

⑤-02 質の高い行政サービスによるまちづくり

# 1 - 効率的できめ細かな行政サービスの推進

## 現状と課題

多様化・高度化する市民ニーズに対応した、効率的できめ細かな行政サービスが求められています。

庁舎は建築後 50 年が経過し、老朽化、耐震化の面が懸念され、ワンストップサービス、バリアフリー、駐車場の課題など市民にとって利用しやすい施設とは言い難い面があります。

また、電子自治体化による行政サービスの向上のため、電子申請・届出については、一部の事務について県との共同で実施していますが、電子申請や公的個人認証の基盤である住基ネットカードの普及が進んでいない状況です。

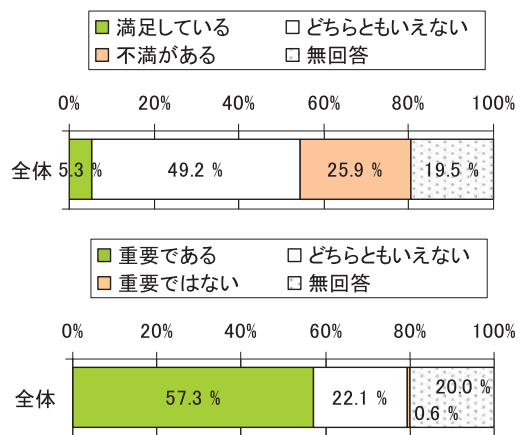
一方、行政事務の面では、合併により広域化した組織に対応するためのネットワーク基盤が整備されておらず、事務の迅速化と経費の削減についての課題があります。

意識調査結果においても、「効率的できめ細かな行政サービスの推進」に対する満足度は 5.3%と低く、重要度は 57.3%と非常に高くなっており、市の最重要課題の一つに挙げられます。

これらのことから、新しい庁舎の整備に向けて検討を進めるとともに、IT活用による行政事務の一層の電子化を図り、行政サービスの向上に努める必要があります。



■ 効率的できめ細かな行政サービスの推進に対する満足度と重要度



## 取組の方向

新庁舎の整備と電子自治体化を推進し、行政サービスの向上を図ります。

## 10年後の姿と目標指標

窓口サービスの向上が図られ、迅速で的確な事務処理と、親切で真心のある対応が行われています。

項目	現状値	目標値	備考
効率的できめ細かな行政サービスの推進に対する満足度	5.3% (H20)	15.0% (H26)	市民意識調査結果

## 具体施策の展開

<p><b>庁舎整備の推進</b></p> <p>合併協定書に基づき、新庁舎の整備を推進します。また、市民に対して利用しやすい庁舎を総合的に整備するとともに、組織改編に伴う空き施設を有効に活用します。</p>	<p><b>【総務課】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・庁舎整備事業</li> <li>・既存施設の活用</li> </ul>
<p><b>行政サービスの向上</b></p> <p>窓口サービスのワンストップ化や窓口の増加を図り、親切で真心あるサービスを実施します。</p>	<p><b>【企画政策課行政改革推進室】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ワンストップサービスへの取り組み</li> </ul> <p><b>【市民課】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公的機関外窓口の検討</li> </ul>
<p><b>行政事務の効率化の推進</b></p> <p>住民基本台帳カードの普及促進など、行政事務の一層の電子化を図り、業務の迅速化、効率化、行政サービスの向上を図ります。</p>	<p><b>【市民課】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民基本台帳ネットワークシステムの運用</li> </ul> <p><b>【地域情報課】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・文書管理システム導入の取り組み</li> <li>・統合型GIS導入の取り組み</li> </ul>
<p><b>電子自治体の推進</b></p> <p>誰もが簡便かつ安全に行政サービスにアクセスし、その便益を広く享受できる環境を構築します。また、市民や企業の利便性向上のため、電子申請、届出、サービスの普及を図るとともに e-tax などの新サービスの充実に努めます。</p>	<p><b>【地域情報課】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公的個人認証サービスの普及</li> <li>・e-tax (電子納税、申告サービス) への取り組み</li> </ul>

## 主な事業と概ねの実施時期

事業、施策名	概ねの実施時期							担当部署など
	21	22	23	24	25	26	27-31	
庁舎整備事業		→						総務課
文書管理システム導入の取り組み		→						地域情報課
統合型GIS導入の取り組み			→					地域情報課
e-tax (電子納税、申告サービス) への取り組み				→				地域情報課

## 協働のまちづくり（わたしたちの役割）

住民基本台帳カードの登録を進め、電子申請などのサービスを活用します。

## ⑤-02 質の高い行政サービスによるまちづくり

## 2-行政サービスにおける民間活力の導入の推進

## 現状と課題

本市では、厳しい財政状況の中、サービスの向上と業務の効率化、民間経済の活性化を図る観点から、「民間でできることは民間に」を基本として、指定管理者制度※1を活用するなど、民間に委託する業務の拡大を推進してきました。

今後においても、限られた行政資源を効率的に配分するため、民間に任せの方がよりよいサービスが期待できるものは、市民団体・NPO※2・民間企業に移譲するなど、民間と行政の新たな役割分担を構築する必要があります。

このため、公の施設の管理のあり方や業務の検証を行い、行政としての関与の必要性などを検討した上で、更なる指定管理者制度の促進など、民間活力の導入を促進する必要があります。

## 取組の方向

あらゆる分野において、民間活力の導入を検討し、サービスの向上、業務の効率化を図ります。また、民間の活用による地域活性化と雇用の創出を図ります。

## 10年後の姿と目標指標

多様化する住民ニーズに、より効果的、効率的に対応できています。

公の施設の管理に民間の能力が活用され、住民サービスの向上と経費の削減が図られています。

項目	現状値	目標値	備考
行政サービスにおける民間活力の導入の推進に対する満足度	5.4% (H20)	15.0% (H26)	市民意識調査結果
指定管理者制度導入施設	31件 (H20)	増やす	

## ※1 指定管理者制度

これまで地方公共団体やその外郭団体に限定していた公の施設の管理を株式会社・民間業者などの団体にもさせることができるというもの

## ※2 NPO

「Non Profit Organization」の略称。ボランティア活動などの社会貢献活動を行う、営利を目的としない団体の総称。NPO法人は、特定非営利活動促進法(NPO法)に基づき法人格を取得した「特定非営利活動法人」の一般的な総称。法人格の有無を問わず、様々な分野(福祉、教育・文化、まちづくり、環境など)で社会の多様化したニーズに応える重要な役割を果たすことが期待されている

## 具体施策の展開

### アウトソーシングの推進

公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上を図るとともに、経費の削減などを図るため、指定管理者制度を促進します。

また、PFIの活用に関する調査研究を進めるとともに、候補事業の選定を行い、事業の内容や費用及び財源などの諸条件を勘案し、PFI導入の実施に向けて検討します。

#### 【企画政策課行政改革推進室】

- ・指定管理者制度促進強化
- ・PFI導入の推進
- ・市場化テストの検討



## 主な事業と概ねの実施時期

事業、施策名	概ねの実施時期							担当部署など
	21	22	23	24	25	26	27-31	
指定管理者制度促進強化	→							行政改革推進室
PFI導入の推進	→							行政改革推進室
市場化テストの検討	→							行政改革推進室

## 協働のまちづくり（わたしたちの役割）

民間活力導入のアイデアについて提案します。

⑤-02 質の高い行政サービスによるまちづくり

## 3-市職員の能力の向上

### 現状と課題

厳しい財政状況と高度化・多様化する行政サービスに対応するため、市の職員一人ひとりが、全体の奉仕者であることを改めて自覚し、責任と誇りをもって職務に取り組むことが重要です。

また、最も身近な行政サービスの担い手としての心構えや業務遂行能力、効率的な行財政運営を行うための経営感覚、行政ニーズに的確に対応するための政策形成能力を意欲的に身に付けることが求められています。

地方自治の新時代に対応する人材の育成のためには、職員の資質のより一層の向上を図ることにより、職員個々のもつ能力・可能性を最大限に引き出していく職場環境を整えていく必要があります。



### 取組の方向

組織が必要とする人材像を明らかにし、職員の自己研鑽への支援策と職員の能力・意欲・実績を評価するシステムを確立します。

### 10年後の姿と目標指標

職員の能力開発、部下の指導育成、適正な人事管理が実現し、さらには職員の意欲向上及び組織活性化が図られています。

項目	現状値	目標値	備考
市職員の能力の向上に対する満足度	—	30.0%	H20 市民意識調査 満足度平均値 10.8% 満足度最高値 33.0%

## 具体施策の展開

<p><b>人事評価システムの導入と確立等</b></p> <p>美祢市人材育成基本方針に基づき、人事管理体制の見直しや研修の充実、良好な職場環境の整備を図ります。</p> <p>また、人事評価システムの構築などにより、職員の向上心の維持と能力・意欲・実績に基づく処遇を確立します。</p>	<p><b>【総務課】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人事評価システムの確立</li> <li>・職員研修の充実</li> </ul>
---	--

## 主な事業と概ねの実施時期

事業、施策名	概ねの実施時期							担当部署など
	21	22	23	24	25	26	27-31	
人事評価システムの確立								総務課
職員研修の充実								総務課

## 協働のまちづくり（わたしたちの役割）

市職員の対応について、評価を行います。