

第6章 行政・組織経営

<まちを未来へとつなぐ、きりっと丁寧な仕事をする役場があるまち>

第1項 (1) 窓口サービスに関する基本計画

<政策> 来庁者に優しく、便利なサービス窓口があるまち

★ 政策の基本方針

住民の視点に立ち、様々なニーズに対応できる窓口サービスの提供に努めます。
ICTの活用やわかりやすい窓口の配置、庁舎案内、丁寧な接遇等、利用者に優しいサービス窓口づくりを進めます。

★ 前期基本計画の評価

- ・窓口サービスについては、マイナンバーカードを活用した証明書のコンビニエンスストア交付の開始や、オンラインによる転出届及び転入予約等、行政サービスの利便性向上を図りました。
- ・マイナンバーカード交付率向上を掲げ、4年間で交付率が58%と向上しました（令和5年3月31日時点）。
- ・証明書のコンビニエンスストア交付を導入し、来庁しなくても証明書が取れるようになりました。

★ 課題

- 住民サービス、窓口サービスの向上のため、更なる業務分担や再編などを検討していく必要があります。環境整備として、窓口のローカウンター増設など受入体制の充実が求められています。
- 窓口対応、業務効率化のために、ICTの活用を更に取り入れていく必要があります。
- 全町民がマイナンバーカードの交付を受け、デジタル化の恩恵を受けられるよう、理解・普及が必要とされています。

★ 政策・施策の展開

< 政 策 >

1.(1) 来庁者に優しく、便利なサービス
窓口があるまち

< 施 策 >

- ① 住民情報システム及び戸籍総合システムの有効活用
- ② 窓口サービスの向上
- ③ 人権や法律に関する相談事業の推進

<SDGsによる目標>



① 住民情報システム及び戸籍総合システムの有効利用

○システムの適切な運用と活用により、窓口業務の迅速で的確な処理を目指します。

○災害等に対応できる情報のバックアップ体制を充実し、速やかな窓口業務の復旧を図ります。

<主な事務事業>

- ・住民基本台帳事業
- ・戸籍事務事業

② 窓口サービスの向上

○窓口サービスの向上と効率的なワンストップサービス実現のため、行政手続のオンライン化を進めるとともにICTの活用を図り、将来のAI・RPA^{*}の導入についても検討します。

○町民のための役場であることを常に意識し、来庁者の立場に立った、親切で優しい窓口対応を心がけます。

○全町民へのマイナンバーカード交付を目指し、支援機関等と共に円滑な申請を進め、交付率の向上を図ります。

<主な事務事業>

- ・窓口サービス向上事業
- ・窓口環境整備事業（庁舎管理事業に含む）

③ 人権や法律に関する相談事業の推進

<主な事務事業>

- ・無料法律相談事業
- ・人権擁護事業

★ 政策・施策の目標指標

No.	指標の内容	策定時 (平成29年度)	実績値 (令和4年度)	目標値(指標) (令和9年度)
1	「親切で親しまれる窓口サービスの推進」に対する満足度(5点満点中)	3.6点	3.8点	4.0点

※RPA (Robotic Process Automation) : 人が日常的にパソコンで行っている作業を、人が行うのと同じように自動化すること。

第2項 (1) 財政経営に関する基本計画

<政策> 健全で将来を見据えた経営感覚にあふれるまち

★ 政策の基本方針

少子高齢化社会や公共施設の更新等、行政経費が増大することが見込まれることから、各種計画と連動した財政計画により、自主性・自立性のある健全な財政経営に努めます。

税務行政においては、税に対する理解を求めながら、公正で適正な課税と、公平で納税者に便利な納税と徴収に努めます。

町の財産管理については、将来の社会状況を見据えながら、適切な管理と施設の更新を計画的に進めます。

★ 前期基本計画の評価

- 各種計画から得られる数値などの分析を行い、財政に影響を及ぼす外的要因を把握しながら、財政計画に反映してきました。
- 公共施設等総合管理計画の改訂により、各施設の現状、中長期的な維持管理、更新等のコストの把握とともに、今後の施設管理・運営・整備等の方針を示しました。
- 納税者の多様な生活スタイルに対応するため、コンビニエンスストア収納をはじめとしたクレジットカードやスマートフォンアプリ、電子納税等、納税環境の拡充を行い、収納率が向上しました。

★ 課題

【財政・会計】

- 少子高齢社会の進行に伴う人口減少や国の財政債務の増大により、町税収入や地方交付税などの減少も想定されるため、今後の財政需要を考慮した中長期の財政計画が求められています。
- 町の公共施設は、一斉に更新の時期を迎えており、計画的で適切な対応が求められています。

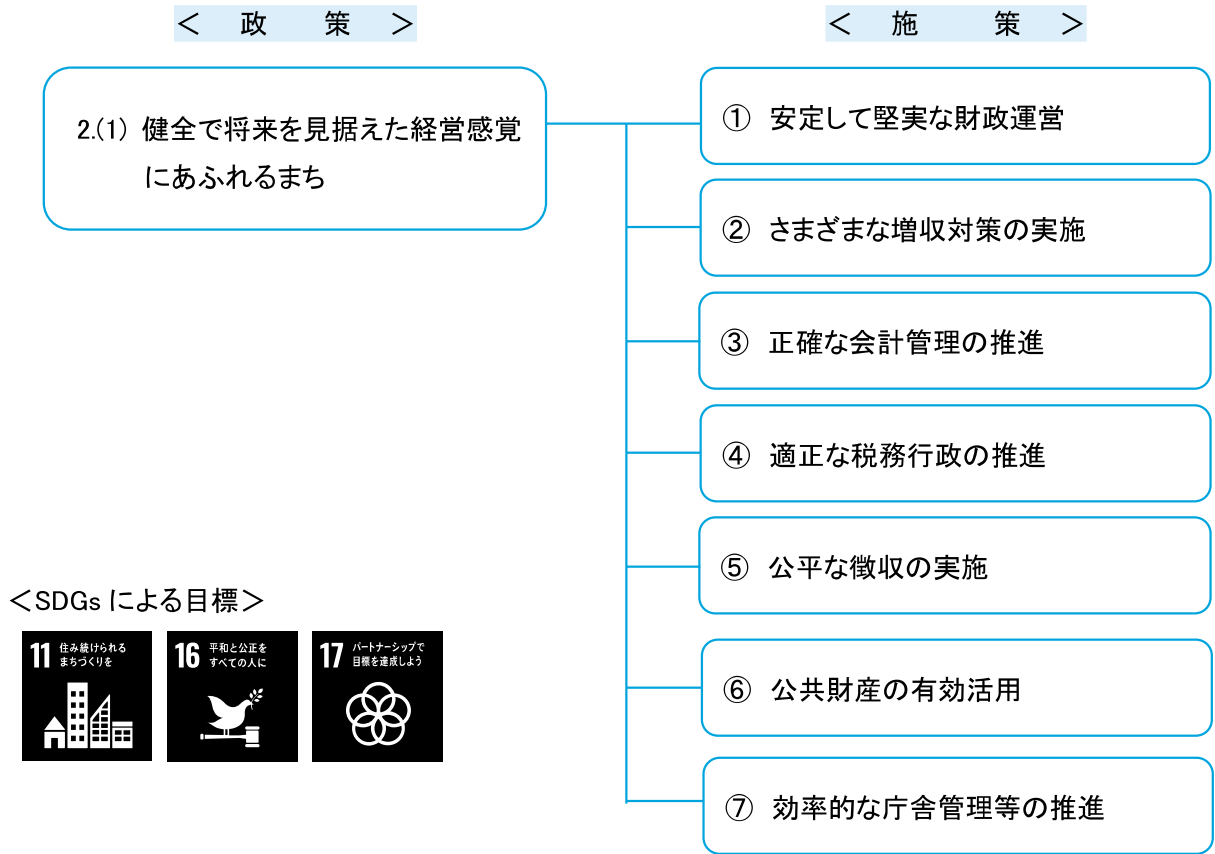
【税務】

- マイナンバー制度に基づく各種業務や、複雑化する税制度等に対応する必要があります。
- 納税義務の公平性を確保するために、適切に滞納整理を行い、仙南地域広域行政事務組合及び宮城県地方税滞納整理機構と連携しながら、滞納額の縮減に努める必要があります。

【財産管理】

- 多くの公共施設が耐用年数を過ぎ、維持・管理費用も増えています。令和4年度に改訂した公共施設等総合管理計画に基づき、施設量の適正化、長寿命化、適切な施設配置と民間活力導入の検討等を行っていく必要があります。
- 将来において活用見込みがない未利用資産については、売却や公共用地としての利用などの検討を進める必要があります。
- 役場庁舎については、老朽化している設備機器の更新等、計画的な改修計画を立てる必要があります。

★ 政策・施策の展開



★ 施策の方向性と主な事務事業

<p>① 安定して堅実な財政運営</p> <p>○コスト意識を大切にした予算編成や財務書類の作成による指標化、そして適切な評価の実施等により、的確で堅実な財政運営に努めます。また、これらの情報公開により、広く住民に理解を得ながら、財政運営を行います。</p> <p>○プライマリーバランスに留意しながら計画的で適切な地方債の借入と償還を実施するとともに、中長期的な財政計画を作成し、持続可能な財政運営を目指します。</p> <p><主な事務事業></p> <ul style="list-style-type: none"> • 財務会計システム管理事業 • 財政計画等策定事業 • 公会計システム活用事業 • 地方債償還事業 	<p>② さまざまな増収対策の実施</p> <p>○引き続き、「ふるさと納税」により本町の魅力を発信しながら、寄附者を募っていきます。同様に「企業版ふるさと納税」によるパートナー企業を募るとともに、クラウドファンディング[※]やネーミングライツ[※]等を活用し、自主財源の確保に努めます。</p> <p><主な事務事業></p> <ul style="list-style-type: none"> • ふるさと納税事業 • 企業版ふるさと納税事業 <p>③ 正確な会計管理の推進</p> <p>○正確な出納と的確な資金運用等を図ります。</p>
---	---

※クラウドファンディング：事業等を立ち上げた人や法人に対し、不特定多数の人が購入・寄附等により資金を供与する仕組み
 ※ネーミングライツ：命名権と訳され、施設やイベントの名称をつける権利を指し、運営資金を調達する手法。

★ 施策の方向性と主な事務事業

④ 適正な税務行政の推進

- 公平で適正な課税に努めるとともに、税のしくみや改正などについて住民に情報提供し、啓発などにより租税に対する説明責任や理解向上を図ります。

<主な事務事業>

- ・住民税進行管理事業
- ・軽自動車税進行管理事業
- ・法人住民税進行管理事業
- ・固定資産税進行管理事業

⑤ 公平な徴収の実施

- 適正な徴収管理に努め、収納率の向上を図ります。
- 滞納案件については、公平な負担を求め、実態調査や財産調査、適切な滞納整理を実施します。
- 電子納税の拡大等、納税環境の充実により、納税者の利便性と収納率の向上を目指します。

<主な事務事業>

- ・税業務一般管理事業
- ・収納関係進行管理事業
- ・納税組合等管理事業

⑥ 公共財産の有効活用

- 公共施設等総合管理計画に基づき、老朽化対策を図るとともに、適切な施設配置及び効果的・効率的な運営を検討します。
- 未利用地や定額で賃貸している土地について、有効な活用や処分を検討します。

<主な事務事業>

- ・公共施設等総合管理事業
- ・町有財産の管理事業
- ・土地等町有財産未利用地の有効活用事業

⑦ 効率的な庁舎管理等の推進

- 役場庁舎の老朽化については、計画的に優先順位を設けて施設の改修、設備の更新を行います。
- 国の政策展開に合わせた整備のほか、窓口のローカウンターの増設、他施設との複合化・集約化を検討し、住民サービスと窓口サービスの向上を目的とした、役場庁舎の環境整備を推進します。

<主な事務事業>

- ・役場庁舎維持管理事業
- ・公用車等維持管理事業

★ 政策・施策の目標指標

No.	指標の内容	策定時 (平成 29 年度)	現状値 (令和 4 年度)	目標値(指標) (令和 9 年度)
1	経常収支比率	88.4%(H28 決算)	96.0%(R4 決算)	95.0%
2	実質公債費比率	0.7%(H27 決算)	1.8%(R4 決算)	5.0%
3	将来負担比率	14.5%(H27 決算)	なし(R4 決算)	20.0%
4	財政力指数	0.61	0.62	0.60
5	町税の収納率	95.3%	97.1%	97.3%

第3項 (1) 行政組織に関する基本計画

<政策> 時代の変化に対応できる役場組織を目指すまち

★ 政策の基本方針

多様化する住民ニーズに対応できる、組織及び業務の再編を進めるとともに、様々な研修機会を通じた職員育成を図り、信頼される職員(ひと)づくりを推進します。

★ 前期基本計画の評価

・人事評価制度については、令和2年度に設置した人事評価制度検討委員会及び作業部会での協議を経て策定した、人事評価実施規程に基づき実施し、職員の資質向上を図っています。

○人事評価制度は、職員のモチベーション向上に繋げるよう制度の改善を図るとともに、今後は、既に開始した勤勉手当の成績率への反映のほか、昇給・昇格及び分限判定への活用が求められています。

○職員研修においては、市町村職員研修所のほか、東北自治研修所や市町村アカデミーが主催する中長期の研修に参加するなど、職員の更なるスキルアップを図る必要があります。

○令和5年4月から職員の定年が65歳まで段階的に引上げられ、60歳での役職定年制も導入されました。今後は、高齢層の職員の知識を若手職員に伝達してもらうなど、定年引上げの制度を活用した組織の活性化が求められています。

★ 課題

○保健師、保育士、土木建築技師等の専門職の確保が年々難しくなっていると同時に、年齢構成のアンバランスが課題となっています。

○子どもまんなか社会の実現に向けて、子ども家庭センターの設置など、子育て支援に係る相談窓口の一元化が求められています。

★ 政策・施策の展開

< 政策 >

3.(1) 時代の変化に対応できる役場組織を目指すまち

< 施策 >

① 時代に対応した組織づくりの推進

② 信頼される職員(ひと)づくりの推進

③ 定員管理適正化の推進

<SDGsによる目標>



★ 施策の方向性と主な事務事業

- ① 時代に対応した組織づくりの推進
 ○社会変化に柔軟に対応するため、効率的な組織づくりの推進と業務の再編を進めます。

<主な事務事業>

- ・組織再編等検討事業

- ② 信頼される職員（ひと）づくりの推進
 ○専門職や急速な情報化などへ対応できる人材確保はもとより、住民との連携の促進に向けた政策調整能力等の向上を目指した職員育成を推進します。
 ○組織としての成果・業績を向上させることはもとより、職員の人材育成やモチベーションを高めるため、人事評価制度の改善と活用を推進します。
 ○現在の職員研修体制の充実を図るとともに、民間企業や大学等の教育機関との連携と協力体制づくりを進め、職員が自発的に意識改革と能力開発に取り組める体制づくりを進めます。また、職員一人ひとりのコンプライアンスに対する意識の徹底を図ります。

<主な事務事業>

- ・人事評価事業
- ・職員研修事業

③ 定員管理適正化の推進

- 新たに策定する定員管理計画に基づき、定年延長となる高齢層の職員との調整を図りながら、計画的な職員採用を実施します。また、専門職・技術職の年齢構成のアンバランスを解消するため、社会人採用などを踏まえた人材の確保を図ります。
 ○民間事業者等のノウハウを活用することで住民サービスの向上が期待できるものについては、民間委託、指定管理制度の導入等を推進します。

<主な事務事業>

- ・定員管理事業

★ 政策・施策の目標指標

No.	指標の内容	策定時 (平成 29 年度)	実績値 (令和 4 年度)	目標値(指標) (令和 9 年度)
1	「役場組織の行政改革の推進」に対する満足度(5点満点中)	3.1 点	3.2 点	3.3 点
2	指定管理者制度を活用した施設数	3	3	4
3	階層別研修以外の外部研修参加者数	22 人	31 人	35 人

第4項 (1) 行政経営と進行管理に関する基本計画

<政策> 時代の変化に対応できる改革を進めるまち

★ 政策の基本方針

PDCAサイクルによる適切な評価と改善による計画の進行管理を徹底します。
安定したセキュリティ対策に基づくICT技術の活用により、職員の迅速で効率的な事務能力向上を図るなど、時代と社会の変化に合わせた行財政改革の見直しを進めます。

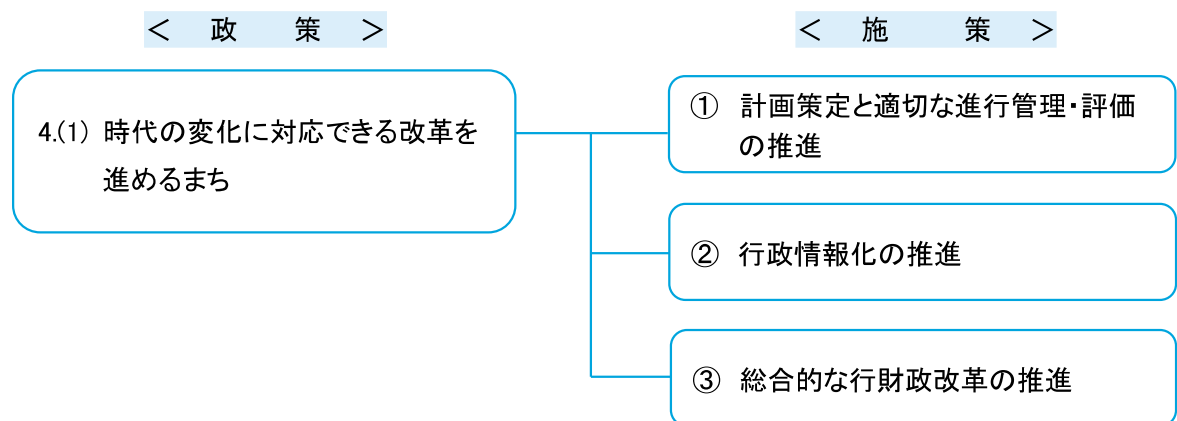
★ 前期基本計画の評価

- 各種計画の進行管理においてPDCAサイクルを活用した取り組みが不十分な状況があります。
- 大規模事業評価や住民満足度調査を実施し、事業改善・計画づくりにつなげてきました。
- ICT利活用を促進するため、職員対象のセミナーや研修会を実施しました。
- 行政のデジタル化を推進するため、DX全体方針を策定しました。

★ 課題

- 長期総合計画を頂点として、各種基本計画、実施計画等を策定し、事務事業を展開しています。施策や事務事業の展開において、PDCAサイクルのうち、チェック（評価）とアクション（改善）の段階が徹底されていない状況があります。
- 健全な財政運営及び効率的な行政運営を一体的に進める行財政改革大綱の見直しが必要とされています。
- DX全体方針に基づき、業務効率化となるICTシステム導入及び職員の情報処理能力の向上などが求められています。

★ 政策・施策の展開



<SDGsによる目標>



★ 施策の方向性と主な事務事業

① 計画策定と適切な進行管理・評価の推進

- P D C A サイクルを遵守した、長期総合計画をはじめとする各種計画の進行管理を徹底します。また、事務事業の実施の各種手続きにおいて、P D C A サイクルが実施されるよう取り組みます。
- 評価においては、実施計画作成時に事務事業の内容評価を行い、評価に関する職員間の認識を深め、改善、見直しを図っていきます。また、住民満足度調査及び大規模事業評価の結果を捉え、評価内容や必要性を踏まえながら、制度の改善、見直しを図ります。

<主な事務事業>

- ・ 総合計画の策定と進行管理事業
- ・ 行政評価推進事業
- ・ 大規模事業評価事業

② 行政情報化の推進

- 現在導入している I C T システム等を活用し、さらなる最適化を図ります。新しいシステムの導入については、必要性、費用対効果に配慮しつつ、着実な取り組みを行います。
- I C T の研修機会等を充実し、時代の状況変化に対応できる職員の能力育成と、情報リテラシー*の向上を図ります。
- D X 全体方針に基づき、デジタル化推進員と連携し庁内の D X を推進します。

<主な事務事業>

- ・ I C T 機器管理事業
- ・ セキュリティ対策事業
- ・ 総合行政ネットワーク事業

③ 総合的な行財政改革の推進

- 本長期総合計画の方針と時代変化に合わせて見直しをし、後期基本計画を進める中で行財政改革に取り組んでいきます。
- 各課、各政策分野にわたる改善事業等を取りまとめ、総合的な行財政改革のしくみづくりを推進します。

<主な事務事業>

- ・ 行財政改革推進事業

★ 政策・施策の目標指標

No.	指標の内容	策定時 (平成 29 年度)	実績値 (令和 4 年度)	目標値(指標) (令和 9 年度)
1	「役場組織の行政改革の推進」に対する満足度(5点満点中)	3.1 点	3.2 点	3.3 点
2	指定管理者制度を活用した施設数	3	3	4

※情報リテラシー：情報を十分に使いこなせる能力。大量の情報のなかから必要なものを収集し分析活用するための知識や技能。

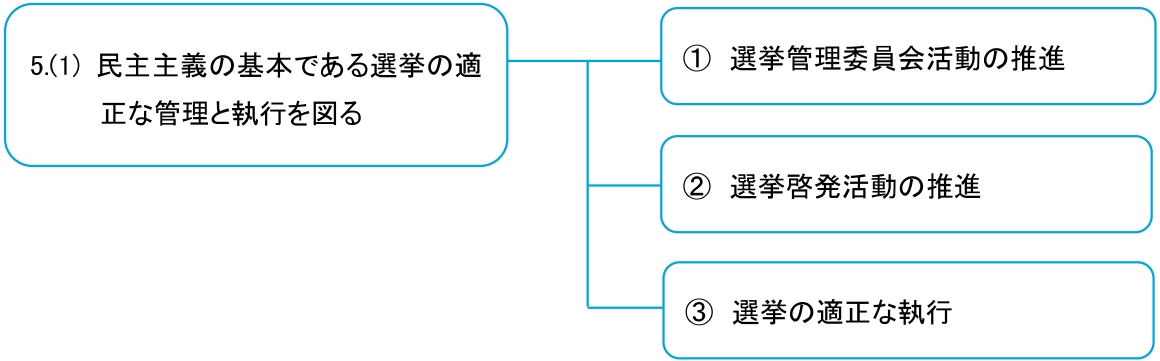
第5項 (1) 選挙に関する基本計画
<政策> 民主主義の基本である選挙の適正な管理と執行を図る

★ **政策の基本方針** 適正な選挙の管理と執行を行い、1票の声を大切にします。

★ **政策・施策の展開**

< 政 策 >

< 施 策 >



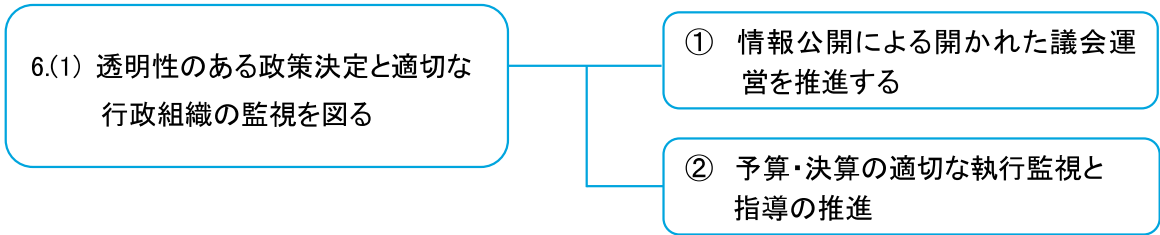
第6項 (1) 議会に関する基本計画
<政策> 透明性のある政策決定と適切な行政組織の監視を図る

★ **政策の基本方針** 政策決定プロセスの透明性を確保し開かれた議会運営を推進します。

★ **政策・施策の展開**

< 政 策 >

< 施 策 >



第7項 (1) 統計調査に関する基本計画
<政策> 統計調査により町の情報を把握し、よりよい政策反映を図る

★ **政策の基本方針** 町の現状をデータとして蓄積・分析し、政策形成に活かします。

★ **政策・施策の展開**

< 政 策 >

< 施 策 >

