

事務事業総点検

“川崎再生ACTIONシステム”スタート

市は、成果重視の効率的で効果的な行政経営を目指す取組みとして「事務事業総点検“川崎再生ACTIONシステム”」をスタートします。

ACTION（アクション、行動、実行）は、次の英語の頭文字を取ったもので、次のような意味を込めています。

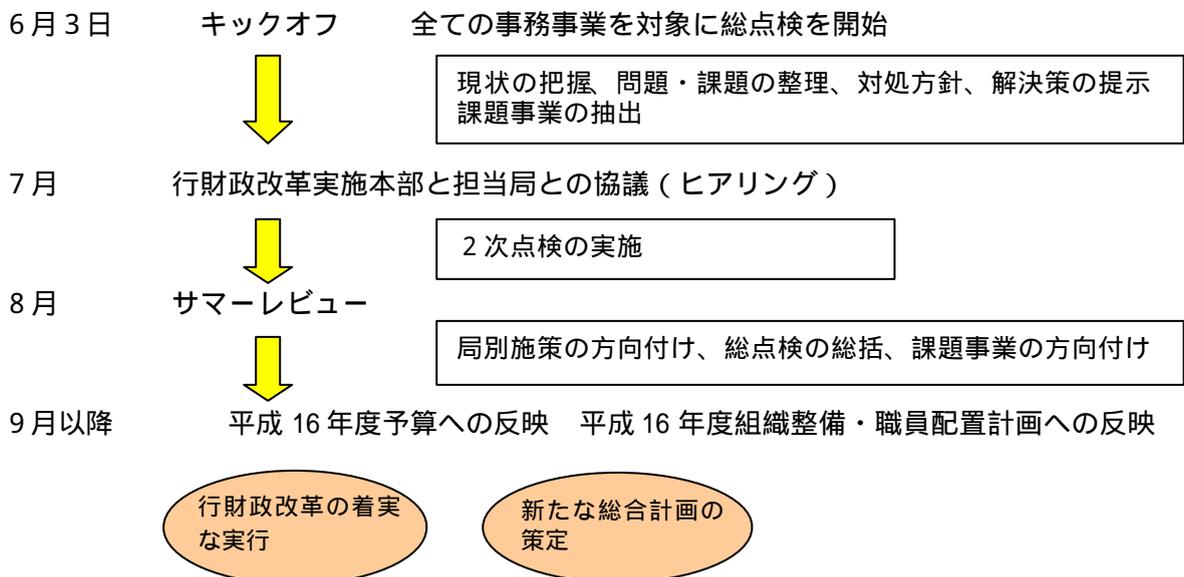
All Projects（全ての事務事業を対象に）
Check（点検を実施し）
Trinity（事業、予算、組織定数を三位一体で）
Improvement（改善し）
Output and Outcome（成果重視の）
New Public Management（新たな行政経営への挑戦）

市は、極めて厳しい財政状況を踏まえて、平成14年9月に「行政体制の再整備」、「公共公益施設・都市基盤整備の見直し」、「市民サービスの再構築」を骨子とする行財政改革プランを策定しました。

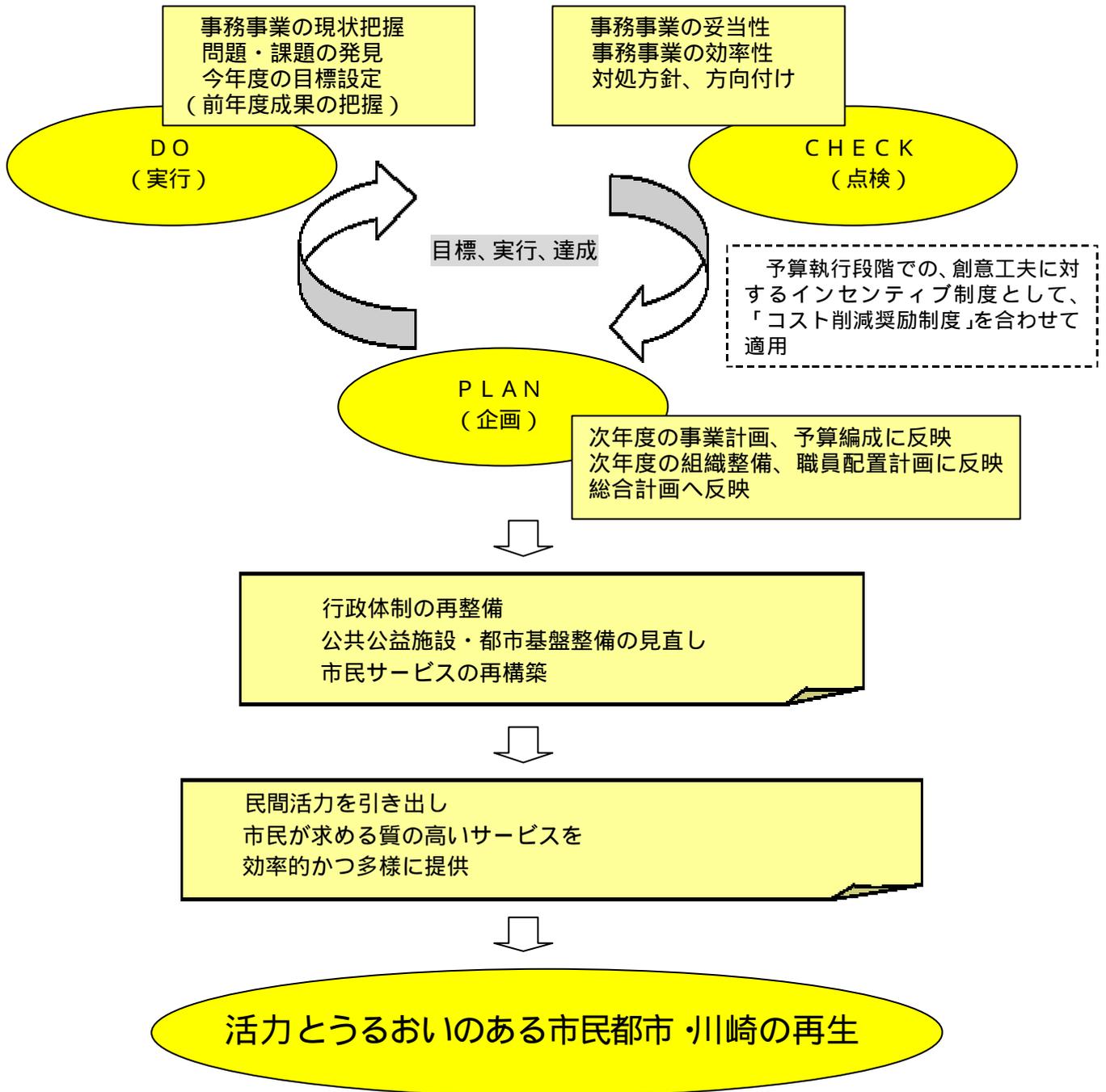
この改革プランでは、行政を小さくして民間活力を引き出すことと、受益者負担以外の市民負担の増加を回避することを前提として、市民が求める質の高いサービスを、効率的かつ多様に享受できる環境を作り上げることを基本方針に据えています。

今回の総点検は、こうした改革プランの基本的な考え方を検討のベースとして、さらに改革の視点を広げ、新規事業や必ずしも予算を伴わない窓口業務なども含めて、全事務事業を対象に改めて点検を行い、行財政改革の推進や新たな総合計画の策定、翌年度の予算、組織定数など、今後の行財政運営に活用してまいります。

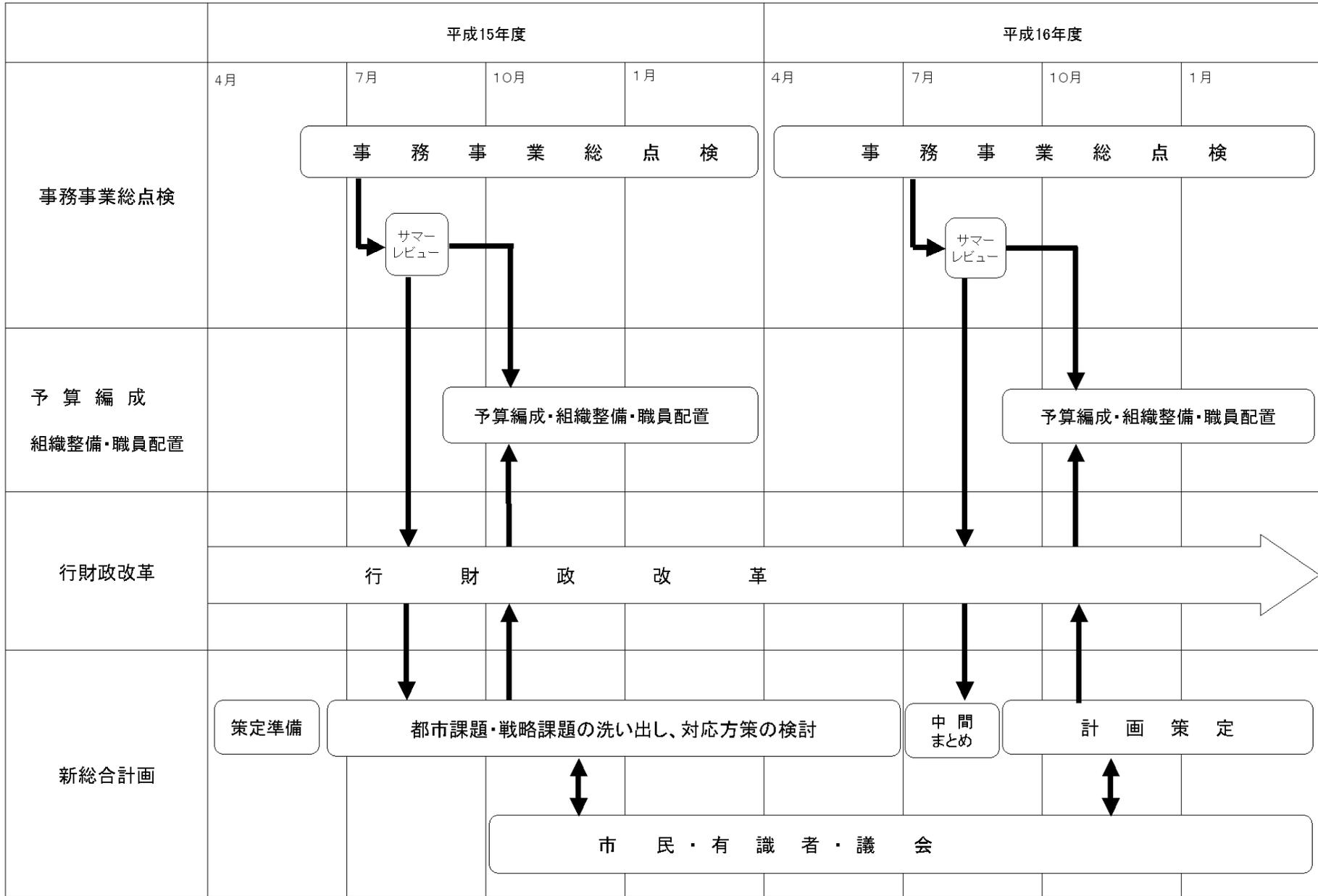
川崎再生ACTIONシステムの流れ



<川崎再生ACTIONシステムの概要>



- <システムの特徴>
1. 「点検 - 予算 - 組織(定数) - 事業計画」が連動するシステムとなっており、さらに「目標管理制度」への連動も見据えたシステムとなっていること。
 - ・点検単位ごとに年間目標を立て、年度末にその達成度を測る。
 - ・点検結果は、「予算 - 組織(定数) - 事業計画」と連動させた7つの区分により示す。
 2. 事業担当と査定担当(改革実施本部)が相互に意見交換(一次・二次点検の実施)しながら、問題課題についての改革・見直しの方向を決定するシステムとなっていること。
 3. 予算事業だけでなく、窓口業務を含めて点検対象としていること。
 4. ボトムアップのシステムとなっており、担当(係長) - 課長を中心とした効率的・効果的な事業実施に向けたコミュニケーションツールとして機能すること。



川崎再生 ACTION システム (事務事業総点検) 点検項目一覧

事業概要・現況把握

- ・事務事業の現状を正確に把握し、問題・課題の発見に努め、しっかりとした事実認識を行います。

今年度の目標(難易度)

- ・事務事業所管課は、自ら今年度の見直しの目標を設定し、併せて目標の難易度を4段階で設定します。

- | |
|--|
| A : 達成が困難を極めると予想される目標
B : 達成に新たな創意工夫や相当の自己努力を要すると予想される目標
C : 達成に従来どおりの解決手法が想定される目標
D : 達成が容易に見込める目標 |
|--|

今年度の成果(達成度)

- ・年度末に、目標(難易度)と下記の成果(達成度)区分をリンクさせて判断します。
たとえば難易度がBで達成度がaの場合は「Ba」となります。

- | |
|---|
| a : 目標を上回って達成できた
b : 目標をほぼ達成できた
c : 目標を半分程度まで達成できた
d : 目標を一部しか達成できなかった |
|---|

予算・決算の状況

- ・事業費の状況を把握します。

成果指標の設定

- ・事務事業の目標に対する指標を設定し、成果を把握します。
成果指標の設定に当たっては、次のようなものが考えられます。
 - ・目標達成の視点(進捗度合い等)
 - ・コストに対する視点(利用者1人あたりの経費等)
 - ・当該事業の現状把握(サービス・事業対象者数等)

* 以下の項目については、事業局(1次)と査定局(2次)でチェックしあいます。

妥当性……………事務事業のやり方が妥当であるかを点検します。

効率性……………事務事業は効率的に行われているかを点検します。

方向性……………妥当性・効率性の点検内容を踏まえ、今後の方向性、改善内容等を具体化します。

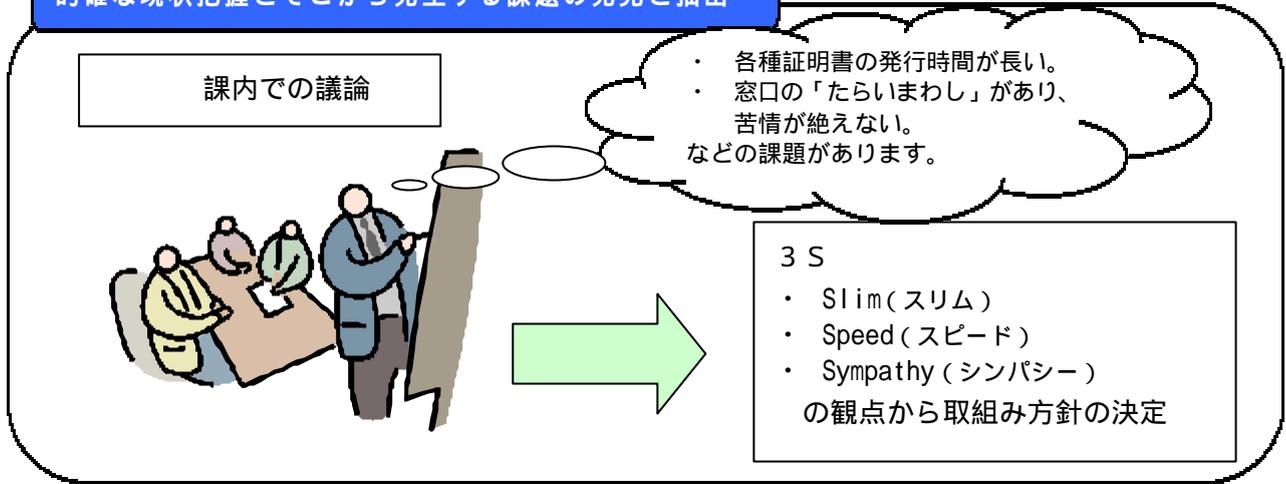
点検結果……………コスト意識を重視して、「予算 - 組織(定数) - 事業計画」と連動した、次の7つの区分で点検結果を判断します。

- | |
|--|
| A : 効率化等の工夫をすることにより、現状予算・人員等の範囲内で事務事業の拡大、拡充等に対応する
B : 現状の事務事業の水準を維持しながら、事務の効率化等により予算・人員等の縮減を行う
C : 現状の予算・人員等の範囲内で現行どおりの事務事業を行う
D : 事務事業の拡大・拡充に対応するために、予算・人員等の増加を必要とする
E : 内部組織で当該事業に係る調査、研究、業務等に対応し、予算要求等を行わない
F : 事務事業内容を縮小し、予算・人員の縮減を行う
G : 統廃合を含めて中止、休止、廃止をする |
|--|

川崎再生 ACTION システムの取組み (イメージ)

～ 区役所 課の例 ～

的確な現状把握とそこから発生する課題の発見と抽出



目標とその難易度の設定

- ・ Speed (スピード) : 各種証明書の交付にかかる待ち時間の短縮を達成する。
- ・ Slim (スリム) : 上記の目標の達成に向けては、最少の費用・人員で最大の効果を実現する。
- ・ Sympathy (シンパシー) : 来訪した市民には、親切で丁寧かつ的確な対応を心掛ける。そのためには、課の業務はもちろん、区役所全体・市政全般に関する知識・情報を共有する。

1 次点検の実施

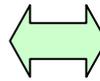
目標達成に向けた具体的な工夫・改善策の検討 (妥当性・効率性の視点)



2 次点検の実施

区役所 課

行財政改革実施本部



1 次点検結果に対して、行財政改革実施本部を交えて議論し、方向性を決定する。

目標の成果・達成度 (目標管理制度への連動)

- ・ Speed (スピード) : 平均待ち時間の 分短縮を達成。
- ・ Slim (スリム) : 時間外での処理件数の減少
- ・ Sympathy (シンパシー) : 苦情件数の減少 - 市民の来訪目的に合った案内がスムーズにできるようになった。



< 難易度の区分 >

A 達成が困難を極めると予想される目標

国や多くの自治体においていまだ十分に対処できていない未知の課題解決や、川崎市がこれまで試みながらもそれを達成できなかった懸案の課題解決を設定した目標。

B 達成に新たな創意工夫や相当の自己努力を要すると予想される目標

国・県の指針・方策や先行自治体の成功事例に則して、新たな課題解決を設定する目標。
または、例年通りでありながらも、その達成には依然として相当の新たな自己努力を要する目標。

C 達成に従来どおりの解決手法が想定される目標

前年度なみの予算措置・職員配置において、前年度と同じ手法を念頭に課題解決を設定した目標。また、既に確保された予算措置・職員配置において、着実な事業の進捗・管理が求められる目標。

D 達成が容易に見込める目標

職員配置と予算措置を確保した時点で、高い確率でその達成が見込める目標。

< 目標の達成度合いの区分 >

a 予想どおりの状況において、目標を上回って達成できた。

(又は、予想以上の困難な状況において、目標をほぼ達成できた。)

b 予想どおりの状況において、目標をほぼ達成できた。

(又は、予想以上の困難な状況において、目標を半分程度まで達成できた。
若しくは、予想以上の良好な状況において、目標を上回って達成できた。)

c 予想どおりの状況において、目標を半分程度まで達成できた。

(又は、予想以上の困難な状況において、目標を一部しか達成できなかった。
若しくは、予想以上の良好な状況において、目標をほぼ達成できた。)

d 予想どおりの状況において、目標を一部しか達成できなかった。

(又は、予想以上の良好な状況において、目標を半分程度まで達成できた。)

なお、記入に当たっては、難易度も併記します。難易度がBで、達成度がaの場合「Ba」、難易度がAで、達成度がcの場合「Ac」となります。

事務事業総点検一覧表	局本部
-------------------	-----

点検事務事業数

次の項目について要点を整理し記入します。
 事務事業総点検によって、局として何か明らかになったのかを示す。(=問題 課題の抽出)
 問題・課題に対する局としての対処方針、方向性、解決策を提示する。
 点検結果の区分を記入する。
 課題事業を抽出し、該当項目に「 」を記入する。

- | | |
|--|--|
| A 効率化等の工夫をすることにより、現状予算・人員等の範囲内で事務事業の拡大、拡充等に対応する。 | |
| B 現状の事務事業の水準を維持しながら、事業の効率化等により予算・人員等の縮減を行う。 | |
| C 現状予算・人員等の範囲で現行通りの事務事業を行う。 | |
| D 事務事業の拡大、拡充に対応するため、予算・人員等の増加を必要とする。 | |
| E 内部組織で当該事業に係る調査、研究、業務等に対応し、予算要求等は行わない。 | |
| F 事務事業内容を縮小し、予算・人員の縮減を行う。 | |
| G 統廃合を含めて中止、休止、廃止をする。 | |

NO	課題事業	主管課（部課名）	事務事業コード	事務事業名	点検で明らかになった問題・課題（現状把握）	対処方針、方向性（将来展望）、解決策等	点検結果
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							