

長門市経営改革プランの

進捗状況をお知らせします

長門市では、行政運営に「改革と再生への挑戦」という民間的な経営理念を導入し、3つの重点課題と11の改革項目からなる「長門市経営改革プラン」（計画期間…平成18～21年度）を策定し、行財政改革に取り組んでいます。プラン策定から2年目となる平成20年1月現在の進捗状況をお知らせします。

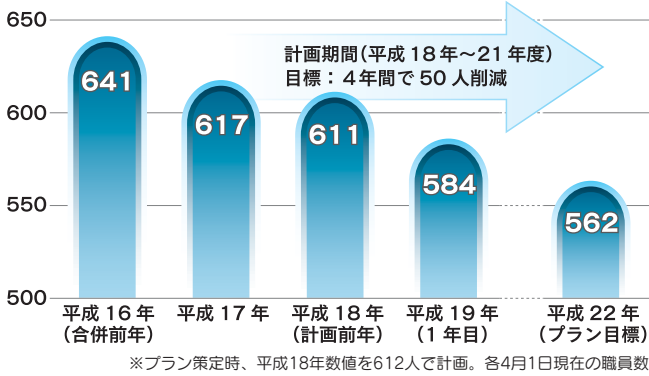
改革プランでは、11項目を実現するため、90の事業を掲げていますが、現在、計画が20年度以降実施予定3事業以外の87事業で取組中または完了となっています。改革項目ごとに、主な取り組み状況について報告します。

改革プランの項目別進捗状況

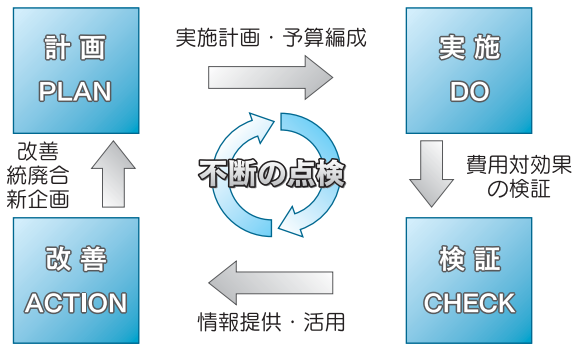
(単位: 件)

重点課題	改革項目	事業の進捗状況		
		未着手	取組中	完了
財政健全化に向けた取り組み	歳入の確保		10	
	歳出の見直し		11	6
	財政状況の分析と開示		4	1
効率的・効果的な組織体制の整備	定員管理の適正化		6	1
	組織機構の見直し	2	3	8
	事務事業の見直し		5	1
	公共施設運営の見直し		8	5
	電子自治体の推進	1	4	1
成果志向に転換する行政運営の仕組みづくり	人材育成システムの確立		3	3
	市民との協働体制の確立		4	
	行政評価システムの導入		3	
計		3	61	26

定員管理の適正化



行政運営サイクル (PDCA マネジメントサイクル)



成果志向に転換する 行政運営の仕組みづくり

- ・人材育成システムの確立
- ・人材育成基本方針策定、人事評価システム試行
- ・市民との協働体制の確立
- ・パブリック・コメント制度導入
- ・行政評価システムの導入
- 職員自ら課題を見つけ絶えず改革・改善を行っていく仕組みとして、平成19年度から行政評価制度を導入しました。導入初年度は※PDCAサイクル（マネジメントサイクル）の確立と職員の意識改革による「改革と再生への挑戦」を進めていくことに重点をおきました。

平成19年度は、市総合計画将来像を達成するために掲げられた28の具体施策を対象とした施策評価と、具体施策を達成する手段である649業務について事務事業評価を実施しました。

※PDCAサイクル

計画 (Plan) を実行 (Do) し、行政評価制度による検証 (Check) に基づき改善 (Action) を行い、段階的かつ継続的なマネジメントサイクル (PDCA) を構築すること、改革・改善を進めていくこと

窓口アンケート集計結果

長門市では、行政サービスの基本である窓口サービスの改善と向上を図るため、市役所窓口での職員対応等について、来庁され、窓口で申請・届出・相談等をされた市民の皆さんを対象に、アンケート調査を行いました。この度、その実施結果を取りまとめましたのでお知らせします。

アンケート実施概要

・実施期間
平成19年11月16日(金)～30日(金)

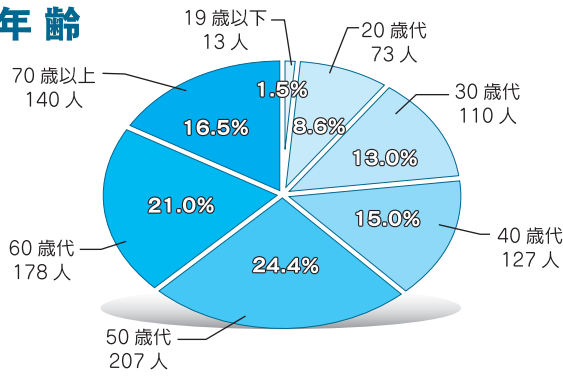
・実施場所

長門市役所本庁、各総合支所、各出張所、教育委員会事務局、各公民館、市立図書館、ラポールゆや、各保健センター、消防本部

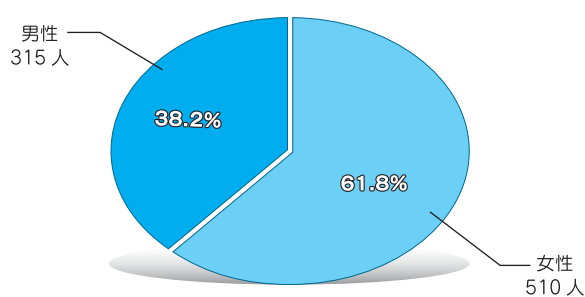
アンケートのおもな質問項目

- ① 職員のあいさつ
 - ② 職員の言葉づかい
 - ③ 職員の態度
 - ④ 職員の説明
 - ⑤ 職員の服装や身だしなみ
 - ⑥ 職員の迅速な対応
- ・回答件数 892件

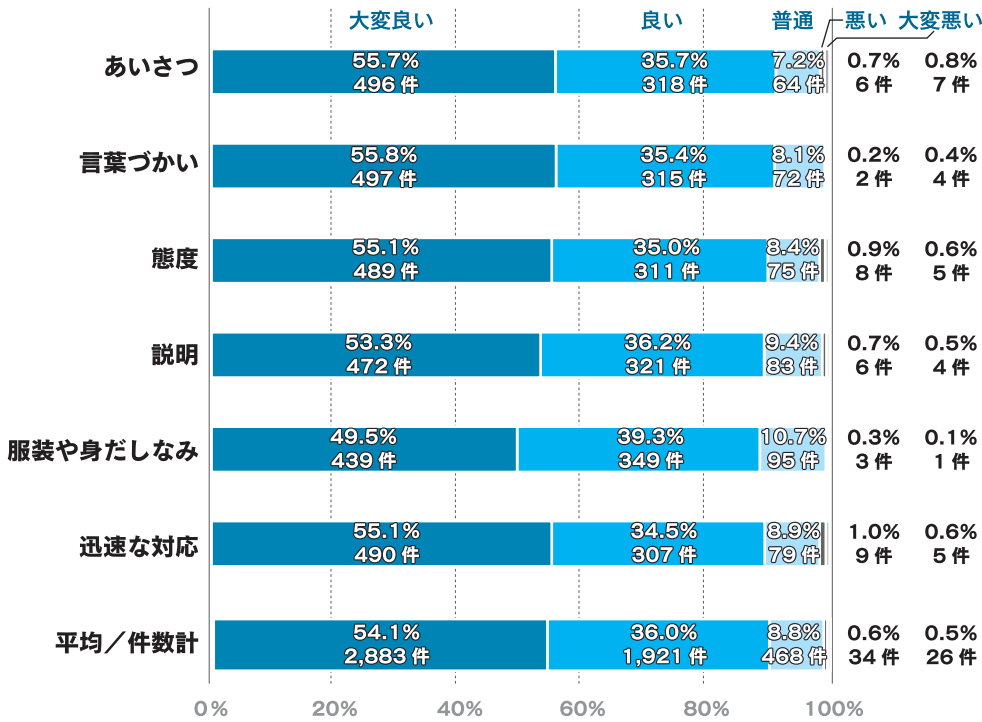
年齢



性別



アンケート項目全体集計



アンケート結果について

「職員のあいさつは、いかがでしたか?」の質問では、「大変良い」「良い」を合わせて、91.4%と調査6項目の中で一番高い評価をいただきました。その他の項目についても90%前後で、全体的に高い評価をいただきました。

い評価をいただきました。全項目の「普通」の評価が、468件あり、「大変悪い」「悪い」の評価が60件あることから、更なる改善に努めていきます。

※別記の各集計表は、無回答数を除いています。

接遇に関する主な自由意見

接遇については、70件のご意見をいただきました。その中から「良い評価」、「悪い評価」について、おもなものを掲載します。

■良い評価 (内容)

- ・職員の挨拶は気持ちがよい。しかしもう少し笑顔が欲しい
- ・いつも親切に対応していただいています

■悪い評価 (内容/今後の対応)

- ・庁舎内ではあいさつ出来るのに一歩外へ出たら、あいさつが出来ていない。
- 市民の方々といういろんな関わりのおかげで、気持ちのよい挨拶を心がけていきます

- ・女性職員はサービスの意識を持って笑顔で対応しているが、男性職員も笑顔で対応すると良いと思う
- 職員一人ひとりが、笑顔の対応を心がけていきます

多くの皆さんにご協力をいただき、ありがとうございました。接遇に関すること以外のご意見・ご要望もたくさんお寄せいただきました。これらの意見をもとに一層の改善に取り組みまいります。

■問い合わせ

総務課 行政改革推進室
TEL 23・1121