

白河市各部の運営目標

福島県 白河市

人口：65,249人

面積：305.30km²

担当部署：企画政策課

概要

市の経営方針である総合計画や施政方針を着実に推進していくため、各部の「使命・目標」を明確にするとともに、部を構成する各課の役割や当該年度に取り組む各課の主要事業の内容とその達成目標を「部の運営目標」として公表している。

なお、この部の運営目標は、以下の5つにより構成している。

1. 各部の使命・目標
2. 各部各課の役割
3. 各部内の経営資源
4. 当該年度に取り組む主な事業の実施方針と目標
5. 部を構成する各課の主要事業とその達成目標

選定理由

（福島県コメント）

各部単位での行政施策及びその効果（達成度）を市のホームページに公表することで、より市政の透明性を確保し、速やかな公表の結果として不断の見直しが図られることから選定した。

特に合併団体である当該市にあっては、旧構成市町村民に向けて、新市が何を目指しているのか等、速やかな情報提供が図られること及びその成果を示せることは、行政への信頼を得る手法として非常に効果が高く、他団体においても着目すべき取り組みであるとともに、容易に導入が可能であると判断されることから。

背景

国・県・市町村において情報公開が進んでいる中で、各部が何を目標に主要業務に当たっているのか、その業務はどんな内容なのか等、部の運営方針・目標などについて公表している自治体は少なく、また、市民も自治体職員が責任を持って業務に当たっているのか知る機会も限られていることから、部単位で、行政運営の使命・目標、主要事業の進捗度等を公表することとした。

また、各部長自らが部の運営目標を通じて、部の使命・目標及び各業務の達成度を設定し、その進行管理を公表することで、市民に対する責任を全職員が自覚し、市民満足度の向上という意識の共有化を図るために取り組んだものである。

各部の運営目標に掲げた業務が、部の使命・目標の推進に則し、市民サービスの向上につながっているかを検証するため、各課の個別政策に対する目標に対して、どのような業務を行ったのか、その「業務内容」と、その達成度に対する「課題・問題点」を四半期ごとに検証し、課題・問題点を次の期に見直すサイクルとしている。

具体的内容

部の運営目標では、部ごとに使命・目標、課ごとに役割を定め、目標達成のための主要事業を掲載している。

主要事業では、事業執行に対する課題、課題に対する達成目標と四半期ごとの業務目標、達成度を4月当初の時点で公表し、四半期ごとに、期ごとの業務内容・達成度とそれに対する課題・問題点を検証し公表している。

取組中の課題・問題点

1. 部の使命・目標達成のために必要な主要事業の選定が適切になされているのか。
2. 四半期ごとに運営目標に掲げている主要事業内容の検証をしているが、あくまで執行する行政が行っているものである。

今後は、客観的な目で検証がなされるよう第三者機関等の設置について検討していきたい。

3. 主要業務を四半期ごとに検証し、その結果を課題・問題点として公表しているが、次の期及び次年度の業務において改善・解決していくためのマネジメントサイクルの構築が必要である。

工夫点

行政活動は、継続的に行われていくものであるため、四半期ごとの業務内容とその業務に対する課題・問題点を公表し、PDCAサイクルの特にCAを四半期ごとに行うことで、次の期、翌年度に改善を図ることを容易にした。

また、年度終了後に、業務内容の検証と改善を公表することで、翌年度の事業に反映させる。

効果

部の運営目標として、運営方針、業務の目標、課題・問題点等を公表することで、行政事務及び公共事業等への取り組み姿勢に対する市民の理解を得るとともに、目標を掲げることで一体感の醸成と活性化を図り組織力を高めていく効果がある。

住民（職員）の反応・評価

市民からは、「行政事務の進捗度が四半期ごとに公表されることで、公共事業等が身近に感じられるようになった」、「市役所の仕事が見えない」と思っていたが、部の運営目標の公表により、四半期ごとに業務内容が公表されることで、市役所の仕事が見えるようになった」との評価をいただいている。

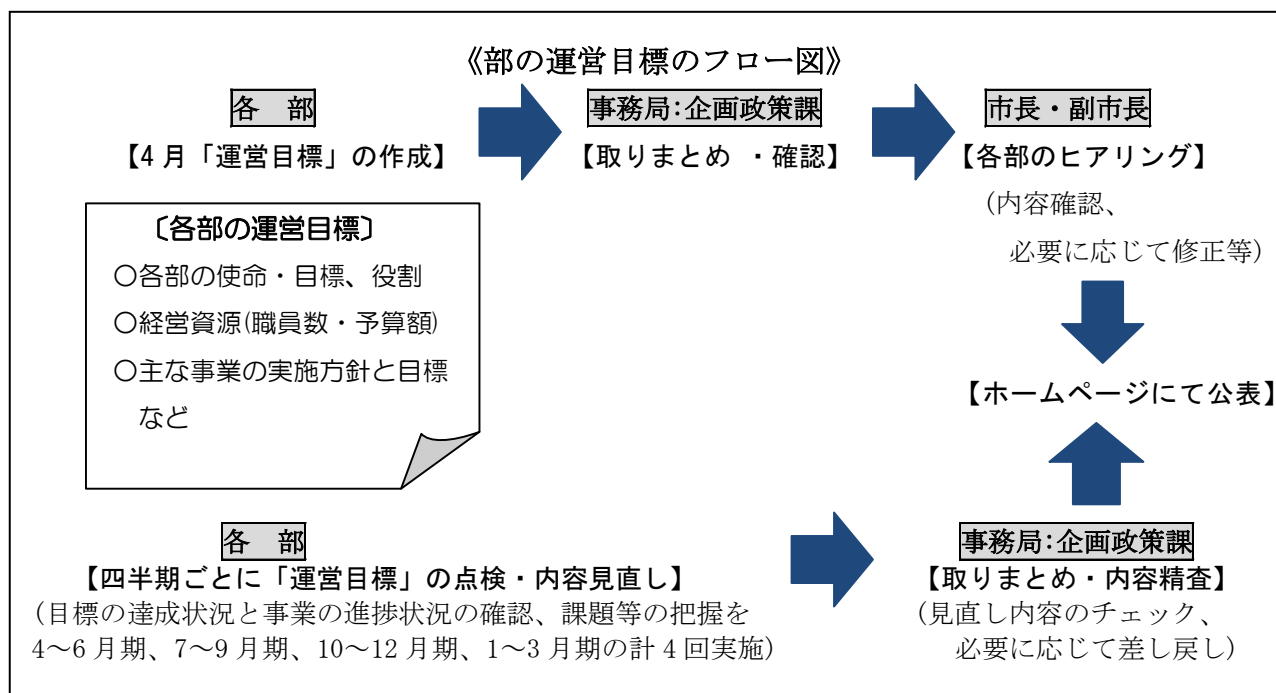
また、職員間でも、主要事業の業務内容を掲載することで、周知が図られ、参考資料を相互に提供しあうなど横の連携が図られた事例がある。

運営目標を明確に公表することで、業務の羅針盤的な機能が働き、市民満足度の高い行政サービス向上への意識改革が図られている。

フォローアップ

部の使命、使命の目標達成のために必要な事業が的確に選定されているか、あるいは市政方針との整合性がきちんととれているかを確認するため、年度当初（公表前）に市長ヒアリングを実施している。

さらに、四半期ごとの業務目標に対して、どのような業務を実際に実施し、その成果に対してきちんと課題や問題点が把握できているか、それらの課題や問題点は次回以降の業務目標にきちんと反映されているかといった点に関してチェックを行い、反映されていないものについては差し戻しを行っている。



今後の課題

行政の仕事の目的のひとつには、市民に対し満足度の高いサービスを提供することがあげられるが、各部が掲げている事業がこの目的の達成に寄与する事業なのかという点、その確証はどこにもない。

すなわち、市の掲げる事業が、市民が真に望んでいる事業と乖離していたのでは、その目標が達成されようが全く無意味なものになってしまう。

そこで、総合計画の進行管理とも重複するものではあるが、今後は市民満足度調査（市民アンケート）なども取り入れ、事業成果に対する満足度などをきちんと把握していくことも検討していく必要がある。

さらに、一部においては、マネジメントサイクルをきちんと回すためには、行政改革実施計画に掲げる具体的な取組項目や行政評価結果に基づく改善の取り組みなど、喫緊の課題や目標のみならず、中長期的に取り組むべき課題等についても運営目標に組み入れて毎年取り組みを進めていくとともに、進行管理を図っていく必要があるといった意見もあることから、次年度に向けて検討している段階にある。

今後取り組む自治体に向けた助言

現在、白河市におけるマネジメント機能としては、総合計画の進行管理、部の運営目標、行政評価、予算編成等がある。事務を有効かつ効率的に進めるためにも、関係各課とは適宜協議を行い、連携を図っているところではあるが、現状において、これらが全て有機的に連携し合っているとは言い難い状況にある。

それぞれに機能はしているものの、職員から見ればどれも同じような仕組みのように映るため、内部管理事務だけで職員の事務量は相当なものとなっており、事務を統合してほしいといった声も聞かれるところである。

行政経営における真のマネジメントとして機能させるためにも、縦割りを排除した中で、トータル的なマネジメントシステムを構築すべきである。

アドレス

<http://www.city.shirakawa.fukushima.jp/>

（白河市ホームページ⇒「市役所の概要」⇒「各部の運営目標」参照）