

# 天童市行政経営計画 アクションプラン

平成26年2月  
天 童 市

## 1 行政経営計画アクションプラン策定の目的

「天童市行政経営計画（以下「経営計画」という。）」では、第六次天童市総合計画未来創造重点プロジェクト（後期計画）（以下「重点プロジェクト」という。）に掲げられた施策・事業を経営資源の有効活用と重点配分により着実に推進するとともに、行政サービスの向上を図ることが掲げられています。

そこで、本アクションプランでは、行財政改革に係る具体的な取組について定め、行政経営の効率化と成果の向上を目指すとともに、経営計画に掲げる重点施策・事業を推進するための経営資源を生み出していきます。

## 2 計画期間

計画期間は、経営計画期間の平成25年度から平成28年度の4年間とします。

## 3 取組項目

### (1) 行政運営の改革

業務見直しに係る基本方針に基づき、業務の外部委託や臨時職員等の活用を図ることと、効率化と行政サービスの向上を図ります。窓口サービスについては、市民にとって分かりやすく利用しやすい市役所庁舎のフロアレイアウトの改善や公共施設のサインの見直しを図るとともに、窓口における行政手続の簡素化を進め、利便性の向上を図ります。

東日本大震災や今般の集中豪雨による断水を踏まえ、危機管理体制の強化や水道の安定供給を目指した取組を推進します。

### (2) 財政運営の改革

コンビニ納付等を推進し、納税者の利便性を高めるとともに、給与所得者の特別徴収実施率の向上と市債権の一元管理を図り、歳入の増加を目指します。さらに、特別会計や企業会計の財政の健全化及び第三セクターの経営改革を進めます。

### (3) 能力開発と人材の活用

人材育成基本方針及び人事評価制度に基づく人事管理の適切な運用や職場研修の充実、ワーク・ライフ・バランスの推進により、職員の能力開発とモチベーションの喚起を促し、効果的・効率的な行財政運営を担う人材の育成に努めます。

## 4 推進体制と進行管理

アクションプランの取組項目については、行財政改革推進本部の幹事を務める各課等の長の指導のもと、市の各担当部課等が自ら主体的に取り組むとともに、行財政改革推進本部事務局が進行管理を行います。

■三つの改革の取組


柱	項目	No.	細目
行政運営の改革	業務の見直し	1	外部委託等の推進と効果の検証
	窓口サービスの充実	2	事務分掌の変更と庁舎フロアレイアウトの改善
		3	フロア案内サービスの充実
		4	行政手続の簡素化
		5	よくある質問と回答(FAQ)の整備
		6	公共施設のサインの見直しと整備
	サインの見直し	6	公共施設のサインの見直しと整備
	ワークスタイルの改善	7	ペーパーストックレス等の推進と執務スペースの改善
		8	駒やかカイゼン運動の推進
	危機管理能力の向上	9	危機管理室の機能強化
		10	業務継続計画(BCP)の策定及び運用
	行政情報の発信	11	行政情報の発信
広聴制度の充実	12	広聴制度の充実	
財政運営の改革	安定した歳入の確保	13	歳入増加を目指した取組の推進
		14	給与所得者の特別徴収実施率の向上
		15	市債権の一元管理及び適正管理
	特別会計等の健全化	16	国民健康保険・介護保険事業特別会計の財政健全化
		17	公営企業の経営健全化
		18	第三セクターの経営改革
能力開発と人材の活用	人材育成型人事管理制度の充実	19	人材育成型人事管理制度の充実
	人事管理の見直し	20	職務等に見合った給与制度への改善
		21	再任用職員の活用
		22	嘱託職員及び臨時職員の有効な活用
		23	ワーク・ライフ・バランス(仕事と生活の調和)の推進


No.1	項目	外部委託等の推進と効果の検証	所管課	各担当課(総務部市長公室)
現状・課題	平成24年度に、市が実施しているすべての事業について根底から見直しを行い、業務執行の簡素化や経費の削減、行政サービスの向上につながるものについて外部委託や臨時職員等を活用するよう整理した。			
内容	平成24年度に策定した「業務見直しの基本方針」に基づき、外部委託や臨時職員等の活用を推進する。			
効果	業務執行の簡素化や経費の削減、行政サービスの向上が図られる。			
年次計画	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・上下水道事業所包括民間委託</li> <li>・市民課窓口業務への嘱託職員等の活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学校給食センターの業務委託</li> <li>・天童高原施設の指定管理者導入</li> <li>・市営住宅の指定管理者導入</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・学校技能士配置の見直し</li> </ul>


No.2	項目	事務分掌の変更と庁舎フロアレイアウトの改善	所管課	総務部・健康福祉部・市民部(総務部総務課・財政課)
現状・課題	市庁舎は昭和47年に建設され、各階のフロアデザインも大きな変更なく現在まで至っており、市民の利便性の面で課題が生じている。			
内容	来庁者が市庁舎を訪問する用件、頻度、時間帯、部署等を総合的に勘案した動線設計と機能的な事務分掌への変更を行い、来庁者に分かりやすく、利用しやすいフロアデザインとする。また、相談窓口についても来庁者のプライバシーに配慮した設計とする。			
効果	市民にとって分かりやすいフロアレイアウトとなり、窓口サービス、相談等がスムーズに行われることで、行政サービスが向上する。			
年次計画	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・フロアレイアウトの検討</li> <li>・事務分掌の検討・方針決定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・フロアレイアウトの改修</li> </ul>		


No.3	項目	フロア案内サービスの充実		所管課	市民部市民課
現状・課題	来庁した市民を目的とする部署にスムーズに案内するとともに、書類の記載等のアドバイスを行うためフロア案内を行う職員を配置しているが、繁忙期における対応が課題となっている。				
内容	繁忙期にフロア案内を行う職員を現行の1人から複数体制に増やす。平成26年度から総合案内及びフロア案内を行う職員を統合するとともに、申請書等の見直しを行い、手続の簡素化とスピードアップを図る。				
効果	市民がスムーズに目的地に到達することができるとともに、各申請等の記載に関する負担を軽減し、正確な記載と手続の省力化を図ることができる。				
年次計画	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	
	・繁忙期のフロア案内の複数配置	・申請書等の見直し及び案内の統合			

No.4	項目	行政手続の簡素化		所管課	全庁(総務部総務課)
現状・課題	現在、各種申請や届出等において、申請等の趣旨・内容等からみて不要な記載、押印、添付書類等がみられ、手続が煩雑となっている。				
内容	各種申請や届出等における記載等については、真に必要な不可欠なものに見直し、整理を行う。				
効果	申請、届出等の行政手続を簡素化することにより、行政サービスの向上を図ることができる。				
年次計画	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	
	・申請書等の見直しの検討	見直し・運用			

No.5	項目	よくある質問と回答(FAQ)の整備		所管課	全庁(総務部市長公室)
現状・課題	ホームページ上によくある質問と回答(FAQ)が整備されておらず、市民が疑問に思ったことを検索することができない状態である。				
内容	庁内掲示板及びホームページによくある質問と回答(FAQ)を整備する。				
効果	市民の疑問に対して迅速に対応できるとともに、職員も定型的なFAQや所管課等を把握できることで行政サービスの向上が図られる。				
年次計画	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	
	・FAQの検討	・FAQの整備と運用			

No.6	項目	公共施設のサインの見直しと整備		所管課	総務部財政課・市長公室
現状・課題	公共施設のサインのサイズが小さいことや、色彩、デザインの問題から分かりにくいものとなっている。				
内容	公共施設のサインについて、建物の改修等に合わせて見直し、整備を行い、見やすいものに改める。				
効果	サインを分かりやすく統一のとれたデザインに改めることにより、市民の利便性の向上を図ることができる。				
年次計画	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	
	・サインの共通フォーマットの作成	・施設改修等に合わせたサインの見直し			

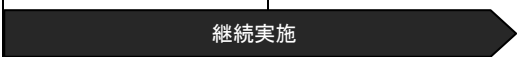
No.7	項目	ペーパーストックレス等の推進と執務スペースの改善		所管課	全庁(総務部総務課・財政課)
現状・課題	同一の資料を各職員が保管していたり、文書の保管・保存・廃棄ルールが守られていないため、紙文書が机の上に山と置かれていたり、棚に整理されていない状況が一部にある。また、使用していない机、キャビネットが置いてあるほか、物品や紙文書が整理されていないため余分なキャビネットが配置されている。				
内容	文書の保管ルールの遵守や資料の共通利用を推進し、ペーパーストックレスを図るとともに、不要な机やキャビネットを整理する。				
効果	ペーパーストックレスを推進することにより、紙文書を削減するとともに、文書保管用キャビネット等を整理することができる。さらに、机やキャビネット等の備品を整理することにより、空いたスペースを恒常的に不足するミーティングスペース等に活用することにより、執務環境の改善につながる。また、執務スペースがきちんと整理されることにより、災害時における混乱を最小限に抑えることができるとともに、スムーズな動線の確保等にも資することとなる。				
年次計画	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	
	・検討	改善 			

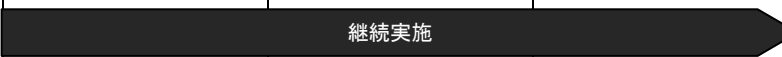
No.8	項目	駒やかカイゼン運動の推進		所管課	全庁(総務部市長公室)
現状・課題	現行の業務改善奨励制度は、手続の問題や提案の採用のハードルの高さから、提案件数が低位で推移しており、制度が形骸化している。				
内容	業務改善制度は、効率的な行財政運営を行う上で必要な制度であるため、職員が取り組みやすく、職員の資質向上につながる制度へ改正し、業務改善運動を推進する。				
効果	業務改善運動による改善により、行政サービスの向上と効率的な行財政運営、職員の資質向上が図られる。				
年次計画	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	
	・制度の改善	推進 			

No.9	項目	危機管理室の機能強化		所管課	総務部危機管理室
現状・課題	災害の発生等に的確に対応するためには、平時における十分な研究・訓練と災害時における機動的な対応が欠かせないが、職員の兼務体制等により十分な対応力を発揮できていない。				
内容	平時における研究・訓練及び災害発生時における危機対応力が十分に発揮されるよう、危機管理室の組織体制及び事務分掌を見直す。				
効果	災害時における対応力の強化を図ることができる。				
年次計画	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	
	・組織体制及び事務分掌の見直し	運用			

No.10	項目	業務継続計画(BCP)の策定及び運用		所管課	全庁(総務部総務課)
現状・課題	東日本大震災や断水等を契機に、予期せぬ事態が発生した場合における行政サービスの維持・継続の必要性が一層高まっている。そのため、業務継続計画(BCP)を策定し、非常時に備えておく必要がある。				
内容	業務継続計画を策定し、非常時における優先業務及び応急復旧業務を選定し、業務継続のための対応方針を定める。また、住民情報等情報システムが停止した場合に迅速な復旧ができるようリスク対策を行う。				
効果	非常時において業務の継続が図られるとともに、短期間での応急復旧が図られる。				
年次計画	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	
	・業務継続計画(BCP)の調査・研究	・業務継続計画(BCP)の策定	運用		





No.11	項目	行政情報の発信	所管課	総務部市長公室 経済部商工観光課
現状・課題	市政情報の発信については、市報やホームページのほか、年2回地元の新聞へ広報記事を掲載している。また、観光情報発信については、各種媒体により発信を行っているが、いずれも発信力の不足は否めないところである。			
内容	市報やホームページの内容を充実するほか、新聞への市政広報掲載について、行政目的に応じて柔軟に実施し、情報発信を強化する。また、平成24年度に策定した観光基本コンセプトに基づき、首都圏や仙台圏への観光情報発信やパブリシティを強化する。			
効果	情報発信を強化・充実することにより、天童市を広く内外にアピールするとともに、活性化につなげることができる。			
年次計画	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市報、ホームページの充実</li> <li>・パブリシティの強化</li> <li>・新聞への市政広報記事掲載</li> <li>・観光情報発信(試行)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市報、ホームページの充実</li> <li>・パブリシティの強化</li> <li>・新聞への市政広報記事掲載</li> <li>・観光基本コンセプトに基づく観光情報発信</li> </ul>		

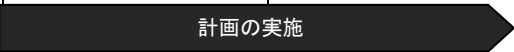
No.12	項目	広聴制度の充実	所管課	総務部市長公室
現状・課題	まちづくり懇談会や市政への提言、市民満足度・重要度アンケート調査等を通じて住民要望等の把握に努めているが、都市化やライフスタイルの変化により住民意識が多様化しているため、広聴制度の重要性が増している。			
内容	今後とも、まちづくり懇談会を継続して実施するとともに、市政への提言や各種アンケート調査等の実施により、市民ニーズや要望等の把握に努める。また、市民相談室に行政書士会による行政相談を設け、相談業務を充実する。			
効果	市民ニーズや要望を適切に把握し、行政運営に反映させることにより、行政サービスの向上につなげることができる。			
年次計画	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・まちづくり懇談会の開催</li> <li>・市政への提言の実施</li> <li>・アンケート調査の実施</li> <li>・市民相談室の充実</li> </ul>			


No.13	項目	歳入増加を目指した取組の推進		所管課	総務部納税課
現状・課題	市税等の歳入の増加を図るためには、適正な課税及び徴収はもとより、納税者等にとって利便性の高い納付方法を導入する必要がある。				
内容	平成25年度からコンビニ収納及びゆうちょ銀行窓口納付を開始し、納付機関を拡大した。平成26年度以降、対象税目等を広げるとともに、クレジット、ペイジー収納等電子納付についても調査研究を進める。				
効果	納税者にとって納付しやすい環境を整えることで、納付に係る行政サービスが向上するとともに、市税等の期限内納付率及び徴収率を高め、経費削減及び歳入増加が可能となる。				
年次計画	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	
	・コンビニ収納等の実施 (市県民税・固定資産税・ 軽自動車税・国保税・介 護保険料)	・電子納付の研究及び方 針決定			

No.14	項目	給与所得者の特別徴収実施率の向上		所管課	総務部税務課
現状・課題	個人住民税の特別徴収については、利益性や公平性、法令遵守、税収確保等の観点から、制度の周知や個別企業の訪問等を実施してきたが、県内の自治体と比較して徴収率が低い。				
内容	県と連携して個人住民税における特別徴収者の増加と特別徴収率の向上を目指す。				
効果	特別徴収の適切な実施は、滞納の未然防止につながり徴収率の向上が図られる。				
年次計画	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	
	・特別徴収の実施率 72%	・特別徴収の実施率 75%	・特別徴収の実施率 78%	・特別徴収の実施率 80%	

No.15	項目	市債権の一元管理及び適正管理		所管課	総務部納税課
現状・課題	<p>納税課で所管している市税等だけに留まらず、他課等においても債権を滞納している重複滞納者がおり、市全体の債権について総合的な視点から考える必要がある。</p> <p>市税等以外の私債権については、所管課ごとに滞納発生時の対応や回収に向けた方策等を行っているが、今後は、統一的な取扱方針に基づき、個々の債権の適正な管理を徹底し、滞納の未然防止と回収の強化を図る。</p>				
内容	<p>自力執行権を有する債権のうち大口滞納債権等について一元管理し回収を推進する。私債権については、適切に処理することができるよう債権管理マニュアル等を整備し、各所管課に対し必要な指導等を行う。</p>				
効果	<p>滞納の未然防止や滞納債権の回収が図られることにより歳入が増加し、健全財政の維持に寄与することができる。また、適正に納付した者と滞納者との間の公平性を確保することができる。</p>				
年次計画	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・債権管理に関する改革案の作成</li> <li>・債権管理マニュアルの作成</li> <li>・移管債権に係る事務処理基準の作成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・債権の一元管理</li> <li>・債権の適正管理</li> </ul>			


No.16	項目	国民健康保険・介護保険事業特別会計の財政健全化		所管課	健康福祉部社会福祉課
現状・課題	<p>国民健康保険は、低所得者が多く加入している等構造的な課題のほかに、医療の高度化により年々医療費が伸び、保険給付基金も減少しているため、毎年度一般会計から繰出を行っている状況にある。また、介護保険もサービス費が伸び、給付費準備基金が減少しており、次期計画において施設整備のあり方と保険料の見直しが必要である。</p>				
内容	<p>国民健康保険特別会計の財政健全化に向けて、保険税や保険給付基金、法定外繰入等について国民健康保険経営計画を策定する。</p> <p>また、介護保険特別会計の財政健全化に向けて、施設整備計画や保険料、給付費準備基金の確保等について介護保険経営計画を策定する。</p>				
効果	<p>両会計の財政健全化が図られる。</p>				
年次計画	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民健康保険経営計画及び介護保険経営計画の策定</li> </ul>				

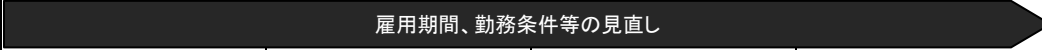
No.17	項目	公営企業の経営健全化		所管課	上下水道事業所上下水道課 市民病院事務局
現状・課題	上下水道の将来需要、施設・設備の減価償却、受益と負担の適正化等の観点から適切な料金体系について検討を行う。また、市民病院においては、現在の改革プランに替わる新たな計画を策定し、経営の健全化を図る必要がある。				
内容	上下水道については、料金体系の検討を行う。市民病院については、現在の改革プランに替わる新たな計画を策定する。				
効果	公営企業会計の経営健全化を図ることにより、受益者負担の適正化と市財政の健全化に寄与することができる。				
年次計画	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	
	・上下水道料金の検討 ・市民病院改革プランに替わる新たな計画の策定	・水道ビジョンの策定			

No.18	項目	第三セクターの経営改革		所管課	経済部商工観光課
現状・課題	第三セクターである株式会社スポーツクラブ天童については、平成24年度決算において全体での黒字を達成したが、引き続き経営改善を図っていく必要がある。				
内容	平成24年度からの経営改善に係る取組の結果、スポーツクラブ天童の部門全体としては黒字化を達成した。今後さらに平成23年度に策定したスポーツクラブ天童改革プランに基づき、黒字の部門はさらなる利益拡大に向けた取組を行い、赤字部門については、経営基盤の強化のため、改革手法について幅広く検討する。				
効果	経営改善に取り組むことで安定した経営基盤を構築するとともに、事業の充実を通じて市民サービスの向上を図ることができる。				
年次計画	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	
	・経営改革実施プランに基づく経営改善の実施				

No.19	項目	人材育成型人事管理制度の充実		所管課	総務部総務課
現状・課題	平成24年度に策定した人材育成基本方針に基づき、職員研修や人事異動、人事評価、勤務評定等を連携させた人材育成型人事管理制度を充実する必要がある。				
内容	人材育成基本方針で定めた職員像を目指し、求められる能力と意識を身に付けるため、OJTの充実や、自己啓発の支援、基本研修、特別研修等を生かしながら人材を育成していく。また、人事評価により能力と業績を把握し、勤務評定による給与への反映や人事異動等に活用しながら、職員のモチベーションを上げる人事管理を行っていく。				
効果	職員の意識改革を図り、職務執行に必要な能力の開発と組織力の強化によって、市民目線に立ったきめ細かな行政サービスの向上を図ることができる。				
年次計画	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	
	人材育成型人事管理の運用				

No.20	項目	職務等に見合った給与制度への改善		所管課	総務部総務課
現状・課題	これまで年功序列的な給与制度であったため、職務内容と給与が一致していないケースがある。職務や責任、業績に見合った給与制度への改善が求められている。				
内容	人事評価を参考に勤務評定を適正に行うとともに、職務の内容や困難度など、役割や業績に応じた給与制度に改善する。				
効果	給与制度を改善することで、職員のモチベーションの向上と組織力の強化を図ることができる。				
年次計画	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	
	給与制度の調査研究及び改善				
	運用				

No.21	項目	再任用職員の活用		所管課	総務部総務課
現状・課題	平成25年度から平成27年度に多数の職員が退職を迎えるため、行政のノウハウの継承が課題となっている。また年金の支給開始年齢が段階的に引き上げられることなどから、再任用職員に関する制度の構築と活用が課題となっている。				
内容	職員の退職と採用を考慮しながら、再任用職員の活用のあり方について調査研究を進め、本市に適した再任用制度を構築し、再任用職員の積極的な活用を図る。				
効果	再任用職員を活用することにより、行政のノウハウの継承とともに業務の効率的な執行が図られる。				
年次計画	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	
	・再任用職員の活用のあり方に関する調査研究、制度構築				

No.22	項目	嘱託職員及び臨時職員の有効な活用		所管課	総務部総務課
現状・課題	嘱託職員や臨時職員(日々雇用職員・パート職員)の増加等により、一層役割が大きくなってきている。臨時職員等の勤務条件等が一律のため、能力を十分に生かしきれていない。特に資格や能力を持っている優秀な嘱託職員等の確保が難しい。				
内容	嘱託職員及び臨時職員のモチベーションを高めながら、持っている能力を十分発揮できるようにするため、所属長の評価を取り入れた雇用期間の延長や賃金など勤務条件等の改善を行う。				
効果	嘱託職員及び臨時職員が持っている能力を十分発揮することにより、業務の効率化と成果の向上、ひいては行政サービスの向上に結び付けることができる。				
年次計画	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	
					

No.23	項目	ワーク・ライフ・バランス(仕事と生活の調和)の推進		所管課	総務部総務課
現状・課題	職員の価値観やライフスタイルが変化し、女性職員や共働き世帯が増加している。行政需要の拡大により仕事量が増え、仕事と家庭生活や地域活動などとの両立が心配される。				
内容	労働時間の短縮のため、仕事の進め方を改善し、効率化を図るとともに、職員の意識改革を図る。また、特定事業主行動計画に基づき、時間外勤務の削減や年次有給休暇の取得促進を図る。さらに、子育てなどの家庭生活や地域活動等の社会参加を積極的に促す職場環境づくりを進めていく。				
効果	効率的な時間活用や仕事の優先順位づけと整理などを進めることにより、仕事の効率化が図られる。また、職員のストレス解消や仕事へのモチベーション向上が図られ、良い職場環境が作られる。				
年次計画	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	
	