

## 第6節

### 「都市経営の視点に立った行財政運営」

多様化・高度化する市民ニーズに対して的確かつ迅速にこたえるため、効果的で効率的な行政運営を推進するとともに、財源の確保を図り、長期的な事業計画に基づき適正な財政運営に努めていきます。

さらに、近隣自治体との連携を高め、国、県、関係機関との強調も図りながら、市民、事業者、行政の強力なパートナーシップのもと、地方自治の確立に努めます。

～松戸市基本構想 施策の大綱～

# 政 策 23

## ～市民ニーズに基づく行政経営を行います～

### 後期基本計画における「めざそう値」等一覧

#### 【めざしたい将来像】

50万人になろうとする市民が、安心して住みやすく、満足してもらえるようなまちを実現します。そのため、継続的な対話を経た力強い連携から政策が生まれる仕組みづくりをし、経営基盤を強化します。

上段:めざそう値(目標) 下段:実績

	13年度	前期基本計画		現状値	後期基本計画	
		19年度	22年度	24年度	25年度	32年度
住み続けたいと思う人の割合	—	62.0%	62.0%	—	62%	65%
	58.6%	58.2%	61.4%	64.8%		

#### 【めざそう値(32年度)設定の考え方】

21年度現状値に対して、5ポイント増をめざす。

上段:めざそう値(目標) 下段:実績

	13年度	前期基本計画		現状値	後期基本計画	
		19年度	22年度	24年度	25年度	32年度
行政サービスの改善度	—	—	—	—	29.4%	35%
	—	—	26.8% (H21)	26.6%		

#### 【めざそう値(32年度)設定の考え方】

「市民意識調査」(平成21年度)の結果より、「以前より多少悪くなっている5.2%、以前より非常に悪くなっている1.9%」をなくすことをめざす。

上段:めざそう値(目標) 下段:実績

	13年度	前期基本計画		現状値	後期基本計画	
		19年度	22年度	24年度	25年度	32年度
後期基本計画のめざそう値の達成率	—	—	—	—	100%	100%
	—	—	—	—		

【めざそう値(32年度)設定の考え方】

計画書に掲載しているめざしたい将来像を実現するため、すべての指標について、めざそう値の達成をめざす。

上段:めざそう値(目標) 下段:実績

	13年度	前期基本計画		現状値	後期基本計画	
		19年度	22年度	24年度	25年度	32年度
行政情報入手手段に係るホームページの割合	—	—	—	—	18%	25%
	4.8%	11.3%	20.5%	18.9%		

【めざそう値(32年度)設定の考え方】

32年度で市民4人に1人がホームページから行政情報を入手することをめざす。

上段:めざそう値(目標) 下段:実績

	13年度	前期基本計画		現状値	後期基本計画	
		19年度	22年度	24年度	25年度	32年度
インターネットを利用している人の割合	—	—	—	—	65%	70%
	38.1%	61.3%	68.0%	64.0%		

【めざそう値(32年度)設定の考え方】

市の施策により変動する性質の指標ではないが、総務省の同様の調査では人口利用率で75%を上回っていることや、現状値が第3次実施計画の目標値設定時の想定に近付いていることから設定した値をめざす。

上段:めざそう値(目標) 下段:実績

	13年度	前期基本計画		現状値	後期基本計画	
		19年度	22年度	24年度	25年度	32年度
いきいきと働くことができている職員の割合	—	—	—	—	55%	60%
	—	—	49.2%	60.0%		

【めざそう値(32年度)設定の考え方】

いきいきと働くことができている職員の割合を増やすことをめざす。

# 政策23

## 市民ニーズに基づく行政経営を行います

### 1.市民ニーズ等を把握し、総合計画を策定します

#### 1. 現況と課題

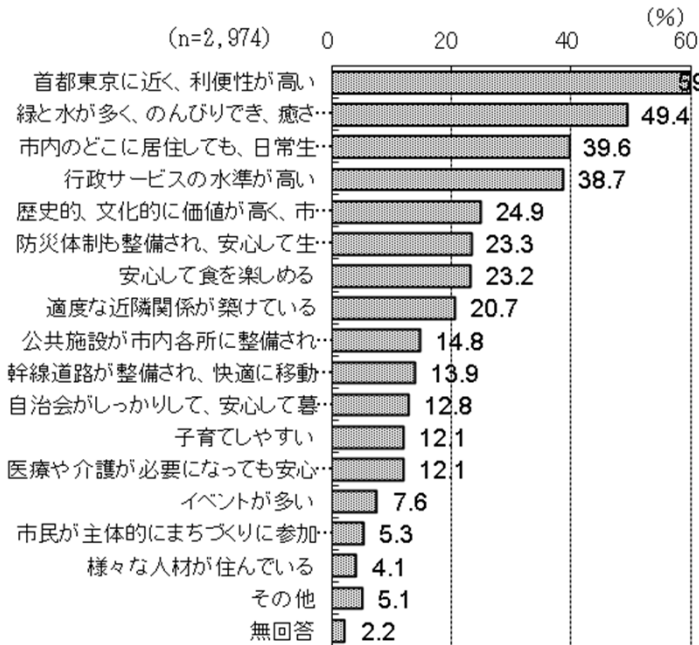
「後期基本計画づくりのための市民ニーズ調査（平成21年3月）」によれば、松戸市の良さベスト3は、「①首都東京に近く、利便性が高い」「②緑と水が多く、のんびりでき、癒される空間が多い」「③市内のどこに居住しても、日常生活の利便性が高い」です。また、まちづくりの方向性として望まれているのは、「①安心して医療が受けられる」「②緑花清流」「③バリアフリー」でした。

なお、広域行政については、政令指定都市に関し、東葛広域行政連絡会（6市）、東葛飾・葛南地域4市政令指定都市研究会など3つの研究会に属し、研究してきました。合併により、政令指定都市をめざすことのメリット・デメリットを市民と共有し、研究を続けることが課題となっています。

#### 【特筆すべきニーズの変化】

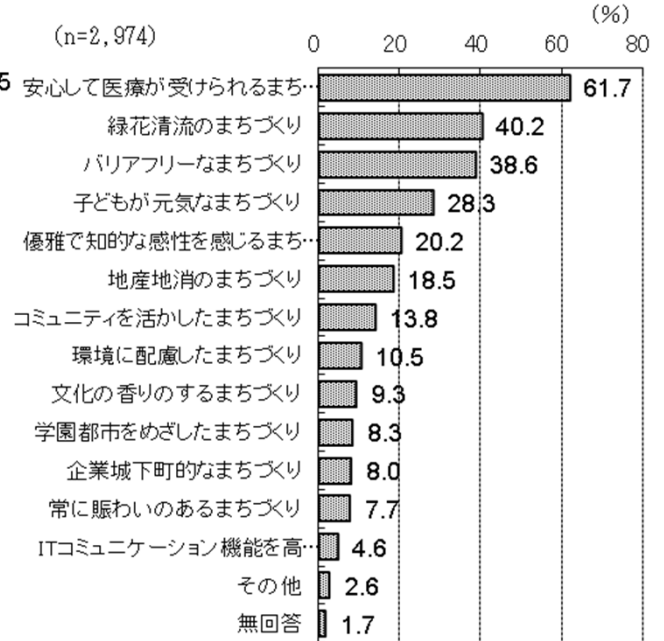
- ① 市民ニーズを把握し、市民本位の積極的かつ誠実な行政運営が求められています（ニーズの増）
- ② 政令指定都市や中核市となることで財源が増え、必要なサービスが行き届いた暮らしやすい街になることが期待されています（ニーズの増）

#### ●松戸市の良さ・強み



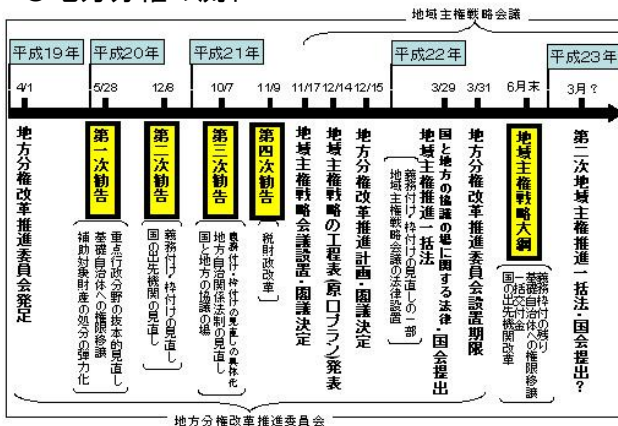
出典 松戸市総合計画第3次実施計画づくりのための市民ニーズ調査

#### ●まちづくりの方向性



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

#### ●地方分権の流れ



#### ●主な統計

##### 〔基幹統計調査〕

- ・国勢調査
- ・工業統計調査
- ・商業統計調査
- ・教育統計調査（学校基本調査）
- ・全国消費実態調査
- ・就業構造基本調査
- ・住宅・土地統計調査
- ・農林業センサス
- ・経済センサス

##### 〔県指定統計調査〕

- ・市町村別・町丁字別人口調査
- ・千葉県毎月常住人口調査

出典 総務課資料

## 2. 施策の展開方向

基本計画の実現のため、財政的な裏付けをもたせた短期的な事業計画としての実施計画を策定します。実施計画は、選択と集中を明確にした戦略的な計画とします。また、基本計画の評価は、政策展開の方向に示すめざそう値の達成状況を中心に、適時、状況を把握し、評価していきます。実施計画については、計画事業以外の事業も含めて行政評価によりモニタリングを行い、計画期間満了後、達成状況を評価します。

なお、公共ニーズを充足する主体間の連携を高めるため、産学官で情報交換を行う場を設け、連携事業の可能性を検討していきます。

そして、地域主権改革の進展により、基礎自治体としての本市の役割は大きくなることから、その役割に見合った財政基盤の充実強化や広域的課題への取り組みについて、国・県へ要請していきます。また、広域行政については、引き続き、近隣市との連携や合併による政令指定都市移行などの研究を行い、広く議論するための情報を提供していきます。

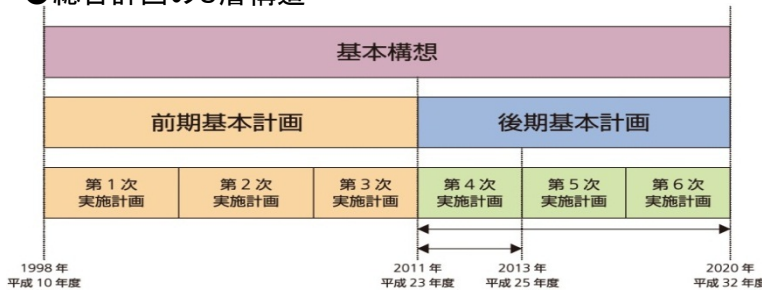
## 3. 施策を推進していく上での課題

後期基本計画の推進にあたっては、市民と行政のそれぞれが後期基本計画に定めた役割をしっかりと果たしていくことが必要です。そのため、後期基本計画の進捗状況をできるだけ多くの市民や職員で確認し、その結果をそれぞれの活動につなげていくことが課題です。また、戦略計画の策定では、その手段となるサマリーレビューや行政評価などの仕組みが庁内に理解され、普及・定着していくことが課題になります。

**【特筆すべき松戸の強み・弱み】**

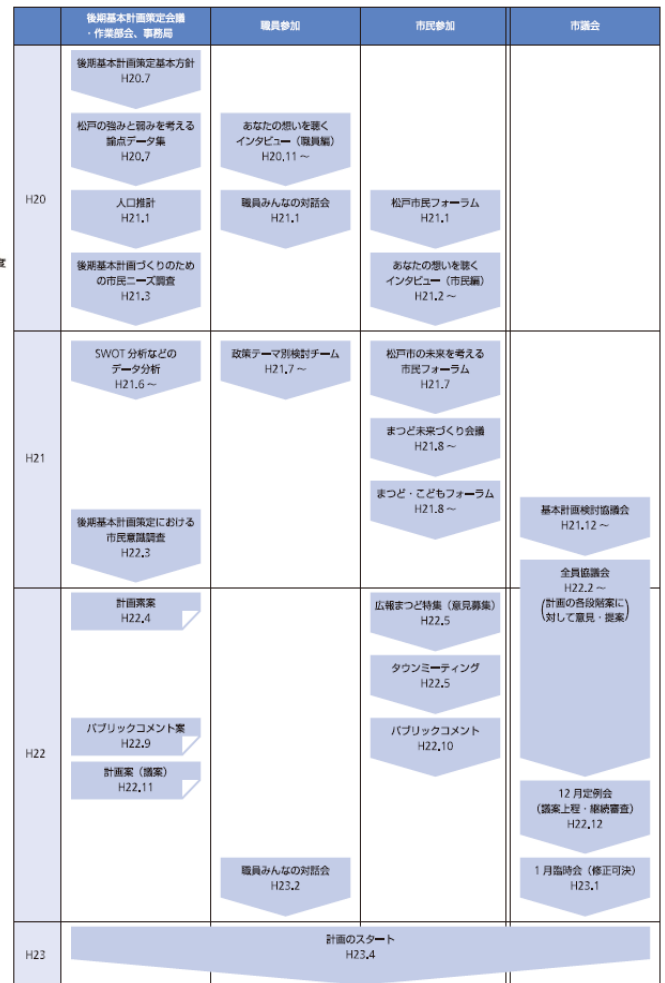
- ① 後期基本計画の策定などを通じ、市民・職員参加で行政経営を進めていくノウハウが蓄積されつつあります（強み）
- ② 東葛広域行政連絡協議会、千葉県北西部企画担当者連絡会など、近隣自治体と広域的な行政課題や都市制度等についての研究や情報交換を行う場があります（強み）

### ● 総合計画の3層構造



出典 松戸市総合計画後期基本計画

### ● 総合計画後期基本計画策定の流れ



出典 松戸市総合計画後期基本計画

### ● 広域連携や行政課題を研究する広域組織の概要

組織名称	設立	設置目的 (参加自治体)
東葛広域行政連絡協議会	昭和41年 3月	市行政の広域化の要請に対処し、業域行政計画の策定及びその広域処理を具体的に推進するため関係市が相互に連絡調整を図ることを目的とする。(柏市、野田市、流山市、我孫子市、鎌ヶ谷市、松戸市)
東葛飾・葛南地域市長懇話会	平成21年 6月	千葉県北西部に位置する東葛飾・葛南地域が首都圏において、これからも活力ある、かつ、魅力ある圏域として発展するために、市民生活の向上に資する広域的な連携を図ることを目的として、東葛飾・葛南地域市長懇話会を設置する。(市川市、船橋市、野田市、柏市、我孫子市、鎌ヶ谷市、松戸市)
千葉県北西部企画担当者連絡会	平成22年 11月	近隣各市が抱える共通の問題や広域的な課題について、各市企画担当者による情報交換をおこなうとともに、連携した取り組み等を提案し、経費の縮減や効率化・高度な住民サービス・より魅力的なまちづくりを実現することを目的とする。(市川市、船橋市、習志野市、八千代市、鎌ヶ谷市、白井市、松戸市)

出典 政策調整課資料

# 政策23

## 市民ニーズに基づく行政経営を行います

### 2. 行政活動を透明にします

#### 1. 現況と課題

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。

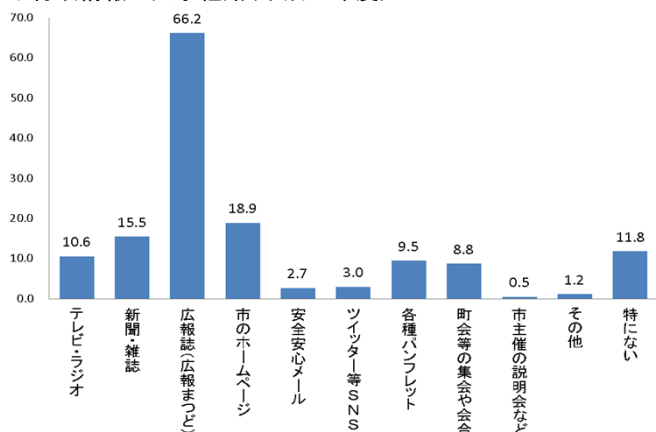
こうした中、本市では、広報紙の発行に加え、ホームページの開設、パートナー講座（出前）の開催など、わかりやすい情報提供をこころがけ、また、情報公開制度の整備、パブリックコメント手続の導入等の制度の充実を図ってきました。なお、パブリックコメントの実施件数は、平成23年度において6件になっています。

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】

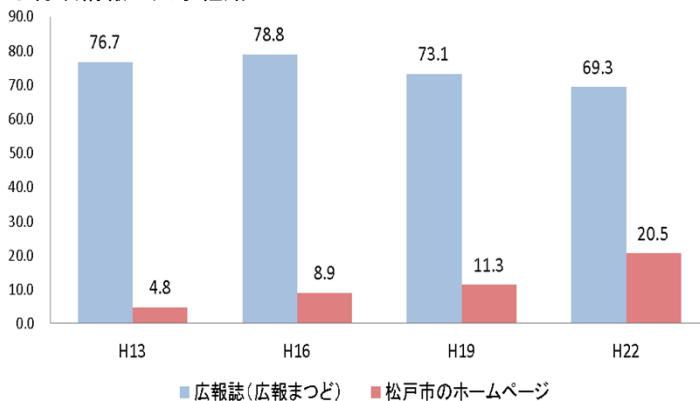
- ① 市政への参加を望む市民は、市の政策を検討するための基礎となる情報が入手しやすくなることを望んでいます（ニーズの増）
- ② 自治体の持つ個人情報を、災害時などに適切に活用することが求められています（ニーズの増）

● 行政情報の入手経路（平成24年度）



出典 松戸市市民意識調査（平成24年度）

● 行政情報の入手経路



出典 松戸市市民意識調査（平成24年度）

● 情報公開制度の利用状況（実施機関別）

	H19	H20	H21	H22	H23
市長	122	151	143	161	173
教育委員会	10	13	5	2	13
選挙管理委員会	1		1		1
公平委員会			1		
監査委員	1		1		
農業委員会	7		1	1	
固定資産評価審査委員会			1		
水道事業管理者	3	1	1	2	2
病院事業管理者		2		1	1
消防長	7	4	3	1	7
議会	6	3	5	2	1
合計	157	174	162	170	198

出典 総務課情報公開担当室資料

● 個人情報保護制度の利用状況（処理状況別）

	H19	H20	H21	H22	H23
開示決定	17	9	20	20	17
一部開示決定	9	14	20	17	14
非開示決定	3	7	12	14	11
取下げ	1	2	0	6	3
処理中	0	0	0	0	0
合計	30	32	52	57	45

出典 総務課情報公開担当室資料

● 松戸市ホームページトップ画面



## 2. 施策の展開方向

本市の活動状況をわかりやすく伝え、市民と行政の信頼関係を構築するため、広報まつどを定期的に発行するとともに、ホームページなどのインターネット技術を使っての情報提供を適時、行っていきます。また、市職員が出前で市政情報をお伝えするパートナー講座（出前）の充実や、よりわかりやすい説明になるよう工夫していきます。

また、情報公開制度を適切に運用し、透明性を確保するとともに、行政資料センターの情報内容の向上を図っていきます。

さらに、重要な政策の形成にあたっては、パブリックコメント制度をはじめ、市民会議などを適切に活用し、市民意見を的確に募集し、政策に反映するようにします。

## 3. 施策を推進していく上での課題

より効果的な情報提供のためには、市民が必要とする情報が的確に届いているか、市民がどのような情報収集手段を用いているか等、ニーズを把握・反映した広報が必要となっています。広聴分野との連携、一体化により、市民ニーズを反映した広報や政策づくりをより一層推進する必要があります。東日本大震災以降、自治体のソーシャルメディア活用が一般的になり、本市も積極的に導入していますが、同時にそれは情報格差の拡大につながるもので、インターネット等を活用できない市民が情報にアクセスする仕組みづくりもあわせて取り組まなくてはなりません。

### 【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）

### ●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23年度）

参加人数 順位	平成14年度				平成23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	防災課	地震災害に対する備え	45回	2,583人
2	保健福祉課	健康について	8回	290人	介護支援課	介護予防推進担当室	18回	450人
3	環境計画課	ごみとリサイクルについて	10回	286人	保健福祉課	生活習慣病の予防について（メタボリックシンドローム・がんについて）	18回	364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	16回	356人
5	救急防災課	火災原因別火災予防対策	3回	107人	生活安全課	防犯対策担当室	7回	172人

出典 市民環境本部企画管理室資料

### ●各市SNSの登録者 2012.8.15調べ

	松戸	船橋	市川	柏
twitter (フォロワー)	15,610	3,657	3,970	7,314
Facebook (いいね！)	821	未実施	783	未実施

出典 各市の開設ページ

### ●動画を活用した情報提供

松戸	Ustreamライブ配信
船橋	「ふなばしCITYNEWS」(CATV番組をホームページで)
市川	「いちかわインターネット放送局」
柏	「事業ごとにYoutubeを活用(ホームページに埋込)」

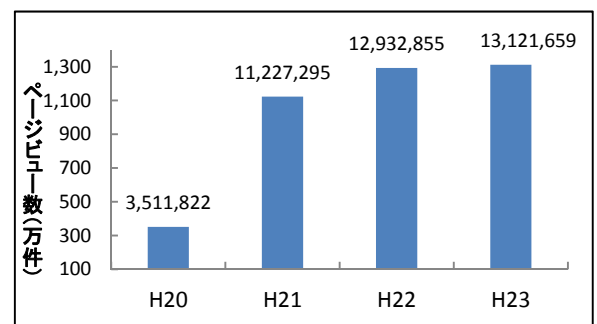
出典 各市ホームページ

### ●定例記者会見の公表状況

松戸	公表なし
船橋	会見資料をホームページで公表
市川	会見項目とその概要をホームページで公表
柏	公表なし

出典 各市ホームページ

### ●松戸市公式ホームページのページビュー数の推移



※H20.12.1より新システムに切り替えたため、H20年度のみ4ヶ月分の合計

出典 広報担当室資料

### ●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
H21	① 松戸市商業振興条例	0	0
	② 松戸市次世代育成支援行動計画(後期計画)	2	6
H22	① 松戸市総合計画後期基本計画	6	13
	② 松戸市地域防災計画	3	8
	③ 松戸市景観計画・松戸市景観条例	3	6
	④ 住生活基本計画	4	19
H23	① 松戸市空き家等の適正管理に関する条例	1	8
	② (仮称)松戸市暴力団排除条例の骨子	0	0
	③ 第6期松戸市高齢者保健福祉計画および第5期松戸市介護保険事業計画	4	15
	④ 新松戸地域学校跡地有効活用基本計画	18	99
	⑤ 松戸市障害福祉計画(第三期)	3	7
	⑥ 「平成23年度の目標及びその達成に向けた活動の点検・評価(案)」及び「平成24年度の目標及びその達成に向けた活動計画」	0	0

出典 政策調整課資料

# 政策23

## 市民ニーズに基づく行政経営を行います

### 3.人材や情報システムを活用し、生産性の向上を図ります

#### 1. 現況と課題

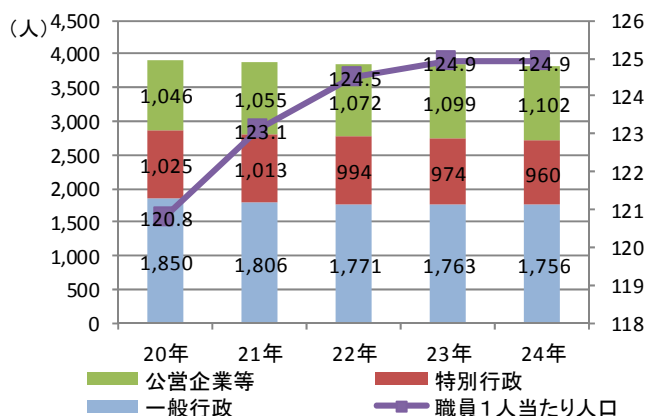
行政経営の生産性をはかる指標の1つに、職員1人当たりの人口があります。公営企業を除き比較すると、本市は近隣市よりも少ない職員数でサービスを提供しています。しかし、平成18年に「行政改革推進法」が制定されるなど、更なる改革が望まれています。

また、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、住民基本台帳をはじめとする基幹系システムの整備、情報系ネットワークの整備などを行ってきました。一方、近年のICT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ICT活用も期待されております。

#### 【特筆すべきニーズの変化】

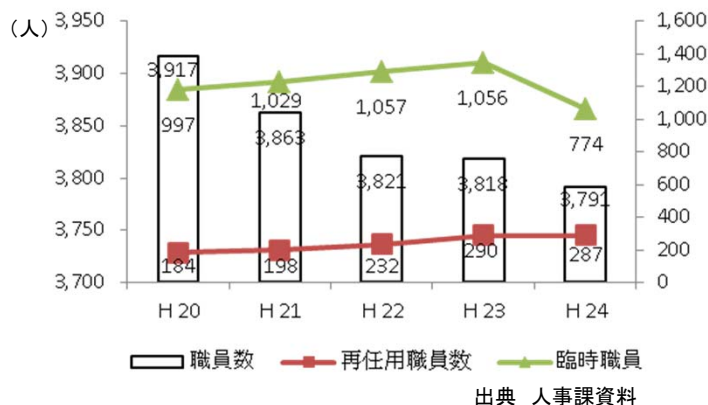
- ① 手軽に、便利に行政サービスを利用できるようにすることが望まれています（ニーズの増）
- ② できるだけ少ない職員で、一定の行政サービス水準を達成することが望まれています（ニーズの増）

●職員数と職員1人当たりの人口(各年4月1日現在)



出典 総務企画本部企画管理室資料

●職員数と再任用職員数・臨時職員数(各年4月1日現在)



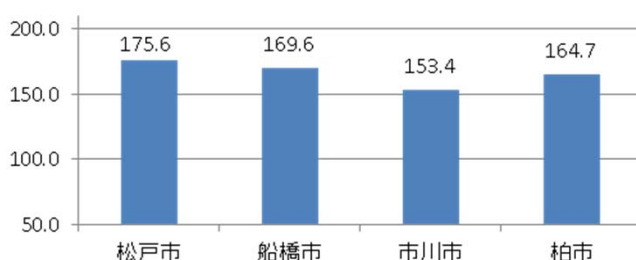
出典 人事課資料

●職員数と職員1人当たりの人口(平成24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人当たりの人口(人)	職員数(人)	職員1人当たりの人口(人)	職員数(人)	職員1人当たりの人口(人)	職員数(人)	職員1人当たりの人口(人)	職員数(人)	職員1人当たりの人口(人)
松戸市	1,756	271.6	960	496.8	2,716	175.6	1,102	432.8	3,818	124.9
船橋市	2,397	251.6	1,158	520.7	3,555	169.6	904	667.0	4,459	135.2
市川市	2,051	223.6	940	488.0	2,991	153.4	300	1528.9	3,291	139.4
柏市	1,636	242.2	770	514.6	2,406	164.7	217	1826.0	2,623	151.1

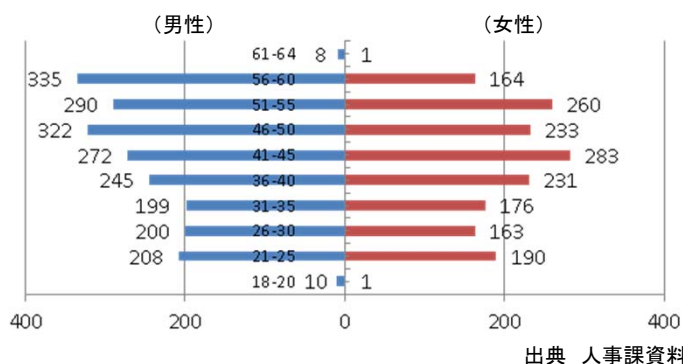
出典 総務企画本部企画管理室資料

●一般・特別行政職員1人当たりの人口



出典 総務企画本部企画管理室資料

●年齢階層別職員数(平成24年4月1日現在)



出典 人事課資料

●よくある質問(FAQ)ホームページ



出典 松戸市FAQ検索サイト



## 2. 施策の展開方向

地域主権政策が推進されているなか、より一層、地方自治体の「自己決定・自己責任の原則」が徹底され、経営責任が問われる時代となります。多様化する行政需要に、より少ない職員数で、効率的に対応するため、行政評価などを通して、事務事業を点検します。そして、民間事業者を活用したり、市民との役割分担を見直すなかで、行政が行うべき事業を選択し、経営資源の集中を図ります。

また、組織機構については、行政需要に柔軟に対応し、市民にわかりやすく、的確に市民に向き合えるように見直しを図ります。

複雑化、高度化した様々な課題に対応できる高度な知識・能力を備えた人材の育成をめざします。特に、今後の施策展開にあたっては、市民と行政が協働して推進する場面が増えていくことから、わかりやすい説明ができ、様々な場面で話し合いを行う上で必要なノウハウをもった職員を増やします。また、新しい公共経営を担えるマネジメント能力をもった幹部職員を育成します。

本市情報システムは、これまでも「情報システム最適化計画」などに則り、その整備と構築に努めてきましたが、日々進化するICTに対して、常に敏感に適応する必要があります。そのため、新たな情報政策の全体計画を整備し、行政情報の電子的な提供を図るなど、電子的な市民サービスを向上するとともに、行政内部の事務のより一層の効率化を推進していきます。また、情報システムの運用については、地域情報プラットフォームの導入や、外部情報資産の活用なども視野に入れ、効率化を図ります。

## 3. 施策を推進していく上での課題

簡素で効率的・効果的な行政体制の整備を積極的に進めながら、政策立案能力を高め、戦略的に執行できる体制を構築し、新たな市民ニーズに対応できる職員のやる気や能力を活かせる組織づくりが課題となっています。

### 【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〔平成23年4月改定〕「求められる職員像」

I わかりやすい説明ができ、様々な場面で話し合いを行う上で必要なノウハウをもった職員

II 新しい公共経営を担えるマネジメント能力をもった職員

出典 人事課資料

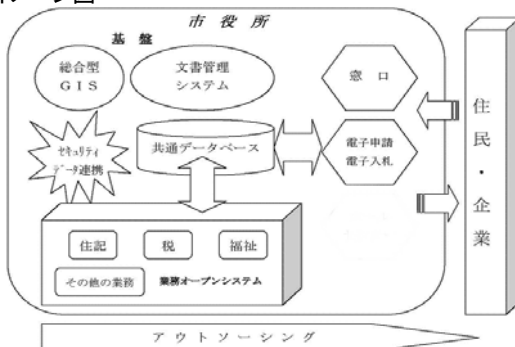
### ●すぐやる課への要望状況（平成23年度）

要望の種類	件数
土木関係	678
清掃関係	270
動物関係	1,491
その他	206
合計	2,645



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

### ●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

### ●職員研修参加状況

区分	研修内容	H19	H20	H21	H22	H23
基本研修	役職及び勤務年数等に応じた基本的な知識・技能の習得	579	798	672	811	777
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	1,618	995	859	1,146	909
実務研修	実務遂行に必要な知識・技能の習得	376	400	439	299	420
派遣研修	職務の専門的かつ総合的な知識・技能の習得のための専門機関への派遣	426	453	383	340	364
合計		2,999	2,646	2,353	2,596	2,470

出典 人事課資料

### ●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

- ・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)
- ・青年館(3箇所)
- ・文化会館
- ・市民劇場
- ・北山会館(斎場)業務
- ・まつど市民活動サポートセンター

出典 松戸市集中改革プラン等をもとに作成

### ●インターネットでできる主なサービス

- ・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～)
- ・SNSによる情報提供(平成23年度～)

出典 IT推進課資料