

# 黒部市行政改革大綱

平成 18 年 12 月  
平成 27 年 2 月 改訂



黒部市行政改革推進本部

## 目次

### ●行政改革大綱の改訂にあたって

#### はじめに

I	基本的な考え方	
1.	行政改革の必要性	1
2.	大綱策定の趣旨	2
3.	大綱の位置づけ	2
II	行政改革の基本方針	
1.	市民との協働	3
2.	財政構造の健全化	3
3.	市民本位のサービスの提供	3
III	行政改革の実施方針	
1.	市民と共に進める地域経営	4
2.	行政の公正の確保と透明性の向上	4
3.	本庁機能の集約による組織・機構の総点検	5
4.	定員管理と給与の適正化	6
5.	経営的視点に立った事業運営	6
6.	健全な財政運営の確保	7
7.	職員の意識改革と時代に対応した行政サービスの提供	9
IV	改革の進め方	
1.	推進体制	11
2.	大綱の期間	12
3.	行政改革の進行管理	12
4.	市民のコンセンサスづくり	12

●行政改革大綱の改訂にあたって

平成27年2月  
黒部市

本市では、平成18年度に策定した黒部市行政改革大綱に基づき、「市民との協働」「財政構造の健全化」「市民本位のサービスの提供」を基本方針に掲げ、平成21年度までを第1次推進期間として行政改革に取り組みました。

平成22年度からの第2次推進期間においては、第1次の成果や新たな市民ニーズを踏まえた見直しを行いながら、現行の行政改革大綱を平成26年度まで継続しました。

現大綱に掲げる3つの基本方針と7つの実施方針は、一過性の課題ではなく、第2次推進期間終了後も不断に検証していかなければならない課題であるため、その理念・考え方を継承しながら、計画期間を平成29年度まで3年間延長し、平成30年度以降については、次期総合振興計画との整合を図りながら、庁舎の一本化を基軸に推進する第2次大綱の検討作業を進めることとします。

なお、今回の計画期間の延長にあたっては、合併特例期間が終了する平成28年度以降の本市の姿を見据え、将来にわたって持続的な発展を遂げられるよう、行政サービスの全体最適を目指す新たな視点を加味するとともに、本庁機能の集約による組織・機構の総点検に重点を置いた時点修正を行います。

○改訂（計画期間延長）のイメージ

計画名	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
総合計画	第1次総合振興計画基本構想（10年）												第2次（10年）			
	前期基本計画（5年）					後期基本計画（5年）					前期（5年）					
	→															
行革大綱	行革大綱（5年）					3年延長			時点修正		第2次大綱					
	第1次推進期間				第2次推進期間				第3次推進期間				→			
	→															
実行計画＜AP＞	第1次AP				第2次AP				第3次AP				→			
職員適正化計画	H18～H21				H22～H26				新定員適正化計画				期間を含め見直し			
財政健全化プラン	H18～H21				H22～H26				新財政運営指針				→			
外郭団体見直し指針	終期設定なし															
公共施設見直し指針	終期設定なし															

## はじめに

平成18年3月31日に、旧黒部市と旧宇奈月町が合併し新黒部市が誕生しました。

本格的な地方分権時代が到来し、地方自治体においては、「自分たちのまちが抱える問題は何で、その解決のためには何ができるのか」を市民と行政が共に考え、それぞれの責任と役割を果たしていく新たな自治の仕組みづくりが不可欠となっています。

そこで、市民の代表からなる黒部市行政改革推進市民懇話会での審議を経て、また、黒部市議会での議論を踏まえ、『黒部市行政改革大綱』を策定いたしました。

本大綱は、黒部市の行政運営の指針となるものであり、市民の皆さまと行政には、それぞれが策定の趣旨とまちづくりにおける責任と役割を十分に認識したうえで、自発的に改革に取り組んでいくことが求められています。

今後は、この大綱の考え方に沿った具体的な推進計画を定めていきますが、明日の黒部市の飛躍的な発展に向けて、市民の皆さまと行政が一丸となって互いに知恵と汗を出し合いながら、行政改革を進めてまいりましょう。

平成18年12月

黒部市行政改革推進本部

本部長 黒部市長 堀内 康男

## I 基本的な考え方

### 1. 行政改革の必要性

地方分権一括法<sup>※</sup>の成立を機に、国と地方は「上下・主従」から「対等・協力」の関係へ転換されつつあり、「改革なくして成長なし」、「官から民へ」、「国から地方へ」といった考えを基本方針とする近年の国の政策運営は、地方分権の進行を早めるものです。この地方分権の進展により、地方自治体は、これまでの国のルールに基づいた画一的な施策を実施するのではなく、住民と共に自らが決定し、その責任を負う「自己決定・自己責任」の行政運営への転換と個性豊かな地域社会の創造に向けた取り組みが求められています。

また、財政の健全化は緊急の課題であり、厳しい財政状況の中、市民<sup>※</sup>が安心して豊かに暮らし、黒部市に住むことに喜びと誇りを持てるまちづくりを進めていくには、これまでの手法による経費の削減や事務・事業の見直しといった改革にとどまらず、「市民が行政とどのように協働していけるのか」を主題に、市民と行政が知恵と汗を出し合い、また、地方自治とは何かを問い直して、これまで行政が主として提供してきた公共サービスを住民、家族、町内会、自治振興会、ボランティア団体、NPO<sup>※</sup>、企業といった多様な主体が提供する多様な仕組みづくりを目指さなくてはなりません。

真の行政改革の実現のためには、「自分たちのまちは、自分たちでつくろう」、「自分が担うべき役割は責任を持って果たそう」という市民の自覚と熱意が求められています。一方、行政も、新たな自治の仕組みをつくるための改革を実現させるために、「予算がないのでここまでしかできない」といった安易な考えは排除し、新しい時代に必要な行政の責任、機能、専門性は何かを市民とともに検討しなければなりません。その上で、行政に求められる役割については、責任を持って遂行するために、必要な能力を備えた、最適な体制を構築しなければなりません。そのような改革が実現したとき、本当の意味で市民が主役のまちづくりの実現が図れます。

このような抜本的な改革を進めることによって、市民と行政がそれぞれの役割を担い、地域の問題を協働<sup>※</sup>して解決し、本市行政が市民に対して総合的な責任を果たしていくことにつながります。この行政改革大綱は、その改革を進めるための基本的な考え方や枠組みを示し、行財政運営の指針とするものです。

---

#### ※「地方分権一括法」

地方分権は、明治維新、戦後改革に次ぐ第三の大改革と言われ、中央集権型の行政制度から、国と地方自治体が対等・協力の関係に立った「多様と分権」という新しい行政制度に変えることを大きな目的として制定された。これにより、地方自治体にとって、自己決定と自己責任の考えのもと、地域の行政を自主的かつ総合的に実施することで、市民の視点、地域の実情に合った地方行政の展開の可能性が広がられた。

#### ※「市民」

住民、家族、町内会、自治振興会、ボランティア団体、NPO、企業などを総称して使用している。

#### ※「NPO」(Non Profit Organization)

非営利組織といわれ、営利を目的とせず、公益のために活動する民間団体の総称。制度としては、その団体に法人格を付与することにより、一層の発展と社会貢献を促すことを目的としている。

#### ※「協働」

市民と行政が相互の特性を認識し尊重し合い、対等の立場で共通する目的の実現に向け、協力・協調し活動すること。

## 2. 大綱策定の趣旨

平成18年3月31日に旧黒部市と旧宇奈月町が合併し誕生した黒部市は、新たな歴史に向けて歩み始めたところです。

これまで行政改革については、旧黒部市では「第3次黒部市行政改革大綱・アクションプログラム」（平成17年策定）によって、旧宇奈月町では「行財政健全化緊急プログラム」（平成17年策定）によって、着実に取り組んできました。

さらに、市町村合併は「究極の行政改革」と言われるとおり、行政運営の改善や合理化については、合併時の事務事業の調整や合併後の行政運営の過程において見直しを進め、組織・機構の再編についても、市民の利便性を最重視して、多様化するニーズに対応する効率的な組織・機構づくりに努めてきたところです。

しかしながら、合併が即行財政基盤の強化を意味するものではなく、将来の負担も考慮しながら健全財政を確保していくためには、新市の一体化に向けて、合併に起因するサービスや負担の著しい変化の抑制を最優先としながらも、今後、1つの行政体として、暫定扱いとなっている事務事業の統一や職員数、組織・機構、公共施設のあり方などについて検討すべき諸課題があります。

また、国が進める三位一体改革※に伴う地方交付税の削減や本格的な少子高齢社会の到来による社会保障費の増加などにより本市の財政状況は非常に厳しい状況となっています。一方で、市民ニーズの複雑化、多様化により、今後新たな行政需要がますます増加していくものと予想され、合併という大きな手段を経た今、まさに「変革の時期」を迎えています。

このような状況の中で、旧黒部市・旧宇奈月町で実施してきた行政改革の成果を踏まえ、新市としての行政改革の取り組みを加速・充実させていく観点から、ここに、旧市町において策定された大綱の理念を継承しつつ、国の求める「集中改革プラン」にも対応した黒部市行政改革大綱（以下「大綱」という。）を策定するものです。

## 3. 大綱の位置づけ

行政改革が一朝一夕に実現できないこと、また、時代の変化とともに市民ニーズ、行政を取り巻く環境が今後もめまぐるしく変化していくことから、行政改革は新たな課題を加えながら継続することが最も重要となります。

本大綱は、合併前の旧市町が続けてきた改革努力を更に実りあるものとするための主な目標を掲げるものであり、その具体的な実践策として、大綱の下位に実行計画を作成し、毎年度見直しを行いながら、不断の取り組みを続けていきます。

なお、大綱は、「黒部市経営戦略」の一環として、現在検討を進めている総合振興計画※基本計画や中期財政見通し※と連動し、市政運営の指針となるものです。

---

※「三位一体改革」

国と地方の税財政改革を指している。具体的には、国庫補助負担金、地方交付税の削減並びに税源移譲を含む税源配分の見直しのことをいい、平成16年度から平成18年度の3年間で4兆円の国庫補助負担金の削減が決定している。

※「総合振興計画」

本市のまちづくりの指針となる最上位の計画で、基本構想、基本計画及びこれに基づく実施計画から構成される。

※「中期財政見通し」

財政が今後中期的に見てどのように推移するか、いくつかの前提を設定しつつ仮定計算した中期的な財政収支。

## Ⅱ 行政改革の基本方針

次の3つの基本方針を定め、総合的かつ計画的に改革を推進します。

### 1. 市民との協働

これまで、行政に対しては、情報が提供されていない、市民の声が届かないといった批判が、一方、市民に対しては、案件の実現の可否のみで非難され、制度や実態説明が全て弁解と受け取られてしまうという不信が少なからずありました。

また、行政は、増収局面において、市民の要望を積極的に受け入れた結果、現下の収入規模に対して予算が肥大化している部分があります。これは、政策形成過程の初期段階において、市民と共に行政や市民それぞれの役割分担について十分話し合う機会を持たなかったために、市民の行政依存体質を助長した結果とも言えます。

行政の最適な規模と能力を実現するため、これまでの市民と行政の関係をより明確なものにし、それぞれの役割を認識しながら市民参画を積極的に進める「協働」の概念により、住民自治に対する市民の意識の高揚を図るとともに、その具体的な仕組みを構築していかなければなりません。

### 2. 財政構造の健全化

合併による財政効果を期待しながら誕生した新市ではありますが、合併直後の行政運営は、物件費※が増大するなど非効率な部分が存在し、合併によるスケールメリット※を活かした行政改革を手段として、一層の効率的な行政運営と財政基盤の強化が急務となっています。また、今後も国の財政構造改革に伴う厳しい財政状況が予想され、抜本的な財政の健全化策を必要としています。

このため、市民と行政との新たな役割分担の下、コスト削減、効率的な行財政運営、住民自治の本質を明確にしたうえでの市民満足度の向上を念頭に、市の事務事業全般にわたって行政評価システム※を活用して人員・資産・財源の配分の最適化を図るとともに、スピード、コスト、成果を重視した行政サービスのあり方を不断に追求し、将来にわたり持続的かつ自律的な行財政運営に努めなければなりません。

### 3. 市民本位のサービスの提供

「暮らしの総合サービス業」として、行政は、すべての事務・事業を市民の望む目的に沿って実施することが必要です。この原則に従い、市民の視点に立ってサービス全般の見直しや窓口の改善、行政手続きの簡素化を進め、便利で分かりやすく、満足度の高い行政サービスの提供に努めなければなりません。

また、厳しい財政や地域経済の状況等を背景に、市民の公務員に対する視線は厳しく、市職員は、市民の重い負担により給与を得ているということを改めて肝に銘じる必要があります。市職員一人ひとりが全体の奉仕者としての資質の向上と能力の開発、意識改革に努め、サービス精神とコスト意識を持って市民本位のサービスを提供しなければなりません。

#### ※「物件費」

人件費、維持補修費、扶助費、補助費等以外の消費的性質の経費の総称であり、具体的には、賃金、旅費、交際費、需用費、役務費、備品購入費、報償費、委託料、使用料及び賃借料、原材料費等をいう。

#### ※「スケールメリット」

規模の拡大がもたらす利益。合併によるスケールメリットとは、各市町村で重複している事業等を一つにまとめて集中的に管理することにより、効率的な行政運営が行えること。

#### ※「行政評価システム」

行政が実施する事務事業や施策について、その実施状況や成果の評価を行い、必要性や有効性等を分析する組織の経営管理の手法の一つ。計画の進行管理や事務事業の見直しなどに活用できる。

### Ⅲ 行政改革の実施方針

#### 1. 市民と共に進める地域経営

##### (1) 市民との協働の推進

高度化・多様化する市民ニーズや新たな地域課題に対応していくためには、行政のみならず、そのサービスの受け手である市民が、適切な役割分担の下で、公共の課題を発見、共有して、ともに解決していくことが求められます。市民が主体的に市政運営に参画できる制度づくりを行い、市民と行政が、互いに役割を認識し、尊重しながら、基礎的自治体としての本市行政が総合的な責任を適切に果たす協働によるまちづくりを進めます。

##### (2) NPO・ボランティア活動の推進

NPOやボランティア団体などの市民活動が活性化しており、市民と行政が協働してまちづくりに取り組んでいく気運が高まっています。「市民にできることは市民が実施する」を基本に、市民活動等に委ねることが適切な事務事業については、行政と民間の役割を明確にしたうえで、民間組織による業務運営を進めます。そのため、市民団体等と行政が協働の良きパートナー※として、それぞれが持っている創意工夫、サービス提供の能力を最大限に発揮できるよう、各種団体との連携体制の確立やネットワークづくりといった活動支援や、地域に必要とされる人材の発掘・育成を推進します。

#### 2. 行政の公正の確保と透明性の向上

##### (1) 開かれた行政の推進

市民と行政との協働を進めるため、市政に関する情報は、広報をはじめとしてホームページやCATV等の多様な媒体を活用して、市民への提供に努めます。また、重要な市の政策形成にあたっては、公募による一般市民の審議会委員への登用やタウンミーティング※の開催、その原案等の段階で広く市民等から意見を求める「パブリックコメント制度」※を導入するなど、広聴活動の強化に取り組み、公正で透明性の高い行政運営を推進します。

※「パートナー」

対等な関係で市民と行政がそれぞれの役割を自覚し、自主的な行動に基づいて補完し協力しあうこと。

※「タウンミーティング」

行政からの一方的な説明機会ではなく、市民と行政が同じ目線で問題を見つめ、認識を共有し、ともに語り合い、市が進むべき方向性を議論する対話集会。

※「パブリックコメント制度」

市民生活に重大な影響を与える計画や制度、条例等の制定・改廃にあたり、原案を公表して事前に市民から意見を求め、それらを参考として最終案をまとめるとともに、意見に対する市の考え方を公表する制度。



## (2) 情報公開及び個人情報保護制度の充実

市民との協働によるまちづくりを進めていくには、市民が理解、判断するための情報の公開が前提となります。情報公開を総合的に進めることにより、市の諸活動を市民に説明する責務を全うし、市政に対する市民の理解と信頼を深めます。また、近年の高度情報通信社会の急速な進展に伴い、個人情報の適正な取扱いが一層重要になってきており、個人情報の適正な取扱いを目的とする個人情報保護施策の推進に努めます。

# 3. 本庁機能の集約による組織・機構の総点検

## (1) 組織・機構の見直し

本庁舎方式を見据え、業務の質や量に応じた簡素で効率的な組織・機構の整備を進めます。また、既存の組織の枠組みを越え、複数の部課にまたがる行政課題に対しては、総合調整機能の強化を図り、行政の総合力を発揮できるような組織体制を確立し、さらに、市民ニーズにマッチした支所機能を構築します。

## (2) 組織内分権の推進

職階※に応じた職務権限と責任の明確化並びに行政対応の迅速化を図るため、事務執行に係る決裁権限を下部へ移譲を進める方向で見直しを行います。また、職員数の適正化に対し、事務事業量の変動に弾力的に対応できる職員配置の流動化の観点から、部局を単位とした制度を研究し、各部局への一定の権限の付与についても検討します。

---

### ※「分庁舎方式」

庁舎の配置方法には、大まかに①本庁舎方式、②分庁舎方式、③総合支所方式、の3通りがある。

①本庁舎方式とは、複数市町村の役場機能を一か所にまとめ、本庁舎以外の旧役場については、支所的なものとして最低限の役割を持つものとする方式。

②分庁舎方式とは、現在の役場組織を複数に分ける方式。

③総合支所方式とは、管理部門などを除き、ほぼ現在の役割を残すという方式。

### ※「職階」

部長、課長、係長などの職位。

## 4. 定員管理と給与の適正化

### (1) 定員管理の適正化

職員数は、合理的な組織・機構の編制を視野に入れながら「定員適正化計画」を策定し、継続して定員管理の適正化に努めます。

### (2) 給与・手当の適正化

職員の給与は、職務と責任に応じるものでなければなりません。能力や実績をより重視した新たな人事・給与制度の整備を進め、引き続き、給与水準の適正化に努めます。

### (3) 公正かつ客観的な人事評価システムの確立

業績や能力を反映し、努力した者が報われる適正な評価により、職員の士気高揚と創意工夫を促し、より少ない人数で効果的にマンパワーを発揮できるように公正かつ客観的な人事評価システム※の確立を図ります。また、適材適所の人事配置のための自己申告制度等の導入を検討して、職員の意欲、努力の結果が反映された人材登用を目指します。

## 5. 経営的視点に立った事業運営

### (1) 事務事業の整理合理化

厳しい財政状況の中、今後進めていく施策や事業については、今後策定される総合振興計画との整合性を図りつつ取捨選択していく必要があります。成果重視の視点に立ち、施策や事務事業の緊急性、効果、効率性などを客観的に評価し、その結果を次の行動に反映させ、経営手法の改善に務めます。

### (2) 行政資源の最適配分（選択と集中）

市民ニーズが多岐にわたる中、限られた経営資源でどれだけの成果を上げ、市民の行政サービスに対する満足度をどう高めるかが重要となります。

このため、事業遂行にあたっては、これまでの「あれもこれも」から「あれかこれか」の量的変化に加え、「できること」から「やるべきこと」の『選択と集中』の質的变化を追求します。

※「人事評価システム」

能力本位で適材適所の人事配置を推進するとともに、効果的な人材育成を図りながら、職員の職務行動を通じて発揮した能力等をより的確に把握するための制度。

### (3) 公共施設マネジメントの導入

公共施設(ハコモノ)については、全ての施設を対象として将来にわたる財政状況、市民ニーズ等を見据え、市域全体の最適化を図る新たなマネジメントを導入し、それぞれの時代要請に応じた最適かつ持続可能な公共施設サービスを良好な姿で将来世代に引き継ぎます。また、インフラを含めた公共施設の長寿命化により、長期的な財政負担の軽減や平準化と安全で快適に利用できる施設の提供を目指します。

### (4) 受益と負担の見直し

住民負担の公平性及び受益者負担の適正化の観点から、類似の自治体との均衡を考慮し、使用料、手数料などすべての公共料金のあり方の検討を行います。

### (5) 民間活力の積極的導入

住民サービスの向上、行政運営の効率化を図るため、「民間にできることは民間に」を基本に公と民との役割分担を見極める中で、民間の専門性・ノウハウを活用する方が効果的な業務については、民間活力を積極的に導入していきます。さらに、民間事業者と競合する事務事業で市がその事業主体として継続していく必要性が失われ、または乏しくなっている事務事業は民間への移譲を検討します。

### (6) 外郭団体の組織・経営の見直し

外郭団体※の組織・経営の見直しについては、「外郭団体見直し指針」を策定し、具体的な見直しの筋道を示します。

### (7) 公有財産の有効活用

遊休施設や未利用市有地など行政効果を発揮していない資産については、有効活用を図り、活用できないものについては、民間等への売却、譲渡等を含めた処分の検討を進めます。

## 6. 健全な財政運営の確保

### (1) 計画的な財政運営

健全財政を確保していくため、中期的な財政見通しの下で適切な財政運営を行っていくとともに、企業会計的な手法※を用いた財政分析と情報提供によって、わかりやすく透明性の高い財政運営を推進します。

※「外郭団体」

本市が、基本財産、資本金等の25%以上を出資している法人並びに本市の行政を補完する役割を担う団体として本市が継続的に人的又は財政的な支援を行っている法人(三セク、公社等)。

※「企業会計的な手法」

バランスシート(企業会計において決算に用いる財務諸表の一つ。会計年度末の資産、負債等の財務状況を示すもので貸借対照表ともいう。)や行政コスト計算書(行政サービスを提供する上でかかったコスト等を出し、住民の受益に伴うコストと負担内訳を一覧表にしたもので「発生主義」の会計原則に立ち、バランスシートと連動しながら、財政の中身や健全さを示す)を用いた経営管理。

## (2) 財政基盤の強化

地方分権の進展により、地方財政は大きく変化する過渡期にあり、市政を持続的に推進していくためには、財政の健全な運営を推進し、新たな行政課題や社会経済環境の変化に弾力的に対応できる足腰の強い財政基盤を確立する必要があります。

また、本格的な少子高齢、人口減少社会が到来し、行政需要の拡大や地域経済の縮小等により予想される財源不足や、大型事業の実施に伴い発生する公債費や維持管理費といった将来の財政負担への対応などに加え、平成28年度から地方交付税の合併特例措置が段階的に縮減されることから、財政状況は、今後ますます厳しくなるものと予測されます。

歳入の根幹である自主財源<sup>※</sup>の確保と拡充を図り、安定的な歳入構造の確立に努めるとともに、すべての事務事業を客観的評価に基づき検証する体制を確立します。さらに、本大綱に基づく取組みが財政面で果たす効果を見通すとともに、将来への負担も配慮し、健全財政を確保していくための目安となる財政指標<sup>※</sup>を設定し、計画的な財政運営を行うため「財政運営指針」を策定します。

## (3) 公営企業の経営健全化

地方公営企業法<sup>※</sup>の適用を受ける事業として黒部市上下水道事業が運営されているほか、黒部市病院事業が同法の一部適用を受ける事業として運営されています。公営企業についても、より一層の計画性・透明性が高い企業経営を推進するため、独立採算の原則<sup>※</sup>を基本に、中期経営計画を策定し、収益増加及び経費節減への取組みを実施し、経営健全化に努めます。また、公営企業に準じる特別会計<sup>※</sup>事業についても公営企業と同様に経営感覚を意識した計画、運営に取り組みます。

---

### ※ 「自主財源」

地方公共団体が自主的に収入しうる財源。地方税、分担金及び負担金、使用料、手数料、財産収入等をいう。

### ※ 「財政指標」

ここでは、経常収支比率、起債制限比率、起債残高を指す。

### ※ 「公営企業法」

地方公共団体が、水道事業や病院事業等を経営する場合は、企業の能率的経営を確保し、経済性を発揮するよう、地方公共団体内部において特別の経営組織を設け、その組織、財務、職員の身分取扱等について、地方自治法、地方財政法及び地方公務員法の特例を定めた「地方公営企業法」が適用される。

### ※ 「独立採算の原則」

地方公営企業において地方公営企業の特別会計における経費は、原則として当該地方公営企業の経営に伴う収入を持って充てなければならないとされている。その経費を収入（料金）によって賄うため、企業ベース（経営）によって行うことができる活動が前提となる。

### ※ 「特別会計」

一般会計に対し、特定の歳入歳出を一般の歳入歳出と区分して別個に処理するための会計。

## 7. 職員の意識改革と時代に対応した行政サービスの提供

### (1) 職員の意識改革と人材育成の推進

行政改革を実践していくのは職員自身です。この改革の成否は、まさに職員の意識改革にかかっており、使命感を持って職務に邁進することによってはじめて行革の効果が発揮されます。このため、職員一人ひとりが、改革に当たっての職員のあるべき姿に思いを致すよう、職員の意識改革に積極的に取り組みます。加えて、管理的立場にある職員には、改革の趣旨を十分理解し、改革の推進役として施策、事業に関する意思決定や組織運営などでマネジメント機能を発揮できるよう、その具体策に取り組みます。

窓口は、最も身近な市民との接点であり、行政に対する市民の評価は、職員の窓口における対応に左右されます。まずは、職員の接遇改善を全庁的な運動として取り組み、各職場において、窓口や電話での対応、来訪者への接し方など身近なところから市民サービス向上に向けた意識改革と実践を進めます。

職員の能力いかんによって提供するサービスの質に大きな差が生じます。職員には、専門的な知識、顧客主義の対応マナー、最新の情報技術を駆使する能力はもとより、市民との協働による行政を実施するにあたり高度な調整能力・問題解決能力が要求されます。また、職員が地域の一員としての意識を強く持ち、市民との対話、活動を通して市民の信頼を得る努力も求められます。人員の適正化が進む中で事務効率化を達成するため、職員一人ひとりの能力を最大限に発揮できるよう、「黒部市人材育成基本方針」に基づく人材育成に今後も積極的に取り組みます。

### (2) 市民満足（成果）重視の行政運営

行政は、「暮らしの総合サービス業」と言われます。市役所にとっての市民は、民間企業の「お客様」であり、市役所や職員の都合ではない、常に顧客（市民）本位<sup>※</sup>の姿勢が必要であります。市民の視点から、分かりやすく、市民に満足度の高い行政サービスを提供するため、窓口業務の改善や行政手続の簡素化、迅速化、利便性の向上を一層推進し、徹底した効率化、合理化を進めます。

### (3) 電子市役所の推進

高度情報技術の普及により、今後は本格的に電子自治体<sup>※</sup>が推進されます。市への申請、届出、決済等の行政手続について、インターネットを活用したオンライン化など各種システムの整備を行い、市民の利便性向上を図ります。また、庁内情報システムを活用して、意思決定の迅速化や行政運営の効率化を図るとともに情報システムの信頼性や安全性、個人情報保護等の対策にも取り組みます。

※「顧客（市民）本位」

個々の業務・政策が最終的に市民欲求をどれだけ満たすことができるか、ということに職員全体で取り組める体制を執ること。

※「電子自治体」

I T（情報通信技術。情報技術やインターネット関連機器などを駆使し、事務部門だけでなく、経営や生産・流通部門など幅広い分野に情報技術を活用し、効率化を図る手段。）の活用による質の高い行政サービスの提供と、行政事務の簡素・効率化を目的に、自治体が情報化を推進すること。

#### (4)安全・安心な市民生活の確保

誰もが安全に安心して生活できる地域づくりは、全ての市民が望む地域課題です。

高齢化社会の中で、市民一人ひとりが健康で快適に生活できるようにするため、また、安心して子どもを産み育てることができるよう、市民誰もが良質な保健・医療・福祉・幼保教育サービスを利用できる環境を整備・充実し、市民の生き生きとした暮らしを支援します。

近年は犯罪件数が減少傾向に転じているものの、その質は変化し、犯罪の凶悪化、低年齢化、高齢者を狙った犯罪が増加傾向にあるため、防犯体制の強化や防犯意識の啓蒙を図ることも重要な課題となっています。さらに、自然災害や事故等が「いつ」、「どこで」、「どのように」発生するかは予測困難な面もありますが、災害や事故等を未然に防ぐ予防措置や発生した際の対応策を備えることが求められます。市民の生命及び財産を守ることは行政の重要な使命の一つであり、危機管理体制の強化を図ります。



## 2. 大綱の期間

この大綱に基づく行政改革の推進期間は、平成18年度から平成29年度までとします。

## 3. 行政改革の進行管理

行政改革の実現に向け、次の点に留意のうえ、進行管理を行います。

### (1) 実行計画（アクションプラン）の作成

大綱の推進にあたっては、その具体的な取組みとして「アクションプラン」を速やかに作成し、計画的な実施を図ります。また、主要な取組事項については、できる限り数値化した目標を掲げ、その進行管理を行います。

### (2) アクションプランの実行確保

着実な実行を図るため、市の行政改革推進本部は、常に「アクションプラン」の進捗状況をチェックし関係部署に指示するなど、その機能を十分発揮しながら、全庁を挙げて推進します。また、毎年度、「アクションプラン」の進捗状況を点検、評価するとともに、市民による外部チェック機関としての側面を持つ黒部市行政改革推進市民懇話会に報告し、市民の視点から意見を求め、必要な見直しを行います。

## 4. 市民のコンセンサス※づくり

今後の行政改革を通して、市民が住み良さを実感できる地域を創造していくためには、市民の行政に対する関心を一層高めていくことが不可欠であります。さまざまな情報を積極的に提供する姿勢はもとより、情報を受ける市民の関心が高まるような工夫を重ね、市民と行政との協働関係の形成と住民自治の成熟を目指します。

---

※「地方公共団体における行政改革の推進のための新たな指針」（新地方行革指針）

今後、地方公共団体を中心とする分権型社会システムへ転換していく必要があり、新しい視点に立って不断に行政改革に取り組み、その体制を刷新していくことが重要であるとして、国が示し、全地方公共団体へ助言。

このなかで、行政改革大綱に基づき具体的な取組を集中的に実施するため、平成17年度を起点とし、概ね平成21年度までの具体的な取組を住民にわかりやすく明示した「集中改革プラン」を公表することとされている。

※「経済性」

一定の成果を上げるために、経費を抑制すること。

※「効率性」

一定の経費で、成果を最大限に引き出すこと。

※「有効性」

市民欲求の充足あるいは政策目標の達成。

※「コンセンサス」

一般的な合意または正式に異議のないこと。（全会一致と同じではない。）