

行政改革プラン

概要

平成19年11月

総務企画局

■プラン「概要」の趣旨と今後の進め方について

- 本プラン「概要」では、市役所の目標像、今後4年間の基本方針及び各推進項目の取り組みなどを示しています。
- 今後は、推進項目に沿った具体的な取り組み（実施計画）などについて検討を進め、平成19年度末を目途に原案として公表します。
- その後、パブリック・コメントを実施し、幅広く市民の皆様からご意見をいただきながら、プランを策定します。

<目次>

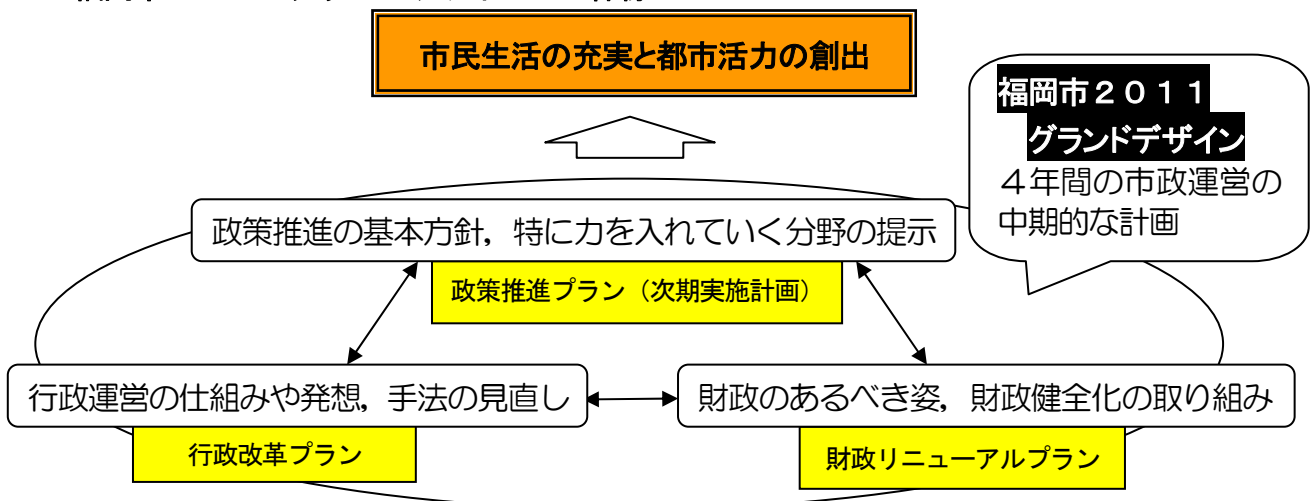
【はじめに】福岡市2011グランドデザインの策定の趣旨

I	行政改革プランの位置づけ及び策定の目的	…	1
II	市役所の目標像	…	4
III	行政改革の課題	…	5
IV	市役所の目標像の実現に向けて		
1	市民から信頼され、市民と向きあう市役所	…	9
2	簡素で効率的な市役所	…	11
3	風通しのよい市役所	…	12
V	行政改革の推進方策	…	15

【はじめに】～福岡市2011グランドデザインの策定の趣旨～

- 今、時代は大きな変革期にあります。アジアにおける大交流時代の到来、人口の減少や少子高齢化の進行、国における再生法制や地方分権改革、市民生活に直結する福祉や医療の制度改革の進展など、本市を取り巻く環境は大きく変化しています。
- 本市財政は、都市基盤の整備等に伴い市債残高が増加するとともに、国の交付税改革などにより財源が減少する中、社会保障費の増嵩に加え社会資本の大量更新期の到来などにより財政需要は増加し、今後とも極めて厳しい状況が続くと見込まれます。
- 本市は、長年の懸案であった、水道、下水道、道路、地下鉄などの都市基盤や文化、スポーツ施設などの社会資本について鋭意整備を進めてきた結果、住みやすく活力のある都市として一定の評価を得るに至りました。また、近年の市民ニーズは子育てや福祉、雇用の確保など市民生活に身近な課題に変化しているなど、市政運営は大きな転換期を迎えています。
- このような状況変化に的確に対応していくためには、行財政改革の一層の強化や施策・事業の重点化や見直しによって所要の財源を確保し、市民生活の充実と都市活力の創出を図っていく必要があります。
- このため、特に力を入れていく分野を示すなど政策推進の基本方針となる「政策推進プラン（次期実施計画）」、行政運営の仕組みや発想、手法の見直しの基本方針となる「行政改革プラン」、財政のあるべき姿や財政健全化の取り組みを示し、財政運営の指針となる「財政リニューアルプラン」が連動した「福岡市2011グランドデザイン」を策定するものです。

■福岡市2011グランドデザインの全体像



I 行政改革プランの位置づけ及び策定の目的

1 行政改革プランの位置づけ

○行政改革プランとは

- 社会経済情勢や市民ニーズの変化に的確に対応し、市民生活の充実と都市活力の創出を図るため、これまでの行政運営の仕組みや発想、手法を見直す行政改革の基本的な方針です。
- 「政策推進プラン」との関係では、まちづくりの目標像の実現に向け、本市が行う施策を円滑に推進する行政運営の体制を構築するものです。
- 「財政リニューアルプラン」との関係では、サービスを向上させるため、効果的・効率的な行政運営を行うことにより、限られた資源の有効活用を図るものです。

○構成

- 市役所の「目標像」と、自ら取り組む改革の「基本方針」を示すものです。
- また、具体的に取り組む改革の項目を明示する「実施計画」から成ります。

○計画期間

- 平成20年度から23年度までの4年間です。

【参考】

平成17年3月29日に総務省から示された「地方公共団体における行政改革の推進のための新たな指針」において、地方公共団体は、「事務・事業の再編・整理、廃止・統合」や「民間委託等の推進」などについて、平成17年度を起点とし、おおむね平成21年度までの具体的な取り組みを市民にわかりやすく明示した計画（集中改革プラン）の策定・公表が求められました。本市においては、本プランと「財政リニューアルプラン」、「福岡市水道局集中改革プラン」、「福岡市交通事業中期経営計画」により福岡市の「集中改革プラン」と位置づけています。

2 策定の目的（行政改革の必要性）

社会環境の急速な変化

- ・ 少子高齢化の進展
- ・ 人口減少時代の到来
- ・ 国際化の進展
- ・ 情報通信技術の進化

市民意識の変化

- ・ 生活スタイルの変化や市民ニーズの多様化による行政需要の増加

自治体運営に関する制度の変化

- ・ 行政改革推進法・公共サービス改革法の施行

本市財政状況の厳しい見通し

- ・ 少子高齢化の進行に伴う扶助費（社会保障費）の増加
- ・ 政令市移行期に採用した職員の退職期の到来による退職手当の増加
- ・ これまでの都市基盤整備などに伴い増大した公債費の高止まり
- ・ 社会資本の大量更新期の到来に伴う維持更新費の増加

職員による不祥事により、市民からの信頼を大きく失墜

変化に対する的確な対応

- ・ 環境や制度の変化に柔軟に対応し、
- ・ 地域において、その特性にあった展望を構築し、
- ・ 市政に対する市民の満足度を高めるため、
- ・ スリム化や経費の節減を行い、限られた資源を有効に活用するとともに、
- ・ 民間や地域などの力を最大限に引き出す必要がある。

【行政改革】

これまでの行政運営の仕組みや発想、手法の見直しが必要

これまでの取り組みと評価

「行政経営改革プラン」（H16～H19）などにより全庁的に行政改革を進め、一定の成果を上げているが、市民からは「スリムで透明な行政運営」などについての改革が不十分であるとの指摘（P7参照）

【参考】「行政経営改革プラン」及び「外郭団体改革実行計画」の実行状況

1 行政経営改革プラン

行政経営改革プランの実行状況は、平成18年度末時点で、全48の取組項目のうち、実行31項目（65%）、一部実行16項目（33%）、検討中1項目（2%）。

（毎年ホームページで公表）

○5つの指標の達成度

指標	初期値	目標	現状
市政への信頼度	35.5% (16年度)	50%	35.1% (18年度)
経営品質レベル	Bレベル (15年度)	Aレベル	B+レベル (18年度)
「組織風土」に関する職員満足度	2.6 (15年度)	3.0	— (19年度調査予定)
職員数	10,809人 (16年度)	10,719人 90人減	10,569人 240人減(19年度)
外郭団体数	43団体 (H16.6.1現在)	1割減	35団体 約2割減(8団体減) (19.3.31現在)

2 外郭団体改革実行計画

年度	見直し・統廃合対象団体	見直しの内容	減少数	年度末団体数
16	(財)福岡市勤労者福祉センター	解散	1	42
17	(財)福岡市港湾海浜管理センター	解散	1	38
	(財)福岡市女性協会	解散	1	
	(社)福岡市雇用促進協会	解散	1	
	(株)福岡市民ホールサービス	株式売却による 市出資比率の低下	1	
18	(財)福岡市市民福祉サービス公社	解散	1	35
	(財)福岡市くらしの環境財団	統合	1	
	(株)都市環境	(財)ふくおか環境財団		
	(財)福岡船員厚生会館	統合	1	
	(財)博多海員会館	(財)博多海員会館		
計			8	

Ⅱ 市役所の目標像

「政策推進プラン」に掲げたまちづくりの目標像の実現に向け、私たちは次のような市役所をめざし、一丸となって行政改革に取り組みます。

目標像1 市民から信頼され、市民と向きあう市役所

- 市民から信頼され、
- 市民と対話、情報共有、共働し、
- 市民の視点に立ったサービスを提供する。

目標像2 簡素で効率的な市役所

- スリムで効果的・効率的な行政運営を行う。

目標像3 風通しのよい市役所

- 組織の運営や組織内の連携・情報共有が円滑で、
- 職員一人ひとりが改革意欲を発揮し、市民本位で行動する。

Ⅲ 行政改革の課題

1 「市民から信頼され、市民と向きあう市役所」に関する課題

- 不祥事防止対策
- 財政状況や行政運営の情報公開・提供（P 7 図表 2 ⑤）
- 政策・施策への市民参画（P 7 図表 1 ②）
- 市役所による地域貢献活動
- 市民本位のサービス提供（P 8 図表 5 ⑨）
- 接遇（P 8 図表 3）

2 「簡素で効率的な市役所」に関する課題

- 大きな事業のねらい・費用・進行状況についての検証・見直し（P 7 図表 2 ⑥）
- 「公共サービス改革法」の成立・施行など自治体運営の環境変化
 - ・「公共サービス改革法」は、「民間が担うことができるものは民間にゆだねる」ことを基本理念としており、民間委託や指定管理者制度の推進に加え、市場化テストなど新たな手法により民間能力を一層活用する必要がある。
- 職員数や給与、福利厚生などの見直し（P 7 図表 2 ④）
 - ・「行政改革推進法」により、地方公共団体においては、職員数の4.6%以上の純減（平成17年度～22年度の5年間）が求められている。
- スリムで透明な行政運営（P 7 図表 1 ①）
- 外郭団体の見直し（P 7 図表 2 ③）

3 「風通しのよい市役所」に関する課題

- 組織目標を明確にした組織運営や局区の自律経営
- 幹部のリーダーシップや管理・監督者のマネジメント
- 関連する部署間での業務上の連携（P 8 図表 4 ⑦）
- 職員意識の調査・把握
- 改革にチャレンジする職員の育成・支援（P 8 図表 5 ⑧）

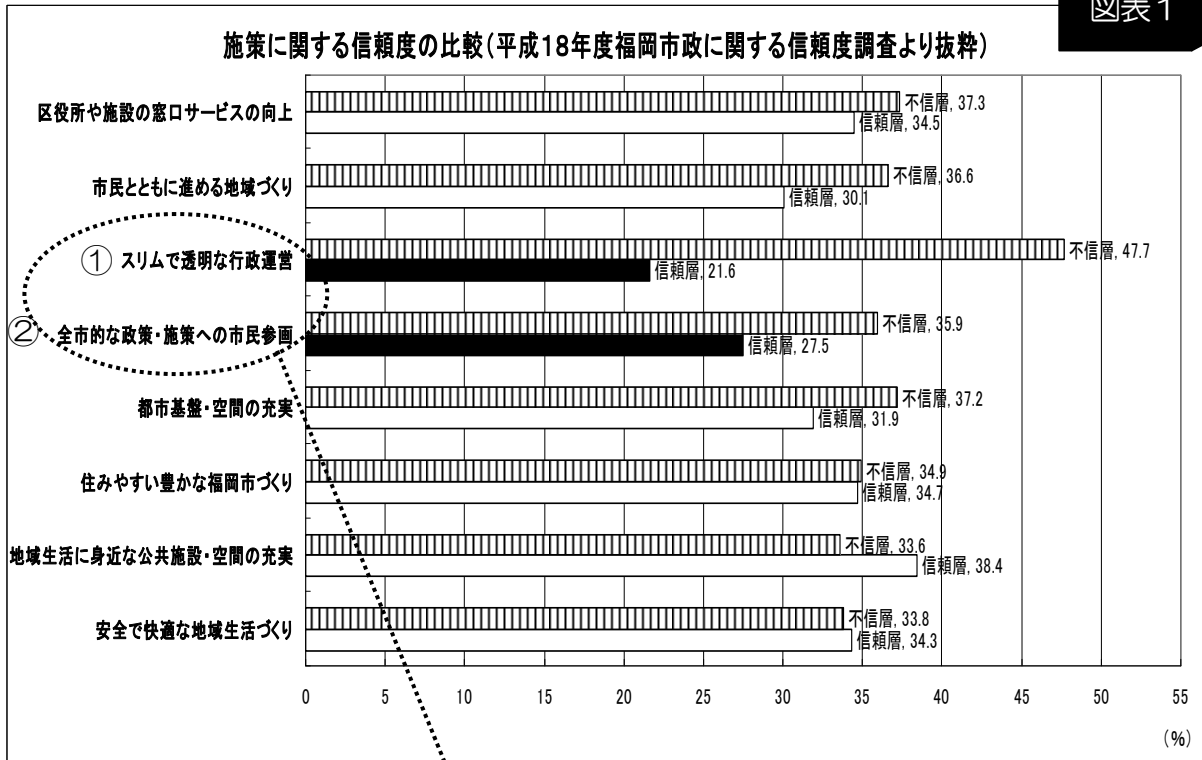
【指定管理者制度】

平成15年の地方自治法の改正により、これまで地方自治体やその外郭団体に限定していた公の施設の管理運営を、株式会社をはじめとした民間法人にも行わせることができる制度。

【市場化テスト】

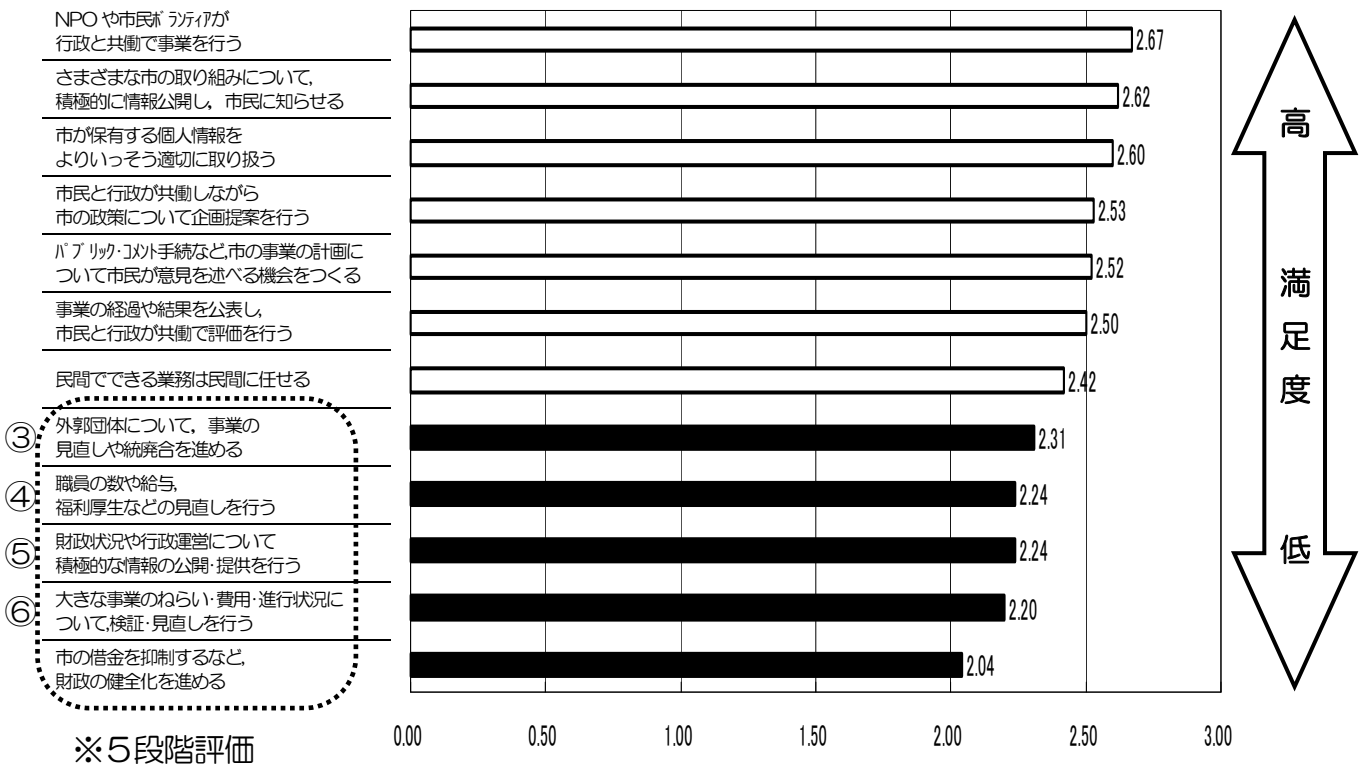
公共サービスの提供について、官と民が対等な立場で競争入札に参加し、質と価格の両面で最も優れた者が、その公共サービスの提供を担う仕組み。

図表1

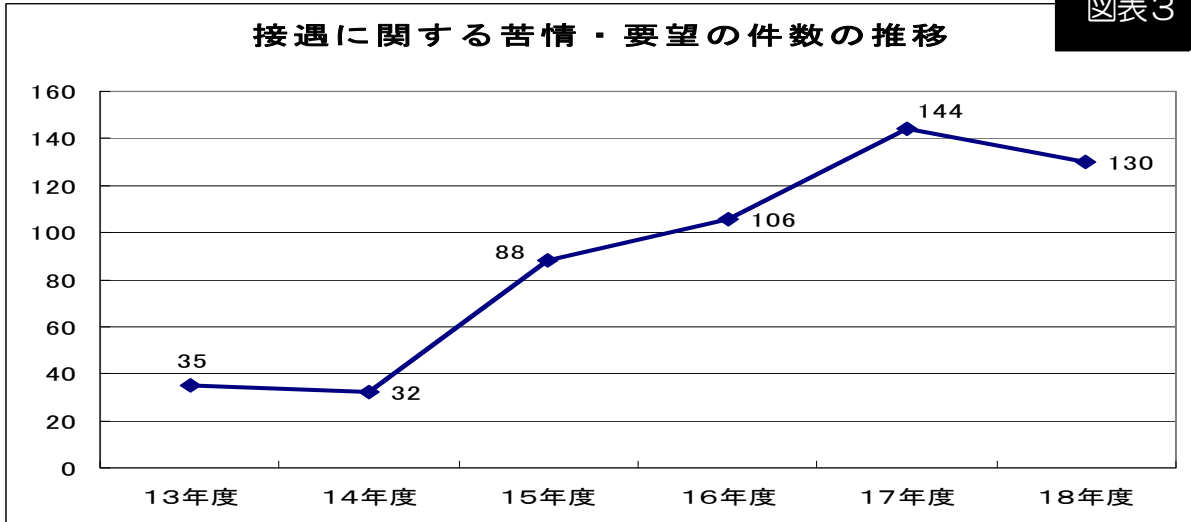


「スリムで透明な行政運営」や「全市的な政策・施策への市民参画」に関する個別の満足度(平成18年度福岡市政に関する信頼度調査より抜粋)

図表2

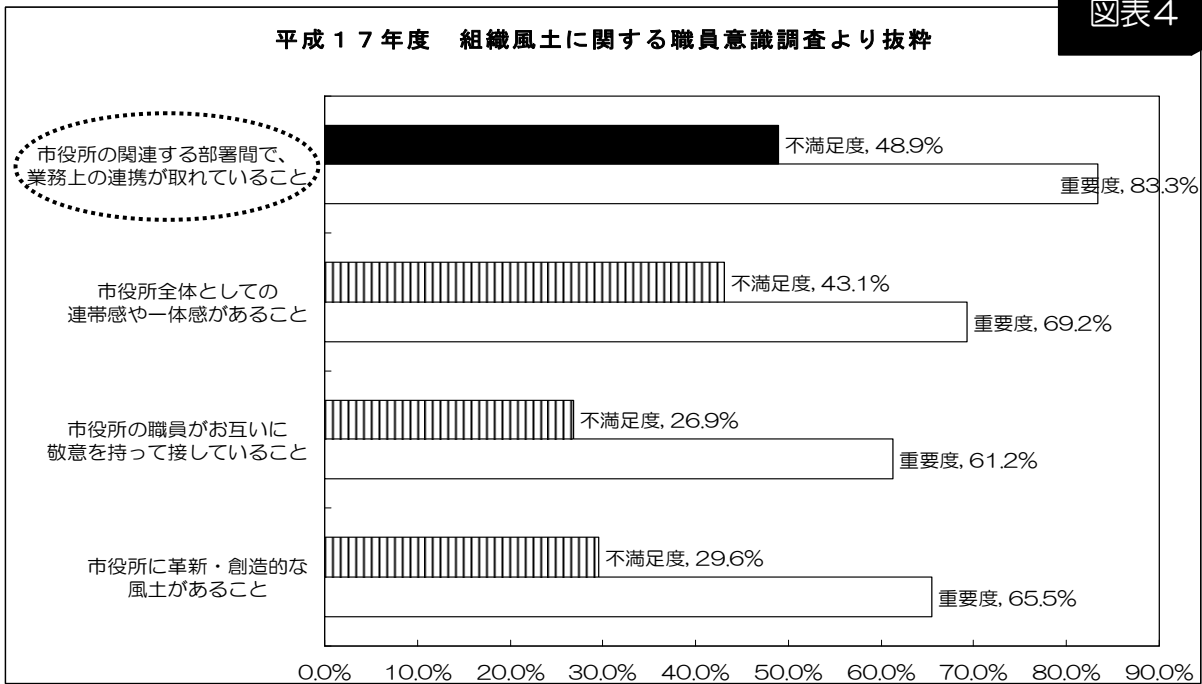


図表3

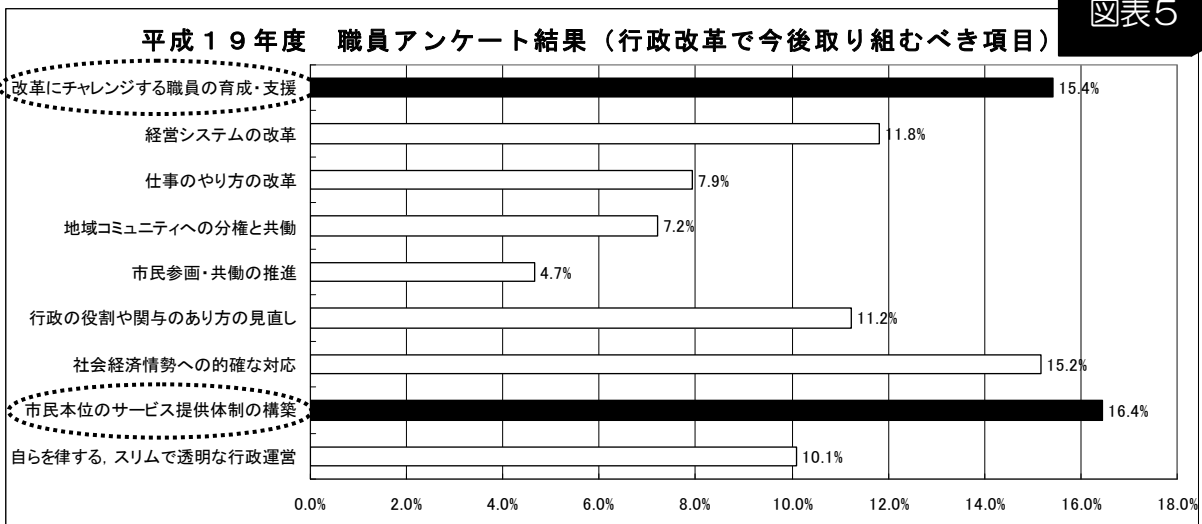


(市民相談として広聴部門に寄せられた件数)

図表4



図表5



IV 市役所の目標像の実現に向けて

1 市民から信頼され、市民と向きあう市役所

基本方針

まず、失われた市民からの信頼回復のため、法令遵守や公務員倫理の確立・徹底を図る。さらに、市民の声を真摯に受け止め、対話を重ねるとともに、市政に関する情報を積極的に提供し、市民を含めたあらゆる主体との共働を促進する。その上で、サービスの受け手である市民の視点に立ち、社会経済情勢の変化に対応したサービスを提供する。

推進項目 1 コンプライアンスの向上

○市民からの信頼回復のため、全市をあげて法令遵守を徹底し、公務員倫理を確立することにより不祥事を撲滅する。

推進項目 2 傾聴と対話及び情報の提供

- 「現場に足を運び、人に会い、話を聞く」という姿勢を貫き、積極的に対話を行う。
- 市民や利用者の声を反映した事業を推進し、サービスを向上するため、調査やアンケートを積極的に実施する。
- 市民に、市の方針や取り組み、財政状況などの情報を積極的に提供する。
- 提供する情報の内容について、数値化・図表化を図るなど、的確で、わかりやすくするとともに市政だよりなどを充実する。
- ホームページやメール配信などを活用し、迅速に情報を提供する。
- 携帯電話やタウン誌などを活用し、情報提供の機会を拡大し、多様化する。

推進項目3 市民との相互協力

- 事業の計画段階から市民が積極的に関与できるようワークショップなどを活用する。
- 地域の自主性に配慮しつつ、市役所自らが組織として地域貢献活動に取り組む。
- 職員のボランティア活動や地域活動などの社会貢献活動を推進する。
- 事業の各段階において、市民、地域コミュニティ、NPO・ボランティア、企業、大学などと積極的に共働する。

推進項目4 サービスの向上

- インターネット申請や電子申告などのITの活用や事務の見直しなどにより、手続きの利便性を改善・向上する。
- 接遇を向上するため、基本ルールの徹底やマニュアルの整備、研修の充実などに取り組む。
- 苦情の再発を防止するため、その根本原因までさかのぼって追求し、改善する。
- 市民からの提案や意見などを真摯に受け止め、迅速に対応し、改善・向上する。
- 区役所の窓口サービスや施設環境などを改善・向上する。
- 年度末・年度初めなどの繁忙期におけるサービスを改善・向上する。

IV 市役所の目標像の実現に向けて

2 簡素で効率的な市役所

基本方針

事務や事業を見直すとともに、民間やNPOなどの優れた能力を活用することにより、最小の経費で最大の効果を発揮するスリムで効果的な市政運営を行う。また、市役所だけではなく、外郭団体の経営についても見直しを行う。

推進項目 5 事務や事業の評価と見直し

- 事務や事業の必要性について客観的に評価する。
- 必要性やニーズが低下したり、民間などで同様のサービスが提供されていたりする事務や事業は、再編・整理、廃止・統合などの見直しを行う。

推進項目 6 民間能力の活用

- 民間が担うことができるものは民間にゆだねるという考え方に立ち、民間委託などを行う。
- サービスレベルの維持・向上や持続的なコスト削減を図りつつ、指定管理者制度などを活用する。

推進項目 7 効率化とスリム化

- すべての事務や事業について、最小の経費で最大の効果を発揮するため、あらゆる観点から見直しを行い、ITを活用したシステム化や集約化などを行う。
- 既にあるものを活かすという観点から、アセットマネジメントを推進する。
- 事務や事業の廃止・縮小、委託化・効率化などの見直しを行い、職員数の削減などを進め、総人件費を抑制する。
- 職員数については、平成17年度を起点として平成22年度までの5年間で4.6%、約500名を削減する。その後も引き続き見直しを進めることにより、平成26年度までに、外郭団体などへの派遣職員も含めて9,800人体制の構築をめざす。
（【参考】平成17年4月1日の職員数：10,625人）

推進項目 8 外郭団体改革

- 公益法人制度改革や地方財政健全化の趣旨を踏まえ、外郭団体の存在意義や必要性の検証・見直しを進めるとともに、継続や廃止、統合などの方向づけを行う。
- 指定管理者の原則公募化を推進し、外郭団体の経営努力を促す。
- 外郭団体の運営の透明性の確保と経営責任の明確化を図る。

IV 市役所の目標像の実現に向けて

3 風通しのよい市役所

基本方針

運営システムやマネジメントを向上させ、情報共有やコミュニケーションを活発にし、市役所内の連携や一体感を高める。また、人事・研修制度の改革などにより、職員一人ひとりの仕事に対するやる気や意欲を向上させ、職員の力を高め、引き出し、行財政改革や政策を推進する。

推進項目 9 マネジメント改革

- 組織マネジメントシステムの改善及び効果的な運用を行い、職員が組織目標を共有し、目的達成に向け一丸となって取り組める体制を構築する。
- 現場を重視し、自律的な行政運営を進めるため、局区の自律経営を推進する。
- 市民に最も近い区役所に関して、これまで整備した仕組みや体制が一層有効に機能するよう、これまでの取り組みの効果を検証し、区役所機能のあり方について検討する。
- 幹部がリーダーシップをより一層発揮するとともに、管理・監督者のマネジメント能力を向上させる。

推進項目 10 組織風土改革

- 関係する部署間での連携や市役所全体での一体感を高めるため、庁内LANや庁内報などを活用し、情報交換・情報共有を促進する。
- 職場の内外や階級を問わず、職員が活発に議論できる組織風土を構築するため、円滑なコミュニケーションを促進する。

推進項目 1 1 職員の意識改革

- 定期的に職員の意識を調査・把握し、効果的な取り組みを実施する。
- 職員一人ひとりが創意・工夫を積極的に発揮できるよう、職員提案制度などを推進する。
- 表彰制度などにより職員一人ひとりの仕事に対するやる気や意欲を引き出し、伸ばす。
- 積極的に改革に取り組む職員を支援する。

推進項目 1 2 人材育成・活性化

- 行財政改革や政策推進の担い手として相応しい人材を育成する。
- 職員の元気とやる気を引き出すことを目的に、人事・研修制度の改革を進める。

V 行政改革の推進方策

1 進行管理と実施状況の公表

- 改革の推進期間は4年間（平成20年度～23年度）とし、実施状況を毎年公表
- 行政改革に関する市民からの評価を、実施状況とあわせて公表することにより、市民の視点に立った改革を推進

2 推進体制

- 市長や副市長がリーダーシップを発揮した全庁的な進行管理（事務局；総務企画局行政改革部）
- 局区室においては、局区室長がリーダーシップを発揮した進行管理

3 数値目標の設定

- 12の推進項目ごとに指標と目標値を設定
- 実績値は定期的に調査・把握し、継続的な改革へ