

9-1 まちの魅力の向上

基本方向(施策方針)

魅力ある様々な地域資源等を広く市内外に訴求し、人・物・金・情報など、地域にとって資源となるものを確保・獲得するシティプロモーション活動を通じて、まちの認知度・好感度・価値の向上を促進し、持続可能なまちづくりを進めます。

これまでの主な取組・成果

◇実施した主要施策・事業等

- マスメディアやSNS、インターネットを活用した情報発信、庁内連携によるイベントの実施、職員による全国キャラバンなど様々なシティプロモーション活動を展開しました。
- 庁内連携によるイベントの実施や、各課で作成するチラシ・パンフレット等のデザイン統一を図り、本市のイメージづくりを行いました。
- 市職員が47都道府県57都市を訪問し、各地域の役所やメディアを通じて、本市の様々な魅力をPRする全国キャラバンを展開しました。
- 行政と市民、企業、民間団体とが連携、協力

した企画やイベントなど様々な活動を展開しました。

現状と課題

- 人口減少社会を背景に、将来の地域の経済力、活力低下が懸念されており、今後、地域の活力を維持・増進し持続可能なまちとしていくための取組として、行政・市民・企業・各種団体等が連携、協力しながら、選ばれる自治体を目指した認知度の向上に向けた活動や、市への愛着や誇りを育む継続的な活動が必要とされています。



中須の棚田

推進施策の展開

◇シティプロモーションの推進

- 市民の理解と共感を得られるシティプロモーション事業について、市民をはじめ様々な方の意見やアイデアを取り入れながら推進していきます。
- 庁内各課と連携を図り、ふるさと納税を通じた特産品や観光、産業、文化など本市の魅力ある様々な地域資源を、マスメディアやSNS、さらにインターネットニュースやインターネット広告を活用するほか、市内外で開催される各種イベント等を通じて情報発信し、認知度を高め、選ばれるまちを目指します。

◇シビックプライドの醸成

- 市民、各種団体、市出身者、そして行政とが連携・協力した取組や、インターネットを通じ

た情報基盤の整備による積極的な情報発信を継続的に行うことで、様々な市の関係者が市への愛着と誇りを育み、シビックプライドを醸成することで、定住人口や関係人口の拡大を目指します。

主な指標

主な指標	現状値 (2018年度)	目標値 (2024年度)
本市への愛着を「感じている」人の割合 ※5年ごとに実施する市民アンケートにおける「周南市への愛着」の割合	31.9%	50.0%
主要SNSの閲覧件数 ※市の主要SNS投稿ツールであるFacebook・twitterの閲覧件数(1日平均)	14,357件/日	15,000件/日

周南工場夜景



永源山公園つつじ祭り



鹿野 清流通り

9-2 適正かつ透明な行政運営の推進

基本方向(施策方針)

市政に関する様々な情報を積極的に発信・収集・公開し、適正な行政サービスを提供することで、適正かつ透明な行政運営の推進を図ります。

これまでの主な取組・成果

◇実施した主要施策・事業等

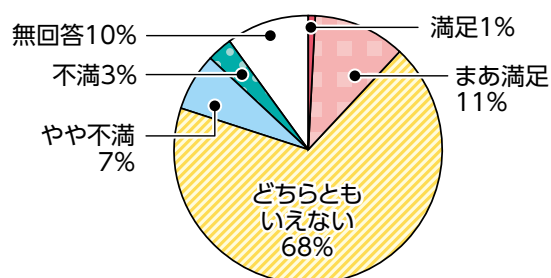
- 「おもてなし研修」や「手話研修」などを実施し、職員の接客知識の向上に取り組みました。
- 市役所本庁舎を新築し、分散していた本庁機能の一元化や庁舎のバリアフリー化を進めました。
- 市民の知る権利を尊重し、行政の活動についての説明責任を果たし、市民参加による公正で開かれた市政を推進するため、情報公開の適切な運用に努めました。
- 本庁舎閲覧コーナー及び各総合支所情報公開窓口では、市が作成した計画書や報告書、各種会議の結果、議会に関する資料などの閲覧ができます。
- 広報紙は、分かりやすく、見やすい紙面づくりに努めました。また、市ホームページやケーブルテレビ、SNSなど、様々な広報媒体を活用して市政情報を配信しました。
- 専門的な相談に対応するための無料法律相談会の開催や、民事相談・行政相談を積極的に行いました。
- 市の各機関における市民参画の取組をまとめた「市民参画実施状況年次報告書」を作成し、第三者機関である「周南市市民参画推進審議会」の評価を受け、広く市民に公表する「市民参画評価システム」を、適正かつ継続的に

運用しています。

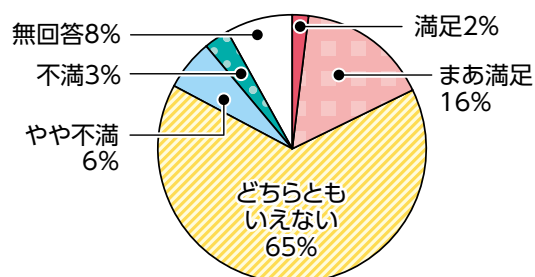
- 市の各機関が市民参画の対象とする施策や事業等を毎月に取りまとめた「市民参画スケジュール」をホームページで情報発信するなど、市民参画の普及啓発に努めました。

◇市民の意識

■市民参画や市民協働の推進



■行政相談・消費者相談体制の充実



現状と課題

- 生活スタイルや価値観等の多様化により、市民の行政に対するニーズも多様化・複雑化しており、市民の目線に立った、これまでより一層丁寧な対応が必要です。
- 行政サービスを提供する際の利用者負担については、受益者負担の原則に基づき、公平性を確保し、受益と負担の適正化を図る必要があります。
- 行政の諸活動について説明責任を果たすことが重要になり、情報公開及び必要な情報提供を充実することが求められています。
- 市民と行政が共有する財産である公文書は、一定のルールの基で適正に管理する必要があります。
- 市政情報を幅広い世代に届けていくためには、紙媒体だけではなく、今後はインターネットメディアをはじめとする、様々な媒体を通じて提供していく必要があります。
- 複雑・高度化する市民相談に対応するための体制強化が必要となっています。
- パブリック・コメントや市民説明会などの様々な市民参画の手法を用いて、積極的に情報提供し、説明責任を果たすことにより、市民と課題・目標を共有しながら、施策を進める必要があります。
- 市の取組を分かりやすく説明するとともに、情報発信の方法や開催日時の工夫など、市民参画の機会の拡充を図る効果的な手法を研究し、市民参画について市民の意識の向上や市政に参画しやすい環境づくり

を進める必要があります。

推進施策の展開

◇適切な行政サービスの提供

- 市役所を利用するお客様に気持ちよく用件を済ませていただけるよう、市民全体の奉仕者として職員の接遇知識の向上を図り、心のこもったサービスを提供します。
- 窓口構成の最適化や案内表示の明確化など、更なる利便性の向上を図り、分かりやすく、利用しやすい市役所となるよう取り組みます。
- 社会情勢の変化や国等の新たな制度に的確に対応するため、公益通報制度等も活用した職員のコンプライアンスの徹底、資質の向上に努め、多様化・複雑化する行政ニーズに適切に対処します。
- 行政コストに見合う受益者負担の適正化を図り、公平で適切な行政サービスを提供します。
- 市広報やホームページなどを活用して、分かりやすく財政情報を提供することにより、財政状況の透明性を確保し、市民との情報共有を推進します。



市民参画職員研修会の様子

◇適正な事務執行の推進

- 情報公開制度の中心となる重要な役割を果たす公文書の公開とともに、公文書の公開を補完するため、市民等が必要とする市政情報が適時に、かつ、適切な方法で広く市民等に提供されるよう、情報提供の充実に取り組みます。
- 市民と行政が共有する財産である公文書を統一的な取扱いにより適正に管理し、同時に情報公開に即応できるよう取り組みます。

◇情報セキュリティの確保

- 情報システムやインターネットなどICTを活用した市民サービス向上や業務の効率化等の取組にあたっては、個人情報の保護など情報セキュリティ対策を確実に実施します。

◇広報広聴の充実

- 分かりやすい表現で見やすい広報紙、統一感のあるホームページなど、広報媒体を工夫するとともに、マスメディアをはじめさまざまな媒体の活用により、市民に時宜にかなった情報提供・情報共有を図ります。
- まちづくりに対する市民の意見を幅広く聴取し市民ニーズを把握するために、組織体制を整備するとともに、広聴活動の拡充を行い、出された意見・提言を市政運営に役立てていきます。また、意見・提言はホームページ等を通じて公表し、市民との情報共有を図ります。

◇市民参画の推進

- 市民一人ひとりが市政に参画しやすい環境づくりに向けて、市の各機関において多様な市民参画

方法を設定するとともに、実施時期を工夫します。

- 市民参画の実施状況について、第三者機関による審議・評価を受け、結果を公表するとともに、その結果等を取り入れながら、さらに市民参画を推進します。
- 市民参画の重要性や手法について職員の理解を深めるとともに、市民の意見・提言を市の取組に展開できる職員を育成します。

主な指標

主な指標	現状値 (2018年度)	目標値 (2024年度)
市ホームページ訪問数 ※市ホームページへ訪問した件数	163万件	184万件

関連する個別計画

- 周南市人材育成基本方針
【計画期間：平成29年度～】



市役所本庁舎

9-3 効率的かつ効果的な行政マネジメントの推進

基本方向(施策方針)

徹底した行財政改革や公共施設等のマネジメントを推進するとともに、積極的な財源確保に努めることで、将来にわたって健全な財政運営を維持し、持続可能な市民サービスの提供を目指します。

民間活力の導入促進やICTの活用などにより、効率的で効果的な行政マネジメントを行い、市民サービスの向上を図ります。

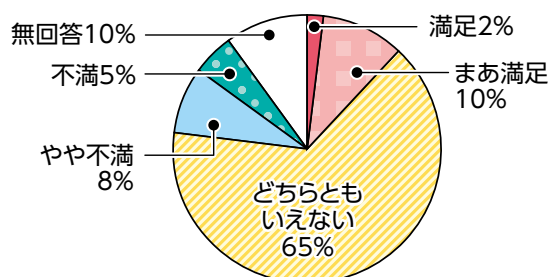
これまでの主な取組・成果

◇実施した主要施策・事業等

- 職員配置適正化方針に基づき、定員の適正化や適材適所の配置により、組織体制の最適化に取り組みました。
- 「合併後のまちづくり」から「自立したまちづくり」への転換を果たすため、第3次行財政改革大綱に基づく行財政改革の推進を図りました。
- 行財政改革大綱の取組を強化した「緊急財政対策」を策定し、当初予算編成において「財政調整基金に頼らない財政構造」をめざし、市債の発行額に上限を設定するなど、将来負担にも配慮した取組を進めました。
- 地方公会計制度に基づく固定資産台帳の整備、財務書類の作成を行い、資産や負債などのストック情報に基づく指標について、広報などで公表を行いました。
- ふるさと納税制度を活用し、周南ブランドや様々な特産品を返礼品とすることで積極的なシティプロモーションにつなげるとともに、財源の確保に努めました。
- ポータル事業については、「モーニングレース」の導入や、外向発売所「すなっちゃん」、オラレ田布施の整備、新中央スタンドのオープンなどにより、電話投票、場間場外の売上が伸びたことから、平成23(2011)年度より黒字を達成し、令和元年度までに15億7千万円を一般会計に繰り出しました。
- 公共施設の老朽化問題への取組として平成27(2015)年度に策定した「周南市公共施設再配置計画」に基づき、令和元(2019)年度までにアクションプランとなる「施設分類別計画」を策定しました。
- クラウド化・ノンカスタマイズを基本としたコンピュータシステムの更新を行い、持続可能な運用や経費の縮減を図るとともに、システムの有効利用による市民サービスの向上と行政事務の効率化に取り組みました。
- 基幹業務系システムの更新に併せ、下松市・光市・柳井市・阿武町とともに4市1町での自治体クラウドを構築し、運用経費の軽減、耐災害性の強化を実現しました。
- (仮称)西部地区学校給食センターや小学校普通教室空調設備について、PFI方式による整備に取り組み、民間活力の導入を図りました。

◇市民の意識

■行財政改革の推進



現状と課題

- 事務事業の継続的な点検・評価を実施し、改善につなげることで行政資源の最適配分を行い、更なる効率的な行政運営を目指すとともに、真に必要な行政サービスを将来にわたって安定して提供できるよう持続可能で自立したまちづくりへの取組が必要です。
- 新たな会計年度任用制度の導入及び運用において、業務分析や見直しにより任用の適正化を図るとともに、定年延長の動きにも注視した適正な定員管理が求められます。
- 地方創生の実現に向けた施策の着実な進捗を図るうえで、職員の意識改革とともに政策形成能力・高度な業務遂行能力・高い倫理観など一層の資質向上が求められます。
- 少子高齢化による労働力不足も深刻な課題であり、本市においても職員数が減少しても必要な行政サービスが滞りなく提供できる体制を整える必要があります。
- 国による合併支援措置が平成30(2018)年度で終了したことから、今後は自立した、持続可能なまちづくりを行っていく必要があります。また、必要な行政サービスを将来に渡り継続して提供していくためには、強固な財政基盤を確立し、安定した財政運営を推進していく必要があります。
- 人口減少により市税の増収が見込まれない中、公共施設の老朽化への対応をはじめ、高齢化の進行等による社会福祉関係費や公債費等の義務的経費の増加が見込まれます。
- 令和元(2019)年6月より「ふるさと納税の対象となる地方団体」として本市も指定され、返礼品が全国一律3割以下の返礼率と原則地場産品となることから、今後は魅力ある返礼品の拡充を図り、他自治体と差別化していくことが必要です。
- ボートレース事業については、計画的な施設改修を進めるとともに、ビッグレースの誘致や新規ファンの獲得を図る必要があります。
- 本市の公共施設は、その多くが昭和40年代から50年代にかけて整備したものであり、既に大規模改修や建替えの時期を迎えています。このため、道路や橋梁等のインフラを含めた施設の更新には、集中的に多額の費用が必要と見込まれ、本市の財政に大きな影響を与えることが考えられます。
- 「公共施設再配置計画」を着実に進めていくためには、本市の置かれた公共施設老朽化の現状やこれまで策定したアクションプランの取組などについて、市民にわかりやすく継続して伝えていく必要があります。
- 少子高齢化の進展やライフスタイルの多様化などにより市民ニーズや地域課題が複雑化・多様化しており、行政だけでなく、市民や民間事業者など様々な主体と連携したまちづくりが求められています。
- 市民サービスの向上を図り、利便性を高める通信技術の活用やコンピュータシステムの構築についても、常に投資効果を検証し、シス

テム導入や管理運用に関する最適化を図る必要があります。

推進施策の展開

◇計画的な施策の推進

- 総合計画と各分野における個別計画の整合を図りながら、目指すべき都市像に向けて計画的にまちづくりを進めます。
- PDCAサイクル等を活用し、成果を見極めながら、計画に掲げた施策を着実に推進します。

◇行財政改革の推進

- 第4次行財政改革大綱の確実な進捗を図り、行政資源の最適配分による持続的な行政サービスの提供と強固な財政基盤の確立を目指します。
- 事務事業の根本的な見直しやICT、民間活力の積極的な活用などにより業務の効率化・省力化等に取り組み、経常的な経費の抑制を図ります。
- 総人件費及び総職員数の抑制を図るため、再任用職員や会計年度任用職員等の多様な任用形態の活用による定員管理の適正化に取り組みます。
- 人材育成基本方針に基づき、トータル人事システム(採用・能力開発・評価・異動配置・処遇・職場環境)の確立により、効果的な人材育成や組織の活性化に取り組みます。

◇健全な財政運営

- 今後5年の間で公債費の償還ピークを迎える状況にあることから、市債発行額の上限設定により、その増嵩を抑制する中で、計画的で

適正かつ有効な市債の活用に努めます。

- 公共施設の老朽化対策として、効率的で計画的な維持修繕のための財源確保にむけて、基金等の創設を検討します。
- 地方公会計制度に基づく固定資産台帳などの情報を活用し、公共施設等の適正管理に努めるとともに、財務書類等からわかるストック情報等の分析を行い、行財政マネジメントに活用します。

◇積極的な財源の確保

- 自主財源の根幹である市税について、公平性確保並びに財源確保の観点から、さらなる収納率の向上に取り組みとともに、使用料・手数料等は、地方公会計制度等の活用による適正な料金設定を行い、受益者負担の適正化を図ります。
- ふるさと周南応援寄附金(ふるさと納税)のPRを行い、財源確保に努めます。
- ボートレース事業については、一般会計へ安定的・継続的に繰り出すため、関係団体と連携して、徳山本場の活性化や新規ファンの獲得を進めるとともに、認知度の向上や地域との共生に取り組みます。

◇公共施設等のマネジメントの推進

- 「公共施設再配置計画」の基本方針のもと、アクションプランに定めた取組を着実に進め、地域コミュニティと市民ニーズの変化に対応し、施設機能を効果的・持続的に発揮できるよう、施設の長寿命化を図り、活用や更新にあたっては統廃合や複合化などの手法についても市民と共に検討するなど、公共施設のマネジメントを推進します。
- 公共施設再配置を着実に進めていくためには、

「公共施設再配置計画」について市民に正しく理解していただくことが重要であることから、様々な手法により周知を図ります。

◇多様な主体との連携

- 広域的な連携による効率的な行政運営や、防災、環境問題など本市独自では解決が難しい課題に対応するため、他の自治体との広域的な連携・共同利用について検討します。
- 大学や高等専門学校などの教育機関や民間事業者等と連携し、専門的な知見や民間のノウハウ、ネットワーク等をまちづくりに活用することで、地域の活性化や市民サービスの向上を図ります。
- PFや指定管理者制度の活用をはじめ、公共施設等運営権制度(コンセッション)など新たな公民連携の手法についても検討し、持続可能で良質な市民サービスの提供に取り組みます。

◇ICT等の活用

- IoT、AI等の先進的なICTを活用して、様々な市民サービスの向上に向けて取り組みます。
- RPAの導入等を検討し、定型業務の自動化等により業務効率や生産性の向上を図ります。
- Society5.0を見据え、課題解決や価値創造の手法の一つとしてIoT、AI等の先端技術、ビッグデータ等を積極的に活用したスマートシティの実現に向けて取り組みます。



主な指標

主な指標	現状値 (2018年度)	目標値 (2024年度)
第4次行財政改革大綱 行財政改革プラン実施率 ※行財政改革プランの実施率	83.0%	100%
公共施設の延床面積削減率 ※「公共施設再配置計画(2015年度策定)」の計画期間(20年間)における削減目標(13.2%)の半期分にあたる数値	▲3.5%	▲6.6%

関連する主な個別計画

- 周南市まち・ひと・しごと創生総合戦略
【計画期間：平成27～令和2年度】
- 第4次周南市行財政改革大綱
【計画期間：令和2～6年度】
- 周南市職員配置適正化方針
【計画期間：令和2～4年度】
- 周南市人材育成基本方針
【計画期間：平成29年度～】
- 周南市公共施設再配置計画
【計画期間：平成27～令和16年度】

