

# 政 策 22

～市民ニーズに基づく行政経営を行う～

## 「目標値」等一覧

総合計画前期基本計画における政策指標						
【実現したい状態】市民に分かり易い行政運営の中長期ビジョンと戦略を示し、それを推進する						
	起点値	達成値			目標値	
	平成13年	平成16年	平成18年	平成19年	19年(2次実施計画)	22年(3次実施計画)
①前期基本計画の6節30項に設定した指標の達成率	①—	①34%	①—	①42.6%	①100%	①100%
②第3次実施計画事業のうち目標達成した取り組み課題	②—	②—	②—	②—	②—	②100%
目標値設定の説明						
①実施計画が前期基本計画の実現を担保する具体手段である為、完全達成を目標とする。						
②同上						

総合計画前期基本計画における政策指標					
【実現したい状態】市民に分かり易い行政運営の中長期ビジョンと戦略を示し、それを推進する					
	起点値	達成値			目標値
	平成13年	平成16年	平成18年	19年(2次実施計画)	22年(3次実施計画)
パブリックコメント実施件数	—	—	—	—	10件
目標値設定の説明					
市民に提示した計画事業のうちパブリックコメントを実施するものに関して、その内容及び進捗状況（進行過程）を明らかにする。					

総合計画前期基本計画における政策指標					
【実現したい状態】ITが活用される地域社会になる					
	起点値	達成値			目標値
	平成13年	平成16年	平成18年	19年(2次実施計画)	22年(3次実施計画)
申請書ダウンロード可能業務件数	0件	20件	100件	200件	400件
目標値設定の説明					
現時点ではジャンル別にダウンロード用申請書が整いつつあるため年25%増を見込んでより高い目標設定とする。					

# 政策22

## 市民ニーズに基づく行政経営を行う

### 1.市民ニーズ等を把握し、総合計画を策定する

#### 1. 現状と課題

本市では、平成10年度より現在の「松戸市総合計画」に基づき計画行政を推進しており、平成20年度からは、第3次実施計画を策定し、施策を推進しています。

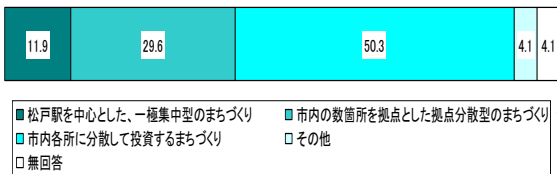
平成18年に実施した第3次実施計画づくりのための市民ニーズ調査によると、まちづくりの方向性としては、「一極集中型のまちづくり」よりも「市内各所に分散して投資するまちづくり」が望まれています。また、今後のまちのイメージづくりへの希望としては、「緑花清流都市」「安全で安心なコミュニティ都市」で回答の8割以上となっており、これまで本市が取り組んできた方向性と一致することが検証できました。

なお、国では、平成19年4月に地方分権改革推進法を施行し、地方公共団体は、行政及び財政の改革を推進するとともに、地方分権改革の推進に応じた行政体制の整備及び確立を図るものとされています。地方分権改革推進委員会において検討が行われ、平成19年5月に「基本的な考え方」、11月に「中間的な取りまとめ」が出ましたが、前者では、いまこそ中央政府と対等・協力の関係にある「地方政府」の確立を目指して、つぎなる分権改革へと大胆な歩みを刻むべき時機であることが示されています。さらに、20年5月に「第1次勧告」、12月には「第2次勧告」も行われています。

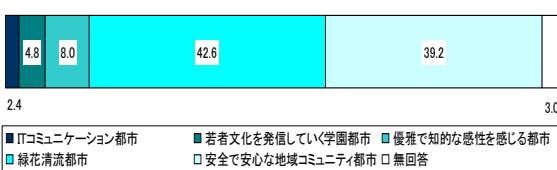
#### 【特筆すべきニーズの変化】

- ① 分権改革では、地域の実情を最もよく知る地方自治体自らが創意工夫して、地域の行政サービスを主体的に決定し取り組むことが求められています（ニーズの増）
- ② 行政経営を行うにあたっては、市民ニーズを積極的に取り入れるなど市民が参加できる機会を増やして欲しいと思われています（ニーズの増）

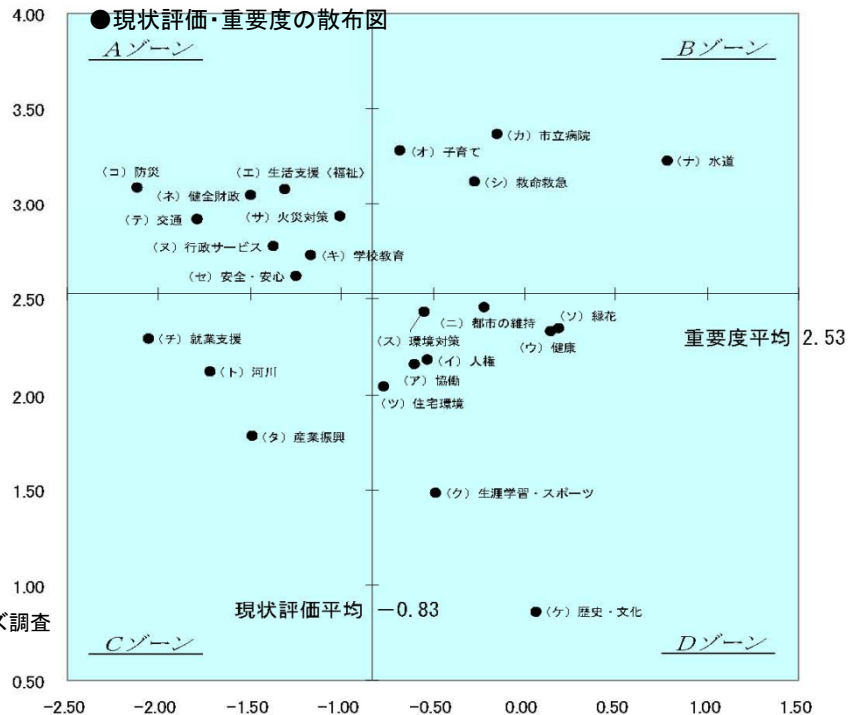
#### ●今後のまちづくりへの希望



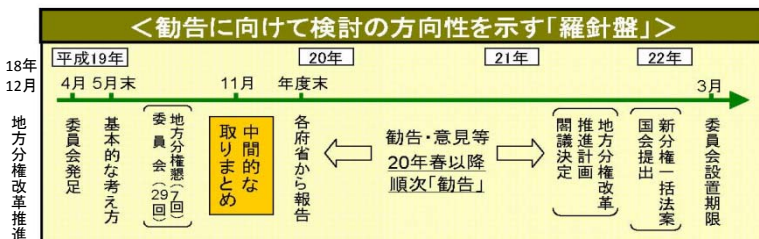
#### ●今後のまちのイメージづくりへの希望



出典 松戸市総合計画第3次実施計画づくりのための市民ニーズ調査



#### ●地方分権改革の動き



出典 地方分権改革推進委員会「中間的な取りまとめ」(概要)

← 現状評価 → 高

#### ●主な統計

- |                  |                 |
|------------------|-----------------|
| 〔基幹統計調査〕         | 〔県指定統計調査〕       |
| ・ 国勢調査           | ・ 市町村別・町丁字別人口調査 |
| ・ 工業統計調査         | ・ 千葉県毎月常住人口調査   |
| ・ 商業統計調査         |                 |
| ・ 教育統計調査(学校基本調査) |                 |
| ・ 全国物価統計調査       |                 |
| ・ 労働力調査          |                 |

出典 総務課資料

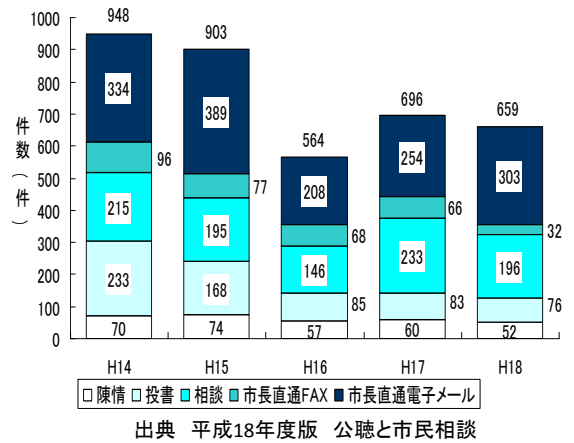
## 2. 取り組み状況

平成20年度から22年度を計画期間とする第3次実施計画は、「選択と集中」を明確にした戦略的な計画であることが特徴です。その策定にあたっては、第2次実施計画において一般財源不足が生じたこともあり、伸ばす施策だけでなく縮小する施策も計画し、財源の裏づけのある計画としています。

なお、公共ニーズを充足する主体間の連携を高めるため、産学官懇談会を設け、各界間で情報交換を行うとともに、連携事業の可能性を検討しています。

また、本市は2つの政令指定都市に関する研究会に所属するなど、合併によって政令指定都市に移行するにあたっての調査・研究及び情報収集を行っています。

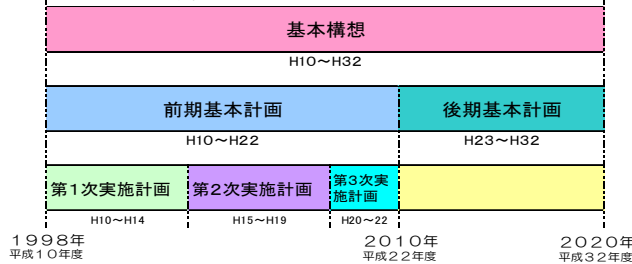
### ●入手経路別要望等の件数



### 【特筆すべき松戸の強み・弱み】

- ① 産学官懇談会が設置されており、市内産業界と学界、行政による連携事業を生み出す可能性があります（強み）
- ② 中核市の要件を満たしているが移行していないので、サービス水準は中核市と変わりませんが、国や県に対する影響力は一般市と同様と思われます（弱み）

### ●総合計画の概要



#### <基本理念>

- ・人権が尊重されすべての人が安心して暮らせるまち
- ・快適な環境の中で人と人が支え合う地域社会のあるまち
- ・地球にやさしい市民の交流を支える活力と魅力のあるまち

#### <将来像>

- ・いきいきした市民の舞台
  - ・ここよい地域の舞台
  - ・風格ある都市の舞台
- のあるまち・松戸

#### <まちづくりの基本方針>

- ・住んでよいまち・訪ねてよいまち

出典 松戸市総合計画

### ●まつど産学官懇談会の状況

#### <構成員>

松戸商工会議所、聖徳大学、流通経済大学、千葉大園芸学部、日大歯学部、松戸市農協、千葉小農協、松戸市

#### <目的>

市内産業界と学界、市役所の連携事業の可能性検討、情報交換

出典 政策調整課資料

### ●市内にある大学の概要

大学名	市内にある学部	所在地
聖徳大学	児童・人文・音楽	岩瀬550
流通経済大学	経済・社会・流通情報・法	新松戸3-2-1
千葉大学	園芸	松戸648
日本大学	松戸歯	栄町西2-870-1

出典 各大学ホームページ

### ●第3次実施計画策定時に実施したSWOT分析の例

【政策1】市民と行政の協働を推進する

【ビジョン】市民と行政の協働のルールが確立されている

内部要因分析		強み S	弱み W
外部環境分析	行政	①市民と行政の協働推進の取組み ②地域活動に利用できる多数の公共施設（支所8、市民センター17）	①市民センターのエレベーターの整備率が低い ②老朽化した公共施設が多く、耐震改修の必要な公共施設もある
	市民・事業者等		③NPO団体の人材が不足
事業機会や役割の拡大	行政	①NPO、ボランティア団体等の活動拡大の期待 ②市民センター等身近な公共施設のバリアフリー化への期待	成長戦略 No6 協働事業提案制度などのルールを確立し、協働を推進します（O①×S③）
	市民・事業者等		改善戦略 No5 市民センター等の施設は多角的に検討を行い、整備の優先順位を定め、「安全で安心なまちづくり基金」を活用してバリアフリー化を促進します（O②×W①②）
事業機会や役割の縮小	行政	①窓口業務など行政が関与する事務の縮小	撤退戦略 No10S 窓口サービスの民間委託により、現行のサービス水準を維持し人件費等の行政コストの縮減を検討します（T①×S②）
	市民・事業者等		

出典 松戸市総合計画第3次実施計画

### ●政令指定都市研究会の状況

政令指定都市問題研究会	名称	東葛飾・葛南地域4市政令指定都市研究会
平成18年5月8日	設立日	平成19年4月27日
野田、流山、我孫子、柏、松戸、鎌ヶ谷	構成市	船橋、市川、松戸、鎌ヶ谷
	構成市 (地図)	

出典 政策調整課資料

# 政策22

## 市民ニーズに基づく行政経営を行う

### 2.行政活動を透明にする

#### 1. 現状と課題

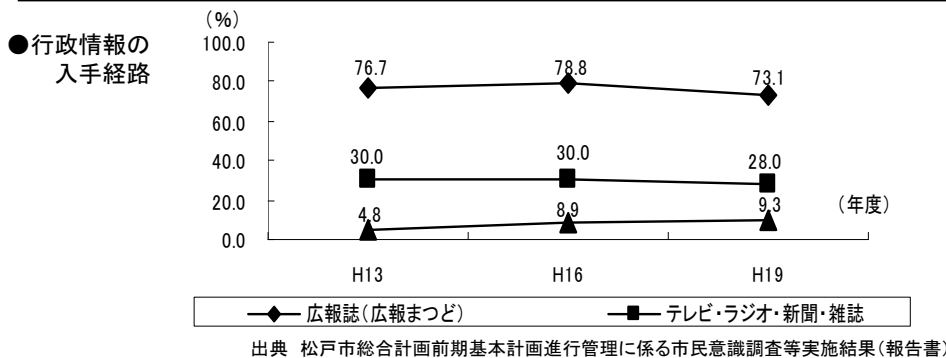
行政経営において、市民参加をより一層進めるためには、これまで以上にわかりやすくタイムリーな市政情報の公開・提供をし、信頼関係を築くことが重要です。

こうした中、本市では、従来よりの広報紙の発行に加え、ホームページの開設、パートナー講座（出前）の開催など、わかりやすい情報提供をこころがけ、また、情報公開制度の整備、パブリックコメント手続の導入等の制度の充実を図ってきております。なお、情報公開制度の利用件数は、ほぼ100件前後で推移しておりますが、パブリックコメントにおける意見件数には改善の余地があると思われまます。

また、個人情報保護については、市民の重要な情報を預かる機関としての責任を果たすため、情報の流通や管理の形態の変化に合わせた対策づくりをしていく必要があります。

#### 【特筆すべきニーズの変化】

- ① 市政への参加を望む市民は、市の政策を検討するための基礎となる情報が入手しやすくなることを望んでいます（ニーズの増）
- ② 個人情報保護することについての意識が高まっています（ニーズの増）



●会議公開制度の状況

年度	公開会議数	傍聴者数
H15	97	93
H16	106	218
H17	110	115
H18	110	87
H19	79	72

出典 総務課情報公開担当室資料

#### ●情報公開制度の利用状況(処理状況別)

	H15	H16	H17	H18	H19
開示決定	13	21	10	5	17
一部開示決定	10	10	9	6	9
非開示決定	5	19	6	5	3
取下げ	1	1	0	0	1
処理中	0	3	1	0	0
合計	28	54	26	16	30

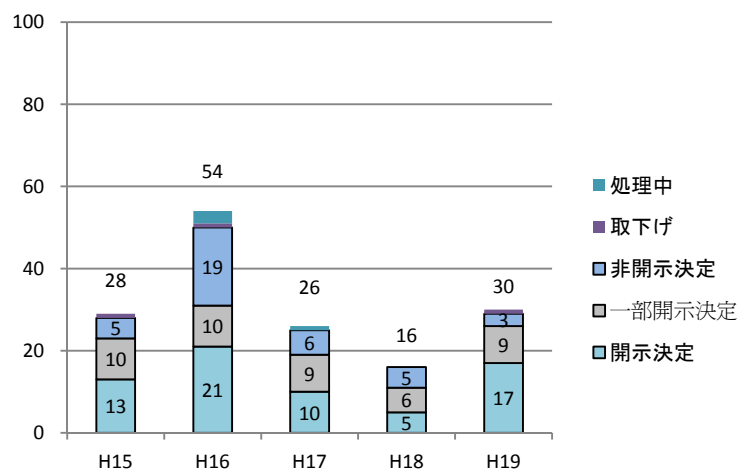
出典 総務課情報公開担当室資料

#### ●情報公開制度の利用状況(実施機関別)

	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
市長	59	58	69	61	123
教育委員会	28	15	11	5	10
選挙管理委			1	1	1
監査委員		1	3	1	1
農業委員会				3	7
水道事業	1			2	3
病院事業	4	5	4	2	2
消防	3	3	5	4	7
議会	9	6	11	4	7
合計	104	88	104	83	161

出典 総務課情報公開担当室資料

#### ●個人情報の開示請求の状況(処理状況別)



出典 総務課情報公開担当室資料

## 2. 取り組み状況

昭和46年より発行している広報まつどは、行政活動を知る媒体として市民の間に定着しています。平成9年にはホームページを開設し、インターネット時代に対応するとともに、14年には、行政職員が対面で事業や業務内容を説明するパートナー講座（出前）を導入しました。

情報公開制度の開示請求の受付・相談の窓口となっている市役所別館1階の行政資料センターは、各種の行政資料等を取りそろえ、総合的な情報提供の窓口としての役割も負っています。

また、平成18年10月よりパブリックコメント制度を導入し、基本的な政策の策定過程で政策の案を公表し、広く市民の皆様から意見を求め、提出された意見に対する市の考え方をホームページなどで公表しています。

### 【特筆すべき松戸の強み・弱み】

- ① 情報公開、情報提供、意見募集に関してのツールや制度が充実しています（強み）
- ② 市民や企業等が必要としている情報と行政が提供する情報の間に、タイミングや内容のアンマッチが生じています（弱み）

### ●平成19年元旦号 広報まつど アンケート結果

① 広報まつどをご覧になっていますか？	(人)	(%)
A 毎号	1,025	85.6
B ときどき	150	12.5
C 読まない	16	1.3

② よく読む記事は何ですか？（3つまで）	(人)	(%)
A 行政面	594	49.6
B 情報チャンネル	973	81.2
C 市長室・発	227	18.9
D あなたの健康 歯を大切に	409	34.1
F 人	287	24.0
G まちの話題	663	55.3

③ 広報まつどは市のホームページからの閲覧できることを知っているか	(人)	(%)
A 閲覧したことある	225	18.8
B 閲覧したことない	561	46.8
C 知らなかった	396	33.1

出典 政策調整課広報担当室資料

### ●松戸市ホームページ トップ画面



※ ホームページのアクセス件数の推移は、政策22施策3「人材や情報システムを活用し、生産性の向上を図る」に記載しています。

出典 総務課情報公開担当室資料

### ●情報公開・個人情報保護に関する条例等主な制度

施行・導入年月	条例制度名
平成元年4月	松戸市電子計算機処理に係る個人情報の保護に関する条例
平成7年4月	松戸市公文書公開条例
平成7年4月	松戸市個人情報の保護に関する条例(全部改正)
平成11年1月	審議会等の会議公開制度
平成14年4月	松戸市情報公開条例(全部改正)

### ●主なパートナー講座(出前)の開催状況(参加人数上位5番目まで、平成14年度(導入年度)・平成19年度)

参加人数順位	平成14年度				平成19年度			
	担当課名	講座名	開催回数	人数	担当課名	講座名	開催回数	人数
1	介護支援課	介護保険について	17回	530人	生活安全課 防犯対策担当室	地域の防犯対策について	16回	1,080人
2	保険福祉課	健康について	8回	290人	防災課	地震災害に対する備え	21回	883人
3	環境計画課	ごみとリサイクルについて	10回	286人	保険課	国民健康保険について	11回	527人
4	こども課	少年非行と家庭教育	4回	189人	介護支援課	高齢者の生活を支える介護・福祉制度について	14回	435人
5	救急防災課	火災原因別火災予防対策	3回	107人	環境計画課	もったいないからはじめよう！～エコ上手は節約上手。省エネの方法教えます。～	8回	414人

出典 市民環境本部企画管理室資料

### ●パブリックコメント実施一覧

意見募集年度	政策案の名称	意見提出者数	意見件数
平成18年度	① 松戸市パブリックコメント手続実施要綱	3	12
	② 松戸市協働のまちづくり条例	15	41
	③ 松戸市国民保護計画	2	12
	④ 松戸市障害者計画改定	2	8
平成19年度	① 松戸市下水道条例の一部を改正する条例	0	0
	② 松戸市における宅地開発事業等に関する条例の一部を改正する条例	0	0
	③ 松戸市中高層建築物等の建築等に係る紛争の予防と調整に関する条例	0	8
	④ 松戸市総合計画第3次実施計画	1	2
	⑤ 松戸市耐震改修促進計画	0	0
	⑥ 松戸市安全で快適なまちづくり条例にかかる重点推進地区の追加指定	0	0
	⑦ 松戸市ごみ処理基本計画	9	59
	⑧ 松戸市食育推進計画	2	3
平成20年度	① 松戸市緑の基本計画改訂版	4	25
	② 松戸市景観基本計画	3	13
	③ 松戸市墓地等の経営の許可等に関する条例の一部を改正する条例	0	0
	④ 松戸市介護保険条例の一部を改正する条例	0	0
	⑤ 第5期松戸市高齢者保健福祉計画および第4期松戸市介護保険事業計画	4	28
	⑥ 松戸市敬老祝金支給条例の一部を改正する条例	0	0

出典 政策調整課資料

# 政策22

## 市民ニーズに基づく行政経営を行う

### 3.人材や情報システムを活用し、生産性の向上を図る

#### 1. 現状と課題

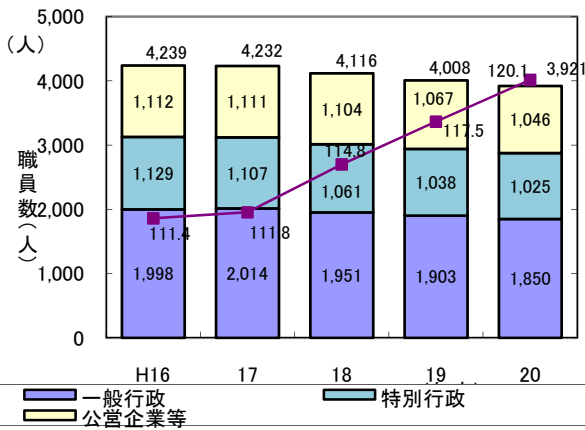
行政経営の生産性をはかる指標の1つに、職員1人当たりの人口があります。公営企業は各市の実施状況に差があるため、それを除いた数値でとらえると、本市は近隣市よりも職員1人当たりの人口が多く生産性が高いと言えます。しかし平成18年に「行政改革推進法」が制定され、地方には、17年に「地方公共団体における行政改革の推進のための新たな指針」が出されており、本市においてもさらなる改革が必要とされます。

なお情報システムについては、業務の効率性を向上させる目的で、昭和41年度から外部への委託処理を開始し、58年にはオンライン専用のホストコンピュータを導入しました。また基盤整備としては、平成9年度に基幹業務に市内LAN、14年度に情報系LANを敷設し、事務効率の向上に寄与しています。一方、近年のIT革命においては、行政の効率を高めることだけでなく、住民生活が直接便利になるようなIT活用も期待されており、本市においても、さらに、情報システムの活用方策について充実させる必要があります。

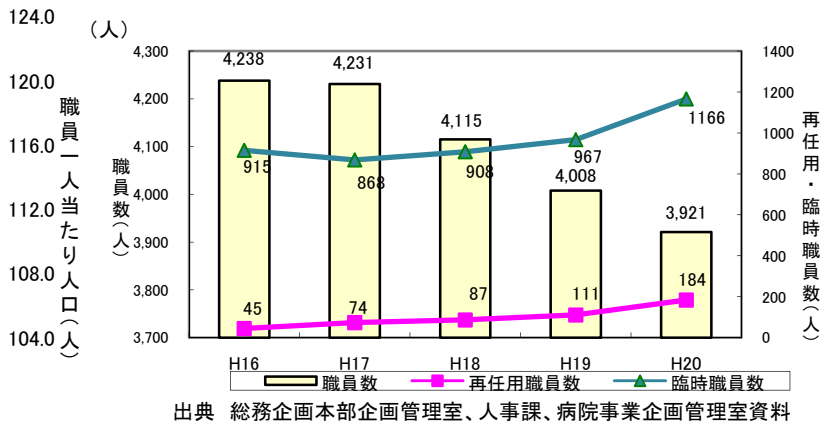
#### 【特筆すべきニーズの変化】

- ① 手軽に、便利に行政サービスを利用できるようにすることが望まれています（ニーズの増）
- ② できるだけ少ない職員で、一定の行政サービス水準を達成することが望まれています（ニーズの増）

●職員数と職員1人当たりの人口（各年4月1日現在）



●職員数と再任用職員数・臨時職員数（各年4月1日現在）



出典 総務企画本部企画管理室資料

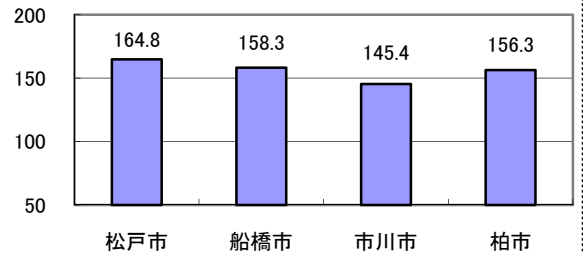
出典 総務企画本部企画管理室、人事課、病院事業企画管理室資料

●職員数と職員1人当たりの人口（平成20年4月1日現在）

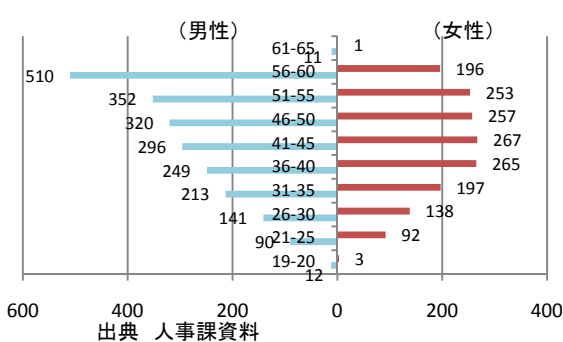
	一般行政		特別行政		一般・特別行政計		公営企業等		合計	
	職員数(人)	職員1人当たり人口(人)	職員数(人)	職員1人当たり人口(人)	職員数(人)	職員1人当たり人口(人)	職員数(人)	職員1人当たり人口(人)	職員数(人)	職員1人当たり人口(人)
松戸市	1,850	256.1	1,025	462.2	2,875	164.8	1,046	452.9	3,921	120.8
船橋市	2,448	238.6	1,243	470.0	3,691	158.3	806	724.8	4,497	129.9
市川市	2,160	211.8	987	463.6	3,147	145.4	326	1,403.6	3,473	131.7
柏市	1,682	229.4	787	490.2	2,469	156.3	222	1,737.9	2,691	143.4

出典 総務企画本部企画管理室資料

●一般・特別行政職員1人当たりの人口

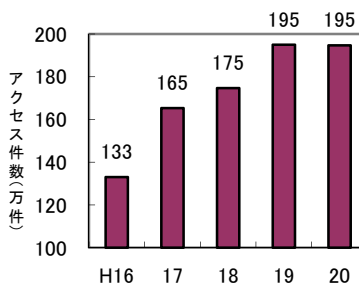


●年齢階層別職員数（平成21年4月1日現在）



出典 人事課資料

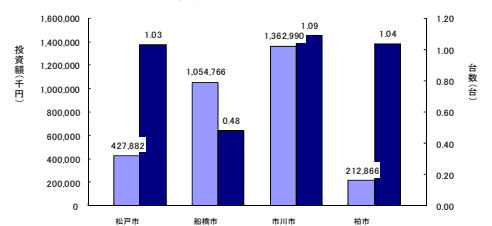
●ホームページアクセス件数の推移



※H20.12.1より新システム導入により、アクセスカウントの方法を大きく変更しました。

出典 IT推進課資料

●情報化投資額と職員1人当たりPC数比較（平成19年度）



出典 (財)地方自治情報センター『平成19年版地方自治コンピュータ総覧』をもとに作成

## 2. 取り組み状況

本市では、平成12年度の本部制導入、15年度の「行財政改革計画」の策定など組織や事務事業の見直しを積極的に行い、職員数の削減に取り組んできました。さらに、18年には、国からの「地方公共団体における行政改革の推進のための新たな指針」を受け、「松戸市集中改革プラン」を策定しました。現在は、本プランに基づき、事務事業の見直しにより業務の委託化・民営化を積極的に推進し、非常勤職員・臨時職員・退職後の再任用職員等の多様な人員の活用を行うことにより職員定数を削減し総人件費の抑制を図っているところです。あわせて、平成15年4月に策定した「松戸市人材育成基本方針」に基づき、職員1人ひとりのキャリアデザインと適正を活かした人材育成を行っています。

また電子申請や届出のオンライン化、ペーパーレスの事務室、行政情報の電子的な提供、行政事務の効率化・高度化などを積極的に推進するため、平成14年2月、「i-cityまつどアクションプラン」を策定しました。平成17年12月には、このプランを包含するかたちで、最適なシステム構築の視点を加えた「松戸市情報システム最適化基本計画」を策定し、住民サービス向上のためシステムの整備に取り組んでいます。

### 【特筆すべき松戸の強み・弱み】

- ① 行財政改革、民間活力の導入、情報システムを活用した効率化などの実績があります（強み）
- ② 職員の年齢構成が歪み、ノウハウの継承が困難になっています（弱み）

### ●松戸市人材育成基本方針「求められる職員像」

**【求められる職員像】**

活力ある地域創造の原動力として情熱をもって行動ができる職員

- ・ 意欲をもって自ら学習できる職員
- ・ 自分の意志で問題提起できる職員
- ・ 情報を集約し市民に的確に提供できる職員
- ・ 地域の潜在ニーズを顕在化できる職員
- ・ 新たな政策をコーディネートできる職員

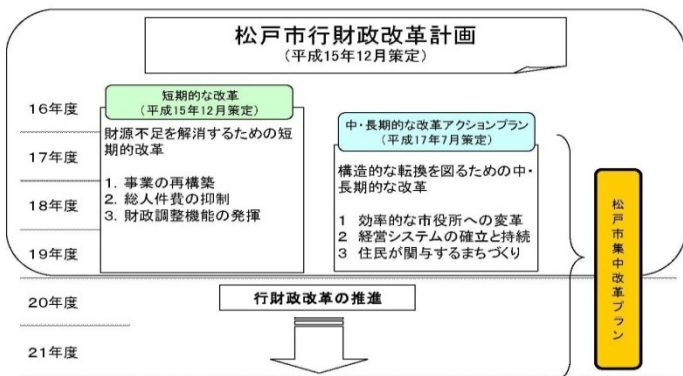
出典 人事課資料

### ●職員研修参加状況

出典 人事課資料

区分	研修内容	H16	H17	H18	H19	H20
基本研修	役職及び勤務年齢等に応じた基本的な知識・技能の習得	630	535	573	579	798
特別研修	特定の行政課題に対応するために必要な知識・技能の習得	514	1,463	1,027	1,618	995
実務研修	実務遂行に必要な知識・技能の習得	496	347	457	376	400
派遣研修	職務の専門的かつ総合的な知識・技能の修得のため専門機関へ派遣	536	491	413	426	453
合計		2,176	2,836	2,470	2,999	2,646

### ●松戸市行財政改革計画と集中改革プランの全体イメージ



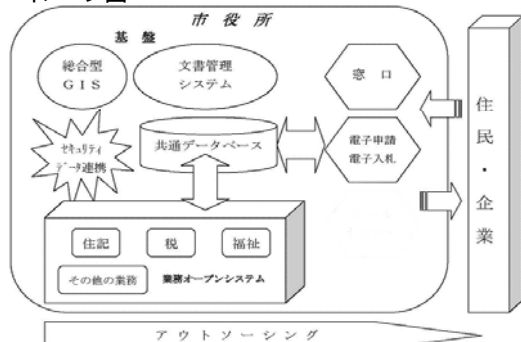
### ●主な委託実施済項目

- ・ 一般ごみ収集業務
- ・ し尿収集業務
- ・ 庁舎清掃・夜間警備業務
- ・ 学校給食調理業務
- ・ 広報紙編集業務
- ・ 郵便(文書集配)業務
- ・ 庁舎案内・電話交換業務
- ・ 公用車運転業務
- ・ 職員厚生業務
- ・ 公立保育所運営委託

### ●主な指定管理者制度導入施設

- ・ 古ヶ崎デイサービスセンター
- ・ 市民センター(17箇所)
- ・ 勤労会館
- ・ 小金原体育館ほか2体育館
- ・ 自転車駐車場(55箇所)
- ・ 生きがい福祉センター
- ・ 青年館(3箇所)
- ・ 文化会館
- ・ 市民劇場
- ・ 北山会館(斎場)業務

### ●松戸市情報システム最適化基本計画のイメージ図



出典 IT推進課資料

### ●インターネットでできる主なサービス 出典 松戸市集中改革プラン

- ・ 施設予約(森のホール21)(平成13年度～)
- ・ 例規集検索(平成14年度～)
- ・ 市議会会議録検索(平成14年度～)
- ・ 掲示板(意見交換・情報交換)(平成15年度～)
- ・ インターネット相談(平成15年度～)
- ・ インターネットアンケート(平成15年度～)
- ・ 申請書等ダウンロード(平成16年度～)
- ・ 図書館蔵書検索・予約(平成16年度～)
- ・ インターネット議会中継(平成17年度～)
- ・ 電子入札(平成18年度～)
- ・ インターネット公売(平成19年度～)
- ・ マルチペイメント(平成20年度～)
- ・ 電子申告(平成20年度～)
- ・ 電子申請(平成21年度～)
- ・ 施設予約(スポーツ施設・市民センター等、平成21年度～)

出典 IT推進課資料

### ●すぐやる課への要望状況(平成19年度)

要望の種類	件数
土木関係	707
清掃関係	416
動物関係	2094
その他	459
合計	3676



出典 表 =松戸市ホームページ  
写真 =政策調整課広報担当室資料