

**美里町総合計画・美里町総合戦略
(案)**

**総務行政部会
部会報告 資料**

第5章 自立をめざすまちづくり

人口減少が進み、担い手への負担増が懸念されるなかでは、より多様で幅広い町民のまちづくりへの参加を促し、地域課題を解決する自治の基盤を強化していくことが重要です。そのため、若い世代の定住促進や住民活動の支援、地域内外の交流、女性活躍等を促進するとともに、財政運営と行政サービスの質の向上を図り、自立的で持続可能な美里町をつくります。

定住化の促進

若い世代の転出を抑制し、また、一度転出した若い世代が後に美里町に戻ってくるようなまちづくりを進めます。そのために、若い世代を対象にした住環境の整備、起業家支援、企業誘致による雇用の拡大、子育て環境・教育環境の整備などに取り組んでいきます。

住民活動の促進

幅広い年齢層の住民が協力して地域課題解決に主体となって取り組むまちづくりを促進していきます。また、ボランティア団体、NPO(*)をはじめとする多様な団体の活動を支援していきます。

交流の促進

地域内の身近な交流や地域と地域の交流、さらには諸外国との交流など、多くの人たちが行き交うまちづくりを進めます。そのことから、活気にあふれた美里町をつくるとともに、自治の担い手となる人材の育成を図ります。

平和行政の推進

子どもから大人まで住民一人ひとりが国際社会に目を向けて、日々の暮らしの中で平和を尊び、戦争のない平和な社会を築いていきます。

男女共同参画社会の推進

社会のあらゆる分野において、男女が互いにその人権を尊重しつつ役割も分かち合い、性別にかかわらず、その個性と能力を十分に発揮することができる男女共同参画社会(*)を実現します。

健全な行財政運営

「美里町職員のためのコンプライアンス(*)ガイドライン」を遵守するとともに、職員の意識改革、職員の人事評価、組織体制の不断の見直し、住民参画の推進、外部人材の導入など、継続して行政改革に取り組みます。また、財政運営においては、健全な運営の観点から歳出の削減を行うとともに外部人材による財政運営診断を受け、将来も安心して暮らせる持続可能な自治体経営を行います。

第5章 自立をめざすまちづくり

政策19 定住化の促進

施策38 定住化を促進するための対策

政策20 住民活動の促進

施策39 地域における住民活動を活性化させるための対策

政策21 交流の促進

施策40 国際交流を促進するための対策

施策41 地域間交流を推進するための対策

政策22 平和行政の推進

施策42 非核・平和社会を実現するための対策

政策23 男女共同参画社会の推進

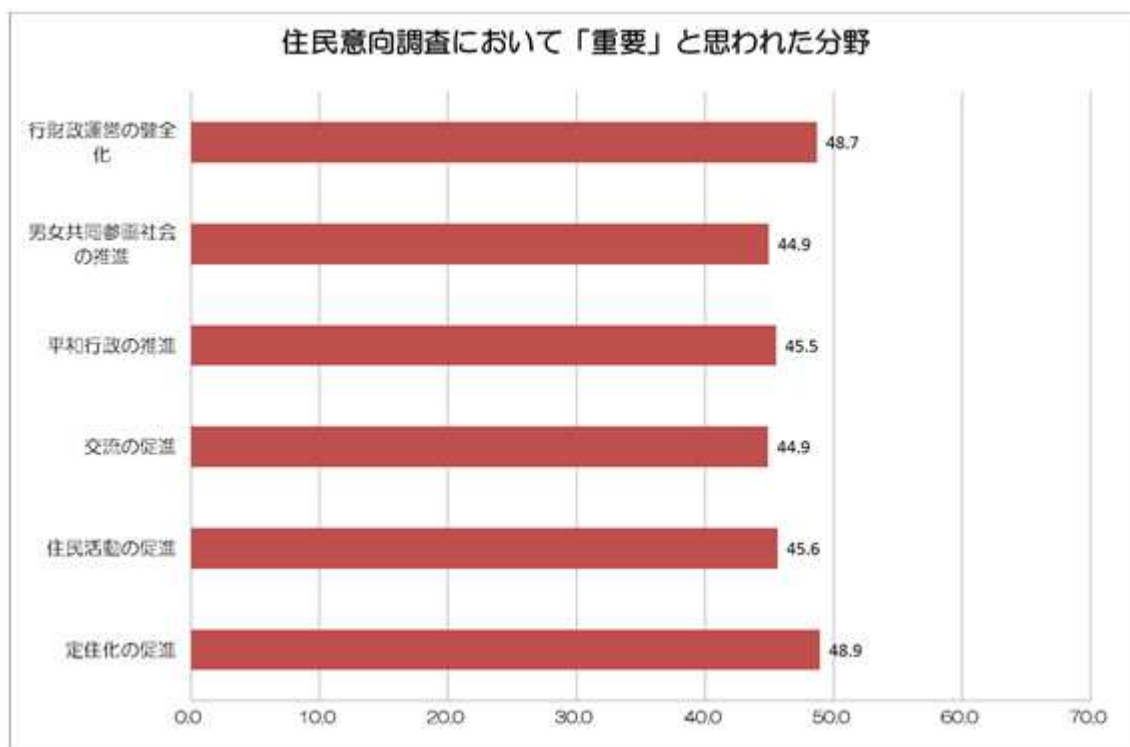
施策43 男女共同参画社会を推進するための対策

政策24 健全な行財政運営

施策44 行政運営の効率化を推進するための対策

施策45 財政を健全化するための対策

施策46 住民の立場に立った行政サービスを提供するための対策



施策 38

定住化を促進するための対策

施策の目的

- 定住・移住しやすいまちをつくります。

現状と課題

- 少子高齢化の進展により大幅な人口の減少が見込まれている中、特に都市部から離れた地方ほど人口減少が顕著となっています。
- 人口の減少や少子高齢化は、地域活動の担い手の減少、社会保障費の増大等を招き、地域そのものの存在を脅かすものと危惧されます。
- 就学、就職及び婚姻などをきっかけとして転出する人が多く、特に若年者人口の減少が顕著となっています。
- 出生数の減少から自然減少が大きくなってきています。
- 一方で、個性ある地域づくりによって、都市部からの人材が流入している地域もあります。
- 人口減少に対する意識を新たにし、真摯に取り組む必要があります。
- 人口減少対策は住環境、雇用、子育て支援、教育環境、防犯等様々な取組の連携が必要です。

施策の展開

- 定住するための大きな条件である「住まい」及び「働く場」の確保対策に、庁内で連携して取り組んでいきます。
- 若い世代の定住を進めるため、「子育て支援」の充実に努めていきます。
- 婚姻数の増加及び晩婚化の解消に向け、男女の出会いの場をつくっていきます。
- 定住支援策の一環として、空き家・空き地情報の提供を積極的に行います。
- 本町は豊かな自然環境の中にあり、また本町の特長である交通の利便性を生かし、住宅政策の充実、良好な住宅環境づくり及び子育て環境づくりを進めます。

- 本町に「住んでみたい」、「住んでよかった」と思われる住みよい環境を目指し、地域の個性をつくっていきます。

関連事業

- 持家を取得し、定住する方への支援
- 空き家を活用する方への支援
- 若者向け賃貸住宅の整備
- 後継者対策事業
- 「空き家バンク(*)」の運用

施策の指標

✓ 指標の考え方

移住・定住しやすい町になることを目指し、あらゆる手法を展開する中で、その制度面における有効性を図るため、定住促進条例の適用件数を指標としました。

指標) 定住促進条例の適用件数 (単位: 件)

H25 (実績)	H26 (実績)	H27	H28	H29	H30	H31	H32
0	0	92	102	72	42	32	27

移住・定住に向けた町の取組が、実際の効果に結びついたかを検証するため、定住促進条例の適用を受け、町外からの定住・移住につながった人数を指標としました。

指標) 町外からの定住・移住人口 (単位: 人)

H25 (実績)	H26 (実績)	H27	H28	H29	H30	H31	H32
0	0	221	208	150	93	73	64

施策 39

地域における住民の活動を 活性化させるための対策

施策の目的

- 住民が身近な問題を話し合い、自ら解決できるまちをつくります。

現状と課題

- すべての行政区で地域の特色を生かした地域づくり支援事業が行われています。
- 防災意識の高まりから、保存食の備蓄や防災訓練を実施する行政区が増え、訓練を通じたコミュニティ強化が図られています。
- 地域づくり支援事業を活用して、災害時には初期段階の避難所として使用される集会所等に防災備品の整備が図られています。
- 地域で管理運営している施設について、修繕の負担軽減に関する相談が多くあります。
- (財)自治総合センター(*)の助成事業を活用したコミュニティ施設及び備品並びに防災備品の整備が図られています。
- 地域を担う人材を育成するために、各地域における活動内容の情報交換や研修等の支援が必要です。
- 地域の中で課題解決のための活動ができるように、「地域が自ら運営し、取り組み、地域の絆が一層深められる」体制作りを目指し、今後は、地域からの応募・提案型の事業への補助金支給も考える必要があります。
- 現在、全国的に地域の活動を支援するNPOやボランティア団体が活躍して、様々な試みによるまちづくりが行われています。
- NPOは法人格の有無を問わず、様々な分野(福祉、教育・文化、まちづくり、環境、国際協力など)で、社会の多様化に対応できることが期待されています。

- 地域の活動を支援するNPOなどの団体等の中間支援組織(*)が重要な存在になっていきます。
- 中間支援組織においても、公的な活動資金の補助に依存しない自立した、かつ、持続的な存在になる必要があります。

施策の展開

- 多様な地域活動を支援します。
- 主体的に取り組む地域づくりを支援します。
- 各地域が取り組む活動について情報交換や地域間相互の研修等を支援します。
- 地域の集会所など欠かすことができない施設の整備・修繕を支援します。
- 人口減少社会を見据えて、行政区内の組織体制の見直しについて、地域の方々と協議・検討していきます。
- 法人化を目指すNPO等の相談窓口を開設します。
- NPO等に対し、活動に役立つ情報を提供します。

関連事業

- 新たに取り組む自主的な地域活動の支援
- 行政区の活動支援
- 地域が必要とする施設整備への支援
- コミュニティ助成事業の継続（活動備品購入）
- 地域づくりの各種情報の提供
- NPO等への法人化への相談窓口
- NPO等への様々な情報提供による支援

施策の指標

- ✓ 地域課題に住民自らが取り組み、話し合い、地域それぞれが個性を活かし活性化していくことが重要であることから、地域づくり支援事業への参加者数を指標としました。

✓

指標) 地域づくり支援事業への住民の参加者数(単位:人)

H25 (実績)	H26 (実績)	H27	H28	H29	H30	H31	H32
18,246	20,751	20,700	20,700	20,700	20,700	20,700	20,700

施策 4 0

地域間交流を推進するための対策

施策の目的

- 新たな交流を生み出します。

現状と課題

- 東京都足立区及び福島県会津美里町とイベント等を通じ交流を行っております。
- 東京都足立区、東松島市、福島県会津美里町、兵庫県豊岡市、**山形県最上町**と「災害時における相互応援に関する協定」を締結しました。
- 広域的な大規模災害等の発生に備え、県内外の市区町村との災害時の相互応援など、新たな地域間の協力が求められています。
- 交流人口を増加させるためには、産業、歴史、文化、物産・観光などの分野における新たな交流の展開が求められています。

施策の展開

- 福島県会津美里町との友好都市協定締結をはじめとして、自治体間の交流事業を実施します。
- 東日本大震災のような広域的な大規模災害に備え、県内外の市区町村との災害時相互応援などの地域間協力について検討します。
- 歴史、文化、物産・観光の分野における新たな交流を推進するとともに、現在、交流を実施している団体などを支援し、交流人口の増加を図ります。
- グリーン・ツーリズム(*)の受入農家及び農家レストランを起業する方を支援するなど、都市農村交流を進めます。
- **ふるさと納税の返礼品として地元物産品を活用し、物産品をとおしての交流を図ります。**
-

関連事業

- 災害時応援協定締結自治体との相互交流
- 農業体験型の滞在事業の実施
- 物産観光協会等関係団体との連携
- ふるさと納税の専用サイト開設
- 施策 2 9 と連携

施策の指標

✓ 指標の考え方

災害時の単なる相互応援に終わらず、日ごろからのつながりも兼ね備えた結びつきになっているかを図るため、地域間交流人口及び受入協力世帯数を指標としました。

指標) 災害時相互応援協定等を締結している自治体等との地域間交流人口
(単位: 人)

H25 (実績)	H26 (実績)	H27	H28	H29	H30	H31	H32
274	176	180	190	200	210	220	230

施策 4 1

国際交流を促進するための対策

施策の目的

- 国際社会に対応できる人材を育成します。

現状と課題

- 米国ミネソタ州ウィノナ市と姉妹都市協定を結び、中高生を中心とする相互訪問を行っています。
- 町内在住外国人と交流を行い、多文化共生社会(*)の推進に努めています。

- 国際交流協会との**連携・協力**による事業を実施しています。

施策の展開

- 地域の国際化を推進するために、姉妹都市から訪問団を受入れ、各種交流を行います。
- 国際社会に目を向けた人材を育成するため、住民を積極的に姉妹都市へ派遣します。
- 在住外国人との交流を進めます。
- 国際交流関係団体を支援するとともに、**連携・協力**して事業を実施していきます。

関連事業

- 米国ミネソタ州ウィノナ市訪問団受入事業
- 中高生アメリカ派遣事業
- 国際交流フェスタ事業
- アメリカ語学留学支援事業
- 在住外国人のための日本語講座
- 日中友好協会との協働

施策の指標

- ✓ 指標の考え方

これからのさらなる国際化社会に向けて、多文化へ興味関心を持つ人の増加は、国際化社会への進展につながることから、国際交流事業への参加者数を指標としました。

指標) 国際交流事業への参加者数 (単位: 人)

H25 (実績)	H26 (実績)	H27	H28	H29	H30	H31	H32
641	738	670	670	670	670	670	670

政策 2 2 平和行政の推進

施策 4 2

非核・平和社会を実現するための対策

施策の目的

- 平和な社会を実現する人材を育てます。

現状と課題

- 本町では、核兵器廃絶と世界の恒久平和に向けて、平成 1 8 年 6 月に非核・平和都市であることを宣言しました。
- 中学生を対象とした平和学習事業をはじめ、原爆パネル展を開催するなど、平和行政を推進するための取組を行っています。
- 戦争から 7 0 年以上経過し、過去の戦争体験や被爆体験の風化、さらには平和の尊さに対する意識の希薄化が懸念されます。

施策の展開

- 中学生を中心とした平和教育に努めます。
- 平和展を開催し、非核・平和について啓発します。
- 平和の尊さを学ぶ学習機会を提供します。

関連事業

- 被爆地等への訪問団の派遣
- 平和展の開催
- 平和に関係する講演会等の実施

施策の指標

- ✓ 指標の考え方

平和に関して啓発を積極的に行うことは、施策の目的に直接、効果をもたらすことから、「平和」に関連するイベント・行事への参加者数を指

標としました。

指標)「平和」に関連するイベント・行事への参加者数(単位;人)

H25 (実績)	H26 (実績)	H27	H28	H29	H30	H31	H32
115	295	300	305	310	315	320	325

政策 2 3 男女共同参画社会の推進

施策 4 3

男女共同参画社会を推進するための対策

施策の目的

- 住民一人ひとりが活躍できるまちをつくります。

現状と課題

- 日本国憲法で、個人の尊重と法の下での平等がうたわれ、男女平等の実現に向けた様々な取組が進められています。
- 性別による固定的な役割分担等を反映した諸問題は解決されたとは言えない状況です。
- 人口減少及び少子高齢化の進展に伴い、女性の労働力や社会進出が求められています。
- 社会参加を希望する女性を支援する制度等も不可欠となります。
- 町では、男女が互いにその人権を尊重しつつ、一人ひとりが活躍できる男女共同参画社会を実現するため、平成 2 0 年 3 月に美里町男女共同参画推進基本計画を策定しました。
- 関係機関と連携を図りながら、ドメスティックバイオレンス(*)、セクシャルハラスメント(*)、ストーカー行為(*)の被害防止活動や相談窓口の設置が求められています。

施策の展開

- 男女共同参画社会への正しい理解を進めます。
- 「広報みさと」やホームページ等を活用した情報提供、男女共同参画週間のキャンペーン、講演会・研修会の開催等による啓発事業を行います。
- 町の政策形成の場に女性の意見を反映させるため、附属機関における女性の参画機会の拡大に努めます。
- 関係機関・団体との連携強化を図り、男女共同参画社会の実現に取り組みま

す。

- ドメスティックバイオレンス、セクシャルハラスメント、ストーカー行為の被害防止のための相談窓口の設置及び相談活動を行い、警察など関係機関との連携を図ります。

関連事業

- 男女共同参画に係る研修会の実施
- 男女共同参画社会に関する啓発活動
- 男女共同参画懇話会の開催
- 附属機関における女性の参画機会の拡大
- 被害者相談窓口の継続と関係機関との連携
- 男女共同参画推進計画の見直し

施策の指標

- ✓ 指標の考え方

女性の社会進出が求められる時代において、町の意思決定に際し、男女それぞれの意見を聞くことが重要であると考え、附属機関への登用率及び登用が進む附属機関の割合を指標としました。

指標) 町の附属機関への女性委員の登用率(単位: %)

H25 (実績)	H26 (実績)	H27	H28	H29	H30	H31	H32
30.1	31.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0

- ✓ 指標の考え方

町の附属機関それぞれでの女性委員の登用に対する意識を測るため、附属機関のうち、女性委員が30%以上である附属機関の割合を指標としました。

指標) 附属機関のうち女性委員が30%以上である附属機関の割合(単位: %)

H25 (実績)	H26 (実績)	H27	H28	H29	H30	H31	H32

31.4	34.2	34.0	34.0	34.0	34.0	34.0	34.0
------	------	------	------	------	------	------	------

施策 4 4

行政運営の効率化を推進するための対策

施策の目的

- 「最少の経費」で「最大の効果」をあげるため、限られた「ヒト、モノ、カネ」を意識しながら、住民ニーズに柔軟に対応できる組織運営を行います。

現状と課題

- 総合計画の着実な推進を図るため、平成 2 5 年度から予算及び決算と連携した実施計画の作成を開始し、施策目標達成のための事務事業を明確にし、「政策・施策形成に係る管理調書」を作成し、毎年度、夏季に政策協議を実施しながら、目標達成に向けたブラッシュアップ(*)を行ったが、課題解決に結びつく事務事業の見直しを進めるまでには至りませんでした。
- 政策評価委員会を開催し、テーマを絞って政策評価(*)を行いました。評価委員会で指摘された改善点に対しての取組が不十分でした。
- 取組が進まない原因は、組織マネジメントや政策形成能力の不足だと考えています。
- 一方で、目標の達成を意識しすぎ、目標を達成することが業務の目的になる、「手段の目的化」(*)に陥らないためには、業務の目的意識の共有が必要です。
- マネジメント・サイクル(*)は、庁内において、検討が進み、行政評価システム(*)の導入を進めることとし、平成 2 8 年度から本格的に稼働するとともに、透明性を高めていくこととしました。
- 平成 2 4 年 3 月に「第 2 次美里町定員適正化計画」を策定し、指定管理者制度の導入、退職不補充等により、財政の健全化に資するため、職員数の適正化に努めてきましたが、一方で、非正規職員といわれる臨時・非常勤職員の増加による労務管理の増大、責任の明確化等が、組織管理上の課題となっています。

- 個々の職員が持つ能力を最大限活用できるよう、職員のスキルアップを目指し、平成25年5月に「美里町職員人材育成基本方針」を策定し、職員研修を進めてきましたが、人を育てる職場環境（職場風土）の形成までには至っていません。
- 職員の勤務成績及び職務に関連した適性、能力等を的確に把握し、その結果を適正な処遇（昇給、勤勉手当の成績率等）に反映させるとともに、人材育成、人事配置等に生かすことにより、職員個々の資質及び能力の向上並びに勤務意欲の高揚を図り、行政組織全体の公務能率向上に寄与するため、人事評価制度の確立が求められています。
- 平成24年4月に「第2次美里町行政改革大綱」を策定し、開かれた、公正で透明性の高い行政システムの確立等の7つの柱を掲げ、取組項目に目標を設定し、スケジュールを可視化し、取組を進めてきましたが、実効性を十分に確保できませんでした。
- 組織全体の行政運営の効率化を図るために、内部統制の強化が必要ですが、業務管理（スケジュール管理、可視化・標準化）の仕組みが組織的に十分に確立されていないことから、説明責任を果たすことのできる組織運営を実践する必要があります。

施策の展開

- 行政評価システムを活用した、公正で透明性の高いマネジメント・サイクルを確立します。
- 政策を実現するための、組織マネジメント及び政策形成能力を強化します。
- 専門性の高い政策を確実に実施するため、学術機関との連携を活かします。
- 施設の統廃合、委託化等を視野に入れた第3次美里町定員適正化計画を策定し、職員数の適正な管理を行います。
- 美里町人材育成基本方針に基づき、職員の階層や職種ごとの中期研修計画を制定し、目指す職員像を実現するため、自ら学ぶ職場の学習風土づくりを進めます。
- 5S活動(*)のような身近な取組を推奨しながら、職場内研修（JIT）の実践を柱とした職場づくりに努めます。
- 平成28年4月に制定した美里町職員の人事評価実施規程に基づき、人

事評価を導入し、能力評価（能力・態度）と業績評価の2つの側面から評価を実施します。

- 職員の定員適正化計画、公共施設等総合管理計画、財政健全化計画を踏まえた第3次美里町行政改革大綱を策定し、内部統制の強化、仕組みの確立等組織の運営基盤の強化を図ります。

関連事業

- 総合計画の進捗管理
- 政策評価の実施
- 公立大学法人宮城大学との地域連携協定の活用
- 行政評価の実施
- 行政改革の推進
- 財政健全化計画の策定
- 公共施設等総合管理計画
- 委託化基本方針に基づいた事務事業の推進
- 第3次定員適正化計画の策定

施策の指標

- ✓ 指標の考え方

美里町の政策の基本となる着実な進捗を客観的に判断し、その進捗を測りながらマネジメントを行うため、主要施策の目標達成状況を目標としました。

指標) 主要施策の目標達成状況の割合 (%)

H25 (実績)	H26 (実績)	H27	H28	H29	H30	H31	H32
45.2	58.1	70.0	82.0	94.0	100	100	100

✓ 指標の考え方

職員人件費の抑制に努め、財政の健全化を維持するために、経常収支比率のうちの人件費の割合を指標としました。

指標) 経常収支比率のうち人件費 (単位: %)

H25 (実績)	H26 (実績)	H27	H28	H29	H30	H31	H32
24.0	24.3	24.0	24.0	24.0	24.0	24.0	24.0

✓ 職員の資質向上につながる職員研修を開催し、その参加職員数を指標としました。

指標) 派遣研修、庁内研修の参加実績数 (単位: 人)

H25 (実績)	H26 (実績)	H27	H28	H29	H30	H31	H32
582	564	600	600	600	600	600	600

施策 4 5

財政を健全化するための対策

施策の目的

- 安定した行財政運営を維持します。

現状と課題

- 実質公債費比率(*)や地方債残高の減少については、目標どおり達成し、公債費が減少していることは、今後の財政運営にプラスになります。
- 総合計画と財政計画との連動に常に意識をして行ってきたものの、結果的に、町の自主財源が少ないために、各年度に確保された歳入の範囲内で事業を進めていくことになり、町の財政運営が、国の経済対策による一括交付金や国庫支出金等の財源に頼らざるをえない状況となっています。

- 国庫支出金等の財源を有効に活用しつつ、自らの財政計画を堅持しながら、総合計画と連動した施策の実施が必要です。
- 美里町債権管理条例を制定し、町の債権管理手続きを明確にしました
- 徴収対策課を設置以降、町税と国民健康保険税を併せた未収金は、ピーク時の平成20年度末と平成26年度とを比較すると、4億2千万円の大幅な縮減ができました。また、徴収対策課内に納付推進室（通称 美里町納付推進センター）を設置し、電話で未収金の納入を早期に呼びかけることで、現年度の収納向上が図られました。町税現年度では、目標とする収納率98%を達成しました。
- 平成21年度に設置された宮城県地方税滞納整理機構は、平成29年度を持って解散が見込まれているため、それに代わる広域連携について検討しております。徴税吏員の確保と徴収技法等のスキルアップが課題となります。
- 人口減少社会が到来するなか公共施設の最適配置、最適規模、更新時期及び財政支出の平準化を図るため、公共施設等総合管理計画を策定する必要があります。

施策の展開

- 地方交付税の減少に対応した財政計画の策定が必要であり、財政規模に見合った事業の見直しを行っていきます。
- 徴収率向上及び滞納額減少の傾向を持続するため、収納対策を継続していきます。
- 納税意識を向上させる施策として、租税教育の取り組みを積極的に進めます。
- 法令を遵守した債権の管理と徴収を強化し、これまで以上に徴収の実績を拡大していきます。
- 施設の老朽化が進んでいるなか、適正な施設管理を確立していきます。
- 施設の統廃合を含めた施設の適正な配置を検討し、実施していきます。

関連事業

- 財政健全化計画の策定
- 住民への町の財政状況の周知
- 公共施設の適正な配置の検討
- 遊休財産の利活用

施策の指標

✓ 指標の考え方

町の収入に対する借入金返済の割合（実質公債費比率）の割合を低下させることで、町の財源の確保につなげるため、実質公債費比率の割合を目標としました。

指標) 実質公債費比率の割合（単位：％）

H25 (実績)	H26 (実績)	H27	H28	H29	H30	H31	H32
14.3	12.8	12.0	11.5	11.0	10.5	10.0	9.5

町の重要な自主財源である町税（町民税・固定資産税・軽自動車税・都市計画税）の収納率を高め、維持することは安定的な財政につながることから、町税の収納率を目標としました。

指標) 町税（町民税・固定資産税・軽自動車税・都市計画税）の収納率（現年度分）

H25 (実績)	H26 (実績)	H27	H28	H29	H30	H31	H32
98.43	98.69	98.75	98.80	98.85	98.90	98.95	99.00

施策 4 6

住民の立場に立った行政サービスを提供するための対策

施策の目的

住民の立場に立った質の高い行政サービスを提供し、住民満足の上昇に資することを目的とする。

現状と課題

- 急速な高度情報化がもたらす社会構造の変化により住民ニーズの多様化が進み、行政サービスに求められる質の向上や範囲の拡大が求められている状況にあります。
- 住民と行政の信頼関係を構築するために欠かせないコミュニケーション手段となるのが「広報広聴」であり、迅速で正確な情報の提供を行うとともに、町政への住民参画の機会を拡充し、住民ニーズを的確に把握することが、今後、ますます必要となります。
- これまで、スマートフォンやタブレット(*)等の普及拡大に適用するため「広報みさと」の電子書籍化、町の事業に係るフェイスブックページ(*)の運用にも取り組んできました。
- 日々進歩するICT(*)を活用した利便性の向上を検討しながら、情報の発信手段である広報紙やホームページ等の特性を生かした発信情報の整理が重要となります。
- 情報公開条例を制定し、積極的な情報の公開に取り組んでいます。
- 町政相談員の設置、コンプライアンスのガイドライン、苦情申出に関する規程を整備し、住民の意見及び要望が町政に反映し易い環境整備に取り組んできました。
- 住民から寄せられた情報を組織内で共有し、迅速かつ適切に対応するために、同様なケースで異なった対応とならないように「町民の声対応マニュアル」を策定するとともに、来庁者が円滑に用件を済ませることができるよう、横断的な相談窓口機能を持った「総合案内相談窓口」を開設し、

仕組みづくりに努めました。今後は、改善を加えながら機能性を高めていく必要があります。

- 平成26年4月にパブリックコメント(*)条例を定め、政策等を決定する過程において住民の意見を広く取り入れ、手続の透明性を確保しましたが、職員への運用の徹底が必要です。
- 附属機関等の委員選任については、公募による委員の選任に努めます。
- 地域担当制の導入等、地域の課題把握等に努めてきましたが、住民の声を行政運営に反映させる仕組みが十分ではなく、幅広い住民の声が集まらない状況にあります。
- 組織全体として広聴機能の必要性を再認識するとともに、地域住民のまちづくり活動を通じて、町政に対する住民の参画意識の向上を図ります。
- 住民の利便性の向上を図るため、コンビニエンスストアによる町税等の納付推進に努めてきました。今後は、個人番号カード(*)の有効活用を検討し、住民サービスの向上に努める必要があります。

施策の展開

- 行政情報や住民の生活に関する情報を正確かつ迅速に公開・提供し、住民との情報の共有化及び、住民参画の促進を図り、住民満足の上を目指します。
- 多様な電子媒体での情報発信を検討し、広報広聴アンケート調査を行い、積極的な情報提供と住民意向の把握等に努めます。
- 平成27年4月から、新たな取組として実施した「町民の声対応マニュアル」、「総合案内相談窓口」について、必要な改善の取組を進めます。
- 住民の意見、要望を聴く機会を充実するため、住民懇談会の開催に努めます。
- 窓口サービスの在り方については、個人番号カードの交付状況を見極めながら、諸証明のコンビニエンスストアでの交付をはじめ、手続の電子申請の検討を進めます。

関連事業

- 積極的な情報の公開
- 「広報みさと」及びホームページの充実
- 多様な媒体・方法による広報活動の推進
- 住民の意見、要望が町政に反映しやすい環境の整備
- 住民の意見、要望を聴く機会の充実
- 窓口サービスの充実

施策の指標

✓ 指標の考え方

広報広聴アンケート調査による満足度及び外部評価による職員の接遇対応評価の向上を測ることによって、行政サービスの向上につなげることから、満足度の割合及び接遇評価を指標としました。

指標) 満足度の割合

H25 (実績)	H26 (実績)	H27	H28	H29	H30	H31	H32
			2.8		3.0		3.2

平成28年度からの新たな取組みとして、隔年調査を実施します。

指標) 外部評価による職員の接遇対応評価の評価基準に基づく評価点

H25 (実績)	H26 (実績)	H27	H28	H29	H30	H31	H32
3.2	3.4	3.5	3.6	3.7	3.8	3.9	4.0

外部評価の採点は、職員の来客対応や電話対応だけでなく、職場の清潔感、整理整頓などの施設環境を含めたものを5点満点で評価した結果の平均点となります。