

行政課題解決隊の配置

兵庫県姫路市

人口：532,584 人

面積：534.27 km²

取組の概要

日常業務をこなしながらでは、対応が困難な重要懸案事項や市民サービス向上対策を解決、推進するため、合併後の人員を効果的に活用し、専任のプロジェクトチームとして複数の「行政課題解決隊」を設置した。

取組の紹介

1 取組の背景

- ・ 懸案事項として対応が求められながらも、日常業務に追われ解決を後回しにせざるを得ない行政課題が散見される。
- ・ 一方で、合併後の旧 4 町の人的資源を有効活用することから、「行政システム改革プラン」に「行政課題解決隊」の実施を位置づけ、当面 4 つの隊を設置した。

2 取組の具体的内容

- ・ 合併後の一時的な人員増分を効果的に活用し、懸案事項や市民サービスの向上等の行政課題を解決する専任の「行政課題解決隊」を設置する。
- ・ 解決隊の設置に当たっては、達成すべき目標として取組み内容、解決（又は方針決定）の目標時期を明確化し、集中的に課題解決に取り組む。
- ・ 設置は一定期間（1～2 年程度）の終期を明確化する方式とする。減員となった職員（数）は、新たな解決隊や新規事業への充当など計画的な定員管理に活用する。
- ・ 平成 18 年度に設置した 4 つの課題解決隊の活動内容は次のとおり。

① 市税等収入率の向上（主税課：3 人配置）

他都市の先進事例の研究や本市における課題の分析と並行し、市民サービスの向上や費用対効果の観点から実務的な検討を行う。

また、策定後の具体策を全庁的に有効活用するという観点から、庁内で共通の業務を抱える課の職員を構成員としたプロジェクトチームも設置した。

② 入札制度改革（経理課：4人）

入札の適正な執行や新たな制度の導入、談合や入札妨害など入札に絡む事件の未然防止等を行うため、課題分析と先進事例の研究を行い、入札に係る透明性、客観性、公正性を確保するとともに、品質の確保や地域経済の活性化などの観点を踏まえた総合的な制度の見直しを行う。

③ コールセンターの検討（情報化推進室（11月に広報課へ移管）：2人）

当面の方向性として、コールセンターの設置まで行うのか、その前段階のF A Q（よくある質問とその回答）のデータベースの整備で止めるのかについて、他都市の導入事例を参考として、費用対効果の観点から検討する。

④ 公共施設のあり方総点検（行政システム改革室：3人）

合併後の枠組みをベースとした公共施設全体の現状分析及び多面的評価を行った上で、市民サービスの向上、全市的なサービス体制及び負担の均衡、施設の効果的・効率的な運営、中長期的な施設のライフサイクルコストの縮減という観点から、総点検を行い、今後の方向性を検討する。

3 取組の効果

- ・ 専任のプロジェクトチームであること、課題に対する達成すべき目標を明確にしていることから、集中した取組みが可能となり、短期間で成果が上がっている。
- ・ 平成18年度に設置した4つの課題解決隊の取組みの効果は次のとおり。

① 市税等収入率の向上

平成18年7月の中間報告において、「滞納処分の強化」、「納付機会の拡大」、「口座振替の加入促進」、「その他の収納率向上」の4つの分野において、10の具体的施策を平成18年から4年間の年度別計画と併せて策定した。その後、一部の施策の具体化の作業に取りかかっている。

② 入札制度改革

平成18年10月の中間報告において、「工事契約の方針」、「物品購入契約の方針」、「業務委託契約の方針」、「その他契約の方針」の4つの分野において、施策案を平成18年度から4年間の年度別計画の形で策定した。現在、施策案の具体化に向けた検討を行っている。

③ コールセンターの検討

平成18年8月の中間報告において、まず、平成20年度にF A Qを整備し市ホームページに掲載することでコールセンターに準じるサービスを提供する。その後、その効果を検証しつつコールセンターの設置を行うかどうか判断するという方針を定めた。現在、F A Qの整備に向け具体の作業に取りかかっている。

④ 公共施設のあり方総点検

平成 18 年 11 月の中間報告では、36 種・約 1,600 の公共施設に関し、「中長期的な施設種別毎の見直し方針」と「当面对応すべき施設個々の課題の対応策」の素案を策定した。現在、その素案を基に今後 3 年間の対応スケジュールを含めた成案の策定に取り組んでいる。

4 取組中の課題・問題点

- ・ 課題業務に精通した職員の配置
 - 最も課題業務に精通している職員の配置が望ましいが、専任化した場合の通常業務への支障を考慮する必要がある。このため、原則は専任としつつも、ケースによっては、通常業務への関与も一部認める運用とした。
- ・ 複数の部署にまたがる課題の調整
 - 複数の部署にまたがる課題については、主となる所管課に解決隊を配置するとともに、検討組織としてプロジェクトチームを設置し関連する部署の職員を参画させ、意見集約と調整役も果たさせている。

5 今後の課題

- ・ 継続的な隊の配置（人員の確保）
 - 合併による一時的な人員増の有効活用を制度の趣旨としているため、その人員が確保できる期間の対応とならざるを得ないが、可能な人員の範囲で懸案解決のためのタスクフォース的な仕組みとして継続させていく。
- ・ 進捗状況に関する定期的な情報公開
 - 検討段階の情報は、不確定の内容であるため公開しづらい内容が多い。しかし、検討の進捗状況や一定の方向性が出た内容については、今後必要に応じ情報公開していく必要がある。
- ・ 年度途中で課題を解決した場合の職員（隊員）配置
 - 短期間で解決する例は少ないが、年度途中で解決した場合は、当該年度末までの間は、方針決定された施策の実現に向けた具体的な取組みを行うこととしている。

担当部署：行政システム改革室