

基本政策Ⅵ 住みよさをみんなで築くまちづくり

政策1 効率的に行政が運営されているまちづくり

■ 取り組み状況と成果

● 第1次行政改革大綱の策定及び実施（平成17年度～21年度）

厳しい財政状況が続く中、これまで以上に重点的・効果的・効率的な行財政運営に努めるため、取り組み項目87項目からなる第1次行政改革大綱⁴⁸を策定し、行政改革の一層の推進を図りました。第1次行政改革大綱に基づく5年間の取り組みの結果、財政効果額は1,418,843千円となりました。

● 定員適正化計画の推進

平成17年5月策定の甲斐市定員適正化計画に基づき、平成17年4月1日時点で489人だった職員を平成22年4月1日には450人とする予定でしたが、目標値を上回る446人となり43人の純減ができました。この結果、職員数は国の定員管理⁴⁹指標に比較して著しく少なく、類似団体と比較しても職員数が少ない団体に位置することとなりました。平成21年度に策定した第2次定員適正化計画においては、定員管理指標等に鑑み平成28年度当初の職員数目標を前計画と同じ450人としています。

● 指定管理者制度の導入

多様化する住民ニーズに、より効果的・効率的に対応するため、公共施設の管理を民間業者が行う指定管理者制度を平成18年度から導入しました。施設管理に民間業者のノウハウを活用することで、住民サービスの向上と経費節減等が図られることから、平成22年4月現在、15施設に導入しています。

● 第2次行政改革大綱の策定及び推進（平成22年度～27年度）

人口減少社会の到来と少子高齢化の一層の進展によりますます厳しい財政状況が予想されることから、限られた経営資源（ヒト・モノ・カネ・情報・時間）をできるだけ有効に活用し、これまで以上に重点的かつ効率的・効果的な行財政運営に努めるため、第2次行政改革大綱を平成22年3月に策定しました。

⁴⁸ 行政改革大綱
本市における地方分権時代の行政改革の進むべき方向性などを明らかにした指針。

⁴⁹ 定員管理
市民サービスを今後どのように行っていくかという判断のもと、自治体の業務分析などを詳細に実施した上で必要な職員数を算定していくものです。

●行政評価の実施

これまで以上に効果的・効率的な行政運営を進めるため、PDCAサイクル⁵⁰の確立と、数値などの客観的視点を重視した甲斐市行政評価事務事業評価マニュアルを策定し、それに基づく行政評価を平成20年度から実施し、約470事務事業の評価を行いました。

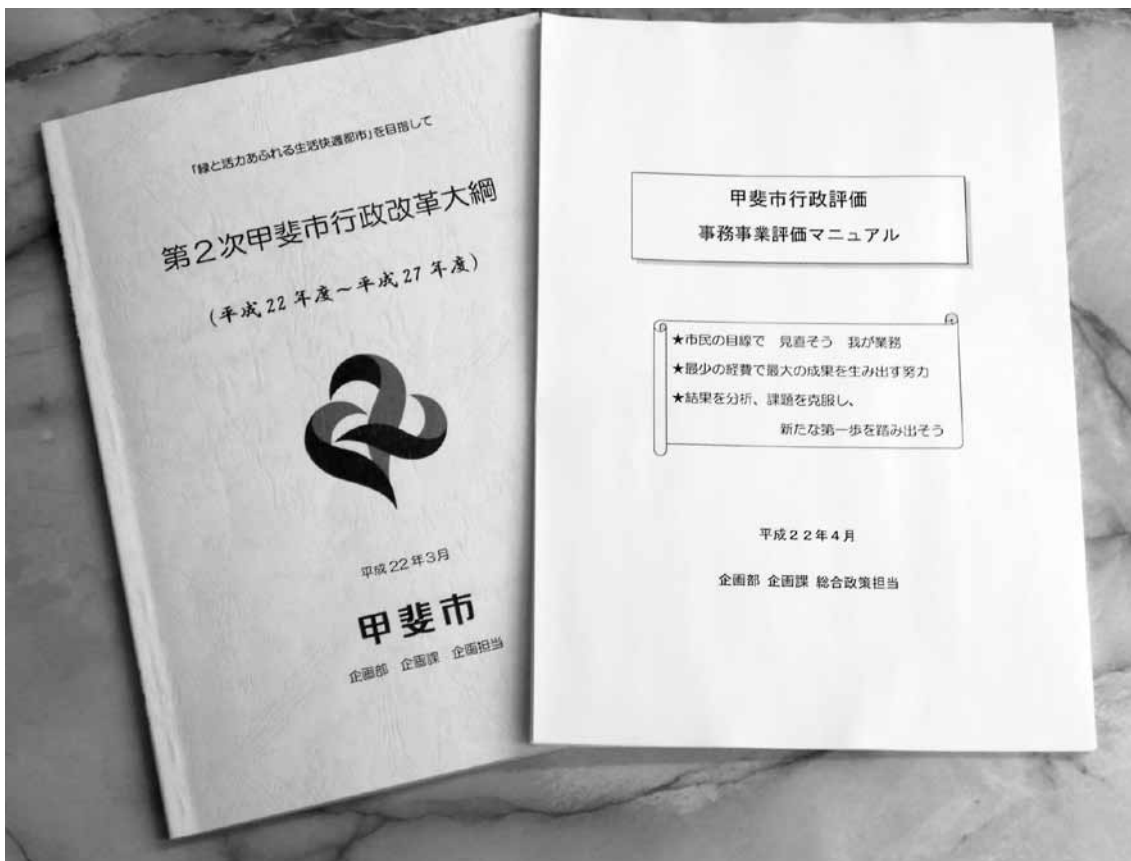
●無駄撲滅の推進

行政内部の無駄を職員自ら洗い出し、それを排除する無駄撲滅の推進を、平成21年1月から全庁あげて取り組みました。

●自主財源の確保

収納課を新たに設置するとともに、山梨県地方税滞納整理推進機構との連携により税込確保に努めてきました。

また、ふるさと寄附金制度の周知や広告料収入の可能性についても検討しています。



⁵⁰ PDCA(ピーディーシーイー)サイクル

Plan(計画)→Do(実行)→Check(評価)→Act(改善)の4段階を繰り返すことによって、業務を継続的に改善する手法。

■ 現状と課題

●さらなる行政改革の必要性

国が果たすべき役割の見直しが行われる中、地方においても自治体の経営改善を図るため、市民との新たな関係を構築するなど行政システムの転換が求められています。どのような情勢の変化にも対応できる簡素で効率的な行政システムを築き上げるとともに、硬直しつつある財政構造の改善は喫緊の課題となっています。

また、職員各自が能力向上と意識改革を図り、業務遂行の責任を果たすための努力を惜しまず、常にコスト意識を持って、最小の経費で最大の効果をあげるという気概で業務に邁進する必要があります。

さらに、従来の行政から市民へのサービス提供という枠組みに捉われず、市民と行政がそれぞれ責任と役割を分担し、お互いがより良きパートナーとして、まちづくりに携わる協働のシステムづくりが必要であり、「市役所のために市役所が行う行政改革」でなく、「市民のために市民と市役所が一体となって進める行政改革」が求められています。

●外部目線による行政活動の評価

行政評価の実施により、個々の事務事業の必要性・効率性・優先度などが明らかになってきましたが、今後は課題解決や改善に向けた取り組みが重要になってきます。

また、評価結果をもとに、重要度の位置づけなどを明確にする仕組みを確立し、最小の経費で最大の効果を上げるため、施策や事業の進行管理を行っていく必要があります。

さらに、内部による評価にとどまらず、市民参加・市民目線により現在行われている事務事業及び行政サービスの適切な実施主体や質と量の見極めを行うため、事業仕分け⁵¹などの手法を導入していく必要があります。

51 事業仕分け

自治体が行なっている事業を、予算項目ごとに、必要かどうか、必要ならばどこがやるか（官か民か、国か地方か）について、外部の視点で、公開の場において、担当職員と議論して仕分けていく作業。

■ 施策の方向

(1) 行政改革の推進

第1次行政改革大綱に基づく諸改革の推進により、職員定数の削減、財政の健全化などに一定の成果をあげてきました。これまでの改革の歩みを止めることなく、甲斐市の未来を切り開いていくため、第2次行政改革大綱では、6つの重点項目と74の具体的な取り組み事項を定め、継続的で自立した行政運営による質の高いサービスの提供を目指します。また、平成20年度から試行している人事評価制度を本格実施するなど、組織をあげての意識改革に取り組みます。

- ①自治体運営から新しい自治体経営の推進
- ②行政サービスの見直し
- ③健全な財政運営の確保
- ④組織の強化と職員の意識改革
- ⑤市民と行政との協働によるまちづくり
- ⑥公営企業の経営健全化

[主要事業]

- ▶ 第2次行政改革大綱の推進
- ▶ 時代に即応した組織機構の見直しと効率的な組織の構築
- ▶ 自主財源の確保対策の推進

(2) 行政評価システムの導入

今後も行政評価を通じて行政活動の成果や達成状況を把握し、より効率的な行政運営に努めるとともに、課題や問題解決に向けた取り組みを強化します。

また、行政評価システム⁵²を軸に、主要事業を推進し、総合計画の実効性を高めます。

さらに、行政評価を補完する手法として、市民参加による事業仕分けを導入し、事務事業の必要性や透明性の確保を図っていきます。

[主要事業]

- ▶ 行政評価の実施
- ▶ 事業仕分けの導入

⁵² 行政評価システム

政策や事業等の行政活動について、一定の基準で、できる限りわかりやすい指標を用い、その必要性や効率性、成果などについて評価し、総合計画の進行管理や予算編成等に活用するものです。

■ 政策の達成目標 【成果指標】

指標名	指標の説明	指標の算出方法	前期基本計画 策定時値		現況値		目標値
行政改革により取り組んだ事務・事業の項目(延べ)	行政改革の取り組み状況を示す指標	行政改革により改善された事務・事業の数	0項目	H17	93項目	H21	167項目
経常収支比率	市の財政状況を示す指標	経常経費充当一般財源÷経常一般財源×100	83.9%	H16	87.5%	H21	87.0%
市税収納率	自主財源の収納状況を示す指標	市民税・固定資産税・軽自動車税・市たばこ税・目的税の徴収率(現年分)	97.1%	H16	96.7%	H21	98.0%
国民健康保険税収納率	自主財源の収納状況を示す指標	国民健康保険税の徴収率(現年分)	88.3%	H16	85.8%	H21	90.0%



政策2 親切・丁寧で分かりやすい行政サービスが提供されるまちづくり

■ 取り組み状況と成果

● 窓口サービスの一層の向上

窓口サービス向上アンケートを実施して、利用者の意向把握に努め、アンケート結果を職員に周知することにより接遇⁵³意識の高揚を図りました。また、電話応対を含めたあいさつ運動の推進や、職員の接遇向上を目的とした委員会を設置し、各所属に接遇リーダーを配置しました。接遇向上委員会では、より適切な接遇を行うため、接遇マニュアルの改訂等に取り組みました。

また、市民相談・行政相談・無料法律相談の実施により市民サービスの向上に努めるとともに、ローカウンター⁵⁴の設置により相談窓口の充実を図りました。さらに、夜間・休日に納税相談等の窓口を開設しました。

● 電子情報の活用

「やまなしくらしねっと⁵⁵」への加入により、社会体育施設等の空き情報の閲覧や住民票等の電子申請が可能となりました。また、庁舎内電算システム入替えに伴うコストの抑制を図るためシンクライアントPC⁵⁶の導入を進めました。

● 庁舎配置や機能の見直し

庁舎整備事業建設基本計画の策定を行い、竜王庁舎の増築を行いました。



⁵³ 接遇

接客業務時におけるお客さんに対する接客スキルのことを言います。

⁵⁴ ローカウンター

窓口のカウンターを低くし、お客さんはすに座るようになっているため、相談形式での対応が可能なカウンターのことを言います。

⁵⁵ やまなしくらしねっと

申請・届出業務・予約業務などを電子化し、また、メールマガジンやアンケートなどをサービス化した行政サービスです。

⁵⁶ シンクライアントPC

ユーザーが使用するクライアント端末に必要最小限の処理をさせ、ほとんどの処理をサーバー側に集中させたシステムです。

■ 現状と課題

● 窓口サービスの一層の向上

市役所の窓口対応や電話対応に関しては、アンケート調査等により多くの市民が概ね満足している傾向が示されました。今後、さらなるサービス向上に向け、来訪する市民を迅速・的確に案内・誘導するフロアマネージャー⁵⁷の設置や、総合窓口の開設による申請手続きの負担軽減など必要な措置を図り、さまざまな市民ニーズに応えていく必要があります。

● 市民からの相談・苦情への対応

市民からの問い合わせや相談等にきめ細かく応じることができる体制の充実が必要です。また、多様な専門的分野の相談にも対応できる体制を構築していく必要があります。

● 電子情報の活用

竜王・敷島・双葉の庁舎及び主な公共施設間を光ケーブルで結び、住民票・印鑑証明書の発行等の住民情報システムや財務会計等の内部事務システムが整備されています。また、地方公共団体間を相互に接続し、情報のやり取りを行うネットワーク（LGWAN）や住民がインターネットを活用して申請・届出等が行えるシステムも整備されています。

今後は、これらのシステムの利用率の向上や住民基本台帳カード⁵⁸の多目的利用による普及促進を図るとともに、さらなるコストの削減及び個人情報保護の観点からセキュリティ対策を一層高める必要があります。

● 庁舎の年次整備計画の推進

本市では、これまで分庁方式を採用してきましたが、平成23年度から竜王庁舎に組織を統合し業務の効率化を図ります。

また、各支所においては、今後も、計画的に庁舎の改修や建て替え等を行い、市民サービスの維持向上に努めていく必要があります。

57 フロアマネージャー

来庁者に対し、市役所業務や庁舎施設の案内を行い、各種請求書などの記入を補助し、市民サービス・行政サービスの向上を担う職員。

58 住民基本台帳カード

住民票に記載された氏名や住民票コードなどが記録されたICカード。住民票の広域交付に利用できるほか、公的個人認証サービスでの電子証明書や秘密鍵を格納するため電子申請・申告などを行う際に必要となります。

■ 施策の方向

(1) 行政庁舎における窓口対応の充実

市役所に用事がある市民を的確に案内・誘導する機能の充実を図ります。また、市民に対する接遇の在り方について検討を進め、今後も窓口サービスの向上を推進します。

[主要事業]

- ▶ 庁舎窓口におけるサービスの充実
- ▶ 休日や時間外における窓口サービスの充実
- ▶ 証明書等の発行サービスの充実

(2) 市民からの相談・苦情への的確な対応

相談サービスを気軽に利用できるよう、相談体制の充実を図ります。また、市民等から寄せられた市政に関する苦情を職員が共有し、意識改革や業務改善に活かしていきます。

[主要事業]

- ▶ 相談体制の充実
- ▶ 市政に関する苦情情報の共有

(3) 情報化の推進

住民情報システムや内部事務システムについては、標準化・共同化⁵⁹の推進や、システムの低コスト化、情報漏えい防止等に対応したシステムの導入を進めます。また、インターネットでの電子申請・届出等のシステム、LGWANを活用した文書交換システムの利用、住民基本台帳カードの多目的利用による普及促進を行い、住民サービスの向上・事務の効率化・情報セキュリティ対策に努めます。

[主要事業]

- ▶ 電子自治体構築の推進
- ▶ 現行システム効率化の推進

(4) 庁舎整備の推進

市民に開かれた利便性の高い各庁舎の整備・改修を順次進めていきます。

[主要事業]

- ▶ 庁舎整備及び改修の推進

⁵⁹ 標準化・共同化

標準化とは市町村ごとに異なった電算システム等を同じ形態にすることを言います。また、共同化とは各市町村が独自に運営してきた電算システムなどを共同運営することを言います。

政策の達成目標 【成果指標】

指標名	指標の説明	指標の算出方法	前期基本計画 策定時値		現況値		目標値
窓口サービスに対し満足度を感じる市民の割合	窓口サービスの改善状況を示す指標	市民アンケート調査において、満足と感じる市民の割合	64.7%	H17	86.0%	H21	90.0%
電子申請・届出等システムの業務数及び利用件数	電子行政サービスの進展度合いを示す指標	電子申請・届出等システムの利用件数	5件	H16	148件	H21	300件
庁舎利用が分かりやすく便利だと感じる市民の割合	庁舎整備及び庁舎利用サービスの状況を示す指標	市民アンケート調査において、便利とを感じる市民の割合	—		71.0%	H21	80.0%

※ 前期基本計画策定時値が「—」で表示してあるものは前期基本計画策定時値が明らかでないことを表します。



政策3 市民との協働・共創が進むまちづくり

■ 取り組み状況と成果

● 行政活動への住民参画

平成19年度からパブリックコメント制度⁶⁰を導入しました。また第2次行政改革大綱の策定に伴い、平成22年7月から甲斐市審議会等の委員公募に関する指針を策定し、行政への住民参加の機会を明確化しました。

● 広聴広報の充実

平成19年度にホームページのリニューアルを実施し、CMS⁶¹導入によりリアルタイムな情報発信体制を整備しました。その他、ホームページへの「市長への手紙制度」の導入や、携帯サイトを活用した市民バス等の時刻表情報の掲載など、情報の収集・提供体制の充実を図りました。

また、平成20年度に行いました広報誌に関するアンケート調査を基に、平成21年9月号から広報誌をリニューアルし、市民の登場するページや小中学生が作成するページなどを取り入れ、市民が身近に感じる広報誌づくりを実施しています。

● 自治組織の活性化

広域的な連携と行政課題への検討を行うため甲斐市自治会連合会を設立しました。

また、自治組織が地域で自主活動できるように、これまでと同様の各種支援を継続しました。地域集会施設の整備については、地域との協議により要望に沿った支援を行いました。

● 地域コミュニティの推進

平成22年3月に第2次甲斐ヒューマンプランを策定するとともに、甲斐市男女共同参画推進条例を制定し、男女共同参画によるまちづくりを推進しています。

⁶⁰ パブリックコメント制度

市の重要な施策、たとえば計画などを策定していく中で、その計画などの素案を公表し、広く市民に意見や情報を求め、提出された意見などを考慮して決定していく制度を言います。

⁶¹ CMS(シーエムエス)

Content Management Systemの略で、Webコンテンツを構成するテキストや画像、レイアウト情報などを一元的に保存・管理し、サイトを構築したり編集したりするソフトウェアを言います。

■ 現状と課題

●開かれた行政の推進

本市では、NPO法人やボランティア団体などがさまざまな活動を行っています。今後も新たなまちづくりの担い手として、協働・共創関係の構築を推進していくことが必要です。そのためにも、自治基本条例（仮称）の制定は不可欠であり、審議会等への委員の公募により、市民の行政活動への参画を推進するとともに、市民と行政との役割分担を進めることが求められます。

●市民との双方向の情報のやり取り

市民アンケート調査によると、本市の広聴・広報活動に対する市民の満足度は高くなっています。

広報は、市政の状況を的確に市民に伝えるとともに、市民が市政に参加するための情報等を収集する重要な役割を担っています。その中でも広報誌は、市民が最も身近に情報を得る手段として多くの市民から必要とされており、今後も市民参加による誌面づくりや情報の見やすさなど、市民に親しまれる誌面づくりに向けて調査・研究が求められています。

広聴においては、ホームページ等で市長への手紙制度やパブリックコメント制度を設け、広く市民の声を受け入れています。さらなる制度の充実や多くの意見が寄せられる工夫が求められています。また、定期的な市民満足度調査などを行い、市民の意見が市政へ反映できる広聴制度の充実が必要です。

●地域自治組織の維持・活性化

市内には自治会（区）が136あり、最も大きい自治会（区）は千世帯を超え、最も小さな自治会（区）は数世帯と、その規模には大きな隔たりがあります。また、転入者が多い地区を中心として自治会（区）に加入しない世帯が目立つようになるなど、地域コミュニティの維持が懸念される状況となっています。しかし、地域防災活動や伝統芸能の伝承、環境整備など、自治会（区）を単位とする活動も多く、自治組織やコミュニティの活性化が求められています。

●地域コミュニティの活性化

さまざまな市民ニーズに適応した質の高い行政サービスの提供と、多様化した市民ニーズに応え豊かで住みよい地域社会を実現するため、平成23年度には機構改革を行い、一元化した取り組み体制を強化し、NPOやボランティア団体との連携・協働関係を構築します。また、男女共同参画社会を推進するために、地域や職場でのコミュニティの活性化が求められており、核になる人材育成や審議会等への積極的な女性委員の登用が課題となっています。

■ 施策の方向

(1) 行政活動への住民参画の促進

自治に関する基本原則を定めた自治基本条例（仮称）の制定を進めるとともに、市民提案による施策の推進を図り、市政に反映させます。

また、NPO法人やボランティア団体などの新たなまちづくりの担い手との協働関係を構築し、連携を強化していきます。

[主要事業]

- ▶ 自治基本条例（仮称）の制定
- ▶ 協働のまちづくり基本方針の策定
- ▶ 審議会等委員への公募委員の登用推進
- ▶ NPO法人等との連携の強化
- ▶ 市民提案制度の創設
- ▶ 市民の参画・協働の機会の確保

(2) 広聴広報・情報公開の充実

行政情報だけでなく、市民の話題を積極的に取り入れる広報誌づくりをさらに推進し、市民が行政を身近に感じ、市政への参加意欲が喚起されるよう、透明性の高い新たな広報の手法を検討します。

また、各種施策を推進する過程でホームページなどを利用したパブリックコメントの実施や、対話や通信を通じ市民が市政に関する意見や提言を気軽に行うことのできる広聴制度の充実など、工夫を凝らした双方向の情報のやり取りを推進します。

さらに、定期的に市民を対象とする満足度調査を実施し、施策や事業の成果の把握に努めます。

[主要事業]

- ▶ 広聴・広報の充実
- ▶ 各種媒体を通じた双方向の情報のやり取りの推進
- ▶ 市民満足度調査の実施

(3) 自治組織の活性化

自治会（区）の要望や意向を集約し、行政との連絡調整を図ります。さらに、自治活動が自主的にできるような自治組織の活性化、および自治組織の振興のため未加入世帯の加入促進を支援します。

また、自治組織の活動拠点となる地域集会施設等の整備の支援を行います。

[主要事業]

- ▶ 自治会組織を単位とする住民自治の振興
- ▶ 地域集会施設等の整備の支援

(4) 地域コミュニティの活性化

コミュニティの維持・活性化を図るため、地域のリーダーを育成するとともに、男女共同参画社会づくり推進のため、審議会委員等への女性委員の登用を積極的に行います。

[主要事業]

- ▶ 地域リーダーの育成
- ▶ 男女共同参画社会づくりの推進
- ▶ コミュニティ施設等の整備

■ 政策の達成目標 【成果指標】

指標名	指標の説明	指標の算出方法	前期基本計画 策定時値		現況値		目標値
市民公募委員を含む審議会などの割合	市政の審議・審査を行う場への一般市民の参画状況を示す指標	市民公募委員を含む附属機関の数÷附属機関の総数×100	0%	H17	2.0%	H21	30.0%
パブリックコメントを求めた件数	政策立案等の際に市民の意見聴取の状況を示す指標	パブリックコメント手続き実施件数(年間)	0件	H17	5件	H21	7件
会議記録を公開している審議会などの割合	情報公開への取り組み状況を示す指標	会議を公開している附属機関の数÷附属機関の総数×100	0%	H17	2.0%	H21	30.0%
市内に主たる事務所を置くNPO法人の数	NPO法人の活動状況を示す指標	市内に主たる事務所を有し、国または県の認証を受けたNPO法人の数	7団体	H17	14団体	H21	16団体
新 審議会等委員への女性委員の登用割合	市政の審議・審査を行う場への女性の参画状況を示す指標	女性委員÷審議会等委員の総数×100	—		20.3%	H21	30.0%

※ 前期基本計画策定時値が「—」で表示してあるものは前期基本計画策定時値が明らかでないことを表します。

※ **新** の指標は、今回新たに設定しました。

新

