

## 市民のためにある市役所を目指して

### 1、効率的で利用しやすい市役所づくり

#### 必要な施設整備の実施

市役所については現庁舎を利用することとします。このため、市民や外来者が利用しやすい市役所とするため、必要な整備は行っていくこととします。

#### 総合窓口制に向けた調査・研究

市役所を訪れた市民が、できるだけ一箇所の窓口で対応できるよう、ワンストップサービス実現に向けた研究・取組みを行います。また、市民の立場に立った親切な対応に徹するよう窓口サービスの改善にも努めます。

- ・高齢者や障害者にも配慮した総合福祉窓口の実現を目指します。
- ・子育てに関する支援・相談窓口の一元化を進めます。
- ・窓口利用時間の延長や利用窓口の拡大などの研究を行います。
- ・市民を対象にした行政サービス等の満足度調査を行い、市民のニーズにあったサービスを行います。

#### 申請・押印等手続きの簡素化、迅速化の研究

申請、届出、許認可等に伴う押印の必要性など、全体的な見直しを行い、簡素化・迅速化を図ります。

#### 庁舎等の管理体制の見直し

庁舎等の施設管理体制を、適正な管理と費用の両面から見直し、経費節減に努めます。

#### 権限委譲の受け入れ

地方分権の推進にあたり、県から市町村へ多くの事務が権限委譲され、第3次権限委譲では、さらに多くの事務の権限委譲が見込まれます。

組織や人員体制などにも検討を加えながら、適切な対応を進めます。

### 2、施設の統合及び市民のニーズにあった施設サービスの展開

#### 施設の統合

市民の皆さんに直接ご利用いただいている共有の施設はたくさんあります。施設を効率的で有効に利用するためには施設の統合を視野に入れて検討します。

#### ニーズにあった施設サービスの展開

子育てにおける保育園の保育サービスや老人介護施設の介護サービス等は市民生活の中でとても重要で、市民ニーズにあったサービスを提供できるよう改善に向けて検討します。

### 3、IT（インターネット等）を活用した便利な市役所づくり

#### 電子申請などのサービスの研究

市役所を訪れなくても、インターネットを活用した情報提供、電子申請等が利用できる電子窓口の設置に向けた研究を行います。

#### 携帯端末からの情報の検索

携帯電話の普及に伴い携帯電話を使った情報検索、情報提供などが求められています。携帯端末を使った情報の分かりやすい提供に向けた研究を進めます。

・ゴミ収集や休日在宅医情報などのほか、イベント情報や荒天時の対応など。

#### 公共施設予約の電子化に向けた検討

体育館や文化施設などの公共施設のインターネットを利用した予約管理システムの検討を進めます。利用調整が必要な現状では、インターネット上での予約は困難と思われませんが、予約状況の確認や、可能な施設から徐々に予約可能な方法を検討するなど研究を進めます。

#### 情報セキュリティの向上

情報化の拡大に伴う個人情報や行政情報の保護・管理体制を強化するため、ISMSの認証を取得し、情報セキュリティ保護の向上に努めます。

#### 公共料金納付窓口の拡大の研究

公共料金の納付に際し、市民の利便性を向上させるため、インターネットを利用した公共料金の納付について検討します。

#### 郵便局等との連携

住民票等の交付取り次ぎを郵便局を活用し、役所窓口以外でもサービスを受けられるよう検討します。

・金山地区の郵便局で利用できるサービス：住民票、印鑑証明、戸籍除籍、戸籍附票等

#### 転入者向け市政案内の充実

現在、配布している転入者向けの市政の総合案内誌を、新しい市民を心から歓迎する意味からも、地域性も加味して見直し、より充実した内容とします。

#### 庁内LANの充実

行政範囲が広範であることの不効率をカバーし、情報の共有とLGWANに対応するため、庁内LANの充実を進めます。

#### 文書管理システムの構築及び決裁の電子化

業務を効率的で円滑に行い、情報公開に的確に対応するため、文書管理システムの検討・整備を行い、そのシステムを利用した決裁の電子化により、事務のスピードアップを図れるよう検討します。

## 4、市民の高い信頼が得られる職員を目指して

### 戦略的な人材育成の構築

市が提供する施策やサービスの集約である「事業戦略」や環境に適応した事業を効果的・効率的に実施する「組織戦略」とあわせ、人材育成を「人材戦略」として明確に位置付け、人材育成基本方針を策定するなど、職員の能力開発と資質向上を図ります。

### 簡素で効率的な組織への移行

簡素で効率的な組織機構の形成を目指して、社会経済環境の変化に伴う新たな行政課題や早急に解決しなければならない課題に対応するため、市民への影響に配慮した組織機構の見直しとともに、効果的・効率的・戦略的な人員配置を進めます。

効果的な人事を行うため職員自らが希望する部署、ポストに応募できる制度を検討します。

### 職員提案制度の継続

行政改革にあたり、広く職員の提言を集めたように、今後、様々な施策の推進や課題に対して、職員が常に政策への参画意識や問題意識を持つことにより、意識の高揚と改革を図るため、積極的な職員提案制度の活用を行います。

### 1課1改善運動の推進

行政コストの削減やサービスの向上に向け、常に問題意識を持ち、継続的に改善を図るとともに、各課単位での積極的な取組みを促す上から「1課1改善運動」を推進します。また、職員による「サービス向上委員会」等を組織し、職員自らの活動とおして意識の改革を行います。

### 人事評価システム導入の検討

国の公務員制度改革大綱に基づき、年功序列主義を改め、能力本位で適材適所の人事配置の推進と効果的な人材育成を図るためには、的確な人事評価を行うことが重要であり、人事担当部局を強化し、実効ある評価手法を開発するとともに効果的な人事管理を行います。

成果重視の行財政確立へ向けて、市長と各部長が各部の目指す成果について約束する「成果契約」をシステムとして導入するよう検討します。

### 昇任試験導入の検討

適度な競争原理の導入により、職員の能力・意欲を引き出すため、部長職・課長職・主幹職等の管理職登用試験をはじめ、各階級の任用試験を実施するよう検討します。

### 給与の平準化と適正化

合併に伴い給与の不均衡是正が早急の課題となっています。人事院勧告や現行制度の枠内で実施可能な方策を検討し、給与面での不公平感の是正を図るとともに、ラスパイレス指数等、他市の状況も見ながら、下呂市として、職員手当も含めた適正な給与体系の確立に努めます。

- ・平成16年度の下呂市のラスパイレス指数：90.8（国家公務員の給与を100として換算した数値）

## 職員研修体制の充実

市町村職員研修センターや民間研修機関、民間企業研修など様々な研修に計画的、積極的に職員を参加させるとともに、職場における部・課長の職場管理そのものを人材育成機能として捉え、常に意識と能力の向上に努められる職場づくりを目指します。

## 自主研修グループの支援

職員自らが様々な課題を発掘し、目的意識と意欲をもって行う自主研修グループの活動を支援し、職員のやる気を喚起し、常に自己を高める努力を惜しまない職員を育てます。

## 職員採用の方法の見直し

職員採用にあたっては、筆記・口述等、数段階の厳正な試験を行って採用しています。今後は、より実効的な採用試験方法を研究するとともに、専門知識をもった職員の採用など、職員採用の方法の見直しを行います。

## 定員適正化計画の策定

合併後の職員数を適正化するため、退職者に対し3割の新規採用を見込んでいます。勤奨退職制度の活用や業務量と人員とのバランス、アウトソーシング（業務委託）の可能性等、様々な方向から検討を加え、平成16年度から平成25年度までの10年間に合併前の職員数853人の20パーセント以上を削減するよう定員適正化計画を策定し、定員の適正化を図ります。

## 給与情報の公開

職員数や給与に関する情報の開示を継続し、より分かりやすい公開の方法を検討します。

## 庁議の充実

現在の市庁議等設置規程に定められている庁議のあり方を見直し、より効果的な庁議を目指して、内部会議の充実を図ります。また、主要な事業に対しては、各部課を横断したプロジェクトを組織し、円滑な事業の推進に努めます。

さらに、これらに対して職員の公募枠を設け、職員のやる気を喚起します。

## 県・他市との人事交流

職員研修の視点も加味し、県や他市との人事交流を検討します。