

第3章 基本計画

7. 市民のための市役所



7. 市民のための市役所

行政経営

①行政サービスの充実

チャレンジ!

■ 10年後のめざす姿

多様なニーズに対応できる市役所

市民にとって本当に必要な行政サービスとは何か、社会情勢や市民ニーズの変化に対応した行政サービスを提供します。

■ 現 状

- 総合案内窓口として「おくやみコーナー」を先行実施しました。
- 市役所や地域振興局などの公共施設や設備の老朽化により、修繕や改修が必要な箇所が発生してきています。また、市民からの利便性の向上を求めるとご意見もいただいています。
- ICTの幅広い活用を必須とする新たな社会生活への変革が強く求められています。
- ICTサービスが社会に浸透するにつれて、分野を問わず期待が高まっています。
- 社会状況の変化に対応した行政運営、事務事業の「選択と集中」による質の高い行政サービス水準の維持が求められています。

■ 課 題

- 引っ越しや出生、結婚などのライフイベントに関する手続きを総合的に案内する窓口が構築できていません。
- 市民のマイナンバーカード取得を継続して推進し、コンビニ交付等のカード利活用について周知していく必要があります。
- 市民の利便性を向上させる整備も必要となってきています。
- セキュリティ対策やコスト及び法令等の制約等と利便性を両立させることが必要です。
- 職員の政策形成能力の向上を図り、多様化する市民ニーズに対応する必要があります。

■ 主な取組

- **New!!** 住民異動等における申請書作成支援（書かない窓口）など、市民の利便性の向上を図ります。
- マイナンバーカードの普及と証明書（住民票・戸籍謄本等）のコンビニ交付利用率の向上に取り組めます。
- 松阪市公共施設等総合管理計画に基づいた市民ニーズにあった施設等の整備を進めます。
- 市民に役立つICTなどの導入を進め、利便性の向上を図ります。
- **New!!** 職員提案制度を刷新し、全職員の創造力を生かして社会情勢に対応した取組を推進します。

■ 関連計画

- 松阪市行財政改革推進方針
- 松阪市情報化推進計画
- 松阪市人材育成基本方針
- 松阪市公共施設等総合管理計画

● 数 値 目 標 ●

項 目	現状(R1年度)	目標(R5年度)	目標種別
マイナンバーカード交付率	20.8%	50.0%	
電子申請できる手続きの種類	9種類	20種類	
職員提案制度により部局の検討に至った提案 (累計)	—	20提案	

市民ができること

- ◆ マイナンバーカードを作りましょう。
- ◆ コンビニ交付を利用してみましょう。
- ◆ 電子申請を利用してみましょう。

■ 超高齢社会に向けた視点

- ICTなどの導入による利便性の向上と並行して、10年、20年先を見据え、すべての地域においても日常の行政サービスが享受できる環境を整える必要があります。

7. 市民のための市役所 行政経営

②確かな行政サービスの提供

チャレンジ!

■ 10年後のめざす姿

効率的で効果的な行政運営

市政の方向性を明確にもち、PDCAサイクルによる事業の「選択と集中」により、効率的で効果的な行政運営を進めます。

■ 現 状

- 社会情勢の変化や多様化する市民ニーズ等により行政課題が増加しています。
- 人口減少による人材不足は深刻な問題となっています。持続可能な市政運営を行ううえで、人材の果たす役割は大きくなっています。
- 対住民サービスのみならず市の業務においてもICTの利活用範囲が拡大しています。

■ 課 題

- 市政運営のPDCAサイクルなど、成果を意識した市政運営をより推進する必要があります。
- 職員の資質向上、事務の合理化効率化が求められます。
- ICTが社会の基盤として果たす役割の比重が大きくなっていることから、積極的な導入の必要がある一方、情報セキュリティ対策に取り組む必要があります。
- 市役所においても、業務を止めないための感染症対策に取り組む必要があります。

■ 主な取組

- 総合計画について施策の評価を行うことにより進捗管理し、効率的で効果的な市政運営を行います。
- 職員のやる気を高めるための人事制度や職員研修の充実に取り組みます。
- 情報の重要性に鑑み、システムやネットワークなどの機能を維持し、強化します。
- 公平性、公正性、競争性、透明性のある入札及び契約に取り組めます。

■ 関連計画

- 松阪市定員適正化方針
- 松阪市人材育成基本方針
- 松阪市特定事業主行動計画
- 松阪市情報化推進計画
- 松阪市行財政改革推進方針

● 数 値 目 標 ●

項 目	現状(R1年度)	目標(R5年度)	目標種別
仕事に創意工夫を凝らし、業務の改善や新しい仕事の進め方に積極的に取り組んでいる職員の割合	61.5%	60%以上	➡
庁内ネットワーク及びシステムの稼働停止率	0.01%	0.1%以下	➡

市民ができること

- ◆行政運営に関心を持ちましょう。

■ 超高齢社会に向けた視点

- 様々な課題解決のために積極的に行動する職員の育成が必要です。

7. 市民のための市役所
行政経営

③ 公民連携の推進

チャレンジ!

■ 10年後のめざす姿

民間活力導入による市と市民・事業所の協働があたりまえのまち

民間のノウハウを導入することで、市民ニーズに効率的かつ効果的に対応できる行政サービスについては、費用対効果を検討しながら積極的に取り組みます。

■ 現 状

- 多様化する市民サービスに対応するためには、行政だけでなく、市民、事業所などが、それぞれの役割を自覚し、協働していく必要があります。

■ 課 題

- 市と市民・事業者が役割を認識し効果的にサービスを提供できる協働の仕組みが必要です。

■ 主な取組

New!! 民間活力導入を効果的に進めるためサウンディング型市場調査を行います。

New!! 行政課題を明確にしたうえで、民間からアイデアを提案してもらう制度を構築します。

■ 関連計画

- 松阪市行財政改革推進方針
- 松阪市公共施設等総合管理計画

● 数 値 目 標 ●

項 目	現状(R1年度)	目標(R5年度)	目標種別
指定管理者公募時などにおけるサウンディング型市場調査の実施数(累計)	—	10件	
共創デスクによる公民連携の取組数(累計)	—	8件	

市民ができること

- ◆ 協働できることを提案しましょう。
- ◆ 公民連携の取組に関心を持ちましょう。

7. 市民のための市役所
行政経営

④市民との情報共有

チャレンジ!

■ 10年後のめざす姿

市民みんなが市政に関心をもち参画するまち

積極的な市政情報の発信や公開、市民との情報共有により、市民が市政に関心をもち市政への参加や参画、協働ができるまちづくりをめざします。

■ 現 状

- 様々な情報発信の手段があるなか、8割の市民が広報誌を活用して市政情報を取得しています。
- タイムリーな情報を提供する媒体としてホームページ、行政番組、SNSなどを活用しています。
- 市民懇談会や出前講座、市民の声などを通じて広く市民の意見を集めています。

■ 課 題

- 市政への市民参加や参画を促進するためには、市民にわかりやすく、スピード感をもった適切な情報提供を行うことが必要です。
- 市民のニーズを把握し、市政に反映させるための広聴活動を充実させることが必要です。
- 市の保有する個人情報の適切な取扱いを徹底し、自己の個人情報を管理する権利の保障と個人の権利利益の保護を厳正に行っていく必要があります。
- 審議会等の会議の公開と迅速な会議録の公表により、適時性のある情報提供に努めていく必要があります。

■ 主な取組

- New!!** 自治体総合アプリ（松阪ナビ）やSNSを活用し、迅速な情報発信と双方向性を生かした広報を展開します。
- 誰もが見つけやすくわかりやすいホームページを構築し、広報紙の発行や行政情報番組など様々なツールを組み合わせ、より多くの市政情報を積極的に提供します。
 - 市民ニーズを反映した出前講座となるよう機能を強化します。
 - 審議会等の会議及びその議事録について原則公開のもと積極的に公開・公表を推進します。
 - 個人情報を適切に管理し、個人の権利利益に配慮したうえで行政情報の公開・提供についての施策を積極的に推進します。

■ 関連計画

- 松阪市情報化推進計画
- 情報提供の推進に関する要領及び運用方針
- 審議会等の公開に関する指針及び運用方針

● 数値目標 ●

項 目	現状(R1年度)	目標(R5年度)	目標種別
情報公開・情報提供に対する市民満足度	2.96／5	3.10／5	
市ホームページにおける月平均閲覧数	181,892件	200,000件	
総合アプリ(松阪ナビ)のダウンロード件数	1,496DL	8,000DL	
審議会などの会議公開率(公開及び一部公開／全体)	90.0%	92.0%	
SNS(インスタグラム、ツイッター等)の総フォロワー数	5,380件	10,000件	

市民ができること

- ◆ アプリのダウンロードやSNSをフォローしましょう。
- ◆ 地域懇談会などの意見交換の場に参加し、意見を述べましょう。

■ 超高齢社会に向けた視点

- パソコンやスマートフォンなどの情報端末器を用いて、暮らしに関わる様々な情報を得る高齢者の割合が今後益々増えてくることが予想される。ICTを活用した情報発信の充実により、医療・介護、災害など暮らしのあらゆる場面に役立つ広報媒体の構築が必要である。

7. 市民のための市役所
行政経営

⑤健全な財政運営

チャレンジ!

■ 10年後のめざす姿

健全で柔軟に対応する財政運営

安定的な歳入の確保に努め、限りある経営資源を適正配分し、効果的で健全な財政運営をめざします。

■ 現 状

- 人口減少等により、今後税収などの歳入の増加は見込みにくい状況です。
- コンビニ納付やクレジットカード決済など、納税環境の整備等により市税収納率は上昇傾向です。
- 厳しい経済情勢などの理由により、市税以外の未収債権が発生しています。
- 公共施設の老朽化が進んでおり、今後、維持・修繕費用が財政の大きな負担となることが予想されます。
- 高齢化が進み、医療費や介護費など社会保障費の増加が懸念されます。

■ 課 題

- 新型コロナウイルス感染症の影響により、景気が急速に悪化しているなか、税負担の公平性と市税の安定確保のためには納税環境の整備を行うとともに、滞納処分の強化に努めていかなければいけません。
- 公共施設の維持・修繕にかかる財政負担を考えると、公共施設のトータルコストを大幅に削減する必要があります。
- 限りある経営資源を適正に配分するために、「選択と集中」による予算編成が必要です。

■ 主な取組

- 口座振替の推奨や広報・啓発活動などにより、納期内納付の向上を図ります。
- 納税者の納付機会を拡大し、納付しやすい環境づくりに努めます。
- 滞納処分などを引き続き強化し、市税及び税外債権の収入増加に取り組むとともに、ふるさと応援寄附金や収益事業である競輪事業などにより自主財源を確保します。
- 公共施設マネジメントシステムの導入と関係課との連携により実現可能な個別施設計画を策定します。
- 利便性を高め、稼働率を上げるため、公共施設予約管理システムを導入します。
- 将来負担を見据えた計画的な起債発行に努め、財源として有効な活用を図ります。
- PDCAサイクルを取り入れた施策評価システムと連携し、各事務事業を検証して、予算編成に取り組みます。

■ 関連計画

- 松阪市中期財政見通し
- 松阪市行財政改革推進方針
- 松阪市公共施設等総合管理計画

● 数値目標 ●

項 目	現状(R1年度)	目標(R5年度)	目標種別
市税の現年課税分の収納率	98.53%	98.90%	
公共施設トータルコスト削減目標に対しての達成率	—	10%	
市債残高(一般会計)※臨時財政対策債を除く	281億円	281億円以下	

市民ができること

- ◆ 公的な負担に対して理解を深めましょう。
- ◆ 市の財政状況を理解しましょう。
- ◆ 市民自ら経営資源の有効活用を提案しましょう。

■ 超高齢社会に向けた視点

- 超高齢社会において、生産年齢人口(生産活動に従事できる年齢の人口)の減少が予想されます。そのなかにおいて事業評価等で見直しを行うことにより、適切な財政運営に努めていく必要があります。