

行革のすすめ

Vol. 3
平成22年10月1日

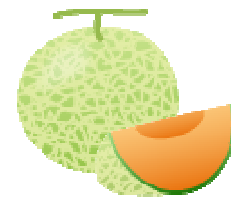
(いんたらネットふくい「職員のひろば」－行政改革室－行財政改革ニュース「行革のすすめ」)



行財政改革…なぜ進めないといけない？ ～今回は財政面から！～

厳しい県の財政状況

みなさん、北海道夕張市の財政破たんを覚えていますか？
4年前の話ですが、「**地方自治体が倒産！**」という、その衝撃的な報道から多くの人の記憶に残っていることかと思えます。



夕張メロンで有名な市が、一転、財政破たんの町になってしまいました。

そしてその後…、行政サービスの大幅な低下、住民負担の増大、職員給与の大幅なカット、大量の早期退職者、その結果、住民の大量転出…

この夕張市の事例は「対岸の火事」と言い切れるでしょうか？

現在、どこの自治体の財政も「火の車」、競い合うように行財政改革が進められています。

さて、福井県はどうなのでしょう？

増え続ける借金、悪化する県財政

○10年前、20年前に比べると県の借金は？

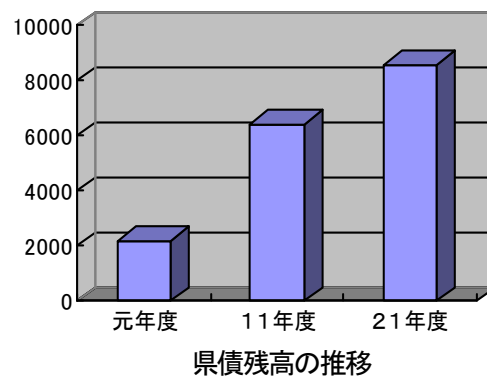
長引く景気の低迷による県税収入の減少や地方交付税の削減などによって、本県でも多くの県債残高（借金）を抱えています。

平成 元年度末 2,192 億円（一般会計）

平成 11年度末 6,428 億円（一般会計）

平成 21年度末 8,564 億円（一般会計）

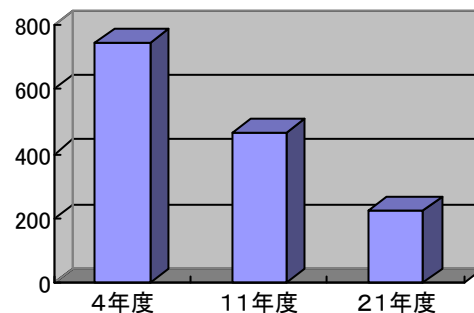
この金額を1万円札で積み上げると、富士山をはるかに超えて、世界最高峰のエベレストに匹敵する高さになります。



○県の貯金は？（財政調整基金等の推移）

本県では、収入不足を補うために基金（貯金）を取り崩さざるを得ない状態が続いています。

平成 4 年度末	742 億円（ピーク時）
平成 11 年度末	464 億円
平成 21 年度末	224 億円



基金残高の推移

○他の都道府県と比べると？

都道府県の財政状況を示すメジャーな 2 指標（実質公債費比率、将来負担比率）で比較してみると…

◇**実質公債費比率** 13.9%（17 位／47 都道府県 21 年度決算値）

（実質公債費比率とは、単年度の県の収入に対して、県の借金返済がどれくらいになるかを示す指標です。25%を超えるとイエローカード、35%を超えるとレッドカードとなり、財政再生団体となります。）

◇**将来負担比率** 232.6%（22 位／47 都道府県 21 年度決算値）

（将来負担比率とは、県が今後負担しなければならない借金や人件費等の経費がどれくらいあるかを示す指標です。400%を超えるとイエローカードとなります。）

いずれの指標も**全国的には中位**といったところです。

これまでの取組みは？

このような状態ですが、これまで何もしてこなかったわけではありません。創刊号でもお話しましたが、歳入の確保や歳出の合理化に積極的に取り組んできています。

○これまでの行財政改革の取組事例

歳入確保の面では…

- ・インターネットによる公売
- ・利便性を高め、納税率アップを図るコンビニ納税
- ・利用予定のない県有地や県有財産の売却や貸付
- ・県有施設内に設置する自動販売機の競争入札

歳出合理化の面では…

- ・施設を長持ちさせる橋梁等の長寿命化工事
- ・公共事業等の「一件審査」導入による重点化、コスト縮減の徹底
- ・コピー機の一括・長期継続契約
- ・イベントの統合や隔年実施
- ・単年度の公債費を抑制するため、償還期間を長期化（20年→30年）

さらに、成果を重視した事務事業の評価も継続して行っています。

○事務事業評価制度とは？

財政状況が非常に厳しい中、限られた財源の効率的かつ効果的な活用を図るため、平成12年度からは事務事業カルテを用いた事務事業評価を実施しています。

評価をしっかりと行うためには、事業成果を把握する上で適切な指標の設定が重要です。今回は評価のための指標設定についてお話しします。

- ・ **活動指標**：事業目的達成の手段として行う活動の量【アウトプット】
(予算や人材を投入し、施策や事業をどれだけ実施したか)
- ・ **成果指標**：事業実施の結果として県民にもたらされる成果、事業目的の達成度合い【アウトカム】
(施策や事業を実施した結果、実際にどのような成果がもたらされたか)

活動指標で事業の「効率性」を、成果指標で「有効性」を評価します。

例として交通安全対策なら **活動指標**：安全運転の講習会開催数、夜間の反射材の配布数
成果指標：交通事故死傷者数の減少

行政機関は民間企業と異なり、「売上」「収益」といった明確な目標管理がしづらいという特性があります。しかし、税金を財源にしている以上、「何のためにこの事業をやるのか」「**どういった成果を県民にもたらすのか**」ということを意識しながら**最小の費用で最大の効果を出す**ことは、行政サービスを提供する上で基本とすべきことです。

新規の事務事業を実施するに当たっては、まず、しっかりと活動指標・成果指標を検討し、適切な指標を設定してください。



○絶えず見直しが必要です。

事業の実施に当たっては、成果の達成を目指すことはもちろんですが、事業実施期間の途中でも、このまま続けても十分な成果が得られないと判断できるときには、思いきってスクラップして事業を止めるなど見直す勇気も大事です。

事務事業評価による見直し事例（一部）

見直し額単位：千円

年度	事業名	見直し額	見直し内容
19	物産と観光展事業	△5,822	開催経費に対する県支援を隔年にするなど見直し
	各種アプリケーション操作研修事業	△3,021	職員に対するワード、エクセル等の基本操作研修は4年目を迎え、一通り習熟が進んだため見直し
20	「すいせんの広場」の発行	△1,046	職員用広報誌を廃止し、「いんたらネットふくい」に「職員のひろば」を開設してタイムリーに情報提供
	実習船運営費	△9,056	ハワイ沖までの航海実習を年3回から2回に見直し
21	「日本まんなか共和国」文化首都事業	△1,105	事業開始から8年経過し、岐阜、三重、滋賀各県との文化交流に一定の効果が見られたため廃止
	事業継承支援事業	△1,500	セミナー方式を改め、個々の事例に併せ個別相談等に対応

一人ひとりの取組みが大切です。

この事業は、「こうすると無駄が省けるんだけど…」、「以前と状況が変わって、今はこうするべきでは？」…事業に携わる担当者が一番その事業の効果を知っているはず！

「大したことじゃない…。」そんなことはありません。



○では、「行革」と言っても何をすればいいのか？

～歳入確保策、歳出削減策の事例～

歳入確保策

- ・ 県有施設や公用車、パソコンの起動画面などに広告を入れて、広告料を徴収
- ・ 県有施設のネーミング権を入札にかけて、広告料を徴収
- ・ 職員駐車場の有料化や未利用県有地・施設のさらなる貸付・売却
- ・ 法定外新税の創設
- ・ 未収金回収業務を外部委託して、徴収率アップ

歳出削減策

- ・ 設備の保守業者と保守内容の見直し交渉をして、保守経費を削減
- ・ 出張に当たり、出張者数の調整や出張の集中化を行って、旅費を削減
- ・ 施設の修繕に当たり、建替時期を見極め、中古品を使用することで経費を削減

これまで、他の自治体で実施されている事例です。行革は小さな努力の積重ねです。各所属において職員一人ひとりが創意工夫し、歳入確保、歳出削減に取り組みましょう！

10月はマナーアップ推進月間です！

なぜマナーアップは必要なのでしょう？

私たちが行っている仕事はすべて「行政サービス」であり、職員はすべて「行政サービス」の提供者です。質の高い「行政サービス」を提供するには、「県民の視点」に立って行動することが重要であり、職員マナーはその基礎となります。

また、県庁のイメージは、職員一人ひとりの対応によるところが大きく、県民に親しまれ、信頼される県庁づくりのためには、職員一人ひとりによる親切な対応が必要不可欠です。

県民の皆さんから「何だ！あの対応は！」と言われる職員が一人でもいると、県庁全体のイメージが悪くなってしまいます。

こうしたことから、私たちは日頃からマナーアップに心がける必要があります。

日頃からの
心がけが
大事だよ！



意識をカエルくん

県庁職員のマナー状況は？

昨年、県の機関を訪ねた県民の皆さんにアンケートを行いました。

その結果、ほとんどは「職員の対応は良かった」との回答でしたが、中には「対応が悪かった」という回答もありました。

県民の皆さんからいただいたご指摘は次のとおりです。

●県民からの指摘（悪い点）

- ・あいさつをしても気付いていなかったのか、応答がなかった。
- ・こちらから「あいさつ」しないと「あいさつ」がなかった。
- ・職員の対応は全体的にはよかったが、来客を意識せずに、話しかけるまで背中を向けて仕事をしている。
- ・説明が役所的である。丁寧に、来た人の立場に立って、親切に説明してほしい。
- ・台車等の備品が一時的に廊下に出されており、整理が悪い。

●県民からの指摘（良い点）

- ・職員のあいさつや言葉づかいが良かった。身なりや態度も良かった。
- ・あいさつが良くて気持ち良かったし、接しやすかった。
- ・とても丁寧に親切に対応していただき、気持ち良かったです。
- ・入口前の配置図を見ていたら、担当者まで案内してくれたのが良かった。

- アンケート結果から、県民の皆さんは、あいさつや丁寧な対応、声かけ、職場環境の整備を求めていることがうかがえます。

マナーアップ推進月間

昨今、業務が多忙になってきている中で、職員マナーの低下や県庁職場の活気のなさを耳にします。県では毎年10月を「マナーアップ推進月間」と位置付けて、職員マナーの一層の向上による顧客（＝県民）満足度のアップのための様々な取組みを行っています。

今年度の実施に当たっては、特に「職場内での元気なあいさつ」、来訪者への「積極的な声かけ」「親切で丁寧な対応」に積極的に取り組んでいただきますようお願いいたします。

今年度の取組み

《職場内での元気なあいさつ》

- 朝、職場（部屋）に入ってきたら、「おはようございます！」と元気にあいさつしましょう。

おはようございます！



《来庁者への対応（積極的な声かけ）》

- 来訪者が部屋に入ってきたら、「おはようございます」「こんにちは」と、こちらから笑顔であいさつしましょう。
- 廊下等で困っている人を見かけたら、「いかがなされましたか」「どこかお探しでしょうか」など、積極的に声かけをしましょう。

いかがなされましたか？



《電話対応（親切で丁寧な対応）》

- 少なくとも朝9時までに電話を受けたときは、最初に「おはようございます！」とあいさつしてから所属と氏名を名乗り、親切に対応しましょう。
- 対応、言葉遣いは丁寧に、また、明瞭に聞き取りやすい言葉で話しましょう。

おはようございます！
福井県人事企画課
〇〇です。

その他、

①来庁者アンケートの実施

各所属において、業務の内容等に関連して執務室に訪れた来訪者から、職員の対応や説明についてのアンケート

②対応マナーチェックの実施

各所属において、電話での対応や対面による対応、来訪者のための職場環境についての対応状況のチェックも行います。

マナーアップ豆知識 1 !

マナーアップ標語

笑顔で
親切
職場
対応

※ 標語は、県が目指す職場の姿を現しています。
※ お客様には笑顔で接し、親切な対応を心がけま
しょう！

※ 職場に掲示してありますか？
必ず掲示して対応マナーに対して常に意識するよ
うにしましょう！

マナーアップ豆知識 2 !

～接遇マニュアル（一部抜粋）～

<窓口での対応>

- ・身だしなみのチェック
- ・笑顔であいさつ・積極的な声かけ
- ・対応・言葉遣いは丁寧に
- ・用件の確認
- ・応接場所への案内、応接時の自己紹介、相
手の確認

※ 「接遇マニュアル」をご存知
ですか？

※ 「接遇マニュアル」は、心が
けからはじまり、窓口対応、苦
情対応、職場環境整備など、接
遇において気をつけるべき点が
記載してある「全部で4ページ」
のマニュアルです！

<電話での対応>

- ・受話器は3コールまで取る
- ・たらい回しを避ける
- ・長時間待たせない、用件の復唱

※ 「接遇マニュアル」を参考に
しながら、それぞれの職場に応
じた接遇を心がけてください！
なお、「接遇マニュアル」はキ
ャビネットの「A1. 人事」-「行
革のすすめ」に掲載しています。

<執務室外での対応>

- ・来庁者にあいさつ、困っている人には積極
的に声かけを！
- ・進んで来訪者が希望される目的の場所まで
案内する

職員の能力開発について



自分をカエルくん

県では、県の魅力を売り込む営業力を強化するため、「営業マン」としての心構えや民間におけるセールスの実践的活動などを具体的に学ぶ「営業力向上研修」を実施しています。

「平成 22 年度 第 4 回営業力向上研修」が 8 月 4 日に開催されましたので、その概要を簡単にご紹介します。

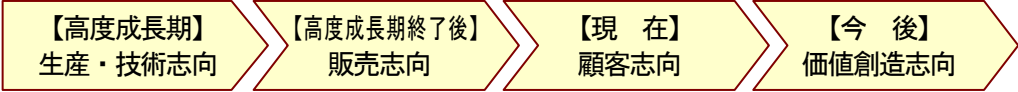
- 1 実施日：平成 22 年 8 月 4 日（水）
- 2 テーマ：マーケティング基礎
（基礎知識、戦略の事例、演習）
- 3 講師：加藤 奈穂子 氏
（株）ヒューマンエナジー代表取締役）
- 4 概要



<営業の目的はなにか？>

営業の目的 ⇒ 県の知名度 UP ⇒ 税収 UP
⇒ 行政サービス向上 ⇒ 県民満足度向上・県民の幸せ

<マーケティングの歴史>

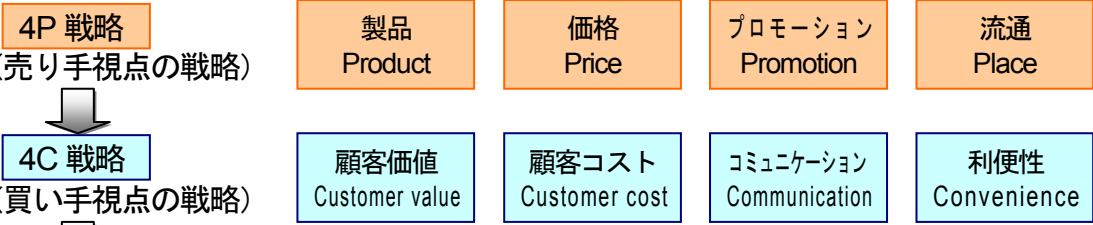


<マーケティングの流れ>



セグメンテーション（市場や顧客をグループ分け）
⇒ ターゲティング（狙うセグメントを決める）

<マーケティング戦略策定>



これからは「〇〇はこうあるべき」というものではない方向へ（価値の創造）

- ・農業は家業 ⇒ 農業と福祉のコラボ事業
- ・夜景は高台から見る ⇒ 工場夜景がトレンド
- ・アルマーニはブランド ⇒ レストランを展開（モノ事業からコト事業へ）
- ・自家用車は持つもの ⇒ カーシェアリング（車を使う時間を買う）

イラスト提供：素材ダス <http://sozaidas.com/>