

施策 801

## 行財政改革の推進

### 現況と課題

- ◆世界金融市場の混乱，少子高齢化等の影響により，財政状況は国，地方ともに厳しい状況が続いています。加えて，国の構造改革や地方分権の進展等に伴い，市民の需要に的確に対応できる行政機構の改善，適切な人事管理等を積極的に推進していくことが求められています。
- ◆つくば市においても，厳しい経済状況の中で，人件費を始め，扶助費<sup>1</sup>，公債費，出先機関施設に係る維持管理経費等の経常的経費の予算総額に占める割合は依然として高く，これに連動して経常収支比率が高率を示していることから，財政の硬直化が懸念されており，財政運営の健全性や弾力性の保持を図ることが当面の課題となっています。今後，各部局間の連携を強化しながら，更なる行財政改革を進めることが必要です。
- ◆つくば市は，賦課・収納体制<sup>ふか</sup>の充実，費用対効果の視点による財源の有効活用等により，財政の健全化と効率化を図ってきましたが，老朽化した施設等の維持管理費の増加や市民ニーズに即した行政サービスの更なる向上，限られた財源の有効活用等が課題となっています。今後，事業の優先順位を明確にし，更に効率的で効果的な行財政運営を行っていくことが必要です。
- ◆ニュー・パブリック・マネジメント<sup>2</sup>の考え方を取り入れた「計画・実施・評価・改善」のマネジメントサイクルの適正な運用を継続し，長期的展望に立った行財政運営や事務の効率化等を図ることが必要です。
- ◆平成22年5月に新庁舎が開庁し，一か所で市の行政サービスが提供できるようになります。今後は，これまで以上に市民が利用しやすい行政サービスの場の提供と機能の充実を図ることが必要です。



つくば市役所新庁舎

<sup>1</sup> 扶助費：主に福祉・生活保護などに充当される経費，社会保障費

<sup>2</sup> ニュー・パブリック・マネジメント：民間企業における経営理念や手法などを公共部門に適用し，そのマネジメント能力を高め，事務の効率化や組織の活性化を目指す考え方

## 施策の基本方針

- 行財政改革を推進し、効率的・効果的な行政運営を図ります。
- 長期的展望に立つ計画・実施・評価・改善のマネジメントサイクルの運用により、適正な財政運営と経費抑制を推進します。
- 既存の公共施設を有効活用し、市民サービスの向上を図ります。

### 施策 801 行財政改革の推進

- 80101 戦略的・計画的な行政運営の推進
- 80102 公共施設の適正配置と市有財産の有効活用
- 80103 計画的な財政運営
- 80104 適切な入札・契約等の執行
- 80105 財源の確保

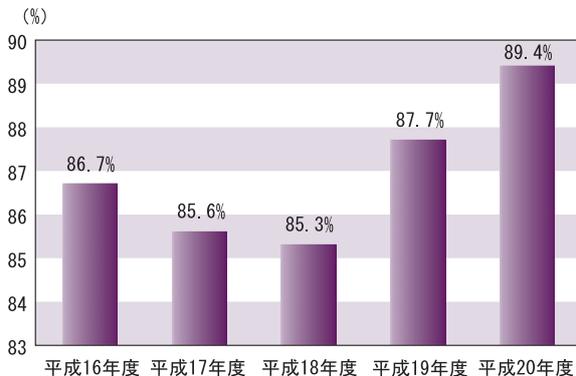
## 目標と成果指標

### 達成目標

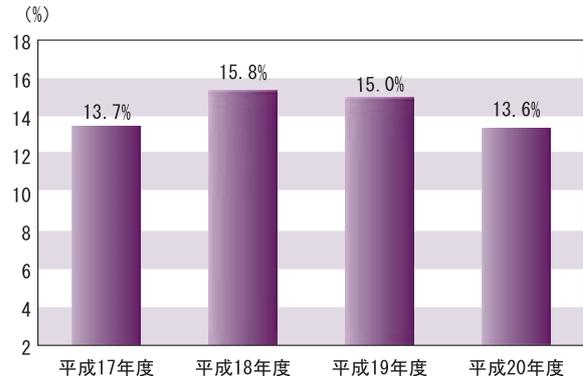
- 行政資源が的確に配分・活用され、計画的かつ健全な行財政運営が行われている。

代表となる指標名	現状値	目標値
一般行政部門における職員一人当たりの市民の数	180人 (平成20年度)	227人 (平成26年度)
「行政改革大綱実施計画」における目標達成の割合	90.2% (平成20年度)	100.0% (平成26年度)

経常収支比率<sup>3</sup>



実質公債費比率<sup>4</sup>



<sup>3</sup> 経常収支比率：人件費、扶助費、公債費などの、経常的な支出に充てられたものの割合（市税、普通交付税を中心とする経常的な一般財源のうち）。この数値が低いほど、弾力性のある財政運営がなされているといえる。

<sup>4</sup> 実質公債費比率：地方債の元利償還金や公営企業債の元利償還金への繰出金及び一部事務組合の元利償還金に対する負担金など、公債費に類する経費の標準財政規模に対する割合のこと。

## 施策の主な取組内容

### 80101 戦略的・計画的な行政運営の推進

#### ●行政運営の効率化

- ・行政改革大綱実施計画に基づき、行財政改革を推進し、効果的で効率的な行政運営を図ります。
- ・行政評価制度等の充実を図り、計画的で効果的な行政運営や行政活動の透明性の更なる向上に努めます。
- ・行政組織については、市民サービスの向上に向けて、継続的に組織の見直しを図るとともに、行政文書の電子化や電子決裁の拡充を引き続き推進します。

#### ●適切な人事管理

- ・職員の定数管理については、全国の類似団体や県内の主要都市と比較検討して設定した「定員適正化計画」に基づき、「職員採用計画」を策定した上で、計画的な採用を行います。

#### ●適正な監査の実施

- ・公正で透明性の高い行財政運営を行うため、財政事情や事業管理に関する監査等を計画的に実施します。

### 80102 公共施設の適正配置と市有財産の有効活用

#### ●公共施設の有効利用

- ・公共施設の利便性を保持するため、継続的かつ適切に保全と維持管理を行うことにより、市民が利用しやすい施設を目指します。
- ・施設の管理に関し、市民サービスの向上や管理経費の縮減等が期待できるものについては、指定管理者制度を活用します。
- ・つくば市営斎場（メモリアルホール）については、年々利用が増加傾向となっている現状を踏まえ、施設の維持管理等の充実を図るとともに、需要に対応できるような運営に努めます。

#### ●旧庁舎跡地等の有効活用

- ・旧庁舎跡地等については、長年、それぞれの地区において行政サービスの拠点となってきた経緯や、周辺に市民ホール、公民館、保健センター等が併設されている状況等を踏まえ、「新庁舎建設に伴う現庁舎等利活用方針」等に基づき、計画的に有効活用します。

### 80103 計画的な財政運営

#### ●長期的展望による財政運営

- ・社会経済情勢の的確な把握により，中・長期的展望に立った財政収支予測を行い，実施計画と連動した各年度の財政計画を策定するとともに，総合的視点から事業の選択，順位付け等を実施し，多様化する行政需要への対応を図ります。
- ・行政評価等を活用しながら，事業の効果を重視した予算編成を行い，財源の効果的で効率的な活用により適正な財政運営を推進します。
- ・各特別会計については，収支の均衡を目指します。

#### ●経常的経費の抑制

- ・事務の簡素化を始め，職員数の削減，施設の統廃合，指定管理者制度の導入，民間活力の活用等を推進し，人件費，物件費，維持補修費等の経常的な経費の抑制を図ります。

### 80104 適切な入札・契約等の執行

#### ●適切な入札・契約等の執行

- ・適切な入札・契約の執行を行うため，引き続き公平公正な入札や契約を実施します。
- ・茨城県電子入札システムの活用を図ります。

### 80105 財源の確保

#### ●税の賦課<sup>ふか</sup>・徴収体制の充実

- ・研修等により専門的知識の習得を図りながら，賦課に関する課税客体の正確な調査，把握等を行い，公平な課税に努めます。
- ・収納率の向上のため，口座振替制度の普及や自主納付意識の啓発に努めます。
- ・茨城租税債権管理機構<sup>5</sup>に引き続き参加し，税の収納体制を強化します。

#### ●料金・収納体制の充実

- ・水道料金及び下水道使用料の収納率を高めるため，収納体制の充実を図るとともに，滞納整理に努めます。

#### ●税外収入の拡充

- ・市施設のネーミング・ライセンス使用料，広報紙への広告料，クリーンセンターの売電等，税外収入の拡充を図ります。

<sup>5</sup> 茨城租税債権管理機構：茨城県内全市町村を構成団体とする，市町村税の徴収のための一部事務組合

## 施策 802

# 情報通信技術の活用と電子化の推進

## 現況と課題

- ◆多様な市民ニーズに的確に対応し、質の高い行政サービスの提供を行うためには、市民生活に身近なところで情報通信技術（ICT）を活用した行政サービスの提供を始め、行政事務全般の情報の電子化を推進し、電子市役所<sup>6</sup>として情報通信基盤を充実させていくことが必要です。
- ◆つくば市では、電子申請・届出システム、電子入札システム、図書館システム、公共施設予約システム、粗大ごみ有料戸別収集受付システム、つくば市都市計画マップ、市ホームページ等の様々なシステムを構築・運営し、庁内事務の電子化を進めながら、行政サービスの向上に努めてきました。
- ◆市庁舎と情報ネットワークセンターを中心とし、更なる電子化を推進し、庁内システムの最適化を行うとともに、職員の情報活用能力の向上を図り、セキュリティを確保しながら、電子市役所としての機能の充実に取り組み、行政サービスの向上を図ることが必要です。

<sup>6</sup> 電子市役所：情報通信技術（ICT）やネットワークを活用することにより、行政の電子化を進め、行政サービスの高度の利便性を有する自治体

## 施策の基本方針

- 複雑多様化する市民のニーズに的確に応え、質の高い迅速な行政サービスの提供や情報通信基盤の整備・運用による社会経済活動の活性化を進めていくために、情報の提供や申請手続の電子化を始め、行政全般にわたる事務の電子化を推進し、市民が利用しやすい電子市役所の構築を目指します。

### 施策 802 情報通信技術の活用と電子化の推進

#### 80201 行政情報システムの充実

## 目標と成果指標

### 達成目標

- 行政情報システムが機能し、行政サービスが迅速かつ効率的に行われる。

代表となる指標名	現状値	目標値
電子申請件数	752件 (平成20年度)	1,000件 (平成26年度)
都市計画マップ(GIS)情報数(累計)	2種類 (平成20年度末)	5種類 (平成26年度末)
情報セキュリティ・OA研修の参加人数	118人 (平成20年度)	180人 (平成26年度)



## 施策の主な取組内容

### 80201 行政情報システムの充実

#### ●情報通信基盤の整備と質の高い行政情報の提供

- ・市庁舎及び情報ネットワークセンターの情報通信基盤を活用して、行政情報システムを効率的に運用し、質の高い行政情報を提供するとともに、市民が利用しやすく迅速な行政サービスの提供を目指します。
- ・システムの構成、機器類の構成等を継続して見直し、より効率的なシステムを構築するとともに、経費削減を目指します。
- ・電子化された「つくば市都市計画マップ」を活用し、都市計画の定期的な情報の更新を行うとともに、GIS<sup>7</sup>を利用した各種情報の拡充を図ります。

#### ●情報化教育の推進

- ・市の保有する情報資産を有効に活用するために、職員のモラル、スキル、意識の向上を図ります。
- ・つくば市情報セキュリティポリシーを中心に、その共有化を図りながら情報セキュリティの重要性の共通認識を普及させるとともに、リスクマネジメントの視点から情報研修を充実していきます。
- ・情報ネットワークセンターが提供するサービスのほか、有機的に施設を活用しながら、住民主体型のICT学習活動を支援していきます。

<sup>7</sup> GIS：地理的位置を手がかりに、位置に関する情報を持ったデータ（空間データ）を総合的に管理・加工し、視覚的に表示し、高度な分析や迅速な判断を可能にする技術

施策 803

## 地方分権への対応

### 現況と課題

- ◆つくば市は、平成19年度に「特例市」となり、茨城県から多くの権限が委譲されました。県南地域の代表的な都市として、周辺市町をけん引する役割を担うことが期待されています。
- ◆つくば市が広域的な都市として発展していくためには、地域間競争に勝ち抜く都市としての魅力と財政力に加え、自己決定・自己責任の地方分権時代の趣旨に合致した自治体経営の視点に立ったまちづくりが求められています。
- ◆地方分権に伴い権限委譲された事務、その他の市が所管する事務に対応するため、職員の意識改革及び政策形成能力等の向上を図り、多様な市民ニーズに応え、迅速かつ適切な行政サービスの提供を図ることが求められています。
- ◆つくば市は、ISO9001<sup>8</sup>品質マネジメントシステムの認証を取得し、企業経営の視点に立った自治体運営に取り組んできました。今後も多様な市民ニーズへの対応や職員の意識改革、効率的かつ質の高い行政サービスを提供していくために、一つのツールとしてISO9001を適切に運用していくことが必要です。



職員研修

<sup>8</sup> ISO9001：ISOの中の1つで、製品やサービスの品質保証を通じ、顧客や市場のニーズに対応するために活用できる品質マネジメントシステムの国際規格

## 施策の基本方針

- 地域の実情に合った自主性、自律性の高いまちづくりを推進するため、他の地方公共団体との広域的な連携を図ります。
- 自己決定・自己責任の地方分権時代に対応するため、職員の意識改革と政策形成能力等の向上に取り組み、迅速かつ適切な行政サービスの提供を目指すとともに、窓口サービスの向上を図ります。

### 施策 803 地方分権への対応

- 80301 広域的な連携強化
- 80302 人材の育成・活用
- 80303 行政サービスの向上
- 80304 自律した自治体運営の確立

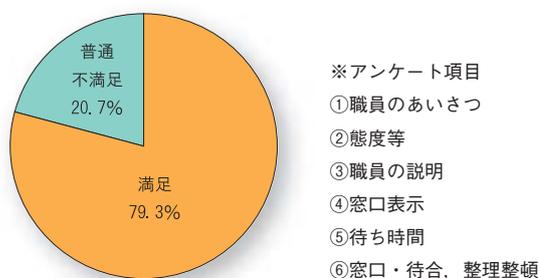
## 目標と成果指標

### 達成目標

- 広域的な拠点都市として、人・物・情報の交流がある。
- 住民サービスが向上する。

代表となる指標名	現状値	目標値
窓口対応に対する市民満足度 (ISO9001窓口アンケート 6項目平均)	79.3% (平成20年度)	90.0% (平成26年度)
基本研修の役立ち度 (フォローアンケート結果)	92.9% (平成20年度)	95.0% (平成26年度)

窓口に満足している市民の割合



(平成20年度市民窓口アンケート：6項目平均)

## 施策の主な取組内容

### 80301 広域的な連携強化

#### ●広域連携の推進

- ・つくば市の広域的拠点性や特性をいかして、近隣市町村、つくばエクスプレス沿線自治体、その他の地方公共団体等と広く連携を推進し、人・物・情報の交流の促進を図ります。

### 80302 人材の育成・活用

#### ●職員研修の充実

- ・職員の能力向上を図るため、基本研修のほか派遣研修や特定の課題や目的に対応した研修等を実施し、職員の意識改革や政策形成能力等を向上させます。
- ・職員の育成については、「つくば市人材育成基本方針」に基づき、これからの地方分権の進展に対応できる人材を育成します。

#### ●職員の意欲向上

- ・市政に関する政策提言や行政サービス向上に向けた各種事業提案等について職員から募集を行い、表彰する職員提案制度等を積極的に運用し、これらを行政運営に活用することで、職員の意識改革と意欲向上を図ります。

### 80303 行政サービスの向上

#### ●窓口サービスの向上

- ・「迷わせない」「歩かせない」「待たせない」「毎日便利」に配慮した窓口サービスの提供を目指します。
- ・窓口業務の集約と「土日開庁」による業務拡大を図り、市民の利便性向上に努めます。
- ・筑波地区、大穂地区、豊里地区、谷田部地区及び茎崎地区に加え、桜地区に窓口センターを開設し、窓口サービスの向上を目指します。

#### ●ISO9001の適切な運用

- ・行政サービスの効率化と質的向上を図り、市民の利便性や満足度を高め、「市民に信頼され親しまれる市役所づくり」を推進するため、ISO9001品質マネジメントシステムを適切に運用していきます。

### 80304 自律した自治体運営の確立

#### ●自治基本条例の制定

- ・地方分権の進展に伴い、つくば市にふさわしい自治体のあり方を総合的に形成していくための枠組みとして、自治基本条例<sup>9</sup>の制定に向けて取り組みます。

<sup>9</sup> 自治基本条例：地方が地域の課題に対応すべき手法や、住民参加の手法等について記載した条例。なお、形態は様々なものがあり、市民参加のもとに策定される場合が多い。

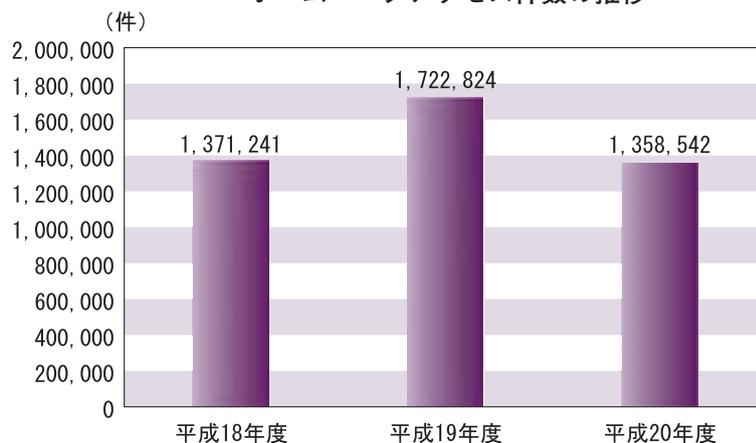
施策 804

# 情報共有化の推進

## 現況と課題

- ◆多様化する住民のニーズに応え、市民と協働によるまちづくりを進めていくためには、市の計画や施策などの市政情報を広く市民に提供し、情報の共有化を図ることが不可欠です。
- ◆つくば市では、広報つくば、ホームページ、ケーブルテレビ、ラジオ等の多様な情報媒体を活用し、市政情報などを広く提供するほか、情報公開制度、オンブズマン<sup>8</sup>制度、パブリックコメント制度<sup>9</sup>の導入など、市民協働の視点に立った行政運営を進めてきました。
- ◆市政全般に関する市民の理解を深めるため、行政情報や生活関連情報を分かりやすく、迅速に市民に提供していくとともに、個人情報保護に配慮しつつ、市政情報の公開を積極的に進めていくことが必要です。
- ◆市民の意見を適切かつ迅速に把握し、市政に反映させ、市政への関心と参加意識を促すとともに、だれもが市政に参加できる仕組みの拡充が必要です。

ホームページアクセス件数の推移



<sup>10</sup> オンブズマン：市が任命し、任命者から独立して行政活動を調査し、苦情を処理する機関

<sup>11</sup> パブリックコメント制度：市の基本的な計画等を策定しようとするときに、事前に案を公表し、市民から意見を伺う制度

## 施策の基本方針

■多様化する市民のニーズに応え、市民との協働によるまちづくりを進めていくためには、情報の共有化が必要であることから、広報紙やホームページ等の内容の充実を図り、分かりやすい情報を広く市民に提供していくとともに、市政情報の積極的な公開と広聴機能の充実を図ります。

### 施策 804 情報共有化の推進

80401 公正で透明性の高い行財政運営

80402 市民ニーズの的確な把握

80403 広報活動の充実

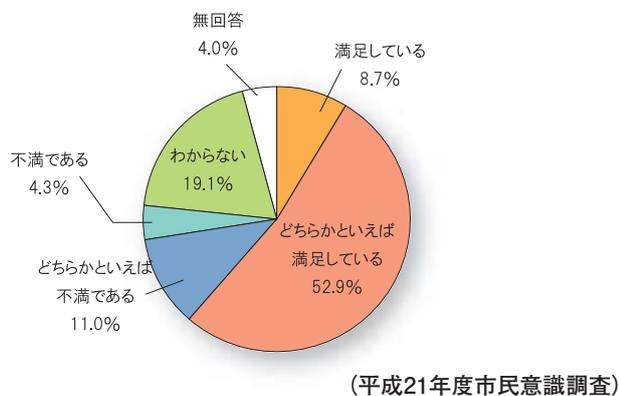
## 目標と成果指標

### 達成目標

●広報・情報公開や広聴機能の充実により、市民と行政が市政や地域課題に関する情報を共有している。

代表となる指標名	現状値	目標値
市の広報、ホームページに満足している市民の割合	61.6% (平成21年度)	70.0% (平成26年度)
広報つくばの配布世帯割合	82.0% (平成20年度)	95.0% (平成26年度)
ホームページアクセス件数	1,358,542件 (平成20年度)	1,800,000件 (平成26年度)

市の広報、ホームページに満足している市民の割合



## 施策の主な取組内容

### 80401 公正で透明性の高い行財政運営

- 市政情報の公開
  - ・ 行政の説明責任を明確にし、行政運営の透明性の向上を図るとともに、市政への理解と信頼の充実に資するため、市政情報の積極的な公開に努めます。
- 個人情報の適切な管理
  - ・ 個人情報については、個人情報保護条例に基づき適正管理を図ります。

### 80402 市民ニーズの的確な把握

- 広聴機能の充実
  - ・ 市長へのたより、市長へのメール、市政モニター制度などを通じて、きめ細かく市民の意向を把握し、広聴機能の充実を図ります。
- 市民意向の的確な把握
  - ・ 市の基本的な計画や施策の策定に当たっては、パブリックコメント、懇談会、アンケート調査などを実施することにより、市民意向を的確に把握し、市政への反映を図るとともに、市民参画を促進します。
- 統計事務の円滑な推進
  - ・ 関係機関と連携を図りながら、統計事務を円滑に推進します。

### 80403 広報活動の充実

- 分かりやすい情報提供の推進
  - ・ 広報つくば、マイタウンつくば、市民べんり帳等の充実を図り、市からの情報を分かりやすく、より広く市民に周知するよう努めます。
- 多様な情報媒体の活用
  - ・ ホームページやケーブルテレビ、ラジオ等、多様な情報媒体を用いた情報提供の充実を図ります。