

市民の皆さんが満足できる行政サービスを目指して

市役所の改善・改革の成果をお知らせします

富士市行政
経営プランの
進ちょく状況

市は、平成18年3月に「富士市行政経営プラン」市役所の改革をめざして「」を策定し、定員管理の適正化、民間委託の推進などの行政改革にとどまらず、市民サービスの向上を視野に入れ、市民の皆さんが満足できる市役所への転換に向けた取り組みを続けています。

今回は、「富士市行政経営プラン」に基づき、市役所の改善・改革の取り組みの状況をお知らせします。

「富士市行政経営プラン」って何？

市役所の組織運営についての改善・改革に加え、市役所を地域経営のなめとして、市民の皆さんや市民活動団体、企業の皆さんなどの連携・協働による地域社会の「経営」にまで踏み込んだ、市役所の変革プランです（計画期間は平成17～21年度）。

富士市行政経営プランの基本理念

みずか自らを革新し、新たな価値を創造し、明確な使命と責任を持って、市民満足度を最大化する行政経営

基本方針
1

自己
変革

時代の要請ごたに^{ごた}応え、社会環境に柔軟に対応し、常に自らを革新する行政経営

推進重点項目

市長が変革のリーダーとなり、市役所の各部門の権限の強化や、責任の明確化を行います。また、社会環境の変化に対応できるように、職員の意識改革、職員数や給与の適正な管理、職員の人材育成、財政の自主性・健全性の確保などを図ります。

基本方針
2

価値
創造

顧客志向をベースに戦略的に行動し、新たな価値を創造する行政経営

推進重点項目

市民の皆さんを市役所のお客様ととらえて、サービスの満足度を高めます。また、公共サービスにおける市民・企業・市役所の協働、民営化・民間委託などの推進、電子自治体の構築などを図ります。

基本方針
3

使命と
責任

明確な使命と目標を持って成果を追求し、社会的責任を果たす行政経営

推進重点項目

市役所の目標を明確にし、行政評価などを実施することにより、成果を重視する組織を目指します。また、市役所の仕事の公正性と透明性を高めていきます。

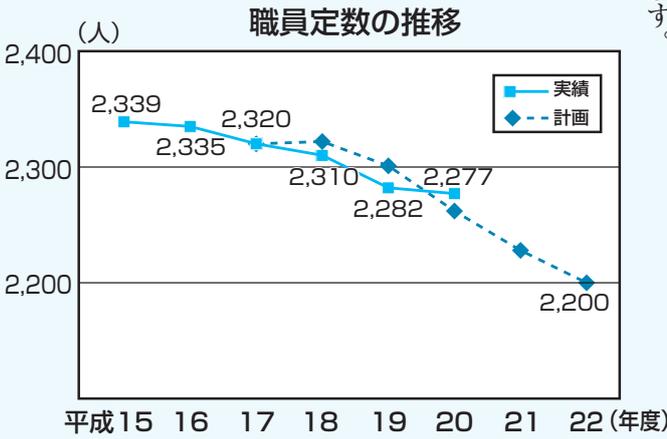


職員定数の適正管理

富士市行政経営プランでは、事務事業の再編・整理、廃止・統合、民営化・民間委託などを推進し、平成17年4月1日の職員数2320人を、5年間で5%削減し、平成22年4月1日には2200人とすることとしています。

事務事業の再編や整理、民間委託などの推進により、平成18年度には10人を、平成19年度には28人を、平成20年度には5人を削減しました。これにより、平成20年4月1日現在の職員数は2277人(平成17年度比約2%減)となっています。

今後も、組織の簡素化・効率化に努めながら、職員定数を適正に管理していきます。



民間委託の推進

平成16年1月から、民間活力の導入による効果が期待できる事務事業を洗い出し、同年5月に策定した「公共サービスの民間委託等に関する指針」に基づいて、民間委託する事業を決定し、順次民間委託を進めています。

民間委託により、経費節減のほか、民間の専門的な知識や技術の活用による、市民サービスや業務品質の向上などにつながっています。

民間委託実施実績

平成18年度

- ・庁舎警備業務
- ・斎場管理運営業務
- ・可燃ごみ収集業務(市内の一部)

平成19年度

- ・こども療育センター調理業務
- ・クリーンセンターききょう運転管理業務(包括的民間委託)

平成20年度

- ・ふじやま学園・くすの木学園調理業務
- ・家用電気工作物保守点検業務



クリーンセンターききょう運転管理業務

市民サービス向上のための取り組み

① インターネットでの公共施設案内予約システムの導入(平成17年度)

- ・予約システムの導入

インターネットを利用した公共施設の空き状況の照会、利用予約を開始しました。



これにより、各施設に向くことなく、パソコンや携帯電話から公共施設の空き状況の確認や仮予約を行えるようになりました。

② コールセンター「おしえてコールふじ」の開設(平成17年10月)

市役所の業務に関する問い合わせ窓口を一本化し、市民の皆さんからの簡単な問い合わせについては、担当課に転送することなく、専任のオペレーターが迅速・的確に対応し、いわゆる「たらい回し」の防止に努めています。



また、市ウェブサイトには、「よくある質問Q&A」を掲載し、インターネットでも簡単に検索できるようにしました。

③ 電子申請の導入（平成18年度）

市の窓口や郵送で受け付けていた申請・届け出の一部について、インターネットでの受け付けを開始しました。

平成19年4月には、インターネットによる住民票の写しの時間外交付予約を開始し、夜10時まで市役所1階警備室で住民票の写しを受け取ることができるようになりました（平日の午後3時までに申請をした場合は、当日の受け取りが可能）。

④ 窓口休日開庁の試行導入（平成19年度）

平成19年4月から、毎月第1日曜日（1月を除く）に、市民課など4課の窓口を試行的に開庁しています。

これにより、転入・転出や証明交付などの窓口手続を、会社などを休まずに行えるようになりました。

⑤ 全地区まちづくりセンターでの市民サービスコーナーの設置（平成20年度）

従来、市内10か所の公民館に設置していた市民サービスコーナーを、地区まちづくりセンターへの移行に伴い、24か所すべての地区まちづくりセンターに設置しました。

これにより、お住まいや勤め先の近くなど、より身近な場所で各種証明を受け取ることができるようになりました。

全庁的業務改善運動 「ChaChaCha運動」

「あらゆる機会を生かして（Chance）、とことん挑戦し（Challenge）、変わっていく（Change）！」を合言葉として、職員の創意工夫により、各所属の業務における課題を解決し、市民サービスの向上と職員の意識改革を目指す取り組みを、平成16年度から展開しています。

4年目となる昨年度は、174の職場が取り組みました。

△平成19年度の優秀事例から▽

◆障害福祉課

複雑化する福祉サービス制度について職員が理解を深めるとともに、相談者の要望に合った支援ができるよう、自己評価表による相談の振り返り、相談記録表の活用などを行いました。

◆訪問看護ステーション

（保健医療課）

「たかが5分、されど5分」をキーワードに、就業前の時間にカルテ確認や医師などとの連絡調整を行い、時間の有効活用、自己評価による目標管理に取り組みました。

また、利用者の要望にこたえ、平成19年10月から24時間緊急対応を実施しています。

経費節減の計画と実績

区分	計画（累計）		実績（累計）
	平成17年度～平成22年度	平成17年度～平成20年度	平成17年度～平成20年度
総額	△40億3,348万円	△13億3,387万円	△18億1,968万円
内訳	事務事業の再編・整理、廃止・統合による削減効果額	△23億464万円	△11億270万円
	民営化・民間委託などの推進による削減効果額	△6億6,778万円	△2億3,160万円
	臨時職員などの活用による削減効果額	△7億283万円	△2億2,591万円
	給与構造改革の実施による削減効果額	△10億7,814万円	△1億9,803万円
	拡大する業務に対応するための増額	7億1,991万円	4億2,437万円
			4億9,636万円

市は今後も引き続き、市民の皆さんが満足できる市役所を目指して、改善・改革の取り組みを進めていきます。

富士市行政経営プランの進捗よく状況は、広報ふじや市ウェブサイトで定期的にお知らせしていきます。

問い合わせ

行政経営課

☎(55)2710 ☎(53)9999

✉so-gyousei@div.city.fuji.shizuoka.jp
http://fujishi.jp/cityhall/sounu-b/gyousei/