

政策7 効率的で 市民にわかりやすいまちづくり

施策7-1 窓口サービスの向上と事務効率化

(1) 現状と課題

近年における少子高齢化や、高度情報化社会の進展など、市民を取り巻く社会環境が大きく変化をしている中で、市民課窓口での申請や届出などの手続きの件数は、ほぼ横ばいで推移しているが、審査に時間を要する届出などの件数が多くなってきている。

また、外国人登録も総人口の4.7%を占めており、登録更新手続きなどの事務や渉外戸籍事務が増加している。

平成22年10月から、新たに旅券の申請受付及び交付事務が加わることとなり、また、住民基本台帳法の改正に伴い平成24年中には外国人も住民基本台帳法の適用対象となるため、窓口サービス業務が質、量ともに増加する見込みである。

これまで、窓口サービスの向上の取り組みについては、事務手続きの簡素化・迅速化に努めてきた。

今後は、なお一層の窓口サービスの満足度を高めるためには、窓口延長業務と併せてすべての手続きが一つの窓口でできる、総合窓口の検討をしていく必要がある。

事務の効率化については、事務事業などの見直し、民間委託の推進、指定管理者制度の活用などにより、効率的事務処理に努めている。

また、二宮支所の利用促進に努める必要がある。

新庁舎整備については、財政状況をふまえ、市民の利便性を考慮しながら、調査研究していく必要がある。

(2) 施策の展開

高度化、多様化する市民の行政需要に対応するため、次の施策を展開し窓口サービスの向上に努め、また窓口を利用する市民に対し、手続きの簡素化や迅速性の向上を図る。また電子申請・届出などの活用により、窓口サービスの利便性の向上を図る。

- ア 市民の窓口業務ニーズの把握
- イ 窓口接遇のさらなる向上
- ウ 窓口延長業務の利用促進
- エ 郵便による申請受付業務の充実
- オ 窓口業務のネットワークによる迅速性の確保
- カ ICT（情報通信技術）の活用
- キ 二宮支所の利用促進
- ク 事務事業の見直しなどによる事務効率化の推進
- ケ 総合窓口の調査検討
- コ 新庁舎整備の調査研究

(3) 施策の成果目標

指標名	基準年次 (平成20年度)	目標年次 (平成26年度)	増減
窓口の対応に満足している市民の割合※	82.6%	90.0%	7.4
市民課窓口に来た人の満足している割合※	84.5%	90.0%	5.5

※市民意向調査結果による数値

施策7-2 組織・人材の強化

(1) 現状と課題

二宮町との合併を契機に、組織機構の見直し、事務室の増築を行ったが、効率的な行財政の確立を図るため、引き続き行政改革大綱実施計画に基づき見直しを行っていく必要がある。

地方分権が一段と進行するとともに、厳しい財政状況が続く中、職員数の削減や、より質の高い市民サービスの提供が求められている。こうした状況を踏まえ、今後も行政評価の結果をもとに、限られた人員で効果的な行政運営を行っていく必要がある。また、職員一人一人が、自己の能力向上に努めるとともに、全体の奉仕者としての意識を常に認識していかなければならない。

(2) 施策の展開

組織機構の見直しは、行政需要の変化、市民サービスの水準の維持向上に配慮し、定期的に行っていく。また、課などの配置については、部制あるいは事務の関連に配慮しながら、効率的に配置する。

人材育成基本方針に基づき、既存の研修制度をさらに充実させ、効果的に活用し、職員一人一人の能力をさらに高め、より質の高い行政サービスを提供できる人材の育成に努めていく。

ア 行財政検討委員会における組織の見直し

イ 人事評価制度の効果的な運用

ウ 職員研修の充実

エ 自己啓発の支援

オ 職場研修マニュアルに基づくOJT（職場内研修）の推進

カ 組織のスリム化

キ アウトソーシング（外部委託）の推進

ク 指定管理者制度の推進

(3) 施策の成果目標

指標名	基準年次 (平成20年度)	目標年次 (平成26年度)	増減
仕事がしやすい組織と感じている職員の割合	86.5%	90.0%	3.5
市民1,000人当たりの職員数	6.25人	5.63人	△0.62人
階層別の行動目標、必要な能力・行動がとれている職員の割合	82.4%	85.0%	2.6
自己啓発支援制度など研修参加職員の割合	49.3%	55.0%	5.7

施策7-3 広域行政・地域連携の充実

(1) 現状と課題

芳賀郡市1市4町は、鉄道や道路網をはじめ国・県の出先機関などを通して密接な関係にある。従来は1市5町であったが、平成21年3月に真岡市と二宮町が合併し、1市4町となった。

昭和47年4月に発足した真岡・二宮地区清掃事務組合は、合併に伴い廃止され、真岡市がごみ処理業務を引き継いでいる。

昭和46年4月に、芳賀地区広域行政事務組合が発足し、消防防災体制の確立、環境衛生の充実、教育事務の共同化、産業の振興、救急医療の充実を図っている。平成14年からは、ごみ処理施設建設準備室を設置し、1市4町による、ごみ処理施設の広域化を推進している。また、更新が必要な施設については、市町間における検討と調整が必要になってくる。

平成19年2月に、県内の全市町が加入する、栃木県後期高齢者医療広域連合が設立され、後期高齢者医療に関する事務を処理している。

(2) 施策の展開

地方分権の進展とともに、効率的な行政運営を行うには、今後も市町の区域を越えた広域的な事業が不可欠となるので、その充実に努めていく。

また、防災協定やSLの運行、図書館やスポーツ施設などの広域利用の分野では、芳賀地区広域行政事務組合の枠組みを越えた事業を通じて地域の連携を図っているが、今後さらに内容の充実を図っていく。

芳賀地区広域行政事務組合及び栃木県後期高齢者医療広域連合についても、事務の合理化と経費節減を図り、地域の連携を充実する。

ア 芳賀地区広域行政事務組合で行っている事業の充実

- 消防防災、環境衛生、卸売市場、共同教育事業、救急医療

イ ごみ処理施設の広域化の推進

ウ 広域的に行うべき事業の調査・研究

エ 広域連合で行っている医療給付の充実

- 保険給付の適正化、健康診査の促進、ジェネリック医薬品の使用促進

オ 地域連携事業の充実

- 防災協定、施設の広域利用（図書館、スポーツ・レクリエーション施設、保育所など）、SLの運行

カ 他市町との諸事業の連携強化

(3) 施策の成果目標

指標名	基準年次 (平成20年度)	目標年次 (平成26年度)	増減
芳賀地区広域行政事務組合により共同処理している行政サービスの数 ※1	16件	17件	1件
栃木県後期高齢者医療広域連合により共同処理している行政サービスの数 ※2	5	5	0
相互協力ができている行政サービスの数 ※3	3	3	0

※1 芳賀地区広域行政事務組合同規約第3条に規定する事務

※2 栃木県後期高齢者医療広域連合規約第4条に規定する事務

※3 防災協定、施設の広域利用、SLの運行

施策7-4 財政の健全化

(1) 現状と課題

自主財源の大幅な伸びは期待できない一方、扶助費など制度上不可避の経費が増加する状況に加えて、国と地方の歳出削減を中心とする財政構造改革が進められている厳しい財政状況の中、少子高齢社会に適切に対応する社会保障関係施策の実施、市民生活の向上を目指した社会資本の整備などが求められている。

このため、行政評価システムなどにより事業の「選択と集中」を徹底し、限りある財源の計画的かつ重点的な配分と経費の徹底した節減合理化を図るとともに、市民負担の公平に配慮しつつ、あらゆる角度から財源の確保に努める必要がある。

(2) 施策の展開

地方分権時代にふさわしい自主的・自立的な財政運営の確立を目指し、一層の財政運営の効率化と財政秩序の適正化に努め、「入るを量りて出するを制す」という考え方を基本に、財政の健全性を確保する。

ア 財政運営の効率化

- 行政評価システムなどによる事業の「選択と集中」の徹底
- 合併によるスケールメリットを最大限活用した職員数削減などによる総人件費の抑制と事務事業経費の削減
- 指定管理者制度による施設運営の効率化
- 事務事業の民間委託などによる経費の節減合理化
- 補助金、交付金の整理統合
- 繰出金の適正合理化

イ 財政秩序の適正化

- 税の公平かつ適正な賦課及び徴収
- 地方分権に伴う新たな税財源などの確保
- 使用料、手数料、負担金などの受益者負担の適正合理化
- 財産管理の適正化と運用収入の確保
- 後年度負担を考慮した市債発行と債務負担行為設定の適正化
- 新地方公会計制度に基づく財務書類の整備と行政経営への有効活用

(3) 施策の成果目標

指標名	基準年次 (平成20年度)	目標年次 (平成26年度)	増減
実質公債費比率	11.5%	11.1%	△0.4
経常収支比率	78.6%	81.0%	2.4
財政力指数	0.986	0.970	△0.016
自主財源比率	67.0%	66.0%	△1.0
市税の収納率 (現年度分)	96.8%	98.0%	1.2