

-第二次甲州市行政改革大綱-

甲州市改革推進プログラム

山梨県 甲州市

平成 23 年 3 月

目次

はじめに	1
I 行政改革の必要性	2
1、情勢	2
甲州市の人口状況	3
2、財政状況	5
甲州市の財政状況	6
II 行政改革の基本理念	10
1、基本理念	
2、協働・成果・効率・安心とは	
(1)協働	
(2)成果	
(3)効率	
(4)安心	
III 基本方針 ～量の改革から質の改革へ 市民協働で改革を推進～	13
1、市民の納得度が高まる質の高い行政改革	
2、経営の視点に基づく行財政運営	
3、職員の意識改革	
4、市民との連携、協働によるまちづくり	
甲州市行政改革推進体制図	16
IV 改革の進め方	17
1、推進体制と取り組みの姿勢	
2、計画期間	
3、実施計画の策定	
4、市民からの意見、推進状況の報告と公表等	
V 行政改革の内容	19
甲州市改革推進プログラム体系	19
1、市民の納得度が高まる質の高い行政改革	21
(1)市役所窓口における接遇等のさらなる向上	21
①顧客志向の徹底	
②わかりやすく、早く、やさしい窓口対応の推進	
(2)民間活力の活用	21
①指定管理制度の活用	
②民間委託等の推進	
③効果的な委託業務の見直し	

④民間の力が発揮されやすくするための支援	
(3) 市民と市政との情報の共有化	21
①電子化・情報化の推進	
②透明性の向上	
③情報の共有化	
2、経営の視点に基づく行財政運営	22
(1) 事務事業の見直し	22
①事務事業評価シートによる業務改善	
②未利用施設・財産の活用及び処分	
③入札・契約制度の改善	
④広域行政の推進	
(2) 適正な債権管理の推進	23
①税のさらなる収納率の向上	
②未収金の解消	
(3) 経費節減等による健全な財政運営	23
①財政の効率化・健全化	
②定員管理、給与体系の適正化	
③経常経費の節減	
(4) 特別会計等の経営健全化	23
①効率的運営と透明性の確保	
②水道事業	
③下水道事業	
④病院事業	
⑤ぶどうの丘事業	
⑥国民健康保険事業	
⑦介護保険事業	
⑧訪問看護事業	
3、職員の意識改革	24
(1) 組織・機構の見直し	24
①時代に即応した組織体制の整備	
(2) 人事評価制度の確立	25
①人事評価制度の取り組みの推進	
(3) 職員の資質向上	25
①職員全体のレベルアップ	
②幅広い行政能力・専門知識の習得	
③意欲を持ち、市民に信頼される職員の育成	

④人材育成の推進	
4、市民との連携、協働によるまちづくり	25
(1)市民と行政の協働に基づく、行政サービスの充実	25
①協働に関する指針に沿った推進	
②住民自治の推進	
③子育て支援・高齢者福祉サービスの充実	
(2)市民協働の推進	26
①市民意見提案制度(パブリックコメント制度)の運用	
②広聴・広報活動の充実	
(3)男女共同参画の推進	27
①「フルーティ夢プラン」(甲州市男女共同参画推進計画)に沿った 推進	
(4)良好な生活環境・安らぎのある景観の整備	27
①良好な環境・景観等の保持の取り組み	
(5)甲州市の魅力を市民とともに全国にPRする取り組みの促進	27
①地域力の向上	
②甲州市の魅力や特性のPRの促進	
③インターネットを活用した地域情報発信	

はじめに

平成17年11月1日、合併により甲州市が誕生しました。この合併を行政改革のスタートと位置づけ、平成18年度に市民の方々の意見をいただきながら、「第一次行政改革大綱」を策定し、「協働・成果・効率を重視した市民の視点による甲州市政の推進」を基本理念に行政サービスの抜本的見直しや市民・ボランティア団体との協働、簡素・効率的な行財政システムの構築を目指して改革を進めて参りました。

このような取り組みの中でも、本市においては少子高齢化、人口の減少、不耕作農地の増加が進んでおります。市の税収も減少傾向にありますが、その一方で社会保障費は年々増加するため、市の独自財源も減少しており、これらの課題を乗り越えるには更なる創意工夫と不断の努力が必要とされております。

このため、引き続き「協働・成果・効率」を重視した改革を進めて参りますが、第2次の行政改革大綱では、これに「安心」を加え、基本理念を「協働・成果・効率・安心を重視した市民の視点による、夢と希望のもてる甲州市政の推進」とし、市民の誰もが、将来に夢と希望をもち、安心して住み続けることができる甲州市づくりを進めることとしております。

夢と希望のもてるまちづくりを進めるためには、自治会や公民館活動をはじめとした地域の自治力向上とともに、公共的団体、NPO、民間企業等の様々な市民と行政のパートナーシップによる行政経営を実現することが必要なため「協働」の取り組みをさらに推進して参ります。

このような状況下、平成23年3月11日に未曾有の東日本大震災が発生しました。今後、復旧に向けた取り組みは、本改革の計画期間である4年間で優に超える長期間になると予測され、これまでの既成概念を越えた新しい発想での改革が必要となってくるでしょう。また、災害発生時の危機管理体制の充実や安全・安心のまちづくりに向けた地域力を、さらに高めるための取り組みは、最も重要になるものと思われま

す。こうした課題を解決し、市民の皆様とともに改革の実りを収穫するために、甲州市全体でこの第二次行政改革を推進していきたいと思っておりますので、皆様のご協力をお願いいたします。

最後になりましたが、第二次行政改革を策定するに当たり、貴重なご意見等をいただきました行政改革推進委員をはじめ、市民の皆様に対しお礼申し上げます。

行政改革推進本部長 田辺 篤

I 行政改革の必要性

1、情勢

本格的な地方分権時代を迎えようとしている現在、これまで国や県が所管していた事務や権限の一部については、市民に最も近い市町村へ移譲されつつあるところです。そのため、甲州市においても、さらなる地方主権に対応するため、また、市民と連携した行政を推進するため、様々な業務体系の変革も必要となってきました。

前大綱で定めた5年間(平成18年度～22年度)の推進期間中、事務事業評価制度の導入、指定管理者制度の活用、職員数の削減・組織機構改革などの改革を進めた結果、特に人員の削減や人件費の抑制、市民税等の収納率の向上などの財政効果額については、目標を上回ることができました。しかしながら、重点項目として努力したものの未達成なものもあり、その内容や方法の見直しなど課題を克服する取り組みが必要となってきました。

また、この改革の効果として表れた職員の減少や経費の削減などが、マイナス効果として感じられる部分もあるため、今後、市民のニーズに応えられる質の高い行政サービスの提供に向けて、さらに工夫をして改革を進めていく必要があります。

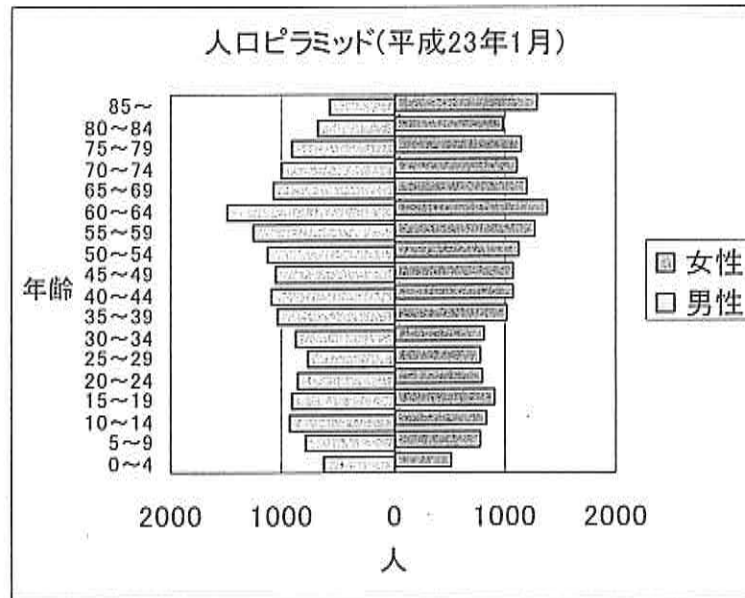
近年、日本を取り巻く状況は少子高齢化、高度情報化の急速な進展や地球温暖化などの環境問題に対する関心の高まり等、めまぐるしく変化しています。特に人口減少や少子高齢化は甲州市においても急激に進んでおり、平成12年には3万6千925人であった人口は平成22年には3万3千947人となり、平成37年には3万183人になると推計されています。さらに平成17年に26.7パーセントであった65歳以上の高齢人口比率は、平成37年で37.9パーセント¹になると推計されています。このため、今後は労働人口の減少による市税等の減収や社会福祉に要する費用の増加、地域コミュニティの衰退が懸念されています。

このような状況下、市民の行政サービスへの要望、透明性、生活の安全・安心などに対する市民の関心はますます高まっています。それに応えるため、「量」から「質」への行政改革へと転換を

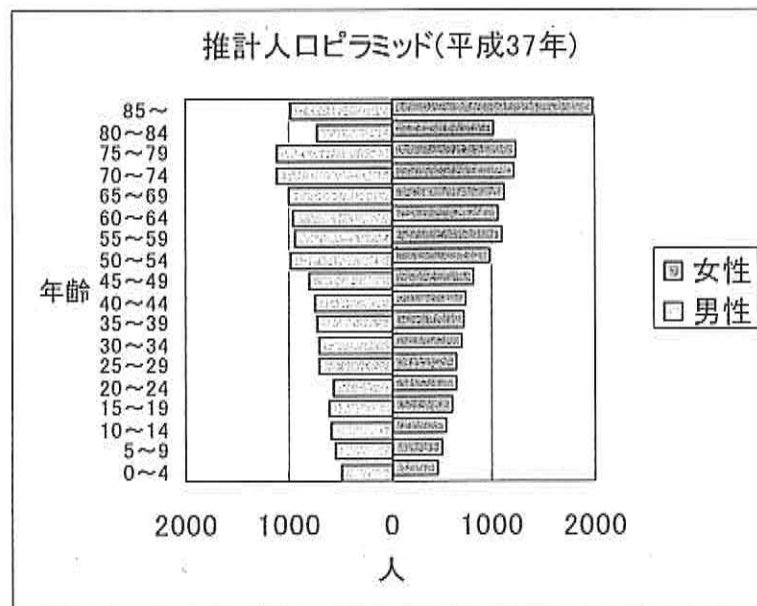
¹人口推計・高齢人口推計比率とも、国立社会保障・人口問題研究所「日本の市区町村別将来推計人口」の推計を使用

はかり、市民の納得度を更に高めていく必要があります。

甲州市の人口状況

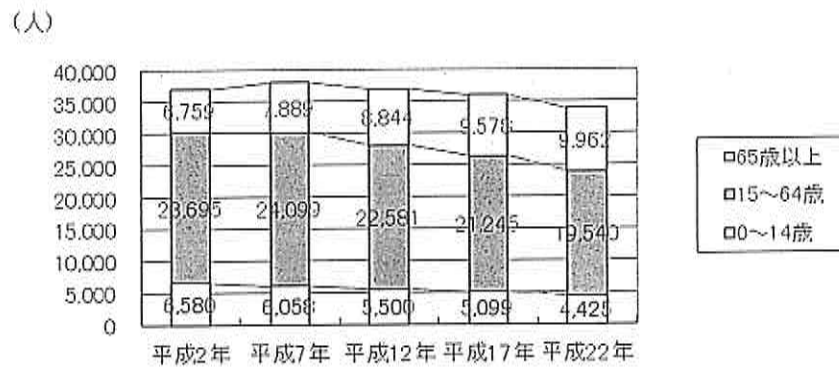


平成 23 年 1 月 1 日現在 住民基本台帳から



国立社会保障・人口問題研究所「日本の市区町村別将来推計人口」の平成 37 年推計を使用

年齢別人口の推移



人口の推移

(単位:人)

	昭和40年	昭和45年	昭和50年	昭和55年	平成60年
甲州市	39,937	38,139	37,901	37,269	37,338
山梨県	763,194	762,029	783,050	804,256	832,832

	平成2年	平成7年	平成12年	平成17年	平成22年
甲州市	37,038	38,046	36,925	35,922	33,947
山梨県	852,966	882,996	888,172	884,515	862,772

高齢人口(65歳以上)の推移

(単位:人)

	平成2年	平成7年	平成12年	平成17年	平成22年
甲州市	6,759	7,889	8,844	9,578	9,962
高齢化率	18.2%	20.7%	24.0%	26.7%	29.40%
山梨県	126,583	151,148	173,580	193,580	211,581
高齢化率	14.8%	17.1%	19.5%	21.9%	24.5%

2、 財政状況

人、もの、情報、資金が、短時間で自由に国境を越えて世界中を移動するグローバル化が急速に進んでおり、企業業績の好転が直接国民所得の増加に結び付かない状況となっています。

本市においては、企業や事業所が少なく、市税収入 46 億 3 百万円のうち個人市民税は 14 億 4 千 7 百万円、固定資産税は 25 億 4 千 5 百万円と、そのほとんどを占めています。前年度に比べ平成 21 年度は、景気の低迷等により市税収入については大幅な減となりました。依存財源のうち高い割合を占める地方交付税は、平成 21 年度交付額では地域雇用創出推進費の創設等により、前年度比 4.6 パーセントの増となりましたが、合併に伴う特例の財政措置が平成 28 年度からの 5 年間で段階的に減少していき、平成 22 年度の普通交付税の算定ベースでは、最終的におよそ 8 億円の減となることが予測されます。

歳出面では、歳出総額に占める経常経費の割合が高く、市独自の政策や臨時的経費にあてる財源が乏しいのが実情であり、厳しい財政状況になっています。

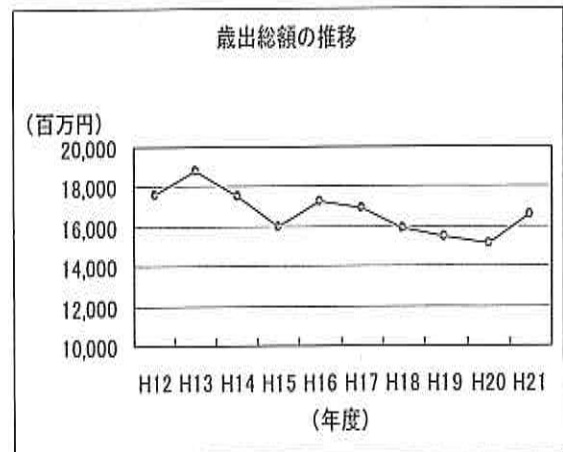
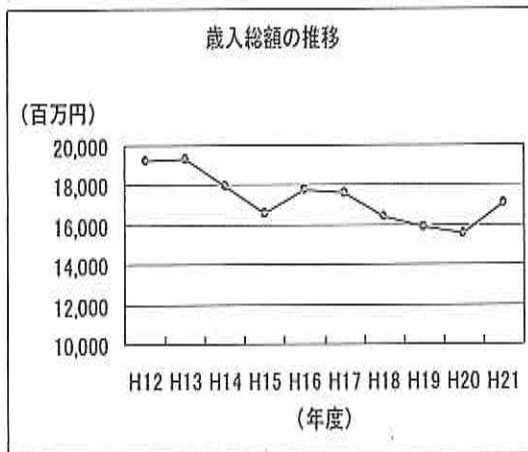
しかし、そうした中においても、福祉・環境・防災対策、安心・安全なまちづくり、また、緊急性のある行政課題への適切な対応、さらに本市発展のための政策的な予算配分も必要不可欠な状況です。

厳しい状況にある本市にとって財政の健全化は、最優先で取り組むべきもののひとつであり、健全な財政構造を確立し、運営を続けていく必要があります。それには、職員全体が危機意識をもち、市民との協働のもと、過去の前例や慣例にとらわれることなく、課題や目標に取り組むことが重要です。

甲州市の財政状況

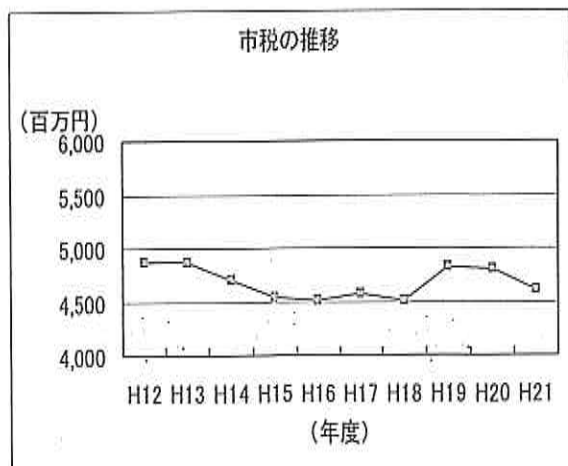
(1)歳入歳出決算規模

歳入歳出決算規模については、平成 13 年度以降減少傾向にありましたが、平成 21 年度は国の緊急経済対策や定額給付金事業により大幅な増額となりました。しかしながら、それを補うための平成 22 年 9 月末の国の借金は 900 兆円を超えています。（歳入:平成 13 年度 193.5 億円 平成 21 年度 170.7 億円 歳出:平成 13 年度 187.7 億円 平成 21 年度 165.5 億円）



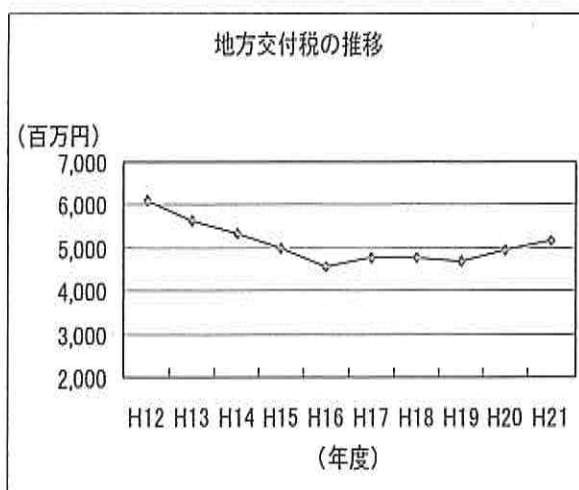
(2)市税※1

平成 13 年度以降、税金については減少傾向にありましたが、平成 19 年度では、税源移譲により増収となりましたが平成 21 年度は、リーマンショックによる景気の低迷で大幅に減少しています。（約 2.1 億円減少）



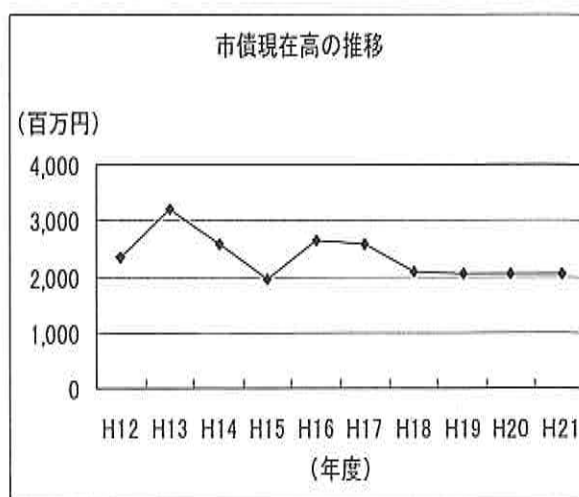
(3) 地方交付税※2

平成 12 年度以降、国の政策による臨時財政対策債※3への振替措置や、三位一体※4の改革に伴い毎年減少傾向にありましたが、平成 17 年度から合併による特例の財政措置による増額、平成 19 年度は国の構造改革により減額となりました。平成 21 年度は、国の地方財政対策において地域雇用創出推進費が創設されたことにより、前年度比で 2.3 億円(4.6%)増額となりました。



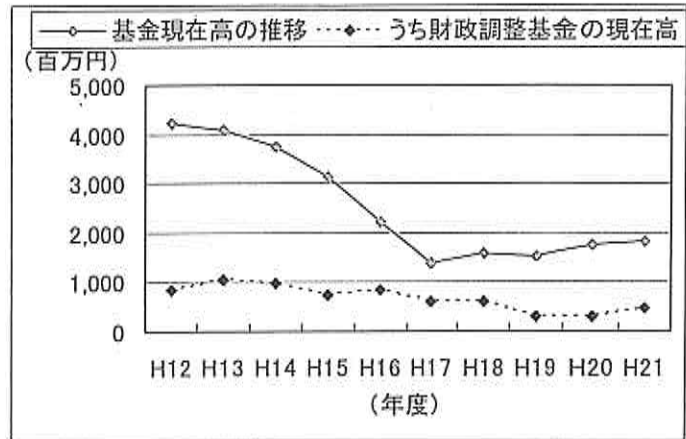
(4) 市債※5 現在高(一般会計)

普通建設事業の財源として発行した建設事業債や、国の政策による普通交付税の振替措置で発行した臨時財政対策債などにより、償還元金を上回る発行額が続いたため、平成 17 年度まで残高が累積していましたが、その後は公債費負担適正化計画に基づき、発行抑制に努めたことにより減少してきました。平成 21 年度で微増していますが、この要因は臨時財政対策債の増によるものです。



(5) 基金現在高

平成12年度で約42.2億あった基金現在高は、景気の低迷による市税や地方交付税の減少に伴う取り崩しにより、平成17年度で1/3の13.7億円と落ち込んでいます。平成19年度で財政調整基金※6を約3億円取り崩したため、一時減少しましたが、平成21年度決算では財政調整基金を積立することができました。(積立額約1.4億円)



※基金現在高は、財政調整基金・減債基金※7・その他特定目的基金※8の合計額です。

(6) 実質公債費比率※9 及び 将来負担比率※10

公債費負担適正化計画に基づき、市債発行抑制に努めた結果、毎年減少傾向にあります。

実質公債費比率

平成17年度 20.1%

平成18年度 20.3%

平成19年度 18.4%

平成20年度 17.8%

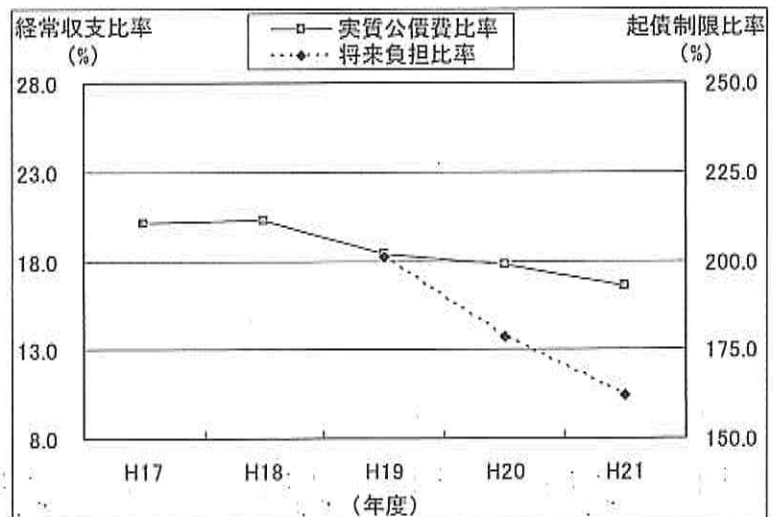
平成21年度 16.6%

将来負担比率

平成19年度 201.1%

平成20年度 178.6%

平成21年度 161.8%



※平成 16 年度以前は旧市町村の決算額の合計です。

【用語解説】

※1 市税

市が課税徴収する税金。市民税、固定資産税、軽自動車税、市たばこ税、入湯税、都市計画税がある。

※2 地方交付税

市町村によって生じる税収入の格差を是正し、一定の行政基準を保つために国から交付される交付金。地方交付税には、市町村が標準的な行政を行う財源を保障するために交付する「普通交付税」と各市町村の特殊事情によって生じた財政需要を補うための「特別交付税」がある。

※3 臨時財政対策債

地方一般財源の不足を補うために特例として発行される地方債。必要に応じて地方自治体が発行し、償還費用は全額国が負担する。地方交付税の財源が不足した場合、従来は国が国債を発行して不足分を補ってんしていたが、平成 13 年度から、国から地方への交付額を減らす方式に改められたのに伴い、臨時措置として導入された。

※4 三位一体の改革

「地方にできることは地方に」という理念の下、国の関与を縮小し、地方の権限・責任を拡大して地方分権を一層推進することを目指し、国庫補助負担金改革、税源委譲、地方交付税の見直しの三つを一体として行う改革。税源委譲とは、納税者(国民)が国に収める所得税(国税)を減らし、県や市町村に収める住民税(地方税)を増やすことで、国から地方へ税源を移すこと。

※5 市債

市が社会資本の整備等を行うために必要な財源として、国や銀行等から調達する資金で、その返済が年度を越えて行われるため、長期間の返済義務を負うものである。

※6 財政調整基金

年度間の財源の不均衡を調整するための基金。突発的な災害や緊急を要するための経費の財源として、財源に余裕のある年度には積立をしておく必要がある。

※7 減債基金

公債費の償還を計画的に行うため設置される基金。

※8 その他特定目的基金

特定の目的のため、資金を積み立てるために設置される基金。

※9 実質公債費比率

平成 18 年度から設けられた指標で、公債費の状況を把握するための指標のひとつ。この比率は 18%以上になると公債費負担適正化計画を策定するなど市債の管理を計画的に改善しなくてはならない。

※10 将来負担比率

公社や第三セクターなども加えた連結ベースで、自治体が将来的に負担する可能性のある借金の総額が、自治体本体の 1 年間の収入と比べどれくらい多いかを示す。黄信号の基準は市町で一律 350%。

○ 公債費

公共施設の整備を行うために、国などから借り入れた市債の償還金や一時借入金の利子が計上されている。

II 行政改革の基本理念

1、基本理念

第二次行政改革の目的は、歳出削減、人員削減だけでなく、市民の視点で納得度の高い、甲州市ならではの質の高いサービスを提供することや、住民の福祉の増進に努めるという地方自治の基本原則に基づき、市民の誰もが将来に夢と希望をもち、安心して住み続けることができる甲州市にすることです。このことを踏まえて、第一次大綱の理念「協働・成果・効率」に「安心」を加え、第二次大綱の基本理念とします。

基本理念

協働・成果・効率・安心を重視した

市民の視点による、夢と希望のもてる甲州市政の推進

2、協働・成果・効率・安心とは

(1)協働

住民自治²の視点から地域の住民自治力を高め、地域の課題を効果的・効率的に解決する分権型社会への転換が求められています。公共的団体、NPO、民間企業等の様々な市民と行政のパートナーシップを強化するとともに、市民が行政への積極的な参加を行い、互いの特性・立場を理解し、協力しての行政運営の実現など、市民による「改革」への取り組みを推進していく必要があります。

甲州市では、市民と行政との窓口になる市民協働推進室を平成22年度から設け、市民活動団体の登録、団体を紹介することによる活動範囲の拡大・活動の充実の支援や「市民と協働に関する指針」の策定など、地域の活力をいかした取り組みを市民

²住民自治:地方の運営はその地方の住民の意思によって行われるべきという概念。住民一人ひとりが、自分たちの地域のことは自分たちで考え、みんなと一緒によりよくしていく、そして、行政と連携・協働しながら地域づくりをしていくこと。

の皆さんとともに進めています。

(2) 成果

第一次行政改革では、市民生活向上のために価値の基準を転換し、どれだけの予算を使ったかだけでなく、「どのような成果を上げることができたか」の視点に基づき、事務事業評価などによる見直し改善を進めてきました。第二次行政改革においては、引き続き、達成すべき目標を明確に示したうえで、職員の創意工夫を促進し、目標達成につなげる「成果主義」³を継続していきます。

(3) 効率

事務事業を効率・効果的に進めるためには、創意・工夫しながら、限られた予算や人員の中で、最大の成果を上げることが大切です。しかし、何もかも削減したのでは、市民の福祉の向上は期待できませんし、市の責任を果たすこともできません。市民の要望を受け止め、何が必要なのかよく考え、行政改革の必要性を見極めることが大切です。すべての事業について政策のマネジメントサイクル⁴の中で「市民の視点」「経営の視点」で見直す必要があります。

(4) 安心

行政改革の目的は、最少の経費で最大の効果をあげ、住民の福祉の増進に努めるという地方自治運営の基本原則に基づき、市民が夢と希望をもち、安心して住み続けたいと思う甲州市にすることです。

第一次甲州市総合計画においても、「快適で安心して暮らせるまちづくり」が基本目標となっています。市では、危機管理体制の充実や災害時要援護者を支える仕組み、ユニバーサル社会⁵の構築に向けた対応、飲料水の安定供給、地域公共交通対策など様々な市民の安心・安全に繋がる項目について取り組んでいます。

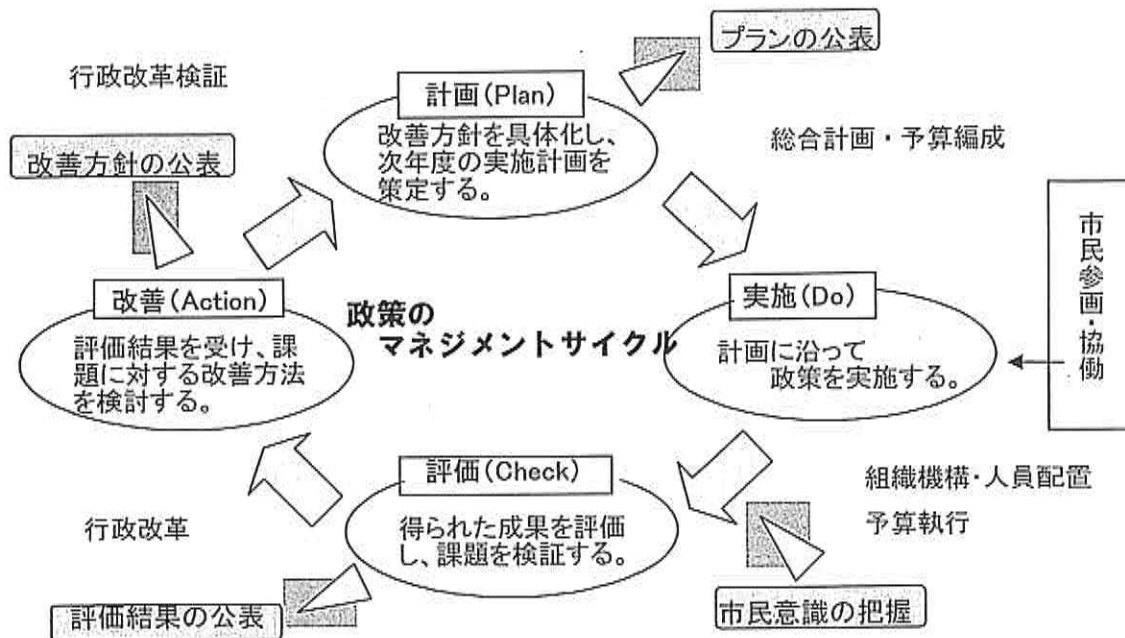
³成果主義：ある一定の課題の評価について、最終的にその課題がどうなったかという点を重視する考え方。

⁴政策のマネジメントサイクル：政策及び事務事業について、成果指標等を用いて毎年度目標を定め事業を実施し、結果について有効性、効率性、影響力等総合的な観点から評価し、見直し改善を図る手法により、行政運営全般の改善にもつなげる仕組み。計画(Plan)-実施(Do)-評価(Check)-改善(Action)のサイクルで行う。

⁵ユニバーサル社会：障がいの有無や年齢、性別などに関わらず誰もが個性・能力を生かせる暮らしやすい社会のこと

すべての分野において「安心・安全」を基本としたまちづくりを地域の皆さんとともに進めることにより、誰もが甲州市に住んでみたい、住んでいてよかったと思うまちの実現を目指します。

効率・効果的な自治体運営



Ⅲ 基本方針

～量の改革から質の改革へ 市民協働で改革を推進～

第一次大綱で目標に掲げた改革の継続はもちろんのこと、これまで取り組んできた項目において、内容を再度検討すべきものや、その後の状況による変更や見直しの必要性などを検証しつつ、多様化する市民ニーズに厳しい財政状況の中でも的確に対応するため、「量の改革から質の改革へ 市民協働で改革を推進」を柱に、以下の項目を基本方針とし、第二次の行政改革を推進します。

1、市民の納得度⁶が高まる質の高い行政改革

第一次大綱では、行財政の合理化、効率化に向けて事務事業の見直し・整理・合理化、指定管理者制度の活用、職員定数の適正化など、コスト削減の成果があがりました。

さらに、市民の皆さんに役に立つ市役所づくりを進めるには、コスト削減を目指す「量」の行政改革だけでなく、市民ニーズに的確に応えるため、市民の視点で業務の在り方を見直す「質」の行政改革を進めることが重要です。

市役所は相談窓口の運営や補助金の執行などの様々な行政サービスを提供しておりますが、市民の納得度の向上を目指して、これら手続きの見直しや、業務の効率化による生産性の向上を図るなど、市民がさらに行政サービスの質的向上を実感できる改革を進めていくこととします。

2、経営の視点に基づく行財政運営

顧客志向、成果志向、コスト意識といった、民間の優れた経営・事業手法を積極的に取り入れることによって、市民の納得度が充足し、豊かな地域社会に結びつくと考えられる分野は、多様な業務運営の形態を模索し、最も効率性が高い手法の選択・導入を積極的に進めます。

行政評価を通じて、明確な目標設定とその進行管理や必要性・優先度の高い事業の選択と経営資源の集中などを実行することで、効率かつ効果的な質の高い行政経営を推

⁶納得度:市民が支払った納税額等に対して、最も価値の高いサービスを供給されていると感じる度合い「VFM(バリュー・フォー・マネー)」のこと。

個々の行政サービスの受け手(受益者)というよりも、市政を支える出資者(自治の主権者・納税者)の目からみて、税金が甲州市民全体のために効果的・効率的に使われていると実感してもらっている度合いのことを言う。

進めます。

市民生活に必要な基本的なサービスである、市民の生命や暮らしを守るための安心安全に関わる業務については、市が責任を持って担っていくことを第一に考えます。

3、 職員の意識改革

平成22年7月に新庁舎が完成しました。新庁舎建設を新たなまちづくりに取り組むことができる良い機会と捉え、“新しい酒は新しい革袋に盛れ”と昔から言われているように、高いコスト意識や民間経営感覚を持つなど、常に新しい感覚を持った職員意識を確立します。

行政改革は、職員自らの仕事の見直しでもあり、職員意識の見直しでもあると考えられます。これまでも、業務改善運動やお客さまアンケート(市役所の利用者アンケート)の実施によって、職員の日ごろの気付きを業務の改善につなげてきましたが、職員一人ひとりが甲州市のよさを認識して仕事にあたり、改革の必要性を再確認した上で全職員が一丸となり、さらなる改革に取り組みます。

4、 市民との連携、協働によるまちづくり

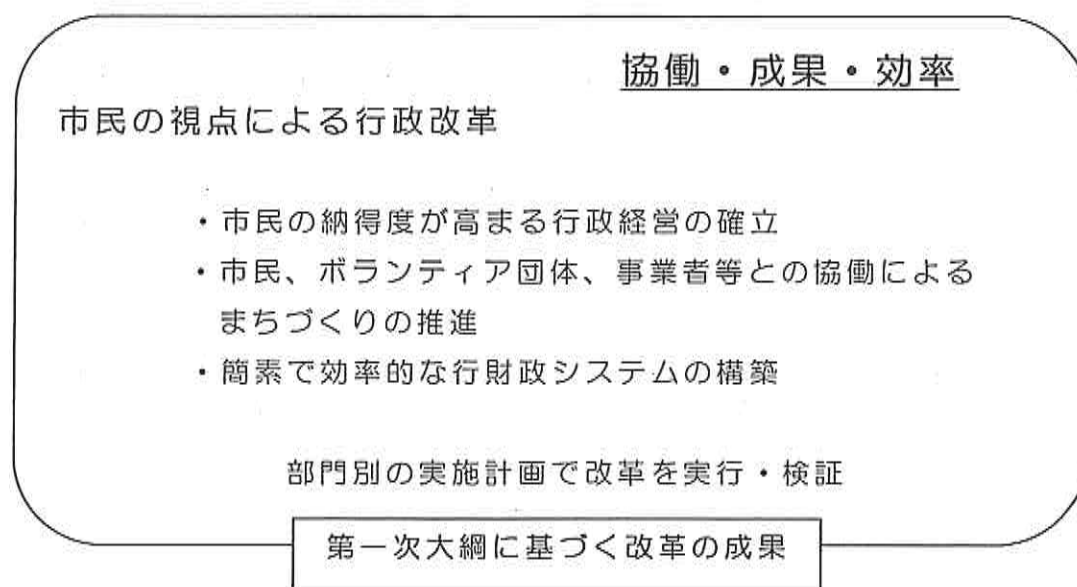
これまでも自治区活動や公民館活動、市行政の計画作成やイベント運営で市民参加を進めてきました。これからは、その歩みを一歩進め、市民団体と行政が対等な立場で、直面する課題の解決に向けた活動に協力して取り組んでいくことが求められています。

甲州市の総合計画の基本構想にも「市民との協働による自立したまちづくり」が掲げられています。市民、団体、事業者、NPOなどが、それぞれの役割を認識し、それぞれの特徴をいかしながら公共サービスに関わる協働のまちづくりを推進します。

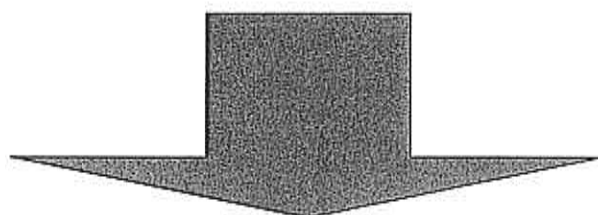
平成22年度策定の「協働に関する指針」を柱として、市民との連携・協働の仕組みの強化や市民の主体的な活動を支えることに重点をおき、行政が担うべき公共サービスを見極めつつ、協働による「公共」のあり方を考えていきます。

また、生活の基本となる地域の安心・安全を確保するため、市と地域がいままで以上に協力し防災・防犯等に取り組みます。

第一次行政改革大綱



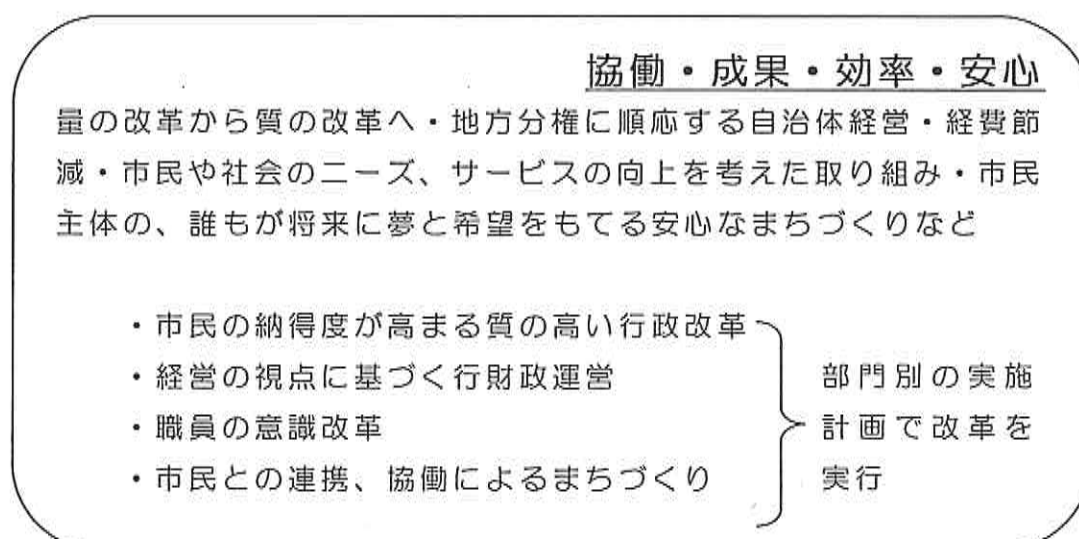
第一次大綱に基づく改革実行後の課題を克服する更なる取り組み



質的改革の必要性

市民協働で改革を推進

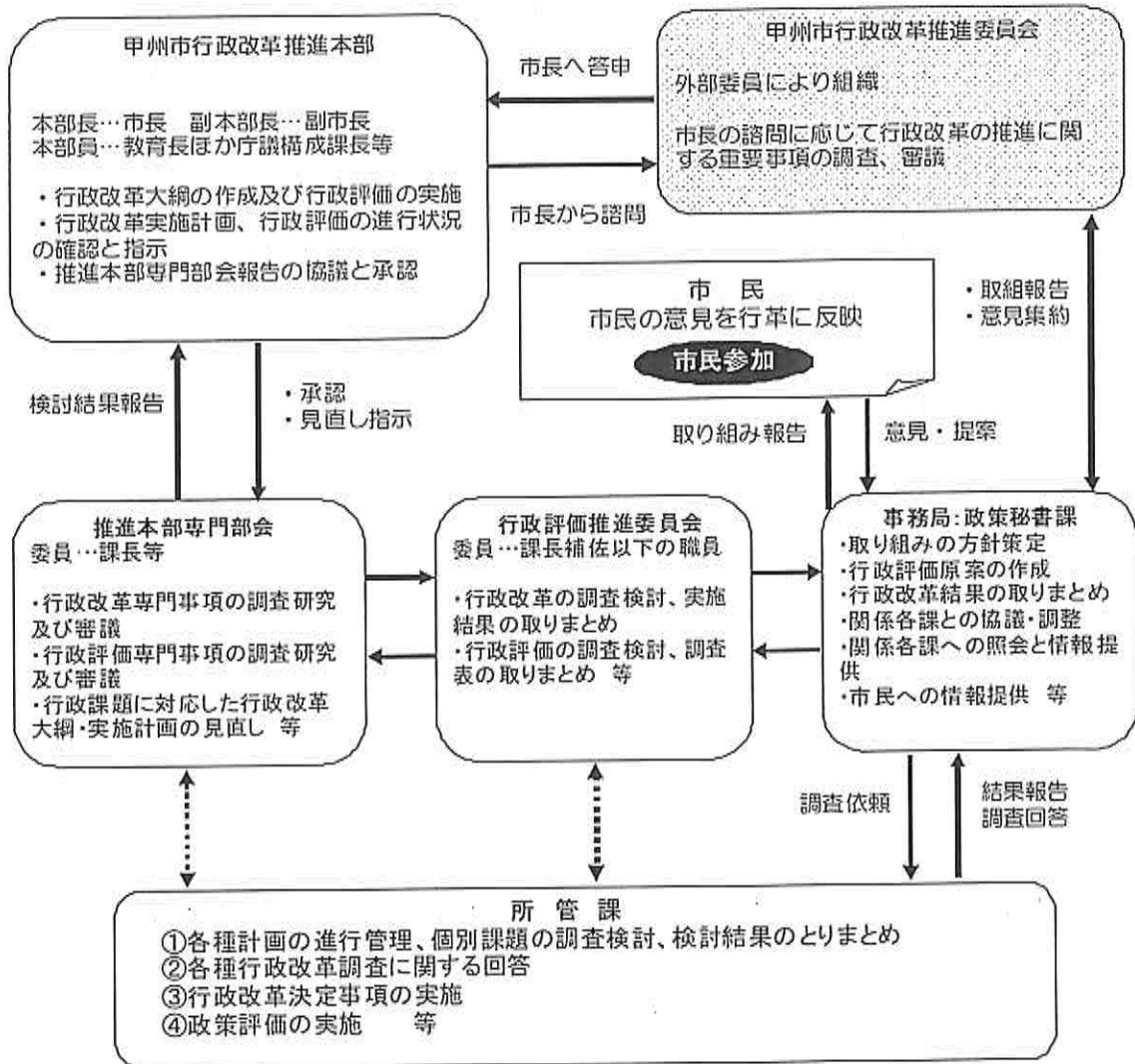
第二次行政改革大綱



最終目標

夢と希望、そして豊かさを実感できる甲州市の実現

甲州市行政改革推進体制図



IV 改革の進め方

1、 推進体制と取組みの姿勢

市長を本部長とする甲州市行政改革推進本部が中心となり、全庁一体となって推進するとともに、直接市民と接していて、最も改革の必要性を認識している職員一人ひとりが、日々の業務の中で責任を持ち、努力を重ねて改革に取り組んでいきます。

また、新たな改革項目の取り組みを含めて、職員数や経費の削減が中心の量的な行政改革から、市民や社会のニーズ・サービスを的確に把握し、限られた財源で効果的かどうかといった質的な改革に転換します。

(1) 庁内の推進組織

①行政改革推進本部

市長・副市長・教育長・庁議構成課長等により組織し、次の事項を所掌します。

ア 行政改革大綱の策定及び見直しに関すること

イ 行政改革実施計画に関すること

ウ 行政システムの再構築及び行政改革の推進に関すること

②行政改革推進本部 専門部会

課長により組織し、本部会議所掌事務の推進と専門的事項の調査検討を行います。

③行政改革推進本部 分科会

庁内職員の中から本部長が指名及び募集に応じた職員により組織し、行政改革推進に関する基本的事項の調査検討を行います。

(2) 民間委員による検討組織

甲州市行政改革推進委員会を設置し、行政改革の推進に市民の意見を反映させます。

行政改革推進委員会は市民、有識者により構成し、行政改革大綱等の策定及び行政運営の見直し、第三者評価等の行政改革の推進に関する提言等を行います。

2、 計画期間

平成23年度（2011年度）から平成26年度（2014年度）までの4年間とします。

3、 実施計画の策定

行政改革大綱に基づき、具体的な取り組みを集中的に実施するため、大綱の取組期間にわたる実施計画で改革の内容、数値目標をできるだけ定めて、その達成に向け取り組みます。

4、 市民からの意見、推進状況の報告と公表等

第二次大綱の策定の過程で、市民の意見を市民意見提案制度（パブリックコメント）⁷として募集し、提出された意見の概要やそれに対する市の考え方を公表することにより、市民の市政への参画を促進し、また市政運営における透明性を示し、市民の理解と協力を得ながら適切に改革を推進します。

また、行政改革の推進状況や成果は、甲州市議会へ報告するとともに、わかりやすく広報誌やホームページ等で公表します。

⁷ パブリックコメント:行政機関が政策の立案等を行なおうとする際にその案を公表し、この案に対して広く住民・事業者等から意見や情報を提供していただく機会を設け、行政機関は、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。

V 行政改革の内容

基本理念及び基本的な考えと取り組みに基づき、今後実施する行政改革推進のため重点項目を体系的に明らかにします。

甲州市改革推進プログラム体系

基本理念	協働・成果・効率・安心を重視した市民の視点による 夢と希望のもてる甲州市政の推進
1 市民の納得度が高まる質の高い行政改革	
(1) 市役所窓口における接遇等のさらなる向上	
① 顧客志向の徹底	
② わかりやすく、早く、やさしい窓口対応の推進	
(2) 民間活力の活用	
① 指定管理者制度の活用	
② 民間委託等の推進	
③ 効果的な委託業務の見直し	
④ 民間の力が発揮されやすくするための支援	
(3) 市民と市政との情報の共有化	
① 電子化・情報化の推進	
② 透明性の向上	
③ 情報の共有化	
2 経営の視点に基づく行財政運営	
(1) 事務事業の見直し	
① 事務事業評価シートによる業務改善	
② 未利用施設・財産の活用及び処分	
③ 入札・契約制度の改善	
④ 広域行政の推進	
(2) 適正な債権管理の推進	
① 税のさらなる収納率の向上	
② 未収金の解消	
(3) 経費節減等による健全な財政運営	
① 財政の効率化・健全化	
② 定員管理、給与体系の適正化	
③ 経常経費の節減	

	(4) 特別会計等の経営健全化
	① 効率的運営と透明性の確保
	② 水道事業
	③ 下水道事業
	④ 病院事業
	⑤ ぶどうの丘事業
	⑥ 国民健康保険事業
	⑦ 介護保険事業
	⑧ 訪問看護事業
3	職員の意識改革
	(1) 組織・機構の見直し
	① 時代に即応した組織体制の整備
	(2) 人事評価制度の確立
	① 人事評価制度の取り組みの推進
	(3) 職員の資質向上
	① 職員全体のレベルアップ
	② 幅広い行政能力・専門知識の習得
	③ 意欲を持ち、市民に信頼される職員の育成
	④ 人材育成の推進
4	市民との連携、協働によるまちづくり
	(1) 市民と行政の協働に基づく行政サービスの充実
	① 協働に関する指針に沿った推進
	② 住民自治の推進
	③ 子育て支援・高齢者福祉サービスの充実
	(2) 市民協働の推進
	① パブリックコメント制度の運用
	② 広聴・広報活動の充実
	(3) 男女共同参画の推進
	① 「フルーティ夢プラン」に沿った推進
	(4) 良好な生活環境・安らぎのある景観の整備
	① 良好な環境・景観等の保持の取り組み
	(5) 甲州市の魅力を市民とともにPRする取り組みの促進
	① 地域力の向上
	② 甲州市の魅力や特性のPRの促進
	③ インターネットを活用した情報発信

1 市民の納得度が高まる質の高い行政改革

(1)市役所窓口における接遇等のさらなる向上

①顧客志向の徹底

○プライバシーの保護に配慮し、障がいの有無や年齢に関係なく、すべての人にさらに快適で、やさしい対応の窓口にしていきます。

②わかりやすく、早く、やさしい窓口対応の推進

○市民の立場に立った親切な対応はもちろんのこと、待ち時間の短縮、事務手続きの簡素化、迅速化に努めます。

○申請書等についても、できるだけ各課間で統一し、簡単に解りやすい様式にしていきます。

(2)民間活力の活用

①指定管理者制度の活用

○公の施設の適正な管理・サービス向上と管理経費の節減を図るため、指定管理者制度を積極的に活用します。

②民間委託等の推進

○事務事業の再点検を行い、行政サービスの向上、効率化が図られる事業については、費用対効果等を勘案し民間委託を推進します。

③効果的な委託業務の見直し

○現在、業務委託をしている事務事業について、その内容の評価・管理を行い、行政の責任を明確にしていきます。

④民間の力が発揮されやすくするための支援

○民間で業務を運営していくにあたり、より良いサービスにつながる部分については、監督・指導だけではなく、民間事業者の特徴やいままで培ってきたノウハウが、一層発揮できるよう支援していきます。

(3)市民と市政との情報の共有化

①電子化・情報化の推進

○「第一次甲州市総合計画」に基づき、ICT(高度情報通信技術)環境の充実に取り組み、市民や事業者が市役所等に向かなければならなかった各種申請・届出のオンライン化をはじめ、防災・防犯などの情報サービスの提供を進めま

す。

○情報セキュリティ(安全)対策及び市民平等性の観点からデジタル・デバイド⁸に充分配慮しながら順次情報サービスの拡大に努めます。

②透明性の向上

○行政運営に関する情報を積極的に市民に公開し、理解を得るよう努めます。

○市民から寄せられた意見・要望等は職員全体で課題を共有し、一定期間内に回答するとともに、必要に応じて広報、ホームページで公表します。

③情報の共有化

○緊急時を含め、必要な情報が必要な時、必要な人に、わかりやすく、確実に伝えられるよう行政防災無線・市の広報・ホームページ・CATV などによる情報の提供の充実に努めます。

○市政に関する情報を市民がいつでも閲覧できるように、ホームページ等の充実を進め、行政の考え方が見える広報に努めます。

2 経営の視点に基づく行財政運営

(1)事務事業の見直し

①事務事業評価シートによる業務改善

○事務事業評価・政策評価を活用して、業務の改善を進め、迅速で効率的な事業の実施を図ります。

○事務事業評価シートを活用した第三者評価を行い、時代や住民ニーズに合った事業を実施します。

②未利用施設・財産の活用及び処分

○本庁舎移転に伴って旧本庁舎、分室、別館、勝沼・大和庁舎など空きスペースが増えたことから、安全性を考慮した上で、これら施設等の処分・利活用を検討していきます。

また、未利用財産の売却や貸付を推進します。

③入札・契約制度の改善

○公共工事等の入札・契約制度について、透明性・公平性をより確保する観点から一層の改善を進めます。

⁸ インターネットなどを利用して情報を収集・活用できる人とできない人との情報格差

④広域行政の推進

○市域にとられない政策の重要性が増していることを踏まえ、共同処理や相互利用など広域的な行政サービスの研究・推進に努めます。

(2)適正な債権管理の推進

①税のさらなる収納率の向上

○税負担の公平性や税収入の安定確保の観点から引き続き収納率の向上に努めます。また、税金の用途を市の広報などに掲載し、納税意識の啓発と向上に努めます。

②未収金の解消

○市営住宅家賃、上下水道料、保育料なども同様に納入指導、訪問等を行ない、未収金の縮減に取り組みます。

(3)経費節減等による健全な財政運営

①財政の効率化・健全化

○中長期財政計画を定め、各種財政指標に数値目標を設定し、的確な財政運営を行います。財政情報については、わかりやすく公表します。

②定員管理・給与体系の適正化

○事務事業の効率化や民間活力の導入を図ることにより、職員配置の適正化を進めます。また、「定員適正化計画」に基づく職員定数管理を行い、併せて給与水準の適正化の継続に努めます。

③経常経費の節減

○歳出の抑制を図るため、事務処理コストをはじめ経常経費の節減に努めます。

(4)特別会計等の経営健全化

①効率的運営と透明性の確保

○事業ごとに今後の事業のあり方、方向性を見極めながら経営改善・効率化に努めます。

○経営状況、財政状況の透明性を向上させます。

②水道事業

○衛生・安全に配慮しつつ、コスト削減に取り組み、より一層計画的、効率的な事業運営を図ります。

③下水道事業

○地域性や生活環境を考慮し、事業内容・計画等を総合的に見直し、合併浄化槽の活用も含め総合的な生活排水処理を行います。

○下水道の供用開始後、早期加入による利用促進を図ります。

④病院事業

○地域の医療を担う病院として、民間活力による更なる医療サービスの向上と診察機能の充実に努めます。

⑤ぶどうの丘事業

○企業の健全経営の側面から利益を追求しつつ、地域情報の発信、観光の拠点として引き続き産業振興に貢献するよう努力していきます。

○民間活力の活用も含め、今後のぶどうの丘の経営方針を検討します。

⑥国民健康保険事業

○国民健康保険事業をより安定的に運営していくため、訪問指導や発症予防教室の実施など様々な事業に取り組みます。

○「国民健康保険税滞納者対策実施要領」に沿って、滞納者の減少に努めます。

⑦介護保険事業

○高齢者が要介護状態とならず、住みなれた地域で安心して生活できるよう取り組むことで、介護給付費増加を抑制するなど介護保険事業を安定して運営します。

⑧訪問看護事業

○引き続き安定した運営を行い、高齢者などが住みなれた地域や家庭で療養できるよう支援します。

3 職員の意識改革

(1)組織・機構の見直し

①時代に即応した組織体制の整備

○従来の縦割り型組織にとらわれず、政策目的に基づき、効率的・効果的に事務事業を処理し得る、市民の視点に立った弾力的組織を目指します。

○適切に行政サービスが提供できるよう、行政組織及び事務分掌を見直します。

(2)人事評価制度の確立

①人事評価制度の取り組みの推進

○職員の能力、意欲を最大限引き出すために、的確でわかりやすい人事評価制度の導入に取り組みます。

○人事評価制度については、業務の目標を明らかにし、成果に基づく評価基準を明確にし、職員の仕事に取り組む意欲を高めるようにします。

(3)職員の資質向上

①職員全体のレベルアップ

○庁内研修をはじめとして、様々な研修に参加することにより、能力の向上や日々の業務への応用力を養います。

②幅広い行政能力・専門知識の習得

○職員の創造的能力の向上、市民サービスの向上や職場の活性化を図るため、「職員グループの自主研究会」活動を支援するなどし、実践的研修の取り組みを活発にします。

○現在の甲州市の厳しい財政状況を職員間で共有し、改革の必要性を再確認した上で、職員全員で改革を進めます。

③意欲を持ち、市民に信頼される職員の育成

○職員が自らの仕事・心構えを見直し、市民に信頼される職員を目指します。

○すでに実施している「業務改善運動」や「職員提案制度」を続け、職員の自発的な事務改善に取り組みます。

④人材育成の推進

○長期的視点に立った職員採用や職員の能力や可能性を十分引き出すような人材育成や人材活用を推進します。

○甲州市に愛情をもち、市民活動に参画するなどしながら仕事に取り組む姿勢をもった職員を育成します。

4 市民との連携、協働によるまちづくり

(1)市民と行政の協働に基づく行政サービスの充実

①協働に関する指針に沿った推進

○平成 22 年度策定の「協働に関する指針」に沿って、市と市民・ボランティア団体・事業者等との協働によるまちづくりを推進し、市民自らの意思によりまちづくりに参画する意識の醸成を図ります。

②住民自治の推進 00

○すべての市民がまちづくりの主役として活動することで、自立した地域運営を推進する住民自治⁹の充実に取り組みます。

○協働のまちづくりを推進していくため、市と市民・団体との橋渡しをする支援センター(市民団体で運営)の設置について検討します。

○市と市民が今まで以上に協力をし、地域の安心・安全を確保するため、防災・防犯等に取り組みます。

③子育て支援・高齢者福祉サービスの充実

○保健師及び助産師によるすべての妊産婦や新生児への家庭訪問、助産師が随時相談に乗るママの安心テレフォン事業、また、地域で活動している子育てサークル育成支援、世代間交流事業の実施など、子育て支援の継続・充実に努めます。

○市では現在、高齢者の健康状態・そしゃく能力に応じて調理された食事をボランティアが配達する「配食サービス」を実施しています。このような市と市民、地域が協力しておこなう高齢者サービスや地域におけるネットワークづくりの充実に取り組みます。

○ひとり暮らしの高齢者や子供たちの安心・安全を見守るためには、行政だけでなく、近隣住民の日常的な声かけや見守り等、地域ぐるみの理解と協力が必要です。地域全体で「福祉のまちづくり」に取り組むことができるよう一体的な支援を推進します。

(2)市民協働の推進

①パブリックコメント制度（市民意見提案制度）の運用

⁹住民自治:地方の運営はその地方の住民の意思によって行われるべきという概念。住民一人ひとりが、自分たちの地域のことは自分たちで考え、みんなと一緒によりよくしていく、そして行政と連携・協働しながら地域づくりをしていくこと。

○市の政策形成に市民の意見・提案を反映させるため、市民意見提案制度を積極的に活用し、市民参加の促進を一層図ります。

②広聴・広報活動の充実

○市政情報の積極的な提供や公開を進めるとともに、市民懇談会などでの市民との対話を通じ、市民の意見、提案やニーズを把握し、市政に反映させます。

(3)男女共同参画の推進

①「フルーティー夢プラン」(甲州市男女共同参画推進計画)に沿った推進

○男女がよきパートナーとして身体的な違いなどを認識した上で、あらゆる分野に対等に参画し、個性や能力を発揮し、かつ責任を分かち合い、豊かな人生を築くような活動を推進します。

○男女がともに主体的に地域活動やボランティア等に参画することで、豊かな生活の実現につなげます。

(4)良好な生活環境・安らぎのある景観の整備

①良好な環境・景観等の保持の取り組み

○豊かな甲州市の自然環境や地域によって守られてきた景観・伝統や文化を次世代に引き継ぐため、行政と地域が協力して保全に取り組みます。

○果樹農業の発展により培われてきたこの地域特有の景観を保全し、推奨していくため「甲州市景観計画」を策定し、計画に沿った取り組みを充実します。

○市民、事業者及び行政が一体となって、環境の保全、二酸化炭素の削減等に努めます。

(5)甲州市の魅力をも市民とともに全国にPRする取り組みの促進

①地域力の向上

○地域力の向上のため、ブランド力の向上や地産地消、市民農園、遊休農地活用、コミュニティビジネス¹⁰、市民提案

¹⁰ コミュニティビジネス:市民が主体となって、地域が抱える課題をビジネスの手法により解決し、その活動の利益を地域に還元するという事業の総称。

型事業などの地域おこし施策を推進します。

②甲州市の魅力や特性のPRの促進

○甲州市の地域資源を活用し、首都圏等からの来訪者や二地域居住¹¹を促進し、交流人口や定住人口の増加に努めます。また、特に若い世代の家庭増加につながる取り組みを検討・実施していきます。

○甲州市のPRと経済活性化に向けて、市長のトップセールス¹²を推進します。

○まだ広く知られていない甲州市の魅力(観光スポットとなっていない自然・ワイナリー・果物・災害の少なさ等)を市民とともに開拓し、観光等に活用するよう取り組みます。

③インターネットを活用した地域情報発信

○インターネットを利用し、全国に向けて甲州市の魅力を適時に発信するなどの広報活動に力を入れていきます。

¹¹二地域居住：国土交通省で提唱されたライフスタイルのひとつで、都会で暮らす人が、定期的・反復的に農山漁村の同一地域に滞在すること。

¹² トップセールス：国や地方自治体の代表などが、国や地方の産物・産業を他の国や地方へ売り込むこと。