

その2▶効果的・能率的な行政運営

公共施設とイベントの整理統廃合。

公共施設の管理運営は、能率的活用と合併効果を図りながら、現状を早急に調査検討し、効果的活用の促進や整理統廃合を大胆に行って、支出されている費用が生かされるような対応策を急ぐべきです。



- 01 公共施設の能率的活用**
- 1 施設の整理統廃合と維持管理経費削減
 - 2 既存公共施設の利用状況の総点検。
 - 3 現有施設の有効的活用。
 - 4 無駄な施設の廃止処分。
 - 5 同じような施設の統合。
 - 6 民間への売却・委託・貸し出しの検討。
 - 7 施設の移転による効果的活用の模索。
 - 8 幼児教育（保育を含む）、学校教育、社会教育・生涯学習など、子どもの健全育成のための教育条件の整備。
 - 9 地域産業（上野焼）や温泉施設など、郷土の特性を生かしながら連携して発展する施策を立案する。
 - 10 新しい施設を造らず、現有施設の有効



- 02 イベント事業の統廃合**
- 1 旧3町で行われてきた行事の今後のあり方について、次のように検討
 - 2 独自性を生かして存続させ、かつ全町のな取り組みができるもの。
 - 3 類似した行事で統合できるもの。
 - 4 廃止したほうがよいと思われるもの。
 - 5 福智町の発展のために、新たに始めることが望ましい行事はないか検討する

旧3町で行われてきた行事には、地域の独自性を生かしたもので地域ならではの行事もあります。すべての行事内容を精査し、町民の連帯と発展につながることを念頭において、統廃合等を検討すべきです。

旧3町で行われてきた行事には、地域の独自性を生かしたもので地域ならではの行事もあります。すべての行事内容を精査し、町民の連帯と発展につながることを念頭において、統廃合等を検討すべきです。

03 診療所および公営企業の見直し

- 1 診療所**
- コスモス診療所の経営状況は悪化の一途をたどり、いまや年間赤字2億6千万円という最悪の状態に至っている。緊迫した町財政に与える影響も少なくはない。福智町にはコスモス診療所と方城診療所があり、地域医療の拠点として住民に信頼され親しまれる診療所として存続させるためには、現状の徹底分析と健全な経営状況をつくり出す方策を見出すことが急務である。診療所に関する検討委員会を立ち上げて次の事項について協議する。
- 1 町内二つの診療所の実情を調査する。
 - 2 経営困難をつくり出している要因は何か徹底分析する。
 - 3 診療所を公的医療として存続させるか、民間委託にするか診断する。
 - 4 年次計画を立て、経営状況については定期的に変動を観察し、課題の克服に向けて取り組む。
 - 5 診療所を一つに統合する。
 - 6 水道事業の見直し

水道事業においてもその運営は厳しいものがある。水道事業は住民生活に直接関係する部分であり、安全性の確保を図るの当然のことである。そのためには、経営に努力することはもちろんのこと、施設の老朽化などにも対応できる財政基盤の確立が必要である。当面は、水道料金の取納率の向上を図る取り組みをすることが急務となる。

01 総合案内・総合窓口の設置

窓口や電話の対応が町民との一番の接点であり、行政の評価もこれに大きく左右されます。福智町は合併により、事務の場所、手続き方法、担当者などが変わり、さらに業務が専門化しているため、町民がどこに行けばいいのか迷うことがあります。こうした合併の弊害を無くすためにも窓口サービスの質の向上・改革が望まれます。「総合案内・総合窓口の設置」は、単に部署や窓口を新設するのではなく、各窓口の案内・窓口的な機能を充実させ、全職員が町民の相談役として機能する対応が必要です。より町民の視点に立った行政サービスの質の向上を目指すことを希望します。

02 窓口サービス時間の拡大

平日の日中に来庁できない町民が少なくない現状を考えると、窓口業務の多様化が必要です。時間の延長をはじめ、いつでも、どこからでも手続きを可能とするITを活用したサービス向上が求められます。特に情報通信技術を最大限活用し、町民ニーズへの対応、行政事務の高度化・効率化のための有効な方策として、一層情報化を推進していくことが望まれます。当面はフレックスタイム制を導入し、曜日指定して、平日は6時までと、月に1回、日曜日に半日の窓口開設を検討して実施することが望まれます。

第II章 第2節 町民の視点からの行政サービスの質の向上

「行政は最大のサービス業である」という視点で窓口サービスを意識改革と手法で向上。

窓口は役場の顔です。一人の職員の何気ない対応でも、すべて福智町行政という看板を担っています。お金をかけずに工夫をし、さらにプロとしての意識を高めた、よりよいサービスの提供を希望します。

03 窓口対応の向上

町政は、まず役場職員の対応の仕方によって評価されます。役場の顔である窓口やさまざまな現場において「すべての町民が、より良い福智町を築くための税金を納めていただく、大切な方々である」という基本認識が必要です。「町民は役場を選べない」という言葉をよく耳にしますが、町民への対応のあり方について民間から学び、町民志向に基づく職員の意識改革を行って、全庁的に窓口対応の改善・向上に取り組む必要があります。

04 相談窓口の充実

一般的に、町民は「役場は敷居が高い」と思っています。相談事もつい有力者や議員に寄せることがあります。行政の平等性や公平性、町民との信頼性を高めるためにも相談窓口の充実を図る必要があります。そこで、全ての課に相談窓口を設けることを望みます。同時に、全庁的に統一した様式の元に相談や要望を受けてデータベース化し、プライバシーに配慮しながら町民に情報提供を行って、政策立案に反映させるなどの具体的方策が望まれます。

05 町民の意見箱の設置

意見箱には従来から取組まれています。十分に活用されていません。しかし意見箱の役割は町民による手づくりのまちづくりを進める上で欠かすことのできないものです。設置場所等を工夫して活用し、寄せられた町民の意見の反映を望みます。インターネットを活用した電子掲示板等「町民の意見箱」は多様な形態を取り入れ、意見や要望は前項のデータベースと一体化して、行政からの情報発信の起爆剤とすることが望まれます。

