

施策7-1 情報化の推進と管理

●施策の現状と課題

- 高度情報化社会への対応として、平成12年11月に高度情報通信ネットワーク社会形成基本法（IT基本法）が制定され、その実現のために様々な施策方針が決定され、電子自治体※1への対応が求められています。
- 本市においては、L G W A N※2、住基ネット※3、公的個人認証※4、戸籍システム※5などを推進し、行政内の情報化を行ってきました。また、民間による光ファイバー※6整備など、超高速ネットワーク環境のインフラ整備が進みつつあります。
- 行政内部や行政機関同士においては、電子メールでの情報のやりとりが増加し、インターネットを利用した情報収集など、業務のIT化が進んでいます。また、すでに市民の約4割がインターネットを利用できる環境にあり、市民からの市へのメールは（平成17年11月現在で）1日2件、市ホームページへのアクセスも急速に増加しており（平成15年度 66,000件 → 平成17年度 120,000件）、この傾向は今後更に進むと考えられます。
- アンケート結果によると市民の情報化に対する関心は、まだあまり高いとはいえませんが、電子決裁※7、文書管理システム※8など、行政内部の情報化による更なる業務の効率化を図る必要があり、またインターネットを利用した各種申請届出など市民に直結したサービスの構築、情報提供が求められています。一方、急速にIT技術が進展する中、ウイルスメール※9の増加、ホームページへのハッカー攻撃※10などの問題も生じており、セキュリティ対策の強化が重要となっています。

●施策のねらい（めざす姿）

ITの活用で、行政サービスの利便性が向上し効率化している。

●施策の成果指標（事業に取り組んだ成果をはかるための指標）

1. ITを使うことで行政サービスが向上し、便利になったと思う市民の割合

現状値 (平成17年度)	前期目標値 (平成23年度)
79.4%	

市民アンケートでITを利用した行政サービスについて「満足」「どちらかといえば満足」「ふつう」と回答した市民の割合です。

(成果指標の方向性)

ITを使うことで行政サービスが向上し、便利になったと思う市民の割合は79.4%とおおむね良好ですが、満足と答えた市民は約6%しかありません。パソコンの普及率が上昇する中、ICT※11による行政サービス提供は時代の要請であり、市民サービスに直結したシステム整備を推進することにより満足度を高めます。

●基本事業（施策の成果をあげる手段）

基本事業	ねらい (めざす姿)	担い手	成果指標 (事業に取り組んだ成果をはかるための指標)
7-1-1 情報化による住民サービスの充実	市民が様々な情報を容易に入手でき、また行政手続きなどが簡単にできる。	市民行政	<ul style="list-style-type: none"> ・筑後市ホームページへの年間アクセス件数（件） ・インターネットを利用している市民の割合（%） ・新着メール発信登録件数（件） ・電子申請が可能になった届出申請の種類（件）
7-1-2 行政情報化の充実	行政の情報化が進むことで、業務の効率化と高度化が進んでいる。	行政	<ul style="list-style-type: none"> ・電算化による業務改善件数（件） ・十分なパソコンスキルを備えていると思う職員の割合（%） ・紙の購入量（枚）
7-1-3 情報セキュリティの確立	セキュリティ対策を強化することで、電子情報が適切かつ安全に管理され、個人情報が保護されている。	行政	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報漏えい件数（件） ・パソコンのウイルス感染件数（件）

用語解説

- ※1 **電子自治体** 平成13年1月に政府のIT戦略本部で決定されたe-Japan戦略において「世界最先端のIT国家に」という目標が掲げられました。「行政の情報化及び公共分野における情報通信技術の活用の促進」により自宅や職場から原則24時間、パソコンとインターネットを通じて、行政情報の電子的提供、申請・届出などの手続きの電子化、文書の電子化を実現する、というものです。
- ※2 **L G W A N** 地方自治体のコンピューターネットワークを相互接続した専用の広域ネットワーク。都道府県、市区町村の庁内ネットワークが接続されており、中央省庁の相互接続ネットワークである霞ヶ関WANにも接続されています。総合行政ネットワークともいいます。
- ※3 **住基ネット** 住民基本台帳ネットワークシステムの略称で、地方公共団体共同のシステムとして、居住関係を公証する住民基本台帳のネットワーク化を図り、四つの情報（氏名、生年月日、性別、住所）と住民票コードなどにより、全国共通の本人確認を可能とするシステムです。
- ※4 **公的個人認証** 個人がパソコンからインターネットを利用して行政機関へ電子申請・届出などを行う際に、申請者が本人であること、申請内容がオンラインの途中で改ざんされていないことを証明するしくみのことです。
- ※5 **戸籍システム** 従来紙で管理していた戸籍を電子媒体で管理するしくみを構築したものです。
- ※6 **光ファイバー** 光を通す通信ケーブルのこと。電気信号を流して通信する電線と比べると超長距離で超高速のデータ通信が可能となります。
- ※7 **電子決裁** 文書管理システムなどで作成起案した電子的文書を紙に印刷することなく、庁内ネットワークで情報の交換や、事務処理を行うものです。
- ※8 **文書管理システム** 日常行う文書の受領、文書作成、起案、決裁、施行、保管、保存、廃棄に至るまでを一元的に管理するシステムです。このシステムにより、紙文書を電子化し管理します。
- ※9 **ウイルスメール** ウイルスに感染したファイルが添付された電子メールのことです。ウイルスに感染すると電子メールのアドレス帳などに登録された宛先に、本人の知らないうちに自動的にウイルスメールが送信され被害が拡大します。
- ※10 **ハッカー攻撃** コンピューター技術を悪用して他人のコンピューターに侵入・破壊を行うこと。ハッカーの本来の意味は、コンピューター技術に精通した人のことです。
- ※11 **ICT** 情報(information)や通信(communication)に関する技術の総称。ネットワークを利用した多様なコミュニケーションを実現することです。IT(Information Technology)が同義で使われていますが、ITに「Communication(コミュニケーション)」を加えたICTのほうが、定着してきています。

施策7-2 効率的な行財政運営の推進

●施策の現状と課題

- 国地方とも財政をめぐる環境は極めて厳しい状況にあり、三位一体改革※1などの構造改革に伴い、自主財源の乏しい自治体はますます厳しい状況にあります。平成19年度より、国から地方公共団体への税源委譲が行われますが、一方では地方交付税※2や補助金が減少しており、総体的な歳入の減少が見込まれます。歳入が減少傾向にある中、扶助費※3や公債費※4の増加などにより、経常収支比率※5が上昇しており(平成16年度91.1%→平成17年度92.8%)、財政の硬直化が進んでいます。
- PFI※6による事業や指定管理者制度※7、市場化テスト※8などの規制緩和により、様々な公共分野への民間参入の機会が増加しており、「小さな政府化」の動きがあります。PFI事業など、民間の資金、経営能力や技術的能力を活用した公共サービスの提供手法の拡大に取り組む必要があります。また、給与水準の見直し、人事評価の徹底など公務員改革の動きがあります。
- 今後、企業誘致などによる税収増や徴収の強化による歳入確保に努め、人件費抑制はもとより、さらなる民営化・民間委託の推進、補助金・受益者負担見直し、公共事業の見直しなどによる歳出削減を図る必要があります。また、行政内部の効率的な組織運営が求められており、フラット組織※9、組織の流動体制、庁内分権化などに取り組む必要があります。
- 行政運営手法が大きく変化したため、市の収支状況をはじめとした様々な行財政情報を正確かつ的確に市民に伝えるなど、市の行政運営を理解し納得する市民を増やす取り組みが必要です。

●施策のねらい(めざす姿)

効率的な行財政運営がなされ、市の行政運営に納得する市民が増えている。

●施策の成果指標(事業に取り組んだ成果をはかるための指標)

1. 経常収支比率

現状値 (平成17年度)	前期目標値 (平成23年度)
92.8%	

地方税・普通交付税を中心とする毎年度経常的な収入である一般財源が、人件費・扶助費・公債費のように、毎年度経常的に支出される経費にどの程度充当されているかという割合を示すものです。

2. 市全会計の連結ベースでの長期債務残高

現状値 (平成17年度)	前期目標値 (平成23年度)
337億円	

特別会計を含め、市の全会計で後年度に返さなければならない借入金(返済期間が1年以上のもの)の残高です。

3. 市の行政運営に納得している市民の割合

現状値 (平成17年度)	前期目標値 (平成23年度)
15.5%	

市民アンケートで「あなたは市行政の運営や税金の使い方についてどう思いますか」という質問に、「納得できる」「どちらかと言えば納得できる」と回答した市民の割合です。

(成果指標の方向性)

本市の経常収支比率は年々悪化しており、地方交付税の減少見込みや、少子高齢化対策による経費の増大傾向から、今後も更に厳しさが増すと想定されます。また、連結ベースでの長期債務残高は、他市との比較においても高い状況にあります。したがって、人件費をはじめとする経費の削減、公共工事の抑制、事務事業の公的関与の見直しなどにより、着実な財政健全化に努めます。

●基本事業(施策の成果をあげる手段)

基本事業	ねらい (めざす姿)	担い手	成果指標 (事業に取り組んだ成果をはかるための指標)
7-2-1 成果志向型行政運営の推進	行政評価※10の活用などで、市民にとって費用対効果の高い施策や事業が展開されている。	行政	・施策目標の達成率(%) ・成果が前年度と比較して維持向上した事務事業の件数(該当件数/総件数)
7-2-2 収支均衡のとれた財政運営の推進	効率的で計画的な財政運営が行われることで、プライマリーバランス※11が保たれている。	市民事業者行政	・市税収納率(%) ・実質単年度収支額(百万円)
7-2-3 効率的な組織運営の推進	行政機構や意思決定システムを改革することで、組織運営が効率的で機能的になっている。	行政	・人口千人あたり職員数(人) ・組織が、意思決定や対応などに対して迅速であると思う職員の割合(%)

用語解説

- ※1 三位一体改革 ①国庫補助負担金の改革、②地方交付税の改革、③税源移譲を含む税源配分の見直しの三つの改革を一体的に進めることとしており、これを「三位一体の改革」と呼んでいます。「官から民へ」「国から地方へ」の考え方のもと、国の関与を縮小し、地方が自由に使える財源を増やすことでより住民に身近なところで政策が決定され、税金の使途が決定されるという地方自治の本来の姿の実現に向けた改革といえます。
- ※2 地方交付税 国税(所得税、法人税、酒税、消費税、たばこ税)の一定割合を財源として、全国どの市町村に住んでも一定水準の行政サービスが受けられるよう、国が一定基準により交付するものです。
- ※3 扶助費 生活保護法、児童福祉法などの法令に基づく被扶助者への支給や、また市が単独で行う各種扶助のための経費です。
- ※4 公債費 市が借り入れた地方債の元利償還金及び一時借入金利子の合計額をいい、過去の債務の支払いに要する経費です。
- ※5 経常収支比率 使い道を制限されない地方税、普通交付税などによる収入に対する人件費や扶助費などの義務的経費の割合で、自治体の財政の弾力性(ゆとり)を判断するための指標です。この割合が低いほど財政にゆとりがあり、様々な状況の変化に柔軟に対応できることを示します。
- ※6 PFI 公共サービスの提供に際して公共施設が必要な場合に、従来のように行政が直接施設を整備せず、民間資金や経営能力などを利用して民間に施設整備と公共サービスの提供をゆだねる手法のことです。
- ※7 指定管理者制度 多様化する市民ニーズに、より効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間のノウハウを活用しながら、市民サービスの向上と経費の節減を図ることを目的に、平成15年6月の地方自治法改正により創設されたものです。この制度が導入されたことにより、これまで公共的な団体などに限定されていた公の施設の管理運営を民間事業者も含めた幅広い団体にもゆだねることができるようになりました。
- ※8 市場化テスト 行政改革の一環として、行政で行われているサービスについて、「官」と「民」が対等な立場で競争入札に参加し、コストやサービスの品質両面で競い、内容が優れているほうがそのサービスの提供を担っていく制度のことをいいます。その内容を踏まえ「官民競争入札」とも呼ばれます。
- ※9 フラット組織 組織のフラット化とは管理階層を削減することです。組織の下位階層に権限が委譲され、各構成員が高い自律性を持って活動している組織をフラット組織といいます。
- ※10 行政評価 行政機関の活動を客観的に評価し、その評価結果を行財政運営に反映させることを目的とした一つの手法です。施策や事務事業について、客観的・具体的な達成目標を設定し、有効性、公平性、効率性、必要性などを評価し、より効果的・効率的な市民にわかりやすい市政の運営をめざすものです。
- ※11 プライマリーバランス 借金をせずにその年の行政経費を賄えるかどうかを見る指標です。収入と支出の均衡を見る際に、借金による収入と借金の元利金支払は含まずに収入と支出が均衡しているかどうかを見るものです。

施策7-3 市民から信頼される職員・組織づくり

●施策の現状と課題

- 環境問題、子育て支援、障害児・者支援、高齢者支援など、これまでの縦割り組織では解決できない課題が増えていること、また、市民ニーズが多様化・高度化していることなどから、組織横断的かつ、きめの細かいニーズへの対応が求められています。
- 情報化社会の進展、価値観の多様化などを背景に市民の意識や行動が多様化してきています。また、以前は地域で解決されていた問題が行政に持ち込まれるケースや、市民が行政に様々な意思表示を行うケースが増えています。このことは、市民の行政運営に対する意識が高まっていること、行政側の広聴機能が充実してきたこと、地域社会ではコミュニティーの希薄化が進んでいることなどが想定されます。
- 地域自治の確立のため行政の守備範囲・役割の見直しの時期に来ており、市民協働のまちづくりを推進していく必要があります。そのためには、職員の資質向上による接客改善・説明能力の向上に努め、市民にわかりやすく迅速な処理ができる組織づくりを進める必要があります。また、組織の健全性を保つためのコンプライアンス※1の強化も重要です。

●施策のねらい（めざす姿）

市民から信頼され、効率的に仕事ができる職員・組織になっている。

●施策の成果指標（事業に取り組んだ成果をはかるための指標）

1. 職員の仕事ぶりに納得している市民の割合

現状値 (平成17年度)	前期目標値 (平成23年度)
74.5%	

市民アンケートで市職員の仕事ぶりについて「満足」「やや満足」「ふつう」と回答した人の割合です。

2. 市の機構がわかりやすいと思う市民の割合

現状値 (平成17年度)	前期目標値 (平成23年度)
46.6%	

市民アンケートで「あなたは市役所に用事がある時に、あなたの用事の担当課や係がわかりづらいと感じることはありますか」という質問に、「わかりやすい」「ややわかりやすい」と回答した人の割合です。

(成果指標の方向性)

職員の仕事ぶりに対しては、市民からある程度の評価がされていますが、不満も20%以上あり、改善の必要性は高いといえます。今後、職員に対する市民の信頼抜きには市民協働のまちづくりの達成はなしえません。研修の充実、人事評価、目標管理手法などを通じ、職員の意識改革、資質向上に努めます。また、市の組織機構についても、わかりやすい機構整備に努めます。

●基本事業（施策の成果をあげる手段）

基本事業	ねらい (めざす姿)	担い手	成果指標 (事業に取り組んだ成果をはかるための指標)
7-3-1 機能的かつ健全な組織づくり	業務が的確に遂行されることで、市民の納得度が高く、説明責任が果たせる組織体制となっている。	行政	・最近1年間に市役所でたらいまわしにあったことのある市民の割合(%) ・業務に対する苦情の件数(件)
7-3-2 人材の育成	研修などを充実することで、資質の高い職員によって業務が的確に遂行されている。	行政	・職員の仕事ぶりに納得している市民の割合(%) ・研修内容を理解した職員の割合(%)
7-3-3 適正な人事管理	適材適所の人事配置や適正な評価を通して、職員が能力を発揮している。	行政	・自分が担当している仕事について満足している職員の割合(%) ・全庁的に適材適所の人事配置が行われていると思う職員の割合(%) ・評価が適正に行われていると思う職員の割合(%)

用語解説

※1 **コンプライアンス** 一般的には、「法令順守」という意味で用いられます。また、「企業倫理」や「経営倫理」も含めた意味合いも持ち、「社会秩序を乱す行動や社会から非難される行動をしないこと」とされています。

施策7-4 広域行政の推進

●施策の現状と課題

- 交通手段の発達などにより、市民の生活圏や経済活動圏が拡大しており、久留米、福岡方面との人口の流入・流出が増えています。また、生活圏や経済活動圏の拡大や地方分権の進展などにより、ごみや污水处理、観光、介護・福祉、消防など、広域で対応すべき課題が増えています。
- 本市における近隣市町村との合併は現時点では不調に終わっていますが、国は新たに合併特例法※1を定め、市町村合併を促進しており、地方分権に対応できる行政能力の向上や効率的な行政運営を推し進める必要があることから、市町村合併の検討をはじめ、様々な施策における様々な形態の広域連携を検討していく必要があります。

●施策のねらい（めざす姿）

広域連携で、効率的で効果的な行政サービスが行われている。

●施策の成果指標（事業に取り組んだ成果をはかるための指標）

1. 筑後市を含む地方公共団体の組合※2で共同処理されている事務事業件数

現状値 (平成17年度)	前期目標値 (平成23年度)
16件	

筑後市を含む地方公共団体の組合で共同処理されている事務事業件数です。

（成果指標の方向性）

行政の効率化を推し進めるためには、広域連携は有効な手段の一つです。広域連携により効率化できる事務事業について、近隣市町村と引き続き検討・協議を行います。

●基本事業（施策の成果をあげる手段）

基本事業	ねらい (めざす姿)	担い手	成果指標 (事業に取り組んだ成果をはかるための指標)
7-4-1 広域サービスの推進	広域連携方式が積極的に検討、推進され、市民サービスが効率的、効果的に提供されている。	行政	・広域行政によって効率的かつ効果的にまちづくりが進められていると思う職員の割合（％）

用語解説

- ※1 **合併特例法(新法)** 正式には、「市町村の合併の特例等に関する法律」(平成16年法律第59号)といます。この法律は5年間(平成17年4月1日から平成22年3月31日まで)の時限法として平成16年に制定されました。この合併特例法では、自主的な市町村の合併を推進するために様々な特例を定めています。主なものとしては、旧市町村を単位に法人格を有する合併特例区を5年間設置できる規定や市町村の合併に関する障害を除去するための特例措置として、「地方税の不均一課税」や「議員の在任特例」、「交付税に関する合併に伴う算定換の特例」を規定し、更に、市町村合併を推進する方策として、都道府県知事が合併協議会設置の勧告をできることなどを規定しています。
- ※2 **地方公共団体の組合** 地方公共団体の組合とは、ある種の事務を地方公共団体が単独で処理するよりも、共同で処理するほうが能率的、合理的である場合に、その事務を処理するため、二つ以上の地方公共団体が共同して設ける組織です。最も用いられるのが一部事務組合であり、内容は公共衛生、福祉、上水道、ごみ処理、病院などがあります。

●筑後市を含む地方公共団体の組合で共同処理されている事務事業（平成17年度）

地方公共団体の組合	事務事業
八女・筑後広域市町村圏事務組合	1 ふるさと市町村圏計画の策定並びに連絡調整
	2 市町村会館・老人福祉センター・柔剣道場の設置並びに維持管理
	3 ふるさと市町村圏基金によるソフト事業
	4 広域観光物産の振興
	5 路線バス対策
花宗用水組合	6 農業水利
山の井用水組合	7 農業水利
福岡県南広域水道企業団	8 水道用水供給
八女西部広域事務組合	9 可燃ごみ処理
	10 不燃ごみ及び資源ごみ処理
	11 火葬
船小屋温泉振興組合	12 温泉の環境衛生施設・観光施設整備及び維持管理
福岡県市町村消防団員等公務災害補償組合	13 消防団員などの公務災害補償事務
福岡県市町村災害共済基金組合	14 災害共済に関する事務
	15 市町村の行政水準の向上を目的とする事業に関する事務
福岡県自治振興組合	16 市町村職員研修及び採用試験