



政策7

「行政経営づくり」 ～効率・効果アップ!～

少子高齢社会の急速な進行等により、国や地方の財政は今後ますます厳しくなることが予想されるため、行政評価システム等を活用し、健全な財政運営を図ります。また、ICTを活用した行政サービスの推進や効率的で市民にわかりやすい行政運営に努めます。



施策の体系

- 施策7-1 窓口サービスの向上
- 施策7-2 開かれた市政の推進
- 施策7-3 ICTの活用による行政サービスの推進
- 施策7-4 組織の適正化と人材の育成・強化
- 施策7-5 健全な財政運営

窓口サービスの向上

施策の目指す未来 ~10年後の姿~

窓口事務の効率化と各課の連携が図られた、すべての来庁者に分かりやすいワンストップサービスに対応した窓口になっています。

現状 ~本市の現状と社会の状況~

少子高齢化の急速な進展等、市民を取り巻く社会環境が大きく変化をしている中で、市役所窓口は市民にとって、行政と最も身近に接する場であることから、より便利で丁寧な対応が求められています。

しかし、窓口での申請や届出等の手続きは複雑化しており、時間を要する手続きが多くなっています。

現在窓口サービス向上のため、平日窓口延長業務、休日窓口業務等を実施しており、平成30年4月には、子育てワンストップサービス、平成31年4月からは、マイナンバーカードを利用し、住民票等の証明書をコンビニで交付するシステムを導入しています。今後もマイナンバーカードを活用した公的サービスは、行政のデジタル化に伴い増えていくと考えられます。

また、新庁舎では窓口部門を1階に集約するとともに、各課の連携を強化して迅速で効率の良い窓口サービスを実施します。

コンビニエンスストアの
キオスク端末



新庁舎1階窓口完成イメージ

課題と対応～施策の展開～

課題

- 窓口の効率化
- 行政のデジタル化への対応

対応

- 窓口業務に対する市民のニーズの把握
- 窓口接遇の向上
- 窓口延長業務、休日窓口の利用促進
- 窓口部門の連携による迅速性の確保
- 利便性を重視した窓口づくり
- マイナンバーカードを活用したサービスの拡充
- マイナンバーカード交付率の向上

成果目標～目標値～

施策の展開	取組内容	目標値		
		指標	平成30年度 (基準年度)	令和6年度 (目標年度)
窓口サービスの向上、 マイナンバーカード を活用した サービスの拡充	<ul style="list-style-type: none"> ● 窓口対応に関するアンケートの実施 ● 延長窓口・休日窓口の実施 ● マイナンバーカードを利用した住民票・印鑑登録証明書等のコンビニ交付 ● かんたん窓口システムの導入 ● 申請時来庁方式(郵送による交付)の導入 ● 来庁者への申請勧奨の実行 	窓口の対応に満足している市民の割合*	97.2%	98.4%
		マイナンバーカード交付率	11.3%	70.0%

※ 市民課実施アンケートより

市民 への期待



» 身近な行政窓口として利用します。

行政 の役割



» 窓口事務の効率化と市民が満足する窓口サービスの向上に努めます。

開かれた市政の推進

施策の目指す未来 ~10年後の姿~

市民に開かれた市政を目指すため、情報公開や市民への情報提供、広聴事業の充実を図り、市民参画による市政に取り組んでいます。

市長との話し合い事業



各種審議会の公募委員

広報紙の発行



現状 ~本市の現状と社会の状況~

市民への情報提供については、「広報ももか」「市政こよみ」「Weekly Newsももか」の定期発行、情報公開制度の運用、ホームページやケーブルテレビ「いちごチャンネル」等様々な方法で行っています。

また、「市長との話し合い事業」「市長への手紙・メール」「パブリック・コメント制度」「市民行政評価」等の幅広い広聴事業を実施しています。

広報広聴事業の実施状況

年度	広報紙の発行部数	ホームページへのアクセス数	市長との話し合い事業参加者	パブリック・コメントの実施
平成26年度	24,500部	2,307,010回	125人	7回
平成30年度	24,800部	2,750,444回	204人	5回

課題と対応～施策の展開～

課題

- 情報提供や情報公開制度の推進
- 広聴事業、市民の市政参画の機会の拡充

対応

- 「読まれ」「理解され」「伝わる」広報紙の発行
- 広聴事業の推進
- ホームページ、SNSアプリ、コミュニティ FM等を活用した積極的な情報発信
- パブリック・コメント制度による市民の市政参画機会の拡充
- 各種審議会委員の公募
- 行政情報の積極的公表

成果目標～目標値～

施策の展開	取組内容	目標値		
		指標	平成30年度 (基準年度)	令和6年度 (目標年度)
広報紙の発行・ホームページ等による積極的な情報発信	<ul style="list-style-type: none"> ● 広報モニター制度の活用 ● ホームページ・SNSアプリの活用 ● オープンデータの公表 	市政に関する情報を得られたと感じている市民の割合※1	64.0%	80.0%
市民の市政参画機会の拡充	<ul style="list-style-type: none"> ● 市長との話し合い事業の実施 ● 市長への手紙・メールの実施 ● パブリック・コメント制度の活用 ● 各種審議会委員の公募の推進 	政策立案に参加している市民の割合※2	24.6%	30.0%
コミュニティ FMによる市政情報の発信	<ul style="list-style-type: none"> ● コミュニティ FMの活用 	行政情報番組の本数	-	7本

※1 市民意向調査より

※2 公募委員の割合

市民への期待



» 行政情報を共有し、積極的に市政に参画します。

行政の役割



» 市民が市政に関心を持ち、積極的に参画できるよう適宜、適切な行政情報の発信に努めます。

ICTの活用による 行政サービスの推進

施策の目指す未来 ~10年後の姿~

飛躍的に進展しているICT環境の構築が図られ、様々な分野にAI技術を活用し、いつでも・どこでも・何でも・だれでも、手軽に、安全安心に市民サービスが利用できるとともに、一層の事務効率化が図られています。

現状 ~本市の現状と社会の状況~

近年、少子高齢化に伴う労働力人口の減少や多様化する市民ニーズの対応、市職員の働き方改革を推進する観点等から、IoT^{※1}、ビッグデータ^{※2}、AIの実用化の進展等、ICTを取り巻く環境は著しく進展しています。

またマイナンバー制度がスタートし、公平・公正な社会の実現と市民の利便性を向上させるため、マイナンバーカードの利活用をはじめとする各種施策が求められています。

さらに、市民が情報収集やコミュニケーションに用いるツールは変化しており、情報格差(デジタルデバイド^{※3})の解消に向けて、新たなツールの活用や市民がより利便性を感じることができるサービスの利用方法を検討していく必要があります。

これに加え、サービスを、いつでも・どこでも・何でも・だれでも、安全安心に利用できるようにしていくことも必要です。

本市では、これらの新技術を活用し、行政サービスを向上させる必要があるとともに、それらに対するサイバー攻撃^{※4}等にも対応し、豊かな市民生活と活力ある地域社会を実現するための確な対応を図っていくことが必要です。

※1 IoT (Internet of Things) …「物のインターネット」と言われるもので、様々な物がインターネットに接続され、情報交換することにより相互に制御する仕組みのこと。

※2 ビッグデータ…一般的なデータ管理・処理ソフトウェアで扱うことが困難なほど巨大で複雑なデータのこと。

※3 デジタルデバイド…インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差のこと。

※4 サイバー攻撃…コンピュータシステムやインターネット等を利用して、標的のコンピュータやネットワークに不正に侵入してデータの搾取や破壊、改ざん等を行い、標的のシステムを機能不全に陥らせること。

課題と対応 ～施策の展開～

課題

- 情報格差(デジタルデバインド)の解消
- 新たなツール、サービスによる利便性の向上
- 質の高い市民サービスの提供と職員の生産性の向上

対応

- マイナンバーカードの利活用の推進
- AI、RPAの導入による、職員の生産性向上及び市民サービスの質の向上
- 情報セキュリティ対策の強化

成果目標 ～目標値～

施策の展開	取組内容	目標値		
		指標	平成30年度 (基準年度)	令和6年度 (目標年度)
ICT利活用による 市民サービスの 充実	● マイナンバーカードの さらなる活用	マイナンバーカード 交付率	11.3%	70.0%
		マイナンバーカードを 活用したシステム数	1種	5種
市民サービスの 向上と 職員の事務効率化	● AIの導入による市民 サービスの向上 ● RPAの導入による職員 の事務効率化	AI・RPAを活用した システム数	-	10種

(参考) マイナンバーカードを活用したシステム・e-Tax

市民 への期待



- ≫ 情報通信の積極的な利用に努めます。
- ≫ ICTを活用した行政サービスの利用に努めます。

行政 の役割



- ≫ 市民のニーズに応じたICTシステムの整備に努めます。
- ≫ 適正な情報管理と電子自治体の推進に努めます。



個人番号カード

組織の適正化と 人材の育成・強化

施策の目指す未来 ～10年後の姿～

社会の変化や多様化する市民のニーズ等に柔軟に対応できる組織の構築と人材の育成が図られています。

真岡市人材育成基本方針の 目指すべき職員像

- 市民と共に行動できる職員
- 前例にとらわれず、創造的な仕事ができる職員
- 前向きで向上心がある職員
- 目標達成のために柔軟に対応できる職員



現状 ～本市の現状と社会の状況～

人口減少社会の進む中、限られた行政資源のもと、高度化、多様化する市民ニーズに対応するため、新たな行政需要に迅速かつ柔軟に対応できる職員が求められています。

このような社会情勢の中、組織の適正化及び適正な人員の確保については、第6次行政改革大綱や第6次定員適正化計画に基づき、民間委託の推進や組織機構の見直し等を行うとともに、定期的な人事異動により、適材適所の人員配置を行っています。

また、あらゆる分野における女性の活躍を、行政においても推進するために、多様な部署に積極的に配置する等、女性職員が活躍の場を広げるための取組を実施しています。

職員の資質向上については、真岡市人材育成基本方針に基づき、計画的な職員研修や人事評価制度の適切な運用を実施し、多様な市民ニーズに対応できる人材の育成を行っています。

職員数の推移

年度	職員数
平成10年度	695人
平成15年度	635人
平成20年度	541人
平成25年度	474人
平成30年度	472人

人材育成の推移

年度	職員研修参加者数(延べ)
平成26年度	665人
平成27年度	775人
平成28年度	1,177人
平成29年度	1,435人
平成30年度	1,007人

課題と対応～施策の展開～

課題

- 行政需要が増大する中、人口減少社会における限られた財源を考慮した職員数の維持
- 高度化、多様化する市民ニーズに対応し、良質で効率的な行政サービスを提供し続けることができる人材の育成

対応

- 組織機構の見直し及び職員数の適正化
- 民間委託等の推進による効率的な組織運営
- AIやRPAを活用した事務の自動処理化の促進
- 職員研修の充実及び職員の自主的な学習、研究活動の支援
- 管理監督者への積極的な登用等による女性職員の活躍推進
- 人事評価を活用した人材育成

成果目標～目標値～

施策の展開	取組内容	目標値		
		指標	平成30年度 (基準年度)	令和6年度 (目標年度)
人事評価を活用した人材育成	● 人事評価における面談を通じた部下への指導・助言	階層別の行動目標、必要な能力・行動が取れている職員の割合	87.5%	100%
職員研修の充実	● 職員の資質向上を目指した、職員研修の充実	職場外研修の満足度(職場外研修は役立っているか)	72.1%	95%
		OJTの実施状況(OJTは活発に行われているか)	77.6%	95%
女性職員の活躍推進	● 女性職員の管理監督者への積極的な登用	係長相当職以上の女性職員の割合	17.6%	35%
		課長職以上の女性職員の割合	-	10%



新規採用職員

行政
の役割

- ≫ 適正な職員数を維持します。
- ≫ 高い能力を発揮できる人材を育成するため研修の充実、人事評価の効果的な運用に努めます。

健全な財政運営

施策の目指す未来 ~10年後の姿~

市民サービスの維持・向上に必要な財源を安定的に確保し、計画的で効率的な財政運営を行っています。



現状 ~本市の現状と社会の状況~

近年、新庁舎建設等大型事業の実施や老朽化が進む公共施設の長寿命化の取組を進めておりますが、国庫補助事業の導入や交付税措置において有利な起債での財源措置により、財政力指数や実質公債費比率等主要指標は良好な数値を示しています。

なお、我が国の経済においては、経済政策の実施により企業収益が過去最高を記録する等、賃上げや雇用環境の改善がみられる状況であるものの、人口減少の加速化や消費税率の引き上げの影響等に留意する必要があります。

主な財政指標の状況

年度	財政力指数	経常収支比率	実質公債費比率	将来負担比率
	財政上の能力を示す指数	人件費等の経常経費に占める一般財源の割合	一般会計が負担する公債費の比率	一般会計が将来負担する実質的な負債の割合
平成27年度	0.822	85.2	5.3	—(なし)
平成28年度	0.828	88.9	5.1	—(なし)
平成29年度	0.832	89.1	5.2	—(なし)
平成30年度	0.847	89.2	5.2	—(なし)
県内14市での順位	3位	4位	5位	1位

課題と対応 ～施策の展開～

課題

- 少子高齢化に伴う社会福祉経費(医療、年金、介護、児童福祉)の増加
- 建物や道路及び上下水道施設等公共施設の長寿命化対策

対応

- 事業の「選択と集中」の徹底と事務事業経費の節減
- 国庫補助事業の導入や交付税措置において有利な起債での財源措置
- 大規模な公共施設整備事業における民間の資金やノウハウ活用の検討

成果目標 ～目標値～

施策の展開	取組内容	目標値		
		指標	平成30年度 (基準年度)	令和6年度 (目標年度)
財政秩序の 適正化と財政運営 の効率化	<ul style="list-style-type: none"> ● 税の公平かつ適正な賦課及び徴収 ● 使用料、手数料、負担金等の受益者負担の適正化 ● 後年度負担を考慮した市債発行 ● 公共施設等総合管理計画に基づく、適切な進捗管理 ● 行政評価システム等による事業の「選択と集中」の徹底と事務事業経費の節減 ● 適正な定員管理による人件費の抑制 ● 事務事業の民間委託等による経費の節減合理化 	市税の収納率 (現年度分)	98.9%	99.1%
		実質公債費比率	5.2%	4.8%

市民 への期待



- » 行政サービスに対して、市税、使用料、手数料の納付等、公平で適正な負担をします。

行政 の役割



- » 行政改革大綱を踏まえ、行財政改革に努め、行政サービス水準の維持・向上を図るとともに、財務書類の公表等、透明性のある財政運営を行います。