

1. 協働のまち

- 1-1 市民参画の推進
- 1-2 コミュニティ活動の推進
- 1-3 市民サービス・窓口サービスの充実
- 1-4 市民相談窓口の充実と安心安全な消費生活の確立
- 1-5 戦略経営の推進
- 1-6 人材育成の強化
- 1-7 財政基盤の健全化
- 1-8 課税・徴収の強化
- 1-9 公正で効率的な行政の確保

施策 1-1 市民参画の推進

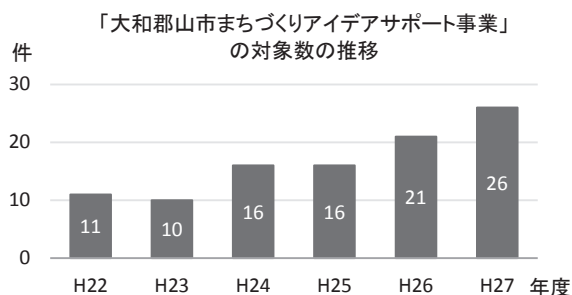
1. 現状と課題

市民との協働によるまちづくり、地域に根ざしたコミュニティづくりを推進するため、地域情報の受発信や市民グループの支援、公文書開示請求に応じた開示、投票率の向上などに取り組んでいます。今後はより効果を発揮するよう、改善していくことが求められています。

地域情報の受発信は、実態を踏まえながら、適切な情報の受発信形態を検討し、対応することが求められています。

また、まちづくりに主体的に参加・参画している市民のボランティア活動の支援の充実を図るとともに、より有効な支援方法にしていくことが求められています。

併せて、多様な意見を市政に反映させるため、若い世代の選挙参加を促すことが求められています。



2. 施策の展開方針

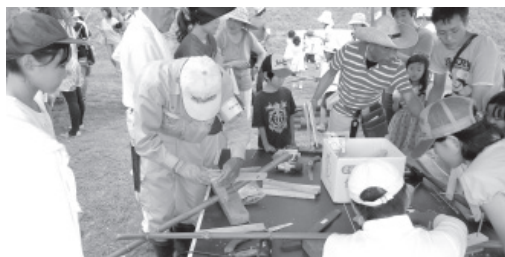
市民の情報の受発信方法が多様化しているため、市ホームページや広報紙など様々な手段を積極的に活用して、あらゆる世代に情報発信を行います。また、市から発信した情報が一方通行にならないよう、投書箱やWeb上などで市民の声を広く聴き、市政に積極的に活用することに取り組みます。

市民活動の支援は様々な手法があり、公募推進委員、学識経験者、市民グループとともに、他の自治体の様々な仕組みなどを参考に、より効果的な支援方法とはどうあるべきかなどを検討していきます。

若い世代の選挙投票への積極的な参加を促すために、同世代の立会人の推薦を依頼します。また、若い世代が候補者の情報を取得する手段として、市ホームページに選挙公報を掲載し、候補者の主張、考え、経歴などを取得できるようにします。

3. 主な取組み

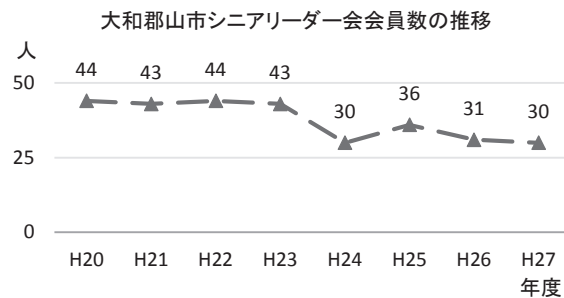
- ① 市ホームページ、広報紙などを活用し、タイムリーな情報提供を行います。
- ② 投書箱、Web上などで市民の声を広く聴きます。
- ③ 「大和郡山市まちづくりアイデアサポート事業」を活用し、市民の自主的なアイデアに基づくボランティア活動を支援します。
- ④ 市民活動の支援について、より効果的な方法を検討します。
- ⑤ 公文書開示に対応できるよう職員の公文書作成能力の向上を図ります。
- ⑥ 若い世代の立会人を増やし、若い世代の選挙参加を促すよう努めます。
- ⑦ 選挙情報を取得しやすくするため、選挙公報を市ホームページに掲載します。



施策1-2 コミュニティ活動の推進

1. 現状と課題

市民の手による地域づくり・ふるさとづくりのため、市民・自治会・市民団体などの活動支援に努めています。「親子まつり」の運営委員会や公民館の利用団体、自治会、市民グループは、市民相互の連帯感を深める役割を果たしています。今後は、単身世帯や共働き世帯の増加、核家族化や少子高齢化などを背景にした、参加者・加入者の減少や固定化、高齢化といった課題に対し、地域特性や活動特性を踏まえながら、各活動の意義や魅力を周知し、参加を促していくことが求められています。



2. 施策の展開方針

自治会をはじめ、「親子まつり」のスタッフやシニアリーダーなど、地域づくり・ふるさとづくりの担い手が減少傾向にあるため、各団体の活動内容や魅力、存在意義の周知を行います。また、参加しやすい環境づくりを整えるとともに、シニアリーダーであればジュニアリーダーの段階から研修会などの参加を積極的に促すなど、興味を持つ機会と参加しやすさの向上を図ります。

各団体への参加を促進するとともに、自治会や団体同士の連携や合併など各地区の実態に合った運営組織の形成を支援します。そして、各団体の活動においては活動内容や活動範囲を市民が主体となって見直す支援を行い、これまで以上に多様な世代が参加でき、市内全体が活性化するよう取り組みます。

3. 主な取組み

- ① 自治連合会とともに自治会の活動内容や必要性を記載した「自治会運営マニュアル」を作成します。
- ② シニアリーダーの意義や活動について積極的に周知します。
- ③ ジュニアリーダーの研修会などへの積極的な参加を促します。
- ④ 「親子まつり」のスタッフが気軽に参加できるよう環境を整備します。
- ⑤ 公民館において、子どものクラブ活動の利用促進や若い世代の参加を促す事業や講習を行います。
- ⑥ 公民館において、シニア世代と子ども世代が関わる講座を行います。
- ⑦ 自治会同士の連携や合併など、地区の実態にあった運営が行えるよう支援します。
- ⑧ 自治連合会を通じ自治会同士の学習や交流を促します。
- ⑨ 行事や大会の開催時期の見直しやPRを積極的に行います。

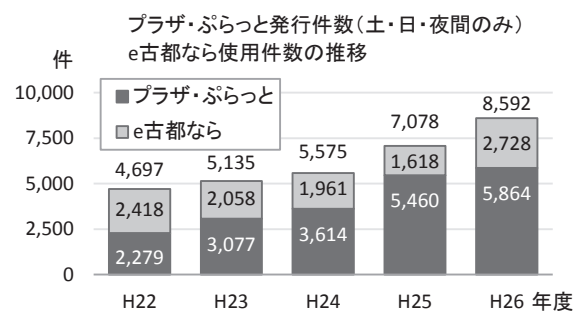
施策 1-3 市民サービス・窓口サービスの充実

1. 現状と課題

市役所窓口の対応とともに、土日及び夜間に対応する施設を商業施設内に開設し、戸籍・住民票の発行、各種納税業務などを行い、利便性の向上に努めています。また、奈良電子自治体共同運営システム（e 古都なら）を利用し、総合公園施設の空き情報検索や予約、上水道の開閉栓の予約が行えるよう運営しています。

土日及び夜間に対応する施設（「元気城下町プラザ」、「元気城下町ぷらっと」）は開設以来利用者数を伸ばしておりますが、本庁・各支所での問合せで初めて存在を知る方もいるため、さらに周知を図っていく必要があります。

また、業務の効率化による経費の削減、災害時の業務継続性とセキュリティの向上を図るため、業務システムを再構築し、クラウド利用を行っています。今後、窓口業務に使用する多くのシステムの変更に伴い、職員にはシステムを正確かつ効率的に使用する対応が求められます。



2. 施策の展開方針

「元気城下町プラザ」、「元気城下町ぷらっと」をより多くの方に利用していただくため、市ホームページや広報紙への掲載、ポスター・チラシの配布など、周知を図ります。

マイナンバーをはじめとする新しい制度の導入や各種法改正などにおいて市民の利便性を低下させないように円滑な対応を行います。

各種行政サービスの電子化については、利用実態やニーズ調査を行った上で拡大し、市民サービスの向上に努めます。個人情報漏えいに対して市民が安心できるよう職員の研修方法や仕組みを整備し、管理を徹底するよう努めます。

3. 主な取組み

- ① 土日及び夜間に対応する施設について、市ホームページや広報紙への掲載、ポスター・チラシの配布、各窓口における啓発など、更なる周知徹底を図ります。
- ② 「元気城下町プラザ」、「元気城下町ぷらっと」において市内のイベントや観光情報の発信を行います。
- ③ 制度改正に迅速に対応するため、職員研修や市民への周知を徹底します。
- ④ マイナンバー制度や新しい制度及び情報漏えい防止策の広報に努めます。
- ⑤ 行政サービスの電子化について、利用実態やニーズの調査を行い、利用拡大を図ります。
- ⑥ 費用対効果を踏まえ業務を円滑に進めるため機器、設備の整備を行います。
- ⑦ 業務の効率化による経費の削減、災害時の業務継続性とセキュリティの向上を図るため、業務システムの一層のクラウド化を進めます。

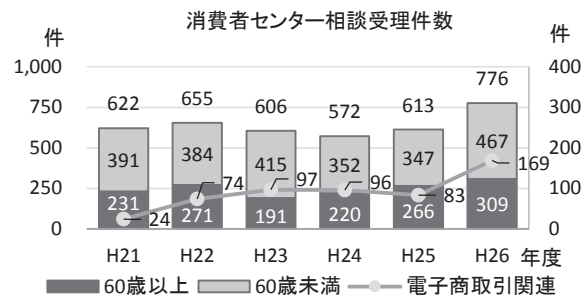
施策 1-4 市民相談窓口の充実と安心安全な消費生活の確立

1. 現状と課題

市民相談窓口では、市民相談（近隣トラブルや家庭内のトラブルなど）、DVをはじめとする女性相談や人権相談、消費生活相談（消費者と事業者間の契約トラブルなど）を各々専門の相談員が担当しています。また、法的な問題については弁護士による無料法律相談を開催していますが、様々な相談に適切に対応するため相談体制の充実が望まれます。

また、消費者被害は巧妙化・悪質化し、若年者、高齢者、障害者などの社会的弱者がターゲットとされる消費者被害に加え、近年インターネットに関わる消費者トラブルが増加し、誰もが簡単に巻き込まれ、被害回復が困難となっています。消費者センターでは、消費者啓発講座「くらしの知っつく教室」、出前講座「くらしの懇談会」を開催し、悪質商法の手口やトラブルの対処方法などの情報を提供することにより消費者被害の未然防止に努めています。

社会的弱者の中には、気づきがないために繰り返し被害にあう方が多くおられます。周りの人々の気づきをうながし、見守る体制、地域のネットワークづくりが必要です。



2. 施策の展開方針

時代の変化とともに市民からの相談はますます多様化・複雑化することが予想されます。時代に即した相談内容に適切に対応できるよう相談員の資質の向上に努めます。また複雑な問題を抱える市民にもきめ細やかな対応ができるよう、庁内各課及び関係機関とのネットワークづくりを推進します。

消費者センターでは必要に応じて助言やあっせんを行い、被害情報を速やかに PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）へ登録し、被害の拡大防止に取り組むとともに、日々変容する消費者問題に迅速かつ的確に対応できるよう情報収集に努めます。

また、市民一人ひとりの正しい消費行動により、公正で安心・安全な市民生活が実現できるように、消費者教育・消費者啓発講座を開催するとともに、地域との連携を図ることにより消費者被害の未然防止に努めます。

3. 主な取組み

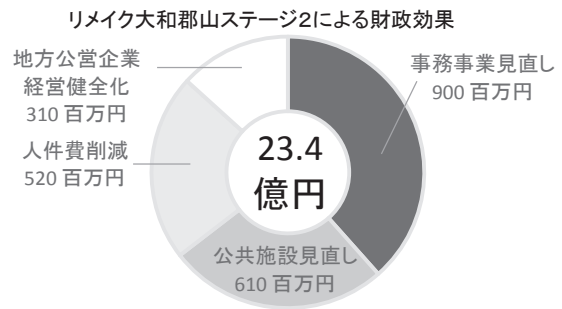
- ① 相談員の研修の機会を確保し、相談体制の充実を図り、市民が相談しやすく頼りになる相談窓口を目指します。
- ② 幅広い相談に対応できるよう、庁内各課及び関係機関と連携・協力を図ります。特に、多重債務やDVなどの問題には、相談者の生活再建に向け関係機関と緊密な連携を図り対応します。
- ③ 国や県から提供される消費者被害や事故、消費生活上必要な情報などを広報紙や市ホームページなどで周知を徹底します。
- ④ 幅広い層に向けた出前教室や啓発活動を積極的に行い、自立した消費者を育成します。
- ⑤ 社会的弱者を消費者被害から見守る地域住民や福祉関係者などとのネットワークづくりに取り組みます。

施策 1-5 戦略経営の推進

1. 現状と課題

行財政改革として集中改革プラン「リメイク大和郡山」を平成 18 年度から進めています。公共施設にかかる見直しとして指定管理者制度の導入や譲渡・売却を進め、財政的な効果とともに提供サービスの充実を図っています。また、消防組織体制の強化や様々なスケールメリットを実現するため、平成 26 年 4 月から県内 37 市町村により「奈良県広域消防組合」が設立され、本市も加入しています。

集中改革プランに加え、地方の人口減少に歯止めをかけ、それぞれの地域で住みよい環境を確保し、将来にわたって活力ある社会を維持していくため、「大和郡山市人口ビジョン」及び「大和郡山市まち・ひと・しごと創生総合戦略」により、施策を展開していく必要があります。



2. 施策の展開方針

平成 18 年度から始まった集中改革プラン「リメイク大和郡山」において、行政経営のスリム化が進んだ次の段階として、削減以外の成果の充実を図る必要があります。行政サービスを着実に提供していくため、更なる行財政改革を柔軟かつ果敢に推進できるよう検証に取り組めます。

施設サービスのより一層の充実に資する観点から、指定管理者の施設運営などの評価を充実する必要があります。事業者、学識経験者とともに、評価手法の研究に取り組めます。

人口減少に歯止めをかけ、住みよい環境を確保し、将来にわたって活力ある社会を維持していくため、市民、産官学金労言の各関係者とともに、総合計画を頂点とした各施策の立案、PDCA サイクルの構築を行い、地域資源を掘り起こし活用できるような地域社会を形成し、市民がふるさとに誇りを持つことを地方創生の第一歩とします。

3. 主な取組み

- ① 「リメイク大和郡山 ステージ3」に主体性を持って取り組み、必要かつ持続可能な行政サービスを着実に提供していくため、更なる行財政改革を柔軟かつ果敢に推進できるように検証します。
- ② 総合計画を頂点として各施策の立案、PDCA サイクルの構築を行い、地域資源を掘り起こし活用できるような地域社会を形成し、市民がふるさとに誇りを持つよう取り組みます。
- ③ リニア中央新幹線中間駅設置の提案に関して、市民と一体となって取り組み、市を中心とした広域的なエリアの活性化を目指します。
- ④ 指定管理者による施設サービスに対する評価の客観性、公平性を高めるため、評価の手法について研究を進めます。
- ⑤ 広域行政の役割分担の整理や効率的な行政経営などの研究を進めます。

施策1-6 人材育成の強化

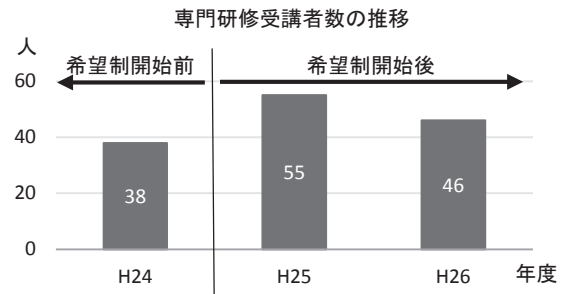
1. 現状と課題

住民福祉の向上には、常に市民の考えを意識しながら、政策を立案し実施していく職員力が重要であり、市政の目標を着実に達成するため受講者指名制から希望制に変更するなど実務に即した重点的な研修を実施し、職員一人ひとりの能力の強化を図りながら即戦力の人材育成に努めています。

また、採用においては、人物重視による採用試験を実施し、有為の人材確保に努めてきました。

さらに、職員のメンタルヘルス対策として、管理監督する立場の職員が疾患を早期発見するスキルを取得するための研修を実施し、臨床心理士によるカウンセリングなどの体制を整え、職員一人ひとりが安心して日々の業務に積極的に取り組むことができる職場作りに努めています。

住民ニーズの高度化・複雑化に伴い、今後どのように職員を育成していくのかを明確に把握し、研修体系の整備・充実化や人事評価制度の活用など職員力の総合的な増進を図ることが求められています。



2. 施策の展開方針

専門知識やノウハウを備えた職員の育成を図るため、実務能力の向上に資するものを中心に、幅広い研修を実施します。また、より柔軟な考え方を身につけた創造力豊かな職員を育成するため、民間企業に協力いただき、企業への派遣研修を実施します。

さらに、面接試験を多用した人物重視の採用試験を実施し、有為の人材確保を図るとともに、人事評価制度を導入することにより、職員の士気の高揚と実務能力の向上に努め、事務事業の効率化を図ります。

事務の高度化・複雑化に伴うストレスや、職場の人間関係などを原因とする職員の心の病への対策として、外部講師によるメンタルヘルス研修を実施し、疾患への予防を図るとともに、心身の異変を感じた職員への受け皿として、臨床心理士によるカウンセリング並びに人事担当職員による相談体制を整備し、職員が健全な精神を維持して業務に邁進できるよう配慮します。

3. 主な取組み

- ① 実務研修と短期派遣研修などとともに、研修センターが提供する研修を積極的に活用し、各種研修を実施します。
- ② 面接試験を多用した人物重視の採用試験を実施し、有為の人材確保を図ります。
- ③ 人事評価制度を導入し、職員一人ひとりの資質や能力の適切な把握に努め、その結果を職員研修や自己研鑽に反映させるとともに、職員の意欲の高揚と実務能力の向上を図ります。
- ④ メンタルヘルス研修を継続的に実施し、心の病の早期発見を図るとともに、カウンセリングなどの相談体制を充実させます。

施策 1-7 財政基盤の健全化

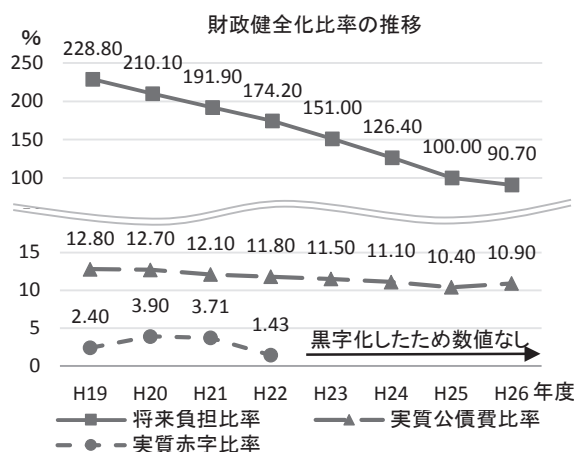
1. 現状と課題

財政基盤の健全化を図るため、適切な予算措置及び執行を第一の前提として、普通会計実質収支の黒字確保と財政健全化判断比率の改善に努めています。

投資的経費については、通常の国庫補助などの活用以外に、国の施策に応じた交付金の確保などで積極的に予算措置及び執行を行い、公債費負担については、県の市町村財政健全化支援事業などを積極的に活用して地方債の繰上償還や低利借り換えを行いました。その結果、普通会計実質収支や財政健全化判断比率について、緩やかではあるものの、好転しています。

今後は、市税収入の増加が期待できない中で、土地開発公社の解散に伴い発行した第三セクター等改革推進債の償還及び増大する社会保障経費に対応する必要があります。

また、維持更新に多額の投資が必要になる公共施設について、管理運営の効率化、老朽化への対応、利活用の途などをあらゆる角度から、多面的かつ将来を見据えて検討する必要があります。



2. 施策の展開方針

市税収入が減少し、社会保障経費が増大する現状において必要な事業を執行しつつ、財政基盤の健全化を図るためには、各担当課と連携を密にして、より効率的・効果的な事業進捗が行えるよう、予算編成に努める必要があります。

そのため、「大和郡山市まち・ひと・しごと創生総合戦略」や、今後、整備や策定を行っていく公会計制度、「公共施設等総合管理計画」、「立地適正化計画」を踏まえ、予算編成に取り組みます。

また、公共施設マネジメントについては、地元住民や有識者などの意見も必要に応じて取り入れ、全庁的な共通理解と総合的な判断のもとで実施します。

3. 主な取組み

- ① 清掃センター改修、衛生センター改修、中央公民館耐震改修などが順調に進むよう、担当課と連携し、有利な財源を模索しながら予算編成に努めます。
- ② 市庁舎は老朽化が進み、耐震補強も難しい状況であることから、建て替えについて様々な角度から検討を進めます。
- ③ できる限り基金を積み立て、後年度に備えるよう努めます。
- ④ 事業別・施設別など横断的な分析を行い予算編成に活用します。
- ⑤ まちづくりの将来像と照らし合わせながら、総合的な判断のもとで、公共施設マネジメントを実施します。

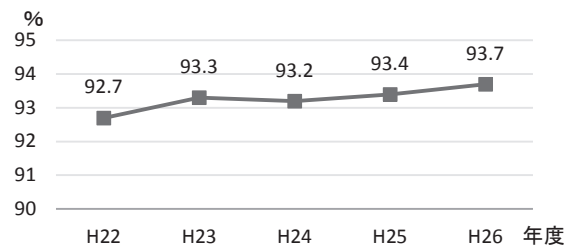
施策 1-8 課税・徴収の強化

1. 現状と課題

安定した財源の確保のため、収納率をさらに改善し収入強化に努めています。

年に5回催告書の送付を行うとともに、納付期限に合わせて夜間窓口を開設しています。また、平成24年からは個人住民税について、奈良県と協力して徴収しています。滞納処分としては、交付要求や差押を継続して行っていますが、今後はさらに財産調査を強化し、早期に滞納整理に着手し、滞納者や滞納者予備軍を作らないようにしていくとともに、納税者の納付利便性向上に取り組む必要があります。

収納率の推移



2. 施策の展開方針

収納率を更に改善し、収入強化を図っていくため、現在も個人住民税の滞納に関し、奈良県と協力して徴収にあたっていますが、今後も協力を密にし、徴収・滞納整理体制の強化に取り組み、滞納処分の強化に努めます。

また、納税者の納税方法や納税場所など納税に関する利便性について、納税者が少しでも納付しやすいよう、環境整備を進めます。

3. 主な取組み

- ① 納税環境を整備します。
- ② 滞納処分を強化します。
- ③ 個人住民税の特別徴収実施を推進します。



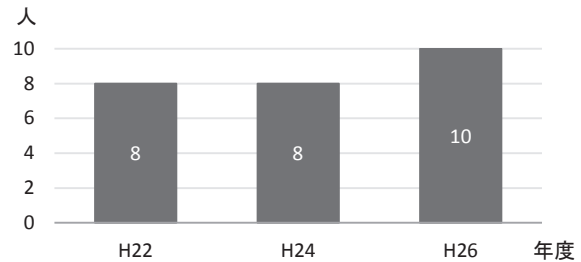
施策 1-9 公正で効率的な行政の確保

1. 現状と課題

行政の適法性、効率性、妥当性の確保のため、さまざまな制度改革に対応しながら継続して適正な監査を実施できるよう、職員の資質向上を図っていく必要があります。そのため、実務的な外部セミナーに積極的に参加するほか、他市との情報交換などを通じて監査機能の充実に努めています。

また、着眼点の拡大や手法の改善などにより、監査の実効性を高めるとともに、円滑に監査事務を遂行できるよう合理化・効率化を進め、実施頻度と内容の充実に努めていく必要があります。

職員の外部セミナー参加者数の推移



2. 施策の展開方針

監査の目的は、単に不正や違背の摘発ではなく、公正で合理的かつ効率的な行政の確保にあるということを念頭に監査業務に取り組む必要があります。

そのために、職員の資質向上が重要であり、実務的な外部セミナーに積極的に参加するほか、他市との情報交換などを通じてスキルアップに取り組み監査機能の充実に努めます。

3. 主な取組み

- ① 実務的な外部セミナーなどへ積極的に参加します。
- ② 他市との情報交換などを行います。