

施策評価調書

対象年度	平成23年度
主管部	企画部
所管部	総務部
	財務部
	監査委員事務局

施策の大綱	第 8 節 効率的・効果的で健全な都市経営	(自律 の創造)
施策名(3桁)	801 行財政改革の推進	
基本方針	<p>行財政改革を推進し、効率的・効果的な行政運営を図ります。 長期的展望に立つ計画・実施・評価・改善のマネジメントサイクルの運用により、適正な財政運営と経費抑制を推進します。</p> <p>既存の公共施設を有効活用し、市民サービスの向上を図ります。</p>	
達成目標	行政資源が的確に配分・活用され、計画的かつ健全な行財政運営が行われている。	

	代表指標	現状値	実績			計画		目標値	
		(年度)	H21	H22	H23	H24	H25	H26	
1	一般行政部門における職員一人当たりの市民の数	180人	数値	184人	191人	185人	186人	187人	227人
		H20	達成率	8.5%	23.4%	10.6%	12.8%	14.9%	
2	「行政改革大綱実施計画」における目標達成の割合	90.2%	数値	-	94.5	-	-	-	100.0%
		H20	達成率	-	43.9%	-	-	-	
3			数値	-	-	-	-	-	
			達成率	-	-	-	-	-	
指標分析	「一般行政部門における職員一人当たりの市民の数」は、平成23年度の組織改編により公民館が地域交流センターとなり「一般行政部門」に区分変更となった結果、達成率が23.4%から10.6%に低下した。H22年度から新たな行政改革大綱実施計画を策定し、最終目標値に向かって着実に実施している。								
他市との比較	一般行政職員一人あたりの市民数は、県内32市の平均は198人である。国の指導で策定した集中改革プランがH21年度に終了したが、引き続き行政改革大綱実施計画を策定し、取り組んでいる。県内で一般競争入札を全面導入しているのは、土浦市、古河市、竜ヶ崎市、守谷市のみ。								
つくば市の特殊性	6町村の合併によるため、出先機関が多い。特に、研究学園地区では保育所、児童館、地域交流センターなどの施設数が他市に比較し格段に多い。								
これまでの取組	<ul style="list-style-type: none"> ・6町村の合併当初は職員数が多かったが、定員適正化計画に基づき計画的に削減に取り組んできた。 ・行政評価(事務事業評価)の実施、行政改革大綱と実施計画の策定、指定管理者制度の導入 ・一般競争入札(5,000万円以上の建設工事)の実施 								
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・つくばエクスプレス沿線開発に伴う人口増加への対応、人材育成方針の見直し ・総合計画に基づく施策評価の効果的運用(政策判断、予算作成への反映、PDCAの着実な実施) ・地域の特性を踏まえた公共施設マネジメント計画の策定 								
今後の展開	<ul style="list-style-type: none"> ・地方分権の進展を受けた人材育成方針の策定 ・一般競争入札の全面導入(H24から建設工事、H25から委託等) ・ヒト、モノ、カネを有機的に連動させた、さらなる行政経営マネジメントの実施 								

自己評価(主管部署評価)		評価区分	:高い	:低い(取組の見直しが必要)
達成目標に対する取組の妥当性	行政改革に取り組む、一般競争委入札の実施など事業のスクラップアンドビルドを遂行し、計画的に適正な行財政運営を行っている。			
評価				
代表指標に対する取組の有効性	定員適正化計画に基づき、人員削減に努めているが、出先機関の統合や、さらなる指定管理の導入、包括委託の実施などを更に積極的に進めていく必要がある。			
評価				
施策の必要性	市民サービスの根幹を成すものであり、今後とも、効率的な行政運営と財源の効果的で効率的な活用を推進していく。			
評価				

施策番号 施策名	H23決算額	取組実績
	H24予算額	取組計画(状況)
80101 戦略的・計画的な行政運営の推進	12,943	行政改革大綱実施計画(H22着手率94.5%)、行政評価(事務事業評価、施策評価試行)、職員定数管理、監査の実施(決算審査、主要施策の成果及び予算執行の実績報告書公表、定期監査、財政援助団体等監査)
	16,289	行政改革大綱実施計画、行政評価(事務事業評価、施策評価)、職員定数管理、監査の実施(決算審査、主要施策の成果及び予算執行の実績報告書公表、定期監査、財政援助団体等監査)、
80102 公共施設の適正配置と市有財産の有効活用	602,398	公共施設のあり方検討(研究)、市有建物・市有地の管理(廃校プール解体設計)、庁舎維持管理、行政バス運行、公用車管理、旧庁舎解体(桜旧庁舎一部)
	873,438	公共施設のあり方検討(研究)、市有建物・市有地の管理(廃校プール解体)、庁舎維持管理、行政バス運行、公用車管理、旧庁舎解体(旧谷田部庁舎)
80103 計画的な財政運営	6,508,534	行政改革大綱実施計画縮減効果額(H22実績:635,849千円)。指定管理者制度の継続実施。将来の財政推計・事業量及び計画年度の見直し等を行い、健全な財政運営を行った。23年度は、東日本大震災の復旧経費等も確保。
	6,586,153	行財政改革の推進を図る。指定管理者制度の継続実施。竜巻災害に対する予算措置を行い、より健全な財政運営を行うよう、市債の低金利借入や交付税の確保に努める。財政状況の公表実施。
80104 適切な入札・契約等の執行	5,349	入札事務評価委員会運営、業者登録管理、入札・契約事務、電子入札事務、入札審査委員会運営
	4,773	入札事務評価委員会運営、業者登録管理、入札・契約事務、電子入札事務、入札審査委員会運営、一般競争入札(条件付)の全面導入
80105 財源の確保	286,272	固定資産税や市民税等の適正な課税により(新たな家屋等への課税や確定申告の未申告者の減少)財源を確保した。また、滞納者には、適切な指導等を行い、市税全体で22年度より約18億2,700万増の徴収実績を達成した。
	313,769	手軽に納付できるコンビニ収納の拡大や効率的・効果的な滞納処分による徴収金額の向上を目指す。
合計	7,415,496	-
	7,794,422	-

施策評価調書

対象年度	平成23年度
主管部	企画部
所管部	総務部
	市民部
	都市建設部

施策の大綱	第 8 節 効率的・効果的で健全な都市経営	(自律 の創造)
施策名(3桁)	802	情報通信技術の活用と電子化の推進
基本方針	複雑多様化する市民のニーズに的確に応え、質の高い迅速な行政サービスの提供や情報通信基盤の整備・運用による社会経済活動の活性化を進めていくために、情報の提供や申請手続の電子化を始め、行政全般にわたる事務の電子化を推進し、市民が利用しやすい電子市役所の構築を目指します。	
達成目標	行政情報システムが機能し、行政サービスが迅速かつ効率的に行われる。	

	代表指標	現状値	実績			計画		目標値	
		(年度)	H21	H22	H23	H24	H25	H26	
1	電子申請件数	752件	数値	746件	982件	759件	900件	950件	1,000件
		H20	達成率	-2.4%	92.7%	2.8%	59.7%	79.8%	
2	都市計画マップ(GIS)情報数(累計)	2種類	数値	2種類	3種類	5種類	5種類	-	5種類
		H20	達成率	0.0%	33.3%	100.0%	100.0%	-	
3	情報セキュリティ・OA研修の参加人数	118人	数値	-	-	181人	-	-	180人
		H20	達成率	-	-	101.6%	-	-	

指標分析	指標である都市計画マップ情報数、電子申請件数では申請の種類数は共に市民に提供するサービスの種類数である。このためサービスの質(有効性)の指標とならないのが問題である。しかし、市民の反応である電子申請件数に関してはトータルな有効性を示すが、H23年度はシステムの瑕疵による一部利用停止の経過もあるが、順調な増加を示す内容である。研修参加人数については、新任職員研修及び情報主管・情報調整主管研修の数値であるが、そのほか個別システム(ツイッター、フェイスブック等)に関する継続的な研修を実施したものの今回の数値には計上されていない。
他市との比較	県内自治体一の電子申請届出数(362件)、住民票のコンビニ交付の取組(県内2番目)が示すように、電子市役所の実現では県内では先進的であるが、e都市ランキング2009では全国的には166位(1361都市中)である。
つくば市の特殊性	個人情報保護条例の内容(収集した情報の破棄規定)が厳しい。
これまでの取組	県等の共同利用によるインターネットサービスの活用(電子申請届出・県域地図情報等)、庁内に設置した機器の利用による行政サービスの実施(基幹電子計算・イントラネットシステム、個別業務システム等)、出先機関を含めた市組織内ネットワークの運用。
課題	システムの導入自体を目的とすることから、システムを如何に利用して迅速かつ効率的に行政サービスを実施するかに関心を転換し、BPR(ビジネスプロセス・リエンジニアリング)を継続的に実施する必要がある。
今後の展開	業務の電子化だけでなく、業務プロセスの改善を行っていくことで、使いやすい効率的なシステムを構築し、電子市役所の構築を目指す。

自己評価(主管部署評価)		評価区分 : 高い, : 低い(取組の見直しが必要)
達成目標に対する取組の妥当性	発展するICTの利用で行政サービスを迅速かつ効率的に実施するにあたって、ICTを導入するだけのレベルにとどまり、ICTを活用した業務改革に対する取組が足りない。	
評価		
代表指標に対する取組の有効性	インターネットを通じたサービスに対する市民の満足度を向上させる取組を具体的に抽出し、実施していく必要がある。インターネットでのサービスに関する代表指標が適切かの再検討の必要がある。	
評価		
施策の必要性	行政におけるICTの利用は欠くことのできないものとなっている。さらに政府における電子自治体構築との連携(マイナンバー制度等)を考慮したシステムの拡張・整備が求められている。	
評価		

施策番号 施策名	H23決算額	取組実績
	H24予算額	取組計画(状況)
80201 行政情報システムの充実	718,432	従来からの電子計算業務・オンラインサービス・イントラネットの利用及びインターネットを利用した市民への行政サービスの提供に加え、住民票等のコンビニ交付準備、備品・公有財産等の管理システムの導入準備、建築確認関係システムの改善、出先機関ネットワークの改編、施設予約システム運用体制変更、情報ネットワークセンターにおける事業整理を行った。
	653,808	継続する事業に加え、住民票等のコンビニ交付稼働、備品・公有財産等の管理システムの稼働、出先機関OA機器の入替、さらには既存システムの見直しを含め更なる効率化を目指す。
合計	718,432	-
	653,808	-

施策評価調書

対象年度	平成23年度
主管部	総務部
所管部	企画部
	市民部
	-

施策の大綱	第 8 節 効率的・効果的で健全な都市経営	(自律 の創造)
施策名(3桁)	803 地方分権への対応	
基本方針	<p>地域の実情に合った自主性、自律性の高いまちづくりを推進するため、他の地方公共団体との広域的な連携を図ります。</p> <p>自己決定・自己責任の地方分権時代に対応するため、職員の意識改革と政策形成能力等の向上に取り組み、迅速かつ適切な行政サービスの提供を目指すとともに、窓口サービスの向上を図ります。</p>	
達成目標	<p>広域的な拠点都市として、人・物・情報の交流がある。</p> <p>住民サービスが向上する。</p>	

	代表指標	現状値 (年度)	実績			計画		目標値	
			H21	H22	H23	H24	H25		H26
1	窓口対応に対する市民満足度(ISO9001 窓口アンケート 6項目平均)	79.3%	数値	81.1	79.5	85.1	86.0%	88.0%	90.0%
		H20	達成率	16.8%	1.9%	54.2%	62.6%	81.3%	
2	基本研修の役立ち度(フォローアンケート 結果)	92.9%	数値	95.2	92.3	95.9	95.0%	95.0%	95.0%
		H20	達成率	109.5%	-28.6%	142.9%	100.0%	100.0%	
3			数値	-	-	-	-	-	
			達成率	-	-	-	-	-	

指標分析	窓口対応市民満足度は、新庁舎が開庁した22年度は市民の期待値が高く前年を下回ったが、23年度には案内係設置等により回復し、目標値の中間点となっている。基本研修の役立ち度は、22年度は低下したが、23年度には回復し、研修計画の工夫等により目標値を上回っている。
他市との比較	窓口の休日開庁等は、土曜が9市、日曜が20市、平日延長が13市で実施、コンビニ交付は2市で実施。すべて実施しているのはつくば市のみ。自治基本条例は県内では小美玉市、古河市、那珂市、ひたちなか市、東海村の5団体が制定済みである。
つくば市の 特殊性	・筑波研究学園都市建設計画、特例市、国際戦略総合特区
これまでの取組	H19年度に「特例市」となり、県から権限移譲を受けた。ISO9001品質マネジメントシステムの認証取得。人材育成基本方針の策定。土・日窓口開庁業務及び木曜の開庁時間延長。
課題	・人口減少や円高・公的債務問題などの社会環境の悪化に対処し、住民福祉の向上を図るために基礎自治体として政策形成能力を向上させる人材を育成すること。 ・国が行っている大都市圏制度の抜本的見直しへの対応
今後の展開	・人事評価により職員の勤労意欲を高揚するとともに、その結果を人材育成に反映する。 ・求められる職員像を明らかにし育成の総合的な取組みの方向性を明らかにするために、人材育成基本方針を改定する。

自己評価(主管部署評価)		評価区分	:高い, :低い(取組の見直しが必要)
達成目標に対する 取組の妥当性	地方分権への取組を図るためには、達成目標として「人・物・情報の交流」と「住民サービスの向上」を念頭に置きつつ、特例市などの中核的都市として広域的な視点で行政運営し、また、人事評価、職員提案制度及び土日開庁などにより人材育成及びサービス向上に努める必要があることから取組は妥当である。		
評価			
代表指標に対する 取組の有効性	23年度で達成率は市民満足度が50%を上回り、また役立ち度も140%となっている。これは人事評価、派遣研修などにより人材育成が図られるとともに、土日開庁や木曜日の開庁時間延長などによるサービス水準が向上したことによるものであり、当該取組は有効である。		
評価			
施策の必要性	つくばのポテンシャルを具現化し当市の特徴をいかしたまちづくりを行うため、地方分権に取組み、魅力あるまちづくりを図るとともに、この基盤である意欲的で政策形成能力のある人材を育成しなければならない。		
評価			

(単位:千円)

施策番号 施策名	H23決算額	取組実績
	H24予算額	取組計画(状況)
80301 広域的な連携強化	146	・首都圏業務核都市首長会, 全国特例市市長会
	170	・首都圏業務核都市首長会, 全国特例市市長会
80302 人材の育成・活用	8,705	・人事評価, 基本研修, 通信教育研修, 特別研修, 派遣研修, 人材育成基本方針関連事業 ・職員提案制度(応募件数42件, 受賞8件中5件の実施)
	11,044	・人事評価, 基本研修, 通信教育研修, 特別研修, 派遣研修, 人材育成基本方針関連事業 ・職員提案制度の実施
80303 行政サービスの向上	49,715	・スマイルアップ運動, 職員日直事務 ・案内係設置による「迷わせない」サービスの提供, 転入者に対して各種業務が滞りなく行える事務マニュアルやチェックリスト等を活用した職員の事務能力向上及び均一化への努力, 土・日窓口開庁業務及び木曜の開庁時間延長により市民サービスの向上 ・ISO9001に基づく行政サービス向上システムの運用
	47,040	・関係事務全体で見直しを行い, より質の高いサービス向上を図る。 ・コンビニ交付サービスの提供による市民の利便性向上, 外国人の住民基本台帳への移行のための住民基本台帳法改正に伴う対応, 市民課職員削減のための職員間の協力体制の強化 ・つくばマネジメントシステムの検討実施
80304 自律した自治体運営の確立	550	・自治基本条例策定への取組み(ワーキングチーム・ワークショップ実施) ・県市長会への県政要望、民主党への予算要望
	1,938	・自治基本条例策定への取組み(これまでの取組みの検証) ・県市長会への県政要望、民主党への予算要望
合計	59,116	-
	60,192	-

施策評価調書

対象年度	平成23年度
主管部	市長公室
所管部	総務部
	企画部
	-

施策の大綱	第 8 節 効率的・効果的で健全な都市経営	(自律 の創造)
施策名(3桁)	804	情報共有化の推進
基本方針	多様化する市民のニーズに応え、市民との協働によるまちづくりを進めていくためには、情報の共有化が必要であることから、広報紙やホームページ等の内容の充実を図り、分かりやすい情報を広く市民に提供していくとともに、市政情報の積極的な公開と広聴機能の充実を図ります。	
達成目標	広報・情報公開や広聴機能の充実により、市民と行政が市政や地域課題に関する情報を共有している。	

	代表指標	現状値	実績			計画		目標値	
		(年度)	H21	H22	H23	H24	H25	H26	
1	市の広報、ホームページに満足している市民の割合	61.6%	数値	61.6	-	60.1	-	-	70.0%
		H21	達成率	0.0%	-	-17.9%	-	-	
2	広報つくばの配布世帯割合	82.0%	数値	80.2	96.9	101.7	-	-	95.0%
		H20	達成率	-13.8%	114.6%	151.2%	-	-	
3	ホームページアクセス件数	1,358,542件	数値	1,637,179件	2,493,702件	2,255,703件	-	-	1,800,000件
		H20	達成率	63.1%	257.1%	203.2%	-	-	

指標分析	<ul style="list-style-type: none"> ・広報つくばは、H21年度までは新聞折り込みによる配布であったが、H22年度から一般世帯は各戸配布に変更、更にH23年度からは事業所にも各戸配布したことにより約100%を超える配布率を達成した。 ・ホームページのアクセス数は、H23.3.11東日本大震災発生により大幅に増加した。その後、放射能対応等の適時掲載によりアクセス数はほぼ一定となっている。
他市との比較	<ul style="list-style-type: none"> ・広報紙の各戸配布は、県内では初めての取り組みであった。H24.4月、竜ヶ崎市とつくばみらい市が開始した。
つくば市の特殊性	<ul style="list-style-type: none"> ・つくば市には、広報手段としてケーブルテレビ、コミュニティFMがあり、災害情報などタイムリーな広報が可能である。 ・高齢化率が15%の若い街であることから、フェイスブックやツイッターなどを効果的に活用しやすい。
これまでの取組	<ul style="list-style-type: none"> ・行政手続き、情報公開、会議公開、個人情報保護等に関し、職員の研修を行い、適正な運用に努めてきた。 ・H16からパブリックコメントを実施している。 ・広報紙の各戸配布は、H22年度一般世帯、H23年度事業所への配布を開始した。 ・H20年度から、地域に出向き、直接対話と市政情報の提供を行っている(地区別懇談会)。
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・情報公開においては公開請求権が何人にも認められるので市外の方でも利用可能であり、受益と費用負担の不一致が生じる。行政手続条例に規定される審査基準や標準処理期間を適切に設定する。 ・パブリックコメント制度のさらなる周知。 ・施策に対する市民満足度の向上。
今後の展開	<ul style="list-style-type: none"> ・情報公開法の今後の改正を受けて情報公開条例について見直しを行い、適切な事務処理に努める。 ・会議公開において適切な公開情報の提供を行うとともに制度の検証を進める。 ・H25年4月を目標にホームページのリニューアルを検討している。

自己評価(主管部署評価)		評価区分	:高い, :低い(取組の見直しが必要)
達成目標に対する取組の妥当性	<ul style="list-style-type: none"> ・情報提供については、市報、ホームページ、フェイスブック、ツイッターなど様々な手段を活用して、できるだけ多くの市民等に情報を提供するよう工夫している。 ・広聴について、市民との直接対話などを取り入れている。 ・職員研修を充実するなど、公平性・透明性の確保に努めている。 		
代表指標に対する取組の有効性	<ul style="list-style-type: none"> ・広報紙についてはより多くの市民に情報提供することによる公平性、ホームページについては即時性、情報量において有効である。 ・満足度は、60%台を維持しているものの目標には及んでいないことから、内容を更に充実させる必要がある。 		
施策の必要性	<ul style="list-style-type: none"> ・市民の多様なニーズに適切に対応していくとともに、市民との協働によるまちづくりを推進し市民福祉の更なる向上を目指すためには、情報の共有化が不可欠な要素である。 		
評価			

施策番号 施策名	H23決算額	取組実績
	H24予算額	取組計画(状況)
80401 公正で透明性の高い行 財政運営	640	(行政資料等整理等)行政資料の閲覧・販売。 (会議公開)審議会等の会議開催情報の提供, 附属機関である審議会等の会議録のホームページ公表。 (個人情報保護)個人情報の開示等, 個人情報保護制度の理解促進。 (情報公開等審査会)情報公開・個人情報開示の決定に関する不服申立てに対する決定・裁決について公平性の担保。
	907	(行政手続条例)行政処分基準表の追加・見直しの指導。 (情報公開条例)行政情報の提供, 文書管理主任等の職員研修による制度理解の促進, 庁内5課による情報管理環境確認。 (会議公開)審議会等の会議開催情報の提供, 附属機関である審議会等の会議録のホームページ公表。
80402 市民ニーズの的確な把握	15,265	市政モニターを10人委嘱, 3事業についてモニタリングを依頼しモニター会議を2回開催, 中学校区を対象にした地区別懇談会を10回開催, 市長へのたより・メールを通年受付し1,816件の意見聴取 パブリックコメントの実施(6件実施, 提出意見のべ110件)、市民意識調査の実施(2,400人対象, 回収率58%)、各種統計調査の実施
	11,876	市政モニターは, 建設的意見・提案が受けられるよう事業について事前に十分な説明を実施。地区別懇談会は, 参加者を増やすための周知方法の拡充など対策を検討。市民の声システムは, 関係部署と調整し回答期間の短縮を目指す。パブリックコメントの実施、各種統計調査の実施
80403 広報活動の充実	40,412	広報つくばを毎月発行配付, 点字・朗読版を対象者に郵送, 広報つくばに有料広告掲載, マイシティつくば・市民便利帳の作成配付, 記者クラブ・つくば大使・ACCS・ラヂオつくばを通じて市政情報等を周知, ホームページ運用ワーキングチームを設置しリニューアルに向けて現状の課題を整理し方針を定め必須機能・デザインへの配慮等検討した
	49,113	広報つくばの配付漏れ世帯の削減, 点字・朗読版からホームページ活用への転換を検討, 有料広告の確保, ACCS・ラヂオつくばの市民への認知向上, ホームページリニューアルへの取組
合計	56,317	-
	61,896	-