

施策評価調書

主管部	企画部	対象	24年度
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	■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。 ■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。		
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。		

	総合計画の代表指標	現状値 (年度)		実績			計画	目標値
				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	191	185	187	－	227人
		H20	達成率	23.4%	10.6%	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	96	－	－	100.0%
		H20	達成率	43.9%	59.2%	－	－	
3		－	数値	－	－	－	－	－
		－	達成率	－	－	－	－	
	補 足 指 標	現状値 (年度)		実績			計画	目標値
				H22	H23	H24	H25	H
1	「行政改革大綱実施計画」における各実施項目の取組に対する財政縮減効果額	0	数値	635,849千円	1,096,180千円	－	－	3,400,000千円以上
		H20	達成率	－	－	－	－	
2			数値					
			達成率	－	－	－	－	
3			数値					
			達成率	－	－	－	－	
4			数値					
			達成率	－	－	－	－	
5			数値					
			達成率	－	－	－	－	
市民満足度(市民意識調査)		H21		H23		前回比(H23-H21)		
1						0.00		

指標分析	H22年度新たに策定された行政改革大綱実施計画に基づき、最終年度であるH26年度までの5年間の財政縮減効果額目標値の34億円以上に対し、H22、23年度の2年間で17億3千万円に達しており、着実に実施している。
つくば市の特殊性	研究学園都市の建設や合併に伴い、保育所、児童館、地域交流センター等の公立の公共施設保有数が他市と比較し格段に多い。
これまでの取組	・行政改革大綱と実施計画の策定、行政評価(事務事業評価、施策評価)の実施、指定管理者制度の導入 ・建設工事及び測量・建設コンサルタント等業務における条件付き一般競争入札の全面導入
提言に関する取組	第3次つくば市総合計画(後期基本計画)の施策による成果の達成状況を把握できるように代表指標と目標値を設定したが、今年度実施する施策評価には、その代表指標を補完する補足指標の項目を設け、施策の達成度確認しやすくするとともに、より適した評価ができるようにした。

優先順位	施策番号(5桁) 施策名	H24当初予算額 (H24決算額)	取組の実績
		H25当初予算額	取組の課題・今後の計画
1	80101 戦略的・計画的な行政運営の推進	51,161 (50,111)	行政改革大綱実施計画(H23着手率96.0%), 行政評価(事務事業評価, 施策評価)
		52,051	行政改革大綱実施計画, 行政評価(事務事業評価, 施策評価)
2	80102 公共施設の適正配置と市有財産の有効活用	874,663 (724,116)	公共施設の情報収集, 指定管理者制度の実施。
		676,148	公共施設のありかた検討, 指定管理者制度の継続実施。
3	80103 計画的な財政運営	1,666 (1,603)	行政改革大綱実施計画縮減効果額(H23実績, 1,096,180千円)。
		2,951	行財政改革の推進を図る。
4	80105 財源の確保	313,769 (555,436)	コンビニ収納・口座振替の推奨, 催告, 分納対策, 滞納処分, 債権管理等の取組みにより市税全体の徴収率が前年に比べ向上した。(91.01→91.64)
		277,165	増加傾向にある累積滞納者と未申告法人の対応, 口座振替と特別徴収の推進, 償却資産実施調査書等に積極的に取組み徴収率の維持・向上を図る。
5	80104 適切な入札・契約等の執行	4,883 (4,484)	建設工事及び測量・建設コンサルタント等業務における条件付き一般競争入札の全面導入, 当該入札における電子入札の利用推進。
		9,616	物品調達・役務の提供等において条件付き一般競争入札を全面導入, 当該入札における電子入札実施に向けた「茨城県電子調達システム」の導入。
6			
7			
上記に属さない事業		0 ()	
		0	
合計		1,246,142 (1,335,750)	—
		1,017,931	—

自己評価(主管部署評価)

(評価)

- ・P・D・C・Aサイクルの適切な運用を行い, 継続的な改善に取り組み, 効果的効率的で質の高い行政サービスを目指していくために行政評価は必要である。
- ・指定管理者制度を導入し, 民間活力の活用を推進することにより, 管理経費の縮減等が図られている。

(課題・今後の展開)

- ・公共施設のあり方における課題や方向性について, 各施設所管課と内部検討を進めていく。
- ・指定管理者制度運用に当たり, 公平性及び透明性を高めるため, 指定管理者候補者の選定方法等の見直しを図る必要がある。
- ・事務事業評価については「つくば市マネジメントシステム」との連携に向け事業単位の見直しを進めていく。

施策評価調書

主管部	企画部	対象	24年度
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。		

総合計画の代表指標		現状値 (年度)	実績			計画 H25	目標値 H26	
			H22	H23	H24			
1	電子申請件数	752件	数値	982	759	1,242	1,200	1,000件
		H20	達成率	92.7%	2.8%	197.6%	180.6%	
2	都市計画マップ(GIS)情報数(累計)	2種類	数値	3	5	5	5	5種類
		H20	達成率	33.3%	100.0%	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	379	200	180人
		H20	達成率	—	101.6%	421.0%	132.3%	
補 足 指 標		現状値 (年度)	実績			計画 H25	目標値 H 26	
			H22	H23	H24			
1	コンビニ交付申請件数	1,931	数値	—	—	1,931	4,200	4,200
		H24	達成率	—	—	0.0%	100.0%	
2	文書事務電子化事業システム利用課数	2	数値	—	2	2	9	
		H23	達成率	—	—	—	—	
3	ネットワークエラー時間(分・～H23は切り離し分を除く。)	240	数値	240	480	172	280	280
		H22	達成率	0.0%	600.0%	-170.0%	100.0%	
4	都市計画マップへのアクセス数(訪問者の総数)		数値	24,728	26,833	30,372		
			達成率	—	—	—	—	
5			数値					
			達成率	—	—	—	—	
市民満足度(市民意識調査)		H21	H23		前回比(H23-H21)			
1						0.00		

指標分析	コンビニ交付は平成24年5月7日の利用開始から1年が経過した。年間比較はまだ出来ないが住民基本台帳カードの作成、利用登録の継続した周知活動を図った事により5月の単純比較では住民基本台帳カードの作成件数が前年比2.1倍、証明書の発行件数では3.2倍と順調に伸びている。都市計画マップ情報数は、インターネット配信により市民に提供する情報サービスの種類数である。電話や窓口において問い合わせの多い内容をGIS(地理情報システム)を活用して市ホームページから手軽に検索可能とした。提供情報は、地図上の位置から関連付けされる用途地域、区域指定区域、市道認定道路、建築基準法指定道路等順次拡大してきた。
つくば市の特殊性	県内の一般電子申請の利用で市町村自治体の利用の6割強を占めている。このように筑波研究学園都市であるつくば市民は、他市町村に比べのICT利用への関心が著しく高く、フェイスブック等のSNSの利用も盛んである。また、市内における交付可能なコンビニ店の数は茨城県内で最多である。研究学園地区やTX沿線開発地区などの市街化区域においては、用途地域のほか地区計画、特別用途区域、高度地区、駐車場整備地区など多数の都市計画制限が設けられている。
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、クラウド技術を利用した住民票等のコンビニ交付(平成24年5月7日よりサービス実施開始)。都市計画マップにより提供できる情報の拡大を順次進めてきた。また、地図上での距離及び面積の計測やや検索した地図の印刷などを行えるようシステムの機能向上を図ってきた。
提言に関する取組	提言なし

優先順位	施策番号(5桁) 施策名	H24当初予算額 (H24決算額)	取組の実績
		H25当初予算額	取組の課題・今後の計画
1	80201 行政情報システムの 充実	647,408	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、住民票等のコンビニ交付、備品管理システムの導入、建築確認関係システムの改善、出先機関OA機器の入替・ネットワークの改良、情報ネットワークセンターの事業整理を行った。 平成24年5月から住基カードを使い、住民票の写し、印鑑証明書のコンビニでの交付サービスを実施し、住基カードの発行件数は前年度の2倍に増大した。
		(652,265)	
		691,112	継続する事業の普及・拡大に加え、セキュリティ向上対策として情報ネットワークセンターからネットワーク機器の庁舎への移転(情報ネットワークセンター廃止)し、既存システムソフトウェアのアップデート、マイナンバー制度を活用した住民サービスの向上と更なる効率化を目指しての既存業務システムの見直しを行う。 平成25年度には利用可能なコンビニ店が1社から3社に拡大し、さらなる利便性の向上が見込まれ、マイナンバー制度を考慮した拡張、整備を進めていく。
2			
3			
4			
上記に属さない事業		0	
		()	
合計		0	—
		647,408 (652,265)	
		691,112	—

自己評価(主管部署評価)

(評価)

電子システムの導入自体を目的とした水準にとどまり、導入した事務・事業においてシステムの活用がどんな効果(どのようなサービス向上・どのような業務効率化)をもたらしているかがあいまいなシステムがある。各事務事業において、継続的に、導入システムの効果を検証し、廃止・縮小・切替(代替)・改良・拡張等のシステムの今後の方向性を検討し、その具体策を実施していく必要がある。

住民基本台帳カードの作成、利用登録の周知活動により住民基本台帳カードの作成件数が前年比2.1倍、証明書の発行件数が3.2倍(5月での比較)と順調な伸びを見せており市民の利便性の向上が図られている。

都市計画マップの成果指標である提供情報数について、目標を達成した。アクセス数も増加しており、取り組みによる効果が出ている。

(課題・今後の展開)

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発想を転換し、BPR(ビジネス・プロセス・リエンジニアリング)を継続的に実施し、市民サービスの向上に寄与し使いやすく効率的なシステムを使用することで電子市役所の構築を目指す。

住民基本台帳カードを利用したサービスの向上を図るため、カードの普及が課題となる。また、都市計画マップについては、引き続き提供情報の拡大を検討していく。

施策評価調書

主管部	総務部	対象	24年度
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	■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。 ■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。		
達成目標	●広域的な拠点都市として、人・物・情報の交流がある。 ●住民サービスが向上する。		

	総合計画の代表指標	現状値 (年度)	実績				計画	目標値
				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	79.5	85.1	87.6	89	90.0%
		H20	達成率	1.9%	54.2%	77.6%	90.7%	
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	92.3	95.9	95.8	95.0	95.0%
		H20	達成率	-28.6%	142.9%	138.1%	100.0%	
3		—	数値	—	—	—	—	—
		—	達成率	—	—	—	—	
	補 足 指 標	現状値 (年度)	実績				計画	目標値
				H22	H23	H24	H25	H
1	接遇リーダー養成研修受講人数	105	数値	49	51	54	48	
		H20	達成率	—	—	—	—	
2	接遇研修指導者養成研修会派遣人数		数値			1	5	
			達成率	—	—	—	—	
3			数値					
			達成率	—	—	—	—	
4			数値					
			達成率	—	—	—	—	
5			数値					
			達成率	—	—	—	—	
市民満足度(市民意識調査)		H21	H23			前回比(H23-H21)		
1							0.00	

指標分析	・市民課木曜延長窓口利用件数は、平成24年度実績で4,971件 前年度より23%の増加。土曜日開庁窓口利用件数は、平成24年度実績で9,747件 前年度より4%の増加。日曜日開庁窓口利用件数は、平成24年度実績で8,143件 前年度より23%の増加と増えている。市民窓口対応に対する市民満足度の方向性から考え、有効性を示し順調であると考察する。 ・アンケート結果や研修情報を参考としてカリキュラムの変更や開催日時等の調整を行っている結果が指標数値を上げていると考える。 ・窓口対応市民満足度は、新庁舎が開庁した平成22年度は市民の期待値が高く前年を下回ったが、平成23年度以降向上している。
つくば市の特殊性	・筑波研究学園都市建設計画、特例市、業務核都市、国際戦略総合特区、環境モデル都市 ・南北に広く、尚且つ可住地面積が広いため、庁舎市民課、6窓口センター及び5出張所において、広く市民サービスを提供している。 ・特例市の中で外国人登録者数及び転入率が全国1位、土・日曜窓口開庁及び木曜延長に加え、コンビニ交付すべてを実施しているのは県内つくば市のみとなる。
これまでの取組	・H4年度「土浦・つくば・牛久業務核都市基本構想」承認(H16年度改訂) ・H19年度に「特例市」となり、県から権限移譲を受けた。 ・H23年度に「国際戦略総合特区」に、H24年度に「環境モデル都市」に選定された。 ・毎週木曜日の窓口開設時間の延長、毎週土曜日及び日曜日の窓口開庁により、平日利用できない人にサービスの提供を実施。なお土曜日開庁は、平成22年5月から開始。 ・住民異動届に伴い発生する他の届出等について、当該窓口に行かなくとも事務処理を行うサービスを実施 ・来庁者に対し、受付窓口等の案内業務を行い、より上質な窓口サービスを提供。 ・研修受講後に受講者全員に対してアンケートを実施し、理解度や現在必要とする研修等について調査を実施して次の研修計画改善に役立っている。さらに、20年度から、研修終了後3箇月から6箇月の期間内に効果測定のためのアンケートを実施している。研修後、一定期間をおいて受講した研修がどのように役立っているか、どのような能力の育成が必要か等を検証している。 ・職員提案制度開始(H17)以降、提案件数328件、表彰件数64件、実現案件数35件。
提言に関する取組	年2回の市民窓口アンケートを実施している。また、窓口において不適切な業務等が発生した場合には、記録表を作成し、是正処置や予防措置を実施し、関連部署に水平展開しさらなる改善を図っている。

優先 順位	施策番号(5桁) 施策名	H24当初予算額 (H24決算額)	取組の実績
		H25当初予算額	取組の課題・今後の計画
1	80301 広域的な連携強化	250 (131)	・首都圏業務核都市首長会議への参加 ・全国特例市市長会会議への参加, 要望等提出
		290	・首都圏業務核都市首長会議:継続して国等の動向を注視する ・全国特例市市長会:国及び関係機関への提言要請活動・特例市相互間における情報交換等の実施
2	80302 人材の育成・活用	11,044 (9,066)	・人事評価制度を活用した目標管理による人材育成の実施 ・職員提案制度(応募件数53件, 受賞8件中2件実施)
		10,608	・評価者の目標管理活用力の向上 ・評価者訓練研修の継続的な実施 ・職員提案制度の改正による形骸化の打破, 表彰提案の実現性の向上
3	80303 行政サービスの向上	70,686 (70,441)	・案内係を設置し「迷わせない」「待たせない」サービスの提供を実施し, 前年度の半分の待ち時間に短縮することにより市民満足度を向上させた。 ・木曜日窓口開設延長, 土曜日・日曜日窓口開庁に加え, コンビニ交付を実施しているのは県内でつくば市のみであり, 市民サービスの向上に寄与している。 ・住民異動者に対して各種業務が遅滞なく行うため, チェックリストを作成し活用, 職員の業務能力向上とサービスの均一化に努めた。 ・TMS(つくばマネジメントシステム)の運用による行政サービスの効率化と市民満足度の向上
		67,703	・ワンストップサービスを行うことにより, 市民満足度の向上や窓口業務の効率化, 行政サービスの利便性が期待できる一方で, 窓口環境の整備や組織改編等関係課を含めて検討を進める必要がある。 ・市民課職員削減により, 現職員数・体制での延長業務, 休日開庁業務の継続は困難を期している。民間委託等も視野に入れ, ワーキングチームによる検討を進める。 ・行政評価等と連携したシステムの運用
4	80304 自律した自治体運営 の確立	1,938 (1,524)	・自治基本条例に係る市民・区長・自治体アンケートの実施 ・国, 県に対する予算等要望, 竜巻災害に対する支援等要望
		1,422	・自治基本条例のあり方検討会の開催 ・国, 県に対する予算等要望の取りまとめ及び要望書の提出
上記に属さない事業		0 (0)	
		0	
合計		83,918 (81,162)	—
		80,023	—

自己評価(主管部署評価)

(評価)

- ①窓口サービスについては, 窓口での待ち時間の短縮を実現するとともに, 内部手順書やチェックリストの活用により業務効率のアップ及びサービスの均一化に努めた。また, 木曜日窓口開設延長や土曜日・日曜日窓口開庁に加え, 県内でも先駆けとなる印鑑証明及び住民票のコンビニ交付を実施して, 市民サービスの向上に寄与している。
- ②地域の自主性や自律性の高いまちづくり, 市民との協働などの観点から, 自治基本条例の策定等に向けて, 条例の認知度, 必要性や制定前後の変化などについて, 無作為抽出市民5,000人・全区長600人・条例策定済み自治体230団体へアンケート調査を実施し, 分析を行った。
- ③特例市として, 新たな都市制度への取組みを踏まえ, 種々の議論に参加して提言書をまとめることができた。しかしながら, 政権交代等の理由により, 国への要望は必ずしも十分とは言えない現状である。
- ④国・県に対して, 総合特区の推進やインフラ整備など継続的な要望に加え, 竜巻被害に係る要望も行った。
- ⑤職員の能力向上及びより良質な行政サービスの提供のため, 国や県等が実施する特別研修や専門研修などに積極的に参加し, 業務に必要な専門的知識などの情報共有を進め, 他団体等との人材ネットワークの強化が図れるよう努めている。
- また, 人材育成基本方針の内容を見直し, 「つくば市職員人材育成基本方針」を新たに策定し, 人材の育成を推進し, 公務効率の向上に努め, 市民サービスのさらなる向上を図っている。
- ⑥旧「ISO9001行政サービス向上システム」に代わり, 「つくば市マネジメントシステム(TMS)」を新たに運用開始し, 各部署における行政サービスの効率化と質的向上が図られた。
- ⑦職員提案制度は, 市政の発展と職員の意識改革につながるため, 継続的に実施していく必要がある。

(課題・今後の展開)

- ①市民課職員の削減により, 現職員数・体制での業務時間の延長や休日開庁業務の継続は困難を期している。業務の委託等を視野に入れた検討を進める。
- ②(仮称)自治基本条例に関しては, 市民間において条例の認知度が低く, また, 条例化に対する捉え方にも差異があることから, 条例の目的や妥当性, 実効性などの観点を含め, 基本的なあり方を検討する。
- ③業務核都市や全国特例市市長会等との相互連携により, 都市制度改変等への対応可能な体制強化が必要である。
- ④行政課題の解決や政策実現に向けた要望活動に関しては, 時間を要するものもあり, 継続的に要望活動を行い, 実情を訴えることが必要である。
- ⑤行政ニーズを的確に把握し, 良質なサービスを提供するため, 公務効率の向上及び職員の育成に努める。
- ⑥TMSの事業進捗管理と事務事業評価調書との作成においては, さらなる事務の効率化を図る必要がある。
- ⑦実現性をより向上させるような職員提案制度にするよう抜本的な改革が必要である。

施策評価調書

主管部	市長公室	対象	24年度
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。		

総合計画の代表指標		現状値 (年度)	実績				計画 H25	目標値 H26
				H22	H23	H24		
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	—	60.1	—	70	70.0%
		H21	達成率	—	-17.9%	—	100.0%	
2	広報つくばの配布世帯割合	82.0%	数値	96.9	101.7	101.4	95	95.0%
		H20	達成率	114.6%	151.2%	149.2%	100.0%	
3	ホームページアクセス件数	1,358,542件	数値	2,493,702	2,348,173	2,114,244	2,050,000	2,100,000件
		H20	達成率	153.1%	133.5%	101.9%	93.3%	
補 足 指 標		現状値 (年度)	実績				計画 H25	目標値 H 26
				H22	H23	H24		
1	「広報つくば」が役に立っている市民の割合 (つくば市の広報活動に関するアンケート)	45.2	数値	—	45.2	—	46	46
		H23	達成率	—	0.0%	—	100.0%	
2	つくば市政地区別懇談会(地区コン)の平均参加者数	55.88人	数値	24.9	33.1	24.8		
		H21	達成率	—	—	—	—	
3	パブリックコメントに提出された意見数	—	数値	287	91	161	—	—
		—	達成率	—	—	—	—	
4	審議会等の会議におけるホームページ掲載割合	93.2%	数値	90.8%	93.1%	93.2%	95.0%	100%
		H24	達成率	—	0.0%	—	100.0%	
市民満足度(市民意識調査)		H21	H23		前回比(H23-H21)			
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%	60.1%		-0.02			

指標分析	・広報つくばは、平成21年度までは新聞折り込みによる配布であったが、平成22年度から一般世帯は各戸配布に変更、更に平成23年度からは事業所も各戸配布したことにより約100%の配布率を達成した。 ・ホームページのアクセス数は、平成22年度東日本大震災や平成24年度竜巻災害により大幅に増加した。その後、放射線対策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。 ・パブリックコメントに提出された意見数については、年度毎に案件数にばらつきがあるため、一概に増加するものとは言い難いが、積極的な活用が図られている。 ・会議公開制度の周知を行ったことにより、実績値が年々上昇している。
つくば市の特殊性	・つくば市には、広報手段としてケーブルテレビ、ラジオFMがあり、災害情報などのタイムリーな広報が可能である。 ・高齢化率が16.7%と、若いまち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	・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、適正な運用に努めた。 ・広報紙の各戸配布は、平成22年度一般世帯、平成23年度事業所への配布を開始した。 ・ホームページは、分かりやすく情報を探しやすいホームページとなるよう平成25年4月1日、リニューアルを行った。 ・平成20年度から、市長や市の幹部が地域に出向き、直接対話と市政情報の提供を行目的とした「つくば市政地区別懇談会」を実施している。 ・平成16年度からパブリックコメントを実施しており、延べ3,040件の意見を得ている。 ・市民意識調査は隔年で(直近は平成23年度に)実施し、市民意向を把握し、市政への反映を図っている。 ・市勢に関するデータを収集し、「統計つくば」にまとめ、市ホームページにも掲載している。 ・行政手続、会議公開、情報公開、個人情報保護等に関し、職員の研修を行い、適正な運用に努めた。
提言に関する取組	・広報活動についてのアンケート 市民の満足度や情報の入手方法などを把握し、効率的な広報活動を行うための基礎資料として活用することを目的にアンケートを実施する。アンケート結果を活用し、さまざまなメディアを活用した市政情報の適切な提供を図る。 ・平成25年度は、(仮称)第4次つくば市総合計画を視野に入れた市民意識調査を実施する。

優先順位	施策番号(5桁) 施策名	H24当初予算額 (H24決算額)	取組の実績
		H25当初予算額	取組の課題・今後の計画
1	80401 公正で透明性の高い 行財政運営	907 (859)	行政処分の基準表の追加・見直しの指導, 行政情報の提供, 職員研修による制度理解の促進, 情報管理環境確認, 会議開催情報提供及び会議録のHP公開
		951	情報公開法等の改正動向を注視しながら, 情報公開条例等の見直しを検討し, 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。
2	80402 市民ニーズの的確な 把握	12,014 (10,515)	・市政モニターを8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 ・各中学校区を対象とした地区別懇談会を6回開催 ・市長へのたより・メールを通年受付し539件の意見聴取 ・パブリックコメントの実施(9件実施、提出意見のべ161件) ・国・県委任の各種統計調査の実施
		14,706	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, 参加者を増やすための周知方法拡充など対策を検討, 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, 各種統計調査の円滑な実施, 市政に反映しやすい市民意識調査の実施(2,400人対象)
3	80403 広報活動の充実	49,113 (41,585)	広報つくばを毎月発行・配布, 点字・朗読版を対象者へ郵送, 広報つくばへ有料広告掲載, マイシティつくば・市民便利帳の作成配布, 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, ホームページリニューアルを実施 「統計つくば」の刊行(50部), HPでの公表。
		56,029	広報つくばの配布漏れ世帯の削減, 点字・朗読版の他方法への検討, 有料広告の確保, ACCS・ラヂオつくばの市民への認知向上, 見やすく情報が探しやすいホームページの運営・維持・管理 「統計つくば」の刊行, HPでの公表。
4			
上記に属さない事業		0 ()	
		0	
合計		62,034 (52,959)	—
		71,686	—

自己評価(主管部署評価)

(評価)

・情報提供については, 市報, ホームページ, 市のブログ, 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に情報を提供することができた。特に広報つくばの配布方法をポスティングにしたため, ほぼ100%の配布が達成することができた。また, 広聴については, 市長へのたより, メールや市の幹部が直接出向き, 市民の要望を聴く場である市政地区別懇談会の実施により, 多くの市民の意見や要望を聴くことができるようになった。

・パブリックコメント制度は, 広報誌, HP, 地域交流センター等において周知を行っており, 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ている。

(課題・今後の展開)

・情報提供については, ホームページを市民ニーズに応じて, リニューアルを行い, SNSはもとよりあらゆるメディアを通して広報していく。また, 市政地区別懇談会への市民の参加の増大を図ることや, 学生や各団体等の意見を聴く場の設定や市民アンケートなどの幅広く市民の意見や要望を聴く手段を構築していくことが必要である。

・パブリックコメント制度のさらなる周知及び実施基準の見解についての統一を図る。

・施策に対して市民満足度の向上に努める。

・掲載する統計資料の内容, 提供方法(電子媒体のみ)について検討の必要がある。