

第5部 質の高い都市経営の実現

第1章 市民協働・公民連携

第1節 多様な主体とともに進めるまちづくり

現状と課題

- ▶ ライフスタイルの多様化や少子高齢化の進行に伴い、市民や本市を取り巻く社会環境は変化し、多様化、複雑化するニーズに対して、これまでの取組だけでは適切に対応することが困難になってきています。
- ▶ 地域社会を構成する市民、市民活動団体、事業者、大学などの多様な主体と市が、更なる協働・連携を推進し、社会や地域の課題に取り組むことにより、活力あふれる地域社会の実現と本市の持続可能な都市経営の実現を図る必要があります。
- ▶ 本市は、市民活動を推進し、協働で事業を実施することにより、行政だけでは対応が困難な課題の解決へ向けて取り組むとともに、民間企業等からの提案による事業の推進や包括連携協定の締結、PFI等による財政負担の軽減、指定管理者制度によるサービス向上など様々な公民連携の手法を取り入れ、事業者とつながる機会を創出してきました。
- ▶ 今後、協働・連携をより一層効果的に推進していくために、当事者意識を持って主体的に取り組む市民、市民活動団体、事業者、大学など多様な主体と信頼関係を構築しながら、共に協働や連携の目的や意義を強く認識し、互いの強み・弱みや立場を理解し、さらには地域に関する情報や問題意識を共有する必要があります。
- ▶ さらに、協働及び連携はあらゆる分野で必要になることから、職員が積極的に協働・連携に取り組むための意識啓発や体制づくりが必要となります。

目指す方向性

当事者意識を持って主体的に取り組む市民、市民活動団体、事業者、大学など多様な主体と市との協働・連携を推進し、社会や地域の課題に対して効果的に取り組むまちを目指します。

施 策

(1) 市民協働・公民連携意識の醸成

- ▶ 市やまちづくりに関する情報を、広報紙やホームページのほか、様々な媒体や手法を活用しながら積極的かつ適正に提供することで、多様な主体の協働・連携に対する関心を高め、協働・連携への参加意欲の向上を図ります。
- ▶ 変化の激しい社会環境や地域の課題の把握に努め、持続可能な都市経営の実現や課題の解決に向けて、行政内部で部署を横断した積極的な情報の共有とコミュニケーションを図ります。
- ▶ 多様な主体と、魅力あるまちづくりや持続可能な都市経営の実現を目指した対話を積極的に重ね、課題や取組方法などに関する認識の共有と、協働・連携に対する当事者意識と主体性の向上を図ります。

(2) 市民協働・公民連携を推進する仕組みづくり

- ▶ 多様化・複雑化するニーズに対応するため、当事者意識と主体性を持ったパートナーを発掘します。
- ▶ 当事者意識と主体性を持った人材を育成するとともに、魅力あるまちづくりに向けたニーズとの的確な整合を図るために、多様な主体をつなぐためのコーディネートを実施します。
- ▶ 地域課題の解決に向けて、多様な主体と課題や目的を共有し、対等なパートナーとして役割を分担しながら、協働・連携を積極的に実施します。
- ▶ 地域課題の解決や持続可能な都市経営の実現のために、専門的な知見や人材等を有する事業者、大学との連携強化を進めます。
- ▶ 事業の特性に応じた最適な手法と体制を検討し、幅広い主体の参加を促しながら、協働・連携を推進します。

成果指標

参 考

- ▶ 地域活動・まちづくりに参加したいと思う市民・事業者の割合
(市民アンケート (無作為抽出))
- ▶ 地域活動・まちづくりに参加したことがある市民・事業者の割合
(市民アンケート (無作為抽出))

第2章 高品質経営市役所

第1節 市民に信頼される開かれた市政運営

現状と課題

- ▶ 本市の情報発信は、「さいたま市PRマスタープラン」に基づき推進してきましたが、市政に関する情報が十分に市民に届いていないという調査結果があります。発信する情報の「質」を高めるとともに、市民の情報摂取行動の多様化に対応した情報発信手法を選択する必要があります。
- ▶ 市政に対する信頼感や、市民と本市の共有感を向上させるためには、多様化する市民ニーズを的確にとらえる必要があります。そのためには、必要な時には市政に対する意見を言える機会があることが広く市民に認知されている必要があります。
- ▶ 窓口満足度アンケートにおける満足度の割合は、毎年度95%以上を維持していますが、引き続き更なる窓口サービスの向上を図る必要があります。
- ▶ 市民に信頼される開かれた市政運営を実現するために、公正かつ適正な職務執行を確保する必要があります。

目指す方向性

市民と本市の情報共有を図るとともに、適正な職務執行を通じて、市民に信頼される開かれた市政運営を推進します。

施策

(1) 広報・広聴機能の充実

- ▶ 市民に対し市政情報を分かりやすい形で積極的に提供するとともに、市民の関心や情報の入手方法等の変化を勘案して、既存の情報発信手法を見直し、発信する情報やターゲット等に合わせた情報発信媒体を選択しながら、効果的な広報を推進します。

- ▶ 市政に関する意見を言える機会が確保されていることを広く市民に認知してもらうことにより、市政に対する信頼感、市民と本市の共有感を高めます。

(2) 効果的・効率的な区役所窓口サービスの提供

- ▶ 区役所における職員の接遇や窓口環境、案内サービスの向上等について、各区役所での自主的・主体的な窓口改善の好事例を共有・拡大するとともに、新たな取組の導入について検討します。

(3) 公正かつ適正な職務執行

- ▶ コンプライアンスに関する取組強化の一環として、事務処理ミス及び事件・事故の概要を公表することにより、市政運営の透明化を推進するとともに、本市が組織として、事務処理ミス等の背景や原因を分析し、実態に即した業務改善を図り、再発防止策の実効性等を検証します。

成果指標

参 考

- ▶ 必要としている市政情報を得ることができていると思う市民の割合
(市民アンケート (無作為抽出))
- ▶ 市政に意見を言える機会や手段が備わっていると思う市民の割合
(市民アンケート (無作為抽出))
- ▶ 区役所窓口利用者アンケートにおける満足度の割合
(所管課所等のアンケート)
- ▶ 事務処理ミスの再発率 (同一所管における同様の事務処理ミスの発生の割合)
(所管課所等の独自調査)

第2節 健全財政の維持

現状と課題

- ▶ 本市の総人口は、令和12(2030)年をピークにその後減少する見通しとなっています。また、本市の公共施設の多くは、老朽化が進行しており、今後、大規模改修や建て替えが必要となる建物の大幅な増加が見込まれます。これらに加え、扶助費を中心とした義務的経費の増大により、本市の財政運営は今後厳しくなっていくことが予測されます。そのため、限りある財源を選択と集中の視点で配分し、効果的で効率的な財政運営を進めることがより一層必要となります。

目指す方向性

必要な市民サービスを維持し、かつ的確に行うため、効率的・効果的な財政運営を推進します。

施策

(1) 健全で持続可能な財政運営

- ▶ 事務事業の緊急度、優先度を的確に把握し、費用対効果の検証等、PDCAサイクルに基づく事業の改善や見直しによる歳出の改革と市税等の自主財源を始めとする歳入確保、公共施設の計画的な更新や長寿命化等に取り組むことにより、必要な財源を捻出し、将来世代に過度の負担を先送りすることなく、財政運営の健全性を確保します。

(2) 公営企業の健全経営

- ▶ 公営企業におけるそれぞれの中期経営計画等に基づき、健全経営を推進します。

成果指標

- ▶ 一般会計（普通会計）における財政指標

(所管課所等の独自調査)

参 考

参 考

▶ 各企業会計における財政指標

(所管課所等の独自調査)

第3節 市政を支える職員の育成と働く環境の整備

現状と課題

- ▶ 限られた資源（ヒト・モノ・カネ・情報・時間）で市政を取り巻く環境変化に対応するためには、職員個々の能力を向上させるとともに、チームとして業務に向き合うという姿勢を醸成し、組織力を強化することが重要です。
- ▶ 職員の働きやすさと働きがい向上させ、心身健康な状態で職務に専念し地域社会に貢献していくことができるよう、職員の長時間労働の是正やワーク・ライフ・バランスの充実に関する取組を推進する必要があります。

目指す方向性

市民サービスの更なる向上を図るため、事務の効率化や働きやすい環境を整備するとともに、地域社会に貢献できる職員の育成に努めます。

施策

(1) 職員の育成

- ▶ 職場の風通しを良くし生産性を高めるために、職場のコミュニケーションの向上を図ります。
- ▶ 職員一人ひとりが日常的に改善に取り組む組織風土の醸成を図ります。
- ▶ 様々な行政課題に対応するために、職員の育成を図ります。

(2) 働く環境の整備

- ▶ 事務の効率化、多様な働き方ができる勤務制度や職場環境の整備を推進します。

成果指標

- ▶ 仕事で成長や達成感を感じている職員の割合

(所管課所等のアンケート)

参考

▶ 改革・改善の風土があると思う職員の割合

(所管課所等のアンケート)

▶ ワーク・ライフ・バランスが確保されていると感じている職員の割合

(所管課所等のアンケート)

第4節 データやICTを利活用した行政運営

現状と課題

- ▶ 近年、少子高齢化や高度情報化、社会経済のグローバル化がもたらす影響は市民生活に直接、または間接的に影響を与えています。
- ▶ 市は、限られた財源や人員の下、これらの経営資源を柔軟に配分し、このような社会潮流の変化や日々生じる新たな課題に適応しながら業務を遂行していく必要があります。そのためには、PDCAサイクルによる効果的・効率的な業務の進行管理が重要となります。
- ▶ PDCAサイクルによる効果的・効率的な業務の進行管理に当たっては、根拠に基づく政策立案や事業の見直し・改善とともに、明確な成果指標（アウトカム指標）の設定と進捗状況を内部及び外部の事業評価等により定期的にモニタリングすることが必要です。
- ▶ 近年、ICTは目覚ましい進展を遂げており、ICTを利活用したサービスは私たちの日常生活や企業活動に浸透し、市民生活や経済活動に大きな変化を与えています。また、ICTは、多種多様で膨大なデータの収集や蓄積、解析を可能とするため、社会における様々な課題を解決する役割を担うことが期待されており、これら技術を活用した行政事務の効率化や、データに基づく課題分析、市民ニーズの把握等に積極的に活用することが期待されます。

目指す方向性

データによる課題分析を行いながらPDCAサイクルに基づく各種業務の計画的な進行管理を行うとともに、新しい技術革新にも対応した仕組みを構築します。

施策

(1) データやICTを利活用した行政サービス、業務効率化

- ▶ データを有効活用できる環境の整備、職員の意識向上やスキルアップ等により、政策立案、事業の見直し・改善などPDCAサイクルの様々な段階においてデータ活用を推進します。

- ▶ 市民生活の利便性向上、行政の透明性・信頼性の向上、地域課題の解決等に向けて、統計を始めとする本市が保有する様々なデータの可視化やオープン化を推進します。
- ▶ 新たなICTの利活用の可能性に着目し、実証実験等を行い、行政へのICTの導入を進めます。
- ▶ 積極的なICTの利活用に取り組み、各業務への適用、セキュリティの向上、システム運用の実施体制及び相談、支援体制の強化を図ります。
- ▶ 職員のICT利活用スキル、ICTリテラシー及びセキュリティ意識の向上に取り組み、ICTを積極的に利活用した企画立案、業務改善ができる人材づくりに取り組みます。

成果指標

参考

- ▶ 各職場においてICTの利活用や政策立案・事業改善等にデータを活用できていると感じている職員の割合

(所管課所等のアンケート)

第5節 真の分権型社会を担う自主的・自立的な都市経営の実現

現状と課題

- ▶ 地方分権改革は、平成5（1993）年の衆参両院における「地方分権の推進に関する決議」から25年以上が経過しました。この間、平成12（2000）年には地方分権一括法の施行、平成26（2014）年には提案募集方式の導入など、住民に身近な行政は住民に近い基礎自治体が自主的・自立的かつ総合的に広く担うようにするとともに、地域住民が自らの判断と責任において地域の諸課題に取り組むことができるよう改革が進展してきました。
- ▶ 平成26（2014）年に地方の発意を重視して導入された提案募集方式では、これまで地方から多くの提案が行われ、国において制度改革が行われるなど一定の進展が見られています。しかしながら、基礎自治体が自らの発想と創意工夫により課題解決を図るためには更なる地方分権改革の推進が必要であり、国に対して一層の提言・要請等を行う必要があります。
- ▶ また、市域を越えて広がる市民生活や都市活動を支えるため、道路・交通網の整備や環境の保全など広域的な視点による都市づくりや、大都市に顕著にみられる待機児童問題やコミュニティの希薄化による地域社会機能の低下などへの対応も必要不可欠であるため、首都圏の都縣市や指定都市等との連携を進め、積極的に広域行政を推進する必要があります。

目指す方向性

地方分権改革の確実な推進や地方税財政制度の抜本的な見直しを国に働きかけ、地域の自主性・自立性を高め、個性豊かで活力に満ちた地域社会の実現を目指します。

施策

(1) 地方分権改革の推進と新たな大都市制度の創設

- ▶ 地域の実情に応じた自主的・自立的な行財政運営を行うことができる真の分権型社会の実現とその実現にふさわしい地方税財政制度の構築に向けて、首都圏の都縣市や指定都市等と連携を図り、更なる権限と税財源の移譲など地方分権改革を積極的に進めます。

- ▶ 高度な都市機能が集積する指定都市は、様々な行政サービスを提供する基礎自治体であると同時に、圏域全体の活性化・発展のけん引役として重要な役割を果たしていることから、能力や役割に見合った権限と財源が確保されるよう、新たな大都市制度の創設等について、指定都市市長会を通じて、国に対して提言・要請等を行います。
- ▶ 首都圏の都縣市と連携して、それぞれの地域の資源やポテンシャルを活用しながら、首都圏全体の活性化に向けた広域的な取組の推進を図ります。また、首都圏の中核を担う業務核都市との連携も深め、広域的な課題に対応するため、国に対して提言・要請等を行います。

成果指標

参 考

- ▶ 提案募集方式において国からの対応方針が示された件数（本市からの提案及び指定都市共同提案等に対する国からの対応方針が示された件数）及び本市単独での国への要望が実現した件数
(所管課所等の独自調査)
- ▶ 首都圏の都縣市や業務核都市と連携して行った国への要望が実現した件数及び九都縣市共同の取組が実現した件数
(所管課所等の独自調査)

第6節 さいたま市の特長を生かした都市イメージの向上

現状と課題

- ▶ 本市は、平成30（2018）年9月に人口130万人を突破するなど、持続的に成長・発展し続ける大都市となってきました。
- ▶ 一方で、高齢化率は毎年上昇し、さらに、国立社会保障・人口問題研究所の推計において、本市の総人口は令和12（2030）年の約131万8,000人をピークに減少に転じ、令和27（2045）年には約128万6,000人にまで減少する見通しとなっています。
- ▶ 人口減少・少子高齢化が進み、都市間競争が厳しくなる中で、将来にわたって地域の活力の低下が見込まれます。
- ▶ このような状況下において、人口減少に転じる時期を先延ばしできるよう、市民の市への愛着の醸成を図るとともに、訪問人口の増加や市外からの転入を促進することは、地域の長期的な発展にとって最重要課題です。
- ▶ そのためには、「住みやすいまち」、「住み続けたいまち」として、市民や企業等を始め市内外から「選ばれる自治体」になる必要があります。
- ▶ 平成30（2018）年度の「さいたま市民意識調査」において、今の地域が住みやすいと思う人（「住みやすい」と「どちらかといえば住みやすい」の合計）が84.2%、今の地域に住み続けたい人（「ずっと住み続けたい」と「当分の間住み続けたい」の合計）が86.1%と、ともに8割を超えている一方で、平成30（2018）年度の「さいたま市首都圏における都市イメージ調査」においては、本市に対して「住みやすい」というイメージを持つ人は、全体の42.5%であり、市内在住者と首都圏在住者との認識には大きな差があります。
- ▶ 今後も本市が持続的に成長・発展していくためには、この差を縮めていくことが必要であり、環境、健康、スポーツ、教育での強みや交通の要衝などの地理的優位性、特色ある地域文化資源などを生かし、それらを市内外に発信することによって、さいたま市は「住みやすい」という都市イメージの向上が図れるようシティセールスを展開していくことが重要です。

目指す方向性

本市の特長を生かし、都市イメージの向上を図ります。

施策

(1) 地域資源などの発信による訪問意向の形成

- ▶ 環境、スポーツなどの本市の強みや、優位性、伝統産業等の本市の地域資源を編集集約し、市内外に情報発信することで、良好な都市イメージの定着を目指します。

(2) 「住みやすさ」の発信による定住意向の形成

- ▶ 教育都市、交通の利便性などの本市の強みや優位性を魅力と捉え、ターゲットを絞って情報発信することで「住みやすい」という都市イメージの定着を目指します。

成果指標

参考

- ▶ 首都圏におけるさいたま市に「訪れたい」と思う人の割合
(所管課所等のアンケート)
- ▶ 首都圏におけるさいたま市を「住みやすい」と思う人の割合
(所管課所等のアンケート)