

基本計画 第4章

7 行政経営

市民と企業、行政がつながり、情報を共有できる開かれた市政を実現するとともに、市民サービスの向上や行財政運営の効率化に努め、自立した健全な行政経営を進めます。

基本施策 31	情報の共有化	178
基本施策 32	税・財政	180
基本施策 33	行政運営	182
基本施策 34	市民サービス	184

7 行政経営 基本施策 31 情報の共有化

目指す姿

目標値

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り組みを進めています。

指標	現状値	目標値	
		平成 25 年	平成 30 年
ホームページの年間アクセス件数	約 46 万件	50 万件	55 万件
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%	73%	75%
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%	55%	60%
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%	40%	50%

現況・課題

市民の市政に対する関心が高まるなか、市民と行政が協働^{*}してまちづくりを進めていくためには、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していく必要があります。市民意向調査でも、情報の共有化が重要であるとする市民が 5 割を超えています。

現在、広報こまきやホームページなどで市政情報を発信していますが、よりわかりやすくタイムリーな情報が求められています。平成 19 年 12 月にはホームページのリニューアルを行い、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しました。今後は、更に迅速でわかりやすい情報提供の方法を工夫していく必要があります。

また、市民の声やパブリックコメントなどで市民の意見を把握するよう努めてきました。今後も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ています。

情報化の整備の面では、情報公開を含む文書管理システムや庁内ネットワークなどの整備を進め業務の効率化を図ってきました。現在、国は U-Japan 政策^{*}の中で「いつでも・どこでも・だれでも」ネットワークにつながる仕組みを推進しています。より利便性の高い市民サービスを提供するために、本市においても情報通信技術の活用が求められています。

また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す。

関連計画・条例等

- 小牧市情報公開条例（平成 13 年 4 月施行）
- 小牧市個人情報保護条例（平成 16 年 4 月施行）
- 小牧市情報セキュリティポリシー（平成 20 年 3 月全部改正）

関連データ

・「市民の声」などの利用件数

協働の考え方

市民の意見を聴く機会を充実し、市民の市政への関心を高めるとともに、市政への参加を促します。

基本施策の展開方向

1 情報公開と情報提供を充実する 2-2

- 市民が必要とする市政情報を、速やかにかつ積極的に、わかりやすい形で情報公開・情報提供します。
- 情報を容易に検索できるようにするなど、情報公開コーナーの充実を図ります。

2 市政情報の発信と市民の意見を聴く機会を充実する 2-2

- 広報こまきやホームページをはじめ、さまざまな手段を用いて市政情報を市民に発信します。
- 高齢者や視聴覚に障がいのある方にも配慮することで、多くの人々が利用可能となるよう工夫した情報発信に努めます。
- 「市民の声」や「市政モニター」、「パブリックコメント」のほか、各種懇談会や「市民意識調査」を定期的実施するなど市民の意見を聴く機会を充実し、市政に反映します。

3 個人情報の保護を徹底する 2-2

- 「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します。
- 情報セキュリティ対策の向上を図り、個人情報の漏えいや不正アクセスを防止します。
- 個人情報を取り扱う職員などに対して情報セキュリティ教育を徹底し、個人情報の保護に取り組めます。

4 情報化の整備を図る 2-2 5-3

- 市民サービスの向上を図るため、計画的に庁内の情報化を進め、行政事務の効率化・高度化を図ります。
- 申請や届出などの行政手続きをインターネット経由で行えるようにし、利便性の高い市民サービスを提供します。
- 国や県、他の自治体の情報化の動向を把握し、また、連携を図りながら情報通信基盤の整備を行います。



7 行政経営 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。

目標値

指標	現状値	目標値	
		平成 25 年	平成 30 年
市税収納率	94.7%	95%	96%
経常収支比率*	74.7%	75%以内	75%以内
実質公債費比率*	4.2%	7%以内	7%以内

現況・課題

地方分権*の推進を目指した制度改革や税源移譲などが行われ、自治体を取り巻く状況は大きく変化し、今まで以上に自己決定と自己責任による自立した行政経営が求められています。

安定した行政経営のためには、財源の根幹をなす市税などの確保が必要です。最近では税や保育料、給食費などの未納が各地で問題となっており、本市においても同様に懸案事項となっています。

歳出においては、扶助費*や物件費*などの経費がここ数年増加しています。今後も、こうした経常的に支出する経費の増加が続けば、これらの比率が高いほど財政構造の硬直化が進んでいることを表す経常収支比率は上昇し、新たな市民ニーズへの的確な対応ができなくなります。また、健全財政を維持するためには、市税などの財源に占める借金返済の割合を示す実質公債費比率の動向にも注視していく必要があります。

更に、市民から預かった財源で市民ニーズに対応したサービスを提供するとともに、将来に過大な負担を残さないために、適正な財源配分と既存施設の利用方法などの見直しや計画的な施設の改修、維持管理の効率化による支出の抑制が求められています。

関連データ

・市税収納率

協働の考え方

予算の概要や決算状況をわかりやすく公表することで、税や予算、財政について市民の理解を深め、市政への関心を高めます。

基本施策の展開方向

1 財政基盤の強化を図る 5-3

- 税の収納率の維持向上に向けて、税への理解を深めるため広報活動に積極的に取り組むとともに、納付の方法と機会の拡充を図ります。
- 分担金・負担金・使用料・手数料の徴収や見直しにあたっては、公平性や受益者負担の原則を念頭に、費用負担の適正化を図るとともに、納付者の理解と協力を得られるよう啓発に努めます。
- 市債の借り入れにあたっては、実質公債費比率など各種指標を参考に、将来に過大な負担を残さないよう配慮します。
- 国や県の動向に目を配り、補助金など活用できる財源の確保に努めます。

2 財源の効率的な配分を行う 5-3

- 各種指標を参考に、歳入予算規模に見合った、効率的で安定した財政運営を行います。
- 中期的な財政の見通しを踏まえつつ、実施計画と予算編成との連動性をより緊密にします。
- 長期的な視点に立ち、既設施設の更新などを見込んだ計画的な財源配分を行います。
- 公共事業の質を確保するとともに、市民の信頼を得るよう入札及び契約の適正化に努めます。

3 市有財産の有効活用に努める 5-3

- 施設の維持管理方法を見直し、経費節減に努めます。
- 市民ニーズの変化に対応して、既存施設の利用方法・使用料の見直しや未利用・低利用地の活用を図り、市有財産の有効活用に努めます。



7 行政経営 基本施策 33 行政運営

目指す姿

目標値

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。

指標	現状値	目標値	
		平成 25 年	平成 30 年
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%	45%	50%
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%	40%	50%

現況・課題

少子高齢社会の到来や地方分権[※]の進展などの社会変化や多様化する市民ニーズに対応し、限られた行政資源[※]をより効率的・効果的に活用することが求められています。本市においては、財源の裏づけをした具体的な計画として毎年実施計画を策定するとともに、平成 16 年度から事務事業評価を実施して効率的な行政運営に努めてきました。今後はその評価結果を組織体制や職員配置、予算措置に反映させていく仕組みをつくり上げていくことが必要です。

平成 19 年 3 月に策定した「第 4 次小牧市行政改革大綱」に基づき、平成 19 年度から平成 23 年度を計画期間とする推進計画に取り組んでいます。今後も更なる市民サービスの向上を目指して事務事業を整理し、市民活動団体なども視野に入れた民間委託を進めることや指定管理者制度[※]の適切な運用を図ることが求められています。

また、「小牧市人材育成基本方針」に基づき、人的資源を最大限活用するために職員の能力を高めていくことが重要であり、適正な職員配置を行い、より機動性を備えた組織体系を検討することも必要です。

更に、より効率的・効果的に行政資源などを活用していくために、周辺市町との連携を強化していくことも必要です。これらの課題に対応した総合計画の進行管理を進め、各課題への取り組みや成果について、市民へわかりやすく説明していくことが求められています。

関連計画・条例等

- 第 4 次小牧市行政改革大綱及び推進計画書（平成 19 年 3 月策定）
- 小牧市集中改革プラン（平成 18 年 3 月策定）
- 小牧市定員適正化計画（平成 18 年 3 月策定）
- 小牧市人材育成基本方針（平成 17 年 1 月策定）

関連データ

・市職員数 ・人件費

協働の考え方

市民サービスの向上を念頭に、市民の意向に配慮した施策を展開します。事業の実施状況、目標の達成度などについて、市民の意向を反映した評価を行い、結果について公表します。

基本施策の展開方向

1 計画・実施・評価が連動した進行管理を行う 5-3

- 総合計画に掲げた目標を実現するために、実施計画を策定し、行政効果の高い事業の採択に努め、計画的で効率的な行政運営を進めます。
- 各施策の目標の達成度の現状をわかりやすく市民に示していくため、効果的に行政評価システムを活用し、より客観的な評価となるよう外部評価を導入します。

2 効率的な組織運営を行う 5-3

- 市民サービスの拡充や業務の効率化を目指し、時代の要請に即して柔軟に対応できる組織づくりを進めます。
- 行政サービスの提供主体の見直しを行い、行政のチェック機能を確保しつつ、民間事業者や市民活動団体などを含めた外部への委託を推進します。
- 自立した組織運営ができるよう外郭団体の見直しを図ります。

3 適正な職員配置を推進する 5-3

- 人的資源をより有効に活用するため、時代に即した職員研修制度を実施するなど職員の能力開発に努め、状況に応じ柔軟に対応できる職員の育成に努めます。
- 人事評価制度などを活用し、公平な人事の確保や職員の意識の高揚とともに、個性を活かした適材適所の職員配置を進めます。
- 定員適正化計画に基づき、適切な職員配置を行います。

4 広域連携を進める 5-3

- 周辺市町との連携などを図り、環境問題や消防などの広域的な課題への解決に努めます。
- 周辺市町との連携により、広域的な施設の相互利用を図るなど一層の市民サービスの向上に努めます。

5 効率的で適切な事務運営を行う 5-3

- 改善提案制度を活用し、職員の仕事への意識を高めるとともに、業務の改善を進めます。
- 事務事業全般にわたり、行政評価システムを活用して効率的で適切な処理を行うことに努めます。
- 国や県からの受託事務について適切に処理します。

7 行政経営 基本施策 34 市民サービス

目指す姿

目標値

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。

指標	現状値	目標値	
		平成 25 年	平成 30 年
職員の対応に満足している市民の割合	60.2%	70%	80%
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%	77%	80%

現況・課題

市民生活において、市役所の受付窓口は、市への各種届出やそれに基づいて各種サービスを受けるなど市民と密接な関係にあります。市民のライフスタイルの多様化に伴い、市への各種届出などの行政手続きもより便利にできることが求められているため、市民の視点に立った業務の改善・構築が必要になっています。

本市では支所で届出や納税、各種証明書の交付などのサービスが受けられるほか、小牧駅出張所の休日における各種証明書の交付や水道料金のコンビニエンス・ストアでの収納、インターネットを使用した電子申請・届出など市民サービスの充実に努めてきました。

現在の本庁舎は建設から約40年が経過して老朽化が著しいこと、窓口や待合スペースが狭いこと、高齢者や障がい者などへの配慮が不十分であることなどから、新庁舎建設が進められています。新庁舎建設により、市民にわかりやすく、迅速に各種行政サービスを提供するなど市民サービス機能の向上が期待されています。また、あわせて組織・機構の再編など、市民にとってわかりやすい組織体制の構築を目指しています。

日常生活における身近な問題に対しては、消費生活相談や法律相談など専門的な知識を持った相談員を配置して、問題解決にあたっています。だれにも相談できない、または相談窓口がわからず一人で悩みを抱えている市民の不安を取り除き、安心して暮らせるよう支援していくことが必要です。

今後も、市民にとって利用しやすいサービスを効率よく提供していくには、市民の立場に立って待ち時間の短縮や公平な利便性の確保、手続きの簡素化などを進め、市民満足度の向上に努める必要があります。

関連計画・条例等

○ 小牧市新庁舎建設基本構想（平成18年9月策定）

協働の考え方

市民や来庁者へのアンケートなどをもとに市民や来庁者の満足度を高め、市民サービスの向上を図るとともに、市役所に対する信頼感や親しみやすさを醸成します。市民にわかりやすく、使いやすい市役所新庁舎の建設に向けて市民の意見を聴く機会を充実します。

基本施策の展開方向

1 窓口サービスを充実する 5-3

- 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を検討します。
- 市民サービスの向上を目指し、各種情報システムの体系的な整備や課の配置を工夫するなど窓口事務の集約化を図ります。
- 市民の利便性の向上のため、支所などでの取扱い業務の見直しを検討します。
- インターネットなどの情報通信技術を活用した行政手続きの申請や届出など、利便性の高いサービスを充実させます。

2 相談窓口の連携を強化する 1-2

- 相談窓口を広報こまきなどで知らせるなど、市民の利用しやすさの観点から相談体制を充実します。
- 市民のさまざまな相談に的確かつ迅速に対応できるよう各種相談窓口の連携を強化します。
- 市民が正しい消費知識を身につけるために消費生活相談員などによる講座を行い、消費者被害を予防します。

3 職員の接遇対応の向上を図る 5-3

- さわやか対応推進キャンペーン*など、職員への啓発を定期的に行い、市民にとってより質の高いサービス提供に努めます。

4 市役所新庁舎を建設する 5-3

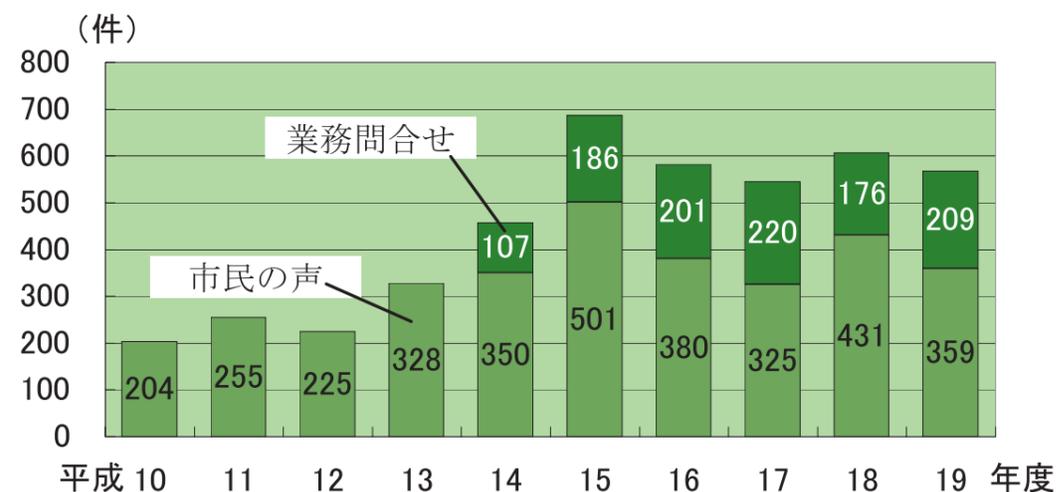
- 窓口などが市民にわかりやすく、機能的な市役所新庁舎の建設を進めます。
- 市民の憩いの場や市民交流の場を提供するとともに、バリアフリー*やユニバーサルデザイン*を基本に、あらゆる人の利用に配慮した親しまれる市役所新庁舎とします。

関連データ一覧

行政経営

基本施策 31 情報の共有化

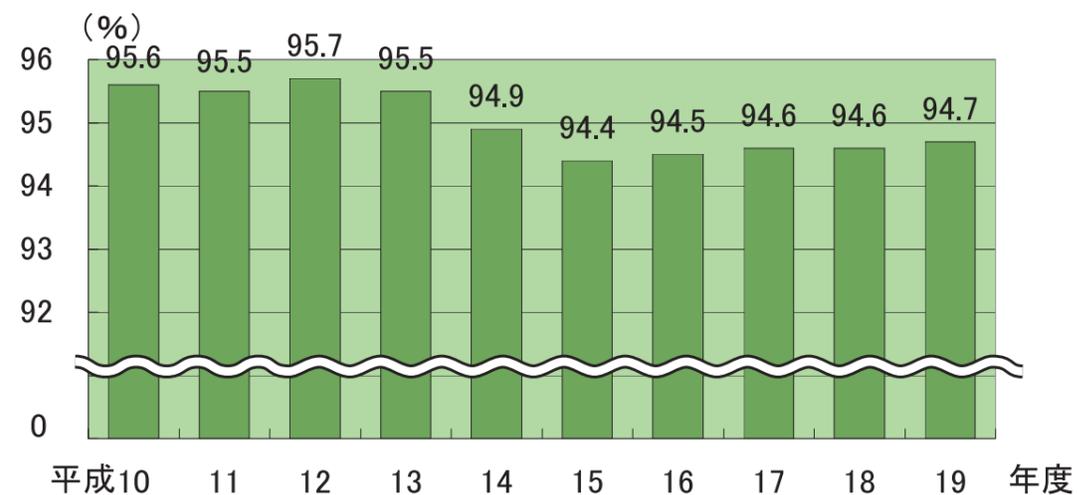
「市民の声」などの利用件数



資料 企画課

基本施策 32 税・財政

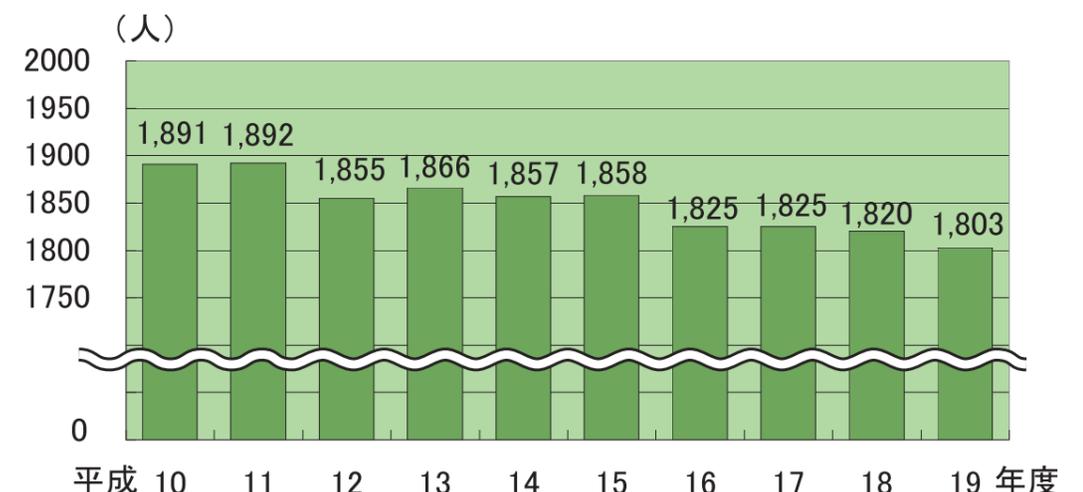
市税収納率



資料 地方財政状況調査(決算統計)

基本施策 33 行政運営

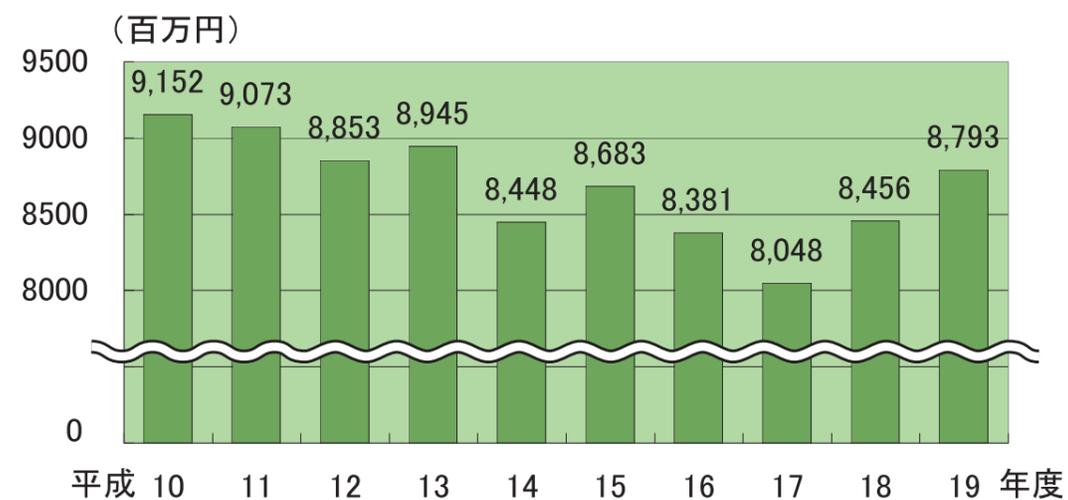
市職員数



※各年度4月1日現在

資料 人事課

人件費



資料 地方財政状況調査(普通会計ベース)

基本計画 第4章 分野別計画

市民生活

環境交通

保健福祉

教育文化

都市基盤

産業振興

行政経営

関連データ一覧

基本計画 第4章 分野別計画

市民生活

環境交通

保健福祉

教育文化

都市基盤

産業振興

行政経営

関連データ一覧

第5章 推進体制

組織体制や進行管理の仕組み、予算編成との連携など、戦略計画や分野別計画を着実かつ効率的に推進していくための体制を示します。

1 市民との協働^{*}と行政内部の意識づくり

将来都市像の実現のために、まちづくりの目標をはじめとした総合計画を市民と共有し、一緒になってこれからのまちづくりに取り組んでいくことが重要です。そのために、さまざまな広報・広聴手段を通じて市民との情報共有に向けた取組みを行います。更には、事業の企画立案・実施・評価・改善の各段階で適切な協働の取組みを進めていきます。

また、全職員がまちづくりの目標をはじめとした総合計画を共有し、確実に推進するために、人事評価システムを活用し、各自の組織・個人目標との関連を明確にします。

2 総合計画と一体となった予算編成とPDCAサイクル^{*}による進行管理

総合計画をより実効性のあるものとするために、予算編成においては、実施計画と連携し実施計画に掲げた事業の確実な実施に努めるとともに、総合計画の進行管理については、基本計画に掲げた目標の達成状況を踏まえつつ、行政評価^{*}を活用したPDCAサイクルによる進行管理を行います。

なお、基本計画に掲げた目標の達成状況については、市民の意識や満足度を把握する市民意識調査の実施などを通して定期的に把握するとともに、行政評価の結果については、市民や市民活動団体、企業などと行政の情報共有に努めます。

3 新たな組織体制

総合計画の進捗状況を市民の視点で検証するための体制を整備するとともに、総合計画の戦略計画については、各分野が相互に関連しているため、相乗効果を発揮できるよう実施し、また、検証する必要があることから、組織を横断した新たな仕組みの検討を行っていきます。