

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

■現状と課題

●財政状況や住民ニーズに即した行政運営

本市には竜王、敷島および双葉の三つの庁舎があり、6部21課室および三つの支所、教育委員会および五つの行政委員会、議会事務局および水道局があります。職員数は500人弱、臨時職員を含めると700人余りとなっています（組織および人員の現状はいずれも平成17年度時点のもの）。地方分権の進展や三位一体の改革により行政運営の質的な転換が求められる中、本市では行政改革大綱³⁸の策定を進めています。

今後は、行政改革大綱において、事務・事業の見直しや定員管理³⁹の適正化、指定管理者制度⁴⁰の導入を図るとともに、多様化・高度化する住民ニーズに対応しつつ、住民、企業、団体など幅広い「市民」との協働により、新たな視点と発想から行政組織や運営全般の見直しを進め、一層効果的・効率的な行政運営を行っていく必要があります。

●求められる行政活動を評価する枠組み

本市には現在、総合計画の成果や行財政改革の達成度を示す行政評価システム⁴¹がありません。このため、行政サービスの適切な質と量の水準を見極めることが困難でした。

今後は、厳しさを増す本市の財政状況を踏まえ、最小の経費で最大の成果を上げるため行政活動の評価を常に行いながら、施策や事業等の進行管理を行っていく必要があります。

特に、この総合計画を起点とする行政経営マネジメント（PDCAサイクルに基づく行政経営）を進める手段として、行政評価システムを有効に活用していくことが求められます。

³⁸ 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するものです。

³⁹ 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、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。

⁴⁰ 指定管理者制度

地方自治法の改正により、公の施設の管理を民間事業者を含む幅広い団体ができるようになった制度を言います。

⁴¹ 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。

■ 施策の方向

(1) 行政改革の推進

計画に基づく行財政改革を積極的に進めていきます。

また、これを実現するために、市役所内の組織体制や定員管理のあり方を見直し、簡素で効率的な組織や人員配置を図ります。

さらに、計画に掲げられた事項以外にも不断の業務改善を進め、行政組織の中への改革意識の浸透を図ります。

[主要事業]

- ▶ 行政改革大綱の策定・推進
- ▶ 簡素で効率的な組織機構の構築
- ▶ 業務改善運動の推進
- ▶ 指定管理者制度の導入
- ▶ 自主財源の確保対策の推進

(2) 行政評価システムの導入

行政活動の成果や達成状況を評価するシステムを構築し、効率的な行政運営に努めます。

また、行政評価システムを軸とする行政経営マネジメントを実践し、この総合計画の実効性を高めます。

[主要事業]

- ▶ 行政評価システムの構築
- ▶ 行政経営マネジメントの推進

■ 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 | 現況値 | | 目標値 |
|-------------------------|------------------|------------------------------------|-------|-----|-------|
| 行政改革により改善された事務・事業の数(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件 | H17 | 後年設定 |
| 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 | 83.0% |
| 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 | 98.0% |
| 国保税収納率 | 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 | 90.0% |

※現況値が「-」で表示してあるものは現況値が明らかでないことを表し、目標値に「後年設定」と表示してあるものは実施計画等において望ましい目標値を設定していく予定であることを示しています。

■現状と課題

●庁舎配置や機能の見直し

本市は現在、分庁舎方式⁴²を採用しているため、竜王、敷島および双葉の各庁舎に事務や権限が分散しています。また、老朽化や耐震対策が必要な建物については、計画的に改修や建て替え等を行うことが必要となっています。このため、庁舎の配置や行政サービスの提供体制などの見直しを行い、必要な措置を講じていく必要があります。

●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満足している市民が多く、現状において特段の問題は生じていません。しかし、協働の時代における市の窓口サービスは、さらに分かりやすく高度な市民ニーズに応えることができるものとしていく必要があります。

特に、庁舎に来訪する市民を迅速・的確に案内・誘導する機能と、問い合わせや相談等にきめ細かく応じることができる相談・苦情処理機能とに分け、それぞれ適切な対応を行っていくことが求められています。

●電子情報の活用

竜王・敷島・双葉の庁舎および主な公共施設間を光ケーブルで結び、住民票・印鑑証明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、住民がインターネットを活用した申請・届出等のシステムが利用できる環境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、情報のやり取りができるネットワーク（LGWAN⁴³）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を図るとともに、さらなるコストの削減や効率化を進める必要があります。また、個人情報保護の観点からセキュリティ対策に一層努める必要があります。

■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、業務時間外や市役所以外の施設における窓口サービスのあり方について検討を進め、可能なものから実践していきます。

[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提供の検討
- ▶ 庁舎外の施設での証明書等の発行サービスの提供

⁴² 分庁舎方式

複数の庁舎に機能を分散配置する方法を言います。

⁴³ LGWAN

Local Government Wide Area Network の略で、地方自治体を相互に接続する広域的行政ネットワークのことを言います。

(2) 市民からの相談・苦情への的確な対応

市民が市政に関する相談サービスを気軽に利用できるよう、庁舎内の相談コーナーの充実を図ります。

また、市民等から寄せられた苦情およびその処理情報を職員が共有し、意識改革や業務改善に活かしていきます。

[主要事業]

- ▶ 市政相談コーナーの充実
- ▶ 苦情処理情報の共有



(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⁴⁴の検討をはじめ、低コスト・高水準のシステム導入を図るとともに、インターネットでの電子申請・届出等システムの利便性の向上、L G W A Nを活用した文書交換システムの利用推進を行い、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ていきます。

[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

各庁舎の機能を見直し、将来を見据えた再配置計画を策定するとともに、各庁舎の整備・改修を順次進めていきます。

[主要事業]

- ▶ 庁舎の再配置計画の策定
- ▶ 庁舎整備および改修の推進

44 標準化・共同化

標準化とは市町村ごとに異なった住民情報システムを同じ形態にすることを言います。また、共同化とは県内市町村で住民情報システム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 | 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 | 70.0% |
| 電子申請、届出等システムの業務数および利用件数 | 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 | 後年設定 |
| 庁舎利用が分かりやすく便利だと感じる市民の割合 | 庁舎整備およ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、感じると答えた者の割合 | — | | 後年設定 |

※現況値が「—」で表示してあるものは現況値が明らかでないことを表し、目標値に「後年設定」と表示してあるものは実施計画等において望ましい目標値を設定していく予定であることを示しています。

■現状と課題

●市民との双方向の情報のやり取り

アンケートによると、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を収集する手段として重要な役割を担っていますが、現状では、行政からの情報提供という一方向の側面がやや強くなっています。

広聴においては、市長への手紙制度が設けられ、広く市民の声を受け入れています。公募委員を登用する審議会や計画づくりに広く市民の意見を募る制度などは現在のところなく、さらなる制度の充実が求められています。

●地域自治組織の維持・活性化

市内には自治会・行政区が135あり、最も大きい行政区は千世帯近く、最も小さな行政区は数世帯と、その規模には大きな開きがあります。また、転入者が多い地区を中心として自治会等に加入しない世帯も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継承、植花の取り組みなど、自治会等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。

●新たなまちづくりの担い手との連携

本市では、NPO法人やボランティア団体なども活発に活動を行っています。これまでのところ、行政、市民とNPO法人等との連携はあまり活発であったとは言えませんが、今後は新たなまちづくりの担い手として、協働・共創関係の構築が期待されています。

●男女共同参画社会の構築

豊かで住みよい地域社会を実現するためには、男女がそれぞれの個性や能力を尊重しながら、家庭や地域、職場などあらゆる場において、ともに協力し合い調和のとれた男女共同参画社会を構築することが必要です。

■ 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、地域審議会⁴⁵を設置し、地域の声を市政に反映させます。

また、市の政策形成にかかる審議会等に市民を積極的に登用し、市政への参画機会の充実を図ります。

さらに、NPO法人など新たなまちづくりの担い手との協働関係を構築していきます。

[主要事業]

- ▶自治基本条例（仮称）の制定
- ▶地域審議会の設置・開催
- ▶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



(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紙づくりを進めると

ともに、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制度⁴⁶を導入したり、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ができる広聴制度を導入するなど、双方向の情報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やり取りの推進
- ▶市民満足度調査の実施

⁴⁵ 地域審議会

合併後も地域住民の声を施策に反映させ、きめ細かな行政サービスを実現させるために、旧町の区域を単位として置かれる組織のことを言います。

⁴⁶ 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。

(3) 自治組織の活性化

自治会や行政区の要望や意向を集約し、行政との連絡調整を行う機会を設けるとともに、自治会等の枠組みを超えた広域的な検討や調整を行う中間組織により自治振興を図ります。

また、自治組織やコミュニティの充実を図るため、活動拠点となる集会施設等の整備を図ります。



[主要事業]

- ▶自治組織を単位とする住民自治の振興
- ▶集会施設等の整備

(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、地域のオピニオンリーダーの育成を推進するとともに、男女共同参画社会の充実を図ります。

また、コミュニティ活動の舞台となる集会施設等の整備を進めます。

[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
- ▶地域集会施設等の整備

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 | 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件 | H17 | 後年設定 |
| パブリックコメントを求めた件数 | 政策立案等に際しての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 | 0件 | H17 | 後年設定 |
| 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件 | H17 | 後年設定 |
| 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 | 12団体 |

※現況値が「-」で表示してあるものは現況値が明らかでないことを表し、目標値に「後年設定」と表示してあるものは実施計画等において望ましい目標値を設定していく予定であることを示しています。