

第 6 節 市民本位の行政のまちづくり

6 - 1 便利で質の高い市民サービスの提供

1 . 施策の現状と課題

〔現状〕

- ・平成18年6月に実施した市民アンケートでは、市役所の窓口サービスが利用しやすく便利だと思う市民の割合は、46.2%でした。本市では、便利で質の高いサービスを提供できるよう、これまでも多くの工夫を行ってきています。
- ・旧花巻市では平成9年、市民カードの発行により、証明書の発行を効率的で便利に行えるようになりました。現在の発行枚数は、25,000枚に上ります。同時に、本庁およびなはんプラザに計2台の自動交付機を設置し、土日を含めて夜7時まで利用可能となりました。
- ・平成14年6月から花巻地域8か所の郵便局で各種証明の交付を行ってきました。
- ・本庁では平成15年1月から、市民課（現在は観光課）で総合案内を開始しました。
- ・一部窓口の受付時間を、本庁の木曜日1時間半、2総合支所で毎日1時間の延長を行ってきましたが、平成18年7月から、本庁、3総合支所での土日開庁を開始しました。また、接遇向上のためのフロアマネージャー制度も開始しました。
- ・平成19年1月から、水道料金をコンビニエンスストアで納められるサービスを開始しました。
- ・平成19年2月から、市・県民税および所得税の申告期間中、花巻税務署と合同で申告会場を開設しました。
- ・平成19年4月より、県からの事務移譲により市役所でパスポートの申請手続きができるようになりました。
- ・平成13年に国が提唱したe - J a p a n ^{注1)}戦略以来、特にインターネットを利用したサービス提供が一般的となりつつあり、地方自治体においても電子的手段により市民サービスを提供する電子自治体 ^{注2)}構築の動きが加速しています。

〔課題〕

総合案内のあり方とフロアマネージャー制度の実効的活用策を検討していく必要があります。

土日開庁、自動交付機などの効果を見極め、利用の促進と適切なサービスを提供していく必要があります。

旧3町での旧印鑑登録証から市民カードへの切替えを促進するとともに、市民カードの活用範囲の拡大を検討する必要があります。

市税や各種使用料等について、市民の多様なライフスタイルに合わせた納付手段の拡充を検討する必要があります。

インターネットを利用して、市民と市役所との接点を電子化することにより、より質の高い市民サービスを提供する電子自治体の推進が求められています。

2. 施策の目的

対象	市民
意図	便利で質の高いサービスが受けられる

3. 施策の成果指標

成果指標名	平成 17 年度 (現状値)	平成 22 年度	平成 27 年度 (目標値)
窓口サービスがより利用しやすく便利になったと感じる市民の割合	(46.2%)	55.0%	60.0%
土日の証明書等の取扱件数	2,352 件	3,500 件	3,600 件
電子申請サービスの利用件数	0 件	200 件	500 件
市民カード交付件数	25,072 件	25,500 件	26,000 件

() 内は平成 18 年度の実績

4. 施策と基本事業の体系

〔 施 策 〕

便利で質の高い
市民サービスの
提供

〔 基本事業 〕

- (1) 快適な窓口対応の推進
- (2) 市民の多様なライフスタイルに合わせたサービスの提供
- (3) ワンストップ・サービスの推進
- (4) 電子自治体の推進

5. 基本事業の内容

(1) 快適な窓口対応の推進

窓口で快適に相談や手続きを行うことができるためには、職員の対応が重要な要素であり、接遇研修やフロアマネージャー制度の効率的運用を図りながら快適な窓口対応の充実を進めます。また、プライバシーの保護の観点から、まわりを気にすることなく安心して相談できるスペースの確保やシステムの適正な管理と迅速な窓口事務の処理に努めます。

(2) 市民の多様なライフスタイルに合わせたサービスの提供

日中や平日に市役所を訪れることが困難な市民には、夕方や土日でも各種証明が取れる自動交付機の設置や土日開庁の実効性のある運用を図るとともに、市民カードの活用

範囲の拡大を検討します。また、市税や各種使用料等の納付手段の拡大を図るため、コンビニエンスストアでの納付やクレジットカードの利用、電子納付ができるサービスの提供を検討します。

(3) ワンストップ・サービス^{注 3)}の推進

用向きの場所が分かりやすいことや1箇所で複数の用事が済ませられるなど、市役所を訪れる市民の負担を軽減しようとするものが総合窓口制です。導入に向けては窓口や職員の配置改善を図るなど、市民が利用しやすい市役所窓口の充実を進めます。

(4) 電子自治体の推進

インターネットのホームページを利用して、市民が自宅にいながら市役所の窓口での受け付け手続きが可能になるよう、ホームページの機能向上と窓口の充実を図り、市民が市役所を訪れる必要がある場合でも、訪れる回数、手続き時間の縮小が可能となるよう受け付け体制の整備を推進します。

用語解説

- 注 1) e - J a p a n 戦略 平成 1 2 年に内閣が掲げた、全ての国民が情報通信技術を活用できる日本型 I T 社会を実現するための構想のもと、内閣に設置された「高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部 (I T 戦略本部) 」がまとめた、日本の情報通信戦略のこと。e - J a p a n 戦略が決定されたのは平成 1 3 年で、当時の日本は世界的にみて情報通信インフラの整備は遅れていた。
- 注 2) 電子自治体 情報通信技術を活用し、市民や事業者などに対し各種行政サービスを行う自治体。
- 注 3) 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。特に、様々な行政手続きを一箇所で行える「ワンストップ行政サービス」のことを指す場合が多い。

6 - 2 職員の意識改革と行政システム改革の推進

1 . 施策の現状と課題

〔現状〕

- ・ 職員の派遣研修については、国（経済産業省、国土交通省）および友好都市（平塚市、十和田市）との相互派遣に加えて、平成18年10月から民間企業を対象とした派遣研修を実施しています。
- ・ 住民満足度の向上に向けて、職員の意識改革と行政システムの改革、成果主義に基づく事務事業の見直しを行うため、新市としての取組方向を明確化する行政評価^{注1)}システムの構築に取り組んでいます。
- ・ 行政評価システムは、政策体系の各段階において成果指標・目標を設定するものであり、平成17年度は導入準備の研修を実施し、平成18年4月から本格的に導入しています。事務事業評価についてもこのシステムの中で実施するものです。
- ・ 指定管理者制度^{注2)}を含めた民間委託の導入を計画的に推進するため、庁内に指定管理者制度等導入検討委員会を設置して取り組んでいます。
- ・ 岩手県からの権限移譲については、県が平成18年5月に改定した「県事務の市町村への移譲指針」により、住民サービスに直結する移譲対象事務が拡充されたことに伴い、庁内に権限・事務移譲推進会議を設置し、本格的に取り組んでいます。
- ・ 広域行政の推進については、合併に伴い、旧1市3町で構成する一部事務組合^{注3)}で共同処理していた消防事務およびごみ処理事務が市単独事務となりました。

〔課題〕

職員の意識改革を推進するために、民間企業や友好都市等への派遣研修、階層別研修など各種職員研修の充実に取り組む必要があります。

行政システムの改革を推進するために、行政評価の手法を取り入れた総合計画の進行管理、成果主義による事務事業の見直し、指定管理者制度の活用を含めた民間委託の推進、県からの権限移譲の促進に取り組む必要があります。

庁内における施策の共通認識化を図り、部門間における事業の連携、統廃合を推進する必要があります。

広域行政については、一部事務組合による共同処理へのごみ処理業務の円滑な移行に努めるとともに、新たな一部事務組合による消防事務の共同処理を検討し、広域行政の推進に取り組む必要があります。

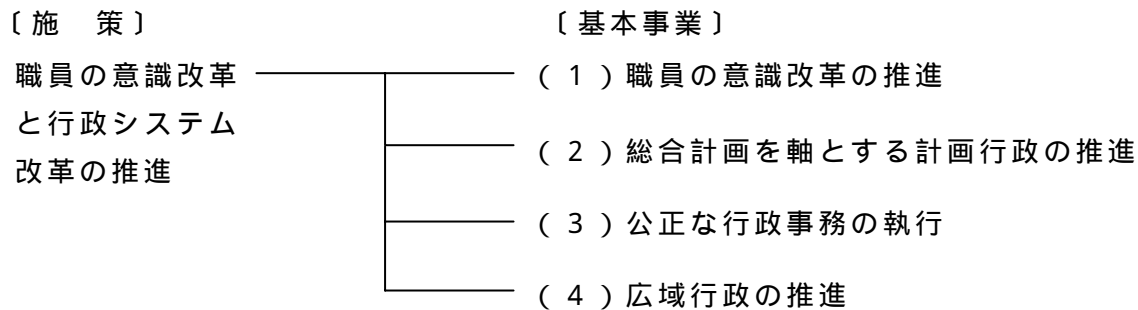
2 . 施策の目的

対象	職員、組織、事務事業、広域行政
意図	事務事業が計画的かつ効率的に見直しされる

3. 施策の成果指標

成果指標名	平成 17 年度 (現状値)	平成 22 年度	平成 27 年度 (目標値)
評価で改革改善することとした事務事業数	(未実施)	360 事業	175 事業
評価で改革改善することとした事務事業の割合	(未実施)	40.0%	25.0%
改革改善が実施された事務事業数	(未実施)	450 事業	186 事業
改革改善が実施された事務事業の割合	(未実施)	45.0%	25.0%

4. 施策と基本事業の体系



5. 基本事業の内容

(1) 職員の意識改革の推進

職員の能力向上と意識改革を推進するため、民間企業や友好都市等への派遣研修、階層別研修、職場研修等の各種職員研修を実施するなど、花巻市人材育成基本方針に基づく取り組みを進め、より高い能力や意欲を持った職員の育成に努めます。

(2) 総合計画を軸とする計画行政の推進

時代に即した行政システムの構築、効率的な行政運営を図るため、行政評価の手法を取り入れた総合計画の進行管理を行うとともに、事務事業の再編・整理や民間委託の推進、第三セクターの見直しなど行政改革を積極的に進めます。

(3) 公正な行政事務の執行

市が保有する個人情報 の適正な管理や各種選挙の執行、定期監査、決算審査、会計処理、入札の執行、契約の締結、交際費の支出など行政事務の中でも、より高い公正性の確保が求められる事務の執行に当たっては、法令遵守に万全を期した事務処理を行い、市民の信頼と負託に応える市政運営の確立に努めます。

(4) 広域行政の推進

広域圏の市町村との連携による効率的・効果的な事務事業を実施するため、現在実施している広域業務を継続・充実するとともに、一部事務組合による共同処理へ移行するごみ処理業務のほか、消防事務の広域化についても県が策定する消防広域化推進計画の内容を踏まえて検討を進めます。

用語解説

- 注1) 行政評価 地方自治体が、政策・施策・事務事業について、成果指標を用いて有効性や効率性を評価すること。有効性とは目標に対する達成度合いを示すものであり、効率性とは活動に要したコストの投入度合いを示す。行政評価は、PLAN(計画) - DO(実施) - SEE(評価) - PLAN(計画) - DO(実施) - SEE(評価) ...と循環するサイクルで行われる。
- 注2) 指定管理者制度 「指定管理者」とは、地方自治体に代わり、公の施設の管理運営業務全般を行う者をいう。平成15年、地方自治法の一部改正により、従来は、公共団体、公共的団体および地方自治体の出資法人に限られていた公の施設の管理運営を、株式会社を含めた民間事業者、NPO法人、法人格を持たない団体等を指定管理者として指定し、地方自治体に代わって行わせることが可能となった。
- 注3) 一部事務組合 地方自治法に定める広域行政制度の一つで、複数の自治体が行政サービスの一部を共同で行うことを目的として設置する広域的な組織。

6 - 3 柔軟な人事システムと組織制度の構築

1. 施策の現状と課題

〔現状〕

- ・合併当初の職員配置等は、旧市町での処遇（役職および給与等）を基本としたため、それぞれの人事交流は最小限となっています。
- ・年度内の緊急かつ柔軟な施策を推進するため、年度途中の人事異動を行っています。
- ・人事評価制度の導入を検討中であり、特に、管理職への人事評価は19年度以降の早い時期での実施を検討しています。
- ・合併当初の本市の組織体制は、市長部局で7部3総合支所体制を敷いています。その他に教育委員会・議会事務局・選挙管理委員会事務局・監査委員事務局・農業委員会事務局・水道事業所・消防本部・消防署・会計課といった組織となっています。
- ・課長補佐制を廃止し、完全なフラット化が導入されているのは、大迫総合支所のみとなっています。
- ・また、次のような組織体制の見直しもを行っています。

住民により身近な行政サービスや生涯学習等の提供を図るため、地区公民館単位を基本とした「小さな市役所構想」を進めるとともに、これらをサポートする大幅な組織体制の見直し。

市長部局と教育委員会との新たな機能分担（生涯学習分野）についての検討。

合併に伴う一体感の醸成を図るための事業。（移動市長室の実施、市長と職員との懇談など）

10年間で職員を約240名（合併時の職員数の20%程度）削減する予定であり、それに伴い、積極的な事業委託を検討。

〔課題〕

人事評価制度の導入や各種施策のための研修の充実（課題別の専門研修の実施）などを通じて意欲ある職員の育成・登用が必要です。

合併により組織および職員数が巨大化した但、同一職員としての意識を高めるため、積極的な人事異動（交流）や融和の機会が必要です。

本庁と総合支所の事務事業の調整や組織および職務権限などの見直し、市長部局と教育委員会との新たな機能分担（スポーツ、芸術文化など）についての検討が必要です。

メンタルヘルス^{注1)}で休む職員が増えてきているので、定期的な研修の実施や職場環境の改善が必要です。併せて、時間外勤務の状況等を踏まえて組織および事務分掌等の見直しが必要です。

2. 施策の目的

対象	職員、組織
意図	効果的で効率的な人事・組織ができる

3. 施策の成果指標

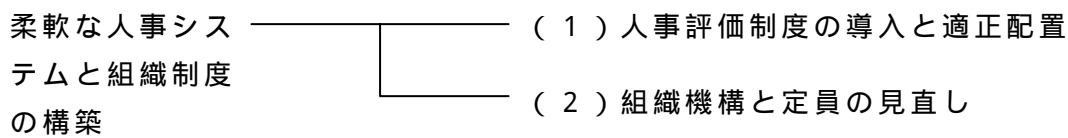
成果指標名	平成 17 年度 (現状値)	平成 22 年度	平成 27 年度 (目標値)
削減した職員の数		120 人	240 人
職員 1 人当たりの市民数	92 人	97 人	108 人
組織がフラット化された課の割合	(35.8%)	100 %	100 %

() 内は平成 1 8 年度の実績

4. 施策と基本事業の体系

〔 施 策 〕

〔 基本事業 〕



5. 基本事業の内容

(1) 人事評価制度の導入と適正配置

意欲と能力のある職員を積極的に登用するため、適切な人事評価制度を導入し、適材適所の人事配置に努めます。

また、給与制度についても職務給を原則とし、年功序列にこだわらない、職員の能力が十分に発揮できるような人事管理に努めるとともに、公務員制度改革や人事院の給与勧告等を踏まえながら適正な給与制度の運用を図ります。

(2) 組織機構と定員の見直し

市民に分かりやすい組織づくりと、スピーディな事務処理に努めるため、組織機構の見直しを図り、効率的・効果的な行政サービスの充実に努めるとともに、定員適正化計画に基づき、行政サービスを提供するために必要な人員を確保しながら、職員の削減に取り組めます。

用語解説

注 1) メンタルヘルス 一般的には「心の健康」、「精神保健」などに訳され、心(精神)の健康を保つことを意味する。

6 - 4 情報公開の推進と広報広聴活動の強化

1 . 施策の現状と課題

〔現状〕

- ・市民が情報公開制度を利用する際の総合窓口として、総務課内に行政情報センター、総合支所地域振興課内にサブセンターを設置し、開示請求等の受理、請求方法の相談等を行っています。
- ・平成18年6月の市民アンケートの結果では、「広報はなまき」を読んでいる市民の割合は、87.0%と大変高い水準にあります。
- ・本市における特徴的な広報活動の取り組みとして、花巻地域においては平成14年9月から県内初のインターネットによる議会中継を開始。平成17年からは広報編集に市民の視点を加えるため、“注1)広報カメラサポーター”(ボランティア)を委嘱しています。
- ・東和地域では昭和39年から有線放送による行政情報や議会情報についての提供を行っています。
- ・大迫地域では、防災行政無線を通じ、防災情報に加えて行政情報の提供もきめ細かく行っています。
- ・広報活動では現在、「広報はなまき」の発行のほかにも、点字・声の広報の発行、ホームページの開設、インターネットによる議会中継、ケーブルテレビによる市の行事等各種の情報提供、定例記者会見、市政テレフォンガイド、市勢要覧・市統計書の発行、市民ガイドブックの発行などを行っており、平成18年6月の市民アンケートでは、市役所からタイムリーに情報提供されていると感じる市民の割合は、3人に1人38.3%という結果が出ています。
- ・広聴活動では、まちづくり市民懇談会の開催、地区懇談会の開催、市長へのメール、市長へのハガキ、市への陳情・要望の受付・対応、各課パブリックコメント注2)の実施などを行っています。特に、平成18年度からは、市民と市長との懇談会「おじゃまします。市長です。」を開始し、市内の全221行政区を平成21年6月を目標に順次回り、地区の意見・要望を聞き、市政に反映させる活動を行っています。平成18年6月の市民アンケートでは、市役所が市民の意見に耳を傾けていると感じる市民の割合は、26.6%4人に1人という結果が出ています。

〔課題〕

行政情報の積極的な公開を進め、市民と情報を共有することが必要です。

市政に対する市民の理解と信頼を深めるため、広報紙に加えて、特に市ホームページを通じて行政情報を分かりやすくタイムリーに提供することが必要です。

市民からの要望等に対して迅速に対応し、市政への反映に努めることが必要です。

2 . 施策の目的

対象	市民
意図	市民の意見が行政に反映される 行政の仕事ぶりが市民に分かりやすく伝えられる

3. 施策の成果指標

成果指標名	平成 17 年度 (現状値)	平成 22 年度	平成 27 年度 (目標値)
市の広報紙を読んでいる市民の割合	(87.0%)	87.0%	87.0%
市役所からタイムリーに情報提供され ていると感じる市民の割合	(38.3%)	44.0%	50.0%
市民懇談会等の延べ参加者数	1,400 人	1,400 人	1,400 人
市役所が市民の意見に耳を傾けている と感じる市民の割合	(26.6%)	30.0%	33.0%
市政へ反映した市民意見数	120 件	120 件	120 件

() 内は平成 18 年度の実績

4. 施策と基本事業の体系

〔 施 策 〕

〔 基本事業 〕

情報公開の推進
と広報広聴活動
の強化

(1) 情報公開制度の充実

(2) 広報活動の充実

(3) 広聴活動の充実

5. 基本事業の内容

(1) 情報公開制度の充実

市民の知る権利を保障するため、行政文書の開示請求の受理、請求方法の相談等を行うとともに、「広報はなまき」や市ホームページ等を通じて情報公開制度の活用について周知に努めます。また、各種審議会については、積極的に市民へ開催を周知するとともに、会議の公開に努めます。

(2) 広報活動の充実

本市の施策や各種制度を分かりやすく市民に伝えるため、「広報はなまき」や「市勢要覧」の内容の充実を図り発行します。また、市のホームページや有線放送を通じて、タイムリーで分かりやすい市政情報を提供するとともに、コミュニティFM開局の支援に努めます。

(3) 広聴活動の充実

市民と協働のまちづくりを推進するためには、行政への市民の参画が重要です。このため、まちづくり市民懇談会や行政区ごとの地区懇談会の開催、「市長へのはがき」「市長へのメール」を通じて、市民の声を市政に反映させていきます。また、各種計画の策定に当たっては、パブリックコメントを行い市民の意見反映に努めます。

用語解説

- 注 1) 広報カメラサポーター 市民に、市の行事や地域の話題などの取材を依頼し、市民の視点を広報づくりに生かすため設置。
- 注 2) パブリックコメント 行政が計画などを立案する際に、その案を公表し、案に対して寄せられた意見を考慮した上で最終的な意思決定を行うとともに、寄せられた意見に対する考え方を公表する一連の手続き。

6 - 5 持続可能で自立性の高い健全財政の確立

1. 施策の現状と課題

〔現状〕

- ・市の財政の自立性を示す「自主財源比率^{注1)}」は、財政調整基金^{注2)}等からの繰入額が前年度から倍増(22億円→43億円)したことなどにより、平成17年度39.1%となっています。
- ・市債発行額は、合併準備経費に充てる合併推進債^{注3)}皆増により、平成17年度57億4330万円となりました。
- ・財政構造の弾力性を示す経常収支比率^{注4)}は、平成17年度89.2%で、県内の市や合併自治体の財政状況が悪化する中で比較的健全性を保っています。
- ・公債費^{注5)}による財政負担の程度を客観的に示す指標である実質公債費比率^{注6)}は、3か年平均で平成17年度17.7%であり、総務省の示す18%の基準内ではありますが、単年度では年々比率が上昇傾向にあります。
- ・合併のための新市建設計画では、平成21年度をピークに、普通建設事業費^{注7)}が大幅な伸びをするものと見込まれています。

〔課題〕

市税の申告納付に関する意識を高めるとともに、滞納者の増加抑制、収納率向上の滞納整理手段の実行が必要です。

新市建設計画掲載事業の実施時期および期間について、さらにその内容の精査をすることにより財政負担を平準化させる工夫が必要です。

今後も継続して、プライマリーバランス^{注8)}(基礎的財政収支)の均衡・黒字化を図っていくことが課題です。

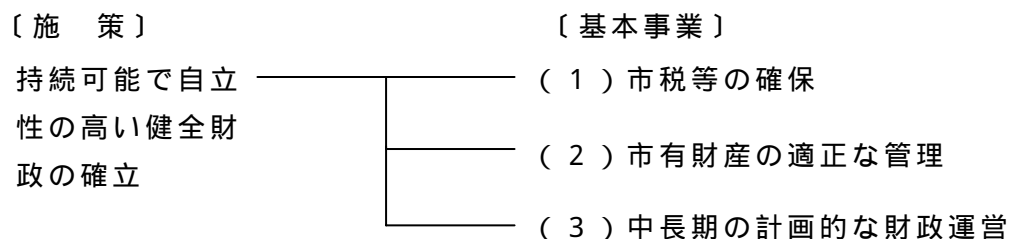
2. 施策の目的

対象	市の財政
意図	財政が健全に維持される

3. 施策の成果指標

成果指標名	平成17年度 (現状値)	平成22年度	平成27年度 (目標値)
自主財源比率	39.1%	34.4%	36.4%
市債発行額	5,743,300千円	4,669,900千円	4,374,400千円
経常収支比率	89.2%	85.9%	85.9%
実質公債費比率	17.7%	19.8%	17.8%

4. 施策と基本事業の体系



5. 基本事業の内容

(1) 市税等の確保

市税を安定的に確保するために、納税意識の醸成、未申告者の解消および納期内納付の周知を図ります。税の公平負担の観点から、滞納者に対しては、滞納整理処分を強化していきます。

また、使用料・手数料その他の収入についても、収納率の向上に努めるなど自主財源の確保を図ります。

(2) 市有財産の適正な管理

普通財産については、公用または公共用の行政目的への転用を積極的に検討し活用に努めます。また、市の行政目的に使用することが予定されない普通財産については、将来の長期的展望に立って所有することの適、不適を判断して、交換、売り払いにより処分していきます。

(3) 中長期の計画的な財政運営

既存の事務事業や使用料・手数料および補助金・負担金の見直しを継続して行います。さらに、事業の選択に当たっては、合併特例期間の中長期財政計画を見据えた短期財政計画を毎年度見直し、事業効果や緊急性の観点から検討を加えます。

また、プライマリーバランスの均衡・黒字化を図り、地方交付税による財源措置のある地方債の選択導入や健全財政を将来世代へ繋ぐべく財政調整基金等の適正規模の金額を確保していきます。

用語解説

注 1) 自主財源比率

「自主財源」とは、地方公共団体が自主的に収入し得る財源をいい、地方税、分担金および負担金、使用料、手数料、財産収入、寄附金、繰入金、繰越金、諸収入が該当する。「自主財源比率」とは、歳入全体に対する自主財源の占める割合をいい、地方財政の自主性を高める意味で、この割合が高いことが望まれる。

注 2) 財政調整基金

地方公共団体における年度間の財源の不均衡を調整するために積立てる基金。経済不況等による大幅な税収入の減収や災害の発生等により思わぬ支出の増加を余儀なくされるような場合に備えて、長期的視野に立った計画的な財政運営を行うためには、財源に余裕のある年度に積立てをしておくことが必要。

- 注 3) 合併推進債 合併前に発行する地方債であり、合併する市町村が連絡調整して公共施設の整備を行う事業に充当できる。元利償還金の 50 % は後年度に普通交付税として国から市町村に交付される。
- 注 4) 経常収支比率 人件費、扶助費、公債費などの義務的性格の経常経費に、地方税、地方交付税など経常的に入ってくる一般財源が、どの程度充てられているかを示す指標。この比率が低いほど、普通建設事業等の臨時的経費に充当できる一般財源があり、財政構造が弾力性に富んでいることになる。
- 注 5) 公債費 地方公共団体が借り入れた地方債の元利償還金および一時借入金利子の合算額。公債費は、過去の債務の支払いに要する経費であるため、歳入が減少した場合であっても支出しなければならない義務的経費。
- 注 6) 実質公債費比率 地方公共団体の収入に対する借金の比率を示す新しい財政指標。従来用いられていた起債制限比率は、一般財源に占める借金返済額の割合を示すものであったが、新たな指標の実質公債費比率は、従来算定の対象に入っていなかった公営企業や一部事務組合の借金返済のための支出も加え、借金の実態をより分かりやすくしたもので、3 年間の平均値で表す。
- 注 7) 普通建設事業費 道路、橋りょう、学校、庁舎など、公共用又は公用施設の新增設などの建設事業に要する投資的経費。普通建設事業費は、災害復旧事業費、失業対策事業費と合わせて投資的経費と呼ばれる。
- 注 8) プライマリーバランス 「借入を除く税収等の歳入」から「過去の借入に対する元利払いを除いた歳出」を差し引いた財政収支。