

---

薩摩川内市 市政改革大綱（第2次）  
改革アクションプラン（案）

---

平成 年 月 日

薩摩川内市



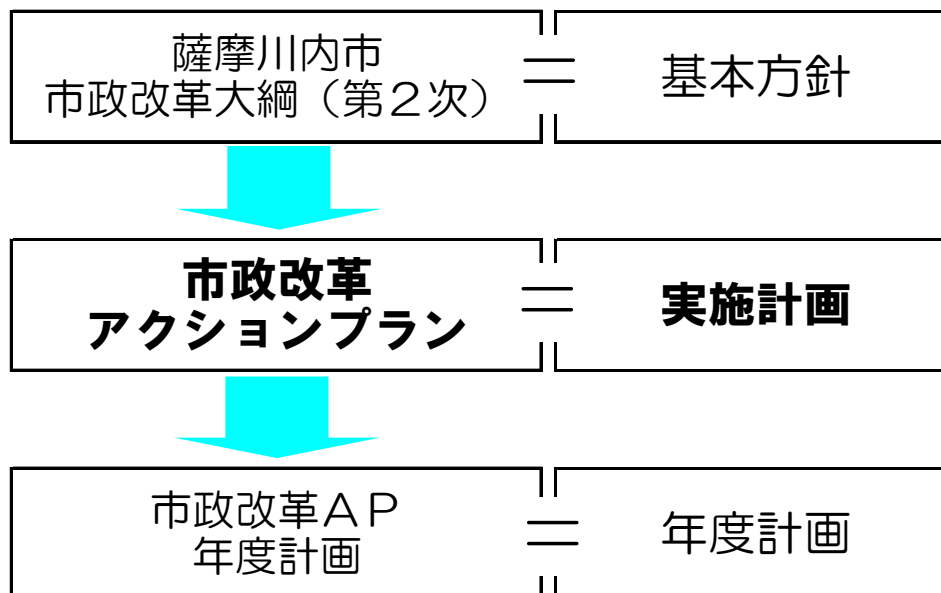


## 第1章 改革アクションプランの策定にあたって

本市では、薩摩川内市市政改革大綱（第2次）（以下、「大綱」という。）に基づき、市政改革を具体的かつ計画的に推進するため、大綱の実施計画として、改革アクションプラン（以下、「改革AP」という。）を策定します。

改革APは、大綱の推進期間5年間における具体的な改革の取組を盛り込んでおり、毎年度その内容を「改革アクションプラン年度計画」によって評価し、必要に応じて改定を行うこととしています（図1参照）。

（図1）大綱と改革APとの関係性



## 第2章 推進項目

改革APを推進するに当たって、以下のように3つの視点及び9つの重点項目ごとに整理して、34の推進項目をもって改革に取り組みます。

なお、具体的な推進項目については、別表のとおりです。

1 都市経営への挑戦【実効性の高い都市経営の実現】 (1) 市民志向・成果志向に基づく都市経営の推進 (2) 効率的・効果的な組織力の向上 (3) 健全な財政経営基盤の確立	12項目
2 サービス向上への挑戦【スピーディで質の高いサービス提供】 (1) 多様な市民ニーズへの積極的な対応 (2) 市民サービスの質の向上 (3) 広聴広報機能の充実	13項目
3 協働への挑戦【市民との協働・参画の推進】 (1) 市民団体との連携 (2) 民間活力の活用 (3) 地域力・都市力の創出	9項目

## 第3章 推進体制

### 1 推進期間

改革APの推進期間は、大綱と同様、平成22年度から平成26年度までの5年間とします。

### 2 年度計画の策定と公表

改革APを確実に推進するため、年度ごとに「改革アクションプラン年度計画」を策定し、その進捗状況を公表します。

【別表】改革アクションプラン推進項目

● 主管課、◆ 事業実施課、○ 関係課

1 都市経営への挑戦【実効性の高い都市経営の実現】

1. (1) 市民志向・成果志向に基づく都市経営の推進

1. (1). ① 事業重点化方針（戦略方針）の策定と実施

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
市民志向・成果志向に基づく効果的な都市経営を実現する。	市民志向・成果志向に基づく効果的な都市経営を実現するため、市全体の政策等に基づき3年間を見据えた事業重点化方針（戦略方針）を策定し、公表する。	①事業重点化方針（戦略方針）の策定及び公表	①毎年度検証	●企画政策課 ○財政課 ○行政改革推進課

1. (1). ② 部局機能の充実

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
市民志向・成果志向に基づく効果的な都市経営を実現する。	薩摩川内市総合計画実施計画や当初予算を踏まえ、部局別の経営方針（年度重点施策）を年度当初に策定し、定期的に振り返り報告（公表）を行う。 また、各部局を時代の変化に敏感に対応できる目的達成志向型の戦略的組織に転換させる。	①当該年度部局経営方針の策定・評価 ②翌年度に向けた組織見直し ③部局権限の見直し	①毎年度、各部局成果目標値の達成率90%以上 ②毎年度実施 ③毎年度実施	●行政改革推進課 ○部局総括課

1. (1). ③ パブリックコメント制度及び市民満足度調査の実施

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
政策立案の際に、市民のニーズと評価を的確に把握し、見直す姿勢を持ちながら、実効性の高い都市経営を実現する。	市の基本的な計画等の策定にあたり、案の段階でその計画等の趣旨、目的及び内容等を公表し、寄せられた市民の意見を考慮して意思決定を行うパブリックコメント（意見公募）手続を活用する。 また、今後の市政経営のより効果的・効率的な展開の参考とするため、「市民の満足度」を把握・分析し、その結果を今後の取組方向の検討等に活用する。	①パブリックコメント制度の実施	①随時実施	●広報室 ◆各所管課
		②市民満足度調査の実施 ③新たな市民満足度に関する調査手法の検討	②年1回実施 ③H24までに結論	●行政改革推進課 ○広報室

1. (2) 効率的・効果的な組織力の向上

1. (2). ① 職員の能力向上及び改革（挑戦）意識の触発

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
経営資源の中でも特に重要である人材を育成し、最少の経費で最大の効果を挙げる。	職員人材育成基本方針に基づき、高い政策形成能力と業務遂行能力を備えた意欲のある職員の育成に取り組む。 また、業務の目標を明らかにして、その成果に基づいて評価する人事評価制度を充実し、職員の意識や仕事に取り組む意欲を高める。 この他、若手職員による調査研究事業を実施して、新たな企画立案に努めるとともに、能力向上に取り組む。	①方針の改定 ②方針に基づく各種研修の実施 ③人事評価制度の導入	①H22改定 ②各階層別に年1回以上の開催 ③人事評価制度の実施（H22）及び給与制度への反映	●総務課
		④まちづくり研究会の実施	④2年に1回の企画提言	●企画政策課

1. (2). ② 定員適正化方針の策定と実施

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
最少の経費で最大の効果を挙げるよう組織力を向上する。	市職員の今後の退職者数や国及び県からの権限移譲、事務事業の外部委託化などを勘案しながら定員適正化に関する方針に基づき、職員数の適正管理に取り組む。	①定員適正化方針の推進	①H27.4月時点の職員数1,100人以内	●行政改革推進課

1. (2). ③ 長期的な組織のあり方の検討

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
最少の経費で最大の効果を挙げるよう組織力を向上する。	本庁・支所等の効率的で効果的な組織体制の構築について検討を行う。	①組織・機構体制の研究	①H22.4月時点の組織数（部・支所・課・室・グループ）309を20%削減	●行政改革推進課

### 1. (3) 健全な財政経営基盤の確立

#### 1. (3). ① 中長期財政運営指針に基づく財政運営

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
健全な財政経営基盤を確立する。	中長期財政運営指針に基づいた予算編成と執行、市債残高の削減に努め、財政の健全化を図る。	①中長期財政運営指針の推進 ・歳出削減策の検討 ・歳入確保策の検討	①指針の達成	●財政課

#### 1. (3). ② 市有財産の効果的な運用と適正管理

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
効果的な資産運用により、健全な財政経営基盤を確立する。	市が保有する資産について、遊休資産の洗い出し、管理形態の見直し、未利用地の活用・売却、施設の統廃合、そして将来生じる経費の平準化などによる効果的な資産運用を行う。	①公有財産利活用基本方針に基づく公有財産の仕分け実施 ・土地、建物（道路（橋梁含む）、河川は除く）	①仕分け実施	●財産活用推進課 ◆各所管課
		②社会基盤施設等の維持管理に関する計画の策定 ・市営住宅、都市公園、橋梁、内水排除施設等	②H23年度までに策定	●行政改革推進課 ◆各所管課 ○財政課

#### 1. (3). ③ 連結財務書類等の作成・公表

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
財政状況の透明性を確保する。	市の全ての会計と第三セクター等の関係団体が連結した財務書類を作成・分析し、財政状況や行政サービスにかかるコストの情報を市民にわかりやすく伝える。	①連結財務書類等の作成及び公表 ・経年変化を踏まえた有効活用及び他団体との比較分析	①毎年度実施	●財政課

#### 1. (3). ④ 公営企業の経営健全化

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
健全な財政経営基盤を確立する。	水道事業及び自動車運送事業の経営全般について、総点検を実施し、サービス供給の在り方の再検討と経営の活性化・効率化を進めるため、民間の経営手法の導入を引き続き検討する。 また、経営の健全化・効率化等経営基盤強化を目的に、収支等の財務的要素のほか、供給するサービスの質、利用者の満足度、安全性等の要素も加味した多角的観点から、中期経営計画を策定する。	<水道事業> ①水道ビジョンの実行 ・中期経営計画の策定 ・経営の総点検・事業内容の分析 ・民間の経営手法の導入検討 【年次計画】 ・H22中期経営計画（H23～H27）策定 ・H23事業統合・料金等統一 ・H26検針業務民間法人委託化	①H27企業債残高：51億円以内 ※H22：55億円（見込み）	●水道管理課
		<自動車運送事業> ②経営の総点検・事業内容の分析及び新たな経営手法の導入検討	②H24、4月民営化等	●商工振興課

#### 1. (3). ⑤ 外郭団体の自主的・自立的経営の促進

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
外郭団体の自主的・自立的な経営を促進する。	外郭団体の経営改善に関する方針及び各団体の経営改革プランを策定する。 また、外郭団体からの経営改革プランの進捗状況を定期的に把握し、公表する。	①次期外郭団体見直し指針の策定 ②各団体経営改革プランの策定 ③経営改革プラン年度計画の策定	①H22策定 ②H22策定 ③毎年度策定	●行政改革推進課 ◆各所管課

#### 1. (3). ⑥ 経費節減活動の実施

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
健全な財政経営基盤を確立する。	経費全般の徹底的な削減に職員一人ひとりが取り組む。	①SMART作戦（経費節減活動）の実施 ②事務改善提案の募集	①毎年度各課取組項目（1項目以上）の設定と実践 ②毎年度実施	●行政改革推進課 ◆全課室

## 2 サービス向上への挑戦【スピーディで質の高いサービス提供】

### 2. (1) 多様な市民ニーズへの積極的な対応

#### 2. (1). ① 国・県からの権限移譲

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
自己決定、自己責任が求められる地域主権の推進に対応する。	地域主権への国等の動向を踏まえ、権限と責任を持ち、真に自立した市となるように、市政に必要な事務事業については、人的・財源的な部分を適切に判断して移譲を進める。	①国・県からの権限移譲調整	①市民満足度の向上（満足度80%以上）	●行政改革推進課

#### 2. (1). ② 事務事業の評価

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
市民志向・成果志向に基づく効果的な都市経営を実現する。	市民志向・成果志向に基づき、業務内容の点検による不要不急の事務事業の洗い出しと改善を行い、煩雑・非合理的な事務処理については、そのプロセスを見直し、スピーディで質の高い市民サービスの提供に取り組む。	①事務事業評価（薩摩川内版事業仕分け）の実施 ②業務マニュアルの活用と改善	①総事業10%以上の仕分け実施 ②H22作成、閲覧機能等の充実	●行政改革推進課 ◆全課室

#### 2. (1). ③ 補助金の見直し

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
補助事業による成果を的確に想定し、その手段として有効な内容となるようにする。	事業内容を評価・検証し、見直しを行うとともに、補助金の対象者の自立を促す。	①補助金等評価委員会による補助金等の評価の実施	①全ての単独補助を3年以内に評価	●財政課

### 2. (2) 市民サービスの質の向上

#### 2. (2). ① 事務・接遇改善活動の実施

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
市民サービスの向上や事務改善を進める。	「市職員は市民全体の奉仕者である」との自覚のもと、業務を公正かつ効率的に行うとともに、他の企業・組織の規範となるような、さわやかで心の通う接遇の改善に取り組む。また、事務の適正化、迅速化、高度化を図り、事務に関する改善活動に取り組む。	①SMART作戦（事務・接遇改善活動）の実施 ②事務改善提案の募集【再掲】	①市民満足度の向上（満足度80%以上） ②毎年度実施	●行政改革推進課 ◆全課室

#### 2. (2). ② 窓口業務・体制の見直し

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
事務を適正化、迅速化、高度化させる。	市民の視点に立った窓口業務の改善を進めながら、窓口サービスに関する改善に取り組む。	①窓口体制の検討 ・レイアウト ・サイン表示 ・総合証明専用ブース ・ワンストップ化等	①H24新体制構築	●行政改革推進課

#### 2. (2). ③ 情報通信技術を活用した業務改善

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
事務を適正化、迅速化、高度化させる。	情報通信技術を活用した業務改革を進めながら、市民サービスの向上や事務改善に取り組む。 また、税や使用料等の納入について利便性を図り、徴収の効率性を向上させる。	①基幹系システムの再構築 ②コンビニ収納取扱科目の拡大【H22から取り扱う科目】 ・市税、水道料金 【拡大を検討する科目】 ・保育園・幼稚園使用料、交通災害共済、施設入所負担金、介護保険料、住宅使用料 ③新たな納入手法の検討 (例) マルチペイメントネットワークの活用、クレジット収納	①H24本格稼働 ②左記科目への拡大 ③H24までに導入の調査・検討	●情報政策課 ●行政改革推進課 ○各所管課 ●収納対策課

## 2. (2). ④ 指定管理者へのモニタリング・評価の実施

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
指定管理者制度導入施設における市民サービスを継続的に向上させる。	指定管理者制度導入施設に対し、モニタリング調査や評価を行うことでサービスの質のチェックを行い、市民サービスの改善に取り組む。	①指定管理者へのモニタリング・評価の実施	①モニタリング：年2回以上、評価：指定管理期間終了の前年度	●財産活用推進課 ◆各所管課

## 2. (2). ⑤ 入札契約制度の透明性等の確保及び技術職員スキルアップの推進

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
入札・契約制度について、引き続き公平性・競争性・透明性・客観性を確保するとともに、工事品質を高める。	透明性・公平性・競争性・客観性を確保するために、入札等監視委員会の意見を聞きながら、効率的な入札・契約制度の推進に取り組む。 また、技術職員の更なるスキルアップに繋がる研修の充実に取り組む。	①入札等監視委員会の開催 ②技術職員のスキルアップ研修の実施 ①技術職員研修 ②建設関係課との連携を図るための会議 ③工種毎のワーキング	①年4回開催 ②①全技術職員の研修受講 ②毎月開催 ③継続的開催	●契約検査課

## 2. (2). ⑥ 使用料・手数料等の見直し

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
使用料・手数料等が公平な基準により、透明・公正なものとなるようにする。	使用料・手数料見直しに係る基本方針に基づき、公的サービスとしての意義と受益者負担の視点から、使用料・手数料等の見直しを行う。	①受益者負担の適正化と類似施設間不均衡の是正	①4年ごとの料金改定	●財政課 ◆各所管課

## 2. (3) 広聴広報機能の充実

### 2. (3). ① 広聴機能の活用と充実

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
的確に市民ニーズを把握して、提供する市民サービスを向上させる。	提供する市民サービスの質を向上させるため、市民ニーズを把握する機会となる各種広聴機能を活用する。 また、若い人が市や地域のことを身近に感じてもらえるよう、若い人向けの広聴活動を充実する。	①まちづくり懇話会の開催 ②市政モニター制度の実施 ③ホームページ意見箱の充実 ④若者向けの新たな広聴手法の検討 ⑤女性50人委員会の開催	①全地域での開催 ②回答率（H20：85.6%）の向上 ③H24までに結論 ④H24までに結論 ⑤2年に1度の提言作成	●広報室 ●コミュニティ課

### 2. (3). ② 広報機能の活用と充実

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
市役所から発信される情報が、市民にとってわかりやすくなるようにする。	広報紙・ホームページ機能を充実させる。 また、若い人が市や地域のことを身近に感じてもらえるよう、若い人向けの広報活動を充実する。	①広報紙の定期発行とホームページの適正な更新 ②新規特集記事の検討 ③若者向けの新たな広報手法の検討 ④出前講座の実施 ・講座メニューの拡充 ・周知方法の改善	①ホームページアクセス数の前年比増 ②年1回以上の掲載 ③H24までに結論 ④広報紙・ホームページへの年2回掲載	●広報室 ●コミュニティ課 ◆各所管課

### 2. (3). ③ 市民にわかりやすい公文書への改善

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
市役所から発信される情報が、市民にとってわかりやすくなるようにするとともに、必要な情報を市民が受け取れるようにする。	市民に発信する通知等の公文書については、文書の内容や相手先に応じて指針に沿った作成に努める。また、情報提供コーナーの機能充実に努め、市民が利用しやすい環境づくりを行う。	①指針「市民にわかりやすい公文書を目指して」に沿った公文書作成指導 ②情報提供に関するアンケート調査の実施	①市民満足度の向上（満足度80%以上） ②H22実施	●文書法制室



## 2. (3). ④ 広報紙の全戸配布対策の検討

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
必要な情報を市民が公平に受け取れるようにする。	広報紙の全戸配布について検討する。	①全戸配布方法の検討	①全戸配布の達成	●広報室

## 3 協働への挑戦【市民との協働・参画の推進】

### 3. (1) 市民団体との連携

#### 3. (1). ① 地区コミュニティ協議会・自治会の運営支援の充実

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
自治基本条例の「まちづくりの基本理念」に基づき、市民、事業者、市議会、市役所が協働してまちづくりを進める。	市役所内の横断的な連携を進めながら、地区コミュニティ協議会や自治会等の運営支援や事務事業の適切な委託化を進める。	①地区振興計画の推進支援 ②運営補助制度の見直し・検討	①支援体制における満足度の向上(H21比較) ②3年ごとの検証	●コミュニティ課

#### 3. (1). ② 市民団体の活動支援の充実

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
自治基本条例の「まちづくりの基本理念」に基づき、市民、事業者、市議会、市役所が協働してまちづくりを進める。	市役所内の横断的な連携を進めながら、NPO等の市民団体の育成支援を行う。 また、市民の自主的なまちづくりへの取組を積極的に支援するよう提案公募型補助金を適切に運用する。 併せて、薩摩川内市ふるさと景観計画に基づき、次世代に継承していく景観の保全や活用などにおける地域の取組を支援する。	①市民団体への活動支援 ・ボランティアセンター運営支援	①H22検討、H23実施 ②①年2回開催 ②H23ネットワーク形成	●コミュニティ課
		②市民団体相互の情報交換会の開催 ①市民活動促進懇話会開催 ②NPO法人等のネットワーク形成		
		③提案公募型補助金の活用推進	③毎年10件以上の新規提案	●財政課
		④ふるさと景観計画に基づく景観の保全・活用 ・提案制度の個別説明	④48地区コミ実施	●都市計画課

#### 3. (1). ③ 自治会未加入対策の検討

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
自治会への加入率を高めることで、自治会活動をより充実させる。	自治会への加入率を高めるために、未加入者の加入への啓発をするなどの対策を検討する。	①官民共同による対策委員会の設置 ②対策の検討 ・未加入者への意向調査 ・文書送付等による加入啓発	①H22設置、年3回開催 ②H22決定	●コミュニティ課

### 3. (2) 民間活力の活用

#### 3. (2). ① 外部委託等の推進

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
自治基本条例の「まちづくりの基本理念」に基づき、市民、事業者、市議会、市役所が協働してまちづくりを進める。	民間企業で対応可能な業務や管理可能な市有施設について、サービスの内容やコスト並びに市が関与すべきかどうかを検討し、サービス向上と地域経済活性化の面から積極的かつ計画的に民営化や外部委託を推進する。	①公有財産利活用基本方針に基づく公有財産の仕分け実施【再掲】 ・土地、建物（道路（橋梁含む）、河川は除く）	①仕分け実施	●財産活用推進課 ◆各所管課
		②事務事業の外部委託化の検討	②職員60人相当分の外部委託化等	●行政改革推進課



### 3. (3) 地域力・都市力の創出

#### 3. (3). ① 「薩摩川内版地域力創造プログラム」の実施

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
地域コミュニティにおいて、活力と豊かさを感じられる地域を育む。	市民一人ひとりが住むことに誇りを持ち、“活力と豊かさを感じる地域づくり（地域力創造）”を目指して策定した、「薩摩川内版地域力創造プログラム」に基づき、事業を実施する。	①薩摩川内版地域力創造プログラムの進行管理	①毎年度実施	●企画政策課

#### 3. (3). ② 地域の担い手育成

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
地域コミュニティにおいて、活力と豊かさを感じられる地域を育む。	地域コミュニティの衰退が懸念される集落においても再び活力と豊かさを感じられる地域づくりを行うため、地域の担い手（リーダー）の育成に取り組む。	①共生・協働リーダー養成講座への参加誘導	①各地区コミ1名以上のリーダー確保・養成	●コミュニティ課

#### 3. (3). ③ ゴールド集落の活動支援

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
地域コミュニティの衰退が懸念される集落においても、再び活力と豊かさを感じられる地域を育む。	地域コミュニティの衰退が懸念される集落においても再び活力と豊かさを感じられる地域づくりを行うため、ゴールド集落の活動支援に取り組む。	①各集落への活動支援 ・ゴールド集落活性化補助金 ・ゴールド集落支援職員の配置	①アンケートによる満足度調査80%以上	●コミュニティ課
		②薩摩川内版地域力創造プログラムの進行管理【再掲】	②毎年度実施	●企画政策課

#### 3. (3). ④ 教育の振興

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
郷土を愛し、日本を愛する人材を幅広く育成し、世界に羽ばたく優秀な人材を輩出するような風土を醸成する。	本市の将来を担う、郷土愛豊かな子どもたちの育成に努める。	①教育振興基本計画の策定と推進	①H22.10月策定	●教育総務課

#### 3. (3). ⑤ シティセールス事業の推進

目的	取組内容	取組項目	指標	担当課
定住・交流人口の増加とにぎわいを創出する。	シティセールス推進基本方針に基づき、本市の知名度・好感度向上を目指したシティセールス事業の推進に取り組む。 また、「よかまち・きやんせ倶楽部」の活動に基づく定住人口の増加に取り組む。	①市の知名度の向上の推進 ・大都市圏（東京都、大阪府、福岡県）における知名度調査実施（H23、26） 【現状】 知名度（H20）：18.08% ②交流人口の増大 【現状】 延べ観光客数（H20）： 2,264,362人	①知名度：33% ②延べ観光客数（暦年）：262万人	●シティセールス推進課 ○観光課
		③定住人口増の推進	③補助制度活用による転入者700人（延べ）	●企画政策課