

第3次行財政改革計画の取り組み結果（平成19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、「各区の情報」、「市の組織（局室）」のページを新たに公開するなど、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ました。
イ 総合案内機能の充実	市民からの電話等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、コールセンター「名古屋おしえてダイヤル」を平成20年2月に開設しました。 上下水道局の電話総合窓口のお客さま受付センター「名水ダイヤル」では、受付時間の拡大、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等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18年度・平成19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20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	平成19年10月に市ウェブサイトにて、「各区の情報」を公開しました。

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、市民により身近なテーマの充実を図りました。 15件の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	新たに9審議会について、公募制を導入しました。

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	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・キャンペーン等を支援しました。 路上禁煙等指導員によるパトロールを毎日実施し、路上禁煙地区（名古屋駅・栄・金山・藤が丘）での条例の実効性の確保に努めました。 空き缶等の投棄を防止するため、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活動を通して、ポイ捨て物の回収活動及びポイ捨て禁止の啓発活動を推進しました。 地域住民との協働により、犬のふん害防止の巡回パトロールを行いました。 “ 全市一斉クリーンキャンペーン・なごや 2007 ” において、らくがき消し活動等を実施・支援しました。 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り組みを実施しました。 区民との協働まちづくり 区民と区役所が協働で、区の個性を伸ばすまちづくり事業など 96 事業を実施しました。 米野公園取得用地において、地域住民の意向を反映した暫定整備を行いました。 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実施しました。 のびのび子育てサポート事業の会員数や活動件数が増加しました。 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、市民・企業・行政の協働による森づくり活動を行いました。

	防災協働社会の構築 「助け合いの仕組みづくり」として、災害発生時における地域の自主的な安否確認や、救助及び避難支援などの取り組みを明らかにし、その支援のあり方を定めました。 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実施するとともに、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。 地域の方々と協働して、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。
イ NPO・市民との協働・連携の推進	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行いました。 子ども条例の制定に向けてNPOと協働しながら、市民意識の醸成を図りました。 「ばすちか‘お助け’ボランティア」を募集し、地下鉄駅や市バスターミナルで、高齢者の方などの荷物の運搬や乗り換えの案内などをお手伝いいただきました。

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	施設の建設、整備事業及び施設の管理運営（417 事業）を対象に、外部評価を含めた事務事業評価を実施し、市ウェブサイトで公表しました。 企業局（上下水道局・交通局）においても、外部評価を含めた事務事業評価を実施し、局ウェブサイトで公表しました。
イ 事前評価の検討・導入	他都市の状況等の調査をすすめ、本市にとって効果的な方策について検討しました。

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 20 年度において、事務の簡素化・集約化や委託化・嘱託化を推進することなどにより、職員数を 459 人純減（予算定員で 269 人、派遣職員で 190 人の純減）しました。

イ 定員管理 手法の改善	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」に努めました。
4 - 2 公共サービスの改革	
ア 事業の廃止・民営化 及び イ 事業の民間委託	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、民間委託などをはじめ、以下のような取り組みを行いました。 ・本庁舎清掃業務の民間委託化の拡大 ・本庁舎の夜間警備の全部委託化 ・公用車運転業務の嘱託化の拡大 ・社会福祉施設で炊事業務の民間委託化 ・学校用務員と給食調理員の嘱託化の拡大 ・消防活動用車両等の整備業務の民間委託化 ・市バス大森営業所の管理の委託及び地下鉄上飯田線運転業務の委託
ウ P F I の 導入推進	鳴海工場の建設工事を進めるとともに、守山スポーツセンターの事業者を決定し、基本協定及び契約の締結を行いました。
エ 市場化テストの導入検討	国や他の地方公共団体の動向を注視しながら、導入について検討を進めました。
4 - 3 外郭団体等の改革	
ア 外郭団体への関与の見直し	外郭団体への経常的な財政支出(委託料及び補助金)について、平成 20 年度予算額を平成 19 年度予算額から 5 億円削減しました。 本市の関与のあり方を明確にし、改革を強力に進めるため、平成 20 年度、総務局に外郭団体改革推進室を設置しました。
イ 外郭団体の自主的・自律的な経営改善の促進	外郭団体が策定した経営改善計画の点検・評価を実施するとともに、その進捗状況や取り組み内容を「名古屋市外郭団体の概要」(平成 19 年度)にまとめ、市ウェブサイトなどで公表しました。
ウ 地方独立行政法人の経営改革の推進	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 18 年度の業務実績に関する評価を行うなど、適切な進行管理を実施しました。

4 - 4 公の施設等の見直し		
ア	公の施設の見直し	本市の施設を対象に、行政評価を実施し、この評価の結果を踏まえて、施設のあり方や運営改善方策について検討を行いました。 施設のあり方の検討や運営主体等の見直しについて、以下のような取り組みを行いました。 ・ 則武保育園の老朽化に伴う廃園 ・ 市立ユースホステルの廃止 ・ 青年の家（3 館）の廃止 また早急に移転や改築などを進める必要がある公立保育所（3 保育所）について、民間移管計画を策定・公表しました。
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	アセットマネジメントシステム導入に向けて、全庁的な検討を進めています。
イ	公共工事のコスト縮減	名古屋市の建設系 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、計画・設計方法を見直すなどコスト縮減に努めました。

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	平成 19 年 12 月に「市民サービスの向上」「地域支援体制の強化」「区役所の機能強化」「職場風土の改革」の 4 つを柱に掲げた「区役所改革基本計画」を策定・公表しました。 区役所の改革を進めるために、平成 20 年度、総務局に区役所改革推進室を設置しました。 区役所・支所の窓口取り扱い時間の拡大など「市民サービスの向上」の取り組みの一部を実施しました。
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利用していただけるよう、申込みができる行催事などを拡大するとともに、システムの操作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	市税電子申告システムの対象税目（個人市民税「特別徴収」、事業所税）を拡充しました。
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	戸籍電算システムを千種区、東区、名東区において稼動するとともに、北区、楠支所、熱田区、緑区、天白区において戸籍電算化に整備着手しました（平成 23 年度までに市内の戸籍を全て電算化）。 市立大学病院と東部医療センター東市民病院との間で電子カルテシステムを活用した連携システムの検討及び構築を行いました。 建設 C A L S に必要なシステムの設計、開発を完了するとともに、それに必要な電子納品に関する運用基準を作成し、公表しました。 図書の貸出にかかるサービス向上のため、図書館オンライン新システムを開発し、平成 20 年 1 月に部分稼動しました。
エ	内部管理事務の集約化等の推進	内部事務管理センター（仮称）の設置について、基礎的な調査を行いました。
オ	電子市役所の基盤整備	市役所と志段味支所及び志段味図書館の間に光ファイバー網を整備するとともに、志段味図書館に公共情報端末を設置しました。
カ	情報システムのコスト等の検証	内部審査と外部の専門家によるコストや規模などの適正性の検証により、システム性能要件の明確化や作業単価の見直しを行いました。
キ	電子情報保護対策の適切な実施	新任課長情報化研修などの職員研修を実施するとともに、個人情報を取り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、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合わせて、採用説明会を秋に実施しました。 民間企業等職務経験者採用試験を平成 19 年度から実施しました。
イ	人的資源の開発・活用	新規採用者研修において、福祉施設での体験研修を行うなど、階層別研修の拡充を行いました。 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進めました。
ウ	団塊の世代の大量退職への対応	再任用職員数を大幅に増加するとともに、様々な職種及び役職ポストに再任用職員を配置しました。
エ	新たな評価制度の実施	教員を除く係長級以下の全職員を対象として、新たな評価制度の試行を実施しました。
オ	新たな昇給制度への移行	給料表の 4 分割化・昇給時期の統一など、新たな昇給制度に移行するための準備を行いました。
カ	働きやすい職場づくり	「名古屋市職員子育て支援プログラム」を実施し、職員の仕事と子育ての両立支援を行いました。 職員の健康診断の拡充及び健康教育等の推進を図るとともに、ストレスチェックを活用したメンタルヘルス対策の充実を図りました。
キ	職員の意欲を高める風土づくり	部長級以上を対象に「ほめる」ことで部下のやる気や自信を引き出す「サンキューカード」を試行実施しました。
ク	コミュニケーション環境の醸成	若手職員による局区室長インタビューを実施しました。 公募による若手職員が「将来の名古屋」について話し合う「市政若手懇談会」を実施するとともに、オフサイトミーティング手法の周知を図りました。 「市政若手懇談会」において副市長と若手職員との意見交換を行いました。
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	「さわやか市民サービス運動」を実施し、職員の接遇能力の向上に努めました。

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」(平成 19 年 7 月～10 月)など「すみやか業務改善運動」を実施し、各職場における自主的・継続的な業務改善の取り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」の取り組みを通じて、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り組み	モデル営業所・地下鉄駅及び本庁関係職場において ISO9001 の認証を取得するとともに、その品質方針である「ありがとう」に込められた思いを交通局のサービス理念として位置付け、“ありがとう”宣言を実施しました。 上下水道局では、アメンボネット(お客さまの声システム)を活用して、お客さまの声の職員間での共有化を図りました。
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、行財政改革に関する重要事項についての議論・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り組みについての具体的な内容を含め、区政の重点的な取り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 年度の公表に向けた検討をすすめました。
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	複雑・多様化する行政課題に迅速に対応するため、副市長を 3 人としてトップマネジメント体制の強化を図り、あわせて副市長の総合調整を支える体制を整備しました。
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	区役所及び区単位の事務所を対象とする区役所改革を推進し、市民福祉の増進及び市民サービスの向上に資するために、区役所改革検討会議を設置しました。 上下水道局お客さま受付センター「名水ダイヤル」の開設を踏まえ、区ごとに設置している営業所の再編及び配水事務所と管路事務所の統合について、方面別体制やあり方を検討しました。
エ 審議会の見直し	審議会の統廃合を推進し、4 審議会を廃止しました。
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、病院局を設置しました。
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	職員倫理制度を適切に運営することで、厳正な公務員倫理の保持を図りました。 「職場風土改革月間」の取り組みを通じて、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。 不適正な会計処理問題により失われた市政に対する市民の信頼を一刻も早く回復するため、「信頼回復に向けた取組み方針」を策定し、内部統制の再構築などに取り組むこととしました。
イ 法令順守の徹底	適正職務サポート制度を適切に運営することで、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拡大し、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、財政局で一元的に実施することとしました（平成 20 年度契約分より）。

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19年度現在 3,698万件
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19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19年度現在 582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20年度現在 予算反映で9.8%(186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20年度現在 1,963人(6.6%)純減(20年度：27,633人)
(6) 外郭団体の常勤役員数の削減(17年4月1日：124人) 【目標】平成22年度時点 13人(10%)削減 【結果】平成20年度現在 常勤役員数18人(14.5%)削減 (20年4月1日：106人)
(7) 外郭団体の常勤職員数の削減(17年4月1日：4,275人) 【目標】平成22年度時点 214人(5%)削減 【結果】平成20年度現在 常勤職員数496人(11.6%)削減 (20年4月1日：3,779人)
(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) 【目標】平成22年度時点 45億円(10%)削減 【結果】平成20年度現在 37億円(8.2%)削減 (20年度当初予算：412億円)

5 . 迅速で便利なサービスを提供します。
(9) 電子申請システムの利用率(17 年度未実施) 【目標】平成 22 年度時点 50% 【結果】平成 19 年度現在 28.8%
(1 0) 市税電子申告システムの利用率 (18 年 1 月 ~ 3 月 : 0.1%) 【目標】平成 22 年度時点 50% 【結果】平成 19 年度現在 3.1% (平成 20 年 1 月に対象税目を拡充)
(1 2) 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%) 【目標】平成 22 年度時点 100% 【結果】平成 19 年度現在 58.5%