

▽取組事例名	スクラップ&ビルド+アルファの行政 <b>快</b> 革	▽取組期間	平成16年度～ (継続中)
		▽市町名	四国中央市

▽取組概要
「四国一質感の高いまちづくり」実現のため、時代の要請に応えられなくなった制度・システムを改正・廃止し、新しい時代の要請に応えられるように価値を高めて再構築するスクラップ&ビルド+アルファによる取組み。

▽取組みの背景
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 合併協定書で総合支所方式を採用することになったが、各庁舎での機能重複や権限に関して事務効率が著しく非効率で合併のメリットが生かせていない問題が顕在化していた。</li> <li>■ 本庁舎への集約化により、支所等での行政サービスが低下するのではとの住民の懸念。</li> <li>■ 合併時1270人いた職員が定員適正化計画を上回るスピードで減少、機構改革による組織のスリム化。</li> <li>■ 経常収支比率96.4%、公債費率21.4%（各H18）、実質公債費比率20.7%（H19）、硬直化した財政状況。</li> </ul>

▽取組みの狙い・具体的内容
<p>(取組みの狙い)</p> <p>合併協定で5年間総合支所方式を継続することと定められたが、深刻な財政状況と非効率な行政運営であることにより1年でこれを見直した。また行政改革を進めるにあたっては、市民サービスの低下を招かないための新たな取組みを併せて実施した。</p>
<p>(具体的内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 合併時総合支所方式を採用したため、各庁舎に総務課や税務課等が設置されていた。合併後1年にして総合支所・分庁併用方式に移行（事業系部門を川之江に、農業部門を土居に集約）、以後も効率化と利便性を考慮しながら組織機構改革を継続している。</li> <li>■ 平成17年4月本庁及び各総合支所に市民窓口センターを設置し、ワンストップサービス開始。同年10月より時間外窓口サービス試行（本庁・川之江・土居は毎木曜19時、新宮は隔週）</li> <li>■ 平成18年4月時間外窓口サービス実施（本庁のみ毎日19時）</li> <li>■ 伊予三島・川之江両商工会議所の合併を機に、事務所を本庁舎隣の商工会館から川之江庁舎3・4階に移ってもらい、同庁舎内の商工担当部署との連携を図った（商工版ワンストップサービス）商工会館には川之江に分散配置していた建設課を集約配置。またJA経済センターに農業振興課・農業委員会を入居させるとともに県農業指導班にも入ってもらい農業版ワンストップサービスを構築。</li> <li>■ 商工会館には四国で初めての発達支援室を設置。個別支援計画により教育・福祉・保健・医療等の関係機関との連携・ネットワークによる支援体制を構築した。このほか障害児通園施設、心身障害者共同作業所、ミニ児童館、不登校児童支援施設等の空きスペースを活用し配置した。</li> <li>■ 定員適正化計画を平成17年10月に策定し、10年で260人以上削減の目標を立てた。実際は計画を上回るスピードで削減が進み、平成24年4月現在265人（約2割）の削減となっている。</li> </ul>

▽取組みを進めていくなかでの課題・問題点（苦労した点）
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 課の再配置計画の策定。度重なる機構改革への職員の理解。</li> <li>■ 窓口ワンストップにおいては、取扱業務の多様化に対応できる職員のスキル向上。</li> </ul>

## ☆工夫した点

- 本庁舎への集約が進むことで、周辺部が寂れるのではないかとの住民の懸念に対しては、各庁舎に市民窓口センターを配置し、ワンストップサービスでの利便性向上を図ることで配慮した。
- 庁舎活用については、行政だけにとどまらず、商工会議所や農協など民間団体との相互利用を実施した。（川之江庁舎ではセキュリティ対策のため、エレベーターホールと事務フロアとの間に扉を設置）
- Ip電話やオープンオフィス導入による情報分野での経費削減の取組み。

## ▽取組みの効果

- 組織の集約によって専門性が高まった。またこれまで取り組めなかった分野にも人員を配置することが可能となった。（ボランティア推進室、危機管理対策室、消費生活相談室等）また庁舎間の事務連絡や決裁など意思決定のスピードアップが図れた。
- 各庁舎ごとの文書コピー配布や調査データ集計などの無駄が無くなったことにより、コピー用紙や配送コスト削減など財政的な効果があった。
- 職員削減による人件費削減等の財政効果。
- 窓口ワンストップサービスによる住民の利便性の向上。取扱業務や時間外窓口（平日19時までの延長と、異動の多い3・4月の日曜開庁）の拡充によりサービスの充実を図った。窓口延長に関しては勤務シフトを工夫することでコストを掛けずに利便性アップに成功。
- 経常収支比率96.4%（H18）→84.2%（H22）、公債費率21.4%（H18）→15.8%（H22）、実質公債費比率20.7%（H19）→16.9%（H22）

## ▽住民（職員）の反応・評価

住民アンケートなどでも窓口サービスについては特に関心が高い。サービスの更なる拡充を求める意見もあるが、ワンストップサービスは概ね好評を得ている。

## ☆取組み効果を踏まえたフォローアップ

- 社会環境の変化に伴い行政に求められる役割は変化していく。新たな課題に即応できる組織機構の見直しを毎年度継続している。同時に住民ニーズを広報委員会や市民サロン等で把握し、最適なサービス提供方法の見直しを図っている。
- 職員の更なるスキルアップは必須であるため、各階層での研修の充実を図っている。

## ☆将来的な構想のほか、他団体へのアドバイス

- 老朽化した2つの市民会館を統合し建て替える、市民文化ホール整備事業にあわせて本庁方式への変更を行う。新文化ホールには人づくり支援センター（仮称）を併設し、本庁舎周辺にある消防団本部、親子ホーム、少年育成センター、発達支援センターを集約し、連携強化を図る。また、三島会館跡地には消防・防災センターを建設し、消防本部・水道局などを集約し防災対応の強化を図る。
- 庁舎に限らず公共施設全体のあり方を見直し、計画的で持続的な行財政運営を行う。
- 施設の利用に関しては住民が利用しやすいサービスの提供体制を構築することは必要であるため、窓口適正化P Tで検討している。