

# 河内町行政改革推進実績報告書

～第3次河内町行政改革大綱～

(平成24年3月)

茨城県稲敷郡河内町

# 目 次

## 1 推進計画の特徴

- ★ P D C Aサイクルによるマネジメントの定着
- ★ 数値目標の設定
- ★ 行政運営体制の整備と財政状況の改善を目指した取組みに重点化
- ★ 計画推進期間
- ★ 計画の柔軟な見直し

## 2 推進計画の全体構成

行政改革3つの方針  
推進計画の構成図

## 3 行政改革大綱に掲げる推進事項

1. 住民の立場に立った行政運営の確立
2. 効率的な行政運営の確立
3. 時代に即応した組織体制と人材の育成
4. 行政運営における情報化の推進
5. 財政運営の健全化

## 4 各種計画との連携

## 5 参考資料

## 推進計画の特徴

---

第3次行政改革大綱に掲げる具体的推進事項の適切な進捗管理及び地方分権改革を踏まえ、次の事項に留意し計画の策定を行いました。

### ★ PDCAサイクルによるマネジメントの定着

行政改革のあらゆる取組の実効性を高めるため、計画策定(Plan)→実施(Do)→検証(Check)→見直(Action)のサイクル(以下「PDCAサイクル」という。)に基づき行政改革大綱の進行管理を図りつつ積極的な行政改革の推進に努めます。

### ★ 数値目標の設定

行政改革に掲げる推進項目及び取組みの成果について、誰が見ても容易に把握できるようにするため可能な限り数値等による表記をしました。

### ★ 行政運営体制の整備と財政状況の改善を目指した取組みに重点

行政改革の目的達成に向け、優先事項に集中的に取り組むこととし、最優先課題として行政運営体制の整備と財政状況の改善に重点をおきました。

### ★ 計画推進期間

計画推進期間は、平成22年度から平成26年度までの5年間とし期間中に取り組むべき課題及び具体的推進事項について毎年度検証し計画的な推進を図ります。

### ★ 計画の柔軟な見直し

本推進計画は、取り巻く社会情勢の変化に対応するとともに、常に新しい視点に立つて適宜見直しを図ります。

このたびの推進計画は、行政改革大綱に掲げた3つの基本方針、その達成のための5つの推進方策の基、26の具体的推進事項を相互に関連付けて構成しました。

推進計画全体の進捗管理は、行政改革推進本部の統括の下、具体的な取組事項について所管部署が実施計画を作成し、行革担当部署が進捗管理します。

### 行政改革3つの方針

#### ○住民の立場に立った行政運営の確立

行政情報をわかりやすく積極的に公開・提供することで一層の透明化を図るとともに、住民のくらしの視点に立った行政運営を推進するためより一層の窓口サービスの充実・向上はもとより、各種事務手続きの簡素・合理化による利便性の向上に努める。また、住民からの意見・要望等を施策に反映するため住民との対話を進めるとともに積極的な行政参画を促し共感が得られる開かれた行政運営を推進する。

#### ○社会環境の変化への柔軟な対応

人口減少社会の到来や少子高齢化の進行、環境問題の深刻化など社会環境の変化や、本格的な地方分権改革にともない地方における行政需要は量的・質的にも拡大するとともに多種多様化することが見込まれる。

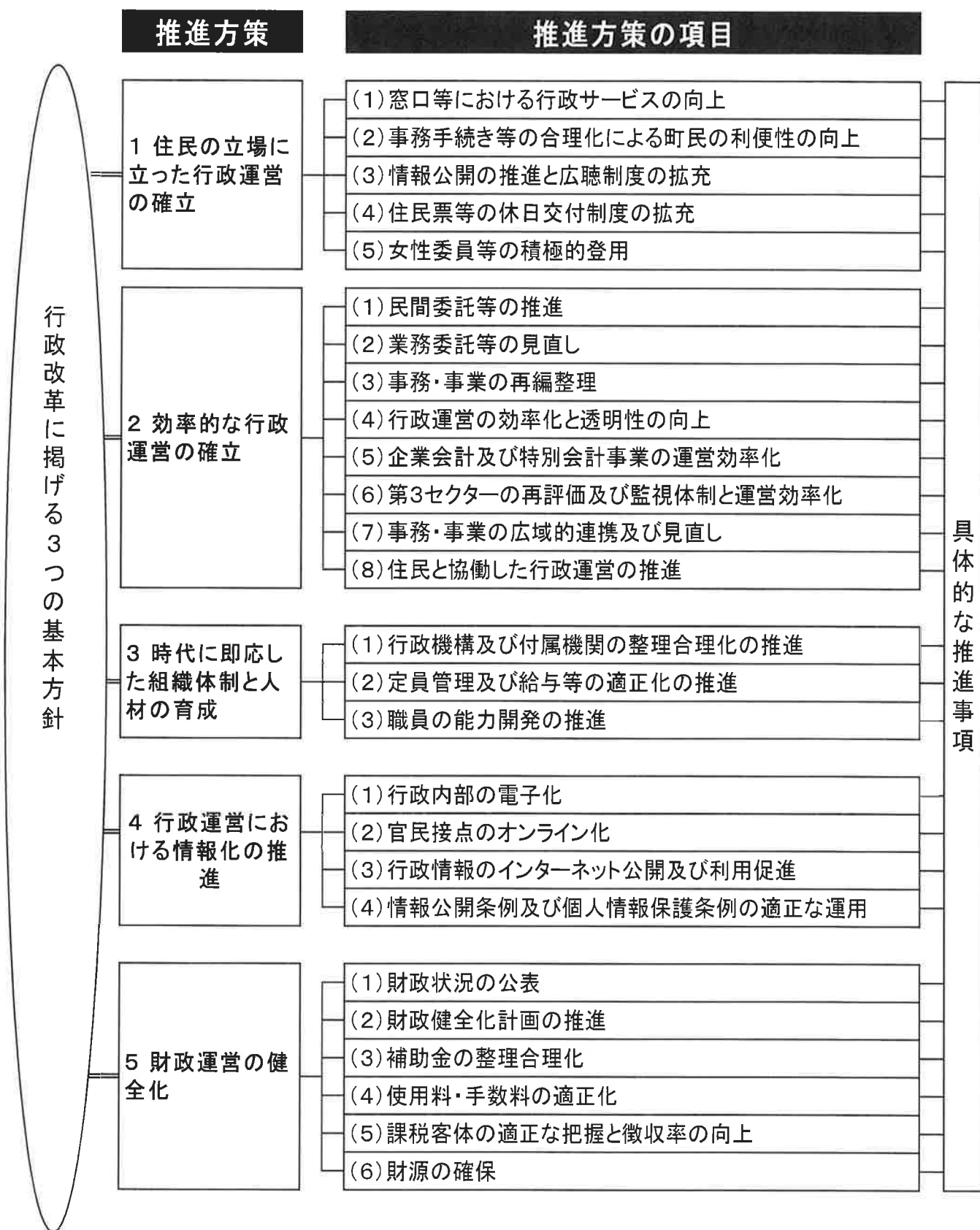
これらの課題への対応はもとより、地方行政(地方政府)として地域における総合的な役割を実施するため組織全体における事務・事業及び組織・機構等について随時見直しを行い柔軟に対応することで更なる効率化を推進する。

#### ○自立的、持続的な財政基盤の確立

これまでの実績や前例にとらわれるのではなく、地方行政を取り巻く諸情勢の変化や地方行政として果たすべき役割を踏まえながら、各施策や事業の必要性や効果性などをもとに見直しを図るとともに、人件費についても定員削減や手当等の見直しによる歳出の一層の抑制に取り組みます。

また、自主的・自立的な行政運営の確保に向け経常的な歳入の確保が図られるよう使用料・手数料等の見直しを行うほか、税収等における収納率向上に向けた対策を一層の強化を図り限られた財源を効果的に配分できるよう努めていきます。

## 推進計画の構成図



## 行政改革大綱の推進事項

---

具体的な推進項目には、主管する部署がどこで、いつの時期を目標に実施していくか、また、金額や目標値を数値で示せるものについてはその効果がわかるように表記しました。



目標として設定した数値については、その内容及び根拠が明確にわかるよう、具体的な取組項目における数値目標は単年度ごとに目標とする効果額を示しました。各種数値また効果額は、取組の進捗状況に応じて年度ごとの決算額が確定した時点で見直しを図りながら推進します。

## 1. 住民の立場に立った行政運営の確立

住民のくらしの視点に立った行政運営の確立に向け、より一層の窓口サービスの充実・向上はもとより、各種事務手続きの簡素・合理化による利便性の向上に努めます。また、様々な行政情報を解りやすい形で積極的に提供・公開することで行政情報の共有及びより一層の透明化を図るとともに、住民からの意見・要望等を施策に反映し町民から共感が得られる開かれた町政運営を目指します。

具体的推進 方策の項目	(1)窓口等における行政サービスの向上				
推進事項	町民の観点に立った行政サービスの推進と適切な接遇の徹底等町民との接点における職員の応接の改善に努める。				
目標年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
工程概要	改善				
進捗状況	・窓口を受付専用カウンターを設置	継続			
計画概要	町民の各種相談業務において、特にプライバシーに配慮を必要とする場合、相談室(相談コーナー)を確保し、町民が安心して相談ができるようプライバシー保護の対策を図る。				
実績概要	<p>H22 【総務課】 窓口を受付専用カウンターを設置し、対面接遇が行えるよう改善し、窓口サービスの向上と事務の迅速化に努めた。</p> <p>【都市整備課】 都市整備課の誕生(平成18年4月機構改革)により、開発行為や建築指導において区域指定、道路占用、排水、浄化槽整備規準、上下水道に関する説明指導、事前協議が同一事務所内で行えるようになり、町民等の利便性が図られた。</p> <p>また、建築業務においては、上下水道の取り出しや宅柵の設置、排水設備工事に係る道路工事許可申請、占有申請、法定外公共物使用許可申請等についても、同一事務所内で進められ、事務処理の迅速化が図られた。(継続)</p>				
問題・改善点	<p>H22 【都市整備課】 都市整備課は出先にあるため、他の部署との協議事項がある場合にお客様にご足労をかけることになる。</p> <p>H23 【総務課】 窓口カウンターについては、ローカウンター及び来客用イスの整備が望ましいがスペースが狭いことから検討課題となっている。</p> <p>【都市整備課】 役場代表電話(本庁)から、内線でまわってきた電話をもう一度本庁内のどこかの係にまわすことができないので、その点の改善が必要である。</p>				
主管課	全課		関連課		



具体的推進 方策の項目	(2)事務手続き等の合理化による住民の利便性の向上を図る				
推進事項	窓口等の各種手続きの合理化を図り、住民の利便性の向上及び事務処理等の迅速化に努める。				
目標年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
工程概要	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">検討</div>  	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">推進</div>			
進捗状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・町民課内に総合窓口を設置</li> <li>・申請様式の見直しによる手続きの簡素化</li> </ul>	継続			
計画概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合案内窓口(仮)、総合案内システム等を設置することで、各種の住民相談に対応するとともに住民の利便性の向上を図る。</li> <li>※総合窓口検討委員会(仮)を設置するなかで、各課業務ごとの窓口対応マニュアルを編纂することで行政手続のワンストップサービスを推進する。</li> <li>・町民負担の軽減に努め、可能な限り各種手続きの簡素化に向けた検討を図る。</li> <li>・柔軟な行政サービスと事務処理の効率化に向け各課の連携強化を推進する。</li> </ul>				
実績概要	<p>H22 【総務課】 窓口のワンストップサービスの実現に向けて「総合行政案内窓口」を町民課内に開設 【町民課】 印鑑登録証を亡失し、印鑑登録の廃止申請をする際において、以前までは印鑑登録廃止申請書及び印鑑登録証亡失届の2枚の様式に記入してもらっていたが、手続きの簡素・合理化を図る観点から印鑑条例施行規則を改正し1枚の様式で申請できるよう改善した。 これにより住民が記入する事項が少なくなり窓口の時間短縮が図れた。</p> <p>H23 【町民課】 平成23年4月1日より、印鑑登録廃止申請書及び印鑑登録証亡失届の2枚の様式を1枚の様式に変更した。これにより、住民が記入する事項が少なくなり窓口業務の時間短縮も図れた。 平成24年7月9日の改正住基法の施行にともない印鑑条例及び印鑑条例施行規則を見直しており、それに合わせて印鑑登録申請書を改正する予定である。 現在の申請書は、必要のない事項が記載されているため申請人及び職員が使用しづらいものとなっており、それを簡素化し住民の利便性及び事務処理の迅速化を図っていく。</p>				

問題・改善点	H22 【町民課】 今後はさらに、各種申請様式の見直しを行い、住民の利便性の向上を図る。 H23 【総務課】 現在の総合行政案内窓口は、町民課の執務スペース内にあるため住民がより相談しやすい場所の検討が必要である。		
	主管課	総務課、町民課	関連課 全課

具体的推進 方策の項目	(3)情報公開の推進と広聴制度の充実				
推進事項	行政情報の積極的な公開と行政懇談会、モニター制度等の充実を図る。				
目標年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
工程概要	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">推 進</div>				
進捗状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページのリニューアル(トップページの「トピックス」「お知らせ」蘭の拡大)</li> <li>・地域懇談会の開催(継続)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページ全面リニューアルを実施</li> <li>・地域懇談会の開催(継続)</li> </ul>			
計画概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行政情報の積極的な公開を進めるため、職員の情報管理能力の向上に向けた研修会の実施</li> <li>・町民参加による行政運営制度の確立に向けた取り組みとして、町民からの要望を多く取り入れるための制度を検討するとともに行政懇談会等を継続的に開催していく。</li> </ul>				
実績概要	<p>H22</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報紙、ホームページ等を有効に活用し各種行政情報の配信に努めた。 ※各課における行政情報の配信が迅速かつ簡単に出来るようにホームページのリニューアルを行った。(トップページの「トピックス」「お知らせ」蘭の拡大)</li> <li>・地域懇談会を各地区で開催(継続)</li> </ul> <p>H23</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページの全面リニューアルを行い、利活用の向上をはかった。</li> </ul>				
問題・改善点	<p>H22</p> <p>地域懇談会の開催において、各地区とも参加者が減少傾向にあることから、休日の開催も視野にいれた検討が必要か？</p>				
主管課	秘書広聴課		関連課		


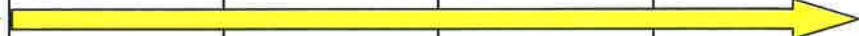
具体的推進 方策の項目	(4)住民票等の休日交付制度の拡充				
推進事項	①住民票等の休日交付制度の拡充				
目標年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
工程概要			制度の拡充		
進捗状況	・住民票 12件 ・印鑑証明書 5件	・住民票 12件 ・印鑑証明書 5件			
計画概要	<p>電話予約による住民票、印鑑証明の休日交付について、平成18年4月から開始 【概要】</p> <p>○電話予約による住民票(写)、印鑑登録証明書の休日交付 受付 月～金曜日 午前8時30分～午後4時 ※役場の閉庁日を除く 対象 本人または本人と同一世帯の人 ※第三者は不可 交付 土・日等の閉庁日 午前8時30分～午後5時</p> <p>※印鑑、官公署発行の写真付き身分証明書(運転免許等 本人確認に必要)、印鑑登録証(印鑑登録証明書の場合)の持参</p>				
実績概要	<p>○電話予約による発行状況 H22 ・住民票12件(15通) ・印鑑証明書5件(6通)</p> <p>○電話予約による発行状況 H23 ・住民票12件(15通) ・印鑑証明書5件(9通)</p>				
問題・改善点	<p>住民票等の休日交付については、何年にもわたりPRしているため、住民には周知されているはずであるが、需要は少ない。 今後の課題としては、パスポート受取の休日サービスを検討する必要がある。 ※パスポート事務の現在の状況 ・申請(平日のみで代理申請可) ・交付(平日のみで代理受取不可)</p>				
主管課	町民課		関連課		

具体的推進 方策の項目	(4)住民票等の休日交付制度の拡充				
推進事項	②税務関係証明書の休日交付の実施				
目標年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
工程概要	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">実施</div>				
進捗状況	・税務関係証明書 7件	・税務関係証明書 3件			
計画概要	<p>電話予約による納税関係証明書の休日交付制度について協議</p> <p>【協議概要】</p> <p>○電話予約による納税関係証明書の休日交付</p> <p>受付 月～金曜日 午前8時30分～午後5時 ※役場の閉庁日を除く</p> <p>対象 本人 ※第三者は不可</p> <p>交付 土・日等の閉庁日 午前8時30分～午後5時</p>				
実績概要	<p>H22 「電話予約による証明書等休日交付規程」を平成22年3月16日に交付 平成22年4月1日施行の「電話予約による証明書等休日交付規程」により実施 平成22年度は7通の税務関係証明書を交付</p> <p>H23 平成23年度は、3通の税務関係証明書を交付</p>				
問題・改善点	<p>H22 制度自体がまだ納税義務者のほうに浸透していない。 税務関係証明書は、申請・受領資格をともに納税義務者本人に限定しているが、代理人による申請・受領を望む声もある。普段、証明業務を行わない日直者が交付を行う関係上、現状で変更することは難しい。 納税義務者の方が、必要とする証明書の種類を把握していない場合が多い。 例として証明内容に重複のある課税証明・所得証明・非課税証明や固定資産評価証明・固定資産公課証明など、税務関係証明書を必要とする町の他の部署でも、課税証明書(所得証明書)などの表記を改めていただけると有難いです。</p> <p>H23 実施2年目にしても、納税義務者への認知度は低い。 「仕事で休めない」等の不満を口にする方に制度の利用を勧めるのだが、委任による代理申請を選択するが多い。</p>				
主管課	企画財務課		関連課		

具体的推進 方策の項目	(5)女性委員等の積極的登用				
推進事項	各審議会等における積極的な女性委員参画の推進				
目標年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
工程概要	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">随時推進</div>				
進捗状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・女性委員登用割合30%を目標</li> <li>・男女共同参画基本計画策定に向け住民アンケートを実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・男女共同参画基本計画策定</li> <li>※推進期間 H24～H33</li> </ul>			
計画概要	<p>各種審議会委員の人選において、女性委員の登用割合30%を目標に、積極的な女性委員の参画を推進する。</p> <p>【計画概要】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・男女共同参画ビジョンの策定（平成22年度）</li> <li>・各審議会等への女性委員の積極的登用（継続）</li> <li>・公募による各委員会委員登用の検討（平成22年度～）</li> </ul>				
実績概要	<p>H22</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種審議会委員の人選において、女性委員の登用割合30%を目標に、積極的な女性委員の参画を推進する。</li> <li>※町審議会委員における女性登用割合 20.8% 調査対象となる審議会数 36 委員総数 534人(うち女性委員数 111人) 「平成22年4月調査時」</li> <li>・男女共同参画基本計画の策定に向け基本資料となる住民アンケートを実施。 《調査概要》 対象者数:300人(20歳以上 男女ともに150人) 回収率:51.0%</li> </ul> <p>H23</p> <p>【秘書広聴課】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・男女共同参画基本計画を策定（推進期間 H24～H33）</li> </ul> <p>【都市整備課】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・水道運営審議会委員12名のうち、女性委員を5人登用した。(目標30%以上)</li> </ul>				
問題・改善点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・女性委員の人選を行っているが、なかなか引き受けて頂けない場合がある。一般公募も考慮しながら女性委員の登用を拡大していく。</li> </ul>				
主管課	秘書広聴課		関連課		全課



## 2. 効率的な行政運営の確立


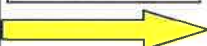

地方分権改革の流れを踏まえこれまでも経営的視点による行政運営の効率化に取り組んできましたが、限られた資源のなかで様々な行政課題や住民ニーズに迅速に対応できる業務体制の確立に向け、内部経費の削減を基本に事務事業の再編・整理を行うとともに民間機能の活用についても検討を図り徹底的な簡素・効率化を推進していきます。また、事務事業の効果を客観的に判断する基準としての事業評価制度の導入についても検討します。

具体的推進 方策の項目	(1)民間委託等の推進				
推進事項	①事務事業の効率化に向けた民間機能の活用				
目標年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
工程概要	検討 	推進 			
進捗状況	・役場本庁用務をシルバー人材センターに委託 ・学校給食の民間委託(継続)	継続			
計画概要	<p>・業務体制の見直しにより民間委託及び機能を活用できるものについては検討を踏まえ運営体制の効率化を図るとともに経費の削減に努める。</p> <p>・民間委託等の推進について検討委員会等を設置するほか、業務体制の効率化に向けコンサルタント等による業務運営体制の診断を行い業務体制の効率化、経費削減を推進する。</p>				
実績概要	<p>H22 【総務課】 役場本庁用務をシルバー人材センターに委託 (H22～) 【教育委員会】 学校給食業務の民間委託について継続して実施(平成19年1月から) ○委託方式 : 受託業者自社(調理場)工場による全面調理業務委託 ○内 容 : 弁当(主食・副食)汁物 ○経費削減効果(調理経費分 ※第2次行革推進期間から継続) 給食総務費決算額推移 17年度 55,305,262円 18年度 54,267,386円 19年度 32,498,149円 20年度 32,175,516円 21年度 28,137,965円 22年度 30,733,866円 ○「美味しい、栄養のある、安全な給食」を目指す。</p>				
問題・改善点	<p>・食缶による汁物の配食において、配送時間の関係と少人数クラスになると汁物が冷めてしまうのが課題である。 均一に汁物の提供ができるよう改善していきたい。</p> <p>・ごはん(おかわり君)の配食において、冬場は特に外気温が低下するので冷えてしまうのが課題である。温かいご飯が提供できるよう改善していきたい。</p> <p>また、保温容器による「ご飯を器によそう」配膳テストも学校、PTAの協力を得て実施していきたい。</p>				
主管課	総務課、企画財務課	関連課	全 課		



具体的推進 方策の項目	(1)民間委託等の推進				
推進事項	②税金徴収の民間委託(私人委託及び第三者納付)に向けた検討				
目標年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
工程概要	検討				
進捗状況	検討	検討			
計画概要	<p>民間機能を活用した納税義務者の利便性の向上に向けた検討及び協議</p> <p>【協議概要】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コンビニエンスストアによる税の収納 <ul style="list-style-type: none"> <li>※収納可能時間の24時間化、収納可能地域の拡充(全国化)</li> </ul> </li> <li>・クレジットカードでの収納</li> </ul>				
実績概要	<p>H22</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コンビニ収納に関する検討結果 <ul style="list-style-type: none"> <li>収納代理機関として県内で導入事例の多い地銀ネットワークサービス(株)(以降CNS)を使用するとして、初期費用50,000円、収納事業1件当たり57円、導入準備期間として約6ヶ月を要する。</li> <li>なお、今後増大するであろう電磁的記録による収受を行うため、併せて公金収納情報のデータ化を導入し、紙ベースに依らない収納管理を実施すべきとした。</li> </ul> </li> </ul> <p>H23</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コンビニ収納(私人委託)に関しては、平成25年度当初予算課税より実施するために、平成24年度予算に準備費用を計上した。</li> </ul>				
問題・改善点	<p>H22</p> <p>コンビニに収納は初期導入費用は低いもの、1件あたりの費用は口座振替等に比べると高額である。また、コンビニは地方自治法に定める繰替払が行える取扱機関ではないため、現在実施している前納報償などは取扱えない。コンビニ収納の導入にあたっては、前納制度や納税組合などの見直しを含め検討が必要である。</p>				
主管課	企画財務課		関連課		

具体的推進 方策の項目	(2)事務・事業の再編整理 ①業務のスピードアップ化				
推進事項	各課における事務の再編を踏まえた検討を行い、事務処理の効率化を推進し業務のスピードアップを図る。				
目標年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
工程概要	検討 	事務処理の効率化対策の推進			
進捗状況	・「河内町税務証明 事務及び閲覧事務 の取扱規程」の制定 (6月)	推進			
計画概要	【事業計画】 ・行政組織機構及び事務決済規定等の見直しを行うことで事務決済における効率化を図り業務のスピードアップを推進する。 ※事務スピードの向上により業務時間の短縮が図れる。 ・窓口対応における説明根拠等を各課・各グループ内で統一し事務処理を効率化することで対応時間の短縮を図る。				
実績概要	H22 【企画財務課】 平成21年度より、税務証明事務及び閲覧事務について取扱要領を検討し、平成22年6月1日付けで「河内町税務証明事務及び閲覧事務の取扱規程」を公布。証明・閲覧申請の資格を明文化することで、申請者、事務取扱者の相互認識を図った。結果、証明・閲覧申請に関する申請資格の説明時間を短縮し、併せて個人情報保護の必要性が改めて認識されることとなった。				
問題・改善点	H22 【企画財務課】 代理人申請の場合、稀なケース(民事執行や民事調停などの訴訟関係者の場合など)が含まれるため、事務取扱者側のケーススタディーが不足ぎみである。				
主管課	全課		関連課		

具体的推進 方策の項目	(2)事務・事業の再編整理 ②地方分権に伴う事務の権限移譲を見据えた行政運営方法の検討及び社会環境変化を見据えた情報収集及び管理体制の構築				
推進事項	地方分権の推進に伴う事務・事業の権限移譲を見据えた行政運営方法の検討を推進するとともに、社会環境の変化に対応する確かな情報収集及び管理体制の構築に向けた検討				
目標年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
工程概要	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">検 討</div> 	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">政策審議検討会議 (仮)の設立</div> 	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">推 進</div> 		
進捗状況	・行政機構の一部見直しを実施	・事務改善に係る要望事項及び提案に関する調査を実施(各課)			
計画概要	<b>【事業計画】</b> ・社会環境の変化に迅速に対応するための情報収集及び管理を所掌する部署の構築に向けた検討(政策審議検討会議(仮)の設立) ・地方分権にともなう事務の権限移譲を見据え事務改善要望調査の実施 ・職員配置に関する適正規模の把握及び調査の実施 ・事務事業の効率化に向けた各課の所掌事務に関する調査の実施 ・祝賀行事、祭り等イベントの見直し				
実績概要	H22 <b>【総務課】</b> 平成22年4月に行政組織機構の一部見直しを実施。 3課(秘書広聴課、福祉課、子育て支援課)を新設。事務決済の効率化による業務のスピードアップに努める。 H23 <b>【秘書広聴課】</b> 事務改善に係る要望事項及び提案等について各課調査を実施				
主管課	秘書広聴課		関連課	全 課	