

## ④市役所を経営する仕組みの改革

市役所のモノ・ヒト・カネといった経営資源には限りがあります。今までも工夫しながら効果的に活用してきましたが、これからの時代、これらの経営資源を今まで以上に有効に活用して少ない経営資源でより多くの成果を出さなければなりません。

また、行政評価制度の積極的な取り組み、事務・事業の民間委託の積極的な導入、アウトソーシングといった新たな取り組みや指定管理者制度など民間委託等の推進の観点からの総点検を実施し、経営資源を「捨てる」「改める」「新しくする」を基本に実行し、その手段は「重点化」「集中化」「徹底化」を基準とします。

### (1) 行政運営の効率化

#### 【現状と課題】

厳しい財政状況のもとで、少子高齢化などに伴う行政需要の増大に対応するため、民間企業の経営手法を取り入れ、経営という視点に立った行政経営が求められています。

そのためには、事業の再構築の視点から行き、単なる事業の廃止・縮小だけではなく、成果志向によって効果的・効率的な事業の再編を財政収支バランスを考慮して効率的に行わなければなりません。

また、行政評価制度の導入による成果の検証を行い、必要性の低くなった公共サービス（事務事業）を中心に見直しを行い、官と民の役割分担を踏まえ、類似事務事業を中心に、必要性、効率性、緊急性を精査した上で、公共サービスの見直しや事務事業のスクラップ（廃止）を日常化しなければなりません。

#### 取組方針

##### ◆行政経営マネジメントシステムの構築

行政経営の中核として、総合的なマネジメントサイクルを推進します。各計画の策定、実施にあたっては、目標の明確な設定（plan）、施策・事務事業の実施（do）、実施の客観的評価（check）、評価結果の反映（action）という、PDCA サイクルに、市民の意見が反映できる仕組みを組み込んで不断に推進します。

##### ◆行政評価制度の導入

厳しい行財政環境が続く中で、実施する事業については、従来にも増して重点主義に徹し、東松島市長期総合計画との整合性を図りつつ、緊急性の高いものや行政効果などに十分検討を加え、優先順位を設ける必要があります。

事業の必要性、効率性、成果などを検証する行政評価の仕組みを、行政経営マネジメントサイクルの中に明確に位置付けるとともに、評価結果を施策・事務事業の見直しや計画立案、予算編成、組織・定員などに効果的に反映させることが重要であることから、その仕組みづくりに取り組みます。

## (2) 官民の連携による最適なサービスの供給主体の選択

### 【現状と課題】

必要な公共サービスを効率的・効果的に提供し、市民の満足度を高めるためには、行政がサービスの提供主体であるというこれまでの考え方から、「行政の範囲と提供方法を見直し、民間に委ねるべきことは民間に」という視点に立ち、民間事業者、NPO、市民団体など多様な主体を新たなサービスの担い手とし、行政と連携して公共サービスを提供していくことが有効であります。

このためには、官と民の役割と責任を明確にし、それぞれの専門性や経験を最大限生かすことのできる、より合理的なサービスの提供の仕組みづくり、公共サービスの向上を図ることが重要であります。

このことから、公共サービス、事務事業、施設の管理運営などのあり方について、官民の連携によるメリット・デメリットを検討し、従来から進めてきた民間委託等に加え、指定管理者制度、PFI制度、**※アウトソーシング**など様々な選択肢の活用が必要です。

また、活用にあたっては、コスト、市民の負担、サービス水準、効率化など、市民の利益が十分反映されているかどうかを継続して評価していく仕組みを構築することが不可欠となっています。

**※アウトソーシング** (アウト (外部) とソーシング (資源化) の合成語で、行政組織の機能や業務等を委託するなどにより、専門的な知識を有する人材、サービスを外部から調達すること。)

### 取組方針

#### ◆官民の役割分担の明確化

すべての事業・業務について、事業そのものの必要性、サービス供給主体のあり方、費用対効果など様々な観点から点検・検討し、官と民の役割と責任を明確化し、行政と民間が連携したサービスの提供を図ります。

#### ◆アウトソーシング(外部委託)の推進

アウトソーシングとは、市の事務事業の中で、市が行政責任を果たすべき業務について、その業務の処理に民間の競争原理を導入することで、経費の抑制、業務の効率性を図るとともに、高度な専門知識や技術を確保することが可能となるなどの効果があり、こうした観点から、アウトソーシングの着実な推進を図るとともに、保育所運営、学校給食調理場運営、図書館運営、各施設管理各業務について、アウトソーシングをはじめとする民間活力の活用を推進します。

#### ◆指定管理者制度の活用

これまで市や公共的団体だけが行ってきた「公の施設」の管理運営について、地方自治法改正(平成15年9月施行)により、民間事業者の参入が認められております。この指定管理者制度は、多様化する市民ニーズにより効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、公共サービスの向上と経費の縮減を図ることを目的に創設されたものです。市が所有する全ての施設について、行政としての関与の必要性、存続・廃止の方向性、存続する場合の管理主体等の施設管理のあり方についての点検を行い、その点検結果に基づく指定管理者制度の活用を進め、施設のサービスの向上と経費の節減を図ります。

## ◆公共施設整備手法の導入検討

公共施設の整備を行うにあたり、民間の資金、経営能力、技術的能力を活用することにより、市が直接執行するよりも事業コストが削減でき、効率的かつ効果的に、より質の高い公共サービスを提供できる事業については、※PFI制度による公共施設整備手法などを検討する必要があります。

今後、東松島市長期総合計画における施設建設計画に対し、施設の設置目的をはじめ、役割、機能、運営方法などについて、多角的な手法導入の検討を進めます。

※PFI制度（民間の資金、経営能力、及び技術的能力を活用した公共施設等の建設、維持管理及び運営の促進を図るための措置を講ずること等により、効率的かつ効果的に社会資本を整備し、もって国民経済の健全な発展に寄与する制度である。）

## (3) 公共施設の統廃合と適正管理

### 【現状と課題】

市では、限られた財源と行政財産を有効に活用し、市民の利便に供するため、新規施設整備にあたっては、事前に当該施設の役割、機能、管理運営方法等について多面的に検討し、需要分析を的確に行うとともに、新たな視点に立って効率的、効果的な施設整備を行うため、施設複合化についても検討する必要があります。

また、既存の公共施設については、維持管理コストの削減から有効活用や利便性の向上等を検討するとともに、当該施設の利用者の動態、近隣自治体の類似施設の有無、利用実態等を的確に把握し、積極的に廃止、縮小、統合することが必要です。

### 取組方針

## ◆公共施設の適正配置と効率的な運営

公共施設のうち、合併によって重複しているものについては、東松島市建設計画における「第6章—公共施設の統合整備」に基づき、類似施設との整理統合や、他の施設との連携強化を図るなど、施設設置の効果、地域の特性、市民ニーズを把握しながら、市民サービスの低下を招かぬよう施設の適正配置、効率的運営に努めます。

## ◆公共施設維持修繕計画の策定

旧矢本町、旧鳴瀬町では、これまで、特色のある公共施設を積極的に整備し、公共サービスの向上を図ってきたところであります。

今後、施設の老朽化に伴い、維持補修や大規模改修などの所要経費の増加が予想されます。適正な維持管理を行っていくためには、将来にわたる大規模修繕も盛り込んだ※ライフサイクルコストを算出し、計画的な維持補修により、公共施設の延命化を図る必要があります。このため「公共施設維持修繕計画」を策定するとともに、市民に公表し、広く意見を求め適正な維持管理を図っていきます。

※ライフサイクルコスト（施設設置に係る直接的な建設費（イニシャルコスト）に加えて、改修費、メンテナンス費、光熱水費、解体費等の維持管理費用も合算した施設の一生にかかる生涯経費のこと。施設の存続、改廃等を考える際には、全期間に要する経費の算出が欠かせないものとなる。）

## ◆管理運営方法の検討

公民館、学習等供用施設、集会所については、施設の維持管理方法、施設を有効に活用する方策について検討し、効率的で効果的な管理運営を目指します。

## ◆公共施設等の有効活用

合併による余剰施設や利用者数の低い施設については、施設の転用、民営化、民間譲渡等含めて合併前の旧町利用水準を上回る有効活用の具体策を検討します。

また、老朽化が進んでいる施設については、維持補修や大規模改修などの所要経費の増加が予想されることから、市民意向調査等の実施により、処分を含めた検討も行います。

また、未使用土地についても、現時点での市有地の状況把握を行い、有効活用、売却等に関する指針を策定した上で、個別に検討を進めます。

## (4) 第三セクターの見直し

### 【現状と課題】

※第三セクターを取り巻く状況もバブル崩壊後経済環境が変化する中で、経営が深刻化するなど一段と厳しさを増しており、地方公共団体においては、このような社会経済情勢の変化等に的確に対応し、関係する第三セクターについて、その運営改善等に積極的に取り組むことが求められています。

第三セクターの活用にあたっては、指定管理者制度の創設等も踏まえ、他の手法で行う場合との比較も行いつつ、当該第三セクターの意義、費用対効果、収支の見通し、関与のあり方等について絶えず検証するとともに、第三セクター方式のメリットが十分に発揮されるよう、民間の資本や人材の参画を促進する等その経営ノウハウを積極的に活用していかなければなりません。

※第三セクター（一般的に、国や地方公共団体等の公共部門（第一セクター）と民間部門（第二セクター）とで共同出資により設立された事業主体をさす。）

### 取組方針

## ◆経営状況の点検評価

事業の必要性、公共性等の事業の意義及び設立目的と第三セクター方式活用の妥当性についてそれぞれ確認を行うとともに、設立目的や趣旨に沿って事業が展開されているか、社会経済情勢の変化に対応して事業内容等の見直しは必要ないか、事業が効率的に実施されているか、さらに、経営諸指標の分析、事業計画と実績との比較等経営状況全般についての検討を行います。

## ⑤市役所情報の共有と個人情報の保護に関する改革

市役所改革を確かなものにしていくには、市民から市役所が信頼されることが不可欠です。しかし市民からは、「組織で取り組んでいる事業内容や成果が市民に伝わらない」、「市民への情報提供が不十分である」、「組織としてコミュニケーションマインド（相手のことをできるだけ理解し、受け入れようとする気持ち・態度）を徹底していない」など、市役所と市民との間に距離感が感じられます。

そのため、これからの市政運営にあたっては、情報の共有と透明性の確保をモットーに積極的な情報提供に努めます。

さらに、市の情報公開条例の規定に基づき、市民が市政に関する情報を迅速かつ容易に得られるよう、情報提供施策及び情報公開制度の充実を図り、情報の公開の総合的な推進に努めます。

また、インターネットなどの通信ネットワークで一時に大量の情報が流通する時代だけに個人情報については厳重に管理することが求められます。行政で扱う個人情報は「市民のモノ」であって、市役所はその貴重なモノをお預かりしているという観念を職員一人一人が自覚し、「市民生活の安穩の保護」を目指します。

### (1) 市民と市役所とのコミュニケーションの改革

#### 【現状と課題】

情報なくしては、市民が市政に参画することや、自ら自律的に公共課題を解決していくことは困難です。しかも必要な情報が届かないことで、市民が不利益をこうむることがあります。したがって、市役所の情報は市民のものであって、市民が情報の所有者であることを忘れず、情報の公開・透明を原則にし、市民に「伝えた」ではなく「伝わった」ことを徹底しなければなりません。

一方、意見や苦情、提案という市民からの情報を的確に把握し、共有・活用していくことによって、情報はさらに新しい価値を生み、改革の力となります。

また、多様化・複雑化する市民意識の中、合意形成を進めるための対話能力が求められています。対話や議論による合意や共感を通じて市民と市役所との信頼を強め、ともに考え、悩み、行動していく仕組みづくりが求められています。

#### 取組方針

#### ◆コミュニケーションの認識向上と市民との情報の共有

市民との信頼関係を構築するには、コミュニケーションが非常に重要であることを職場内で周知徹底します。

また、「すべての情報は市民に提供する」を原則に政策決定過程の情報を含めて積極的に提供し、透明性を確保します。

#### ◆市民マーケティングの仕組みの構築

市民生活満足度の向上と効率的な運営を目的として、民間企業などで行われているマーケティング（市場調査・活動）手法を取り入れて、政策に関する「潜在ニーズ」を探った上で、そのニーズを満たす政策を創造し、提供していく社会的なプロセスを実現していきます。

さらに、政策に関する多様な価値や情報の交換が行われ、関係者に満足を提供する「政策市場」をつくります。

## (2) 市民生活の安穩のための情報の保護

### 【現状と課題】

市が取り扱う情報資産には、市民の個人情報のみならず行政運営上重要な情報など、部外に漏洩等した場合には極めて重大な結果を招く情報が多数含まれており、これらの情報資産を人的脅威や災害、事故等から防御することは、市民の財産、プライバシー等を守るためにも、また、継続的かつ安全・安定的な行政サービスの実施を確保するためにも必要不可欠です。また、近年のいわゆるIT革命の進展により、電子政府や電子自治体の実現が期待されているところであり、本市がこれらに積極的な対応をするためには、本市が管理している全てのネットワーク及び情報処理システムが高度な安全性を有することが不可欠な前提条件となります。

### 取組方針

#### ◆情報のセキュリティの推進

行政における情報すべてについて守るべき個人情報を判断し、組織が保護を徹底し続けるシステムを構築することにより、市民・利害関係者からの信用並びに市民生活の安穩のための情報の保護を目指します。

このため、本市の情報資産の※機密性、※完全性及び※可用性を維持するための対策を整備します。

※機密性 (confidentiality) (情報にアクセスすることが認可された者だけがアクセスできることを確実にすること。)

※完全性 (integrity) (情報及び処理の方法の正確さ及び完全である状態を間完全防護すること。)

※可用性 (availability) (許可された利用者が必要なときに情報にアクセスできることを確実にすること。)

## (3) 電子自治体の推進

### 【現状と課題】

電子自治体を推進することにより、市民に身近で、迅速なサービスを供給し、利便性を上げます。市民と行政の双方向のコミュニケーション機能を強化します。

推進にあたっては、情報セキュリティの確保に十分に留意しながら、総合行政ネットワークの更なる構築に努めます。

### 取組方針

#### ◆電子行政手続と総合行政システムの推進

市民がインターネットを利用した行政手続が可能な業務について検証し、簡素化される割合や効率化されることによる費用効果を算出、コスト削減を前提に利便性の向上を目指します。

また、総合行政システムについては、システムプログラムが法的根拠を備え、かつ、行政事務効率の高い処理能力を備えているかを再点検し、システム全体の最適化を図ります。