

**「藤枝型新公共経営」の実現に向けた提案
第1次提案**

平成21年2月
新行政経営プロジェクトチーム

はじめに

昨今の経済情勢の変化、国の財政状況等をみると、地域行政を取り巻く環境は今後ますます厳しいものとなることが予想される。

こうしたなか、市民本位のサービスを提供し、健全で安定した行政を展開していくためには、市政の本来の目的を見据え、市民の視点に立って、行政サービスの内容を常に改善・改革していく必要がある。

この改善・改革には、職員一人ひとりが自らの「仕事」の手法を見直し、市民のニーズと無駄の削減を日々追求する姿勢と、これを実現していくための組織体制が求められる。

市の職員、財源、財産が縮小・限定されるなか、市民へのサービス供給において最大の効果をあげるためには、真に市民ニーズを的確に捉え、目的志向型で事務事業を選択し、集中的に投資する「選択と集中」を基本とした市政が展開されなければならない。

多くの行政権限が委ねられ、基礎自治体に高い自治能力が求められる分権型社会にあっては、法令等の制度を単に執行するだけの「行政運営」から脱し、戦略的、効率的に「行政経営」を行うという、市政の質的転換が必要である。

本提案書は、民間企業の経営理論や手法を市政に導入し、本市に相応しい新たな行政経営である「藤枝型ニュー・パブリック・マネジメント」を構築・実施して、より効果的で質の高い行政サービスを提供する見地から、平成20年11月、若手職員により発足した当プロジェクトチームが、議論、検討を重ねた内容をまとめ、第1次提案を行うものである。

「元気のでるまち藤枝づくり」のため、本提案内容の実施による本市の新公共経営の確かな歩みを進めたい。

平成21年2月

戦略的広報のあり方

～ 「見せる」広報から「魅せる」広報へ ～

1 「『見せる』広報から『魅せる』広報へ」 4本柱の提案

本市では、これまでも様々な形で市政に関する多くの情報提供を行っている。一部部局においては積極的に広報に取り組んでいるものと認識しているが、ともすれば、藤枝市は「PR下手」との評価を受けることがあるのもまた事実である。

そこで、戦略的な広報展開に向けて達成すべき本市の目標を明らかにし、全庁が共通の認識のもと効果的な広報を行うことを目指して、今後の広報のあり方について多角的な検討を行った。

以下、「『見せる』広報から『魅せる』広報へ」をコンセプトとして、次に掲げる4点を我々が到達すべき目標と設定し、具体的な手法内容を提案する。

(1) 魅力ある情報を提供しよう！

- ・見る人にわかりやすく、伝わりやすい情報提供
- ・情報を求める人々のニーズを収集し、そのニーズを的確に反映した情報提供
- ・市の売り込みたい内容を効果的に伝え、興味を持ってもらえる情報提供

(2) スムーズに情報を提供しよう！

- ・全職員が誰でも広報できる仕組みづくり
- ・職員の情報提供に対する苦手意識（情報提供アレルギー）の克服

(3) メディアを有効に活用しよう！

- ・人々が情報に触れる機会を多く創り出すことによる、間口の広い情報提供を実施
- ・様々なメディアの特性を十分に把握し、こちらから情報発信する必要がある、企業や観光客などのターゲットに合ったメディアを活用した広報の実施

(4) 広報の体制を強化しよう！

- ・市役所全体が一丸となり、組織として情報共有・情報提供を行う姿勢の確立
- ・庁内の体制や役割を見直し、職員が常に「広報」に触れ、意識できるような仕組みづくり

2 「魅せる」広報の実現のために 4本柱の具体策

(1) 魅力ある情報を提供しよう!

市民にわかりやすい見出し、フレーズづくり

- ・伝えるべきタイトルに全て副題をつけ、本文から専門用語を極力排除する。入れざるを得ない場合は、別途解説を設ける。

見る側の視点にあった情報収集・提供

- ・市民、企業、観光客などのニーズを、市ホームページや窓口などで積極的に収集し、そのトレンドを職員が共有する。
- ・一元的に精査し、市ホームページや広報ふじえだ等の情報提供に反映させる。

藤枝市をPRするCMの作成

- ・藤枝市の魅力を静岡産業大学と連携してPRCMとして作成し、情報発信。

(2) スムーズに情報を提供しよう!

広報に係る書式の明確化

- ・報道内容や種別に合わせたひな形の統一

庁内における情報共有の推進

- ・報道提供情報、資料、新聞切抜き等をデータベース化し、全職員が閲覧できるシステムの構築
- ・行事、イベント等を各課で随時入力できるシステムの構築
- ・収集した情報を庁内LANで閲覧

(3) メディアを有効に活用しよう!

市長＝トップセールスマン

- ・市長が直接売り込みを行うことで、藤枝市の「本気度」を明確に伝える
- ・市長による情報発信が特に効果的である情報や施策を各部局にて選択することで情報の注目度や信頼性、説得力の向上を図る

ホームページの充実

- ・情報の整理と検索機能の強化
使用者別（市民、事業者、観光客向け）によるページ構成、検索機能の充実
- ・ストレートに「伝える」ことができるトップページへ全面改良
市長の顔、行革や基本施策の紹介、市長公約の進捗状況の公表、市内の天気予報、地震情報、動画の掲示
- ・発信者と利用者の相互関係の充実
図書館の人気図書の予約待ち情報の紹介、問い合わせフォームと回答など

- ・ 主なイベント、行事等はより詳細な情報を掲載
季節等（藤まつり・桜まつり等）により特設ページを設置
ポップアップ機能（自動的に別ウィンドウを表示する機能）による売込みを実施
- ・ 地図情報の掲載
市内各施設、休日当番医院、土木工事等施工箇所の掲載など
- ・ 各種公告情報の掲示や申請書様式のさらなる充実
- ・ 各課、係の業務内容紹介・PRの充実
- ・ 市議会中継の放映
- ・ 閲覧数把握のためのカウンターの設置
「広報ふじえだ」をさらに魅力アップ
- ・ 「商用枠」の設置
民間施設の紹介や割引券、無料券等を添付
- ・ 「広報ふじえだ」と市ホームページとのリンク
広報では概要を、市ホームページでは詳細情報を掲載
様々なメディアの積極的な利用
- ・ 市役所ロビーの大型モニターなど、既存のメディアを利用し魅力ある情報提供を実施。
- ・ 業界誌や専門誌、フリーペーパーを活用し、幅広く必要な情報提供を実施

（４）広報の体制を強化しよう！

全庁的な広報の職務見直し

- ・ 広報委員を公募制とし、「広報委員会」を設置して全庁的運営とする
- ・ 誰もが戦略的に広報展開できる人材を育成するための研修を定期的を実施
- ・ 記者会見への担当職員の積極的な参加

部局単位での報道統括ポストの設置

- ・ 現在行っている施策や課題等に対して積極的な情報発信をきめ細かに実施
- ・ 広報委員との連携により市施策等の情報を選択し、戦略的に発信

各課の取組み紹介

- ・ 所属課の仕事概要や制度変更など知らせるべき情報を、担当職員がA4一枚程度でわかりやすくまとめ、庁内LANにより定期的に紹介することで、職員意識の向上と庁内への市政情報の浸透を図る

意見聴取とフィードバック

- ・ 前年度市民の関心が高かった記事提供者を発表し表彰
- ・ 報道機関と連携し、効果的な情報提供のためのアドバイスを受ける

3 実現による効果

これらの提案を実現し、藤枝市における「『魅せる』広報」スタイルが確立されることにより、市政の魅力的かつ真に必要な情報が、市民はもちろん市内外のより多くの人々へ大きなインパクトとともに伝わることから、次の効果が期待される。

(1) オープンな情報開示により、市民からの信頼度が向上します

- ・市民への説明責任が十分に果たされ、市政の透明性が高まる。

(2) 判断材料の増幅により、市民が有する選択肢が拡大します

- ・市民への情報提供がさらに多くなり、情報に触れる機会が増す。

(3) 評価されることにより、市政が継続的に成長します

- ・市政情報が市民の目に触れる事が多くなり、情報内容に対する評価・検証が行われるため、記事の書き方・内容や広報する施策自体が改善される。

(4) 「露出」機会が多くなることにより、市政の社会的認知度が向上します

- ・様々な機会において市政を売り込むことにより、多くの人に「藤枝」の魅力を感じてもらえると同時に、市の広報姿勢に対する評判がアップする。

これらの効果が得られることで、行政サービスの持続的なクオリティの向上へつながり、結果として「元気なまち藤枝」の実現に寄与するものと考えている。

4 今後の展開

ここまでの提案は実効性のあるものとするために費用がかからず、すぐに取り組めるものを中心に提案した。さらに効果的な広報活動を継続的に行うために今後の展開を提案する。

(1) テレビ放映による宣伝

- ・現在の図書館情報だけでなく、市の施策自体をアピールする。
- ・市長が市政について現在の進捗や状況を直接語る。

(2) 新聞の全面広告や新聞折込等を利用する

- ・1枚表裏で全てがわかるチラシの作成。
- ・市民に密着した情報を広告欄を利用し戦略的に周知する。

(3) 大型モニターの設置

- ・JR藤枝駅自由通路・市立図書館・文化センター・岡部支所など人が集まる場所に設置
- ・静止画を利用しつつPRCMやケーブルテレビの録画を動画と音で表現し、藤枝の「魅せる」情報を発信する。

(4) 広報・報道提供に係る手続きの電子化

- ・庁内LANの情報提供関連の決裁機能システムの構築
- ・原案から完成までの校正履歴がわかるシステムの構築

前述した4つの成果の達成に満足するのではなく、より効果を追求していくためにはここに挙げた4つの提案を実施すべきであると考えます。しかし、実施にあたっては多くの予算や時間を費やすことが想定され、費用対効果等十分な検証が必要であることから、今後の検討課題としたい。

職員による新しい改革制度の構築

～ 藤枝市役所一人一改革への挑戦 ～

1 職員による改革制度のさらなる活性化に向けて 6つの改善ポイント

「元気なまち藤枝」実現のためには、行政活動の原動力となる職員の自発的・継続的な改善・改革意識の醸成をとおして行政サービスの質的向上を持続させていくことが必要である。そこで、職員による改革制度（以下、「職員改革制度」）のさらなる活性化に向けて、次に掲げる6つの改善ポイントとその具体策を提案する。

（1）成果を重視した制度にしよう！

- ・提案にとどまらず、成果を追求

（2）職員みんながアイデアを共有し、相互に実践できる制度にしよう！

- ・採用・表彰、アイデア・成果等のあらゆる情報を共有できる仕組みづくり
- ・閲覧しやすい整理された情報を提供

（3）職員みんながキラリ シと光るアイデアをたくさん出せる制度にしよう！

- ・誰もが気軽にたくさん提案したくなる仕組みづくり

（4）小さなことから大きなことまで積極的かつスピーディに推進できる制度にしよう！

- ・提案から実施までをスピーディに
- ・必要な予算をスムーズに確保

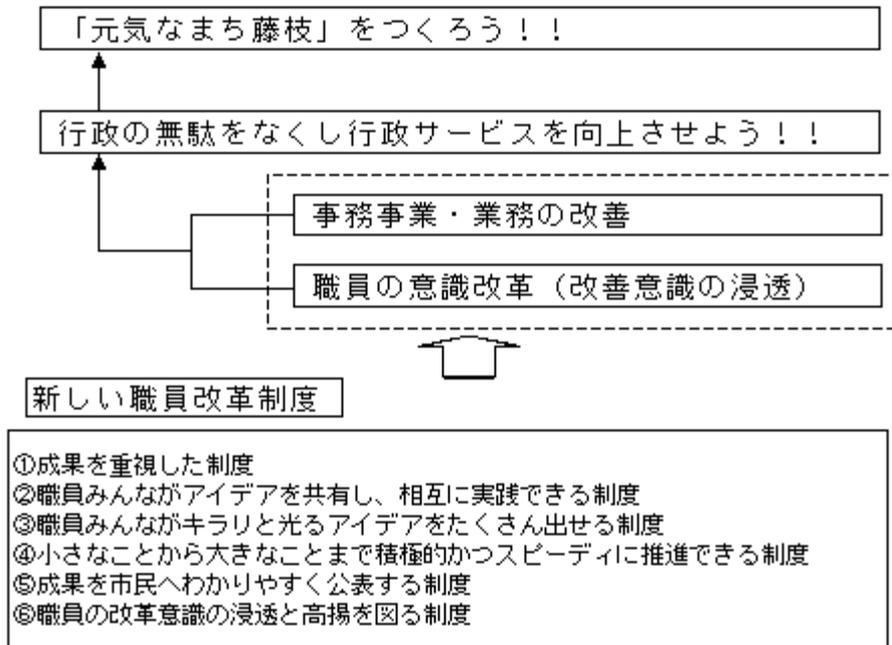
（5）成果を市民へわかりやすく公表する制度にしよう！

- ・市民にも積極的に公表し、より開かれた制度に

（6）職員の改革意識の浸透と高揚を図る制度にしよう！

- ・職員のやる気を喚起する仕組みづくり
- ・全職員が一丸となって取組める仕組みづくり
- ・改善・改革の継続的な定着を図れる仕組みづくり

【新しい職員改革制度のコンセプト】



2 新しい職員改革制度とその効果 6つのポイントの具体策

（1）成果を重視した制度にしよう！

新たに業務の改善を提案する「アイデア提案」と既に自ら実施し、効果の出た改善策の成果を「成果報告」として部門に分けて募集する「職員改革制度」として再構築

効果：募集時期にとらわれることなく、日々の業務改善に光を当てることができ、効果を確認することができる

（2）職員みんながアイデアを共有し、相互に実践できる制度にしよう！

庁内LANの有効活用による情報の共有化と提案の促進

庁内LANを活用した具体策

- ・匿名の提案ポスト（仮称「目安箱」）を設置
- ・全提案情報を「提案」と「成果」に分け、さらに分野別に整理して掲載
- ・提案したい課題の項目を掲載し、そのことについて一緒に提案内容を検討する職員を募る
- ・「課題提案」のテーマを誰もが自由に設定し、アイデアを随時募集できる場所（テーマ募集掲示板）を設置
- ・行財政改革推進本部会議における意見、採否経過を公開
- ・施策関連の提案の動向を定期配信

・チャット方式による意見交換

効果：みんなが職員改革に注目し情報を得ることにより、全庁的な改革の波及が期待できる

(3) 職員みんながキラリ シと光るアイデアをたくさん出せる制度にしよう！

制度の名称(通称)を職員が親しみやすく、かつインパクトのあるものにする

例 「キラリと刷新！藤枝市役所一人一改革運動」

職員の誰もが提案しやすい応募方法に見直す

募集期間を変更(アイデア提案：随時・成果報告：随時)

「アイデア提案」、「成果報告」の各部門に分けてキラリ シと光るアイデアを多数表彰

効果：職員への制度定着と提案件数の増加

(4) 小さなことから大きなことまで積極的かつスピーディに推進できる制度にしよう！

費用を伴う施策的な提案に対しては職員提案予算枠を設けて予算を確保

市長・行財政改革推進本部による、提案推進のバックアップ体制の強化

効果：取組み成果が早い段階で表れる

(5) 成果を市民へわかりやすく公表する制度にしよう！

広報、ホームページ等で成果を市民に公表

効果：取組み成果や職員の改革努力を市民に知ってもらうことができ、職員の励みになる

(6) 職員の改革意識の浸透と高揚を図る制度にしよう！

行財政改革推進本部会議における提案内容のプレゼンテーションの実施

効果：職員のやる気の向上 職員のスキルアップ

部長と若手職員間の職員改革に関する意見交換会の開催

効果：現場職員とマネジメントを担う職員との課題認識等の意識統一など
若手職員同士の職員改革に関する意見交換会の開催

効果：若手職員の改革意識の高揚とチームワーク力の向上

全職員を対象とした(職位別)職員改革研修の実施

アイデア提案の内容に関する部長による課長ヒアリングの実施

効果：職員改革制度に対する意識高揚、意識統一を通じて全庁的な改革推進体制を強化

採用された提案が事業化された場合、職員提案による事業であることがわかるよ

う予算書に明記
職員の取組みを人事異動や人事評価に反映
効果：職員の改革意識の高揚

【新制度と現行制度の比較】

区 分		新制度（案）	現行制度
名 称		<u>職員改革制度</u> <u>通称「キリリと刷新！藤枝市役所</u> <u>一人一改革運動」（仮称）</u>	<u>職員提案制度</u>
募集内容	アイデア提案	課内改善提案	<u>課単位で改善を提案し、取り</u> <u>組む</u>
		課題提案	<u>企画政策課でテーマを設定</u> <u>し、募集</u>
		自由提案	自由な発想で提案を募集
	成果報告	すでに取り組んだ成果を報告	-
募集時期	アイデア提案	課内改善提案	-
		課題提案	6月頃
		自由提案	
	成果報告	随時	2月頃
募集方法		<u>電子データ</u> <u>（庁内LANを活用）</u> <u>提出しやすい様式に改善</u>	<u>紙ベース</u>
提案の採択		<u>各課、各自で実施。また提案内容</u> <u>により行革推進本部にて決定。</u>	<u>全ての提案を行革推進本部</u> <u>で決定。</u>
閲 覧		<u>庁内LANにより随時、閲覧・参</u> <u>加が可能</u>	<u>閲覧できない</u>
表 彰		<u>アイデア提案と成果報告に分け</u> <u>て市長賞、副市長賞、アイデア賞</u> <u>など賞を多数用意</u>	<u>優秀賞、奨励賞等3つ程度</u>

<p>フォローアップ体制</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>市長・行財政改革推進本部による提案推進</u> ・<u>予算の位置づけ設定</u> ・<u>市民への成果公表</u> ・<u>職員同士の情報交換</u> ・<u>職員研修の実施</u> ・<u>人事と連動</u> 	<p><u>特になし</u></p>
------------------	---	--------------------

3 職員改革制度の運用に当たって

職員による事務事業・業務の改善は、行政の現場や実務に直接携わる者が行うという意味において、効率的・効果的であり、さらに即効性が期待できる。

改善の波は小さな波紋から徐々に広がりを見せ、職員の意識改革を経て、やがて大きな改革のうねりへとつながり、藤枝市役所を常に一步先を行く行政組織へ変革させることができる。

この職員改革制度を藤枝型NPMの大きな柱の一つとして、藤枝市の行政経営において重要視し、全庁的に競い合い日常的に取り組む体制をつくることが求められる。