

市役所改革宣言

市民（あなた）が主役の市役所づくり



平成17年9月19日 A班



発表の構成

- 「市役所宣言第2弾」の整理
- 各論
 - ワンストップサービスの充実
 - 情報開示の推進
 - 徹底した職員の意識改革
 - 三次中央病院の改革
- まとめ



市役所改革宣言第2弾

「市民（あなた）が主役の市役所づくり」

マニフェストより

- 市民(あなた)は市役所のお客様であり株主です。
- ワンストップサービス(総合窓口)の充実
- あらゆる行政情報の開示
- 徹底した行財政改革の推進



マニフェストチェック

(市長マニフェストで公表されているもの)

マニフェスト宣言	4年間の目標	達成状況	内容
ワンストップサービス (総合窓口)の充実	身近な手続きが1つの窓口で済みます。(支所機能の充実、本庁・支所の連携強化)	達成完了	市役所東館1階の「さわやか市民室」と各支所の「総合調整グループ」でワンストップサービスを実施中
情報開示の推進	政策の企画立案段階からの過程や情報をすべてお知らせします。	進行中	ホームページで交際費執行状況や公務日程、市議会議事録等を公開しています。又政策形成途中の情報はパブリックコメントとして一部のプランで公開しています。
徹底した職員の意識改革	職員の能力やサービス向上のための研修を充実します。	進行中	接遇研修や各種専門研修のほか、広島県・大学院への職員派遣、海外語学研修を実施
三次中央病院の改革	優しい対応日本一の医療サービス機関を目指します。	進行中	「三次中央病院事業中期経営健全化計画」を策定しました。



Aチームが現状調査した結果

ワンストップサービス（総合窓口）

■現状

さわやか市民室・支所で、25業務（住民戸籍・国保年金・保健等）を実施
夜間窓口業務実施（毎週金曜日の午後7時まで（祝日・休日・年末年始除く）
ファシリティとしては、対面型・ローカウンターの設置
総合窓口案内として、1名配置
支所は従来から、ワンストップサービスを実施。職員の減員による事務執行は影響なし。

【住民インタビュー（本庁）の結果】

- ・職員の窓口対応は大いに親切・親切という意見が多い。
- ・待ち時間は5分以内、事務処理は5～10分が多い。
- ・合併後による窓口対応の変化は、変わらないという意見が多い。
- ・メリットとして、これまで支所（役場）で申請していたが、本庁でとれるようになった。
- ・市民生活にはあまり変化は感じられない。
- ・インターネットによる情報提供より、顔が見える対応の方がよい。
- ・HPについては、あまり見たことがない。

【住民インタビュー（支所）の結果】

- ・大抵のことは支所で済むため、不便を感じていない。

Aチームが現状調査した結果 ワンストップサービス(総合窓口)

課題

- ・ 本庁の夜間窓口業務(金曜日のみ)の拡大
- ・ 祝日、休日の窓口サービス(証明書等)による住民ニーズへの対応
- ・ 「さわやか市民室」の業務内容がわかりづらい
- ・ HPから申請、届出等書類のダウンロード化





課題解決についての方向性 ワンストップサービスの充実

- ・証明書自動交付機の設置
- ・「さわやか市民室」取り扱い業務案内板の設置
- ・申請、届出等書類のダウンロードの実施
- ・申請、届出等の電子化(もうひとつの総合窓口)

区 分	さわやか市民室	君田	布野	作木	吉舎	三良坂	甲奴	三和	計
住民票	26,289	643	813	711	2,150	1,950	1,545	1,672	35,773
印鑑証明書	15,874	704	765	606	1,959	1,655	1,362	1,420	24,345
税証明書	2,986	-	-	-	-	-	-	-	2,986
諸証明 (戸籍等)	21,696	820	793	1,045	2,952	1,616	1,891	2,291	33,104
計	66,845	21,167	2,371	2,362	7,061	5,221	4,798	5,383	96,208

市役所のもう一つの総合窓口 申請届出の電子化の推進(今後の課題)

現在(紙による申請・届出等行政手続)



行政サービスを受けるためには、郵送や、地方自治体の窓口まで足を運び、資料の提出や申請・届出等の手続を行う必要があります。

電子申請・届出のイメージ(行政手続のオンライン化)

例えば...

引っ越すとき

子供が生まれるとき

手当てを申請するとき

各種届出を行うとき

証明書の発行を申請するとき



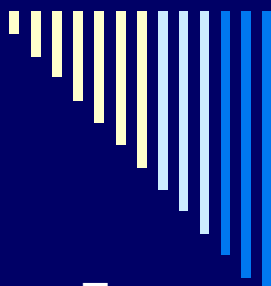
自宅から



職場から



窓口のほかに、パソコンとインターネットを利用して、いつでも行政サービスを受けることができます。



Aチームが現状調査した結果 情報開示の推進

■現状

- ・HPのアクセス数が1000～2000件(職員含)
- ・市長交際費、公務日程、市議会議事録等の公開
- ・パブリックコメントの一部公開
- ・予算編成過程の公開
- ・広報みよしの全戸配布(25,500部)
- ・広島TVでの市政情報放映
- ・情報公開条例の施行
- ・市民のHPアクセスが少ない
- ・HP市民掲示板の設置
- ・外部監査制度をH17.4.1.施行したがHPに掲載されていない(9月15日現在)
- ・行政チェックシートの公表

■課題

- ・市民にもっと親しみのあるHPづくり及びタイムリーな情報提供
- ・光ファイバーの敷設による情報バリアフリーの推進
- ・「広報みよし」と「支所だより」との連携強化



課題解決についての方向性 情報開示の推進

- HPのタイムリーな更新
- 1部署1ホームページづくりの推進
- 真に市民が必要とする情報提供の推進及び内容の充実
- 市民意見に対する回答の公表
- 全市内のCATVによる、インターネットインフラの整備
- データ解析の徹底により、公開しているだけでなく、見られているHP作りへ
- HPによる入札状況の開示

行政と住民のパートナーシップの確立！



Aチームが現状調査した結果 徹底した職員の意識改革

■現状

- ・平成16年度279名、平成17年度137名（8月31日現在）が研修・派遣の実施
- ・平成17年度三次市職員研修計画を策定
（自己啓発3件、職場内の独自研修9件、職場外の階層別研修5件、職場外の実務研修3件、OJT3件、派遣研修4件、県との職員相互派遣1件）
- ・予算（平成16年度は24,015千円、平成17年度23,377千円）
- ・研修に対しての評価制度が確立されていない。
- ・研修を受けた職員の意識変化、効果がどの程度かが把握しにくい。
- ・職員提案件数は8件 / 約700人と少ない（平成16年度）。
- ・研修を受けた職員が直ぐに人事異動で配置換えになるケースもある。
- ・事務事業チェックシート



Aチームが現状調査した結果 徹底した職員の意識改革

課題

- ・ 情報の変化に対応し、住民のニーズに応えられる職員の育成
- ・ 受身ではなく、自ら企画し自ら行動できる自立した職員
- ・ 職員相互の情報の共有化
- ・ 本庁と支所との情報の共有化
- ・ 日常の業務に問題意識をもち政策立案能力の醸成
- ・ 研修成果を組織に反映できる仕組みづくり
- ・ 職員提案の活性化
- ・ 研修の成果が発揮できる人材の配置
- ・ 2007年問題に対する対応、今後の市役所組織の在り方が示せていない



課題解決についての方向性 徹底した職員の意識改革

制度面の改正

- ・ 人事評価制度の導入
- ・ 職員提案制度の充実（提案賞、採用賞、改革賞、革命賞などの表彰規定を作る。成果に対しては人事、給与等の評価対象とする。）
- ・ 外部監査制度の研修
- ・ 現場と政策の双方を経験させる人事異動
- ・ クロスファンクショナルチームが自由につくれる制度をつくる
- ・ コンプライアンス条例の策定

研修内容

- ・ 公益通報者保護法についての研修

IT活用

- ・ 情報公開の徹底
- ・ 支所ブログの発信



課題解決についての方向性

徹底した職員の意識改革

- ・ **職員間のブログ開設**

持ち回りでブログを書くことで、外に公表できる仕事。CSを意識した仕事を啓発する。更新の多いHPを作成することで、日々のビュー数を増やし、見られるサイトを作成する。

- ・ 「**広小路MIXI**」の開設

法改正の要望

- ・ 地方公務員法の改正を国へ要望する
- ・ 「**公務員身分制度に関する特区**」を申請する

その他

- ・ 市長が三次市の将来像をはっきり示す
- ・ 職員個々のビジョンを作成させ（職員マニフェスト）、組織目標との統一を図る
- ・ 市内の自治会対抗アイデア祭り
- ・ 支所管内対抗自慢大会



Aチームが現状調査した結果 三次中央病院の改革

■現状

- ✓ 患者対医師の良好な関係構築への取組
- ✓ PCネットワークを活用した、接遇に関する情報の職員間共有
- ✓ 業務委託会社も含めた、病院としての「一心同体」としての対応
- ✓ 一般財源からの病院事業会計への繰り入れ基準の厳格化

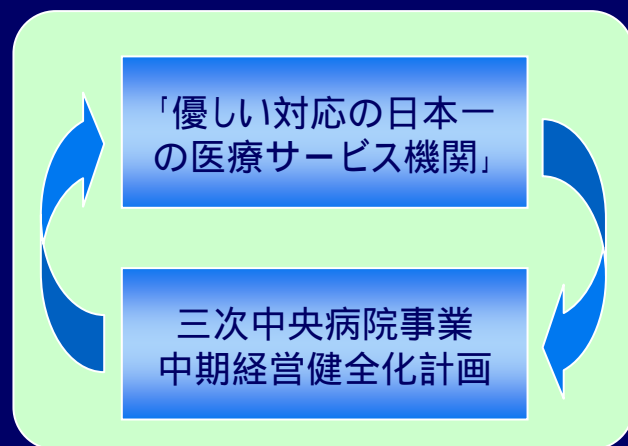
■課題

- ✓ 備北広域二次医療圏でなるべく完結する医療サービス範囲の提供(より高度な医療を実現するための病院インフラ整備)
- ✓ 来客者にとって「意味のない待ち時間」減少に向けての取組
- ✓ 中山間地域における医療人材偏在の是正

課題解決についての方向性

三次中央病院の改革

外部医療環境の変化にブレない、公立・地域中核医療機関
ならでの経営の実施



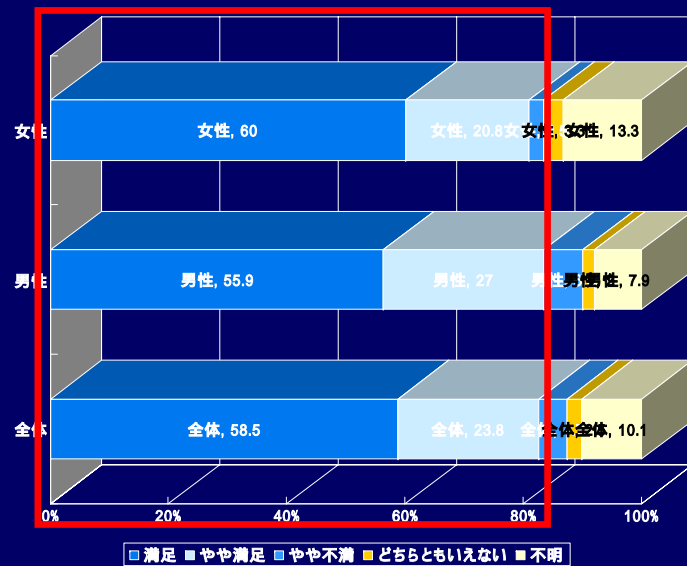
強み <ul style="list-style-type: none"> ・備北二次医療圏の中核医療機関 ・一次医療から二次医療まで持っている点 ・業務外部委託など、コスト削減の実績 	弱み <ul style="list-style-type: none"> ・備北二次医療圏で唯一の「科」を持つケースが多い点(小児救急医療、産婦人科など)
機会 <ul style="list-style-type: none"> ・医療技術の進歩(高品質医療を安価提供が可能に) ・地域医療連携体制の確立 	脅威 <ul style="list-style-type: none"> ・定期的な診療報酬の改定 ・コスト増加要因の存在(医療技術のサイクル短縮、人件費増大圧力など) ・少子高齢化に伴う、医療ニーズの変化

外部環境変化に影響を受けない強固な経営基盤の確立と、その上での「優しい対応日本一の医療サービス機関」の実現

課題解決についての方向性

三次中央病院の改革

顧客の声を反映させた病院経営実施の必要性



評価が高い項目

医師の態度・言葉遣い
医師の検査・治療行為

トイレの清潔さ

食器

食事の味

食事のメニュー

評価が低い項目

病院に対しては概して満足度が高いが・・・

相対的に食事に関する評価が低い
改善の余地はまだあるのでは？




まとめ

「市役所のビジョン」を明確にして実現 していく「市長のリーダーシップ」が重要

調査において
感じたこと

将来的な「市役所のあり方」が不明確であるため、現場において
認識の不一致があるように感じた

例：「本庁を小さくして支所機能を大きくする」のか、
「支所機能を小さくして本庁機能を大きくする」のか、など



今必要なこと

**市長のリーダーシップの下に、「市役所のビジョン」を明確にし、
それに向けて全庁一丸になって進んでいくことが必要**

三次市の更なる発展を願って

市民（あなた）が主役の
市役所づくりへ挑戦

