

6-1-1

第6節 市民サービスを充実させ、持続可能な自治体運営を行う（自治体経営）

6-1 市民が参加する協働のまちづくり



多様性を認め合い誰もが参画できる社会をつくる

4年後の
目指す姿

全ての人々の基本的人権が尊重されるとともに、性別にかかわらず誰もが個性と能力を発揮できる社会が形成されています。

4年間の
取組方針

市民一人ひとりの人権尊重の意識を高め、全ての人々の基本的人権が尊重され、平和で心豊かな社会を実現できるよう啓発活動に努めます。また、性別にかかわらず誰もがお互いを尊重し個性と能力を発揮できる社会環境の整備を推進します。

まちづくり指標

指標名	単位	実績値			目標値
		平成26年度 (2014)	平成30年度 (2018)	令和4年度 (2022)	令和9年度 (2027)
男女共同参画講座 参加人数	人	360	425	424	500
女性のための 相談件数	件	121	177	161	210
人権教室の開催回数	回	6	4	4	8

現状と課題

市民一人ひとりが互いの人権を尊重し合える、平和で心豊かな社会の実現を目指し、人権尊重に対する意識の醸成を図るとともに、市民の人権課題に関する各種相談や支援体制の充実を図っています。

人権啓発活動としては、児童虐待、インターネット等による人権侵害、性的マイノリティや外国人等に対する偏見や差別など、多様化する人権課題に対して、今後も、市民の人権尊重の意識を高めるための啓発活動を進めていくことが重要です。

また、性別、年齢、障がいの有無など様々な違いがある人々が個人として尊重され、互いに多様性を認め合い、自分らしく活躍できる社会の実現に向けて、引き続き啓発活動を充実させるとともに、あらゆる暴力防止に向けた環境整備が求められています。

さらに、市民一人ひとりの平和に対する意識の醸成を継続的に図っていくことが重要となります。



施策の方向

1 人権を尊重する意識の醸成と平和意識の啓発を行います。

性的マイノリティへの理解促進や児童生徒を対象とした人権教室の開催を進めるなど、人権啓発を実施するとともに、人権擁護委員と連携し、人権相談を行います。また、平和に対する意識の醸成に努めます。

主な事業 各種相談事業、平和啓発事業

2 誰もが参画できる環境づくりを推進します。

女性・男性といった性別に制約されることなく、あらゆる人が能力を発揮し活躍できる社会の実現に向け、セミナーや講演会を通じて男女共同参画についての周知啓発に努めます。また、政策方針決定過程への女性の参画を促進します。

主な事業 男女共同参画推進に関する経費、男女共同参画講座開催事業、男女共同参画センター運営事業

3 あらゆる暴力の防止に向けて環境整備に努めます。

DVやセクシュアル・ハラスメントなどに関する相談体制の充実を図るとともに、庁内各課の連携を密にし、迅速な対応に努めます。また、行政回覧や広報なりたなどへの掲載により、あらゆる暴力の防止のための周知を図ります。

主な事業 各種相談事業

市民の役割・行政の役割

市民の役割

- 人権課題への関心と理解
- 平和に対する意識の保持
- 家庭や職場などでの男女共同参画の意識の保持

行政の役割

- 人権課題に対する啓発促進・相談
- 平和啓発
- 男女共同参画の促進

関連する個別計画

- 成田市男女共同参画計画



6-1-2

第6節 市民サービスを充実させ、持続可能な自治体運営を行う（自治体経営）

6-1 市民が参加する協働のまちづくり



コミュニティ活動を活性化させる

4年後の
目指す姿

地域活動やコミュニティセンターを拠点とした事業などを通じてつながりを育むことで、コミュニティの活性化が図られています。

4年間の
取組方針

価値観やライフスタイルの多様化などの社会環境の変化を踏まえながら、誰もがそれぞれの立場で参加し、様々な主体が役割を発揮することができる、地域の特性にあったコミュニティづくりの環境整備を進めます。

まちづくり指標

指標名	単位	実績値			目標値
		平成26年度 (2014)	平成30年度 (2018)	令和4年度 (2022)	令和9年度 (2027)
自治組織への加入率	%	55.3	50.6	47.5	50.0
コミュニティセンターの 利用率（公津の杜）	%	38.2	48.8	37.3	52.0
コミュニティセンターの 利用率（三里塚）	%	13.4	12.4	24.2	30.0

現状と課題

価値観やライフスタイルの多様化などの社会環境の変化により、地域コミュニティの希薄化が進んでおり、区・自治会などの自治組織への加入率は低下傾向にあります。

このような中、地域コミュニティの単位である自治組織における防犯や防災活動時の自助・共助など、自治組織の役割がますます高まっており、転入者や自治組織に未加入の市民に対し、その重要性の周知を図っていくとともに、地域コミュニティの活動やオンラインを活用したつながりの創出に対する支援などを行うことにより、地域力の醸成と地域の活性化につなげていく必要があります。

また、地域コミュニティの拠点となるコミュニティセンターなどの交流施設において、様々なイベントや事業などを継続的に実施することにより、地域におけるコミュニティ活動の活性化を図っていくことが求められています。



施策の方向

1 地域におけるコミュニティ活動を支援します。

転入者や自治組織に未加入の市民に対し、その重要性の周知を図っていくとともに、地域コミュニティの更なる活性化に向け、区・自治会・町内会などの地域団体等のコミュニティ活動やオンラインなどを活用したつながりの創出などを支援します。

主な事業 地域コミュニティ推進事業、自治組織等運営活動促進事業

2 コミュニティ施設の利用促進を図ります。

地域コミュニティ活動の拠点となる集会施設等の適切な維持管理を支援するとともに、コミュニティセンター等で、地域ニーズに応じた多様なイベントや事業を実施するなど、更なる利用促進を図ります。

主な事業 コミュニティセンター管理運営事業、集会施設等維持管理事業、中郷ふるさと交流館管理運営事業

市民の役割・行政の役割

市民の役割

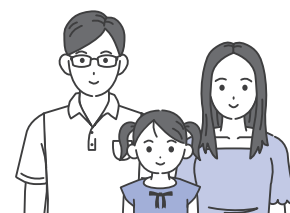
- 自分たちの住む地域への関心
- 地域活動への参加、近隣住民との親睦
- コミュニティセンター等の積極的な利活用

行政の役割

- 住民と地域団体等との橋渡し
- 地域コミュニティの活性化に有効な手法や支援施策などの情報提供
- 利用者ニーズに応じた施設の管理運営

関連する個別計画

- 成田市協働推進の基本指針



6-1-3

第6節 市民サービスを充実させ、持続可能な自治体運営を行う（自治体経営）

6-1 市民が参加する協働のまちづくり



市民との協働の仕組みをつくる

4年後の
目指す姿

多様化する地域課題へ対応した人材の育成やネットワークづくりなどが進み、様々な主体が協力しながら課題解決を図っています。

4年間の
取組方針

「成田市協働推進の基本指針」に基づいて、市民と行政がともに協働して、地域の課題解決に向けた取組みを支援するとともに、市民協働についての意識醸成を図り、市民参加型のまちづくりを目指します。

まちづくり指標

指標名	単位	実績値			目標値
		平成26年度 (2014)	平成30年度 (2018)	令和4年度 (2022)	令和9年度 (2027)
市民との協働事業数	事業	7	15	20	25
市民参加型ワークショップ 参加者数	人	93	43	225	250

現状と課題

社会経済情勢の変化などに伴い、地域課題や市民ニーズが複雑・多様化する中、行政主導ではなく、地域の実情に即した、市民の主体的な課題解決に向けた取組みが必要となっています。

今後、地域の特性を生かしたまちづくりを進めていくには、市民をはじめ、地域を構成する様々な主体の連携により、地域コミュニティの活性化を促し、自助・共助を高めていくことが重要となります。

また、市民協働を推進するにあたっては、幅広い市民の参加・参画を促すことが重要であり、パブリックコメントや市民ワークショップの実施、市政モニター制度の活用などにより、市民の市政に対する意識の醸成を図っていくとともに、成田市協働推進の基本指針に基づき、多様な主体が互いに協力し補完しあえる環境づくりが求められています。



施策の方向

1 市民協働の仕組みづくりを進めます。

市民による主体的なまちづくりや地域の課題解決を促進するため、市民協働についての意識の醸成や市民活動に対する支援、市民活動の情報提供など、市民協働を促進する環境や仕組みづくりを進めます。

主な事業 市民協働推進事業

2 市政への参加・参画を進めます。

市民の市政への参加・参画を推進するため、市民ワークショップやパブリックコメントの実施、市政モニター制度の活用など、市民参画の機会を拡充するとともに、市政への興味・関心を高めるよう意識醸成を図ります。

主な事業 市民参画推進事業、市政モニター事業、市民協働推進事業

市民の役割・行政の役割

市民の役割

- 自分たちの住む地域のまちづくりへの積極的な関与
- まちづくりなどをテーマとしたワークショップへの積極的な参加
- パブリックコメントや市政モニターなどを活用した市政への積極的な参加

行政の役割

- 市民との情報共有の推進
- 地域社会の担い手の育成
- 協働に関する意識の醸成

関連する個別計画

- 成田市協働推進の基本指針



6-2-1

第6節 市民サービスを充実させ、持続可能な自治体運営を行う（自治体経営）

6-2 経営的な視点に立った効率的なまちづくり



市民満足度を向上させる行政サービスを提供する

4年後の
目指す姿

市民目線での行政サービスの提供により、市民がいつまでも住み続けたいと望むまちが実現されるとともに、市民満足度の向上が図られています。

4年間の
取組方針

複雑・多様化する市民ニーズや行政課題に対応するため、限られた経営資源を有効活用し、市民満足度を向上させるための行財政運営を推進します。また、行政と議会の円滑な連携により、行政サービスの向上を図ります。

まちづくり指標

指標名	単位	実績値			目標値
		平成26年度 (2014)	平成30年度 (2018)	令和4年度 (2022)	令和9年度 (2027)
市民満足度率 (5段階評価)	—	3.18	3.55	3.30	4.50
職員研修受講率	%	92.0	97.7	77.9	100.0

現状と課題

複雑・多様化する市民ニーズや行政課題に対応するため、市民満足度を向上させるための行財政運営や市政を担う職員の育成・強化などに取り組んでいます。

市政に対する市民の更なる満足度向上に向けて、実効性のある行政評価を実施し事務事業の検証や見直しを図ることにより、行政の説明責任や透明性の確保に努めるとともに、効果的な財源配分と適正な人員配置を行い、限られた経営資源を有効に活用した行財政運営が求められます。

また、地方自治体の役割は年々増加する一方で、人口減少社会を迎え人材が不足する中であっても、適正な人材の確保と職員としての資質の向上を図っていくことが必要となります。

さらに、民意を反映する代議機関である議会と円滑な連携を図っていくことで、よりよい行政サービスを市民に提供することが求められています。



施策の方向

1 市民満足度を向上させるための行政経営に取り組みます。

市民ニーズや行政課題を的確にとらえ、限られた経営資源をより効率的・効果的に配分するなど、計画的で持続可能な行政運営を推進することにより、市民満足度の向上を図ります。

主な事業 総合計画策定事業、行政評価事業、総合戦略策定事業

2 職員の育成強化を進めます。

職員研修を計画的かつ効果的に行うことにより、質の高い行政サービスを提供できる職員を育成します。また、職員の心身の健康保持とワーク・ライフ・バランスを推進し、公務能率の向上を図ります。

主な事業 職員研修事業、職員安全衛生管理事業、職員厚生事業

3 行政と議会の連携を進めます。

二元代表制の下、行政サービスを提案・提供する「行政」と、審議・調査等を行う「議会」が「車の両輪」となり、市民へより質の高い行政サービスの提供と市政の発展のため、さらに連携を図ります。

主な事業 議会運営事業、議員活動に関する経費、議場等改修事業

市民の役割・行政の役割

市民の役割

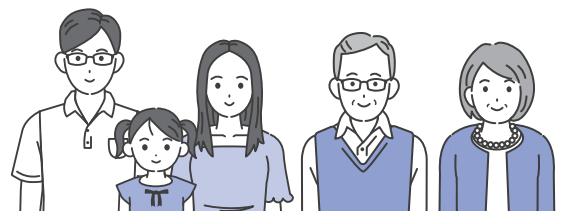
- 市政に対する関心
- 市民満足度調査への積極的な協力

行政の役割

- 市民満足度を向上させるための行政経営システムの構築
- 職員育成の推進
- 議会との連携

関連する個別計画

- 成田市人材育成基本方針、成田市まち・ひと・しごと創生総合戦略



6-2-2

第6節 市民サービスを充実させ、持続可能な自治体運営を行う（自治体経営）

6-2 経営的な視点に立った効率的なまちづくり



効率的・効果的な行政運営に努める

4年後の
目指す姿

健全な財政運営を保つとともに、デジタル技術を活用し、窓口サービスや各種手続きの効率化が図られています。

4年間の
取組方針

持続可能な財政運営のため、限られた財源を効果的に配分するとともに、公共施設等の規模・配置の適正化や長寿命化に取り組みます。また、自治体DXの推進により、各種手続きの効率化などを図り、市民サービスの向上に努めます。

まちづくり指標

指標名	単位	実績値			目標値
		平成26年度 (2014)	平成30年度 (2018)	令和4年度 (2022)	令和9年度 (2027)
電子申請手続数	件	—	—	116	170
経常収支比率	%	81.8	84.3	88.6	85.0
指定管理者制度 導入施設の割合	%	45.1	50.2	52.1	55.6

現状と課題

効率的・効果的な行政運営を行うため、健全な財政運営の推進、公共施設等の適正な管理、窓口サービスや相談業務の充実などに取り組んでいます。

複雑・多様化する市民ニーズや新しい行政課題、義務的経費の増加、公共施設等の維持補修費の増加などへの対応が求められる中、質の高い行政サービスを将来にわたって提供するため、より効率的かつ効果的な行政運営を進めることが求められています。

更なる行政改革を推進するためには、民間活力の積極的な活用、DXの推進による市民の利便性の向上や業務改革など、事務効率の向上を図っていく必要があります。また、持続可能な財政運営のため、公有財産の有効活用やふるさと納税の推進、広告収入の増加などにより自主財源を安定的に確保していくことが求められています。



施策の方向

1 限られた財源を効果的に配分し、財政運営の適正化に努めます。

限られた財源を重点的かつ効果的に配分するとともに、自主財源の安定的な確保に努めます。また、民間活力の積極的な活用や、補助金の適正化等の行政改革推進計画の措置事項を確実に実践することにより、業務の効率化を図ります。

主な事業 行政改革推進事業、賦課事業、徴収事業

2 市有財産の適切な管理と施設の更新費用の最適化に取り組めます。

市有財産の適切な管理を行うとともに、公共施設等総合管理計画に基づき、公共施設などの適正配置や長寿命化、更新費用の最適化に取り組めます。また、市民の利便性向上と老朽化への対応として、庁舎の大規模改修を実施します。

主な事業 庁舎改修事業、資産経営管理事業、学校跡地利活用事業

3 窓口サービスや相談業務を充実します。

総合窓口による充実した窓口サービスを提供するとともに、マイナンバーカード等を活用した証明書コンビニ交付サービスやデジタル技術を活用した「書かない窓口」などを推進し、窓口の混雑緩和を図ります。

主な事業 証明書コンビニ交付事業、各種相談事業、外国人に係る総合相談窓口運営事業

4 DXの推進により行政サービスの向上を図ります。

各課が所管する事務事業や各種手続きについて、組織的にDXの推進に取り組み業務改善を図ることで、市民の利便性の向上と業務効率化による行政サービスの向上を目指します。

主な事業 電子自治体推進事業、小・中学校教育情報化推進事業

5 投票率の向上を図ります。

選挙権年齢の引き下げに伴い、中学生や高校生への選挙啓発活動をさらに充実し、政治意識を深めることで投票率の向上を図ります。

主な事業 市長選挙に関する経費、市議会議員選挙に関する経費、衆議院議員選挙に関する経費

市民の役割・行政の役割

市民の役割

- 健全な財政運営、公共施設の適正化への理解・協力
- 投票権の行使
- マイナンバーカードの活用

行政の役割

- 健全な財政運営の維持と行財政改革の推進
- 施設管理に係る経費の平準化と最適化
- デジタル技術を活用した業務改善の推進

関連する個別計画

- 成田市行政改革推進計画、成田市公共施設等総合管理計画、成田市DX基本方針

6-2-3

第6節 市民サービスを充実させ、持続可能な自治体運営を行う（自治体経営）

6-2 経営的な視点に立った効率的なまちづくり



情報の共有化によるまちづくりを推進する

4年後の
目指す姿

市民への情報伝達が十分に図られ、市民と行政が連携したまちづくりを推進しています。

4年間の
取組方針

わかりやすい広報紙や見やすいホームページづくりに努めるとともに、様々な媒体を活用し、市民ニーズに合わせた情報の発信や公開を行います。また、デジタル化による情報格差解消のためデジタルバйд対策を実施します。

まちづくり指標

指標名	単位	実績値			目標値
		平成26年度 (2014)	平成30年度 (2018)	令和4年度 (2022)	令和9年度 (2027)
市ホームページの トップページへの アクセス数	件	510,647	498,461	753,197	800,000
市政モニター 登録者数	人	318	904	1,402	3,000
公開している オープンデータ数	件	—	—	173	300

現状と課題

市民が必要な行政情報を迅速かつ確実に入手できるよう、様々な媒体を活用し、効果的な広報活動を図るとともに、広く市民の声に耳を傾けるための広聴活動を推進しています。

広報活動については、市民が求めている情報を的確に把握し、災害発生時などの緊急時においても最適な手段で情報を入手できるよう、情報発信の更なる充実が求められているとともに、外国人に対しても、わかりやすく迅速な情報提供を行う必要があります。

また、市が保有する情報をオープンデータとして公開することにより、行政の透明性の向上や地域活動の活性化及び効率化に取り組む必要があります。

さらに、市長への手紙や市政モニター制度などによって市民の声を聴き、市政に反映していく市民参加型のまちづくりが必要とされています。



施策の方向

1 広報活動の充実を図ります。

広報なりたやホームページ、SNSなどの様々な媒体を活用して、誰もが見やすく、必要な情報を適時に入手できるように、市の施策やイベントなどの情報を幅広く市民にお知らせします。また、外国人にもわかりやすい情報提供を行います。

主な事業 広報なりた発行事業、インターネット広報事業、行政情報番組制作・放送事業

2 広聴活動を推進します。

市長への手紙・FAX・電子メールや市政モニター制度などを積極的に活用して、より幅広く市民の声に耳を傾け、行政運営に的確に反映します。

主な事業 市長への手紙・電子メール事業、市政モニター事業

3 統計情報の適正な提供を進めます。

各種統計データを施策推進における資料として情報提供するとともに、オープンデータ化を推進します。また、基幹統計調査などを適正かつ効率的に実施するため、調査員確保対策に取り組み、統計調査体制の維持・強化を図ります。

主な事業 統計調査員確保対策事業、統計調査事務費、教育統計調査、千葉県毎月常住人口調査

4 デジタル化による情報格差の解消に努めます。

情報セキュリティを強化することで、市民が安心してマイナンバー制度を利用できるようにするとともに、デジタル活用に不慣れな方にスマートフォンや市のオンライン手続きの活用を支援するなど、デジタルデバйд対策に取り組みます。

主な事業 電子自治体推進事業、情報セキュリティ対策事業、公民館講座教室等開催事業

市民の役割・行政の役割

市民の役割

- 市政情報の積極的な入手
- 市長への手紙などの活用による市政への提言

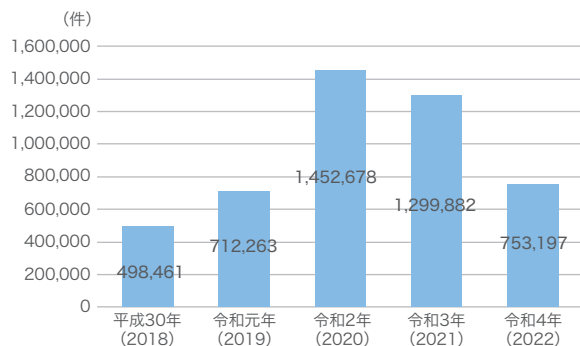
行政の役割

- 読み手を意識した広報紙やホームページの編集
- 様々な媒体を活用した行政情報の提供
- 市民の意見の市政への反映

関連する個別計画

- 成田市DX基本方針

市ホームページのトップページへのアクセス数



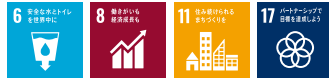
■ 市ホームページのトップページへのアクセス数

資料: 広報課

6-2-4

第6節 市民サービスを充実させ、持続可能な自治体運営を行う（自治体経営）

6-2 経営的な視点に立った効率的なまちづくり



広域連携を推進し、地域の一体的発展に努める

4年後の
目指す姿

広域連携により効率的で持続可能な行政サービス体制が構築されています。また、空港周辺地域全体が均衡ある発展を遂げています。

4年間の
取組方針

行財政を効率化し持続可能な行政サービスを提供するため、印旛郡市や民間企業等との連携に取り組みます。また、空港周辺市町等と連携し、「地域の発展」と「空港の発展」が好循環する地域づくりを目指します。

まちづくり指標

指標名	単位	実績値			目標値
		平成26年度 (2014)	平成30年度 (2018)	令和4年度 (2022)	令和9年度 (2027)
一部事務組合などへの 加入件数	件	5	5	5	5

現状と課題

広域的な共同事務処理により事務の効率化を図るため、印旛郡市広域市町村圏事務組合をはじめとした一部事務組合などに加入しています。

市民の日常的な生活圏の広がりや情報化社会の急速な進展などにより、自治体に取り組むべき政策課題は市域を超えて拡大していることから、自治体間をまたがる共通課題を見出し、広域的な視点によるまちづくりや行政課題の解決を考える必要性が高まっています。

また、成田空港の更なる機能強化の効果を地域に波及させ、空港周辺地域全体が均衡ある発展を遂げるためには、国、千葉県、関係市町及び成田国際空港株式会社等と連携して地域活性化策を推進していく必要があります。

さらに、時代の変化に対応した自治体経営のあり方の検討も求められています。



施策の方向

1 印旛郡市や成田空港周辺市町などとの連携を進めます。

市民サービスの質の向上や事務の効率化を図るため、広域的な共同事務処理を実施します。また、四者協議会で策定された成田空港周辺の地域づくりに関する「実施プラン」に基づき、空港周辺市町等と連携して地域活性化策を推進します。

主な事業 印旛郡市広域市町村圏事務組合一般事業、地域振興に関する経費

2 時代に対応した広域連携の検討や民間企業との連携を進めます。

市民サービスを効率的・安定的に提供するため、広域連携を含め、時代に対応した最適な自治体経営についての検討を進めます。また、良質な公共サービスの提供や地域の活性化を図るため、大学や企業などとも連携の取組みを進めます。

主な事業 —

市民の役割・行政の役割

市民の役割

- 広域行政への理解、関心
- 空港周辺地域連携への理解、関心

行政の役割

- 広域連携の継続と推進
- 時代に対応した自治体経営の調査研究
- 民間事業者との連携

関連する個別計画

- —

