
薩摩川内市 市政改革大綱

平成 17 年 3 月 1 日

薩摩川内市

《 目次 》

第1章 市政改革大綱の作成にあたって	2
1. 改革の必要性	2
2. 大綱策定趣旨	2
第2章 推進方針	3
1. 改革が目指すもの（目標）	3
2. 改革に向けた視点	3
3. 改革の推進	3
(1) 推進期間	3
(2) 推進体制	3
第3章 基本的な取組み	3
1. 実効性の高い都市経営の実現【都市経営への挑戦】	3
(1) 都市“運営”から都市“経営”への転換	3
(2) 効率的・効果的な組織の実現	4
(3) 持続可能な財政構造の確立	4
2. 事務事業見直し【サービス向上への挑戦】	4
(1) 市民ニーズの増大と多様化への対応	4
(2) 市民サービスの質の向上	5
3. 民間活力の活用【協働への挑戦】	5
(1) 民間企業・民間資金の活用	5
(2) 市民団体の活用	6
第4章 改革を進めるにあたって	6
1. 改革アクションプラン	6
2. 市政改革への市民意見の反映	6
3. 市職員の心構え	6

第1章 市政改革大綱の作成にあたって

1. 改革の必要性

まちづくりの主役は市民です。今、この市民と行政の関係が大きく変わろうとしています。

これまで、地域の暮らしや教育、文化、まちづくりなどの公共的活動は、行政が独占的に直接担ってきました。しかし、安定した成熟社会に入り、市民*（市民団体*及び企業を含む）と行政が公共的活動を共有し、それぞれの役割を果たす「協働社会」の時代へと移行し始めています。

また、民間企業においては、右肩上がりの時代が終焉し、生き残りをかけた様々な経営改革に取り組み、厳しい雇用状況の中で自己革新が図られています。

一方、少子高齢化社会の到来、国・県・市町村の財政状況の悪化、地方分権の本格化など、地方自治体を取り巻く状況も厳しさを増しています。この変動する社会経済情勢を見通し、旧川内市、旧樋脇町、旧入来町、旧東郷町、旧祁答院町、旧里村、旧上甌村、旧下甌村及び旧鹿島村（1市4町4村）が一丸となって合併問題に取り組み、平成16年10月12日、薩摩川内市（以下、「本市」という。）が誕生しました。

この経緯を踏まえると、今後、本市は限られた行政資源を基に、様々な手法を活用して不断に市民志向*の行政改革、つまり市政改革に取り組み、簡素で効率的・効果的な行政体制を確立することが強く期待されています。

協働社会の到来と地方分権、そして市町村合併の経過を踏まえ、本市は、地方自治の新時代を自ら切り拓き、積極的に市政改革を進めます。

- *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又は事業所を有するもの、本市の区域内に存する事務所又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ものなど
- *市民団体…市民自らの自主組織。例えばボランティア、NPO*、地区コミュニティ協議会*及び自治会等。
- *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。
- *NPO…Nonprofit Organization（ノン・プロフィット・オーガニゼーション）の略称。民間非営利組織のことで、営利を目的としない公益的な市民活動などを行う組織、団体。
- *地区コミュニティ協議会…本市の各地区のあらゆる分野の団体が連携を強化し、これまでの地区の活動を見直しつつ、更なる地区の活性化を図るための組織。市内48地区（旧小学校区・地区）で発足。

2. 大綱策定趣旨

市政改革大綱（以下、「本大綱」という。）は、基本的で本質的な市政の在り方と、その取組課題に対する改革の方向性を示す役割を担っています。

特に、厳しい財政状況の中で、市民と市役所の良好な関係を保ちながら、合併10年後、20年後も本市が繁栄するために、財政構造の転換など不断に努力を積み重ねていくための市民と共有する指針であり、組織・職員の行動規範として示すものです。

そして、改革の必要性を踏まえ、単に人員・組織の削減や行政コストの縮減を第一の目標に掲げた従来型の行政改革ではない「市民志向の行政改革」となるようにその方向性を明確にするものです。

なお、本大綱は、本市の将来都市像と政策目標を明らかにする「薩摩川内市総合計画」及び持続可能な財政構造を構築するための「財政健全化計画・中長期財政運営指針」と連動しています。今後、この3つが一体となり、本市の都市経営戦略（長期的・全体的展望に立った経営の計画・運用の方法）となります。

第2章 推進方針

1. 改革が目指すもの（目標）

市民が主役となり，市民と市役所が依存意識のない対等な立場で協働するまちづくりを実践し，本市の将来都市像の実現を目指します。

また，限られた経営資源（ヒト・モノ・カネ）を最大限活用し，最少の経費で最大の効果を挙げるように努めながら，市民が求める公共サービスを最良の形で提供できるようにします。そのために，市民志向・成果志向*に基づき，迅速性・コスト意識に根ざした都市経営を行うための一連の仕組みを構築します。

*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」に重点を置いた考え方。

2. 改革に向けた視点

市政改革は，次の視点のもとに改革を推進します。

- ① 都市経営（市民志向，スピードの重視，費用と時間コスト意識の徹底，成果の重視）
- ② 市民サービス（品質の向上，分権・権限移譲への対応）
- ③ 協働・市民参画（民間活力，コミュニティ）

3. 改革の推進

（1）推進期間

本大綱の推進期間は，平成20年度までの概ね4年間とします。

（2）推進体制

本大綱に登載する市政改革に関する各種取組などの進捗状況は，市議会はもとより広報などにより定期的に市民に公表するとともに，広く意見・提言を受けながら，より効果的な推進に努めます。

庁内においては，庁議，調整会議及び調整会議行財政改革部会を中心に体制を整え，改革に関する取組の進捗管理，検証・評価及び改善を行います。

また，同様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。

第3章 基本的な取組み

1. 実効性の高い都市経営の実現【都市経営への挑戦】

（1）都市“運営”から都市“経営”への転換

まちづくりの主役は市民です。また，市民は市役所の顧客であるとも言えます。これからの市政は，市民と市役所が互いに依存しない対等な立場の中で協働して市民満足度・納得度の向上に努めていく必要があります。

特に，市役所は，これまでのハード志向でなく，市民志向，対人サービスを前面に出した総合サービス組織となり，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。

そこで，組織や機構などを動かし，うまく機能させる「都市運営」から，「目的を達成するよう」持続的に事を行うなど，成果志向に基づく効果的な「都市経営」へ，市政の転換を図ります。そして，限られた経営資源の選択と集中を行い，自ら責任ある地域の経営主体としてさらなる改革に果敢に挑戦します。

また、情報公開に努めながらパブリックコメント*や市民満足度の調査などにより市民ニーズと評価を積極的に把握し、常に振り返り、見直す姿勢を持ちながら実効性の高い都市経営を進めます。

*パブリックコメント（意見公募）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。

（２）効率的・効果的な組織の実現

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うよう全職員が改めて自覚します。また、来庁者への職員の接客態度を改善し、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に努めます。

そこで、職員の積極的な姿勢、達成感、意欲を引き出す新たな人事・給与制度、職員の持っている能力をより一層向上させ、スピードとコストの意識啓発を組み込んだ職員人材育成基本方針などを早急に定めます。そして「努力すれば報われる、達成できる」組織風土の構築を目指し、職員の資質向上と職場の活性化に取り組みます。なお、性別によらない人材の育成、活用、人事配置に努めます。

また、市職員の今後の退職者数、国や県からの権限移譲及び事務・事業の外部委託化などを勘案しながら職員定員適正化計画を策定し、職員数の適正管理に努めます。嘱託員及び臨時職員についても、その業務内容と職員数に応じた配置数の適正化を図ります。

（３）持続可能な財政構造の確立

今後10年間において持続可能な財政構造への転換を図るため、財政健全化計画・中長期財政運営指針を踏まえた予算編成を行うとともに、市債残高の削減に努めながら経費全般の徹底的な見直しを行います。

また、資産や負債等のストック（保有）情報としてバランスシート（貸借対照表）や行政コスト計算書を作成し、行財政運営に係る財務状況や運営コスト情報を市民に明らかにするとともに、職員のコスト意識の向上を図り、資産の有効活用や経営の在り方などを積極的に見直します。

2. 事務事業見直し【サービス向上への挑戦】

（１）市民ニーズの増大と多様化への対応

地方分権の推進に伴い、国や県の関与が縮減され、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。そのため、煩雑・非合理的な事務処理の有無を点検して、実情に応じた創意工夫を加えながら、適切な市民サービスの提供と施策展開に努めます。

各種サービスの実施の際は、市民の意見を良く聴き、また説明を行い、サービスの受け手の立場に立った内容となるように心掛けます。サービス内容は、単に市の財務状況に合わせたものでなく、サービスを提供した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。

また、各種事務事業や公の施設の評価制度を導入し、その結果を市民から見てわかりやすく情報公開し、政策、施策、予算、組織及び経営の改善につなげていきます。

なお、外郭団体や各種施設については、市が関与すべき分野かどうかを検証しながら、民営化あるいは、自主的・自立的経営を促進します。

さらに、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、市民への影響などを検証し、整理・統合化を行います。

(2) 市民サービスの質の向上

市民サービスは、市民ニーズを的確に汲み上げるところから始まりますので、一般市民から直接、あるいは地区コミュニティ協議会、ふれあい市民会議（市長との対話集会）、女性50人委員会*及び市政モニター*等の制度を活用し、要望や市民ニーズなどを把握する広聴機能と広報紙及びホームページ等の広報機能を充実します。

また、市民の視点に立った窓口業務、事務プロセス、施設業務などを成果と費用及び時間コストを意識して、既成のルールにとらわれず、早急に見直します。

さらに、電子市役所などのIT（情報通信技術）を活用した業務改革を進めながら、サービスを低下することなく事務の適正化、迅速化、高度化を図ります。

このような窓口サービスや事務に関する改善活動に全職員で挑戦します。

入札・契約制度については、透明化、適正化を図りながら、厳しい財政事情の下、限られた財源を有効に活用して社会資本整備を着実に進め、受注者と一体となった公共工事コストの縮減に取り組みます。

また、各種市民サービスの対価として徴収する使用料・手数料等を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努めます。

*女性50人委員会…薩摩川内市女性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。
*市政モニター制度…広く市民の皆様の意識を把握するため、モニターの方々にアンケート調査などを行い、今後の市政経営の基礎資料として活用しようとするもの。

3. 民間活力の活用【協働への挑戦】

(1) 民間企業・民間資金の活用

民間企業と競合する受皿のある業務については、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を推進します。また、市有施設の管理運営について、可能なものから民間委託などに向けた検討を行います。

既に委託しているものについては、その委託方法や委託内容が合理的であるか否かを再度確認し、新たに委託の必要があれば平成18年9月までに指定管理者制度*を導入する必要があります。

なお、施設の改修、整備の必要が生じた場合は、PFI*を含むPPP*など民間資金の活用を積極的に推進します。

*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。施設管理を外部委託する場合は、平成18年9月までに指定管理者制度へ完全移行する必要がある。
*PFI…Private Finance Initiative（プライベートファイナンスイニシアチブ）の略称。これまでの公的部門による社会資本の整備・運営に民間資本や経営ノウハウを導入し、民間主体で効率化を図ろうという政策手法のこと。
*PPP…Public Private Partnership（パブリックプライベートパートナーシップ）の略称。公共と民間とが共同して公共サービスを効率的かつ効果的に提供する事業化手法のこと。

(2) 市民団体の活用

地区コミュニティ協議会及び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、委託化を推進します。ただし、市民団体の責任の範囲、活動の限界等を十分踏まえ、単に行政の事務事業の肩代わりとならないよう留意します。一方で、市民団体も市への一方的な依存意識を払拭する必要があります。

なお、市民団体の活動がしやすい環境を創り出すため、積極的な情報の提供、市役所内の横断的な連携及び人材育成に努めます。

第4章 改革を進めるにあたって

1. 改革アクションプラン

市政改革を具体的かつ計画的に推進するため、「改革アクションプラン」を本大綱の実施計画として策定します。この改革アクションプランには、本大綱の取組期間4年間における各年度の具体的改革措置を盛り込みますが、毎年度、その内容を評価し、必要な見直しを行います。また、その進捗状況は、市議会へ報告を行うとともに広報紙、市ホームページを通じて公表します。

2. 市政改革の広聴・広報体制

市政改革は痛みを伴うかもしれません。そこで、市政改革に関する取組状況とその評価・見直し内容は、広く市民に伝え、協力を得るように努めます。

また、各支所は、市民と市長との橋渡しとして、地区コミュニティ協議会と連携して、市民からの不安、期待、要求及び意見を適切に本庁へつなげるよう努め、必要に応じて応急的な対応を行うものとします。

なお、各地区コミュニティ協議会には、市（本庁・支所）と対等な立場で、地区住民の要望や提言等を市に適切に伝える役割を担うものとします。

3. 市職員の心構え

「市民」は、市役所の「顧客」であるということを常に意識し、行動します。

また、「まちづくりの主役は市民」であり、市民の立場に立った市民本位の公共サービスを遂行するため、市民に親しまれ、信頼されるよう努めます。

なお、市民サービスの提供に当たっては、迅速で、丁寧に、わかりやすく対応するよう心掛け、市の事務・事業は、貴重な税金で賄われていることを常に自覚して、質の高いサービスを提供できるよう努力します。