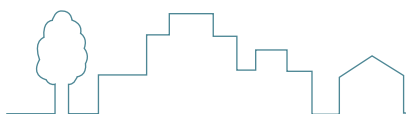


## 第1章

---

# 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



# 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、ICT<sup>1</sup>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。
- 地域主権改革<sup>2</sup>の進展に伴い、自治体を取り巻く環境が大きく変化する中、自らの判断と責任による、自立した行政経営が求められています。
- 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。
- 効率的効果的な行政運営を図るため「新しい公共」<sup>3</sup>の理念を取り入れた民間活力の導入が課題です。
- 平成23年4月に「持続可能な行財政基盤の確立を目指して」を基本理念とした「第4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ます。
- 少子・高齢化社会や人口減少社会の進展に対応し、市民一人一人の夢と希望を実現していくためには、持続可能な行政運営が重要であるとともに、継続的自立的な財政基盤を確立していくことが課題です。
- 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。
- 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、人材育成基本方針に基づき、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。
- 激化する自治体間競争に勝ち抜くため、従来の行政だけの発想や手法だけで課題に取り組むのではなく、産業界や大学・研究機関との情報交換等を通じて、専門的な知識を活用したまちづくりに取り組む必要があります。

<sup>1</sup> ICT 情報・通信に関連する技術一般の総称。コンピュータやインターネットに関連する情報通信技術のことであり、特に総務省の公共事業において使われる用語。

<sup>2</sup> 地域主権改革 地域のことは地域に住む住民が責任を持って決めることのできる活気に満ちた地域社会の創生を目指すこと。

<sup>3</sup> 新しい公共 公共サービスを市民自身やNPOが主体となり提供する社会、現象、または考え方。

## ■部門別職員数の推移

(各年4月1日現在)

部 門		年	19	20	21	22	23	24
一 般 行 政 部 門	議 会		9	9	9	9	9	9
	総 務		180	173	164	158	156	162
	税 務		64	63	62	62	61	61
	民 生		200	188	196	193	190	192
	衛 生		75	75	76	76	75	81
	労 働		3	3	3	3	3	3
	農林水産		31	30	31	31	32	30
	商 工		14	14	13	12	13	11
	土 木		89	89	85	92	86	91
	小 計		665	644	639	636	625	640
特 別 行 政 部 門	教 育		170	162	149	139	130	119
	消 防		176	179	180	180	182	185
	小 計		346	341	329	319	312	304
普通会計 計			1,011	985	968	955	937	944
公 営 企 業 等 会 計 部 門	水 道		22	21	21	21	21	22
	下 水 道		24	23	24	24	23	23
	そ の 他		44	49	42	40	43	42
	小 計		90	93	87	85	87	87
合 計			1,101	1,078	1,055	1,040	1,024	1,031

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

資料：行政経営課

## 施策の体系

### 効率的な行政運営の推進

- (1) 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<sup>4</sup>の活用
- (6) 電子市役所の推進

<sup>4</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。

## (1) 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、全ての職員が「効率・効果」・「協働」を念頭に、コスト意識と「選択と集中」を基本として、全庁的体制で取り組めます。

## (2) 組織・機構の改革

多様化・高度化する市民ニーズや新たな行政課題に対して、迅速かつ適切に対応できる、簡素で効率的な組織・機構の実現を目指し、現行の組織・機構の見直しを継続して進めるとともに、行政需要や新たな課題への対応に必要な職員の適正配置を行います。

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、自己啓発活動への支援や職場内研修(OJT)、職場外研修など各種職員研修の充実とともに、人事交流による人材の育成・活用を図ります。

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目標管理制度<sup>5</sup>の導入に合わせ勤務評定制度の、更なる透明性、客観性、公平性の確保を図るなど、適正な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。

包括協定を締結した筑波大学及びつくば国際大学と、地域社会の課題解決のため、更なる連携強化を図ります。

## (5) 行政評価制度の活用

施策や事務事業の推進に当たっては、行政評価制度を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。

予算編成との連動など、行政評価の充実・強化を図り、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。

## (6) 電子市役所の推進

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、自動交付機等による申請の自動化、コンビニエンス・郵便局の活用やオンライン申請などを推進します。

また、情報セキュリティの確保にも十分留意しながら、庁内ネットワークやインターネットなどのICTを有効活用するとともに、情報化の人材育成を積極的に進めます。

さらに、新庁舎のICT化を進めるとともに、自治体クラウド<sup>6</sup>や防災への対応を図ります。

<sup>5</sup> 目標管理制度 個別又はグループ別に毎年その目標を設定し、年度末にその達成度を評価する評価制度。

<sup>6</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。

## 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
行財政改革大綱実施計画の達成状況	75%	100%	個別	○	○	◎
【考え方】 実施計画に位置つけた事業等の目標達成項目割合						
自動交付機の利用者数	6,162人	20,000人	個別	◎	△	○
【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。市民サービスの利用時間・場所の拡大を目指します。						

## 主要事業

事業名	事業の概要
行財政改革の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第4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>・次期行財政改革大綱の策定</li> </ul>
人材育成の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</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>・総合情報化基本計画に基づく電子市役所の推進</li> </ul>

## 施策を推進する主な所管部署

○政策企画課 ○行政経営課 ○人事課

## 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19年度決算の25,171百万円に比べ、平成22年度決算は22,788百万円と、△2,383百万円、△9.5%減の状況にあります。
- 普通交付税は、平成20年度決算の723百万円、臨時財政対策債を含めて1,907百万円に比べ、平成22年度は3,052百万円、臨時財政対策債を含めて6,379百万円と、それぞれ、2,329百万円、322.1%、4,472百万円、234.5%と大幅に増加しています。
- 扶助費<sup>1</sup>等の義務的経費は、平成12年度決算の17,119百万円に比べ、平成22年度は24,024百万円と、10ヶ年で6,905百万円、40.3%と大幅な増加傾向にあります。

- 経常収支比率は、平成12年度決算の75.3%から、平成20年度は90.9%でピークになり、平成22年度は81.1%に落ち着きましたが、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避けられない状況において、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)

年度	歳入総額		歳出総額		実質収支 <sup>2</sup>	単年度収支 <sup>3</sup>	経常収支比率	地方債現在高	公債費比率
	伸率 (%)	伸率 (%)							
19	46,961	2.6	45,479	1.6	1,273	439	88.1	43,550	11.6
20	47,393	0.9	46,286	1.8	960	△313	90.9	42,252	11.6
21	51,712	9.1	50,448	9.0	857	△103	89.4	42,591	12.1
22	51,586	△0.2	49,725	△1.4	1,056	209	81.1	43,228	11.3
23	55,017	6.7	53,479	7.5	990	△66	83.9	46,112	10.7

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 (%)					
19	39,721	9.5	39,537	10.2	114	△218	35,395
20	34,231	△13.8	34,067	△13.8	113	△1	33,731
21	31,691	△7.4	31,638	△7.1	34	△79	33,249
22	30,274	△4.5	30,110	△4.8	54	20	32,041
23	31,031	2.5	30,891	2.6	50	△4	31,552

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> 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>3</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。



■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 (%)	
19		3,620	0.2	3,104	△ 1.7	8,101
20		3,442	△ 4.9	3,069	△ 1.1	7,761
21		3,435	△ 0.2	3,088	0.6	7,427
22		3,415	△ 0.6	3,059	△ 0.9	7,113
23		3,230	△ 5.4	3,093	1.1	6,731

資料：水道課

■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 20 ~ 24 年度の合計)			計画期間 (平成 25 ~ 29 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	115,268	45.3	3.7	107,811	41.6	△ 6.5
	地方譲与税等	12,807	5.0	△ 27.4	16,259	6.3	27.0
	地方交付税	15,934	6.3	72.4	21,860	8.4	37.2
	国県支出金	43,368	17.0	83.1	47,023	18.1	8.4
	基金等繰入金	3,479	1.4	△ 49.0	5,187	2.0	49.1
	市債	28,833	11.3	76.0	44,548	17.2	54.5
	その他	34,907	13.7	△ 7.8	16,668	6.4	△ 52.3
	歳入合計	254,596	100.0	14.3	259,356	100.0	1.9
一般財源	市税	115,268	80.0	3.7	107,811	73.9	△ 6.5
	地方譲与税等	12,807	8.9	△ 27.4	16,259	11.1	27.0
	地方交付税	15,934	11.1	72.4	21,860	15.0	37.2
	国有提供施設等所在市町村助成交付金	67	0.0	△ 9.5	68	0.0	1.5
	一般財源合計	144,076	100.0	4.3	145,998	100.0	1.3
財源別	自主財源	153,653	60.4	△ 1.4	129,666	50.0	△ 15.6
	依存財源	100,943	39.6	50.7	129,690	50.0	28.5

伸長率 A：「平成15～19年度の合計」に対する伸び率／伸長率 B：「平成20～24年度の合計」に対する伸び率

資料：財政課

■歳出の推移と計画

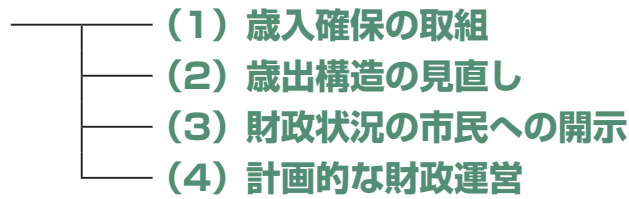
(単位：百万円、%)

区分	実績期間 (平成 20 ~ 24 年度の合計)			計画期間 (平成 25 ~ 29 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	114,498	46.1	13.6	120,271	46.4	5.0
	人件費	47,271	19.0	7.2	47,907	18.5	1.3
	公債費	26,811	10.8	△ 13.7	22,754	8.8	△ 15.1
	扶助費	40,416	16.3	57.6	49,610	19.1	22.7
	投資的経費	35,187	14.1	91.2	53,716	20.7	52.7
	その他経費	99,141	39.8	1.7	85,369	32.9	△ 13.9
	物件費	31,706	12.8	△ 1.8	34,103	13.1	7.6
	補助費等	14,285	5.7	34.0	9,298	3.6	△ 34.9
	維持補修費	3,978	1.6	0.6	4,453	1.7	11.9
	繰出金	29,908	12.0	12.3	34,756	13.4	16.2
	その他	19,264	7.7	△ 19.4	2,759	1.1	△ 85.7
	歳出合計	248,826	100.0	14.8	259,356	100.0	4.2

伸長率 A：「平成15～19年度の合計」に対する伸び率／伸長率 B：「平成20～24年度の合計」に対する伸び率

資料：財政課

## 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、平成22年度策定の市税滞納一掃アクションプラン<sup>4</sup>に基づき、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、さらなる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・県等の補助制度を活用し、財源の確保に努めます。

#### 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>5</sup>や行政コスト計算書<sup>6</sup>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。

### (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。

<sup>4</sup> 市税滞納一掃アクションプラン 税負担の公平性の確保及び安定した行政サービスを提供するため、市税の滞納に対し早急に改善策を打ち出し、より一掃の収納対策を強化することを目的として「市税滞納一掃宣言」をおこない、それを基に収納対策を計画的かつ効率的に進めるために策定したプラン。

<sup>5</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>6</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。

## 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 <sup>7</sup>	81.1%	85.0%以内	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。市税の増が見込めない中、特例債償還の増が見込まれるため、85%以内を目標とします。						
実質公債費比率	11.3%	10%以内	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。プライマリーバランスの考え方を堅持し、市債発行を抑制することにより10%以内を目標とします。						
市税の収納率	85.7%	91.2%	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。市税滞納一掃アクションプランに基づき、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。						

## 主要事業

事業名	事業の概要
財政の健全化	・ 財政計画、財務指標による大胆かつ堅実な財政運営
歳入の確保	・ 市税滞納一掃アクションプランに基づく施策の推進 ・ 次期市税滞納一掃アクションプランの策定

## 施策を推進する主な所管部署

○ 財政課    ○ 納税課

<sup>7</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。数値が小さければ小さいほど財政に弾力性があることになる。

# 更なる広域連携の推進

## 現状と課題

○市町村合併の進展が図られた中で、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、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。

○行政の効率化を図るなどスケールメリットを活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

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。

また、新たな広域行政の可能性について検討します。

### (2) 周辺市町村との連携強化

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、地域全体の更なる発展と魅力にあふれる都市を目指し、市民の意向を的確にとらえながら、新たなまちづくりを目指す重要な戦略である市町村合併及び広域連携の推進を図ります。

## 施策を推進する主な所管部署

○政策企画課 ○行政経営課

# 自主・自立のまちづくりの推進

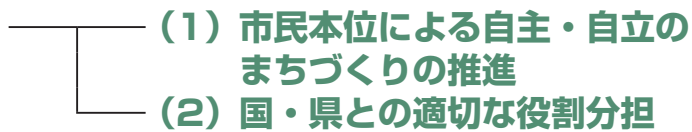
## 現状と課題

○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



## 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。

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。

### (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移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・自立性をより一層高めます。

## 主要事業

事業名	事業の概要
自主・自立のまちづくりの推進	・自治基本条例の検討

## 施策を推進する主な所管部署

○政策企画課 ○行政経営課

# 適正な公共施設の維持管理と整備

## 現状と課題

- 施設の耐震化を含む長寿命化の検討や類似する公共施設について、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。
- 急激な社会経済情勢の変化に対応するため、ファシリティマネジメント<sup>1</sup>の考え方を取り入れた持続可能な公共施設の整備を進める必要があります。
- 公共施設の管理は、指定管理者制度<sup>2</sup>を活用するなど、安全性を確保し、かつ低コスト化に努めます。また、公共施設の整備は、PFI<sup>3</sup>など適切な事業手法の検討が必要です。
- 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>4</sup>の徹底を図る必要があります。
- 市庁舎は、老朽化・狭隘化が深刻な状況となっており、さらに、庁舎の分散化による市民サービスの低下、バリアフリーや防災対策、情報化への対応など諸問題に対応するため、早期の整備が必要です。

## 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) 新市庁舎の整備
- (4) 低・未利用地の適正な処分
- (5) 市有財産の適正な管理

<sup>1</sup> ファシリティマネジメント（FM） Facility management 又は Facilities Management の略。官庁施設のストック全体としての質が最適となるよう、既存の施設を有効活用しつつ、複数の官庁施設を群として捉えた施設計画の策定等により、総合的に企画・管理し、整備・活用する手法のこと。

<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。

<sup>3</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>4</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。

## 施策の内容

### (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・ビルドを推進します。

また、公共施設の点検、耐震診断等を実施し、計画的な保全及び長寿命化を図ります。

### (2) 公共施設の計画的な改修の推進

公共施設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、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事業の可能性を検証します。

### (3) 新市庁舎の整備

老朽化・狭隘化が著しい市庁舎は、中心市街地活性化や災害時の防災拠点の確保など多岐にわたる諸問題への解決に向け、早期整備を図ります。

### (4) 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、市有財産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。

### (5) 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
新市庁舎の整備	・新市庁舎整備の推進

## 施策を推進する主な所管部署

○政策企画課 ○行政経営課 ○管財課

# 市民ニーズに対応したサービスの提供

## 現状と課題

○市民の利便性向上のため、住民票等の自動交付機設置や市内の郵便局における各種証明書等の交付開始、窓口レイアウトの見直しによる証明書等の交付の迅速化・効率化や接遇の改善、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の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19年度2,588件だったものが、平成23年度には2,859件と増加傾向にあり、内容も複雑・多岐化しているため、専門の相談機関の活用が必要です。

### ■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
18		2,517	9	42	575	189	58	1,644
19		2,588	1	52	558	213	74	1,690
20		2,881	4	33	508	110	102	2,124
21		2,972	3	36	495	141	110	2,187
22		2,419	3	35	454	147	103	1,677
23		2,859	0	50	390	139	77	2,203

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

<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、自動交付機設置などにより、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。

### (2) 市民相談の充実

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。

## 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
窓口サービスの満足度	36%	38%	個別	○	○	◎
【考え方】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2ポイントの上昇を目標とします。						

## 主要事業

事業名	事業の概要
窓口サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新庁舎整備後の支所・出張所の総合的な検討</li> <li>・自動交付機の新設</li> <li>・休日サービスや窓口時間の延長</li> </ul>
市民相談の充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>・暮らしに関する各種相談の実施</li> </ul>

## 施策を推進する主な所管部署

○行政経営課 ○広報広聴課 ○市民課

