

和地ひとみレポート No.136

東大和市が平成25年度の結果を発表

市の行政改革大綱の取組計画はどこまで進んでいるのか

■第4次行政改革大綱推進計画とは

…東大和市では、平成9年に第1次行政改革大綱及び推進計画を策定して以来、各事務事業の見直しや、職員数の削減、民間委託や施設における指定管理者の導入等、行政改革の推進に努めてきました。この大きな目的は、厳しい環境の中でも持続可能な市政を実現することであり、限られた財源を有効に活用し、市民サービスの向上に努めることとしています。

…この「大綱」は行政改革の概要や基本目標及び改革課題等を示すもので、実際には改革課題を実現していくための実施計画としての性格を持つ「推進計画」に沿って具体的な取組は行われています。現在は、取り組み期間を平成24年度～平成28年度とした第4次行政改革大綱に取り組んでおり、平成25年度はその2年目。そして、このたび平成25年度の取組状況についてまとめたものが市より発表されました。

■改革すべき課題は

…第4次行政改革大綱では以下の4つの改革課題を設け、それぞれに取り組み項目を設けており、その数は51項目になります。(51項目については裏面を参照)

【行政改革の改革課題】

- ① 市民サービスの充実
- ② 市民参加と協働の推進
- ③ 効率的・効果的な行政運営
- ④ 財政健全化の推進

…これらの改革課題を実現させるために、5年間で達成させる具体的な目標を各年度の目標値に落として推進をするのですが、各年度の目標は大きく以下の4つの区分でその設定されています。

「実施」≡何かしら具体的に動くこと

「見直し公表」≡現状を見直し公表すること

「一部導入」≡目標とすることを一部導入すること

「検討」≡他の自治体の状況や取組の研究や市の現状と照らし合わせて検討すること

…今回、発表された「平成25年度の第4次行政改革大綱推進計画取組状況について」は、平成25年度の結果を各担当課が『達成』『一部達成』『着手』『未着手』の4段階で評価区分したものです。そこには、主な取り組み内容の報告とともに達成状況ならびに今後の方向性が文章で書かれています。

■本質的な目標と評価は？

…改革には具体的な数値を設定できるものとそうでないものがあります。数値目標を設定できるものとしては、例えば「介護保険料の収納率の向上」があります。これは平成22年度実績が95.4%だったものを5年間で0.5%の向上をめざす。その過程である平成25年度では22年度実績に対して0.2%増を目標にするというもの。また、「経常収支比率（絶対に支出しなければならない人件費、扶助費、借金返済の公債費などの比率）の抑制」というものでは、5年間で経常収支比率を90%以内に抑えるという目標を設定しています。このような数値目標を持つ改革については、客観的に評価できる数字があるため「達成」「一部達成」というものは一目瞭然の結果となります。

…一方で「親切丁寧な接遇の徹底」や、以前、私が一般質問で取り上げた「ホームページ等の更なる充実」といったような項目では「目標としているあるべき姿」が明確になっていない分、その推進度合いについては、疑問を感じたものもありました。

…先に述べた評価区分を『達成』とする場合は「項目の内容について成果・結果が出ている」場合とされています。疑問を感じた代表的なもの「親切丁寧な接遇の徹底」の評価は「達成」。主な取り組みは入職5年以内の職員を対象に「接遇レベルアップ研修」を実施したこと。「あいさつ推進運動」のバッチデザインを刷新し、改めてあいさつ運動を啓発したことの2点。

「ホームページ等の更なる充実」についても「達成」となっており、主な取り組みについては、リニューアル後のホームページを運用した。また、ソーシャル・ネットワーキング・サービスを活用した新たな情報発信手段の導入について検討した、となっています。

…たしかに、数値目標を持たない改革については、評価も感覚的になりがちですが、この2つの例には相手となる市民がいます。評価区分を『達成』とするからには「成果・結果」が出ていなければなりません。

…例えば、接遇レベルアップということであれば、市民からの接遇に対する苦情件数を比較してみるとか、ホームページであれば、公表している情報の利便性についてホームページ上でアンケートを取るなどの対応もできるはず。「何かをすればよい」ということでは本質的な改革にはつながりません。要するに「接遇研修を実施した結果、どんな効果があったのか」「あいさつ運動のバッチのデザインを刷新した効果はどうだったのか」「リニューアルしたホームページを運営してみて、どのように情報が充実したのか」という成果についてのコメントが抜けているのに「達成」としていることに大きな違和感がありました。

(裏面につづく)



…行政改革の改革すべき項目の中の中分類には「市民目線のサービス提供」「職員の意識改革と資質の向上」というものがあります。今回の取組状況の市役所内での評価の結果を見ると、鶏が先か、卵が先かということになりそうですが、このあたりの改革が全てにつながってくるのではないかと感じます。そして、「改革」という言葉の意味や目標を、全職員が共有することが、改革の大前提になるとも思います。

■外部評価の活用を

…行政改革の取り組むべき課題の事務事業の点検・見直しという項目では「行政評価制度の推進」というものがあり、その取組内容は「仕事に対する成果重視や

効率的・効果的な行政運営を目指すための行政評価制度の更なる推進を図り、コンサルタントや外部評価、施策評価についての導入を検討する」としています。そして東大和市では平成24年度から市民による「外部評価」を試行的に実施しています。

…今回発表された「推進計画取組状況」と「市民による外部評価」は表裏一体の関係で、大きな改革項目からの視点から入るか、個別の事業からの視点から入るかの違いだけです…先に述べたような「数字では図れないもの」については、是非とも市民からの評価を取り入れられる方法を検討する必要があります。それによって、本質的な意味ある改革が推進できると考えます。

■第4次行政改革大綱の改革課題と推進計画にある取組

1市民サービスの充実

(1)市民の利便性の拡大

- 1:土曜開庁における窓口の拡大
- 2:各施設における開館日・時間の拡大
- 3:市民の利便性の向上を目指した新たな公金納付方法の検討
- 4:窓口サービスの充実
- 5:住民票の写し等のコンビニエンスストア交付の検討

(2)市民目線のサービス提供

- 6:親切丁寧な接遇の徹底
- 7:ホームページ等の更なる充実

2市民参加と協働の推進

(1)市民とともに歩む市政の推進

- 8:自治基本条例の制定
- 9:タウンミーティングの継続実施
- 10:パブリックコメント制度の実施
- 11:自治会活動の活性化
- 12:市民協働のあり方等に関する指針の策定
- 13:地域における自主防災組織化の推進
- 14:自主防犯パトロール団体の組織化
- 15:公園、市道等、公共施設の市民との協働による管理の推進

3効率的・効果的な行政運営

(1)民間活力の更なる推進

- 16:みのり福祉園への民間活力の導入
- 17:やまとあけぼの学園のあり方の検討
- 18:今後の学校給食運営のあり方の検討
- 19:狭山保育園のあり方の検討
- 20:その他公共施設のあり方の検討
- 21:窓口業務の一部委託化

(2)事務事業の点検見直し

- 22:行政評価制度の推進

(3)効率的な組織の確立

- 23:職員の適正な定員管理
- 24:組織・事務分掌の見直し

(4)職員の意識改革と資質の向上

- 25:人事評価制度の推進
- 26:人事評価結果の活用
- 27:人材育成基本方針の検証
- 28:人材育成基本方針を踏まえた研修の実施
- 29:職員の政策提言しやすい環境整備

4財政健全化の推進

(1)歳入の確保

- 30:市税の収納率の向上
- 31:国民健康保険税の収納率の向上
- 32:適正な債権管理手法の検討
- 33:介護保険料の収納率の向上
- 34:保育料の収納率の向上
- 35:学童保育育成料の収納率の向上
- 36:市有地等の売却・有効活用
- 37:下水道使用料の定期的な見直し
- 38:国民健康保険税の定期的な見直し
- 39:保育料の定期的な見直し
- 40:学童保育所育成料の定期的な見直し
- 41:その他使用料・手数料の定期的な見直し
- 42:有料広告の拡大

(2)歳出の削減

- 43:負担金、補助金等の見直し
- 44:事務管理経費の節減
- 45:扶助費の分析・見直し
- 46:特別会計における経費節減
- 47:下水道施設維持管理業務の広域化の検討

(3)強固で弾力的な財政基盤の確立

- 48:財政調整基金積立の適正化
- 49:経常収支比率の抑制
- 50:公債費の抑制
- 51:新公会計制度による財政分析



東大和市 市議会議員
和地 ひとみ

市政、議会について「自然体」「ざっくばらん」にレポート

「身近なようで知らなかった市政、議会。伝えることがスタートだと思います。」

■ 連絡先 和地 ひとみ事務所 HP : <http://www.wachi1103.jp>
✉ wachi_hitomi@cocoa.ocn.ne.jp 【電話・FAX】 042-516-8546
〒207-0005 東大和市高木3-274-2-102