

# 第5章 安全・安心で活力あるまちづくり

～安全・安心で活力あるまちづくりに向けた基盤づくり～

## 第1節 効率的な行政の運営

### 1 効率的な行政運営の推進

#### 目指すまちの姿

職員の意欲向上が図られ、効果的・効率的な行政組織が実現しています。

#### 現状と課題

- 近年、行政に対する住民ニーズは多様化・高度化しているとともに、地方分権の進展など、行政を取り巻く情勢は大きく変化し、地方自治体には自主・自立と地域特性を生かしたまちづくりが求められています。
- 本町では、「茨城町第3次行政改革大綱」に基づき、組織機構の見直し、行政評価\*システムの確立、民間委託の推進、職員の能力開発、目標による管理制度に基づく人事評価システムの導入など、着実かつ計画的な行政運営に取り組んでいます。
- 地域主権に伴う権限移譲による今後の事務量の増大に対処するため、今後、さらなる事務の効率化と迅速化、民間委託の導入等に努める必要があります。
- 今後、一層の効率的かつ計画的な行政運営を推進するためには、住民からの需要や変化に的確に対応した機能的で弾力的な組織づくりを図るとともに、職員の意識改革や能力を最大限に発揮できる体制強化を進めることが不可欠です。

#### ■職員研修実施状況

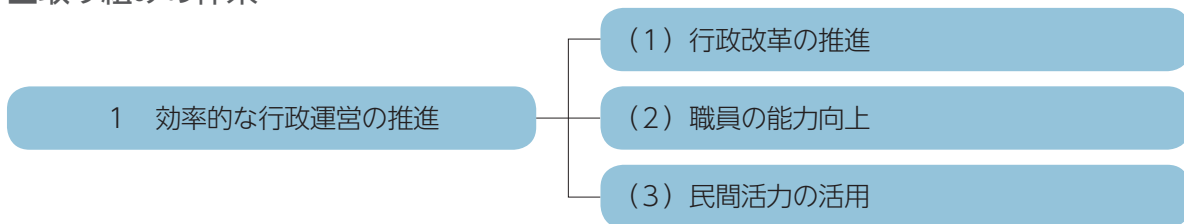
	内 部	外 部
平成21年度	1,100人	20人
平成22年度	866人	39人
平成23年度	1,288人	63人

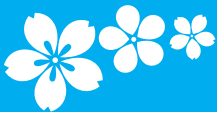
#### ■県等への実務研修生派遣状況

平成21年度	4人
平成22年度	4人
平成23年度	3人

資料：総務課

#### ■取り組みの体系





## 主な施策

### (1) 行政改革\*の推進

- 効率的かつ計画的な行政運営を推進するため、行政評価\*制度を導入することにより、事業の目的や目標を明確にするとともに、必要性や有効性等を評価し、事務事業の整理合理化や事務処理の効率化を図ります。
- PDCAマネジメントサイクル\*に基づき、不断に正当性の検証を行い、多様化・高度化する住民ニーズに的確に対応できる効率的な組織体制の構築に努めます。
- 総合計画を中心に各種計画との整合を図るとともに、施策の成果を評価しながら、計画的な行政運営に努めます。

### (2) 職員の能力向上

- 人事評価システムについては、職員の能力や実績を客観的に反映し、適切な人事管理と職員の資質の向上に努めます。
- 職員研修による職員の能力開発や政策形成能力の向上に努めるとともに、県等との人事交流を推進します。

### (3) 民間活力の活用

- 民間に委託することにより、より効果的・効率的な成果が得られる可能性が高い事業等については、指定管理者制度\*や民間委託を推進します。また、PPP\*など官民連携の手法についても検討を行います。
- 民間委託等の導入に当たっては、行政と民間との責任を明確にし、導入後の効果の検証と見直しに努めます。

## 住民のまちづくりへの参画事例

・行政運営への関心の高揚

## まちづくり指標

指標名	単位	現状値 (平成23年度)	目標値 (平成29年度)
職員研修講師養成課程修了者数	人	1	3

## 主な部門別計画

- 茨城町第3次行政改革大綱



## 2 利用しやすい行政サービス

### 目指すまちの姿

住民の生活に身近な行政機関として、利用しやすい住民サービスを提供しています。

### 現状と課題

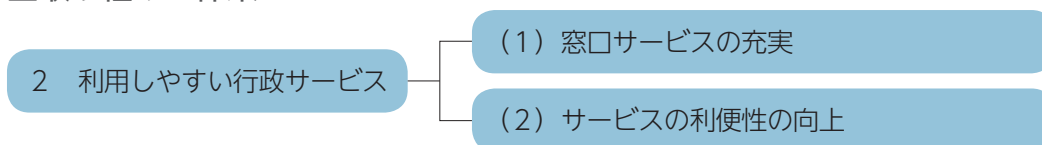
- 住民の目線に立った、より身近な住民サービスを提供するためには、住民から寄せられた意見・要望を的確に把握するとともに、それらに対してスムーズかつ適切な対応ができる職員の接遇能力等の資質向上が重要となります。
- 本町では、住民の利便性の向上を図るため、一部窓口の業務時間を延長しています。
- 窓口業務の効率化、迅速化に向けて、庁内の窓口改善ワーキングチームにおいて、研究を行っています。
- 今後も、多様化する住民の行政需要と、ノーマライゼーション\*や超高齢社会をはじめとする社会的要請に対応していけるよう、より分かりやすく利用しやすい機能的な公共サービスの提供が求められています。

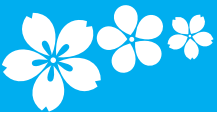
### ■延長窓口及び取扱業務（毎週水曜日 午後5時15分から午後7時まで）

町民課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住民票、戸籍関係証明の発行</li> <li>・印鑑登録及び証明書の発行</li> </ul>
社会福祉課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護保険被保険者証の再発行の手続き（後日郵送）</li> </ul>
保険課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民健康保険被保険者*証の再発行</li> <li>・国民健康保険高齢受給者証の再発行（70歳以上）</li> <li>・マル福受給者証再発行</li> </ul>
収納対策課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・町税，国民健康保険税の納付に関する相談</li> </ul>
税務課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・町県民税の各種証明書の発行</li> <li>・固定資産税の各種証明書の発行</li> <li>・納税証明書の発行</li> </ul>

資料：総務課

### ■取り組みの体系





## 主な施策

### (1) 窓口サービスの充実

- 住民にとって身近で、気持ちよく利用できる行政サービスの提供を目指し、職員の接遇能力等の向上を図ります。
- きめ細やかな行政サービスを提供するため、行政窓口の利便性の向上を図り、住民の満足度の向上を目指します。
- 円滑な窓口サービスを提供するため、待ち時間の短縮や混雑の緩和につながる窓口情報の提供体制の構築を図ります。

### (2) サービスの利便性の向上

- 住民サービスについて、住民一人ひとりが適切な情報を得ることができるよう、子ども、高齢者、障がいのある人など、誰もが利用しやすい情報提供のバリアフリー\*化を目指します。
- 住民に提供する行政サービスの手続きを簡素化するとともに、行政組織間や職員間の情報共有の充実を図ることにより、分かりやすい行政サービスの提供に努めます。

## 住民のまちづくりへの参画事例

- ・行政サービスの把握、適切な利用

## まちづくり指標

指標名	単位	現状値 (平成23年度)	目標値 (平成29年度)
窓口サービスアンケート結果における満足度の割合	%	50.6	80.0



役場窓口



## 第2節 安定した財政運営

### 1 健全な財政運営の推進

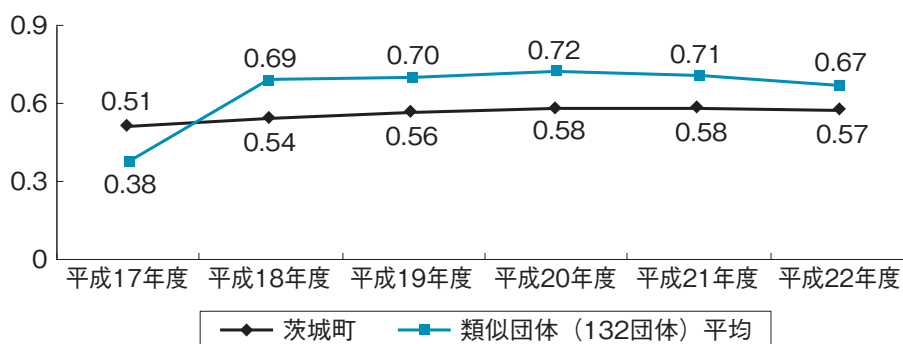
#### 目指すまちの姿

後世に過大な負担のかからない安定した財政運営が図られています。

#### 現状と課題

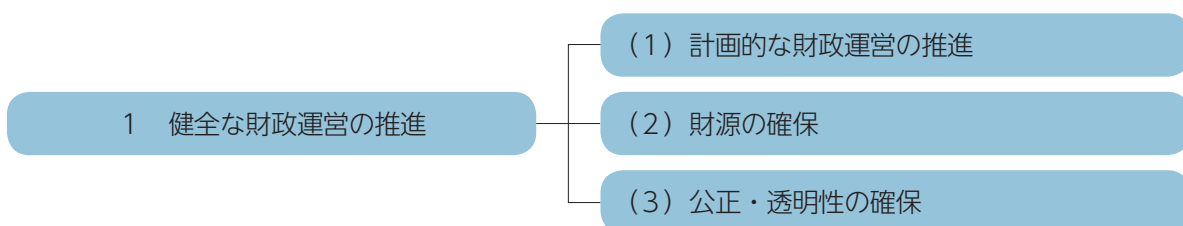
- 急速な少子高齢化への対応等による扶助費等の増加や公共施設の老朽化等に伴う維持・管理費の増大など、財政構造の硬直化が見込まれています。そのため、自主財源の確保や受益者負担の適正化、歳出の削減に努めるなど、計画的な財政運営が求められます。
- 収納率向上を目的に、平成20年度に新設された収納対策課は、滞納処分を軸とした徴収方針への転換期を迎え、税財源の安定確保及び税負担の公平性を維持するために、計画的な収納業務を遂行する必要があります。
- 財政力指数\*は、地方公共団体の財政力を示す指数であり、財政力指数が高いほど財源に余裕がある状態といえます。本町では、類似団体\*よりも低い指数で推移しており、歳入の確保に努めるとともに、限られた財源で効率的な運営を図る必要があります。
- 平成16年の地方公務員法の改正により、定員や給与の状況について公表の責務が課せられたことを受け、本町では、毎年3月に広報紙及び町のホームページで公表しており、住民への積極的な情報公開に努めています。

財政力指数の推移



資料：茨城県市町村別普通交付税決定額・財政力指数一覧表及び総務省類似団体別市町村財政指数表による

#### ■取り組みの体系





## 主な施策

### (1) 計画的な財政運営の推進

- 厳しい財政状況を踏まえ、引き続き財政健全化に向けた取り組みに努めるとともに、限られた財源の中で最大の効果を発揮できるよう、効率的な財政運営に努めます。
- 行政評価\*システムの導入により、事務事業の必要性や有効性の評価を行い、優先すべき事務事業への財源の重点的・効果的な配分に努めます。

### (2) 財源の確保

- 収納率向上に向け、収納体制や滞納整理の強化を図り、住民の納税意識の高揚に努めます。
- 国や県の補助金や交付金等の有効的な活用など、新たな財源の確保に努めます。
- 受益者負担の適正化の観点から、各種利用料・手数料等の定期的な見直しを行います。
- 企業誘致等、自主財源の安定確保につながる施策を推進します。

### (3) 公正・透明性の確保

- 町の財政状況等を分かりやすい内容で作成し、広報紙やホームページ等を通して公開し、財政運営の透明性を図ります。

## 住民のまちづくりへの参画事例

- ・ 町の財政状況等についての関心の高揚
- ・ 町税等の適正な申告と納期限内の納付

## まちづくり指標

指標名	単位	現状値（平成23年度）	目標値（平成29年度）
経常収支比率*	%	80.4	80.0未満
実質公債費比率*	%	11.9	14.0未満
町税の現年度収納率（国保税を除く）	%	97.17	98.40
町税の過年度収納率（国保税を除く）	%	29.70	30.50
法人における地方税電子申告手続きの利用割合	%	0.0	50.0

## 主な部門別計画

- 茨城町町税収納対策基本計画



## 第3節 共生・創造によるまちづくりの推進

### 1 まちづくり情報の共有化

#### 目指すまちの姿

住民がまちづくりに関心を持ち、まちづくりに関する情報が共有されています。

#### 現状と課題

- 住民への適切な情報提供や住民意見の反映などの広報広聴活動は、住民との協働\*によるまちづくりの基本となります。
- 住民の町政に関する理解促進に向け、平成20年度より、住民主催の学習会等へ職員が講師として出向くふるさとづくり出前講座\*を実施し、町政に関する講座を行っています。また、平成24年度からはパブリック・コメント\*(意見公募) 手続を制度化するなど、町の施策の意思決定過程において、住民の声を反映するシステムの構築を進めています。
- 県が進める公共施設や医療関係施設、防災や防犯等に関する県域統合型GIS(地理情報システム)「いばらきデジタルまっぷ\*」の取り組みに参加しており、本町においても情報の共有化を図っています。
- 住民の声が反映された協働のまちづくりを実現するため、住民との情報共有及び住民からの意見聴取とその反映のさらなる仕組みづくりが重要です。

#### ■町ホームページへのアクセス数の推移

平成19年度	77,830件
平成20年度	85,299件
平成21年度	94,780件
平成22年度	230,105件
平成23年度	253,698件

資料：まちづくり推進課

#### ■ふるさとづくり出前講座参加者実績

平成19年度	98人
平成20年度	701人
平成21年度	172人
平成22年度	126人
平成23年度	275人

資料：地域産業課

#### ■取り組みの体系

##### 1 まちづくり情報の共有化

(1) 広報広聴活動の充実

(2) まちづくりに関する情報公開の充実





## 主な施策

### (1) 広報広聴活動の充実

- 「広報いばらき」や町ホームページの充実に努めるとともに、情報通信技術を含めた複数の媒体を活用するなど、迅速な情報提供に努めます。
- 「広報いばらき」については、より親しみを持ち、分かりやすい紙面となるよう、さらなる内容の充実に努めます。
- アンケート調査やパブリック・コメント\*（意見公募）手続等による住民意見の提出機会を充実させるとともに、意見や提案の把握に努めます。
- 住民や有識者を含んだ政策検討会を設置するなど、住民意見の聴取の機会を充実させ、住民のまちづくりへの参画意識の向上を図ります。

### (2) まちづくりに関する情報公開の充実

- ふるさとづくり出前講座\*のメニュー内容の充実に努めるとともに、社会情勢の変化に伴った情報提供に努めます。
- 今後も「いばらきデジタルまっぷ\*」への情報提供を積極的に行うなど、公開する行政情報の内容の充実に努めます。

## 住民のまちづくりへの参画事例

- ・ 行政の施策への関心の高揚
- ・ 積極的な情報収集による町政情報の把握

## まちづくり指標

指 標 名	単 位	現状値（平成23年度）	目標値（平成29年度）
ふるさとづくり出前講座*参加者数（延人数）	人	1,372	2,000
ホームページアクセス件数	件	253,698	300,000





## 2 協働\*によるまちづくりの推進

### 目指すまちの姿

住民の創意・工夫がまちづくりに反映され、適切な役割分担により、協働のまちづくりが進められています。

### 現状と課題

- 地域主権改革\*や少子高齢化の進行をはじめとする社会環境や住民ニーズの変化に適切に対応し、持続可能な活気あるまちづくりを進める上で、住民と行政がそれぞれの役割と責任を果たしながら、対等の関係で協力し合う協働による取り組みを推進することが重要となっています。
- 本町には、活発な活動を行っているボランティア団体等が多く見られます。特に美化ボランティア団体は、町道や県道沿いのごみ収集、公園及び集落センターの清掃活動に取り組んでおり、ボランティア登録人数は年々増加傾向にあります。
- 限られた財源の中での効率的な行政運営と地域活動の活性化も期待されることから、町が行っている業務において、民間の知識や技術を活用することが可能なものについては、委託を推進し、連携・協働していくことが重要です。
- 本町では、常磐大学、茨城大学、イオンタウン水戸南、茨城県信用組合等と連携協定を結び、様々な取り組みを展開するなど、活力あるまちづくりを推進しています。
- 住民がまちづくりの主役として、さらに活躍していくため、まちづくりへの関心を高め、住民一人ひとりの町政参画を促進する必要があります。

### ■取り組みの体系

#### 2 協働によるまちづくりの推進

(1) まちづくりへの参加の推進

(2) 民間活力の推進

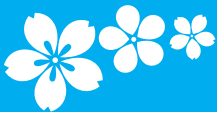
### 主な施策

#### (1) まちづくりへの参加の推進

- 地域で活動している団体に対し、町のボランティアへの登録を促し、会員数を増やしていくよう努めます。
- NPO\*の立ち上げの支援を行うための環境整備に努めます。
- 住民の参画を積極的に促進し、住民と行政において適切な役割分担と連携が図れるよう、住民、行政双方の協働\*意識の醸成に努めます。
- 住民が参加しやすい環境づくりに努めるとともに、幅広い住民参加を得るための手法を研究し、積極的に導入していきます。

#### (2) 民間活力の推進

- 協働\*の視点から、産官学連携事業による学生及び民間からの企画・立案などを取り入れ、住民の町政参画や地域の活性化のさらなる促進を図ります。



- 官民双方の長所を生かしつつ、民間の技術力を最大限活用するとともに、行政の効率化や費用削減、住民サービスの向上を図るため、民間活力の導入を計画的に推進します。
- 民間活力をより効果的に活用するため、新たな活用手法を検討します。

### 住民のまちづくりへの参画事例

- ・まちづくりの取り組みへの積極的な参加
- ・町政への関心の高揚

### まちづくり指標

指標名	単位	現状値（平成23年度）	目標値（平成29年度）
美化ボランティア団体登録者数	人	636	710

### 産官学連携事業実績

連携機関	連携事業実績等
常磐大学	地域課題に迅速かつ適切に対応し、活力ある個性豊かな地域社会の形成と発展に寄与することを目的とする連携協力協定を平成20年2月22日に締結 (事業実績) <ul style="list-style-type: none"> <li>・常磐大学の教授等を講師とした講演会の開催</li> <li>・広報への記事掲載</li> <li>・あさ川製菓と常磐大学による和洋菓子「ぷよもち」と「ポテトプリンセス」の商品開発</li> <li>・学生の農業体験事業</li> <li>・茨城町農産物マスコットキャラクターデザインの選考</li> </ul>
茨城大学	地域の発展と産業の振興を図るため地域連携協定を平成25年1月23日に締結
イオンタウン水戸南	活力ある地域経済及び地域社会の実現を目指す地域貢献協定を平成21年3月9日に締結 (事業実績) <ul style="list-style-type: none"> <li>・中学生の社会体験事業</li> <li>・農産物市の開催</li> <li>・消費生活等への啓発活動</li> <li>・地域イベントやボランティア活動への参加</li> <li>・県産品の積極的な販売促進</li> <li>・地域及び県内の観光振興への協力</li> </ul>
茨城県信用組合	地域課題に迅速かつ適切に対応し、活力ある地域経済及び地域社会の実現を目指す連携協力に関する協定を平成22年3月9日に締結 (事業実績) <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種団体等の研修所の使用</li> <li>・茨城町農産物マスコットキャラクターデザインの選考</li> <li>・元気市への参加</li> <li>・イベント等への参加</li> </ul>

資料：地域産業課



## 第4節 広域行政\*の推進

### 1 広域行政の確立

#### 目指すまちの姿

住民の生活圏の拡大に対応した広域行政が推進されています。

#### 現状と課題

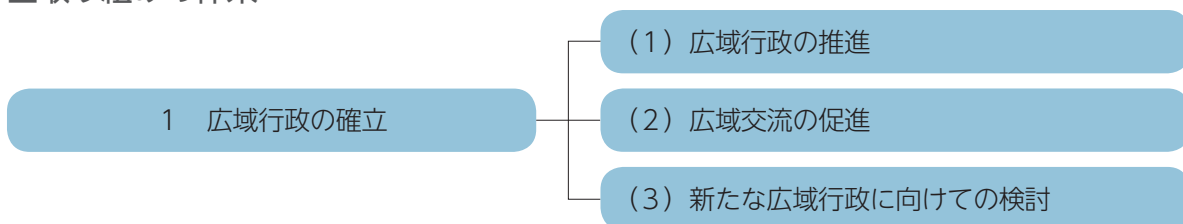
- 住民の日常生活圏の拡大、価値観や生活スタイルの変化等に伴い、行政への要望も高度化・多様化しており、住民ニーズに適切に対応していくためには、他市町村との連携による広域的な行政サービスへの取り組みが求められています。
- 本町では、ごみ処理やし尿処理について、周辺自治体間で一部事務組合を組織し、事務の効率化に取り組むとともに、共通の問題解決に向けた様々な取り組みを進めています。
- 県央地域に位置する9市町村で構成される県央地域首長懇話会をはじめ、北関東3県及び新潟県を結ぶ高規格幹線道路\*、広域幹線道路などの沿線20市町で構成される北関東・新潟地域連携軸推進協議会に参画するなど、自治体間の交流・提携を推進しています。
- 東日本大震災の結果、地域間協力や連携の重要さが改めて認識されたことから、防災面での災害時相互援助協定をはじめとした他市町村とのさらなる連携体制の構築が必要です。

#### ■主な広域行政

名称	事業内容	構成市町村
茨城美野里環境組合	ごみ処理, 老人センター (みのり荘)	茨城町, 小美玉市
茨城地方広域環境事務組合	し尿処理, 運動広場	茨城町, 水戸市, 笠間市, 小美玉市
水戸地方農業共済事務組合	農業共済	茨城町, 水戸市, 大洗町, 城里町
茨城県市町村総合事務組合	退職手当等	県内全市町村
茨城租税債権管理機構	滞納処分等	県内全市町村
茨城県後期高齢者医療広域連合	後期高齢者医療制度	県内全市町村

資料：まちづくり推進課

#### ■取り組みの体系





### 主な施策

#### (1) 広域行政\*の推進

- 行政運営の効率化と圏域の活性化を図るため、広域市町村圏計画等、各種計画に沿って共同事務処理や広域連携事業を推進します。
- 観光や産業振興、広域交通、土地利用等の広域的な連携事業の強化に努めます。

#### (2) 広域交流の促進

- 公共施設の広域利用に係る情報の発信など、相互の利便性の向上等を目指した事業を推進するとともに、姉妹都市\*の提携を検討します。
- 多様化する住民ニーズに対応することができるよう、他市町村との連携を図り、交流人口の増加を促進します。

#### (3) 新たな広域行政\*に向けての検討

- 防災面での災害時相互援助協定などの連携体制の構築をさらに推進し、他市町村との新たな連携を検討します。

### 住民のまちづくりへの参画事例

- ・広域行政についての意識の向上
- ・姉妹都市\*の観光、行事への参加等

### まちづくり指標

指標名	単位	現状値 (平成23年度)	目標値 (平成29年度)
姉妹都市*等提携数	都市	—	3



## 第5節 情報化と国際化の推進

### 1 情報化の推進

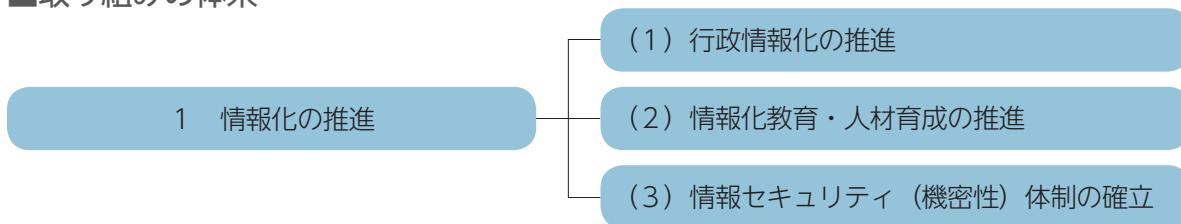
#### 目指すまちの姿

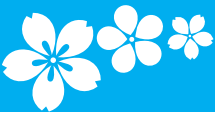
迅速な情報発信と安全な情報管理が実現しています。

#### 現状と課題

- 今日の情報化社会においては、情報通信技術を用いた様々な行政サービスの提供が、住民生活に必要な不可欠なものとなっています。
- 本町でも全域において光ファイバー高速通信網が整備され、地域間の情報格差は減少しています。
- 本町のホームページアクセス件数は、平成23年度で25万件を超えています。これは、行政情報を収集する手段として、ホームページの利用度が高まっていることの現れであると考えられます。こうしたニーズに答えるため、ホームページ上で住民が意見や質問をすることのできる「お問い合わせフォーム」を設定するなど、利便性の向上に努めてきました。
- 「コンテンツマネジメントシステム（CMS）\*」を導入し、迅速に情報発信できる環境を整備しています。
- 誰もが様々な分野で情報通信技術を適切に取り扱える社会づくりのためには、それらを安全に運用するための情報セキュリティ（機密性）対策が重要な課題となっています。

#### ■取り組みの体系





## 主な施策

### (1) 行政情報化の推進

- 災害等の緊急時においても、業務の継続や行政情報の発信が可能な状況を確保するため、クラウドシステム\*への移行を検討します。
- 積極的な行政情報の発信を推進するため、リアルタイム（即時）での情報配信を可能とするソーシャルネットワーキングサービス（SNS）\*の活用を検討します。
- 整備された高速通信網を利用した行政サービスの向上に努めるとともに、幅広い分野での情報化支援を行います。
- 情報通信サービスの充実のため、国・県との連携を強化します。

### (2) 情報化教育・人材育成の推進

- 行政事務の電子化や魅力あるホームページの作成など、情報化社会に対応できる人材を育成するため、講習会やシステム操作研修会等を実施します。

### (3) 情報セキュリティ（機密性）体制の確立

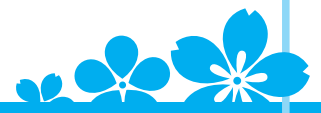
- 情報の適切な管理や情報漏えいの防止など、職員の情報管理技術の向上を図るための研修を実施します。

## 住民のまちづくりへの参画事例

・町ホームページの有効活用

## まちづくり指標

指標名	単位	現状値（平成23年度）	目標値（平成29年度）
仮想デスクトップシステム*の導入率	%	—	40.0



## 2 国際化の推進

### 目指すまちの姿

住民の国際感覚が豊かになり、活発な交流が行われています。

### 現状と課題

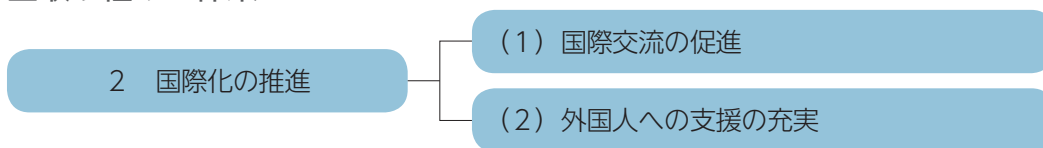
- 情報通信技術の飛躍的な発展等に伴い、社会のあらゆる分野で国際化が急速に進展しているため、国際感覚を備えた人材を育てる国際理解教育の充実が重要となっています。
- 本町では、町内に在住する外国人が増加しているため、今後、外国人が地域で安心して暮らすことができるよう、情報提供の充実に努める必要があります。
- 国際化のさらなる推進に向け、町在住の外国人との交流を図ることはもとより、より多くの外国人が訪れやすく、過ごしやすい環境を整える必要があります。

### ■外国人住民国籍別人員【上位5カ国】（平成24年8月末現在）

国 籍	人 数		
	合計	男性	女性
中華人民共和国	185人	101人	84人
タイ王国	51人	19人	32人
インドネシア共和国	51人	50人	1人
大韓民国	29人	18人	11人
ベトナム社会主義共和国	24人	20人	4人

資料：町民課

### ■取り組みの体系







## 主な施策

### (1) 国際交流の促進

- 学校教育での人材育成や国際理解教育を推進するため、外国語指導助手（ALT）を適正に配置します。
- 住民の豊かな国際感覚を醸成し、異文化への理解を促進するため、国際交流事業のさらなる充実を図るとともに、友好（姉妹）都市の提携を検討します。
- 海外で学び、活躍しようとする積極的な姿勢を育むとともに、豊かな国際感覚を身に付け、世界的視野で物事を考えられる人材の育成に努めます。
- 外国人の集客を図るため、茨城空港等で本町のPRのための外国語によるガイドマップの配布を行うとともに、本町に訪れた外国人観光客が魅力ある観光資源に触れ、快適に過ごせる環境づくりに努めます。

### (2) 外国人への支援の充実

- 在住外国人が快適に暮らせる生活環境を整備するため、外国語表記や外国語による広報の推進、学習環境や相談体制・情報提供の充実に努めます。
- 外国人の日常生活の不安を解消するため、茨城県国際交流協会との連携を強化し、生活情報や医療情報、防災情報等の提供に努めます。

## 住民のまちづくりへの参画事例

- ・国際交流事業への積極的な参加
- ・異文化の理解

## まちづくり指標

指標名	単位	現状値（平成22年度）	目標値（平成29年度）
国際交流事業への参加者数	人	33	50