

四日市市集中改革プラン（平成17～21年度）の用語解説

あ 行

アウトソーシング

アウトソーシングとは、Out=外部 Sourcing= 資源活用と訳され、外部資源の有効活用とすることを意味しますが、一般的には、行政や企業の業務のうち専門性のあるものや定型的なものなどについて、それを得意とする他の事業者や団体等に外部化することをいいます。アウトソーシングによって、限られた資源を中核業務に集中させることができ、それ以外の業務については、外部の活用により、業務の効率化や専門化等が図られる場合に有効とされます。外部委託等の推進や指定管理者制度の導入は、アウトソーシングに含まれます。

ISO14001

国際標準化機構（ISO、International Organization for Standardization）が発行した、環境マネジメントシステムの国際規格。

国際標準化機構とは、スイスに本部を置く国際的な非政府間機構で、全世界の標準となる工業規格や品質管理規格（ISO9000 シリーズ）などを発行しています。環境マネジメントシステムとは、組織の活動によって生じる環境への負荷を常に低減するよう配慮・改善するための「組織的なしくみ」のことをいい、本市は、平成12年2月18日、市役所本庁舎、北館、市営中央駐車場について認証を取得しています。

インセンティブ

インセンティブとは、広義には人や組織に特定の行動を促す動機づけ、誘因のことを意味します。人は、行動して結果を出すことで望む処遇や報酬等を手に入れることができるとき、組織が期待する行動を起こす可能性が高くなるといわれています。これがインセンティブの考え方であり、インセンティブを通じて、働く人が組織の望む行動を起こし、それが組織の望む結果を生み出すことで、組織戦略の達成を高めることができます。この場合、処遇や報酬等は、働く人の行動や努力を組織の戦略に方向付ける仕組みになります。

NPM

新公共経営（New Public Management）。民間部門の経営理論を公的部門にも広く適用し、公共部門にも広く適用し、公共部門の効率化とサービスの質の向上を図り、行政システムの改革を推進する考え方です。その基本原理は、経営資源使用に関する

裁量権の拡大と業績／成果による統制、市場原理の活用（エイジェンシー、PFIなどの契約型システムの導入）、顧客主義（住民をサービスの顧客とみる）、統制しやすい組織への変革、の4点とされています。

か 行

外郭団体

地方公共団体と人的・資金的及び業務内容において極めて強い関連性を有する法人をいいます。明確な定義はなく、本市の場合、地方公共団体の出資又は出捐する法人すべてを含んで使う場合や一定以上の出資又は出捐比率の法人に限定する場合があります。

また、国や地方公共団体の第一セクターではなく、民間部門の第二セクターでもないことから、第三セクターと呼ぶ場合もあります。国の定義によれば、第三セクターは、地方公共団体が出資又は出捐している商法法人又は民法法人とされています。

活動指標

アウトプット（Output）、どれだけのサービスを提供したか、遂行された仕事の量や頻度を表す指標。指標例：健康診断受診者数、道路整備延長、下水道普及率など。

外部評価

評価の普遍性（市全体の目線）、客観性（特定の個人的主観からの脱皮）等を含め評価視点の多角化を図るために、市の担当部局が主体となって実施する内部評価によらず、市民や民間有識者など独立した第三者が行う評価をいいます。

行政評価

我が国で実務上使われるようになった言葉のため、地方自治体で実施される「行政評価」を一義的に定義することは難しい。一般的には、政策、施策及び事務事業について、成果指標等を用いて有効性又は効率性を評価することを目的として、計画（Plan）- 実施（Do）- 評価（See）と循環するマネジメントサイクルの中に位置づける、行政の現状認識及び課題を発見するためのツールをいいます。

業務棚卸表

市の課・室など組織を単位に作成し、何のために、何を、どこまでやるのか、その目的を明らかにし、それを達成するための手段を体系的に記述するもの、組織の作戦書になるものです。評価では、目的に対する手段の妥当性を検証する作戦評価とそれぞれの成果又は活動指標による達成度を測定する業績評価を行います。本市のほか、静岡県や仙台市等で導入されています。

権限委譲

各部局が従来以上に自律的な運営を行うことができるように、これまで財政、人事、総務等の内部管理部門が管理してきた予算、定数、組織などに関する権限を、各部局長に移譲することをいいます。

行動基準、行動観察尺度

人事考課制度における評価手法の1つで、役職段階に応じてマネジメント、問題分析等の着眼点や具体的な行動類型による基準により職務行動を判定する手法をいいます。

国公・行政職（一）給料表

国家公務員に適用する俸給表（給料表のこと）で、一般職の職員の給与に関する法律第6条別表第一に規定されています。機器の運転操作・庁舎の監視等行政職（二）、防疫・特許・船舶航空管制等専門行政職、税務職、公安職、海事職、教育職、研究職、医療職、福祉職、指定職の俸給表の適用を受けないすべての職員に適用されます。

本市の場合は、平成17年度現在、国公・行政職（一）を基に職務の級11級制を8級制に合成した独自給料表を作成し、すべての職員に適用しています。

国民保護計画

「武力攻撃事態等における国民の保護のための措置に関する法律」（国民保護法。平成16年6月制定、9月施行）は、武力攻撃事態等において国民の生命、身体及び財産を保護し、武力攻撃に伴う被害を最小にすることができるよう国や地方公共団体等の役割分担やその具体的な措置を規定しています。国民保護計画は、この国民保護法と国の定める基本指針に基づき、地方公共団体等が、それぞれ実施する国民の保護のための措置の内容及び実施方法などに関して定める計画をいいます。

さ 行

財源配分方式による予算編成

歳入に応じた歳出の組み立てを行う予算編成手法のこと。本市の場合、中期財政収支見通しにより、財源の総額を把握した上で財源を各部局単位に枠配分します。枠配分財源は一般財源とし、特定配分経費（公債費、扶助費、推進計画・繰出金（介護保険特別会計等）など事前に個別調整を行い予め財源を確保する経費）と枠配分経費（人件費・市単独扶助費・繰出金・一般経費等など各部局に配分し部局の裁量により調整を行う経費）に区分されます。

市場化テスト

官と民とを対等な立場で競争させ、「民でできるものは民へ」を具体化させる仕組み。

透明・中立・公正な競争条件の下、公共サービスの提供について、官民競争入札を実施し、価格と質の面で、より優れた主体が落札し、当該サービスを提供していく制度をいいます。国は、市場化テストの制度導入を図るため、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律案」を平成 18 年 2 月 10 日に閣議決定し、国会へ提出しています。

指定管理者制度

平成 15 年 6 月 13 日に地方自治法第 2 4 4 条の 2 の一部改正が行われ、公の施設の管理について、これまで管理者の範囲を公共的団体等に限定してきた管理委託制度を改め、民間事業者の参入を認める指定管理者制度が創設され、同年 9 月 2 日に施行されました。指定管理者制度は、公の施設の管理について民間の能力を活用しつつ、市民サービスの向上、経費の節減等を図ることをねらいとし、施設の管理に関する権限を指定管理者に委任するものです。また、その指定にあたっては、議会の議決を必要とします。

スタッフ（対になる言葉 ライン）

ライン、スタッフ。組織内での位置づけやその性格を表す言葉。ラインとは、部長 課長 課員のように直線的な命令系統や直系組織のことで、市役所の主要な仕事を直接的に担当する部門(直接部門)やそのライン上にいる担当者を指します。スタッフとは、ラインから外れて位置し、ラインの仕事を助ける働きを担当する部門(間接部門)や担当者を指します。

ストックマネジメント

公共建築物における単なる機能の維持保全に留まらず、その時代のニーズに答え得るような改修や機能の追加を含む、建築物の長寿命化・延命化を目指す総合的な保全管理手法。解体して建て替えることに比べて、ライフサイクルコストを低く抑えられることや、CO₂、廃棄物の発生抑制など、環境面でも有効性が認められています。

成果指標

アウトカム(Outcome)、本来の目的に対してどの程度の成果があったかを示す指標。
指標例：罹患率、渋滞箇所数、水質基準達成率など。

政策評価

政策評価は、包括的な行政評価よりも狭い概念です。行政の政策体系を政策、施策、事務事業という階層に分けた場合の「政策」の評価という意味で使われることが多く、地方自治体の中には、ベンチマークを策定し、その指標に従って評価することを政策評価と称している例もあります。

また、国の機関では、政策評価について、国の行政機関が政策の効果を測定・分析し、

客観的な判断を行うことにより、政策の的確な企画立案や実施に役立てる情報を提供するものと整理しています。

説明責任

アカウンタビリティ。行政がわかりやすい言葉で政策・施策・事業などの行政活動の意義や効果を市民に説明し、理解を求める責任。行政は、税金をはじめとする社会的資源を利用して様々な行政サービスを提供していることから、資源が正しく使われているか、資源の利用方法は効率的か、現に提供している行政サービスは市民のためになっているか、などについて市民に対して明らかにする責任をいいます。

戦略

組織の目標及びプライオリティ付けを行い、目標達成のための執行計画を策定することをいいます。

戦略計画とは、組織の使命、目標を明確にし、目標実現のための資源の割当や優先順位も示すとともに、さらに、当初期待した成果を測定することにより、計画の進行を管理し、さらにそれを業績測定によりフィードバックしていくプロセスを包含した計画を示します。

た 行

地域手当

民間地域の賃金水準に応じ支給地域と支給割合を定め、基本給等の月額に支給割合を乗じて得た額を支給するもので、平成18年度から導入が予定されています。平成17年人事院勧告で、公務員の基本給は、民間の全国平均の水準を基礎に定めているため、民間賃金が全国平均より低い地域では、公務員の給与が地場産業の賃金より高くなるという状況となっています。このため、地域ごとの民間賃金水準の格差を踏まえ、全国共通適用される俸給表の水準を平均4.8%引き下げることとしましたが、この措置に伴い民間賃金の高い地域には、3%から最大18%までの地域手当を支給して民間賃金水準との均衡を図ることとしたものです。本市は、5級地、6%の支給割合です。

TQM

総合的品質管理(Total Quality Management)。民間のモノやサービスの生産において、会社全体を巻き込んで総合的に行う品質管理運動。

TQMは、方針管理、日常管理、QCサークルの3要素から構成され、現場の生産性と品質を管理していくために、第一線の人々が自ら問題点を発掘点検し、その克服に取り組んでいくというものです。

中核市

政令指定都市以外の規模能力が比較的大きな都市について、その事務権限を強化し、できる限り住民の身近で行政を行うことができるようにして、地域行政の充実を図るために、政令指定都市に準じた権限を持つ中核市制度が平成6年度の地方自治法改正により創設されています。中核市は、全国で37市（平成17年10月1日現在）
中核市の要件は、人口30万人以上を有すること（国勢調査）、人口が50万人未満にあっては、面積100平方km以上を有することとされています（平成18年度に人口以外の要件はすべて廃止される予定）

定員管理

定員管理とは、地方公共団体が、総職員数を最小限に抑えることと、部門ごとに適切な人員を配置することを2つの要素とし、その目的は、市民負担を抑制しながら、人材を有効に活用し、「最少の職員数で最大の効果をあげる」ことにあります。職員定数は、職員定数条例で規定され、実際に配置する職員数はこの定数を超えることはできません。

DV

ドメスティック・バイオレンス、Domestic Violence。略して「DV」と呼ばれます。ドメスティック・バイオレンスとは何を意味するかについて、明確な定義はありませんが、一般的には「夫や恋人など親密な関係にある、又はあった男性から女性に対して振るわれる暴力」という意味で使用されることが多い。ただ、人によっては、親子間の暴力などまで含めた意味で使っている場合もあります。内閣府では、人によって異なった意味に受け取られるおそれがある「ドメスティック・バイオレンス（DV）」という言葉は正式には使わず、「配偶者からの暴力」、「夫（妻）・パートナーからの暴力」などという表現を使用しています。

な 行

内部管理部門

人事、財政、企画、会計、管財、調達契約、ITなど行政サービスに必要な人的資源、資金、物資、施設、情報等の供給を行う業務部門のことをいいます。

は 行

ベンチマーク

具体的な測定基準（ベンチマーク）を設定し、他の事例と比較対照することによってサービス、経営の評価を行うこと。行政のマネジメントにベンチマーキングを導入することにより、他との比較対照を可能とする客観的な基準が得られること、指標の選択段

階で何が重要な目標か絞込みが行われること、指標を公開することによって行政の目標を市民にわかりやすく説明することなどのメリットがあるとされています。

ま 行

マネジメントサイクル

行政活動について、計画（Plan） 実施（Do） 評価（See）のサイクルを絶えず循環しながら、徐々に活動の質を上げながら、組織運営を行っていく手法をいいます。

目標管理

目標管理は、どのような管理をやれば最も効率がよく、大きな成果が期待できるかというマネジメントの研究から生まれた考え方であり、「自己統制による目標による管理」と呼ばれます。目標管理では、仕事の仕方を細かに指示し、命令するような管理ではなく、担当者自身に、最終的にどういう結果を得るのか、どこまでやるのかという目標を明確にさせます。そして、その進め方や実行段階の管理を担当者に任せて成果を大きくしようとするものです。

モチベーション

何かを欲求して動かす（される）ことで、目標（ターゲット）を認識し、それを獲得し実現するために、方向づけたり行動したりすること。一般的には、仕事に対する動機づけ、やる気、意欲のことで、業績を高めるために、職員のやる気をいかに高めるかといった場合に使われる表現です。

ら 行

ラスパイレス指数

給与水準の比較に用いられ、国家公務員の給与水準を100とした場合の地方公務員の給与水準を指数で示したものです。比較しようとする地方公共団体の職員構成を国家公務員の職員構成と同一と仮定して、比較対象団体の仮定給料総額（比較対象団体の学歴別、経験年数別の平均給料月額に国家公務員の職員数を乗じて得た総和）を、国家公務員の実給料総額で除して得る加重平均方式で算出します。

わ 行

Y S O

Yokkaichi Saving the Earth Outline（地球を守るための四日市市役所職員行動要領）。市役所もひとつの事業主体として、行政活動から生じる環境負荷を軽減していくため、本庁等で実施しているISO14001に基づく環境マネジメントシステム

を核に、全公共施設へと拡大し、行政活動からの環境負荷の低減、市民、事業者の環境保全行動の一層の促進を図るために、本市独自で策定している環境マネジメントシステムをいいます。

ワンストップサービス

ワンストップとは「一カ所または一回で」という意味を持ち、関連する手続きや各種サービスを同時に完了できることをいい、住民登録、国民健康保険、子どもの転校手続等複数の手続処理を1か所で行えるようにすることです。