# 第２章

# 後期基本計画

大綱Ⅰ　スリムで効率的な協働のまちづくり

大綱Ⅱ　健やかに暮らせる健康・福祉のまちづくり

大綱Ⅲ　夢のある心豊かな学びのまちづくり

大綱Ⅳ　安心して暮らせるふれあい・
連携のまちづくり

大綱Ⅴ　環境と共生する活力あふれるまちづくり

大綱Ⅵ　個性輝く快適で魅力あるまちづくり

# 大綱Ⅰ スリムで効率的な協働のまちづくり

## 目標

地方分権時代にふさわしい「自己決定・自己責任」の原則に基づいて地域経営を行っていくため、市民や各種団体、事業者などの多様な主体との協働のまちづくりを進めます。

行財政改革を推進し、財政基盤の強化を図り、簡素で効率的な組織づくりを進めるとともに、質の高い行政サービスを提供します。

また、新たな行政課題に対応し、事務の効率化を図るために、広域行政を推進していきます。

## 大綱を構成する政策

**政策1** 市民とともに歩むまち（市民参加・協働）

**主管部：市民生活部**
関連部：総合政策部、総務部

**政策2** 計画の実現と持続可能な行政経営を進めるまち（計画推進）

**主管部：総合政策部**
関連部：全庁各部

**政策3** 組織風土改革が進んでいる市役所（総務）

**主管部：総務部**
関連部：総合政策部

**政策4** 市民の利便性を高めるまち（市民生活）

**主管部：総合政策部**
関連部：全庁各部

# 政策１　市民とともに歩むまち（市民参加・協働）

主管部　市民生活部

関連部　総合政策部、総務部

## ◆ 目指すべきまちの姿

●市民参加と協働の仕組みが構築されている

●市民が市政への関心を高め、まちづくりに対して積極的に意見を出している

●市民活動を担う人材が育成されている

●市民が市政情報を十分に入手している

●市民の意見を収集し、施策や取り組みに活かしている

## ◆ 政策を実現するための施策

**施策１**　市民との協力体制を構築します（市民参加・協働）

**主管課：協働推進課**

関連課：改革推進室

**施策２**　必要な情報を広く発信するとともに、広く意見を聴き市民の声を反映します（広報・広聴）

**主管課：秘書広報課**

関連課：改革推進室、文書・法務課

## 施策１　市民との協力体制を構築します（市民参加・協働）

主管課　協働推進課

関連課　改革推進室

### ▶ 施策の現状

ライフスタイルの変化や価値観の多様化、地域課題の複雑化などを背景に、従来の行政主導によるまちづくりから、市民や企業、NPO等と行政が対等な立場で責任を共有し、協力し合う協働のまちづくりへとシフトしています。

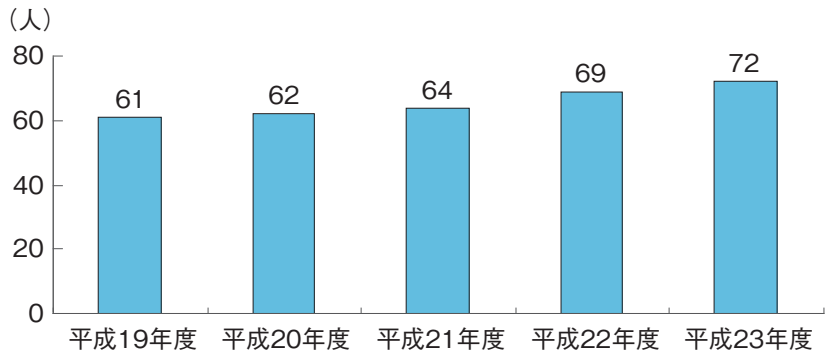
本市では、町会・自治会に対する支援や、市民活動支援センターを拠点とした市民活動に対する支援などを通じ、市民との協働のまちづくりを推進しています。また、市民との協働を図る仕組みとして、市民、市議会、行政それぞれの役割や市民参加のルールなどを定めた自治基本条例*の制定に向け、市民検討組織と連携して進めています。

このほか、近隣大学との連携協力に関する包括協定に基づき、大学と共同で講座を開催し、地域活動やまちづくりを担う人材の育成を図るまちづくりまちおこし大学や、市民が自らの知識や経験を活かし、市政への積極的な参画を果たすためのまちづくり人材登録制度*を活用することで、「自分たちのまちは自分たちでつくる」というまちづくり参画への気運醸成と体制整備を行っています。

### ▶ 施策の課題

- 市民が主体的にまちづくりに参加するための、協働の仕組みを引き続き構築する必要があります。
- 自治基本条例に対する市民の関心を高め、多くの意見を収集した上で、市民主体の条例を目指す必要があります。
- 産学官の連携を図り、まちづくりに参加する人材をさらに育成する必要があります。
- まちづくりを担う人材を確保するため、まちづくり人材登録制度のさらなる充実及び有効活用が必要です。

人材登録制度登録者数の推移




資料：改革推進室（各年度３月31日）

## ▶ 施策の目標

地方分権時代にふさわしい地域経営を行っていくため、協働のまちづくりに視点を置いた体制の構築や市民活動を担う人材の育成を進めます。

## ▶ 施策の展開

●市民がまちづくりに主体的に参加する仕組みづくりを進めます。

●市民活動やボランティア活動、NPO活動などの情報を集約・発信し、各活動の連携を支援します。

●市民活動を担う人材の育成やまちづくりに参加する人材の確保を図ります。

## ▶ 主な事務事業

| 事務事業名 | 事業の概要 |
|---|---|
| 協働推進事業 | 参加と協働のルールを明確にするための自治基本条例*の制定や市民活動を担う人材育成のためのまちづくりまちおこし大学を開催します。 |

## ▶ 主な目標

| 指標名 | 基準値（平成23年度） | 目標値（平成29年度） | 目標設定の考え方 |
|---|---|---|---|
| まちづくりまちおこし大学修了者数 | 25人 | 30人 | まちづくりの人材の育成 |
| まちづくり人材登録制度*登録者数（累計） | 72人 | 96人 | まちづくりの人材の確保 |
| まちづくり人材登録制度における登用者数（累計） | 17人 | 30人 | まちづくりへの人材の有効活用 |

**市民の取り組み（市民にできること、役割、お願い、期待すること）**

●市民活動やボランティア活動に積極的に参加しましょう。

●まちづくり人材登録制度に登録し、まちづくり活動に参加しましょう。

## 施策2　必要な情報を広く発信するとともに、広く意見を聴き市民の声を反映します（広報・広聴）

**主管課**　秘書広報課

関連課　改革推進室、文書・法務課

### ▶ 施策の現状

これからのまちづくりは、市民や企業、NPO等と行政がそれぞれの役割と責任を果たしながら、対等の関係で協力し合う協働のまちづくりが重要であり、そのためには、広報・広聴活動などにより、まちづくりに対して相互理解と共通認識を図ることが前提となります。

本市では、協働のまちづくりを推進する方策として、市民との情報共有を行い、市民の市政への理解促進を図っています。

広報活動については、市報を全戸・全事業所へ配布したり、ホームページをはじめとするICT（情報通信技術）を活用したりするなど、必要な情報が必要な人に届くよう、多角的かつ迅速・正確な利便性の高い情報発信体制の充実に努めています。

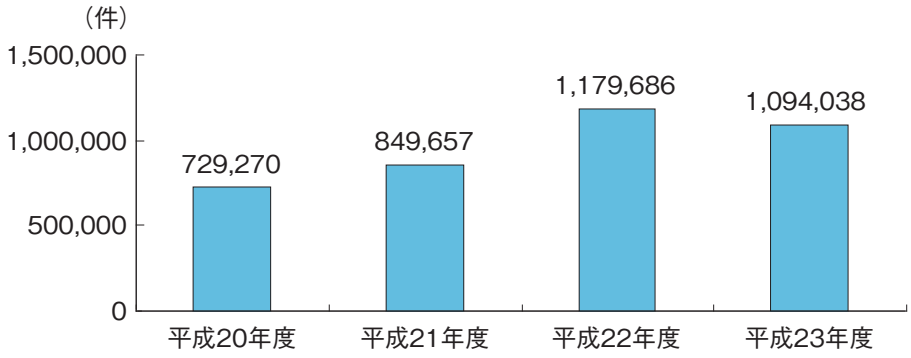
広聴活動については、パブリック・コメント制度*や市長と語る「ふれあい座談会*」、「タウンミーティング」などにより、市民の意見を把握し、市政に反映する取り組みを進めています。

また、情報公開については、「ふじみ野市情報公開条例」に基づき、個人情報の保護に十分留意しながら、行政情報の積極的な公開を行うことで、市政の透明性及び信頼性の確保を目指しています。

### ▶ 施策の課題

- 災害時などにも、必要な情報が必要な人に届く情報伝達体制の整備が必要です。
- よりわかりやすく使いやすいホームページに改善する必要があります。
- 市民の意見を市政に反映する仕組みを一層充実する必要があります。
- 文書管理については法改正などに対応した最新のシステムを活用するとともに、情報公開請求手続きの電子化など、簡潔で短期間での情報公開を推進する必要があります。

ホームページのアクセス数




資料：秘書広報課

市長と語る「ふれあい座談会*」の開催回数及び参加者数

| | 開催数（回） | 参加者数（人） |
|---|---|---|
| 平成22年度 | 6 | 103 |
| 平成23年度 | 3 | 70 |

資料：秘書広報課

「タウンミーティング」の開催回数及び参加者数

| | 開　催　テ　ー　マ | 開催数（回） | 参加者数（人） |
|---|---|---|---|
| 平成22年度 | 老朽化する公共施設のあり方について<br>地域の課題について | 15 | 485 |
| 平成23年度 | 支所複合施設の整備と本庁舎の耐震化について | 9 | 366 |
| 平成24年度 | 災害に強いまちづくり（※） | 56 | 1,836 |

（※）平成23年度に前倒しして５回（参加者数：164人）実施しました。

資料：改革推進室

## ▶ 施策の目標

協働のまちづくりを推進するため、広報・広聴活動を充実することにより、市民参加の機会を拡充し、市民の声を市政に反映します。

## ▶ 施策の展開

●市報の発行やホームページ、メール配信サービス（防犯情報メール*、市からのお知らせメール、子育て情報メール等５種類の配信サービスを実施）、ツイッター*などの広報事業の充実を図ります。

●広報モニターの活用など市民参加のもと、市民にとってわかりやすく利用しやすい情報提供を行います。

●パブリック・コメント制度*や市政への提案、その他市長と語る「ふれあい座談会」や「タウンミーティング」などのさらなる充実を図ることで、市民ニーズを把握し、市政への反映を行います。

●個人情報の保護に十分留意した情報公開を行うとともに、適正な情報管理を行います。

タウンミーティング

## ▶ 主な事務事業

| 事務事業名 | 事業の概要 |
|---|---|
| 広報編集・発行事業 | 市民の市政に対する理解や協力を得るため、市政情報を積極的に発信・提供し、市民との情報の共有化を図ります。 |
| 広聴事業 | パブリック・コメントの実施や市政への提案の運用、市長と語る「ふれあい座談会*」の開催などを実施し、市民の市政への参画手法を多様化します。 |
| タウンミーティング事業 | 市民と直接対話を行うことにより、市政の情報発信の機会を増やすとともに、市民の声を直接聴き市政に反映します。 |
| ホームページ管理運営事業 | 市政情報発信の即時性に配慮し、見やすくわかりやすいホームページを管理し、市民生活の利便性の向上を図ります。 |
| 情報公開・個人情報保護推進事業 | 公文書の情報公開を実施するとともに、情報公開コーナーを充実します。 |

## ▶ 主な目標

| 指標名 | 基準値（平成23年度） | 目標値（平成29年度） | 目標設定の考え方 |
|---|---|---|---|
| ホームページアクセス件数 | 1,094,038件 | 1,200,000件 | 市政への興味の拡大 |
| メール配信サービスの登録者数 | 9,605件 | 23,000件 | 市の情報への関心の向上 |
| パブリック・コメントの意見数 | 41件/案件 | 80件/案件 | 計画に対する関心の向上 |
| 市長と語る「ふれあい座談会」の開催数 | 3回 | 10回 | まちづくりへの問題提起の機会の拡大 |

**市民の取り組み（市民にできること、役割、お願い、期待すること）**

●協働のまちづくりを進めるため、市政情報を積極的に入手しましょう。
●パブリック・コメントや市政への提案などを活用し意見を出しましょう。

# 政策２　計画の実現と持続可能な行政経営を進めるまち（計画推進）

主管部　総合政策部
関連部　全庁各部

## ◆ 目指すべきまちの姿

●PDCA*サイクルに基づき、社会環境や市民ニーズの変化に的確に対応する行政運営が行われている
●健全で規律ある財政運営を行っている
●県や周辺の関係市町との連携を強化している

## ◆ 政策を実現するための施策

### 施策３　効率的で効果的な計画行政を進めます（行政経営）

**主管課：改革推進室**
関連課：全庁各課

### 施策４　自主・自立した持続可能な財政基盤を構築します（財政）

**主管課：財政課**
関連課：税務課、収税課

### 施策５　国・県・周辺自治体と連携した施策を進めます（広域行政）

**主管課：改革推進室**
関連課（施設）：危機管理防災課、人事課、スポーツ振興課、環境課、広域ごみ処理施設建設室、障がい福祉課、医療福祉課、都市計画課、生涯学習課（上福岡図書館、大井図書館）

## 施策３　効率的で効果的な計画行政を進めます（行政経営）

主管課　改革推進室

関連課　全庁各課

### ▶ 施策の現状

地方分権の進展により、地方自治体においては、地域の実情に応じた政策を立案・執行し、自立した行政運営を行うことが求められる中、本市では、中・長期的な見通しに立った計画行政を効果的・効率的に進めるため、総合振興計画に基づく行政評価を毎年度実施しています。その際、行政内部の評価のみならず、市民などによる外部の視点に着目した外部評価を実施することにより、行政による自己評価について客観性・透明性を確保しています。

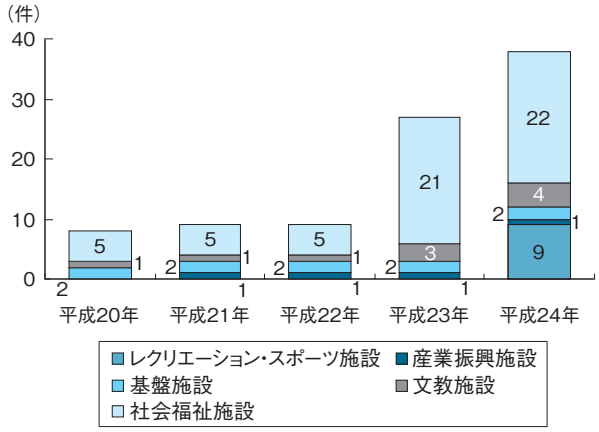
行財政改革については、平成18年度に「行財政改革大綱」、「集中改革プラン」を策定し、取り組んできましたが、平成23年度からは新たに行政経営、目標管理という考え方を取り入れた「行政経営戦略プラン」を策定し、全庁をあげて行財政改革に取り組んでいます。

また、市民からの高度化・多様化する行政需要に対応するため、機能的かつ弾力的な組織づくりを行うとともに、行政評価制度を活用することで、事務事業の適正な選択・見直し・整理等により事業効果の向上を図っています。

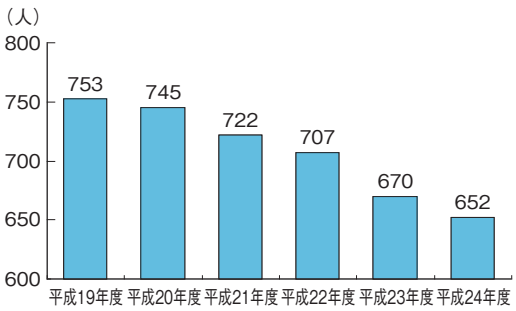
### ▶ 施策の課題

- 効果的・効率的な行政経営については、社会情勢等の変化を見極めながら、さまざまな手法を研究するなど、不断の努力が必要です。
- 市の財政基盤の強化や業務の効率化により、地域の実情に応じた自立した行財政運営が必要です。
- 効果的・効率的な行政経営と市民サービスの向上を図るため、「新しい公共*」の担い手となる市民やNPO、企業などとの協働・連携により民間活力の導入などをさらに進める必要があります。
- 各部署間の連携を強化した効率的な組織づくりとともに、職員の適正な定員管理が必要です。
- 公共施設適正配置計画を指針とした各公共施設における実施計画（アクションプラン）の進捗管理が重要です。

民間活力導入件数（指定管理者制度）の推移




職員数の推移




資料：改革推進室

## ▶ 施策の目標

高度化・多様化する市民ニーズに柔軟に対応するとともに、組織目標を明確にし、成果を重視した行政経営を進めます。

## ▶ 施策の展開

●行政経営戦略プランの実効性を確保します。

●行政評価システム*を活用し、事務事業評価（内部評価）で事業の必要性・有効性を検証することにより、その評価に基づく3か年実施計画の策定及び予算編成への連動を行い、事務事業の見直しと業務の簡素化を推進します。

●外部評価による施策評価を実施し、基本計画における各施策の進行管理を行うことにより、実効性の確保に努めます。

●民間活力の導入や事務事業の見直しなどを積極的に推進しながら、効率的な行政組織を構築するとともに、定員管理の方針に基づき職員定数の適正な管理を行います。

## ▶ 主な事務事業

| 事務事業名 | 事業の概要 |
|---|---|
| 行財政改革推進事業 | 行政経営戦略プランをもとに組織目標を明確にし、組織マニフェストの作成、公共施設適正配置計画に基づく進捗管理や民間活力の導入などを推進します。 |
| 行政評価推進事業 | 市政の透明性・客観性を確保するため、市民参加による「公開事業評価」や市民を含む第三者による外部評価委員会を開催し、市が実施する行政評価（内部評価）の充実を図ります。 |

## ▶ 主な目標

| 指標名 | 基準値（平成23年度） | 目標値（平成29年度） | 目標設定の考え方 |
|---|---|---|---|
| 公共サービス民間活力導入件数 | 41件 | 51件 | 民間事業者の活用による市民サービスの効率化 |
| 職員数（※） | 670人 | 593人 | 職員数の適正化 |

（※）職員数は、再任用職員を含まず。

**市民の取り組み（市民にできること、役割、お願い、期待すること）**

●公開事業評価などの外部評価を通して、事業などの進捗状況に関心を持ちましょう。
●市民目線での行政経営に向け、審議会や委員会の公募に応募しましょう。
●市民アンケートに積極的に答えましょう。
●会議を傍聴しましょう。

## 施策４　自主・自立した持続可能な財政基盤を構築します（財政）

主管課　財政課

関連課　税務課、収税課

### ▶ 施策の現状

地域主権の時代においては、国と地方公共団体の役割分担を明確にした上で、自主・自立の考え方に即した、計画的で規律ある財政運営を行うことが不可欠です。

本市を取り巻く社会情勢は、急速な高齢化の進行と少子化の影響により、税収の減少、福祉・医療関係経費の大幅な増加が生じ、財政の硬直化が避けられないものとなっています。また、平成32年度には合併の特例措置による普通交付税合併算定替*が終了し、経営資源がさらに制約を受けることが予測されています。

そのため、業務の効率化による人件費や補助費などの経常的経費の見直しを行うとともに、自主財源の確保や受益者負担の是正など、財政基盤の強化を図るべく健全な財政構造の改善に努めています。

### ▶ 施策の課題

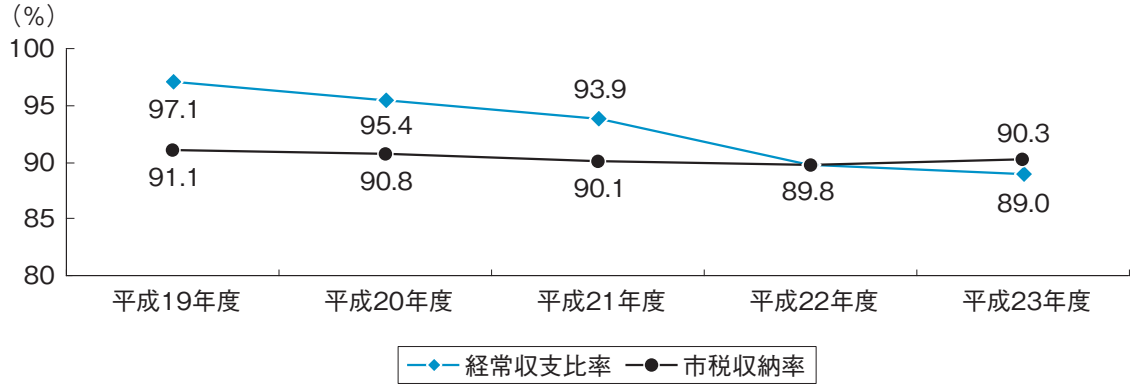
●身の丈にあった財政運営を進めるために、経営感覚とコスト意識を持って、事業の選択と集中を行い、歳出構造の最適化を図る必要があります。

●合併の特例措置による地方交付税等の削減を見据え、基金に依存した予算編成から早期に脱却する必要があります。

●自主財源を確保するために、市税などの収納率の向上や徴収体制の強化が必要です。

●受益と負担の公平性の確保から受益者負担の基準を見直す必要があります。

経常収支比率*の推移／市税の収納率の推移




資料：財政課／収税課

### ▶ 施策の目標

中期的な視点に立った財政計画のもと、施策や事務事業の選択と集中など規律ある財政運営を行うとともに、新たな財源の確保や徴収体制の整備・充実を進めます。

## ▶ 施策の展開

●総合振興計画や各種計画を反映した歳入・歳出の中期計画を策定し、施策や事務事業の選択と集中を進め、規律ある健全な財政運営を行います。

●自主財源の安定的確保と拡大に向け、市税の収納率を向上させるため、市民にわかりやすく財政状況を公開し、理解を深めるとともに、徴収体制の整備・充実を図ります。

●広告収入の獲得など、新たな財源の確保を行います。

●新たな自主財源の創出について検討を進めます。

●行政サービスの水準にあった受益者負担の適正化を進めます。

## ▶ 主な事務事業

| 事務事業名 | 事業の概要 |
|---|---|
| 財政管理事務 | 当初予算や補正予算の編成を適時に行うほか、サマーレビュー*等を通じて、経常経費の削減を推進します。 |
| 市民税賦課事務 | 個人市民税の申告相談・受付を行い、個人市民税・法人市民税をはじめとする各種市税の適正な賦課を行います。 |
| 固定資産税及び都市計画税賦課事務 | |
| 諸税賦課事務 | |
| 市税滞納整理事務 | 催告により自主納税を促すとともに、滞納処分などによる市税収入の安定的確保を図ります。 |

## ▶ 主な目標

| 指標名 | 基準値（平成23年度） | 目標値（平成29年度） | 目標設定の考え方 |
|---|---|---|---|
| 経常収支比率* | 89.0% | 87.5% | 市財政の弾力性の向上 |
| 市税の収納率 | 90.3% | 92.2% | 税負担の公平性 |

**市民の取り組み（市民にできること、役割、お願い、期待すること）**

●市の財政状況に関心を持ちましょう。
●税金の使い道に関心を持ちましょう。
●税金を納期内に納めましょう。

## 施策５　国・県・周辺自治体と連携した施策を進めます（広域行政）

主管課　改革推進室

関連課（施設）　危機管理防災課、人事課、スポーツ振興課、環境課、広域ごみ処理施設建設室、障がい福祉課、医療福祉課、都市計画課、生涯学習課（上福岡図書館、大井図書館）

### ▶ 施策の現状

市民の日常生活圏の拡大や生活スタイル・価値観の多様化にともなう、市民ニーズの高度化・多様化に対応すべく、本市では周辺自治体と協力し、広域的な共通の行政サービスとして消防業務、し尿処理業務、火葬場・斎場業務の一部事務組合の組織化により運営・提供しています。

廃棄物の処理については、三芳町との共同処理を実施するため、広域ごみ処理施設の建設に着手しています。

図書館業務については、富士見市、三芳町、川越市との相互利用協定を締結するとともに、埼玉県公共図書館等横断検索システムにより県内図書館と連携することで、図書館サービスの向上を図っています。

また、運動施設についても、富士見市、三芳町との相互利用協定を締結し、運動の機会の確保・拡大を図っています。

### ▶ 施策の課題

●市民のサービスの向上や事務の効率化を図る上でも他自治体との連携を進める必要があります。

### ▶ 施策の目標

行政区域を越える広域的な行政課題に効率的に対応し、市民サービスの向上を図るため、関係自治体や県との連携・協力体制を強化します。

### ▶ 施策の展開

●関係自治体間や県・関連団体との連携を図り、広域的な行政サービスを提供します。

●市政区域の枠を越えて対応する必要があるサービスについて、国、県などの関係機関に対し、関係市町村との連携により継続して要望活動を行います。

## ▶ 主な事務事業

| 事務事業名 | 事業の概要 |
|---|---|
| 入間東部地区衛生組合負担金（火葬場・斎場分） | 本市、富士見市、三芳町で構成される入間東部地区衛生組合において、火葬場・斎場の維持・運営費用に充てることを目的に負担金を交付します。 |
| 入間東部地区衛生組合負担金（し尿処理分） | 本市、富士見市、三芳町で構成される入間東部地区衛生組合において、し尿の処理及び清掃に関する法律を規定する廃棄物の適正処置事業の運営費用に充てることを目的に負担金を交付します。 |
| 入間東部地区消防組合負担金（常備消防分） | 本市、富士見市、三芳町で構成する広域消防に対し各市町から常備消防運営費として負担金を交付し、広域で業務を実施することで、業務の効率化や資機材の充実、消防体制の強化を図ります。 |
| 入間東部地区消防組合負担金（非常備消防分） | 市内で組織されている消防団（10分団）の運営や維持管理に必要な経費について、消防団を所管している入間東部地区消防組合に対して負担金を交付します。 |
| 広域連合納付金事務（埼玉県後期高齢者医療） | 保険財政の安定化を図ることを主な目的として平成20年度に後期高齢者医療制度が開始されたことにともない、徴収した保険料や保険基盤安定操出金などを後期高齢者医療広域連合に納付し、広域連合で後期高齢者医療事業を実施します。 |
| 広域ごみ処理施設等建設事業 | 安定したごみ処理を広域で行うため、三芳町との負担協定に基づき、広域処理施設の建設を行います。 |
| 廃棄物共同処理事業 | 三芳町とのごみ共同処理に関する協定に基づき、安定的な焼却業務やリサイクル業務を実施します。 |

## ▶ 主な目標

| 指標名 | 基準値（平成23年度） | 目標値（平成29年度） | 目標設定の考え方 |
|---|---|---|---|
| 広域ごみ処理施設等建設 | ― | 建設済 | 計画的な施設整備の推進 |

入間東部地区消防組合消防本部・消防署庁舎（平成25年６月完成予定）

# 政策３　組織風土改革が進んでいる市役所（総務）

主管部　総務部
関連部　総合政策部

## ◆ 目指すべきまちの姿

●職員一人ひとりの成果重視による行政運営が進められている
●職員の資質の向上や能力の開発が進められている
●職員の意欲に満ちた活力ある組織がつくられている

## ◆ 政策を実現するための施策

施策６　人材育成と連携した人事管理制度を推進します（人事管理）

**主管課：人事課**
関連課：改革推進室

## 施策６　人材育成と連携した人事管理制度を推進します（人事管理）

主管課　人事課

関連課　改革推進室

### ▶ 施策の現状

少子高齢化をはじめ、低迷が続く経済情勢などの社会環境の変化の中で、地方分権の進展とともに高度化・多様化する市民ニーズに的確に対応し、市民とともに協働しながら住みよい地域社会を築き上げていくためには、地方自治体を支える人材が果たすべき役割はますます大きくなります。

本市では、市民の安心・安全を第一に行動するとともに、市民ニーズに迅速かつ柔軟に対応できる経営感覚を持った職員を育成するため、経営資源である「人（職員）」の資質向上に向けた研修内容の充実を図るほか、職場環境づくりや人事管理制度の充実を推進しています。

また、人材育成の実効性を高めるために、人事異動や職員採用などによる新陳代謝を図ることで、職員一人ひとりの視野拡大と能力向上を促し、組織全体の活力アップにつなげています。

### ▶ 施策の課題

- 市民の安心・安全を第一に行動する職員の育成が必要です。
- 市民と協働のまちづくりに取り組める職員の育成が必要です。
- 社会環境の変化や新たな行政需要に対応できる職員の育成が必要です。
- 高いコスト意識を持ち、何事にも迅速・積極的に行動する職員の育成が必要です。
- 風通しの良い職場環境の整備による組織の活力アップが必要です。
- 職員が心身ともに健康で働ける環境をつくるため、メンタルヘルス対策の強化が求められます。
- 意欲的で行動力のある新規採用職員の確保を行うことが必要です。

**めざすべき職員像（人材育成基本方針）**

1　市民の安心・安全を第一に行動する職員
2　自ら学び考え、行動を起こす職員
3　柔軟な思考で行動できる職員
4　公正・誠実に行動する職員
5　市民と協働のまちづくりに取り組める職員

資料：人事課

## ▶ 施策の目標

市役所の組織風土の改革を実行するとともに本市のまちづくりを担い、市民の期待に応える行政を推進するために必要な人材の育成と確保を進めます。

## ▶ 施策の展開

- 困難な目標であっても根気強く取り組む粘り強い職員を養成するとともに、その土壌づくりとして、ふじみ野市役所の組織風土改革に取り組みます。
- 職員を適正に評価する人事評価制度を早期に確立し、能力と実績に基づく人事管理制度を構築します。
- 「人材育成基本方針」について、市民目線の検証・見直しを行うとともに、新規職員や再任用職員の採用では、新たな手法などを取り入れて意欲的で行動力のある人材を確保します。

## ▶ 主な事務事業

| 事務事業名 | 事業の概要 |
|---|---|
| 人材育成事務 | 人材育成基本方針の検証・見直しと職員研修の精査・選択を行います。<br>人事評価制度等の活用により職員の能力と実績に基づく人事管理制度を構築します。 |
| 職員健康管理事務 | メンタルヘルス対策を強化して職員の健康管理を充実します。 |
| 職員採用事務 | 新規採用職員の確保と再任用職員の採用方針等を策定します。 |

## ▶ 主な目標

| 指標名 | 基準値（平成23年度） | 目標値（平成29年度） | 目標設定の考え方 |
|---|---|---|---|
| 研修参加者数 | 1,010人 | 1,500人 | 職員意識の向上 |
| 職員一人あたりの市民数 | 157人 | 162人 | 職員の能力アップ |

# 政策４　市民の利便性を高めるまち（市民生活）

主管部　総合政策部
関連部　全庁各部

## ◆ 目指すべきまちの姿

●市民が利用しやすい窓口サービスとなっている
●市民が利用しやすい公共施設となっている
●行政事務の電子化などにより、市民サービスが充実している

## ◆ 政策を実現するための施策

**施策７**　市民が利用しやすい窓口サービスを進めます（市民窓口サービス）

**主管課：市民課**
関連課：市民窓口課、改革推進室及び全庁各課

**施策８**　市民が安心して利用しやすい公共施設にします（公共施設）

**主管課：管財課**
関連課：改革推進室、施設所管課

**施策９**　ICT（情報通信技術）を活用した市民サービスの充実を図ります（情報政策）

**主管課：情報・統計課**
関連課：秘書広報課

## 施策７　市民が利用しやすい窓口サービスを進めます（市民窓口サービス）

主管課　市民課

関連課　市民窓口課、改革推進室及び全庁各課

### ▶ 施策の現状

生活スタイルや価値観の多様化などの社会環境の変化にともない、市民サービスについても常に柔軟な対応を図ることが迫られています。

市民サービスの拡充を図るために、本市では、平成21年６月から本庁・支所において、毎月最終日曜日、午前８時30分から午後５時15分まで窓口業務を行っています。

また、出張所においては、平成23年７月から毎月最終木曜日に午後８時まで窓口の時間延長を行ってきましたが、平成24年10月から始まった、旅券（パスポート）の申請・交付事務の取扱いに合わせて、旅券の交付とともに窓口開庁を毎週日曜日、午前８時30分から午後５時15分まで行っています。

さらに、窓口サービスの現状について、定期的に利用者満足度調査を実施しており、窓口環境の改善と業務のスキルアップなどに活かしています。

### ▶ 施策の課題

●より市民目線に立った利便性の高いサービスを、効果的・効率的かつ総合的に提供できる窓口が必要です。

●市民にとって利用しやすい行政サービスの提供を目指し、本庁や支所における開庁時間の延長や、出張所における取扱業務の拡充などについて検討が必要です。

### ▶ 施策の目標

複雑・多様化する市民ニーズに、的確かつ迅速に対応するため、行政内部における横の連携を強化するなど、質の高い効率的な窓口サービスを提供します。

### ▶ 施策の展開

●開庁時間の延長や取扱業務を拡充するなど、窓口サービスの充実を図ります。

●市民ニーズに即した利便性の高い窓口サービスを提供します。

●住民票の写しなどの証明書類について、コンビニエンスストアでの交付サービスの導入を進めます。

●民間の経営手法を効果的に活用し、行政運営の効率化やサービスの質の向上を図ります。

## ▶ 主な事務事業

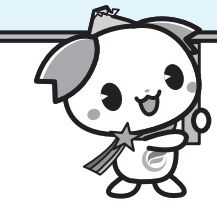
| 事務事業名 | 事業の概要 |
|---|---|
| 市民窓口事務<br>（本庁・支所） | 住民基本台帳法に基づく住民登録の届出の受理、記録の管理、住民票等の証明書交付などを実施します。また、支所の市民窓口課では、税の収納・証明書発行も実施しています。 |
| 市民窓口事務（出張所） | 証明書類の発行、転出・入受付、税などの収納他、本庁各課の窓口事務や旅券（パスポート）の申請・交付などを実施します。 |

## ▶ 主な目標

| 指標名 | 基準値<br>（平成23年度） | 目標値<br>（平成29年度） | 目標設定の考え方 |
|---|---|---|---|
| 住民基本台帳カードの普及率 | 5.5% | 10.0% | 行政サービスの利便性の向上 |
| 休日及び延長開庁利用者数 | 1,594人 | 2,070人 | 窓口サービスの向上 |
| 窓口利用者の満足度 | 83.6% | 90.0% | 窓口サービスの向上 |

**市民の取り組み（市民にできること、役割、お願い、期待すること）**

●窓口サービス向上のため、窓口サービス等に関するアンケートに協力しましょう。
●住民基本台帳カードを利用しましょう。



ふじみ野市役所出張所

## 施策８　市民が安心して利用しやすい公共施設にします（公共施設）

主管課　管財課

関連課　改革推進室、施設所管課

### ▶ 施策の現状

本市には、庁舎や公民館など類似の同規模施設が複数存在しています。その多くは昭和30年代半ばころからの都市化の進展とともに建設されてきたもので、建設後35年以上が経過し老朽化が進み、維持管理はもとより、耐震性の確保など、公共施設のあり方について検討する必要性が高まっています。

これらのうち、市役所本庁舎及び総合支所については、これまで機能強化に主眼を置いた両庁舎の整備について検討を進めてきました。その結果、大井総合支所については、多様な市民ニーズの実現や地域コミュニティの観点から赤ちゃんから高齢者まで、市民が集い、交流できる場を目指すための多機能型の複合施設として平成24年度から建設が始められています。一方、本庁舎については、老朽化に対応しながら、必要最低限の整備を行うための耐震補強と設備面の改修が予定されている状況であり、整備にあたっては、これまで分散していた庁舎を市民の利便性第一に統合していくことを目指しています。

### ▶ 施策の課題

- 市民が安心し快適に公共施設を利用できるよう、老朽化の進む施設については、適正な維持管理はもとより、耐震補強や修繕などを行う必要があり、今後、多額の経費が必要になります。
- 公共施設の実態を表す「公共施設白書」の作成や、これに基づく保全管理計画を早期に策定する必要があります。
- 既存公共施設の有効利用や維持管理方法などを総合的に検証し、施設の統廃合も視野に入れた適正配置を行っていく必要があります。
- 公共施設を長く、安全に管理すべく、施設保全に従事する職員の知識向上のため、職員研修などを充実させる必要があります。

### ▶ 施策の目標

公共施設の統廃合も含めた適正な維持管理を行うことで、各施設の利便性・安全性の確保・向上を図ります。

## ▶ 施策の展開

●各公共施設の実態を「公共施設白書」などで明らかにしながら実態に即した統廃合の検討を行うとともに、公共施設を長く安心して利用できるよう、公共施設保全計画を策定し、事後保全的な管理から予防保全的な管理へと転換することで、施設の長寿命化及び財政負担の平準化を図ります。

●庁内で保全情報の一元化と共有化を図り、常時施設の点検・整備を的確に行うとともに、特に「公共施設安全点検週間*」には全庁をあげて施設の点検・整備を行うことで、安全かつ、利用しやすい施設にします。

●施設の保全管理に必要な人材育成のための職員研修の充実を図ります。

●施設の保全管理に関する専門知識・経験を持つ民間事業者の活用を拡大し、効率的かつ的確な施設保全を行います。

●公共施設適正配置計画を指針とした各公共施設における実施計画（アクションプラン）を策定し、推進します。

## ▶ 主な事務事業

| 事務事業名 | 事業の概要 |
|---|---|
| 財産管理事務 | 公共施設を長く、安心して利用できるようにするため、保全情報システムを運用し、公共施設の保全管理を行います。 |
| 支所・本庁舎整備事業 | 支所・本庁舎の機能強化を目指し、市民の利便性向上に向けた整備を進めます。 |

## ▶ 主な目標

| 指標名 | 基準値（平成23年度） | 目標値（平成29年度） | 目標設定の考え方 |
|---|---|---|---|
| 保全情報システムの運用 | — | 100% | 公共施設の保全管理の充実 |
| 施設保全に関する職員研修などの計画的実施 | — | 100% | 保全管理に必要な人材育成 |
| 「公共施設白書」や公共施設保全計画の策定 | — | 策定済 | 公共施設の計画的な維持管理 |

**市民の取り組み（市民にできること、役割、お願い、期待すること）**

●公共施設を積極的に利用しましょう。
●公共施設を大切に利用しましょう。

## 施策9　ICT（情報通信技術）を活用した市民サービスの充実を図ります（情報政策）

主管課　情報・統計課

関連課　秘書広報課

### ▶ 施策の現状

ICTは、急速な発展を続けています。情報通信網の整備・高速化の進展、携帯端末の普及などによって市民生活や経済活動に広く浸透し、社会経済に大きな変革をもたらしています。そのため、これまで以上に行財政運営を効果的・効率的に進めるためには、ICTの持つ可能性を利活用していくことが、今日においては不可欠となっています。

本市では、各種業務のシステム化や庁内の情報ネットワークの構築、職員へのパソコンの配備など行政内部の情報化によりICT化の充実を図るとともに、公共施設予約システムを導入したり、各種申請書・申込書を自宅のパソコンからダウンロードできるようにするなど、業務の効率化・合理化や市民サービスの迅速化・利便性の向上に努めています。

また、合併時に施行された「ふじみ野市個人情報保護条例」や、市の情報セキュリティ対策の基本的事項を定めた「ふじみ野市情報セキュリティポリシー*」に基づき、情報漏洩やウイルスの感染を防ぐなど、情報の適正な保護・管理を図っています。

### ▶ 施策の課題

●市民がいつでも、どこでも必要な情報を入手し、サービスを手軽に利用できるよう、情報基盤やシステムのさらなる整備・活用を進める必要があります。

●ICTを活用した市民サービスの向上や行政事務の効率化を実現するため、職員一人ひとりのシステムの運用・活用などの専門的知識や技術向上を図るとともに、情報セキュリティやネットワーク上のモラルに対する意識醸成が必要です。

●ICTが行政運営に欠くことのできない重要なインフラであることを踏まえ、災害が発生しても、市民生活の安全・安心確保の根幹となる業務や市民サービスが継続できるよう、情報システムの体制づくりが必要です。

### ▶ 施策の目標

市民サービスの迅速化や利便性の向上を図るため、ICTの活用による行政サービスのさらなる合理化・効率化や安全・安心なシステムの構築及び運用を行います。

### ▶ 施策の展開

●ICTの推進により、事務の効率化や市民サービスの効率化・迅速化を図ります。また、証明書などをコンビニエンスストアなどで交付するなど、市民の利便性向上を図ります。

●内部事務を合理化・効率化するため、ICTの活用により、市業務全体の最適化を目指します。また、ICTの最新情報の収集及び活用を積極的に行います。

●情報セキュリティポリシー*の見直しと情報セキュリティ実施手順を作成し、情報資産の適切な管理・運営を行います。

●災害発生時においても市民サービスを提供できるよう、ICT部門における「業務継続計画（BCP）」を策定します。

●第２次情報化基本計画に基づき、計画的に情報化施策を実現します。

## ▶ 主な事務事業

| 事務事業名 | 事業の概要 |
|---|---|
| 住民情報系システム運用事務 | 窓口サービスの迅速化を実現するとともに、各種証明書類のコンビニエンスストア交付の導入など、利便性の向上を目指します。 |
| 内部情報系システム運用事務 | 業務効率化の進展による市民サービスの迅速化を進めるとともに、公共施設予約システム対象施設を拡大し、市民の利便性向上を図ります。 |
| ICT管理運営事務 | 情報セキュリティ確保のため、セキュリティポリシーの見直しと実施手順を作成し、情報資産の適切な管理・運営を実現します。 |

## ▶ 主な目標

| 指標名 | 基準値（平成23年度） | 目標値（平成29年度） | 目標設定の考え方 |
|---|---|---|---|
| 第２次情報化基本計画記載事業の実施率 | —（※） | 100% | 計画的ICT化の実現 |
| 申請書のダウンロードが可能な課 | 24課 | 35課 | 申請手続きの利便性向上 |
| 地図情報を活用したサービス事業の数 | １事業 | 10事業 | 事業の効率化 |

（※）計画期間：平成25年度～平成29年度

**市民の取り組み（市民にできること、役割、お願い、期待すること）**

●市が提供するICTを活用した市民サービスを利用しましょう。