

第7分野 健全な行財政運営を実行するまち

基本方針1

市民にとって開かれた身近な市役所を目指します

事業年度	令和6年度
責任部長	総務部長
責任課長	市民課長
責任課	市民課
主管課・関係課	市民課、秘書広報課、総務課、情報課、企画課、政策推進課

■施策の概要

施策1: 市民サービスの向上 【主管課: 総務部 市民課】
 行政サービスは、専門性が高いものから住民票の発行など日常的なものまで多岐にわたっており、その内容や市民のニーズに応じて、迅速かつ丁寧に対応することが必要です。そのため、市役所の窓口での応対力や専門性向上と部署間の連携を図るとともに、より身近な市役所窓口で基礎的な行政サービスを提供しながら、地域の課題や困りごとに対応するための振興事務所の機能を維持するなど、市民サービスの維持・向上に努めます。

施策2: 広報活動の推進 【主管課: 市長公室 秘書広報課】
 日常生活に必要な市政情報は、市民が受け取りやすい手段で、適時・適切に、かつ分かりやすく提供していく必要があります。また、市民参画・市民協働を推進する上でも、市政情報の適切な提供は欠かせません。加えて、郡上市の魅力を市内外に向け戦略的に発信することは、様々な施策の成果向上につながります。このため、紙媒体、インターネット、テレビ等の広報媒体の機能、特性を効果的に活用し、複合的に情報提供する取り組みを推進します。

施策3: 広聴機会の充実 【主管課: 市長公室 秘書広報課】
 市民主体のまちづくりを進め、市政をより良いものとするためには、広報活動による情報提供とともに、市政に対する要望や地域の課題など、広く市民の声を聴きながら市民と市が現状と課題を共有する必要があります。また、このような環境や機会は、市民にとって身近なものでなければなりません。広聴の機会を市民と市との意思疎通の場と捉え、市民ニーズを反映できる取り組みを充実します。

施策4: 情報管理の徹底と適正な公開 【主管課: 総務部 総務課】
 市が施策を円滑に推進するためには、市民の信頼が必要です。市役所は、紙や電子媒体により、市民の個人情報をはじめとする多くの行政情報を保有しており、これらの情報は、市民の利益のために、保護を徹底しながら適正に活用していく必要があります。このため、行政情報や個人情報の管理を徹底する一方、法令等に基づき適正に情報の公開を行います。

■関連指標の動向

指標名	単位	管理種別	望ましい方向	関連施策	現状値	各年度の目標値(上段)					評価年度の達成率	
					(R1)	各年度の実績値(下段)						
						R3	R4	R5	R6	R7		
市民サービスに関する職員の説明が適切であると思う人の割合(まちづくりアンケート)	%	フロー	↗	施策1	82.1 (R2)	83.5	84.5	85.0	87.5	90.0	-	-
ホームページに対する市民満足度(ホームページアンケート)	%	フロー	↗	施策2	81.4	82.1	82.8	83.5	84.2	85.0	98.1%	
市民と市長との座談会の開催数(年間)	回	フロー	↗	施策3	3	7	8	9	10	11	290.0%	
特定個人情報ファイルを取り扱う事務に従事する職員の研修受講率(年間)	%	フロー	→	施策4	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0%	

■決算データ及び構成事務事業の実施状況

施策名	R5決算額(千円)	R6決算額(千円)	構成事務事業の実施状況(R6)					
			a	b	c	d	-	小計
1 市民サービスの向上	1,384	1,835	0	1	0	0	0	1
2 広報活動の推進	9,119	9,519	0	3	0	0	0	3
3 広聴機会の充実	612	346	0	1	0	0	0	1
4 情報管理の徹底と適正な公開	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	11,115	11,700	0	5	0	0	0	5

- a: 順調に実施されており、成果が表れている事務事業
- b: 概ね順調に実施されており、一定の成果が表れている事務事業
- c: 概ね順調に実施されているものの、目指す成果が表れていない事務事業
- d: 実施状況及び目指す成果ともに停滞している事務事業

■基本方針に係る総括評価(所見)

【責任部長:総務部長】

市と市民が互いに信頼関係を築き、市民生活の改善を図るために、多岐にわたる情報の提供や管理、聴取、発信等の双方向の円滑なコミュニケーションを取っている。ロゴフォームを活用したホームページでの意見受付や座談会、中高生の懇談会を通じて様々な世代の意見を聴くことができた。広報活動においては、必要な情報を市民のそれぞれの環境からアクセスしやすく円滑に取得できるよう、複数ある媒体を効果的・効率的に活用する必要がある。一方で、情報媒体の多様化により、どの媒体を見れば必要な情報を得られるかが分かりづらくなることも懸念されることから、発信媒体の集約化も検討する必要がある。

市民生活の利便性向上に欠かせないマイナンバーカードは、令和7年3月末時点での交付率が全国平均87.5%を上回る89.5%となっている。今後も各種オンライン手続きが普及することが予想される中、行政も時代の情勢に合わせたDXの対応が求められる。一方で、行政やマイナンバー等制度への信頼性・正確性も確保するために、行政情報の適正な活用や個人情報の管理徹底が必須である。

■施策ごとの評価

施策1:市民サービスの向上

【主管課:総務部 市民課】

評価 B 目指す姿に向けて概ね順調であるが、一部努力を要する。

▶後期基本計画策定時の「現状と課題」

市域が広大であり、身近な生活圏の中で日常生活に支障を来さないための行政施設や機能が求められています。

◎後期基本計画策定時の「目指す姿」

身近な窓口で各種手続きなどを円滑に行うことができ、地域の困りごとを相談できる市役所となっています。

I. 施策の取組効果や達成状況に関する分析(関連する事務事業の成果や積み残されている課題など)

【成果】

- ・市民が市役所等の窓口に来庁されなくても、住民票・印鑑証明・戸籍・税証明等の証明書がコンビニエンスストアで交付できるように令和4年10月からコンビニ交付を開始した。コンビニ交付のチラシを作成し、マイナンバーカード交付時にお渡ししている。令和6年度は全体の証明の約15%の割合でコンビニ交付の利用がある。
- ・令和6年3月より本籍地以外の市区町村窓口で戸籍の証明書を請求できる広域交付制度も開始されている。また、令和7年4月より住民票・戸籍・税証明等をオンライン申請できる体制も整備し、コンビニ交付ができない身分証明書や独身証明をオンラインで申請できるようになり、各種証明が様々な方法で取得できるようになった。
- ・令和5年2月より転出手続きが、また、令和7年3月よりパスポート申請がマイナポータルでできるようになり、マイナンバーカードを利用した各種オンライン申請が広がっている。

【課題】

- ・郡上市でマイナンバーカードの交付率は令和7年3月末で89.5%となっているが、カードや電子証明書の有効期限が切れている人も含まれる。また、今後カードや電子証明の有効期限が切れる人の更新手続きにより窓口が混雑する恐れがある。
- ・マイナンバーカードの利活用の機会が拡大してきているため、関係課との連携や情報共有が必要。

II. 今後の方向性と具体的な展開

- ・令和7年度に戸籍への振り仮名記載や、自治体情報システムの標準化等により戸籍システムや住民基本台帳ネットワークシステム等が相互に情報連携することが想定され、それに伴う法令の改正等で証明書の発行業務や取り扱い内容の変更が考えられる。マイナンバーを含めて市民により信頼性を持って制度利用してもらえよう、情報セキュリティ対策の強化や窓口等の対応スキルの向上を図る。
- ・書かない窓口、各種オンライン申請の普及の検討を行う。

施策2: 広報活動の推進

【主管課:市長公室 秘書広報課】

評価 : **B****目指す姿に向けて概ね順調であるが、一部努力を要する。**

▶後期基本計画策定時の「現状と課題」	◎後期基本計画策定時の「目指す姿」
<p>情報発信の手段が多様化しており、必要な情報を市民それぞれの環境に応じて的確に提供することが継続的な課題です。</p>	<p>日常生活に関する情報、安全・安心に関する情報、行政サービスに関する情報など、必要な情報を適時・適切に、また、円滑に取得できる手段が整っています。</p>

I. 施策の取組効果や達成状況に関する分析(関連する事務事業の成果や積み残されている課題など)

【成果】

- ・広報誌(広報郡上)を発行し(R6.14,800部)、自治会を通じて各世帯へ配布したほか、市内公共施設や金融機関等へ設置した。
- ・ホームページ、ケーブルテレビデータ放送などで、市政情報等の情報発信を積極的に行った。

【課題】

- ・情報発信媒体が多様化し、発信作業が煩雑になっているため媒体整理とルールの見直しが必要である。

II. 今後の方向性と具体的な展開

- ・市民の声を聞きつつ、わかりやすい市政情報等の提供や情報発信に努めるとともに、より広い広報活動を推進していく。
- ・市民の方が手に取りたくなるような広報誌の作成(デザインや内容など)に務める。
- ・ホームページを利用者も管理者も使いやすいように、リニューアルを検討する。
- ・必要な情報を、迅速かつ正確に提供していく。
- ・情報発信媒体の最適化を検討していく。

施策3: 広聴機会の充実

【主管課:市長公室 秘書広報課】

評価 : **B****目指す姿に向けて概ね順調であるが、一部努力を要する。**

▶後期基本計画策定時の「現状と課題」	◎後期基本計画策定時の「目指す姿」
<p>市民のニーズを市政に反映させるため、市長と市民が直接意見交換する広聴事業を行っていますが、より多様な意見を聴取する機会の確保・充実を図るとともに、市民等が意見を発しやすい環境を整えることが課題です。</p>	<p>市への意見や要望、市民協働への提案など、市民と市が双方向で、市政をより良いものとするための意思疎通の機会が身近なものとなっています。</p>

I. 施策の取組効果や達成状況に関する分析(関連する事務事業の成果や積み残されている課題など)

【成果】

- ・広聴を目的とした市民と市長の対話(座談会)が、令和5年度までは申込みに基づいて実施していたが、より多くの市民の意見を聴くため、申込みに加え各種団体と調整のうえ団体等の集会やサロンへ市長が出向き、タウンミーティングを多数実施した。
- ・若い世代から市政への提案を受ける「中学生ふれあい懇談会(市内8校16人が発表)」を継続実施した。
- ・ホームページに寄せられた意見等に確実に対応するため、ログフォームを活用して連絡先の入力を必須化し、回答を要する全ての意見等に対応した。

【課題】

- ・市民の声を丁寧に聴くため、発言しやすい広聴の場づくりが必要である。
- ・開かれた市政、市民の市政参画に向け、市民に市政への関心を高めてもらうための施策が必要である。

II. 今後の方向性と具体的な展開

- ・市の施策についての説明の場、市民の声を直接聴く場としてタウンミーティングを積極的に開催する。
- ・ホームページに投稿される市民等からの意見、提案に対しては、迅速な対応に努め、「Q&A」も充実させる。
- ・広聴活動で把握した意見を組織として情報共有し、適切な市政への反映を図る。

施策4:情報管理の徹底と適正な公開

【主管課:総務部 総務課】

評価

A

目指す姿に向けて概ね順調である。

▶後期基本計画策定時の「現状と課題」

市役所では多くの情報を保有しており、適正な管理と法令に則った公開を行っていますが、引き続き厳正な対応が求められています。

◎後期基本計画策定時の「目指す姿」

適正な管理のもとに情報公開がなされており、重要な情報などが漏洩せず、市民が信頼できる情報管理の体制が整っています。

I.施策の取組効果や達成状況に関する分析(関連する事務事業の成果や積み残されている課題など)

【成果】

- ・個人情報・特定個人情報の適正な取扱いを目的とし、郡上市特定個人情報の取扱い等に関する研修計画を策定し、保護責任者及び事務取扱担当者を含む関係職員に対して、計画的な教育・研修を実施し、市民等の権利利益が保護された。
- ・郡上市情報公開条例に基づき30件の請求に対し、30件の公開を行った。
- ・情報公開制度における審査請求及び情報公開制度の適正かつ円滑な運営並びに個人情報保護制度における審査請求及び個人情報の適正な取扱いの確保について調査審議するため、郡上市情報公開・個人情報保護審査会の運営を行っているが、令和6年度においては該当審査案件がなく、開催はなかった。

【課題】

- ・特になし

II.今後の方向性と具体的な展開

- ・引き続き、関係職員の計画的な教育・研修を実施し、市民等の権利利益に努め、法令等に基づき適正に情報の公開を行う。

■後期基本計画策定後新たに生じた課題等

■関連する個別計画の有無

有

第3次郡上市行政改革大綱、第3次郡上市情報化計画、郡上市市民協働指針