

# 市民の視点に立った行政サービスの提供

## 施策で目指す姿

- 市民ニーズを的確に把握し、行政情報をより分かりやすく市民に伝えることで「市民と行政による情報の相互活用」を構築します。
- また、改革・改善を不断に行い、質の高い行政サービスを提供すべく積極的な人材育成を図り、限られた資源で最大の効果を生む、経営の視点に立った効果的で効率的な行政運営を進めます。

## 施策の現状と課題

少子高齢化や人口減少、行政へのニーズの多様化が進む中、限られた行政資源の中で、より効果的で効率的な行政運営が求められています。

本市は、「行政評価システム<sup>※1</sup>」の運用による成果重視型の行政運営や、計画的な職員配置と職員数の削減などの行財政改革を進めてきましたが、引き続き、不断に行財政改革を進めるとともに、職員が持つ能力を十分に発揮できる職場環境づくりを進める必要があります。

また、今後の電子行政の構築には、マイナンバー制度<sup>※2</sup>が大きく関わってきます。マイナンバー制度により社会保障や税などの分野において情報連携が進むことで、業務の効率化や行政手続きの簡素化が期待されています。

本市は、これまで、コンビニエンスストアにおける諸証明書の発行など、市民の利便性の向上に向けた取組を進めてきましたが、情報化の推進に当たっては、情報セキュリティの確保が不可欠であり、適切な対応を図っていく必要があります。

さらに、情報公開制度や個人情報保護制度の適正な運用により市政の透明度を高めるとともに、ホームページ等で発信する市政・議会活動情報が、市民生活に役立つものとなるよう、内容の充実努めるほか、情報伝達力の向上を図る必要があります。

加えて、市民の意見等を市政に反映させるため、引き続き、市長や議会が市民と直接対話する機会を創出するなど、市民と行政による情報の相互活用を推進する必要があります。

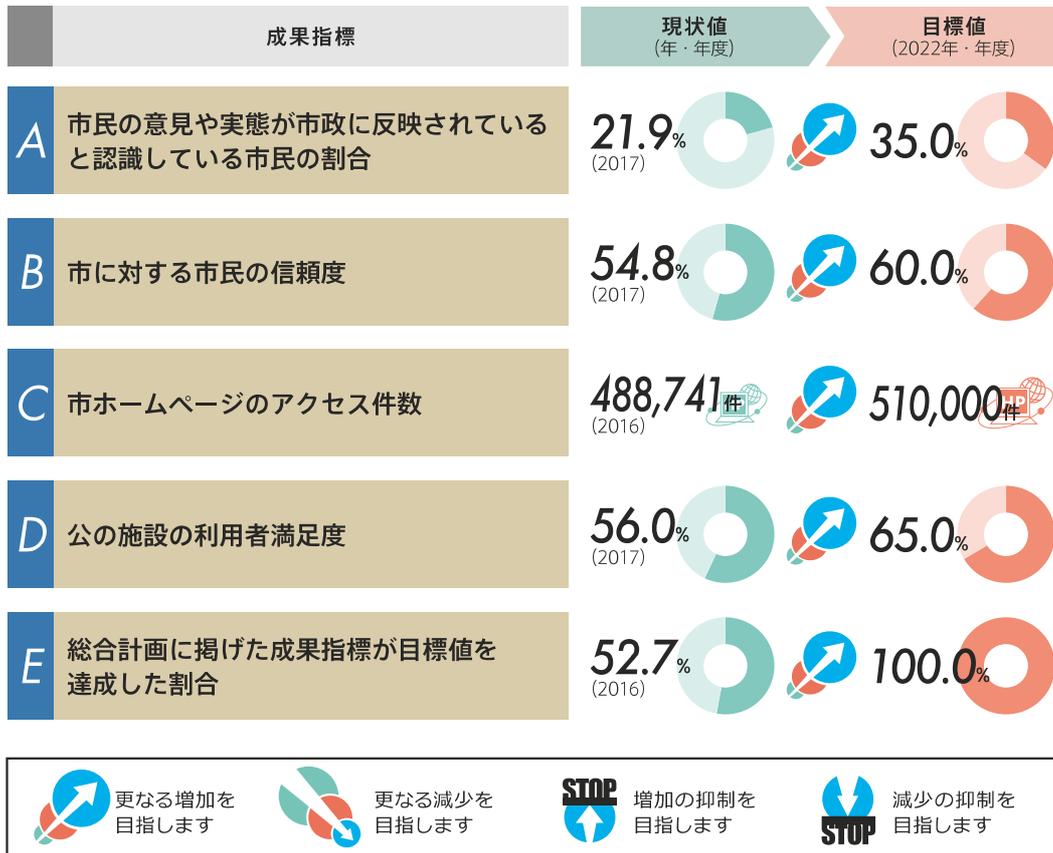
注釈

※1 行政評価システム / 施策や事業等の行政活動について、目的や成果、コストなどに着目してその有効性や効率性を評価し、その結果を予算などに反映させることにより、効果的かつ効率的な行政運営の継続的な改善を目指す仕組み。

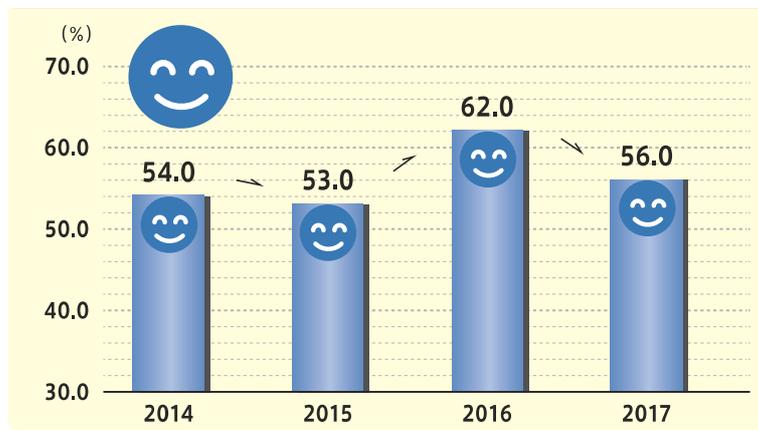
※2 マイナンバー制度 / 日本に住民票を有するすべての方(外国人の方も含む。)が持つ12桁の番号。社会保障、税、災害対策の3分野で、複数の機関に存在する個人の情報が同一人の情報であることを確認するために活用される。

個別計画名	担当課	計画期間(西暦)	計画期間(西暦)																											
			08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28							
関連個別計画	行政改革大綱(第3次)	企画政策課	2018-2022																											
	定員管理計画(第3次)	企画政策課	2018-2022																											
	組織機構再編計画(第3次)	企画政策課	2018-2022																											
	人材育成計画(第3次)	総務課	2018-2022																											

## 成果指標



### ■ 関連データ



公の施設の利用者満足度

## 施策の目標達成のための基本事業

### 1. 効率的で適応力に富んだ行政運営と市民サービスの提供

行政評価<sup>※3</sup>を活用し、確実に事務事業を振り返り、問題点・課題を洗い出し、必要とされる見直しや改善を行う、成果重視型の行政運営を推進します。

また、業務最適化の観点から、業務の必要性の検討や民間活力の導入等を行うとともに、必要とされる組織機構や職員配置の見直しを行います。

さらに、行政手続きの簡素化などによる利便性の向上や受付業務における接遇向上に努め、市民から信頼される窓口サービスを提供します。

### 2. 市職員の人材育成の推進

人事評価制度<sup>※4</sup>や日々のOJT<sup>※5</sup>を通じて、多様化する市民ニーズや社会情勢の変化に対応できる、柔軟で弾力のある発想を持った人材の育成に取り組みます。

また、職員が自らの能力を発揮し、改革・改善を実現できる組織風土の醸成やワーク・ライフ・バランス<sup>※6</sup>を推進するなど働き方改革に取り組みます。

### 3. 市民と行政による情報の相互活用

広報誌やホームページのほか、SNS<sup>※7</sup>などのコミュニケーションツールを活用するとともに、様々な機会を活用しながら、積極的かつ魅力ある情報発信や情報公開を進めます。

また、市民が市政運営に参加しやすく、意見を出しやすい仕組みづくりを進めるとともに、市民から寄せられた意見については、市政への適切な反映を図ります。

### 4. 議会運営への支援

本会議のインターネット中継、「霧島市議会だより」の発行や「議員と語るかい<sup>※8</sup>」の開催などを通じ、市民に身近で分かりやすい開かれた議会づくりを支援します。

また、議会が、議決機関として、適正かつ効率的にその機能を発揮できるよう環境整備に取り組みます。

注釈

※3 行政評価 / 施策や事業等の行政活動について、目的や成果、コストなどに着目してその有効性や効率性を評価し、その結果を予算などに反映させることにより、効果的かつ効率的な行政運営の継続的な改善をめざす仕組み。

※4 人事評価制度 / 職員がその職務を遂行するに当たり発揮した能力及び挙げた業績を把握した上で行われる勤務成績の評価を任用、給与、分限その他の人事管理の基礎として活用する制度。

※5 OJT / On the Job Trainingの略。職場の上司や先輩が、部下や後輩に対し具体的な仕事を与えて、その仕事を通じて、仕事に必要な知識・技術・技能・態度などを意図的・計画的・継続的に指導、習得させることによって全体的な業務処理能力や力量を育成する活動。

※6 ワーク・ライフ・バランス / 働く人が仕事上の責任を果たそうとすると、仕事以外の生活でやりたいことや、やらなければならないことに取り組みなくなるのではなく、両者を実現できる状態のこと。

※7 SNS / Social Networking Serviceの略。登録された利用者同士が交流できるWebサイトの会員制サービス。

※8 議員と語るかい / 霧島市議会基本条例に基づき、「市民に開かれた議会」、「市民参加の機能の拡充」及び「政策形成への適切な反映」を図るため、市議会議員と市民グループや地区自治公民館、自治会等が、身近な問題等をテーマに意見交換を行うもの。

みんなができること



### 市民

- ▶ 広報きりしまやホームページを積極的に活用しましょう。
- ▶ 市政に参加する意欲を持ちましょう。
- ▶ 議会に関心を持ち、積極的に傍聴しましょう。

### 地域

- ▶ 適切な役割分担の下、連携・協力してまちづくりを進めましょう。

### 事業者

- ▶ 行政等と連携を図りながら、まちづくりを推進しましょう。



本庁行政庁舎別館



霧島市公式フェイスブック

政策6

1 市民の視点に立った行政サービスの提供

## 施策で目指す姿

市税等の安定確保に努めるほか、未利用財産の売却処分等による新たな財源の確保に取り組みます。

また、歳入に見合った予算編成を行うため、経費全般にわたる見直しや公共施設保有量の見直し・適正化による経費削減に取り組みます。

さらに、引き続き市債<sup>※1</sup>残高の縮減や適正規模の基金残高を確保することで財政基盤の強化を図り、将来にわたり持続可能な財政運営を確立します。

## 施策の現状と課題

本市はこれまで、市債残高の縮減や基金の積立等により財政基盤の強化を図るとともに、コンビニエンスストアでの納付をはじめとした納税者の利便性向上や納税相談等を通じた滞納の防止などの収納対策に取り組み、健全な財政運営に努めてきました。

しかしながら今後は、普通交付税における合併特例措置の終了や少子高齢化に伴う労働人口の変化による市税収入の減少など、市政運営に活用できる財源の縮小が見込まれる中で、社会保障関係経費<sup>※2</sup>の増大は避けられない状況にあり、予算編成は一層厳しさを増すと予想されます。

このような状況を踏まえ、本市が将来にわたり持続可能な財政運営を推進していくには、政策効果の乏しい事務事業の見直しを行い、真に必要で成果向上余地の高い事業を重点化する仕組みを強化するとともに、市税等の安定確保に向けて一層積極的に取り組んでいく必要があります。

また、本市の公共施設の多くは、合併以前に旧市町において整備されたもので、今後、一斉に更新時期を迎え莫大な財政支出が見込まれることから、市民の理解を得ながら、施設保有量の見直し・適正化を進めるとともに、未利用財産については、売却による処分や貸付による有効活用を推進していく必要があります。

注  
積

※1 市債 / 市の借金のこと。

※2 社会保障関係経費 / 医療・介護の自己負担分以外の給付額など、社会保障制度によって給付される金銭・サービス。

関連 個別計画	個別計画名	担当課	計画期間(西暦)	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
	公共施設管理計画	財産管理課	2015-2019																					

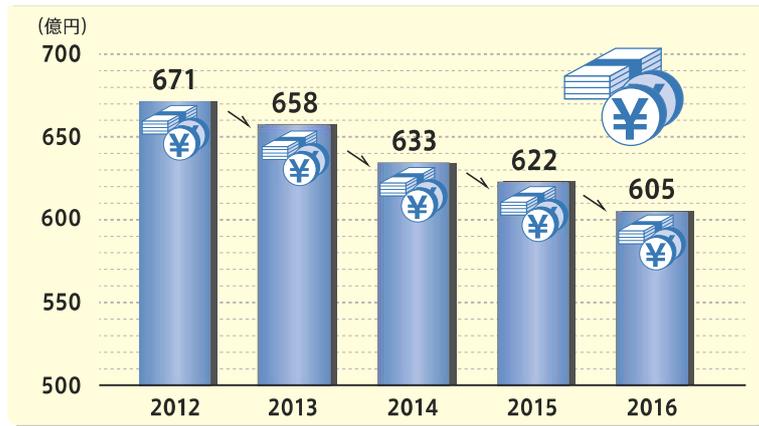
## 成果指標

成果指標	現状値 (年・年度)	目標値 (2022年・年度)
<b>A</b> 一般財源の歳入額と歳出額の差 (当初予算の財政調整基金繰入額)	14億円 (2016)	—※
<b>B</b> 市債残高	605億円 (2016)	—※
<b>C</b> 基金残高(財政調整基金、減債基金、 特定建設事業基金の残高合計)	166億円 (2016)	—※

 更なる増加を目指します	 更なる減少を目指します	 増加の抑制を目指します	 減少の抑制を目指します
---	---	---	---

※目標値の空欄について  
2018(平成30)年度に策定する「霧島市経営健全化計画(第3次)」の数値目標と整合性を図るため、空欄にしています。

### ■ 関連データ



市債残高

## 施策の目標達成のための基本事業

### 1. 歳入に見合った予算編成と適正な予算執行

市税や使用料等の安定的な確保や、定期的な使用料・手数料の検証による受益者負担の適正化に加え、未利用財産の売却処分等を行うことで積極的な財源確保に努めます。

また、市債<sup>※3</sup>残高の縮減による公債費<sup>※4</sup>の削減や経費全般にわたる見直しに取り組み、限られた財源の中で社会情勢等を踏まえた事業の選択と集中<sup>※5</sup>を行い、収支不足額の抑制を図ります。

さらに、予算執行基準等の徹底を図ることで、公共工事などにおける公正性・公平性を確保し、適正な予算執行に努めます。

### 2. 適正・公平な課税・収納

資料・情報等の積極的な収集を通じ、課税客体を正確に把握し、適正かつ公平な課税に努めるとともに、電子納付をはじめとする納付方法を検討し、自主納税しやすい環境づくりに取り組みます。

また、滞納者に対して、納税相談や徹底した財産調査を行うとともに、差押等の法的措置を強化することで税の公平性の確保に努めます。

住宅使用料、保育料についても、徴収の強化を図り、収納率の更なる向上を目指すとともに、文書催告や臨戸訪問を通じ、新たな滞納の防止に努めます。

### 3. 市有財産の適切な管理と利活用

施設保有量の見直し・適正化を推進し、公共建築物の維持管理や更新等に係る経費の縮減を図ります。

また、市有地の処分・利活用に関する方針を策定し、未利用財産(普通財産<sup>※6</sup>)の売却・有効活用を計画的に進めます。

注釈

※3 市債 / 市の借金のこと。

※4 公債費 / これまでの公共事業などの財源として借り入れたお金の返済に使われた費用。

※5 選択と集中 / 特定の分野・領域を選び、そこに人材や資金などの資源を集中的に投入すること。

※6 普通財産 / 行政目的で用いていない財産。行政財産と異なり、特定の用途又は目的を持たないため、貸付、交換、売却、贈与や、私権を設定することができる。

みんなができること



## 市民・事業者

- ▶ 税金について理解し、期限内の申告を行きましょう。
- ▶ 税金や使用料の期限内納付に努めましょう。
- ▶ 市の予算や財政状況に興味や関心を持ちましょう。

## 地域

- ▶ 今後の公共施設のあり方について、共に考えましょう。