

政策体系	政策No.	7	政策名	新たな行政経営によるまちづくり		施策主管課	行政改革推進課
	施策No.	2	施策名	信頼される行政経営の推進	重点施策	施策主管課長名	濱崎 正治
施策関係課名		総務課、秘書課、広報広聴課、企画政策課、共生協働推進課、情報政策課、市民課、市民サービスセンター、検査課					

1 施策の目的と指標		
対象(誰、何を対象としているのか)	人や自然資源等	対象指標(対象の大きさを表す指標) 数字は記入しない
市の組織	A	組織数(部、課の数)
	B	職員の数
	C	
意図(この施策によって対象をどう変えるのか)		成果指標(意図の達成度を表す指標) 数字は記入しない
スリム化が図られ信頼が高まる  意図の説明: 少ない人員で最大限の効果をあげる。	A	定員適正化計画に基づく減員数
	B	組織の数
	C	行政(市)に対する市民の信頼度
	D	
	E	
	F	

右上の成果指標の測定方法(実際にどのように実績を把握するか)	基本計画期間における施策の目標設定(2-)の根拠
<ul style="list-style-type: none"> <li>A...定員適正化計画に基づく減員数</li> <li>B...組織の数 組織の削減数(行政改革推進課データ)</li> <li>C...行政(市)に対する市民の信頼度 総合計画進行管理に係る市民意識調査</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「定員適正化計画に基づく職員の減員数」については、「霧島市定員適正化計画」で目標(平成23年4月1日時点)として掲げた減員数の140人以上を基に、平成24年4月までに173人以上(平成23年度の定年退職者分を反映)の減員を目指していた。しかし、平成21年5月1日時点で、適正化計画に掲げた減員数140人に近い137人の減員となったため、平成21年6月にこの計画の目標値の再設定を行った。よって、今後はこの数字を基に平成24年4月までに215人以上の減員を目標とする。</li> <li>「組織の数」については、「霧島市組織機構再編計画」で目標として掲げた、平成23年4月時点の組織数である概ね11部局5総合支所80課200グループ等を目標とする。</li> <li>「行政(市)に対する市民の信頼度」については、市民意識調査(平成18年度)において「現在どちらかといえば信頼できるとは思わない」あるいは「わからない」と答えた市民の40.1%の概ね半数の信頼を得られるような行政サービスの遂行に努めることにより18.5%の成果向上を目指す。</li> </ul>

2 指標等の推移		単位	数値区分	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度(目標年度)
対象指標	A	部/総支所/課/係等	見込み値				13/6/106/255	13/5/95/233	13/5/90/200	13/5/85/200	11/5/80/200	11/5/80/200
			実績値			13/6/121/313	13/6/106/269	13/5/99/236	13/5/94/232			
	B	人	見込み値				1,401	1,369	1,271			
			実績値	1,443	1,433	1,408	1,373	1,324	1,271	1,244	1,216	1,193
	C		見込み値									
			実績値									
成果指標	A	人	成り行き値				7	22	37	52	67	82
			目標値				7	39	137	164	192	215
			実績値			25	35	84	137			
	B	部/総支所/課/係等	成り行き値				13/6/106/255	13/6/106/255	13/6/106/255	13/6/106/255	13/6/106/255	13/6/106/255
			目標値				13/6/106/255	13/5/95/233	13/5/90/220	13/5/85/210	11/5/80/200	11/5/80/200
			実績値			13/6/121/313	13/6/106/269	13/5/99/236	13/5/94/232			
	C	%	成り行き値				41.5	41.5	41.5	41.5	41.5	41.5
			目標値				45.0	48.0	51.0	54.0	57.0	60.0
			実績値			41.5	40.1	46.6				
	D		成り行き値									
			目標値									
			実績値									
E		成り行き値										
		目標値										
		実績値										
F		成り行き値										
		目標値										
		実績値										

3 基本計画期間における施策の方針(総合計画書より)	
<p>「健全な財政運営の推進」施策と行政改革を一体的に進め成果を向上させます。なお、改革を実施する際には、人材育成を同時に進めるなどスリム化等による弊害が生じないよう万全を期し、市民への説明責任を果たすことを通じて、透明性を確保する。</p>	

4 施策の特性・状況変化・住民意見等 この施策の役割分担をどう考えるか(協働による市民と行政の役割分担)	
<p>ア)行政の役割 (市がやるべきこと、県がやるべきこと、国がやるべきこと)</p> <p>市(霧島市行政改革大綱より)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>効果的で効率的な組織・機構の構築。</li> <li>定員管理、給与及び福利厚生事業等の適正化。</li> <li>人材育成の推進。</li> <li>公正の確保と透明性の向上。</li> <li>事務事業の再編・整理、廃止・統合。(民間委託の推進、電子自治体の推進)</li> </ul>	<p>イ)市民(住民、事業所、地域、団体等)の役割 (市民が自助でやるべきこと、地域やコミュニティが共助でやるべきこと、行政と協働でやるべきこと)</p> <p>市民</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市民意識調査(市民ニーズや行政サービスの成果把握のためのアンケート)や広聴活動などへの協力。</li> <li>市が行う活動に関心を持ち、適正な行政サービス執行がなされているか監視する。</li> </ul>
<p>施策を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)はどのように変化しているか、更に今後どう変化するか?(平成24年度を見越して)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>価値観や生活スタイルの多様化に伴い行政サービスに対する市民ニーズが更に多様化してくる。</li> <li>少子高齢化の進行などの社会情勢の変化や三位一体の改革に伴い、これまで以上に効果的で効率的な行政経営の取り組みが求められる。</li> <li>県は10万人以上の都市を地域中核都市と位置づけ、県土の均衡ある発展を図るための核としての役割を期待され、従来以上の権限や業務移譲されることとなる。(例)建築確認事務や農業委員会の許認可。</li> </ul>	<p>この施策に対して市民(対象者、納税者、関係者等)、議会からどのような意見や要望が寄せられているか?</p> <p>平成18年12月に議会で「行財政改革の推進に関する決議」がなされ、以下の項目が示された。</p> <p>本庁方式導入を視野に入れた分庁方式導入。各総合支所は、それぞれの地域特性を充分考慮し、地域の住民サービスを低下させない。</p> <p>平成21年3月議会で「行財政改革調査特別委員会最終報告」がなされ以下の項目が示された。</p> <p>急激に人が減ることに対し、それに対応できる本庁及び総合支所を含む組織機構の大胆な再編、変革が必要である。総合支所は概ね10年間残すということであったが、地域特性や財政状況、定数削減の状況等十分考慮し総合支所の機能のあり方も含めて状況に応じた機構改革や課の統廃合を積極的に進めるべきである。今の状態を充実強化した形で、総合支所をきちんと残すべきである。各種研修などを通じ人材育成を図り、職員一人一人の資質の向上を目指すべきである。</p> <p>平成21年4月に行政改革推進委員会から「霧島市の組織のあり方に対する意見書」が提出され、以下の項目が示された。</p> <p>将来的には本庁方式へ移行せざるを得ない、総合支所における生活に直結した申請等の最小限の受付窓口については、今後も保持していくべきものとする。現在の分庁体制により生じている連携体制、事務の効率等の問題解決にも取り組むことが必要である。</p> <p>職員の意識、資質の向上が必須で今後とも人材育成への積極的な取り組みが必要である。</p> <p>市民意識調査</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市民からは、職員の定員削減や資質向上、支所や出先機関の縮小を行うべきとの意見が寄せられている。</li> </ul>

5 施策の評価(成果水準の振り返り)		左記の背景として考えられること(根拠となる実績値、判断理由など)	
施策の目標達成度(平成20年度目標と実績との比較)			
結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>目標達成 (目標値より実績値が110%以上)</li> <li>目標をほぼ達成 (目標値より実績値が90%以上110%未満)</li> <li>目標を未達成 (目標値より実績値が90%未満)</li> </ul>		
	成果指標	結果	
A	<p>定員適正化計画に基づく減員数</p> <p>目標値と比較して実績値が 215% であった。</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>減員数については、目標値を大きく上回った。平成20年4月1日現在、前年度に比べて49人純減し累計で84人の減員となっている。これは勤奨退職者が昨年に引き続き21人と多く出たためである(合併に伴う特別勤奨制度の期間は平成22年3月31日までとなっている)。また、平成21年5月1日現在前年度に比べ53人純減し累計で137人の減員となった。よって、適正化計画に掲げた減員数140人にほぼ近い数となった。</li> <li>組織の数については、平成20・21年度は職員の純減に対応して見直しを行いほぼ目標値に近い数値となった。</li> <li>市民の信頼度については、市民意識調査に基づくもので目標値にわずかに届かないが、昨年に比べてその数字は大きく伸びている。その理由をアンケートから分析すると、全ての小問で昨年より改善されポイントが伸びており、その中でも特に「迅速で的確な行政サービスが提供されているか」「市民に必要な情報が提供されているか」の小問の伸びが大きい。これが特に大きく伸びたことに寄与していると思われる。</li> </ul>
B	<p>組織の数</p>		
C	<p>行政(市)に対する市民の信頼度</p> <p>目標値と比較して実績値が 97% であった。</p>		

6 施策の現状	
施策の基本方針の達成状況	施策の平成24年度目標達成見込み
<p>「健全な財政運営の推進」施策と行政改革を一体的に進め成果を向上させる。なお、改革を実施する際には、人材育成を同時に進めるなどスリム化等による弊害が生じないように万全を期し、市民への説明責任を果たすことを通じて、透明性を確保する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>本庁の消防以外の残された部署へのグループ制の導入。</li> <li>事務事業マニュアルの作成及びグループウェアへの掲載。</li> <li>事務事業評価シートの一部公表。</li> <li>国や他自治体へ職員を派遣。</li> <li>接遇・法制執務等の職員研修。</li> </ul>	<p>減員数の目標については今回現状に合った見直しを行ったので達成は十分可能と思われる。</p> <p>また、組織の数についても職員の削減を推し進めている現状にあっては、現在の組織形態を継続するには限界が見られ、抜本的な改革を否応無に実施せざるを得ない状況であり、目標達成は可能と思われる。</p> <p>市民の信頼度については、目標を達成する為には、アンケートから判断して、今後、特にポイントが低い「市民の意見や実態が市政に反映されているか」「職員の人材育成がきちんとされているか」「職員が市民の立場に立った対応を行っているか」の3項目で住民の信頼が得られるような取り組みを重点的に行えば目標は十分達成できるとと思われる。</p>

7 施策の課題	
基本計画期間で解決すべき課題(総合計画書より)	平成22年度に取り組むべき課題
<ul style="list-style-type: none"> <li>職員数が削減される中で、本庁と総合支所との役割分担の明確化を図る。(霧島市役所の組織のあるべき姿)</li> <li>市民への説明責任を果たすことを通じて、透明性のある行政経営を行う。</li> <li>広報広聴機能の充実。</li> <li>行政ニーズに的確かつ柔軟に対応できる職務遂行能力の高い人材を育成することが必要。</li> <li>行政改革の推進。(事務事業の廃止、統合、改善など)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人材育成計画に基づいた職員の研修を実施する。</li> <li>地域審議会などを活用して積極的に住民の意見を市政に反映する必要がある。</li> <li>霧島市のあるべき組織形態を検討し、それを目標とした組織の再編を図る必要がある。</li> <li>行政評価の精度を向上させ、評価の結果を行政経営に反映させる仕組みづくりと運用の確立を図る必要がある。</li> </ul>

**8 平成22年度の施策の基本方針**  
(課題解決に向けた取り組み方針)

- 人材育成計画にもとづき、管理監督者についてはマネジメント能力や人材育成能力を向上するための研修、中堅職員については自己活性やモチベーション向上のための研修に力を入れる。また、仕事を進める上で基本的な接遇研修に力を入れる。
- 地域審議会などの意見を聴き、協議した結果を市民に公表していくことで行政の透明性の確保に努める。
- 霧島市の本庁と総合支所の役割分担をより明確にし、組織の再編を行う。
- 行政評価の精度を向上させ、評価の結果を行政経営に反映させる仕組みづくりと運用の確立に努める。

1 基本事業の目的、取組み方針			
基本事業	基本事業名	基本事業主担当課	基本計画期間における取組み方針 (総合計画書より)
7-2-1	市の担うべき役割の重点化	行政改革推進課	行政が担うべき業務、市民団体や企業等が担うべき業務など全般にわたる見直しを行い、それぞれの役割分担を明確にした上で、事務事業の再編・整理・廃止・統合や民間委託等を推進する。公営企業等に関しては、抜本的な見直しと経営健全化を図る。

対象	市及び公営企業等が行う業務	意図	行政の担うべき役割分担に基づき重点化される。
----	---------------	----	------------------------

2 基本事業の指標等の推移												
成果指標名	単位	成果指標の測定方法	数値区分	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度 (目標年度)
A 民間への委託等を行った施設の数	施設	指定管理者導入施設件数等	成り行き値				110	110	110	110	110	110
			目標値				117	140	150	288	288	288
			実績値			110	117	148				
B 廃止・統合された事務事業の数(累計)	事業	行政評価に基づいて廃止した事務事業の数	成り行き値					0	0	0	0	0
			目標値					5	10	15	20	25
			実績値			未把握	未把握	0				
C			成り行き値									
			目標値									
			実績値									

**3 基本計画期間における基本事業の目標設定の根拠**

・「民間への委託等を行った施設の数」の目標については、集中改革プランの指定管理者制度等の導入計画に基づき設定した。(公営住宅の民間委託含む)

・「廃止・統合された事務事業の数」の目標については、平成18年度より導入を進めている行政評価に基づき設定した。

**4 平成20年度の基本事業の振り返り(目標達成度評価)と平成22年度に向けての課題**

・民間への委託等については、指定管理者制度で新規で都市公園等31施設に導入し、目標を超える数となった。

今後とも施設担当課と協議をしながら計画的に指定管理者制度を導入する必要がある。

・事務事業の廃止等については、実績が「0」であり、今後、事務事業評価の精度を上げて「選択と集中」を的確に行うような行政経営をする必要がある。

**5 基本事業の平成22年度の方針**

事務事業評価の精度を向上させ「選択と集中」を的確に行う。

6 平成22年度の基本事業の重点「対象」・「意図」	
対象	市が行う業務
意図	重点化が図られる。

1 基本事業の目的、取組み方針			
基本事業	基本事業名	基本事業主担当課	基本計画期間における取組み方針 (総合計画書より)
7-2-2	効果的で効率的な組織・機構・業務の構築	行政改革推進課	「霧島市組織機構再編計画」に基づき不断に組織機構の見直しを行う。 電子自治体の推進及び業務のO/A化を進め、市民の利便性の向上や事務事業の効率化を推進する。

対象	市の組織・業務	意図	・組織のスリム化が図られる。 ・効果的・効率的な行政サービスが提供できる。
----	---------	----	--

2 基本事業の指標等の推移												
成果指標名	単位	成果指標の測定方法	数値区分	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度 (目標年度)
A 組織の数	部/総支所/課/係等	毎年4月1日付けの数	成り行き値				13/6/106/255	13/6/106/255	13/6/106/255	13/6/106/255	13/6/106/255	13/6/106/255
			目標値				13/6/106/255	13/5/95/233	13/5/90/210	13/5/85/210	11/5/80/200	11/5/80/200
			実績値			13/6/121/313	13/6/106/269	13/5/99/236	13/5/94/232			
B 効果的・効率的なサービスが提供されていると思う市民の割合	%	市民意識調査	成り行き値				38.8	38.8	38.8	38.8	38.8	38.8
			目標値				35.0	40.0	45.0	50.0	55.0	60.0
			実績値			24.6	38.8	46.2				
C			成り行き値									
			目標値									
			実績値									

**3 基本計画期間における基本事業の目標設定の根拠**

組織の数の目標値は「霧島市組織機構再編計画」を基に目標値を設定した。

また、「迅速で的確な行政サービスが提供されていると思う市民の割合」の目標値については、アンケートの設問が平成19年度に若干変わり、結果として数値が平成18年度と比較して大幅に伸びた。そのため、目標設定の基準を平成19年度の市民意識調査とし、「どちらかというと思わない」あるいは「わからない」と答えた市民の半数の方に理解を得るという想定で60%への向上を目指すこととした。

**4 平成20年度の基本事業の振り返り(目標達成度評価)と平成22年度に向けての課題**

・組織の数については、本庁へのグループ制の導入を進めるなどビルドアンドスクラップにより組織のスリム化を図り、ほぼ目標どおり達成できた。今後とも職員の適正化を推進しながら効果的で効率的な組織の構築を図る。

・効果的・効率的なサービスが提供されていると思う市民の割合については、市民意識調査で昨年に比べて7.4%向上し、目標を大きく上回った。全年齢層で「どちらかといえばそう思う」が最も多くなり、特に20~29歳の伸びが大きい。

今後とも市民の行政ニーズを的確に捉えて迅速で的確なサービスが出来るように努める必要がある。

**5 基本事業の平成22年度の方針**

職員の適正化を推進し効果的で効率的な組織を構築する。

6 平成22年度の基本事業の重点「対象」・「意図」	
対象	市の組織
意図	スリム化が図られ、効果的・効率的な行政サービスが提供できる。

1 基本事業の目的、取組み方針													
基本事業	基本事業名	基本事業主担当課	基本計画期間における取組み方針 (総合計画書より)										
7-2-3	人材育成の推進	総務課	・「霧島市人材育成計画」に基づき各種研修の充実を図り、職員一人ひとりの政策形成能力、職務遂行能力を高める。 ・職員が働きやすい環境を整えるための事業を実施し、職員がその能力を発揮できる環境を整備する。										
対象	職員	意図	・行政ニーズに的確かつ柔軟に対応できる職員が育成される。 ・働きやすい環境が整う。										
2 基本事業の指標等の推移													
成果指標名	単位	成果指標の測定方法	数値区分	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度(目標年度)	
A	%	市民意識調査	成り行き値					33.5	33.5	33.5	33.5	33.5	
			目標値					35.0	38.0	41.0	44.0	47.0	50.0
			実績値			33.5	32.8	38.1					
B	%	職員を対象とした意識調査	成り行き値					65.0	65.0	65.0	65.0	65.0	
			目標値					66.0	66.5	67.0	67.5	68.0	
			実績値				65.2	64.8					
C			成り行き値										
			目標値										
			実績値										
3 基本計画期間における基本事業の目標設定の根拠				4 平成20年度の基本事業の振り返り(目標達成度評価)と平成22年度に向けての課題				5 基本事業の平成22年度の方針					
・目標については、「行政経営システム」の導入、「霧島市人材育成計画」の実施により、平成18年度の市民意識調査で「どちらかといえばそう思わない」あるいは「わからない」と答えた市民の半数の方に理解を得るという想定で50%への向上を目指す。 ・安心して働ける環境整備については、平成19年度の職員を対象とした意識調査の結果をもとに、今後定員適正化計画を推進していくことで職員数が減少していくが、職員が安心して働ける環境整備に努めることで毎年0.5%ずつ向上させていくこととした。				・行政ニーズに的確かつ柔軟に対応できる職員の育成については、コーチング研修、クレーム対応研修、交渉力向上研修、法制執務研修など数多くの研修を実施して職員の資質向上に努めた結果、目標を達成できた。 ・今後とも市民の立場に立った対応が出来る職員の育成を図るため研修等を積極的に実施する必要がある。 ・職員が働きやすい環境整備については、昨年より若干数値が下がり目標値を下回っている状況である。これは、職員減に伴う組織再編により一人ひとりの負担が増えていることも要因の一つとして考えられる。今後、本庁と総合支所の役割分担をより明確にし、安心して働ける環境整備に努める必要がある。				・霧島市人材育成計画にもつぎ、管理監督者についてはマネジメント能力や人材育成能力を向上するための研修、中堅職員については自己活性やモチベーション向上のための研修に力を入れる。また、仕事を進める上で基本的な接遇研修に力を入れる。 ・本庁と総合支所の役割分担をより明確にし、各種職員厚生事業を実施して、職場環境を整備していく。					
6 平成22年度の基本事業の重点「対象」・「意図」													
対象	職員												
意図	行政ニーズに的確かつ柔軟に対応できる職員が育成される。												

1 基本事業の目的、取組み方針													
基本事業	基本事業名	基本事業主担当課	基本計画期間における取組み方針 (総合計画書より)										
7-2-4	行政運営の透明性の確保	広報広聴課 総務課	・市民への説明責任を果たすため、広報誌やホームページ等を活用して行政情報を分かりやすい形で積極的に提供する。 ・市民の意見・要望を聴いて、市政に反映すべき事項を反映させる。 ・情報公開制度の適正な運用を行うとともに、「霧島市個人情報保護条例」に基づいた個人情報の適正な取扱いに努める。										
対象	市 市民	意図	・市民の意見や実態が市政に反映される。 ・行政の活動内容が明らかになる。										
2 基本事業の指標等の推移													
成果指標名	単位	成果指標の測定方法	数値区分	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度(目標年度)	
A	%	市民に必要な情報提供がなされていると思う市民の割合	成り行き値					53.1	53.1	53.1	53.1	53.1	
			目標値					56.0	59.0	62.0	65.0	68.0	70.0
			実績値			53.1	54.2	61.1					
B	%	市民の意見や実態が市政に反映されていると認識している市民の割合	成り行き値					23.7	23.7	23.7	23.7	23.7	
			目標値					30.0	35.0	40.0	45.0	50.0	
			実績値				23.7	25.9					
C			成り行き値										
			目標値										
			実績値										
3 基本計画期間における基本事業の目標設定の根拠				4 平成20年度の基本事業の振り返り(目標達成度評価)と平成22年度に向けての課題				5 基本事業の平成22年度の方針					
・市民に必要な情報提供がなされていると思う市民の割合については、今後とも「ホームページ」、「広報きりしま」の充実を図り、作業を進めている「事務事業評価」を公表することにより、平成18年度の市民意識調査で「どちらかといえばそう思わない」、あるいは「わからない」と答えた市民の半数の方に理解を得るという想定で70%への向上を目指す。 ・市民の意見や実態が市政に反映されていると認識している市民の割合については、ご意見箱等の設置事業、市長とランチで語りもんそ会、市長と語る会等を実施しながら市民の意見を反映させることとし、平成19年度実績をもとに毎年5%ずつ向上させることを目標として設定した。				・市民に必要な情報提供がなされていると思う市民の割合は、広報、ホームページを積極的に活用して情報提供に努めたため昨年に比べ7ポイント近く伸びた。今後ともこれらの内容の充実を図る。 ・市民の意見や実態が市政に反映されていると認識している市民の割合は、昨年度よりは2.2%向上したが、目標値には届かなかった。 ・今後については、地域審議会をはじめ、様々な機会を通じて市民の意見を聴き、できるだけ反映できるよう努めるとともに、協議の結果についても積極的に公表していくことが必要である。				・パソコンの普及やインターネットの利用者数が急激に増加してきているとともに市の行政情報を迅速、的確、効果的に提供するため、霧島市ホームページの掲載内容の充実を図る。 ・霧島市の状況や概要をまとめた、市勢要覧の充実を図る。 ・広報誌やホームページ等を活用し、協議結果の積極的な公表を促進する。					
6 平成22年度の基本事業の重点「対象」・「意図」													
対象	市 市民												
意図	市民の意見や実態が市政に反映される。 行政の活動内容が明らかになる。												