

# 第6章 / 基本構想を推進するために

## 市民との信頼を深め、 効率的で効果的な行財政運営を行う



基本構想で描く「めざすまちの姿」を実現するためには、市民一人ひとりがまちづくりの主役となり、協働によるまちづくりをさらに深化させる必要があります。そのために、行政は、貴重な経営資源である「ヒト・モノ・カネ・情報」を有効に活用しながら、市民との信頼をさらに深め、将来にわたり持続可能な行財政運営を行わなければなりません。

### 市民との信頼を深める職員・組織づくり

市民との信頼を深めるためには、市民から頼りにされる「ヒト」が継続して育ち、様々な「情報」を市民と共有する必要があります。職員が学び合い、研修機会を充実させ、政策形成能力や協働を推進するコーディネート能力を高めるとともに、社会環境の変化に適切かつ迅速に対応できる組織機構を構築します。職員へは、性の多様性を尊重することを促し、男女共同参画の意識を高めるとともに、職員の健康やワークライフバランスに配慮し、適正な定員管理を行っていきます。情報セキュリティ対策に万全を期して個人情報適切に管理し、様々な情報をわかりやすく整理し、発信、提供します。

## 効率的で効果的な行財政運営を行う

時代とともに多様化していく市民サービスを行うためには、効率的で効果的に「モノ」や「カネ」を管理するという行財政運営を行う必要があります。公共施設については、将来の推計人口に対応するための適切なあり方を見い出すとともに、民間の知恵と経験を活用します。行政経営的な視点を取り入れながら計画的な執行管理と財務情報に関する説明責任の充実による規律ある財政運営を行います。目的を共有し、時代に見合った行政サービスの品質を確保するとともに、まちづくりの羅針盤である総合計画の効果的な進捗管理の手法を確立します。

### 未来への視点

つながる力	稼ぐ力	ひきつける力
-------	-----	--------

#### 市民との信頼を深める職員の育成と組織づくり

社会の変化に対応できる職員の育成と組織づくりをすすめる	☆	○	◎
行政サービスの電子化により市民の利便性を高める組織づくりをすすめる	◎	○	◎

#### 効率的で効果的な行財政運営を行う

市民満足度の高いサービスの提供をすすめる	○	○	☆
持続可能な財政運営をすすめる	○	◎	○



未来への視点	
つながる力	☆
稼ぐ力	○
ひきつける力	◎

### 市民との信頼を深める職員の育成と組織づくり

#### 施策 56

## 社会の変化に対応できる 職員の育成と組織づくりをすすめる

#### 施策概要

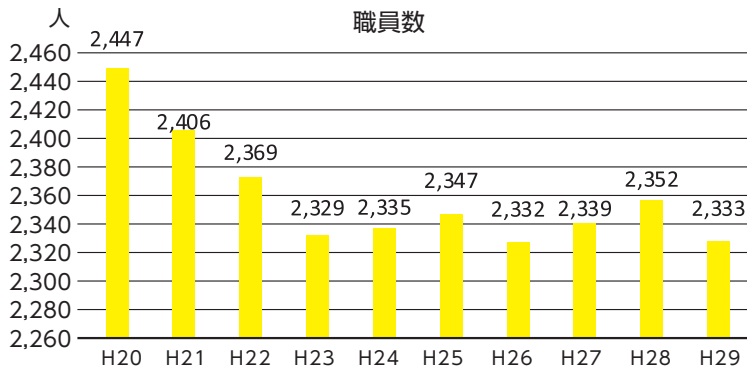
- 市民の多様な要望や要求に的確に対応し、市民サービスのより一層の向上が図れるよう、「那覇市人材育成基本方針」に沿った各種研修等の充実を行い、課題を解決する力と意欲を持った職員を育成します。
- 時代の要請に応える組織・機構を構築し、スピード感を持った行政サービスの提供に努めます。
- 事務事業及び組織・機構の積極的な見直しや民間活力の活用等により、適正な定員管理と市民サービスの向上に努めます。

#### 現状と課題

- 職員の人材育成の直接的な指標の設定は難しいため、職員の市民対応面や市政全般に対する評価面の両方で間接的に把握する方法が考えられます。しかしながら、現在はそのような指標がないため、職員の人材育成の評価が図れない状況です。
- 市民の市政に対する理解と信頼を高めるためには、職員一人ひとりが行政のプロとして自覚と責任を持ち、自ら考え行動することが重要です。
- 業務の多様化等による担当業務量増や、技術の専門・高度化が進む一方で、労働人口の減少により職員不足が見込まれます。
- 公共施設の維持管理を含めた予算の縮小が見込まれます。
- 2013(平成25)年度の中核市移行に伴い権限移譲された事務の他、校区まちづくり事業の推進など多様化する市民ニーズへの対応や、法改正による事業など様々な業務があります。
- 複雑・多様化・増大する市民ニーズに的確に対応するため、効率的な行財政運営の取組、適正な定員管理が求められています。

#### 関連条例等

- ◆那覇市人材育成基本方針
- ◆定員管理方針



## 取組の柱と方針

## 1 課題解決能力と意欲を持ち、まちづくりに貢献する人材(職員)の育成

- 「那覇市人材育成基本方針」で定める職員の人材育成の目的を実現するために、フレドカードの活用をはじめ、次の各面の推進等に努めます。
  - ・職場環境面：性の多様性の尊重、ワークライフバランス及びコミュニケーションの推進等
  - ・研修面：職場研修、職場外研修の推進等
  - ・人事面：適材適所の人事配置や多様な人材の積極的な活用等
- 人材育成の効果を測定し、必要に応じて方策を改善することで人材育成のPDCAサイクルを機能させます。

## 2 機動的な組織・機構の構築

- 社会情勢を的確に捉え、時代の要請に即した組織・機構を構築します。

## 3 適正な定員管理

- 事務事業や組織機構の見直しを図り適正な定員管理に努めます。

## 4 民間活力の活用等による市民ニーズへの対応

- 業務の外部委託化など民間活力の活用等により、事務の効率化を図るとともに、市民サービスの充実につなげます。



携帯できる「フレドカード」を職員がいつも持ち歩きます

## 取り組みの活動状況をみる指標

指標	基準値 (基準年度)	中間目標値 (2022年度)	最終目標値 (2027年度)
市職員数	2,352人 (2016年)	2,400人	2,400人
職員の職場研修・職場外研修への延べ参加人数	14,566人 (2016年)	15,500人	16,100人

## 用語解説

- 那覇市人材育成基本方針  
目指す職員像として次の3点を掲げています。
  - ◇行政のプロとして自覚と責任を持ち、自ら考え行動することができる職員
  - ◇チームワークを大切に、一人ひとりの強みを伸ばすことができる職員
  - ◇協働により、那覇市の魅力を高めることができる職員
- フレドカード  
組織の価値観や行動指針等を持ち歩き可能なカードの形にしたものです。



未来への視点	
つながる力	◎
稼ぐ力	○
ひきつける力	◎

市民との信頼を深める職員の育成と組織づくり

施策 57

行政サービスの電子化により市民の利便性を高める  
組織づくりをすすめる

施策概要

- ICT(情報通信技術)を活用した行政サービスの拡大・拡充を実施することにより市民の利便性の向上を図ります。
- 情報セキュリティに万全を期し、情報資産を保護します。
- 高齢者や障がいのある人など、例えばけがや病気で手が動かしづらい場合なども含め、「誰もが

- 公式ホームページで提供される情報や機能を支障なく利用できるような配慮(ウェブアクセシビリティ)の向上を図ります。
- すでに公式ホームページを利用している人にとって、快適に探しやすい、操作しやすいなどの「使いやすさ(ユーザビリティ)」の向上を図ることで、すべての利用者の満足度を高めます。

現状と課題

- 2016(平成28)年10月よりマイナンバー制度の個人番号カードを利用した各種証明書のコンビニエンスストアでの証明書交付サービスを開始し、利便性向上を図るための環境を整備してきましたが、個人番号カードの普及が遅れていることから、普及促進について取り組む必要があります。
- マイナポータルを活用した新たな行政サービスについても検討していく必要があります。
- 政府機関や企業のサーバー等への不正アクセスや情報漏えいが社会問題となっており、情報セキュリティの強化を図る必要があります。
- 那覇市の公式ホームページにおいて、2017(平成29)年の調査結果で、視覚に障がいのある人向けの音声読み上げ機能に対応していないデータが添付されているなどのアクセシビリティ面での問題や、スマートフォン用のページに切り替わる対応がされていないといった利用者の環境によって左右されるなどのユーザビリティ面において問題があるとされ、9段階評価中、下

- から4番目の「F」評価となっています。また、障害者差別解消法が2016(平成28)年4月に施行されたことから、障がいのある人への配慮について更なる対応が求められています。
- 情報化社会に対応した専門知識の強化が求められています。



## 取組の柱と方針

## 1 行政サービスの電子化

- 市公式HPやSNS・広報紙等による広報を実施し、オンラインで利用できる行政サービスについての周知・利用を促進します。
- マイナポータルを活用した新たなサービスの導入を検討し、オンラインで利用できる行政サービス拡大を図ります。

## 2 情報セキュリティの強化

- 情報セキュリティの強化を図り、あらゆる脅威から情報資産を守ります。

## 3 市政情報の発信と提供の推進

- 全ての人々が適切に情報を受け取れるよう、ホームページリニューアルに向けて、管理・運営

の見直しを図ります。

- リニューアル後は、ウェブアクセシビリティを維持するため、年に1度の運用ガイドラインの更新及び職員研修、サイトの検証を実施します。
- 再リニューアル時には、研修等を通し、職員のアクセシビリティ、ユーザビリティへの意識向上を図り、総務省の評価基準「C」ランクに準拠したレベルを目指します。
- 著しい情報分野の進展を見据え、5年毎の公式ホームページ再構築及び時代に即した情報発信ツール等への研究・対応を進めていきます。

## 取り組みの活動状況をみる指標

指標	基準値 (基準年度)	中間目標値 (2022年度)	最終目標値 (2027年度)
オンラインで手続きを行った件数の割合	24% (2016年)	30%	35%
A.A.O.ウェブサイトクオリティ実態調査	F (2017年)	E	C



ホームページ



那覇市公式ホームページ



Facebook



LINE



SNSを活用した広報



広報は市民の友

## 用語解説

## ●マイナポータル

マイナンバーに関係して行政機関等が保有する自らの情報や情報連携の履行の確認、官民からのお知らせの受信や各種手続きなどを、自宅のパソコン等から利用することができる個人用のウェブサイト。

## ●ウェブアクセシビリティの改善例

- ・視覚に障がいのある人向けに音声読み上げ機能に対応した改善
- ・画像データにタイトルや写真の内容の解説を加える
- ・スマートフォンなどへの対応
- ・利用者の環境によって表示されない機種依存文字（①や㊦など）を使用しない
- ・大中小の見出し、段落、箇条書きといった構造的に統一されたページの作成
- ・利用時の操作がマウスだけでなく、キーボードなど複数の方法でできる



未来への視点	
つながる力	○
稼ぐ力	○
ひきつける力	☆

## 効率的で効果的な行財政運営を行う

### 施策 58

## 市民満足度の高いサービスの提供をすすめる

### 施策概要

- 限られた経営資源を効果的に活用するための総合的な行政経営システムを構築します。
- 特に、市民の利用が多いサービスに対する対応力の維持・向上に努めます。
- 個人番号カードの普及を推進し、より一層市民サービスの向上に繋げていきます。

### 現状と課題

- 市役所のあらゆる分野で市民本位の行政サービスの提供に向けて、業務の継続的な改善活動に取り組み、ISO9001を認証取得しています。
- 2013(平成25)年度からは、外部の専門家による包括外部監査を実施し、監査機能の独立性と専門性を強化しています。
- 行財政改革、組織目標、品質管理システムなどの行政評価システムや事業進捗管理に関わるシステム群がそれぞれに運用されており、更なる効率的で効果的な運用について検討する必要があります。
- 市民満足度のアンケートでは、2008(平成20)年度から2016(平成28)年度まで満足度90%以上を継続達成しています。今後も市民の利用しやすい窓口を目指し、接遇力・業務知識の向上に努めることが求められています。
- 個人番号カードの普及については、2016(平成28)年度末時点で30,411名の申請累計があり、交付累計は21,371名となっています。市民への周知を今後も続けていく必要があります。



市民課窓口

## 取組の柱と方針

## 1 総合的な行政経営システムの構築

- 行財政改革、組織目標、品質管理システムなどの行政評価と事業進捗管理に関わるシステム群を総合計画と連動した管理システムへ再構築を行い、行政運営の効率化を図ります。
- 市民意識調査における市の政策に対する満足度・重要度調査結果の分析を行い、改善に努めます。

## 2 総合窓口サービスの向上

- 市民の利用が多く市役所の顔となる窓口サー

ビスに対しては、新任者職員等に対する研修を行い、窓口サービスの維持・向上に努めます。

- ハイサイ市民課本庁・三支所窓口における市民満足度アンケートの実施・分析を行い、改善に努めます。

## 3 個人番号カードの周知

- 個人番号カードの広報周知について継続的に実施します。



那覇市役所 新庁舎

## 取り組みの活動状況をみる指標

指標	基準値 (基準年度)	中間目標値 (2022年度)	最終目標値 (2027年度)
窓口サービスに満足している人の割合	93% (2016年)	93.5%	94%
総合的な行政経営システムの構築	個別システム での運用 (2017年)	総合システム の研究と構築	総合システム の運用と検証

## 用語解説

- ISO 9001  
市民に親しまれる市役所を目指し、市民サービス部門の最前線である市民課において、平成14年にISO 9001の認証を取得しました。その後、市民課三支所・市民活動課（現：まちづくり協働推進課）にも適用範囲を拡大し、さらに、市長事務部局全部署に適用範囲を拡大しました。
- 個人番号カード  
マイナンバー（個人番号）が記載された顔写真付のカード。コンビニなどで各種証明書を取得したり、各種行政手続きのオンライン申請などに利用できます。



IOS 登録証





未来への視点	
つながる力	○
稼ぐ力	◎
ひきつける力	○

施策 59

持続可能な財政運営をすすめる

施策概要

- 当初予算及び補正予算編成において、常に費用対効果を意識することで不要不急な経費の削減に努め、将来にわたり持続可能な財政運営を図ります。
- コンビニ収納、口座振替手続きの簡素化など収納機会の拡大につとめるとともに収納組織の体

- 制を強化することにより市税収納率の維持・向上を目指します。
- 「那覇市ファシリティマネジメント推進方針」に基づき、適正な施設配置や長寿命化の推進などに取り組むことにより、公共施設の維持・管理を持続可能なものとしていきます。

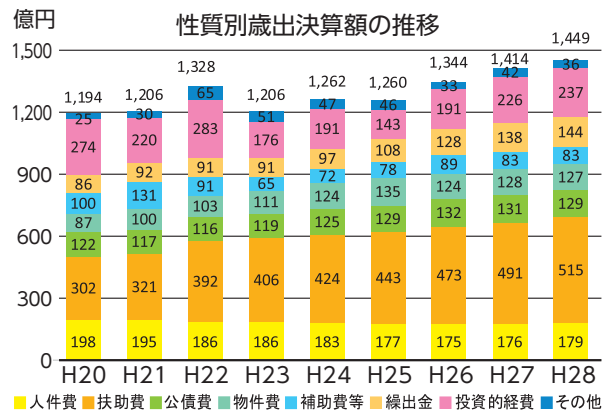
現状と課題

- 本市の2008(平成20)年度から2016(平成28)年度の決算において、歳入の根幹である市税は74億9千万円増加している一方、歳出では義務的経費(人件費、扶助費、公債費)が200億9千万円増加しています。特に扶助費は、213億円と大きく増加しています。
- 今後も少子高齢化が進む中、生産人口減少による市税への影響や社会保障費の伸びが予測され、安定的な市民サービスを維持するためには、より一層、健全な財政運営に向けた取組が求められます。
- 2016(平成28)年度における市税収納額は約471億円、収納率は97.9%となっており順調に推移してきました。特に、収納率については中核市48市中、第7位となっており、高い収納率を確保しています。今後も持続可能な財政運営を行うためには、歳入の増加を図るとともに高い収納率を維持することが、健全な財政運営に必要なものとなっていくことから、市税を含む全庁的な収納対策の拡充や人材の育成が求めら

- れています。
- 人口の減少などにより経済が縮小する半面、高齢化による社会保障費の増大など、行政の財源の先細りや硬直化が展望されています。そのようななか、これまで整備してきた公共施設の更新や維持管理に関しても、多額の財政負担が想定されます。

関連条例等

- ◆那覇市ファシリティマネジメント推進方針
- ◆ファシリティマネジメント行動計画



## 取組の柱と方針

## 1 効率的な予算編成

- 予算編成においては、常に費用対効果を考慮し、市民サービスに影響がない経費を内部努力、事務改善等で抑制します。

## 2 市債残高の圧縮

- 公共施設の整備について、施設転用による新規整備の制限や既存施設の複合化等により施設総量を縮減し、市債発行の抑制を行います。
- 償還方法について、借換及び据置期間等の見直しを行います。

## 3 歳入の確保

- 職員研修の充実・強化により徴収に関する高い知識を有する人材を育成します。
- コンビニ収納や口座振替手続きの簡素化など収納機会の拡大に努めます。
- 歳入増を図るため、全庁的な市債権にかかる対応組織の検討、対応手法を調査研究します。

- 地域経済活動の活性化や土地の高度利用等を推進するための新たな取り組みについても検討し、歳入増を図ります。

## 4 「那覇市ファシリティマネジメント推進方針」及び「ファシリティマネジメント行動計画」に基づく公共施設の適切な更新や維持

- 施設更新時期の検討により財政負担の平準化を図ります。
- 施設更新時において時代に対応した適切な規模の見直しを行います。
- 施設維持費の縮減のための方策を検討します。

## 5 民間事業者の資金、知恵及びノウハウの活用

- PFI等のPPP手法を導入検討し、民間事業者の資金、知恵やノウハウを活用した、より効果的・効率的なサービスの提供を図ります。

## 取り組みの活動状況をみる指標

指標	基準値 (基準年度)	中間目標値 (2022年度)	最終目標値 (2027年度)
経常収支比率	89.8% (2016年)	88.9%	88.0%
実質公債費比率	12.8% (2016年)	10.0%	7.1%
将来負担比率	81.8% (2016年)	73.4%	64.9%
市税収納率	97.9% (2016年)	97.9%以上	97.9%以上

## 用語解説

## ●ファシリティマネジメント

企業、団体等が保有又は使用する全施設資産及びこれらの利用環境を経営戦略的視点から総合的かつ統括的に企画、管理、活用する経営活動です。

## ●指定管理

民間事業者を含む幅広い団体に管理・運営を委ねることにより、公の施設の設置目的を損なうことなく、民間の活力を活用する制度です。

## ●PPP (パブリック・プライベート・パートナーシップ：公民連携)

公民が連携して公共サービスの提供を行うスキームです。

## ●PFI (プライベート・ファイナンス・イニシアティブ)

公共施設等の設計、建設、維持管理及び運営に、民間の資金とノウハウを活用し、公共サービスの提供を民間主導で行うことで、効率的かつ効果的な公共サービスの提供を図るものであり、PPPの代表的な手法の一つです。

