

V 経営、企画分野

市民と市役所との信頼関係のもとに協働型社会が構築されており、限られた経営資源の中で最大の成果を実現し、効率的で公平かつ適正な行財政運営が行われている。

柱1 地域協働の推進【地域経営】

市民と市役所が連携・分担・協働により課題解決を図り、協働型社会の実現に向け協力し合っている。

柱2 戦略的な行政経営の推進【行政経営】

経営のしくみの定着、職員能力の発揮、戦略的な政策展開や資源配分、健全な財政運営などにより、限られた経営資源で最大の成果を実現している。

柱3 公平かつ適正な課税・収納【課税・収納】

市民は納税意識が高く、税負担が公平かつ適正であると感じ、納税義務を果たしている。

柱4 効率的かつ円滑な事務管理の推進【行政事務管理】

効率的かつ円滑な事務管理が実施され、公平かつ適正な行政が行われている。

柱5 より開かれた適切な議会運営への支援【議会運営への支援】

より開かれた適切な議会運営により活発な議論が行われている。

まちづくり評価シート

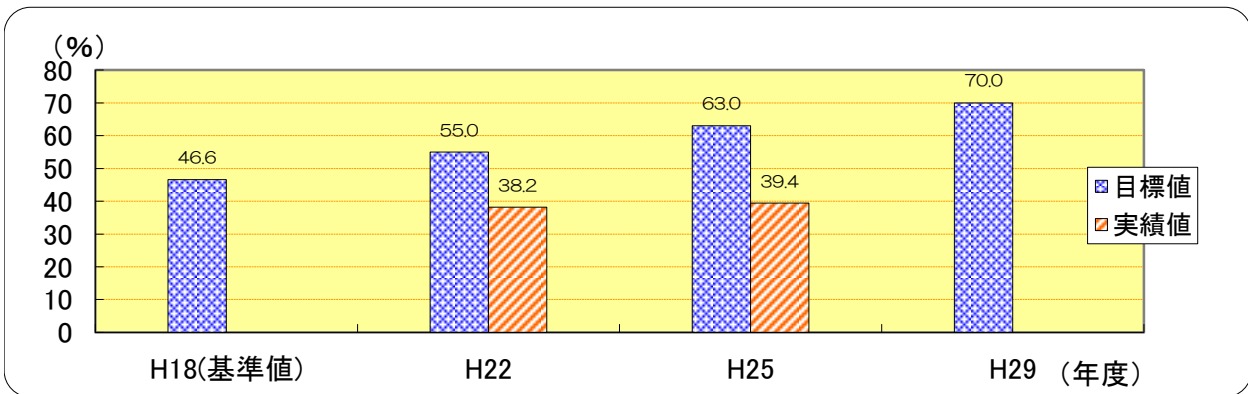
市長政策室【担う分野: V 経営、企画分野】

地域協働課【担う柱: 1 地域協働の推進】

◆まちづくり（成果目標）の達成状況

全体目標 地域全体で将来の目標を共有し、協働で取り組むことにより、地域の価値が向上している

指標名	ボランティア活動や地域活動への参加意思のある人の割合			実績値の分析
	単位	H18 (基準値)	H25	
目標値	%	—	63.0	平成22年度の実績値38.2%と同程度となった。ボランティア活動や地域活動では60歳台の市民の参加を期待していたが、年金支給年齢の引き上げなどにより、就業している60歳台も多く、目標を設定した平成18年度当時とは社会状況が変化してきている。
実績値		46.6	39.4	
達成率	%	—	62.5	
達成状況	—	—	↑	



全体目標に対するまちづくり評価

NPO・ボランティア団体やアダプト団体は、協働型社会の構築に必要なことから、参加される市民を増やすため、引き続きNPOなどの団体情報やアダプト制度のPRをお願いしたい。
 公募型協働支援補助事業は、協働を進める重要な事業であるので、募集期間に限らず、制度のPRをされたい。
 また、今後も市民活動団体等に必要とされる補助制度となるよう市民目線での見直しをお願いしたい。
 ホームページを始めとするインターネット活用による情報発信についても研究をお願いしたいが、広報こうなん、市ホームページ、市フェイスブックなど、それぞれの利点を活かすよう留意されたい。

個別目標① 市民が地域社会の担い手になっている

指標名	ボランティア団体及びNPOの数					主な事務事業
	単位	H18 (基準値)	H23	H24	H25	
目標値	団体	—	155	165	175	・NPO・ボランティア活動推進事業
実績値		105	141	144	146	
達成率		%	—	91.0	87.3	
達成状況	—	—	☀️	☁️	☁️	

取り組みの状況

市民	地域活動や市民活動に地域情報を積極的に活用した。 地域課題を解決するための公益的活動を行うNPOやコミュニティビジネスの立ち上げに努力した。
市役所	「NPO・ボランティアガイド」を更新して各団体を紹介するとともに、市民・協働ステーションで情報チラシを置くことにより、ボランティア、NPOなどの協働が必要な分野、業務の情報提供に努めた。 事業型NPO支援講座を開催し、経営型のNPO育成に努めた。

指標名		アダプト制度の登録割合				
	単位	H18 (基準値)	H23	H24	H25	主な事務事業
目標値	%	—	2.50	3.00	4.00	・NPO・ボランティア活動推進事業
実績値		0.67	0.45	0.68	0.81	
達成率	%	—	18.0	22.7	20.3	
達成状況	—	—				
取り組みの状況						
市民	地域課題を解決するための公益的活動として、地域の公園・道路・河川などに愛情をもち、積極的にアダプト活動に参加した。					
市役所	広報こうなんや市ホームページで、アダプト制度の紹介を行うことにより、地域の公園・道路・河川などに愛着をもたせ、環境美化に対する意識の高揚を図るとともにアダプト活動の支援に努めた。					

指標名		地縁団体の組織数				
	単位	H18 (基準値)	H23	H24	H25	主な事務事業
目標値	団体	—	42	45	48	・地域団体支援事業
実績値		33	39	39	39	
達成率	%	—	92.9	86.7	81.3	
達成状況	—	—				
取り組みの状況						
市民	地縁団体の設立に積極的に協力し、区有財産の管理など安定的・活発な自治会運営を行った。					
市役所	区・町内会が進んで、地縁団体の設立ができるよう相談体制を充実するとともに、区からの相談に対応し、必要な情報を提供した。					

指標名		公募型協働支援補助事業採択団体数				
	単位	H18 (基準値)	H23	H24	H25	主な事務事業
目標値	団体	—	10	10	10	・公募型協働支援補助事業
実績値		—	6	3	4	
達成率	%	—	60.0	30.0	40.0	
達成状況	—	—				
取り組みの状況						
市民	地域活動やボランティア活動に積極的に参加することにより、市民協働のグループ立ち上げや活動を行った。					
市役所	市民協働団体等の活動を支援するため、公益的な活動に対して、「地域まちづくり補助金」を交付した。					

目標達成のための今後の展開方針

NPO・ボランティア団体やアダプト団体は、協働型社会の構築に必要なことから、NPO・ボランティア団体の情報発信や、アダプトプログラムのPRをし、参加を増やしていく。
 区・町内会からの認可地縁団体の設立認可申請や団体規約の変更申請の折には、法令に沿った規約施行を指導していく。
 公募型協働支援補助事業については、協働型社会を進める重要な一事業であり、制度の見直しを行いながら、市民活動団体等へのPRを充実していく。
 地域情報センター防災倉庫棟(2階大会議室)が、耐震基準を満たしていないため、耐震補強工事を実施する。




個別目標に対するまちづくり評価

NPO・ボランティア活動の参加者を増やすため、引き続き、団体情報やアダプト制度のPRをお願いしたい。また、公募型協働支援補助事業は、協働を進める重要な事業であり、平成25年度は、申請書の書き方講座の開催、相談業務を強化したが、今後も市民活動団体等に必要とされる補助制度の研究をお願いしたい。一方、「市民の役割」としては、ボランティア活動、区・町内会活動などのまちづくりに積極的に参加すべきである。

個別目標② 地域内の情報を共有し、市政に理解と関心を深めている

指標名	市ホームページのアクセス件数					
	単位	H18 (基準値)	H23	H24	H25	主な事務事業
目標値	件	—	420,000	500,000	580,000	・ホームページ運営事業
実績値		309,105	632,620	571,482	565,334	
達成率	%	—	150.6	114.3	97.5	
達成状況	—	—				
取り組みの状況						
市民	市ホームページにアクセスすることにより、市政情報や地域情報を共有した。					
市役所	外国語翻訳機能を追加した。さらに、災害掲示板などによる災害時情報提供や毎日の出来事を綴る藤花ちゃん日記などで市民の興味のある情報を提供することに努めたことで見やすく、わかりやすいホームページの作成に努めた。					

指標名	広報を読んでいる市民の割合					
	単位	H19 (基準値)	H23	H24	H25	主な事務事業
目標値	%	—	88.5	89.0	89.0	・広報紙発行事業
実績値		86.3	—	—	82.3	
達成率	%	—	—	—	92.5	
達成状況	—	—	—	—		
取り組みの状況						
市民	日ごろから広報こうなんを読むことにより、市政情報や地域情報を共有した。					
市役所	「江南市マスコットキャラクター藤花ちゃん」の挿絵やその他イラストを効果的に使用し、紙面に興味をもっていただくよう、読みやすく、親しみやすい紙面づくりに努力した。広報こうなんを毎月1回発行した。					

指標名		「市長への手紙」の投書件数				
	単位	H18 (基準値)	H23	H24	H25	主な事務事業
目標値	件	—	430	440	450	・広聴事業
実績値		268	336	278	239	
達成率		%	—	78.1	63.2	
達成状況	—	—				
取り組みの状況						
市民	市政に対して関心をもつとともに、要望や提案など意見を述べた。					
市役所	「市長への手紙」による市民の要望や提案等に回答し、市民の市政への理解を深めるとともに、市民ニーズの把握や事務改善の参考とした。					

目標達成のための今後の展開方針	
<p>スマートフォンなどの急速な普及などを踏まえ、インターネットの各種サービスを利用した情報発信の方法や市ホームページをよりよくするための調査・研究を行う。</p> <p>広報原稿の内容の精査を行い簡易でわかりやすい本文を作成し、写真、イラストを効果的に使い、見やすく親しみやすい紙面にする。</p> <p>「市長への手紙」の投書件数を伸ばすために、広報こうなんを利用したPRを現在よりも増やす。</p> <p>「江南市マスコットキャラクター藤花ちゃん」を活用し、江南市の「魅力」や観光名所、イベントなどを積極的にPRする。</p>	

個別目標に対するまちづくり評価	
<p>広報こうなんを始め、市ホームページ、インターネットの活用による効果的な情報発信について取り組みされた。</p>	

柱全体のまちづくり評価

◆柱全体の得られた成果

NPO・ボランティア団体数については、平成25年度も、引き続き若干増加しており、今後も逡増する見込みである。

アダプトプログラムについては、登録団体数が増え、今後も増加していくものと思われるが、登録者数が多い団体の登録、脱退に左右されるため、断定できない。

認可地縁団体については、複数の団体から事前の相談もあることから、今後も新たな認可申請がある見込みである。

公募型協働支援補助事業については、目標の採択数には達しなかったことから、NPO・ボランティア団体等に啓発を強化した。また、実施団体が複数で申請する”つながろう！連携コース”、単独でも申請できる”ひろげよう！展開コース”を引き続き募集した。

公募市民や市民活動団体等で構成する、市民自治によるまちづくり基本条例推進委員会において検討した条例(案)をもとに、それを尊重する形で、市民参加条例が制定できた。

市ホームページについては、目標のアクセス件数の90%を満たしており、情報発信の成果が現れている。

◆柱全体の今後の課題

地域の担い手への第一歩は”参加”である。ボランティア活動への関心を身近な活動であるアダプトやNPOへの参加にどうつなげていくかが課題である。

まちづくりの実践の場は地域であり、また、区・町内会は地域経営の重要な構成員であると同時に担い手でもあることから、認可地縁団体数の多寡にかかわらず、地域の自治力の向上が課題となっている。

公募型協働支援補助事業については、事業のPR方法や、制度創設の狙いでもある活動団体の連携が課題となっている。

◆柱全体の今後の取り組みの方向性

NPO・ボランティア団体やアダプト団体は、その育成・支援が協働型社会の構築に必要なことから、市民活動団体(NPO、ボランティア団体等)に係る情報発信の充実を図る。

地縁団体(区・町内会)は地域経営の重要な構成員であり、育成・支援が協働型社会の構築にとって重要なことから、地域の自治、並びにまちづくりなどへの関心・理解を深めるため、江南市市民自治によるまちづくり基本条例や市民参加条例の啓発に努め、市民が行政に参加しやすい環境を整える。

公募型協働支援補助事業は、協働を進める重要な事業で、さらなる啓発を実施するとともに、他市町の申請方法を調査、研究して、より申請件数が増加するように工夫する。

市政へのより深い理解と関心に応えるための情報発信・受信の手法や体制を充実させる。


まちづくり評価シート

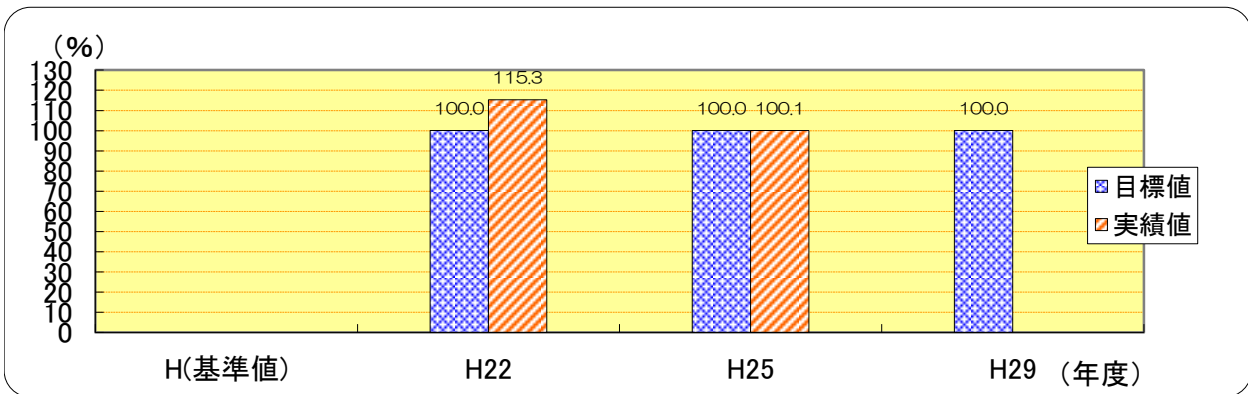
市長政策室、総務部【担う分野: V 経営、企画分野】


秘書政策課、行政経営課【担う柱: 2 戦略的な行政経営の推進】

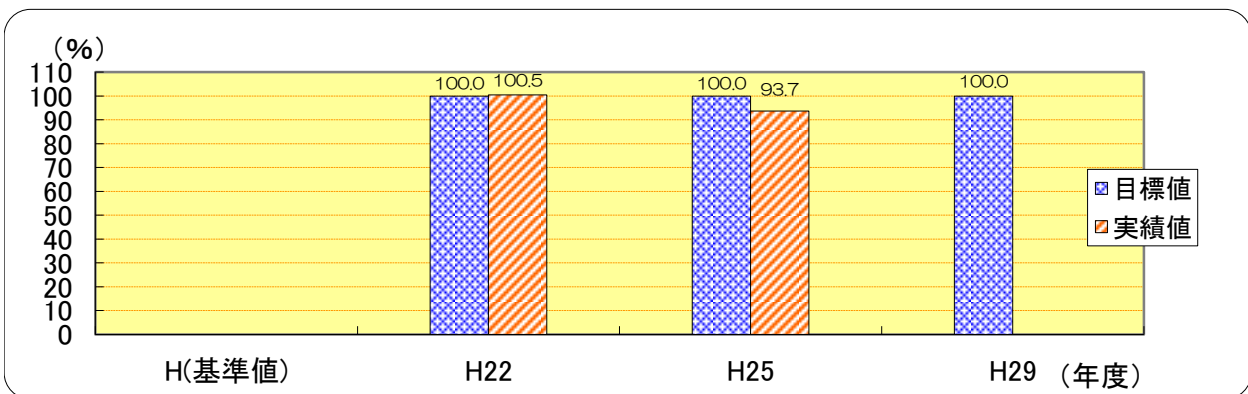
◆まちづくり（成果目標）の達成状況

全体目標 限られた資源の選択と集中により、市民満足度の高い行財政運営が行われている

指標名	基本計画に掲げられた全体目標の平均達成率			実績値の分析
	単位	H (基準値)	H25	
目標値	%	—	100.0	平成25年4月に実施した市民満足度調査結果により目標値の平均達成率が100.1%という結果になった。達成状況としては良い結果で、目標を達成したといえる。
実績値		—	100.1	
達成率	%	—	100.1	
達成状況	—	—		



指標名	基本計画に掲げられた個別目標の平均達成率			実績値の分析
	単位	H (基準値)	H25	
目標値	%	—	100.0	平成25年4月に実施した市民満足度調査結果及び平成26年7月に実施した施策評価結果により目標値の平均達成率が93.7%で、概ね目標を達成したといえる。分野別でみると、最も高かったのは経営、企画分野の102.0%、最も低かったのは教育分野の87.9%であった。
実績値		—	93.7	
達成率	%	—	93.7	
達成状況	—	—		



全体目標に対するまちづくり評価

基本計画に掲げられた全体目標及び個別目標について、全ての目標値100.0%達成することは、非常に困難ではあるが、与えられた経営資源を活用して最大の成果を挙げる経営に力を入れるとともに、住民説明会やパブリックコメントなどの機会を捉え、市民の意見を市政に反映し、市民の満足度を高める行政運営を行う必要がある。

個別目標① 市役所の簡素化・効率化が図られ、市民ニーズに応じている

指標名		事務事業が改善された割合				
	単位	H18 (基準値)	H23	H24	H25	主な事務事業
目標値	%	—	100.0	100.0	100.0	・行政経営推進事業 ・行政改革推進事業
実績値		65.2	88.6	91.6	94.8	
達成率	%	—	88.6	91.6	94.8	
達成状況	—	—				
取り組みの状況						
市民	行政改革推進委員会で経営改革プランの行動計画の進捗状況について意見交換をした。 まちづくり会議でまちづくり評価について意見交換をした。					
市役所	事務事業評価、施策評価を行い、課題を洗い出しするとともに、今後の施策展開の方針・改善内容などを実行計画へ反映した。 全庁的な業務改善運動smart運動を実施した。					

指標名		住民説明会の参加人数				
	単位	H17 (基準値)	H23	H24	H25	主な事務事業
目標値	人	—	—	—	1,800	・市民参画事業
実績値		1,456	—	—	715	
達成率	%	—	—	—	39.7	
達成状況	—	—	—	—		
取り組みの状況						
市民	パブリックコメントで意見を提出した。(平成25年度は1事案44件、平成24年度は3事案40件) 江南市戦略計画に関する住民説明会に参加し、市政について意見を述べた。					
市役所	平成26年1月から2月にかけて、すいとびあ江南、宮田地区学習等供用施設、布袋ふれあい会館、江南市民文化会館の4ヶ所で、江南市戦略計画に関する住民説明会を開催した。					

指標名		広域行政事業数				
	単位	H18 (基準値)	H23	H24	H25	主な事務事業
目標値	事業	—	10	10	12	・地域連携事業
実績値		8	8	8	8	
達成率	%	—	80.0	80.0	66.7	
達成状況	—	—				
取り組みの状況						
市民	火葬場、し尿処理、ごみ処理等、江南市を含む近隣市町との広域で実施される行政サービスを利用した。					
市役所	平成24年度に引き続き、8事業について広域で事業を行うことにより、住民サービスの向上、事務の効率化を図ることができた。(広域事業：電子申請届出システム、施設予約システム(あいち電子自治体)、火葬場・し尿事業(愛北広域事務組合)、ごみ処理(江南丹羽環境管理組合)、農業共済(尾張農業共済事務組合)、電子調達システム、後期高齢者医療事業)					




指標名	マネジメント・グループ制が適切に機能していると感じる組織の数					
	単位	H20 (基準値)	H23	H24	H25	主な事務事業
目標値	課	—	15	17	19	・行政経営推進事業 ・行政改革推進事業
実績値		8	9	8	11	
達成率	%	—	60.0	47.1	57.9	
達成状況	—	—				
取り組みの状況						
市民						
市役所	平成23年度は職場の風土変革と組織の活性化を図るため、主査を対象とした経営管理研修を実施した。平成24年度は新任グループリーダーに対して、マネジメント能力を向上させるための研修及び、グループリーダー候補となる職員を対象に、企画・政策形成研修を実施した。平成25年度は、グループに属さない主幹等を対象とした主幹研修会を実施した。また、次年度のグループ編成に向けた課長ヒアリングを行う中で、各課でのマネジメント・グループ制に関する問題点、要望事項等を確認し、組織の見直しを検討した。					




目標達成のための今後の展開方針	
<p>無料施設の有料化を含めた使用料・手数料の見直しなど、第二次経営改革プラン行動計画で定めた個々の取組事項について、適切な進捗管理を図る。</p> <p>組織力を最大に発揮できるよう、職員のマネジメント能力を向上させる研修を実施する。</p> <p>広域行政事業については、旧尾張北部広域行政圏構成5市2町による企画担当者会議を活用し、近隣市町との連携を図るとともに、名古屋市が近隣との新たな形での広域連携について研究をしているため、防災での連携など名古屋市を含む近隣市町との広域連携について調査研究する。</p>	

個別目標に対するまちづくり評価	
<p>新たな行政運営に移行して6年が経過し、その改善に向けた取り組みが行われてきた。公共施設の老朽化などに代表される市の中長期的なさまざまな問題に対して、これまで築いてきた行政経営のしゅみをさらに発展させ、課題解決に取り組んでいくことが必要である。</p>	

個別目標② 計画的で健全な財政運営が行われている

指標名	経常収支比率(単年度)					
	単位	H18 (基準値)	H23	H24	H25	主な事務事業
目標値	%	—	82.0	81.0	80.0	・予算編成事業 ・決算関係調査事業
実績値		86.0	83.5	84.3	84.9	
達成率	%	—	98.2	96.1	94.2	
達成状況	—	—				
取り組みの状況						
市民	市の財政運営について、「市長への手紙」、「各課へのメール照会」を通して2件の意見を提出した。					
市役所	限られた財源の中で、景気の動向や国、県の補助事業に対応しつつ、「財政の健全化」と「市民サービスの確保」のバランスをとりながら、歳出の抑制に取り組み、効率的で効果的な行財政運営をめざして、予算を編成した。					




指標名		実質公債費比率(前3年度平均)				
	単位	H18 (基準値)	H23	H24	H25	主な事務事業
目標値	%	—	7.0	7.0	7.0	・予算編成事業 ・決算関係調査事業
実績値		10.1	5.7	5.1	4.7	
達成率	%	—	122.8	137.3	148.9	
達成状況	—	—				
取り組みの状況						
市民	市の財政運営について、「市長への手紙」、「各課へのメール照会」を通して2件の意見を提出した。					
市役所	公債費は、ここ数年増加しているが、臨時財政対策債の増加が大きな要因であり、建設地方債については、後年度の財政負担を考慮し、市債の借入基準を定め、公債費の抑制を図った。					

指標名		財政力指数(単年度)				
	単位	H19 (基準値)	H23	H24	H25	主な事務事業
目標値	-	—	0.93	0.94	0.95	・予算編成事業 ・決算関係調査事業
実績値		0.91	0.80	0.80	0.81	
達成率	%	—	86.0	85.1	85.3	
達成状況	—	—				
取り組みの状況						
市民	市の財政運営について、「市長への手紙」、「各課へのメール照会」を通して2件の意見を提出した。					
市役所	財政力指数は、本市の努力の及ばない国の施策や財政措置にも左右される。こうした中で、健全な財政運営を推進するとともに、今後もなお一層の歳出削減と歳入確保に努め、国や県に頼らない自立可能な行財政基盤の確立をめざした。					

目標達成のための今後の展開方針	
<p>経常収支比率(単年度)は、少子高齢化への対応等、義務的経費の増加が予想される中で、歳出の一層の削減と歳入の確保及び、限られた経営資源を効率的かつ効果的に活用し、経常経費の削減に努める。</p> <p>実質公債費比率(前3年度平均)は、今後、多大な費用を要する布袋駅付近鉄道高架化整備事業、公共施設の更新などにより、比率の上昇が見込まれるため、交付税算入など財政措置のある市債の借入を行い、収支のバランスの取れた、持続可能で健全な財政運営を推進していく。</p> <p>財政力指数(単年度)は、当市の努力の及ばない国の施策や財政措置にも左右され、目標を達成していくには厳しい状況となっているが、健全な財政運営を推進するとともに、国県に頼らない自立可能な行財政基盤の確立をめざす。</p>	




個別目標に対するまちづくり評価	
<p>扶助費等の義務的経費が増大するなか、経常収支比率の目標を達成できなかったものの、実質公債費比率の縮減、経費節減に努めたことは評価できる。今後、少子高齢化により、さらに必要経費の増大が予想されるため、受益者負担のあり方、新たな自主財源を確保できるしくみづくりを検討し、財源確保に努めていただきたい。</p>	

個別目標③ 職員自ら資質の向上を図り、政策形成とマネジメント能力をもった職員が育っている

指標名	政策形成とマネジメント能力をもった職員を育てる研修などの職員1人当たり平均受講回数					
	単位	H18 (基準値)	H23	H24	H25	主な事務事業
目標値	回	—	1.00	1.00	1.00	・人材育成事業
実績値		0.90	3.33	1.56	4.33	
達成率		%	—	333.0	156.0	
達成状況	—	—				




取り組みの状況

市民	市民調査、窓口利用者アンケート調査や市長への手紙等により、職員の資質・対応について回答した。
市役所	職員の政策形成とマネジメント能力を育成するため、社会情勢の変化や組織編成の変更に対応し、職員がより自らの資質の向上に努められるよう新たな研修等を実施したり現行の研修を充実させたりした。

指標名	自己啓発をしている職員の割合					
	単位	H18 (基準値)	H23	H24	H25	主な事務事業
目標値	%	—	40.0	45.0	50.0	・人材育成事業 ・人事管理事業
実績値		33.6	48.9	48.1	49.8	
達成率		%	—	122.3	106.9	
達成状況	—	—				

取り組みの状況

市民	市民調査、窓口利用者アンケート調査や市長への手紙等により、職員の資質・対応について回答した。
市役所	内部研修、派遣研修、通信教育講座や資格取得支援などの内容を充実させ、職員が自己啓発に取り組みやすい環境を整えた。

指標名	成果目標を意識して、仕事に取り組んだり、業務の改善を心がけている職員の割合					
	単位	H18 (基準値)	H23	H24	H25	主な事務事業
目標値	%	—	80.0	85.0	90.0	・人事管理事業
実績値		69.0	74.5	74.2	75.9	
達成率		%	—	93.1	87.3	
達成状況	—	—				

取り組みの状況

市民	市民調査、窓口利用者アンケート調査や市長への手紙等により、職員の資質・対応について回答した。
市役所	人事考課制度の評価シートや評価方法等に成果目標を盛り込むことにより、職員が成果目標を意識して、仕事に取り組んだり、業務の改善をしやすい環境を整えた。

目標達成のための今後の展開方針

職員の能力に応じた研修を、効果的に実施する。また、職員同士のコミュニケーションが活発で、職場の一体感が高まり、ともに成長していく職場風土づくりに努める。
人材育成を進め、職員がより自らの資質の向上に努められるよう新たな研修等の実施や現行の研修の充実を図り、これまで以上に職員が意欲と誇りをもって職務遂行ができるよう調査研究を行う。

個別目標に対するまちづくり評価

各指標の達成状況から職員自ら資質の向上を図り、政策形成とマネジメント能力をもった職員の育成に力を注いでいる状況が見受けられる。しかし、これまでの行政改革による職員削減の結果、職員の業務負担が大きくなっている中で市民サービスが低下することのないよう、今後も引き続き、市民の立場に立った目線で、自ら考え業務のやり方を変えることができる職員の育成など職員の資質向上に努めてほしい。

柱全体のまちづくり評価

◆柱全体の得られた成果

地方分権の進展に伴う基礎自治体の役割の増大、多様化・複雑化する市民ニーズに対応するため、江南市戦略計画に基づく新しい行政経営を推進し、各組織のめざす目標や使命を明確にした、効率的で効果的な業務執行を行うことができた。

予算の枠配分を行い、各部署が責任をもって、限られた財源の中で、選択と集中により効率的で効果的な事業を展開することができた。

職員一人ひとりの資質と意欲を高めるよう、多彩な研修の実施や自己啓発を促すことができた。

◆柱全体の今後の課題

将来にわたって持続可能な行財政運営を維持するために、健全な財政基盤の確立と市民の満足度につながる効率的で効果的な行政経営を推進していく必要がある。これまで行ってきた業務執行体制を検証する中で、問題点や課題を洗い出し、それらを解決するため、組織編成の見直しが必要となる。地方分権が進み、地方公共団体が自らの判断と責任において地域の諸課題に取り組むことが求められ、市の果たすべき役割がますます大きくなっているなか、これまでの行財政改革の取り組みによりスリム化した市役所が、多様化、複雑化する市民ニーズを的確に捉え、行政サービスの質を向上させていくことが課題になってくる。今後は、新しい経営のしきみを着実に推進し、自己決定と自己責任による政策展開、持続可能な財政基盤を確保することが求められる。また、経営能力とリーダーシップを兼ね備えた人材を育成するとともに、職員同士のコミュニケーションが活発になる職場風土の醸成が求められる。

◆柱全体の今後の取り組みの方向性

市役所の各組織が、展望や目標を共有し、使命を明確にして、与えられた経営資源を活用して最大の成果を挙げる経営のしきみの着実な推進に力を入れ、それを実現できる経営能力とリーダーシップを兼ね備えた人材を育成するとともに、職員同士のコミュニケーションを活発にして職場の一体感を高め、ともに成長していく職場風土づくりに努める。また、住民説明会やパブリックコメントなどの市民の声を聞く機会を充実させ、施策の展開や資源配分に反映し、市民の満足度を高める行政運営を行う。さらに、これまで行ってきた業務執行体制を検証する中で、問題点や課題を洗い出し、それらを解決するため、組織編成の見直しを検討する。

まちづくり評価シート

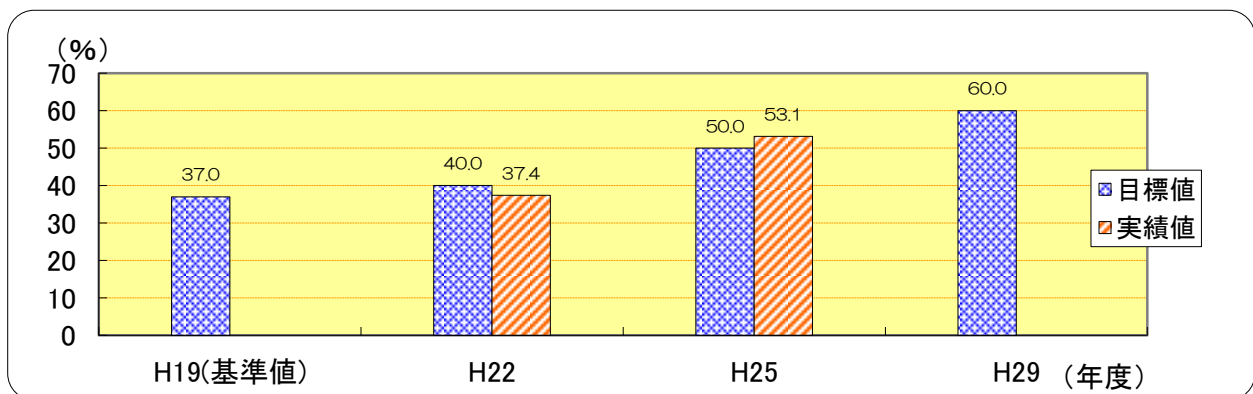
総務部【担う分野：V 経営、企画分野】

税務課、収納課【担う柱：3 公平かつ適正な課税・収納】

◆まちづくり（成果目標）の達成状況

全体目標 市民は納税意識が高く、税負担が公平かつ適正であると感じている

指標名	税が公平・適正に課税・収納されていると感じている市民の割合			
	単位	H19 (基準値)	H25	実績値の分析 市税の情報については、頻繁に行われた税改正に対して広報こうなんや市ホームページで周知を実施。また、コンビニ収納の周知や口座振替の加入促進を図り、さらに、日曜市役所開設により市民サービスの向上を図った。また、賦課誤り等を最少限にとどめるとともに、滞納者への滞納整理を推進したことにより、市民の税に対する理解が深まり、税が公平・適正に課税・収納されていると感じている市民の割合の増加につながったと推測される。
目標値	%	—	50.0	
実績値		37.0	53.1	
達成率	%	—	106.2	
達成状況	—	—	☀	



全体目標に対するまちづくり評価

長期のデフレからの脱却が進むなか、少子高齢化の進展に伴い、消費税の引き上げなど、税負担が増大していく。そうしたなか、税の有効利用を求める市民の声があることから、税の目的やしきみをわかりやすく説明し、また、一層の納税意識を高めるためにも、職員一人ひとりの資質や、税務能力の向上を図り、説明責任が果たせる体制が必要である。

税負担の公平性を保つため、滞納処分の強化を図る必要がある。

市税の適切な賦課を実施するためには、課税客体的確な把握をする上で、納税者の申告等、協力を求めるとともに、実態把握に努める等、適切な事務処理をする必要がある。また納税者の理解を得つつ、公平・確実な徴収に努め、市税収入の確保を図る必要がある。

個別目標① 市民は、公平かつ適正な課税がされていると感じている

指標名		返戻納付書の件数				主な事務事業
	単位	H19 (基準値)	H23	H24	H25	
目標値	件	—	4	3	2	・軽自動車税の賦課事業 ・個人賦課事業 ・法人賦課事業 ・家屋賦課事業 ・土地賦課事業 ・償却資産賦課事業
実績値		10	14	13	12	
達成率	%	—	28.6	23.1	16.7	
達成状況	—	—	↑	↑	↑	

取り組みの状況

市民	税関係の申告を(期限内に)行った。 自らの課税内容を確認した。
市役所	申告書や各種の課税資料を正しく精査し、的確に処理するとともに、現地調査等を実施し、課税客体の把握に努めた。 税務署や県が主催する研修に参加するとともに、課内でも、精通職員による勉強会を実施した。 電算システム変更に伴い、申告書や納付書に同封する説明文(手引等)をわかりやすく整理し、作成した。 正確かつ迅速に各種証明書を発行した。 各種証明書の電話予約を実施するとともに、月2回の日曜市役所を開設した。

目標達成のための今後の展開方針

各税目において、電算システムの変更により、課税事務の効率化を図ったが、今後は税制改正や社会保障・税番号制度の対応に向けた、システム改修や効果的運用が必要となってくる。また、引き続き、課税資料、課税客体の正確な把握に努め、チェック機能の充実を図るとともに、専門的な職員を育成していくなど、税に対する説明責任を果たすことで、市民への信頼度を高めていく。

個別目標に対するまちづくり評価

市税の課税事務にあたっては、より一層課税客体の把握に努めるとともに、チェック体制を強化し、賦課誤り等の防止に努めていただきたい。
市税に賦課に対しては、なお一層の説明責任が果たせるよう職員の資質向上を図っていただくとともに、税制改正の内容等に関する情報については、わかりやすく広報こうなん等で知らせていただきたい。

個別目標② 公平かつ適正な税負担を感じ、自主的に納税を行っている

指標名		収納率(市税現年度課税分)				主な事務事業
	単位	H18 (基準値)	H23	H24	H25	
目標値	%	—	↑	↑	↑	・滞納処分事業
実績値		98.4	98.2	98.2	98.4	
達成率		—	99.8	99.8	100.0	
達成状況	—	—				

取り組みの状況

市民	コンビニ収納や日曜市役所などの納付機会を利用することにより、自主的に納期限内に納付した。
市役所	訪問や文書で催告を行うとともに、日曜市役所や夜間納税相談の機会を設けて納税を促し、それでも納付がない方には滞納処分を行った。

指標名		口座振替加入率				主な事務事業
	単位	H18 (基準値)	H23	H24	H25	
目標値	%	—	36.5	37.0	38.0	・納税推進事業
実績値		35.2	36.1	37.5	37.9	
達成率		—	98.9	101.4	99.7	
達成状況	—	—				

取り組みの状況

市民	口座振替を利用して、市税を納付した。 口座振替を利用していない人は、口座振替の利便性を理解し口座振替の手続きを行った。
市役所	便利で安全かつ確実な口座振替の利用について広報こうなんや市ホームページ、窓口封筒などで啓発した。市税の当初納付書に市税の口座振替依頼書を綴じ込み、加入促進に努めた。

目標達成のための今後の展開方針

引き続き訪問や文書催告を実施し、納税相談を充実させて自主納付を促すとともに、納税意識の低い滞納者には税負担の公平性を保つため、財産調査を行い滞納処分を行っていく。
納期限内納付や納税機会拡大のため、コンビニ収納の利用や口座振替加入を啓発し、納税意識の向上に努めていく。

個別目標に対するまちづくり評価

税負担の公平性の観点から、納税意識の希薄な納税者に対し、自己の責任において納税義務を果たすよう努めてほしい。
納期限内納付の徹底を図るため、納税機会の拡大と利便性向上のため、コンビニ収納の利用促進や口座振替への加入推進を図るよう広報こうなんや市ホームページなどで啓発し、納税意識のさらなる向上に努めてほしい。

柱全体のまちづくり評価

◆柱全体の得られた成果

個人市民税は平成24年度分から、固定資産税・都市計画税、軽自動車税及び法人市民税は、平成25年度から電算システムを変更したことにより、事務の効率化が図られた。
繰り返し訪問や催告をすることで市税収入の増加につながった。また、口座振替の加入率が増加して納期限内納付に寄与した。

◆柱全体の今後の課題

市民にとっては厳しい家計のなか、税負担を行うものであり、説明責任の徹底、公平かつ適正な課税及び滞納者への厳格な対応が重要である。
また、自主財源の基幹となる市税の確保を図ることは、安定した行政運営を進めるために必要であることから、適正な課税事務の推進と収納率向上対策の推進を図るとともに、市民の納税意識の高揚に努めていかなければならない。
今後、導入される社会保障・税番号制度について、的確な対応が必要となる。

◆柱全体の今後の取り組みの方向性

税に関する研修への積極的参加、滞納整理機構への参加を通じ、職員の資質、税務能力の向上と説明責任が果たせるよう、より信頼度の高い税務事務を推進する。
税制の改正を含め、税のしくみや目的を広報活動の充実により広く市民に知らせ、市民の納税意識を高める。
納期限内納付の促進や公平かつ公正な滞納整理に積極的に取り組み、自主財源の基幹をなす市税の一層の確保に努める。
社会保障・税番号制度の対応については、制度に関する情報収集に努めるとともに、十分な検討を行っていく。

まちづくり評価シート

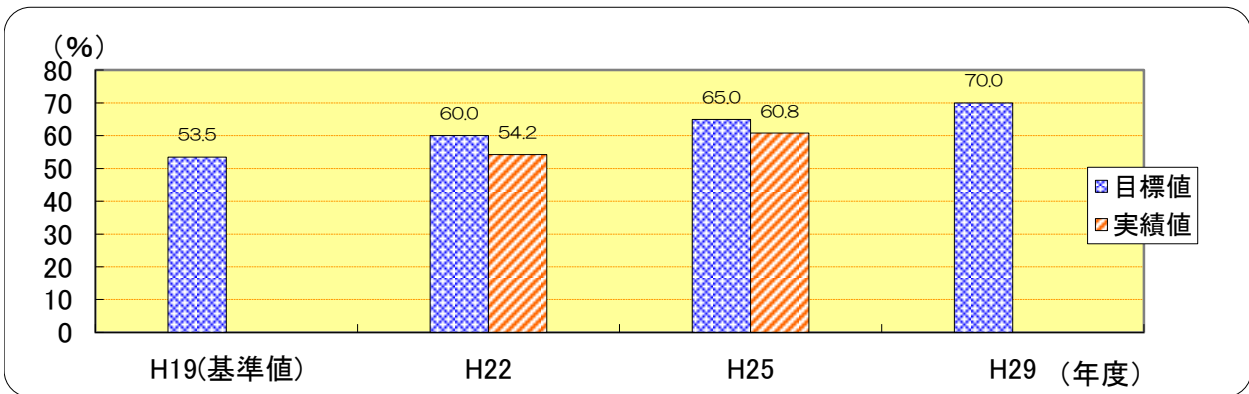
総務部【担う分野: V 経営、企画分野】

総務課、会計課、監査委員事務局【担う柱: 4 効率的かつ円滑な事務管理の推進】

◆まちづくり(成果目標)の達成状況

全体目標 適正な事務管理及び資産の管理・運用により、市民は市役所を信頼している

指標名	市役所の事務が、効率的かつ適切に行われていると感じる市民の割合			
	単位	H19 (基準値)	H25	実績値の分析 市役所の事務が、効率的かつ適切に行われていると感じる市民の割合は60%を超えており、概ね達成している。これは職員が公平かつ適正な事務を心がけた結果と考えられる。今後は適正な事務管理をさらに進め、目標値を達成できるようにする。
目標値	%	—	65.0	
実績値		53.5	60.8	
達成率	%	—	93.5	
達成状況	—	—	☀	



全体目標に対するまちづくり評価

市有財産は適正に管理されている中で、普通財産をより有効活用されたい。情報公開制度などは、適切に処理され、電算システムは安定稼働しており、引き続き適正な維持管理に努められたい。公金については、適正な管理・運用に努められたい。

個別目標① 効率的かつ円滑に業務が実施され、わかりやすい情報の提供により開かれた市政が行われている

指標名	情報公開制度に基づく不服申立て件数					
	単位	H18 (基準値)	H23	H24	H25	主な事務事業 ・情報公開事業
目標値	件	—	0	0	0	
実績値		0	0	0		
達成率	%	—	100.0	100.0	100.0	
達成状況	—	—	☀	☀	☀	

取り組みの状況

市民	82件(H23:30件、H24:34件、H25:18件)の情報公開請求をした。
市役所	文書不存在のため不開示とした7件(H23:2件、H24:3件、H25:2件)を除き、75件(H23:28件、H24:31件、H25:16件)の情報公開を行った。




指標名		個人情報漏洩件数				
	単位	H18 (基準値)	H23	H24	H25	主な事務事業
目標値	件	—	0	0	0	・個人情報保護事業
実績値		0	0	0	0	
達成率		%	—	100.0	100.0	
達成状況	—	—				
取り組みの状況						
市民	11件(H24:2件、H25:9件)の個人情報の開示請求をした。					
市役所	文書不存在のため不開示とした2件(H24:0件、H25:2件)を除き、9件(H24:2件、H25:7件)の情報開示を行った。					

指標名		電算化した業務数				
	単位	H18 (基準値)	H23	H24	H25	主な事務事業
目標値	件	—	↑	↑	↑	・情報システム管理運営事業
実績値		54	58	58	58	
達成率		%	—	107.4	107.4	
達成状況	—	—				
取り組みの状況						
市民						
市役所	安定した電算システムの運用・保守に努めた。また、プライベートクラウドの導入に向けた準備を行い、平成25年度から運用を開始した。					

目標達成のための今後の展開方針	
<p>情報公開制度及び個人情報保護制度については、これまでと同様に適正に運用する。社会保障・税番号制度に対応したシステム改修等を行い、制度の円滑な導入を図る。また、施設予約システムなどのオンラインシステム利用促進とクラウド化の推進を図る。</p>	




個別目標に対するまちづくり評価	
<p>情報公開制度及び個人情報保護制度については、より適正に運用するよう努められたい。また、電算システムについても、より安定した稼働に努められたい。</p>	

個別目標② 資産が適正に管理・運用され、有効に活用されている

指標名	普通財産に占める未利用地の割合					
	単位	H18 (基準値)	H23	H24	H25	主な事務事業 ・市有財産管理事業
目標値	%	—	8.3	8.3	7.9	
実績値		9.2	11.0	7.3	6.8	
達成率		—	75.5	113.7	116.2	
達成状況	—	—				

取り組みの状況

市民	地域で有効利用できる土地(普通財産)について、行政を窓口として地元管理で有効利用した。
市役所	未利用地について、売却するよう努めた結果、平成24年度に愛北病院跡地を売却することができた。また、平成24年度に取得した布袋交番予定地を平成26年度交番建設まで資材置場として有償貸付をした。

指標名	歳計現金の有利子運用の割合					
	単位	H18 (基準値)	H23	H24	H25	主な事務事業 ・公金管理運用事業
目標値	%	—	↑	↑	↑	
実績値		32.0	72.1	56.4	46.0	
達成率		—	225.3	176.3	143.8	
達成状況	—	—				

取り組みの状況

市民	
市役所	歳計現金(市の歳入・歳出に属する現金)の有利子運用について適正に資金需要を把握し、余裕金については安全性を重視し適切に運用を実施した。

目標達成のための今後の展開方針

市有財産を適正に管理するとともに、未利用地の有効活用を図る。
 物品等の入札について、電子入札へ切替えを図る。小規模契約希望者登録制度の利用促進を図る。
 本庁舎耐震補強等改修工事を引き続き実施する。
 歳計現金については、今後も短期による債券運用を実施していく。基金については、必要な時期に必要な額を取崩しできるよう、安全かつ有利な運用を実施する。
 また、庁用物品払出管理事業では、在庫管理と払出実績をもとに、適正な物品の購入に努めていく。

個別目標に対するまちづくり評価

普通財産に占める未利用地の割合が減少するよう市有財産の有効活用をされたい。
 低金利が続くなか、適切な運用に努められたい。

個別目標③ 各種行政委員会の事務が適正に行われ、市民の信頼が得られている

指標名 市長・市議会議員選挙投票率【市長】						
	単位	H19 (基準値)	H23	H24	H25	主な事務事業
目標値	%	—	65.0	—	—	・選挙管理執行事業
実績値		60.2	52.4	—	—	
達成率		—	80.6	—	—	
達成状況	—	—		—	—	
取り組みの状況						
市民	政治・社会に関心をもち、市長選挙に参加した。					
市役所	市長選挙において、各種の啓発活動を実施した。					

指標名 市長・市議会議員選挙投票率【市議】						
	単位	H19 (基準値)	H23	H24	H25	主な事務事業
目標値	%	—	65.0	—	—	・選挙管理執行事業
実績値		60.2	52.4	—	—	
達成率		—	80.6	—	—	
達成状況	—	—		—	—	
取り組みの状況						
市民	政治・社会に関心をもち、市議会議員選挙に参加した。					
市役所	市議会議員選挙において、各種の啓発活動を実施した。					

指標名 決算審査における意見等指摘件数						
	単位	H18 (基準値)	H23	H24	H25	主な事務事業
目標値	件	—	↓	↓	↓	・監査・審査・検査事業
実績値		6	7	7	5	
達成率		—	85.7	85.7	120.0	
達成状況	—	—				
取り組みの状況						
市民						
市役所	監査など適切に実施し、透明性の高い行政運営に向け、指摘にとどまらず指導に重点をおき、事務執行が適正に行われるようにした。技術的専門知識を必要とする工事監査では、専門的知識を有する者に委託し、その助言を得ながら実施するなど監査の充実を図った。					

目標達成のための今後の展開方針

市長選挙・市議会議員選挙の前に県知事選挙及び県議会議員選挙が見込まれるため、これらの選挙機会も併せた地方選挙全体として、政治・社会に関心をもてるよう啓発を図る。
グループ制を導入し、時間外勤務の縮減等の目的のために実施しているが、課内の協力体制がうまく機能していないため、効果の見込めるグループ制とするよう監査委員からの指摘があり、適切な体制による事務執行を促していく。さらに、今後、監査等を実施していくうえで、監査委員からの指摘件数が減少するよう、事務執行が適正かつ効率的に行われるよう求めていくことで、より一層の厳格な監査をめざす。

個別目標に対するまちづくり評価

市長選挙・市議会議員選挙については、投票率が低下しないよう、啓発を引き続き推進されたい。
今後、監査委員からの意見等指摘件数が減少するよう、指導の強化に努める必要がある。

柱全体のまちづくり評価

◆柱全体の得られた成果

市有財産を適正に管理できた。また、情報公開制度及び個人情報保護制度については、適正に運用され、電算システムは安定稼動することができた。
歳計現金について、年間の収支状況を把握し、安全かつ有利な運用を図った。

◆柱全体の今後の課題

効率的かつ円滑な事務管理を推進するとともに、社会保障・税番号制度に対応した情報システムなど電子自治体の実現を図る。また、データセンターを活用し、プライベートクラウド運用による災害対策とセキュリティの向上を図る。

◆柱全体の今後の取り組みの方向性

政策法務などの専門知識をもった職員を育成し、情報公開を進めて、行政の透明性を高め、公平かつ適正な事務執行を徹底するとともに個人情報保護などの安全対策を図る。

まちづくり評価シート

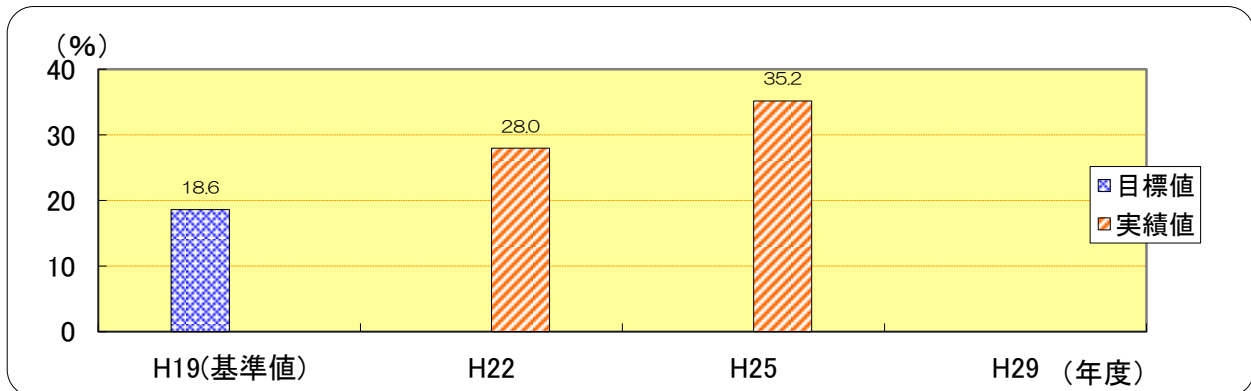
議会事務局【担う分野: V 経営、企画分野】

議事課【担う柱: 5 より開かれた適切な議会運営への支援】

◆まちづくり（成果目標）の達成状況

全体目標 より開かれた議会の実現とわかりやすく親しまれる議会運営が行われている


指標名	議会活動が市民にわかりやすく説明されていると感じる市民の割合			
	単位	H19 (基準値)	H25	実績値の分析 議会活動が市民にわかりやすく説明されていると感じる市民の割合は、平成19年度基準の18.6%から平成22年度は実績値28.0%、平成25年度実績値35.2%と順調に推移している。伸びた要因として、広報こうなんに「議会のように」として、定例会の審議結果、委員会の質疑・答弁等を4ページで掲載してきたが、議員ごとの一般質問の主な質問・答弁を加え、8ページとして内容を拡充したことや、一般質問の録画中継に加え、生中継を開始し、瞬時的な情報配信を行ったこと、また、市議会ホームページに市議会へのご意見入力フォームを設置し、提案や要望を直接議会へ提出する窓口を設けたことなどが寄与したものと考えられる。
目標値	%	—	↑	
実績値		18.6	35.2	
達成率	%	—	189.2	
達成状況	—	—	☀	



全体目標に対するまちづくり評価

現在実施している、広報こうなんや市議会ホームページを利用した議会活動の紹介や、議員、会派での市政報告、市民からの意見聴取、市政相談などの議員活動は、今後もわかりやすく親しまれる議会運営のためには不可欠といえる。議会の内容を市民にわかりやすく伝えることは、市民に対する責務であり、より一層の議会の説明責任や透明性の確保が求められていることから、引き続き多様な媒体の活用による積極的な広報活動に努められたい。

個別目標① より開かれた議会の実現とわかりやすく親しまれる議会運営が行われている

指標名	議会活動が市民にわかりやすく説明されていると感じる市民の割合					
	単位	H19 (基準値)	H23	H24	H25	主な事務事業 ・議会広報事業
目標値	%	—	↑	↑	↑	
実績値		18.6	—	—	35.2	
達成率		—	—	—	189.2	
達成状況	—	—	—	—		

取り組みの状況	
市民	議会を傍聴した。 市議会ホームページで議会活動全般の情報を得た。また、議会に対する意見の提出等を行った。 会議録検索システムを活用し、本会議の会議録を閲覧した。 本会議一般質問について、録画中継及び生中継をインターネットで視聴した。 広報こうなんで定例会・臨時会の結果(一般質問での議員ごとの質問答弁、委員会での主な質疑答弁など)を知った。
市役所	広報こうなんに、本会議・委員会の審議内容を、市ホームページに議会活動全般の情報を掲載した。 本会議の様子を開会から閉会まで、本庁舎内で中継した。 本会議の会議録データを市議会ホームページの会議録検索システムに追加・更新した。 本会議一般質問について、録画中継及び生中継をインターネットで配信した。 一般質問の通告要旨をロビー及び市議会ホームページへ掲示した。

目標達成のための今後の展開方針
議会と議員の活動を明確化する議会基本条例の制定に伴い、開かれた議会の実現をめざす具体的な施策として、市民との意見交換会及び議会報告会を年2回以上実施することとしている。この機会に多くの市民が参加し、活発な意見交換が行われれば、より開かれた身近な議会に結びつく。

個別目標に対するまちづくり評価
議員の地域における継続的な活動や、議会事務局の議会広報活動などの努力は評価でき、それが市民満足度の結果に反映されたと考える。
議会基本条例で定めた議会の役割を踏まえ、開かれた議会をめざすとともに、市民からの意見が市政や議会活動に反映されるよう努められたい。

柱全体のまちづくり評価

◆柱全体の得られた成果
議会活動が市民にわかりやすく説明されていると感じる市民の割合は、平成19年度基準の18.6%から平成22年度は実績値28.0%、平成25年度実績値35.2%と順調に推移している。伸びた要因として、広報こうなんに「議会のようす」として、定例会の審議結果、委員会の質疑・答弁等を4ページで掲載してきたが、議員ごとの一般質問の主な質問・答弁を加え、8ページとして内容を拡充したことや、一般質問の録画中継に加え、生中継を開始し、瞬時的な情報配信を行ったこと、また、市議会ホームページに市議会へのご意見入力フォームを設置し、提案や要望を直接議会へ提出する窓口を新たに設けたことなどが寄与したものと考えられる。

◆柱全体の今後の課題
第29次地方制度調査会「今後の基礎自治体及び監査・議会制度のあり方に関する答申」では、議会活動の透明化の見直しを求めており、「本会議のみならず、委員会等の活動も含め、住民にわかりやすいような形で情報公開に努めるべきである。この点については、議案に対する議員の賛否等の議論の経過や議案の情報について、インターネット等も活用していくことが求められる」としている。
引き続き、会議録検索システム、議会映像配信、市議会ホームページ等の充実を図るとともに、インターネットのない環境も踏まえ、広報こうなん以外にもより多くの市民が情報を得られるよう多様な媒体の活用を図る必要がある。

◆柱全体の今後の取り組みの方向性
議会は、市民の負託を受けた議員による議会活動を市民に対し、説明する責務があり、その質疑内容や議決結果をインターネットや広報こうなん等で公開するのは効果的な手段であることからより一層の充実に努める。
新たな情報発信手段として、ソーシャルネットワーキングサービスを活用し、スマートフォンやモバイル端末の普及に即した即時性の高い広報活動を実施していく。
一方で、議会基本条例で定めた意見交換会及び議会報告会などの双方向的な手段を活用することで、議会と市民との距離を縮め、身近で親しみのある議会に結びつけていく。