

7-1 市民目線による行政運営

現状・課題

○多様化・高度化する行政ニーズへの対応

・今後、厳しさが増す財政状況と高度化・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、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。

○最少の経費で最大の効果への追求

・財政状況が厳しさを増す中で、サービスの水準を維持・向上していくためには、運営の仕組みや手法の見直しを絶えず行い、限られた行政資源を効率的に配分していくことが必要です。成果という視点から施策や事務事業を評価し、改善につなげる成果重視型の経営が求められています。

○窓口サービスの強化

・諸証明発行は、本庁舎と寺井・根上窓口センターでの発行に加え、マイナンバーカードの活用により、住民票などの一部はコンビニエンスストアでも発行できるようになりました。また本庁舎では、週2回、午後7時まで窓口サービスの時間延長を実施しています。しかし、市民の生活圏の拡大や勤務時間の多様化などから、休日や開庁時間外での諸手続きの対象拡大を望む声もあり、さらなるサービス向上が求められています。行政が市民に信頼されるためには、「あいさつや身だしなみ」「丁寧で親切な対応」「説明のわかりやすさ」「迅速・的確な対応」の向上に努力していく必要があります。

Voice ～市民の声～

▼市民満足度調査（2015年）より

- 市民サービスの維持または拡大。
- 市民目線に対応し、親切、丁寧、迅速で信頼できるやさしい窓口センターであること。
- 市民と行政のつながりの窓口センターの利用、拠点の価値は大きい。
- 地方分権などにもない市民ニーズも多種多様化しているため、わかりやすい行政サービスの提供。

【寺井窓口センター】



施策の展開方針

目標

市民ニーズに沿った合理的・効率的な行政経営の推進

①職員の能力を育む組織風土の形成

●研修や自己啓発の促進などを通して職員の資質と意識向上を図るとともに、専門的な知識や能力、意欲ある人材を積極的に登用し、行政サービスの向上を図ります。

＜主な取り組み＞

- 職員研修や自己啓発の推進
- 資質と意欲ある人材の登用

②行政組織の見直しと効率化

●常に変化する市民ニーズや社会経済環境に的確かつ迅速に対応していくとともに、効率的で「最少の経費で最大の効果」を目指した行政運営に努めていきます。

＜主な取り組み＞

- 行政評価に基づく効果的な施策展開の推進
- 公共サービスのあり方の検討と見直し
- 行政サービスのスリム化の推進
- 広域行政の推進

③窓口サービス機能の充実

- 窓口受付時間の延長や迅速な窓口対応による窓口サービス機能の充実を図るとともに、コンビニエンスストアでの諸証明発行など、市民の利便性を向上します。

＜主な取り組み＞

- 通常業務時間外のサービス提供の充実
- 市民の相談や申請に迅速に対応できる窓口体制の充実

目標指標

指標	考え方	単位	現況値	目標値	
			2016年	2021年	2026年
行政サービス向上への取り組みの市民満足度 【出典：市民満足度調査】	○市民ニーズに沿った合理的・効率的な行政運営の推進を図ることにより、満足度向上を図る。	—	0.39	0.40	0.40
「お客様アンケート」による窓口センター接遇の市民満足度 【出典：市民窓口でのお客様アンケート調査】	○窓口の接遇などに対する利用者の評価を業務に反映することにより、窓口機能のさらなる向上を図る。	%	93	95	95

【関連する主な個別計画】 —

7-2 健全な財政運営

現状・課題

○自主財源の確保

- ・少子高齢化の進行に伴う社会保障関連経費の増加や市民ニーズの多様化により、行政需要が高度化・多様化しています。合併特例期間が終了したことから、普通交付税は段階的に縮減されています。この減収分を補完するためにも、企業誘致や雇用の拡大、市外からの人口流入を図るとともに、徴収力を向上し、税や料金の確実な収納による自主財源の確保が急務となっています。

○制度や受益者負担のあり方を検討

- ・年々増加する扶助費・補助費などの抑制を図るため、制度や受益者負担のあり方について検討する必要があります。

○公共施設などの維持更新費用が増加の見込み

- ・公共施設などの老朽化に伴い、維持更新費用の増加が見込まれます。計画的かつ効率的なサービスの提供と維持更新に努める必要があります。

Voice ~市民の声~

▼市民満足度調査（2015年）より

- 後世に借金を背負わせない。
- 行政コストを削減してほしい。
- 適正・公平な課税・徴収。

【民間事業者によって管理運営されているクアハウス九谷】



施策の展開方針

目標

効率的な財政運営による安定財政の継続

①経常的・慢性的な事業の見直し

- 市民満足度調査や事務事業評価などを用い、市民ニーズを踏まえた事業の推進を図るため、事務事業の見直しを行います。

＜主な取り組み＞

- PDCA サイクルに基づく事務事業の検証と見直し

②計画的な起債発行

- 合併特例債の発行が終了しますが、今後も交付税算入のある起債を優先的に発行し、財政負担を軽減します。

＜主な取り組み＞

- 財政措置のある起債の優先的発行

③自主財源の確保と財政基盤の強化

- 適正で公平な賦課・徴収業務の実施や受益者負担のあり方について検討するとともに、税・料金一体となった徴収体制を構築します。また、能美市ファンからの寄付額の増加を図ります。

＜主な取り組み＞

- 新たな納付手段の導入
- 債権一元化の実施
- ふるさと納税の促進

④公共施設などの長寿命化と効率的で質の高い管理運営の推進

●公共施設などの点検・診断を踏まえ、老朽化の状況や利用状況を把握し、長期的な視点で計画的に適切な維持管理、修繕、更新などを行い、ライフサイクルコストの縮減を図ります。また効率的で質の高い公共サービスを提供するため、民間活力の活用を検討し対応します。

＜主な取り組み＞

- 公共施設などの点検・診断に基づく計画的な管理の実施
- 公共施設などの運営の合理化・効率化
- 民間活力を活かした管理運営の検討と対応

目標指標

指標	考え方	単位	現況値	目標値	
			2016年	2021年	2026年
財政力指数 【出典：地方交付税算定台帳】	○自主財源の根幹である市税収入などの確保を図ることにより、自立した財政運営に努め、普通交付税が一本算定化された後も行政サービスの維持を図る。	—	0.677	0.700	0.700
実質公債費比率 【出典：健全化判断比率等】	○起債発行を計画的に行い、起債借入の抑制・平準化を図ることにより、柔軟な財政運営を図る。	%	10.7 (2015年)	11.0	11.0
経常収支比率 【出典：地方財政状況調査】	○収入に対する経常的な費用の抑制を図ることにより、柔軟な財政運営を図る。	%	92.1 (2015年)	91.0	91.0
税の収納率（市民税・固定資産税・軽自動車税） 【出典：納税課資料】	○税の収納率向上を図ることにより、自主財源の確保を図る。	% 上：現年度 下：過年度	99.4 29.8 (2015年)	99.4 31.0	99.5 33.0

【関連する主な個別計画】 能美市営住宅長寿命化計画（2011年度）、能美市橋梁長寿命化修繕計画（2013年度）、行財政改革大綱（2017年度）、能美市公共施設等総合管理計画（2015年度）

7-3 情報化社会への対応

現状・課題

○ICT コストの増大

- ・新たな行政課題への対応や業務効率化、行政サービス向上を目的として、様々なシステムが導入されることに伴い、ICTにかかるコストが増大しています。

○情報セキュリティ対策の必要性

- ・コンピュータシステムやインターネットなどを利用して、標的のコンピュータやネットワークに不正に侵入し、データの詐取や破壊、改ざんなどを行うサイバー攻撃によるセキュリティの脅威が増しており、情報セキュリティの強化が必要となっています。

Voice ~市民の声~

▼市民満足度調査（2015年）より

- 行政コストを減らしてほしい。
- 個人情報を守ってほしい。

施策の展開方針

目標

情報マネジメントによる安全で効率的な行政運営

①情報システムの全体最適化

- 情報システム運用において、ハード、ソフト、データのすべての面で無駄が発生しないよう、業務の可視化と業務改善、それに合わせたシステムの導入及び再構築を行い、必要以上のICTコストの増大を招かないよう全体の最適化を目指します。

＜主な取り組み＞

- 情報システム調達ガイドラインの作成と見直し
- 業務の可視化
- 業務で利用・収集・更新されるデータの可視化
- 最新技術導入の調査・研究

②情報セキュリティの強化

- 市の保有する情報資産について、自然災害や不正アクセス、その他の脅威から守り、適切な管理、運用が行える仕組みづくりを行います。

＜主な取り組み＞

- 市職員への情報セキュリティ意識の啓発
- 情報セキュリティ対策の見直し
- 情報セキュリティ内部監査の実施
- ICT業務継続計画の策定と見直し

③情報を取り巻く体制の強化

- 情報技術は日々急速なスピードで進化しており、行政機関だけでは対応し切れない時代を迎えています。このため、北陸先端大や情報通信研究機構などの専門機関との連携と庁内体制の強化により、セキュリティを含めた情報化社会への対応を強化します。

＜主な取り組み＞

- 産学官の連携と情報を取り巻く体制の強化

目標指標

指標	考え方	単位	現況値	目標値	
			2016年	2021年	2026年
セキュリティ啓発活動 開催数 【出典：企画課資料】	○専門機関と連携したセミナーなどを開催することにより、セキュリティの意識啓発を図る。	回／年	1 (2015年)	2	3

【関連する主な個別計画】 能美市情報セキュリティ基本方針（2005年度）

<用語の解説>

- ・ICT：情報処理及び情報通信。コンピュータやネットワークに関連する諸分野における技術・産業・設備・サービスなどの総称。