

## 第3章 行財政分野

---

## 第3章 行財政分野

## 基本施策3-1 広報・広聴

## 1 現在の取組と主な課題

## 【現在の取組】

- 市政情報や地域話題を市民にお知らせするため、「広報いたこ」及び「広報いたこ情報版」を発行しているほか、ホームページにより、即時性を生かした幅広い情報の発信を行っています。近年は、メールマガジンの配信や SNS\*の活用等、様々な媒体による情報発信の充実に取り組んでいます。
- 市民の市政への積極的な参画の機会を確保するため、パブリックコメント\*の手続きについて定め、施策等の形成過程における公正の確保及び透明性の向上を図っています。
- 個人情報や公文書の適切な管理と保護に取り組んでいます。

## 【主な課題】

- 広報紙は行政サービスの発信媒体として重要ですが、自治会加入率の低下に伴い、直接配布されない世帯も増加しています。
- 一方で、デジタル環境の急速な整備に伴い、若い世代を中心に活字離れが顕著となっているほか、情報伝達媒体の多様化等、広報・広聴を取り巻く環境も変化しており、このような環境変化に対応した効果的な広報・広聴に取り組む必要があります。
- 市民とともに地域を活性化していくためには、市政に関する様々な情報を共有し、まちづくりへの参加機会を充実していく必要があります。



潮来市ホームページ



市長とどこでもミーティング

## 2 目指す姿

○ 市政に関する情報が適切に公開され、市民がそれぞれに適した手段で地域情報や市政情報入手でき、様々な政策決定過程に参加しています。

### 3 目標指標

	目標指標	基準値 (2018)	目標値 (2023)
3101	ホームページへのアクセス数	385,382 件	500,000 件
3102	SNS※登録者数	6,000 人	10,000 人

### 4 施策の展開

#### 【施策の展開方針】

広報紙等の従来の紙媒体に加えて、ホームページや、メールマガジン、SNS等の多様な情報媒体の活用により情報発信の充実を図るとともに、行政情報を適切に公開し、政策決定や計画策定過程における市民参加を推進します。また、個人情報や公文書の適切な管理を進めます。

#### 施策 3-1-1 多様な媒体による情報発信の充実

##### 【取組方針】

- 市内外に向けて、行政情報や地域情報を効果的に発信するため、広報紙やホームページ、メールマガジン等の充実を図ります。
- SNS の活用により、地域のイベントや災害等の情報をリアルタイムで発信し、市民の利便性向上や市外に向けた地域の PR を図ります。
- 市内各所で情報の入手や発信がしやすいよう、Wi-Fi※環境の充実を図ります。

##### 【主な事業、取組】

- 広報事業（広報紙）

#### 施策 3-1-2 まちづくり情報共有の推進

##### 【取組方針】

- 行政運営の状況や課題を市民と共有するため、財政情報や施策等の行政情報の公開を推進します。
- 市民の意見を広く募集し市政に反映させるため、政策決定や計画策定過程におけるパブリックコメント※制度の活用を推進するとともに、懇談会やワークショップ※等による市民参加のまちづくりに取り組みます。

##### 【主な事業、取組】

- 市長への便り
- 市長とどこでもミーティング

#### 施策 3-1-3 個人情報及び公文書の適切な管理

##### 【取組方針】

- 個人情報の保護や公文書の管理を適切に行い、要請に応じ適正な情報開示を行います。

##### 【主な事業、取組】

- 個人情報適正管理
- 公文書の開示

## 第3章 行財政分野

## 基本施策3-2 行財政運営

## 1 現在の取組と主な課題

## 【現在の取組】

- 「第5次行政改革大綱※」を策定し、事務事業の整理統合や経費削減に取り組んでいます。また、平成29年3月には新たに「潮来市公共施設等総合管理計画」を策定し、公共施設の計画的な管理による将来の財政負担の軽減や平準化に取り組んでいます。
- 業務の高度化やサービスの多様化に対応するため、職員の資質向上や能力開発のための研修を充実しています。
- 近年は口座振替やコンビニ納付の推進等により、収納率が上がっています。また、ふるさと納税の制度を活用した地域創生と自主財源の確保にも取り組んでいます。
- 市民生活圏の拡大や財政規模の縮小等を背景に、観光や公共交通、環境保全等の様々な分野で周辺自治体との連携に取り組んでいます。

## 【主な課題】

- 行財政については、人口減少や高齢化により、税収の減少が予測される一方で、扶助費の増加等が見込まれ、行政サービスを維持しながら一層の効率化に取り組む必要があります。
- 潮来市の公共施設については、鹿島開発を背景に整備された施設も多く、老朽化やバリアフリーへの対応とともに、施設の統廃合も課題となっており、将来の人口や行政サービス等を見据えながら、適切な施設・規模の確保が重要になります。
- 人口減少や高齢化が進む中、周辺自治体との連携を一層進める必要があります。既に、広域路線バス、アントラズホームタウンDMO※等、周辺自治体と取り組んでいる事業もあることから、これらの動向を見据えながら、多様な分野での連携を推進する必要があります。

表－財務指標の推移

区 分 (単位)	2013年度 (H25)	2014年度 (H26)	2015年度 (H27)	2016年度 (H28)	2017年度 (H29)
実質収支※ (千円)	1,023,235	713,667	2,036,058	919,073	1,190,061
経常収支比率※ (%)	88.9	92.5	91.9	94.7	92.5
実質公債費比率※ (%)	6.6	5.6	5.4	6.3	7.6
財政力指数※ (-)	0.498	0.492	0.494	0.492	0.496
地方債現在高 (千円)	12,366,734	12,248,245	12,108,940	11,825,883	11,791,128
基金現在高 (千円)	16,617,386	15,567,887	6,026,455	6,393,533	6,292,896

資料：財政課

## 2 目指す姿

○市民ニーズを満たす行政サービスを維持しながら、行政運営の効率化が進み、適正な財政運営が行われています。

### 3 目標指標

	目標指標	基準値（2018）	目標値（2023）
3201	経常収支比率※	92.5%	92.0%
3202	市税の収納率（現年度分）	98.8%	99.0%
3203	指定管理者制度※導入施設数	8 施設	10 施設

### 4 施策の展開

#### 【施策の展開方針】

第5次行政改革大綱※に基づき、行政運営の効率化を図るとともに、水準を維持しながら効率的な行政サービスを提供するため、職員のスキル向上を図ります。

また、行政規模に合った適正な財政運営を実現するため、計画的な財政運営と財源の確保に取り組むとともに、近隣自治体と連携し、効率的な地域経営を目指します。

#### 施策 3-2-1 行政運営の効率化

##### 【取組方針】

- 人口減少や高齢化による将来的な税収の減少に対応し、これまで以上に事務の効率化に取り組みます。
- 計画的な行財政運営を実現するため、施策・事業について実施計画による管理を行うとともに、施策・事業の優先度を明確にし、統廃合を進めます。
- 公共施設については、「潮来市公共施設等総合管理計画」に基づき、施設の適正な規模、役割及び機能等を見直し、長寿命化を図るほか、未利用施設の活用や廃止に取り組みます。

##### 【主な事業、取組】

- 潮来市公共施設老朽化対策事業

#### 施策 3-2-2 職員のスキル向上

##### 【取組方針】

- 効率的で市民満足度の高い行政サービスを提供するため、職員のスキル向上に向けた基本方針や体系的な育成プログラムを策定します。
- 職員自身がスキル向上に取り組むため、目標の設定と管理に取り組みます。

##### 【主な事業、取組】

- 職員研修
- 人事評価制度※実施

### 施策 3-2-3 計画的な財政運営と財源確保

#### 【取組方針】

- 人口や税収の減少に対応した財政運営を実現するため、財政状況の可視化を図るとともに、行政サービス水準を考慮しながら、適正な規模の財政運営への転換を図ります。
- 下水道事業等の地方公営企業については、独立採算を基本とし、経営の健全化を図ります。
- 税等の納付方法を多様化するなど、引き続き市民が納税しやすい環境づくりを進めるとともに、自主財源確保の手段として、ふるさと納税やインターネット公売<sup>\*</sup>等の活用を進めます。

#### 【主な事業、取組】

- 下水道事業等の  
地方公営企業法適用業務
- 企業誘致推進事業
- ふるさと納税

### 施策 3-2-4 広域連携の推進

#### 【取組方針】

- ごみ処理や消防、医療分野等については、効率性と機能の高度化を図るため、一部事務組合をはじめとして、近隣自治体との連携強化を図ります。
- 効率的な地域運営や地域経済の活性化を目指し、公共交通ネットワークの構築や観光資源の連携等、近隣自治体との連携に取り組みます。
- 観光交流の促進に向け、アントラーズホームタウン DMO<sup>\*</sup>やつくば霞ヶ浦りんりんロードの活用等、地域間の魅力的な協働、圏域ブランドの造成を図ります。

#### 【主な事業、取組】

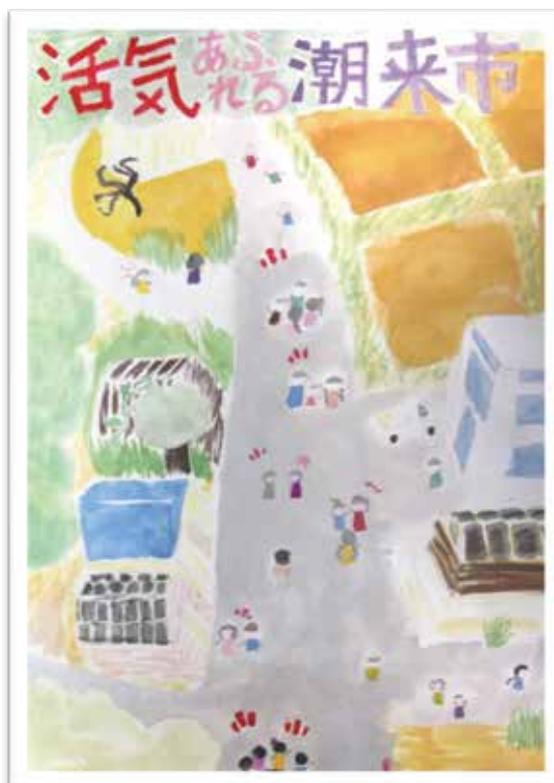
- 行方交流圏協議会
- 水郷三都推進協議会
- アントラーズホームタウン DMO

～未来の潮来市～

大生原小学校 6年生

根本 茉莉さん

活気あふれる潮来市をイメージして描きました。



## 第3章 行財政分野

## 基本施策3-3 行政サービス

## 1 現在の取組と主な課題

## 【現在の取組】

- 潮来市では、市民の多様なニーズに対応するため、市役所、かすみ保健福祉センター及び中央公民館での窓口業務を実施しているほか、平成28年度からは、本庁において、第2、4日曜日の午前中に休日開庁も始めています。
- 平成28年1月からマイナンバー<sup>\*</sup>制度が開始され、平成29年10月からは、証明書コンビニ交付サービスも開始したほか、平成30年12月からは、窓口受付発券機を導入し、市民の利便性向上や行政の効率化に取り組んでいます。



窓口受付発券機

## 【主な課題】

- 行政サービスについては、市民の満足度や行政に対する信頼感を高める重要な要素であり、接遇スキルや電子化により、利用者の利便性と快適性向上に取り組む必要があります。
- 一方で、自治体事務の増加やマイナンバー制度の導入等、行政サービスの内容も変化することから、これらに対応できるよう、職員の能力向上が必要です。



市民課窓口

## 2 目指す姿

○各窓口において、接遇や利便性の改善、電子化による事務の効率化が進み、誰もが利用しやすい行政サービスが提供されています。

### 3 目標指標

	目標指標	基準値（2018）	目標値（2023）
3301	個人番号（マイナンバー※）カードの交付率	9.4%	16.0%
3302	証明書コンビニ交付サービス利用率	17.8%	23.0%

### 4 施策の展開

#### 【施策の展開方針】

研修等による職員の能力向上や事務作業の電子化やシステム導入等を進めることにより、窓口業務の効率化と行政サービスの向上を図ります。

#### 施策 3-3-1 窓口業務の効率化とサービスの向上

##### 【取組方針】

- 接遇研修や事務研修により、窓口職員の資質向上や市民に親しまれる窓口づくりに努めます。
- 窓口発券システムを導入し、申請窓口を分かりやすく案内するとともに、職員の窓口対応を効率化して市民の待ち時間を軽減することにより、混雑緩和と受付の順番をめぐるトラブル解消を図ります。
- 個人番号（マイナンバー）カードの交付率向上に向けて、広報等により周知を図ります。

##### 【主な事業、取組】

- 接遇研修・事務研修
- 窓口受付システムの導入