

1. 現・基本施策の棚卸シート

WG名	行政経営WG①(行政運営、税・財政)				
主管部名	市長公室	主管課名	秘書広報課	関係課名	協働推進課、情報システム課
主担当者名	松浦 一将	内線	101		

(1) 現計画の基本施策名・目指す姿

基本 施策	計画 現基本	名称	基本施策31 情報の共有化
		目指す姿	個人情報保護を徹底し、市政情報の積極的な情報提供が行われているとともに、市民の意見を聴く機会が充実し、市民と行政との情報の共有化が進んでいます。 また、情報化に対応する社会環境を整備し、情報通信技術を活用して、市民サービスの向上及び行政事務の効率化のための取組みを進めています。

◆平成21年度～24年度の振り返り

(2) 目標値の推移

指標名	単位	計画 スタート時	実績値				目標値	
			H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H30年度
1 ホームページの年間アクセス件数	万件	約46	約65	約66	約70	約83	50.0	55.0
2 広報こまきやホームページなどで、市政情報が得やすいと感じる市民の割合	%	69.4	75.6	73.8	74.5	75.2	73.0	75.0
3 広報こまきやホームページを見たことがある子どもの割合	%	51.2	49.5	49.0	48.5	45.1	55.0	60.0
4 市民の意見を聴く機会が充実していると感じている市民の割合	%	32.7	38.0	37.3	42.6	43.3	40.0	50.0

(3) 目指す姿の実現に向けた主な取組内容・成果

【1 情報公開と情報提供を充実する】

- 市の内外に対して市政情報を分かりやすく提供するため、平成24年9月にホームページのリニューアルを行い、年間アクセス数が約83万件となった。
- 市民にとって「読みやすく、分かりやすく、親しみやすい」紙面とするため、平成24年9月1日号から「広報こまき」の全面リニューアルを行った。
- 情報公開コーナーでの検索を容易に行えるよう新たに分類表示を導入した。

【2 市政情報の発信と市民の意見を聴く機会を充実する】

- 広報こまきやホームページのほかにも、ツイッターやフェイスブックなどのSNSサービスで市政情報を発信している。
- 広報こまきのフォントをどの世代にも見やすいユニバーサルデザインに変更するとともに、引き続き「声の広報」を毎号作成した。
- 市民の意見を聴く機会として各種事業を実施した。
「市民の声」⇒受付件数 平成21年度:306件、平成22年度:287件、平成23年度:246件
「市政モニター」アンケート実施件数 平成21年度:4件、平成22年度:4件、平成23年度:4件、平成24年度:4件

【3 個人情報の保護を徹底する】

- 全職員を対象に情報セキュリティ自己点検を5月と11月の2回実施し、セキュリティ意識の向上を図った。
- 情報セキュリティ研修を実施しました。(5月に補佐職対象、6月に初級職員対象、8月に新規採用職員対象)
※平成23年度より初級職員対象のセキュリティ研修を追加

【4 情報化の整備を図る】

- 愛知県及び県内市町村(名古屋市を除く)が構成員であるあいち電子自治体推進協議会の共同事業に参加し、電子申請システムなど提供されるインターネットサービスを活用できるようになった。
- 本庁舎建替えに伴って情報ネットワークの構築を行い、平成24年7月より利用を開始しました。

これらの取組の結果、対20年度比で「広報こまきやホームページを見たことがある子どもの割合」は6.1%減少したが、「広報こまきやホームページなどで、市政情報が得やすいと感じる市民の割合」は5.8%、「市民の意見を聴く機会が充実していると感じている市民の割合」は10.6%増加した。

(4) 基本施策を取り巻く状況

社会経済の動向	<ul style="list-style-type: none">●スマートフォンの普及や、フェイスブックやツイッターなどの情報発信の手段が多様化している。●厳しい財政状況の中で、住民のニーズに応え、かつ満足してもらえるサービスを行っていくことが課題となっている。
県・周辺自治体の動向	<ul style="list-style-type: none">●県では、平成22年2月に策定した愛知県第五次行革大綱の中で、多様な主体の力を引き出す行政運営を一層推進するとの方向性に沿って、持続可能で質の高い行政体制の構築をめざし、市町村への権限委譲など毎年度、徹底した事務の見直しに取り組んでいる。
本市の動向 (※市民ニーズの変化等を含む)	<ul style="list-style-type: none">●まちづくりに関する市民意向調査から情報発信や意見を言える機会の充実を求める市民が増えている。

(5) 今後のまちづくりに向けた主要課題

- 市民と行政が協働してまちづくりを進めていくために、情報公開や情報提供をより一層充実させるとともに、市民一人ひとりが市政に関心を持ち、主体的に市政に参加できる仕組みを構築する必要がある。
- 市民ニーズに基づく市政を実現するために、市民の意見を聴く機会の充実を図るとともに、把握するための手法などを検討し、施策や事務事業の改善に活かしていくことが求められる。
- 市政に関する情報をだれも見やすく簡単に利用できる環境を整備するため、「広報こまき」やホームページだけでなく、多様な広報ツールを用いて、情報提供していく必要がある。
- より利便性の高い市民サービスを提供するために、インターネットなどの情報通信技術の活用や市民ニーズの高い公共施設の休業日の見直しが求められている。
- 情報の共有化を進める上では、平成15年に制定された「小牧市個人情報保護条例」に基づき個人情報の保護を徹底することが必要である。
- 市民の意見を聴く機会として、新たに下記事業を実施した。引き続き、市民の意見を聴く機会として開催をする必要がある。
「タウンミーティング」⇒H23～24年度で計11回開催(H23年度:5回開催・参加人数470人、H24年度:6回開催・参加人数416人)
- 平成24年度、市民の多様な潜在的な声を聴くために、2000人の無作為抽出による参加案内に応え集まった40人での「こまき市民討議会」を開催した。
- 「広報こまきやホームページを見たことがある子どもの割合」が平成20年度から毎年減少していることから、小学校高学年の子どもが楽しく閲覧でき、市政に関する情報を調べられるとともに、教育現場でも活用してもらえるキッズサイト(ホームページ)の構築を進めている。

1. 現・基本施策の棚卸シート

WG名	行政経営WG①(行政運営、税・財政)			
主管部名	総務部	主管課名	財政課	関係課名 収税課、契約検査課、 市民税課、資産税課
主担当者名	若林 剛	内線	190	

(1) 現計画の基本施策名・目指す姿

基本 施策	現 計 画 基 本	名称	基本施策32 税・財政
		目指す姿	市民への税や手数料に関する広報活動に努め、適正な課税・徴収と適切な費用負担を求めて、自主財源を確保しています。一般会計・特別会計・企業会計ともに効率的かつ適正な財源配分を行い、市全体として健全財政を維持しています。従来の利用方法にとどまらず市民ニーズの変化に対応した、市有財産の有効活用を図っています。

◆平成21年度～24年度の振り返り

(2) 目標値の推移

指標名	単位	計画 スタート時	実績値				目標値	
			H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H30年度
1 市税収納率	%	94.7	93.5	93.6	93.6	93.9	95.0	96.0
2 経常収支比率	%	74.7	83.0	82.8	84.8	85.2	75.0	75.0
3 実質公債費比率	%	4.2	1.5	0.7	0.5	0.5	7.0	7.0

(3) 目指す姿の実現に向けた主な取組内容・成果

【1 財政基盤の強化を図る】

●市税納付の利便性を向上させるため、平成21年度から軽自動車税、平成22年度からは全ての市税のコンビニ納付を可能とし、24時間納付できるよう納付方法を拡充した。市税の納付忘れ等を防ぐため、平成21年度途中から電話催告オペレーターによる電話催告を開始した。また、市役所窓口でも市税の口座振替手続きを可能とするため、平成23年10月からキャッシュカードで手続きができる口座振替受付サービスを導入し、平成25年3月末までに1,239件の利用があった。また、広報と生活情報誌こまきに納期のお知らせ及び口座振替の啓発を行った。

●市税の収入未済額の縮減を図るため、平成23年度に設立された愛知県東尾張地方税滞納整理機構に職員1名を派遣し、徴収職員の徴収技術向上と滞納繰越分の滞納整理を推進した。平成24年度は小牧市税を約4,600万円徴収し、その徴収率は48.5%であった。

●費用負担の適正化を図り、財源を確保するため、使用料・手数料の見直しを行った。また、公共施設への自動販売機設置については、入札を行って使用料を決定し設置を許可することとし、巡回バス車体や公共施設壁面などにも使用料を徴収し広告を掲示できるようにするなど、歳入の確保に努めた。

●市債の借入れに当たっては、将来に過大な負担を残さないよう、元金償還額よりも借入額を少なくし、市債残高を増やさないよう努めた。

※一般会計・特別会計

(償還額)H24:3,135,007千円 H23:3,004,049千円 H22:2,872,111千円 H21:3,280,691千円

(借入額)H24:1,902,500千円 H23:1,902,200千円 H22:1,640,000千円 H21:2,231,900千円

●国や県の動向に目を配り、制度変更等に関する情報収集に努め、社会資本整備総合交付金や緊急雇用創出事業基金事業費補助金など活用できる財源の確保に努めた。

【2 財源の効率的な配分を行う】

●実質公債費比率等の指標を参考にしながら、過度な財政負担を将来世代に残さないよう、市税等の自主財源をベースに歳出予算を組むことにより、安定した財政運営に努めた。

●予算編成において、実行計画の査定額や査定内容を参考にし、実行計画と連動するよう努めた。

●施設の更新等のために病院建設基金の積立て、庁舎建設基金や次世代教育環境整備基金等の取崩しを実施し、計画的な財源配分に努めた。

●市内企業育成を目的として、制限付一般競争入札の参加要件となる総合評定値設定基準を見直し、市内本店企業の参加対象工事を拡大した。

●入札制度検討委員会の下部組織として「入札制度検討部会」を設置し、入札制度改革における具体的方策の検討を行い「入札制度基本方針(案)」を取りまとめ、入札制度検討委員会の承認を経て「入札制度基本方針」を策定した。

【3 市有財産の有効活用に努める】

●施設に係る費用の最小化や施設効用の最大化を図る、公共ファシリティマネジメントを推進するため、平成23年度に専門部署を設置し推進体制を整備した。

●公共施設を適切に維持管理していくために、「公共施設の長寿化」の具体的な実施方法について、先進地視察を実施し研究を行った。

●受益者負担の考え方にに基づき、施設の使用料の見直しを実施した。また、大会参加料や講座受講料等の見直しも合わせて実施した。

●市有財産の有効活用と財源確保を図るため、平成22年度には普通財産の未利用地を公募入札で売却を行い、平成24年度には普通財産の一時貸付事務処理要綱を整備した。

(4) 基本施策を取り巻く状況

<p>社会経済の 動向</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●平成20年9月のリーマンショックを契機とした欧米諸国における金融危機とそれに伴う世界同時不況の発生により、外需に依存していた国内の景気は急速に悪化した。その後、海外経済の復調による輸出や生産の持ち直しなどによって、国内の景気は足踏み状態から脱しつつあったものの、平成23年3月の東日本大震災発生後の電力供給の制約やサプライチェーンの寸断等によって国内企業は生産活動の低下を余儀なくされるなど、国内の産業経済はきわめて厳しい局面に立たされた。 平成24年12月の政権交代後、景気回復への期待を先取りする形でそれまでの過度な円高の動きは修正されつつあり、株価も回復しはじめている。しかし新興国の台頭等により、特に製造業は厳しい競争圧力にさらされ、空洞化がさらに進むことが懸念されるなど、依然として経済の先行き不透明感を払拭しきれない状況が続いている。 ●建設産業は、建設投資額が平成4年度のピーク時から半減する中で、建設業許可業者数及び建設業就業者数がいずれも減少しており、営業利益率は平成7年度以降全産業平均を下回り、その中でも小規模な企業や土木を中心とする総合工事業において顕著となっている現状にある。 ●国は、公共工事の入札及び契約の適正化の促進に関する法律に基づき、公共工事の入札及び契約を行うことについて、入札及び契約の過程並びに内容の透明性の確保、公正な競争の促進、談合その他の不正行為の排除及び適正な施工の確保などの点において適正化を図るよう示している。また、官公需施策として中小企業の受注機会の増大を図るため小規模企業の特性を踏まえた配慮措置や、地域中小企業者への配慮並びにダンピング防止対策などの方策を示し、取り組みを進めている。 ●平成19年度より実施された所得税から住民税への税源移譲に伴い、個人住民税の収入未済額が大幅に増加する傾向となり、自主財源である地方税の確保が一層重要な課題となってきた。 ●「わがまち特例(地域決定方地方税制特例措置)」が導入され、本市においても条例により設置義務付けのある償却資産の特例措置を条例制定した。説明責任を果たすため、地域の実情にあった政策づくりが必要とされる。
<p>県・周辺 自治体の動向</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●公共工事における著しい低価格受注による、工事の品質の低下、下請業者へのしわ寄せ、労働条件の悪化、安全対策の不徹底などの問題防止のため、公共工事の入札・契約にあたっては、低入札価格調査制度及び最低制限価格制度などの運用により品質確保等に努めている。一層の品質確保等を図るため建設工事等に係る「最低制限価格制度」及び「低入札価格調査制度における失格判断基準」の試行拡大などの入札・契約制度の改善を行っている。 ●愛知県は、市町と協働して個人住民税を始めとする税の滞納整理を推進し、収入未済額の縮減を図るため、平成23年4月に愛知県を6ブロックに分けて、ブロックごとに滞納整理機構を設置した。
<p>本市の動向 (※市民ニーズの変化等を含む)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●歳入においては、収入の根幹をなす市税が、平成20年度以降5年連続の減収となり、平成24年度では平成19年度の11.0%(37億3,500万円)の減となっている。歳出においては、生活保護受給者数の増加や、高齢化の影響などにより平成19年度以降扶助費が増加し続けており、義務的経費が歳出に占める割合が増加傾向にある。 ●財政力指数は、毎年1.4前後の高い水準を堅持してきたが、平成23年度より低下傾向となってきている。経常収支比率は年々増加傾向であり財政構造の硬直化が進んでいるといえる。実質公債費比率は年々低下しており、良好な状況を保っているといえる。 ●公共工事における著しい低価格受注による、工事の品質の低下、下請業者へのしわ寄せ、労働条件の悪化、安全対策の不徹底などの問題防止のため、公共工事の入札・契約にあたっては、低入札価格調査制度及び最低制限価格制度などの運用により品質確保等に努め、入札・契約制度の改善を行っている。 ●各種収納対策に取り組んできたが、現年課税分の収納率は概ね横ばいに推移しているのに対し、滞納繰越分の収納率は向上していない。 ●地価下落や景気の不透明感から、市民の固定資産税に対する関心が高まり、問い合わせが増えている。

(5) 今後のまちづくりに向けた主要課題

- 生産人口の減少による市税収入の減少、高齢化などによる扶助費が年々増加することが予測されており、中期的な財政の見通しのもと、行財政改革や新たな財源の捻出、予算の適正な財源配分を行い、健全財政の維持が必要である。また、厳しい雇用・所得環境の中、税徴収の公平性を確保するとともに滞納額の縮減を図っていく必要がある。
- 入札制度改革の基本的方向として、「最少の経費で最大の効果の追求」「適正な条件設定のもとでの競争性・公平性の確保」「情報公開などによる透明性の確保」を基本原則としつつ、優良な市内建設企業の成長に軸足を置いた入札制度を目指すとともに、関係機関と幅広い連携を図りながら、有効な対策を講じていく必要がある。
- 公共施設の現状と課題を踏まえ、今後の公共施設の長寿命化や適正配置の基礎資料とする公共施設白書を作成し、市有財産の有効活用や計画的な施設の改修、維持管理の効率化などをしていく必要がある。

1. 現・基本施策の棚卸シート

WG名	行政経営WG①(行政運営、税・財政)				
主管部名	市長公室	主管課名	市政戦略課	関係課名	人事課
主担当者名	矢本 博士	内線	156		

(1) 現計画の基本施策名・目指す姿

基本 施策	現 基本 計画	名称	基本施策33 行政運営
		目指す姿	中長期的なまちづくりを展望しつつ、計画的で、効率的・効果的な行政運営が推進されています。また、行政評価システムを活用して、「選択と集中」による継続的な改革を進めています。更に、周辺市町との連携を強化し、各地域の特性・多様性を活かして広域的な課題に取り組んでいます。

◆平成21年度～24年度の振り返り

(2) 目標値の推移

指標名	単位	計画 スタート時	実績値				目標値	
			H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H30年度
1 市民の意向を取り入れた事業を展開していると思う市民の割合	%	40.4	36.6	34.9	38.2	40.1	45.0	50.0
2 無駄のない行政運営が行われていると思う市民の割合	%	30.9	34.0	32.3	34.4	37.9	40.0	50.0

(3) 目指す姿の実現に向けた主な取組内容・成果

【1 計画・実施・評価が連動した進行管理を行う】

- 平成21年度より市民意識調査を実施するなど現状に対する評価と総合計画に掲げる目標値の達成状況など進行管理を図った。
- 平成17年度から導入した事務事業評価を平成22年度から全事業(一部事業を除く)評価に拡大した。また、同年、総合計画の進行管理等を実施するため、施策評価を導入(試行)したが、現在は休止している。平成23年度からは、外部評価を導入した。
- これらの取組を行ったが、「市民の意向を取り入れた事業を展開していると思う市民の割合」の平成24年度実績値は計画スタート時と比較して0.3%減少した。

【2 効率的な組織運営を行う】

- 平成21年度に市債権に係る収入確保及び収納率の向上を目指し、収納対策室を設置した。
- 平成22年度に都市建設部を再編し、都市政策課、みどり公園課を設置するとともに学校給食センターを一元管理する学校給食課を設置した。
- 平成23年7月に市長のトップマネジメント機能を強化し、市民とともに未来を創造する戦略的な市政運営と市民力の活性化を進めるため、企画部を廃止し、市長公室及び協働推進課の新設などを行った。
- 平成24年に危機管理課、契約検査課、商工観光課の新設などを行なった。
- 「指定管理者制度に関する指針」に基づき、平成24年4月現在、公の施設353施設のうち、117施設に指定管理者制度を導入した。また、制度のより効果的かつ円滑な運用を図るため、平成24年4月に指針の見直しを行なった。
- 平成20年3月に策定した「外郭団体の改革に関する指針」に基づき、各団体への市の関与のあり方を見直しなどの取組を平成21年度から23年度の3か年で行った。

【3 適正な職員配置を推進する】

- 平成19年度に選択型研修や単位制研修を導入した後、平成21年度からは職員の経験年数や役職などに応じて、求める能力別の選択型の研修を実施した。平成22年度からは自ら学ぶ意欲を刺激する自学型研修の充実を図るために資格支援制度の導入を図った。その結果職員研修の満足度は平成20年度85%から平成23年度91%へ上昇した。
- 平成20年度に人事評価制度を本格導入し、平成21年度に管理職を対象に評価結果を反映させた。平成23年度からは、評価結果を反映させる対象者の拡大と能力や勤務実績をより給与に反映するよう制度改正を行った。
- 平成18年3月に策定した定員適正化計画に基づき、職員の適正配置を進め、行政職の職員を平成17年度と比較して平成22年4月に6%減員した。その後も引き続き適正化を進め平成24年4月現在でさらに3%減員した。

【4 広域連携を進める】

- 小牧市、江南市、犬山市、岩倉市、清須市、北名古屋、豊山町、大口町及び扶桑町で消防広域化と通信指令事務の共同運用について協議を始め、通信指令事務の共同運用を平成28年度から開始すべく協定を締結した。
- 平成24年度に、周辺市町(岩倉市・豊山町・大口町・扶桑町)と協議し、電力使用による二酸化炭素排出量の軽減と電気料金の削減のため、5市町が共同で特定規模電気事業者(PPS)より電力を購入することとした。

【5 効率的で適切な事務運営を行う】

- 職員の積極的な創意工夫と仕事への主体的な取り組みを促進するとともに、効率的な業務遂行と働きやすい職場の実現を図るために、積極的に提案をしていただくよう求めた結果、21年度13件、22年度10件、23年度18件、24年度25件と提案件数が増加している。

- これらの取組を行った結果、「無駄のない行政運営が行われていると思う市民の割合」の平成24年度実績値は計画スタート時と比較して7.0%増加した。

(4) 基本施策を取り巻く状況

社会経済の 動向	<ul style="list-style-type: none">●日本の総人口は、長期の減少局面に突入し、高齢化も急速に進展していくことが予想される。●国において、地域のことは地域で決定し、権限と責任を持って地域の行政を実施する「地域主権」の確立に向けた議論が進められ、平成23年度には、地方自治法の一部改正が行われ総合計画の基本構想の策定義務に関する規定が削除された。●地方分権改革の進展による権限委譲に伴い市町村の事務量が増加している。
県・周辺 自治体の動向	<ul style="list-style-type: none">●愛知県では県財政の健全化や分権・協働型社会を先導する県庁づくりなどの重要課題に対応していくため、平成22年2月に「愛知県第五次行革大綱」を策定した。さらに、これまで以上に徹底した行革に取り組んでいくため平成23年12月に「行革大綱に係る重点改革プログラム」を公表した。●愛知県及び名古屋市が中京独立戦略本部において世界と闘える愛知・名古屋の実現に向けた司令塔として「中京都」構想をはじめ、共同して取り組むべき施策の立案、推進について協議し、合意形成に向けた議論を進めている。●名古屋市との合併や広域連携で市域を拡大する「尾張名古屋共和国」構想の具体化に向け「尾張名古屋の行く末を考える会」を設置し、名古屋市長と同市周辺の市町の首長が意見交換を行っている。
本市の動向 (※市民ニーズの変化等を含む)	<ul style="list-style-type: none">●財政状況は、市税収入の右肩下がり減少と扶助費を中心とする民生費の右肩上がりの増大により悪化が続いている。●将来は、高齢化が急速に進展し、本市も超高齢社会に突入する。(特に後期高齢者人口の増大)●地方分権改革の進展により、権限移譲は急速に推進されるが、それに伴う財源措置は限定的である。●マニフェストサイクルによるまちづくりの推進が求められている。

(5) 今後のまちづくりに向けた主要課題

- 市長のトップマネジメント機能を強化し、市政運営における主要課題の早期解決に向けた方向性、方針について集中的な議論を行うなど、戦略的な市政運営を推進する必要がある。
- 総合計画新基本計画の見直しに合わせて、施策の体系を意識した効果的で効率的な組織体制とする必要がある。
- 本市では、行政評価(事務事業評価・施策評価、外部評価)を行っているが、実施計画、予算編成等との連動が十分でないため、経営資源の最適化のためのPDCAマネジメントサイクルの確立が必要である。
- 「市民の意向を取り入れた事業を展開していると思う市民の割合」が低い結果であったため、事業を展開するにあたり、市民の意向を取り入れた企画立案や見直しを行う必要がある。
- 簡素で効率的な行財政運営を行うために、適正な職員配置及び給与水準の適正化を図る必要がある。
- 公務員としてのプロ意識の醸成と自律的な人材育成を図るとともに、人材の流動化と多様な人材の活用を進める必要がある。

1. 現・基本施策の棚卸シート

WG名	行政経営WG②(情報共有、市民サービス)			
主管部名	基本施策34 市民サービス	主管課名	市民課	関係課名 情報システム課、総務課、生活交流課、人事課
主担当者名	浅野 秀和	内線	122	

(1) 現計画の基本施策名・目指す姿

基本 施策	現 基本 計画	名称	基本施策34 市民サービス
		目指す姿	市役所の窓口業務の受付事務手続きの簡素化や見直しを行い、手続きがわかりやすく便利になっています。また職員の窓口サービスの対応に満足している人が増えています。職員はサービスの充実と効率化に取り組んでいます。

◆平成21年度～24年度の振り返り

(2) 目標値の推移

指標名	単位	計画 スタート時	実績値				目標値	
			H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H30年度
1 職員の対応に満足している市民の割合	%	60.2	60.3	59.5	59.5	61.8	70.0	80.0
2 届出・手続き・証明書交付などの窓口や手続きがわかりやすく簡単であると感じる市民の割合	%	74.9	84.0	82.2	80.5	82.0	77.0	80.0

(3) 目指す姿の実現に向けた主な取組内容・成果

【1 窓口サービスを充実する】

- 平成23年12月より市民税や国民健康保険税など主要な税系業務システムと福祉総合システムの構築を進めた。
- 呼出し番号表示システムを導入し、窓口業務の円滑化を図った。
- 電子申請を導入し、利便性の高い行政サービスを充実した。
- これらの取組を行った結果、「届出・手続き・証明書交付などの窓口や手続きがわかりやすく簡単であると感じる市民の割合」は対20年度比で7.1%増加した。

【2 相談窓口の連携を強化する】

- ホームページをリニューアルしたのを機に市民にわかりやすいように相談窓口一覧のページを作成した。
- 新庁舎への移転を契機に「市民総合相談案内」(愛称:相談ほっとナビ)を生活交流課内に設置し、どこに相談に行ったらいいのかわからない市民に対して、相談内容に応じて庁内のみならず外部の相談窓口をも案内できる体制を開始させた。
- 市民が目的の窓口スムーズに着くことができるよう誘導したり、証明書の請求や申請・届出書類の記入等をきめ細やかにサポートする「フロアマネージャー」を配置した。
- 市民が正しい知識を身につけて消費者被害を予防するため、消費生活相談員による寸劇や講話の出前講座を開催した。(平成23年度:4件、平成24年度:6件)
- 相談員同士が相談事例の紹介、説明を行う「消費弱者被害サポート会議」や「相談員連絡会議」を開催して情報を共有するなど相談員の連携を図った。
- 市民の満足度、解決度を調査するため、9月と2月にアンケート調査を実施した。(満足度:9割、解決度:5割)
- 新庁舎への移転を契機に「消費生活相談室」から「消費生活相談センター」に消費者相談の受付名称を変更し、相談ブースを増設した。(平成23年度:755件、平成24年度:810件)
- 消費者相談から必要に応じて多重債務法律相談と連携する体制を平成23年から開始した。

【3 職員の接遇対応の向上を図る】

- 若手職員を中心とした「さわやか対応推進グループ」を結成し、職員の接遇向上を目指して活動を実施。毎年1～2回実施する来庁者アンケートでは、職員の窓口対応に満足いただけた方の割合が8割を超えた状況である。
- これらの取組を行った結果、「職員の対応に満足している市民の割合」は対20年度比で1.6%増加した。

【4 市役所新庁舎を建設する】

- 新庁舎建設に伴い、1階フロアに市民利用の多い市民課及び福祉部門の窓口を配置し、効率よく手続きができるよう配慮した。また、順番待ちを記名方式による名前の呼び出しから、番号発券機による番号呼び出しシステムにしたことにより、市民のプライバシー保護にも配慮した。
- 市民交流スペースとして、1階に展示スペースを、2階に多目的スペース・コミュニティスペースを設け、市民活動の発表の場として提供している。

(4) 基本施策を取り巻く状況

社会経済の 動向	<ul style="list-style-type: none">●地域主権改革の進展にあわせ、業務の見直しや組織・体制の見直しに向けた検証が求められている。●「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」「公共サービス基本法」等の基本理念を踏まえ、より安全かつ良質な公共サービスを確実かつ効率的に提供することが求められている。
県・周辺 自治体の動向	<ul style="list-style-type: none">●名古屋市では毎月第1日曜日の午前中に「日曜窓口」の開設、みよし市や大府市が3・4月の繁忙期における休日に臨時窓口の開設等混雑の緩和に取り組んでいる。
本市の動向 (※市民ニ ーズの変化等 を含む)	<ul style="list-style-type: none">●「小牧市市民意識調査」では、3月の繁忙期における混雑緩和や待ち時間の短縮、各種相談窓口の人員の拡充、相談窓口等のワンストップサービスの実施、土日開庁等を求める意見が多く挙げられていた。●財政を取り巻く環境が厳しさを増す中、正規職員の増員により窓口サービスの提供体制を拡充することは極めて困難な状況にある。●市役所の窓口業務の受付事務手続きの簡素化や、手続きのわかりやすさが高齢化社会の進行に伴い求められている。

(5) 今後のまちづくりに向けた主要課題

- 市民の利便性の向上のため、窓口業務の取扱い時間の延長や休日における取扱いの検討が必要である。
- 市民の利便性の向上のため、コンビニエンスストアで各種証明書等の交付の取扱いを検討するとともに、支所などでの取扱い業務の見直しが必要である。
- 市役所に対する市民の満足度をさらに高めるため、「小牧市市民意識調査」を継続実施するとともに、これに基づき全庁的に接遇マナー、窓口・電話応対力の向上や市民総合相談案内の認知度を高めることに取り組む必要がある。
- 相談員同士が相談事例の紹介・説明を行うような会議を定期的で開催して情報を共有し、他の相談員の連携を図る必要がある。
- 今後も高齢化社会の進行に伴い、「窓口での説明のわかりやすさ」や「窓口での待ち時間」を改善する必要がある。IT化により簡素化・迅速化を目指すとともに、来庁者などには市民の立場に立った対応を実施し、市民満足度の向上を図る必要がある。
- 市民のライフスタイルの多様化に対応した行政サービスの提供が必要である。
- 市民総合相談案内の認知度がアンケートの結果5割であったため、引き続きPRが必要である。
- 市民の満足度の水準を保ち解決度をさらに高めるために、引き続きアンケートを実施するなどして問題点を検討し改善していく必要がある。
- 市民が正しい消費者知識を身につけて消費者被害から守るために引き続き出前講座を開催してPRする必要がある。
- 消費者被害を防ぐために引き続き消費生活相談センターの周知を図る必要がある。