

# 基本 計画

序章 基本計画概要と リーディングプロジェクト(重点事業) ……	55
第1節 基本計画の概要…	57
第2節 リーディングプロジェクト(重点事業) ……	61
第1章 計画推進の基本姿勢…	71
第1節 「地域力」と「市役所力」が一体となった 協働のまちづくり ……	73
第2節 行財政改革の推進と市民サービスの向上…	89
第2章 部門別計画 ……	105
第1節 市民が主役の安心・安全なまちづくり …	107
第2節 心豊かな教育・文化・スポーツの まちづくり ……	129
第3節 活力とにぎわいのあるまちづくり ……	153
第4節 ふれあいとあたたかいまちづくり ……	175
第5節 環境を重視するまちづくり ……	203
第6節 快適でゆとりのあるまちづくり ……	223



# 序章

## 基本計画概要と リーディング プロジェクト (重点事業)



# 第1節

## 基本計画の概要



土浦市役所 本庁舎

## 第1項 基本計画の目的

基本計画は、基本構想で示した本市の将来像を実現するため、施策の大綱に基づき、体系的に整理し、その方向を示します。

## 第2項 計画の構成

基本計画は、「序章」、「計画推進の基本姿勢」、「部門別計画」により構成します。

「序章」は、本基本計画の構成(読み方)を示すとともに、本市の将来像を実現するための総合的、先導的に進めていく「リーディングプロジェクト(重点事業)」を示します。

「計画推進の基本姿勢」、「部門別計画」は、行政の施策の大綱に沿って分野ごとに体系化し、進むべき方向を示します。

## 第3項 計画の期間

基本計画は、平成30年度から平成34年度までの5年間とします。

## 第4項 基本計画の読み方

### ■リーディングプロジェクト(重点事業)

リーディングプロジェクト(重点事業)は、基本理念を踏まえながら、将来都市像の早期実現に向けて、重点的かつ優先的に取り組む3つの分野横断的なプランです。

それぞれのプランについて、取組に当たっての基本的な考え方や、プラン展開の方向を示しています。

### ■計画推進の基本姿勢及び部門別計画

「計画推進の基本姿勢」及び「部門別計画」については、以下の内容を記載しています。

#### ・施策名称

当該施策の名称を示します。

#### ・現状と課題

当該施策の現状及び課題について、箇条書きで簡記しています。また、これを示す代表的な統計データなどを掲載しています。

## ・施策の体系・内容

いくつかの視点に基づき、それぞれの施策展開の方向性を整理しています。

## ・施策指標・目標値

当該施策への取組によって実現を目指すまちの姿を示す指標(アウトカム指標<sup>1</sup>)を、施策展開の目標として設定しています。あわせて、指標の算式や考え方を記載しています。

また、それぞれの目標の実現のために求められる市民、事業者、行政の役割(主体的役割を担うべき利害関係者)を以下により明記しています。

### 【各主体の定義】

市 民・・・土浦市で生活を営む人、土浦市に通勤・通学する人、土浦市で活動する団体  
事業者・・・土浦市で事業活動を行う法人等  
行 政・・・土浦市または関連機関、県、国

### 【役割区分】

◎・・・中心的・主体的立場を担うもの(または中心的・主体的立場が期待されるもの)  
○・・・中心的・主体的立場を担うものに対して、積極的に協力・支援を行っていくもの  
△・・・あまり関与度は高くないが、必要に応じて協力・支援を行っていくもの

## ・主要事業

施策の目標を実現するために取り組むべき主な事業について、名称及びその概要について記載しています。

## ・施策を推進する主な所管部署

当該施策推進の担当となる部署を記載しています。

<sup>1</sup> **アウトカム指標** 行政活動に関する評価指標のひとつ。行政活動の成果を図る指標で、受益者(地域住民)の観点から捉えた具体的な効果や効用を基準とする。



## 第2節

# リーディングプロジェクト (重点事業)

# リーディングプロジェクト(重点事業)

第8次土浦市総合計画の基本理念を踏まえ、将来像の早期実現に向けて、社会情勢の変化や市民ニーズ等に留意しながら、地域経営の観点から戦略的に進めていくリーディングプロジェクト(重点事業)を「つちうら ステップ・ワン プロジェクト」として位置付けます。

人口減少社会が到来し、生活関連サービスの縮小や地域コミュニティの機能低下が懸念されるなど、向き合うべき課題が山積する中、大切なのは、市民一人ひとりが当事者意識を持って、一步一步、前へ進もうとする努力を継続させていくことです。昨日より今日、今日より明日、ほんの少しでも良くなるように工夫を続けていけば、それが大きな力となり、まちを活性化させていくものと考えられます。

このような考え方の下、前期基本計画の施策・事業の中で特に戦略的に進めていくものを、通常の事務・事業や施策の垣根を越えた横断的なプロジェクトとして、一つのまとまりある事業計画として再構成し、『昨日より今日、今日より明日、一步一步積み重ねる「つちうら ステップ・ワン プロジェクト」』として位置付け、推進を図っていきます。

「つちうら ステップ・ワン プロジェクト」は、次の3つのプロジェクトによって構成されます。

昨日より今日、今日より明日、一步一步積み重ねる

## つちうら ステップ・ワン プロジェクト

市民と行政が一体となり、堅実な土浦を築く

「みんなで支え合う つちうら プロジェクト」

地域固有の資源に磨きをかけて、輝きを放たせる

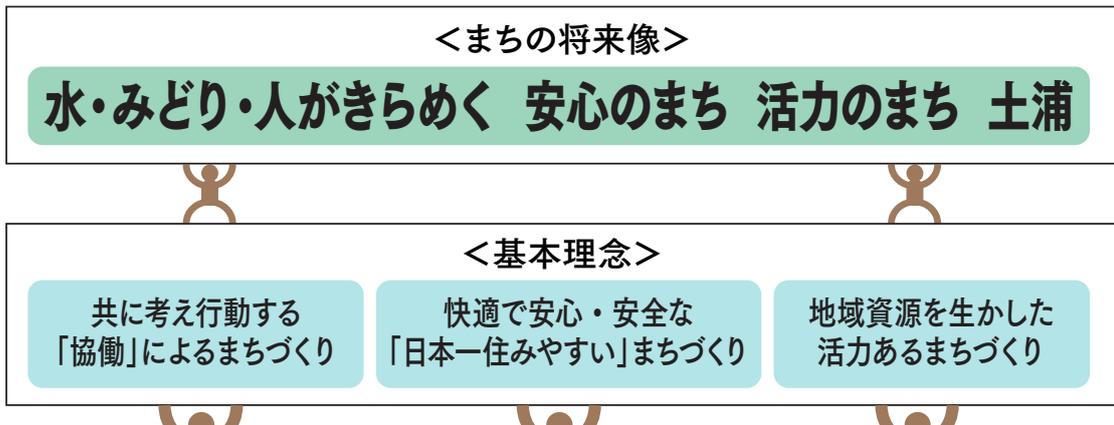
「まちがにぎわう つちうら プロジェクト」

知恵と政策を積み重ねて、着実に一步前進する

「未来へつなぐ つちうら プロジェクト」

図 つちうら ステップ・ワン プロジェクトの位置付け

基本構想



基本計画



## 第1項

# 市民と行政が一体となり、堅実な土浦を築く 「みんなで支え合う つちうら プロジェクト」

### プロジェクトの背景とねらい

本市は早くから「協働」によるまちづくりを推進し、高い自治会加入率を背景に土浦型地域包括ケアシステム<sup>1</sup>や自主防災組織の整備などに取り組んできました。しかしながら、本格的な高齢化と人口減少社会の到来により、地域力の低下や税収の減少などが懸念されています。このことから、本市においては持続可能な協働システムの構築や行財政運営の仕組みづくりが課題となっています。

このような中、我が国の構造的な問題である少子高齢化への対応として、一億総活躍社会<sup>2</sup>の構築が求められています。本市においても、市民が安心して、快適に暮らせる地域社会を作っていくためには、市民・団体・事業者などがこれまで以上に主体的にまちづくりに参画していくことが大切であり、一人でも多くの市民に協働の輪を広げ、誰もが安心・安全な地域社会を築いていくことが必要です。

また、行財政改革においても、もう一段の取組を進め、堅実で持続可能な行財政運営を実現し、市民と行政が足並みを揃え、一体となってまちづくりに取り組んでいくことが重要です。

これらの一連の取組を、『市民と行政が一体となり、堅実な土浦を築く「みんなで支え合う つちうら プロジェクト」』として、本市のまちづくりのリーディング プロジェクト「つちうら ステップ・ワン プロジェクト」の一つとして位置付けます。

### 戦略的な取組

#### 取組1 コミュニティ活動等の推進

少子高齢化や一人世帯の増加により、これまで以上に地域のつながりやふれあいによる活動が求められています。このような中、活力ある地域活動を形成するために、地域コミュニティの根幹をなす町内会やコミュニティ施設を中心とした活動、市民による地域づくり活動や活動拠点となる環境の整備に対する支援など、地域の活力向上や課題解決に向けた様々な支援策の充実を図ります。

#### 取組2 地域防災の推進

地域防災計画に基づく組織及び体制の強化を図り、雨水対策の推進など各施策を計画的に推進するとともに、災害時の各班の個別マニュアルに基づき、初動対応や所掌事務を円滑に遂行できるよう、全庁的体制で取り組みます。また、防災訓練、各種研修会及び講演会等を通じ、防災知識の普及と意識の啓発に努めます。

<sup>1</sup> **地域包括ケアシステム** 少子高齢化に対応するために国が進めている政策で、地域における「住まい」「医療」「介護」「予防」「生活支援」の5つサービスを一体的に提供できる体制のこと。

<sup>2</sup> **一億総活躍社会** 若者も、高齢者も、女性も、男性も、障害のある方も、一度失敗を経験した方も、一人ひとりが、家庭や地域や職場で自分の力を発揮し、生きがいをもてる社会のこと。

### 取組3 行財政改革大綱の推進

行財政改革大綱に基づく取組を具体的、かつ着実に推進するため、改革推進項目、実施時期、目標・効果を定めた実施計画に基づき、職員一人ひとりが行財政改革は自らの課題であるとの認識を持ち、全庁を挙げてもう一段の取組を意識して改革・改善を進めます。

また、市民の財産である公共施設の再編については、新しいまちづくりの機会と捉え、市民協働のもとで総合的な公共施設の見直しを図ります。

### 取組4 市民協働によるまちづくりの推進

地域の活性化や地域課題の解決を図るため、公園里親制度、道路愛護ボランティア支援制度、指定管理者制度、協働のまちづくり基金、各種ボランティア制度の活用や更なる協働の仕組みの充実に努め、市民協働によるまちづくりをより一層推進します。

### 取組5 土浦型地域包括ケアシステムの充実

中学校区ごとの地域において、行政・社会福祉協議会・保健医療機関・福祉施設・福祉サービス事業者等及び地域住民と協働で、地域で要援護者を支える地域包括ケアシステム「ふれあいネットワーク」の更なる充実を図ります。

#### 【重点事業】

- ・ 地域コミュニティ施設新築等補助事業 (P77参照)
- ・ 地域の活力を高める活動に対する支援事業 (P77参照)
- ・ 自主防災組織の育成強化 (P111参照)
- ・ 公共施設マネジメントの推進 (P99参照)
- ・ 公共下水道雨水排水路の整備 (P124参照)
- ・ 道路愛護ボランティア支援制度 (P230参照)
- ・ 公園里親制度 (P232参照)
- ・ 地域福祉計画に基づく各種施策の推進 (P177参照)
- ・ 協働のまちづくりファンド事業 (P75、241参照)
- ・ 「ふれあいネットワーク」の推進 (P177参照)



花いっぱい運動

## 第2項

# 地域固有の資源に磨きをかけて、輝きを放たせる「まちがにぎわう つちうら プロジェクト」

### プロジェクトの背景とねらい

本市はこれまで、オンリーワンのまちづくりを掲げ、霞ヶ浦をはじめとする自然環境、歴史的に集積された中心市街地の都市機能の活用を図りつつ、新たな資源の発掘や地域の特性を活かした市街地の整備を進めてまいりました。

これまでのところ、中心市街地の歩行者通行量や観光来街者数においては、一定程度の改善がみられましたが、かつてのにぎわいとは大きな乖離が生じています。また、荒川沖や神立などの市街地においても同様な状況であり、引き続き「コンパクトシティ・プラス・ネットワーク<sup>1</sup>」の形成が課題となっております。

一方、本市における多くの地域資源の中でも、花火やマラソン、レンコンなど全国レベルのポテンシャルを持つ地域資源を、さらに磨き上げるとともに、新たに、霞ヶ浦や歴史的な街並みなど、地域固有の資源を活用、連携させたレンタサイクルやサイクルーズなども取り組んでおり、今後の交流人口の拡大が期待されています。また、本市では市役所本庁舎の移転や新図書館の整備など中心市街地活性化の取組も進めており、これらの新たな都市機能の有効活用が課題となっています。

今後は、周辺市町村との連携を強化しつつ、新旧の地域固有の資源を磨き上げ、輝きを放たせ、それらを連携させ、情報発信(シティプロモーション)することで、まちのにぎわいを創出していくことが重要です。

こうした取組を、『地域固有の資源に磨きをかけて、輝きを放たせる「まちがにぎわう つちうら プロジェクト」』として、本市のまちづくりのリーディング プロジェクト「つちうら ステップ・ワン プロジェクト」の一つとして位置付けます。

### 戦略的な取組

#### 取組1 土浦の誇るビッグイベントの充実

日本三大花火大会の一つに数えられる「土浦全国花火競技大会」は、歴史と伝統に裏付けられ、全国各地の花火業者が出品する本市の誇るべき花火大会です。今後は、大会の更なる魅力の向上と全国や海外に向けた情報発信力を強化し、更なるまちのにぎわいを創出します。

また、国内有数の市民マラソン大会として親しまれている「かすみがうらマラソン兼国際盲人マラソン」において、ホスピタリティあふれる安心・安全な大会運営を図り、参加者の満足度を高めつつ、ボランティアや観客数を増やすことで、まちの活性化につなげます。

<sup>1</sup> コンパクトシティプラスネットワーク 都市機能の集約等を進める都市のコンパクト化と、公共交通網の再構築をはじめとするネットワークの構築によるコンパクトシティの形成を目指すもの。

**取組2 「つくば霞ヶ浦りんりんロード」の環境整備**

日本一のサイクリングエリアを目指し、茨城県と本市を含む沿線自治体が整備に取り組む「つくば霞ヶ浦りんりんロード」において、休憩施設やサポートステーションなどの拠点整備、案内表示などのサイクリング環境の充実を図ります。

また、本市の恵まれた自然環境や地域資源など優れたポテンシャルを活かし、市内での回遊性を高め、来訪者を中心市街地や周辺地域へ誘導するとともに、市民や民間事業者による受け入れ体制の充実に努めます。

**取組3 ジオパーク事業の推進**

筑波山地域ジオパーク推進協議会との連携を図りながら、筑波山地域ジオパークをPRするとともに、地域の自然資源を活用したジオツーリズムや教育分野での活用など、地域活性化や郷土愛、地域への愛着心の醸成につながるような取組を推進します。

**取組4 農産物の生産振興と価値の創出による需要拡大**

日本一の生産量を誇るレンコンをはじめ、全国有数の花き栽培など、本市の農業は独自の発展を遂げています。本市の地形、気象条件、首都圏に近いという立地条件等を活かし、付加価値の高い農産物の生産振興に努めます。

**取組5 霞ヶ浦の保全・再生**

第17回世界湖沼会議(平成30年本県開催)を契機に、住民、農林漁業者、事業者、研究者、行政など様々な主体が役割分担のもと、連携を強化し、湖沼問題解決のための新たな進展につなげ、持続可能な生態系サービスを目指します。そのため、生活排水や工場・事業場排水対策の強化、公共下水道・農業集落排水・高度処理型浄化槽事業を推進します。

これらの取組により、きれいな霞ヶ浦の実現を目指すとともに、霞ヶ浦を活用したにぎわいづくりを図ります。

**取組6 コンパクトな市街地の整備**

市内のJR各駅を拠点とする地域やおおつ野地区などからなる市街地ゾーンでは、それぞれの地域特性を活かしながら、都市機能を誘導するとともに、コンパクトな市街地の整備を図ります。

また、「コンパクトシティ・プラス・ネットワーク」の推進のため、地域の状況に適した、持続可能な公共交通網の形成を図ります。路線バスについては、利用促進により、路線の維持を図るとともに、まちづくり上重要な路線については、事業者に対し路線新設の働きかけを行います。

**取組7 まちのにぎわいを創出するソフト事業の展開**

つくば霞ヶ浦りんりんロードや川口運動公園などを活用した各種イベント開催に加え、うらら広場、平成29年度にオープンした新図書館や市民ギャラリーなど、本市が有する様々な都市機能を最大限に活用し、まちのにぎわいづくりを進めます。

## 取組8 JR常磐線の強化によるまちの活性化

本市にとってJR常磐線は、交流人口や定住人口の確保を図るための極めて重要な存在となっています。常磐線の更なる利便性向上により、市民の鉄道利用の促進が図られるだけでなく、交流人口の増加が期待されます。茨城県南常磐線輸送力増強期成同盟会の活動を通じ、常磐線の東京駅・品川駅乗り入れ本数の更なる増加やJR東日本と連携した情報発信等に取り組み、交流人口や定住人口の増加による、まちの活性化を図ります。

### 【重点事業】

- ・「土浦の花火」の魅力向上と全国発信(P172参照)
- ・かすみがうらマラソン兼国際盲人マラソンの充実(P152参照)
- ・土浦港周辺広域交流拠点整備事業(P156、P172参照)
- ・サイクルーズ、サイクリングイベント等の開催(P172参照)
- ・水郷筑波広域レンタサイクルの充実(P172参照)
- ・ジオパークの推進(P172参照)
- ・土浦ブランドアッププロジェクト推進事業(P164参照)
- ・第17回世界湖沼会議サテライト会場の運営(P208参照)
- ・適正な土地利用の誘導(P227参照)
- ・神立駅周辺地区の整備(P238参照)
- ・各施設と連動したシティプロモーションの推進(P81参照)
- ・JR常磐線の輸送力増強と利便性の向上(P235参照)



つくば霞ヶ浦りんりんロード

## 第3項

# 知恵と政策を積み重ねて、着実に一步前進する「未来へつなぐ つちうら プロジェクト」

### プロジェクトの背景とねらい

本市の合計特殊出生率<sup>1</sup>は全国平均を下回る水準であり、全国的に回復基調にある直近についても、本市は低下傾向となっています。子どもの減少は、将来の生産年齢人口の減少をもたらすだけでなく、多様な交流機会の減少など、子ども自身の成育環境に変化をもたらしています。このような中、将来にわたって、本市が持続的に活力のあるまちであり続けるためには、地域の子どもたちが社会の発展に貢献できるよう、健やかに育っていくことが重要です。子どもたちに対する支援は、地域の未来への投資であり、その子どもたちが、将来、地域社会を担うとともに、次の世代を育む大人へと成長し、さらには、高齢者となっても、地域でお互いを支え合い、助け合いながら暮らしていけるように、地域人材の好循環を生み出していく必要があります。このようなことから、本市においても、子どもを安心して産み育てることができるよう、防災・防犯対策などの充実による安心・安全な子育て環境の整備をはじめとして、結婚・妊娠・出産・育児の切れ目のない支援や、これに続く子ども・若者の健全な育成支援の更なる充実が求められています。

一方、出生率の回復・上昇は、一人ひとりの結婚観・家族観などの価値観によるところも大きく、本市単独の取組のみで高い効果を実現することは困難でもあります。しかしながら、将来的な人口の維持・減少の抑制、さらには長期的な人口構造の若返り実現のためには、出生率の回復・上昇は極めて重要な要素です。市民の若い世代の結婚・出産・子育てに対する理想と現実のギャップを解消していくことは、市民全体の未来への希望をつなげていくこととなります。加えて、子ども・若者が健やかに成長し、自立・活躍できる地域をつくっていくためには、教育ならびに生涯学習環境の充実が求められます。なかでもIoT<sup>2</sup>やAI<sup>3</sup>の進展がもたらす社会の変化に備えることができる学校教育の実現が求められています。

これらの取組は、一朝一夕に実現することは難しいですが、市民の知恵と政策を積み重ねていくことで、着実に一步ずつ前進させていくことが重要です。

これらの取組を、『知恵と政策を積み重ねて、着実に一步前進する「未来へつなぐ つちうら プロジェクト」』として、本市のまちづくりのリーディングプロジェクト「つちうら ステップ・ワン プロジェクト」の一つとして位置付けます。

### 戦略的な取組

#### 取組1 安心・安全な子育て環境の整備と子育て支援の充実

子どもを安心して産み育てることができるよう、子どもや親の視点に立って安全・快適な生活環境を整備し、犯罪や事故から守り、安心して暮らせるまちづくりを推進します。

警察官OBによる防犯ステーション「まちばん」の活動支援や防犯灯の設置補助、地域における防犯パトロールや危険箇所点検への活動支援などを通じ、安全な子育て環境と安心な子育て支援の充実を図ります。

<sup>1</sup> 合計特殊出生率 1人の女子が生涯に生む子供の数を近似する指標。

<sup>2</sup> IoT Internet of Thingsの略で直訳するとモノのインターネット。様々なモノがインターネットに接続され、情報交換することにより相互に制御する仕組み。それによる社会の実現を目指すもの。

<sup>3</sup> AI Artificial Intelligenceの略で人工知能のこと。人工的にコンピュータ上などで人間と同様の知能を実現させようとする試み。あるいはそのための一連の基礎技術を指す。

**取組2 結婚支援の充実**

国や県の取組と歩調を合わせた取組を進めていくことを基本としつつ、NPO<sup>1</sup>・民間事業者との連携を中心としながら、異性との出会い・知り合うきっかけの提供を通じて、結婚希望の実現を支援します。

**取組3 地域における子育て支援の充実**

地域における子育てサービスの充実を図るとともに、子育てに関する意識の啓発に努めます。また、ファミリーサポートセンターや一時預かり事業の実施、各種相談事業などを充実していきます。限られた財源・人材等の有効活用を図るため、公立保育所民間活力導入を推進し、多様化する子育てニーズに柔軟に対応するとともに、本市の保育環境の更なる充実に努めます。

**取組4 学校施設や教育環境の整備・充実**

老朽化した校舎等の計画的な維持修繕を徹底し、また文部科学省規定の長寿命化計画を策定することにより、現代の社会的要請に応じた学校施設の長寿命化を推進するとともに、ICT機器の整備・充実を進め、児童・生徒の学習環境のより一層の向上を図り、郷土を愛し未来を創る人材育成に努めます。

**取組5 特色ある学校づくり**

適切な学校評価を実施し、その結果を踏まえて、学校、家庭、地域社会が相互に連携し合う「魅力ある開かれた学校づくり」を推進します。また、小中一貫教育を推進し、学校が主体性や創意工夫に努め、児童生徒の発達段階を考慮しながら、郷土愛を育むとともに、心豊かに個性を發揮できるたくましい子どもの育成に努めます。

**取組6 小学校の適正配置**

小学校適正配置等実施計画に基づき、子どもたちにとってよりよい教育環境の整備と学校教育の充実を図ります。

**取組7 文化芸術活動の推進及び施設の充実**

本市初の本格的な市民ギャラリーや市民会館等を利用して、市民が文化芸術活動の発表や鑑賞する機会の拡充を図ります。また、市民の文化芸術活動の拠点である文化施設等の機能を高めるとともに、施設の有効活用に努めます。

**【重点事業】**

- ・ 防犯対策事業の推進 (P114参照)
- ・ 結婚支援事業の充実 (P182参照)
- ・ 地域子育て支援拠点の充実 (P182参照)
- ・ 公立保育所の民間活力導入 (P182参照)
- ・ 学校施設等の整備・充実 (P136参照)
- ・ 小学校適正配置の推進 (P136参照)
- ・ 美術品等の公開推進 (P147参照)
- ・ 市民ギャラリーの有効活用 (P147参照)
- ・ 市民会館の耐震化及び大規模改修 (P147参照)
- ・ 学校給食センター再整備事業 (P136参照)
- ・ 小中一貫教育推進事業 (P136参照)

<sup>1</sup> NPO Non Profit Organizationの略。利益を目的としない組織(民間非営利団体)のこと。



# 第1章

## 計画推進の 基本姿勢



# 第1節

## 「地域力」と「市役所力」が 一体となった協働のまちづくり



みんなで協働のまちづくりシンポジウム

## 第1項

# 支え合い高め合う市民とともにつくる まちづくりの推進

1-1-1

### 基本方針

多様化、高度化する市民ニーズに的確に対応していくため、一步進んだ協働のまちづくりを目指し、市民との協働の深化と取組領域の拡大を図ります。

また、協働を全庁的な取組とするとともに、市民と行政が相互に役割と特性を理解しつつ、支え合い高め合う協働のまちづくりをより一層推進します。

### 現状と課題

- 本市では、これまでも協働のまちづくりを進め、一定の成果を挙げてきました。しかし、社会経済環境の変化に伴い市民ニーズの多様化、高度化は進んでおり、行政によるサービス提供だけでは対応が困難な領域が広がっている状況です。
- 市民と行政の協働体制の基礎づくりとして、これまで、「みんなで協働のまちづくりシンポジウム」をはじめ、難しい地域の課題を市民と行政が共有することにより、行政と協力しながら自主的な活動を展開するための企画として「協働のまちづくりワークショップ<sup>1</sup>」や市民活動団体、NPO<sup>2</sup>等の新たな事業の支援を行う「協働のまちづくりファンド<sup>3</sup>事業」を実施し、市民のまちづくりに関する意識が高まってきました。今後も、情報の共有化を図るとともに、市民・行政双方の協働関係を重視し、地域コミュニティの一層の充実を含め、協働のまちづくりをより推進していくことが求められています。
- 行政における各種計画策定など政策形成の過程において、市民参加の取組を進めています。今後も、幅広い市民の意見を聴取する機会や市民が主体的にまちづくりに参画できる機会を提供していくことが求められています。

### 成果指標・目標値

指 標	現状値	目標値	主体ごとの役割		
			市 民	事業者	行 政
NPO法人設立数	35法人	42法人	◎	◎	◎

市民との協働によるまちづくりへの取組成果を表す指標です。現在のNPO法人数の20%以上の増加を目標とします。

<sup>1</sup> **ワークショップ** 参加者が、専門家の助言を得ながら問題解決のために行う研究集会もしくは、自主的活動方式で行う講習会。

<sup>2</sup> **NPO** Non Profit Organizationの略。利益を目的としない組織(民間非営利団体)のこと。

<sup>3</sup> **ファンド** 基金。資金。

## 施策の内容

### 施策 1

協働のシステムづくり	地方分権が進む中、地域の特性に応じた自主的なまちづくりが求められています。まちづくりの主役は、そこで暮らし、活動する全ての市民、団体、事業者などであることから、市民と行政の「協働」を基本としながら、幅広い市民参加と市民が主体となって、地域の身近な課題解決を促進する必要があるため、町内会や市民による地域づくり団体である地区市民委員会・まちづくり市民会議、NPO等への支援と連携を図るなど、協働体制を整えていきます。
------------	---

### 施策 2

市民の自治意識の高揚	地域社会の抱える問題をそこに住む住民自らが解決し、住みよい環境を築き上げようとする市民自治の推進を図るため自治意識を高める必要があります。 「自分たちのまちは自分たちが創る」という自発的、自立的な意識の醸成を図るため、「協働のまちづくりワークショップ」や、「協働のまちづくりファンド事業」などの取組を連携させながら、市民の協働と自治意識に対する啓発に努めます。
------------	---

### 施策 3

幅広い市民参画機会の充実	様々な計画等の策定時には、市民や市議会に積極的な情報の提供を行うとともに、計画策定時の策定委員会等の委員公募の充実やパブリック・コメント <sup>4</sup> など、政策形成過程への市民参加を推進します。
--------------	--

## 主要事業

事業名	事業概要
協働の仕組みづくりの推進	・様々な協働の担い手への情報提供、人材育成、意識啓発など連携強化
市民団体等との協働によるまちづくり	・協働のまちづくりファンド事業

## 主な所管部署

政策企画課 市民活動課

<sup>4</sup> パブリック・コメント 公的な機関が規則あるいは命令などの類のものを制定しようとするときに、広く公に(=パブリック)に、意見・情報・改善案など(=コメント)を求める手続のこと。

## 第2項

# 心豊かな生活を支える 地域コミュニティの活性化

1-1-2

### 基本方針

地域での市民活動や市民同士の交流が自発的に展開されるよう、コミュニティ意識の啓発や地域のリーダーを育成するなど、心ふれあう住みよい地域社会の形成を図ります。

また、町内会やまちづくり市民会議、地区市民委員会などのコミュニティ組織の充実などにより、活力ある地域活動を促進します。

### 現状と課題

◇ 自治会・町内会を中心とした各種地域活動、市民体育祭や文化祭によるスポーツ・レクリエーション活動など地域活動が積極的に進められています。これからは、少子高齢化や一人世帯の増加により、これまで以上に地域のつながりやふれあいによる活動が求められています。

◇ 地域コミュニティの根幹をなす本市の自治会・町内会は、地域の連帯意識が希薄になりつつある現代社会において、高い加入率を維持し、活力ある地域活動を展開しています。その活動の更なる充実を図るためには、自治会・町内会やコミュニティ施設を中心とした活動、市民による地域づくり活動に対する支援、活動の拠点となる環境の整備に対する支援等も必要です。また、住民が相互交流を図り活発なコミュニティ活動を行うためには、企業やNPO等が関わることで、地域のふれあい活動や課題解決、地域づくりに取り組むコミュニティ団体などの組織の充実も必要です。

### 成果指標・目標値

指 標	現状値	目標値	主体ごとの役割		
			市 民	事業者	行 政
地域コミュニティ施設整備後の利用者数率	181.02%	現状維持	◎	△	◎

コミュニティ施設整備に係る利用者の増減を表す指標です。整備後の利用者数率増加を維持し、コミュニティ活動の充実の指標にします。

### 施策の内容

#### 施策1

コミュニティ活動の支援	コミュニティ意識の啓発、リーダーの育成や情報の提供などに努めるとともに、地域の活力を高める活動に対する支援策の充実を図ります。
-------------	---

## 施策2

<b>コミュニティ組織の充実</b>	町内会や地区市民委員会など地域の活動に重要な役割を担うコミュニティ組織の充実を図ります。
--------------------	--

## 施策3

<b>市民ネットワークの推進</b>	市民参加を基調とし、市民と行政が協働してまちづくりに取り組むことが必要です。そのため、市民・企業・NPO等の参加の推進、コミュニティ活動の推進など、市民の自らの意思と責任による自主的・自立的なまちづくりの実現を目指します。
--------------------	---

## 施策4

<b>地域コミュニティ施設の整備</b>	心豊かな生活を営むことができる地域社会を創出するために、コミュニティ施設の整備やコミュニティ活動の一層の充実を図ります。町内会の地域公民館の整備に対する助成に努めるとともに、活用を推進します。
----------------------	--

## ■主要事業

事業名	事業概要
コミュニティ活動の推進	・地域の活力を高める活動に対する支援事業
コミュニティ施設の整備	・地域コミュニティ施設新築等補助事業

## ■主な所管部署

市民活動課



地区文化祭

## 第3項

# 一人ひとりの暮らしを豊かにする ボランティア活動の活性化

1-1-3

### 基本方針

NPOやボランティア団体等の積極的な活動を促進するため、個人や団体の自主性を尊重しながら、活動を支援するとともに、地域課題の解決に向けて成果が見える取組を促進します。

### 現状と課題

- ◇ 東日本大震災など大規模な災害を契機にボランティア活動への関心は高まるようになりました。協働によるまちづくりを進める本市にとって、ボランティアの果たす役割は、地域社会づくりにとってますます重要となっています。
- ◇ 各種ボランティア活動の活発化のため、活動参加に向けた啓発と様々なボランティア情報を提供することにより、市民一人ひとりのニーズにあった活動を選ぶことのできる環境を整備することが必要となります。
- ◇ 学校支援など今後更なるボランティアの確保が重要となる分野が増加しているため、幅広い年齢層の市民が生涯学習によって身につけた知識や技能を学校・家庭・地域などで活用できる機会を広げていく必要があります。

### 成果指標・目標値

指 標	現状値	目標値	主体ごとの役割		
			市 民	事業者	行 政
生涯学習等ボランティア登録者数	115人/年	200人/年	◎	○	○
市民との協働により「生涯学習都市土浦」をつくりあげるために、学校・家庭・地域・行政などが連携して、活躍する市民を育成するとともに、活躍を支えていくことを目標とします。					
生涯学習等ボランティア活動回数	449回/年	600回/年	◎	○	◎
市民が身につけた知識や技能が生涯学習の場で活かされることを示す指標です。生涯学習活動によって得た「学び」の成果をさまざまな場所で活用できるよう機会を広げていくことを目標とします。					
ボランティアセンター年間登録者数	1,958人	2,110人	◎	◎	◎
市民が主役のまちづくりの実現状況を表す指標です。年間30名程度の増加目標とします。					
ボランティア養成講座修了者数	78人/年	86人/年	◎	◎	◎
市民が主役のまちづくりの実現状況を表す指標です。時代の要請に応える新規講座の開催と既存講座の更なる創意工夫により修了者の増加を目標とします。					

## 施策の内容

### 施策 1

<p><b>ボランティア育成支援と活動環境の整備・充実</b></p>	<p>幅広い年齢層の市民にボランティアへの参加を募るとともに、ボランティア参加者のスキルアップに努めます。また地域・学校・家庭・行政が連携して情報の提供・共有化や活動支援を行うなどボランティアが活動しやすい環境の整備を進めます。また、社会福祉協議会が運営しているボランティアセンターでは、活動を行う際に必要な知識、技術の習得を図るための各種養成講座を開催するなど、ボランティア育成に努めており、より一層の活性化を促していきます。</p>
-------------------------------------	--

### 施策 2

<p><b>ボランティア情報の提供とPR</b></p>	<p>ボランティア活動広報紙の発行や市の市民活動情報サイトでの情報提供など、広報活動を積極的に進めるとともに、ボランティア関係団体とのネットワークを推進します。</p>
------------------------------	--

### 施策 3

<p><b>ボランティア活動の場の充実</b></p>	<p>ボランティア活動に関する情報提供や、支援を必要としている人とのマッチングを行うコーディネーターの活用などにより、ボランティアの活動の場の拡充に努めます。</p> <p>なお、ボランティア登録者については、コーディネーター役である社会福祉協議会ボランティアセンターの活用により、活動の活発化を図ります</p>
-----------------------------	--

## 主要事業

事業名	事業概要
ボランティアの育成	・ボランティアセンター事業の充実
市民活動情報サイトの充実	・市民活動情報サイト「こらぼの」の内容充実

## 主な所管部署

市民活動課 生涯学習課 社会福祉協議会

## 第4項 行政情報の活用促進と魅力発信

1-1-4

### 基本方針

行政情報のより活発な活用を促すとともに、公正で透明性のある行政運営を確保するために、ホームページの充実をはじめ、ICT（情報通信技術）を活用しながら、広聴機会と行政情報の提供の充実を図りつつ、情報公開制度や個人情報保護制度、パブリック・コメント<sup>1</sup>制度の適正な運用と充実を図ります。

また、市民や民間企業等との連携のもと、多様な情報発信基盤やメディアを活用し、効果的なシティプロモーションに努めます。

### 現状と課題

- ◇ 情報通信技術の発展に適切に対応できる環境整備を推進しています。情報化社会の進展に伴い、情報通信ネットワーク等における個人情報の保護や安全対策が求められています。
- ◇ 情報公開条例及び個人情報保護条例の制定やパブリック・コメントの実施等により、市保有の行政情報に市民が接する機会を増やし、市政への参加を促進し、公正で開かれた市政を推進しています。
- ◇ 「広報つちうら」、ケーブルテレビ、インターネット等の様々なツールを活用することで、多くの市民に有用な情報を届ける取組に努めています。また、「こんにちは市長さん」「Eメールによる市政提言」等による、市民からの要望・相談等に対して、迅速な対応と情報の共有化が必要となっています。
- ◇ 人口減少や、これに伴う地域活力の低下が懸念される中で、一人でも多くの人に本市を選んでもらい、持続可能な存在感のあるまちとして歩み続けていけるよう、幅広く、かつ戦略的なシティプロモーション事業の展開が必要となっています。

### 成果指標・目標値

指 標	現状値	目標値	主体ごとの役割		
			市 民	事業者	行 政
土浦市ホームページアクセス件数	588万回/年	706万回/年	○	○	◎

広報活動の充実への取組を表す指標です。現状値の1.2倍の数値を目標とします。

<sup>1</sup> **パブリック・コメント** 公的な機関が規則あるいは命令などの類のものを制定しようとするときに、広く公に(=パブリック)に、意見・情報・改善案など(=コメント)を求める手続のこと。

## 施策の内容

### 施策 1

<p>情報公開制度の充実等</p>	<p>情報公開条例と個人情報保護条例を適正に運用するとともに、情報公開制度と個人情報保護制度の充実に努めます。</p> <p>さらに、新たな施策の立案や制度の導入などにあたっては、パブリック・コメントを活用するなど、広く市民からの意見を求めます。</p>
-------------------	---

### 施策 2

<p>広報活動の充実と効果的なシティプロモーションの推進</p>	<p>「広報つちうら」をはじめ、ケーブルテレビ、インターネットなどの媒体を活用した効果的な情報発信や、新聞、テレビなど報道機関への積極的な情報提供に努めます。また、本市のイメージアップを図るため、効果的なシティプロモーション推進体制の構築を進めます。さらに、本市の魅力を再発見し、市民との協働による情報発信の機会を設けます。</p>
----------------------------------	--

### 施策 3

<p>行政情報化の推進</p>	<p>市民の行政需要の拡大により、情報通信技術を活用した更なる行政情報化や多種多様なツールを用いた情報発信が必要になっています。行政の透明性や市民に開かれた行政を推進するため、幅広い分野での情報通信技術の活用を推進します。</p>
-----------------	---

## 主要事業

事業名	事業概要
<p>広報活動の充実</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 広報紙の充実とわかりやすい情報の充実</li> <li>・ ケーブルテレビ、インターネット等多様な媒体を活用した情報の発信</li> </ul>
<p>広聴活動の充実</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各種懇談会の実施・策定委員会等の市民委員の公募</li> <li>・ パブリック・コメントによる市民の意見の反映</li> </ul>
<p>シティプロモーションの推進</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ つちうらシティプロモーション戦略プランに基づく施策の推進</li> <li>・ 第2次つちうらシティプロモーション戦略プランの策定</li> <li>・ 各施設と連動したシティプロモーションの推進</li> <li>・ ICTなどを活用した集中的・効果的な情報発信の強化</li> </ul>
<p>社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の普及</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ マイナンバー制度の情報確認等のため、マイナポータルを提供する端末の設置</li> </ul>

## 主な所管部署

政策企画課 広報広聴課 総務課

## 第5項

# 個性と能力が発揮できる 男女共同参画の推進

1-1-5

### 基本方針

男性と女性が互いに尊重し、かつ責任を分かち合い、性別にかかわることなく、社会のあらゆる分野に参画し、それぞれの個性と能力を発揮できる機会が確保される男女共同参画社会の構築を目指します。

また、「意識から行動へ」をテーマに、意識啓発だけにとどまらず、女性の就業支援や、仕事と家庭生活・地域活動が両立できる環境を整備することで、女性の活躍を推進します。

### 現状と課題

- ◇ 固定的な性別役割分担意識は、女性の経済的自立や社会への参画を妨げてきました。男女が自らの意思によって多様な生き方を選択し、社会のあらゆる分野で個性や能力が発揮できるよう、このような意識を解消していく必要があります。
- ◇ 男女がその個性と能力を十分に発揮でき、社会のあらゆる活動に参画するため、また、仕事と育児や介護等の両立を推進するためには、「仕事と生活の調和(ワーク・ライフ・バランス)」の実現に取り組んでいくことが大切です。特に働きたい女性が、仕事と子育て・介護の二者択一を迫られることなく働き続け、その能力を十分に発揮できるような環境づくりを進めていく必要があります。
- ◇ 男女が互いの身体的特徴を十分に理解し、相手に対して思いやりを持って生きていくことは、男女共同参画社会の実現に向けて前提となるものです。男女が生涯にわたり健康でいきいきと自らの個性や能力を発揮するためには、健康づくりの意識の向上を図るとともに、健康診断等での疾病の早期発見や生活習慣病予防に努めるなど健康の保持・増進に取り組んでいく必要があります。

### ■審議会等における女性委員の割合

(各年4月1日現在)

区分 年	全委員数(人)		付属機関における 委員数(人) 【地方自治法202の3】		行政委員会における 委員数(人) 【地方自治法180の5】		その他の委員会等 における委員数(人) 【市規則・要綱】					
	うち 女性	割合 (%)	うち 女性	割合 (%)	うち 女性	割合 (%)	うち 女性	割合 (%)				
H25	947	247	26.08	437	109	24.94	42	8	19.05	468	130	27.78
H26	942	254	26.96	456	117	25.66	42	8	19.05	444	129	29.05
H27	962	255	26.51	453	113	24.94	42	7	16.67	467	135	28.91
H28	964	267	27.70	463	121	26.13	42	7	16.67	459	139	30.28
H29	996	265	26.60	485	123	25.36	42	7	16.67	469	135	28.78

資料：市民活動課

## 成果指標・目標値

指 標	現状値	目標値	主体ごとの役割		
			市 民	事業者	行 政
市の審議会等に占める女性委員の構成割合	26.6%	30.0%	◎	◎	◎

男女共同参画社会の実現状況を示す指標です。これまで以上に市の政策・方針等を決定する場に女性の参画機会を拡大するために、女性委員の構成割合を30%以上にすることを目標とします。

## 施策の内容

### 施策 1

<p><b>あらゆる手段による意識づくり</b></p>	<p>男女共同参画の視点から意識や慣行の見直しをするために、男女共同参画意識の啓発・広報活動を推進するとともに、誰もが生まれながらに持っている人間としての権利の尊重や男女平等を促進する教育・学習環境の充実、家庭での性別役割分担意識の改善に関する研修や講座などの拡充に努めます。</p> <p>また、国際交流を進め、国際的視点に立った男女共同参画に関する行動や考え方の理解を深めます。</p> <p>さらに、各種施策の実施にあたっては、条例を活かし実効性の向上に努めます。</p>
------------------------------	---

### 施策 2

<p><b>行動に移す環境づくり</b></p>	<p>市民一人ひとりがあらゆる分野で男女共同参画社会の実現に向けた行動を起こし、生きがいと活力ある生活を実現することができるよう、環境整備や能力向上に努めるとともに、日常生活における負担の軽減や援助を必要とする家庭が自立した生活を営むための支援の充実を図ります。</p>
--------------------------	---

### 施策 3

<p><b>予防と保護の環境づくり</b></p>	<p>生涯を通じた心と身体の健康づくりを支援します。また、誰もが共に認め合い、安心して心豊かな生活を送れるよう、あらゆる人権侵害や暴力の防止と被害者支援の充実を図ります。</p>
---------------------------	---

## 主要事業

事業名	事業概要
すべての市民に対する意識づくり	・意識啓発の推進
教育・学習の場における意識づくり	・保育・教育現場における意識づくり
家庭生活における意識づくり	・家庭における男女共同参画の意識づくり
世界に通じる意識づくり	・国際理解の促進
社会参画の推進	・政策立案・方針決定の場における男女平等推進
ワーク・ライフ・バランスの推進	・安心して働ける職場づくり ・子育て支援の推進
女性のキャリア支援	・安定した就労に向けた支援 ・女性の人材育成
心と身体の保護	・生涯を通じた健康保持増進の支援
あらゆる人権侵害の根絶	・あらゆる暴力・ハラスメント <sup>1</sup> などの防止・根絶 ・被害者への支援

## 主な所管部署

市民活動課

<sup>1</sup> ハラスメント 人を困らせること。いやがらせ。

## 第6項

# 多文化共生を実現する相互理解の促進

1-1-6

### 基本方針

社会・経済のグローバル化の進展、在住外国人やインバウンド<sup>1</sup>客の増加など、地域においても国際化への対応が重要性を増しています。

このため、学校教育や生涯学習をはじめとして、あらゆる機会を通じ、市民の国際感覚をかん養し、異なる文化や価値観を互いに尊重し認め合える多文化共生社会の実現に向けて取り組みます。

### 現状と課題

- ◇ 近年、永住者や定住者など、滞在が長期化する外国人市民が増えています。本市に居住する外国人市民は、平成29年4月1日現在、3,442人で、市の総人口の約2.4%を占めています。今後は東京オリンピックの開催などにより、日本への定住化がますます進むことが予想されます。こうしたことから、外国人市民も基本的には日本人市民と同様の行政サービスを受ける権利と義務を有するものと考え、同じ土浦市民として寄り添うことが大切になっています。
- ◇ 一方、外国人市民が多く居住する一部の地域では、日本人との生活習慣の違いなどによるトラブルが課題となっています。今後は、お互いが積極的にコミュニケーションを図り、国籍や文化、生活習慣など、それぞれの違いを認めた上で外国人市民も地域の担い手としてまちづくりに参加しやすい環境づくりを行い、市民、企業、関係機関・団体と行政の協働により、多文化共生による地域づくりを進めていく必要があります。
- ◇ 本市では、平成27年3月に土浦市多文化共生推進プランを策定しており、今後は、外国人市民と日本人市民の相互理解の促進や生活の様々な場面における支援を進めていくことが必要になります。

### 成果指標・目標値

指 標	現状値	目標値	主体ごとの役割		
			市 民	事業者	行 政
多文化共生に関連するイベントへの参加者数	1,119人	2,000人	◎	○	○
国際交流事業や国際理解講座などを通して外国人市民と日本人市民の多文化共生意識の醸成を図りながら、お互いが地域社会の担い手として活動していくための環境を整えるための指標です。					
ボランティア日本語教師数	19人	40人	◎	○	○
外国人市民も日本人市民と同様、土浦市民として地域社会で安心して暮らせるように、基本的な生活環境を整えるための指標です。					

<sup>1</sup> インバウンド 外国人が訪れてくる旅行のこと。

## 施策の内容

### 施策 1

外国人市民と日本人市民が共有し合うまちづくり	外国人市民が日常生活を送る上で必要な情報について、“多言語”や“やさしい日本語”での対応を推進します。 また、地域社会で孤立しないように日本語の習得機会や日本の文化・習慣などについて学ぶ機会を設け、コミュニケーションの支援を行います。
------------------------	--

### 施策 2

外国人市民も日本人市民も安心して暮らせるまちづくり	外国人市民も日本人市民と同様、地域社会で安心して暮らせるように、居住や教育、労働、医療・保健、防犯・防災などの基本的な生活環境の整備を図ります。
---------------------------	--

### 施策 3

外国人市民も日本人市民も共に協力して進めるまちづくり	外国人市民と日本人市民の交流を促進し、外国人市民も地域活動に参加しやすい環境を整えていきます。 また、姉妹都市等との国際交流事業や国際理解講座などを通して異文化への理解を深め、良好な関係を築きながら外国人市民も日本人市民も共に地域社会の担い手として活動していくための推進体制の整備に努めます。
----------------------------	---

## 主要事業

事業名	事業概要
多文化共生の地域づくり	<ul style="list-style-type: none"><li>・「土浦市外国人生活ガイドブック」ホームページ掲載</li><li>・「土浦市やさしい日本語と多言語による窓口対応マニュアル」の活用</li><li>・外国語通訳員の配置</li><li>・中学生交換交流事業</li><li>・マラソン選手交流事業</li><li>・国際理解教室「世界の友達と話そう」</li></ul>
外国人市民の生活支援の充実	<ul style="list-style-type: none"><li>・外国人市民と日本人市民が交流する機会の充実や日本語教室におけるボランティア教師の確保及び育成</li></ul>

## 主な所管部署

市民活動課

### 基本方針

人権の尊重や平和の推進といった普遍的価値の実現には、市民一人ひとりの人権意識の醸成や、平和に対する意識啓発が求められています。このため、学校等の教育の場における人権教育にとどまらず、家庭や地域など様々な機会を通して人権意識の醸成・啓発を推進します。

また、戦争体験を持つ世代が年々減少していることから、「非核平和都市」の責務として戦争の記憶を引き継ぐとともに、人類永遠の平和に対する意識啓発の推進により、平和の尊さを後世に伝えていきます。

### 現状と課題

- ◇ 市民一人ひとりが互いの人権を尊重し、共に生きる社会の実現を目指し、常日頃からの人権感覚や人権意識の醸成、人権教育・人権啓発の推進を図るとともに、相談及び支援体制を整備することが必要となっています。
- ◇ 人権施策推進基本計画に基づいて、各分野の人権に関する施策を総合的かつ計画的に推進していく必要があります。
- ◇ 非核平和都市宣言を踏まえ、子どものころから市民一人ひとりの平和に関する意識を高め、していくことによって、戦争のない平和な世界を求める取組を推進する必要があります。

### 施策の内容

施策1	
人権尊重の社会づくり	<p>幼児・児童・生徒の人権感覚や人権意識を醸成するために、教職員の人権に対する理解と意識・指導力を高め、教育活動の充実を図ります。</p> <p>市民一人ひとりが互いの人権を尊重し、共に生きる社会の実現を目指し、人権感覚や人権意識の醸成・啓発に努めるとともに、学校・家庭・地域・企業など関係機関と連携し、学校教育や生涯学習などの様々な機会を通して人権教育を推進します。</p>
施策2	
平和の推進	<p>戦争の悲惨さ、平和の尊さというものを発信できる児童生徒の育成、さらには、平和学習の資質の向上に努め、「非核平和宣言都市」として平和希求の心を養う教育をサポートします。</p> <p>その一環として、広島平和記念式典への平和使節団派遣や原爆パネル展、非核平和宣言都市看板の設置など、意識啓発を推進します。また、戦争体験資料などの収集・保存に努めます。</p>

## ■主要事業

事業名	事業概要
人権及び平和の推進	<ul style="list-style-type: none"><li>・広島平和記念式典への平和使節団の派遣</li><li>・人権と平和のつどいの開催</li></ul>

## ■主な所管部署

総務課 生涯学習課 指導課

## 第2節

# 行財政改革の推進と 市民サービスの向上



本庁舎1階 総合窓口

**基本方針**

地方公共団体の責務となる「最少の経費で最大の効果を上げる」という原則の下、事務事業の縮減や廃止を含め検証し、簡素で効率的・効果的な行政運営を追求するとともに、高度情報社会に対応した電子自治体<sup>1</sup>の取組等により、行政サービスの向上を図ります。

また、最適な行政経営システムを構築するため、組織の整理統合などの見直しを進め、市民に分かりやすく、簡素で効率的かつスリムな組織・機構の改革を推進します。加えて、高度化・多様化する行政課題に対して迅速かつ適切に対応するため、職員の能力・資質を最大限に活用出来るよう効果的な人材育成等に取り組みます。

公社等の外郭団体については、変革の時代に対応する組織・機構として運営の見直しを進めます。

**現状と課題**

- ◇ 行財政改革の目的は、質の高いサービスをより低いコストで提供し、健全な財政運営を目指すことです。本市を取巻く様々な課題に的確に対応し、将来に向けて持続可能な行財政基盤を確立するため、簡素で効率的・効果的な行政運営を展開する必要があります。
- ◇ 平成28年3月に策定した「改革は終わりになきチャレンジ」を基本理念とした第5次行財政改革大綱のもと、全庁を挙げて行財政改革を推進しています。また、現在の大綱の推進期間が平成30年度までのため、改めて、第8次総合計画に掲げる将来像を実現する新たな大綱を策定するとともに、社会経済情勢等の変化などを踏まえた新たな課題にも全庁を挙げて取り組む必要があります。
- ◇ 市民の行政に対するニーズはますます多様化・高度化しており、新たな行政課題に対して迅速かつ適切に対応することのできる組織が求められています。今後の厳しい財政状況を乗り越え、未来につなげる持続可能な行政運営を行うため、より一層、簡素で効率的かつスリムな事務執行体制の確立が必要になります。
- ◇ 市民サービスの維持・向上を図りながら、労働生産性の向上などによる簡素で効率的・効果的な行政運営を実現するため、人材育成基本方針に基づく計画的かつ効果的な人材育成や、職員の能力や実績に基づく人事管理の徹底が求められています。

<sup>1</sup> **電子自治体** コンピュータやネットワークなどの情報通信技術を行政のあらゆる分野に活用することにより、事務負担の軽減や利便性の向上を図り、効率的・効果的な自治体を実現しようとするもの。

## 成果指標・目標値

指 標	現状値	目標値	主体ごとの役割		
			市 民	事業者	行 政
行財政改革大綱実施計画の達成状況	83%	100%	○	○	◎
実施計画に位置付けた事業等の目標達成項目割合。					
マイナンバーカード申請者数	17,167人	95,000人	◎	△	○
市民の利便性の向上への取組状況を表す指標です。コンビニ交付サービスの利用者の増加による利便性向上と事務の効率化のため、マイナンバーカード所有者の増加を目指します。					

## 施策の内容

### 施策 1

行財政改革大綱の推進	<p>行財政改革大綱に基づく取組を具体的、かつ着実に推進するため、改革推進項目、実施時期、目標・効果を定めた実施計画に基づき、職員一人ひとりが行財政改革は自らの課題であるとの認識を持ち、全庁を挙げて改革・改善に取り組めます。</p>
------------	--

### 施策 2

組織・機構の改革	<p>社会経済情勢等の変化や高度化・多様化する市民ニーズなどを的確に把握し、新たな行政課題に対して迅速かつ適切に対応する組織を構築します。</p> <p>また、今後の厳しい財政状況を乗り越え、未来につなげる持続可能な行政運営を行うため、より一層、簡素で効率的かつスリムな組織・機構の見直しを継続的に進めます。</p>
----------	--

### 施策 3

人材の育成・活用	<p>簡素で効率的・効果的な行政運営を実現するため、計画的な定員管理や職員の能力・適性を踏まえた適材適所の職員配置を行うとともに、人事評価制度の更なる透明性・公平性の確保を図り、能力及び実績に基づく人事管理を徹底します。</p> <p>また、社会経済情勢等の変化や多様化・高度化する行政課題に迅速かつ適切に対応するため、自主啓発の促進や職場内研修(OJT)、職場外研修など職員研修の体系的な実施により、職員の専門能力や職務遂行能力、政策形成能力などの向上を図ります。</p>
----------	---

### 施策 4

産学官連携	<p>産業界と大学・研究機関の技術・人材・知識などをまちづくりに活かすため、様々な分野における連携や相互交流を進めます。</p>
-------	--

## 施策5

行政評価制度の活用	<p>本格的な少子高齢社会や人口減少社会の到来を迎え、市の財政状況がますます厳しくなる中、これまでのような行政運営を行うことは困難な状況にあります。</p> <p>これからは、限りある財源を有効に活用しながら、行政サービスの質を向上させていくことが重要であり、「選択と集中」や「成果志向」の視点に基づく行政評価により、必要に応じ事務事業の見直しを行い、効率的・効果的な行財政運営を推進します。</p>
-----------	--

## 施策6

電子市役所の推進	<p>情報通信技術の発展に適切に対応できる環境を整備し、市民の視点に立った利用しやすい電子市役所を推進します。</p> <p>市民サービスの向上を図るため、マイナンバー制度の活用や情報通信ネットワークにおける個人情報の保護や安全対策を推進します。また、複数の自治体が共同で情報システムを利用する自治体クラウド<sup>1</sup>の推進に取り組みます。</p>
----------	---

### 主要事業

事業名	事業概要
行財政改革の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第5次行財政改革大綱及び実施計画に基づく計画の推進</li> <li>・第6次行財政改革大綱及び実施計画の策定</li> </ul>
人材育成の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定員適正化計画に基づく計画的な職員配置</li> <li>・職員研修計画に基づく研修制度の充実及び人事評価制度による人事管理の徹底</li> </ul>
行政評価制度の運用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行政評価の活用</li> </ul>
総合情報化の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報通信技術の発展に適切に対応できる環境整備による電子市役所の推進</li> </ul>

### 主な所管部署

政策企画課 人事課 市民課

<sup>1</sup> 自治体クラウド 地方自治体の情報システムをデータセンターに移し、複数の市町村がシステムを共同で使うことができる環境、又はその環境をつくる取組。各自治体がサーバーなどのIT機器を所有するのではなく、共同で利用するので、多額のコストをかけずにITインフラを構築することができる。

## 第2項 持続可能な財政運営の推進

1-2-2

### 基本方針

良質な行政サービスを継続して提供するには、持続可能で安定的な行財政基盤の確立が不可欠であり、税などの歳入確保への取組を強化するとともに、「選択と集中」の考え方の下、事務事業の見直しを行うなど、歳入確保・歳出削減の両面において徹底した取組を推進することで、安定した財政基盤を確立します。

また、公平性の観点から、特定サービスに対する応分な負担など、受益者負担の適正化を図ります。

### 現状と課題

◇ 本市は、第7次土浦市総合計画の将来像の早期実現に向け、合併特例債事業など、本市発展の根幹となる社会資本の整備に重点的かつ集中的に取り組んできました。一方で、今後、大規模事業実施に伴う新たな維持管理費が発生するとともに、発行した市債の償還がピークを迎えることに加え、高度経済成長時代に築いた施設の老朽化に伴う更新経費や超高齢社会での社会保障関係費の増などと合わせ、非常に厳しい財政運営が見込まれます。平成29年度に作成した長期財政見通しでは、平成36年度には財政調整基金と市債管理基金を合わせた一般財源基金が枯渇し、その後は財源不足が生じ、第8次土浦市総合計画の最終年度となる平成39年度までの収支不足額については、累積で130億円に上ると見込んでいます。

よって、持続可能な財政運営を図るため、長期財政見通しの中で示した基本的な考え方を踏まえ、歳入確保と歳出抑制を徹底して行くことを中心に、将来を適切に見据えた財政計画を策定する必要があります。

◇ 歳入に関し、市税収入は、平成24年度から平成28年度の5年間平均決算額22,485百万円程度で推移しています。普通交付税は、平成18年度決算の1,708百万円、臨時財政対策債を含めて3,100百万円に比べ、平成28年度は3,286百万円、臨時財政対策債を含めて5,268百万円と、それぞれ、1,578百万円、92.4%、2,168百万円、69.9%と10年前に比べ増加しています。

◇ 歳出では、扶助費<sup>1</sup>等の義務的経費が、平成18年度決算の21,141百万円に比べ、平成28年度は25,113百万円と、10年前に比べて3,972百万円、18.8%増加しています。

◇ 経常収支比率<sup>2</sup>は、平成28年度は90.6%と過去のピークである平成20年度の90.9%に近

<sup>1</sup> 扶助費 社会保障制度の一環として生活困窮者、身体障害者等に対してその生活を維持するために支出される経費のこと。

<sup>2</sup> 経常収支比率 財政構造の弾力性を測定する指標。低ければ低いほど財政運営に弾力性があり、政策的に使えるお金が多くあることを示している。

付いており、財政硬直化の傾向がうかがえます。

- ◇ 義務的経費の増加が避けられない中、創意と工夫により、魅力あるまちづくりを行い、人口減少を克服し、安定した市税収入の確保を図るとともに、行財政改革の徹底及び中長期的な視点に立った財政運営によって、財政の弾力性を確保し、健全性を維持していくことが継続的な課題となっています。

### ■一般会計の推移

(単位：百万円)

年度	歳入総額		歳出総額		実質収支	単年度収支	経常収支比率	地方債現在高	実質公債費比率
		伸率(%)		伸率(%)					
24	51,787	△ 5.9	49,516	△ 7.4	1,770	780	88.2	48,233	8.5
25	55,777	7.7	53,271	7.6	2,050	280	87.4	52,342	7.3
26	56,448	1.2	53,944	1.3	1,121	△ 929	88.1	57,946	6.0
27	62,643	11.0	61,346	13.7	647	△ 474	89.2	65,557	6.1
28	57,589	△ 8.1	56,063	△ 8.6	896	249	90.6	71,932	6.7

資料：財政課

### ■特別会計の推移

(単位：百万円)

年度	歳入総額		歳出総額		実質収支	単年度収支	地方債現在高
		伸率(%)		伸率(%)			
24	31,511	1.5	31,335	1.4	110	59	30,322
25	33,234	5.5	33,155	5.8	33	△ 77	29,254
26	34,113	2.6	33,664	1.5	279	246	28,466
27	38,195	12.0	37,229	10.6	469	190	27,314
28	40,769	6.7	40,150	7.8	174	△ 295	25,821

資料：財政課

### ■水道事業会計の推移

(単位：百万円)

年度	歳入総額		歳出総額		地方債現在高
		伸率(%)		伸率(%)	
24	3,256	0.8	3,040	△ 1.7	6,477
25	3,240	△ 0.5	3,033	△ 0.2	6,284
26	3,280	1.2	3,186	5.0	6,045
27	3,318	1.2	3,154	△ 1.0	5,872
28	3,223	△ 2.9	3,103	△ 1.6	5,674

資料：財政課

■一般会計の歳入の推移と計画

(単位：百万円、%)

区 分		7次総後期計画期間 (平成25～29年度の合計)			8次総前期計画期間 (平成30～34年度の合計)		
		歳入額	構成比	伸長率A	歳入額	構成比	伸長率B
歳入状況	市税	112,296	39.2	△ 3.0	108,950	43.6	△ 3.0
	地方譲与税等	15,241	5.3	19.9	17,604	7.0	15.5
	地方交付税	20,776	7.3	30.3	21,017	8.4	1.2
	国県支出金	55,140	19.3	26.1	54,493	21.8	△ 1.2
	基金等繰入金	8,544	3.0	72.9	4,873	1.9	△ 43.0
	市債	47,201	16.5	69.8	22,928	9.2	△ 51.4
	その他	27,005	9.4	△ 26.1	20,229	8.1	△ 25.1
	歳入合計	286,203	100	11.2	250,094	100	△ 12.6
一般財源	市税	112,296	75.7	△ 3.0	108,950	73.7	△ 3.0
	地方譲与税等	15,241	10.3	19.9	17,604	11.9	15.5
	地方交付税	20,776	14.0	30.3	21,017	14.2	1.2
	国有提供施設等所在市町村助成交付金	107	0.0	62.1	259	0.2	142.1
	一般財源合計	148,420	100	2.7	147,830	100	△ 0.4
財源別	自主財源	147,845	51.7	△ 6.0	134,052	53.6	△ 9.3
	依存財源	138,358	48.3	38.1	116,042	46.4	△ 16.1

伸長率A：「平成20～24年度の合計」に対する伸び率／伸長率B：「平成25～29年度の合計」に対する伸び率

一般財源：地方税、地方譲与税等(地方譲与税、地方交付金)、地方交付税、国有提供施設等所在市町村助成交付金

自主財源：地方税、分担金及び負担金、使用料、手数料、財産収入、寄付金、繰入金、繰越金、諸収入

資料：財政課

■歳出の推移と計画

(単位：百万円、%)

区 分		7次総後期計画期間 (平成25～29年度の合計)			8次総前期計画期間 (平成30～34年度の合計)		
		歳出額	構成比	伸長率A	歳出額	構成比	伸長率B
性質別歳出の状況	義務的経費	122,880	44.2	7.4	135,048	54.0	9.9
	人件費	46,047	16.6	△ 2.0	42,214	16.9	△ 8.3
	公債費	23,976	8.6	△ 10.3	30,357	12.1	26.6
	扶助費	52,857	19.0	29.9	62,477	25.0	18.2
	投資的経費	56,333	20.2	54.7	25,054	10.0	△ 55.5
	その他経費	99,047	35.6	0.4	89,992	36.0	△ 9.1
	物件費	35,808	12.9	15.2	40,267	16.1	12.5
	補助費等	16,290	5.9	16.2	12,258	4.9	△ 24.8
	維持補修費	3,751	1.3	△ 7.0	6,526	2.6	74.0
	繰出金	36,805	13.2	22.8	30,365	12.2	△ 17.5
	その他	6,393	2.3	△ 67.3	576	0.2	△ 91.0
	歳出合計	278,260	100	11.5	250,094	100	△ 10.1

伸長率A：「平成20～24年度の合計」に対する伸び率／伸長率B：「平成25～29年度の合計」に対する伸び率

資料：財政課

## 成果指標・目標値

指 標	現状値	目標値	主体ごとの役割		
			市 民	事業者	行 政
経常収支比率	90.6%	現状維持	△	△	◎
<p>財政の健全運営への取組成果(財政運営の弾力性の確保状況)を表す指標です。扶助費及び公債費の増が見込まれる中、人口減少を克服し、安定した市税収入の確保を図ることで、増加幅の抑制を目指します。</p>					
実質公債費比率	6.7%	5.1%	△	△	◎
<p>財政の健全運営への取組成果(公債費の負担割合の軽減状況)を表す指標です。大規模事業に伴う公債費の増が見込まれますが、プライマリーバランス<sup>3</sup>の考え方を堅持し、市債発行を抑制するとともに、市税収入を確保し、比率の低下を目標とします。</p>					
市税の収納率	92.0%	94.5%	◎	◎	◎
<p>財政の健全運営への取組成果(自主財源の適切な確保状況)を表す指標です。各種の収納強化対策及び収納機会の拡大により、収納率の向上を目標とします。</p>					

## 施策の内容

### 施策 1

<p><b>歳入確保の取組</b></p>	<p>使用料について、維持管理費等の経費と受益者負担の妥当性を検証し、算定基準の明確化と適正化を図ります。</p> <p>また、国、県等の補助対象事業を活用し、各種補助金の確保に努めるとともに、スポーツ施設等に愛称を付与するネーミングライツ<sup>4</sup>事業や広告掲載事業のほか、新たな自主財源の確保を図ります。</p>
-----------------------	---

### 施策 2

<p><b>歳出構造の見直し</b></p>	<p>常にコスト意識を持ちながら、徹底した事務事業の見直しにより、経費の節減合理化を図ります。</p> <p>また、補助金等について、その意義、目的、成果等の再点検を行い、整理合理化を図ります。</p>
------------------------	---

<sup>3</sup> **プライマリーバランス** 歳入から公債費を除いた部分と、歳出から公債の利息や返還分を除いた部分との釣り合い。

<sup>4</sup> **ネーミングライツ** スポーツ施設などにスポンサー企業の社名やブランド名を名称として付与する権利で、命名権とも呼ばれる。

施策3	
<b>財政状況の市民への開示</b>	財政計画をはじめ、財務書類の作成公表など、市民にわかりやすく情報を開示することによって、市民の理解と協力を得ながら、財政の健全化を推進します。

施策4	
<b>計画的な財政運営</b>	<p>中長期的な展望に立った財政計画の下、事業の計画や実施に際しては、事業の必要性、緊急性、費用対効果を十分に検証するなど、計画的な財政運営に努めます。</p> <p>また、財務書類等に基づく老朽度分析やコスト分析を活用した予算編成に取り組み、効率的な財政運営に努めます。</p>

### ■ 主要事業

事業名	事業概要
<b>財政の健全化</b>	・ 財政計画、財務指標による大胆かつ堅実な財政運営
<b>歳入の確保</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各種の収納強化対策による滞納の圧縮</li> <li>・ 早期対応による累積滞納の抑止</li> </ul>

### ■ 主な所管部署

政策企画課 財政課 納税課 スポーツ振興課

## 基本方針

公共施設等が市民全体の貴重な財産であることを踏まえ、全市的な視点に立ち、将来の健全財政や維持管理経費等も十分配慮しつつ、民間活力の導入による行政運営の効率化、公共施設の総量、長寿命化やランニングコスト<sup>1</sup>の縮減、ライフサイクルコスト<sup>2</sup>の平準化や配置見直しなど、適切な公共施設マネジメントを推進します。

## 現状と課題

- ◇ 高度経済成長期に急速に整備された道路や下水道などを含めて、公共施設の大規模改修が必要となっています。厳しい財政状況の中での対応となり、経営的な視点に立ち、行財政改革の推進との両立を図りつつ、公共施設の適正配置や長寿命化を早急に進めていく必要があります。
- ◇ 近年の少子高齢化の進行に伴い、税収の増が見込めないことや扶助費の増により、義務的経費が増加していくことが見込まれるため、保有資産の最適化や効率的な維持管理により、将来の行政サービスの財源を確保していく必要があります。
- ◇ 老朽化した公共施設等の改修・更新を従来どおり続けていくと、莫大な経費がかかることから、今後の施設の改修・更新時期を見通し、全市的な観点から、中長期的な視点による計画的・戦略的な公共施設マネジメントに取り組むことが必要となっています。

## 成果指標・目標値

指 標	現状値	目標値	主体ごとの役割		
			市 民	事業者	行 政
公共施設等の総量(床面積換算)	440,271㎡	5%減	○	○	◎
公共施設等の総量(床面積換算)の5%の縮減を目指します。					

<sup>1</sup> ランニングコスト 設備や建物を維持するために必要となるコストのこと。

<sup>2</sup> ライフサイクルコスト 設備や建物の計画・設計・施工から、その建物の維持管理、最終的な解体・廃棄までに要する費用の総額。

## 施策の内容

### 施策 1

<p>公共施設再編の推進</p>	<p>将来にわたって持続可能な行政サービスを維持するため、長期的な視点を持って、公共施設等の更新・統廃合・長寿命化などを計画的に行うことにより、財政負担を軽減・平準化するとともに、公共施設等の適正な維持管理や最適な配置の実現を目指します。そのため、公共施設のあり方や必要性について、市民ニーズや費用対効果などの面から総合的に見直しを行い、施設総量の適正化を実現します。</p>
------------------	--

### 施策 2

<p>公共施設等の長寿命化の推進</p>	<p>今後も活用していく施設については、定期的な点検・診断の実施や、計画的な維持修繕を徹底し、長寿命化を推進することにより、長期にわたる安心・安全なサービスに提供に努めるとともに、財政負担の軽減と平準化を図ります。</p>
----------------------	---

### 施策 3

<p>公共施設等の適切な施設配置と民間活力の活用</p>	<p>更新・統廃合により、適切な施設配置を進めるとともに、民間企業等の持つノウハウや資金を積極的に活用し、施設の整備や管理における官民の役割分担の適正化を進め、財政負担の軽減とサービス水準の向上を図ります。</p>
------------------------------	---

### 施策 4

<p>公共施設跡地の有効活用と低・未利用地の適正な処分</p>	<p>統廃合などによって発生した公共施設の跡地については、市民共有の貴重な財産という考えのもと、有効活用することで、社会経済状況の変化に伴う行政需要への対応を図ります。</p> <p>また、低・未利用地については、維持管理経費の節減や財源確保の上からも、個々の財産について精査を行い、積極的な売却処分や貸付等を図ります。</p>
---------------------------------	--

## 主要事業

事業名	事業概要
公共施設再編の推進	・公共施設再編計画の策定
公共施設等の施設量適正化	・計画的な公共施設等の更新・統廃合の実施
公共施設跡地の有効活用	・公共施設跡地の有効活用

## 主な所管部署

政策企画課 管財課

## 第4項 時代に対応した広域連携の推進

1-2-4

### 基本方針

事業内容や周辺自治体の特性を踏まえ、共通する行政課題や広域的な行政需要に対応するため、関係自治体との相互連携により広域行政を推進します。

また、交通や観光等の広域的なネットワークの形成を進めるとともに、定住自立圏など新たな広域連携の可能性について検討を進めます。

### 現状と課題

- ◇ 少子高齢化・人口減少という厳しい環境の中で、行政サービスの維持と新しい行政ニーズへの対応が求められており、多様な分野で多様な形の連携を、環境の変化に応じて、柔軟に見直しを行いながら検討する必要があります。
- ◇ 交通や観光等の共通かつ広域的な課題に対しては、周辺地域とのネットワークにより取り組んでいく必要があります。また、共同で取り組むことにより効率的な行政運営が可能となる分野では、周辺市町村との積極的な広域行政を推進し、行政サービスの一層の向上を図る必要があります。

### 施策の内容

#### 施策1

広域行政の推進	区画整理などの広域的な事務組合等の事業の充実と連携を図るとともに、交通体系の整備、保健・福祉・教育・消防等についても、周辺市町村との広域的な協調を図りつつ、行政サービスの一層の向上を推進します。
---------	---

#### 施策2

周辺市町村との連携強化	首都圏中央連絡自動車道(圏央道)の開通により、広域的な高速道路ネットワークが形成されるとともに、地域活性化や新たな観光需要が期待されることから、観光ネットワークや広域的な交通ネットワークの形成を図るなど、地域全体及び本市の更なる発展と魅力の形成を図ります。 また、市民の意向を的確に捉えながら、新たなまちづくりを目指す重要な戦略である定住自立圏構想 <sup>1</sup> などについて検討を進めます。
-------------	---

### 主な所管部署

政策企画課

<sup>1</sup> 定住自立圏構想 地方から東京など大都市圏への人口流出を抑制するため総務省が推進する施策。

## 第5項

# 地方分権に対応した 自主・自立のまちづくりの推進

1-2-5

### 基本方針

地方分権の進展により、国・県・市町村の関係は、対等な立場へと変わり、市町村への権限移譲が進行しており、必要な財源の移譲等の働きかけを進めるとともに、自主・自立のまちづくりを推進します。

### 現状と課題

- ◇ 地方分権が進展する中、国・県・市町村の対等・協力の新しい関係に基づく役割分担などの新たな行政システムが構築され、市民の多様なニーズへの対応や魅力と活力のある地域づくりに、市として主体的に取り組むことが可能になっています。
- ◇ 市民本位の自主・自立のまちづくりの観点から、公平性の確保と透明性の向上を図るとともに、市民目線の意見の反映のため、政策形成過程への市民の広範な参画を推進する必要があります。

### 施策の内容

#### 施策1

<b>市民本位による自主・自立のまちづくりの推進</b>	市民の自らの意思と責任による自主・自立のまちづくりを推進します。 政策形成過程への市民参画を推進し、連携と協働による地域づくりを進めます。 市民、議会、行政の役割と責務を明らかにするとともに、行政情報の共有や市政への市民参加など地方自治を推進する基本的な制度について規定する自治基本条例の制定に向けた取組を進めます。
------------------------------	--

#### 施策2

<b>国・県との適切な役割分担</b>	国・県・市町村の対等・協力の新しい関係に基づき、まちづくりに必要な権限や財源の移譲など役割分担の明確化を図ります。今後の地方分権の更なる進展に伴い、市民に最も身近な基礎的自治体としての自主性・自立性をより一層高めていきます。
---------------------	--

### 主な所管部署

政策企画課

# 第6項 市民窓口サービスの向上

1-2-6

## 基本方針

窓口業務は、市民にとって最も身近で、行政サービスの根幹をなすものであり、ICTを活用した利便性の向上や、わかりやすく利用しやすくするなど、市民の視点に立った質の高い市民サービスを目指します。

また、暮らしに関する相談などの体制の充実を図ります。

## 現状と課題

- 市役所の窓口は、市民にとって最も身近に行政と接する場であり、より便利で丁寧な対応が求められています。新庁舎に移転後は従来の総合案内のほか、初めて来庁した方が迷わないよう、総合窓口コンシェルジュを配置しました。
- 市民の利便性向上のため、窓口業務の日曜日開庁や木曜日の時間延長など窓口サービスの向上に努めています。また、窓口の混雑緩和を図るため、マイナンバーカードを利用したコンビニ交付や郵便局における証明書発行については、利用者の増加に向けた取組が必要となっています。

## 市民相談の件数

(単位：件)

区分 年度	総数	要望・請願・陳情	法律相談 (弁護士)	司法書士 相談	行政書士 相談	土地家屋 調査士相談	総合労働 相談 (社労士)	税務 相談	行政 相談	電話・ 窓口相談
平成 23年度	2,859	50	390					139	77	2,203
平成 24年度	2,690	44	335	12			6	18	114	2,161
平成 25年度	2,434	37	245	45			20	23	77	1,987
平成 26年度	2,054	30	197	47	44	22	28		66	1,620
平成 27年度	1,775	24	243	48	41	18	26		55	1,320

※税務相談はH26から税理士会の自主事業に移行

※H26法律相談の内20は10月から移行した男女共同参画課分の法律相談

※司法書士相談・総合労働相談はH25. 1月から開設

※土地家屋調査士相談はH26. 4月から開設

※行政書士相談はH26. 8月から開設

資料：広報広聴課

## 成果指標・目標値

指 標	現状値	目標値	主体ごとの役割		
			市 民	事業者	行 政
窓口サービスの満足度	37.04%	40%	○	○	◎

市民への質の高いサービス提供の取組成果を表す指標です。さらにサービスを向上させ3ポイントの上昇を目標とします。

## 施策の内容

### 施策 1

窓口サービスの向上	<p>窓口業務は、市民にとって極めて身近なサービスであり、行政サービスの根幹をなすものであることから、行政事務に関する申請・届出など手続のオンライン化や証明書コンビニ交付などICTを活用した手続の簡素化や利便性の向上を図り、市民の視点に立ったよりよい窓口サービスの提供に努めます。</p> <p>市民の利便性向上や経費の削減を図るため、窓口業務の休日サービスや時間延長、及びマイナンバーカードを利用したコンビニ交付、郵便局の活用を推進し、市民ニーズに対応した多様なサービスの提供に努めます。</p> <p>また、質の高い窓口サービスを全庁的に提供し、更なる窓口サービスの充実に努めます。</p>
-----------	---

### 施策 2

市民相談の充実	<p>身近な市民法律相談や行政相談などを開設し、市民が必要とする暮らしに関する相談などの体制を確保するとともに、専門の相談機関を活用します。</p>
---------	--

## 主要事業

事 業 名	事 業 概 要
窓口サービスの向上	・マイナンバーカードを利用した各種証明書等のコンビニ交付の普及
市民相談の充実	・暮らしに関する各種相談の実施

## 主な所管部署

政策企画課 広報広聴課 管財課 納税課 市民課

