

# 施策評価調書

主管部	企画部	対象	25年度
所管部	総務部	財務部	
	監査委員事務局	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)	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				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	194	227人
		H20	達成率	23.4%	10.6%	14.9%	29.8%	
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	94.4	-	100.0%
		H20	達成率	43.9%	59.2%	42.9%	-	
3			数値					
			達成率	-	-	-	-	
	補足指標	現状値 (年度)	実績				目標値	
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	976,364千円	-	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		H25		前回比	
1								

指標分析	行政改革大綱実施計画によりH22年度から5力年間で財政縮減効果額34億円以上としている目標額に対し、H22・23・24年度の3年間の縮減額は27億円に達しており、着実な縮減が図られている。
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政改革大綱実施計画に位置付けられている行政改革のための実施事業についての進捗管理の実施、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。</li> <li>メモリアルホールは、斎場施設として適切に運営するため、経年劣化で老朽化している施設・設備の補修整備した。施設の利便性の向上を図るため、他市斎場の視察、葬祭業者との意見交換会、職員及び委託事業者との接遇研修を実施。年間施設利用者数:火葬件数1,556件、待合利用件数1,352件、夜利用件数265件、宿泊(仮眠)利用件数197件、告別利用件数893件、霊安利用件数124件、法要利用件数42件</li> <li>監査事務は、地方自治法及び地方公営企業法の規定による審査のため、継続して取り組み、行政事務の公平性、透明性の確保に寄与している。</li> </ul>
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)は、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が設定されているが、H25年度からの施策評価には、その代表指標を補完する補足指標の項目を設け、施策の達成度を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	H25当初予算額 (H25決算額)	取組の実績
		H26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	52,051 (49,688)	行政改革大綱実施計画(H24着手率94.4%)に基づく行政改革への取組。行政評価(事務事業評価, 施策評価)の実施。
		49,444	行政改革大綱実施計画に基づく行政改革への継続取組。行政評価(事務事業評価, 施策評価)の継続実施。
2	80102 公共施設の適正配置と市有財産の有効活用	375,671 (503,274)	公共施設等総合管理計画の策定に向けた近隣自治体へのヒアリング及び関係課との協議。指定管理者制度の実施。 メモリアルホールへの指定管理者制度導入に向けた、他市斎場の視察研修及び事前調査。
		595,822	公共施設等総合管理計画の策定に着手。指定管理者制度の継続実施。 メモリアルホールに指定管理者制度をH28.4月を目途に導入できるよう努める。経年劣化による雨漏り補修等を今後計画的に実施する必要がある。
3	80103 計画的な財政運営	2,222 (2,804)	実施計画に基づく予算編成を行い、全体査定により経常経費の抑制を図った。また、台所事情書など財政情報をホームページ等で公表し、市民の財政運営への理解を図った。
		1,243	引き続き行財政改革の推進に取組み健全な財政運営を図る。
4	80104 適切な入札・契約等の執行	9,888 (9,321)	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。
		6,700	物品調達・役務の提供等において「茨城県電子調達システム」利用対象案件を拡大する。
5	80105 財源の確保	339,052 (437,807)	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。(91.64 92.18)
		353,365	新規滞納者対策、滞納処分・滞納処分の停止の強化対策及び分納履行率の向上対策に積極的に取組み徴収率の向上を図る。
全体に属する事業		0 ( ) 0	
合計		778,884 (1,002,894)	-
		1,006,574	-

## 自己評価(主管部署評価)

総合評価	評価コメント
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・P・D・C・Aサイクルの適切な運用を行い、継続的な改善・改革に取り組み、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。</li> <li>・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、市民サービスの向上と管理経費の縮減等が図られている。</li> </ul>

## 課題・今後の展開

・公共施設等総合管理計画をH26年度からH28年度までの3か年で策定する。  
 ・指定管理施設における労働環境を把握するため、施設所管課職員のチェック能力アップ、第三者によるモニタリングの必要性等を調査していく。  
 ・事務事業評価を予算編成や決算資料に反映できるシステムの構築を進めていく。  
 ・監査事務に係る執行機関からの説明聴取については、効率的な手法を検討する必要がある。監査対象部署に対する監査の実効性を高めるため、また、牽制の観点から、指導事項等に対する確実な対応状況等を求める。また、各種の主要な監査において指摘事項に対する措置状況等を全庁的に水平展開することで、監査結果の実効性を確保する。

# 施策評価調書

主管部	企画部	対象	25年度
所管部	総務部	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				目標値 H26	
			H22	H23	H24	H25		
1	電子申請件数	752件	数値	982	759	1,242	2,306	2,500件
		H20	達成率	13.2%	0.4%	28.0%	88.9%	
2	都市計画マップ(GIS)情報数(累計)	2種類	数値	3	5	5	6	5種類
		H20	達成率	33.3%	100.0%	100.0%	133.3%	
3	情報セキュリティ・OA研修の参加人数	118人	数値		181	379	189	180人
		H20	達成率	-	101.6%	421.0%	114.5%	
	補足指標	現状値 (年度)	実績				目標値 H26	
1	文書事務電子化事業システム利用課数	2	数値	-	2	2	2	
		H23	達成率	-	-	-	0.0%	
2	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	0	0
		H22	達成率	0.0%	-100.0%	28.3%	100.0%	
3	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	32,558	
			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		H25		前回比
1								

指標分析	<p>電子申請の増加は、共同システムの抱えていた個人情報の保護に関する課題が解決し、H23年度からの一部の利用休止措置を解除したための回復である。</p> <p>情報セキュリティ・OA研修の参加人数は平成24年度が改正セキュリティ対策基準の研修により急増したものである。</p> <p>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等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、地震防災、屋外広告物と順次拡大してきた。この指標は、総合計画の目標値を達成しているため、平成26年度は6種類を目標として取り組む。</p>
つくば市の特殊性	<p>県内の一般電子申請の利用で市町村自治体の利用の5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、他市町村に比への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。</p> <p>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。</p>
これまでの取組	<p>県等で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安定した各種サービス実施に努めてきた。</p> <p>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。</p>
提言に関する取組	<p>スマートフォン等の携帯移動型端末機器の特性を活用した外国人向けサービスを(独)情報研究機構との検討に着手するなどを行った。</p>

優先順位	施策番号(5桁)	H25当初予算額 (H25決算額)	取組の実績
	施策名	H26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	695,093  (647,209)	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,セキュリティ向上を目的とした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及びパーソナルコンピュータの基本システムの更新,出先機関OA機器の入替,ネットワークの改良ならびに情報ネットワークセンターの事業整理を行った。 都市計画マップに,屋外広告物情報を新たに追加した。 建築確認システム(市分・民間分)の改善及び維持管理を行った。
		614,826	継続しての事業の普及・拡大に加え,セキュリティ向上対策として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および拡充を行う。 都市計画変更等を行った際は,速やかに都市計画マップ提供情報データの更新を行う。 建築確認システム(市分・民間分)の改善及び維持管理を図る。
全体に属する事業			
合計		695,093 (647,209) 614,826	- - -

## 自己評価(主管部署評価)

総合評価	評価コメント
B	依然として,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PDCAサイクルを実施し,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。 都市計画マップは,その成果指標である情報数の目標を達成し,アクセス数も増加しており,必要な情報提供サービスであるといえる。
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。 特に,社会保障・税番号制度を活用し,総合的に住民サービスの向上を目指すシステム作りに取り組んでいく。	

# 施策評価調書

主管部	総務部	対象	25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	<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>		

	総合計画の代表指標	現状値 (年度)	実績				目標値 H26	
			H22	H23	H24	H25		
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	88.1	90.0%
		H20	達成率	1.9%	54.2%	77.6%	82.2%	
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	92.3	95.0%
		H20	達成率	-28.6%	142.9%	138.1%	-28.6%	
3			数値					
			達成率	-	-	-	-	
	補足指標	現状値 (年度)	実績				目標値 H	
1	接遇リーダー養成研修受講人数	105	数値	49	51	54	46	48
		H20	達成率	-	-	-	103.5%	
2	接遇研修指導者養成研修会派遣人数		数値			1	4	5
			達成率	0.0%	0.0%	-	80.0%	
3	木曜延長窓口取扱件数		数値		4,040	4,971	5,983	
			達成率	-	-	-	-	
4	土曜窓口取扱件数		数値	6,276	10,425	9,747	11,273	
			達成率	-	-	-	-	
5	日曜窓口取扱件数		数値	7,627	7,506	8,143	8,578	
			達成率	-	-	-	-	
6	コンビニ交付申請件数		数値			1,931	4,512	4,200
			達成率	-	-	-	-	

市民満足度(市民意識調査)		H21	H23	H25	前回比
1					

指標分析	<p>・住民サービス向上の補足指標として、木曜延長窓口、休日(土・日)対応窓口及びコンビニ交付サービスがあり、各件数については、以下のとおり。</p> <p>木曜延長窓口取扱件数 平成25年度実績 5,983件、前年比20%の増 土曜日窓口取扱件数 平成25年度実績 11,273件、前年比15%の増 日曜日窓口取扱件数 平成25年度実績 8,578件、前年比5%の増 コンビニ交付件数 平成25年度実績 4,512件、前年比233%の増(コンビニ交付は県内4団体のみ実施)</p> <p>となっている。各指標件数とも順調に伸びており、サービスに対する満足度の向上にも貢献している。</p> <p>・窓口対応市民満足度は、新庁舎が開庁した平成22年度以降向上している。</p> <p>・基本研修の役立ち度が下がった要因は、一般職層研修の主任クラスの研修に係る演習等の講師の進め方と受講する研修生の期待値とに差が生じたためと考えられる(これは研修後のアンケート結果から読み取れたもの)。来年度は、演習等の進め方について研修会社及び担当講師と調整をする必要があると思われる。</p>
------	---

つくば市の特殊性	<p>・筑波研究学園都市建設計画、特別市、業務核都市、国際戦略総合特区、環境モデル都市</p> <p>・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。</p> <p>・特別市の中で外国人登録者数及び転入率が全国1位。土日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するのは県内つくば市のみである。</p>
----------	---

これまでの取組	<p>・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月から追加開始</p> <p>・住民異動届に伴い発生する他の届出等について、本庁舎に行かなくとも事務処理を行えるサービスを市内6窓口センターで実施</p> <p>・平成24年5月から、証明書類(住民票の写し、印鑑登録証明書)のコンビニ交付サービスを開始</p> <p>・職員提案制度開始(H17)以降、提案件数362件、表彰件数70件、実現案件数43件</p> <p>・平成4年度に「土浦・つくば・牛久業務核都市基本構想」が承認された。(平成16年度改訂)</p> <p>・平成19年度に「特別市」に指定され、茨城県から環境及び都市計画分野の一部の権限移譲を受けた。</p> <p>・平成23年度に「国際戦略総合特区」に指定された。</p> <p>・平成24年度に「環境モデル都市」に選定された。</p> <p>・職員研修の受講後、受講者全員に対しアンケートを実施して、理解度や研修要望等を調査し研修の改善を図っている。さらに、平成20年度からは、研修終了後一定期間を経たのちにアンケートを実施して、さらなる研修向上を図っている。</p>
---------	--

提言に関する取組	<p>年2回の市民窓口アンケートを実施している。また、窓口等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する。また、関連部署に周知することによりさらなる予防措置を図っている。</p>
----------	--

優先順位	施策番号(5桁) 施策名	H25当初予算額 (H25決算額)	取組の実績
		H26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	300	<ul style="list-style-type: none"> <li>首都圏業務核都市首長会議に参加した。</li> <li>全国特例市市長会会議に参加, 要望等を提出した。</li> <li>土浦市と合併に関する勉強会を開始した。</li> </ul>
		(300)	
		274	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>全国特例市市長会: 国及び関係機関への提言要望を活動し, 特例市相互間における情報交換等を実施する。</li> <li>土浦市との合併に関する勉強会について, 平成26年度に報告書として取りまとめる。</li> </ul>
2	80302 人材の育成・活用	10,608	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員提案制度(応募件数34件, 受賞6件中4件実施)</li> <li>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</li> </ul>
		(10,077)	
		11,908	<ul style="list-style-type: none"> <li>より多くの提案が出されるような制度改革が必要である。また, 提案されたものについては表彰の可否に関わらず実現できるようにする必要がある。</li> <li>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</li> </ul>
3	80303 行政サービスの向上	29,409	<ul style="list-style-type: none"> <li>【土・日・木曜窓口】</li> <li>休日窓口に対応する職員の体制については, 臨時職員を積極的に活用し, 振替休暇取得による通常窓口業務への影響を緩和した。(決算額の相違は, 臨時職員人件費比率の算出方法の変更によるもの)</li> <li>【コンビニ交付】</li> <li>平成25年度には利用可能なコンビニが1社から4社に拡大されており, 利便性がさらに向上している。</li> <li>・TMS(つくば市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</li> </ul>
		(31,931)	
		27,671	<ul style="list-style-type: none"> <li>【土日木窓口】</li> <li>窓口サービスについては, 民間委託などの手法により, より質が高く, 均一なサービスを提供することが必要である。さらなる効率性のある対応業務の見直しと, 対応職員数削減のため人員確保をどうするかが課題となる。</li> <li>【コンビニ交付】</li> <li>個人番号制度の動向を踏まえ, 拡張, 整備を進めていく必要がある。</li> <li>・行政評価等と連携したつくば市マネジメントシステムの運用</li> </ul>
4	80304 自律した自治体運営の確立	762	<ul style="list-style-type: none"> <li>条例としての目的, 効果, 実効性などの観点から, 条例の基本的なあり方を検討するため, 法律の専門家や公募市民による「つくば市自治基本条例(仮称)のあり方検討委員会」を設置し, 第1回目の会議を開催した(開催日: 平成26年3月27日(木))。</li> <li>・国, 県に対して予算等要望を提出した。</li> </ul>
		(180)	
		843	<ul style="list-style-type: none"> <li>あり方検討委員会の意見を踏まえ, つくば市にとって有用な方向性を見出す。</li> <li>・国, 県に対して予算等要望を取りまとめ要望書を提出する。</li> </ul>
全体に属する事業			
合計		41,079	-
		(42,488)	-
		40,696	-

## 自己評価(主管部署評価)

総合評価	評価コメント
B	<p>窓口サービスについては, 窓口での待ち時間の短縮を図り, 業務効率のアップやサービスの均一化に努めた。また, 木曜日延長や土日窓口開庁さらには印鑑証明や住民票のコンビニ交付を県内でも先駆けて実施してサービス向上に資している。</p> <p>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H24年度から運用開始し, 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。</p> <p>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, 継続的に実施することが肝要である。</p> <p>平成25年2月に, 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」として改定した。企画監による検討会議を開催し, 全職員対象のアンケートを実施して, 職員の意見を反映させ職員自らが創り上げるものとして当該方針を作成することができた。これにより, 当該方針を研修計画に反映させたり, 職員が自発的な成長行動を起こしやすい職場環境を整備したりするため, 積極的に活用することができる。</p> <p>国・県に対し, 総合特区の推進やインフラ整備など継続的に要望している。</p>
<b>課題・今後の展開</b> <p>市民課の現職員数・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。より良いサービスを提供するためには, 業務の委託なども視野に入れた検討が必要である。</p> <p>事業の進捗管理と行政評価を連携させて, 予算及び決算に反映できるシステムを構築する必要がある。</p> <p>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制度の抜本的な改革が必要である。</p> <p>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, 公務能率の向上, 研修カリキュラムの充実及び職員の育成に努める。</p> <p>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, 実情を訴える必要がある。</p>	

# 施策評価調書

主管部	市長公室	対象	25年度
所管部	総務部	企画部	
	オンブズマン事務局		

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)	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				目標値 H26	
			H22	H23	H24	H25		
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	60.5	70.0%		
		H21	達成率	-	-17.9%	-	-13.1%	
2	広報つくばの配布世帯割合	82.0%	数値	96.9	101.7	101.4	100.4	95.0%
		H20	達成率	114.6%	151.2%	149.2%	141.5%	
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	2,213,657	2,100,000件
		H20	達成率	153.1%	133.5%	101.9%	115.3%	
補足指標		現状値 (年度)	実績				目標値 H26	
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	-	77.6	46
		H23	達成率	-	0.0%	-	4050.0%	
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	42.6	44
		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	232	-
		-	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%	-	26.5%	
市民満足度(市民意識調査)		H21	H23	H25	前回比			
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%	60.5%	59.9			

指標分析	<ul style="list-style-type: none"> <li>「広報つくば」は、平成21年度までは新聞折込みであったが、平成22年度から一般世帯は各戸配布(ポストイン)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。</li> <li>「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。総合計画の目標値を達成しているため、平成26年度は2,250,000件を目標として取り組む。</li> <li>「「広報つくば」が役に立っている市民の割合」は大幅に上昇したため、目標値の再設定を検討する。</li> <li>「市政地区別懇談会」については、昨年より参加者が増加したが、参加者が少ない地区がある。</li> <li>「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。</li> <li>「会議(審議会等)公開制度」の周知を行ったことにより、実績値(掲載割合)が年々上昇している。</li> </ul>
------	---

つくば市の特殊性	<ul style="list-style-type: none"> <li>広報手段として「ケーブルテレビ」、「コミュニティFM」がある(災害情報などの迅速な広報が可能)。</li> <li>高齢化率が17.62%である(若い街なのでフェイスブックやツイッターなどを活用しやすい)。</li> </ul>
----------	---

これまでの取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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3,272件の意見を得ている。</li> <li>市民意識調査は隔年で(直近は平成25年度)実施し、市民意向を把握し、市政への反映を図っている。</li> <li>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。</li> <li>ホームページは、分かりやすく情報を探しやすいものとなるよう平成25年4月にリニューアルを行った。</li> <li>市政モニター事業は、モニター10人委嘱、会議を2回開催し、3事業について意見や提案をいただいた。</li> <li>地区別懇談会は、中学校区(15中学校区)を単位に、7回開催した。</li> <li>オンブズマン(2人)を委嘱し、月4回の定例相談会(第1~4木曜日)を開催した。</li> <li>市長へのたより・メール等の広聴は、通年受付し、市民の声支援システムにより、データベースを行った。</li> </ul>
---------	---

提言に関する取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>広報活動についてのアンケート</li> <li>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。</li> </ul>
----------	---

優先順位	施策番号(5桁)	H25当初予算額 (H25決算額)	取組の実績
	施策名	H26当初予算額	取組の課題・今後の計画
1	80401	276 (214)	・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, 情報管理環境の確認, 会議開催情報提供及び会議録のHP公開
	公正で透明性の高い 行財政運営	260	・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。 ・行政手続制度においては, 地方分権の進展に伴い, 多くの法改正や権限移譲が急速に進む中, 新たな審査基準等の設定等が必要になる。漏れの無いよう指導の徹底を進めるとともに各職員の理解を深める。
2	80402	14,706 (11,652)	・パブリックコメントの実施。(7件実施, 提出意見延べ232件) ・市民意識調査の実施。(2,400通発送, 回収率54.9%) ・市政モニターを10人委嘱 ・地区別懇談会を7回開催 ・市長へのたより・メールを通年受付し456件の意見聴取 ・オンブズマン(2人)による月4回の定例相談会の開催
	市民ニーズの的確な 把握	22,755	・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 ・市政モニターの目的や提案事業の十分な趣旨説明などを行い, 活発で建設的な提案をいただき, 市政に反映させていく必要がある。 ・地区別懇談会については, 参加者を増やすため, 周知方法の拡充を行い, 多くの方から御意見をいただき, 市政運営の参考としたい。 ・市長へのたより・メールについては, 可能なかぎり回答時間の短縮に努めていく。
3	80403	59,329 (53,284)	・広報つくばを毎月発行・配付, 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・市民べんり帳の作成配付, 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
	広報活動の充実	63,168	・広報つくばの配付漏れ世帯の削減, 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
全体に属する事業			
合計		74,311 (65,150)	-
		86,183	-

## 自己評価(主管部署評価)

総合評価	評価コメント
B	<p>日本の人口減少等の厳しい社会経済状況においては, 都市間競争に優位性を保持しつつ地域活性化を図るには, これらの基盤である情報共有化の推進に努める。</p> <p>・パブリックコメント制度は市民の市政への積極的な参画を促進し, 市民に対する説明責任を果たすとともに, 市民との協働による市政の推進を図るため必要である。</p> <p>・市民意識調査は市の重要な施策等について, 市民の考え等を把握し, その結果を市政運営の参考とすることから必要である。</p> <p>・地区別懇談会については, 市政の現状や課題を説明し, 市民から直接聴くことにより, 地区独特の課題等も確認され, 市政運営の参考とする。</p> <p>・市長へのたより・メールの中で, 特に複数の課にまたがる案件については, 関係部署と早期に調整を行う。</p>
課題・今後の展開	
<p>透明性の高い行政運営を図り, 市民ニーズの把握に努め, 広報活動を充実し, 市民協働によるまちづくりを進める。</p> <p>・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。</p> <p>・市民意識調査の結果等を参考に, 施策に対して市民満足度の向上に努める。</p> <p>・地区別懇談会については, 多くの市民が参加できるように, 周知方法や会場などを検討する。また, 限られた時間の中で, 懇談会の進行についても課題となる。</p> <p>・複数の課にまたがる要望等案件が多く寄せられている中で, 調整に時間を要するが, 今後も担当課と調整を行い, 回答期間の短縮を図る。</p>	