

政策7 行政経営の改革

施策1 広報・広聴の充実

施策の目的

市政に関する様々な情報を分かりやすく提供するとともに、市長へのメールなど市民との双方向の情報システムを確立し、市民の市政への関心を高めます。

施策の現状

本市では、様々な年代、趣向の市民が市政に関する情報を主体的に入手できるよう、写真や図表、レイアウトなどを工夫し、広報にはゆうやお知らせ版を定期的に発行するとともに、市民が望む行政情報をタイムリーに発信するなどホームページの充実を図っています。

また、市政について市民の意見を広く聴取し、これからのまちづくりの参考とするため、平成19年度から市内9地区において「市政懇談会」を毎年開催するとともに、市長及び本市へのメールについては、その都度関係各所と協議し回答しています。「市政懇談会」については、参加者及び意見の数は増加傾向にあることから、市民の市政への関心が高まっているといえます。

さらに、平成22年度には、20歳以上の市民を対象とした「市民意識調査」を実施（回収率は69.5%）し、調査結果や自由記入欄への回答は市民の貴重な意見として市政運営に取り入れています。

また、市の重要な施策の案件等については、パブリックコメントを実施し、市民の意見を広く募り、施策立案の参考としています。

スマートフォンに代表される多機能携帯電話の普及などにより、市民の情報発信や情報を受け取る手段が多様化しており、広報・広聴での活用などの対応が必要です。

施策の課題

- ・魅力ある広報作りが必要です。
- ・市民ニーズの的確な把握が必要です。
- ・パブリックコメント制度の充実が必要です。
- ・効果的な市民との双方向型の情報発信が必要です。

主な取り組み

(1) 広報の充実

市政に関する様々な情報を分かりやすく、かつタイムリーに提供できるよう、市広報紙の紙面構成や記事内容を工夫します。また、写真や図表、レイアウトの工夫とともに、市民をより多く登場させることにより、市民に身近で親しみのある広報紙を目指します。

【主な事業】

○市広報紙の作成 ○市民レポーター制度・学校紹介コーナー

(2) 市民意見の把握

市政懇談会や市民意識調査など広聴活動の機会を充実することにより、市民の意見を的確に把握します。また、パブリックコメントに市民から意見が多く寄せられるよう、実施方法を工夫します。

【主な事業】

○市政懇談会 ○市民意識調査事業 ○パブリックコメント制度

(3) 情報通信技術（ICT）の活用

情報の発信手段の多様化に対応し、効果的な広報・広聴活動が実施できるよう、双方向型の情報発信手段の採用を検討します。

【主な事業】

○ICT活用事業

目標指標

指標名（単位）	指標の説明	現在値	目標値	その他
		H23	H29	
広報はにゅうを必ず読む市民の割合（%）		63.5%	75.0%	市民意識調査
市政懇談会への参加者数（人）		450人	600人	

市民の役割

- ・パブリックコメントへの建設的な意見の提出が望まれます。
- ・広報の主体的な活用が望まれます。

政策7 行政経営の改革

施策2 情報化の推進

施策の目的

情報通信技術(ICT)を活用した情報化を推進し、高度情報化社会に対応した迅速な情報共有など市民サービスの利便性を向上します。

施策の現状

本市においては、民間事業者による光ブロードバンド網が整備され、平成21年7月より市内全域で超高速インターネットの利用が可能となっています。

この情報ネットワークを活用することで、平成18年8月から時間や場所に制限されずに市役所へ申請・届出が可能な19種類の電子申請サービスを実施しています。

また、市民サービスの向上を図るため、平成23年6月からは、登録されたメールアドレスへ市役所からの行政情報を配信するメール配信サービスを実施しており、平成24年4月1日現在1,846件に情報を配信しています。

さらに、個人情報の保護への関心が高まっており、市が保有している個人情報の取り扱いについて、保護に万全を期すため、情報セキュリティの向上に向けた全職員を対象とした情報セキュリティ研修や、各課を対象に情報セキュリティ監査を毎年度計画的に実施しています。

また、情報システム機器をセキュリティが高く耐震構造を持つデータセンターに設置することで、情報テロ等のセキュリティ侵害並びに火災・地震等の災害への備えを行い、情報セキュリティを強化しています。

さらに、市役所内の情報システムについて、各課個別で稼働していた47システムを平成19年度に1つに集約することで、システム運営の効率化を図りました。

施策の課題

- ・市民との情報共有の強化が必要です。
- ・ICTを活用した行政サービスの質の向上が必要です。
- ・ICTを活用した業務の効率化が必要です。
- ・個人情報の保護をはじめとした情報セキュリティの確保が必要です。

主な取り組み

(1) ICTの活用による情報共有

市からの情報を、的確かつ正確にホームページやメール配信サービスを活用し提供することで、市民との情報共有に努めます。また、市民に利用しやすいホームページやメール配信サービスになるよう、周知を図り随時見直しを行います。

【主な事業】

○ホームページ事業 ○行政情報提供事業

(2) 行政サービスの向上

インターネットによる電子申請手続きの拡充や、メール配信サービスによる市民への行政情報を提供することにより、行政サービスを向上させます。また、ICTを活用し、公共施設予約サービスなどの新たな行政サービスの導入について検討を行います。

【主な事業】

○電子申請共同運営事業 ○ICT活用サービス事業

(3) 電子自治体の推進

情報システムの活用により、庁内業務の迅速化及び最適化を推進し、効率的な行政運営を図ります。また、庁内業務を更に効率化するため、自治体クラウドによる情報システムの導入について検討を行います。

【主な事業】

○庁内LAN整備事業 ○自治体クラウド導入検討事業

(4) 情報セキュリティの徹底

市が保有する情報を適切に管理するため、職員研修やセキュリティ監査による点検を継続的にを行います。また、情報テロ等のセキュリティ侵害への備えを行うことにより、情報セキュリティの徹底を図ります。

【主な事業】

○情報セキュリティ研修事業 ○情報セキュリティ監査事業 ○情報セキュリティ強化事業

目標指標

指標名 (単位)	指標の説明	現在値	目標値	その他
		H23	H29	
メール配信サービスの登録数 (件)		1,846 件	5,500 件	
電子申請可能な手続き種類 (種類)		19 種類	30 種類	
電子申請の利用件数 (件)		217 件	500 件	

市民の役割

- ・市から提供されるICTを活用したサービスの有効利用が望まれます。

関係計画

- ・情報セキュリティポリシー (平成15年度～)

施策3 情報の公開と適正な運用

施策の目的

市民の知る権利に適った情報の公開と個人情報の安全かつ適正な管理の下で、開かれた市政と透明な行政経営を実現するとともに、市民の視点に立った適時・適切な情報の提供を図ります。

施策の現状

情報公開制度及び個人情報保護制度に関する条例等の制定から10年が経過し、その運用方法については確立しており、現在は安全かつ適切な制度の活用の周知を行っています。

また、行政ニーズの多様化に伴い、市長の公務記録、各種発言・交渉記録などとともに、契約などにまつわる重要な情報も公開の対象になっていることから、保有する情報資産については、セキュリティポリシーに則った事務の執行に努めることで、適正に管理することが求められています。

このような中、適時・適切な行政情報の提供を行うため、標準的な事務処理の基準を明らかにするとともに、現状の処理期間についての見直しをすすめる必要があります。

施策の課題

- ・情報公開個人情報保護制度と情報セキュリティとの連携による情報資産の安全かつ適正な管理が必要です。
- ・行政手続に係る処理基準及び標準処理期間の見直しが必要です。
- ・情報公開・個人情報保護制度の啓発活動が必要です。

主な取り組み

(1) 情報資産の適切な管理

職員及び臨時職員を対象とした情報セキュリティ研修を実施し、市が保有する情報資産に対する意識の向上を図ります。

【主な事業】

○情報公開・個人情報保護研修事業 ○情報セキュリティ研修事業

(2) 適切なサービスの提供

適切な市民サービスの提供に向け、各種事務事業の処理基準及び標準処理期間を見直し、迅速な処理を行います。

【主な事業】

○行政手続制度見直し事業

(3) 情報公開制度・個人情報保護制度の啓発

情報公開制度・個人情報保護制度の両制度を円滑に運用するため、市民の理解と信頼を得ることができるよう両制度の周知を図ります。

【主な事業】

○情報公開個人情報保護制度啓発事業

目標指標

指標名（単位）	指標の説明	現在値	目標値	その他
		H 2 3	H 2 9	
行政手続に係る処理基準及び標準処理時間の設定割合（％）	設定すべき項目の割合	—	100.0%	
セキュリティ研修受講率（％）		78.0%	100.0%	

市民の役割

- ・ 情報公開及び個人情報保護の趣旨を理解し、制度を適切に活用することが望まれます。

政策7 行政経営の改革

施策4 行政改革の推進

施策の目的

限られた財源と資源を有効に活用するため、事業の選択と集中を図ることにより、複雑多様化する市民ニーズに的確に対応したサービスを提供します。

施策の現状

本市では、生活圏の拡大や社会の成熟化に伴う価値観の多様化により、市民が行政に期待するサービスの高度化、多様化が進んでいます。

このような、多様化する市民ニーズに的確に対応するため、事業の選択と集中を図り、限られた資源を有効に活用するため、平成22年3月に第5次行政改革大綱・前期行政改革プログラムを策定し、着実な実施に向けた進行管理を行っています。

また、行政評価を実施することにより、事業の選択と集中を図るとともに、平成20年4月、平成22年4月と平成24年4月に組織機構の見直しを実施し、多様化する市民ニーズへの的確な対応を進めています。

さらに、職員提案制度を毎年実施し、優秀な提案を表彰するとともに、次年度の施策に反映させることにより、職員の政策形成能力とモチベーションの向上を図っています。

また、市民の生活圏の拡大等に的確に対応するため、近隣自治体との広域的な連携による役割分担の実現を見据え、ごみ処分事業の広域化の検討を行っています。

一方、消防事業の広域化については、市民サービスの低下及び財政負担の増加が懸念されるため、単独で行うことに決定しました。

施策の課題

- ・より効果的・効率的な行政経営が必要です。
- ・政策形成能力の強化が必要です。
- ・市民の生活圏の拡大等に対応した、より効果的な行政サービスの提供が必要です。

主な取り組み

(1) 計画的な改善の実施

第5次行政改革大綱・前期行政改革プログラムの効果を検証し、平成26年度から平成29年度までを計画期間とする後期行政改革プログラムを新たに策定するとともに、進行管理を毎年実施します。

また、市の行政経営を検証し、改善することにより市民に質の高いサービスを提供するために、行政評価を活用し、総合振興計画の進行管理と事業の見直しを行います。

【主な事業】

○第5次行政改革大綱事業 ○行政評価事業

(2) 政策形成能力の向上

複雑多様化する市民ニーズや課題に効果的かつ的確に対応できるよう、前例にとられない柔軟な組織機構の見直しを検討し、必要に応じて実施します。

また、職員の政策形成能力向上のため、職員提案制度を実施し、優秀な提案は次年度の施策に反映させます。

【主な事業】

○組織機構改正事業 ○職員提案事業

(3) 広域行政の推進

生活圏域の拡大などにより、単独での実施に比べ、広域連携による実施がより効果的、効率的であるものについては、今後も広域化について関係自治体と協議し積極的に推進します。

また、ごみ処理事業については、清掃センターの老朽化の進行に対応するため、広域化について継続して検討します。

【主な事業】

○ごみ処理事業の広域化の検討事業

目標指標

指標名 (単位)	指標の説明	現在値	目標値	その他
		H 2 3	H 2 9	
第5次行政改革大綱・後期行政改革プログラムの達成率 (%)	達成項目／実施項目	—	100%	
指定管理者制度の導入施設 (施設)		5施設	9施設	

市民の役割

- ・ 市政に関心を持つことが望まれます。
- ・ 市民の視点による市政のチェックが望まれます。

関係計画

- ・ 第5次行政改革大綱・前期行政改革プログラム (平成22年度～平成25年度)
- ・ 第5次行政改革大綱・後期行政改革プログラム (平成26年度～平成29年度)

政策7 行政経営の改革

施策5 人事管理

施策の目的

適正な定員管理を行うとともに適材適所の人事配置や職員の能力開発に向けたシステムを構築することにより、効率的かつ計画的な行政経営を実現し、市民サービスを向上します。

施策の現状

本市では、定員適正化計画に基づき職員数の適正化を進めたことにより、職員数は平成20年度には418人でしたが、平成24年度には403人となり、4年間で15人削減しています。

必要最小限の職員体制において、市民ニーズの複雑・高度化に的確に対応するためには、職員の能力開発や政策形成能力の一層の向上とともに、職員の地域とのかかわりをさらに深めることが必要です。

また、地方分権の進展などにより、今後も事務の増加が見込まれることから、計画的な職員採用を行うとともに、適材適所の人事配置や適正な人事評価を実施することにより、職場の活性化と職員のモチベーションの向上を図るなど、的確な人事管理を行う必要があります。

さらに、効率的な職務の執行のためには、職員の健康状況が非常に重要であることから、健康診断等による職員の健康管理を実施しています。

施策の課題

- ・職員数の適正化が必要です。
- ・職員の能力の向上が必要です。
- ・職員の健康管理が必要です。
- ・人事評価制度の実施が必要です。
- ・職員の地域活動等への参加を支援することが必要です。

主な取り組み

(1) 定数の適正管理

定員適正化計画に基づき、権限委譲にも対応できるよう定員の適正化に努めます。また、職員の新規採用にあたっては、次代の本市を担う優秀な人材を確保します。

【主な事業】

○職員定数管理事業

(2) 職員研修の実施

複雑・高度化する行政課題に対応するため、職員が持つ能力や可能性を最大限に引き出し活用できるよう職員研修の充実を図ります。

【主な事業】

○職員研修事業 ○他自治体職員との人的交流事業

(3) 職員の健康保持

職員が能力を最大限に発揮できるよう、労働安全衛生法に規定された健康診断を実施するとともに、健康相談やメンタルヘルス研修の実施などにより、適正な健康管理を行います。

【主な事業】

○健康診断事業 ○健康相談事業 ○メンタルヘルス研修

(4) 目標管理型人事評価の実施

職員が職務を遂行するにあたり、発揮した能力を評価する能力評価と達成した業績を評価する事業評価をあわせた人事評価制度を全職員に対して適正に運用することにより、職員のモチベーションを高めま。

【主な事業】

○人事評価制度

(5) 地域活動等への参加

地域コミュニティにおけるボランティア活動等への職員の自主的な参加を支援します。

【主な事業】

○地域活動参加支援事業 ○青少年育成活動参加支援事業

目標指標

指標名 (単位)	指標の説明	現在値	目標値	その他
		H 2 3	H 2 9	
研修への参加割合 (%)	階層別・専門別研修への参加者数/全職員数	37.0%	50.0%	
健康診断受診率 (%)		93.7%	100.0%	
職員数 (人)		403人	400人	

関係計画

- ・定員適正化計画 (第3次) (平成22年度～平成26年度)
- ・人材育成基本方針 (平成18年度～)

政策7 行政経営の改革

施策6 健全な財政運営

施策の目的

財政の一層の健全化と限られた経営資源の有効活用を図り、市民ニーズを踏まえた行政サービスを提供します。

施策の現状

本市の財政状況は、改善傾向にあるものの、実質公債費比率や将来負担比率などが県内平均よりも高く、依然、厳しい状況にあります。

このため、本市では、行政評価に基づく事務事業の見直しによる経費の削減をはじめ、市有財産の処分や各種広告収入、収納体制の強化による収納率の向上など自主財源の確保を図り、加えて、償還元金以上に借入れを行わない方針を堅持することで市借入金現在高の削減を進め、限られた財源の中で最大の効果を得られるよう、効率的な財政運営に努めています。

また、市民が、市の財政状況を確認できるよう、市のホームページ等を活用し情報を提供しています。

施策の課題

- ・ 効率的な事業の実施が必要です。
- ・ 自主財源の確保が必要です。

主な取り組み

(1) 効率的な財政運営

厳しい財政状況を踏まえ、限られた財源を有効に活用するため、行政評価などを反映した予算編成を行い、歳出の削減に努めます。また、公共施設については、指定管理者制度の導入などのアウトソーシングの推進や長寿命化を進め、維持管理費用を削減します。

また、財政状況について市民が分かりやすく確認できるよう、市のホームページや広報等で財政に関する情報を積極的に公表します。

【主な事業】

○アウトソーシングの推進 ○施設の長寿命化 ○財政情報の公表

(2) 安定した財源の確保

市税の収納率向上を実現するため、滞納対策の強化や納税手段の多様化による利便性の向上を図ります。また、活用見込みのない公有財産の処分や行政財産等を活用した広告料などの増収を図り、歳入を確保します。

【主な事業】

○自主財源の確保 ○未利用財産の活用

目標指標

指標名（単位）	指標の説明	現在値	目標値	その他
		H 2 3	H 2 9	
市借入金現在高（億円）	一般会計、特別会計、 企業会計及び関連団 体全てを合わせた借 入金現在高	3 0 5 億円	2 8 6 億円	
財政調整基金現在高（億円）	年度により発生する 財源の不均衡を調整 するために設けてい る基金の現在高	1 4 億円	2 0 億円	
市税収納率（％）		9 3 . 1 %	9 4 . 5 %	

市民の役割

- ・ 財政状況を正しく理解することが望めます。
- ・ 市税について期限内に申告し、納付することが望めます。

関係計画

- ・ 中期財政推計（平成 2 2 年度～）

