

## 平成23年度行政改革実施状況及び 平成24年度以降の実施計画について（総括資料）

### 1 行政改革大綱の推進状況

平成22年3月に策定した「鹿児島市行政改革大綱」及び「鹿児島市行政改革実施計画」に基づき、22年度から26年度までの5年間を推進期間として、「市民に優しい質の高い行政サービスの提供」など6つの事項を重点取組事項として掲げ、行政改革に取り組んでいる。

推進期間の2年目にあたる23年度においては、ワンストップ窓口の開設や認知症相談窓口の設置などにより、市民サービスを向上させたほか、庶務事務システムの導入や粗大ごみ受付業務の委託などにより、効率的で効果的な行財政運営を推進するなど、積極的に行政改革に取り組んできたところである。

その結果、実施状況としては、23年度末の総計画項目数（C）122のうち、23年度までに実施した項目数（D）は112で、進捗率（F）は92%となっており、着実に取組を推進している。

#### 【23年度までの実施状況及び24年度以降の実施計画】

重点取組事項	23年度末における5年間 (22～26年度)の総計画項目数			23年度までの実施状況			24年度以降の実施計画				(参考) 24年度当初 の総計画項目 数 (I)
	23年度ま での計画項 目数 (A)	24年度以 降の計画項 目数 (B)	合計 (C)	23年度までに実施した項目数 (D)	うち24年度以降も 継続して実施する項 目数 (E)	進捗率 (D)÷(C) (F)	24年度以降 の計画項目数 (再掲) (B)	24年度以降 も継続して実 施する項目数 (再掲) (E)	新たに追加す る項目 (G)	合計 (B)+(E)+ (G) (H)	
(1)市民に優しい 質の高い行政 サービスの提供	19	0	19	19	6	100%	0	6	4	10	23
(2)職員の意識改革 と人材育成	18	0	18	18	18	100%	0	18	0	18	18
(3)スピード感を 持った効果的な 行財政運営の推進	37	8	45	37	29	82%	8	29	3	40	48
(4)民間力の さらなる活用	7	1	8	7	2	88%	1	2	4	7	12
(5)市民との協働 の推進	19	1	20	19	18	95%	1	18	0	19	20
(6)社会貢献活動 の充実	12	0	12	12	12	100%	0	12	0	12	12
合 計	112	10	122	112	85	92%	10	85	11	106	133

## 2 重点取組事項別の23年度実施状況、24年度以降実施計画

### 重点取組事項1 市民に優しい質の高い行政サービスの提供

#### 【行政改革大綱（抜粋）】

社会経済情勢の変化や多様化、高度化する市民ニーズを的確に把握し、市民にとって便利で利用しやすく、質の高い行政サービスの提供に努める。また、情報通信技術を積極的に活用して、さらに利便性の高い行政サービスを提供する。

#### 1. 23年度の主な実施項目

##### (1) - 1 ワンストップ窓口の構築（23年度新規）

住民異動に伴う国保、年金、福祉等の一連の手続が1つの窓口でできるワンストップ窓口を23年10月から開設した。これにより各種手続が迅速化するとともに、きめ細かな質の高い窓口サービスを提供できるようになった。

【取扱手続きの種類 35種類 取扱件数 7,369件（開設日～24.3）】

##### (1) - 2 戸籍、住民票、印鑑登録証明交付請求書の一本化（23年度新規）

ワンストップ窓口の開設にあわせて、戸籍、住民票、印鑑登録証明、税証明の交付請求書を一本化した。これにより記載項目の重複が解消され、内部事務が効率化した。

##### (1) - 3 認知症相談窓口の設置（23年度新規）

認知症の相談や周知・広報を行う相談窓口を市民に身近な地域福祉館等に設置し、介護家族等の精神的負担を軽減させ、認知症についての正しい知識の普及・啓発に努めた。

【窓口設置箇所数 33箇所 来所者数 242人（23年5月～24年3月）】

##### (1) - 6 障害者割引の拡充（23年度新規）

23年4月より市電・市バス、桜島フェリーの運賃等について、精神障害者及びその付添人を割引対象者に加え、利用者サービスが向上した。

上記のほか、住民異動シーズンの窓口開設時間の延長、学校の余裕教室活用、学校の長期休業中の施設活用などにも引き続き取り組んだ。これらにより、重点取組事項1では、23年度までに19項目中全ての項目を実施した。

#### 2. 24年度以降の主な実施計画

##### (1) - 13 住民票等のコンビニ交付システムの構築（24年度新規）

市民の利便性向上を図るため、市役所の開庁時間以外においても住民基本台帳カードを利用してコンビニエンスストアで住民票の写しなどを取得できるシステムを構築する。

##### (1) - 14 街なかサービス施設の設置（24年度新規）

現在設置している「特産品と観光の情報ステーション」、「織姫館」、「まちなかサロン」

の3施設の機能を統合し、新たに特産品の情報発信、観光案内、トイレ・ベビーカーの貸出等を行うサービス施設を設置、運営する。

(1) - 15 図書館電算システムの更新(24年度新規)

図書館及び公民館図書室で使用している電算システムを最新の機能を有するシステムに更新することにより、利用者サービスの向上を図る。

(1) - 16 水道料金等の基本料金の日割の導入(24年度新規)

利用者にとって、より納得しやすい料金制度とするため、上下水道料金の基本料金について、日割計算を導入する。 など

## 重点取組事項2 職員の意識改革と人材育成

### 【行政改革大綱(抜粋)】

職員の意識改革を推進し、これまで以上に柔軟な発想で改革に積極的に取り組むとともに、地方分権時代の市政運営を担う、高い資質と能力を備えた職員を育成する。

### 1. 23年度の主な実施項目

(2) - 1 新しい人事評価制度の導入(23年度新規)

職員の資質・能力を向上させ、意欲を高めることを目的とした人事評価制度を局部課長に対して本格実施、主幹・係長に対して試行実施したほか、24年度の主査及び一般職への試行実施に向け、制度内容の理解を深めるための研修を実施した。

(2) - 4 業務改善運動の実施(旧名称:業務改善リーダーの養成)(23年度新規)

消防局及び4企業を除く職場において、業務改善マネージャー、業務改善リーダーを選任したほか、専門講師による研修会を実施し、各職場において業務改善に取り組んだ。これにより、行政サービスの効率的な提供と職員の改善意識向上に寄与した。

(2) - 6 ごみ減量リーダー研修会の実施(23年度新規)

職員のごみの減量化・資源化に対する意識を向上させ、地域におけるごみ減量リーダーの役割を担ってもらうため、ごみ減量に関する研修を実施した。

上記のほか、職員研修の充実、窓口アンケート調査などにも引き続き取り組んだ。これらにより、重点取組事項2では、23年度までに18項目中全ての項目を実施した。

### 2. 24年度以降の主な実施計画

(2) - 1 新しい人事評価制度の導入(継続)

(2) - 4 業務改善運動の実施(継続)

(2) - 10 職員提案制度の充実(継続) など

## 重点取組事項3 スピード感を持った効果的な行財政運営の推進

### 【行政改革大綱（抜粋）】

限られた財源の中で、多様化、高度化する市民ニーズに的確に対応していくため、将来にわたり持続可能な財政基盤を維持するとともに、市民に必要なサービスを効率的かつ効果的に提供する、スピード感を持った行財政運営を推進する。

### 1. 23年度の主な実施項目

#### (3) - 1 庶務事務システムの導入（23年度新規）

これまで紙で行っていた庶務的業務について、休暇や時間外勤務命令等の申請手続や出勤表の確認、給与明細の配布などを電算化し、23年12月から稼動した。これにより、職員が手作業で行っていた集計作業等が自動計算されるなど、庶務事務が効率化、省力化された。

#### (3) - 3 公の施設使用料の見直し（23年度新規）

受益者負担の原則に立ち、負担の公平性を確保するため、マリンピア喜入等25施設と有料公園施設等において施設使用料の見直し等を行った。

これにより、約1億2,630万円の歳入増が見込まれる。

#### (3) - 6 自動販売機設置事業者の公募制度の導入（23年度新規）

市有施設内への自動販売機の設置について公募制度を導入した。5施設15台について一般競争入札を行った結果、約680万円の貸付料収入を得た。

#### (3) - 8 ジェネリック医薬品の利用促進（23年度新規）

ジェネリック医薬品（後発医薬品）の利用を促進し、医療費の抑制による被保険者の医療費負担の軽減及び国保財政の健全化を図るため、被保険者に対してジェネリック医薬品に切り替えた場合の削減可能額などを通知した。

【年間の医療費削減効果見込額 約4,800万円】

#### (3) - 10 適正な定員管理の推進（継続）

業務の効率化や業務量の変化に応じた見直しを行い、適正な定員管理を推進した。

23年度は、22年度と比較して企業も含めて5人の定数削減を行った。

【削減状況 22年度と23年度の年度末時点での比較】

5,481人→5,476人（△5人）

市長事務部局等 △19人 交通局 0人 水道局 △1人

市立病院 +15人 船舶部 0人

#### (3) - 19 事務事業の見直しの推進（継続）

23年度予算において、12事業を廃止、62事業を縮減・統合するなど、限られた財源を有効活用するための徹底した見直しを行い、約2億2,774万円を節減した。

### (3) - 20 健全財政の維持（継続）

経常経費等の更なる削減に努めるとともに、地方債の活用にあたっては、交付税措置の状況を踏まえ、新規発行を元金償還金の範囲内にするなど、発行抑制に努めた。また補助金については、補助金見直し指針に基づき、事業の公益性や行政効果等を厳しく精査し、縮小等を行った。

これらの取組を通じて23年度予算における経常経費については約5億2,149万円を、補助金等については、4事業の廃止等を行い約656万円を削減したほか、地方債については、起債額と元金償還見込額を比較して約11億3,452万円を抑制した。

上記のほか、時代に即応した組織・機構の整備、市税収納率の向上対策、公共建築物のストックマネジメントの推進などにも引き続き取り組んだ。これらにより、重点取組事項3では、23年度までに45項目中37項目を実施した。

## 2. 24年度以降の主な実施計画

### (3) - 35 時差出勤制度の実施（24年度新規）

職員のワーク・ライフ・バランスの推進、効率的な業務運営及び総労働時間の短縮等を目的として勤務時間の弾力的な運用による時差出勤制度を試行しているが、その効果等について検証を行い、実施方法の改善等を行った上で24年度から本格実施する。

【24年3月末現在の活用状況 月平均31人】

### (3) - 40 電子カルテシステムの導入（25年度運用開始予定）

市立病院において紙カルテを電子カルテとすることで、より質の高い医療の提供や業務の効率化を図る。

### (3) - 43 建築・設備資材のリユース（24年度新規）

ストックマネジメント事業の本格実施により、保全計画に基づく改修等の情報が一元的に把握できるようになったことから、建築・設備資材のリユースを全庁的に実施し、コスト縮減や環境負荷の低減を図る。【23年度試行実施の際の効果額 約650万円】

### (3) - 21 遊休市有財産利活用の推進（継続） など

## **重点取組事項4 民間力のさらなる活用**

### 【行政改革大綱（抜粋）】

公共的なサービスについては、行政だけでなく民間も参入して公的な役割を担っている分野もあり、市民ニーズが増大する中で、行政と民間それぞれの役割と責任を明確にしながら、サービスの安全性や継続性を確保したうえで、民間力のさらなる活用を推進する。

## 1. 23年度の主な実施項目

### (4) - 1 粗大ごみ受付業務の委託（23年度新規）

粗大ごみの受付業務を23年度から委託した。また、10月からは粗大ごみの有料化を実施し、これに合わせて受付時間の延長、年中無休化を実施するとともに、高齢世帯等の家屋内収集や道路狹隘地区の門口収集なども実施し、市民サービスを向上させた。

#### 【23年度 粗大ごみ受付件数の実績】

4～9月 58,334件〔月平均9,722件 対前年比171%〕

10～3月 12,753件〔月平均2,125件 対前年比 22%〕

### (4) - 3 指定管理者制度の効果的な運用（継続）

市民サービスのより一層の向上と効率的な管理運営に資するため、公の施設への指定管理者制度の導入について検討するとともに、指定管理者に対して適切なモニタリングや指導を行った。23年度は新たに、ふるさと考古歴史館に指定管理者制度を導入した。

#### 【指定管理者制度導入施設（23年度末）114施設、新規導入効果額約450万円】

これらにより、重点取組事項4では、23年度までに8項目中7項目を実施した。

## 2. 24年度以降の主な実施計画

### (4) - 6 可燃ごみプラットホーム管理業務の委託（24年度新規）

北部・南部清掃工場の可燃ごみプラットホーム管理業務を委託化することにより、業務の効率化と経費の縮減を図る。

### (4) - 7 鹿児島市立乳児院の民間への経営移行（24年度新規）

乳児院はこれまで市社会事業協会が管理運営を行い、経験やノウハウを有していること、同協会が建替えを行えば、隣接する薬師保育園と一体性を持った施設として整備でき、両施設の連携がさらに深まることなどを鑑み、土地区画整理事業に伴う建替えを機に、経営を同協会に移行し、より質の高いサービス提供と経費の縮減を図る。

### (4) - 8 平川動物公園飼育業務の委託（24年度新規）

リニューアル事業の進捗に合わせ、園の魅力をさらに高めるため、専門職員による長期的な飼育や計画的かつ継続的な繁殖・生態研究を充実させるとともに、展示やイベントの企画力の向上を目指して運営体制を見直し、飼育業務を委託する。

### (4) - 9 交通局北・桜島営業所等管内の路線に係る管理の受委託（24年度新規）

北・桜島営業所管内及び中央営業所管内の一部路線に係る管理の受委託を行うことにより、運行経費の節減を図る。 など

## 重点取組事項5 市民との協働の推進

### 【行政改革大綱（抜粋）】

地域の特性を活かした市民主体のまちづくりを進めるためには、市民の知恵や力を市政に活かしていくことが重要である。

また、市民の価値観やニーズの変化に伴い、より多様な行政サービスが求められているが、財政的な制約があることはもとより、行政だけでは画一的なサービスになりがちであり、必ずしも効果的な対応ができていない状況も生じている。

このようなことから、市民参画を一層推進するとともに、市民団体等との協働による取り組みを進め、市民ニーズに即した、よりきめ細かい行政サービスを実施していく。

### 1. 23年度の主な実施項目

#### (5) - 1 市民参加による広報懇話会と市民のひろば特集号の編集・発行（23年度新規）

マスコミ関係者などから構成される「市政広報のあり方懇話会」を開催した。また、市民参加による広報紙発行に取り組み、市民の意見を取り入れた親しみやすく分かりやすい広報紙を作成することができた。

#### (5) - 2 NPO等の企画提案による協働事業の推進（23年度新規）

市が設定するまちづくりのテーマについて、市民活動団体からその特性を生かした事業の企画提案を募集し、選定を行った。

#### 【選定モデル事業2件の事業内容】

- ・市内NPO法人のネットワークの土台を構築するための講演会等の開催
- ・海の生態系を支えるプランクトンを教材に、ネイチャーゲーム等体験型学習の実施

#### (5) - 7 鹿児島市コミュニティビジョンの策定及び推進（継続）

鹿児島市コミュニティビジョンを推進するため、学識経験者や市民代表等からなるコミュニティビジョン推進戦略会議を設置し、事業の検討を行った。

上記のほか、災害時要援護者避難支援体制の確立、環境パートナーシップかごしまによる取組の推進、地域福祉ネットワークの推進などにも引き続き取り組んだ。これらにより、重点取組事項5では、23年度までに20項目中19項目を実施した。

### 2. 24年度以降の主な実施計画

#### (5) - 19 市民委員会による行政評価の実施（24年度新規）

総合計画の効率的かつ計画的な推進に資するとともに、市民の視点に立った成果重視型の行財政運営の実現を図るため、行政評価を実施し、評価にあたっては、内部評価に加えて外部委員で構成する鹿児島市行政評価市民委員会による評価を実施する。

#### (5) - 3 NPO等との協働推進事業の実施（継続） など

## 重点取組事項 6 社会貢献活動の充実

### 【行政改革大綱（抜粋）】

豊かで活力ある地域社会の実現のためには、地域社会を構成する市民や市民団体、企業などが、地域の安全や福祉、環境などの課題について、それぞれの立場や役割に応じて自発的に活動することが求められていることから、市役所も地域社会の一員として社会貢献活動を推進する。

その活動を通じて、市民の立場に立った考え方を醸成し、市民が主役のまちづくりに活かしていく。

### 1. 23年度の主な実施項目

#### (6) - 3 わがまち市役所ボランティア隊の活動（継続）

職員に対し、ボランティア隊への参加を呼びかけた。活動としては、錦江湾サマーナイト花火大会後の清掃や、東日本大震災への募金活動、ランニング桜島大会運営補助などを行い、職員によるボランティア活動に取り組んだ。【ボランティア隊会員数211人】

#### (6) - 8 公共施設への太陽光発電システムの導入（継続）

鹿児島市メガソーラー発電所計画に基づき、公共施設へ計画的に太陽光発電システムを導入する。23年度は3施設（喜入支所、鴨池公民館、清掃事務所）を導入した。

#### (6) - 1 2 環境にやさしい新船の建造（継続）

環境にやさしく、経済的で、今後の航送車両台数の動向等に対応した新船を建造する。23年度は、観光・旅行関係者等で構成される新船建造検討委員会等を設置し、会議を開催した。（26年度竣工予定）

上記のほか、インターンシップの受入れ、環境配慮率先行動計画の推進、学校施設の緑化推進などにも引き続き取り組んだ。これらにより、重点取組事項6では、23年度までに12項目中全ての項目を実施した。

### 2. 24年度以降の主な実施計画

#### (6) - 7 公共建築物環境対策調査研究（継続）

#### (6) - 1 1 低公害低床バスの導入（継続） など

### 3 総 括

「市民に優しい質の高い行政サービスの提供」をはじめ、大綱に掲げる6つの重点取組事項のもと、親切で無駄のない市役所の構築に向けた取組を計画的に進め、市民サービスの維持・向上とともに、効率性の高い行財政運営を推進してきた。

23年度においては、ワンストップ窓口の設置に係る設備等の改修、新たに庶務事務システムを設計・開発するなど、取り組むべき行政課題への重点的な配分を行う一方で、適正な定員管理の推進による職員数の削減、所期の目的を達成した事業の廃止や事業内容の見直し等による経費の節減など112項目に取り組み、行政改革の取組としての効果額は、約9億2千万円を見込んでいる。24年度以降の実施項目としては、第五次総合計画に基づく事業とも整合を図りながら、新たに11項目を追加したところである。

また、今回から、23年7月の行政改革推進委員会での意見を踏まえ、新たな数値目標を設定するとともに、総括資料の作成や資料の統合など、資料の編集方法等について見直しを行った。数値目標に関しては、進捗状況を分かりやすく示すため、新たに6項目について設定しており、23年度末では36項目・47指標のうち、9項目・13指標で目標値を達成している。

最後に、24年度以降においても、厳しい行財政環境の中、第五次総合計画に掲げた各種施策を着実に推進する一方で、地方分権の進展による権限移譲などの新たな行政課題にも的確に対応し、将来にわたり質の高い行政サービスを持続的に提供するためには、これまで以上に効率的・効果的な行政運営が求められていることから、今後においても、関係部局との連携のもと、行政改革の推進に努めてまいりたい。