

1. 件名

湖南省統合型経営マネジメントシステムの導入について

2. 趣旨・目的

市の総合計画や行政改革大綱に位置づけられている「行政評価」を導入するにあたり、これまで取り組んできた ISO9001 と市の主要事業進捗管理、新しく取り組む事務事業評価を統合した新システムを市独自で構築し、導入する。

3. 概要・対象など

(1) 概要

統合型経営マネジメントシステムは、大きく 2 つの内容に分かれている。1 つは、「経営内容の改善」、もう 1 つは「経営手順の改善」である。

本市においては、今日まで市の主要的な事業について進捗状況や工程などについて、四半期ごとに管理を行ってきた。各四半期において「計画どおり進んでいるか」、「課題や問題は」、「計画変更は」などについて管理をしてきた。この主要事業の進捗管理は、統合型システムの中で「経営内容の改善」の 1 つ目のツールとして位置づけている。

次に、新しくシステムの中で行う「事務事業評価」は、事務事業の見直しという観点から市の事務事業について評価シートを作成し、事業の目的、効果とそれに伴う費用を数値化することにより、事業の改善を行うもので、本年度は約 80 事業を予定している。なお、昨年度、市の事務のうち 42 事業を事業仕分けという手法を使い、外部委員による事業見直しを実施したが、本年度も事業仕分けにより事業評価を行った事業のうち 31 事業について外部評価を実施する。この「事務事業評価」は、統合型システムの中で「経営内容の改善」の 2 つ目のツールとして位置づけている。

次に、今日まで取り組んできた ISO9001 については、今年 11 月 7 日に認証更新を迎えるが、新たな更新は行わず、認証団体の評価から市民が直接評価する形で市独自運用を行うこととし、ISO9001 で培った業務手順の改善について、統合型システムの中で「経営手順の改善」のツールとして位置づけることとする。

統合型経営マネジメントシステムは、この 3 つのツールを用いながら市民の皆さんに分かりやすく公表していくこととする。

(2) 対象

(今年度)

「主要事業進捗管理」・・・44 事業

- ・現年度の主要事業の進捗状況を管理し、四半期ごとにその状況を市のホームページ等で公表する。

「事務事業評価」・・・約 80 事業（各担当で 1 事業）

- ・前年度実績に基づいて「必要性・妥当性・有効性・効率性」の観点から評価し、その結果を市のホームページ等で公表する。

「業務手順書」・・・625 業務（既存の ISO の手順書を活用）

- ・今日まで、ISO の手順書とは、企業の生産工程にかかる内部機密と解されていたので公表していなかったが、行政サービスの手順を市民に直接評価してもらうという観点から独自運用とし、遅くとも本年中には市のホームページ等で公表する。

(3) 県内の状況（本市調べ）

「ISO9001」認証登録・・・湖南省・栗東市・多賀町

「ISO14001」認証登録・・・大津市・彦根市・長浜市・草津市・守山市・野洲市・
東近江市・栗東市・甲賀市・米原市・安土町・木之本
町

※近江八幡市は ISO9001 の認証返還後、独自運用

※ISO の認証返還後に統合型としての独自運用は本市以外はなし。

※手順書の公開は、米原市が ISO14001 の手順書を公開しているが、品質の ISO9001
の業務手順書は本市以外はなし。

4. 実施日など

平成 20 年度より試行導入とし、平成 21 年度から本格導入を行う。

5. 効果など

主要事業の進捗状況、事業評価の結果および業務の手順を公開することにより、市民
との情報の共有化と、市民に対する説明責任の向上が図られる。

行政サービスを成果主義の視点からチェックすることにより、行政内部におけるコス
ト意識やマネジメント意識の醸成を図り、限られた経営資源を有効活用でき、より効果
的、効率的で質の高いサービスが提供できる。

6. 問い合わせ先

総務部総務課 行政改革推進室

TEL:0748-71-2350

湖南省統合型経営マネジメントシステムの導入について（指針）

～行政評価とISO9001の融合～

1. 導入の背景

(1) 自治体の自立の必要

地方自治を取り巻く環境の変化は極めて大きく、かつて経験したことのない状況にある。これまでの国を中心とした中央集権的なシステムから、自治体が施策を自ら決定し、自らの責任で行う「自己決定・自己責任の原則」に基づく分権型自治システムへの早急な転換が迫られている。このため、市民に最も身近な行政主体によってこそ市民に密着した行政サービスを提供できるという視点から、市民のニーズを的確に捉えた施策を、独自の判断で、責任を持って実現していくことが必要であり、また、その結果を市民に公表し、検証することにより、さらなる改善を加えていくという「流れ」を構築することにより、分権型社会における自治体としての「自律」を目指す必要がある。

(2) 厳しい財政状況

本市の財政は、「三位一体の改革」に伴う税源移譲により税収はやや増加傾向にあるものの、地方交付税が大幅に減少しており、また市の借金にあたる地方債の発行残高が385億円（平成18年度末）に達するなど、大変厳しい状況に直面している。こうした中、多様化する市民ニーズに応えるためには、行政運営を「管理」型のシステムから「経営」型のシステムへと変える必要がある。職員全員が経営の視点を共有するとともに、「湖南省集中改革プラン」や「湖南省行政改革大綱」の着実な推進により、行政サービス全般について、事務事業における優先順位の明確化による選択と集中や創意工夫による効率的かつ効果的な行政運営を行うことが不可欠である。

(3) 市民の意識変化

これまでの右肩上がりの経済成長とそれを背景にした税収を基に、行政サービスは量的

な拡大を行ってきたが、長引く景気低迷の影響による社会不安の増大や雇用状況の悪化、また、少子高齢化の急激な進展、情報化の飛躍的な進捗などにより、市民のニーズは一層多様化が進み、これらの環境の変化に的確に対応できる行政運営が求められている。また、財政状況が悪化する中で数多くの自治体においては、行政サービスの見直し作業や大胆な経費節減を図っており、その行政経営の巧拙や成果そのものに対する社会的関心も高まっている。このような状況において市民の理解と信頼を得るために、行政の透明性の向上や説明責任を徹底することで、より一層開かれた市政を目指すことが重要である。

2. 導入の目的・効果

(1) わかりやすい市政の実現

主要事業の進捗状況、行政評価結果および業務の手順をわかりやすい形で公開することにより、市民との情報の共有化と、市民に対する説明責任の向上を図るとともに、事業の進捗や見直しの判断の客観性を高め、行政活動全般の改善と改革を図ることにより、行政に対する市民の理解と信頼を深め、市民をはじめNPO、企業など行政以外の多様な主体との新たな役割分担に基づく協働によるまちづくりを推進する。

(2) 自治体経営の質の向上

行政サービスを成果主義の視点からチェックすることにより、限られた経営資源（人・もの・金・情報）の有効な活用と適正な配分を行い、効果的・効率的で市民が真に求める質の高いサービスを安定的に提供し、行政経営の品質向上を図る。

(3) 職員の意識改革

施策・事務事業の成果や費用などを明らかにすることにより、市民の視点に立って目的志向、成果志向などの経営的観点から仕事を見つめなおし、コスト意識、マネジメント意識を醸成し、費用対効果を重視した施策形成や事業展開に役立てるとともに、自ら改善の方法を考え、次の計画に活かしていくという継続的な改善への取り組みにより、政策形成能力の向上に資する。

3. 経営マネジメントシステムの概要

これまで本市では、事業進捗管理や事業仕分け、またISO9001といったシステムツールを各々に機能させていたが、行政評価を導入するに当たり、各ツールの特長を活かしながら、これらを統合させた独自のシステムとして再編・機能させる。

行政評価においては行政自らが実施主体となるが、業務の管理運営という視点だけでなく、戦略的な行政経営という視点からその「本質」「領域」を再点検し、次の段階で、議会や市民に対する情報公開、さらには外部評価による評価自体の客観性や透明性を高め、評価結果の予算への反映などにより、一層効果的かつ効率的な新しい行政経営の基盤を創造し、わかりやすい行政の確立をめざす。

システムの運用に当たっては、『経営内容の改善』と『経営手順の改善』の2つの柱を関連付けたマネジメントサイクルとして、体系を【図1】、流れを【図2】とする。

(1) 『経営内容の改善』

①事業進捗管理

行政の透明性の向上を図り、より市民に信頼される行財政運営を行うため、主要事業に係る進捗管理を実施し、事業計画の達成状況や今後の改善方法などを検証するとともに、その状況を公表する。

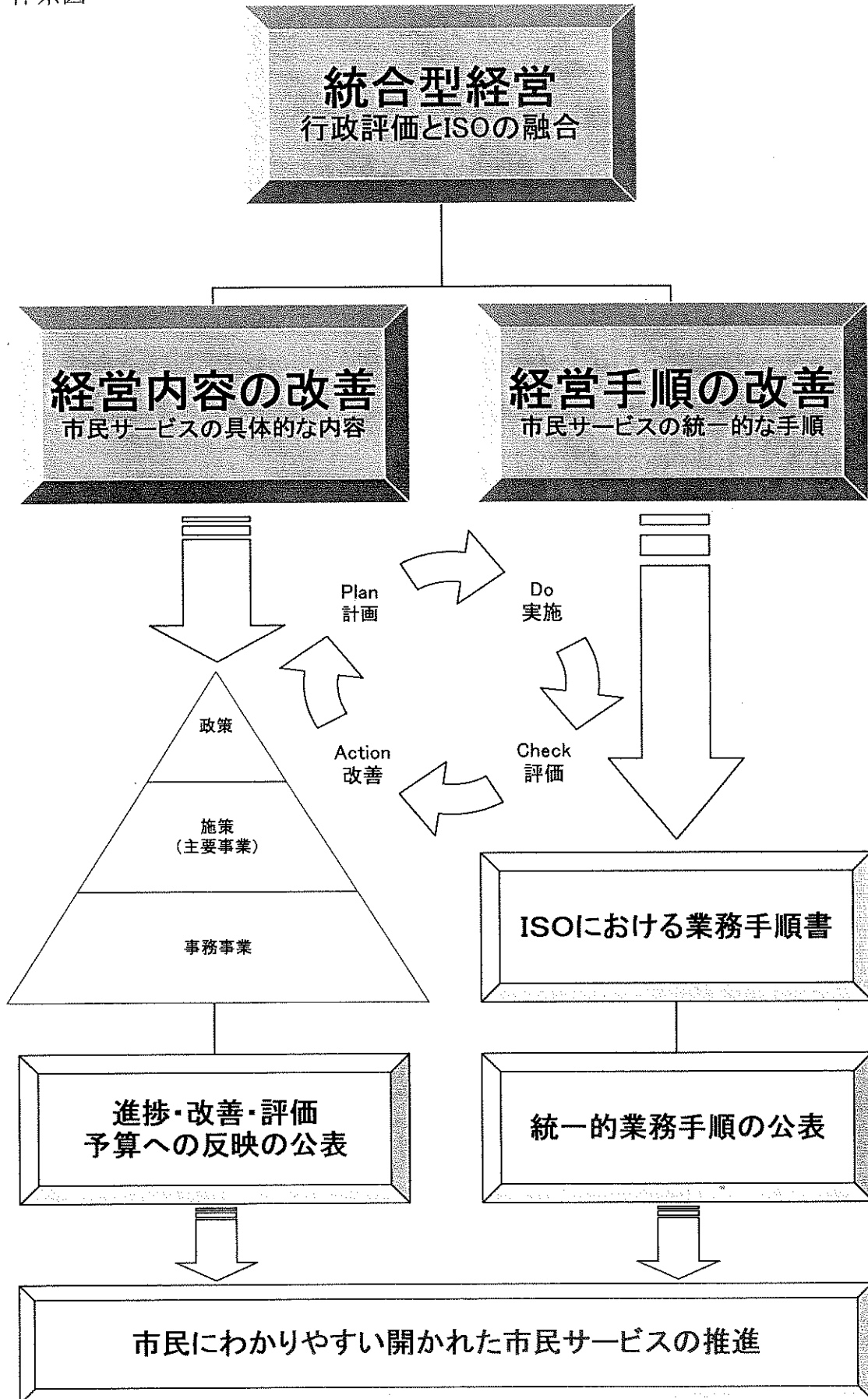
②行政評価（事務事業評価）

政策・施策目的を達成する手段である個々の事務事業について、その単位ごとに必要性、有効性、成果などをわかりやすく示し、その結果を客観的に把握することで、事業執行方法の改善や職員の意識改革に活用し、事業の成果や達成度から課題などを明らかにして、「拡充」「縮小」「統合」などといった今後の方向性について検討する。

(2) 経営手順の改善

ISO9001で培ったサービス提供にかかる手順が市民の目に見える形とするため、業務手順書を公開し、行政内部での改善、また市民の意見に基づく改善に取り組み、経営手順の継続的な見直しを図る。

【図1】体系図



【図2】 システムの流れ

