

## 第3次行財政改革計画の取組結果（平成21年度）

### 5つの実行

#### 1. 市民ニーズをしっかりと把握します。

1 - 1 積極的でわかりやすい情報提供	
ア 情報提供の充実	市公式ウェブサイトにおいて動画配信をするなど、コンテンツの内容充実を図り、より使いやすいホームページづくりをすすめるとともに、平成22年度の大規模なシステム改善の準備を進め、着手しました。
イ 総合案内機能の充実	市民からの電話などでの問合せに応じて市政情報を提供する総合的な窓口として、引き続きコールセンター「名古屋おしえてダイヤル」を運営しました。  上下水道局の「お客さま受付センター（名水ダイヤル）」では、引き続きワンストップサービスの推進、IT技術を活用した迅速な対応などによるお客さま満足度の向上に努めました。
1 - 2 市民ニーズを把握する調査の充実	
ア 市民の意識調査の充実	平成20・21年度に実施した「市政世論調査」、「市政アンケート」、「ネット・モニターアンケート」について、平成22年3月末現在の施策への反映状況を調査しました。
イ 地域の意見を吸収する連絡体制の充実	「学区担当制」などによる職員の各種地域行事への参加や、区民へのアンケートの実施などを通じて、引き続き地域意見の集約、区政情報の周知を行い、区政運営への反映に努めました。

#### 2. 市民の皆様とともに市政をすすめます。

2 - 1 市政への市民参画の推進	
ア 市民参画の機会拡大	「市政出前トーク」への参加を促進するために、引き続き市民により身近なテーマの充実を図りました。  パブリックコメントを実施し、市民の皆様から寄せられたご意見を9件の計画等の策定に反映しました。

イ 審議会委員への公募制の導入推進	引き続き 19 審議会において公募制を導入しています。
2 - 2 市民との協働によるまちづくりの推進	
ア 協働によるまちづくりの推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安心・安全で快適なまちづくり 安心・安全・快適まちづくり活動補助金の交付をはじめ学区が主体的に取り組むイベント、キャンペーンなどを引き続き支援しました。</li> <p>路上禁煙地区（名古屋駅・栄・金山・藤が丘）において、引き続き、路上禁煙等指導員によるパトロールを毎日実施し、路上禁煙の徹底に努めるとともに、各種イベントにおいて啓発活動を実施しました。</p> <p>空き缶などの投棄を防止するため、引き続き、ポイ捨て防止パトロールを実施するとともに、名古屋クリーンパートナー制度を通して、ポイ捨て物の回収活動及びポイ捨て防止の啓発活動を推進しました。</p> <p>地域住民との協働により、引き続き犬のふん害防止の巡回パトロールを実施しました。</p> <p>“全市一斉クリーンキャンペーン・なごや 2009”において、らくがき消し活動などを実施、支援しました。</p> <p>水道メータ検針員が検針時に防犯腕章を着用し、地域における街頭犯罪の防止に寄与する取組みを引き続き実施しました。</p> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域で支えあう福祉の仕組みづくり 福祉のまちづくりリーダーの養成や地域福祉型福祉事業への助成を引き続き実施しました。</li> <p>名古屋のびのび子育てサポート事業を引き続き実施し、登録会員数や活動件数が増加しました。</p> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緑豊かなまちづくり 「なごや東山の森づくり」においては「なごや東山の森づくりの会」の育成支援などを、「なごや西の森づくり」においては植樹祭を開催するなど、引き続き市民・企業・行政の協働による森づくり活動を実施しました。</li> </ul>

	<p>・防災協働社会の構築</p> <p>災害発生時における地域の自主的な安否確認、救助、避難支援などについて、市民の方にあらかじめ取組んでいただく「助け合いの仕組みづくり」の広報及び支援を、引き続き実施しました。</p> <p>協働による防火防災事業や防災安心まちづくり強化推進学区事業を引き続き実施するとともに、「地域防災協力事業所表示制度」を活用し、大規模災害時における地域と事業所との支援協力体制づくりの推進を図りました。</p> <p>地域の方々と協働して、引き続き地下式給水栓の操作や下水道直結式仮設トイレの設置訓練を実施しました。</p>
イ NPO・市民との協働・連携の推進	<p>なごやボランティア・NPOセンターの運営、NPO活動支援施設の提供を引き続き実施しました。</p> <p>子ども・子育て支援センターにおけるキッズパークの運営や主催講座の企画などを、引き続き子育て支援団体と協働で実施しました。</p> <p>「ばすちか‘お助け’ボランティア」の活動を引き続き実施し、地下鉄駅や市バスターミナルで、乗り換えの案内や高齢者の方などの荷物の運搬などをお手伝いいただきました。</p>

### 3．行政評価を行い、市政を点検します。

3 - 1 行政評価の実施・活用	
ア 事務事業評価の継続実施	他都市の状況等の調査を進め、新たな手法の実施に向けて検討を進めました。
イ 事前評価の検討・導入	他の地方公共団体の動向を注視しながら、引き続き検討しました。

### 4．低コストで良質なサービスを提供します。

4 - 1 計画的な定員管理	
ア 定員見直しの推進	平成 22 年度において、事務の簡素化・集約化や委託化・囑託化を推進することなどにより、職員数 571 人の純減（予算定員 287 人、派遣職員 284 人）を実施しました。

イ 定員管理 手法の改善	<p>計画の成果目標(職員数 2,300 人以上の純減)の達成に向けて、平成 19 年度から平成 22 年度の 4 年間トータルの定員配分を決定し、その間の柔軟な定員配置を行う「複数年度にわたる定員管理」を引き続き実施しました。</p> <p>区役所の定員管理において、定員管理担当部署が各区の定員課題についてのヒアリングを実施するとともに、幹事区長が定員に関する市全体の方針決定の場である経営会議へ参画することとしました。また、各業務の対象人口や事務量計算などの指標に基づき、区役所間のアンバランスを是正しました。</p>
4 - 2 公共サービスの改革	
ア 事業の廃止 ・ 民営化	<p>公的関与のあり方に関する点検指針に基づき、事務事業評価の結果を活用するなどして、民間委託などを始め、以下のような取組みを実施しました。</p>
イ 事業の民間 委託	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 守衛業務の民間委託化の拡大</li> <li>・ 公用車運転業務の民間委託化・嘱託化の拡大</li> <li>・ 社会福祉施設で炊事業務の民間委託化の拡大</li> <li>・ 土木事務所補修作業の民間委託化・嘱託化の拡大</li> <li>・ 学校用務員と給食調理員の嘱託化の拡大</li> </ul>
ウ P F I の 導入推進	<p>鳴海工場について、建設工事完了にともない運営を開始するとともに、守山スポーツセンターの建設工事を進めました。</p>
エ 市場化テス トの導入検 討	<p>国や他の地方公共団体の動向を注視しながら、引き続き検討を進めました。</p>
4 - 3 外郭団体等の改革	
ア 外郭団体へ の関与の見 直し	<p>外郭団体との随意契約や財政支出など本市関与を徹底検証し、その結果として取組みを整理しました。</p>
イ 外郭団体の 自主的・自 律的な経営 改善の促進	<p>外郭団体が策定した経営改善計画の進捗状況、取組内容、各団体の正規職員の給与情報などを「名古屋市外郭団体の概要(平成 21 年度)」にまとめ、市公式ウェブサイトなどで公表しました。</p>
ウ 地方独立行 政法人の 経営改革の 推進	<p>名古屋市公立大学法人評価委員会において、公立大学法人名古屋市立大学の平成 20 年度の業務実績に関する評価を行うとともに、平成 18~23 年度の中期目標期間の中間点における総括を行うなど、適切な進行管理を実施しました。</p>

4 - 4 公の施設等の見直し	
ア 公の施設の見直し	<p>平成 20 年 9 月に公表した「施設ごとの方向性及び取組みの考え方」などに基づき、施設のあり方や運営主体などの見直しについて、以下のような取組みを実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 幼稚園（2 施設）の廃園</li> <li>・ 冷水プール（3 施設）の廃止</li> </ul> <p>また公立保育所の民間移管や統廃合、改築などについて、その基準や進め方などを定める「名古屋市公立保育所整備計画」を平成 21 年 9 月に策定するとともに、民間移管を計画している公立保育所 1 施設にかかる保育所整備運営法人の選定を実施しました。</p>
イ 公の施設以外の施設の運営改善等	
4 - 5 公共施設の管理手法等の改善	
ア アセットマネジメントシステムの導入	平成 21 年 3 月に策定した「名古屋市アセットマネジメント基本方針」に基づき市設建築物の長寿命化に向けた、構造体劣化調査を実施しました。
イ 公共工事のコスト縮減	建設系 5 局（環境局・住宅都市局・緑政土木局・上下水道局・交通局）の発注工事について、引き続き計画・設計方法を見直すなどコスト縮減に努めるとともに、コスト縮減にかかる新たな方針を策定しました。

## 5 . 迅速で便利なサービスを提供します。

5 - 1 区役所の改革	
ア 区役所改革基本計画の策定・推進	<p>区役所の更なる改革を推進し、地域の総合行政機関としての機能強化を図るため、平成 22 年 3 月に「新たな区役所改革計画」を策定し、市公式ウェブサイトなどで公表しました。</p> <p>各区において「区政運営方針」を策定し、自主的な取組みを進めるとともに、戸籍事務の電算化、フロアサービスの充実などにより、市民サービスの向上を図りました。</p>
5 - 2 電子市役所の推進	
ア 電子申請システムの運用・拡充	電子申請システムについて、より一層市民の皆様にご利用いただけるよう、申込みができる行催事などを拡大するとともに、引き続きシステムの利便性の向上を図りました。

イ 市税電子申告システムの運用・拡充	市税の電子申告について積極的に広報活動を行い、利用率向上を図りました。また、電子納税サービス導入のための調査を実施しました。
ウ 市民サービス向上・事務の効率化をめざした各種システム整備	<p>戸籍電算システムを西区、山田支所、昭和区、守山区、志段味支所において稼動するとともに、中区、瑞穂区、港区、南陽支所において戸籍電算化に整備着手しました。</p> <p>東部医療センター守山市民病院において電子カルテシステムを構築し、運用を開始しました。</p> <p>インターネットによる図書の予約受付を開始しました。</p> <p>工事及び業務委託において、建設CALSの運用による電子納品の対象を拡大しました。</p>
エ 内部管理事務の集約化等の推進	委託可能な給与事務の一部について、試行的に委託を実施しました。
オ 電子市役所の基盤整備	市役所と支所などの間に整備した光ファイバー網や図書館などに設置した公共情報端末の維持管理を引き続き実施しました。
カ 情報システムのコスト等の検証	内部審査と、CIO補佐監（情報化推進参与）として委嘱した外部の専門家による、コストや規模などの適正性の検証などにより、引き続き情報システムの適正化を推進しました。
キ 電子情報保護対策の適切な実施	電子情報保護に関する職員研修を実施するとともに、個人情報を取扱う主要なオンラインシステムのセキュリティ対策について外部検証を実施するなど、引き続き電子情報の安全対策を行いました。

## 創造的な改革改善に取り組む体制づくり・市民に信頼される市役所づくり

6 - 1 改革を担う人材の確保・育成	
ア 人材確保策の充実	学生の就職活動の実態にあわせ、採用に向けた説明会を試験実施の前年12月にも行いました。また、幅広い人材確保のため、民間企業等職務経験者採用試験を引き続き実施しました。

イ 人的資源の 開発・活用	<p>新規採用者研修において、研修の時期を前・中・後期の3回に分け、それぞれの時期に必要な内容盛り込むことで、より質の高い行政サービスの提供ができる職員の育成を目指しました。</p> <p>係長昇任選考について、人物的側面をより重視した試験制度の検討を、引き続き進めました。</p>
ウ 団塊の世代の 大量退職への 対応	<p>部長級以上への配置を行うなど再任用職員数を増加するとともに、職場内研修を通じて保有する知識・技術の伝承を行う意欲のある再任用職員を知識技術指導員として引き続き配置しました。</p>
エ 新たな評価 制度の実施	<p>公正で透明性・納得性の高い新たな評価制度について、平成20年度の試行結果を検証するなど、導入に向けての検討を進めました。</p>
オ 新たな昇給 制度への移 行	<p>新たな評価制度の試行結果を踏まえ、昇給制度への反映について検討を実施しました。</p>
カ 働きやすい 職場づくり	<p>「名古屋市職員子育て支援プログラム」に基づき、育児休業者の職場復帰支援研修や新任課長等の次世代育成支援研修を行うなど、職員の仕事と子育ての両立支援に努めました。また、第2期プログラムの策定に取り組みました。</p> <p>職員の健康診断及び保健指導を引き続き実施するとともに、「名古屋市職員心の健康づくり計画」の策定を始めとするメンタルヘルス対策を実施しました。</p>
キ 職員の意欲 を高める風 土づくり	<p>職員の自己啓発支援研修や職員の自信を引き出すことにつながるジャンプアップ研修を引き続き実施しました。</p>
ク コミュニケ ーション環 境の醸成	<p>各局区室のトップの職員にインタビューを行い、イントラネットを使ってその内容を全職員に発信する「職員メッセージ」を、引き続き実施しました。</p> <p>オフサイトミーティングとして「オープンサロン」を開催し、職員間のコミュニケーションの活性化を高める場を、引き続き作りました。</p>
6 - 2 全庁的な改革改善運動	
ア さわやか市 民サービス 運動	<p>「さわやかマナー向上月間」を設けるなど「さわやか市民サービス運動」を引き続き実施し、職員の接遇能力の向上に努めました。</p>

イ すみやか業務改善運動	業務改善の優秀事例を発表する「なごやかカップ」や「草の根業務改善」など「すみやか業務改善運動」を引き続き実施し、各職場における自主的・継続的な業務改善の取組みを推進しました。
ウ すこやか風土改革運動	「職場風土改革月間」を設けるなど「すこやか風土改革運動」の取組みを通じて、引き続き職員一人ひとりの公務員倫理とコンプライアンス意識の高揚を図るとともに、仕事に対する誇りと使命感を共有できる自律性の高い職場風土づくりに努めました。
エ 新たな改革改善の取組み	<p>交通局では引き続き、ISO9001 の認証を取得したモデル営業所・地下鉄駅及び本庁関係職場において定めた品質マネジメントシステムを実行し、接客サービスの向上を図るとともに、ISO 認証取得を契機とした取組みを展開しました。</p> <p>上下水道局では、「お客さまサービス向上運動」の実施や「アメンボネット（「お客さまの声」集約・発信システム）」を活用したお客さまの声の職員間での共有により、引き続きお客さまサービスの向上に努めました。</p>
6 - 3 経営戦略機能の強化	
ア 経営会議・経営アドバイザーの活用	経営会議を開催し、予算編成、定員管理、総合計画といった市政における重要事項について議論・意思決定を行うとともに、経営アドバイザーから、市政運営に関する客観的かつ専門的な意見をいただきました。
イ 局経営方針の策定	市の行政運営システム間の連携を図ることができるよう、局経営方針のあり方について引き続き内部検討を進めました。
ウ 区政運営方針の策定	「区役所改革基本計画」(平成 19 年 12 月策定)に基づき、区役所が主体的に実施する取組みについての具体的な内容を含め、区政の重点的な取組みや目標を区ごとに定める「区政運営方針」について、平成 20 年度の進捗状況及び平成 21 年度の方針を公表しました。

6 - 4 時代に即応した組織改革	
ア 重要課題に対応する戦略的な組織づくり	市長と副市長がより緊密かつ頻繁に連絡をとりながら重点課題の取組みを進めることができるように、市長、副市長を支える体制の整備を実施しました。
イ 団塊の世代の大量退職に対応した組織の見直し	効率的・効果的な行政運営をめざして、引き続き行政組織の見直しを進め、役割や機能の低下した組織について廃止しました。
ウ 区単位の事務所等のあり方の検討	平成 22 年 3 月に「新たな区役所改革計画」を策定し、区役所と区ごとに設置している事務所等との連携強化を検討しました。  区ごとに設置している各営業所のあり方と機能、役割を踏まえ、営業所体制の見直しについて検討しました。また、配水事務所・管路事務所の所管区域の見直しや統合の推進などについて、引き続き検討しました。
エ 審議会の見直し	1 審議会を廃止したほか、「名古屋市審議会の委員の選任に関する要綱」に基づき、審議会の適切な運営に努めました。
オ 市立病院における地方公営企業法の全部適用の実施	平成 20 年度から市立病院に地方公営企業法の全部適用を実施しました。
6 - 5 市民に信頼される市役所づくり	
ア 職員の倫理意識の向上	倫理審査会による審査や、階層別倫理研修をはじめとしたコンプライアンスに関する研修などにより、引き続き職員の倫理意識の高揚を図りました。  「職場風土改革月間」を設けるなど「すこやか風土改革運動」の取組みを通じて、引き続き職員一人ひとりの公務員倫理とコンプライアンス意識の高揚を図るとともに、仕事に対する誇りと使命感を共有できる自律性の高い職場風土づくりに努めました。

イ 法令順守の徹底	適正職務サポート制度の適切な運営を通し、公平・公正かつ適正な職務執行の確保を図りました。
ウ 契約事務の改善	平成 18 年度に導入した総合評価落札方式による入札の試行をさらに拡大し、評価項目の配点の見直しを行うなど試行結果の検証を行いました。  建築物清掃・警備委託業務についての契約事務を、引き続き財政局で一元的に実施しました。

## 成果目標

計画を着実に実行するため、次の事項については、成果目標を掲げて積極的に取り組みました。

1. 市民ニーズをしっかりと把握します。
(1) ホームページの総アクセス件数(17年度: 2,637万件) 【目標】平成22年度時点 6,000万件 【結果】平成21年度現在 4,463万件
2. 市民の皆様とともに市政をすすめます。
(2) 公募制を導入している審議会数(17年度: 4審議会) 【目標】平成22年度時点 20審議会 【結果】平成21年度現在 19審議会
(3) 市内に主たる住所のあるNPO法人数(17年度: 457団体) 【目標】平成22年度時点 700団体 【結果】平成21年度現在 666団体
3. 行政評価を行い、市政を点検します。 数値は平成22年度当初までの目標
(4) 行政評価(17年度事務事業数: 1,900) 【目標】平成22年度時点 全事務事業の10%以上をシフト 【結果】平成22年度現在 予算反映で12.3%(233事業)をシフト
4. 低コストで良質なサービスを提供します。 数値は平成22年度当初までの目標
(5) 職員数(17年度: 29,596人) 【目標】平成22年度時点 2,300人(7.8%)以上純減 【結果】平成22年度現在 3,109人(10.5%)純減(22年度: 26,487人)

<p>( 6 ) 外郭団体の常勤役員数の削減 ( 17 年 4 月 1 日 : 124 人 )</p> <p>【目標】平成 22 年度時点 13 人 ( 10% ) 削減</p> <p>【結果】平成 22 年度現在 常勤役員数 33 人 ( 26.6% ) 削減 ( 22 年 4 月 1 日 : 91 人 )</p>
<p>( 7 ) 外郭団体の常勤職員数の削減 ( 17 年 4 月 1 日 : 4,275 人 )</p> <p>【目標】平成 22 年度時点 214 人 ( 5% ) 削減</p> <p>【結果】平成 22 年度現在 常勤職員数 1,517 人 ( 35.5% ) 削減 ( 22 年 4 月 1 日 : 2,758 人 )</p>
<p>( 8 ) 外郭団体へ経常的な委託料及び補助金を削減 ( 17 年度当初予算 : 449 億円 )</p> <p>【目標】平成 22 年度時点 45 億円 ( 10% ) 削減</p> <p>【結果】平成 22 年度現在 154 億円 ( 34.3% ) 削減 ( 22 年度当初予算 : 295 億円 )</p>
<p>5 . 迅速で便利なサービスを提供します。</p>
<p>( 9 ) 電子申請システムの利用率 ( 17 年度未実施 )</p> <p>【目標】平成 22 年度時点 50%</p> <p>【結果】平成 21 年度現在 48.5%</p>
<p>( 10 ) 市税電子申告システムの利用率 ( 18 年 1 月 ~ 3 月 : 0.1% )</p> <p>【目標】平成 22 年度時点 50%</p> <p>【結果】平成 21 年度現在 28.5%</p>
<p>( 11 ) 電子市役所の推進に必要な電子情報の保護対策としてのセキュリティ向上 研修の修了所属数の割合 ( 17 年度 : 21% )</p> <p>【目標】平成 22 年度時点 100%</p> <p>【結果】平成 21 年度現在 96.9%</p>