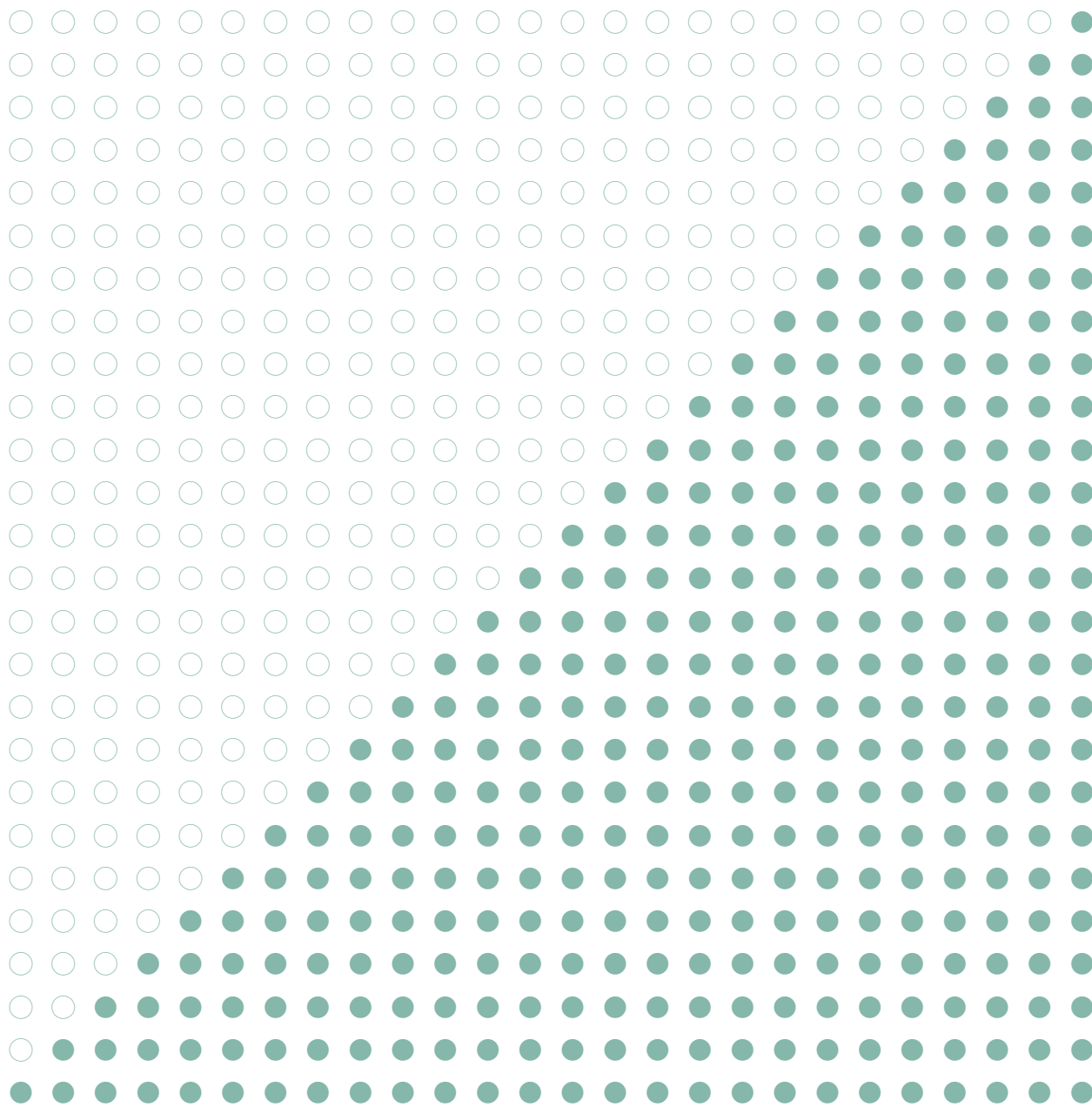


# 第 1 章



## 計画推進の基本姿勢

# 第 1 節

## 行財政改革の推進と 市民サービスの向上



# 第1項

## 効率的な行政運営の推進

### 現状と課題

- 急激な人口減少、少子高齢化、地方分権の進展、国際化、地球規模での環境問題、IT社会の進展、市民の価値観とライフスタイルの多様化など、我が国の社会経済情勢は、急激に変化しています。
- 本市においては、地方分権の進展による権限、事務の委譲や社会情勢の変化などにより、行政需要は増大し、また、高度化、複雑多様化しています。
- これらに対応し、これまで以上に自立性の高い行政主体として機能するためには、行財政基盤の強化が不可欠であり、簡素で効率的な行政運営体制を整備する必要があります。
- 平成18年4月に「パラダイムシフト<sup>1</sup>へのチャレンジ 成長から成熟へ」を基本理念とした「土浦市第3次行財政改革大綱」を策定し、引き続き全庁を挙げて行財政改革を推進しています。
- 行財政改革大綱及び集中改革プランに基づき、最少経費で最大効果を発揮する行政サービスを目指し、行政運営の効率化、定員適正化、給与体系の見直しを行うことが課題です。
- 新たな行政課題や多様化する市民ニーズに対応できるよう、柔軟かつ合理的な組織の構築が求められています。また、施設管理においては指定管理者制度<sup>2</sup>を活用するなど、安全性を確保し、かつ低コスト化が必要です。
- 市民サービスの維持・向上を図りながら、事務の効率化を進めるため、新たな行政課題や市民ニーズに的確に対応できる職員を育成し、創意工夫や事務改善に積極的な取組が求められています。

<sup>1</sup>パラダイムシフト 物事の大きな枠組みや考え方が変わること、従来の常識が通用しないような大きな変化のこと。

<sup>2</sup>指定管理者制度 地方公共団体やその外郭団体に限定していた公の施設の管理を、株式会社をはじめとした民間法人にもさせることができるという制度。

## ■部門別職員数の推移

(各年4月1日現在)

部門		年	14	15	16	17	18	19
一般行政部門	議会		10	10	10	11	10	9
	総務		196	205	211	207	195	180
	税務		61	60	57	60	63	64
	民生		187	188	191	196	199	200
	衛生		88	85	82	78	76	75
	労働		1	1	1	1	2	3
	農林水産		43	43	40	39	34	31
	商工		17	17	18	18	15	14
	土木		118	117	111	101	97	89
	小計		721	726	721	711	691	665
特別行政部門	教育		197	191	190	181	177	170
	消防		154	155	155	155	179	176
	小計		351	346	345	336	356	346
普通会計計			1,072	1,072	1,066	1,047	1,047	1,011
公営企業等 会計部門	水道		36	33	32	29	27	22
	下水道		34	32	32	29	26	24
	その他		56	54	53	50	41	44
	小計		126	119	117	108	94	90
合計			1,198	1,191	1,183	1,155	1,141	1,101

※総務省による地方公共団体定員管理調書に基づき、上記人数には教育指導主事を含まない。

資料：行革情報政策課

## 施策の体系

### 効率的な行政運営の推進

- 1 第3次行財政改革大綱の推進
- 2 組織・機構の改革
- 3 人材の育成・活用
- 4 産学官連携
- 5 行政評価制度の導入・活用
- 6 電子市役所の推進

## 施策の内容

### 1 第3次行財政改革大綱の推進

行財政改革大綱に基づく行財政改革の取組を具体的、かつ着実に推進するため、改革推進項目、実施時期、数値目標を定めた実施計画に基づき、計画(Plan)、実行(Do)、点検(Check)、見直し(Action)のPDCAサイクルのもと、全庁的体制で取り組みます。

### 2 組織・機構の改革

新たな行政課題や市民の多様なニーズに対応できる行政サービスを展開するため、機動性と柔軟性を発揮できる弾力的な組織・機構の整備を図るとともに、全庁的に対応するための政策形成機能や総合調整機能の充実強化を図ります。

公社等の外郭団体については、市民ニーズや社会経済情勢の変化を踏まえ、統廃合も含めた外郭団体のあり方を検討するとともに、積極的な経営改善を促し、自主性・自立性を持ったより健全で効果的な運営を促進します。

### 3 人材の育成・活用

新たな課題に果敢に挑戦するための職員の意識改革を推進し、高度化、複雑化する業務に対応するための専門能力や分権型社会に対応した高い総合調整能力・政策形成能力を効果的に養成するため、自己啓発活動支援制度の充実を図るとともに、職場内研修(OJT)、職場外研修など各種職員研修の充実を図ります。

また、職員の能力や適性を的確に把握し、適材適所の職員配置や有効な勤務評定制度の運用など人事管理制度の確立を図ります。

### 4 産学官連携

産業界と大学・研究機関との共同研究や情報交換など、様々な分野において連携と協力関係を構築します。

民間の効率性や専門性が発揮できる事務事業について、指定管理者制度の導入や民間等への委託化を進めます。

### 5 行政評価制度の導入・活用

施策や事務事業の推進に当たっては、行政評価制度<sup>3</sup>を導入・活用した事務事業の見直しを行い、市民本位の効率性や満足度の向上を図るとともに、コストや成果重視の考え方に立った行政運営に努めます。

### 6 電子市役所の推進

土浦市総合情報化基本計画に基づき、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。

簡素化、迅速化など、市民の利便性の向上や経費の節減を図るため、情報セキュリティの確保にも十分留意しながら、庁内ネットワークの活用や電子申請などに対応した各種システムの整備を推進するとともに、庁内情報化の人材育成を積極的に進めます。

また、電子市役所の推進に向け、IT講習会の実施などにより、市民の情報活用能力の向上と情報格差の解消に努めます。

#### 施策の指標・目標値

指標名	現状値	目標値	設定方法	主な役割		
				市民	事業者	行政
定員数	1,106人	1,031人	法	△	△	◎
【考え方】効率的な行政体制の構築状況を表す指標です。行革推進法での4.6%以上の職員定員純減及び合併効果を踏まえた目標とします。						
行政評価制度の活用度	導入検討中	導入と活用	個別	○	○	◎
【考え方】効率的・効果的な行政経営への取組状況を表す指標です。平成20年度の導入と制度の定着化・活用を目指します。						
電子申請・届出システムの業務数	29業務	50業務	国県	○	△	◎
【考え方】市民の利便性の向上への取組状況を表す指標です。対象業務の拡大による一層の利便性向上を目指します。						

#### 主要事業

事業名	事業の概要
行財政改革の推進	・第3次行財政改革大綱及び実施計画に基づく計画の推進
定員管理の適正化	・定員適正化計画に基づく職員数の適正化
人材育成の推進	・職員研修計画に基づく研修制度の充実及び適正な人事評価制度の運用
行政評価制度の運用	・行政評価の導入と活用
総合情報化の推進	・情報化基本計画に基づく電子市役所の推進

#### 施策を推進する主な所管部署

○企画調整課 ○行革情報政策課 ○人事課

<sup>3</sup>行政評価制度 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て、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、予算編成等に活用するもの。

# 第2項

## 健全な財政運営の確保

### 現状と課題

- 市税収入は、過去10ヶ年のピーク平成9年度決算の24,235百万円に比べ、平成18年度決算は23,096百万円と、△1,139百万円、△4.7%の減の状況にあります。
- 普通交付税は、三位一体の改革の影響により、ピーク時の平成12年度決算の4,382百万円に比べ、平成18年度は1,708百万円、臨時財政対策債を含めても3,101百万円と、それぞれ、△2,674百万円、△61.0%、△1,281百万円、△29.2%と大幅に減少しています。
- 扶助費<sup>1</sup>等の義務的経費は、平成8年度決算の16,856百万円に比べ、平成18年度は21,141百万円と、10ヶ年で4,285百万円、25.4%と大幅な増加傾向にあります。
- 経常収支比率<sup>2</sup>は、平成8年度決算の81.1%から、平成18年度は87.1%と上昇し、財政硬直化の傾向がうかがえます。
- 歳入の伸びが見込めず、加えて義務的経費の増加が見られる状況において、なお徹底した行財政改革の推進及び中長期的な視点に立った財政運営により、財政の弾力性を確保しつつ、健全性を維持することが継続的な課題です。

### ■一般会計の推移

(単位：百万円)

区分 年度	歳入総額		歳出総額		実質 収支 <sup>3</sup>	単年度 収支 <sup>4</sup>	経常収支 比率	地方債 現在高	公債費 比率
	伸率(%)	伸率(%)							
14	44,867	1.6	42,926	1.2	1,371	75	80.8	47,417	15.4
15	45,000	0.3	43,372	1.0	1,377	6	82.0	47,667	17.8
16	50,590	12.4	49,389	13.9	910	△467	84.7	47,361	18.5
17	45,304	△10.4	44,094	△10.7	949	39	85.3	45,348	16.5
18	45,762	1.0	44,741	1.5	834	△115	87.1	43,303	17.0

資料：財政課

<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 人件費や扶助費、公債費(借入金の返済のこと)などの毎年経常的に支出しなければならない経費に、地方税や地方交付税などの経常的に確保できる一般財源収入をどれだけ充てているかを示す指標のこと。市の場合、80%を上回らないことが望ましいと言われている。

<sup>3</sup>実質収支 歳入歳出の差引額から翌年度へ繰り越すべき財源を控除した額のこと。地方公共団体の財政運営の良否を判断する重要なポイントであり、一般的に黒字・赤字とは実質収支上のことをいう。

<sup>4</sup>単年度収支 当該年度の決算による実質収支から前年度の実質収支を差し引いた額のこと。実質収支は前年度以前からの収支の累積であるため、当該年度だけの収支を把握しようとする場合には、単年度収支をみる。

■特別会計の推移

(単位：百万円)

年度	区分	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 (%)			
14		33,673	△ 2.9	33,306	△ 2.9	357	15	43,639
15		35,290	4.8	34,916	4.8	352	△ 5	42,359
16		36,033	2.1	35,731	2.3	273	△ 79	40,936
17		36,273	0.7	35,903	0.5	370	97	39,051
18		36,263	△ 0.0	35,875	△ 0.0	332	△ 38	37,107

資料：財政課

■水道事業会計の推移

(単位：百万円)

年度	区分	歳入総額		歳出総額		地方債現在高
			伸率 (%)		伸率 (%)	
14		3,622	△ 0.3	3,175	△ 0.6	6,994
15		3,495	△ 3.5	3,109	△ 2.1	7,393
16		3,580	2.4	3,062	△ 1.5	7,835
17		3,561	△ 0.5	3,118	1.8	8,204
18		3,614	1.5	3,158	1.3	8,036

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	実績期間 (平成 15 ~ 19 年度)			計画期間 (平成 20 ~ 24 年度)			
	歳入額	構成比	伸長率	歳入額	構成比	伸長率	
歳入状況	市税	111,749	48.6	△ 3.4	124,216	54.3	11.2
	地方譲与税等	18,261	7.9	6.5	14,237	6.2	△ 22.0
	地方交付税	11,889	5.2	△ 43.7	5,561	2.4	△ 53.2
	国県支出金	23,709	10.3	2.8	29,376	12.9	23.9
	基金等繰入金	6,613	2.9	186.2	2,341	1.0	△ 64.6
	市債	20,105	8.7	10.3	19,649	8.6	△ 2.3
	その他	37,703	16.4	55.3	33,384	14.6	△ 11.5
	歳入合計	230,029	100.0	3.7	228,764	100.0	△ 0.5
一般財源	市税	111,749	78.7	△ 3.4	124,216	86.2	11.2
	地方譲与税等	18,261	12.9	6.5	14,237	9.9	△ 22.0
	地方交付税	11,889	8.4	△ 43.7	5,561	3.9	△ 53.2
	国有提供施設等所在市町村助成交付金	77	0.0	△ 2.5	77	0.0	0.0
	一般財源合計	141,976	100.0	△ 7.8	144,091	100.0	1.5
財源別	自主財源	156,065	67.8	9.7	159,941	69.9	2.5
	依存財源	73,964	32.2	△ 7.1	68,823	30.1	△ 7.0

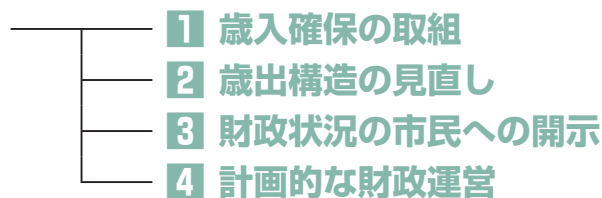
資料：財政課

区分	実績期間 (平成 15 ~ 19 年度)			計画期間 (平成 20 ~ 24 年度)			
	歳出額	構成比	伸長率	歳出額	構成比	伸長率	
性質別歳出の状況	義務的経費	103,673	46.0	10.3	102,974	45.0	△ 0.7
	人件費	46,626	20.7	△ 1.4	45,369	19.8	△ 2.7
	公債費	31,335	13.9	7.7	26,225	11.5	△ 16.3
	扶助費	25,712	11.4	46.2	31,380	13.7	22.0
	投資的経費	17,683	7.9	△ 44.9	25,919	11.3	46.6
	その他経費	103,515	46.1	19.0	99,871	43.7	△ 3.5
	物件費	33,711	15.0	1.4	33,946	14.8	0.7
	補助費等	12,395	5.5	△ 1.8	12,027	5.3	△ 3.0
	維持補修費	4,177	1.9	△ 7.1	4,289	1.9	2.7
	繰出金	31,274	13.9	16.8	28,511	12.5	△ 8.8
	その他	21,958	9.8	123.1	21,098	9.2	△ 3.9
	歳出合計	224,871	100.0	5.5	228,764	100.0	1.7

資料：財政課

## 施策の体系

### 健全な財政運営の確保



## 施策の内容

### 1 歳入確保の取組

#### ① 収納率の向上等自主財源の確保

税の公平性確保と収納率向上のため、各種の収納強化対策及び収納機会の拡大により、市税等の自主財源の確保を図ります。

また、刊行物等を活用した広告収入など、新たな収入の確保に努めます。

#### ② 企業誘致の促進による自主財源の確保

税の優遇制度や誘致体制の強化により、企業誘致を促進し、市民の雇用の確保及び自主財源の拡大を図ります。

#### ③ 国、県補助金等の確保

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ます。

#### ④ 受益者負担の見直し

施設利用等の使用料・手数料の適正化を図るため、受益者負担の視点から、内容の見直しを図ります。

### 2 歳出構造の見直し

#### ① 経費の節減合理化

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。

#### ② 補助金等の整理合理化

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。

### 3 財政状況の市民への開示

財政計画をはじめ、バランスシート<sup>1</sup>や行政コスト計算書<sup>2</sup>の作成公表など、財政状況について、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。

### 4 計画的な財政運営

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。



## 施策の指標・目標値

指標名	現状値	目標値	設定方法	主な役割		
				市民	事業者	行政
経常収支比率	87.1%	80.0%以下	国県	△	△	◎
【考え方】 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。比較的柔軟な財政構造が確保されていると判断可能な水準を目標とします。						
実質公債費比率	16.7%	15.0%以下	国県	△	△	◎
【考え方】 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。全国市町村の平成17年度平均値以下を目標とします。						
市税の収納率	84.6%	90.0%	個別	◎	◎	◎
【考え方】 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。三位一体の改革等が進む中で自主財源の確保の重要性が増しており、収納率の向上を目標とします。						

## 主要事業

事業名	事業の概要
財政の健全化	・ 財政計画策定による柔軟な財政運営

## 施策を推進する主な所管部署

○ 財政課 ○ 納税課

<sup>1</sup> **バランスシート** ある一定時点における資産、負債、資本の状態を表す財務諸表のこと。

<sup>2</sup> **行政コスト計算書** 民間企業で言う「損益計算書」にあたり、1年間に実施された地方公共団体の活動実績に関する情報をコストという側面から把握するもの。

# 第3項

## 更なる広域連携の推進

### 現状と課題

○平成の大合併により本市を含め、周辺自治体でも合併が進みましたが、合併前と同様に、広域圏としての一体感を深めながら、共通した課題に対しては、共同で取り組むなど効率的な行政運営を進める必要があります。

○行政の効率化を図るなどスケールメリットを生かしたまちづくりを進めるためには、広域連携の強化や新たな合併の検討が必要です。

### 施策の体系

#### 更なる広域連携の推進



### 施策の内容

#### 1 広域行政の推進

土浦石岡地方広域市町村圏<sup>1</sup>による広域行政の充実を図ります。

し尿処理やごみ処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推進します。

#### 2 周辺市町との連携強化

土浦石岡地方広域市町村圏域構成市町との連携を強化するとともに、土浦・つくば・牛久業務核都市<sup>2</sup>の整備推進を図ります。

県南の雄都にふさわしい都市の構築に向けて、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、魅力にあふれる都市の創造に向けた50万都市構想の実現を目指し、市民の意向を的確にとらえながら、市町村合併及び広域連携の推進を図ります。

### 主要事業

事業名	事業の概要
行政の広域化の推進	・土浦石岡地方広域市町村圏計画の推進

### 施策を推進する主な所管部署

○企画調整課

<sup>1</sup>土浦石岡地方広域市町村圏 土浦市、石岡市、かすみがうら市、小美玉市、阿見町の4市1町により構成され、市町村行政の広域化の要請に対処し、市町村の行政の効率化と均衡ある発展のために組織されている。

<sup>2</sup>業務核都市 東京都区部の一極集中を是正するために、業務・教養文化・レクリエーションなどの都市機能を導入し、東京圏における広範囲な自立都市圏の中核都市として育成・整備してすべき都市のこと。

# 第4項

## 自主・自立のまちづくりの推進

### 現状と課題

○地方分権の推進により、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、地方公共団体は、自己決定・自己責任の原則の下、自ら治める責任の範囲が拡大しました。

○公平性の確保と透明性の向上を図り、政策形成過程への市民の広範な参画により市民本位の自主・自立のまちづくりを推進する必要があります。

### 施策の体系

#### 自主・自立のまちづくりの推進

- 1 市民本位による自主・自立のまちづくりの推進
- 2 国・県との適切な役割分担

### 施策の内容

#### 1 市民本位による自主・自立のまちづくりの推進

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。

#### 2 国・県との適切な役割分担

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委譲など役割分担の明確化を図るとともに、市民に最も身近な基礎的自治体としての自主性・自立性を高めます。

### 施策を推進する主な所管部署

○企画調整課 ○行革情報政策課

# 第5項

## 適正な公共施設の維持管理と整備

### 現状と課題

○類似する公共施設については、効率的・効果的な活用を図るため、その必要性、管理運営方法、利用状況等について、総合的な検討が必要です。

○公の施設の維持管理及び運営などについては、一部の施設に指定管理者制度が導入されていますが、引き続きアウトソーシング<sup>1</sup>の徹底を図る必要があります。

○公共施設の長寿命化を図るため、適切な維持管理を行っていく必要があります。

### 施策の体系

#### 適正な公共施設の維持管理と整備

- 1 公共施設のスクラップ・アンド・ビルド
- 2 公共施設の計画的な改修の推進
- 3 低・未利用地の適正な処分
- 4 市有財産の適正な管理



<sup>1</sup>アウトソーシング 企業や行政の業務のうち専門的なものについて、それをより得意とする外部の企業等に委託すること。

## 1 公共施設のスクラップ・アンド・ビルド

効率的で効果的な施設利用を図るため、市民のニーズを踏まえながら、類似施設及び民間と競合する施設のあり方を検討するとともに、市民の利便性が向上する施設については、その整備を検討するなど、公共施設のスクラップ・アンド・ビルド<sup>1</sup>を推進します。

## 2 公共施設の計画的な改修の推進

老朽化した市庁舎等を長期的に保持するため、建物・電気・機械、空調、給排水設備について、それぞれの機能を点検し優先度による計画的な改修を行います。

さらに、低・未利用建物を他の用途に転用し、有効利用を図ります。

また、公共施設等の建設、維持管理、運営等については、民間の資金、経営能力、技術的能力を活用して行うPFI事業<sup>2</sup>の可能性を検証します。

老朽化・狭隘化が著しい市庁舎は、建設に向けた検討を進めます。

## 3 低・未利用地の適正な処分

市有財産の有効活用と適正な財産管理を行います。また、市有地管理システムの拡充による有効・未利用状況の精査を行い、低・未利用地については、適正な処分に努めます。

## 4 市有財産の適正な管理

公の施設の管理運営に関し、市民サービスの向上や管理経費の縮減が期待できるものについては、指定管理者制度<sup>3</sup>を導入します。

また、費用対効果を検証し、効果の得られる部分については、民間委託を推進します。

### 主要事業

事業名	事業の概要
公共施設の適正管理	・新庁舎建設に向けた検討

### 施策を推進する主な所管部署

○企画調整課 ○管財課

<sup>1</sup>スクラップ・アンド・ビルド 時代の要請に対して応えられなくなった制度やシステム、施設などを、改正あるいは廃止、廃棄し、新しい時代の要請に応えられるように再構築すること。

<sup>2</sup>PFI(事業) Private Finance Initiative の略。公共サービスの提供に際して公共施設が必要な場合に、従来のように公共が直接施設を整備せずに、民間資金を利用して民間に施設整備と公共サービスの提供をゆだねる手法のこと。

<sup>3</sup>指定管理者制度 地方公共団体やその外郭団体に限定していた公の施設の管理を、株式会社をはじめとした民間法人にもさせることができるという制度のこと。

# 第6項

## 市民ニーズに対応したサービスの提供

### 現状と課題

○市民の利便性の向上を目指し、証明書等の交付の迅速化・効率化や接遇の改善、窓口のワンストップサービス<sup>1</sup>の推進、受付時間の延長など窓口サービスの向上に努めています。

○市民相談については、平成13年度1,735件だったものが、平成18年度には2,517件と増加傾向にあるため、実施回数を増やすなど、相談機会の拡充を図っています。

### ■市民相談件数の推移

(単位：件)

年度	区分	総数	請願・陳情	要望	法律	税務	行政	窓口相談
13		1,735	3	28	456	122	13	1,113
14		2,065	3	26	473	139	50	1,374
15		2,249	3	32	472	131	48	1,563
16		2,248	0	43	470	115	45	1,575
17		2,337	0	34	478	152	41	1,632
18		2,517	9	42	575	189	58	1,644

資料：広報広聴課

### 施策の体系

#### 市民ニーズに対応したサービスの提供

- 1 窓口サービスの向上
- 2 市民相談の充実

### 施策の内容

#### 1 窓口サービスの向上

市民の利便性の向上を目指し、支所・出張所等との情報ネットワークや総合窓口の充実、窓口業務の休日サービスや時間延長を図るなど、市民ニーズに対応した迅速かつ質の高いサービスの提供に努めます。

また、行政事務に関する申請届出など手続きのオンライン化、公共施設の予約案内システムの整備など行政手続きの利便性の向上を図ります。

更なる行政サービスの向上を目指して、行政運営の効率化や適切な職員の人事管理を図ります。

#### 2 市民相談の充実

身近な市民法律相談や税務相談などを開設し、市民が必要とする暮らしに関する相談などの体制の充実を図ります。

<sup>1</sup>ワンストップサービス 一度の手続きで、必要とする関連作業をすべて完了させられるように設計されたサービスのこと。

## 施策の指標・目標値

指標名	現状値	目標値	設定方法	主な役割		
				市民	事業者	行政
「市民法律相談」「税務相談」「行政相談」の実施回数	8回/月	現状維持	個別	○	○	◎
【考え方】市民ニーズに対応したサービスの提供状況を表す指標です。平成18年度に実施回数を増やしていることから、現状維持を目標とします。						

## 主要事業

事業名	事業の概要
窓口サービスの向上	・中央出張所の駅前北地区移転、休日サービスや窓口時間の延長など
市民相談の充実	・くらしに関する各種相談の実施

## 施策を推進する主な所管部署

○行革情報政策課 ○広報広聴課 ○市民課



市民相談