

行政評価及び行政改革大綱等の検証結果報告書

つくば市行政経営懇談会設置要項第2条の規定に基づき行政評価及び行政改革大綱等の検証を実施したので、その評価結果を報告いたします。

平成27年3月16日

つくば市長 市原 健一 様

つくば市行政経営懇談会

座長 中村 紀一

委員 伊藤 司

委員 垣花 京子

委員 小玉 喜三郎

委員 小浜 裕正

委員 関 正樹

委員 永盛 清

委員 生田目 美紀

委員 星野 学

委員 光畑 由佳

目次

はしがき

行政評価について	1
1 行政評価の経緯	1
2 施策評価について	2
(1) 評価の対象と時点	2
(2) 評価の実施体制	2
(3) 評価の視点	2
3 懇談会による評価結果について	4
(1) 全体について	4
(2) 施策番号106, 309, 501, 703について	10
行政改革大綱・実施計画の検証について	12
1 検証の対象	12
2 検証について	14
3 懇談会による検証結果について	14
(1) 全体について	14
(2) 個別項目について	15

はしがき

本懇談会は平成19（2007）年発足以来、「第3次つくば市総合計画 後期基本計画」約1200項目の事務事業の中から70項目をとりあげ、外部評価を行ってきた。また、ここ2年ほどは8大綱49施策全体について、やや広い視点から検討を重ね、改善のための提言をした。

さて、今年度はこれらの評価の実績を踏まえ、主として施策のフォローアップ評価を行った。私たちが実施した外部評価や改善のための提言が、行政の現場で活かされて実施に移され、さらにそれが内部評価となって、再び私たちの手で検証され、評価を受ける。こうして、施策のPDCAサイクルが本格的に機能し、施策はより改善、充実した形で実現していくこととなる。

だが、「評価」するとは、実際には大変難しい作業である。大学に勤務していた頃を思い起こしても、学生（受講生）の成績評価に随分苦労した記憶がある。試験（問題）による成績評価が、その科目に関する学生の習熟度を測るのに適切なモノさしであったか。小論文の場合、内容の正確さよりも表現の巧みさが、評価を左右しなかったか。小論文に添えたコメントの一つひとつが、学生の学習意欲を駆り立て、今後の努力につながっていったか。考え始めると評価についての課題が際限なくわき出てくる。

A B C Dと一見単純な評価でも、その背景をさぐると、そこに被評価者（行政の現場）と評価者（行政経営懇談会）との間の実践と努力、検証と葛藤という複雑なドラマが隠されていることがわかる。こうした過程で出てきた評価、実施・・・の連鎖の輪を大切に、本懇談会の提言を行政の現場で活かされることを大いに期待する次第である。

平成27年3月

つくば市行政経営懇談会
座長 中村 紀一

行政評価について

1 行政評価の経緯

つくば市では、平成13年度から行政評価として事務事業評価を実施してきました。翌平成14年度からは外部評価を導入し、行政経営懇談会の前身である行政評価懇談会がその役割を担ってきました。

その後、平成19年度には行政経営懇談会（以下、「懇談会」という。）が新たに組織され、引き続き行政評価の外部評価を実施する役割を担ってきました。

平成20年度からは、全事務事業から抽出された50事業から18事業を選定し、評価を実施してきました。この間、事務事業評価の成果として、18事業の廃止が決定されるなど、一定の成果を得ることができました。

しかしながら、評価を進めていく中で、個別の事業単体の評価しかできないことや、関連する事業を相対的に評価することができないことなど、事務事業評価の課題も見えてきました。

こうしたことから、懇談会は、平成23年11月に企画部が所管する2施策について、施策評価を試行的に実施し検証を行い、平成24年度と平成25年度は、第3次つくば市総合計画後期基本計画（以下、「総合計画」という。）の体系に基づく施策全般に視点を当てる『施策評価』を対象として評価を実施し、つくば市の行政運営を経営的視点から施策を見た提言を行い、政策判断の材料を提供してきました。これを受けて、平成26年度は、平成24年度及び平成25年度の評価時からの改善点や取組等の進捗状況について、フォローアップ評価を実施しました。

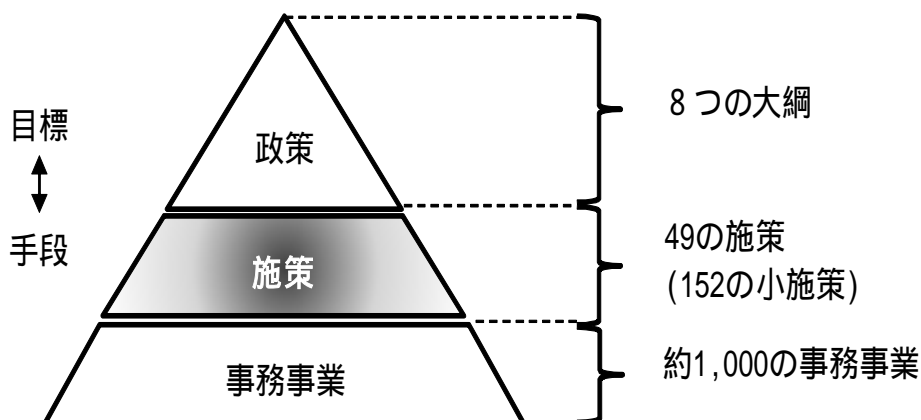
2 施策評価について

(1) 評価の対象と時点

評価の対象は、総合計画に掲げた49施策全てとします。また、評価の時点は、平成25年度末における総合計画の施策の進捗結果及び平成26年度の施策の進行状況に基づき実施するものとします。

第3次つくば市総合計画の体系

8つの大綱を達成するために49の施策（152の小施策）があり、49の施策を達成するために約1,000の事務事業があります。



(2) 評価の実施体制

施策評価は、施策を所管する主管部局の次長が施策評価調書（以下、「調書」という。）に基づき、部局の長と協議した上で、自己評価を行います。

評価する施策に複数の部局が関係する場合は、主管部を定め主管部次長が主催のもと関係する全ての部局の次長が協議して評価するものとします。

(3) 評価の視点

自己評価による施策評価は、総合計画に定めた施策の基本方針及び達成目標に対して、成果指標等に基づき、施策の取組の妥当性、施策の目標に対する有効性、施策の必要性に加え、つくば市における特殊性等の観点から、以下の判断基準に基づき、以下の4つの段階で総合的に自己評価を実施するものとします。

< 総合評価の判断基準 >

成果指標の達成状況	目標値を達成している。
	計画より早く進んでいる。
	計画どおり進んでいる。
	計画より遅れている。
取組の成果・影響度	施策の基本方針及び達成目標に対して、取組実績が効果的であり現状に即し行政が行うものである、市の特殊性をいかしているなど、市民への影響の度合いと取組の軽重を総合的に勘案する。

< 総合評価段階 >

A	施策の成果が確認でき、このまま継続して推進させるべきである。
B	施策の成果が一部確認でき、今後更に推進させるべきである。
C	施策の成果があまり確認できないため、要因分析と見直しを要する。
D	施策の成果が確認できないため、要因分析と大幅な見直しを要する。

3 懇談会による評価結果について

施策を所管する各部局による施策評価の実施について、懇談会によるフォローアップ評価を行いました。評価の実施に当たっては、主管部次長にヒアリングを実施、内容を検証した上で、今回は平成24年度及び平成25年度の評価時からの改善点や取組等の進捗状況を中心に評価しました。

施策番号702「学校教育の充実」については、「地方教育行政の組織及び運営に関する法律」第27条の規定に基づき、教育委員会が独自に点検評価を行っていることから、本懇談会では評価を行っていません。

(1) 全体について

まず、評価に際して、全体的に改善点や変化を認識できるような、より成果がわかりやすい指標の改良を続けるとともに、実績を具体的に表現する工夫が必要と考えられます。あわせて、どのような成果に基づき評価するかという自己評価の精度を上げていくことも期待します。

全体として、平成24年度、平成25年度の提言を受けて、例えば国際化の推進では国際化教育補助（国際バカロレア認定校への補助）、文化芸術の振興ではメディア・アートなどの新しい取組が進められるなど、施策の展開に改善が見られるものもありました。

一方、新たな方向性の検討や更なる取組が必要と考えられる点については、次項に記載しています。

102 快適で安全な道づくりの推進

基本方針

つくばエクスプレス各駅と各拠点とを結ぶ市内道路ネットワークの形成を計画的に推進していくとともに、道路の適切な維持管理、歩道や街路樹の整備、交差点改良等により、安全な道路の整備を進めます。

広域交通の軸となる国道や県道のバイパス整備については、関係機関等との連携を図りながら促進を図ります。

達成目標

快適かつ安全に道路を利用することができる。

【フォローアップ評価】

自転車を安心して使える環境づくりは、まさにつくば市ならではの生活インフラ整備のプロジェクトだと思うので、ぜひ具体的にスケジュール管理をして進めていただきたい。

道路延長が長いため、老朽化対策や街路灯整備を全面的かつ早急に進めることは難しい。しかし、市民にとっては安心につながると思うので、現在の取組状況や今後の整備計画を数値化する等して施策の方向をわかりやすく示していただきたい。

街路灯の整備などでは、企業や研究機関に実証実験のフィールドを提供していく等、民間等との連携により市の課題となっている快適で安全な道づくりの推進を検討していただきたい。

103 河川の整備と水辺環境づくりの推進

基本方針

一級河川について、国、県等の関係機関に要請して改修を促進し、普通河川については計画的に改修することにより、市民生活の安全確保を図るとともに、市民が自然に親しむ憩いの場としての河川沿岸の保全活用を図ります。

達成目標

河川の浸水被害がなく、水辺で親しむことができる。

【フォローアップ評価】

親水空間の創出というソフトな部分に手がつけられていないようなので、清掃活動のみではなく、そこから一歩進んで憩いの場として河川を活用していくという展望が出てくるとよい。

201 公共交通網の整備

基本方針

つくばエクスプレス各駅を交通結節点とした公共交通体系の再編に取り組むとともに、だれもが利用しやすい公共交通の確保を図ります。

自転車道ネットワークの形成や自転車利用に対する意識啓発により、自転車のまちづくりを推進します。

達成目標

自動車に乗らない人でも、安全、快適、迅速に目的地まで移動できる。

【フォローアップ評価】

自転車専用レーン等のインフラ整備と連動して、自転車の安全利用啓発などを関連部署と連携して更に進めていただきたい。

301 低炭素社会を目指した環境都市づくりの推進

基本方針

地球温暖化と環境問題の解決に寄与できる多くの知恵と技術の蓄積を活用し、市民、企業、大学・研究機関、行政が一体となった取組を進めることにより、低炭素社会の実現を目指します。

達成目標

地球環境問題に強い関心や知識を持ち、産学官民が一体となって低炭素社会づくりに取り組んでいる。

【フォローアップ評価】

環境分野で企業がビジネスを立ち上げやすい環境づくりについても、リーダーシップを発揮していただきたい。

302 エネルギーの有効利用

基本方針

市民・事業者とともに、二酸化炭素を始めとする温室効果ガス排出を抑制するよう省エネルギーを推進するとともに、新エネルギーの活用を図ります。

達成目標

エネルギーの有効利用や省エネルギーに取り組んでいる。

【フォローアップ評価】

二酸化炭素排出量削減機器設置補助金受給者から提供を受けたエネルギーデータを分析して啓発に活用する仕組みは、市民と行政が協働できるつくばらしい事業である。この事業を契機として環境に高い意識を持つ市民の裾野を広げていただきたい。

310 男女共同参画社会の形成

基本方針

男女共同参画社会の形成を促進するため、市民、事業者、関係機関等との連携を図りながら、市民意識の啓発、相談・支援体制の充実、就労の場や社会活動機会の創出、その環境づくり等を推進します。

達成目標

すべての個人が、性別にかかわらず、互いに人権を尊重し合い、責任も分かち合いながら、自らの意思で個性と能力を十分に発揮できる。

【フォローアップ評価】

女性の活躍促進については、他自治体に先駆けて積極的な取組を進めていただきたい。

他の部署との連携については、横のつながりが行政では難しいと聞いている。本施策は部署間の協力、調整が必要な領域であるため、他部署から人をまわしたり、プロジェクトチームを作ったりして、施策を積極的に進めていただきたい。

401 防犯対策の推進

基本方針

市民の生命や財産を守るため、警察を始め、関係機関との連携を強化するとともに、市民の防犯意識の高揚を図りながら、自警団への支援や防犯対策施設整備の充実を図り、安心・安全なまちづくりを推進します。

達成目標

犯罪が発生しにくいまちになる。

【フォローアップ評価】

抑止力として防犯カメラの増設等の施策も検討してみてもどうか。

403 交通安全対策の推進

基本方針

交通事故を防止し、市民が安全で安心して暮らせる交通安全環境を確保するため、交通安全意識の啓発及びマナーの向上に努めます。

事故の起こりにくい道路整備に努め、総合的な交通安全施策を推進していきます。

達成目標

交通ルールやマナーが守られ、安全な交通環境になっている。

【フォローアップ評価】

「ながら携帯」や「ながらたばこ」など、最近の新しい安全に関する課題も追加で検討していただきたい。

本施策との関連で地域組織（区会、自警団、消防団等）をどう立ち上げ、活用していくかを議論する場を作っていただきたい。

603 魅力ある観光の振興

基本方針

筑波山に代表される自然，歴史，文化や研究・教育機関の集積など，市内の観光資源を活用・発掘し，観光地としての魅力向上を図ります。

イベントの実施，余暇活動の場所の提供，映画撮影の誘致などを推進し，誘客の拡大及び文化の振興を図ります。
農業や商工業の関係機関・団体との連携を図りながら，物産品の開発・振興を支援し，観光の推進に活用していきます。

達成目標

市内の資源を観光にいかし，国内外から多くの人を訪れる。

【フォローアップ評価】

つくばの歴史や筑波山の歴史等の自然・文化的遺産を積極的に広報，活用していただきたい。

604 つくば市の特性をいかした産業の振興

基本方針

研究・教育機関と産業界等の交流や連携を積極的に図り，つくばの新しい産業の育成を進めます。

「つくば市産業振興マスタープラン」に基づき，魅力的な産業基盤の整備を図るとともに，起業家の育成，就業転職対策の推進，優良企業の誘致，中堅企業の育成等を図ります。

達成目標

研究機関の集積するつくばの特徴をいかした新技術・新製品の開発や新産業の創出などにより，市内で起業することができる。

【フォローアップ評価】

産学官金の連携セミナー等様々な取り組みは，内外から注目されているので，もっとアピールしていただきたい。

資金力が小さく特殊な技術を持っていない企業からすると，市の現状の支援は非常に敷居が高いので，地域の活性化も視野に入れてきめ細かい支援に取り組んでいただきたい。

「産学官金」とは，産業界，教育・研究機関，官公庁及び金融機関をいう。

(2) 施策番号106,309,501,703について

さらに、前回C評価だった施策番号106,309,501,703については、詳細にフォローアップ評価を実施し、以下のような個別評価を実施しました。

106 良質な住環境づくりの推進

基本方針

だれもが安全に安心して住み続けられるような住環境づくりを進めるとともに、つくば市の特性をいかした付加価値のある高水準の住環境づくりを進めます。

地域住民が主体となってまちづくりに取り組めるよう、地区計画等の制度を活用する等、協働のまちづくりを進める体制を確立します。

達成目標

安全に安心して住み続けることができる。

【フォローアップ評価】

まちづくり活動団体などで住民主体による住環境づくりの活動をしていることは評価できる。学習段階から次のステップに進んでいただきたい。

309 地域で支え合うコミュニティの醸成

基本方針

市民の自主的なコミュニティ活動に対する支援、自治会組織やコミュニティリーダー等の育成などによって、活発なコミュニティ活動の展開を図ります。

活動の拠点となる施設の整備に対する支援を進めていきます。

達成目標

一人一人が、地域社会の一員として、互いに助け合う意識を持っている。

コミュニティ活動が活発に行われている。

【フォローアップ評価】

区長サミットなどいろいろな区会加入促進の取組が検討、実施されている。これに加えて、コミュニティづくりの中心に区会を置いて、いろいろな形で住民と接触できるようなチャンネルを持つことが重要である。区会に加入するメリットを示すとともに、区会がつくば市に参加していく手段でもあるということアピールして、取組の効果を検証し、費用対効果の高い方法を検討して進めてほしい。

補足

具体的には、加入チラシの書きぶりを工夫し、区長から転入者への声かけ協力を強化するなどを検討してほしい。

501 共に支えあう地域福祉の推進

基本方針

年々多様化、複雑化する福祉の需要に対し、民生委員・児童委員、各種福祉団体、ボランティア、個人、行政等による地域福祉ネットワークの構築を図るとともに、低所得者の自立を支援し、基本的人権を尊重した、人と人が支えあう福祉のまちづくりを進めます。

地域福祉の体制と施設の充実、さらには地域福祉を支える人材の育成を図りながら、人にやさしいまちづくりを推進します。

達成目標

地域で支えあい、自立した生活を送ることができる。

だれもが互いに認めあい、一人一人の人権が尊重されている。

【フォローアップ評価】

ボランティアセンターと市民活動センターのボランティアはもっと連携して、広がりを持たせてほしい。

地域福祉の推進として、わかりやすい施策の区分を引き続き検討してほしい。

703 青少年の健全育成

基本方針

健全な青少年の育成を推進するため、青少年の自立を促す学習の機会を充実します。

家庭、学校、地域社会の連携強化を図り、青少年を見守る環境の整備やネットワークづくりに努めます。

達成目標

青少年が自覚と責任を持ち、社会の担い手として成長する。

【フォローアップ評価】

あいさつ運動など限定的な事業は行われているが、青少年健全育成には多くの事業が関係するはずなので、保護者等のニーズ調査を行い、必要な取組を検討していただきたい。

学生の参加など大学とも連携を更に深めていただきたい。また、相談などセーフティネットの取組とも連携して青少年の健全育成を実施すると共に、積極的なPRもしていただきたい。

行政改革大綱・実施計画の検証について

1 検証の対象

検証の対象は、行政改革大綱に掲げた8つの推進目標とその実施計画に掲げた126の実施項目全てとします。

行政改革大綱と実施計画の項目については、次のとおりです。

行政改革大綱・実施計画体系図

行政改革大綱		行政改革大綱実施計画	
基本理念	推進目標	推進項目	実施項目
	1 市民主体のまちづくりを推進します。	(1) 市民協働のまちづくり	自治基本条例の制定
			相互扶助による市民活動の活性化
			女性の市政参加の促進
			市内研究機関との連携
			市内研究機関等との包括協定締結
			広聴機能の強化
			市民ニーズの的確な把握
			市民協働の推進
			市民団体等の活性化
			市民協働による放課後子ども教室の推進
			出前講座の実施
			市民によるまち美化の推進
			市民主体の各種まつりイベントの実施
			つくばスタイルまちづくりの支援
			まちの違反広告物追放推進制度の運用
			公園緑地の里親制度（アダプトパーク）の拡充
			市道の里親制度（アダプトアロード）の推進
			心急手当の普及促進
			市民との協働実証による最先端の低炭素まちづくりの推進
		図書館相互利用の推進	
		②中央図書館におけるボランティア受入体制の整備	
		(2) 地球環境との調和と共生に向けた取り組みの推進	コミュニティバス運行による環境負荷低減の推進
			環境管理システム（ISO14001）の運用
			庁内における環境負荷の低減に向けた取り組みの推進
		(3) 市政の透明性の確保	行政手続制度の適切な運用
			情報公開制度の適切な運用
会議公開制度による会議の公開			
パブリックコメント制度の適切な運用			
職員定員・給与の公表			
(4) 安心・安全なまちづくり	財政事情の公表		
	危機管理指針・個別マニュアルの整備		
	市施設の耐震化の推進		
2 効率的な行政運営システムを構築します。	(1) 経営の視点による行政運営	子育て総合支援センターによる子育て支援の充実	
		NPM（ニューパブリックマネジメント）理論に基づく行政経営の推進	
		行政評価制度の充実	
		市民意識調査の実施	
		財務書類4表の作成及び活用	
		電子決裁（電子文書処理を含む）の拡充	
	(2) 事務事業の見直し	個別外部監査の実施	
		全庁的備品台帳システムの整備	
		個別外部監査の実施	
		全庁的備品台帳システムの整備	
		電子決裁（電子文書処理を含む）の拡充	
		個別外部監査の実施	

市民と協働する市政の推進

		各種手当の見直し
	(3) 庁内分権の推進	決裁規程（意思決定）の見直し
	(4) 創造的かつ効率的な組織機構の構築	弾力的で活力のある組織運営の推進
		組織・機構の簡素合理化
		市立小中学校適正規模化の検討
		学校給食センター適正配置の推進
		幼保一元化の推進
		公立幼稚園における預かり保育の実施
	(5) 入札・契約制度の改善	入札・契約事務の適正な執行
		総合評価方式による入札の実施
		電子入札の推進
		入札事務評価委員会の適切な運営
		建設業者表彰制度の運用
3 健全な財政運営を推進します。	(1) 中長期的視点に立った財政の運営	経常経費の削減
		特別会計事業の適切な運営
		予算の重点配分
	(2) 歳入の確保	医療費適正化の推進
		市税等の滞納額の縮減等
		企業誘致による税収の確保・雇用の確保
		国・県補助金等の積極的な活用
		自主財源確保の研究
		未利用財産の売り払い等の実施
		広告収入等を活用した財源確保の推進
		下水道への加入促進
	(3) 適正な受益者負担に基づく行政サービスの提供	適正な受益者負担の確保
		使用料・手数料の見直し
		市関連駐車場使用料金の適正化
		公立保育所延長保育利用料金徴収の検討
		放課後児童クラブ利用料の設定
		粗大ごみ有料戸別収集システムの運用
	(4) 補助金等の適正な執行	家庭系ごみ有料化の検討
		補助金制度の適正化
		産業振興に対する補助制度の適正執行
(5) 地方公営企業の経営健全化	米飯給食政府助成金差額助成事業廃止の検討	
	市立病院のあり方の検討	
	地域水道ビジョン及び水道事業基本計画の策定・運用	
	上水道への加入促進	
4 人材育成と効果的な人事システムの構築を図ります。	(1) 職員の意識改革と人材の育成	職員提案制度の活用
		職場内機会均等の促進
		男女共同参画連絡調整員の配置・活用
		職員の意識改革に向けた取り組みの実施
		人事交流の促進
		管理職昇格制度の運用
		ジョブローテーションの実施
		インターンシップ事業の推進
	(2) 職員数と人事配置の適正化	定員適正化計画の推進
		職員再任用制度の活用
		複線型人事管理の導入
		部長意見を重視した人事異動の実施
	(3) 人事評価制度の確立	勧奨退職制度活用の検討
		人事評価制度の充実
5 公共施設等の適正な整備を進めます。	(1) 人にやさしい公共施設等の整備	目標管理制度の推進
		ユニバーサルデザイン事業の実施
	(2) 公共工事コストの縮減	国、県の公共工事コスト縮減対策に準じた施策の推進
		工事設計段階における資材の再利用
	(3) 公共施設等の適	市公共施設のあり方の検討

	切な運営	旧庁舎跡利用の検討 公民館等のあり方の検討	
6 民間活力の積極的な活用を進めます。	(1) 民間活力の活用による施設整備	P F I 事業方式，リース方式導入の検討	
	(2) 民間活力の活用による公共サービスの提供	指定管理者制度の活用	
		待機児童解消に向けた民間保育所の拡充及び公立保育所民営化の検討	
		公立幼稚園の再編と民間活力の活用	
7 行政サービスの質的向上を図ります。	(1) 市民満足度の向上	地籍調査事業における一部民間委託の推進	
		土日開庁による市民窓口サービスの向上	
		品質管理の国際標準規格(ISO9001)の認証維持と適切な運営	
		職員の接遇能力向上の推進	
		在住外国人に対する支援の推進	
		図書郵送貸出サービスの実施	
		図書館情報の提供	
		施設間メール便の実施	
		(2) 窓口事務の総合化(ワンストップサービス)	ワンストップサービスの拡充
			事務事業のマニュアル化の推進
	I T 研修の実施		
	(3) I T (情報技術)を活用した行政事務の効率化	電子申請及び施設予約の電子化等の拡充	
		イントラネットの活用推進	
		総合的なコミュニティ・ネットワーク機能の構築	
		実効性のある情報セキュリティ対策の充実	
		インターネットを活用した各種申請書・届出様式の市民向けダウンロードサービスの拡充	
		工事情報の提供	
中央図書館と公民館図書室とのオンライン化の運用			
8 外郭団体の効率的な運営を目指します。		市議会定例会，臨時会，各委員会等の会議録の市ホームページへの掲載	
		出資法人の経営健全化	
		外郭団体等の適正な運営	
		つくば市区会連合会の自主的な運営	
		各種まつりイベントへの補助金の見直し	

2 検証について

行政改革を所管する企画部行政経営課より，第2次つくば市行政改革大綱の推進目標及び実施計画の過去4年間の実績・取組状況の説明を受けた後，行政経営課へのヒアリングを行った上で，検証を実施しました。

検証は，行政改革の必要性や継続していくにはどのような課題があるか等を中心に実施しました。

3 懇談会による検証結果について

現大綱の推進目標は普遍的であると考えられますが，以下の点については，更なる充実や改善が必要と考えられるため，新たな視点をもった，つくばらしい行政改革の推進を望むものです。

なお，個別項目については，全体の検証を行った中で，改善等が必要と考えられる項目についての意見となります。

(1) 全体について

実施計画の中で，取組目標に達している実施項目についても，P D C A サイクルの中で，しっかりと課題等を抽出して取り組んでいただきたい。

実施予定内容については，具体的な取組を分かりやすく明示し，また，目標を数値化することを念頭に置き，工夫する必要があります。

国際化の項目については，今後しっかりと取り上げていくことを期待します。

(2) 個別項目について

大綱2 効率的な行政運営システムを構築します。

(1) 経営の視点による行政経営

市民意識調査の実施

実施概要

- ・市民の意向や満足度をデータで把握し、事業の方向付けや改善に活用する市民意識調査を実施する。

平成25年度実施予定内容

- ・市民意識調査の実施・分析 目標 調査対象：市民5,000人，回収率：55%

平成25年度実績

- ・市民意識調査の実施・分析 実績 調査対象：市民2,400人，回収率：54.9%

【提言】

市民意識調査の実施は評価できる。大綱推進目標7の「市民満足度の向上」と組み合わせて、市民ニーズを把握する手段としても活用すると調査に膨らみが出る。

行政サービスの質的向上を図るために、市民意識調査を実施することで、満足度が高くなれば、施策に市民の要望が反映されたと判断できる。

市民意識調査については調査結果を分析し、施策実施にフィードバックさせる仕組みを構築する必要がある。

大綱3 健全な財政運営を推進します。

(1) 中長期的視点に立った財政の運営

特別会計事業の適切な運営

実施概要

- ・特別会計事業における事務事業を効果的・効率的かつ適切に執行することで、事業の安定的な運営を図る。

平成25年度実施予定内容

- ・特別会計事業の安定化を推進し、一般会計からの繰出金の適正化を図るため、関係部署に対する健全な財政運営の指導を行う。

平成25年度実績

- ・特別会計、公営企業会計に対する一般会計からの負担については、原則として繰出基準に基づく繰出金のみとし、それぞれの会計において、収入の確保と徹底した経費の削減を図り、経営の健全化に最大限の努力を払うことを各課等に指導した。

【提言】

実施目標を明確にし、目標を達成する過程で適正化を図っていくということが見えてくると、行政改革の仕組みの中でも見えやすくなる。

(2) 歳入の確保

企業誘致による税収の確保・雇用の確保

実施概要

- ・「つくば市産業振興マスタープラン」に基づき、つくばの科学技術集積や広域交通インフラ、及び奨励制度等を生かした、企業誘致活動を展開し、市内への企業立地を促進し、雇用の確保及び税収の確保を図る。

平成25年度実施予定内容

- ・市外企業訪問活動，市内企業フォローアップ訪問活動，イベント等でのPR活動
目標 企業立地：8社，雇用の確保：400人，税増収見込：311,200千円

平成25年度実績

- ・新規企業立地：2社，新規雇用予定者数：498人，税増収見込額：32,630千円

【提言】

企業誘致が達成できなかった原因等の分析・究明を行い，次の計画に反映する必要がある。

自主財源確保の研究

実施概要

- ・各税の適正な税率設定や法定外目的税導入など，自主財源確保のための方策を検討する。

平成25年度実施予定内容

- ・自主財源確保について，研究や関係部署への指導を実施する。

平成25年度実績

- ・自主財源確保については，それぞれ担当部署の自主的な検討に委ねたため，財政課としての具体的な研究・指導は実施せず。

【提言】

進捗がないので，より具体的な財源確保について検討内容を変える必要がある。

(4) 補助金等の適正な執行

産業振興に対する補助制度の適正執行

実施概要

- ・市内中小企業者及び商工団体等の事業活動を支援することで、市内中小企業の経営基盤の安定・強化及び経営の革新等を推進するとともに、新たな産業の創出を促進し、市内産業の活性化を図る。

平成25年度実施予定内容

- ・補助金交付実績等に基づく予算の確保及び適正執行

平成25年度実績

- ・産業創出支援補助金交付実績（31件・9,969千円） 外各種補助金交付

【提言】

産業振興のためにどのような効果があったかを十分評価して、補助金を支出する必要がある。

大綱4 人材育成と効果的な人事システムの構築を図ります。

(1) 職員の意識改革と人材の育成

職員の意識改革に向けた取り組みの実施

実施概要

- ・パートナー型市政の確立に向けた「協働」をテーマにした研修を実施していく。また、職場内研修（OJT）の指針となるマニュアルを周知することにより、各職場内等の活性化を図る。

平成25年度実施予定内容

- ・協働研修受講者数：30人，OJT研修受講者数：25人

平成25年度実績

- ・「市民協働によるまちづくり」研修受講人数：34人，「OJTとコーチング研修」受講人数：27人

【提言】

職員のやる気と知識とそれを活かすシステムの3つを今後どのような形で高め、構築していくかを、新しい研修の在り方として、今後検討していくことが重要である。

人事交流の促進

実施概要

- ・ 国・県及び関係機関との人事交流及び派遣研修によって、事業の推進方法や新規事業のノウハウ等の幅広い知識を習得できるよう人事交流を促進する。

平成25年度実施予定内容

- ・ 国・県及び関係機関との職員の派遣及び受入を実施する。 目標 派遣職員計35名

平成25年度実績

- ・ 国・県等に17名派遣，16名受入れを実施した。派遣職員計33名

ジョブローテーションの実施

実施概要

- ・ 多種多様にわたる様々な職務をバランスよく経験することが個々の視野を広め、能力を磨くことになるため、採用後10年間はジョブローテーションにより、複数の部署を経験させる。

平成25年度実施予定内容

- ・ 目標 採用後10年以内の職員の内，30%の異動を行う。

平成25年度実績

- ・ 採用後10年以内の職員336人のうち，約21%の71人をジョブローテーションにより移動させた。

インターンシップ事業の推進

実施概要

- ・ 学生が就職体験を通して勤労観や職業観をはぐくむとともに、職員の意識改革や資質の向上を図るため、筑波大学との協定を始め、様々な大学とのインターンシップ事業を全庁的に拡大し、学生の受入部署数の拡大を図る。

平成25年度実施予定内容

- ・ インターンシップ生を受け入れる。 目標 学生10名受入

平成25年度実績

- ・ インターンシップ生7名を受入れた。

【提言】

人事交流，ジョブローテーション，インターンシップなど，交流については，新しい視点が入っていない。人事交流は，数は少ないが南極への派遣など質はすごく高いので，広報の仕方を工夫することにより，つくばの特色を出すことができる。

人材の活用については，研修などで育てていくだけでなく，民間活力の活用という視点で，外にいる人材も取り入れるとよい。

大綱 6 民間活力の積極的な活用を進めます。

(2) 民間活力の活用による公共サービスの提供

公立幼稚園の再編と民間活力の活用

実施概要

- ・ 充足率の低い公立幼稚園を統廃合し、施設に要する経費や人件費を削減する。民間の幼稚園、認定こども園については、設置及び定員増を承認する。

平成25年度実施予定内容

- ・ 交流事業を継続実施していきながら統合を検討していく。

平成25年度実績

- ・ 並木幼稚園及び桜南幼稚園の体験保育に参加した保護者に対し、統合についてのアンケート調査を行った。
並木幼稚園PTA役員及び桜南幼稚園PTA役員と統合についての意見交換を行った。

【提言】

実施項目の本来の目的・概要と実施予定内容がかけ離れてしまい、抽象化されている。

大綱 7 行政サービスの質的向上を図ります。

(1) 市民満足度の向上

- ・ 住民票や印鑑証明書の発行事務等を行う各庁舎の窓口をはじめとして、福祉、教育、あるいは公民館等すべての窓口は、市民と市役所との最も重要な接点となります。
したがって、窓口での対応の善し悪しが、そのまま市役所全体の評価になると言っても過言ではありません。そこで、市民の皆様が、分かりやすく便利に気持ちよく対応できる窓口サービスの提供を目指します。
そのために、職員の接遇研修や受付及び事務処理体制の見直しや案内板の改善等を行うとともに、窓口での受付時間の延長や各種証明書類の自動交付機の設置、さらにインターネットを活用した各種申請等が可能となるサービスの提供を進めます。

【提言】

市民満足度の柱を「市民ニーズの発掘と市民満足度の向上」などにも活用できるよう、市民意識調査の項目を位置付けた方が広がりが出るのではないかと考えます。
行政サービスの質的向上を目指すのであれば、評価についても、質的向上を測るパラメーターになるものを工夫する必要があります。

在住外国人に対する支援の推進

実施概要

- ・ 在住外国人に生活全般に関わる情報を的確に提供していくために、市広報紙の多言語化・ホームページによる情報の提供・生活情報誌等の発行を適宜行っていく。また、外国人を対象にした相談窓口を設け、生活上の利便性の向上を図る。

平成25年度実施予定内容

- ・ 在住外国人の生活全般に関わる情報を的確に提供するために、市広報紙の多言語化・ホームページによる情報の提供及び生活情報誌等の配布を適宜行っていく。また、外国人を対象にした相談窓口を設け、生活上の利便性の向上及び不安の軽減を図る。

平成25年度実績

- ・ 6か国語外国語広報紙を隔月発行、多言語版ホームページの運営、国際交流員による庁内での通訳サポート、つくば市国際交流協会及び国際化教育への補助、外国籍児童生徒の健康診断支援

【提言】

他都市に比べ進んでいるが、さらに、国際都市を目指すのであれば一步踏み込んで、新たな施策、事務事業等を考えていく必要がある。

(2) 窓口事務の総合化(ワンストップサービス)

事務事業のマニュアル化の推進

実施概要

- ・ 行政事務の効率化・平準化を進めるため、各部署毎に事務事業のマニュアル化を進める。

平成25年度実施予定内容

- ・ 事務処理の迅速化を図るとともに、市民に無用の誤解を与えないよう処理手順を統一する。また、マニュアル化していない事務事業については、順次、整備し円滑な事務処理に資する。

平成25年度実績

- ・ 市民課各業務のマニュアル化を継続実施した。(システム障害対応マニュアルの作成及び整備、CS操作マニュアルの更新など)

【提言】

事務事業のマニュアル化の推進とともに、事務事業の人間化について実践できるような職員を育成してほしい。