

施策の柱 8 信頼される質の高い行政

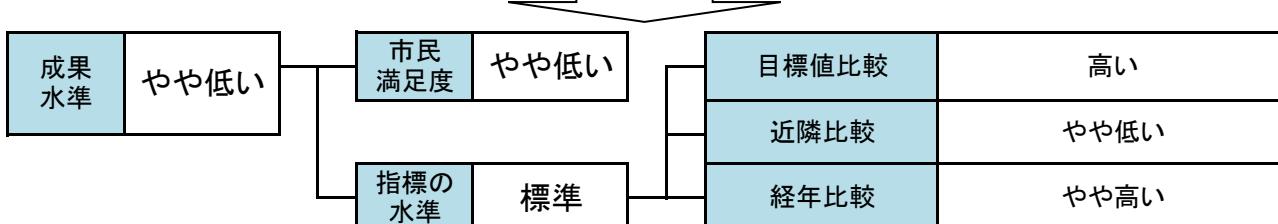
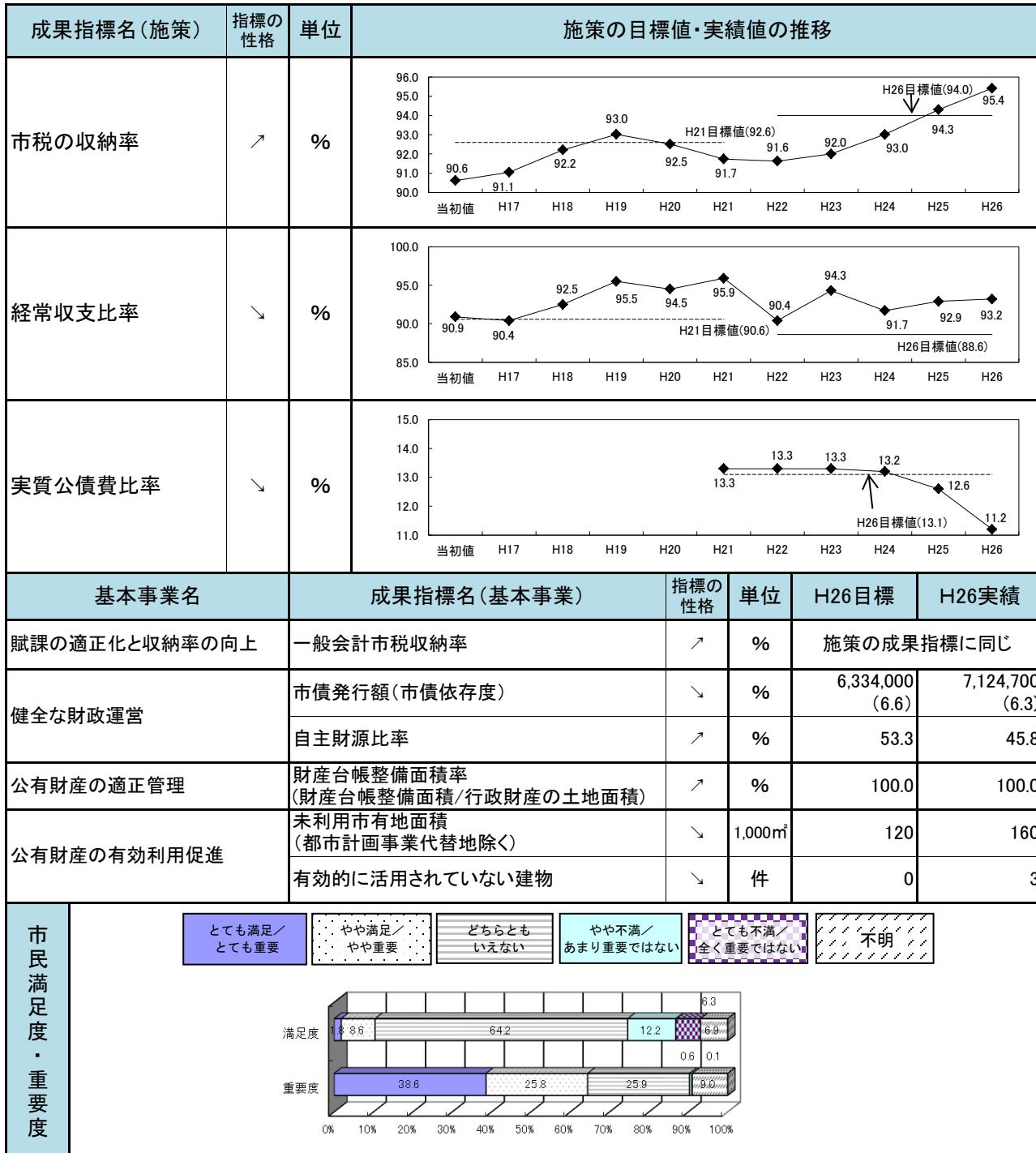
8 - 1 健全な財政運営の実現

評価責任者名	財政部長 藤澤 和義
評価シート作成者名	財政部次長 長澤 秀則

【施策の目的(目指す姿)】

対象 (誰を、何を対象としているか)	意図 (この施策より対象をどのように変えるのか)
財政	安定した財政運営ができている

【成果指標等の状況】



【取組内容と成果】

- ①市税については、収納率向上のため、引き続き軽自動車税のコンビニ収納を行うほか、納稅推進センター（コールセンター）による初期滞納者への納稅勧奨や効率的な滞納整理に努め、目標としていた収納率を上回った。
- ②財政運営については、予算編成において、引き続き行政評価と総合計画の連動による「施策別予算配分方式」を実施し、市債残高を減らし後年度の公債費負担を抑制するため、臨時財政対策債を除く市債発行額を歳入予算総額の8%以内としたが、国体関連施設整備のため元金償還額を上回った。
- ③公有財産については、財産の把握に努め、財産台帳を整備するとともに、未利用市有地の販売促進に努めた。

【成果を押し上げた要因】

- ①市税については、国内・県内の経済状況も復興事業に支えられ全体として持ち直しの動きが見られるとともに、市納稅推進センターの運営、口座振替の推奨、早期の滞納整理着手、市県民税特別徵収事業者の拡大、平成24年度の固定資産税評価替後の新築家屋及び盛南地区における非木造建造物の増加による固定資産税調定額の増加などが要因と考えられる。

【目標と成果とにギャップがある場合、その要因】

【これからの課題】

- ①市税については、市内の経済状況に若干の回復基調があるものの、いまだ脱しきれない東日本大震災による直接的・間接的な影響をはじめ、平成26年4月からの消費税率8%による経済への影響等から、今後の市税収納率の伸び悩みが懸念される。今後、コンビニ収納ができる税目等の拡大やページ一口座振替等による納付機会の拡大を進めるとともに、滞納整理に当たっては、適宜適切な対応により滞納額の圧縮に努め、具体的な数値目標を設定することにより、収納率の向上を図るものとし、さらなる自主財源の確保を目指す。
- ②社会保障費の増加や依然として高水準にある市債の償還とともに、老朽化する公共施設への対応など、市財政を取り巻く環境は非常に厳しい。これに対応するため、硬直化が進んでいる「施策別予算配分方式」による予算編成の問題点等を把握し、より弾力的に執行可能な予算編成についてのさらなる検討を行う。また、歳出の徹底した抑制と歳入での自主財源の確保を図り、中期財政見通しと総合計画実施計画のマッチングにより、投資的経費の計画的予算配分に努めることとする。
- ③公有財産については、引き続き関係課と連携し、市有財産の適切な把握と管理に努めるほか、未利用市有地の売却や貸付け等による有効活用を促進する。市街化調整区域内の学校跡地など、大規模な未利用地が増加しており、この利活用が課題となっている。

【各主体に期待する役割】

○ 市

【課税の適正化と収納率の向上】

納稅義務者に対し、市税を適正に賦課し、滞納者から確実に滞納市税を徴収する。

【健全な財政運営】

厳しい財政状況であるので、簡素で効率的な行政システムを確立するため、徹底した行政改革を推進するとともに、歳出の徹底した見直しによる抑制と重点化を進め、歳入でも自主財源の積極的な確保を図り、効率的で持続可能な財政運営を進めていく。また、その取組状況について、積極的な情報提供に努める。

【公有財産の適正管理・有効利用促進】

公有財産の適正管理に努め、未利用の市有財産については、処分、貸付等により有効活用を促進する。

○ 国・県・他自治体

【課税の適正化と収納率の向上】

課税資料や未申告者に関する情報などについての相互協力を推進する。

【健全な財政運営】

地方の財政状況を踏まえつつ、国庫補助負担金・地方交付税・税源移譲を含めた税源配分の見直しを図る。

【公有財産の適正管理】

公有財産の適正管理に係る関係法令の整備及び管理の連携などの事例研究等

○ 市民・NPO

【課税の適正化と収納率の向上・健全な財政運営】

税の期限内申告や納期限納付に努めるなど国民としての義務を果たすとともに、限りある財源がどのように有効に使われているか、将来の世代の負担はどれくらいなのか等について絶えず関心を持ち、市政の動きを注視する。

【公有財産の適正管理】

財産（公共施設）の安全かつ適正な利用及び不法占有の通報等の協力を行う。

○ 企業・その他

【課税の適正化と収納率の向上・健全な財政運営】

法人関係税の適正な申告納付と特別徵収義務者としての責任を果たす。

施策の柱 8 信頼される質の高い行政

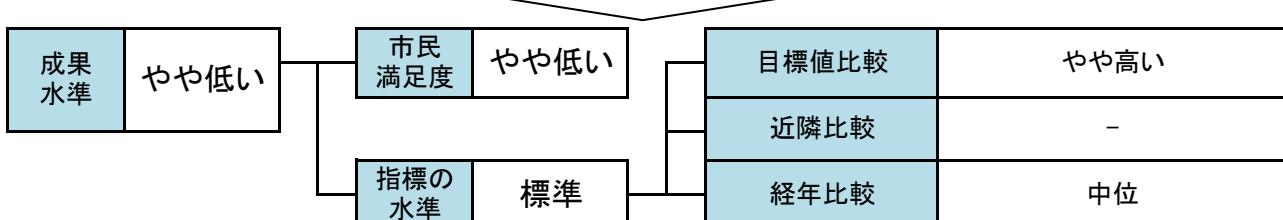
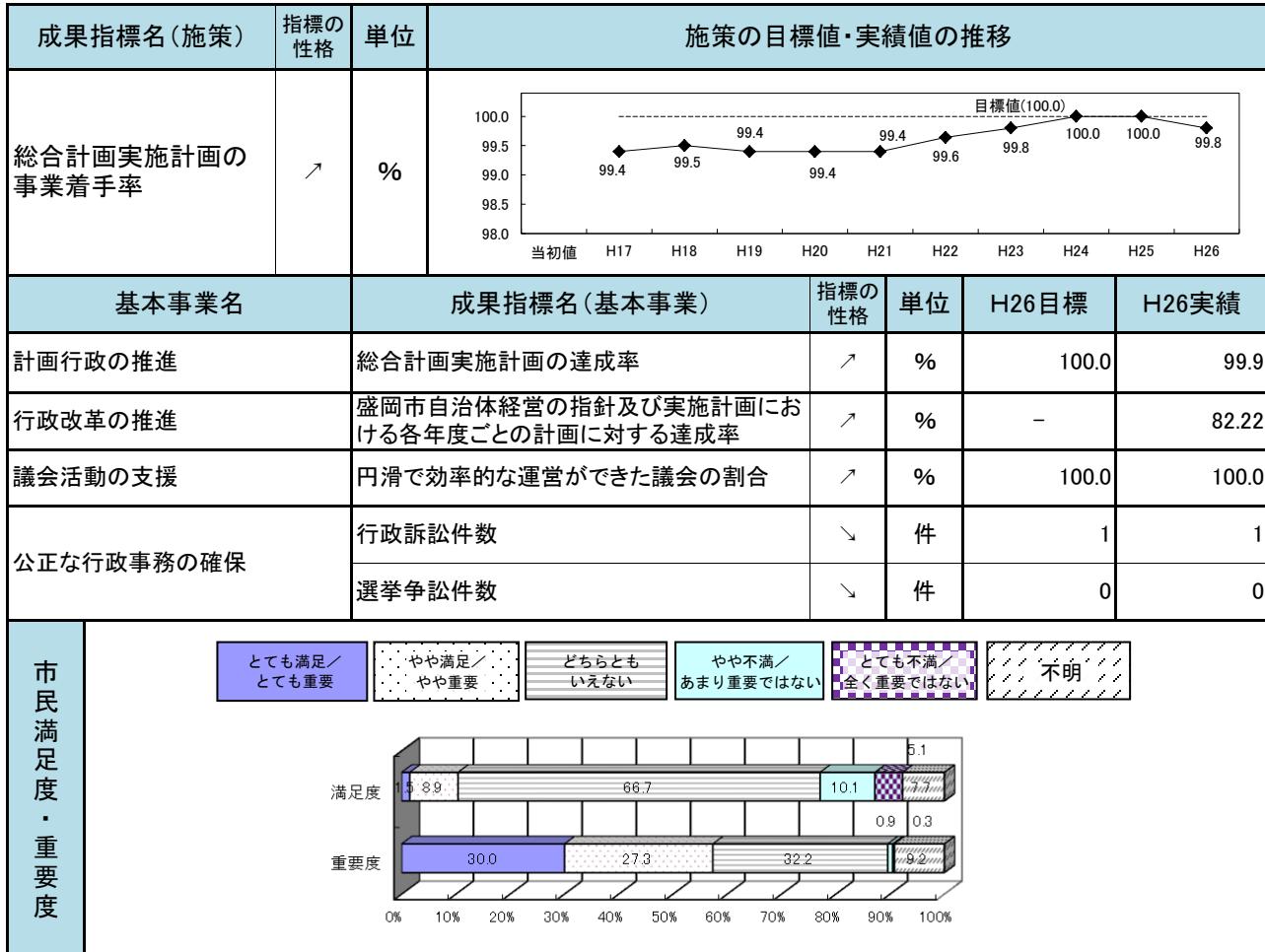
8 — 2 計画的で効率的な行政運営の推進

評価責任者名	市長公室長 東藤 郁夫
評価シート作成者名	市長公室次長 豊岡 勝敏

【施策の目的(目指す姿)】

対象 (誰を、何を対象としているか)	意図 (この施策より対象をどのように変えるのか)
行政	行政事務が計画的かつ効率的、公正に進められる

【成果指標等の状況】



【取組内容と成果】

施策の成果指標である「総合計画の事業着手率」(3か年平均)は、事業実施主体(民間企業)での事業実施が困難となつたことから、1事業に着手できなかつたため99.80%と目標を下回つた。

「第二次盛岡市自治体経営の指針及び実施計画」は、計画に対する目標達成率は82.22%となつてゐる。

円滑で効率的な運営ができた議会の割合及び行政訴訟件数とも、目標どおりとなつた。

【成果を押し上げた要因】

「総合計画の着手率」については、1事業着手できなかつた事業があるものの、平成23年度当初予算から、総合計画主要事業の事業費の調整を総合計画所管の企画調整課で行う等進行管理の強化を図つたことから、一定の成果が得られている。

【目標と成果とにギャップがある場合、その要因】

【これからの課題】

【計画行政の推進】

総合計画は、自治体の経営戦略とも言えるもので、行政評価と連動させながら、事務事業の重点化を図ることにより、より良いまちづくりにつなげる必要がある。

また、平成27年度からの新しい総合計画においても、財政見通しや「第二次盛岡市自治体経営の指針及び実施計画」との整合を図りながら、市を取り巻く環境の変化と盛岡市が取り組むべき課題を整理し、持続可能で活力あるまちづくりを維持していく必要がある。

【行政改革の推進】

これまでの自治体経営の理念を引き継ぎつつ、「第一次盛岡市自治体経営の指針及び実施計画」における未達成項目や新たな課題に対応していくために策定した「第二次盛岡市自治体経営の指針及び実施計画」の適切な進行管理に努める必要がある。

【各主体に期待する役割】

○ 市

総合計画の主要事業については、市が事業主体、あるいは市が関与するものであることから、市が中心となって進める役割を担う必要がある。

また、自治体経営の指針に掲げた「強固な行財政基盤の構築」など、持続可能なまちづくりに向けた改革改善は、市が主体的に取り組むべき課題である。さらに、評価の便宜上、議会及び議員活動を含めて「市」ととらえると、個別の議会において地方自治法の範囲内で円滑で効率的な議会運営に向けた一定の改善・改革ができるほか、訴訟、争訟の対象としての責任ある立場も求められる。

○ 国・県・他自治体

国や県においても、行政改革の推進に関する法整備や、更なる地方議会の権限拡充に向けた法令整備等を検討する役割がある。また、法制定者、助言指導の対象部署として市への支援も求められる。

○ 市民・NPO

自治体経営の指針に掲げた「多様な主体が参画するまちづくり」の実現には、地域のコミュニティの力を結集して地域の資源を活用する取組など、市民やNPOによる協働のまちづくりは欠かすことができない。また、議会及び議員活動の改善・改革のためには、市民参加や市民監視が重要となる。

○ 企業・その他

自治体経営の指針に掲げる「多様な主体が参画するまちづくり」には、企業なども、主体の一つとして組み込まれている。

その他市議会議長会や中核市議長会等としては、地方議会の更なる権限拡充を国、県等に求めていく役割がある。

施策の柱 8 信頼される質の高い行政

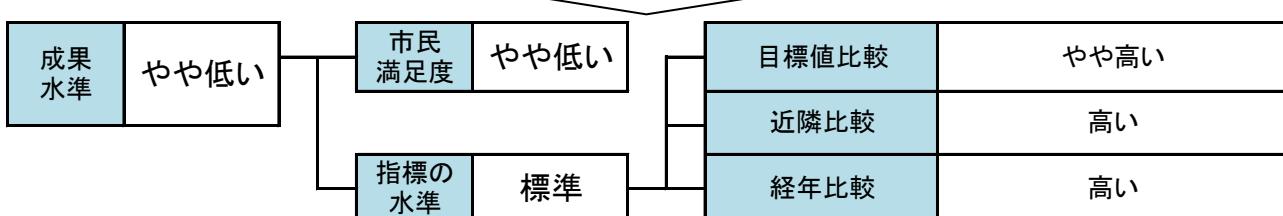
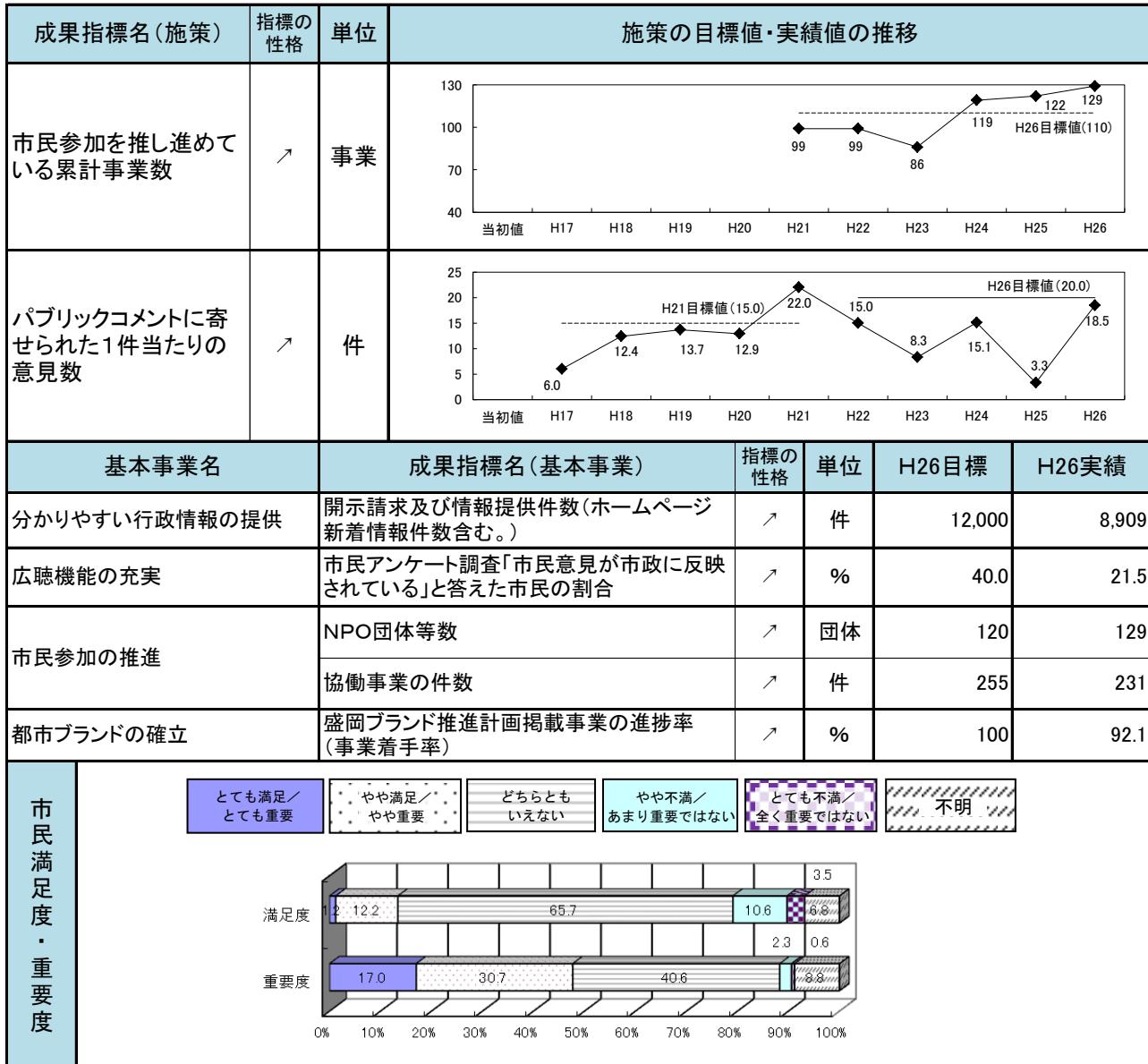
8 - 3 市民とともにつくる行政の実現

評価責任者名	市長公室長 東藤 郁夫
評価シート作成者名	市長公室次長 豊岡 勝敏

【施策の目的(目指す姿)】

対象 (誰を、何を対象としているか)	意図 (この施策より対象をどのように変えるのか)
市民	市政に参画することができる

【成果指標等の状況】



【取組内容と成果】

市民参加を推し進めている累計事業数は、平成26年度が総合計画をはじめとする各種計画の策定時期であったことから、説明会・懇談やパブリックコメントが増加したほか、補助や共催などの市民団体等との協働が増加した。

パブリックコメントの件数は、平成25年度に比べ、実施件数で7件から19件と12件の増、意見数は23件から225件と202件の増、1件当たりの意見数は3件から11件へと8件の増となった。

【成果を押し上げた要因】

多様な主体が参画するまちづくりを柱とする自治体経営の指針及び実施計画により、NPOや地縁団体、リーダーの育成・支援、公募型協働推進事業制度の見直し、民間委託や指定管理者制度の活用など、協働のまちづくりを積極的に推進することにより、協働の意識が浸透してきたものと考えられる。

【目標と成果とにギャップがある場合、その要因】

意見数が平成25年度の実績「3.3」より増加しているものの、目標値の「20」までは依然ギャップが大きい。要因としては、市民に直接的な影響のあるものは市民の関心が高いが、市民が直接的な影響を感じないものについては関心が低く、意見数に影響していると考えられる。また、機会を捉えパブリックコメントの周知をしているものの、周知が不十分であることが考えられる。

【これからの課題】

パブリックコメントについては、今後、更に「市民起点による市政」を推進するため、パブリックコメントの周知方法や資料を工夫するなど、できるだけ市政への関心を高めることに努め、市民参画の機会の拡充を図る必要があるとともに、市政に反映させていることを積極的に情報提供する必要がある。

【各主体に期待する役割】

○ 市

行政情報の提供においては、事業の根幹部分全般を担うほか、市民の意見等を的確に把握し、市政運営を進める各過程や分野において、その反映に努めなければならない。また、盛岡のまちづくりを進める上で、市民のニーズを行政だけで解決・実現するのではなく、主体的な市民活動の展開を促進し、また、市民と行政が共に地域課題を探り、解決方法を話し合ったり、解決に向けて取り組む仕組みを行政として構築する必要がある。

○ 国・県・他自治体

行政情報の提供においては、基本政策の推進を担う。

「特定非営利活動促進法」(平成10年)や「一般社団法人及び一般財団法人に関する法律」(平成20年)により、市民活動団体の法人格取得が可能となったが、団体の安定的かつ継続的な活動を担保するための支援策の検討が必要である。

○ 市民・NPO

市事業への理解と周知が求められる一方で、市政に高い関心を持ち、市政運営に対して積極的に要望や提言を行う役割を担う。

公共の担い手として、さまざまな分野で行われている活動の専門性やノウハウを活用して、まちづくりに積極的に参画し、地域社会にも貢献することが求められている。

○ 企業・その他

企業やその他の団体も地域社会を構成する一員であることから、積極的に社会貢献活動やまちづくりに参加することが求められている。

施策の柱 8 信頼される質の高い行政

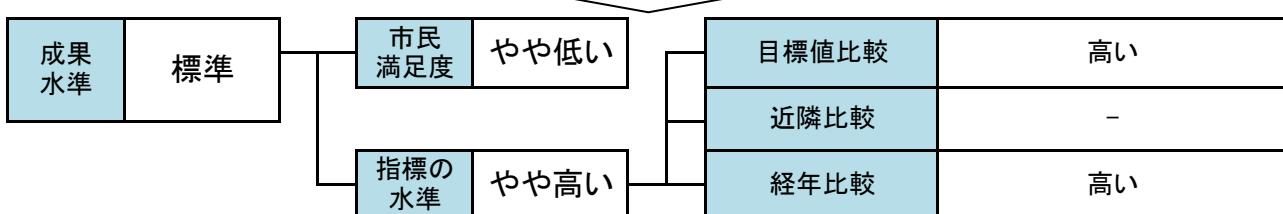
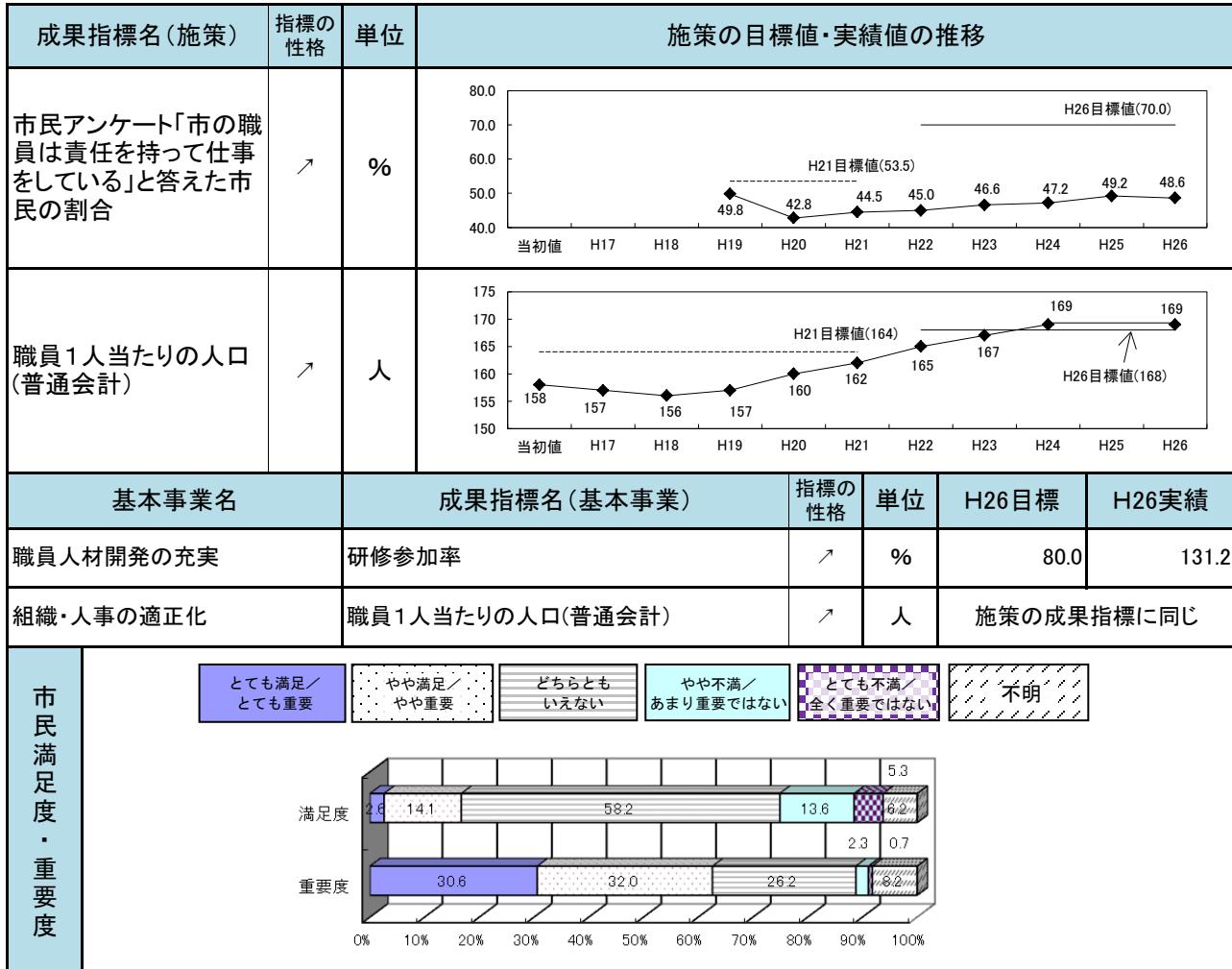
8 — 4 市民の負託に応える組織の構築・人材の育成

評価責任者名	総務部長 柴田 道明
評価シート作成者名	総務部次長 伊瀬谷 渉

【施策の目的(目指す姿)】

対象 (誰を、何を対象としているか)	意図 (この施策より対象をどのように変えるのか)
職員	プロ意識を持った職員の育成を図る 効率的な組織を形成する

【成果指標等の状況】



【取組内容と成果】

- ・自律的・主体的な能力開発と組織の支援を柱とした「人を活かす人事システム」における業務遂行支援制度及び人事評価制度などの関連施策を展開することにより、職員の能力及び資質の向上並びに組織目標の達成及び活性化に努めた。
- ・研修参加意欲を高めるため選択研修や公募方式を取り入れ、自発的な能力開発を支援した。
- ・盛岡市市政における公正な職務の執行の確保に関する条例及び職員倫理規程等に基づき、管理職や技能労務職を対象とした特別研修、新採用職員や中級職員などの全ての階層別研修においてコンプライアンス研修を実施したほか、月1回以上の職場における服務ミーティングの実施などにより、公務員倫理及び法令遵守に関する職員の意識の徹底と職場風土の改革に努めた。
- ・成果指標「市民アンケート「市の職員は責任を持って仕事をしている」と答えた市民の割合」は0.6ポイント低下した。
- ・成果指標「職員1人あたりの人口(普通会計)」について、平成24実績値で最終目標値に達することができた。

【成果を押し上げた要因】

- ・成果指標「市民アンケート「市の職員は責任を持って仕事をしている」と答えた市民の割合」は、前年度から若干低下したもの、これまで成果が押し上げられてきたことについては、業務遂行支援制度及び人事評価制度の継続した実施により、組織目標や課題の共有化や職員個々のモチベーションの向上が図られたこと、また、所属長面談等を通じた職員個々の能力を活かす職場風土づくりに努めたことが要因と思われる。
- ・成果指標「職員1人あたりの人口(普通会計)」は、前年度と変わらなかったものの、これまで成果が押し上げられてきたことについては、「第二次盛岡市自治体経営の指針及び実施計画」及び「盛岡市第四次定員適正化計画」に基づき、定員の適正化と組織機構の簡素合理化を推進し、各部署において工夫しながら最少の経費で最大の効果を得るよう取り組んできたことが要因と思われる。

【目標と成果とにギャップがある場合、その要因】

- ・成果指標「市民アンケート「市の職員は責任を持って仕事をしている」と答えた市民の割合」が、最終目標値とギャップがあることについては、不適切経理や職員の逮捕事案を受け、全庁を挙げて再発防止に取り組んでいた中、コンプライアンスに関する職員一人ひとりの意識の徹底及び組織全体の意識改革が不十分であったため、再び職員の不祥事や事務処理誤りが発生したことなどにより、市民の市職員に対する信頼感が低下したことが要因と思われる。

【これからの課題】

- ・全ての階層別研修でコンプライアンス研修を実施するとともに、各職場において服務ミーティングを継続して実施するなどにより、コンプライアンス条例及び服務規程に基づく法令遵守及び公務員倫理を更に徹底する必要がある。
- ・引き続き公募制、選択性の研修の実施や研修内容の充実を図りながら「人を活かす人事システム」に基づき、職員が自ら進んで主体的な能力開発に取り組むことができるよう支援していく必要がある。
- ・「第二次盛岡市自治体経営の指針及び実施計画」及び「盛岡市第四次定員適正化計画」に基づき、一層の定員の適正化と組織機構の簡素合理化を推進するとともに、行政運営が可能な組織機構・職員配置を実現する必要がある。
- ・成果指標「市民アンケート「市の職員は責任を持って仕事をしている」と答えた市民の割合」の実績値が目標値を下回っていることから、成果指標の目標達成を意識した人材育成を行い、コンプライアンスに関する職員一人ひとりの意識の徹底及び組織全体の意識改革を引き続き行っていく必要がある。

【各主体に期待する役割】

○ 市

- ・研修ニーズの把握、研修の企画・実施、派遣研修受講者等の募集・選考・派遣の実施等。
- ・コスト意識を高く持つとともに住民の行政ニーズについて的確に把握し、柔軟に対応することが求められている。

○ 国・県・他自治体

○ 市民・NPO

- ・市の行政運営が最小のコストで効率よくなされているか、市民が関心をもつことにより、適正な運営を行いうえでのチェックとなる。

○ 企業・その他

- ・研修の受託、派遣研修の受け入れ等。

施策の柱 8 信頼される質の高い行政

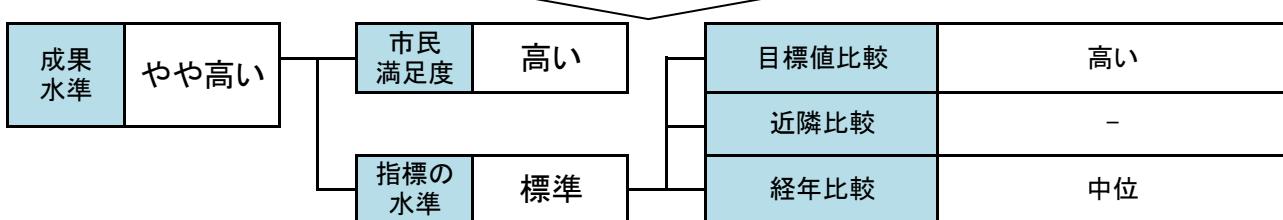
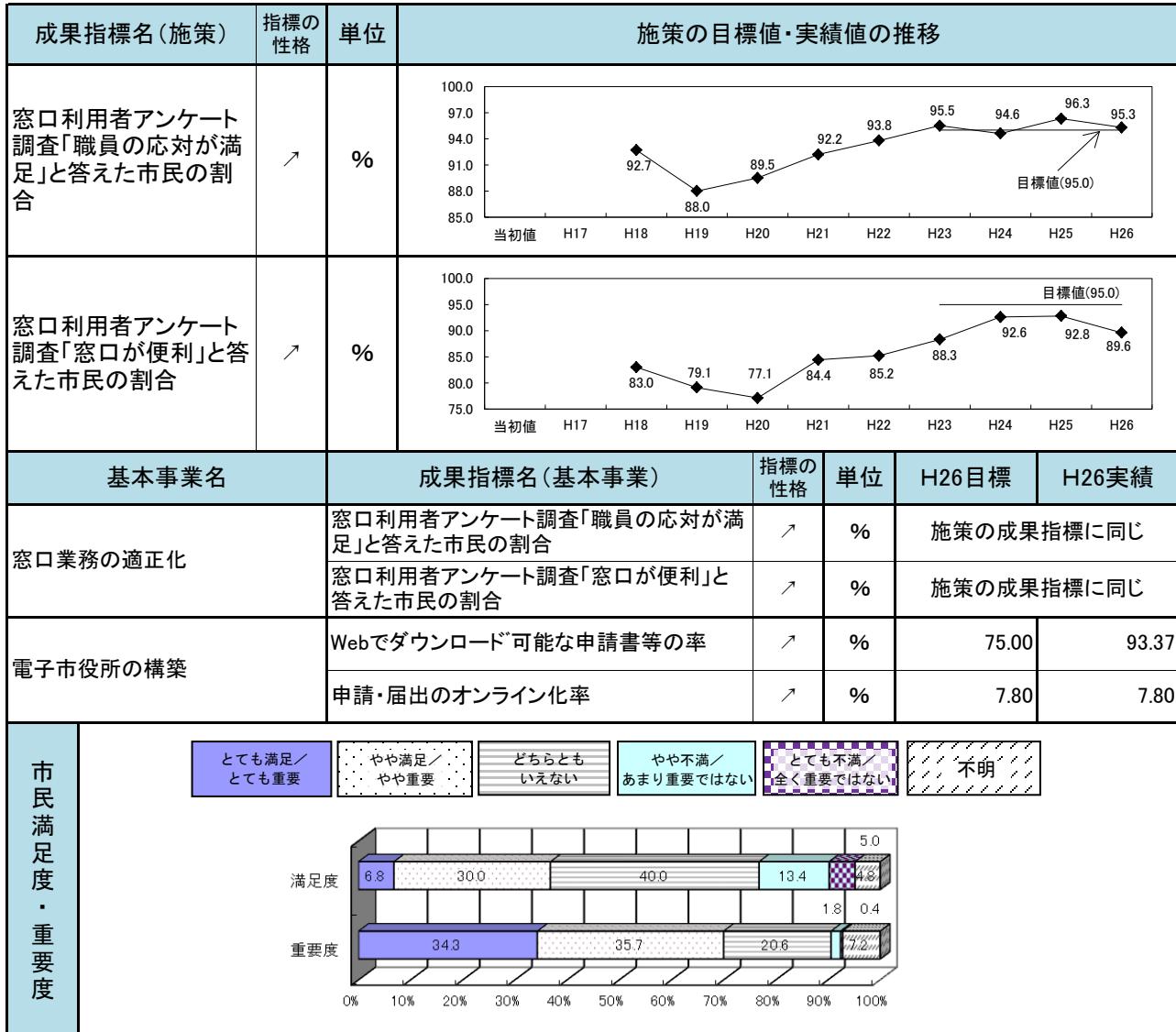
8-5 より便利な行政サービスの構築

評価責任者名	市民部長 細川 恒
評価シート作成者名	市民部次長 中村 俊行

【施策の目的(目指す姿)】

対象 (誰を、何を対象としているか)	意図 (この施策より対象をどのように変えるのか)
窓口利用者、市民、事業者	簡単に行政手続が行える

【成果指標等の状況】



【取組内容と成果】

- ・職員の接遇改善を図るため、窓口利用者アンケート及び職員セルフチェックシートを実施したほか、接遇研修を2回開催した。また住民応対及び接遇において、他の職員の模範となる接遇マイスターを平成25年度に認定し、職員全体の接遇マナーの向上に取り組んできた。このことにより、接遇マイスターだけではなく、職場全体の接遇意識が向上に努めた。平成25年度実績値より低かったものの高いレベルでの実績値となったことについては成果があったといえる。
- ・市民登録課では繁忙期にフロアマネージャーを配置し、窓口での手続きが円滑に行われるよう努めた。
- ・窓口利用者アンケートでの「職員の応対が満足」と答えた市民の割合については、平成25年度の96.3%から平成26年度は95.3%と若干低くかったものの、目標値の95.0%を超えていた。
- ・Webでダウンロード可能な申請書等の率については、ホームページのリニューアルとともに書式の統合や見直し等により実質的には減ってはいるが、特に影響がないものと考えている。

【成果を押し上げた要因】

「窓口の応対が満足」については、平成26年度実績は平成25年度実績を若干下回ったが、目標値95.0%を超えていた。その要因としては下記のとおりである。

- ・接遇研修や課内ミーティング等による小さい意識の変化。
- ・職員一人ひとりの、市民の立場に立った対応につながってきている。
- ・フロアマネージャーの配置や、案内標示の充実。
- ・職員の模範となる接遇マイスターの認定による接遇マナーの向上。

【目標と成果とにギャップがある場合、その要因】

「窓口が便利」については、平成25年度実績値92.8%に対し平成26年度実績値は89.6%と3.2ポイント下回った。その要因として、「一箇所で様々な手続きができる窓口」を要望する市民が平成25年度の窓口利用者アンケートの回答者より多かったことによる。

【これからの課題】

- ・窓口の対応については、毎年、窓口に来られた市民へ「窓口に関するアンケート」を依頼し、その結果を分析するとともに、市民のニーズを把握し市民の声を事業に反映させるように努める必要がある。
- ・申請・届出のオンライン化については、国や県の電子申請も利用が低調なことから、大きな進展が望めない状況である。

【各主体に期待する役割】

○ 市

利用者ニーズの把握により接遇・サービスの満足度の向上に努める。

○ 国・県・他自治体

それぞれの窓口において、接遇・サービスの満足度の向上に努め、先進事例等を情報発信する。

○ 市民・NPO

「窓口に関するアンケート」への協力

○ 企業・その他

「窓口に関するアンケート」への協力

施策の柱 8 信頼される質の高い行政

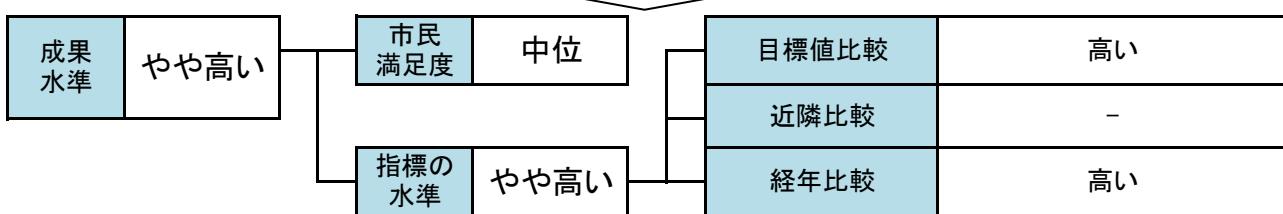
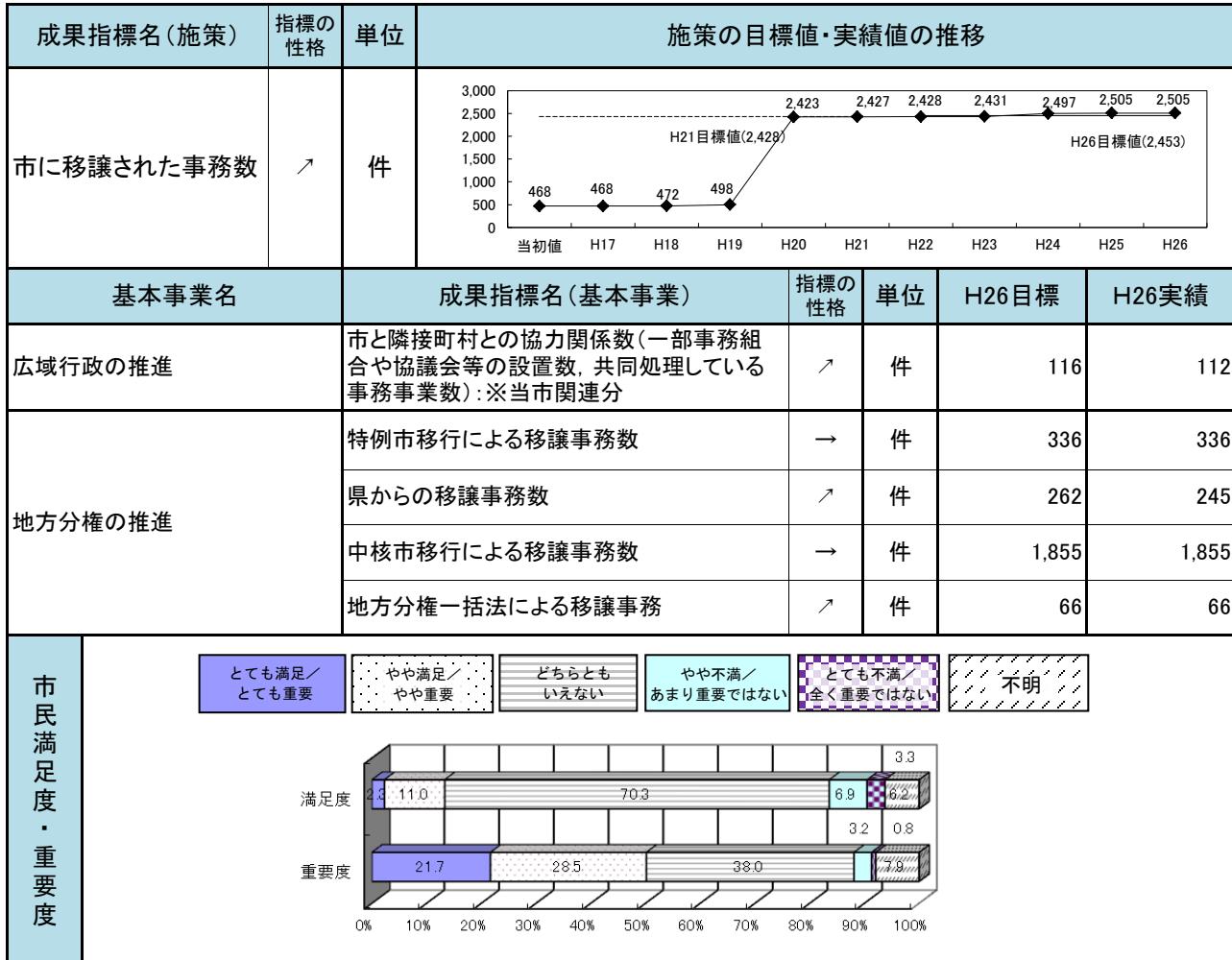
8 — 6 自治の確立を目指す取組みの強化

評価責任者名	市長公室長 東藤 郁夫
評価シート作成者名	市長公室次長 豊岡 勝敏

【施策の目的(目指す姿)】

対象 (誰を、何を対象としているか)	意図 (この施策より対象をどのように変えるのか)
市民 行政	自律した行政運営ができる

【成果指標等の状況】



【取組内容と成果】

平成20年度に中核市に移行したことにより、県からの事務移譲件数は、大幅に増加している。また、平成20年度から平成22年度までの岩手県の権限移譲等推進計画により事務移譲が進められ、移譲件数は、平成21年度2,427件、平成22年度2,428件、平成23年度2,431件、平成24年度2,497件、平成25年度2,505件と増加した(平成26年度の事務移譲はない。)。

広域行政の推進については、平成20年5月に、盛岡広域8市町村(盛岡市、八幡平市、雫石町、葛巻町、岩手町、滝沢村、紫波町及び矢巾町)により、「盛岡広域市町村長懇談会(現名称:盛岡広域首長懇談会)」が設立されており、「観光」「企業誘致」など共通の課題等について、協議を行うとともに、これまでの実績を踏まえ、連携中枢都市圏の形成に向けた準備に取り組んだ。

【成果を押し上げた要因】

【目標と成果とにギャップがある場合、その要因】

【これからの課題】

地方分権の進展に伴い、自律的なまちづくりを進めるため、移譲によるメリットなどを勘案しながら、事務移譲を進める必要がある。地方分権一括法(第三次)により平成27年度から移譲件数が増加する見込みである。また、平成26年度から、国が、地方分権改革に関する提案方式を実施することになったことから、この方式も活用し、必要な権限移譲を進める必要がある。

また、広域行政については、連携中枢都市圏の形成に向けて、圏域の市町と協議をしながら、連携中枢都市宣言、連携協約の締結及び連携中枢都市圏ビジョンの策定を進める必要がある。

【各主体に期待する役割】

○ 市

盛岡広域市町村圏における広域連携については、盛岡市がある程度リードして進める役割を担っている。

また、地方分権の推進においても、基礎自治体として、より多くの権限を持ちながらまちづくりを進める観点から、市が積極的に推進する役割を持つものである。

○ 国・県・他自治体

広域連携については、関係自治体の共通認識の下に、協力しながら進める必要がある。

また、地域主権が進められようとしている中で、国から基礎自治体への移譲取組が重要となる。

○ 市民・NPO

○ 企業・その他