
薩摩川内市 市政改革大綱（第2次）

平成22年3月25日

薩摩川内市



《 目次 》

第1章 市政改革大綱の策定にあたって	2
1 市政改革大綱の策定趣旨	2
（1）これまでの市政改革大綱を振り返って	2
（2）本市の置かれている状況と課題	3
（3）市政改革の必要性	3
2 改革に向けた視点	3
第2章 基本的な取組	4
1 都市経営への挑戦 【実効性の高い都市経営の実現】	4
（1）市民志向・成果志向に基づく都市経営の推進	4
（2）効率的・効果的な組織力の向上	4
（3）健全な財政経営基盤の確立	5
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の提供】	5
（1）多様な市民ニーズへの積極的な対応	5
（2）市民サービスの質の向上	5
（3）広聴広報機能の充実	6
3 協働への挑戦 【市民との協働・参画の推進】	6
（1）市民団体との連携	6
（2）民間活力の活用	6
（3）地域力・都市力の創出	7
第3章 改革の進め方	7
1 推進体制	7
（1）市政改革の広聴広報体制	7
（2）改革の推進体制と職員の姿勢	7
2 大綱の推進期間	7
3 改革アクションプランの策定	7
4 主要計画との位置づけ	8

薩摩川内市民憲章（平成17年1月1日制定）

美しい自然と、古い歴史を誇りとするわたしたち薩摩川内市民は、
やさしくすれば、心はかよう。
はなしをすれば、だれでもわかる。
考えさえすれば、みちはひらける。
やりさえすれば、かならずできる。
という信条をもって、
明るく豊かなまちをつくります。

第1章 市政改革大綱の策定にあたって

1 市政改革大綱の策定趣旨

(1) これまでの市政改革を振り返って

「まちづくりの主役は市民^{*1}」です。この考えのもとに、本市は「市民志向^{*2}の行政改革」いわゆる市政改革を積極的に進めるため、平成17年3月に、改革の方向性を示す第1次の「市政改革大綱」を策定し、市政改革に取り組んできました。

また、平成20年10月には、今後のまちづくりを進めていく基本的な考え方や市民、事業者、市議会、市役所の役割や責務を明らかにした薩摩川内市自治基本条例を制定し、住民自治による自立した地域社会の実現に向けた取組に着手しました。

市政改革の取組については、「都市経営」、「市民サービス」、「協働・市民参画」の3つの視点のもと、様々な取組を実施し、一定の効果を挙げましたが、さらに取組を推進しなければならないものや改善が必要なもの、また新たに取り組むべき課題などが生じています。(表1)。

表1) 市政改革大綱(第1次)の主な取組と課題

改革の視点	主な取組と課題	
都市経営	取組	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の改革への意識啓発(職員研修) ・パブリックコメント制度の導入 ・市政モニター制度の導入 ・職員の削減(定員適正化方針^{*3})
	課題	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の更なる意識改革 ・市民の意見集約手法の改善 ・行政組織のスリム化と財政経営基盤の健全化
市民サービス	取組	<ul style="list-style-type: none"> ・権限移譲事務の受入 ・既存補助金の評価 ・広報紙やホームページのリニューアル ・使用料・手数料等の改定
	課題	<ul style="list-style-type: none"> ・市民との情報の共有化 ・窓口業務体制の改善 ・事務事業の整理
協働・市民参画	取組	<ul style="list-style-type: none"> ・提案公募型補助金の創設 ・外部委託等の推進(アウトソーシング方針^{*4}) ・外郭団体の経営改善(外郭団体見直し指針^{*5}) ・地区コミュニティ協議会の設立と活動支援
	課題	<ul style="list-style-type: none"> ・外部委託施設の検証 ・地域の担い手(リーダー)育成 ・NPO等市民団体との連携

^{*1} 市民：本市の区域内に住所を有する者、本市の区域内に事務所または事業所を有するもの、本市の区域内に存する事務所または事業所に勤務する者、本市の区域内に存する学校に在学する者及び本市に対して納税義務を有する者など。

^{*2} 市民志向：行政の行う事業、サービスの提供について、常に市民ニーズ(寄せられた要望を適切に集約したもの)や感覚を意識すること。

^{*3} 定員適正化方針：第1次の市政改革大綱に基づいて策定した、今後の職員定数を示すもの。

^{*4} アウトソーシング方針：定員適正化方針と同様、市政改革大綱に基づいて策定した、市有施設及び市の事務・事業について、外部委託または民営化等を行うための方針

^{*5} 外郭団体見直し指針：市政改革大綱に基づき策定した、本市外郭団体のあり方を示し、自主的・自立的経営の促進への道筋を表したもの。

(2) 本市の置かれている状況と課題

本市においては、九州新幹線鹿児島ルートや南九州西回り自動車道など高速交通体系の整備が着々と進み、今後、交流人口の増加やまちのにぎわいが期待されます。

しかしながら、世界的な景気低迷の影響を受けて、消費の低迷や雇用情勢の極端な悪化が懸念される社会情勢のなか、今後、市税収入の減少が長期化する恐れがあることや合併による地方交付税の優遇措置制度が終了することに伴う収入減が見込まれる一方、少子・高齢化により社会保障費が増加しつつあることなど、これまで以上に厳しい財政状況が予測されます。

また、本市は合併後5年が経過し、地域の一体感醸成が徐々に進みつつありますが、人口の減少が進んでいること、過疎・高齢化などにより集落活動が困難になる地域があること、医療福祉・交通・情報通信などにおける地域格差があること、多様な市民ニーズへの対応、そして平成21年9月の政権交代による政策転換への対応など、多くの行政課題を抱えています。

(3) 市政改革の必要性

これらの課題を克服するため、本市は、市政のあり方について、市民とともに改革の方向性を見据えながら、今後も限られた経営資源（ヒト・モノ・カネ）をもとに、様々な手法を駆使して、地方自治の新時代を切り拓くべく、止まることなく市政改革に取り組んでいく必要があります。

また、厳しい財政状況の中でも、今後も本市が繁栄していくために、簡素で効率的・効果的な行政体制と健全な財政経営基盤を確立することが求められます。

このような状況を総合的に判断して、本市は、第1次の市政改革大綱の方向性を継承し、市民と協働して改革を進めるための指針として、第2次の市政改革大綱を策定します。

2 改革へ向けた視点

市役所の使命は、市民が安心して暮らせるまちづくりを行うことだと考えます。

そのためには、単に財政状況に合わせた改革ではなく、市民に信頼される市役所として、限られた経営資源を最大限に活用し、最少の経費で最大の効果を挙げる実効性の高い都市経営を推進しながら、スピーディ^{*6}で質の高い市民サービスを提供していくことが重要です。

一方で、市民サービス、つまり「公助」は、市民側の「自助・共助」とバランスが取れなければならないという観点から、市民と市役所が互いに対等な立場で、市民参画による協働のまちづくりに取り組むことも重要です。

以上を踏まえ、本市は、第1次の市政改革大綱の方向性を継承し、「都市経営」、「市民サービス」、「協働・市民参画」の3つの視点と、「市民ニーズの把握」と「活力ある地域づくり」をさらに進めるために、「広聴広報機能の充実」、「地域力・都市力の創出」を新たに加えた9つの重点項目のもと、市政改革に取り組みます（表2）。

そして、市民一人ひとりの生活指標として定めた薩摩川内市民憲章^{*7}に掲げる4つの信条を市民と職員の行動の規範とし、第2次市政改革大綱をもとに、5年後、10年後を見据えた“市民が主役となり、誰もが活力と豊かさを感じながら、笑顔で暮らせる魅力あるまちづくり”に取り組み、本市の将来都市像の実現と、「誰もが住みたくなり、また住み続けたいと思うまち」を目指して、引き続き市政改革に積極的に挑戦します。

^{*6}スピーディ：動きが早いさま。ここでは、市民に信頼される市役所として行政サービスを提供する上で、「迅速性」を重視した的確な施策の立案、実施を目標として、この言葉を用いている。

^{*7}薩摩川内市民憲章：明るく豊かなまちづくりを目指し、市民一人ひとりの生活指標となるべく平成17年1月1日に制定したもの。

表2) 3つの視点と9つの重点項目

改革の視点	重点項目
都市経営	①市民志向・成果志向 ^{*8} 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
市民サービス	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
協働・市民参画	①市民団体との連携 ②民間活力の活用 ③地域力 ^{*9} ・都市力 ^{*10} の創出

第2章 基本的な取組

1 都市経営^{*11}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

市民は市役所の顧客です。今後も市政は、市民と市役所が互いに対等な立場の中で協働して、市民ニーズを的確に汲み上げながらサービスを提供する必要があります。

このため、自ら責任ある地域の経営主体として、限られた経営資源の選択と集中を行い、市民志向・成果志向に基づく効果的な都市経営へ向けて、常に振返りを行いながら、さらなる改革に取り組みます。

また、これまで以上に市民との情報共有に取り組み、政策立案の際には、パブリックコメント制度^{*12}の活用や市民満足度の調査により、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に取り組みます。

(2) 効率的・効果的な組織力の向上

最少の経費で最大の効果を挙げるためには、経営資源の中でも人材の育成が重要となってきます。このため、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みます。

また、市職員の今後の退職者数や国や県からの権限移譲、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を策定し、職員数の適正管理に取り組みます。

併せて、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い、組織力の向上に取り組みます。

^{*8} 成果志向：サービス等を提供することで最終的に市民にもたらす「効果」に重点をおいた考え方。

^{*9} 地域力：地域の自然や歴史・文化というような財産と特性を踏まえた、地域が本来持っている実力のこと。

^{*10} 都市力：類似の資源が集まることによる規模拡大の効果の発揮や異なる資源が融合することによる相乗効果の発揮によって創造される、都市としての魅力のこと。

^{*11} 都市経営：経営とは、目的を達成するために、継続的・計画的に意思決定を行って実行に移し、事業を管理・遂行すること。ここでは、「本市のまちづくり」という目的の達成のために、市政を効率的・効果的に経営していくという意図で用いている。

^{*12} パブリックコメント制度：行政機関が政策の立案等を行おうとする際に、その案をあらかじめ公表し、この案に対して広く意見や情報を得る機会を設け、提出された意見等を考慮して最終的な意思決定を行うもの。

(3) 健全な財政経営基盤の確立

健全な財政経営基盤の確立のため、歳入の確保はもちろんのこと、中長期の財政運営指針を踏まえた予算編成を行うとともに、定員適正化に関する方針に基づく人件費の抑制、市債残高の削減など、経費全般の徹底的な見直しに取り組みます。

さらに、市が保有する全ての資産について、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います。

また、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し、市の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ことにより、財政状況の透明性を確保します。

なお、外郭団体については、外郭団体の経営改善に関する方針を策定し、自主的・自立的な経営を促進します。

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の提供】

(1) 多様な市民ニーズへの積極的な対応

少子・高齢社会、情報化社会が進み市民ニーズが増大し多様化するなか、自己決定・自己責任が求められる地域主権が推進され、国・県からの権限移譲が進み、本市が自主的・主体的に決定し処理することのできる分野が拡大しつつあります。

そこで、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みます。

市民サービスは、単に市の財政状況に合わせるものではなく、サービスの受け手の立場に立ったものとなるように、サービス提供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します。

なお、継続的に交付している補助金については、その目的、果たしてきた役割、成果などを今後も評価・検証し、見直しを行います。

(2) 市民サービスの質の向上

市職員は、市民全体の奉仕者であり、任務を公正かつ効率的に行います。

また、他の企業・組織の模範となるような、さわやかで心の通う接遇の改善に全職員で取り組みます。

さらに、市民の視点に立った窓口業務の改善や情報通信技術を活用した業務改革を進めながら、事務の適正化、迅速化、高度化を図り、市民サービスの向上に取り組むなど、窓口サービスや事務に関する改善活動に取り組みます。

なお、指定管理者制度^{*13}導入施設については、モニタリング調査や評価により、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みます。

また、入札・契約制度については、引き続き透明化・適正化を図り、受注者の理解のもと、コストの縮減や品質の確保を図ります。

その他、市民サービスの対価として徴収する使用料・手数料等については、公的サービスとしての意義と受益者負担の視点から検証し、公平な基準により、透明・公正なものになるように取り組みます。

^{*13} 指定管理者制度：地方自治法に基づく「公の施設（住民利用施設）」の管理に関して、議会の議決を経て指定される「指定管理者」に委任する制度。従来、公の施設の管理委託は、公共的団体に限られていたが、指定管理者には一般の民間事業者もなることができる。

(3) 広聴広報機能の充実

提供する市民サービスを向上させるには、市民と情報を共有することにより、的確に市民ニーズを把握することが重要です。

このため、一般市民から直接、あるいは地区コミュニティ協議会、まちづくり懇話会^{*14}、女性50人委員会^{*15}、市政モニター^{*16}等の制度を活用し、広く市民の要望やニーズなどを把握する広聴機能を充実します。

また、市役所から発信される情報は、市民にとってわかりやすくなるように、広報紙やホームページ等の広報機能を充実するとともに、必要な情報を市民が公平に受け取れるように取り組みます。

なお、特に次世代を担う若い人に対しては、市や地域のことを身近に感じてもらえるよう、広聴広報活動を工夫します。

3 協働^{*17}への挑戦【市民との協働・参画の推進】

(1) 市民団体との連携

本市は、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ます。

そこで、市民団体が活動しやすい環境を創り出すために、積極的な情報の提供、市役所内の横断的な連携に取り組みます。

また、協働社会の実現に向け、提案公募型補助金制度^{*18}の活用などにより、市民の自主的なまちづくりの取組を積極的に支援していきます。

併せて、地域振興の主役である地区コミュニティ協議会などが行う情報発信や次世代に継承していく景観の保全と活用などの活動を支援します。

なお、地区コミュニティ協議会や自治会をはじめとする市民団体に委ねることが適当な事務事業については、市民団体の責任の範囲、活動の限界等を十分に踏まえつつ、委託化を推進します。

(2) 民間活力の活用

民間企業で対応可能な業務については、そのサービスの内容とコストを比較検討し、サービスの向上と地域経済活性化の側面から積極的かつ計画的に外部委託や民営化の推進に取り組みます。

また、市有施設の管理運営については、市が関与すべき分野かどうかを引き続き検証し、民営化や指定管理者制度導入などに取り組みます。

なお、現在まで指定管理者制度を導入してきた施設については、その管理のあり方などを検証し、必要な場合は見直しを行います。

^{*14} まちづくり懇話会：旧称ふれあい市民会議。「みんなで進める市民参画のまちづくり」のために、市長が直接地元に出向き、市民と語り合うことで地域の実情や要望を聞き、市政の参考とするもの。

^{*15} 女性50人委員会：女性の立場から行政と市民に対して提言するなどの活動を行う組織。一般公募、地域推薦による50人で構成。

^{*16} 市政モニター制度：本市が計画する各種の施策や事業に関し、広く市民の声や地域の意見及び提言を市政に反映させるため、市内在住者等を中心として委嘱したもの。

^{*17} 協働：同じ目的のために、協力して働くこと。ここでは、市民と市役所が対等の立場で協力しながら、まちづくりに取り組む意味で用いている。

^{*18} 提案公募型補助金：「協働社会」の実現を図るため、市民自らが企画・実施するまちづくりに関する提案に対し、経費の一部を補助する、本市独自の補助金制度。

(3) 地域力・都市力の創出

人に個性があるように、地域にも個性があります。その個性が、独自の文化的な風習として継承されるとともに、それが地域住民の活力となっています。

このような地域の個性を最大限に引き出し、地域への定住に繋がる魅力ある地域づくりに取り組むため、「薩摩川内版地域力創造プログラム^{*19}」に基づき、市民団体等と連携し、地域力の創出に取り組みます。

特に、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が必要であるとの認識のもと、地域の担い手（リーダー）の育成やゴールド集落^{*20}の活動の支援に取り組みます。併せて、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ます。

また、市民が等しく基本的なサービスを楽しむように医療福祉・交通・情報通信などにおける地域格差の解消に取り組みます。

その他、定住・交流人口の増加とにぎわいを創出するために、周辺市町とのネットワーク整備などによる都市力の向上と、地域・民間・行政等が一体となって市の魅力アップとイメージアップに取り組みます。

第3章 改革の進め方

1 推進体制

(1) 市政改革の広聴広報体制

改革を推進するに当たっては、市民の理解と協力が必要です。このため、市政改革に関する取組状況とその評価・見直し内容は、市民へわかりやすく定期的に公表し、広く意見・提言を受けながら、より効果的な改革の推進に取り組みます。

(2) 改革の推進体制と職員の姿勢

改革に関する取組については、市政改革本部会議において進行管理や検証、評価、改善を行うとともに、薩摩川内市行政改革推進委員会へ定期的に報告を行います。

職員は、市民が市役所の顧客であるとの認識のもと、市民の立場に立った市民本位のサービスを提供するため、迅速・丁寧に、わかりやすく対応し、市民に親しまれ、信頼される職員を目指します。

また、まちづくりに関する情報、技術を必要に応じて市民や市民団体に提供し、自らが地域社会の一員としてまちづくりに取り組みます。

2 大綱の推進期間

本大綱の推進期間は平成22年度から平成26年度までの5年間とします。

なお、本大綱の推進期間中においても、社会情勢の変化、財政事情、市民ニーズ、改革目標の進捗状況を踏まえ、必要に応じて的確な見直しを行います。

3 改革アクションプランの策定

市政改革を具体的かつ計画的に推進するため、本大綱の実施計画として「改革アクションプラン」を策定します。この改革アクションプランには、本大綱の推進期間5年間における各年度の具体的な改革の取組を盛り込み、毎年度、その内容を評価し、必要に応じて改定します。

^{*19} 薩摩川内版地域力創造プログラム：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）”を目指すことを基本理念とし、将来都市像「市民が創り 市民が育む 交流躍動都市」の実現を目的として平成21年3月に策定したものです。

^{*20} ゴールド集落：過疎化・高齢化により、集落機能の維持・存続が危ぶまれる集落（いわゆる「限界集落」と呼ばれる地域）をいう本市独自の呼称のこと。

4 主要計画との位置づけ

本大綱は、本市の将来都市像と政策目標を示している「薩摩川内市総合計画」のもと、「薩摩川内市総合計画下期基本計画」や「中長期財政運営指針」と連動しています。

今後も、この3つを連動させ、本市の都市経営戦略（政策展開に関する戦略的な基本方針；戦略方針）としてまちづくりを進めていきます。

イメージ図

