

7. 市民との協働と新たな行政運営

7-1 市民参加と協働の推進

7-2 新たな行財政運営

7. 市民との協働と新たな行政運営

7-1. 市民参加と協働の推進

7-1-1. 市民参加とコミュニティ形成

自治振興課・社会福祉課

現況と課題

市民のライフスタイルや価値観が多様化する中、市民が主役のきめ細かなまちづくりの推進が多岐にわたる分野で求められています。また、市民がさまざまな活動を通して地域社会を取り巻く多くの課題に自主的に取り組んでいこうとする意識が高まっています。市民や市民活動団体がまちづくりに気軽に参加できる仕組みを構築する必要があります。☞施策1)・2)へ

地域福祉を推進する上で、孤独死の予防や高齢者の生活不安への対応などに、町内会・自治会のコミュニティ活動やNPO・ボランティアなどの市民活動の役割への期待が高まっています。☞施策2)・3)へ

地域ごとに町内会・自治会を中心とするコミュニティ組織が形成されており、環境美化や防災・防犯、青少年の健全育成など、さまざまな面で積極的な活動をしています。一方で、少子化や価値観の多様化により、加入者・参加者が減少する地域もあり、十分な活動ができないという問題も生じています。今後はより参加しやすい機会・条件の整備が必要です。☞施策3)へ

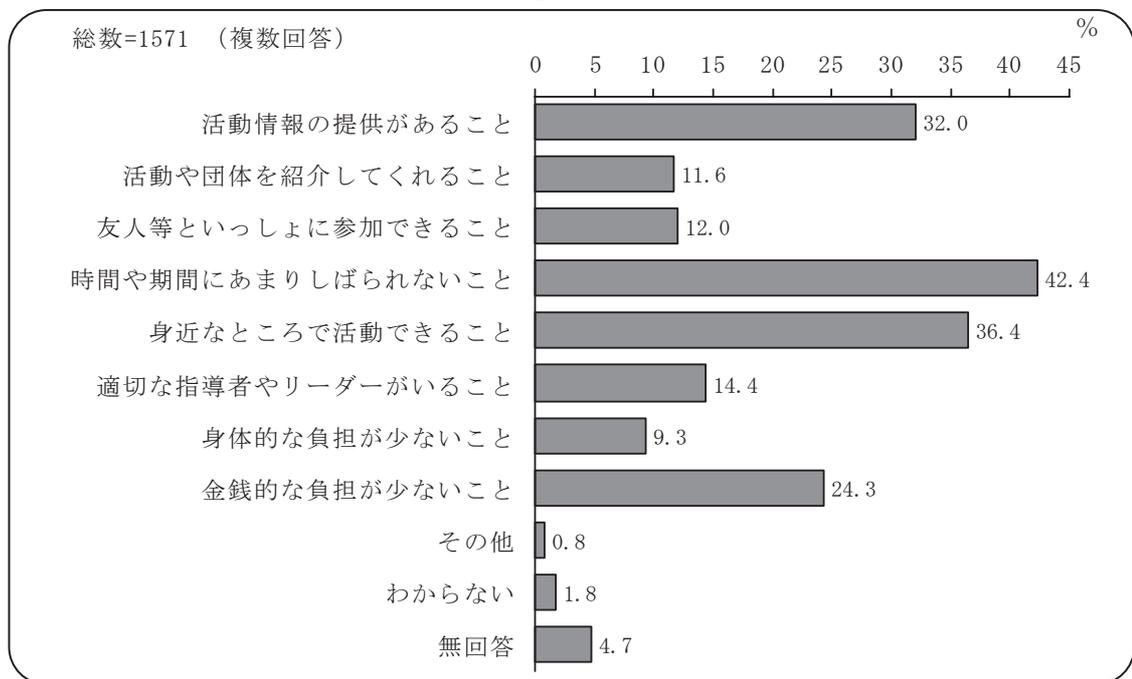
関連計画

上尾市地域福祉計画(平成 19～28 年度)

上尾市地域福祉活動計画(平成 20～24 年度)

上尾市市民活動推進計画(平成 21～25 年度)

■「地域活動に参加しやすくなる条件」の市民意見



[参考：平成 20 年度市民意識調査]

基本方針

協働の第一歩となるまちづくりへの市民参加を進めるため、その意識啓発や機会づくり、情報提供などを行います。また、社会に貢献しようとする市民の自主的・自発的な活動を支援するため、その拠点として市民活動支援センターを有効活用していきます。また、身近な町内会・自治会などでのコミュニティ活動の促進により参加の輪を広げていきます。



施策内容	1)市民参加の推進	<p>広報誌や市ホームページなどを通して、市民が積極的にまちづくりに参加する意識を啓発します。</p> <p>審議会等の会議を積極的に公開するとともに計画・条例の策定における市民コメントなど、市民がまちづくりに参加する機会を充実します。</p>
	2)市民活動への参加促進	<p>NPO・ボランティアなどの市民活動団体の取り組みを情報提供することで、より多くの市民が活動に参加するきっかけをつくります。</p> <p>市民と市民活動団体・学校・事業者・行政間の交流を図り、連携や協働につながる支援をします。</p> <p>活動の拠点となる市民活動支援センターの機能を充実します。</p>
	3)コミュニティ活動の推進	<p>地域コミュニティの中核を担っている町内会・自治会を支援するとともに、町内会・自治会間や行政との間で情報共有ができるよう推進していきます。</p> <p>楽しみながら参加できるイベントを通して、コミュニティ活動への参加の機会を広げます。</p> <p>市民が自主的な活動に取り組む拠点となる施設の整備を支援します。</p>



主な事業	事業名	協働事業	事業名	協働事業
	地域活動推進事業		事務区運営事業	
	集会所等整備事業			

7. 市民との協働と新たな行政運営

7-1. 市民参加と協働の推進

7-1-2. 協働

●自治振興課・社会福祉課・高齢介護課・まちづくり計画課

現況と課題

少子高齢化・情報化社会の進行に伴い、市民のニーズは多様化し、行政の均一的なサービスでは対応できない局面も出てきました。このような背景のもとで、NPOなどの団体や、事業者・大学と行政がさまざまな形で連携できる仕組みづくりが必要であり、協働によるまちづくりを積極的に推進していく必要があります。☞施策1)へ

協働のまちづくりを担う活力ある市民活動団体の育成が求められています。そのため、活動拠点の整備充実や情報提供・人材育成など、市民の自主的な活動を支援する体制の整備が必要です。☞施策2)へ

福祉や環境等、さまざまな分野で行政と市民活動団体などとの協働が始まっていますが、他分野においても協働での取り組みを進めていく必要があります。☞施策3)へ

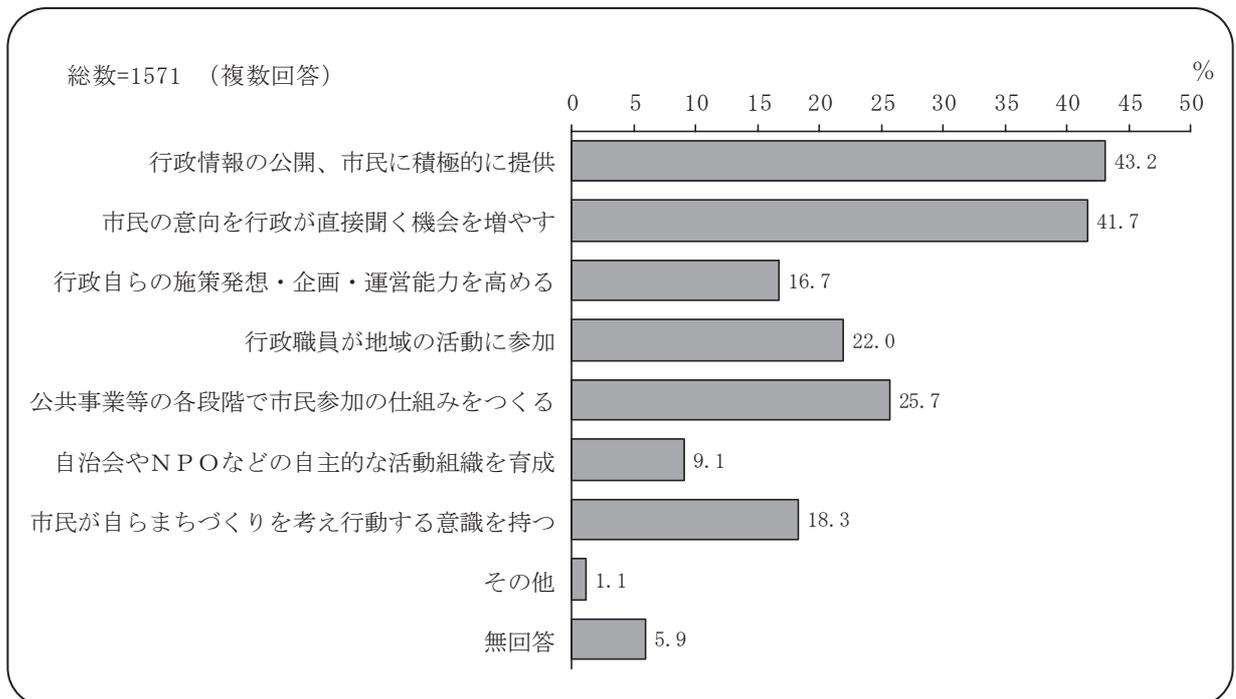
関連計画

上尾市地域福祉計画(平成19～28年度)

上尾市地域福祉活動計画(平成20～24年度)

第4期上尾市高齢者福祉計画・上尾市介護保険事業計画(平成21～23年度)

■「協働のまちづくりに重要なこと」の市民意見



[参考：平成20年度市民意識調査]

基本方針

市民・事業者・行政が共に連携し、協力し、補完し合いながら行動する協働の仕組みづくりに向けて、市民や市職員が理解を深めていくとともに、市民活動団体などの活動環境・体制の充実を促進し、さまざまな活動の実践を積み重ね、協働の分野を広げていきます。

施策内容	1)協働のまちづくりに向けた仕組みづくり	市民や市職員が協働に対する理解を深め、協働実践力を高めるような研修を推進します。 市民・事業者・行政が連携し、協力し、補完し合いながら、地域の課題に取り組む仕組みを構築します。
	2)まちづくり団体への支援	市民活動団体等が協働のまちづくりに取り組むために、活動しやすい環境整備、情報提供、財政的な支援などのさまざまな施策を推進します。
	3)協働の分野の拡大	産・学・官・民が相互の交流を通して、信頼関係や意識を高め、新たな分野への協働の取り組みを推進します。

主な事業	事業名	協働事業	事業名	協働事業
	社会福祉基金活用事業		市民活動支援センター 運営事業	
	協働研修事業			



市民活動支援センター



市民活動支援センター内の会議室

7. 市民との協働と新たな行政運営

7-1. 市民参加と協働の推進

7-1-3. 交流

●自治振興課・青少年課・高齢介護課・指導課

現況と課題

子どもから高齢者までが参加できるイベントが多く開催されています。また学校等で児童生徒と高齢者の交流が図られるなど、世代を超えた交流が進められています。☞施策1へ

さまざまな地域の人々との交流が、特に青少年の育成に好影響を与えています。今後も継続的な交流が求められています。☞施策1)へ

本市では、平成22年4月1日現在で、2,313人の外国籍市民が暮らしています。中国などの近隣諸国をはじめ、南米出身のニューカマーと呼ばれる人々も多く、国籍や民族等の異なる市民が互いの文化や習慣を理解し合い、ともに暮らしていくことができる社会が求められています。☞施策2)へ

市民活動団体に対する支援により、外国籍市民のための「にほんご教室」を継続して行っています。また、あげおワールドフェアなどの多くのイベントで交流することにより、相互理解を深めています。☞施策2)・3)へ

市民生活を送るうえで、重要なニュースを英語・中国語など4ヶ国語に訳し、市ホームページで配信を始めました。外国籍市民による年金や税金・福祉等の生活上の相談が多岐にわたっており、今後はさらなる相談窓口の充実が求められています。☞施策3)へ

関連計画

上尾市国際交流推進計画(平成13～23年度)



あげおワールドフェア



基本方針

地域への愛着や思いやりの心、地域文化の伝承など、さまざまな意義のある多世代間、地域間の交流を展開するとともに、異文化の理解や国際社会に貢献する人材育成にもつながる国際交流・国際教育、さらには多文化共生に向けた相談や講座・イベントなどの支援を進めていきます。

施策内容	1)多世代、地域間の交流	学校や地域等のさまざまな場で人々が関わり合うことにより、地域への愛着を深めます。また昔の遊びを体験する事業などにより子どもと高齢者が交流し、思いやりの心を育むとともに、地域文化の伝承を図ります。子ども会育成連合会主催の北海道幕別町交流事業など他の地域との交流を支援します。
	2)国際交流と国際教育	「あげおワールドフェア」をはじめとする国際交流のイベントや講座など異文化を理解する事業を支援します。学校において、国際理解の教育や交流、海外派遣を行うことにより国際感覚を養い、社会に貢献できる人材を育成します。
	3)多文化共生に向けた支援	外国籍市民が安心して暮らせるように、多言語による相談支援体制を充実します。外国籍市民のためのさまざまな講座・イベントの開催を支援し、暮らしやすい環境づくりを推進します。

主な事業	事業名	協働事業	事業名	協働事業
	にほんご教室		あげおワールドフェア	
	ワンナイトステイ事業		外国籍市民相談窓口(ハローコーナー)	
	中学生中国派遣事業		<u>「広報あげお」ハイライツ</u>	
	中学生海外派遣研修事業			



昔の遊び体験

用語 ニューカマー／多文化共生／「広報あげお」ハイライツ ⇒用語解説(P160～P173)へ

7. 市民との協働と新たな行政運営

7-1. 市民参加と協働の推進

7-1-4. 情報共有

自治振興課・広報課・庶務課・IT推進課

現況と課題

市民への行政情報の広報メディアは、広報誌が主力となっていますが、若者の活字離れもあって、昨今は市ホームページの役割も増大しており、広聴機能も担うようになりました。今後もさらなる広報誌、市ホームページの充実、記者クラブを通しての報道機関への情報提供など、さらに積極的な広報を行う必要があります。☞施策1)へ

情報公開制度は、市民の知る権利を尊重し、行政の説明責任を定めた制度で、市政に対する市民の理解と信頼を深め、市政への参画を促進するために必要な制度ですが、現状では、営利目的による利用が多くなっています。適正な情報公開制度の運営はもちろんのこと、市民が公開請求という手段を用いるまでもなく、行政の情報に触れられる積極的な情報提供が必要です。☞施策1)へ

市長へのはがきは、市民への対応を迅速化し、回答集の公開を開始しました。市民意識調査やISO9001の市民満足度アンケートの実施、地域での懇談会の開催などを通じて、市民ニーズの把握に努めています。平成17年から開始した上尾市市民コメント制度は、認知度が低い余り活用されていないといった課題があります。市民の声を吸い上げるためのさらなる広聴機能の強化が必要です。☞施策2)へ

イベント開催宣伝・参加支援、市民活動支援システムの構築を検討しています。今後は、情報ネットワークシステムをさらに発展させ、市民と行政の情報共有体制をつくる必要があります。☞施策3)へ



基本方針

協働のまちづくりの前提となる市民・事業者と行政の情報の共有について、本市からはさまざまな媒体を使って市の情報を積極的に発信するとともに、市民ニーズを多様な手段で的確に把握し、市民活動、協働によるまちづくり活動の相互に活かす情報共有体制の確立を目指していきます。



施策内容	1)情報発信力の強化	<p>広報あげおの誌面の充実をはじめとして、市民に等しく情報が提供できるよう、さらには報道機関へ積極的に情報提供できるよう、情報発信力の強化を図ります。市ホームページの充実のほか、市民向けメール配信の構築等により、イベント開催や参加者募集などのさまざまな魅力ある最新情報を常に発信していきます。</p> <p>情報公開制度の適正な運用を図りながら、情報公開コーナーを充実し、市政情報を積極的に提供します。</p>
	2)市民ニーズの的確な把握	<p>「市長へのはがき」、「市民コメント制度」、「市民意識調査」、本庁舎内での「市民満足度アンケート」などにより、市民のニーズを把握し、市民の声を市政に反映していきます。</p>
	3)新たな情報共有体制の整備	<p>市民活動の情報や活動に関する行事の案内などの情報を収集・発信し、市民活動を支援します。また、市民の参加機会の充実を図り、市民と行政の双方向のコミュニケーションを活性化します。</p>



主な事業	事業名	協働事業	事業名	協働事業
	広報誌等作成・発行事業		ISO9001 認証維持事業	
	情報公開・個人情報保護制度運営事業		ホームページ及びメール配信運用管理事業	
	イベント開催、参加支援システム運用管理事業		市民意識調査実施事業	
	広聴事業			



市役所の情報公開コーナー

用語

広聴／ISO9001／上尾市市民コメント制度 ⇒用語解説(P160～P173)へ

7. 市民との協働と新たな行政運営

7-2. 新たな行財政運営

7-2-1. 行政運営

●総合政策課・庶務課・職員課・IT推進課

現況と課題

平成18年度から進められている第6次上尾市行政改革大綱に基づき、定員管理や給与の適正化、指定管理者制度の推進、事務の効率化などを行ってきましたが、今後さらに厳しさを増す財政状況を考慮し、行政改革を進める必要があります。☞施策1)へ

行政事務の合理化及び効率化を図るため、上尾市事務改善委員会を随時開催し、職員から提案された改善案について調査審議を行って、一層の事務の効率化を図っていく必要があります。☞施策1)へ

行政評価制度として、事務事業評価による事業の必要性や効率性、妥当性を精査し、PDCAサイクルにより事業の検証を行っています。今後は導入の成果が上げられるよう、さらなる制度の充実が必要です。☞施策2)へ

民間の力を活用するため、民間委託や指定管理者制度の導入を推進しています。近年も、児童館アップीलランド、児童館こどもの城を指定管理者による管理に移行し、図書館本館カウンター業務の民間委託を開始しました。今後も、引き続き指定管理者制度や民間委託の導入拡大について、検討していく必要があります。☞施策3)へ

法改正や新たな行政課題、多様化する市民ニーズに対応し、組織の新設、統廃合や名称変更を行い、柔軟で効率的な組織体制づくりに努めています。また、必要に応じて本部やプロジェクト・チームを編成し、横断的な体制づくりを図っています。今後もこれらの取り組みを進めていく必要があります。☞施策4)へ

人事評価制度の一部を本格実施し、職場討議や面談を通じて、職員の意識改革を促進しています。今後さらに、人事評価制度の改善や活用方法についての検討が必要です。☞施策4)へ

文書管理の適正化を図り、情報公開請求に迅速に対応するため、行政文書のライフサイクルを一元的に管理する総合文書管理システムを導入し、文書管理と決裁過程の電子化を検討しています。☞施策5)へ

意思決定の迅速化や業務の効率性の向上、複雑多様化する行政需要に対応するため、所属を越えて情報共有するグループウェアを導入しています。引き続きICT技術の利活用が必要です。☞施策5)へ

不正アクセス等による情報資産の破壊、窃取、改ざんや個人情報の漏えい、ウイルス感染などの脅威が増加しており、情報を適正に管理していくために、上尾市情報セキュリティポリシーを遵守していく必要があります。☞施策5)へ

地方分権が進展する中で、これに対応した本市の体制づくりを図るため、今後も国の動向を注視し、特例市の移行も視野に入れ検討していく必要があります。広域行政については、ごみ処理などで検討が進められていますが、他の分野でも共同処理について研究していく必要があります。☞施策6)・7)へ

関連計画

上尾市定員適正化計画(平成17～23年度)

第7次上尾市行政改革大綱・行政改革実施計画(平成23～27年度)



基本方針

行政運営においては、自主性、自律性を高めながら最適で効率的な市民サービスの提供に向けて、今後も変革を続けていきます。また、行政改革の流れを加速させ、事業の見直し・改善を図りながら、さらには民間活力も適切に活用し、事業の効率化や広域行政の推進に努め、政策立案能力や施策遂行力を高めていきます。



施策内容	1)行政改革の推進	「第7次上尾市行政改革大綱・実施計画」に基づき、財源、人材などの重点化を図り、行政改革の流れをさらに加速させて、自主性・自律性の高い行財政運営を推進します。
	2)行政評価の充実	これまで実施しているさまざまな施策や事業の必要性、妥当性、効率性などを検証しながら、既存事業の見直し・改善を進めます。また、検証結果を公表し、事業の透明性を確保します。
	3)民間活力の導入	行政サービス水準の維持向上に配慮しながら、指定管理者制度や民間委託、PFIなどの民間活力の導入を検討、拡大し、最適かつ効率的な行政サービスを提供します。
	4)適正な人事・組織管理	市民ニーズに対応した柔軟かつ機動的な組織体制へと、見直しを随時図り、職員の能力や適性を考慮した適材適所の職員配置に努めます。また、必要に応じて本部やプロジェクト・チームなどの横断的な組織を編成します。 優れた政策立案能力や専門的な知識、技術を持つ職員を育成するため、職員研修の充実を図るとともに、職員の能力、意欲、実績を適切に反映した人事評価制度を活用し、職員の意識改革を促進します。
	5)市内部でのさらなるICT利活用	総合行政情報システムなどの既存システムが陳腐化しないよう維持管理するとともに、新技術の導入、新分野へのコンピュータ利用を推進し、事務の効率化や経費削減を図ります。 「上尾市情報セキュリティポリシー」を遵守し、情報資産を適正に管理します。
	6)自主性のある行政運営	社会情勢に的確に対応しながら、本市の地域特性を活かした行政運営を図り、特例市への移行など視野に入れて自主性のあるまちづくりを推進します。
	7)広域行政の推進	市民の利便性の向上や、行政運営の効率化のため、市域を超えた施設やサービスなどの相互利用を図るとともに、災害時等の非常時における相互応援体制を強化するなど、今後も広域行政を積極的に推進していきます。



主な事業	事業名	協働事業	事業名	協働事業
	行政評価事業		第7次行政改革大綱・実施計画策定	
	職員研修事業		人事評価事業	
	総合行政情報システム運用管理事業			

用語

PDCA サイクル／指定管理者制度／グループウェア／ICT／上尾市情報セキュリティポリシー／特例市／PFI ⇒用語解説(P160～P173)へ

7. 市民との協働と新たな行政運営

7-2. 新たな行財政運営

7-2-2. 財政運営

●総合政策課・財政課・庶務課・職員課・保育課・高齢介護課・納税課・保険年金課・下水道課

現況と課題

地方分権改革に伴う経費負担増や少子高齢化に起因する義務的経費の増大など、厳しい財政状況が見込まれます。今後も一層予算配分の重点化・効率化を図り、広く市民に財政運営状況を積極的に開示していく必要があります。☞施策1)・5)へ

近年では、印刷物や市ホームページの広告収入など新たな自主財源の確保に努めてきました。今後も新たな手法による自主財源を確保するとともに、受益者負担の公平性の観点からも使用料・手数料の見直しを進めていくことも必要です。☞施策2)へ

市税・保険税の公平・適正な賦課・徴収を図るため、税の収納対策として平成21年7月から収納サポートセンターを設置し、積極的に電話による呼び掛けを行っています。また納税者の支払い方法を拡充するため、コンビニ収納事業を平成21年4月から開始しました。今後は保険料などのコンビニ収納事業の開始や、新たな手法による税・保険税の確保が課題です。☞施策2)へ

これまで市有財産の売却も含めた有効活用や、公用車のリース化及び管理強化等による財政支出の平準化を図ってきましたが、インターネットオークションの活用などさらなる収支改善努力が必要です。☞施策2)へ

定員適正化計画に基づく取り組みの結果、平成16年度から平成22年度までに約10%の職員が減員となりました。本市は、人口10,000人当たりの職員数については、県内市の平均や全国の類似団体平均を下回り効率的な職員配置となっていますが、今後も引き続き人件費の抑制が必要であることから、適正な人員配置を行っていくことが求められています。☞施策3)へ

公債費の償還や特別会計への繰出金が市の財政を圧迫しています。市債の発行に当たっては公債費の負担や市債残高に留意し、適正管理に努めることが重要です。国民健康保険事業や下水道事業など特別会計への繰出金についても、極力抑制するよう改革を進める必要があります。☞施策4)へ

現在、下水道事業は特別会計で執行されていますが、より適正な経営管理を図るため、公営企業法の適用を受ける公営企業の調査、研究を進める必要があります。☞施策4)へ

関連計画

上尾市定員適正化計画(平成17~23年度)



基本方針

健全財政の維持が行政経営の基本であり、限られた財源を重点的・効率的に配分しながら投資効率の最大化を目指します。また、税の収納率の向上や自主財源確保を含むあらゆる手段での歳入確保と、事業の見直しやコスト管理、定員管理、公債費や特別会計への繰出金の適正管理などにより、収支の均衡を図ります。さらには、財政運営状況を市民に開示・公表していきます。



施策内容	1) 予算配分の重点化・効率化	本計画や行財政3か年実施計画に基づき、第7次行政改革大綱・実施計画や行政評価システムとの連携を図りながら、限られた財源を重要性や緊急性の高い事業へ重点的かつ効率的に予算配分を行います。
	2) 歳入の確保	<p>受益者負担の適正化の観点から使用料・手数料の見直しを行うことにより、負担の公平化と各種公共サービスの提供に必要な財源を確保するとともに、国や県の補助金の有効活用を図ります。</p> <p>財政の健全化と市民負担の公平化を確保するため、課税客体の的確な把握を行うとともに、介護保険料などの税外収入も含めた、より納付しやすい環境整備を行うことで、収納率の向上を目指します。また、初期滞納の抑制を強化しながら滞納整理を迅速に行う体制を強化することにより、滞納額の累積を防ぎます。</p> <p>市有財産について、売却も含めた有効活用による自主財源の確保を目指します。</p>
	3) 事業見直しやコスト管理	<p>事務事業の見直しや民間活力を導入するなど、簡素で効率的な行政運営を行います。</p> <p>定員適正化計画に基づき計画的な定員管理に努めます。</p>
	4) 公債費・特別会計の適正化	市債発行額の抑制等により市債残高を縮減し、公債費の削減に努めます。国民健康保険や下水道など、各特別会計における利用者の適正な負担レベルを検討し、各会計の自立性を高めて一般会計から特別会計への繰出金を抑制するよう努めます。
	5) 財政運営状況の情報開示	広報誌や市ホームページなどを通じて、市民生活への影響が大きい情報を分かりやすく、いち早く提供することにより、市の財政運営に対する市民からの理解を得ながら、市民の意見を反映できるように努めます。



主な事業	事業名	協働事業	事業名	協働事業
	第7次行政改革大綱・実施計画策定		収納サポートセンター運営事業	



収納サポートセンター

歳入・歳出の見通し（平成23年度～平成27年度）

第5次上尾市総合計画前期基本計画（平成23年度～平成27年度）の計画的な推進を図るため、この先5年間の歳入・歳出の見通しを立てました。

厳しい財政状況の中にあっても、この歳入・歳出の見通しを基に健全財政の確保に努めていくとともに、今後の経済動向などを踏まえ、必要に応じて見直しを行ってまいります。

歳入の見通し

（単位：百万円）

区分	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	計
市税	29,628	30,132	30,614	31,104	31,601	153,079
地方交付税・地方譲与税等	5,223	4,845	4,484	4,116	3,743	22,411
国・県支出金	11,865	12,229	12,612	13,013	13,435	63,154
市債	4,597	4,597	4,597	4,597	4,597	22,985
その他	5,477	5,477	5,477	5,477	5,477	27,385
歳入合計	56,790	57,280	57,784	58,307	58,853	289,014

試算の考え方（歳入）

区分	考え方
市税	内閣府公表の「経済財政の中長期試算」を参考に算出
地方交付税・地方譲与税等	平成23年度予算額を基に市税の推移を考慮し算出
国・県支出金	平成23年度予算額に扶助費の伸びを考慮し算出
市債	平成23年度予算額と同額で算出

歳出の見通し

(単位：百万円)

区分	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	計
義務的経費 (A+B+C)	34,162	34,344	34,894	35,553	35,925	174,878
人件費 A	12,606	12,537	12,576	12,693	12,647	63,059
扶助費 B	14,604	15,096	15,612	16,154	16,723	78,189
公債費 C	6,952	6,711	6,706	6,706	6,555	33,630
普通建設事業 費	3,921	3,921	3,921	3,921	3,921	19,605
その他	18,707	19,015	18,969	18,833	19,007	94,531
歳出合計	56,790	57,280	57,784	58,307	58,853	289,014

試算の考え方(歳出)

区分	考え方
人件費	退職者・定員管理見込等に基づき算出
扶助費	平成 23 年度予算額を基に近年の伸びなどを考慮し算出
公債費	平成 22 年度及び平成 23 年度の市債発行見込額等を基に算出
普通建設事業 費	平成 23 年度予算額と同額で算出

7. 市民との協働と新たな行政運営

7-2. 新たな行財政運営

7-2-3. 公共施設

●総合政策課・財政課・用地管財課・建築指導課・営繕課・教育総務部総務課

現況と課題

本市の公共施設は、昭和 40 年代の急激な人口増・都市規模拡大の中で集中的に整備されたものが多く、老朽化も進んでいますが、これまで十分に改修などが進んでいません。今後はさらに施設の老朽化が進むため、総合的かつ計画的な施設の改修や建て替え等が必要です。☞施策 1)へ

計画的な公共施設整備基金運用はもとより、施設の基本情報をデータベース化し、市有財産の有効活用や改修や建て替えなどを総合的、効率のかつ計画的に行える管理システムを構築することや、既存の公共施設の長寿化への工夫も必要です。☞施策 1)へ

本市の公共施設は、多くの市民に利用されており、震災時には避難拠点としての機能も求められております。このため、平成 19 年度に策定した「上尾市建築物耐震改修促進計画」に基づき、平成 27 年度までの耐震化工事完了に向けて、取り組んでいく必要があります。☞施策 2)へ

財政的な制約の中、補助金・交付金などを有効に活用しながら、市内の小・中学校を優先して耐震化工事に取り組んでいます。しかし、学校施設以外の公共施設での耐震化工事は進んでおらず、早急な取り組みが必要です。☞施策 2)へ

既存の公共施設については、厳しい財政状況や今後深刻化する人口減少、さらには社会動向の変化に対応した施設の必要性などを検証しながら、統廃合を含めた柔軟な公共施設の在り方を検討していく必要があります。☞施策 3)へ

市民ニーズや時代の要請に応え、新たな整備が必要な公共施設もあり、財政状況や利用需要を十分考慮しながら検討する必要があります。☞施策 3)へ

関連計画

上尾市建築物耐震改修促進計画(平成 20～27 年度)

基本方針

老朽化が進行している公共施設の維持管理について、総合的なマネジメントシステムを構築し、改修や建て替え、耐震化等の対応を計画的・効率的に行います。その中では、市民の理解を得ながら施設の統廃合や配置の適正化、必要な公共施設整備なども検討していきます。



施策内容	1) 公共施設の総合的管理の仕組みづくり	財政の制約が強まる中で、老朽化が進む公共施設の計画的な改修や建て替え等が図れるよう、総合的な公共施設の管理マネジメントシステムを構築し、財源の確保を図りながら計画的かつ効率的な施設の改修や建て替えなどを行います。
	2) 公共施設の耐震化等の推進	災害時の拠点施設としての機能及び施設利用者の安全確保の観点から、「上尾市建築物耐震改修促進計画」に基づき、公共施設の耐震化を順次進めていくとともに、公共施設の維持管理を図ります。
	3) 公共施設の適正な配置と整備	公共施設については、市民生活に急激な変化を及ぼさないよう、住民の利便性に十分配慮するとともに、地域特性やバランス、財政状況等を考慮したうえで、施設の統廃合や社会状況の変化に対応した整備等について検討します。



主な事業	事業名	協働事業	事業名	協働事業
		公共施設維持管理事業		公共施設耐震化事業
	公共施設管理マネジメントシステム構築事業			

7. 市民との協働と新たな行政運営

7-2. 新たな行財政運営

7-2-4. 市民サービス

●自治振興課・庶務課・IT推進課・契約検査課・市民課・市民税課・資産税課

現況と課題

平成 15 年から住基カードの制度が始まり、e-Tax の利用とともに少しずつ交付件数が伸びていますが、その他の電子申請については、申請から交付に至るまでの手続きが煩雑なため、普及には至っていません。☞施策 1)へ

市民サービスの向上や行政事務の効率化を図るうえで情報技術は必要不可欠なものとなっており、電子自治体の進展が期待されています。電子申請のほか、電子入札、公共施設予約システム等の充実など、市民・事業者にとって便利で使い勝手の良いサービスを提供する必要があり、情報格差の解消にも、取り組む必要があります。☞施策 1)へ

ISO9001 の理念に基づき、特に市民が利用する機会の多い市民部、健康福祉部においてサービスの質の確保や業務改善に取り組んでおり、その他の部署でも、ISO9001 のノウハウを活用し全庁的に業務改善に努めています。☞施策 1)へ

市民部、健康福祉部の窓口については、土、日曜日にも開庁するなど、ライフスタイルの多様化に合わせた市民サービスを展開しています。今後もニーズを的確に把握しながら、より一層効果的・効率的なサービスの向上が求められています。☞施策 1)・2)へ

社会の複雑化、多様化とともに、地域の間人関係が希薄になってきています。独居世帯も増加する中で、市民が気軽に相談できる窓口の充実が求められています。☞施策 2)へ



市役所窓口での様子

基本方針

窓口などを介した市民サービスは、市民と行政の信頼の接点であり、常に市民の立場に立ち、個人情報適正な取り扱いを前提に、各種システムの構築などにより必要なサービスを提供し、相談窓口体制の充実も含め、市民満足度の向上を目指します。



施策内容	1)市民サービスの充実と効率化	ISO9001 のノウハウや市民満足度調査などを有効活用しながら、多様化・高度化する市民ニーズを的確に把握することにより、市民にとって真に必要なサービスの提供を行い、市民満足度の向上を図ります。 公共施設予約、電子申請、電子入札など、情報セキュリティに留意しながら利用者の視点に立ったシステムを構築します。 IT の積極的活用などによる市民サービスの効率化を推進するに当たっては、「上尾市個人情報保護条例」にのっとり、市民の個人情報の適正な取り扱いの確保に努めます。
	2)相談窓口の充実	広報誌や市ホームページを通じて各種相談についての情報を広く市民に提供するとともに、各種相談窓口と連携して市民が気軽に相談できる体制の充実を図ります。



主な事業	事業名	協働事業	事業名	協働事業	
		市民相談事業(各種専門相談も含む)		電子申請システム管理運営事業	
		電子入札システム管理運営事業		公共施設予約システム管理運営事業	
		窓口サービス改善事業		ISO9001 認証維持事業	

用語

住基カード / e-Tax / 電子申請 / 電子自治体 / 電子入札 / ISO9001 ⇒用語解説(P160~P173)
へ

7. 市民との協働と新たな行政運営	目標指標
-------------------	------

施策の中項目	指標名	現況値	目標値 (H27 年度)	備考
7-1. 市民参加と協働の推進	市民活動支援センター登録団体数	15 団体	50 団体	
	ボランティアセンター登録グループ数	37 団体	42 団体	
	市ホームページアクセス数	527,948 件	702,000 件	トップページアクセス件数
7-2. 新たな行財政運営	行政改革の目標値の達成率	—	80.0%	平成 23 年度より第 7 次行政改革実施計画開始
	都市間連携の実績数(延べ)	8 市町村	10 市町村	
	市債残高	879 億円	860 億円	一般・下水・水道会計
	市有建築物の耐震化率	58.9%	100.0%	市で所有管理する 200 m ² 以上の建築物を対象
	市民満足度の割合(回答者の平均)	95.0%	95.0%	現況水準を維持する
	電子入札率(建設工事)	—	100.0%	平成 23 年度より電子入札を導入