

Ⅲ 行財政システム改革大綱・実施方策の達成状況

平成12・13年度

- 1 行財政システム改革大綱の達成状況
- 2 実施方策の「重点課題・緊急課題」の達成状況一覧
- 3 実施方策の「推進課題」における主な成果等

Ⅲ 行財政システム改革大綱・実施方策の達成状況 平成12・13年度

1 行財政システム改革大綱の達成状況

三鷹市行財政システム改革大綱（以下「改革大綱」という）の目標年次である平成 17 年（2005 年）までの主要な成果目標とその実績については、次のとおりです。

主要財政指標については、財政の健全性の維持に努めたことによりその目標水準を達成いたしました。

また、行政経営品質評価基準のレベルアップについても、評価の向上に向けた具体的な取り組みを進めました。その詳細については、三鷹市行財政システム改革実施方策（以下「実施方策」という）の重点課題等の達成状況として後述するとおりです。

(1) 主要財政指標の目標設定

| | 目標(平成17年まで) | 平成12年度実績 |
|-------------|---------------|----------|
| 1 経常収支比率 | 概ね80%台を維持すること | 87.8 % |
| 2 (1) 公債費比率 | 概ね15%を超えないこと | 9.2 % |
| (2) 準公債費比率 | 概ね19%未満となること | 12.7 % |

これらの、財政指標などを含めた財政状況の推移と分析は、「Ⅳ 三鷹市の財政状況 平成12年度」（40 ページ以降）で詳述しています。

(2) 行政経営品質評価基準の目標設定

| | 目標(平成17年まで) | 平成13年度実績 |
|-------------------------------|---------------|----------------------------|
| 行政経営品質評価基準 (平成12年度の評価:「A」) | 「AA」のレベルとなること | 行革大綱及び実施方策に基づき、具体的な改善運動を展開 |

(注)「AA」のレベル：「行政経営品質評価基準」では、「経営品質改善によって高い住民価値を提供する仕組みが全庁的に展開され、多くの領域でトップレベルを達成し、それを維持している。いくつかの重要な領域でベンチマーキング対象組織なるレベル」とし、全国的にもトップレベルになることを意味している。

参考：「三鷹市行政経営品質評価基準」に基づくアセスメント結果報告書（平成 12 年 5 月 15 日）
における評価（要約）

| 総括 評価 結果 | 評点 | 内 容 |
|----------------|---|--|
| | <A-> | 行政経営品質改善の取り組みが多くの領域で展開され、その取り組みのさらなる改善への学習が行われ始めている。行政経営品質改善がもたらす成果に多くの分野・領域で良好な結果を示しているレベル |
| | 評価できる点 | 取り組むべき課題 |
| | ①市民参加、学識参加、職員参加によるビジョンの策定と展開の仕組みが構築されている点 ②市民参加や市民への情報提供など、市民とのコミュニケーションを重視している点 ③行政サービスの具体的な展開において、三鷹の個性的な施策を実現させる仕組みが構築されている点など 特に、優れたリーダーシップにより自治体経営のビジョンが徹底され、市民参加を多義的かつ有効に機能させている点が高く評価されました。 | ①業務プロセスの効率化と機能の向上をより推進する必要がある点 ②庁内の情報やデータの共有化を促進し活用するノウハウが不足している点 ③仕組み自体を評価し改善していく仕組みが求められる点など |

2 実施方策の「重点課題・緊急課題」の達成状況一覧

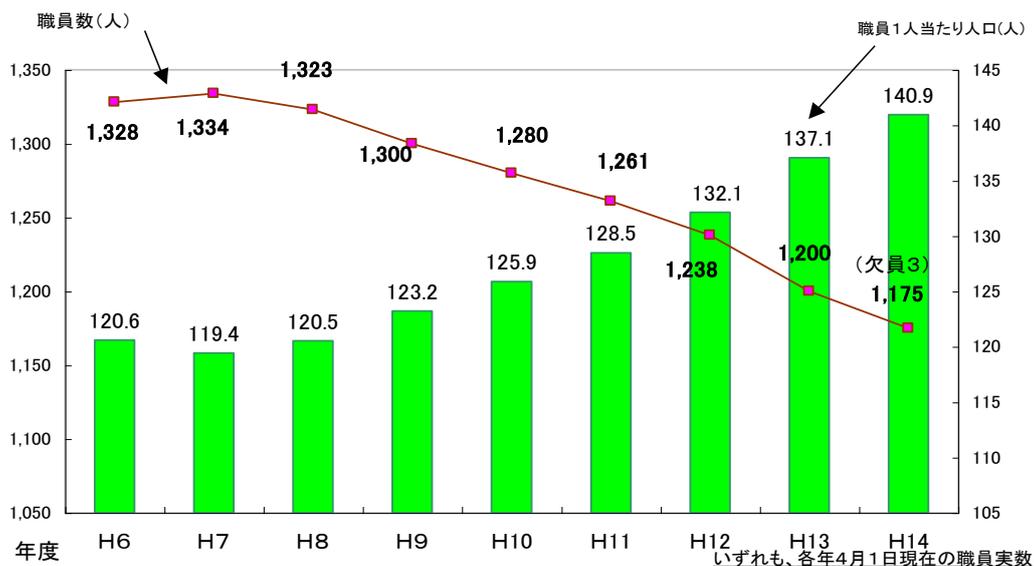
(1) 重点課題の達成状況

重点課題（4項目）の実績は次のとおりであり、いずれも平成12・13年度の目標を達成しています。

| 2 地方分権の推進と自治体経営の強化 | | [実施方策における体系名(以下同じ)] | |
|---------------------------------|-----------------|---|--|
| (4) 柔軟で機動的な組織づくり ②組織の統廃合等による簡素化 | | | |
| 取り組み項目 | 平成12・13年度の目標 | 平成12・13年度の実績 | 行革効果 |
| 組織の見直しの実施 | 検討・組織見直しの実施(一部) | 平成12年4月に、市長部局・教育委員会あわせた部の数を10から7へと3部減らすなどの大幅な組織の見直しを行っている。 平成13年度は、新基本構想・第3次基本計画の策定を受けて、その着実な推進を図るために組織の見直しを検討した。具体的には、基本計画の各最重要・重点プロジェクト及び主要事業等の推進に係る所管の位置づけを確認しつつ、組織の再編を検討した。 その結果、平成14年度から①学童保育など青少年育成に係る事業を市長の事務の補助執行として教育委員会に移管し、子育て支援室・生涯学習課等の組織の見直しを大幅に行ったほか、②高齢者福祉課と介護保険課の統合(係の統廃合を含む)、③水道部、教育委員会での係の一部廃止等を行うこととした。 | 新基本構想・第3次基本計画の策定に伴う推進体制を整備し、行政の一層の効率化を図るとともに、市民活動の支援、情報化の推進など新たな行政課題に柔軟・適切に対応することができる。 |

| 2 地方分権の推進と自治体経営の強化 | | [実施方策における体系名(以下同じ)] | |
|-------------------------------|-------------------------------------|--|--|
| (5) 職員の適正配置と人事考課の導入 ①職員定数の見直し | | | |
| 取り組み項目 | 平成12・13年度の目標 | 平成12・13年度の実績 | 行革効果 |
| 職員定数の見直し | 職員定数見直し計画の策定・計画期間中(平成17年度まで)120人見直し | 平成13年度から平成17年度までを計画期間として、平成18年度当初までに120人の職員数の見直しを行う計画を策定し、平成12年度中の見直しにより平成13年度当初に38人、平成13年度中の見直しにより平成14年度当初に22人の減を達成し、今後も実施方策に基づき、平成17年度まで継続的に見直しを行っていく。 | 計画期間終了までに120人の減を予定しており、これにより、大幅な人件費の抑制を図ることができる。 |

〔図Ⅲ－1〕 職員数と職員1人当たり人口の推移



| 2 地方分権の推進と自治体経営の強化 (5) 職員の適正配置と人事考課の導入 ③人事考課制度の導入 | | | |
|--|--------------|--|---|
| 取り組み項目 | 平成12・13年度の目標 | 平成12・13年度の実績 | 行革効果 |
| 人事考課制度の導入 | 検討・導入 | 平成13年度に課長補佐職職員以下全員を対象に、人事考課を実施した。(平成13年11月1日を基準日) 実施に当たっては、課長補佐職職員以上の管理職全員に対し、1人2回の人事考課者訓練を行い、客観的基準に基づいて人事考課を実施し、制度の一環としてフォロー面接を行った。 また、昇任昇格選考を実施し、客観的な基準によって職員的能力実証を行い、意欲のある職員の登用により組織の活性化を図った。 〈第I章2-(4)-① 人事任用制度の整備 12ページ参照〉 | フォロー面接の際、職員1人1人の、向こう1年間の業務達成目標が話し合われることになり、昇任昇格に当たっては公平公正な選考制度により、計画的・効率的な業務遂行に資することができる。 |

| 3 協働型市民参加の推進と「市民満足度」の向上 (2) 「市民満足度」の向上 ①行政評価制度の確立 | | | |
|--|--------------|---|---|
| 取り組み項目 | 平成12・13年度の目標 | 平成12・13年度の実績 | 行革効果 |
| 総合行政評価システムの確立 | 検討・試行 | 行政経営品質評価の取り組みとしては、アセッサー養成講座を受講するとともに、日本経営品質賞受賞企業報告会に参加した。 政策・施策レベルの評価としては、第3次基本計画の策定において、成果指標である「まちづくり指標」を各施策レベルで設定した。 さらに、基本計画の主要事業の着実な推進を図るため、平成14年度より試行する事業評価の取り組みについての制度設計を行った。 〈第I章2-(3)-① 総合行政評価システム構築に向けた取り組み 9ページ参照〉 | アセッサー養成講座や日本経営品質賞受賞企業報告会で得た経営品質に関する情報等を、基本計画や行財政改革の取り組みで活用した。 また基本計画の施策レベルで「まちづくり指標」を設定したことにより、計画の実施による目指すべき成果が明らかになり、成果志向の行政の推進に寄与している。 |

(2) 緊急課題の主な達成状況

緊急課題（57項目）のうち、平成12・13年度までの目標を達成したものは、次のとおり（36項目）です。その他の項目は、いずれも調査・研究、検討・準備中のものであり、未達成のものはありません。

| 2 地方分権の推進と自治体経営の強化 (1) 地方分権の推進 ①地方分権一括法施行への対応 | | | |
|---|--------------|--|---|
| 取り組み項目 | 平成12・13年度の目標 | 平成12・13年度の実績 | 行革効果 |
| 東京都第2次地方分権推進計画による、事務・権限移譲への対応の検討 | 検討・対応 | 平成12年度に、東京都第2次地方分権推進計画が策定され、東京都市長会より下命を受けた企画財政部長会により、各市の対応について照会がなされた。 三鷹市では、①東京都第2次地方分権推進計画により移譲が提案されている事務の各課意向調査、②東京都第1次地方分権推進計画により平成12年度から移譲を受けた事務の影響調査を行った。 | 都が、平成12・13年度に移譲を提案した事務は、従前、三鷹市においてはほとんど実績のない許認可に係る事務が多いため、実質的な影響は少なかった。 |
| 法定外公共物財産権譲与制度の活用 | 検討・対応 | 平成12・13年度に法定外・法定公共物の譲与を受け、市全域の手続きが完了した。 これにあたり、平成12年度に「三鷹市里道、水路等の公共物の管理に関する条例」及び施行規則を制定した。 | 市全域の譲渡規模： 延長174km、面積約50万1千㎡ この譲与を受けたことにより、里道、水路の付け替えなどを利用し、市独自のまちづくりを可能とした。 |

| 2 地方分権の推進と自治体経営の強化 (2) 財政基盤の確立 | | | |
|--------------------------------|---------------------|--|--|
| 取り組み項目 | 平成 12・13 年度の目標 | 平成 12・13 年度の実績 | 行革効果 |
| ② 都市税財政の充実・強化 都市税財政研究会の設置 | 設置 | 平成13年10月に、税財政研究会報告書を市長に提出した。 1 新税については、20件の案(うち独自案18件、他団体検討例2件)を検討したが、即時導入可能な新税案を見出すには至らなかった。 2 収納率向上策については、間接的収納率向上策、予防的収納率向上策、徴収対策強化により大別し、管理職による滞納整理支援策を提言し、平成12年度(全管理職)と平成13年度(市民部管理職)に実施した。また、口座振替の推進、納税課組織の見直しなどを提言実施した。 | 検討結果は、「市税収納率の向上」の取り組みに等反映して、下記『市税収納率の向上』のとおり成果を得た。 また、納税課組織見直しによる、納税課職員の減(2人)が図られた。 |
| ⑤ 市税収納率の向上 | 12年度検討 13年度一部実施 | ① 平成13年度から、納税課の3係を2係に簡素化した。 また、納税整理係を3グループ制にするとともに、特別整理担当を置き、納税管理係においても滞納整理支援事務を担当するなど、滞納額の縮減に向けて職員体制を強化した。 ② 口座振替を促進するため、平成13年度納税通知書(市民税(普徴)・固定資産税)に口座振替申請書を同封した。 | ① 組織の簡素化・職員体制の強化により、効率的かつ戦略的な滞納整理が行われ、滞納額が縮減した。 ② 口座振替の促進策により、平成13年度は、市民税(普通徴収)・固定資産税とも加入率が約6%伸び、現年度未収金の抑制につながった。 |
| ⑥ 国民健康保険税の改定 | 12年度改定済 13年度改定検討 | 一般会計から国民健康保険事業への赤字繰入れの適正化を目指して、国の医療制度改革や医療費の見込みなどの状況を見極めながら12年度から段階的な改定を検討している。 平成12年度は限度額、均等割額等平均で8.7%の改定を実施した。 13年度は諸般の事情により改定を見送ったが、14年度は限度額、均等割額、所得割額等平均で9.3%の改定を実施する。 | 一般会計その他繰入金については、一般医療費総額の15%を目標としてきたが、被保険者の高齢化に伴い、医療費の増加に税収が追いつかず、大きく目標を上回る状況となっている。 |

| 2 地方分権の推進と自治体経営の強化 (3) 効率的な自治体経営の確立 | | | |
|---|----------------|--|--|
| 取り組み項目 | 平成 12・13 年度の目標 | 平成 12・13 年度の実績 | 行革効果 |
| ① 事務事業評価システム等の確立 内部アセッサーの養成と内部評価・改善の継続 | 検討・実施 | 企画経営室行政評価担当の職員を、経営品質協議会の実施するアセッサー養成講座に派遣し、全4段階の講習において、第3段階まで受講を終了している。 | アセッサー養成講座で得た経営品質向上に関する情報等を、基本計画、行革や行政評価の推進に活用している。 |
| ① 事務事業評価システム等の確立 経営品質賞受賞企業への調査の実施 | | 日本経営品質賞の受賞企業による報告会・研究会に参加し、受賞企業の経営改善の取り組みを調査した。 | 受賞企業報告会等で得た経営改善のノウハウを、行革や行政評価の推進に活用している。 |

| | | | |
|--|--|--|---|
| ① 事務事業評価システム等の確立 ABC手法によるコスト削減方策の導入 | | 平成12年度に実施した三鷹駅市政窓口におけるABC手法※によるコスト分析の結果を、平成14年度より実施する同窓口業務の土曜開設及び(株)まちづくり三鷹への委託の検討において活用した。 ※ ABC手法(Activity Based Costing) 事務処理の流れ等を調査の上、活動単位の原価計算や評価指標の策定等を行い、事務全体の分析・改善を行う手法。 | コスト分析により、三鷹駅市政窓口の各業務のコスト削減を図るための課題が明らかとなったため、それを踏まえて窓口業務の土曜開設及び(株)まちづくり三鷹への委託の実施方針等を検討することができた。 |
|--|--|--|---|

2 地方分権の推進と自治体経営の強化 (3) 効率的な自治体経営の確立

| 取り組み項目 | 平成12・13年度の目標 | 平成12・13年度の実績 | 行革効果 |
|---|------------------------|---|--|
| ② 事務事業等の見直し 総合スポーツセンター(仮称)建設仕様・運営形態の検討 総合スポーツセンター(仮称)の管理運営とスポーツ振興課のあり方の検討 | 第3次基本計画で検討 | 総合スポーツセンター(仮称)については、これまで建設時期・施設規模・内容の見直しを行ってきたが、平成13年度に策定された「第3次三鷹市基本計画」において実施時期を計画中期(平成17～19年度)にオープンをする計画となり、総事業費55億円を基礎に施設内容などについて検討を行うこととした。 また、建設・運営については、民間資金等を活用し公共施設を整備する手法であるPFIによる事業化を前提に検討することになった。 | 民間の資金、経営能力、技術的能力を活用することにより、地方自治体などが直接実施するよりも、事業コストの削減や、より質の高いサービスの提供ができる事業については、PFIを活用するメリットがあると考えられる。 PFIなど民間活力を活用した事業方式を検討することにより、事業の効率性の追求、行政と民間との役割分担、資産の有効活用などが図られる。 |
| ③ 役割分担の見直しと民間委託化の推進 公設保育園の民間委託化等の推進 | 12年度検討 13年度 東台保育園開所 | 平成12年度 東台保育園のプロポーザルを実施し、ベネッセコーポレーションに決定した。 開園準備 平成13年度 東台保育園オープン(4月) 下連雀三丁目協同ビル(仮称・当時)内保育所のプロポーザルを実施し、社会福祉法人ユウカリ福祉会に決定、三鷹駅前保育園として開園準備を進めた。 〔平成14年度 三鷹駅前保育園オープン(4月)〕 〈第1章2-(1)-①公設民営保育園の設置 4ページ参照〉 | 公設公営保育園の場合、年間約1億7～8千万円の運営費が必要とされるが、公設民営化したことにより運営費は年間約8,400万円の業務委託料となり、運営費の節減に効果がある。 |
| ⑤ 公共施設計画の見直し 公立幼稚園廃止手続等の検討 | 廃止に向けた検討 | 平成13年4月:「三鷹市立幼稚園廃止に関する検討委員会」設置 平成13年7月:「三鷹市立幼稚園廃止に関する検討委員会報告書」教育長へ提出 平成14年3月:「三鷹市立幼稚園廃止方針」(案)作成 〔平成14年4月:定例教育委員会「三鷹市立幼稚園廃止方針」可決〕 | 「三鷹市立幼稚園廃止方針」では、平成16年度末大沢台幼稚園、平成17年度末ちどり幼稚園、平成18年度末こじか幼稚園が廃園となり、合計約1億1,900万円の歳出削減効果(12年度決算による)が得られる。 |

2 地方分権の推進と自治体経営の強化 (4) 柔軟で機動的な組織づくり

| 取り組み項目 | 平成12・13年度の目標 | 平成12・13年度の実績 | 行革効果 |
|-----------------------------|--------------|---|---|
| ② 組織の統廃合等による簡素化 事務分掌の見直し | 検討 | 平成12年度は、大幅な組織の見直しを実施したことに伴う見直しを行っている。 平成13年度は、里道・水路等の公共物管理に関する事務の位置づけをはじめとした見直しを行った。 | 機能面に着目した既存事務体制の見直しと、新たな行政課題への柔軟な対応により、行政効率を高め、市民サービスの向上を図る。 |

| | | | |
|---|------------------|---|---|
| | | さらに、平成14年度の組織改正にあわせ、児童・青少年に係る事務の一部を教育委員会における補助執行とする事務分掌の大幅な見直しを進めたほか、①まちづくり研究所(都市整備部→企画部)、②使用料等審議会(総務部→都市整備部)、③収納管理事務の一部(納税課→市民税課)、など事務分掌の調整を行うとともに、④精神保健法改正に伴う精神障害者の保健福祉に係る事務の調整を行った。 また、⑤三鷹駅市政窓口の業務の一部を(株)まちづくり三鷹へ委託する件について調整を進めた。 | |
| ③ 流動体制の確立 繁忙期における弾力的対応体制の確立 | 12年度検討 13年度試行 | 業務の繁忙に応じた人事体制を確立するため、事業目的達成までの臨時的な人的配置を実施した。 | 職員を必要な時期に必要な業務に配置することにより、柔軟な人事対応が可能となり、組織全体の効率的な業務遂行が可能となる。 |
| 2 地方分権の推進と自治体経営の強化 (4) 柔軟で機動的な組織づくり | | | |
| 取り組み項目 | 平成12・13年度の目標 | 平成12・13年度の実績 | 行革効果 |
| ③ 流動体制の確立 職員再任用制度の導入 | 12年度検討 13年度試行 | 平成13年12月議会において再任用条例が制定され、平成13年度定年退職者のうち10人が再任用された。 | 定年前の知識・経験を活かす事により、適材適所に再任用職員を配置し、効率的な業務の遂行に資することが可能となる。 |
| ⑤ 外郭団体の活用と統合 (財)まちづくり公社と(株)まちづくり三鷹の統合化 | 12年度調整 13年度統合 | 平成12年度には、(財)三鷹市まちづくり公社と(株)まちづくり三鷹の統合に向けた検討と、財団の解散に必要な事務処理を行い、同公社は平成13年3月31日付けで解散した。 | (財)三鷹市まちづくり公社が実施してきた諸事業は、(株)まちづくり三鷹に引き継がれるとともに、それまでの補助金の総額に比較して経費を削減することができた。 また、財団法人への出捐金の返還により財源確保を図ることができた。 |

| | | | |
|---|--------------------------|---|---|
| 2 地方分権の推進と自治体経営の強化 (5) 職員定数の適正配置と人事考課の導入 | | | |
| 取り組み項目 | 平成12・13年度の目標 | 平成12・13年度の実績 | 行革効果 |
| ② 職務給と昇任制度の確立 給与制度の職務給化と昇任選考制度等の確立 | 12年度職務給導入済 13年度昇任制度導入 | 職務給については、平成12年7月に導入済みであり、昇任選考制度等については、予定どおり平成13年度に昇任昇格制度として導入・実施した。 〈第I章2-(4)-① 人事任用制度の整備 12ページ参照〉 | 職務給化とその客観的な運用ルールの1つである昇任選考等の制度の実施により、職員個人個人の職責に応じた給料が支給されることとなり、公平性・納得性が向上し、仕事に対するモラルアップが図られる。 |
| ④ 職員満足度の向上に向けた検討 人事考課制度における目標設定と面談によるプロセスマネジメントの実施 | 12年度検討 13年度実施 | 平成13年度から、課長補佐職職員以下全員を対象に人事考課を実施し(基準日:平成13年11月1日)、その一環として実施するフォロー面接において、各職員の目標設定を行った。 | 考課者である上司との面談により、前1年間の振り返りとともに、今後1年間の目標設定を行う。これにより職員が各々取り組むべき課題と目標を上司と共有することができ、より効率的な業務の遂行が可能となる。 |

| | | | |
|--|--|--|--|
| ④職員満足度の向上に向けた検討アンケートの実施 | | 平成12年度には市民課及び市立保育園における職員満足度調査を実施し、翌平成13年度は、人事考課制度の導入により、職員満足度の把握を行った。人事考課制度においては、考課者である所属長との面接を通して、職員の満足・不満足の原因の把握を行っている。 人事考課制度のほか、昇任昇格制度、職員派遣制度、再任用制度等新たな制度が平成13年度に導入されたことに伴い、こうした新制度を含めた職員の意向調査の実施に向けた検討を行い、平成14年度に実施する。 | 人事考課における所属長との面接により、個々の職員の満足・不満足の原因を把握するとともに、職員の「業務における目標や課題」を明らかにし、それを人事や研修プログラムの検討に反映させた。 |
| ④職員満足度の向上に向けた検討キャリア・ディベロップメント・プログラム(CDP)の検討・導入 | | キャリア・ディベロップメント・プログラムの構築に向け初年度となった平成13年度は、人事任用制度の導入に伴って自己申告、目標管理、昇任昇格選考とフォロー面接が実施された。それによって、組織での役割を達成するためのキャリアと、職業人としての自己実現のためのキャリアの概念が職員に浸透していくよう取り組んだ。 | 個々の職員が自己のキャリアを再確認し、処遇に関連する諸制度を通じて体系的人材育成・昇任昇格ルート(キャリア・パス)志向の必要性が認識されはじめた。 |

2 地方分権の推進と自治体経営の強化 (6)「IT行革」に向けた情報ネットワークの構築

| 取り組み項目 | 平成12・13年度の目標 | 平成12・13年度の実績 | 行革効果 |
|------------------------------------|--------------------------|---|---|
| ①基幹系情報システムの再構築の検討 財務会計システムの導入促進 | 設計 | 平成13年度に、「作業検討チーム」を発足して導入に向けた実務的な検討を行うとともに、その結果を踏まえて、執行管理等を含む「財務会計システムの基本設計」を行った。 また、全庁でこの財務会計システムを利用するための環境整備として、庁内LANの整備及びパソコンの配置・整備を進めた。 | システム導入後の効果として、集計や検索等の煩雑な手作業の効率化の他、財務会計事務の正確性、迅速性の向上が図られる。 |
| ②情報共有型システムへの転換 パソコンの必要台数配置の早期実現 | 12年度検討、一部実施 13年度段階的導入 | 平成12、13年度では、順次、パソコンの配置を進めた。(H13.3.現在:933台) | パソコンを相当数配置したことにより、総務ワークフローの導入、例規集の電子化などが円滑に進み、また全庁型財務会計システム導入の前提条件ともなった。 |
| ②情報共有型システムへの転換 グループウェアの活用 | | 平成12年度にはグループウェア利用のための職員研修を実施した。グループウェアの活用を推進するための条件整備として、庁内LANの整備、パソコンの配置を進めた。(H13.3.現在の庁内LAN接続可能PC数:702台) | 庁内での情報伝達の効率化、迅速化が一定程度図られた。 また、今後庁内向けの通知文等の削減によりペーパーレス化(紙の使用量の減)が期待できる。 |

3 協働型市民参加の推進と「市民満足度」の向上 (1)市民参加の拡充と「パートナーシップ型行政」の推進

| 取り組み項目 | 平成12・13年度の目標 | 平成12・13年度の実績 | 行革効果 |
|---|-----------------------|--|--|
| ⑤「電子市民会議」設置の検討 「電子市民会議」による市民参加の仕組みづくりの検討 | 12年度実験実施 13年度検証・検討 | 基本構想電子市民会議(H13.2.27～3.27)、基本計画電子市民会議(H13.6.18～8.16)を開設した。 今後は、まちづくり研究所第1分科会の中で検討する。 | 市民参加の新たなツールとして、市民によるeモニターや意向把握等が迅速に、かつコストを圧縮して実施できる。 |

3 協働型市民参加の推進と「市民満足度」の向上 (2)「市民満足度」の向上

| 取り組み項目 | 平成12・13年度の目標 | 平成12・13年度の実績 | 行革効果 |
|---|------------------|--|---|
| ③事務事業改善のためのベンチマーキングの導入 経営品質協議会への参加と情報交換の実施 | 12年度検討 13年度実施 | 平成13年度より、経営品質協議会の正会員の登録を行い、アセッサー養成講座を受講するとともに、日本経営品質賞受賞企業報告会に参加し、各種の情報交換を行った。 | アセッサー養成講座や日本経営品質賞受賞企業報告会で得た経営品質に関する情報等を基本計画や行革の取り組みで活用した。 |
| ③事務事業改善のためのベンチマーキングの導入 他団体(自治体・企業等)のベストプラクティス導入方式の検討 | | 日本経営品質賞受賞企業報告会に参加し、優れた企業の取り組みの研究を行った。 また行政経営品質評価に取り組む三重県等の自治体と情報交換を行い、三鷹市の取り組みに活かした。 | 経営品質に関する情報等を、基本計画や行革の取り組みにおいて活用した。 |
| ④窓口システム・窓口サービスの改善 窓口における市民の満足度調査(ニーズ把握)の実施 | 12年度実施 | 平成12年度:12月に市民満足度・職員意識調査として、市民課窓口でアンケート調査を実施した。 平成13年度:アンケート調査の結果を踏まえ、より市民満足度の向上に向け、市民課職員必須接遇研修(11月27日)を行い、マニュアルの改訂を行った。そして、再度、市民課窓口でアンケート調査(平成14年3月18日～20日)を実施した。 | 接遇技術の向上を図ることにより、さらに市民サービスの質が高まり、市民満足度の向上が図られる。 |

3 協働型市民参加の推進と「市民満足度」の向上 (3) 民間活力の積極的な活用

| 取り組み項目 | 平成12・13年度の目標 | 平成12・13年度の実績 | 行革効果 |
|---|--------------|---|--|
| ②(株)まちづくり三鷹等の活用 (株)まちづくり三鷹に対する支援策の検討 | 検討 | 平成12年度に(財)三鷹市まちづくり公社を解散し、13年度に(株)まちづくり三鷹と統合した後、同社との連携のあり方、同社への支援のあり方を検討してきた。 平成13年10月には、同社との協働に関する条例を制定・公布するとともに、あわせて同条例に基づく協定を締結した。 一方、財政的には同社設立時の2,000万円の出資金に加え、3,000万円の増資を行っているほか、市の政策により同社が事業主体となる事業には、適宜、補助金を支出し、経営を支えてきた。 | まちづくり三鷹が、市のまちづくりの方針を踏まえ、それに協調して事業を展開することで、市直営では難しい収益的事業を効果的に展開することができた。 例:さくら通り駐車場の運営、Pokiショップの運営 |

4 透明で公正な行政の確立 (1) 情報公開制度等の拡充

| 取り組み項目 | 平成12・13年度の目標 | 平成12・13年度の実績 | 行革効果 |
|------------------------------------|-----------------------|---|---|
| ②積極的な情報提供の実施 ホームページを利用した情報提供の拡充 | 12年度調査 13年度から段階的实施 | 平成12、13年度にかけ、市ホームページの内容は順次拡大し、情報提供の充実を図った。具体的な例として、市例規集、議会議事録、英語版HPの更新、高齢者向けの“いきいきプラス”、Lモードへの対応などがあげられる。また、各事業計画等についても素案段階での掲載を行い、市民からの意見を広く受け付け、計画等への反映を図った。 | 市政に係る情報を積極的に提供し、また、意見等を受け付けることで、透明で公正な行政を確立し、協働のまちづくりの推進につながる事が期待される。 |

| | | | |
|-------------------------------|----------------|--|--|
| ②積極的な情報提供の実施 例規、要綱等の電子化の検討 | | 平成14年1月31日から三鷹市例規データベースが稼動した。これにより、職員等には市内LANにより、市民等にはインターネットにより条例、規則、訓令等の情報を配信している。 〈第1章2-(5)-①ホームページによる積極的な情報公開の推進 13ページ参照〉 | 今後、データ更新を年2回から年4回に増やすことにより、リアルタイムな例規の閲覧が可能となる。 インターネットによる例規情報の配信により、より開かれた行政運営が可能となる。 用語検索機能等により、事務処理の効率化が可能となる。 |
| ③開かれた学校運営 学校運営連絡会の設置 | 試行 (14年度実施) | 運営連絡会の趣旨を踏まえ、開かれた学校づくりの実現のため、各中学校区単位の取り組みは、積極的かつ熱心であった。特に、学校運営に対する外部評価の在り方について、先進校の情報や資料を収集するとともに、外部評価の項目や内容・時期・方法等について委員とともに検討を進め、具体的な形としてまとめられた。さらに、いくつかの学校では保護者や地域住民にアンケート調査の方法で外部評価の取り組みを行い、その評価結果を保護者や地域住民に公開するとともに、平成14年度の学校運営の改善に取り入れるなど、学校改善に生かす動きも見られるようになった。 | 保護者や地域住民から意見を聞くことにより、開かれた学校づくりを一層推進し、学校が家庭や地域と連携協力しながら、特色ある教育活動を展開することができる。 |

| 4 透明で公正な行政の確立 (2) 総合オンブズマン制度への移行、運用 | | | |
|-------------------------------------|--------------|--|---|
| 取り組み項目 | 平成12・13年度の目標 | 平成12・13年度の実績 | 行革効果 |
| 総合オンブズマン制度への移行、運用 | 実施済み | 平成9年度から実施していた福祉オンブズマン制度を基本に、平成12年10月1日から総合オンブズマン制度に移行済である。 | 市民の権利利益を擁護し、市政に対する市民の信頼を向上させ、公正で透明な市政の一層の推進を図ることができる。 |

| 4 透明で公正な行政の確立 (3) バランスシートの導入 | | | |
|------------------------------|--------------|---|--|
| 取り組み項目 | 平成12・13年度の目標 | 平成12・13年度の実績 | 行革効果 |
| バランスシートの導入 | 12年度から作成・公表 | 平成12年3月に総務省(旧自治省)から「地方公共団体の総合的な財政分析に関する調査研究会報告書」が発表され、全国の自治体向けにバランスシート作成に関する指針が示された。三鷹市では平成13年4月に本指針に準拠した普通会計のバランスシート(平成11年度決算)を公表した。平成14年3月には普通会計のバランスシート(平成12年度決算)に加え、総務省基準に準拠した行政コスト計算書、市全体のバランスシート及び独自の連結バランスシートを公表した。 〈第IV章5 財務諸表 46ページ、参考資料2 三鷹市の財務諸表 57ページ参照〉 | バランスシートの導入により、これまで現金主義の官庁会計に存在しなかった「資産」という概念を導入し、決算時点における減価償却後の累積された資産を、市としてはじめて金額で表記し、こうした「資産」の形成と、負債や、市税など他の財源との関係を明らかにした。 |

| 4 透明で公正な行政の確立 (5) 外国籍市民等への情報提供の充実 外国籍市民等への情報提供の充実 | | | |
|---|--------------|--------------|------|
| 取り組み項目 | 平成12・13年度の目標 | 平成12・13年度の実績 | 行革効果 |

| | | | |
|--|-----------------------|---|--|
| <p>外国語市民便利帳の発行</p> <p>外国語パンフレットのパッケージ化</p> | <p>作成 (段階的実施)</p> | <p>平成13年度に外国語市民便利帳(4ヶ国語版)を発行し、外国人転入者に配布した。</p> <p>市の情報のみでなく、外国語がわかる医療機関、国・東京都・民間を含めた外国人相談・対応窓口情報を充実させ、幅広い記述に努めた。</p> <p>企画・構成、校正に当たっては、三鷹国際化円卓会議のメンバーによる各言語別のチェックが行われ、翻訳の適切化に努めた。</p> | <p>日本語と各言語を列記した誌面構成なので、円滑な窓口対応を支援することができる。また、市情報のみでなく、国・東京都・民間の対応(外国語のわかる医療機関、各種相談窓口)も掲載しているので、そうした機関との連携をスムーズに行うことができる。</p> |
| <p>三鷹市ホームページへの情報即時掲載</p> | | <p>平成13年度に英語版の三鷹市ホームページを作成した。</p> | <p>外国籍市民等への迅速・的確な情報提供を行うことができる。</p> |