

# 基本計画

# 誠実

理念ごとの計画⑤ 健全で透明性が高い行政運営で、  
市民に開かれたまち



豊明小学校 5年  
仁枝 くるみさん

豊明が一番をめざして、崖を伸ばす感じを出して描きました。

## めざすまちの姿



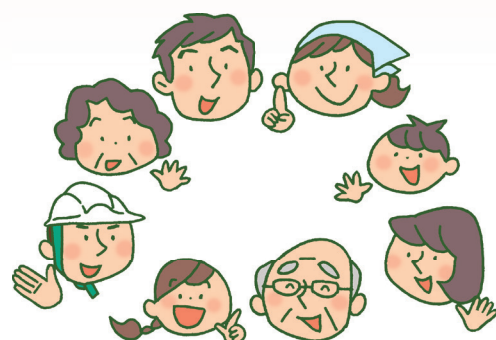
## 22. 行政は積極的に市民からの意見を吸い上げる工夫や努力をしている

### ■現状と課題

社会や経済の変化にともない、市民ニーズが多様化しています。そのため、自治体はこれまで以上に市民の声を聴き、市民の参加を得て、市民目線で行政経営を推進していくことが求められています。

本市では、市長への手紙やパブリックコメント、タウンミーティングなど、市民から意見を伺うためのいくつかの手法や機会を設けています。しかし、意見や提言の数、参加者数など、制度が期待する状況には至っていないのが現状です。

今後は、市政に対する建設的な意見・提言がいただけるよう、制度の周知方法の工夫が課題となります。また、意見・提言をいただくためには、市民の正確な理解も必要となるため、対象課題に対する十分な情報発信を行う必要があります。



### ■まちづくり指標

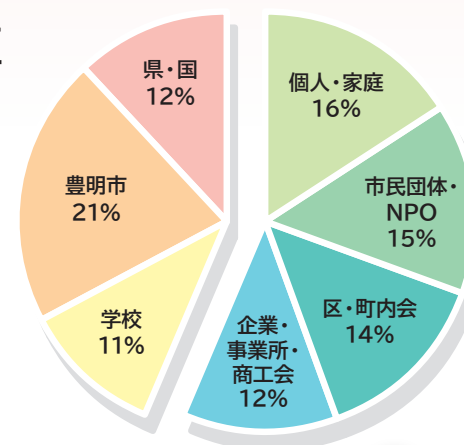
「めざすまちの姿」の達成状況を評価するための指標です。

|   |                                            | 基準値<br>(平成26年度) | 現状値<br>(令和元年度) | めざそう値          |                 |
|---|--------------------------------------------|-----------------|----------------|----------------|-----------------|
|   |                                            |                 |                | 5年後<br>(令和2年度) | 10年後<br>(令和7年度) |
| 1 | 偏らず、広く市民の声を聞く努力をして、必要に応じて事業に反映していると思う職員の割合 | 63.4%           | 85.6%          | 71.3%          | 92.6%           |
| 2 | 年1回は、行政に関心をもって積極的に働きかけている市民の割合             | 3.7%            | 4.0%           | 12.3%          | 21.3%           |
| 3 | 市民からの意見を吸い上げる制度の実施回数                       | 16回             | 25回            | 21回            | 30回             |
| 4 | 附属機関等の公募委員の応募倍率                            | 1倍              | 0.9倍           | 1.7倍           | 2.3倍            |

※毎年、現状値を測定し、めざすまちの姿の達成状況を評価し、事業の改善につなげていきます。

### ■役割期待値

5段階評価のアンケート調査をもとに設定した、「めざすまちの姿」を実現していく上での各まちづくりの主体に対する期待値です。



### 市が取り組むこと

#### 【大施策】積極的に市民の意見を吸い上げる

#### 【中施策】

市民の声を聴く組織風土を形成する

子どもから大人まで意見を述べる仕組みや機会を増やす

まちを良くするために市民が互いに議論できる環境をつくる

※めざすまちの姿を実現していくために、手段である事業は臨機応変に見直していきます。

連携

### 市民ができること

- 「市長への手紙・Eメール」等を活用し、市民が抱える課題を積極的に伝えることができます。
- 行政の主催する会議や広聴会などに積極的に参加し、意見を述べるができます。
- 町内会・NPOなどが主催する活動に行政職員を招き、情報交換を実施することができます。

## めざすまちの姿



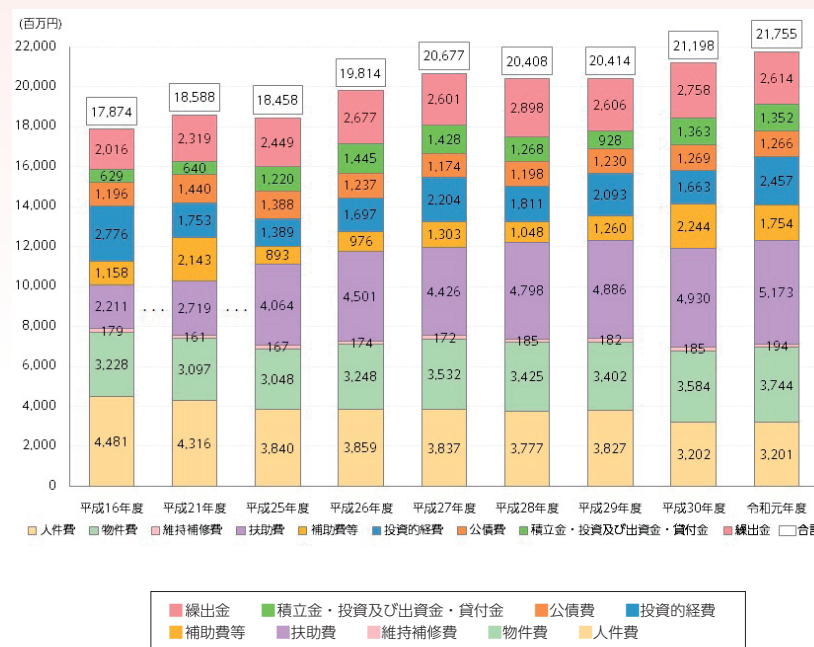
## 23. 世代、性別などで不公平感のない予算配分や施策となっている

### ■現状と課題

少子高齢化の進展とともに、現役世代の負担増が懸念されます。

本市の平成16年度から令和元年度の歳出総額の推移を見ると、医療費や給付費などの扶助費は平成16年度に比べて倍増しています。また、広く行政サービスが及ぶ投資的経費は平成25年度にはほぼ半減するものの、それ以降は公共施設の老朽化対策等に伴い年々増加しています。

誰もが必要とする行政サービスの充実と、応益負担とのバランスを図りながら、より普遍性の高い行政施策を実施していかなければなりません。



### ■まちづくり指標

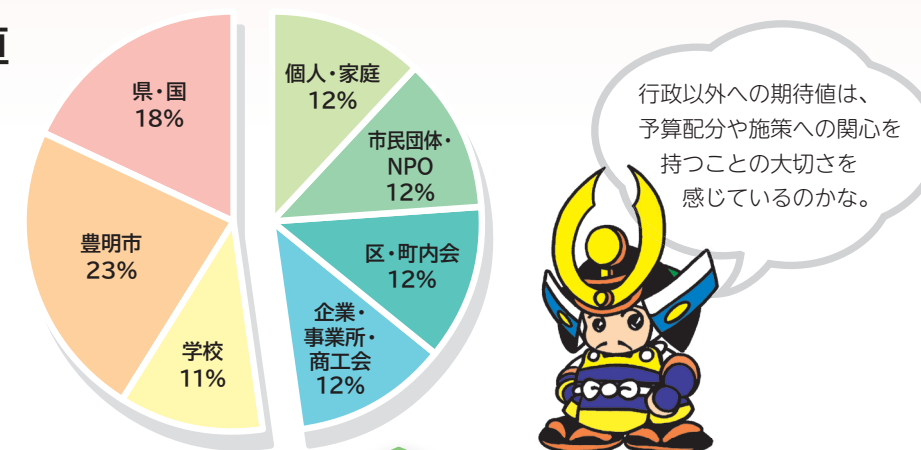
「めざすまちの姿」の達成状況を評価するための指標です。

|   |                                  | 基準値<br>(平成26年度) | 現状値<br>(令和元年度) | めざそう値          |                 |
|---|----------------------------------|-----------------|----------------|----------------|-----------------|
|   |                                  |                 |                | 5年後<br>(令和2年度) | 10年後<br>(令和7年度) |
| 1 | 世代で不公平感のない予算配分や施策となっていると思う市民の割合  | 17.8%           | 32.7%          | 26.9%          | 37.1%           |
| 2 | 世代で不公平感のない予算配分や施策となっていると思う市職員の割合 | 58.4%           | 75.4%          | 66.8%          | 79.7%           |
| 3 | 性別で不公平感のない予算配分や施策となっていると思う市民の割合  | 28.9%           | 44.0%          | 39.2%          | 49.4%           |
| 4 | 性別で不公平感のない予算配分や施策となっていると思う市職員の割合 | 79.2%           | 90.1%          | 84.0%          | 93.6%           |

※毎年、現状値を測定し、めざすまちの姿の達成状況を評価し、事業の改善につなげていきます。

### ■役割期待値

5段階評価のアンケート調査をもとに設定した、「めざすまちの姿」を実現していく上での各まちづくりの主体に対する期待値です。



行政以外への期待値は、予算配分や施策への関心を持つことの大切さを感じているのかな。



## 市が取り組むこと

【大施策】 世代、性別などで不公平感のない予算配分や施策を実施する

【中施策】

多くの市民が公平と感じる施策を実施する

市民が予算配分を理解できるよう情報を公開し説明する

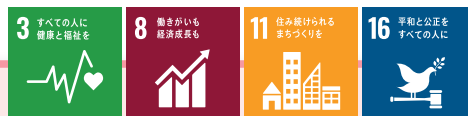
※めざすまちの姿を実現していくために、手段である事業は臨機応変に見直していきます。

連携

## 市民ができること

- 豊明市の行財政に関心を持ち、行政資料やウェブサイトなどから必要な情報を見ることができます。
- 現在の予算配分に関する仕組みや資料を市民にも分かりやすいものにし、それを広く周知するよう、職員の意識改革を働きかけることができます。
- 市民が予算配分や施策の具体的な内容を理解しやすいような仕組み(見える化)を考えて、行政に提案することができます。

## めざすまちの姿



## 24. 税収が確保され、持続可能な財政運営となっている

### ■現状と課題

景気低迷や人口減少、少子高齢化などを背景に、税収の減少と社会保障関係費の増加が自治体の財政をひっ迫させています。平成20年に「地方公共団体の財政の健全化に関する法律」が施行され、財政状況が深刻化する前に、迅速な財政の健全化や再生に向けた対応を図ることが重要です。

本市は、名古屋市に隣接し、自動車産業のまち豊田市との間に位置する典型的なベッドタウンであり、税収に占める個人市民税の割合が大きくなっています。このため、生産年齢人口の減少の影響が比較的大きく、税収を確保するためには、生産年齢人口の維持が必要です。また、人口減少社会においても安定した税収を確保できるよう、個人市民税以外の税収を得られるようなまちづくりが必要です。

また、持続可能な財政運営のためには、超高齢社会における福祉関連費用の増加や、公共施設の一斉老朽化への対応など、歳出面の課題への対応も急がれます。

### ■まちづくり指標

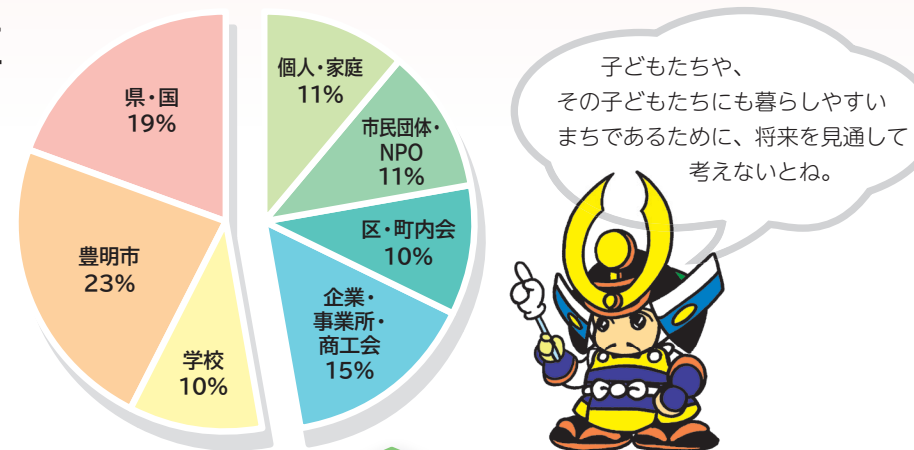
「めざすまちの姿」の達成状況を評価するための指標です。

|   |                                  | 基準値<br>(平成26年度) | 現状値<br>(令和元年度) | めざそう値          |                 |
|---|----------------------------------|-----------------|----------------|----------------|-----------------|
|   |                                  |                 |                | 5年後<br>(令和2年度) | 10年後<br>(令和7年度) |
| 1 | 行政が税金の使い方について説明責任を果たしていると思う市民の割合 | 22.3%           | 36.3%          | 35.4%          | 47.6%           |
| 2 | 財政力指数                            | 0.89            | 0.91           | 0.87           | 0.91            |
| 3 | 経常収支比率                           | 85.56%          | 83.10%         | 84.58%         | 83.56%          |
| 4 | 実質公債費比率                          | 2.50%           | 0.09%          | 2.50%          | 0.28%           |
| 5 | 将来負担比率                           | -8.10%          | -29.6%         | -8.40%         | -24.3%          |

※毎年、現状値を測定し、めざすまちの姿の達成状況を評価し、事業の改善につなげていきます。

### ■役割期待値

5段階評価のアンケート調査をもとに設定した、「めざすまちの姿」を実現していく上での各まちづくりの主体に対する期待値です。



## 市が取り組むこと

### 【大施策】 収入を確保し、持続可能な財政運営を行う

#### 【中施策】

税収を増やす等、収入を確保する

持続可能な財政計画を立て、評価・改善する

税金を効果的、効率的に使う

※めざすまちの姿を実現していくために、手段である事業は臨機応変に見直していきます。

## 連携

## 市民ができること

- 国民の三大義務のひとつである「納税」を遵守することができます。
- 豊明市に居住してもらえるように、市の良さを市外の人に積極的に伝えることができます。
- 市民一人ひとりが、行政に依頼する前に、自分たちでできないかを考え、行動することができます。

めざすまちの姿



## 25. 市職員の顧客サービス向上の意識が高く、市民のほうを見て仕事をしている

### ■現状と課題

人々のライフスタイルの変化にともない、行政へのニーズも多様化しています。市民ニーズを的確に把握し、それらを行政サービスに反映していくための仕組みづくりと組織改革が必要です。本市では、顧客サービスの向上を目指して、長期的かつ継続的に研修を実施しています。また、接遇ハンドブックを作成し、職員の接遇に関する意識の向上を図っています。

一方で、ニーズ(必要性)とウォンツ(欲求)の混同が招く課題の解消も必要です。市民は、真に必要なニーズを行政に届け、行政サービスのレベルアップへの協力が求められます。また、行政は、サービス提供自体を目的とするのではなく、企画立案・実施・評価・改善のマネジメントサイクルを動かしながら、掲げた目標を達成するという成果志向の意識改革が求められます。このことが、住民の福祉の増進に寄与するものとなります。

### ■まちづくり指標

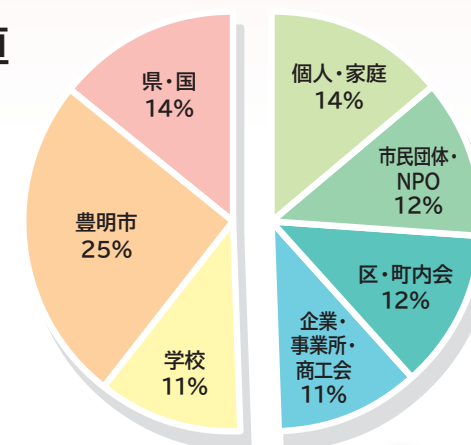
「めざすまちの姿」の達成状況を評価するための指標です。

|   |                                    | 基準値<br>(平成26年度) | 現状値<br>(令和元年度) | めざそう値          |                 |
|---|------------------------------------|-----------------|----------------|----------------|-----------------|
|   |                                    |                 |                | 5年後<br>(令和2年度) | 10年後<br>(令和7年度) |
| 1 | 市職員の顧客サービスが高いと思う市民の割合              | 35.8%           | 47.9%          | 46.1%          | 56.7%           |
|   | 市職員の顧客サービスが高いと思う市職員の割合             | 74.1%           | 80.3%          | 79.7%          | 84.9%           |
| 2 | ワンストップサービスができていると思う市民の割合           | 66.3%           | 72.9%          | 73.8%          | 80.3%           |
| 3 | 窓口対応についての市民の苦情件数                   | 10件             | 4件             | 7件             | 5件              |
| 4 | 市民からの要望・苦情に対して行政が改善を行っていると感じる市民の割合 | 35.5%           | 48.0%          | 47.5%          | 59.4%           |

※毎年、現状値を測定し、めざすまちの姿の達成状況を評価し、事業の改善につなげていきます。

### ■役割期待値

5段階評価のアンケート調査をもとに設定した、「めざすまちの姿」を実現していく上での各まちづくりの主体に対する期待値です。



### 市が取り組むこと

【大施策】顧客サービス向上の意識を高め、市民本位の仕事をする

【中施策】

市民に満足してもらおうという意識を高く持ち、サービスの向上を図る

市民に有益な事業を実施する仕組みと組織体制を構築する

※めざすまちの姿を実現していくために、手段である事業は臨機応変に見直していきます。

連携

### 市民ができること

- 市職員が市民ニーズを把握できるように地域での意見交換の場に積極的に参加し提案することができます。
- 行政の仕事について適正に評価できる能力を身に付けることができます。
- 市職員と連携し、共通の目標を達成できるように努力することができます。



## めざすまちの姿



## 26. 市民にとって必要な情報が提供され、行政が取り組んでいることが市民に分かりやすい

### ■現状と課題

行政の取り組みに対する人々の関心は高まっており、行政の透明性の向上と説明責任を徹底し、市民の理解と信頼を得た、開かれた行政経営が求められています。

本市では、広報とよあけ、ホームページ、SNSを主なメディアとして多くの行政情報を市民に提供しています。スマートフォンなどの情報機器の普及が進んだ現在でも、市の提供する情報を取得しているメディアとしては、広報とよあけが最も利用されていることが、アンケートから明らかになっています。このことから、市民が求める情報を把握しながら、行政の取り組みを分かりやすく解説したコンテンツに加え、見やすいデザイン、わかりやすい構成など、市民の意見を聴きながら、広報とよあけを更に読みやすくする必要があります。一方で、若い世代ではスマートフォンの利用者が圧倒的に多いことから、今後はスマートフォン専用の情報発信なども検討が必要と考えています。

### ■まちづくり指標

「めざすまちの姿」の達成状況を評価するための指標です。

|   |                                           | 基準値<br>(平成26年度)     | 現状値<br>(令和元年度) | めざそう値             |                    |
|---|-------------------------------------------|---------------------|----------------|-------------------|--------------------|
|   |                                           |                     |                | 5 年後<br>(令和 2 年度) | 10 年後<br>(令和 7 年度) |
| 1 | 市のホームページが見やすいと思う市民の割合                     | 31.5%               | 42.3%          | 44.5%             | 57.9%              |
| 2 | 窓口のレスポンスが的確だと思う市民の割合                      | 51.0%               | 61.0%          | 62.1%             | 71.5%              |
| 3 | 市のホームページの情報が役に立ったと思う市民の割合※ <sup>1</sup>   | 57.0%※ <sup>2</sup> |                | ※ <sup>4</sup>    |                    |
| 4 | 行政が取り組んでいることが分かりやすいと思う市民の割合※ <sup>1</sup> | ※3                  |                |                   |                    |
| 5 | 議会改革度調査の情報共有の順位※ <sup>1</sup>             | 402位※ <sup>2</sup>  |                |                   |                    |
| 6 | 議会の情報が十分に得られていると思う市民の割合※ <sup>1</sup>     | ※3                  |                |                   |                    |

※毎年、現状値を測定し、めざすまちの姿の達成状況を評価し、事業の改善につなげていきます。

※1 中間見直しにより変更した指標となります。

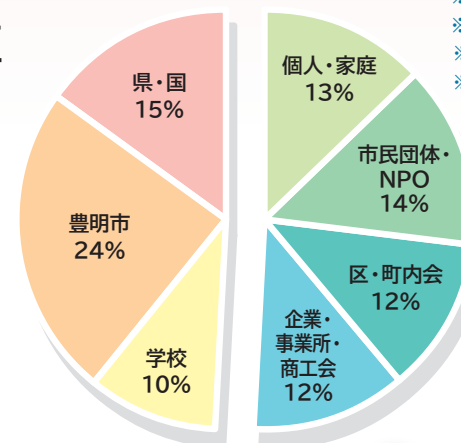
※2 基準値は令和元年度の数値となります。

※3 令和3年度の調査結果を基準値とします。

※4 ※3の基準値を基に令和3年度に設定します。

### ■役割期待値

5段階評価のアンケート調査をもとに設定した、「めざすまちの姿」を実現していく上での各まちづくりの主体に対する期待値です。



### 市が取り組むこと

【大施策】 市民にとって必要な情報や行政の取り組みを市民に分かりやすく提供する

【中施策】

市民にとって必要な情報を分かりやすく提供する

市民が必要なときに見やすく手軽に行政の情報を受け取れるようにする

※めざすまちの姿を実現していくために、手段である事業は臨機応変に見直していきます。

連携

### 市民ができること

- 行政に関する情報が分かりやすく的確に提供されることの必要性、重要性を市に積極的に訴え、提案することができます。
- 行政の広報手段の有効性を検討し、提案することができます。
- 行政の取り組みを広く伝えられるように、メディアの取材や番組制作に協力することができます。



## めざすまちの姿

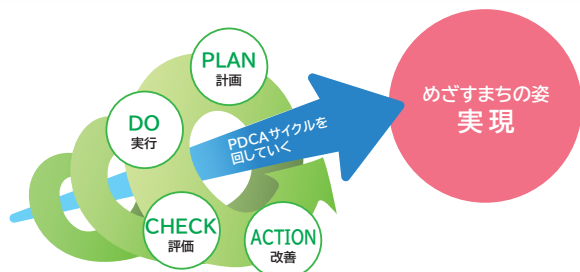


## 27. 行政は明確な成果目標を持ち、定期的に達成度を確認し、絶えず改善している

### ■現状と課題

市民ニーズの多様化や自己決定・自己責任能力が問われる分権型社会の到来、自治体の財政の硬直化など、行政を取り巻くさまざまな環境の変化に対応するために、目標を明確にし、目標の達成度を評価しながら、限られた財源の中で目標を達成するためのPDCAサイクルに基づく「行政経営」が必要となっています。

これまで本市が実施している事業の中には、目標設定がしっかりできていないために、事業の直接結果を求めてその事業を継続しているものが見受けられました。市民に対して市としての責任を果たすためにも、無駄な行政コストを省いて制度疲労や制度の粘着性を打破するためにも、市として市民と共有する目標をしっかりと捉えることが重要です。事業が目標達成のために十分な成果を出しているかを定期的に確認し、目標に対してより有効な事業が展開できるよう事業の改善や廃止、入れ替えを行っていく必要があります。



### ■まちづくり指標

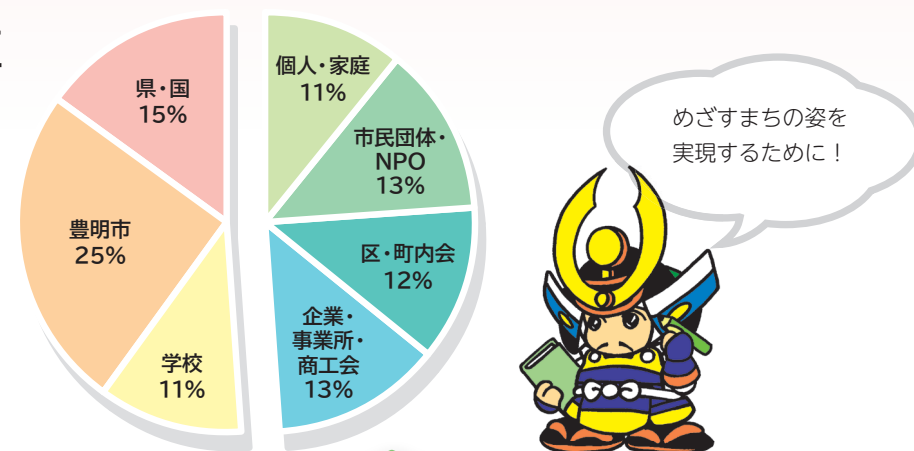
「めざすまちの姿」の達成状況を評価するための指標です。

|   |                            | 基準値<br>(平成26年度) | 現状値<br>(令和元年度) | めざそう値          |                 |
|---|----------------------------|-----------------|----------------|----------------|-----------------|
|   |                            |                 |                | 5年後<br>(令和2年度) | 10年後<br>(令和7年度) |
| 1 | 目標の達成度評価を重視して仕事をしている市職員の割合 | 61.7%           | 81.0%          | 71.4%          | 84.8%           |
| 2 | 事業改善、新規事業の提案数              | 94件             | 127件           | 124件           | 160件            |
| 3 | 成果指標の年度別達成率                | 32.0%           | 85.2%          | 50%            | 100%            |

※毎年、現状値を測定し、めざすまちの姿の達成状況を評価し、事業の改善につなげていきます。

### ■役割期待値

5段階評価のアンケート調査をもとに設定した、「めざすまちの姿」を実現していく上での各まちづくりの主体に対する期待値です。



## 市が取り組むこと

### 【大施策】 成果志向型の行政経営を実践する

#### 【中施策】

PDCAサイクルを確立する

目標達成のために、職員の自己改革力を高め、連携・協力できる組織を形成する

※めざすまちの姿を実現していくために、手段である事業は臨機応変に見直していきます。

## 市民ができること

- 定期的に進捗をフォローする市民レベルでの機関を設置することができます。
- 公表される成果目標の進捗度合いに関心を持ち、その推移を見守ることができます。
- 目標が未達成の事業については改善や廃止を提案することができます。

連携