

第1期基本計画 期末評価

行財政マネジメント	
基本方針	市民から信頼される市政運営

基本方針の概要	第1期計画策定時の現況	第1期計画策定時の課題
行政の透明性の向上と公正の確保、市民窓口サービスの充実にさらに努めるとともに、行政システム改革を確実に推進し、市民から信頼される市政運営を行います。	草津市情報公開条例に基づき、積極的に市政情報を公開するとともに、市民窓口サービスの提供等に努めています。	市政の透明性の確保と市民サービスの向上を図るため、今まで以上の積極的な情報公開と市民窓口サービス等の充実が求められます。

政策体系	(基本方針)	(施策)	(施策の概要)
	市民から信頼される市政運営	行政の透明性の向上と公正の確保	草津市情報公開条例に基づき、積極的な情報公開に取り組むとともに、個人情報等の確実な保護、統計管理など、適正な情報管理を行います。
		行政システム改革の推進と事業の見直し	将来の発展のための財源確保、市民の新しいニーズや、社会経済状況の変化に的確に対応するため、行政システム全体の構造改革を進めるとともに、事業の見直しを進めます。
		市民窓口サービスの充実	さまざまな市民サービスの総合的な窓口である市役所の役割の重要性を踏まえて、すべての人にとって、さらに利用しやすく気持ちのよい対応ができるよう努めていきます。
		執務環境の整備	行政職員が、適切な環境で安心して働くことができるよう、ボランティア休暇の奨励等も含めた執務環境・条件を整えるとともに、ランニングコストに配慮した市施設の更新を行います。

1. 第1期基本計画期間における取組みの概要

・行政の透明性の向上と公正の確保については、情報公開、個人情報の保護、草津市自治体基本条例の策定検討、建設事業契約審査等の適正処理を行い、行政の透明性の向上と公正の確保に努めた。

・行政システム改革の推進と事業の見直しについては、平成22年度は、32事業を対象に事業仕分けを実施し、平成23、24年度は、第2次草津市行政システム改革推進計画(計画期間H25～28)の策定に向けて、職員により構成するプロジェクトチームの設置と、外部委員会である第2次草津市行政システム改革推進委員会による検討を行い、平成25年3月に「第2次草津市行政システム改革推進計画」を策定した。

・市民窓口サービスの充実については、市民に利用しやすく、迅速に手続きが済ませられるよう、市民課前フロアに2名の案内職員を配置し、申請書の記載等でお困りの方への対応や、他のフロアへの案内等についても行き、平成23年度には、住所異動 や相談等の窓口をローカウンターとし、着席面談方式に変更した。

2. 第1期基本計画期間における主な事業と成果(リーディングプロジェクト、マニフェスト事業、主軸事業等)

事業名	事業概要	実施年度	事業費(決算額・千円)
1 情報公開事務	草津市情報公開条例に基づく情報公開の請求に対し、公開・部分公開・非公開等、条例の基準に基づき決定を行い、市政情報の適正な公開を行った。	平成10年～	H22:1,960千円 H23:1,941千円 H24:2,102千円
2 (仮称)草津市自治体基本条例策定検討事業	平成24年4月1日に草津市自治体基本条例を施行した。	平成21年～ (策定委員会)	H22:3,048千円 H23:703千円 H24:0千円
3 建設事業契約審査事務	「公共工事の入札及び契約の適正化の促進に関する法律」に基づき、入札・契約手続きの透明性の確保、公正な競争の促進および適正な施工の確保等に努めた。		H22:2,050千円 H23:2,388千円 H24:3,820千円
4 債権適正管理事務	「草津市債権対策委員会」および「草津市未収金対策会議」を設置し、「草津市税外収入金の督促、延滞金の徴収および滞納処分に関する条例」および「草津市債権の管理等に関する条例」に基づき適正な債権管理に努めた。	平成21年～	H22:481千円 H23:599千円 H24:577千円
5 行政システム改革推進事業	【H22】 32事業に対して事業仕分けを行った。 【H23】 職員により構成するプロジェクトチームにより、「第2次草津市行政システム改革の推進に向けて」を策定した。 【H24】 第2次草津市行政システム改革推進委員会を開催し、計画策定に向けた提言をいただき、平成25年3月に「第2次草津市行政システム改革推進計画」を策定した。	事業仕分け:H21～22 第2次行政システム改革推進計画策定に向けた取組:H23～	H22:2,727千円 H23:393千円 H24:4,107千円
6 窓口案内の強化事業	①平成21年10月から雇用創出事業により2名の案内職員を配置した。また、平成24年度からは、5年の長期雇用とした。 ②窓口受付発券機を一台増設した。	①H21～ ②H24～	①H21:1,685(県補助金) H22:3,627(県補助金) H23:3,414(県補助金) ②H24:420
7 届出窓口の改善事業	市民課では、ハイカウンターの下部に設置していたベルトコンベアを撤去し、各種届出窓口をローカウンターに変更。税務課でも、一部ローカウンターとした。2課とも椅子を設置するとともに、カウンターに間仕切りを置き、プライバシーにも配慮した。また、座って待っていただけるよう、待合スペースを確保した。	H23	H23 3,857千円
8 労働安全衛生事業	安全衛生委員会による職場巡視、職員互助会事業の推進、定期健康診断を軸にした各種健康診断の実施を行い、執務環境の整備に努める。		H22:18,783千円 H23:16,124千円

3. 各基本方針ごとのベンチマークの状況(目標達成度・H24実績)								
基本方針におけるまちの目標像	ベンチマーク	単位		H21	H22	H23	H24	目標達成度
市政への市民の信頼が高い!	市政運営に信頼がおけると思う市民の割合	%	目標	—	22.0	26.0	30.0	70.0%
			実績	18.4	19.4	22.7	21.0	

4. 各施策の成果指標の状況										
施策名	成果指標名	単位	平成21年度		平成22年度		平成23年度		平成24年度	
			現在値	目標値	目標値	実績値	目標値	実績値	目標値	実績値
行政の透明性の向上と公正の確保	情報公開請求対応率	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	建設事業適正入札比率	%		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	適正完了工事・業務比率	%		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
行政システム改革の推進と事業の見直し	事業仕分けにより改善された事業数【累計】	事業	20	20	60	50	50	50	50	50
	事業仕分けによるコスト面での改善効果	千円	102,669	100,000	200,000	60,829	0	0	0	0
	行政システム改革のため実施した取組みの数	件	1	1	1	1	1	1	1	1
市民窓口サービスの充実	窓口サービス向上市民アンケート(満足度)	%	70.1	—	75.0	76.1	80.0	68.2	80.0	—
執務環境の整備	庁舎に対する来庁者からの苦情件数	件	5	0	0	3	0	1	0	4

5. 第1期基本計画の成果実績										
<ul style="list-style-type: none"> 情報公開制度の適正な運用、建設事業の適正な入札等により、市政運営に信頼がおけると思う市民の割合が向上した。 平成22年度において32事業を対象に事業仕分けを実施し、コスト面では事業費で9,127千円、人件費で6,103千円、合計15,230千円の改善効果があった。これを基に第5次総合計画上の672事業のうち、309の事業に対して、執行形態が類似するものを参考に所管所属による自己点検を行った。その結果、123事業に対して改善の方向性が出され、改善効果は16,238千円となった。 第2次草津市行政システム改革推進計画の策定に向けて、平成23年度に庁内プロジェクトチームで推進計画の「指針」を策定し、平成24年度には第2次草津市行政システム改革推進委員会からの提言を受けて、平成25年3月に同計画を策定した。 窓口フロア案内職員の配置により、スムーズに来客を案内することができ、混雑緩和や待ち時間の短縮につながった。 高齢者や障害のある方にやさしい、プライバシーに配慮した窓口カウンターを設置や待合スペースの変更により、時間の要する各種届出や相談にも余裕を持った対応ができた。 職員の健康管理、労働安全衛生や福利厚生等の推進により、元気で意欲的に働けるソフト施策と低コストで効率的に事務執行ができるよう施設機能更新により執務環境の整備、充実を図ったが、庁舎に対する来庁者からの苦情件数は横ばいであった。 										

6. 現状、第1期基本計画期間中の新たな環境変化および今後の課題										
<ul style="list-style-type: none"> 行政の透明性の向上と公正の確保については、草津市自治体基本条例が施行され、より一層、情報の適正な管理、公開等、行政の透明性の向上と公正の確保が求められる。 行政システム改革の取組みについては、今後の人口減少や少子高齢化の動向、社会経済情勢の不透明などを考えると、現在の行政や自治の仕組みのままでは持続可能性が危惧される状況である。そのため、将来にわたって持続可能なまちの仕組みの構築をめざす必要がある。また、多くの市民に理解をいただくことが必要不可欠であることから、どのように合意形成していくかが課題である。 市民窓口サービスの充実については、市民のライフスタイルが24時間化、広域化しており、市役所や市民センターの開庁時間にとらわれないことと住民票の写しや所得証明等が取得できるなど、より便利で利用しやすい環境の整備を図る必要がある。 近年、司法書士等による戸籍謄本等の不正取得が多発しており、当市でも平成23年11月に2件の不正請求があったことが発覚した。このような事件の早期発見と、未然防止策や抑止策が必要である。 労働安全衛生事業における職員の健康管理は、安定した公務サービスにおいて重要な基礎事業であり、変動激しい社会情勢のなかで、仕事、家庭両面にわたって不安、ストレスを抱える職員は増え続けており、メンタルヘルス面での対応および定期健康診断の管理区分に応じたきめ細やかなフォロー体制が必要である。また、庁舎は築20年を迎えて、各機能で更新時期が迫られており、コストと重要度を踏まえた計画的な改修が肝要であり、安全衛生委員会からの視点や職務を遂行する各所属の意見を踏まえた環境整備が必要である。 										

7. 第2期基本計画期間における課題解決のための主な取組み		
事業名	事業概要	計画年度
1 情報公開事務	草津市情報公開条例に基づく情報公開の請求に対し、公開・部分公開・非公開等、条例の基準に基づき決定を行い、市政情報の適正な公開を行う。	継続
2 行政システム改革推進事業	第2次草津市行政システム改革推進計画に基づき、平成25～28年度にかけて持続可能なまちの仕組みの構築に向けて取り組む。実施年度においては外部委員会を設置し、計画に基づいた取組みの進捗状況を定期的に報告し、意見を徴収する。	H25～28
3 コンビニ交付サービスの実施	現代人のライフスタイルの変化に対応するサービスの提供方法として、住民票の写しや所得証明書等の発行については、早朝から深夜まで自宅や勤務先近くのコンビニエンスストアで取得できる、コンビニ交付サービスの導入を検討していく。	未定
4 事前登録型本人通知制度の実施	本人の代理人や第三者に戸籍等の証明書を交付した際、本人が事前に登録をした場合は、交付した事実を通知する制度であり、この制度を実施することが個人の権利の侵害の防止や戸籍等の不正請求の抑止につながることから、平成25年1月から本人通知制度を導入した。	継続
5 労働安全衛生事業	安全衛生委員会による職場巡視、職員互助会事業の推進、定期健康診断を軸にした各種健康診断の実施を行い、執務環境の整備に努める。	継続

第1期基本計画 期末評価

行財政マネジメント	
基本方針	行財政資源の有効活用

基本方針の概要	第1期計画策定時の現況	第1期計画策定時の課題
業務の迅速化・効率化を図るとともに、「人・物・金」の行財政資源を最大限に有効活用していきます。	「人・物・金」を適切に配置・配分し、成果を最大限引き出す行財政マネジメントに取り組んでいます。	PDCAサイクルによる、適切なマネジメントを行うとともに、広域的な連携も含めた、業務・事務の効率化を図っていきます。

政策体系		
(基本方針)	(施策)	(施策の概要)
行財政資源の有効活用	業務の迅速化・効率化	職員の業務遂行能力の向上を図るとともに、事務機器管理の一元化、市民窓口の整理統合、情報通信技術の有効活用と市役所の電子化などを進めていきます。
	政策形成能力の強化	高度化、多様化する行政ニーズに的確に対処するため、トップ・マネジメントの強化や行政職員の人材育成などを進め、政策形成能力の強化を図ります。
	財政マネジメント力の強化	限られた財源を有効に用いた行政を行えるよう、計画と実施、進行管理、評価とその反映を確実に行っていきます。
	広域連携の強化	広域的な事業展開による市民サービスの質の向上および効率的な維持・運営を目指し、関係する周辺都市との広域的な連携強化を図ります。

1. 第1期基本計画期間における取組みの概要

- ・事務機器管理、コンピューター管理、物品調達購買等、庁内の共通した事務の支援や機器類の管理の一元化を行うことにより効率的な事務事業の執行に努めた。
- ・効率的で適切な予算編成を行い、適正な執行管理を維持することにより、健全な財政運営の確保に努めた。
- ・人材育成基本方針に基づき、政策形成能力や総合調整能力を有する職員を育成するため、長期的かつ総合的な観点で、職員の能力開発に努めた。
- ・湖南4市で構成する湖南広域行政組合において、市民サービスの質の向上および効率的な維持・運営を目指し、広域的な連携強化を図った。

2. 第1期基本計画期間における主な事業と成果(リーディングプロジェクト、マニフェスト事業、主軸事業等)

事業名	事業概要	実施年度	事業費(決算額・千円)
1 情報化推進事業	平成21年度に策定した「草津市情報化推進の指針」に基づき、市の情報化施策を推進した。	H22～(継続)	H22:2, 689千円 H23:2, 437千円 H24:2, 785千円
2 職員研修事業	職員一人ひとりが、自らが自治体経営を担う責任と自覚を持ち、それぞれの事務事業のコストや成果を常に意識し、事業の遂行に必要な知識、技術等の習得のため研修を行った。 1.独自研修 2.県市町村職員研修センター派遣研修費 3.その他機関派遣研修 4.職員自主研究グループ活動支援	継続	H22:6, 912千円 H23:6, 073千円 H24:6, 730千円
3 草津未来研究所運営事業	草津未来研究所の運営事業の一つであるトレーニング機能として、職員の政策力向上を目的に地域政策研究「未来塾」や政策形成実践研修、地域戦略セミナー等を実施した。 【H24】地域政策研究「未来塾」3回開催、政策形成実践研修6回開催、地域戦略セミナー3回開催	H22～(継続)	H22:5, 143千円(再掲) H23:8, 027千円(再掲) H24:6, 824千円(再掲)
4 公有財産台帳整備事務	本市が保有する固定資産の把握や毎年の資産評価など公有財産の一括管理を行うシステムの導入により、未利用地の利活用促進や売却可能資産の計画的な処分を行った。	H22～(継続)	H22:20, 447千円 H23:5, 405千円 H24:9, 632千円
5 湖南広域行政組合負担金事務(議会総務費)	広域的な事業展開による市民サービスの質の向上および効率的な維持・運営を目指し、周辺都市との広域的な連携強化を図った。	H10～(継続)	H22:118, 273千円 H23:119, 591千円 H24:118, 943千円

3. 各基本方針ごとのベンチマークの状況(目標達成度・H24実績)

基本方針におけるまちの目標像	ベンチマーク	単位	H21	H22	H23	H24	目標達成度
将来負担比率が適正に維持されている!	将来負担比率	%	—	60%以内	60%以内	60%以内	100.0%
			13.4	14.0	0.6	—	

4. 各施策の成果指標の状況

施策名	成果指標名	単位	平成21年度		平成22年度		平成23年度		平成24年度	
			現在値	目標値	目標値	実績値	目標値	実績値	目標値	実績値
財政マネジメント力の強化	実質公債比率(以内)	%	10.1	10.1	14.0	9.6	14.0	8.9	14.0	5.9
	将来負担率(以内)	%	13.4	13.4	60.0	14.0	60.0	0.6	60.0	—
	市税収納率(現年)	%	98.2	98.1	98.4	98.5	98.4	98.4	98.4	98.7
施策形成能力の強化	職員の資質・能力が向上した割合	%	—	100	100	94	100	96	100	98
業務の迅速化・効率化	情報化指針に基づくプランの進捗数	件	0	0	4	1	4	1	4	1
広域連携の強化	広域的連携事業数	事業	3	3	3	3	3	3	3	3

5. 第1期基本計画の成果実績

- ・庁内において共通事務支援を行うとともに、事務機器管理の一元化等によりコスト削減に努めた。
- ・財政規律の確保を前提とした予算編成、執行管理に努めるとともに、適正な公債管理を行うことで、自治体運営の健全性を判断する指標である「実質公債費比率」および「将来負担比率」を適正な水準で維持し、将来にわたり持続可能な財政運営に努めた。
- ・職員研修事業については、人材育成・評価制度を構築する中で、研修制度、人事制度、職場運営それぞれを繋がりのあるものとして体系化を図り推進した。
- ・職員提案活動推進事業については、提案事業の中から、平成22年度は2件、平成23年度は2件、平成24年度は2件が事業実施に結びついた。
- ・湖南4市で構成する湖南広域行政組合において、消防・二次救急医療など、構成都市間の連携を図りながら、広域での事業展開を進めた。
- ・湖南4市で運営している湖南広域休日急病診療所について、関係機関との協議が整い平成25年度から運営主体を湖南広域行政組合に移管するとともに、新たな施設を整備することとなった。(H25年度:建設、H26年度:移転)

6. 現状、第1期基本計画期間中の新たな環境変化および今後の課題

- ・市民窓口の整理統合と更なる情報通信技術の有効活用により、業務の効率化が求められている。
- ・経済成長を背景とした財政拡大が期待できない中、地方財政の不足に対応するための臨時財政対策債の発行が常態化しているうえ、今後、老朽化した公共施設の改修や再整備等、大規模な財政支出が見込まれることから、公債費負担・市債残高の増嵩が予想される。
- ・市債の新規発行にあたっては、基金の活用や交付税措置のある市債の活用を図りながら、将来の財政運営への影響を十分に見極める必要がある。
- ・平成26年度をピークとする大量退職時代を控え、技術・ノウハウの確実な伝承や組織体制を確立する必要があることから、職員一人ひとりの意識改革を図る必要がある。
- ・政策形成能力の向上を目的に種々のセミナーや研修等を実施しているが、短期間で効果があらわれるものではないため、研修計画全体で体系的に取り組む必要がある。

7. 第2期基本計画期間における課題解決のための主な取組み

	事業名	事業概要	計画年度
1	職員研修事業	市民ニーズがより高度化・多様化する中で、これらに対応できる職員の専門性を高める人材育成や職員が自ら学び考え行動する職場の雰囲気づくりを支援する。	H25～(継続)
2	草津未来研究所運営事業	職員課と協力・連携し、より効果のある研修を実施できるよう工夫しながら、継続的に取り組んでいく。	H25～(継続)
3	予算編成・執行管理事務	市を取り巻く外部環境の変化や時代のニーズを的確に把握するとともに、限られた財源の範囲において、事業の効果が最大限発揮されるよう、適正で効率的な予算編成・執行管理を通じた持続可能な財政運営を目指す。	H25～(継続)
4	湖南広域行政組合負担金事務(議会総務費)	広域的な事業展開による市民サービスの質の向上および効率的な維持・運営を目指し、関係する周辺都市との広域的な連携強化を図る。	H25～(継続)