

効率的な行政運営と市民との協働の推進

# 効率的な行政運営と市民との協働の推進

## VIII

### 1 効率的な行政経営

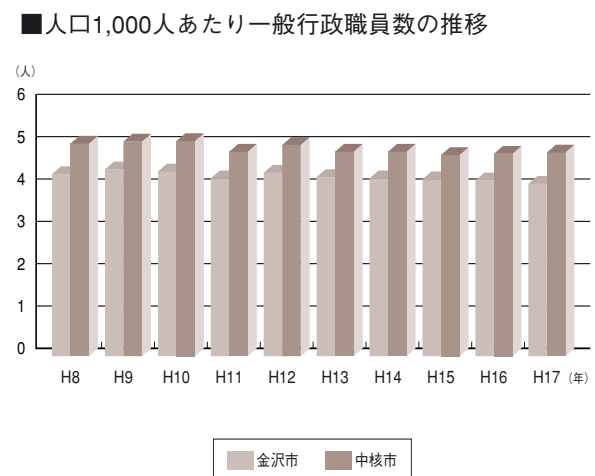
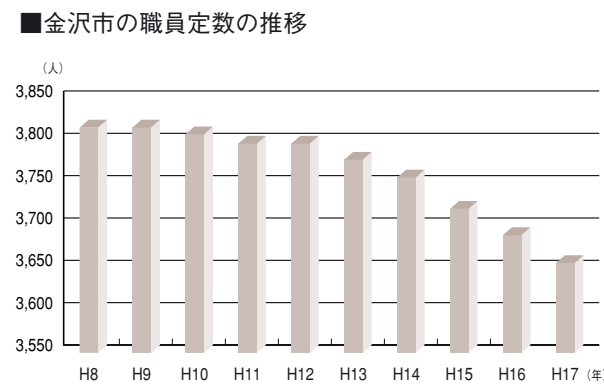
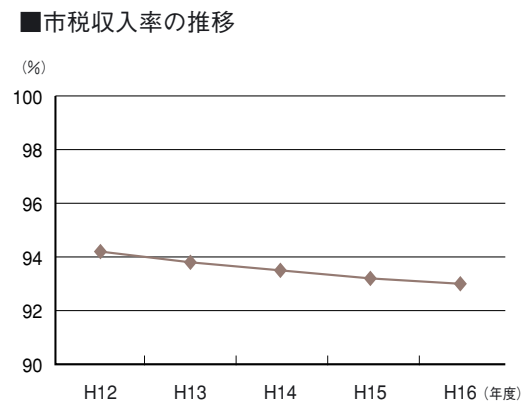
# 時代を切り拓く行政経営の展開

#### 現状と課題

不透明な社会経済情勢や市民が行政を求めるサービスの多様化・高度化など、市政を取り巻く状況は日々変化しています。しかし、市政を担う職員数や財源は限られています。そこで、民間企業経営の視点を取り入れた効率的・効果的な行政体制を模索するとともに、職員一人ひとりのスキルアップを図ることで、これらの時代の変化に対して迅速かつ的確に対応することが求められています。



市民課窓口



#### 基本方針

民間企業経営の視点と発想を取り入れ、情報通信技術を活用したスピード、コスト、成果を重視する柔軟な行政を推進し、市民サービスの質や利便性の向上を図ります。

また、組織機構の再編や職員の資質向上、意識改革を進め、簡素で効率的な行政体制を整備していきます。

#### 事業計画（主な事業とその内容）

##### 〔市民サービスの向上〕

窓口サービスの改善や手続きの簡素化、迅速化を図るとともに、民間事業者等との連携による窓口の拡大、インターネットを通じた多様なサービスの提供など、市民の視点から質の高い行政サービスを提供し、市民の利便性の向上をめざします。また、市税等納付者の利便性を高める収納方法についても検討します。

視した事業運営を推進し、限られた資源と財源のもとで行政需要に的確に対応していきます。

##### 〔活力ある行政体制の整備〕

簡素で効率的な組織機構の形成に向けて、庁内分権や組織の再編、外郭団体の自立等を進め、多様化・高度化する市民ニーズに対応していきます。

##### 〔経営的視点による事業運営〕

指定管理者制度等民間のノウハウの活用や情報システムの導入・運用・評価に至る一連のルールを再構築し、情報通信技術の活用による業務の効率化をよりいっそう推進するなど、スピードとコスト、成果を重

##### 〔職員の資質向上と意識改革〕

民間人も含めた多様な人材の確保や登用、効率的・効果的な人員配置、能力・実力重視の給与制度の導入、経営感覚豊かな職員の養成等により、職員の資質向上と意識改革を進めていきます。

#### 市民参加と協働

- ・民間委託の推進や民間活力による公共施設等の整備

効率的な行政運営と市民との協働の推進

# 効率的な行政運営と市民との協働の推進

## VIII

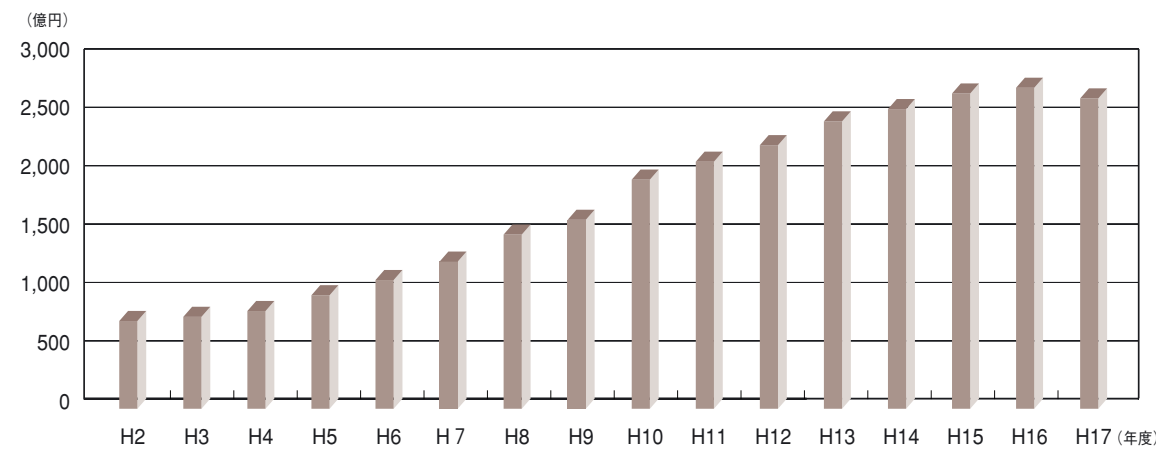
### 1 効率的な行政経営

# 健全な財政基盤の確立

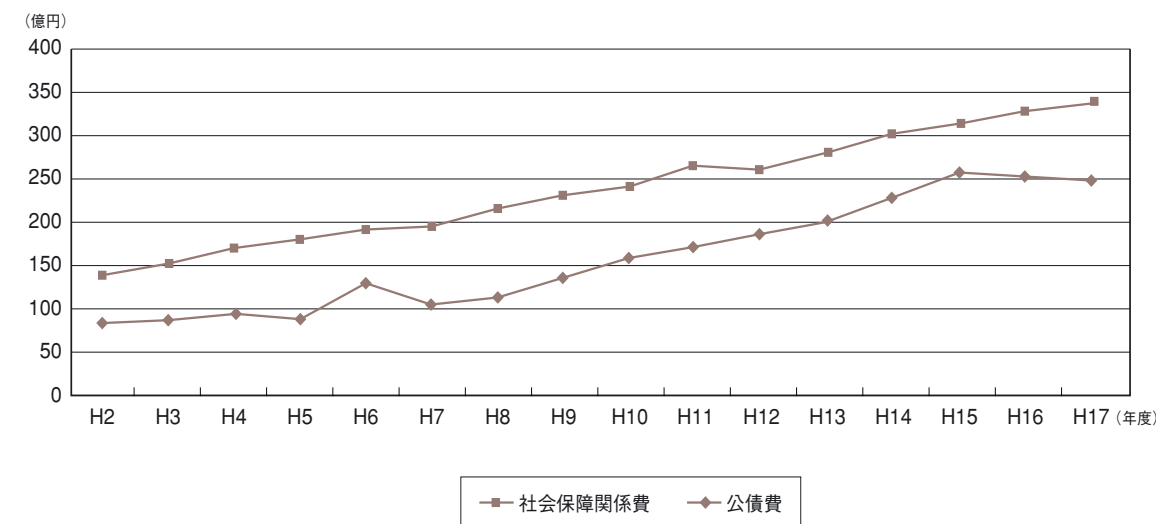
#### 現状と課題

わが国経済は、回復基調にあるものの、地方への波及には未だ時間を要しており、市税が伸び悩むとともに、国の地方財政計画の圧縮により地方交付税が削減されるなど、歳入の増加が見込めない一方で、高齢化の進展等により社会保障関係費が増加し、公債費負担の増嵩が続くなど、極めて厳しい財政環境にあります。

■市債残高（一般会計決算）



■義務的経費の増嵩（社会保障関係費、公債費）（一般会計予算）



#### 基本方針

三位一体改革の進行状況など、国と地方の関係が不透明な部分がありますが、中期財政計画に基づいて、将来を見据えた財政の健全性確保に向けた取り組みを積極的に進め、市政の持続的発展を支え得る財政基盤を確立していきます。

#### 事業計画（主な事業とその内容）

##### 〔事務事業の見直し・重点化〕

高度化・多様化する市民ニーズに迅速かつ的確に対応するため、経費の削減にとどまらず、費用対効果、官民の役割分担のあり方、施策の優先順位の設定等を厳しく精査し、事務事業の重点化、質的充実を図ります。

##### 〔公共事業等の見直し〕

中期財政計画に基づき、公共事業費の適正化を図るとともに、一方で生活関連基盤の整備や地域経済振興等に必要事業については、着実な実施に努めます。また、公共工事コストの縮減や透明性、公平性を高めるための入札・契約事務の改善について取り組みます。

##### 〔受益と負担の見直しと財源の確保〕

行政サービスの提供にかかるコストを十分検証し、受益と負担について徹底した見直しを行うとともに、市税等の自主財源の確保に努めます。

##### 〔市債の適正運用と基金等の有効活用〕

市債残高の徹底した抑制に努めるとともに、財産収入の確保や基金の有効活用を進めます。

効率的な行政運営と市民との協働の推進

# 効率的な行政運営と市民との協働の推進

## VIII

### 1 効率的な行政経営

## ガス・上下水道のサービス向上と経営の効率化

#### 現状と課題

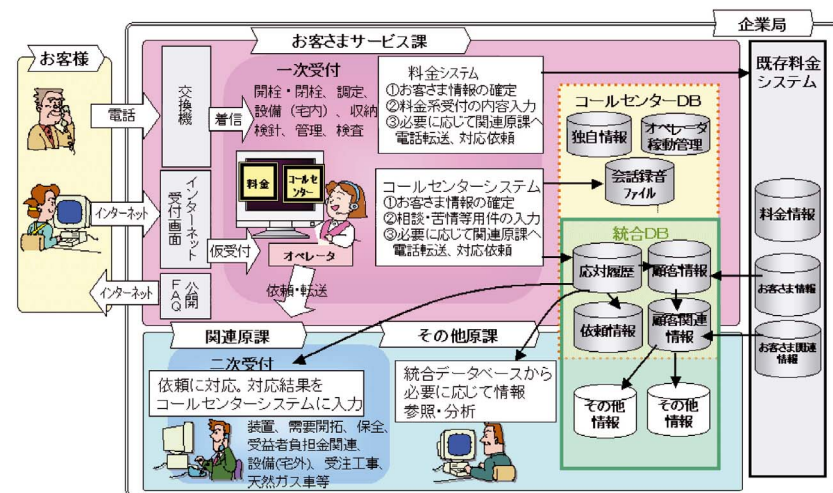
企業局が実施したお客さま満足度調査によると、約2割のお客さまが「不満」または「やや不満」と答えており、その理由として特に電話対応や休日等の修繕対応への不満、高い料金が指摘されています。今後はこれらの改善に努め、きめ細かいサービスの提供が課題となっています。一方、企業

局事業の経営状況では、各料金収入において伸び悩みや減少傾向に転じたものも見られます。しかし、お客さまから料金の維持・引き下げが求められていることから、効率的な経営による費用の削減に早急に取り組む必要があります。



企業局窓口

■コールセンターシステム導入後のイメージ



#### 基本方針

可能な限り料金の抑制に努めながら、お客さまの利便性向上や積極的な情報公開による信頼性の向上、公平性の確保を図り、常にお客さまの立場に立った事業運営を行います。そのために、情報通信技術の積極

的活用による業務品質の向上、職員の業務遂行能力の向上をめざします。また、お客さまに選択される都市ガス・上下水道事業となるよう営業力の強化を図り、都市ガス離れを防止します。

#### 事業計画（主な事業とその内容）

##### 【お客さまサービスの向上】

インターネットによる受付・届出等の実施、広報誌やホームページ等による積極的な情報公開、不公平感のない適正な料金体系の構築と料金の抑制など、お客さま満足度の向上と業務の効率化を推進します。

##### 【新たな経営手法の導入】

合理的、効率的な事業経営を実現するため、キャッシュフロー計算書<sup>※</sup>等の作成・利用による経営分析の強化、地域性と公共性に配慮した新たな業務執行体制の構築を図ります。

##### 【情報通信技術の活用による業務改善と品質向上】

公共料金一括払いシステムや電子入札・電子納品等の導入により、業務重複、無駄、連携の不備等を排除します。また、お客さま情報を一元的に管理する統合情報システ

ム及びコールセンターシステムを構築し、迅速性、正確性、公平性の確保に努めます。

##### 【人材の高度化】

職員が常に問題意識を持ち、業務の効率化や事務事業の見直しに努めるための動機付けと、職員が積極的に業務等について提案できる職場環境づくりをめざし、職員提案制度の充実を図るとともに、民間ガス事業者へ職員を派遣し、研修を行います。

##### 【経営基盤の強化】

事業規模に合わせた適正な職員数にするとともに、業務の効率化、外部委託化により人件費を削減します。また、新規お客さまの獲得に向けて、営業協力店と連携しながら一部工事切り替え営業<sup>※</sup>を展開するとともに、選択約款<sup>※</sup>料金に移行できるお客さまへの絞り込み営業を実施するなど、営業体制の強化を図ります。

<sup>※</sup>キャッシュフロー計算書  
一会計期間における資金の動きを一定の活動区分別に要約した財務諸表であり、企業の債務の返済能力や資金の調達状況等を評価する情報の開示により、貸借対照表や損益計算書と併せて、経営状況を明示することを目的としたもの。

<sup>※</sup>一部工事切り替え営業  
お客さまの申し込みにより、都市ガスの使用を確約の上、宅地内約1mまで先行して配管する工事を一部工事といい、この一部工事のお客さまで未だ都市ガスをご使用されていないお客さまに対して都市ガス使用をお願いすること。

<sup>※</sup>選択約款  
お客さまの使用状況（量、時間帯、機器等）に応じてガス料金や供給条件を選ぶことのできる契約メニュー。

#### 市民参加と協働

- ・お客さま満足度調査やモニター意見等への協力による事業運営への反映
- ・民間企業等の協力による職員研修
- ・営業協力店との連携による営業展開・営業力の強化