

第6章

【基本目標6】

誰でも参加する
ことができる
夢(まち)づくり



第1節 安定した行財政の運営



1 信頼される行政組織づくり

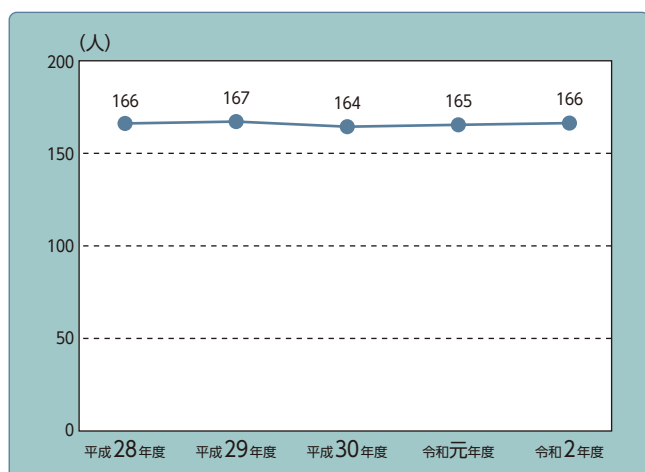
現状と課題

本町では、多様化する行政ニーズ、地方分権の推進、情報化の進展など新たな時代の変化に対応するため、サービスの向上と事務の効率化を重視した行政運営を推進しているとともに、まちづくりを推進する人材である職員の能力向上を図り、行政課題に的確に対応できる組織体制とシステムづくりを進めています。

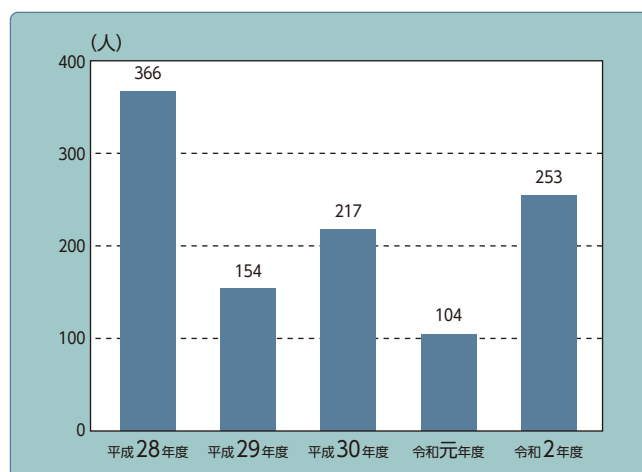
厳しい財政状況の中で多様化する住民のニーズに応えるため、行政の簡素化、効率化を推進し、人口・財政規模に応じた行政運営を目指していますが、経費等縮減や効率的な行政運営を更に進める必要があります。そのため、令和元（2019）年に第8次行政改革大綱を定め、時代に即した改革を推進する方針に基づき、今後も厳しく律した行政運営を進める必要があります。

また、役場における対応の向上に向け、住民目線で利用しやすいと感じる窓口づくりを進めています。

更に、信頼される組織となるために、そこで働く職員の能力向上に向け、毎年職員研修を実施しています。加えて、人事評価制度の深度と理解を深めるための研修を継続的に行い、的確な人事評価を行うことによって、職員の働く意識の向上に努めていますが、職員の健康管理への意識向上及び職場環境の整備と併せて、更なる取組を進める必要があります。



職員数（正職員・再任用職員）



職員研修参加者

取組の方針

- 行政需要や財政規模に応じた、より効率的かつ効果的な行政運営の推進に努めます。
- 優秀な人材の確保と若手職員の育成に努めるとともに、明るく働きやすい職場環境を整備します。
- 効率的な公文書の適正管理と、積極的な情報公開及び発信に取り組みます。
- 利用する住民に積極的に応対するなど、利用しやすいと感じる窓口づくりを行います。

目指す姿

- その時代の行政規模を見据えた上で、効率的かつ効果的な組織機構となる柔軟な行政組織となっています。
- 誠実で正確かつ迅速に、また常に予算や目的、成果などを意識しながら行政運営にあたる職員に満ちた職場となっています。

施策

(1) 柔軟な組織運営の推進

業務の合理化、部署間の業務連携の強化などにより、行政需要や財政規模に応じた適正な組織機構の見直しと適正な職員配置を図り、より効率的かつ効果的な行政運営の推進に努めます。

主な施策推進事業

- 行政改革推進事業
- 弟子屈町職員提案事業

協働の役割分担

住 民	団 体 等	行 政
○	○	◎

(2) 人材確保と職員の育成の推進

優秀な人材の確保に努めるとともに、若手職員の育成手法を検討し、よりスピーディーな成長に取り組むほか、人事評価制度を適正に運用し、評価結果を生かした職員の育成に努めます。

また、ハラスメントの防止に努めるなど、明るく働きやすい職場環境の整備に取り組みます。

主な施策推進事業

- 職員育成推進事業
- 働きやすい職場形成事業
- 人材確保事業

協働の役割分担

住 民	団 体 等	行 政
○	○	◎

(3) 公文書の適正な管理と情報公開

町の保有する情報が住民の財産であることを念頭に置き、公文書の適正な管理を図ります。

また、情報公開条例に基づき適正な情報公開を行うとともに、各種統計データなど有用な情報をWEBサイト等も含め積極的に発信します。

主な施策推進事業

- 文書管理適正化事業
- 情報公開事業

協働の役割分担

住 民	団 体 等	行 政
○	○	◎

(4) 利用しやすい環境づくり

全ての利用者に対し、直接対面のほかオンライン化を推進することにより、各種手続の簡素化や効率化に努め、利用しやすいと感じる環境づくりを行います。

主な施策推進事業

- ワンストップ窓口事業
- オンライン推進事業

協働の役割分担

住 民	団 体 等	行 政
○	○	◎

指標

指標名	単 位	基準値	目標値 (R7年度)
(1) 職員提案件数	件	0 (R2年度)	5
(2) ストレスによる総合健康リスクの高いグループの割合	%	17.6 (R2年度)	0.0
(3) 文書保存・保管状況巡回点検回数	回	0 (R2年度)	2
(4) オンライン手続件数 ※コンビニ交付を含む	%	0.0 (R2年度)	15.0

関係する個別計画

関連計画名	計画期間
弟子屈町職員人材育成基本方針	平成30(2018)年5月～
弟子屈町ハラスメントの防止等に関する指針	平成30(2018)年9月～
弟子屈町特定事業主行動計画	令和2(2020)年～令和6(2024)年
(次期) 弟子屈町特定事業主行動計画	令和7(2025)年～令和12(2030)年

関連するSDGs (Goals)



2 健全な財政運営の推進

現状と課題

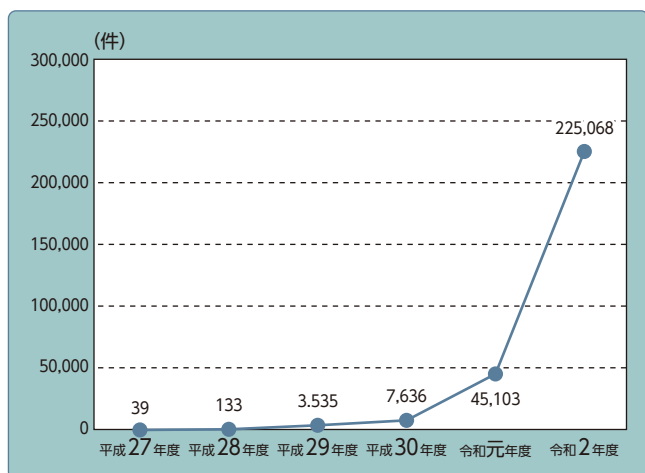
本町では、長期的に持続可能な自治体経営を確立するため、的確な財政見直しによる効率的な財源の活用と施設の有効活用に取り組み、財政の健全化を図っています。

そのため、経常収支比率や実質公債費比率等の、財政健全化指標の向上と適正化に努めるとともに、公会計による経営状況の公表や公共施設更新費用の算出、中期財政計画の策定、当初予算の概要書、各施策評価概要の発行等を行い住民に広く公開しています。

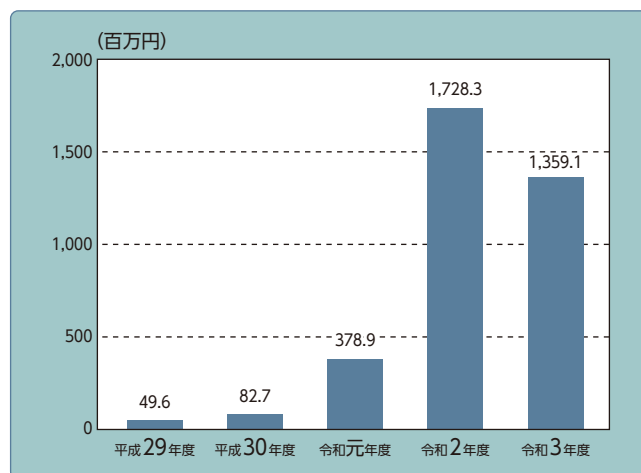
また、税務業務の円滑な執行及び税務行政の公平かつ適正な執行に努めるとともに、納付環境の向上と徴収強化による税負担の公平性を維持しています。そして、徴収困難な事案や高額滞納者に対しては強制的な滞納処分も実施し、厳しい滞納処分を執行することにより、滞納者数及び高額滞納案件は減少しています。

本町が有する公有財産については、その有効活用と適正管理に努めていますが、貸付及び遊休資産売却による財源の確保と老朽施設の除却を進めています。

近年、本町へのふるさと納税寄附件数と寄附金額は増加していますが、制度の先行きにも留意しつつ、納税者に喜ばれる返礼品を提供するとともに、寄附金はまちづくり応援基金に積み立て、本町の活性化に向け有効に活用していくことが求められています。



ふるさと納税寄附件数



まちづくり応援基金への積立額

取組の方針

- 身の丈にあった安定的な財政運営に努めるとともに、不測な事態にも対応できる財政基盤の構築に努めます。
- 各種使用料や手数料など適正な負担の検討を行うとともに、公有財産の有効活用と売却可能資産の売却処分により財源の確保に努めます。
- ふるさと納税の返礼品の更なる充実や新規返礼品開発、協力事業者の拡充などに取り組み、ふるさと納税の寄附件数及び寄附額の向上を図ります。
- 公共施設の統合や廃止、転用及び有効活用を進め、適正な公共施設の配置と管理に努めます。
- 納税者ニーズに適した新たな納付方法の推進に取り組みとともに、一層の滞納整理に努め、税務行政の信頼維持に努めます。

目指す姿

- 各種財政指標と比較し健全な状態で、身の丈に合った安定した財政運営が行われています。

施策

(1) 安定的な財政運営と財政見通しの公表

総合計画との連動かつ社会情勢に柔軟な対応を行いながら、身の丈にあった安定的な財政運営に努めます。

また、コロナ禍による大幅な税収減や災害等の不測な事態にも対応できる財政基盤構築のため、財政調整基金への積極的な積立や財源の重点的かつ効率的な配分に努め、後年に多大な財政負担が発生しないよう財政健全化に努めます。

併せて、中期財政見通しを住民と行政が共有できるよう、毎年作成し公表します。

主な施策推進事業

- 財政健全化事業（★「行財政経営」推進事業）
- 財政見直し公表事業（★「行財政経営」推進事業）

協働の役割分担

住 民	団 体 等	行 政
○	○	◎

(2) 自主財源の確保

各種使用料や手数料など適正な負担の検討を行うことにより、住民サービスの維持に努めます。

また、行政運営において必要な財産と行政以外で有効活用すべき財産に分け、公有財産の有効活用と売却可能資産の売却処分に努めます。

主な施策推進事業

- 遊休施設売却事業
- 町有地売却事業

協働の役割分担

住 民	団 体 等	行 政
○	○	◎

(3) ふるさと納税の寄附件数及び寄附額の向上

ふるさと納税の返礼品の更なる充実や新規返礼品開発、協力事業者の拡充などに取り組むとともに、企業版ふるさと納税事業の検討を行い、寄附件数及び寄附額の向上を目指します。

主な施策推進事業

- ふるさと納税新規返礼品開発事業（★「行財政経営」推進事業）
- ふるさと納税新規事業者拡充事業（★「行財政経営」推進事業）
- ふるさと納税ネットワーク構築事業（★「行財政経営」推進事業）

協働の役割分担

住 民	団 体 等	行 政
○	◎	◎

(4) 適正な公共施設の配置と管理

公共施設の統合や廃止、転用及び有効活用に努めるとともに、適正な管理を行って、施設の長寿命化を実施します。

主な施策推進事業

- 公共施設統廃合推進事業
- 公共施設個別長寿命化推進事業

協働の役割分担

住 民	団 体 等	行 政
○	○	◎

(5) 適切な賦課徴収と納めやすい環境づくり

税負担の公平、公正を期するため、広域組織との連携や、行政サービスの制限の実施など一層の滞納整理に努め、税務行政の信頼維持に努めます。

また、納税者ニーズに適したキャッシュレス納付などの新たな納付方法の推進に取り組みます。

併せて、児童・生徒に税の意義や役割を正しく理解してもらい、生活に必要な税について啓発活動を実施します。

主な施策推進事業

- キャッシュレス化推進事業
- 税の次世代に向けた学習事業

協働の役割分担

住 民	団 体 等	行 政
○	○	◎

指標

指標名	単 位	基 準 値	目 標 値 (R 7 年 度)
(1) 実質公債費比率 ※基準値は令和2年度決算に基づく	%	16.4 (R2年度)	13.0
(2) 公有財産売却物件数	件	0 (R2年度)	15
(3) まちづくり応援基金	千円	1,757,894 (R2年度)	5,000,000
(4) 人口一人当たりの公共施設延床面積 ※弟子屈町の人口一人当たりに対する公共施設の延床面積は18.30㎡(R2年度末現在)。公共施設の統廃合を進め、道内町村平均12.55㎡を目標値とする。	㎡/人	18.30 (R2年度)	12.55
(5) キャッシュレス納税利用割合	%	2.6 (R2年度)	5.0

関係する個別計画

関連計画名	計画期間
弟子屈町公共施設等総合管理計画	令和3(2021)年度～令和8(2026)年度

関連するSDGs (Goals)



3 自治体間連携の推進

現状と課題

本町は、釧路市、釧路町、白糠町、鶴居村、厚岸町、浜中町、標茶町に本町を含めた釧路管内の1市6町1村との行政上のつながりが強く、事務の効率化に向け、広域的に取り組むことができる事業を実施し、住民生活の安定化と事務及び経費軽減を図っています。

北海道内で8番目の広域連合として平成14（2002）年に誕生した釧路広域連合は、現在、釧路市、釧路町、厚岸町、弟子屈町、鶴居村、白糠町の1市4町1村で構成されており、構成市町村の可燃ごみの処理を行っています。

今後、人口減少により各自治体単独では成り立っていけなくなる時代が到来することに備え、近隣自治体との連携強化や、管内広域での取組がより一層重要となりますが、事務の効率化による住民サービスの向上と、広域行政の推進を図ることで町内住民の生活安定と向上に努める必要があります。



観光プロジェクト（釧路空港前の花壇植樹）



森のプロジェクト（木育フェア）

取組の方針

- 北海道からの権限移譲事務の受託に取り組むとともに、地方の裁量の自由度が増す取組について、適切に対応します。
- 行政運営の効率性向上や住民の利便性の向上に資する事務事業の、近隣の市町村との連携や共同化を進めます。

目指す姿

- 自治体間や事務の権限移譲により、効果的な自治体運営や住民サービスが向上しています。

施策

(1) 地方分権への対応

住民の利益になることや行財政の効率化が図られる観点から、北海道からの権限移譲事務の受託に取り組みます。

また、地方分権社会構築のため、地方の裁量の自由度が増す取組について、適切に対応します。

主な施策推進事業

- 地方分権推進事業
- 権限移譲推進事業

協働の役割分担

住 民	団 体 等	行 政
○	○	◎

(2) 広域行政の推進

行政運営の効率性や、住民の利便性の観点から必要な事務事業は、近隣の市町村との連携を図り、共同化を進めます。

また、財源や事業実施の面で国や北海道と連携します。

主な施策推進事業

- 広域行政推進事業
- 釧路管内広域プロジェクト推進事業

協働の役割分担

住 民	団 体 等	行 政
○	○	◎

指標

指 標 名	単 位	基 準 値	目 標 値 (R 7 年 度)
(1) 権限移譲した事務の件数	件	127 (R3年度)	140
(2) 釧路管内広域プロジェクト数 ※一部事務組合等含む。	事業	5 (R3年度)	5

関係する個別計画

関 連 計 画 名	計 画 期 間
釧路定住自立圏共生ビジョン	平成22(2010)年～

関連するSDGs (Goals)



第2節 住民と行政の新たな架け橋づくり



1 住民に役立つ広報・広聴の推進

現状と課題

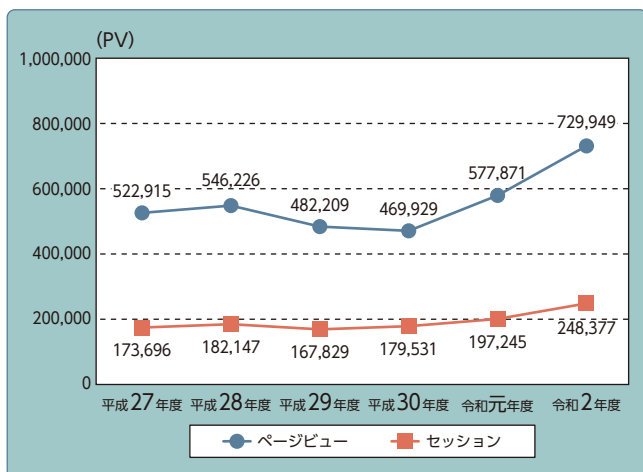
本町では、住民がまちづくりに参加しやすくするためには、まず住民と行政による情報の共有が重要であるという考えに基づき、町の仕事などまちづくりに関する情報を正確かつ適切に収集し、分かりやすく町民に提供するとともに、町外に対しても積極的にまちの良さをPRしています。

そのため、広報活動指針を策定し、広報や広聴を通じて情報の収集やPRを行うことにより、町民との情報共有を図っています。

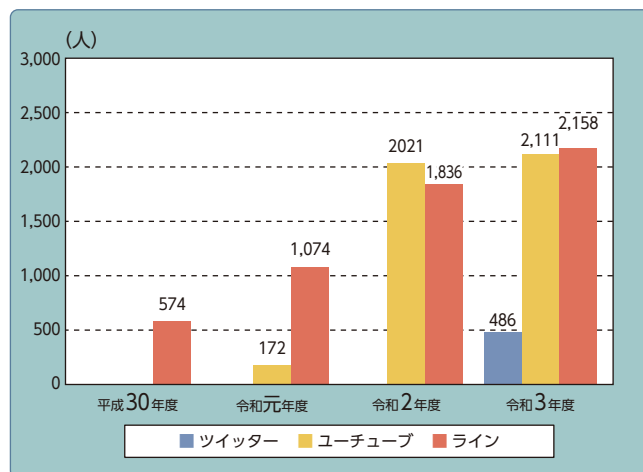
本町の広報紙は、毎月1回発行していますが、全編カラー化することで住民の関心と親しみやすさを実現しています。また、住民への情報発信については、新たにYouTube、ツイッターをスタートし、ラインなどとも連動させ、即時性の高い情報発信はもちろん、動画による視認性の高い情報発信を行っています。

これにより、町のYouTube公式チャンネルでの動画配信については、今では欠かすことができない媒体となっています。これまでの「ムーブてしかが」に加え、新たに地域おこし協力隊が加わり、動画での町公式ニュースを頻繁に配信しており、「今」の町の動きが動画で提供されていますが、住民にとっても行政の動きはもちろん、町の動きが分かる貴重な媒体となっています。

今後は、町長からの「生の言葉」の配信や、議会の動きなど、内容の充実、地域課題を掘り下げるような問題提起型の配信も進めていく必要があるとともに、町の公式ホームページの適切な運用や、若年層に浸透するよう広報活動として情報伝達方法（SNSなど）を増やし、ブランドマネジメントの浸透に向け、全ての住民と町外の方に弟子屈町を魅力的に感じてもらえ、伝わる広報活動を全職員で行うことが求められています。



| 弟子屈町ホームページ閲覧数



| SNSフォロワー・登録者

取組の方針

- 広報紙とホームページの更なる充実に取り組むとともに、本町のシティプロモーション活動を推進します。
- 住民が意見を言いやすい公聴活動を拡充するとともに、住民へのニーズ調査を定期的に行います。また、審議会等の委員は偏ることのないように努めます。

目指す姿

- 全ての住民が、紙媒体、デジタル媒体などを通し、高い関心をもって行政情報を得られ、活用できるようになっています。

施策

(1) 広報活動の充実

まちづくり情報の中心として広報紙とホームページの更なる充実及び地上デジタル放送による本町のデータ放送やSNSの活用を図ります。

また、行財政の情報を的確に分かりやすく伝えるための工夫に努めるとともに、本町の魅力や良さを町外に伝えるシティプロモーション活動を推進します。

主な施策推進事業

- 広報活動推進事業
- ホームページ運用事業

協働の役割分担

住民	団体等	行政
○	○	◎

(2) 住民が参加する行政運営の推進

住民が意見を言いやすい様々な機会を使った公聴活動と、意見を丁寧に扱う行政運営に取り組むとともに、住民の考えをまちづくりに反映するため、ニーズ調査を定期的を実施します。

また、審議会等の委員の選出にあたっては、偏ることのない人選に努めます。

併せて、議会に関する情報を、議会だより等を通じて発信し、住民に議会に関心を持ってもらえるよう取り組みます。

主な施策推進事業

- 広聴活動推進事業
- 議会だより発行事業

協働の役割分担

住民	団体等	行政
○	○	○

指標

指標名	単位	基準値	目標値（R7年度）
(1) 町民広報モニター制度 <small>※令和4年度からの開始事業。R4年度実績に基づき、目標値を設定。点数化を予定。</small>	ポイント	－（R4年度）	－
(2) タウンメールへの回答率	%	100.0（R3年）	100.0

関係する個別計画

関連計画名	計画期間
弟子屈町広報活動指針	令和元（2019）年度～
弟子屈町強靱化計画	令和3（2021）年度～令和7（2025）年度

関連するSDGs（Goals）



2 デジタル・ガバメントの推進

現状と課題

本町では、住民が情報を取得しやすくするために、様々な地域情報基盤の充実に努めています。

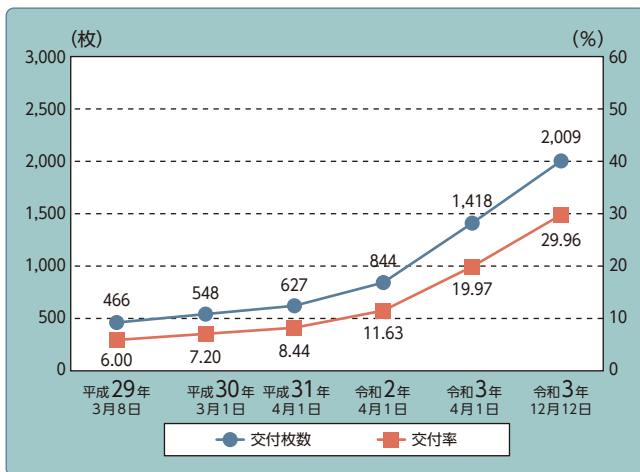
町内には地上デジタルテレビ難視聴区域がありますが、情報通信基盤設備（光ケーブル）を活用した難視聴対策及び情報インフラの整備を推進し、令和元年度には、川湯デジタルテレビ中継局の維持管理及び難視聴区域解消を図ることができました。

また、マイナンバーによる情報ネットワークを通じ、戸籍関係情報が確認可能となり、将来的に行政手続における戸籍証明書の添付省略や広域交付が出来るよう、戸籍情報・附票システムの構築に取り組んでいますが、こうした取組を進める上で、データセンター利用による職員の負担減や安全性を確保することが必要であり、現在、6町村（白糖、釧路、弟子屈、厚岸、浜中、鶴居）での戸籍システム共同利用に係るシステムの構築に向けた取組を進めています。

今後は、情報システム及び機器を適宜更新するとともに、住民の利便性や安全・安心を図るシステムの導入に向け、老朽化や制度改正など時代の変化に対応した総合行政システムの構築が求められています。

こうした取組を進める一方で、国（総務省）は令和2（2020）年12月に「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を策定し、令和3（2021）年7月に、地方公共団体が着実にDXに取り組めるための「自治体DX推進手順書」も公表しました。

「自治体DX推進計画」は、デジタル社会の構築に向けて地方公共団体が取り組むべき各種施策を着実に進めていくための計画であり、これにより今後多くの地方公共団体が、重点的な取組を進めることが想定され、本町においてもその積極的な推進が求められています。



マイナンバーカード交付状況



マイナンバーカード見本（総務省）

取組の方針

- 本町の主要業務を処理するシステムの標準化・共通化に向けた取組を推進し、本町行政のデジタル化を推進します。
- 行政事務手続のオンライン化を推進し、マイナンバーカードの活用を踏まえた行政サービスの向上を図ります。
- 利便性の向上が進むマイナンバーカードを、多くの住民が活用できるよう普及を図ります。
- AI・RPA等のICTを活用し業務の効率化を図るとともに、スマート自治体への展開を図ります。
- スマートフォンの不安定受信地域の解消に取り組むとともに、多くの住民が情報化の利便性を認める取組を進めます。

目指す姿

- 行政機能の強靱化が図られているとともに、デジタル化と既存の窓口業務を並行した住民への利便性向上が図られています。
- 住民一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化社会の実現が進んでいます。

施策

(1) 情報システムの標準化・共通化の検討・推進

全職員の情報システムへの理解向上を図るとともに、担当する業務の効率化を推進する上でのスキルの向上を図ります。

また、それを踏まえ本町の主要業務を処理するシステムの標準仕様を検討し、標準化・共通化に向けた取組を検討・推進します。

主な施策推進事業

- 全職員EA※研修実施事業
- 業務最適化推進事業

協働の役割分担

住民	団体等	行政
○	○	◎

(2) 行政手続のオンライン化の推進

未導入のシステムについて、費用対効果の面から導入を検討するとともに、子育て（15手続）、介護（11手続）、被災者支援（罹災証明書）、自動車保有（4手続）の計31手続について、マイナンバーカードによるオンライン手続を検討・推進します。

主な施策推進事業

- オンライン手続検証事業（★「くらしづくり」推進事業）
- システムの検討、更新事業（★「くらしづくり」推進事業）
- セキュリティ対策事業

協働の役割分担

住民	団体等	行政
○	○	◎

※ EA Enterprise Architectureの略。情報システムなどの標準化、全体最適化を進め、効率よい組織を生み出すための設計手法のこと。

(3) 情報化推進による住民サービスの向上

デジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化を集中的に推進するとともに、住民のマイナンバーカード保有の推進に努めます。

また、デジタル化が進むことによる行政手続・サービスの利用方法等に関する助言・相談等を実施し、併せて窓口での適切な対応により、デジタル・ディバイド対策を推進します。

主な施策推進事業

- マイナンバーカード普及事業 (★「くらしづくり」推進事業)
- デジタル・ディバイド対策事業 (★「くらしづくり」推進事業)

協働の役割分担

住 民	団 体 等	行 政
○	○	◎

(4) スマート自治体の推進

弟子屈町DX計画を策定するとともに、先行してAI・RPA等のICTを活用した業務プロセスを検討します。

主な施策推進事業

- 弟子屈町DX計画策定事業 (★「くらしづくり」推進事業)
- AI・RPA対象事業設定事業
- RPA化導入事業 (★「くらしづくり」推進事業)

協働の役割分担

住 民	団 体 等	行 政
○	○	◎

(5) 地域情報基盤の充実

情報化社会において、住民への広報や広聴活動に活用するため、情報基盤の十分な活用が図られるよう、啓発活動や普及活動に取り組みます。

また、携帯電話（スマートフォン）による行政の情報提供を進めるため、不安定受信地域の解消に取り組みます。

主な施策推進事業

- 地域情報化基盤推進事業
- 難視聴対策事業

協働の役割分担

住 民	団 体 等	行 政
○	○	◎

指標

指標名	単位	基準値	目標値（R7年度）
(1) E A研修職員受講率	%	0.0（R3年度）	90.0 ※（R5年度）
(2) オンライン手続検証数	手続	0（R3年度）	31
(3) マイナンバーカード普及率 ※全住民に対する発行率	%	19.9（R2年度）	40.0
(4) R P A導入業務数	業務	0（R3年度）	3
(5) 地域情報化及び難視聴対策における要望への対応率	%	100.0（R3年度）	100.0

関係する個別計画

関連計画名	計画期間
弟子屈町DX計画	令和5(2023)年度～

関連するSDGs (Goals)

