



# 第3章 計画項目

## 第1 戦略的取組(財政健全化)

- 1 資産・債務の改革
- 2 事務事業の改革
- 3 定員・給与・組織の改革
- 4 外郭団体等の改革
- 5 特別会計の改革
- 6 企業会計の改革

## 第2 検討課題

## 第3 実効性のある計画推進

- 1 「新しい公共」を支える仕組づくり
- 2 職員の意識改革と育成
- 3 わかりやすい情報の提供
- 4 評価・監視等の体制整備(第三者機関)
- 5 市民意識の把握と反映

## 第4 市民サービスの向上と業務の改善

各計画項目の概要は、次のとおりです。

## 第1 戦略的取組(財政健全化)

計画の戦略的取組とする「財政健全化」には、様々な課題があります。これに対処するため、計画体系に掲げる取組を実施します。

### 《財政健全化の課題》

- 1 財源の積極的な確保
  - ① 市税等の収納対策などの効果的な推進
  - ② 国・県補助金の積極的活用
  - ③ 使用料等の受益者負担の適正化等
- 2 地方分権に対応した行財政改革の推進
  - ① 外部委託等の推進
  - ② 補助金の見直し
  - ③ 事務事業の見直し・経費節減
  - ④ 定員管理および給与の適正化
- 3 施策・事業の厳しい選択
  - ① 投資的経費の重点化・効率化
  - ② 財政基盤に配慮した施策・事業の選択
  - ③ 費用対効果の重視
- 4 市債残高が累積しない財政構造の確立
  - ① 後年度負担を考慮し、プライマリーバランスの黒字化を堅持する市債の発行

## 1 資産・債務の改革

資産・債務の実態把握や管理体制の再点検に取り組み、債務の圧縮、資産の有効活用および売却等を推進するとともに、財務書類の作成・活用等を通じた適正管理を行います。

### ▼(1) 債務改善計画

将来における過重な財政負担を避けるため、施策事業を厳しく選択することを前提に、市債残高の増大を抑えます。

## ➡ (2) 未利用資産の売却・活用

ア 土地・建物等の未利用資産を積極的に有効活用します。

イ 未利用の土地(普通財産)について、公平・適正かつ効率的な活用を推進するため、その現況および売却など有効利用の可能性を調査・把握し、管理および処分に関する基本方針を策定します。

なお、合併支所の空きスペースについて、すみやかに利用方針を定めます。

## ➡ (3) 市税滞納対策

ア 自主財源の確保と税負担の公平性を図るため、市歳入の基幹である市税の滞納整理を積極的に取り組みます。

イ 滞納管理システムを活用し、香川滞納整理推進機構との連携を強化する中で、高額・悪質滞納者に対する滞納処分を重点的・機動的に実施するとともに、特別滞納整理班による取組を継続します。

## ➡ (4) 債権回収の取組

収入未済となっている各種債権を積極的に回収します。

## ➡ (5) 公会計<sup>※</sup>の整備

資産・債務に関する情報提供と適正管理を行うため、国の作成基準に準拠し、「公会計」を計画的に整備します。

※公会計

従来の官庁会計(現金主義)に対し、民間企業の経理に採用されている、発生主義の活用および複式簿記の考え方の導入を図り、貸借対照表、行政コスト計算書、資金収支計算書、純資産変動計算書などを標準形とする会計制度のことです。

## ➡ (6) 施設維持管理の適正化

ア 施設の長寿命化や環境保全等を図るため、ライフサイクルコスト<sup>※</sup>、時間コスト、社会コスト等の低減に努めます。

※ライフサイクルコスト(LCC)

建物にかかる生涯コストのことで、建築コストだけでなく、維持管理や改修・廃棄に必要なコストも含めた構造物の全期間にわたるコストをいいます。

イ 主要施設(建物)の管理者における中長期的な維持補修計画(仮称)の策定を支援するため、計画づくりの標準モデルを作成します。

ウ 「イ」の計画の支援データともなる施設台帳・資産運用システムの整備を引き続き進め、運用を開始します。

エ 主要な土木施設に係る中長期的な維持管理計画(仮称)<sup>※</sup>の策定に向けた検討を開始します。

※アセットマネジメント(資産管理)

近年、公共施設を資産とみなし、施設の損傷・劣化等を将来にわたり把握することで最も費用対効果の高い維持管理を行うことが提唱されています。

## 2 事務事業の改革

### ▼ (1) 事務事業の改革(業務の総点検)<sup>※</sup>

ア 公民の役割分担と費用対効果の観点から、従来の経緯にとらわれることなく、「業務の総点検」に取り組みます。

※業務の総点検

事務事業の全般を見直し、サービス提供主体の選択、徹底した簡素・効率化・経費節減、公共サービスの品質向上、事務事業の統廃合等を進める取組です。

イ 業務の総点検を効果的に進めるとともに、施策・政策の有効性を評価する仕組みとして、新たに行政評価システム<sup>※</sup>を導入します。

※行政評価システム

現行の事務事業評価制度は、評価対象が個々の事務事業にとどまっていますが、行政評価システムは、その評価範囲を、より上位の施策・政策まで広げようとするものです。

この評価システムを導入する目的は、その事務事業を実施する理由を明確にすることはもとより、より上位にある施策・政策の有効性やその成果、達成度等を市民の皆さんにわかりやすく公表し、行政活動の説明性や透明性を高めることにあります。

また、システム導入に伴い、評価・計画・予算などの関連業務の効率化をめざします。

ウ 現行の事務事業評価制度<sup>※</sup>を活用した業務の見直しを継続します。また、外部監査等の結果を踏まえた見直しを実施します。

※評価に当たっては、客観性の確保と市民の目線を取り入れるため、引き続き第三者機関による外部評価を実施します。

「4 評価・監視等の体制整備(第三者機関)(p37)」参照

## ▼ (2) 外部委託等民間活力の導入

ア 業務の総点検(事務事業評価等)等の結果、民間活力の導入等が望ましいとしたものは、積極的に外部委託等を進めます。

※外部委託等

市の業務を「民営化」することのほか、「指定管理者制度導入」、「外部委託化(アウトソーシング)」または「嘱託化」など、正規職員以外の者に市の仕事をさせることをいいます。

イ 「指定管理者制度の導入」では、原則として毎年度、導入計画を策定し、計画的に取組を進めます。

※指定管理者制度の導入等に関して、次のような計画および基準を定めています。

- ① 高松市指定管理者制度導入指針
- ② 高松市指定管理者制度導入計画
- ③ 高松市公共施設管理運営基準
- ④ 高松市外郭団体の運営等指導基準

ウ 「指定管理者業務の見直し検討」では、指定管理者制度を導入した施設について、導入後の業務状況を検証し、必要に応じて業務仕様等を見直します。

※業務状況を検証するポイント

- ① 利用者サービスや安全管理の対策
- ② 利用率・業務効率の状況
- ③ 経費節減等の状況
- ④ 利用料金制の採用 など

エ 公共サービス改革法等に基づく先行事例を調査・研究するなど、制度導入に関する検討をします。

※公共サービス改革法

正式には「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」といい、市場化テスト法と呼称されることもあります。

オ 民間活力の導入に当たっては、個人情報保護および守秘義務の確保のための必要な措置を講じます。

## ▼ (3) 業務の協働化

NPO等に実施を委ねることが適切な業務については、NPO等との協働を進めます。

#### ➡ (4) 業務の廃止

廃止することが適当と認められる業務については、適切な手続等を経て廃止します。

#### ➡ (5) 施設の効率的運営および利用率等の向上

ア 市が直接、管理運営する施設については、管理運営の効率化と適正化に取り組みます。<sup>※</sup>

※直営施設管理の主な課題

- ① 利用者サービスや安全管理
- ② 利用率の向上
- ③ 業務効率の改善と経費節減 など

※「高松市公共施設管理運営基準」(再掲)を定めています。

イ 指定管理者制度導入計画<sup>※</sup>で検討対象としている「公の施設」については、利用料金制の採用も含め、制度導入に向けた検討と環境整備を進めます。

※「高松市指定管理者制度導入指針」(再掲)に基づき、毎年度「高松市指定管理者制度導入計画」を定めています。

#### ➡ (6) 業務の電子化

ア 事務の効率化・省力化・迅速化と情報の共有化を図るため、電子市役所に対応する財務会計システムの再構築などを計画的に進めます。<sup>※</sup>

※「高松市行政情報化計画」を定めています。

イ 電子申請・届出システムや電子調達システムなどの既存システムの拡充整備を進めるとともに、データ保護とシステムの安全対策や職員の研修等を実施します。

#### ➡ (7) 契約等の見直し

ア 入札制度については、価格と品質で総合的に優れた調達が可能な総合評価方式の導入を進めます。<sup>※</sup>

※「公共工事の品質確保の促進に関する法律」が制定されています。

イ 随意契約または指名競争入札によっている契約については、一般競争入札等への移行を検討し、より公正な競争性を確保します。

ウ 施設管理などにおいて、各施設共通業務の契約一元化や長期継続契約制度の活用、仕様発注による包括的民間委託契約を採用します。

エ 公共工事の実施に当たり、計画・設計の見直し、工事発注の効率化、新工法・新技

術の積極的活用などにより、直接的な工事コストを低減させます<sup>※</sup>。

※「高松市公共工事コスト縮減新行動計画」等を定めています。

オ 建設副産物の利用促進・発生抑制と再生材利用を推進し、良質で低コストの公共工事とします。

#### ➡ (8) 補助金等の見直し

ア 補助金等を計画的に見直し、廃止、減額、終期設定、類似補助金の統合等を進めるとともに、新設・増額を抑制します<sup>※</sup>。

※「高松市補助金等交付システム見直し基準」を定めています。主な見直しのポイントは次のとおりです。

- |              |           |
|--------------|-----------|
| ① 補助事業の効果性   | ④ 補助額・補助率 |
| ② 団体等の適格性    | ⑤ 補助期間    |
| ③ 補助対象経費の妥当性 | など        |

※「3 わかりやすい情報の提供(p36)」では、「補助金交付の状況」の公開を検討します。

イ 地域の各種団体等に対する補助金については、地域の主体性を育み、効果的・効率的な執行等を図る観点から、支出先・支出元の一元化を段階的に実施します。

#### ➡ (9) 業務コストの抑制

ア 市業務1件当たりの処理コストの水準や原価を分析し、類似都市の水準等と比較できるコスト算定基準の作成を検討します。

イ この基準に基づき、主要な業務1件当たりの処理コストを公表し、コスト抑制に役立てます。

#### ➡ (10) 公共事業の見直し

ア 大規模な建設事業について、事務事業評価等の結果や県公共事業再評価委員会の意見において、事業計画の見直し等が示された場合は、原則として、計画の見直しを検討します。

イ 継続的な公共事業については、年次計画の見直しや事業費の平準化を検討します。

#### ➡ (11) 受益者負担の適正化<sup>※</sup>

ア 受益と負担の公平性を確保するため、計画的な見直しを進め、受益者負担を適正化

します。

- イ 使用料・手数料等については、常に見直しを行い、不均衡・不公平が生じないように留意します。

※「高松市受益者負担見直し基準」を定めています。

## ➡ (12) 収入増対策

- ア 自主財源の確保と税負担等の公平性の観点から、課税客体を的確に把握し、市税を始めとする各種収入金の収入増に取り組みます。
- イ 新規財源の捕捉や既存財源の見直し、民間企業的な発想の取入れなどを積極的に進め、自主財源を拡充させるほか、特定財源の活用を検討します。

## ➡ (13) 合併協議事項

平成17年度の近隣6町との合併に伴う合併協議の経過措置事項を適切に実施します。





### 3 定員・給与・組織の改革

#### ▼ (1) 定員・給与の適正化

地方公務員の定員および人件費については、国の基本方針2006において、5年間で行政機関の国家公務員の定員純減▲5.7%と同程度の定員純減を行うことを含め大幅な人件費の削減を実現する方針が明らかにされています。

このことを踏まえたうえで、本市としては、国が定める目標値以上の総人件費の抑制に取り組みます。

ア 行政組織の簡素・効率化を進めるため、引き続き、目標値を定めて正規職員数の適正化に取り組みます。

#### 適正化人員(市全体) p12の再掲

計画人員数	削減率
▲ 305 <sup>※</sup> 人	▲ 7.4%

※ この人数は、平成19年度から21年度までの3年の目標です。

① 別途、平成19年度から23年度までの「高松市職員数の適正化計画」を策定しています。この5ヵ年計画では、▲431人(▲10.4%)の目標を設定しており、そのうちの3ヵ年分をここに掲載しています。「高松市職員数の適正化計画(p160)」参照

② 年度別内訳 (単位:人)

区分	平成19年度	平成20年度	平成21年度
職員数	4,034	3,948	3,820
増減(前年度比較)	▲91	▲86	▲128
累計	▲91	▲177	▲305

イ 給与については、市民の理解が得られる適正な給与水準とし、健全な財政運営に向け、計画的に総人件費を抑制します。

ウ そのため、給料表の見直し、昇給時期の統一、地域手当の新設、管理職手当の定額化など、国に準じた給与構造の改革を行います。

エ また、さらに時間外勤務縮減に取り組むとともに、特殊勤務手当の見直しを進めるほか、国の制度に準拠した退職手当制度を確立します。

## ➡ (2) 組織機構の見直し

ア 新たな行政課題や業務の増大・縮小に対応し、市民にわかりやすく簡素で効率的な組織機構の整備を進めるとともに、横断的な行政課題に対しても機動的・総合的な対応を迅速に行えるよう、地方分権時代に即応した市民本位の政策主導型組織への転換を図ります。

イ 「ア」のうち、合併後の支所・出張所を含めた地域行政組織のあり方については、新しい総合計画で定める方向性や本庁機能のあり方とも関連付けながら見直しを検討します。

ウ 多様化・複雑化する社会経済情勢を的確に把握・分析し、地方分権の動向も念頭においた政策および行財政運営を進めるため、政策形成機能や行財政の運営機能を強化します。

エ 庁内分権を推進する観点から、地方自治法の改正に伴う副市長への市長権限の委任を検討するとともに、部局の主体性等を高めるため、人事・政策・予算面の部長権限を強化します。

また、現場主義による迅速な対応を図るため、事務処理権限の出先機関や下位職への委譲等を検討します。

## 4 外郭団体等の改革

既に法律により示されている「公益法人制度改革<sup>※</sup>」の方向を念頭に置きながら、外郭団体等の見直しを進めます。

### ※公益法人制度改革

民間非営利部門の活動の健全な発展を促進し、現行の公益法人制度に見られる様々な問題に対処するため、従来の主務官庁による公益法人の設立許可制度を改め、登記のみで法人が設立できる制度を創設するとともに、そのうちの公益目的事業を行うことを主たる目的とする法人については、民間有識者による委員会の意見に基づき公益法人に認定する制度が創設されています。

(関係法律) 公布 平成18年6月

施行 法律の公布日から2年6ヵ月を超えない範囲内で政令で定める日

- ① 一般社団法人及び一般財団法人に関する法律
- ② 公益社団法人及び公益財団法人の認定等に関する法律
- ③ 一般社団法人及び一般財団法人に関する法律および公益社団法

## ➡ (1) 外郭団体等の見直し

ア 市が出資等をしている外郭団体については、当該団体と密接な連携を図りながら、経営の改善や適正化を指導<sup>\*</sup>し、団体に対する市支出金などの軽減に取り組みます。

※「高松市外郭団体の運営等指導基準」(再掲)を定めています。

主な指導項目は次のとおりです。

- ① 団体の組織および役員・嘱託職員を含む人事管理
- ② 給与等、職員の意識改革・研修
- ③ 事業および財務管理 など

イ 市が4分の1以上を出資している外郭団体に対しては、その経営状況、職員数、職員の給与等に関する情報を公開するよう要請します。

ウ 非公募で指定管理者指定をしている団体については、次期更新時の公募選定に備えるため、経営改善等を指導するほか、環境整備の対策を検討します。

エ 各種団体については、市からの事務支援や補助金交付の必要性・妥当性を見直し、団体の自主性・自立性を尊重した運営への移行を促します。



## 5 特別会計の改革

### ▼ (1) 特別会計の効率的運営

- ア 各特別会計について、独立採算を確保する観点から、収入の確保と増大を図り、事業の効率化や経費の徹底した見直しを進めます。
- イ 一般会計からの繰出を受けている会計については、繰出金を抑制するなど、効率的な運営に取り組みます。
- ウ 下水道事業については、地方公営企業法の全部適用に向けた検討をします。

## 6 企業会計の改革

### ▼ (1) 企業会計の効率的運営

- ア 各企業会計について、独立採算を確保する観点から、収入の確保と増大を図り、事業の効率化や経費の徹底した見直しを進めます。
- イ 一般会計からの負担金等の繰出を受けている会計については、これを抑制するなど、効率的な運営に取り組みます。
- ウ 病院事業会計については、市民病院あり方検討の結果を踏まえ、様々な角度から経営改革の取組を進めます。
- エ 水道事業会計については、平成19年3月策定の「高松市水道事業基本計画（高松市水道ビジョン）」に定める経営改革の取組を進めます。

※水道局の「高松市水道事業基本計画（高松市水道ビジョン）」に定める経営改革の取組を、便宜上、各実施項目に位置付けています。



## 第2 検討課題

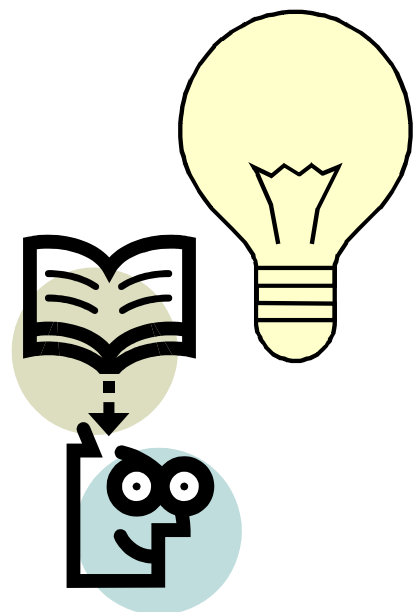
### 1 検討課題

#### ➡ (1) 検討課題

ア 組織、施設の運営・配置、業務のあり方などの検討課題には、中長期の展望に立ち、具体的な対応の方向性を定めなければならないものがあります。

イ これらの課題については、良好な公共サービスを効果的・効率的に提供し、経費抑制を図る観点から、望ましいあり方を検討します。

※「別冊 実施項目一覧(全部局)」第2検討課題(体系番号211)を参照



### 第3 実効性のある計画推進

地方分権の推進や行政の役割の見直しにおいては、地域分権や地域自治という考えが大切な視点です。地域住民の皆さんの主体的な参加を得ながら、市民と行政が協働し、ともに支える「新しい公共」への取組がこれからのまちづくりに必要とされています。

また、行財政改革の内容は、市民生活に影響する場合があります。改革を円滑に推進し、その実効性を高めるためには、市民の皆さんの理解と協力が不可欠です。そのためには、市民の皆さんに信頼され、期待される市の姿勢や対応を示すことが求められています。

このようなことから、改革の実効性を高めるため、次に掲げる取組を推進します。

- ① 市民の皆さんとの協働や多様なパートナーシップ、そして地域コミュニティを育みます。
- ② 改革の第一線を担う職員の意識改革と育成を進めます。
- ③ 市民の皆さんへ必要な情報を分かりやすく提供します。
- ④ 改革の取組やその成果、評価などを、第三者の目を通して客観的で透明性の高いものとしします。
- ⑤ 納税者であって、公共サービスの受け手である幅広い市民の皆さんの改革に対する評価(理解や満足の度合いなど)や意見を把握し、反映します。

#### 1 「新しい公共」を支える仕組づくり

公共サービスの提供に関し、「新しい公共空間の形成」という考え方が提唱されています。従来の「公共サービスは行政が提供する」という狭い枠組から脱却しようとするもので、公共の概念を広くとらえ直したうえで、地域の様々な力を結集し、必要な公共サービスを提供する枠組が志向されています。

このような「新しい公共」を創出するためには、市民やコミュニティ組織、NPO、企業など多様な主体が、行政とは異なる公共サービスの新たな担い手として、その特性を発揮す

るとともに、行政はその役割を重点化させるなど、市民と行政の領域整理を行うことが必要です。

本市においては、地域分権を展望する中で、協働の重要なパートナーとして、地域コミュニティの構築を進めてきました。形を見せはじめた「新しい公共」が、自立的で力強いものとして育つためには、一定の区域を存立の基礎とする地域コミュニティ組織などの「地縁組織」と、地域にとらわれずに特定の社会的な課題やニーズに取り組む「NPO」が、お互いの特性を理解し、協力・連携することが一つの課題となっています。

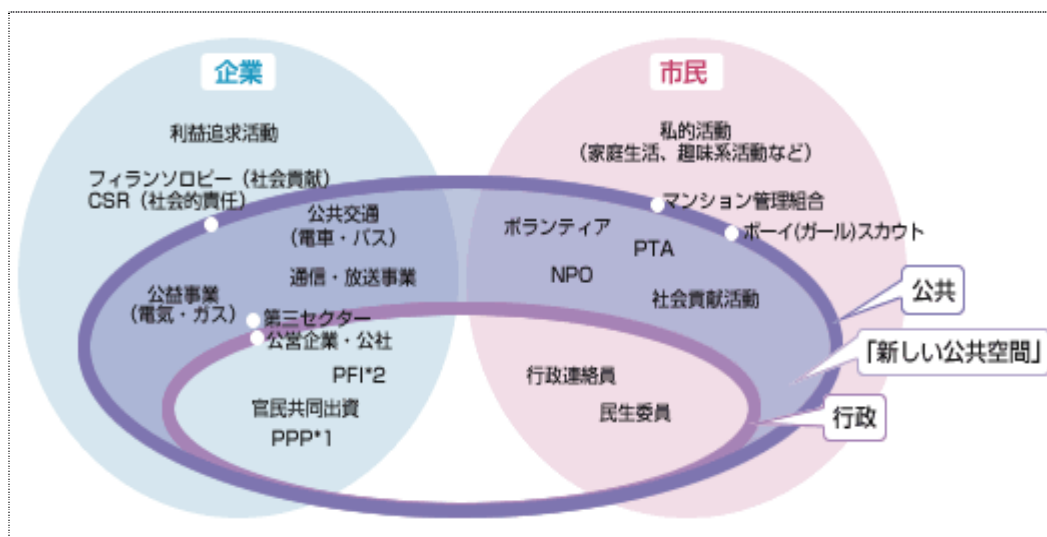
このようなことから、本市においては、協働と多様なパートナーシップの構築を積極的に推進し、豊かで広がりのある「公共経営」に取り組みます。

#### ※「新しい公共空間」の考え方

参照：総務省、分権型社会に対応した地方行政組織運営の刷新に関する研究会「分権型社会における自治体経営の刷新戦略～新しい公共空間の形成を目指して～」2005年4月15日

#### 新しい公共空間の形成のイメージ みずほ情報総研HPより

<http://www.mizuho-ir.co.jp/kikou/egov0511.html>



\*1: PPP (Public-Private Partnership: 官民連携)

\*2: PFI (Private Finance Initiative: 民間資金やノウハウを活用して公共施設の整備、公共サービスを提供する手法)

## ➡ (1) 協働の推進と多様なパートナーシップの構築

「NPO<sup>※</sup>と行政との協働<sup>※</sup>に関する基本方針・基本計画〔改訂版〕(以下で「NPO計画」といいます。)」に基づき、積極的に市民との「協働」や多様なパートナーシップの構築を進め、行政運営の見直しにつなげます。

### ※ NPO

自発性、公益性、非営利性のある市民活動を行う組織体で、特定非営利活動法人格の有無は問いません。

### ※ 協働

それぞれの主体が、対等かつ自由な立場で、それぞれの違いと特性、社会的な役割を踏まえて、共通の目標達成のため、共に取り組む関係を指します。

ア NPO計画では、次の施策を展開します。

施策の方向	基本施策
(ア) 協働推進の体制と仕組づくり	・ 協働推進体制の充実 ・ 協働を進めるための仕組づくり
(イ) 活動拠点の整備充実	・ 拠点施設機能の充実 ・ 公共施設の利用促進
(ウ) 情報収集・提供および相談機能の充実	・ NPO等と行政双方向の情報発信と相互理解の促進
(エ) 協働を推進する人材の養成	・ 職員および市民の意識改革と人材養成の推進

イ NPO計画の実施状況を把握し、積極的な取組を進めます。

## ➡ (2) 地域コミュニティの育成

本市では、全国に先駆けて地域コミュニティ事業<sup>※</sup>を推進しています。地域分権を展望するこの事業は、「新しい公共空間の形成」をめざす施策といえます。この計画においても、地域コミュニティの育成を支援する取組<sup>※</sup>を推進します。

### ※地域コミュニティ事業

近年の都市化や核家族化の進展などにより、地域の連帯感やふれあいが薄れつつある中で、福祉・環境・教育など、多様化する地域課題を地域の人たちが自らの問題として捉え、解決に向けて積極的に取り組む“地域みずからのまちづくり”が求められています。

地域住民みんなが自主的に参加し、その総意と協力により、住みよい地域社会の構築を共通の目的として構成された集まりを「地域コミュニティ」と言い、この地域コミュニティが住みよいまちづくりを進めるための重要な基盤となります。

市では、おおむね小学校単位で、連合自治会をはじめ、地域の各種団体、企業およびNPOなどで地域コミュニティ組織の構築が進んでいます。



※以下の(ア)、(イ)は再掲です。

- (ア) 地域の各種団体に対する補助金等の一元化 「補助金等の見直し(p25)」
- (イ) 支所・出張所のあり方の見直し 「組織機構の見直し(p28)」

## 2 職員の意識改革と育成

市組織における改革の担い手となる職員の意識改革と育成に取り組みます。

### ➡ (1) 職員の意識改革

ア 事務事業評価制度や部局進行管理制などの運用と行政評価システムの開発・導入を通じて、職員の意識改革に取り組みます。

意識改革に当たっては、コスト意識の徹底を基本に、顧客主義・現場主義・成果主義の考え方を浸透させます。

イ 「さわやかサービス」を継続実施するとともに、日々の業務遂行の場において、職員意識に対する実践的な働きかけと自己啓発を積極的に促し、組織風土の改革につなげます。

### ➡ (2) 人材育成・能力開発

ア 自治体職員としての使命と責任を自覚し、意欲的に職務を遂行する職員を育てるとともに、複合化・多様化する行政制度を正しく運用し、新たな行政課題に対処するために必要な能力開発を進めます。

※「高松市人材育成基本方針」を定め、職員研修を実施しています。

イ ジョブローテーションを継続実施するほか、人事評価制度の見直しなど職員の活力を引き出す人事管理制度の検討を進めます。

ウ 職務遂行能力向上特別支援プログラム<sup>\*</sup>の実施などにより、公務能率の向上と組織の活性化に取り組みます。

※職務遂行能力向上特別支援プログラム

公務能率の向上や組織の活性化を図るため、勤務成績の不良、適格性の欠如など公務を遂行するうえで著しく問題がある職員に対する継続的な研修・指導等必要な措置を講じる制度のことです。

### ➡ (3) 職員提案制度<sup>\*</sup>の活用

ア 職員提案への積極的な応募を促し、市民と身近に接する職員の問題意識の掘起しや問題解決能力の向上を図ります。

※職員提案制度

職員の創意工夫や斬新な発想を、行政運営や事務事業の改革に反映するため、採択した提案で適当と認めるものは、計画項目として登載し、その取組を実行します。

## 3 わかりやすい情報の提供

情報の提供と公開は、長い目で見て、行政運営の体質を変える力を持っています。

その一方で、市民の皆さんに、本市の現状や改革の目的を正しく理解していただくための役割もあります。

市民の皆さんと現状と課題を共有し、同じ目線に立って改革を進めるため、本市の行政活動や財政の現状、計画の目標と進捗状況、成果、課題などの関連情報を、積極的に公表します。

ア 情報の公表・提供に当たっては、類似都市との比較などの手法を取り入れ、市民の皆さんから見てわかりやすいものとなるよう、適切な工夫と平易な説明に努めます。

イ 計画の取組結果は年2回公表します。これに併せて、部局ごとに取組状況も公表します(再掲)。

ウ 計画の取組結果のほか、次に掲げる情報を公表します。

- ➡ (ア) 財政状況(補助金交付の状況や予算編成プロセスなどを含む。)
- ➡ (イ) 人事・給与の状況
- ➡ (ウ) 外部委託業務の状況
- ➡ (エ) 行政コストの状況
- ➡ (オ) 外郭団体の組織・運営状況
- ➡ (カ) その他関連情報

## 4 評価・監視等の体制整備(第三者機関)

改革の取組やその評価について、客観性や透明性をもたせるため、市民や有識者等で構成する第三者機関による評価または提言等を反映する仕組みを設けます。

### ➡ (1) 指定管理者選定組織

指定管理者制度の導入に際し、必要となる指定管理者の選定を客観的に行い、透明性を高めるため、引き続き、市民委員等で構成する公の施設指定管理者選定委員会を設置します。

### ➡ (2) 行革取組結果・進捗状況の評価組織

ア 行財政改革に関する提言等を行う機関として、引き続き、市民委員等で構成する行財政改革推進委員会を設置します。

イ この計画の考え方に沿い、委員会に設置される部会を再編<sup>※</sup>します。

※同委員会設置要綱に定める手続を経て、平成18年度までの4部会体制を改め、後述の「(3)」および「(4)」の2部会体制とします。

### ➡ (3) 事務事業の評価組織

事務事業評価を中心とする「業務の総点検」の実施に当たり、その客観性と透明性を確保するため、上記委員会に担当部会を設置します。

### ➡ (4) 外部委託化後の業務監視組織

ア 民間事業者へ外部委託等を実施した業務については、良質なサービスを持続的に確保するため、事後の状況を把握し、必要に応じた対処や改善をすることが重要です。

イ この委託化業務の事後検証<sup>※</sup>は、サービスの受け手である市民の立場から行うことが望ましいため、上記委員会に担当部会を設置します。

※事後検証では、業務状況が適切かどうか、苦情処理対応の良し悪しなどを確認し、必要な対処をします。

## 5 市民意識の把握と反映

行財政改革を円滑に進めるためには、幅広い市民の皆さんに関心を持っていただくことが必要です。

わかりやすい情報の提供に加え、納税者であり、公共サービスの受け手である市民の皆さんの意識や評価を把握し、改革の推進や見直しに反映します。

### ➡ (1) 市民意識調査

ア 行財政改革の取組や進捗状況、その結果等について、市民意識を把握するため、定期的に市民意識調査を実施します。

イ 調査結果は公表し、改革監視の取組や計画のさらなる推進に役立てます。

### ➡ (2) 委託化業務調査

ア 外部委託等を実施した業務については、事後の業務状況を把握するモニタリングや利用者アンケートなどの調査を実施します。なお、市のホームページに寄せられる意見等も参考にします。

イ 調査結果は公表し、改革監視の取組や計画の円滑な推進に役立てます。

### ➡ (3) パブリック・コメントの運用

ア 「第2 検討課題(p31)」に掲げる計画項目などについて、対応の方向性を定めようとする際は、必要に応じてパブリック・コメント<sup>\*</sup>を実施します。

※「高松市パブリック・コメント手続要綱」を定めています。

イ パブリック・コメントの結果は公表し、計画内容の決定や改革の円滑な推進に役立てます。

## 第4 市民サービスの向上と業務の改善

市民サービスの向上と業務の改善は、常に継続しなければならない課題です。この計画に登載する項目は、いずれもこの課題に対処するものです。

この項では、各部局の裁量で実施できるもの(市役所全体で取り組むことが望ましいもの等<sup>※</sup>を除きます。)を、部局管理の項目とし、現場主義による改善を積極的に推進します。

※市役所全体で取り組むことが望ましいもの等

- ① 複数の部局に関係するため、その部局単独では取り組めない事項
- ② 部局長の権限や裁量を超えると認められる事項
- ③ 相応の改革効果額が見込めるため、「第1 戦略的取組(財政健全化)」に位置付けるとした事項
- ④ 取組項目の内容から、「第2 検討課題」または「第3 実効性のある計画推進」に位置付けるとした事項

### 1 市民サービスの向上と業務の改善

#### ➡ (1) 市民サービスの向上

市民サービス(市民満足度)を向上させるため、費用対効果に留意する中で、市民の視点から事務事業を見直し、良質なサービスを迅速に提供します。

特に、窓口サービスの改善と公共施設におけるサービスの向上に努めるとともに、許認可・届出等における各種手続等の簡略化や電子化を進めます。

#### ➡ (2) 業務の改善

事務事業のムダ・ムラを徹底的に見直し、事務の効率化と労務の省力化を図るため、日常的で身近な業務に着目し、継続的な改善に取り組めます。

