

7

市民に寄り添う市役所



7. 市民に寄り添う市役所【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

簡単で便利な行政サービスの提供

ニーズが多様化する中、社会の変化に的確に対応し、だれもが「簡単に・安心して」利用できる行政サービスを提供します。

■ 現 状

- 社会情勢の変化や多様化するニーズにより課題が増加しています。
- マイナンバーカード交付率は80.6%です。(R5年度)
- 社会全体がデジタル化される中で、様々な方法が選択でき、便利で効率的なサービスや行政手続きに対する需要が高まっています。
- 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。
- 市本庁舎には、多い日で1日あたり1,000人を超える来庁者があり、およそ半数が60代以上の方です。
- 公共施設の多くが老朽化し、利用上のリスクが増えています。
- ニーズや行政課題が複雑化するなか、業務にやりがいを持ち柔軟かつ迅速に対応できる人材育成が求められています。
- 年間を通じて時宜にあった様々な職員研修を開催し、職員の資質向上に努めています。

■ 課 題

- 職員の政策形成能力の向上を図り、多様化する行政へのニーズに対応する必要があります。
- 人口減少や超高齢社会に対応できるよう、市政方針を明確にし、効果的な市政運営を行う必要があります。
- マイナンバーカード交付率の更なる向上に努めます。
- 誰もが行政のデジタル化の恩恵を受けることができるよう、デジタルデバイド(インターネットやパソコン等を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差)に配慮した、人に優しいデジタル化を進める必要があります。
- 公共施設の安全の確保、窓口配置や案内表示の見直しによって安心して利用できる庁舎環境整備のため、計画的な修繕が必要です。
- 人口減少が進む中で行政機能を維持するため、安定的な人材の確保が必要です。
- 職員の資質とやりがいの向上に向け、研修等をはじめとする効果的な人材育成に向けた取組が必要です。

■ 主な取組

- New!!** 多様化する行政へのニーズに対応するため、ICT技術を取り入れた遠隔窓口システムを拡大するなど、行政サービスを効率化し、市民の利便性を向上します。
- マイナンバーカードの交付率を上げるため、個人や施設へ出向く出張申請の強化に取り組みます。
 - オンライン手続きの拡充、書かない窓口の拡大など市民にとって利便性の高い窓口サービスの提供を進めます。
 - 公共施設のわかりやすい窓口配置や案内表示等の見直しにより、利用者の利便性向上に取り組みます。
 - 職員採用機会を増やし、システムエンジニアや社会福祉士などの専門職枠を設置するとともに、課題発見型インターンシップ等を導入し、機会をとらえて行政の仕事の魅力を発信するなど、必要な職員の充足を図っていきます。
 - 職員育成のため、集合型やオンライン型等様々な形式での職員研修を実施するとともに、業務に対するやりがいの向上、時間外勤務の削減や休暇を取得しやすいなどの職場環境の改善に向けた取組を行っています。

■ 関連計画

- 松阪市行財政改革推進方針 2021
- 松阪市デジタルトランスフォーメーション (DX) 推進計画
- 松阪市人材育成基本方針
- 松阪市特定事業主行動計画

● 数 値 目 標 ●

項 目	現状(R5年度)	目標(R9年度)	目標種別
市民意識調査の各政策満足度平均	2.98/5	3.10/5	▲
マイナンバーカード交付率	80.6%	90.0%	▲
電子申請できる手続きの種類	151手続き	350手続き	▲

横断的取組

- **公民連携の推進**
 - コンビニと行政ネットワーク機能を連携させた効率的な行政運営と利便性の高いサービスを更に進めていきます。

■ 再定義の視点

- ◆ 公共施設の照明LED化や太陽光発電設備の設置は、脱炭素化に大きく寄与します。

■ 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。

7. 市民に寄り添う市役所【行政経営】

②情報発信・プロモーションの充実

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

市の情報を積極的に提供・公開することで、市民に市政情報をお知らせするとともに、市政への参画を促すまちをめざします。

■ 現 状

- 市民の多くは、市政情報を知る手段として広報紙を活用しています。
- ホームページやSNSで市政情報を発信していますが、閲覧数やダウンロード数が伸び悩んでいます。
- 公文書の公開請求件数は年々増加傾向にあり、市民の市政への関心が高まっています。
- 審議会等の会議録の迅速な公開が求められています。

■ 課 題

- 全ての人にわかりやすく効果的なより良い広報紙とする必要があります。
- 適切な時期にスピード感をもって、市政情報を発信していく必要があります。
- 市政への市民参加・参画を促進するため、市民にわかりやすい情報の提供に努めていく必要があります。
- 市の保有する個人情報の適正な取扱いを徹底し、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

- 効率的で効果的な広報紙の発行により、より多くの市政情報を提供します。
- 誰もが情報を見つけやすくわかりやすいホームページを構築します。
- 迅速に情報発信するツールとして、SNSなどを積極的に活用します。
- 市の保有する行政情報の公開と情報提供施策を積極的に推進します。
- 個人情報を適正に管理しつつ、個人の権利利益を保護します。
- 審議会等の会議を原則公開のもと積極的に公開するとともに、迅速な会議録の公表に努めます。

■ 関連計画

- 松阪市デジタルトランスフォーメーション(DX)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(R5年度)	目標(R9年度)	目標種別
市ホームページにおける月平均閲覧数	219,906件	220,000件	➡
松阪ナビダウンロード数	31,642DL	45,000DL	↗
情報公開・情報提供に対する市民満足度	2.95/5	3.10/5	↗

横断的取組

● 若者定住・福祉社会の実現

- 情報発信を充実することにより、多くの方に松阪市に関心をもっていただき、関係人口を増加させて、将来的に移住定住につなげます。

■ 再定義の視点

- ◆ 観光客を誘客することにより、地域の活性化を図ります。

■ 市民ができること

- ◆ 市政に関心を持ち、積極的に市政運営に関わりましょう。

7. 市民に寄り添う市役所【行政経営】

③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。
- キャッシュレス決済など多様な納税方法により、納付しやすい環境の整備を行っています。
- 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見込まれます。

■ 課 題

- 物価高の影響により、経済や市民生活への打撃があるなか、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ことが重要です。同時に、滞納者の状況を適切に把握し、配慮しながら滞納整理事務に努めていく必要があります。
- 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。
- カーボンニュートラル、防災・減災、こども子育てなどの新たな課題に対応する必要がある中で、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・啓発活動を行い、納期内納付率の向上を図ります。
- キャッシュレス決済など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。[公民連携](#)
- 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。
- 民間事業者の意見や新たな事業提案の把握を行うため、サウンディング型市場調査等を実施します。[公民連携](#)
- 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、評価結果を予算へ反映させます。

New!! 自己診断ツールや研修の活用、デジタル化の推進により業務の効率化を図ります。

■ 関連計画

- 松阪市中期財政見通し
- 松阪市公共施設等総合管理計画
- 松阪市行財政改革推進方針 2021

● 数 値 目 標 ●

項 目	現状(年度)	目標(R9年度)	目標種別
市税の現年度課税の収納率	98.79%(R5)	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	15.4%(R5)	25.4%	📈
市債残高(一般会計)※臨時財政対策債を除く	263億円(R4)	263億円以下	➡

横断的取組

- 若者定住・福祉社会の実現
- 公平公正な税の賦課・徴収を遂行し、適正に予算配分・執行することにより、将来に渡って安定的な財政運営を行うことができ、市民生活の向上につながります。

■ 再定義の視点

- ◆ 施策評価のPDCAサイクルと連動した予算編成を行うことで、全事業を検証し適切な財政運営につながっています。
- ◆ 公用車をEV化することで、ゼロカーボンシティの実現に寄与します。

■ 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。
- ◆ 松阪市の財政状況を理解しましょう。