

# 伊予市行政改革大綱

平成18年2月24日策定



## 目 次

### 第1章 基本方針

1	新しい行政改革計画の策定趣旨	1
2	行政改革の目的《市民志向への転換》	2
3	計画の期間	2
4	実施計画	2
5	改革の推進体制	2
	行政改革大綱概念図	3

### 第2章 行政改革の具体的方策

1	行政改革の基本的視点	4
(1)	情報公開による開かれた市政運営と 住民参画による地域の自立の推進 ～協働～	
①	参画と協働の郷（くに）づくり	4
②	公正で透明な市政の推進	4
③	広報広聴制度の充実	5
(2)	健全で効果的・効率的な行財政改革システムづくり ～経営～	
①	事務・事業の見直し	6
②	歳入の確保と強化	9
③	定員管理の適正化	10
④	給与の適正化	10
(3)	住民ニーズに即応できる業務体制の整備と 電子市役所の構築 ～組織～	
①	分権時代に対応した組織機構の整備	11
②	窓口サービス等の向上	12
③	電子市役所の推進	12
④	行政の情報化の推進	12
(4)	職員の意識改革と能力向上、 主体的な創意工夫を重視した士気の高揚 ～育成～	
①	市民ニーズを的確に捉えて効果的な施策を立案できる職員の育成	13
②	使命感に満ちた行動力のある職員の育成	14
③	変革型職員の育成	14

## 第1章 基本方針

### 1 新しい行政改革計画の策定趣旨

平成17年4月1日、1市2町が合併し新伊予市がスタートした。

新市のまちづくりの基本理念（地域の自立と活性化・多様な地域の共生・地域住民と行政との協働・行財政改革）を下に、『ひと・まち・自然が<sup>く</sup>出会う郷（自立を目指す多様な地域が、交流と協働のまちづくりとにより共生するふるさと）』を将来像としてより質の高い住民サービスの提供を目指し、職員の意識改革、事務事業の見直し、組織機構の改革などを進め、「市役所を変えるとともに、わかりやすい市役所づくり」「地域の自立と協働の社会づくり」を目標に、具体的取組方針を定め、積極的に改革に取り組むこととする。

近年、少子高齢化の進行、環境問題、情報化の進展など社会情勢の変化や価値観の多様化が急速に進む中、行政運営は大きく立ち遅れてきた。地方自治のあり方が「画一と集権」から「多様と分権」に大きく変化しており、今後の行政運営は、住民ニーズに即応した「地域自らの判断」と「責任」によって実施することが求められている。

更には、本市の財政状況は、長引く景気低迷と国が進める三位一体改革などで、歳入の根幹である市税収入が伸び悩むとともに地方交付税が減少していく一方、公債費等の義務的経費が増加するなど極めて厳しくなっており、行財政基盤の一層の強化が急務となっている。

これらの状況変化に的確に対応し、交流拠点都市として地方分権の時代にふさわしい簡素で効率的な行財政システムを確立するためには、これまで以上に徹底した行財政全般の改革を行い、限られた財源と人的資源をより効果的に活用し、新世紀のまちづくりを見据えた施策を総合的かつ機動的に展開していく必要がある。

こうした本市を取り巻く厳しい環境と新市としてこのような時代の要請に対処し、住民とともに個性的な地方自治の新時代を切り開いていくために、新たに目標を掲げたより実践的な計画を策定し、職員自らはもとより地域住民一体となって、これまで以上の改革に取り組むものである。

## 2 行政改革の目的 《市民志向への転換》

時代の変化に即応した住民サービスの提供と限られた財源と人材を有効に活用した簡素で効率的な行財政運営を行うため、住民の視点に立って『市役所を変えるとともに、わかりやすい市役所づくり』『地域の自立と協働の社会づくり』を基本目標として、次の4点を行政改革の基本的な視点とする。

- (1) 情報公開による開かれた市政運営と  
住民参画による地域の自立の推進 ～協働～
- (2) 健全で効果的・効率的な行財政システムづくり ～経営～
- (3) 住民ニーズに即応できる業務体制の整備と電子市役所の構築 ～組織～
- (4) 職員の意識改革と能力向上、  
主体的な創意工夫を重視した士気の高揚 ～育成～

## 3 計画の期間

新市の行政改革大綱の計画期間については、平成18年度から22年度までの5か年とし、財政構造の改革を大胆かつ積極的に推進していくものとする。

## 4 実施計画

行政改革を計画的に推進していくとともに確実に実行していくために、目標値を明確にした各年度の取組内容等を具体的に示した実施計画を策定し、その目標管理と達成度の評価を定期的に行っていくこととする。

また、社会経済情勢の変化を十分に把握し、必要に依じて的確かつ迅速に、また、弾力的に見直しを行う。

## 5 改革の推進体制

行政改革を着実に実行するために、常に時代に即した行政運営の構築を図るために、市長を会長とする「伊予市行政改革推進本部（仮称）」を中心に全庁的な連携の下、毎年度その進行状況や成果を把握するとともに、ローリング（定期的に見直す<sup>(※)</sup>）方式により効果的な進行管理を行い、住民に対して広く公表して情報提供を行うためにマネジメントサイクル<sup>(※)</sup>（計画・実施・評価・改善の過程を循環し改善する手法）を確立する。

行政改革の推進状況等については、「伊予市行政改革推進委員会（仮称）」に定期的に報告し、当該委員会から意見や助言を求めるなど、計画の効率的な推進を図るとともに、住民に対して、ホームページ・広報紙等で定期的に広く公表して情報提供を行う。

※ローリング方式：中長期の計画の実施過程で、計画と実績との間の相違をチェックし誤差が生じた場合、実績に合わせて修正し、計画目標の達成を図ること。

※マネジメント-サイクル：経営における、「計画」「実施」「評価」「改善」の4つの機能の循環過程。これがよどみなく流れることが企業の存続条件の1つとなる。

# 伊予市行政改革大綱概念図

目指す将来像

『ひと・まち・自然が<sup>く</sup>会<sup>は</sup>う郷』  
自立を目指す多様な地域が、交流と協働のまち  
づくりにより共生する社会

改革の目標

～市民志向への転換～  
『市役所を変えるときにも、  
わかりやすい市役所づくり』  
『地域の自立と協働の社会づ  
くり』

基本的視点

協働

(1) 情報公開による開かれた市政運営と住民参画による地域の自立の推進

経営

(2) 健全で効果的・効率的な行財政システムづくり

組織

(3) 市民ニーズに即応できる業務体制の整備と電子市役所の構築

育成

(4) 職員の意識改革と能力向上、主体的な創意工夫を重視した士気の高揚

## 第2章 行政改革の具体的方策

### 1 行政改革の基本的視点

#### (1) 情報公開による開かれた市政運営と

##### 住民参画による地域の自立の推進 ～協働～

#### ① 参画と協働の郷(くに)づくり

今後求められる行政運営は、「自己決定」「自己責任」へと変化しており、地方分権型社会と少子高齢社会においては、市民は住民サービスの受け手としてだけでなく、自立した地域の一員として積極的に市政にかかわりを持つことが強く求められており、地域における住民自治を確立するとともに、市民と行政が対等の立場で相互に補完しあう協働のまちづくりへ発展していくことが重要である。

そのため、地域内分権を推進し、地域の自立と活性化に努めるとともに、住民の公的活動や行政参画を推進する。そして、行政運営・行政手法に対して地域の意見を提言し、事業や計画に対しても意見具申するほか、地域の公共的なサービスも自ら担う住民自治組織を制度化し、住民の活動を支援する。

また、市民の参画機会を広げる新たなシステムづくりに取り組むことにより、市政を行政主導型から住民参画型に移行させ、市民、民間、行政が対等の立場で連携し、かつパートナーとして協働して環境にやさしい循環型のまちづくりを推進する。

#### 【具体策】

- i. 男女共同参画プランの策定
- ii. 自治基本条例、まちづくり条例等の策定
- iii. 受益者負担の原則の下、市民と行政の役割分担を明確にする。
- iv. ボランティア等、市民の自主的な活動の支援や連携を図る。
- v. 市民主体の参画型行事の推進

#### ② 公正で透明な市政の推進

地方公共団体の自己決定権の拡大に伴い、個性的で魅力的なまちづくりを進めるためには、市民と行政の連携が重要であり、住民等に説明責任を果たしさまざまな財産を共有することで、議会や住民の監視の下に公正の確保と透明性の向上を図ることが一層必要である。したがって、行政情報は市民との共有財産であるとの認識に立ち、情報公開条例や行政手続条例、あるいはパブリックコメント<sup>(※)</sup>手続制度等の積極的な活用を行うとともに、市政への更なる信頼性を確保するために、職員の個人情報に対する意識の向上と個人情報登録事務の見直しを実施するなど制度の充実に努め、効率性・有効性等の観点から外部監査制度の有効活用、議会における政策審議の充実などによって、議会や監査委員などによる監視機能の強化に積極的に取り組む。

更に、公共工事の入札・契約制度の透明性・公正性の確保及び競争性の向上を図

※パブリックコメント: 行政機関などが政策立案にあたり、広く住民に素案を公表し、それに対して出された意見・情報を考慮して最終決定を行う制度。

るために、新たな取組を検討し、導入を図る。

#### 【具体策】

- i. パブリックコメント<sup>(※)</sup>手続や市政モニター等の制度の導入
- ii. 審議会委員等の公募制の導入
- iii. 情報公開制度の適正な運用
- iv. 個人情報保護制度の適正な運用
- v. 公共工事の入札・契約手続の透明化

### ③ 広報広聴制度の充実

住民本位の開かれた市政を実現するために、双方向のコミュニケーションが可能なホームページなどの広報機能を充実し、あらゆる機会において各種広報媒体の特性を活かしながら行政情報を市民にわかりやすく積極的に提供する。

広聴機能においては、今後、さらに広く市民の声を聴き、市民が真に求めるサービスを提供するために、市民を顧客として認識し、顧客満足度の調査を実施するなど、多様な手段により市民の声を市政に的確に反映させる新たなシステムづくりに取り組む。

#### 【具体策】

- i. 市民にわかりやすい情報提供をするための市ホームページ、広報紙の充実と有効活用
- ii. 市政懇談会等を通じた広聴制度の充実
- iii. アンケート等による市民満足度の調査

## (2) 健全で効果的・効率的な行財政システムづくり ～経営～

### ◀「不効率」から「効率性志向」▶

費用対効果に基づいた効率的な行財政運営を行うために、「最小の経費で最大の効果」を挙げるといふ地方自治の基本理念の下、スクラップ・アンド・ビルド（再構築）方式を徹底しつつ、既定の事務・事業の整理、縮小・廃止などの事務量・業務量の縮減のみにとどまらず、財政運営、人事・給与などあらゆる領域において、その仕組みや制度を根本から見直し、構造改革という観点から質を重視した改革にも取り組む。そして、従来型の行政運営から脱却し、成果志向に基づく選択と集中による「効果的・効率的な行政運営」へと転換を図ることが必要である。

そのため、市民を行政サービスの顧客として捉え、市民の満足度を向上させる観点から、従来の管理・運営の視点を「行政の経営」ということに視点を置き、新たな行政手法であるNPM<sup>(※)</sup>（ニュー・パブリック・マネジメント：新公共経営）を取り入れ、民間企業の経営における発想・手法（顧客志向、成果志向、競争原理の導入等）などを各業務プロセスに導入することにより、行政の効率化や活性化を図り、成果主義に

※NPM: 民間企業で活用されている経営理念や手法を、可能な限り公的部門へと適用することにより、公共部門のマネジメントの革新を図ろうとする新しい公共経営を総称していいます。

基づく行財政システムづくりに取り組む。

### ① 事務・事業の見直し

今後の財政見通しに鑑み、新たな行政課題や多様化・高度化する行政需要に的確に対応するためには、最小限の経費で最大限の効果を挙げることができるよう職員一人ひとりが常にコスト意識を持って、民間企業の発想や手法を積極的に取り入れる工夫も必要である。また、事務・事業全般について、行政の責任範囲を明確にするとともに、市民の目線に立って絶えず見直し、より質の高い市民サービスを提供することにより、市民の満足度の向上に努めなければならない。そのためには、施策の評価を行い、社会情勢や市民ニーズを的確に捉え、効率的な事務事業の推進が図れるよう、常に見直しをする。

#### (a) 市民サービスの充実

市民の立場に立ったサービスを提供するために、社会情勢や市民ニーズの変化を的確に把握するとともに、各種申請事務手続の簡素化・合理化や市民と市役所の接点となる窓口サービスの向上等、市民サービスの充実を図る。

#### 【具体策】

- i. ワンストップサービス（窓口の一元化）の実現を目指した総合窓口の設置
- ii. 農協や郵便局等の市役所以外での窓口事務の検討
- iii. 住民ニーズを十分把握し、夜間、休日等の窓口サービスを検討

#### (b) 行政事務の効率化

市民サービスの向上を基本に、民間活力の活用によるアウトソーシング（外部委託）やOA化の推進等により、行政事務の効率化・迅速化を基本とした一層の見直しを進める。

民間活力の活用に当たっては、市場原理を尊重し「民間でできることは民間に委ねる」ことを基本に適正な管理監督の下、市民サービスの維持・向上を目指し、行政責任の確保、効率性・経済性等を十分考慮し、民間に委ねた方がより効率的・効果的に執行できる業務については、積極的に民間委託や民営化を推進する。また、業務内容がコミュニティや市民活動の活性化に資するものやボランティア、NPOなどにおいて、市民ニーズにより的確に対応できるものについては、それらの団体へ委託を行う。さらに、民間の資金やノウハウを活用して社会資本を整備するPFI<sup>(※)</sup>手法の導入についても検討する。

#### 【具体策】

- i. 文書管理、財務会計、電子決裁システム等の構築をし、事務処理の迅速化・効率化を図る。
- ii. PFI<sup>(※)</sup>事業の検討と市場化テスト<sup>(※)</sup>の研究をする。

※PFI: 民間の資金、経営能力及び技術的能力

※市場化テスト: 「市場化テスト」とは、国や地方公共団体がやっている公共サービスを対象に、官と民が対等な条件の下で競争入札を行い、より優良なサービスを提供できる主体が落札者となり、公共サービスを提供していく仕組みである。公共サービスの効率化や民間のビジネスチャンスの拡大に寄与するものとして期待されている。



### (c) 事務事業の整理と合理化

社会情勢の急激な変化に伴い、行政に求められるサービスが高度化・多様化し、質量ともに増大している。そうした中、市民、民間、行政との適切な役割分担と行政の責任領域を明確にするとともに、行政評価システムを導入し、有効に活用しながら、行政関与の必要性、費用対効果、満足度など総合的に事務事業を精査する。また、社会情勢の変化により、所期の目的を達成したものや実情に合わなくなったものについて、廃止や縮小、統合するなど整理合理化を図る。

#### 【具体策】

- i. 行政評価システムの導入により、常に行政関与の必要性、費用対効果、市民の満足度を総合的に精査する。
- ii. 事務処理の迅速化・効率化を図るために、事務決裁規定を常に見直す。
- iii. 類似・重複事務事業、各種イベント等について、地域事情を考慮した上で廃止や統合をするなど整理合理化を図る。
- iv. 行政サービスの均衡を図るために業務マニュアルを作成する。

### (d) 補助金等の整理合理化

補助金や交付金等は、これまで、産業の育成や福祉の向上などに大きな役割を果たしてきたが、複雑多様化する行政需要や厳しい財政状況に鑑み、所期目的の達成度や自立の可能性、補助金の既得権化、交付目的の形骸化、行政効果などを総合的に精査し、適正な執行を図るとともに、補助金・交付金等の整理・廃止等抜本的な見直しを行う。

#### 【具体策】

- i. 補助金交付団体の整理統合を推進する。
- ii. 団体等の運営費補助金は、団体育成の目的を達成したものや、公益性が薄いものについては、削減又は廃止の方向で検討する。
- iii. 補助金等の交付対象事業について、既得権や前例にとらわれず、公平性を確保しながら、常に活動実態に即した見直しを行う。
- iv. 新規補助金については、公益上の必要性や行政効果を十分精査し、原則終期を定めて既得権化の抑制に努める。

### (e) 公共工事関係

公共工事については、透明性、公平性の確保とともに徹底したコスト縮減に努める。

#### 【具体策】

- i. 公共工事等の適正コストの実現のために、入札制度については、常に見直しを図り、品質の確保が必要なものについては、新たな入札・契約方式を検討

し導入を進める。

- ii. 下水道工事・水道工事・道路改修工事などの公共工事については、計画的・効率的に実施するとともに、外部委託の検討を行い、経費の節減と事務の効率化に努める。
- iii. 公共工事のコスト削減を図るため、民間技術の採用や、民間技術提案制度の導入を図る。

#### **(f) 業務手順の改革**

市民が真に求めている行政施策を見極め、市民サービスをより効率的かつ効果的に提供するために現在実施している各事務事業について、Plan（計画）⇒Do（実施）⇒Check（評価）⇒Action（改善）のマネジメントサイクルを構築し、限られた経営資源（人・物・金・情報）でどれだけ成果を挙げることができたか、どれだけ市民の満足度を充足することができたかという観点から、数値化した成果指標を用いて客観的に評価・検証をする行政評価システムの確立を図る。

また、行政評価の結果については、ホームページ等で市民に公表し、市政の透明性を向上させる。

#### **【具体策】**

- i. 行政評価システムを構築し、絶えず事務事業の評価・検証をすることによりP-D-C-Aのマネジメントサイクルを確立し、常にコスト意識を持った効果的・効率的な事業の実施に努める。

#### **(g) 公共施設の設置と効率的な管理運営**

公共施設の 신설については、必要最小限にとどめることを前提に、当該施設の機能・役割、運営方法、維持管理経費を検証するとともに、既存施設の機能・役割分担を明確にして重複を避けることに留意しながら、施設の複合化など多角的に需要分析を行う。

公共施設の管理運営については、利便性の向上と運営の効率化などに留意しながら、指定管理者制度の導入など、公共施設間の連携、管理委託、ボランティア、NPO（民間非営利団体）等との協力関係の構築等を積極的に推進する。

また、市民ニーズの低い施設については、統廃合などを含めた見直しを行う。

#### **【具体策】**

- i. 公共施設の管理運営については、指定管理者制への移行や民営化による効果が期待できるものについては、指定管理者制度や民間活力を積極的に活用する。
- ii. 住民ニーズの低下や、所期目的・役割の終えた施設については、民営化や統廃合を検討する。

#### (h) 審議会等の見直し

審議会等については、活動状況等を精査し、所期の設置目的が達成されているもの、審議内容等が類似又は重複しているものなどは、「審議会等の設置に関する指針」を策定し、統廃合等の見直しを図り、市民の意見を行政に効率的に反映させる。

#### 【具体策】

- i. 審議会等の設置の目的、審議の内容、活動の実態などを十分精査し、設置目的を終えたものや類似したものを統廃合することにより合理化を図り、委員の定数、人選方法について見直す。

#### (i) 外郭団体の見直し

公社・第三セクター等の外郭団体は、事業委託や職員派遣などを通じて市と密接な関係を有しているとともに、高度化・多様化する行政需要に対して、機動的・弾力的に公共事業を行うことにより行政機能を補完する役割を担ってきた。こうした外郭団体についても、時代とともにその役割や存在意義が変わってきているため、社会情勢や市民ニーズの変化等を把握したうえで、業務内容や財産状況について透明性を高め、自主性・主体性をもった積極的な事業展開や効率的な事業執行が図ることができるように組織や経営のあり方、市としての関与のあり方、更には廃止統合なども含めた見直しに連携しながら取り組む。

#### 【具体策】

- i. 土地開発公社の保有している遊休土地等の処分も含め有効活用を図り、徹底した経営改善により、自主性、自立性の向上に取り組む。
- ii. その他の外郭団体については、本格的な高齢社会の到来、多様化する福祉サービスについて、行政と外郭団体、民間との役割分担を明確にした上で、適正かつ健全な運営のために必要最小限の運営補助を行い、法人の独立化、自主的な事業の拡充を図るなど、財政的自立に向けて指導していく。

### ② 歳入の確保と強化

地方自治体において、歳入の確保は、行政運営の基本であり、今後もきびしい財政運営が続くことが予想されることから、安定した財政運営のために市税をはじめとする自主財源の確保に全力で取り組み、財政基盤の確立に努める。

#### (a) 市税等の収納率の向上

市民負担の公平性の確保の観点から、市税や介護保険料、市営住宅使用料等の収納率の向上や滞納整理について、徴収対策の強化や口座振替の推進を図る。

### 【具体策】

- i. 市税、国民健康保険税等の収納率の向上を図るため、納税相談、休日窓口の開設、差し押さえなどの滞納処分方法などの対策に取り組む。

### (b) 使用料・手数料の適正化

各種行政サービスについては、受益と負担の公平性を確保するために、使用料、手数料については、受益者負担の原則に基づき、適正な水準に改定を行う。

### 【具体策】

- i. 受益者負担の適正化を図るため、使用料・手数料の額と減免基準を見直す。

### (c) 市有財産の有効活用、売却の促進

市の所有する土地や公共施設は、市民全体の財産であることから、適正な維持管理に努める。また、未利用土地については、公共施設の適正配置やまちづくりのために幅広い観点からその活用策を検討するとともに、活用する見込みのないものについては、積極的に売却する。

### 【具体策】

- i. 未利用土地のまちづくりへの有効活用を図り、処分可能な土地については、積極的に売却する。

## ③ 定員管理の適正化

今後、市民ニーズが高度化・多様化し、高齢化や地方分権の進展に伴い、新規の行政需要が増加していくことが予想される。

そこで、定員管理については、地方自治体の経営に関わる最重要課題として位置づけ、事務事業の見直し、組織機構の簡素効率化、アウトソーシング（外部委託）、IT（情報通信技術）化などによる事務の効率化を積極的に推進し、職員数の削減に努めるために、早期に人事評価システムや行財政診断プログラム、行政評価システムを構築するとともに、定員適正化計画を策定し、計画的かつ適正な定員管理を行ない、その内容は定期的に公表する。

### 【具体策】

- i. 行政診断プログラムを実施し、職員の適正配置を行い、定員適正化計画の策定・運用管理に努める。

## ④ 給与の適正化

財政状況がきびしい中で、地方分権の進展や高度化・多様化する市民ニーズに的確に対応し、地域の特性を活かした創造的な活力に満ちたまちづくりを展開するために長期的な視点に立ち、職員の能力を最大限発揮できるよう職員の能力向上と意

識改革を図ることができるような人事評価システムを構築し、職員の人材育成を積極的に推進するとともに、職員の給与についても国や他の自治体・民間企業の給与などを考慮し、また、職員の士気の高揚も配慮しつつ、給料、手当等給与制度の適正化と人件費の抑制を図る。

#### 【具体策】

- i. 能力・業績を考慮した人事管理制度へ転換するために、公務員制度改革に併せて昇給・昇格、職務と職責の明確化を踏まえた人事評価システムを構築する。
- ii. 国、県、他市の状況を踏まえて、各種手当や給与水準を見直し、職員給与の適正化を図り、情勢適応の原則の下、本市に適應した給与制度に見直す。
- iii. 職員の事務配分の適正化を図り、時間外勤務手当の支給方法、ノー残業デーの実施などを検討し、人件費の抑制を図る。

### (3) 住民ニーズに即応できる業務体制の整備と電子市役所の構築 ～組織～

#### 《「内部志向」から「市民志向」》

「市役所は、市内最大のサービス産業である」という視点に立って、民間企業と同様に市役所は市民サービスを提供する対価として税金を徴収していると考え、納税者である市民を顧客として捉えることで、市民が真に必要とするサービスをより質の高い、より効果的で、より効率的で、より経済的に提供することができるような新たな業務体制を市民の視点に立って構築し、市民の満足度の向上を図る。

また、IT(情報通信技術)の導入による計画的な行政情報の電子化に取り組み、21世紀の高度情報化社会に対応した市民サービスの質的向上を目指す。

#### ① 分権時代に対応した組織機構の整備

地方分権の進展や経済情勢の変化に伴う新たな行政需要や多様化する市民ニーズ等に的確かつ迅速に対応するために、組織機構全般にわたって柔軟に見直しを行い、総合的・機能的に組織機構を整備する。

##### (a) 簡素で効率的な組織機構の整備

組織機構の整備に当たっては、最小限の経費で最大限の効果を挙げるために、業務内容や業務量を精査し、組織の規模、人員配置などを総合的に点検し、スクラップ・アンド・ビルド(再構築)の考え方を基本に、一層の簡素効率化を進めるとともに、政策調整機能の充実強化を図りながら、横断的な政策課題に的確かつ迅速に対応できる市民本位の組織機構の整備を図る。

更には、現実に即した組織機構の整備を実現し、意思決定のスピード化を図るために、企業が取り組んでいる成果重視の組織階層のフラット化<sup>(※)</sup>を進め、新たな行政課題に迅速に対応できるよう、柔軟な組織編制が可能なグループ制を導入するなど常に新しい組織機構のあり方を検討し、併せて責任と権限の明確化を図り、

※組織階層のフラット化:管理職階層を削減すること。組織の下位階層に権限が委譲され、各構成員が高い自律性を持って活動している組織

市民にとってわかりやすく利用しやすい組織機構を目指す。

#### 【具体策】

- i. 時代に最適な行政組織を実現するため、最も効率的な組織のあり方を常に見直す。
- ii. 迅速な意思決定、横断的な意思疎通・情報伝達が円滑に行うことができるよう、権限委譲や、組織のスリム化を図り、グループ制の効率的な運用をするなど変化に柔軟に対応できる機動的で効率的な組織体制とする。

### ② 窓口サービス等の向上

市役所における窓口サービスに関しては、「市役所を変えらるとともに、わかりやすい市役所づくり」をモットーに、親切で十分な業務知識に基づいた的確な対応や、市民の視点に立った窓口サービスなど、市民の満足度を高める積極的な取組が必要である。

そこで、市民の立場に立って親切で心のこもった窓口対応を目指すとともに、市民の利便性の向上を図るため、各種手続、証明書交付事務などが1か所のできるようワンストップサービス（窓口の一元化）の導入を検討する。

#### 【具体策】

- i. 市民にわかりやすい庁舎環境を整え、窓口において市民の快適性・利便性を考慮し、親切で十分な業務知識に基づいた的確な対応ができるよう、窓口サービスの向上に努める。
- ii. 市民総合窓口の設置を検討し、ワンストップサービス（窓口の一元化）の充実を図る。

### ③ 電子市役所の推進

電子市役所の推進については、「市民のための地域情報化」を基本目標に「伊予市地域情報化推進計画」に基づき、各種申請・届出等の手続のオンライン化や電子入札など、「いつでも、どこでも、だれでも」市民サービスをより簡単にそして便利に提供できるよう、「電子市役所」の構築に向けて各種システムなどの整備を進める。

#### 【具体策】

- i. 「伊予市地域情報化推進計画」に基づき、各公共施設間をネットワークで結び、各種行政手続のオンライン化を図る。

### ④ 行政の情報化の推進

パソコン等 OA 機器の導入、庁内 LAN を活用した新たなシステムの導入及びデータベース化<sup>(※)</sup>など行政の情報化については、費用対効果を確実に把握した上で、総

※データベース：相互に連携するデータを蓄積したもの。コンピュータを使って、情報や資料を収集・分類・整理し、多目的に利用できるように記録したもの。

※**ペーパーレス**:企業や官公庁など、紙を使わずに情報や資料をコンピュータなどによって処理・保存すること

※**ASP**:アプリケーションサービスプロバイダの略称。行政分野では、住民記録、税情報をはじめとした行政事務の汎用機電算処理システムについて、複数の自治体が共同で開発し、共同で利用すること。設備投資がいらず、システム構築・運用費用の低減が図れることから注目されている方式である。

合的かつ計画的に進め、職員の情報に関する能力・専門知識の向上により、IT（情報通信技術）を活用した行政情報の共有化及び相互利用、ペーパーレス化<sup>(※)</sup>を積極的に図る。そのことにより行政事務の効率化・高度化・迅速化を図るとともに、窓口における市民の待ち時間の短縮や各種相談業務のスピード化など市民サービスの向上を図る。

なお、平成17年4月1日の個人情報保護法施行に伴い、情報化を推進するに当たっては、取り扱う行政情報は、個人情報をはじめとする重要な情報が含まれているので、行政情報を取り扱う職員としての管理的意識及び情報漏えい対策の徹底を図る。

#### 【具体策】

- i. 住民記録、税情報を中心とする汎用機電算処理システムについて、ASP<sup>(※)</sup>などの新たな方式の導入を検討し、導入コスト、ランニングコスト（維持・運用経費）の削減を図る。
- ii. 統合型地理情報システムの導入を図り、福祉・環境・観光・防災等の地図情報を公開・共有することで、住民サービスの充実を目指す。
- iii. インターネットを利用した公共施設予約システムの導入を図る。
- iv. 文書管理・財務会計・電子決裁・グループウェア<sup>(※)</sup>のような情報共有ソフトウェア等を用いたシステムを構築し、行政事務の効率化・迅速化を図る。
- v. 職員が個人情報等の様々な行政情報を取り扱うため、管理体制を整え、情報セキュリティ対策の強化を図る。

### （４）職員の意識改革と能力向上、主体的な創意工夫を重視した士気の高揚 ～育成～

#### ≪「積極的・新鮮な発想による解決能力の発揮・やる気」≫

行政改革を実効性のあるものにするためには、地方自治の担い手である職員一人ひとりが全体の奉仕者であることを自覚し、市民の視点に立った市民サービスを提供できるように、常に問題意識を持って市民の期待と信頼に応え得る行政感覚と能力を磨くことが肝要である。また、コスト意識や効率性を重視する経営感覚とサービス精神を常に持ち、地域の特性に応じた施策を主体的に担い、企画・立案・実行まで一貫した処理をするために、現状に対する危機意識を持ちながら行財政改革を自らの問題として、認識できるよう職員の意識改革を促すシステムを構築し、人材育成基本方針により広汎で多様な人材を確保するとともに計画的・組織的な人材育成を図る。

#### ① 市民ニーズを的確に捉えて効果的な施策を立案できる職員の育成

市民ニーズを先取りした効果的な施策を立案するためには、すべての職員が自ら積極的に市民の声を吸い上げ、市民の投げかけている問題の本質を把握して、的確に行政課題に結びつけ、解決しようとする意識を持つことが必要である。

そのために、職務に関する知識に精通する職員はもちろんのこと、職員全員が市

※**グループウェア**:グループによる共同作業、情報の共有電子メール等を支援するためのソフトウェア

民の立場に立った柔軟な発想と豊かな感性を持つように育成する。

また、市全体の動向を把握し、行政内部や関係機関へ働きかけ、調整できる能力を持った職員を育成する。

## ② 使命感に満ちた行動力のある職員の育成

明確な目的意識と公務員としての高い倫理観を保持し、最後まで責任感を持って、日常の仕事を誠実にやり遂げることができる職員を育成する。

## ③ 変革型職員の育成

変化の激しい時代において、ただ漠然と前例踏襲型の仕事を進めるのではなく、より良い市民サービスを追及するために、時代の変化を先取りし、自らが考えて行動できる職員を育成する。

### 【具体策】

- i. 人事評価システムを確立し、職員の能力・経験・業績等を活かした人事管理に努め、職員の能力開発、組織の活性化を図る。
- ii. 効果的な行政運営を目指した長期的な視野に立った人材を育成するため、「伊予市人材育成基本方針」に基づき、職員研修の充実を図り、人材育成、職員能力開発を組織的に取り組む。