値として目指すこととしました。

施策の展開（基本事業）

83 基本事業名：効果的な組織運営

対象 ◆組織

意図 ◆計画を達成するための効果的な組織となっている

成果指標							単位
A：効果的な組織と思う職員の割合							%
成果指標	平成21年度 現状値	数値区分	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
A	51.7%	成り行き値	51.7%	51.7%	51.7%	51.7%	51.7%
		目標値	55.4%	59.0%	62.7%	66.3%	70.0%

◆成果指標の目標設定とその根拠

A：成り行き値は、平成21年度数値で推移すると考え、平成27年度まで51.7%で設定しました。
 第1期基本計画期間では庁舎の在り方の検討段階でしたが、分庁方式と決定しましたので、分庁方式でのハード、ソフト両面での効果的な運営改革を進めていくことにより、第1期基本計画の目標値である70.0%を再度目標値として目指すこととしました。

施策の展開（基本事業）

84 基本事業名：計画的な施策・事業の推進

対象 ◆ 施策、事務事業

意図 ◆ 計画的に実施されている

成果指標		単位
A：年度目標を達成した施策の成果指標数		件

成果指標	平成21年度 現状値	数値区分	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
A	37/78件	成り行き値	34/67件	39/67件	44/67件	49/67件	54/67件
		目標値	34/67件	42/67件	50/67件	58/67件	67/67件

◆ 成果指標の目標設定とその根拠

A：成り行き値は、第1期基本計画の1年目の実績が、78指標中44指標（56.4%）、2年目の平成21年度が、37指標（47.4%）となっていることを踏まえ、第2期基本計画で設定した67指標について、初年度である平成23年度に34施策（50.7%）と設定し、以後毎年5指標ずつ増加するとして、平成27年度54指標（80.6%）に設定しました。

目標値は、平成27年度には、全ての成果指標について、年度目標を達成するよう取り組みを進めることで、67指標（100%）と設定しました。



施策の展開（基本事業）

85 基本事業名： 広聴・広報機能の充実

対象 ◆市民

意図 ◆いつでも行政情報入手できる、
いつでも行政に意見を言える

成果指標	単 位
A：行政情報入手している市民の割合〔市民アンケート〕	%
B：行政に意見を言う機会が十分にあると思う市民の割合〔市民アンケート〕	%

成果指標	平成21年度 現状値	数値区分	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
A	92.3%	成り行き値	92.3%	92.3%	92.3%	92.3%	92.3%
		目 標 値	92.5%	92.6%	92.7%	92.8%	93.0%
B	66.2%	成り行き値	67.0%	67.0%	67.0%	67.0%	67.0%
		目 標 値	68.0%	69.0%	70.0%	71.0%	72.0%

◆成果指標の目標設定とその根拠

A：成り行き値については、行政情報入手している市民の割合は、平成19年度から平成21年度の水準で今後も推移すると考えられますので、平成27年度の数値を92.3%に設定しました。

目標値は、インターネットの普及と市ホームページの充実等で微増と考えられますが、現状値が既に高い水準にあることから、今後も高い水準を維持する取り組みを行なっていくことで、平成27年度には目標値を93.0%と設定しました。

B：成り行き値は、行政に意見を言う機会があると思う市民の割合は、過去の実績から類推すると、今後も67.0%程度で推移すると考え平成27年度を67.0%と設定しました。

目標値は、自治基本条例の趣旨を理解してもらい、行政へ意見を言う手段を広く周知し、意見を言う機会があることを知らせることで、毎年1%程度増えると考え、平成27年度を72.0%と設定しました。



施策の展開（基本事業）

86 基本事業名：情報化の推進

対象 ◆職員

意図 ◆IT化により仕事の情報が容易に入手できる

成果指標							単位
A：IT化によって以前より仕事の情報が容易に入手できるようになったと感じる職員の割合							%
成果指標	平成21年度 現状値	数値区分	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
A	89.8%	成り行き値	89.8%	89.8%	89.8%	89.8%	89.8%
		目標値	90.8%	91.9%	92.9%	94.0%	95.0%

◆成果指標の目標設定とその根拠

A：成り行き値は、平成21年度数値で推移すると考え、平成27年度まで89.8%で設定しました。

目標値は、平成22年度にシステム改善を行なうことにより情報入手がしやすくなるので、平成27年度の目標値を95.0%として設定しました。

施策の展開（基本事業）

87 基本事業名：市民サービスの向上

対象 ◆市民

意図 ◆満足度の高いサービスを受ける

成果指標							単位
A：窓口サービス等の苦情等件数							件
B：窓口アンケートの総合評価点数							点
成果指標	平成21年度 現状値	数値区分	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
A	2件	成り行き値	2件	2件	2件	2件	2件
		目標値	0件	0件	0件	0件	0件
B	4.31点	成り行き値	4.25点	4.25点	4.25点	4.25点	4.25点
		目標値	4.38点	4.41点	4.44点	4.47点	4.50点

◆成果指標の目標設定とその根拠

A：市民課4箇所、（市政への提案箱、総合案内）における窓口サービス等の苦情等件数については、平成21年度の2件の水準で推移すると考えられるので、平成27年度まで2件と設定しました。

目標値については、市民を「待たせない、立たせない、不安にさせない」を基本に窓口サービス向上運動を展開しており、平成27年度まで0件と設定しました。

B：窓口アンケートの総合評価点数については、過去4年間の平均値4.25点で推移すると考えられるので、平成27年度まで4.25点と設定しました。

アンケート結果「説明の仕方」を工夫し、改善することで、第1期基本計画の目標値を、平成27年度の目標値を、4.50点と設定しました。

施策の展開（基本事業）

88 基本事業名：会計の適正な処理

対象 ◆職員

意図 ◆適正に会計処理をする

成果指標		単 位
A：毎月の会計書類の検査（例月出納検査）の指摘件数		件

成果指標	平成21年度 現状値	数値区分	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
A	0件	成り行き値	0件	0件	0件	0件	0件
		目 標 値	0件	0件	0件	0件	0件

◆成果指標の目標設定とその根拠

A：会計書類の検査の指摘件数については、平成21年度実績では0件であった。成り行き値は、実績を踏まえて平成27年度まで0件としました。

今後も会計処理については、条例、規則を遵守するように教育を徹底し、それぞれに提出された帳票の不備については個々に指導を行ない、さらに担当課内でのチェック機能を強化することで、平成27年度までの目標値を0件と設定しました。

施策の展開（基本事業）

89 基本事業名：公有財産の管理運営

対象 ◆公有財産

意図 ◆目的に沿って適性に管理されている

成果指標		単 位
A：公有財産（公共施設）の管理かしによる事故件数		件

成果指標	平成21年度 現状値	数値区分	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
A	0件	成り行き値	1件	1件	1件	1件	1件
		目 標 値	0件	0件	0件	0件	0件

◆成果指標の目標設定とその根拠

A：成り行き値では、管理に努めているものの毎年度1件程度発生しており、1件／年を設定しました。目標値は、管理を徹底するとにより0件／年を目指すこととしました。

施策の展開（基本事業）

90

基本事業名： **評価機能の確保**

対象

◆職員

意図

◆適正な行政事務を行なう

成果指標							単位
A：監査の指摘件数（定期監査の文書指摘件数）							件
成果指標	平成21年度 現状値	数値区分	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
A	142件	成り行き値	142件	142件	142件	142件	142件
		目標値	100件	80件	60件	40件	20件

◆成果指標の目標設定とその根拠

A：成り行き値は、指摘をしても末端職員まで指示が徹底しないなど、職員としての認識が薄く、現場の改善が進まない場合や、人事異動等で不慣れなため繰り返し指摘事項が発生する可能性が想定されるなど、今後も平成21年度の水準で推移すると推測しました。

目標値については、現場でのチェック機能の改善、監査の指摘事項に沿った事務処理の改善を徹底して指導することで、平成27年度では、各課毎に1件以内に抑えることを目標として、20件と設定しました。



施策の展開（基本事業）

91 基本事業名：開かれた議会の推進

対象 ◆市民

意図 ◆議会情報を容易に入手できる

成果指標	単 位
A：市議会情報を得る機会が十分にあると思っている市民の割合〔市民アンケート〕	%
B：市議会だよりを読んだり、市議会を傍聴またはモニター視聴したことがある市民の割合〔市民アンケート〕	%
C：傍聴者数	人

成果指標	平成21年度 現状値	数値区分	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
A	40.3%	成り行き値	41.0%	42.0%	43.0%	44.0%	45.0%
		目標値	44.0%	46.0%	48.0%	50.0%	52.0%
B	62.7%	成り行き値	65.0%	65.0%	65.0%	65.0%	65.0%
		目標値	65.0%	67.0%	69.0%	71.0%	73.0%
C	387人	成り行き値	400人	400人	400人	400人	400人
		目標値	420人	440人	460人	480人	500人

◆成果指標の目標設定とその根拠

A：成り行き値については、平成21年度の実績値は40.3%でした。今後も過去3年の実績値の平均で41.0%から徐々に上昇するものと考えられますので、平成27年度を45.0%と設定しました。

目標値については、平成23年度より議員定数が21人となります。会議録のホームページ掲載の実施や、議会だよりの内容充実を図るなど議会情報の発信に努めることにより議会に対する関心が高まると推測します。また自治基本条例の制定により、議員活動がこれまで以上に活発化することも予想されますので、平成23年度以降成り行き値を上回る増加を見込み、平成27年度目標値を52.0%としました。

B：成り行き値については、実績値が、平成18年度の70.4%から年々減少の傾向にあることを踏まえ、過去3年の実績値の平均で今後も推移すると予想し、平成27年度までを、65.0%で設定しました。

目標値については、自治基本条例の制定にあわせて、議会活動の活発化、会議録のホームページ掲載の実施や議会だよりの内容充実をさらに図るなど、議会情報の発信に努めるとともに、インターネットによる本会議中継を実施することにより、第1期基本計画で達成できなかった、目標値の73.0%を平成27年度目標値として設定しました。

C：成り行き値については、今後も平成21年度実績値程度で推移すると予想し、毎年400人と設定しました。

目標値については、上記（A）（B）に記載した取り組みを進めることで、平成22年度以降は20人ずつ増加し、平成27年度では500人になると設定しました。