

出張調査報告書

日時 : 平成 29 年 8 月 10 日 10:00~12:00

久保高章

視察先 : 福岡県大野城市

調査事項 行財政改革の取組
公共サービスDOCK事業について

1. 自治体を取り巻く環境の悪化

- ・本格的な人口減少時代→担税力の高い生産年齢人口の減少、高齢者人口は増加
- ・財政状況→扶助費の増加、老朽化施設の増加
- ・地方分権改革の進展→増え続ける仕事と責任、市町村への財源移譲は限定的

自治体経営環境は厳しさを増す。

2. 対策として

- ・民間経営理念を取り入れた、成果主義の推進
- 事業の目的と成果を検証し、決算に基づく費用対効果分析により事業を評価
数値目標の達成度を尺度とした顧客満足度の向上を図る行政経営が必須
- ・スクラップ&ビルド方式による行政経営への転換
- 「集中と選択」をキーワードにスクラップ&ビルド方式による予算編成と施策展開がポイント
- ・公共サービスの徹底的な費用対効果の向上が不可欠
- ①無駄な歳出の削減 ②改革改善 ③協働や民間活用による公共サービスの提供
④職員の生産性の向上



大野市公共サービスDOCK事業の開始

3. 市の仕事が見えにくい→問題点や改善点が分かりにくい

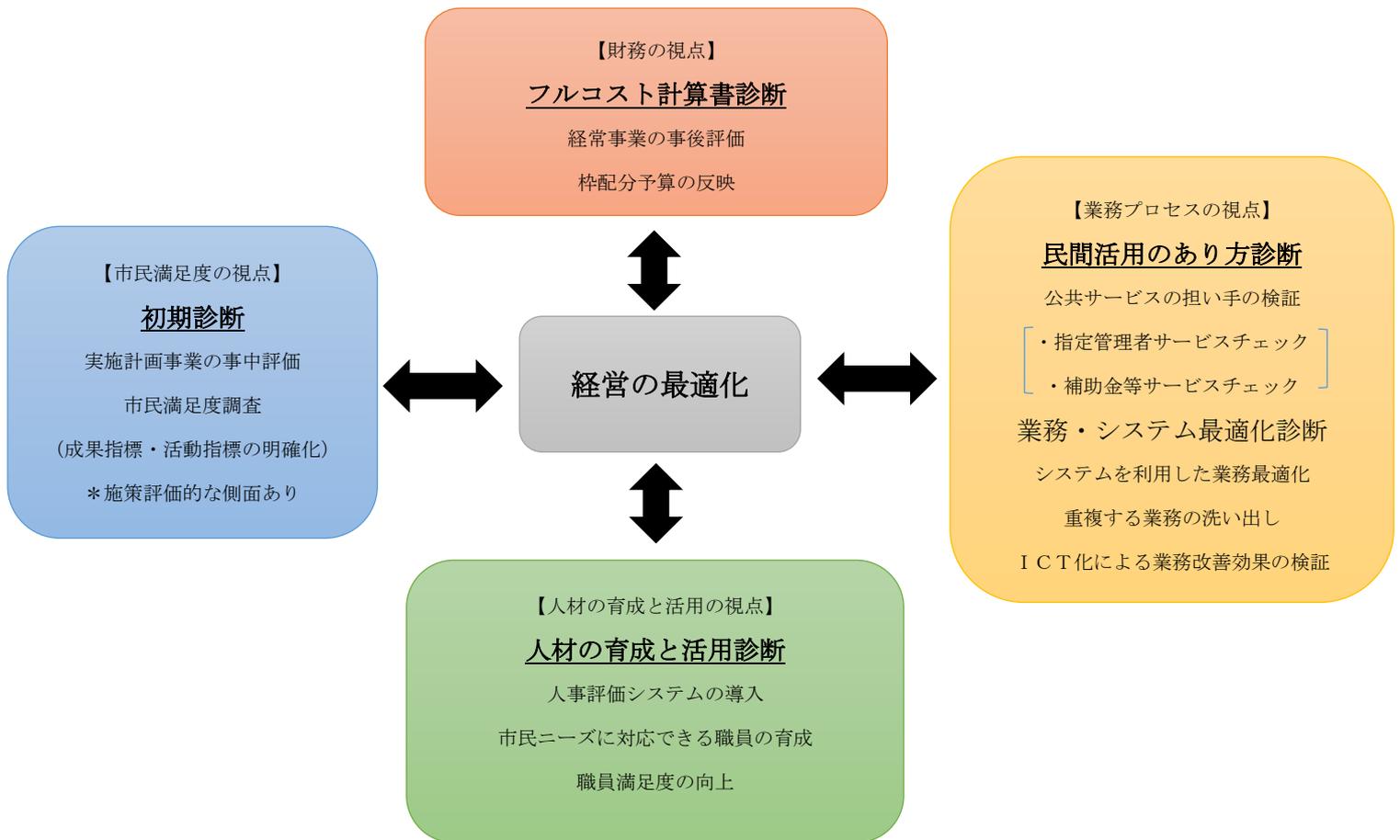
- ① 市の仕事の根拠である総合計画、予算決定、事務分掌が連携していない
- ② 事務事業名称が共通化されていない
- ③ 事務事業をどの所管課が、どういった内容で、どれだけのコストをかけているのか分からない
- ④ 事務事業の成果目標が曖昧→どのような市民ニーズにこたえるために事務事業を実施するか明確でないため、成果目標が設定されにくい

市役所の仕事について

D=誰でも O=オープンに C=チェックできる K=環境づくり を行うこと

- ★市役所の仕事が見える化する
- ★職員、市民、専門家など多様な人たちがチェックする
- ★様々な視点から診断し、改革・改善に取り込む

「市民満足度の高い行政サービス提供及び効率的な行政経営」を目指す



DOCK事業

平成19年より実施 市民満足度の高い行政サービスの提供及び効率的な行政運営を目指し、様々な視点から、多角的に評価・診断を行う大野城市独自の総合型行政評価システム

第3者評価による診断体制

公共サービス改革委員会の設置 委員構成

公認会計士1名・大学教授1名・企業経営者1名・社会保険労務士1名・接遇インストラクター1名
公募市民委員2名・コンサルタント1名

*市役所の仕事の見える化

総合計画・予算決算・事務分掌

*行政経営のPDC Aサイクルと市民参画

【PLAN】・総合計画、各取組の市民満足度の把握

【DO】プランの実行は、市民との役割分担が基本

- ・(公助) 行政が行うサービス・(共助) 行政と市民が共働して行うサービス
- ・(自助) 市民が行うサービス

【CHECK】サービスの検証、評価は、市民参加を含む第三者評価方式を採用

- ・公共サービスDOCK事業
- ・市民満足度調査及びまちの姿アンケートによるチェック

【ACTION】改革・改善の実践

- ・フルコスト計算書診断結果は、予算に反映
- ・診断結果に対する改善方針は各課が決定(自己決定・自己責任)
- ・新たなサービスは、実施計画への位置付けが条件
- ・診断の内容と異なる対応を行う場合は、原則として、各所管課が財源を確保

結果

- ・このDOCK事業を行うことにより2億9000万円の削減が実現
- ・事務事業評価の充実と市民ニーズとの乖離を評価する
- ・事業に対するフルコスト計算により人件費の明確化及び人事評価の連動
- ・決算での事業評価による予算への反映の実施

課題

- ・市民ニーズの把握が難しい
- ・事業集約が年々難しい
- ・職員数と事業数のバランスのとり方
- ・外部評価において公共性の担保