

## 5 行政経営

～市民目線で経営する強くて優しいまち～

基本政策  
5-1

## 効率的・効果的な行政運営

～満足度の高い行政サービスを提供しています～

### 政策の方針

地方分権\*が進展する中、市民に満足度の高い行政サービスを提供していくためには、選択と集中による効率的で効果的な行政運営を行う必要があります。

そのために、窓口等のサービスの利便性の向上を図るほか、政策課題に対応した組織運営と人材の育成を進めるとともに、市民にタイムリーでわかりやすい市政情報を提供します。また、行政評価\*を活用し、適切な施策を展開します。

### 成果指標

指標名	指標の説明	現状値 (H25)	H28 目標値	H35 目標値
市役所の市民サービスが利用しやすいと感じる市民の割合	市役所の窓口、自宅や身近な場所で行うことができる手続きの利便性についての市民の満足度を示す指標です。現状の高い水準の維持を目指します。  出典：花巻市（市民アンケート）	67.8%	70.0%	70.0%
広報など市からの情報提供がタイムリーでわかりやすいと思う市民の割合	市からの情報が市民にわかりやすく伝わっているかを示す指標です。70%を目指し、維持します。  出典：花巻市（市民アンケート）	59.2%	70.0%	70.0%

## 施策1 窓口サービスの充実

### ◇目指す姿

窓口サービスが便利で利用しやすくなっています

### ◇現状と課題

- ・本市では、開庁時間の拡大、自動交付機や振興センター\*での証明書の交付、市税等のコンビニエンスストアでの納付の実施など、市民ニーズに対応した行政サービスの利便性を高める取り組みを行っています。
- ・平成 28 年 1 月に予定している社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）\*の円滑な導入に向け、国や地方公共団体において準備が進められています。

### ◇施策の方向

#### (1) 利用しやすい窓口サービスの提供

- ・ワンストップサービス体制の充実
- ・市民のニーズを捉えた窓口体制づくり
- ・開庁時間の検証
- ・電子行政サービスの推進
- ・コンビニエンスストアでの各種証明書の交付実施

### ◇主要事業

事業名（担当課）	事業概要	掲載P
番号制度導入事業 （総務課）	社会保障・税制度の円滑な導入に向け、情報システムの改修等必要な対応を行うとともに、制度に関する市民への周知を図る。	169
証明書コンビニ交付サービス事業 （市民登録課）	市民が利用しやすい新たな窓口サービスを提供するため、証明書コンビニ交付サービスシステムを開発し、証明書の交付を実施する。	169

## 施策2 機能的な組織運営と人材育成

### ◇目指す姿

政策課題に対応した組織運営が行われています

### ◇現状と課題

- ・限られた経営資源の中で行政サービスの充実を図るため、重要な政策課題や多様な市民ニーズに対応した、スリムで効率的な組織が必要です。
- ・地方分権\*の進展により、地域の実情に合わせ、自主的な判断による行政サービスの実施も可能となることから、職員はこれに対応する能力が求められています。

### ◇施策の方向

#### (1)政策課題に対応した組織の構築

- ・行政組織の検証、見直し
- ・職員のコンプライアンス\*徹底のための組織体制の強化

#### (2)職員の育成

- ・公平、公正な事務執行を確保するための職員倫理の徹底
- ・時代の変化に対応できる専門的な知識や能力を備えた職員の育成

### ◇主要事業

事業名（担当課）	事業概要	掲載P
定員管理・行政組織構築事業 (総務課)	定員管理適正化計画を推進し、効率的・効果的な行政サービスを図るため組織の簡素・合理化を努めるとともに機動的な組織運営ができる組織を構築する。	169

### 施策3 わかりやすい市政情報の提供

◇目指す姿

タイムリーでわかりやすい市政情報を提供しています

◇現状と課題

- ・広報やインターネット、コミュニティFM\*などの媒体を効果的に活用し、市政情報を発信してきましたが、さらに迅速・正確に情報が伝わるよう、若者、高齢者、都市部、山間部など、年齢層や生活形態にあわせていく必要があります。

◇施策の方向

(1)市政情報の発信強化

- ・「広報はなまき」やホームページの充実
- ・コミュニティFM\*や様々なメディアによる情報発信

◇主要事業

事業名（担当課）	事業概要	掲載P
広報活動事業 (秘書政策課)	市民に市政の状況を理解してもらうため、広報紙やホームページ、コミュニティFM*などの広報媒体を効果的に活用して、行政情報等を発信する。	169

## 施策4 行政評価\*の活用

◇目指す姿

常に適切な施策が講じられています

◇現状と課題

- ・花巻市まちづくり総合計画に掲げる目標の達成に向けて、計画の実効性を高めるため、市民との協働\*を図りながら、最も有効な手段により施策を展開していくことが必要です。
- ・交通基盤の整備や情報化の進展、産業構造の変化などにより、市民の生活圏域が広域化しており、さまざまな課題を解決するには、本市の区域を越えた広域的な視点による行政運営が必要です。

◇施策の方向

(1)行政評価\*の効果的な運用

- ・施策の成果の検証と取り組みの改善、構築
- ・市民参画\*による行政評価\*の実施

(2)広域的な連携の推進

- ・近隣市町村との相互連携の強化
- ・国や県との連携
- ・大学との連携の推進
- ・ILC\*誘致に対する協力

(3)適正な事務の執行

- ・法令等に基づく事務、契約に関する事務等の適正な執行

◇主要事業

事業名（担当課）	事業概要	掲載P
行政評価*推進事業 (秘書政策課)	総合計画に掲げる施策を着実に推進するため、行政評価システムを活用し、計画の進行管理や事務事業の再編整理を行う。	169

基本政策  
5-2

## 持続可能で健全な財政経営

～財政を健全に維持しています～

### 政策の方針

今後、人口減少による財政規模の縮小が懸念されるとともに、合併による優遇措置が終了することから、より一層健全な財政の維持に向けて取り組む必要があります。

そのために、適正な財政規模への移行と最小の経費で最大の効果を生み出すための財政運営を進めます。また、市税等自主財源\*の確保に努めるとともに、施設の長寿命化など市有財産の適切な管理を図ります。

### 成果指標

指標名	指標の説明	現状値 (H24)	H28 目標値	H35 目標値
経常収支比率* 【地方財政状況調査】	義務的性格の強い経常経費*に、一般財源がどの程度充当されているかを見ることにより、財政構造の弾力性を判断する指標です。現状より弾力性がある80%台前半を目指します。	83.8%	85%未満	85%未満
実質公債費比率* 【健全化判断比率】	地方公共団体の財政規模に対する借金返済額の大きさを示す指標です。現状より健全な数値を目指します。	14.2%	13%未満	12%未満

## 施策1 適正な財政規模への移行

### ◇目指す姿

行政サービスを適切に実施できる財政構造になっています

### ◇現状と課題

- ・本市の財政状況は、地方債への依存割合が高く、財政の硬直度高い状況にあります。この先、人口減少による税収の減少が見込まれるとともに、普通交付税の合併算定替\*などの優遇措置が終了します。

### ◇施策の方向

#### (1) 経常経費\*の削減

- ・指定管理者制度\*の活用を含めた民間委託の推進
- ・第三セクター\*の経営改善
- ・特別会計の経営改善
- ・事務事業の見直し

#### (2) 実質的な債務の削減

- ・市債残高の削減
- ・交付税算入率の高い地方債の選択発行
- ・財政調整基金\*の確保

### ◇主要事業

事業名（担当課）	事業概要	掲載P
行政改革推進事務  (財政課)	経常経費*を削減するため、指定管理者制度*を含めた民間委託の導入を検討するとともに、第三セクター*の経営状況を検証し経営改善を図る。また、事業の将来見通し（必要性）等を検証し事務事業の改善を図る。	170



## 施策2 自主財源\*の確保

◇目指す姿

市税等の自主財源\*が確保されています

◇現状と課題

・本市の自主財源\*は、歳入全体に占める地方交付税を下回っており、その地方交付税も特例措置の終了により減少が見込まれています。行政活動の自主性と安定性は、自主財源\*の中でも大きな割合を占める市税収入の多寡に左右されることから、より安定した市税等の確保が大きな課題となっています。

◇施策の方向

(1)安定した自主財源\*の確保

- ・公平かつ適正な課税
- ・納税意識の醸成
- ・納期内納付の促進
- ・市税、使用料、手数料等の収納率の向上
- ・滞納処分の実施

◇主要事業

事業名（担当課）	事業概要	掲載P
家屋全棟調査事業 (家屋調査室)	固定資産税の適正かつ公平な課税のため、全市域の家屋を対象とした実地調査を行う。(H27完了)	170
収納対策事務 (収納課)	滞納整理の早期着手や滞納処分の強化、口座振替納付の促進を図る。また、岩手県地方税特別滞納整理機構への職員派遣により職員の資質向上を図る。	170
イーハトーブ花巻応援 寄附金推進事業 (秘書政策課)	自主財源*を一層確保するため、寄付者への地場産品*等の送付やクレジットカード決済システムの導入を行う。	170

### 施策3 市有財産の適正な管理

◇目指す姿

市有財産が良好に維持管理されています

◇現状と課題

- ・市有財産の中には利用されていない土地・建物や老朽化の進んだ建物があります。市有財産の維持管理や更新には多額の経費が見込まれることから、予防保全の視点を取り入れた管理への転換が必要です。

◇施策の方向

- (1)市有財産の効率的な管理
  - ・市有財産の適切な保有量とあり方の検討
- (2)市有財産の有効活用
  - ・未利用市有財産の売却促進
  - ・公共施設の長寿命化の推進

◇主要事業

事業名（担当課）	事業概要	掲載P
市有財産適正管理事業 (契約管財課)	行政目的に使用されていない市有財産について、有効活用もしくは売却を進めることにより適正な維持管理を行う。 また、公共施設等の最適な保有量・配置及び財政負担の軽減・平準化の実現を図るため、公共施設等総合管理計画を策定する。	170

