

東金市集中改革プラン

(平成17年度～平成21年度)

平成18年3月

東 金 市

目 次

<u>．計画の基本的な考え方</u>	2
1．策定の背景	2
2．本市における行政改革の取組	3
3．計画が目指すもの	5
4．主な数値目標	6
5．計画期間	6
6．計画の位置付け	6
7．総合計画との関係	6
8．計画の進め方	7
<u>．計画の体系</u>	8
<u>．具体的な取組</u>	10
1．事務事業の見直し	10
2．財政構造の健全化	12
3．組織・機構の見直し	14
4．定員管理及び給与の適正化の推進	15
5．人材の育成・確保と活力の発揮	17
6．情報化の推進と窓口業務等行政サービスの向上	18
7．公正の確保と透明性の向上	19
8．市民参加の一層の推進	20

計画の基本的な考え方

1. 策定の背景

(1) 変動する社会情勢への対応

少子高齢社会、地方分権及び情報技術の進展や地球環境問題など、大きく変動する社会情勢のなかで、多様化・高度化する市民意識等を踏まえ、新たな社会の仕組みづくりが問われています。また、成果志向に基づく事務事業の選択と集中、主体的な改革改善の取組と行政資源の有効活用を図ることにより時代の変化に適切に対応した、持続可能な行政システムの構築が求められています。

(2) 民間と連携した公共サービスの提供

団塊世代の退職に伴い、多くの人々が職場から地域へと活動の拠点を移すことにより、コミュニティ、NPOやボランティア等、地域活動の担い手としてその活躍が期待されています。市民生活に係るさまざまなサービスを、行政と市民やNPO、企業などの民間がともに担い、効果的、効率的に提供する新たな公共経営システムの構築が時代の要請となっています。

(3) 予断を許さぬ厳しい財政状況

税収の伸び悩みや地方交付税の大幅な減少など、地方の歳入環境は極めて厳しく、不透明な状況にあり、歳出面においても多様化する市民要望や時代の変化に対応した諸施策の実施など、行政需要はますます増加しています。

こうした状況から、将来を見通した健全な財政運営と安定した行財政基盤の確立が急務となり、市税の徴収率向上を始め、自主財源確保に向けあらゆる手法を検討するとともに、人件費などの経常経費の更なる見直しや財政状況に見合った事業の選択と重点化が必要となっています。

(4) 新地方行革指針の概要

平成16年12月24日に閣議決定された「今後の行政改革の方針」を踏まえ、総務省は、「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」を策定し、平成17年3月29日に示しました。

この「新地方行革指針」では、人口減少時代を目前に控え、また、厳しい財政状況のもとで、これからの地方公共団体が住民の負担と選択に基づき、地域にふさわしい公共サービスを提供する分権型社会システムに転換していくことを求めています。

集中改革プランについて

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、次の6の項目を中心に、平成17年度を起点とし、おおむね平成21年度までの5か年間の具体的な取組を住民に分かり易く明示した計画（以下「集中改革プラン」という。）を平成17年度中に策定し、公表することを求めています。

〔集中改革プランとして策定が求められている項目〕

- ・ 事務・事業の再編、整理、廃止・統合
- ・ 民間委託等の推進（指定管理者制度の活用を含む。）
- ・ 定員管理の適正化
- ・ 手当の総点検をはじめとする給与の適正化
- ・ 第三セクターの見直し
- ・ 経費節減等の財政効果

説明責任の確保

集中改革プラン等の策定に当たっては、広報紙・ホームページを通じ、住民等に分かり易い形で公表すること。また、PDCAサイクルの各過程において住民等の意見を反映する仕組みを整えることを求めています。

2. 本市における行政改革の取組

本市の行政改革は、平成8年3月「東金市新行政改革大綱」を策定して以来、平成12年3月に大綱の改定し、平成13年度から実施計画を定め、職員定数の削減、経費の削減を中心とした改革を進めてきました。そして、平成16年度からは財政運営の指針となる「東金市財政リフレッシュプラン」を策定し、改革に取り組んでいます。

これまでの改革効果については、平成16～17年度の実績で、職員数の削減23人、人件費の抑制約3億円、補助金等の縮減約3500万円等の効果をあげることができました。

《主な取組事項》

- ・ 税務課を課税課と収税課の分課による組織体制の整備
- ・ 産業振興による歳入確保を進めるために商工観光課企業誘致推進班の組織強化
- ・ 遊休市有地の公募売却
- ・ 窓口設置用の諸証明封筒等への広告掲載
- ・ 東金市定員適正化計画による職員数の抑制

- ・ 人事院勧告等に基づいた給与の見直し
- ・ 市独自の給与の削減
- ・ 特殊勤務手当の一部廃止
- ・ 時間外勤務の抑制
- ・ 各種団体補助金の原則 20%の一律カット
- ・ 部配分枠による予算編成を実施

一方、これまでの行政改革の取組の中では、目標水準の設定(Plan)、実施(Do)、達成度のチェック(Check)、改善(Action)のサイクルの構築ができなかったことによる検証の不足が認められるため、今後の取組にあたっては、行政評価システムによる適切な進捗管理に努める必要があります。

3 . 計画が目指すもの

行政改革の推進にあたって、本市が何を一番大切にし、何を基準に判断するかという価値基準・価値観を示す、経営方針を確立することが必要である。そこで、本市の経営方針を次のとおり定め、それに基づいて取り組むべき課題を設定するものとします。

経営方針

- ・ 私たち東金市役所は、市の将来像である「人・自然ときめき交感都市東金」を市民とともに実現するため、効果的、効率的かつ市民に納得していただける質の高い行政サービスを提供します。
- ・ 行政サービスの提供にあたっては、すべての職員が、日々行っている行政サービスが現在及び将来の市民の負担の上に成り立ち、市民の期待に基づき行われるものであることを深く認識し、市民から負託された自らの使命を自覚することで、こころを込めて、笑顔で、すばやく、正確に行います。

上記の方針を達成するため、新しい公共経営の考え方（NPM＝ニュー・パブリック・マネジメント理論）を取り入れ、それを理論的背景として、取り組みの具体化を図るものとします。

市民本位（市民の目で考える。）

- ・ 市民にとって本当に必要なものは何か常に考える。
- ・ 市民が現状をどう評価しているか把握する。

品質重視（質の高い行政サービスを提供する。）

- ・ 市民満足度を向上するために何をすべきか常に考える。
- ・ 目的意識をもって行政サービスを提供する。

コスト重視（経営資源を有効に活用する。）

- ・ コストを重視し、効率的な経営をめざす。
- ・ 行政活動にあたっては、ヒト・モノ・カネ・時間を適正に配分する。

成果重視（成果を検証し、常に改善活動が続ける。）

- ・ 目標とした成果が得られたか常に点検活動を行う。
- ・ 取り組んだ結果を改善に向けたマネジメントサイクルに活かす。

4．主な数値目標

この計画を具体化するため、次の項目について数値目標を設定します。

(1) 職員数の削減目標

平成 21 年度末までに、27 人を削減し、平成 22 年 4 月 1 日における職員数を 480 人とします。

(2) 財政効果

この計画に定める項目の着実な推進により、平成 21 年度末までに、累計 2 4 億円の財政効果を達成します。

5．計画期間

この計画の期間は、平成 17 年度から平成 21 年度までの 5 年間とします。

6．計画の位置付け

この計画は、総務省から示された「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」を踏まえ、平成 12 年 3 月に策定した東金市新行政改革大綱（改定版）に基づく実施計画とします。

7．総合計画との関係

本プランは、市の政策体系を網羅した総合計画では、総論部分の「 構想の実現に向けて」に位置付けられるものです。現在の総合計画（計画期間：平成 13 年度～32 年度）は、本市の目指す将来像を「人・自然 ときめき交感都市 東金」と定め、5 つの基本目標を掲げて、魅力ある都市構築に向けた諸施策の展開を図るために策定されたものであり、平成 18 年度からスタートする第 2 期基本計画（計画期間：平成 18 年度～22 年度）では、分権型社会システムの構築に向けた「協働」、「開かれた行政運営」、「効率的な経営」などの必要性が言及されており、本プランは、それを受けて、市役所の行財政運営の基本的な方向性を体系的に示したものです。

また、本プランは、各行政分野における行政計画や指針、要綱等を円滑に推進する際の行政活動を根底で支配する市役所の価値基準や行動様式を望ましいと考えられる方向で規定しています。

8 . 計画の進め方

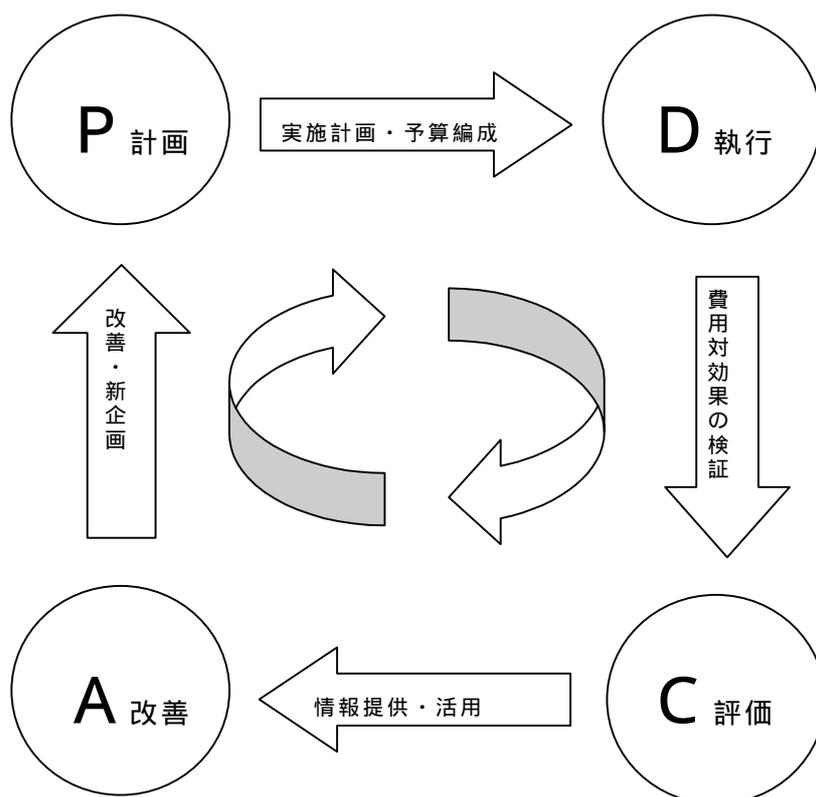
(1) 財政健全化に係る具体的行動計画の策定

この計画の財政健全化に係る具体的行動計画として、新たな東金市財政リフレッシュプランを策定し、推進してまいります。

(2) マネジメントサイクルを構築

限られた経営資源（人・物・金・情報など）を最大限有効に活用して行政サービスを提供し、市民満足の向上を図っていくためには、さらなる行政のスリム化に努めるとともに、手続重視の考え方から成果重視の考え方に転換していくことが重要になります。

そこで、この計画を「絵に描いた餅」にせず、達成していくための Plan - Do - Check - Action のマネジメントサイクルによる継続的な経営改善・改革の実現を目指します。



(3) 適切な進行管理の実施

毎年の進捗状況を的確に把握し、行政内部の組織である行政改革推進本部（市長を本部長とし、助役、収入役、教育長、部長等で組織するもの）において進行管理をしていくとともに、市民に公表し、ご意見・ご提言をいただきながら、取組項目の追加や、取組年度の変更など、随時、計画の見直しを行ってまいります。

計画の体系

8つの基本目標に基づき、最小の経費で最大の効果をあげるよう努めるとともに、市民の自治意識の高揚や満足度の向上、市職員の意識改革などに向けて、個別重点課題への取組を進めます。

1．事務事業の見直し

<重点課題1> 客観的評価に基づく事業の見直し

<重点課題2> 役割分担を明確にした事務事業の見直し

<重点課題3> 民間委託等の推進

2．財政構造の健全化

<重点課題4> 収入確保の徹底

<重点課題5> 受益者負担の適正化

<重点課題6> 施設、資産等の有効活用

<重点課題7> 補助金等の整理合理化

3．組織・機構の見直し

<重点課題8> 組織の改革

<重点課題9> 出資団体等の効率的な運営

4．定員管理及び給与の適正化の推進

<重点課題10> 定員管理の適正化

<重点課題11> 人事給与制度の改革

5．人材の育成・確保と活力の発揮

<重点課題12> 人材の育成・活用

6．情報化の推進と窓口業務等行政サービスの向上

<重点課題13> IT推進体制の強化

<重点課題14> 窓口サービスの向上

7．公正の確保と透明性の向上

<重点課題 15> 情報公開の推進及び広報・広聴機能の強化

8．市民参加の一層の推進

<重点課題 16> 市民との協働による市政の推進

．具体的な取組

1 ．事務事業の見直し

事務事業の整理合理化

<重点課題1> 客観的評価に基づく事業の見直し		<趣旨> 市民満足度の向上を図るためには、事務事業の必要性や受益と負担の公平性、行政効果等を十分検証し、事業の緊急度、優先度の高いものから効率的に事業を実施するなど、市民ニーズに沿ったサービスを提供していく必要があります。	
実施事項	概要	実施スケジュール	担当課
行政評価システムの構築	施策や事務事業について、成果指標等を用いて有効性や効率性を客観的に評価し、その成果を行政運営に反映させる仕組みを構築します。	・平成19年度までに評価手法の構築	企画課

<重点課題2> 役割分担を明確にした事務事業の見直し		<趣旨> これまでのような「行政主導」を解消し、市民やボランティア、NPO、民間等とのパートナーシップにより市民サービスを提供するため、すべての事務事業について市民との役割分担の観点から、行政の責任範囲や実施形態などについて見直しを検討します。	
実施事項	概要	実施スケジュール	担当課
各種事務事業の見直し	各種事務事業について、行政関与の必要性や市民サービスの公平性の確保、費用対効果等の観点から抜本的な見直しを行います。	<ul style="list-style-type: none"> ・平成19年度まで見直しの継続的实施 ・平成20年度から行政評価システムによる事務事業の継続の見直し 	各課
公的サービス提供のあり方の検討	市民サービスの質的向上を図るため、市民と行政との役割分担のもと、行政の担うべき範囲や行政関与のあり方についての基本的な考え方について調査・検討を進めます。	<ul style="list-style-type: none"> ・平成17年度に調査、検討 ・平成18・19年度にモデル事業の実施 	企画課

民間委託等の推進

<重点課題3> 民間委託等の推進		<趣旨> 行政運営と市民サービスの向上を図るためには、民間と競合する事務事業や民間の高度な専門的知識を活用した方がより効率化が図れる業務については、費用対効果を勘案しながら民間委託等を進めていく必要があります。	
実施事項	概要	実施スケジュール	担当課
外部委託推進方策の検討	市が行っている業務を民間等に委託するにあたっての方策を検討します。	・平成19年度までに検討	企画課 総務課 財政課
都市ガス事業の民営化等の検討	都市ガス事業の経営形態の見直しを行い、民営化等について検討します。	・平成18・19年度に検討	企業部
各種業務へのNPO・ボランティアの活用、民間委託	市民との協働による市政運営に向け、各種業務へのNPOやボランティアの活用、民間委託を進めます。	・計画期間中、継続的推進	各課
公共施設における指定管理者制度の活用	民間事業者のノウハウの活用による経費の削減をはじめ施設利用者へのサービスの向上、管理運営の活性化を図るため、指定管理者制度を活用します。	<ul style="list-style-type: none"> ・平成17年度に制度導入施設の検討、条例整備 ・平成18年度に福祉作業所、簡易マザーズホーム、文化会館、体育施設への制度導入 ・平成19・20年度に保育所、児童館、老人福祉センター、公民館、図書館等への導入検討 	各課

P F I の検討	民間の資金やノウハウを使って、社会資本の整備等を行う P F I 等の事業手法について検討します。	・ 計画期間中、導入可能な事業の継続的検討	各課
-----------	---	-----------------------	----

2 . 財政構造の健全化

歳入の確保

<重点課題4> 収入確保の徹底		<趣旨> 厳しい財政状況下にあつては、景気の低迷により減収が続いている市税の確保が大きな課題となっています。市税収入の確保をはじめ、受益者負担の適正化や新たな税財源の確保などに努める必要があります。	
実施事項	概要	実施スケジュール	担当課
未収金対策の充実・促進	市税等財源の一層の確保を図るため、市民負担の公平性の観点から各種未収金について、収納対策の強化を図ります。	<ul style="list-style-type: none"> 平成21年度まで法人をはじめとする高額滞納者に対して差押等による収納対策の継続的強化 計画期間中、市民の利用しやすい納税方法等の継続的検討、推進 目標収納率（市税全体） 平成22年度 78.2% (現年度に課税する市税の収納率95.5%、過年度の課税で未収入となっている市税の収納率11%) 	収税課 各課
雇用創出策、企業誘致・誘導策の検討	財源の一層の確保に向け、新たな雇用の創出や企業誘致など、まちの賑わいと活性化が図れるような方策について検討します。	<ul style="list-style-type: none"> 計画期間中、企業誘致の継続的推進 平成20年度までに千葉東テクノグリーンパークの未利用区画の完売 	企画課 商工観光課

<重点課題5> 受益者負担の適正化		<趣旨> 受益者負担については、市民負担の公平性の観点から経費負担のあり方を検討し、適正な負担水準の設定に努める必要があります。	
実施事項	概要	実施スケジュール	担当課
受益者負担の見直し	行政サービスにかかるコストに応じて負担の公平化を図る必要があることから、付加要素の高い公共サービスにおいては、受益者負担のあり方を見直し、適正化を図ります。	<ul style="list-style-type: none"> 平成19年度までに公共施設利用料金等見直しのための基本方針検討 平成18年度までにゴミ処理手数料の有料化の検討 平成19年度までに各種施設の減免規定の見直し 受益者負担の適正化に係る確保目標額 平成19年度 5000万円 平成20年度 5000万円 平成21年度 5000万円 	各課

<重点課題6> 施設、資産等の有効活用		<趣旨> 施設、資産等については、より一層の有効活用を図る必要があります。	
実施事項	概要	実施スケジュール	担当課
公有財産の有効活用	売却や貸付により市有財産の有効活用を図り、新たな収入の確保に努めます。	<ul style="list-style-type: none"> 計画期間中未利用市有地の売却・賃貸借の検討、実施 遊休土地の利活用による確保目標額 平成18年度 2400万円 平成19年度 1億6300万円 平成20年度 100万円 平成21年度 100万円 	財政課
広告収入等新規財源の開拓	広報印刷物、ホームページ、公共施設等市の様々な資産を可能な限り活用し、広告収入等の新規財源を開拓します。	<ul style="list-style-type: none"> 計画期間中検討、推進 	各課

歳出の抑制

<重点課題7> 補助金等の整理合理化		<趣旨> 補助金等については、行政の責任分野、経費負担のあり方、行政効果等を精査の上、廃止、統合等により整理合理化を図る必要があります。	
実施事項	概要	実施スケジュール	担当課
補助金等の見直し	補助金等の見直しを図り、行政効率を高めるための調査・検討を進めます。	・計画期間中、継続的検討、推進	財政課 各課

3 . 組織・機構の見直し

庁内組織の見直し

< 重点課題 8 > 組織の改革		< 趣旨 > 新たな行政課題やますます高度化・多様化する市民ニーズを見極め、市民サービスの向上を図るには、絶えず組織機構の見直しを行い、組織力の強化を図りながら、時代の変化に対応できる柔軟な組織機構とする必要があります。	
実施事項	概要	実施スケジュール	担当課
組織機構の改革	多様な市民ニーズに対応していくため、スピードと成果、コストを重視したサービスを提供する組織を目指し、権限委譲、意思決定時間の短縮化や指示系統の簡素化、責任所在の明確化に取り組みます。	<ul style="list-style-type: none"> 平成 19 年度まで必要に応じた組織の継続的改編 平成 20 年度から公的サービス提供のあり方の見直しを受けての継続的組織改革 	総務課
プロジェクトチームの活用	各部署にまたがる課題について、横断的特命課題として位置づけ、全庁的な取組体制を整備し推進します。	<ul style="list-style-type: none"> 平成 17 年度に体制の検討 平成 18 年度から体制の導入 	企画課 各課

外郭団体の活用の推進及び見直し

< 重点課題 9 > 出資団体等の効率的な運営		< 趣旨 > 市が出資する団体や市が加入する一部事務組合について、市の行財政改革の取組と同様に、効率的な運営を促す必要があります。	
実施事項	概要	実施スケジュール	担当課
出資団体の運営	団体の運営について、経費の節減や運営体制の見直しなど、健全な運営に向けて指導します。	<ul style="list-style-type: none"> 計画期間中、運営の継続的指導 財団等への支出額の削減目標(平成 17 年度との比較) <p style="margin-left: 40px;">平成 18 年度 5800 万円 平成 19 年度 5800 万円 平成 20 年度 5800 万円 平成 21 年度 5800 万円</p>	財政課 農政課 生涯学習課 社会体育課
一部事務組合の運営	市が加入する一部事務組合の効率的な運営を促します。	<ul style="list-style-type: none"> 継続期間中、負担金等の継続的精査 平成 18 年度から行革プラン策定の促進 	各課

4 . 定員管理及び給与の適正化の推進

定員管理の適正化の推進

<p>< 重点課題 10 > 定員管理の適正化</p>		<p>< 趣旨 > 定員管理については、従来から組織機構の見直しや民間委託を推進する中で行政需要の変化に弾力的に対応し、その抑制に努めてきたところです。こうした中で、ITや民間活力をさらに活用し、事務事業の見直しと連携した適正な定員管理を行う必要があります。</p>	
実施事項	概要	実施スケジュール	担当課
定員適正化計画の見直し	民間委託等の推進、臨時職員や再任用職員等の活用、高度な専門的知識や民間的な経営感覚を持った人材の確保・活用などを視野に入れた、新たな定員管理計画を作成します。 なお、各年度において、目標の前倒しの実施に努め、必要に応じて計画の見直しを行います。	<ul style="list-style-type: none"> 平成 18 年度まで現在の計画実施 平成 18 年度に新計画策定 平成 19 年度から新計画実施 職員数削減目標 <ul style="list-style-type: none"> 平成 17 年度 6 人削減 平成 18 年度 7 人削減 平成 19 年度 5 人削減 平成 20 年度 5 人削減 平成 21 年度 4 人削減 平成 22 年 4 月 1 日までに職員数を 480 人に削減 	総務課
臨時・非常勤職員の有効活用	事務事業が増加する反面で職員数の抑制を図る現状で行政サービスが低下しないよう、必要に応じて臨時・非常勤職員を有効に活用します。	<ul style="list-style-type: none"> 計画期間中、事前登録制の継続的实施 	総務課

給与制度及びその運用の適正化

<p>< 重点課題 11 > 人事給与制度の改革</p>		<p>< 趣旨 > 職員一人ひとりが意欲を持って仕事に取り組むためには、職員の能力・実績を一層重視した人事給与制度への改革が必要です。</p>	
実施事項	概要	実施スケジュール	担当課
人事評価制度の構築	職員の積極性と緊張感を高めるため、客観性のある加点主義的な人事評価制度を構築します。	<ul style="list-style-type: none"> 平成 17 年度に制度検討 平成 18 年度から評価方法等制度の段階的見直し 	総務課
職員給与の適正化	国や他団体との均衡を図り、給与制度の適正化に努めるとともに、能力・業務評価の結果が反映できる給与制度のあり方を検討します。	<ul style="list-style-type: none"> 平成 17 年度に人事評価制度と連動した給与制度の検討、導入 平成 17 年度に調整手当の支給引き下げ(4% 3%) 平成 17 年度に特殊勤務手当の見直し(13 種類 5 種類) 平成 18 年度から国・県に準じた給与構造改革の実施 	総務課
人件費の抑制	事務の効率化、事務事業の見直しを図り、時間外勤務時間を抑制します。	<ul style="list-style-type: none"> 計画期間中、週休日・休日勤務振替の継続的徹底 平成 17 年度に勤務時間の割振りの弾力化制度の試行 平成 18 年度に勤務時間の割振りの弾力化制度の評価 平成 19 年度から勤務時間の割振りの弾力化制度の見直し 	総務課

	<p>特別職及び管理職の給料並びに管理職の手当を減額し、人件費を抑制します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 17 年度に給料の減額 <ul style="list-style-type: none"> 市長 30% 助役 20% 収入役・教育長 12% 管理職 2% ・平成 18・19 年度に給料の減額 <ul style="list-style-type: none"> 市長 15% 助役・収入役・教育長 10% 管理職 2% ・平成 17～19 年度に管理職手当の減額 10% 	
--	--	---	--

5 . 人材の育成・確保と活力の発揮

能力開発の推進

<重点課題 12> 人材の育成・活用		<趣旨> 限られた財源の中で限られた人員により、市民サービスの向上を図っていくには、職員がその能力を最大限発揮し、行政課題に対処していく必要があります。	
実施事項	概要	実施スケジュール	担当課
人材育成基本方針の策定・推進	質の高い行政経営を行うことができる職員、新たな課題に挑戦できる職員を育成するという観点から人材育成基本方針を策定し、推進します。	・計画期間中、継続的实施	総務課
職員研修の充実	目的・成果・コスト・市民志向の意識改革、政策形成能力・政策法務能力の向上につながる研修メニューを採用します。	・計画期間中、職員研修計画の継続的策定、実施 ・平成 19 年度に人事評価制度と連携の取れた研修制度の導入	総務課
職員提案制度の充実	政策提案や事務改善への意見が検討され、実現に向かう仕組みを整備することにより、職員の意欲と能力が最大限に発揮できる環境づくりに努めます。	・計画期間中、継続的な見直しと実施	企画課

6 . 情報化の推進と窓口業務等行政サービスの向上

事務処理のOA化の推進

<重点課題 13> IT推進体制の強化		<趣旨> ITの活用は、市民サービスの質的な向上だけでなく、行政内部の各種業務や組織などの改革にもつながり、電子市役所の構築に当たっては情報通信基盤の整備と併せて行政内部の情報化を積極的かつ計画的に推進していく必要があります。	
実施事項	概要	実施スケジュール	担当課
電子決裁の構築	パソコン上で決裁できるシステムを構築します。	・計画期間中、継続的検討	企画課 各課
統合型GIS（地図情報システム）の構築	各課で利用している地図情報を一本化したシステムを構築します。	・計画期間中、継続的検討	企画課 各課
専門職員の育成、情報化研修の実施	情報化を担う専門職員を育成するとともに、職員の情報リテラシーの向上を図るため、情報化研修の実施に取り組みます。	・計画期間中、研修の継続的实施	企画課 総務課
電子申請サービスの推進	市のホームページを通じて、各種申請書が入手できるサービスを提供するとともに、インターネット上で申請手続のできるサービスを推進します。	・計画期間中、対象業務の継続的検討、推進	企画課 各課

窓口対応の改善と行政サービスの総合化

<重点課題 14> 窓口サービスの向上		<趣旨> 市民の行政に対する信頼を高めるため、市民が訪れる窓口における行政サービスの向上に取り組んでいく必要があります。	
実施事項	概要	実施スケジュール	担当課
接客向上運動の推進	組織と個人が共通の方向性を持ち、説明責任の意識を持って対応する、市民の立場に立った利用しやすい市役所づくりを目指します。	・計画期間中、継続的実施 ・職員に対応に係る市民満足度の目標値 平成 22 年度 85%	総務課
窓口サービスの充実	土日の開庁又は平日延長による窓口サービスの検討を行うとともに、ワンストップサービス等による窓口利用者へのやさしい対応の研究を進めます。	・窓口サービスの延長 平成 17 年度に試行 平成 18 年度に検討 平成 19 年度から継続的実施 ・平成 18 年度に市民福祉部の再編に伴う福祉関係窓口を集約	総務課 各課

7. 公正の確保と透明性の向上

行政情報の公開の推進

<p><重点課題 15> 情報公開の推進及び広報・広聴機能の強化</p>		<p><趣旨> 市民に信頼される開かれた市政運営を行っていくには、市民と行政がまちづくりのビジョンや情報を共有し、対話できる環境を整備する必要があります。</p>	
実施事項	概要	実施スケジュール	担当課
ホームページの充実	ホームページを通じて、市民にタイムリーな行政情報をお届けするとともに、発信情報の充実及びアクセシビリティの向上に努めます。	・計画期間中、継続的实施	企画課 各課
パブリックコメント制度の導入	開かれた市政の推進に向け、市が意思決定を行う前に計画案や事業の概要等を市民に公開し、市民がそれに対する意見や提案を行える制度を導入します。	・平成 17 年度に試行 ・平成 18 年度に検討 ・平成 19 年度から継続的实施	各課
情報公開コーナーの充実	情報の共有を図る手段の一つとして、より一層コーナーに配架する資料の充実を図ります。	・計画期間中、継続的实施	総務課

8 . 市民参加の一層の推進

<p><重点課題 16> 市民との協働による市政の推進</p>		<p><趣旨> 市民と行政が信頼関係のもとに役割分担をしながら協働することにより、まちづくりを進めていくことが求められています。まちづくりは、そこに暮らす市民の自主的・主体的な参画があってこそ、効果ある行政運営が可能となります。</p>	
実施事項	概要	実施スケジュール	担当課
市民参画のあり方の検討	市民の皆様と行政との協働のまちづくりを進めていくため、協働の理念や市民参画のあり方について検討します。	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 17 年度に検討 ・平成 18・19 年度にモデル事業の実施 	企画課
各種審議会等への市民公募委員・女性委員の登用推進	幅広い市民の意見を市政に反映していくため、各種審議会等に市民公募委員や女性委員を積極的に登用するよう努めます。	<ul style="list-style-type: none"> ・計画期間中、継続的推進 	各課
ボランティア、NPO、市民活動団体の育成・支援、指導者養成	市民の自主的・主体的なまちづくりを促進するため、ボランティアやNPOなど市民活動団体の育成や支援、市民活動を組織・運営していくコーディネーターやリーダー等の育成に取り組みます。	<ul style="list-style-type: none"> ・計画期間中、継続的推進 	企画課