

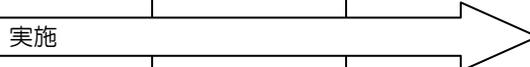
### 3 市民の視点に立った行政サービスの提供

#### (1) 行政サービスの向上 - ① 窓口サービスの充実

改革 No.	37	改革責任部署			関係各課
改革名	窓口相談機能の充実				
考え方	庁舎や出先機関、公の施設などを訪れる市民等が、安心して快適に相談等の用務を済ませられるよう、必要に応じて各課等の窓口相談機能の充実を図る。				
検討する事項	<p>(1) 市民等の相談者へのプライバシーの確保や、バリアフリーへの配慮等の観点から、来訪者に親切で優しい窓口の整備に努める。</p> <p>(2) 必要に応じて相談業務を集約するなど、来訪者に分かりやすい相談窓口とするよう努める。</p>				
年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
スケジュール					
備考	ハード面での整備だけではなく、必要に応じて人員配置増などを行う必要がある。				

改革 No.	38	改革責任部署	政策企画課		
改革名	庁舎レイアウトの見直し				
考え方	庁舎を訪れる市民等の利便性の向上や、円滑な業務の遂行を目的として、必要に応じて庁舎全体のレイアウトの見直しを行う。				
検討する事項	<p>(1) 市民等の利用が多い窓口担当課等を庁舎1階及び2階に配置するなど、来庁者の負担の軽減に努める。</p> <p>(2) 組織体制の見直しに伴い、該当する部署や周辺部署の適切なスペースの確保を図る。</p> <p>(3) 職員が円滑に業務を遂行できるスペースの確保に努める。</p>				
年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
スケジュール					
備考	平成 23 年度中には、消防本部が新消防庁舎へ移転することから、空いたスペースを活用し、全庁的なレイアウトの見直しを図る。				

(1) 行政サービスの向上 — ② 行政における高度情報化の推進

改革 No.	39	改革責任部署			情報システム課
改革名	ICTの活用				
考え方	ICTを活用し、事務処理の効率化、情報セキュリティの強化を図り、効率的で安全な事務執行を図るとともに、より質の高い行政サービスの提供を目指す。				
検討する事項	<p>1 事務処理の効率化</p> <p>(1) 職員のICT活用能力の向上を図る。</p> <p>(2) 既存システムの有効的な活用を図る。</p> <p>2 情報セキュリティの強化</p> <p>(1) 職員に対して情報セキュリティ教育を実施する。</p> <p>(2) 利用者の電子情報保護の強化を図る。</p> <p>3 市民サービスの向上</p> <p>(1) 関係各課との調整の上、電子申請の利用拡大などを図る。</p> <p>(2) ICTを活用した広聴機能の充実等を図り、市民等の意見、要望などへの迅速な対応に努める。</p>				
年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
スケジュール					
備考					

(2) 組織風土の改革 — ① 人事評価制度の構築・運用

改革 No.	40	改革責任部署			人事課
改革名	人事評価制度の構築・運用				
考え方	能力・実績に基づく人事管理の徹底を図り、評価結果を人材育成、任用及び給与等に活用することで、組織全体の士気高揚や公務能率の向上等につなげていくため、人事評価制度を構築し運用する。				
検討する事項	(1) 職種や職責に応じた評価制度の構築 (2) 本評価制度の試行及び実施 (3) 評価結果の人材育成、任用制度及び給与制度への反映				
年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
スケジュール					
備考					

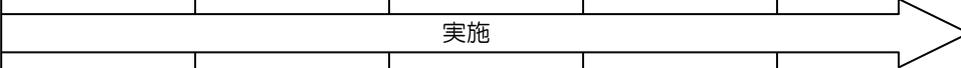
(2) 組織風土の改革 — ② 業務改善の取組

改革 No.	41	改革責任部署			政策企画課・人事課
改革名	業務改善に向けた取組の推進				
考え方	常に市民サービスの向上を目指す風通しのよい市役所の実現に向けて、職員が部課、職責を超えて、市民のために行動するとともに、規律を持ちつつ、いきいきと仕事に取り組むために必要となる、業務改善に向けた取組を進める。				
検討する事項	<p>沼津市役所とは、「沼津のまちと市民のために役立つ人が働く所」という認識のもと、全職員が日常的な業務改善を行うための取組を検討・実施する。</p> <p>&lt;具体例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 気持ちのよいあいさつ運動</li> <li>・ 各課行動目標の設定と実行 など</li> </ul>				
年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
スケジュール					
備考	一過性で終わる取組ではなく、継続的に実施できるものを検討する必要がある。				

(2) 組織風土の改革 — ③ 職員の資質・能力の向上

改革 No.	42	改革責任部署			人事課
改革名	<b>職員研修の充実</b>				
考え方	地方分権の推進に伴い、職員の意識と能力のさらなる向上が求められることから、充実した職員研修を実施することにより、市民サービスの向上と事務の効率化を図る。				
検討する事項	<p>自己啓発、職場研修を積極的に支援するとともに、研修所研修をより強化・工夫し、職員一人ひとりが創造的指向と主体性を持って、市民とともに住みよいまちづくりを進めることができるよう、職員に求められる能力の育成を推進する。</p> <p>(1) 職場研修の充実  (2) 集合研修の改編  (3) 派遣研修の拡充  (4) 自主研修の見直し</p>				
年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
スケジュール					
					
備考					

(3) 行政評価の実施・活用 — ① 行政評価システムの運用

改革 No.	43	改革責任部署			政策企画課
改革名	行政評価システムの運用				
考え方	本市のまちづくりの取組の進捗状況や市民生活の変化等を把握・評価し、その結果を行政運営に反映させる「行政評価システム」の適切な運用を通じて、「人と環境を大切に する県東部広域拠点都市・沼津」という沼津市の将来の都市像を掲げた第4次沼津市 総合計画（2011年～2020年）の着実な推進を目指す。				
検討する事項	<p>(1) 「政策評価」と「事務事業評価」からなる本市の行政評価システムの適切な運用</p> <p>① 「政策評価」の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>まちづくり指標等を活用して、本市のまちづくりの現状・推移を把握・評価し、 結果を行政運営に反映させる。</li> </ul> <p>② 「事務事業評価」の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>推進計画主要事業等を対象として、プロセスマネジメントにより事業の進行管 理と評価を行う。</li> </ul> <p>(2) 評価の過程で外部の意見を伺う場を設け、透明性のある開かれた市政を目指す。</p>				
年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
スケジュール					
備 考					

(3) 行政評価の実施・活用 — ② 外部評価の検討・導入

改革 No.	44	改革責任部署			関係各課
改革名	事務事業・補助金の適正化に係る外部評価の実施				
考え方	市がこれまで実施してきた事務事業や、関係団体等に交付している補助金について、客観性や公平性・透明性を確保する観点から、必要に応じて、専門的識見を有する学識経験者等で構成される第三者機関を設置し、客観的かつ専門的な視点からの評価を行う。				
検討する事項	<p>(1) 事務事業については、無駄がないか、どうすればさらに良いものとすることができるか等に留意しながら、実効性のある改善を図るため、必要に応じて客観的かつ専門的な視点から外部評価を行う。</p> <p>(2) 補助金については、交付の適否や用途の妥当性に関して、必要に応じて客観的かつ専門的な視点から外部評価を行う。</p>				
年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
スケジュール	必要に応じて実施 				
備考					

改革 No.	45	改革責任部署			関係各課
改革名	指定管理者の業務に係る外部評価の検討・導入				
考え方	指定管理者の業務について評価を行う際に、選定委員会の活用等により、透明性の確保や外部意見の把握に努める。				
検討する事項	<p>「指定管理者制度運用指針」に基づき、指定管理者制度を導入している施設の所管部署においては、指定管理者から提出された事業報告書等の関係書類をもとに、その業務について評価を行い、次年度以降の業務に反映させることとしている。</p> <p>これに加え、利用者へのさらなるサービスの向上や、より効果的・効率的な施設の管理運営等を図るため、客観的かつ専門的な視点から、第三者機関による外部評価の検討・導入に努める。</p>				
年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
スケジュール					
備考					

(4) その他 — ① 附属機関等の見直し

改革 No.	46	改革責任部署			関係各課
改革名	附属機関等の見直し				
考え方	市民に開かれた市政の推進及び簡素で効率的な行財政運営の確保を図るため、その設置目的や社会経済情勢等を考慮しながら、必要に応じて附属機関等の見直しを検討・実施する。				
検討する事項	<p>「附属機関等の設置及び運営に関する指針」の適正な運用を図り、必要に応じて、附属機関等の新設・統廃合、委員の選任などの見直しを行う。</p> <p>(1) 附属機関等の新設又は統廃合</p> <p>① 審議事項が既存の附属機関等の所掌事項に含まれていない場合等に限り、新たに設置することができる。</p> <p>② 類似又は同種の機能を持つ附属機関等は、統合を図る。</p> <p>③ 既に設置目的が達成されたものや、審議事項の減少等に伴い設置の必要性が低下しているものなどは、原則廃止する。</p> <p>(2) 委員の選任</p> <p>① 委員は、附属機関等の設置目的に照らし、幅広い分野の市民からの登用に努める。</p> <p>② 附属機関等の設置目的を踏まえ、適切な男女比率となるよう配慮する。</p>				
年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
スケジュール	必要に応じて実施 				
備考					

※1)「PFI」

PFIとは、Private Finance Initiative の略で、公共部門が公共サービスを住民に提供するための事業手法の一つである。

従来、公共部門が対応してきた公共施設等の設計、建設、維持管理、運営等について、民間の資金やノウハウを活用するとともに、『公共が負担していたリスクを民間に移転』する事などにより、『VFM (Value For Money) を達成』し、社会資本の整備や公共サービスの提供を行う手法である。民間の経営能力や技術的能力のみならず、民間の資金を活用することに特色がある。

※2)「第三セクター」

第三セクターとは、国や地方公共団体（第一セクター）と民間企業（第二セクター）の共同出資によって設立される事業体を示す言葉である。地域開発など本来は国や地方公共団体が行うべき事業を、民間の資金・能力の導入によって官民共同で行おうとするものである。

※3)「ICT」

ICTとは、Information and Communication Technology の略で、情報通信技術のことをいう。IT (Information Technology : 情報技術) よりも他者に伝達する Communication を具体化した表現であり、国際的にも定着している。