

# 第 6 章

## 市民が主役の 地方分権のまちづくり

第 1 節	「情報共有」	市民との情報共有化を推進する . . . . .	112
第 2 節	「電子自治体」	情報通信技術（I T）を活用する . . . . .	114
第 3 節	「職員」	職員の政策能力を向上させる . . . . .	116
第 4 節	「総合窓口」	窓口サービスの向上を目指す . . . . .	118
第 5 節	「行政運営」	効率的な行政運営を推進する . . . . .	120
第 6 節	「財政」	健全な財政運営を推進する . . . . .	122
第 7 節	「税務」	適正な課税と積極的な徴収を推進する . . . . .	124
第 8 節	「国際・地域連携」	国際協力・地域連携を推進する . . . . .	126
第 9 節	「市政参画」	市民主役のまちづくりを推進する . . . . .	128

### 現状と課題

行政が住民に提供している情報は、近年、多種多様なものがありますが、全体としては市の保有する情報の一部に過ぎません。情報の受け手、そして協働のパートナーである市民にとって、真に必要な情報を必要な分だけ提供できているのか否か、あるいは不必要な情報が大量に提供されていないかをよく分析する必要があります。

今後、市政の各施策を市民とともに進めていく上では、本市の保有する情報を可能な限り、市民と共有する中で、ともに考え、問題解決を図っていく必要があります。こうした意味で、個人情報の保護を確保した上で行政情報の公開、情報提供の拡大を通じて、市と市民が同じ視線に立って、市政の進展を図っていく必要があります。

### 基本方針

市民が行政に参画し、協働して地域社会を創造していくためには、市民と行政の信頼関係を高めることが重要です。市民の声に耳を傾け、個人情報の保護を徹底した上で説明責任を十分に果たし、情報公開や情報提供を積極的に行うことにより、市民との情報の共有化を図ります。

また、一方通行ではなく、双方向性を合わせ持った広報広聴の充実を進めることで、より一層透明性の高い開かれた市政を目指します。

### 施策成果指標

数値化できる主要な成果指標が不存在のため、指標は設定しておりません。

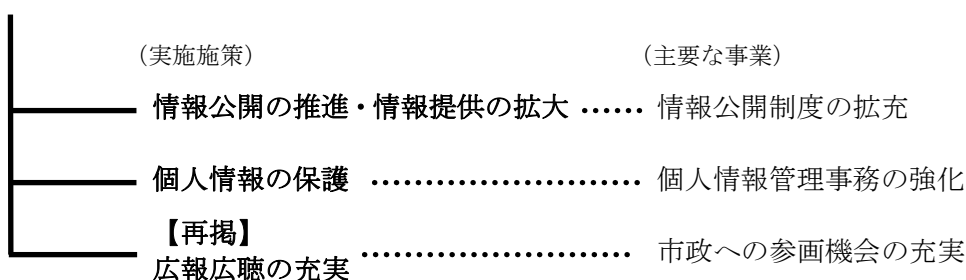


■ 若者による市長と語り合う会

## 施策体系

(基本施策)

市民との情報共有化を推進する



## 主要な事業の概要

事業名称	事業概要
情報公開制度の拡充	各課の保有情報について、通常の情報提供が可能なものの整理、拡大を進めます。
個人情報管理事務の強化	本市の保有する個人情報の厳格な管理を行い、情報の漏洩や目的外使用などを防止するとともに、本来の個人情報取得目的に沿った適切な利活用を図ります。
市政への参画機会の充実 (再掲)	市長と語り合う会やふれあい談論、行政出前講座、市長へのメールや手紙等を通して市民の意見を聞く機会をつくり、市民参画機会の充実を図ります。また、オープンデータ*を推進することにより市政への市民参加や官民共同の公共サービスを図ります。



■ 市長と語り合う会

現状と課題

「ITのまち鯖江」として、ITに親しんでもらうIT推進フォーラムの開催、Web時代の新しい公共インフラとしてオープンデータ（データシティ鯖江）の推進、ホームページやフェイスブック、ツイッターを利用した情報提供、さらに市内における行政情報の電子化を推進し、市民との情報の共有化や市への申請・届出の電子手続（電子入札、ペイジー、Web口座振替）に取り組み、行政サービス向上に努めてきました。

情報通信術（IT）の発達に伴い、市民福祉の向上や自治体の課題解決に大きな力となり、これらの活用が重要になってきています。また、自治体内部においてもITを活用した取り組みは重要となっており、情報セキュリティポリシーを遵守し、安全で安心な電子自治体の構築が求められています。これらを進めていくためには、全庁的な取り組みが不可欠であり、委員会の設置など推進体制の構築が必要となっています。

基本方針

ITのまち鯖江として、住民票のコンビニ交付などの市民サービス向上と行政の高度化、簡素化、効率化を図るため、情報通信技術の利活用と情報セキュリティの強化を図り、自治体クラウド化やオープンデータの推進、マイナンバー制度移行を進め、市民の誰もがITの恩恵を受けることができるような電子自治体を目指して、高度情報化施策を推進していきます。

また、市民のデジタルデバインドを解消しIT活用の力を高める講習会やアプリに親しむ講座などの取り組みを進め市民との双方向型行政、ITを活用した市民協働のまちづくりガバメント2.0を目指します。

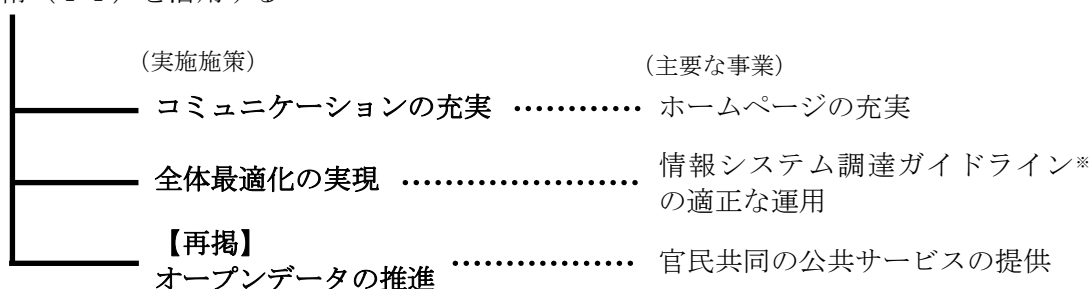
施策成果指標

指標名	内容	単位	現状値	目標値
ホームページアクセス数	情報通信技術の活用を図るための指標として、市公式サイトトップページのアクセス数（月平均）の増加を目指します。	件	57,284 （平成25年度）	60,000 （平成28年度）
電子申請の利用件数	情報通信技術の活用を図るための指標として、電子申請件数の増加を目指します。	件	8,973 （平成25年度）	9,200 （平成28年度）

## 施策体系

(基本施策)

情報通信技術 ( I T ) を活用する



## 主要な事業の概要

事業名称	事業概要
ホームページの充実	市ホームページのより一層の機能向上を図り、誰もが使いやすいホームページづくりに努めます。
情報システム調達ガイドライン*の適正な運用	情報システムの調達における手続きや判断基準を統一的に示すことで、情報システムの調達の見直しを行い、調達における競争性や透明性を確保するとともに、併せてセキュリティ*の一層の充実を図ります。
官民共同の公共サービスの提供	オープンデータ*を推進し、アプリケーション*の開発等公共データを活かすことにより市民の利便性の向上や地域活性化を図ります。



■ オープンデータ\*を活用して開発されたアプリ\*

現状と課題

地方分権の時代における自治体運営には、各地域の実情に即した政策を実現するため、立案能力に優れた人材を育成することが不可欠となります。ますます厳しくなる財政状況のもと、複雑多様化する住民ニーズに的確かつ柔軟に対応できる政策を実施するため、職員一人ひとりの資質向上が求められるとともに、やる気のある職員を育成するためには、能力、意欲、実績に応じた公正で客観的な人事評価制度の充実が必要となります。

基本方針

総合計画や各部施策方針等の実現に向けて複雑化する住民ニーズを的確に捉えた政策立案のため、種々の課題に迅速かつ柔軟に対応できる職員の資質向上、人材育成を図ります。基本的な階層別の研修に加え、若手職員を対象として財政や福祉、環境といった分野別の専門知識を磨く研修機会や人事評価制度の充実により政策形成能力の向上に努めます。

また、まちづくりサポーター\*やまちづくりモニター\*制度を活用した職員の地域参加や、フェイスブック\*等のSNS\*利用による情報収集・発信に努め、市民感覚や経営感覚に優れた人づくりに努めます。

施策成果指標

指標名	内容	単位	現状値	目標値
能力態度評価評点数(人事評価制度)	職員の政策形成能力の向上に直結する業務に対するやりがいと意欲の高まりの度合いを図るための指標として、人事評価制度における職員の能力・態度評価評点数の向上を目指します。	点	31.8/40 (平成25年度)	35/40 (平成28年度)
職員のフェイスブックアカウント*登録者数	情報通信技術(IT)を活用したまちづくりと、市民の誰もがITの恩恵を受けることができるような電子自治体を目指して、市民の考えを政策に反映させるため、広く情報収集する手段として、職員のフェイスブックアカウント*登録者数の増加を目指します。	人	117 (平成25年度)	300 (平成28年度)



## 施策体系

(基本施策)

職員の政策能力を向上させる

(実施施策)

職員の意識改革・能力開発・人材育成

(主要な事業)

専門研修機会および新人事評価制度の充実

## 主要な事業の概要

事業名称	事業概要
専門研修機会および新人事評価制度の充実	地方分権の時代を担う人材を育成するため、政策立案能力の強化を目的とする専門研修の受講機会を充実します。また、専門講師による階層別研修を実施し、公正で透明性の高い客観的な人事評価を実施します。さらに、「ITのまち鯖江」に相応しい情報リテラシー・モラル <sup>※</sup> の研修にも取り組みます。



■ 職員研修（接遇研修）

現状と課題

親切で、わかりやすい市役所を目指し、来訪者の満足を得るためには、窓口職員の接遇マナーや資質向上はもちろんのこと、全職員の意識改革が必要不可欠です。総合窓口を起点に市民の意見や要望等の情報を収集し、各課への橋渡しをするとともに、担当課と連携するなど窓口業務の総合的な改善に向けた、全庁的な取り組みが重要です。

また、現在、たんなんカード\*や住基カード\*により自動交付機で諸証明の発行を行い、窓口業務の電子化を進めていますが、市民の利便性向上のため、さらなる電子サービスの促進を図る必要があります。

基本方針

市民の立場に立った窓口対応に心がけ、簡易な申請等は市民負担が軽減されるよう総合窓口で対応します。

また、総合窓口対応アンケート調査を定期的実施し、市民の声を生かした総合窓口の充実を図ることで、市民満足度向上に努めます。

市民サービスの向上を図るため、マイナンバー制度\*の開始に伴って交付する個人カード導入時において、コンビニ交付\*システムを検討し、将来的には、市民が簡易に気軽に利活用できる、窓口業務のさらなる電子サービス化を目指します。

また、メールや意見箱などを介して市民から寄せられたご意見やご要望については、速やかな対応に努めます。

施策成果指標

指標名	内容	単位	現状値	目標値
来訪者満足度	【満足回答数/来訪者アンケート回答総数】 市民の目線、生活者の視点に立った市民サービスの成果を図るための指標として、来訪者の満足度向上を目指します。	%	88  (平成25年度)	100  (平成28年度)



■ 市民窓口課



## 施策体系

(基本施策)

窓口サービスの向上を目指す

(実施施策)

(主要な事業)

ワンストップサービス\*の充実…………… 窓口職員の資質向上事業

## 主要な事業の概要

事業名称	事業概要
窓口職員の資質向上事業	職員を先進地視察研修や各種研修に派遣するとともに、接遇マナー研修等で資質の向上を図ります。



■ 総合窓口 (ワンストップサービス\*に向けて)

### 現状と課題

地方分権の進展により、市民に身近な自治体の果たすべき役割はますます重要となり、判断能力や政策実行力が問われています。しかし、多様化・高度化する市民ニーズへの対応が増加する中、市の財政状況は一段と厳しい状況にあります。

今後の行政運営に当たっては、限られた財源や人材の中で、民間力の積極的な活用を進めていく必要があります。

また、行政組織のあり方については、その時々の実現すべき課題や市民ニーズ、職員数の変化などに柔軟に対応することが必要となります。効率的な組織を実現する上では、適正な配置人員の規模を把握し、機能的でわかりやすい組織を作り上げていく必要があります。

### 基本方針

効率的な行政運営による質の高い行政サービスを実現するため、選択と集中の考え方に基づく事務事業の見直しや組織の合理化、定員管理の適正化などに継続して取り組むとともに、施設管理業務等への民間力の積極的な導入や鯖江市有建築物長寿命化計画をもとに公共ファシリティマネジメント\*の研究を進めます。

また、新たな行政課題や市民の多様なニーズに即応した施策を実行できるように、柔軟に組織の見直しを図り、行政組織の効率化に努めます。また、組織の横断的な連携を図りながら、プロジェクトチーム\*等を臨機に編成して、組織の効率化を目指します。

### 施策成果指標

数値化できる主要な成果指標が不存在のため、指標は設定しておりません。

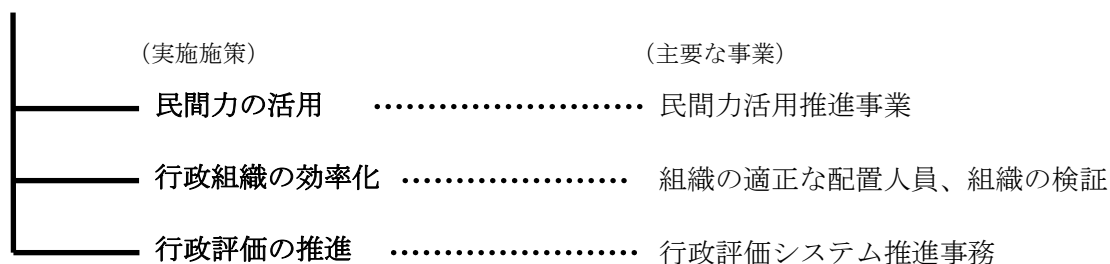


■ 道の駅西山公園（平成26年度から指定管理者制度導入）

## 施策体系

(基本施策)

効率的な行政運営を推進する



## 主要な事業の概要

事業名称	事業概要
民間力活用推進事業	民間への業務委託や事務移譲など、民間力を積極的に活用することにより、効率的な行政運営による質の高い行政サービスの実現を図ります。
組織の適正な配置人員、組織の検証	組織配置人員の適正規模を把握し、市民から分かりやすい組織体系を構築します。また、効率的な業務執行が可能で機能的な組織と事務の配分を行います。
行政評価システム推進事務	効果的な施策の展開と効率的な事務事業の実施を図るため、行政評価実施方針に基づき、施策および事務事業の実績評価を行います。



■ 行政評価委員会による外部評価

## 第6節 「財政」…健全な財政運営を推進する

## 現状と課題

社会経済情勢の変化や多様化する市民ニーズへの対応、少子高齢社会の進行などにより、行政需要は増大の一途です。また、税源移譲が一部実施されたものの、景気の悪化に伴う税収の減少や地方交付税の削減などにより、大変厳しい財政状況となっています。そのため、自己決定・自己責任の自治体運営を行うためには、鯖江市単独での持続可能な強固な財政基盤を築く必要があります。

また、公共工事等の入札においては、一層の競争性、透明性、公平性の向上が求められています。

## 基本方針

市税をはじめとする自主財源の確保に努めるとともに、市債\*発行を抑制し、市債\*残高の削減を図ります。さらに、事務事業の再点検と経常経費の見直し等により歳出削減を行い、災害等の不意の財政需要に備えるため、財政調整基金\*等の適正残高の維持に努めます。

また、電子入札\*の対象枠の拡大を図り、情報提供や入札執行のIT化を推進することで、利用者の利便性向上を図ります。

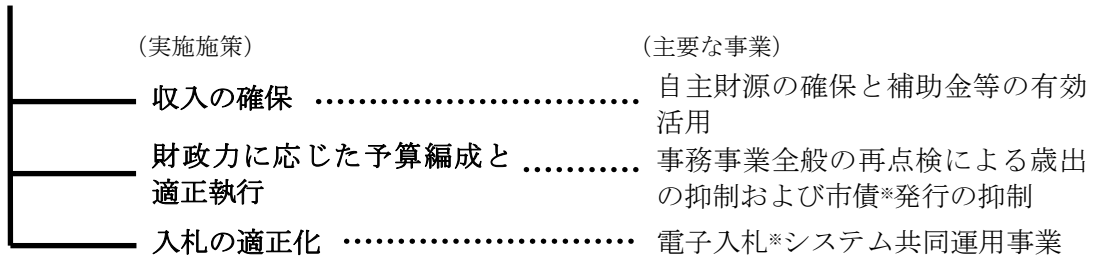
## 施策成果指標

指標名	内容	単位	現状値	目標値
財政調整基金*の年度末残高	安定した行財政運営を継続していくため、標準財政規模*(約141億円)の20%以上の確保を目指します。	百万円	2,502 (平成25年度)	2,800以上 (平成28年度)
経常収支比率*	更なる財政の硬直化を回避するため、90%以下の水準の維持を目指します。	%	88.0 (平成25年度)	90以下 (平成28年度)
財政力指数*	自主財源の確保に努め、現状の水準の維持を目指します。		0.656 (平成25年度)	0.65以上 (平成28年度)
実質公債費比率*	早期健全化基準は25%ですが、現状の水準の維持を目指します。	%	11.0 (平成25年度)	12以下 (平成28年度)
将来負担比率*	早期健全化基準は350%ですが、現状の水準の維持を目指します。	%	22.1 (平成25年度)	30以下 (平成28年度)
市債*残高(臨時財政対策債*を除く)	未来を担う鯖江の子ども達に負担を残さぬよう4年間で40億円以上の削減を目指します。	百万円	17,109 (平成25年度)	14,403 (平成28年度)

## 施策体系

(基本施策)

健全な財政運営を推進する



## 主要な事業の概要

事業名称	事業概要
自主財源の確保と補助金等の有効活用	市税や各種使用料等について、収納率の向上に努めるとともに、受益と負担の適正化を図ります。社会資本等の整備にあたっては、今後も国・県補助金の有効かつ組織横断的な活用にも努めるとともに、クラウドファンディング*を導入するなど多様な財源確保に努めます。
事務事業全般の再点検による歳出の抑制および市債*発行の抑制	行政評価システムを有効に活用し、事業の選択と集中、スクラップ・アンド・ビルド*を図り、適正な事業量を維持します。また、投資的経費の抑制に努めながら、一般建設事業債による借入額を起債元金償還額以下にし、市債*残高の抑制を図ります。
電子入札*システム共同運用事業	公共工事等の入札執行については、公平性、競争性、透明性の確保向上が求められているため、電子入札*（県システムの共同運用）の対象枠を拡大し、入札の適正化を図ります。

### 現状と課題

課税業務は、適正・公平・公正であることが求められていますが、市民税および固定資産税の償却資産については未申告の割合が高く、これらの未申告を減らす対策が必要となっています。また、納税者の税に対する理解が必要であることから、タイムリーな税情報を適宜提供するとともに、申告事務の迅速化、効率化が求められています。

一方、コンビニ納税\*や口座振替制度の普及など、納税者の視点に立った利便性の高い納税制度を充実し、収納率の向上に努めていますが、長期化する景気低迷の影響などにより、市税などの滞納が増加する傾向にあります。

### 基本方針

市民税と固定資産税(償却資産)の未申告者に対しては督促を行い、これに応じない場合は実態調査および実地調査を行います。さらに、市外在住扶養者の所得調査も行い適正課税と収納に努めます。また、分かりやすい税情報の提供を行い、納税者の税知識の高揚に努めます。

また、収納率の向上を図るため、納め忘れのない口座振替納税の普及に努めます。中でもペイジー\*やWeb\*による口座振替を推進します。また、市民の利便性向上のため、クレジットカード\*決済による納税を導入するとともに、マルチペイメント収納\*についても導入に向けて検討します。また、滞納者ゼロを目指して悪質な滞納者については財産調査(不動産・動産・預貯金・給与など)を行い、差押等の滞納処分を実施し、さらにその財産を公売するなどの強制執行を行います。

### 施策成果指標

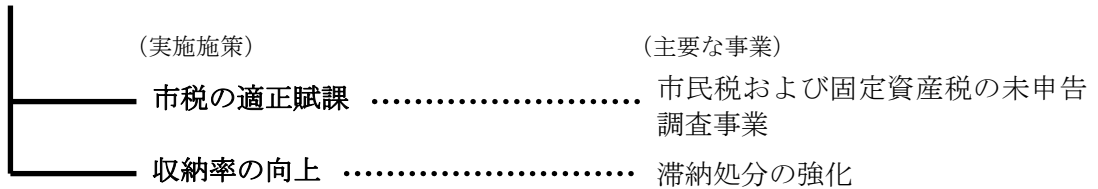
指標名	内容	単位	現状値	目標値
市税の収納率 (現年度課税分)	【市税収入額/市税調定額】 納税者の公平を保つための指標として、市税収納率(現年度課税分)の向上を目指します。	%	97.8 (平成25年度)	98 (平成28年度)
口座振替納税の利用率	【市税口座振替者数/市税納税義務者数】 納税者の視点に立った利便性の高い納税制度の充実を図るための指標として、口座振替納税の利用率向上を目指します。	%	36.8 (平成25年度)	50 (平成28年度)



## 施策体系

(基本施策)

適正な課税と積極的な徴収を推進する



## 主要な事業の概要

事業名称	事業概要
市民税および固定資産税の未申告調査事業	市民税の未申告者、扶養控除調査の実施や固定資産税の未評価家屋・償却資産未申告者の実態調査を実施し適正課税に努めます。また、広報やホームページで税制改正等について掲載するとともに、納税通知書にチラシを同封します。家屋評価の際にはパンフレットにより説明し納税者の税知識高揚に努めます。
滞納処分の強化	滞納者と精力的に納税交渉を行うとともに、未納が長期化するときは、資産調査等を強化し、差押や公売等の滞納処分を積極的に行い、収納率の向上を図ります。



■ 小学生による税についてのポスター優秀作品

### 現状と課題

人やモノ、情報等がグローバルに交流する現代社会においては、経済的なつながりだけでなく、文化や歴史、伝統、習慣など異文化に対する相互理解が求められています。

しかし、外国籍市民の定住化が進むにつれ、教育や防災、居住といった個別具体的な分野で、異文化との衝突に起因する諸課題も生じており、産業人材も含めて国際化社会に対応できる人材育成が求められています。

さらに、東日本大震災など大規模災害の発生を背景として、地域住民の安全を守る観点から、文化や経済的な交流だけでなく、市域・県域を越えた自治体間の協力が必要とされています。

本市では、岐阜県大垣市をはじめとする県外自治体5市と災害時相互応援協定を締結するなど、大規模災害時における防災上の応援体制を整えています。

また、広域的な事務処理が必要な事務については、これまでの一部事務組合や広域連合等の活用はもとより、市民ニーズに柔軟に対応した連携事務の在り方に関する研究が必要となります。

### 基本方針

市民主導による国際交流・国際貢献事業を引き続き支援しながら、外国籍市民の生活の利便性向上や教育、防災、居住といった個別具体的な問題の解決を図り、同じ地域に暮らす市民としての相互理解を育むことで、外国籍市民と市民がともに生きる多文化共生のまちづくりを推進します。

また、防災分野における市域・県域を越えた自治体間の協力関係を促進し、市民生活の安全の確保に努めます。

さらに、マイナンバー制度\*の導入を見据え、「連携協約」制度など広域的な取り組みによる市民サービスの向上に向けた施策の研究に努めます。

### 施策成果指標

数値化できる主要な成果指標が不存在のため、指標は設定していません。

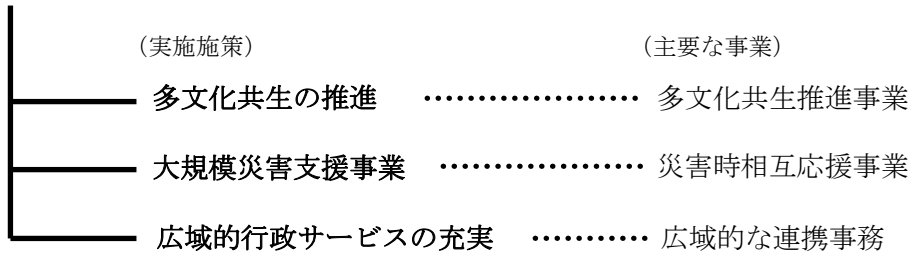


■日中外国語大学と地域住民との「絆」交流促進事業

## 施策体系

(基本施策)

国際協力・地域連携を推進する



## 主要な事業の概要

事業名称	事業概要
多文化共生推進事業	国際交流サロンにおける日本語教室や生活相談会の開催、多言語による行政・生活情報の提供等を通じ住民同士の相互理解を図るとともに、市民レベルの交流事業を積極的に支援しながらグローバル社会に通用する人材育成を図ります。
災害時相互応援事業	大規模災害の発生時には、市域・県域を越えた自治体間の支援を図ります。また、災害時の避難や支援物資等の提供など緊急時の自治体間の協力体制を整えます。
広域的な連携事務	福井県丹南広域組合や鯖江広域衛生施設組合など、広域的な連携による事務処理を行うとともに、マイナンバー制度 <sup>*</sup> を活用した広域行政サービスの在り方を研究します。



■ 公立丹南病院



■ 鯖江広域衛生組合(クリーンセンター)



■ 鯖江・丹生消防組合

## 現状と課題

市民と協働のまちづくりを目指した市民主役条例を制定後、その理念を実践するための推進委員会に「地域自治部会」「さばえブランド部会」「市民参画部会」の3つの部会をつくり、提言をもとにその成果が順調に表れつつあります。

しかし、まだ特定の市民の参画にとどまっているという現状があるため、新たに「若者部会」を設置し、無関心層へのさらなる参画の広がり求め、「鯖江市役所JK課\*」を立ち上げました。若い人たちが、郷土を知りふるさとに自信と誇りを持ってもらうことで、将来の鯖江を担う人材に育つとともに、その活躍が様々な世代の社会参加の喚起となるよう期待しています。

今後は市民の広範な参画を得ながら全員参加のまちづくりを進めるとともに、柔軟で創造性豊かな発想と行動力を活かした若者や学生とのさらなる連携を推進する必要があります。

## 基本方針

ふるさと鯖江には、特長のある地場産業や豊かな自然環境、健康長寿、歴史遺産など、先人が残した多くの宝があります。そのおかげで住みやすさは県内のみならず国内でも有数の評価を得ています。これらを守り育てていくことを基本に、市民自らが「みんなでつくろう みんなのさばえ」を合言葉に、積極的にまちづくりに関与していく「市民主役のまちづくり」を推進します。

また、職員自らが先頭に立つのではなく、住民同士を結びつけ、それぞれの自立意識や自発的な連帯をサポートするコーディネーターに徹する新たな行政像の確立を図ります。

さらに、若者や学生が活動しやすい環境整備に努め、一人でも多くの市民参加によるまちづくりに努めます。

## 施策成果指標

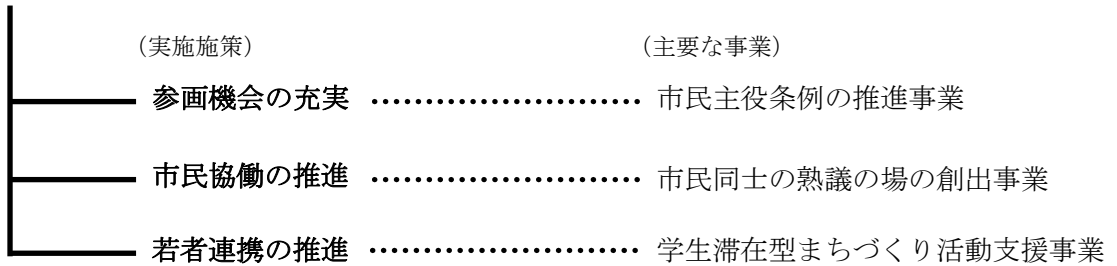
指標名	内容	単位	現状値	目標値
提案型市民主役事業の提案数	市民団体等が「新しい公共」の担い手として、公共における民間と行政の役割分担を見直し、市民の自治力を高める市民主役事業の提案の増加を目指します。	件	32 (平成25年度)	38 (平成28年度)
学生連携によるまちづくり提案数	若者や学生との連携を推進し、まちづくりに向けた提案の増加を目指します。	件	13 (平成25年度)	15 (平成28年度)



## 施策体系

(基本施策)

市民主役のまちづくりを推進する



## 主要な事業の概要

事業名称	事業概要
市民主役条例の推進事業	市民主役条例推進委員会を中心に、区長会・公民館・社会教育施設等と連携しながら、新たな層への市民主役意識の醸成を図ります。
市民同士の熟議の場の創出事業	地域課題を自ら発見し、市民同士の熟議により未来志向で解決策を見い出していくフューチャーセンター・セッション*を開催しながら、「市民力」の向上を図ります。
学生滞在型まちづくり活動支援事業	鯖江市に滞在し、市民との交流等を深める中で、まちづくりに向けた調査や研究を行う大学生等のグループに対し、宿泊費の一部を助成し、柔軟で創造性豊かな提案を市のまちづくり施策に反映します。



■ 市民協働推進会議によるフューチャーセッション



■ 市役所庁舎