

(行財政)

8. 市民から信頼される行政経営の推進

- 8-1 開かれた市政の推進
 - 8-1-1 広聴活動・参画機会の充実
 - 8-1-2 広報活動の充実
 - 8-1-3 情報の公開と個人情報の保護

- 8-2 地方の時代にふさわしい行政運営の確立
 - 8-2-1 計画行政の推進
 - 8-2-2 最適な主体・手法による公共サービスの提供
 - 8-2-3 窓口サービス機能の充実
 - 8-2-4 電子市役所の推進
 - 8-2-5 広域行政の連携・強化

- 8-3 健全で安定的な財政運営
 - 8-3-1 安定した自主財源の確保
 - 8-3-2 中長期的な財政構造の健全化

- 8-4 組織機能の向上と職員の育成
 - 8-4-1 機動的で効果的な組織体制の構築
 - 8-4-2 適正な人事・給与制度の充実
 - 8-4-3 人材の育成と意識改革
 - 8-4-4 職場環境の整備

施策の名称

8-1

開かれた市政の推進

現状と課題

市民と行政の信頼関係とパートナーシップを構築する上では、きめ細かな行政情報の提供と市民の市政への参画は今後さらに重要なものとなります。また、本市においても市民の行政に対する関心は高まっており、市が保有する情報の公開を求める動きが活発化しています。

本市の広報活動は主に、「広報白河」と「白河市公式ホームページ」により行っています。「広報白河」については、公正・正確な情報の発信が求められていることから、読みやすく分かりやすい広報紙づくりに心がける必要があります。また、「白河市公式ホームページ」については、市内外の情報ニーズに応えることや情報を同時に発信できる媒体であるため、使いやすいホームページの構築が望まれています。

さらに、市民の行政に対するニーズの変化、意見や要望を把握するため、市民と市長が直接対話をする市政懇談会の開催や「市長への手紙」など、広聴活動と参画機会を充実させていくことも必要です。

一方、本市では、「白河市情報公開条例」及び「白河市個人情報保護条例」を制定し、行政情報の公開及び個人情報の保護に努めています。今後も情報公開制度の積極的な利用を推進し、市政に関する各種業務の透明性の向上を図るとともに、個人情報の保護についても一層の適正な管理が求められています。

取組みの方向と目指す姿

市が保有している情報を分かりやすく提供し、市民と行政が共有するとともに、市民の意見等の的確な把握に努めながら、市政に反映されるよう政策形成過程への市民参画を推進し、開かれた市政の実現を目指します。

また、情報の適正な管理と相談や請求に対しての迅速な対応に努め、市が保有する情報の安全性・信頼性を確保します。

施策成果指標（施策の目標達成度を示す指標）

| 指標名 | 現状値 | 前期目標値 (平成24年度) | 指標の説明 |
|--------------------------------|-----------------------|-------------------|-------------------------------------------|
| 〔指標1〕 「白河市公式ホームページ」へのアクセス件数 | 28,134件/月 (平成18年度) | 47,000件/月 | 公式ホームページのトップページへの1か月当たりのアクセス件数 |
| 〔指標2〕 市民の「行政情報の提供」に対する満足度 | 50.8% (平成18年度) | 60% | 市民意識調査で「行政情報の提供」の取組みについて満足・ほぼ満足と回答した市民の割合 |

施策を実現する手段（基本事業の構成）

8-1-1 広聴活動・参画機会の充実

市政懇談会等を市内各地域において開催し、市民の意見や要望を直接伺う機会の充実に努めます。

また、パブリックコメント^{*}制度等を活用し、政策形成過程での市民への情報提供と政策決定への市民の参画を進めます。

さらに、「市長への手紙」や市民アンケートを通じて、市民ニーズの把握に努めます。

（主な事務事業）

- 市政懇談会の開催
- パブリックコメント制度の導入
- 各種計画策定における市民アンケート調査の実施

8-1-2 広報活動の充実

市民ニーズに合った市政情報を分かりやすく提供するため、毎月2回発行している「広報白河」の充実に図ります。

また、「白河市公式ホームページ」の情報コンテンツを適切に管理するとともに、ホームページ担当職員研修会の開催等により、正確で最新の情報の発信に努めます。

（主な事務事業）

- 「広報白河」の発行
- 「白河市公式ホームページ」の管理運営
- 携帯サイトの開設
- ホームページ担当職員研修会の開催

8-1-3 情報の公開と個人情報の保護

市が保有している情報について、適正な管理を周知徹底させます。

また、相談や請求に対しての迅速な対応を図るため、適正文書管理の徹底及び個人情報ファイル管理の徹底に努めます。

さらに、「白河市情報公開及び個人情報保護審査会」により、情報公開制度や個人情報保護制度の公平で公正な運用を図るとともに、市民に情報公開制度について理解を深めてもらうため、広報紙やホームページを活用し周知に努めます。

（主な事務事業）

- 文書管理の徹底
- 個人情報ファイルの管理徹底
- 情報公開制度の広報活動

※パブリックコメント制度……重要な政策案や市民の権利義務に関する条例の制定・改廃について、企画立案の過程で情報を公開し、幅広い意見を聴く制度

協働による施策の展開（施策の目標達成に向けた協働の考え方や市民と行政の役割） —

＜市民の役割＞

- 自ら積極的な行政情報の収集を行うとともに、市政の運営について関心を持ちます。
- パブリックコメント制度等を活用し、市の重要な施策や計画策定について、意見や要望を述べ、市政に積極的に参画します。

＜市の役割＞

- 市政懇談会、パブリックコメント制度、市民アンケート調査などの実施を通して、市民の政策形成過程への積極的な参画を進めます。
- 読みやすく分かりやすい広報紙を発行するために、有識者やボランティアを活用し、写真や原稿の提供、広報紙に対する意見を求めるなど、よりよい広報紙づくりへの参画を進めます。
- 情報公開制度や個人情報保護制度について、周知を図り市民の理解に努めるとともに、情報セキュリティの確保を図ります。



施策の名称

8-2

地方の時代にふさわしい行政運営の確立

現状と課題

地方分権の進展など、社会・生活環境が大きく変化している中、国における[※]三位一体の改革や歳出・歳入一体改革など国と地方を合わせた財政健全化の動きが本格化しています。

また、本市においては合併後の各地域の均衡ある発展と一体感の醸成を図るとともに、地域の実情に即した施策の展開が求められています。

一方、合併後の本市の財政状況は、各種財政指標が適正値を超える厳しいものとなっており、行政改革大綱及び行政改革実施計画（集中改革プラン）等に基づき、市民の理解と協力を得ながら、計画に沿ったより一層の行財政改革を推進する必要があります。

本市においては、効率的な行政運営の取組みの一つとして、消防・救急業務、ごみ・し尿の共同処理、水道水の供給などの事務事業について、近隣町村との連携により共同で処理しています。

しかしながら、市民の生活圏の拡大、多様化・高度化する行政ニーズ及び少子・高齢化の進行など本市を取り巻く環境は常に変化しており、各分野において、スケールメリットを活かした広域行政の取組みが求められています。

また、厳しい財政状況の中においても、創意と工夫により行政サービスの向上に不断の努力が求められており、本市においては、代表的な取組みとして、市民の利便性と負担軽減を図るため「ワンストップ」サービスとして「総合窓口」を設置し、276業務を取り扱い窓口サービスの向上に努めています。

今後、総合窓口で取り扱う業務の拡大をさらに進めるとともに、ワンストップ（1か所）・ノンストップ（24時間）で行政サービスを提供できるよう、電子市役所の構築に向けて情報システムを整備し、一層の市民サービスの向上を推進する必要があります。

取組みの方向と目指す姿

分権型社会に対応した行政資源（人、モノ、お金）の計画的、重点的、効果的な配分による行政経営と、民間の力を活用した公共サービスの提供による市民サービスの維持向上を図り、将来にわたり安定した行財政運営を確立します。

また、窓口サービス機能の充実や電子市役所の推進により、さらなるワンストップ化、ノンストップ化を推進し、市民サービスの充実と行政事務の効率化を図ります。

さらに、市域を越えた広域的な課題に対しては、国や県をはじめ他の市町村と相互調整し、役割を分担しながら、連携して取り組みます。

※三位一体の改革……国庫補助負担金の削減及び地方交付税の見直し、国から地方への税源移譲を含む税源配分の見直しを一体的に推進するもの

※行政改革大綱……行財政全般に関する改革理念と目標を体系化した基本指針で、平成19年3月に策定。①簡素で効率的な組織機構の構築、②職員の意識改革と人材育成、③定員管理・給与の適正化、④事務事業の整理合理化、⑤市民との連携・協働、⑥電子自治体の推進と市民サービスの高度化、⑦経費の節減合理化等財政の健全化の7つの重点事項で構成

※行政改革実施計画（集中改革プラン）……行政改革大綱に示した内容を実現するために策定する具体的な取組みを示した計画で、実施時期及び財政効果についてできるだけ数値化させたもの

施策成果指標（施策の目標達成度を示す指標）

| 指標名 | 現状値 | 前期目標値 (平成24年度) | 指標の説明 |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------------------------|
| 〔指標1〕 市民の「行政事務の効率化」に対する満足度 | 26.5% (平成18年度) | 50% | 市民意識調査で「行政事務の効率化」の取組みについて満足・ほぼ満足と回答した市民の割合 |
| 〔指標2〕 住民基本台帳カードの発行数の割合（交付率） | 5% (平成18年度) | 30% | カード発行数÷人口 |

施策を実現する手段（基本事業の構成）

8-2-1 計画行政の推進

計画的な行政を進めるため、総合計画、行政改革実施計画、財政健全化計画、公債費負担適正化計画、公営企業経営健全化計画等の相互連携を図りながら、適正な進行管理と弾力的な見直しに取り組みます。

また、外部の視点を取り入れた本市にふさわしい行政評価制度を導入し、成果を重視した「^{*}PDCA」サイクルの確立に取り組み、効果的・効率的な行政経営に努めます。

（主な事務事業）

- 総合計画の進行管理と見直し
- 行政改革実施計画の進行管理と見直し
- 行政評価システム導入事業

8-2-2 最適な主体・手法による公共サービスの提供

民間に委ねることが可能な事務事業を精査し、民営化、委託化、^{*}指定管理者制度の導入など、公共サービスの質を低下させることなく、民間の力を活用する経営手法を積極的に導入します。

（主な事務事業）

- 指定管理者制度の導入
- 各種業務の民間委託の導入

8-2-3 窓口サービス機能の充実

総合窓口で取り扱う業務については、関係各課の連携と協力のもとに、さらなる業務の拡大に取り組みます。

また、住民基本台帳カードの普及に努め、証明書自動交付機の利用促進を図ります。

さらに、研修などにより窓口サービスにおける職員の親切・丁寧な対応に努めます。

（主な事務事業）

- 住民基本台帳カード普及、促進事業
- 証明書自動交付機の設置
- 窓口接遇研修会の開催

※「PDCA」サイクル……Plan（計画）、Do（実施）、Check（評価、検証）、Action（改善、見直し）の頭文字を取ったもので、継続的な改善活動の仕組み

※指定管理者制度……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、株式会社をはじめとした民間法人・NPO法人に包括的に代行させることができる制度

8-2-4 電子市役所の推進

福島県と県内の市町村で運営している「ふくしま県市町村共同電子申請システム」を活用して、ワンストップ（1か所）・ノンストップ（24時間）で行政サービスを提供できるよう、電子自治体推進計画を策定するとともに、電子申請システムの導入に努めます。

また、偽造防止等の観点からセキュリティが高い住民基本台帳カードに確保されている独自利用領域を利用して、市民サービスの向上を図る情報システムを整備します。

さらに、情報セキュリティポリシーの遵守強化や推進体制を確立するため、内部監査の実施と情報化推進リーダーの育成に努めます。

（主な事務事業）

- 電子自治体推進計画策定事業
- 証明書自動交付機の設置
- 図書館情報システム整備事業
- 情報セキュリティポリシー内部監査の実施
- 情報化推進リーダー研修会等の開催

8-2-5 広域行政の連携・強化

白河地方広域市町村圏整備組合や西白河地方衛生処理一部事務組合などを中心に消防やごみ処理などの事務事業に取り組みます。

また、新たな広域的な課題等に対しては、国や県、他の市町村と相互調整を図りながら、連携して課題の解決に努めます。

さらに、道州制も見据えながら、今後の広域行政のあり方についての検討を進めます。

（主な事務事業）

- 白河地方広域市町村圏整備組合
- 西白河地方衛生処理一部事務組合
- 白河地方水道用水供給企業団
- 新白河広域観光連盟

協働による施策の展開（施策の目標達成に向けた協働の考え方や市民と行政の役割）

＜市民の役割＞

- 総合計画や行政改革実施計画などの進捗状況を評価するとともに、公共サービスの担い手として参画することに努めます。
- 情報通信技術を活用した新たな情報提供やサービスについて関心を持つとともに、必要な知識の習得に努めます。

＜市の役割＞

- 効率的・効果的な行政経営を行うため、予算の重点配分や事務事業の整理統合を推進するとともに、市民にどのようなサービスや情報を提供すべきかを常に研究するように努めます。
- 計画に基づいた行政運営を行うための組織編成や適正な人事配置に努めます。
- 「電子自治体推進計画」の策定に際しては、市民が望む電子自治体を構築するため、情報セキュリティ水準を明確にするとともに、情報システムの構築及びその管理運営を民間に委託できる仕組みづくりを行います。

※電子市役所（自治体）……高度に電子化された市民サービス・業務システムを、インターネット等を利用したオンラインで市民に提供できる自治体

※情報セキュリティポリシー……組織内の情報に関する安全を確保するための方針、体制、対策等

施策の名称

8-3

健全で安定的な財政運営

現状と課題

国においては、三位一体改革を第Ⅰ期と位置付けた上で、第Ⅱ期・第Ⅲ期の中で、「財政健全化への取組み」として歳出・歳入一体改革により、^{*}基礎的財政収支の黒字化を実現すべく財政再建が進められています。国・地方それぞれが財政の健全化を進めている中で、国の経済は成長を続けているものの、少子・高齢化に伴う労働力人口の減少や高齢者の増加が見込まれていることから、^{*}税収減や社会保障関係経費が増加することが予測され、地方自治体の財政状況は今後も厳しい状態が続くものと思われます。

一方で、本市は、平成17年11月に合併しましたが、旧4市村とも厳しい財政状況の中での合併であったことから、各財政指標はいずれも高い数値を示し、財政構造が硬直化している状況にあります。

このようなことから、自主財源の確保に努め、歳入に見合った歳出構造への転換を図り、中長期的な視点にたった安定的かつ弾力的な財政運営を目指しながら、財政構造を健全化していく必要があります。

また、市民本位の行政施策を推進していくことが、今後、より一層重要になることから、社会・生活環境の変化等を十分考慮しながら、行財政運営全般の見直しを行い、市民への説明責任を果たすことが求められています。

さらに、限られた財源をより一層効率的・効果的に配分することに努めるほか、市民に分かりやすい財政運営を推進する必要があります。

取組みの方向と目指す姿

財政健全化計画、公債費負担適正化計画、公営企業経営健全化計画の策定と適正な運用のもと、行政改革大綱・行政改革実施計画（集中改革プラン）や定員適正化計画等とも連動させながら、財政の弾力性の回復を図るため、自主財源の確保に努め、財政健全化へ向けた取組みを推進します。

施策成果指標（施策の目標達成度を示す指標）

| 指標名 | 現状値 | 前期目標値 (平成24年度) | 指標の説明 |
|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 〔指標1〕 * 経常収支比率 | 92.4% (平成18年度) | 91.5% | 人件費、扶助費、公債費等の義務的な性格の強い経常経費に、市税や地方交付税などの経常的に収入される一般財源がどの程度充当されたかを示すもので、財政構造の弾力性を示す指標 |
| 〔指標2〕 * 実質公債費比率 | 23.4% (平成18年度) | 18.4% | 毎年度経常的に収入される財源のうち、公債費や公営企業債に対する繰出金などの公債費に準ずるものを含めた実質的な公債費相当額に充当されたものの占める割合 |

*基礎的財政収支(プライマリーバランス)……国債など借入れを除く歳入から、元利払い費を除いた歳出を差し引いた収支

施策を実現する手段（基本事業の構成）

8-3-1 安定した自主財源の確保

遊休資産の売却や基金を活用するとともに、広報紙やホームページに有料広告を掲載するなど創意工夫を凝らしながら、安定した自主財源の確保に努めます。

また、公平性の観点からも、課税客体の適正な把握と課税、市税の徴収率の向上、適正な受益者負担にたった使用料・手数料の定期的な見直しに取り組みます。

（主な事務事業）

- 財政健全化計画の策定と運用
- 自主財源の確保の取組み
- 受益と負担の適正化の実施
- 遊休市有地の有効活用

8-3-2 中長期的な財政構造の健全化

経常経費については、事務事業の徹底した見直しを図り、その削減に努めるとともに、投資的経費については、事業の緊急性・継続性・重要度等を総合的に勘案し、事業の重点選別を行い、優先順位を付けながら、各種施策を展開します。

また、国・県の補助事業や合併特例債[※]の活用により事業の計画的執行に努めるとともに、緊縮型の予算編成を行い、行政のスリム化を推進します。

（主な事務事業）

- 財政健全化計画の策定と運用
- 公債費負担適正化計画の策定と運用
- 公営企業経営健全化計画の策定と運用
- バランスシート等の作成と公表

協働による施策の展開（施策の目標達成に向けた協働の考え方や市民と行政の役割）

<市民の役割>

- 市の財政状況について理解に努めるとともに、納税者・受益者としての意識を持ちます。

<市の役割>

- 創意工夫を凝らした様々な手法により、自主財源の確保に努めるとともに、限られた財源を有効に活用します。
- 広報紙やホームページなどにより市の財政状況について情報を提供し、市民の関心を深めながら、市民に理解される受益者負担の適正化と市民協働の施策展開に取り組みます。

※経常収支比率……人件費、扶助費、公債費等の義務的な性格の強い経常経費に、市税や地方交付税などの経常的に収入される一般財源がどの程度充当されたかを示すもので、財政構造の弾力性を示す指標

※実質公債費比率……毎年度経常的に収入される財源のうち、公債費や公営企業債に対する繰出金などの公債費に準ずるものを含めた実質的な公債費相当額（交付税が措置されるものを除く。）に充当されたものの占める割合

※合併特例債……合併市町村が、まちづくり推進のため新市建設計画に基づいて行う事業や基金の積立に要する経費について、合併年度及びこれに続く10か年度に限り、その財源として借り入れることができる地方債

施策の名称

8-4

組織機能の向上と職員の育成

現状と課題

三位一体の改革や合併など社会・生活環境が急激に変化し、財政が緊縮する中において、多様化する行政課題や市民ニーズに対応するためには、的確かつ弾力的な組織運営と限られた人材の有効活用がその基盤となります。特に、限られた人員で最大の効果を生む市民サービスを提供していくためには、それを支える職員を育成し活用していくことが重要です。

今後も、いわゆる団塊世代を構成している職員の大量退職が見込まれ、さらに権限委譲による業務量の増加が予想されることから、これらに対応した継続的な組織の見直しを進めるとともに、人材育成に向けては、ふくしま自治研修センターを活用した階層別研修、国・県への派遣研修に加えて、政策形成能力・説明責任の強化のため、職場研修を基本に市独自の研修を継続して実施することが求められています。

同時に、職員の意欲や能力が十分に発揮されるよう、これまでの年功序列的な昇任体系から、新たな人事評価制度や給与制度への転換が求められています。また、職員が意欲を持っていきいきと働くことができるよう、職場の環境整備をはじめ、仕事と子育ての両立の支援や心身両面での健康管理を充実する必要があります。

取組みの方向と目指す姿

社会・生活環境や市民ニーズの変化に的確に対応できるよう、効率的な組織の編成に取り組むとともに、本市にふさわしい規模の職員定数の適正化を図ります。

また、複雑化・高度化する市民ニーズに対応できる人材の育成、高い専門知識と職員一人ひとりの政策形成・説明責任などの能力を高め、組織力の向上を目指します。

さらに、職員が市民のために意欲を持って職務を遂行し、能力が最大限発揮できるよう、新たな人事・給与制度を構築するとともに、職場環境を整備し、行政サービスの向上につなげます。

施策成果指標（施策の目標達成度を示す指標）

| 指標名 | 現状値 | 前期目標値 (平成24年度) | 指標の説明 |
|----------------------|----------------------|-------------------|------------|
| 〔指標1〕 人口千人当たりの職員数 | 8.95人 (平成19年4月現在) | 8人 | 職員数÷人口(千人) |

施策を実現する手段（基本事業の構成）

8-4-1 機動的で効果的な組織体制の構築

新たな行政課題や多様化する市民ニーズに的確に応えられるよう、常に時代に即した組織・機構の見直しを行い、簡素で効率的な組織を構築します。

また、組織横断的な調整が必要な特定の課題については、プロジェクトチームを組織し、迅速かつ的確に対応します。

さらに、定員適正化計画を見直し、適正な定員管理を行い、事務量に対応した職員配置を行います。

（主な事務事業）

- 組織・機構の見直し
- プロジェクトチームの活用
- 職員定数の適正化の実施

8-4-2 適正な人事・給与制度の充実

職員一人ひとりの能力や業績を適正に評価し、適材適所の人事配置を推進します。

また、現行の勤務評定制度を見直し、能力評価と業務評価からなる新たな人事評価制度を導入します。

さらに、勤務成績を反映させる給与制度について検討します。

（主な事務事業）

- 人事評価制度導入事業
- 給与の適正化

8-4-3 人材の育成と意識改革

業務遂行能力、政策形成能力、説明責任能力等を養成するため、職場研修を基本とした研修内容や職員提案制度の一層の充実を図り、能力開発や意識改革に努めます。

また、採用による人材確保を基本として、国、県との人事交流等により有能な人材の活用を推進し、職員の意識の改革と組織の活性化を図ります。

（主な事務事業）

- ふくしま自治研修センター研修事業
- 職員研修事業（行政課題研修等）
- 人材育成基本方針策定事業
- 職員提案制度の実施

8-4-4 職場環境の整備

男女ともに仕事と子育てが両立しやすい職場の環境づくりを推進するなど、次世代育成支援に関する取組みを引き続き実施します。

また、心身ともに健康でいきいきと仕事に取り組めるよう、メンタルヘルス対策を含めた健康管理対策などを実施します。

(主な事務事業)

- 次世代育成行動計画に基づく取組み
- 健康管理対策等の実施

協働による施策の展開（施策の目標達成に向けた協働の考え方や市民と行政の役割） —

<市の役割>

- 職員自らの地域における活動やボランティア活動への積極的な参加を促します。

