

▽取組事例名

行政品質向上プラン（第2次行政改革大綱）

▽取組期間

平成22～26年度

▽取組概要

5ヵ年計画で取り組んできた第1次行政改革大綱及び集中改革プランの総括を踏まえ、「行政の品質向上」という視点で引き続き行政改革に取り組むための基本的な考え方として、平成23年3月に「第2次行政改革大綱」及びその実施計画である「行政品質向上プラン」を策定した。

▽取組みの背景

当市の将来像「～四国のまんまか 人がまんなか～手をつなぎ、明日をひらく元気都市」を実現するためには、地域主権・地方分権の時代にふさわしい自立した自治体として、与えられた地域資源や社会条件を地域住民の力で有機的に結び付けて地域の活性化を図り、自らまちづくりに参画することによって市民満足度を向上させる取組みを進めていく必要がある。第1次行政改革大綱・集中改革プランの取組みで積み残された課題を踏まえ、「行政の品質向上」を視点として、市民との協働のまちづくりと計画的・効率的な行財政運営の強化により「行政運営の仕組みの最適化」に取り組んだ。

▽取組みの狙い・具体的内容

（取組みの狙い）

市民が「このまちに住んでよかった。住み続けたい。」と思えるような、市民満足度を高める行政の仕組みを作り、質感の高いまちづくりを実現する。

（具体的内容）

平成22年4月～ 庁内PTによる検討（11回）

平成22年10月～ 12名の市民委員による行政品質向上委員会（5回）

平成23年3月 第2次行政改革大綱・行政品質向上プランの策定

プランでは行政改革推進のため、以下の8つの重点項目を定めているほか、102の推進項目の進捗管理を実施

- ①市民活動の促進・支援
- ②透明性の高い市政実現
- ③市民参加の機会充実
- ④市民目線でのサービス機能強化
- ⑤見極めて絞り込む事業選択
- ⑥小さくて機動的な市役所づくり
- ⑦将来へつなげる財政運営
- ⑧市民から信頼される行政運営

▽取組みを進めていくなかでの課題・問題点（苦労した点）

市民満足度を高める行政の仕組みを検討するため、市民委員による行政品質向上委員会での検討や行政改革に関する市民アンケート調査など、市民との協働による計画づくりを徹底したこと。

☆工夫した点

計画書の作成にあたっては、行政品質向上委員会の提案により、紙面の雰囲気や和らげるために市内高校美術部の生徒からイラスト等を提供してもらい挿絵とするなど、市民との協働による計画策定に努めた。

▽取り組みの効果

- ①市民活動の促進・支援（園庭校庭等芝生化事業サポーター組織の拡大、自主防災組織の結成促進）
- ②透明性の高い市政実現（出前講座の開催促進、審議会運営指針の適切な運用による市民への情報提供）
- ③市民参加の機会充実（水道事業経営審議会の設置、事務事業評価結果の公表）
- ④市民目線でのサービス機能強化（民間活力による保育サービスの充実、窓口サービスの休日開庁等）
- ⑤見極めて絞り込む事業選択（特別養護老人ホーム等への民間活力の導入、新宮火葬場の廃止）
- ⑥小さくて機動的な市役所づくり（定員適正化計画の見直し、土地開発公社の解散）
- ⑦将来へつなげる財政運営（財政の中期見通しの作成・公表、財政調整基金等の積み立て）
- ⑧市民から信頼される行政運営（市単独補助金交付事務の適正化、指定管理者制度のガイドライン作成）など

▽住民（職員）の反応・評価

平成24年12月に実施した市民アンケートにおいては、市組織のスリム化などのこれまでの取り組みについて評価するものが多かった。またアウトソーシングの推進を求める回答が前回調査に比べ増加しており、民活志向が表れていた。

☆取り組み効果を踏まえたフォローアップ

計画の進行管理は副市長を本部長とする「行政改革推進本部」にて行うほか、議会（行政改革調査特別委員会）に報告するなどしている。

平成22年度は全102項目のうち25項目について進行管理を実施

平成23年度は92項目について進行管理を実施

平成24年度は77項目について進行管理を実施

☆将来的な構想のほか、他団体へのアドバイス

計画期間が終了する平成26年度以降の新たな計画については現在検討中であるが、今年度末に策定される第2次総合計画と連携した取り組みにより、更なる行政改革の推進・行政運営の仕組みの最適化を図っていく。