

(別記様式)

# 施策評価調書

|     |         |     |          |
|-----|---------|-----|----------|
| 主管部 | 総務部     | 対象  | H22～26年度 |
| 所管部 | 財務部     | 市民部 |          |
|     | 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。<br/>         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。  |                 |           |

|   | 総合計画の代表指標               | 現状値<br>(年度)  | 実績                         |              |               |               |               | 目標値    |
|---|-------------------------|--------------|----------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|--------|
|   |                         |              | H22                        | H23          | H24           | H25           | H26           | 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<br>H20  | 数値<br>191<br>達成率<br>23.4%  | 185<br>10.6% | 187<br>14.9%  | 194<br>29.8%  | 196<br>34.0%  | 227人   |
| 2 | 「行政改革大綱実施計画」における目標達成の割合 | 90.2%<br>H20 | 数値<br>94.5<br>達成率<br>43.9% | 96<br>59.2%  | 94.4<br>42.9% | 94.4<br>42.9% | 95.2<br>51.0% | 100.0% |
| 3 |                         | -<br>-       | 数値<br>-<br>達成率<br>-        | -<br>-       | -<br>-        | -<br>-        | -<br>-        | -      |

|      |   |
|------|---|
| 指標分析 | <p>「行政改革大綱実施計画」における目標達成の割合は、各年94%を超えているが、100%は達成できなかった。これは、実施項目の進捗状況等に応じて設定目標の修正を行わなかったことなどが要因となっている。</p> |
|------|---|

|             |   |
|-------------|---|
| H22～26年度の実績 | <p>・行政評価については、事務事業評価に加えて平成24年度から施策評価を導入した。</p> <p>・行政改革大綱実施計画に基づく縮減効果額については、目標額の34億円以上に対し、実績が43億4千2百万円となった。</p> <p>・指定管理者制度については、「つくばウェルネスパーク」(H22)、「子育て総合支援センター」(H23)において、新たに導入し、また、10施設の更新を行い、市民サービスの向上を図った。</p> <p>・公共施設等資産マネジメント計画の策定に着手した。</p> <p>・平成27年度予算編成時につくば市中長期財政見通しを作成し、安定した財政運営を行うため、後年度負担を見通しながら歳入・歳出の推計を行った。</p> <p>・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。(92.18% 93.25%)</p> <p>・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。</p> |
|-------------|---|

|          |   |
|----------|---|
| 提言に関する取組 | <p>・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、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など、より適した評価ができるようにした。</p> <p>・平成24、25年度「つくば市補助金等評価委員会」において、評価を受けた補助金66件の交付担当部署から、委員会意見に対する取組状況の提出を求め、平成27年度予算編成に反映した。</p> |
|----------|---|

| 自己評価(主管部署評価)        |  |
|---------------------|--|
| 総合評価                | <b>B</b> 施策目標に向けて概ね達成できた   |
| 評価コメント<br>(総合評価の理由) | <p>・行政評価を行うことにより、P・D・C・Aサイクルの適切な運用が行われ、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実施することができた。</p> <p>・行政改革大綱実施計画により、経費削減、歳入確保、行政サービス向上などが図られ、行政改革が着実に推進された。</p> <p>・指定管理者制度の導入及び運用により、民間活力の活用が推進され、市民サービスの向上と管理経費の縮減等が図られた。</p> |

# 施策評価調書

|     |          |    |          |
|-----|----------|----|----------|
| 主管部 | 総務部      | 対象 | H22～26年度 |
| 所管部 | まちづくり推進部 |    | -        |
|     | -        |    | -        |

|         |  |                  |           |
|---------|--|------------------|-----------|
| 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 |                  |           |
| 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<br>(年度) | 実績  |       |        |        |        | 目標値    |        |
|---|---------------------|-------------|-----|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
|   |                     |             | H22 | H23   | H24    | H25    | H26    | H26    |        |
| 1 | 電子申請件数              | 752件        | 数値  | 982   | 759    | 1,242  | 2,306  | 4133   | 2,500件 |
|   |                     | H20         | 達成率 | 13.2% | 0.4%   | 28.0%  | 88.9%  | 193.4% |        |
| 2 | 都市計画マップ(GIS)情報数(累計) | 2種類         | 数値  | 3     | 5      | 5      | 6      | 6      | 5種類    |
|   |                     | H20         | 達成率 | 33.3% | 100.0% | 100.0% | 133.3% | 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    | 187    | 180人   |
|   |                     | H20         | 達成率 | -     | 101.6% | 421.0% | 114.5% | 111.3% |        |

|             |  |
|-------------|--|
| 指標分析        | <p>・電子申請件数の増加は、一昨年の共同利用システムの更新により利便性が向上したこと、職員研修や庁内イントラネット等による周知により、業務において電子申請を利用する割合が高まったことによる増加と考えられる。</p> <p>・都市計画マップ情報数は、インタ-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ており、総合計画の目標値を達成している。</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> |
| H22～26年度の実績 | <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おり、深刻なシステム停止などもなく、順調に事業を遂行している。</p> <p>・都市計画マップによる提供情報は、地図上から関連づけられる用途地域、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。また、地図上で距離及び面積の計測や検索した地図の印刷等を行えるようシステムの機能向上を図ってきた。</p> <p>・市民サービスの向上を図るため、建築確認システム(市分、民間分)の維持管理を行った。</p>   |
| 提言に関する取組    | <p>・電子申請についてはスマートフォン等の携帯移動型端末機に対応済みである。また、市民窓口等における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の提供を目指し、(独)情報通信研究機構が手がける「多言語音声翻訳機能アプリケーションソフト」の研究開発事業に協力している。</p>  |

## 自己評価(主管部署評価)

|                     |  |                 |
|---------------------|--|-----------------|
| 総合評価                | <b>B</b>   | 施策目標に向けて概ね達成できた |
| 評価コメント<br>(総合評価の理由) | <p>・情報漏えい等の脅威を排除しなければならない基幹電算業務については、外部ネットワークから切り離して運用を行う一方で、ホームページサーバはシステムの安定稼働とバックアップ機能の強化を図るため、民間クラウドサービスへの移行を実施している。また、都市計画マップの機能拡充や、施策評価の提言によりスマートフォンへの対応を行うなど、質の高い行政サービスを安定的・多角的に提供できる環境を構築しており、効果的に事業が行われたと判断する。</p> <p>・都市計画マップは、目標値である情報数を達成しており、アクセス数も年々増加しており、必要な情報提供サービスである。</p> |                 |

# 施策評価調書

|     |      |    |          |
|-----|------|----|----------|
| 主管部 | 総務部  | 対象 | H22～26年度 |
| 所管部 | 市長公室 |    | 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<br>(年度)  | 実績                          |                |                |                |                | 目標値   |
|---|---|--------------|-----------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------|
|   |   |              | H22                         | H23            | H24            | H25            | H26            | H26   |
| 1 | 窓口対応に対する市民満足度<br>(ISO9001窓口アンケート 6項目平均) | 79.3%<br>H20 | 数値<br>79.5<br>達成率<br>1.9%   | 85.1<br>54.2%  | 87.6<br>77.6%  | 88.1<br>82.2%  | 88.1<br>82.2%  | 90.0% |
| 2 | 基本研修の役立ち度(フォローアンケート結果)                  | 92.9%<br>H20 | 数値<br>92.3<br>達成率<br>-28.6% | 95.9<br>142.9% | 95.8<br>138.1% | 92.3<br>-28.6% | 91.6<br>-61.9% | 95.0% |
| 3 |   | -<br>-       | 数値<br>-<br>達成率<br>-         | -<br>-         | -<br>-         | -<br>-         | -<br>-         | -     |

|             |  |
|-------------|--|
| 指標分析        | <p>・窓口対応市民満足度は、新庁舎が開庁した平成22年度以降向上しており、平成25年度からは88%台で横ばいとなっている。</p> <p>・主任級及び主任主査級の研修が、基本研修の役立ち度を下げる要因となった。理由としては、演習において講師の進め方と研修生の期待値とに差が生じたためと、アンケート等の意見より考えられる。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。</p>  |
| H22～26年度の実績 | <p>・ISO9001については、平成24年度から「つくば市マネジメントシステム(TMS)」として運用を開始し、引き続き行政サービスの効率化と質的向上を図り、市民満足度の向上に努めた。</p> <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している。なお土曜日開庁は、平成22年5月から追加で開始した。来庁者に対して、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している。</p> <p>・職員提案制度については、事務事業提案及び身近な提案が応募228件、受賞39件、実現19件となった。</p> <p>・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てている。それに加え、研修終了後3箇月から6箇月程度の後には効果測定のためのアンケートを実施している。このアンケートでは研修後、一定期間に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。</p> <p>・平成26年2月から平成27年3月まで、土浦市との合併についての勉強会を9回開催し、まずはお互いのまちを知るという観点から、さまざまなテーマの下、客観的に比較し検討を進めてきた。</p> <p>・首都圏業務核都市首長会議に毎回参加し、平成26年度においては幹事市として、構成21市を取りまとめた。平成26年度末から、今後の大都市のあり方について、国土交通省と情報交換を行っているところである。</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、接遇の向上に努めた。また、不適切な業務等が発生した場合には、再発防止のためは是正処置を実施し、その内容を水平展開することで、更なる予防処置を図った。</p>   |

## 自己評価(主管部署評価)

|                     |   |                 |
|---------------------|---|-----------------|
| 総合評価                | <b>B</b>  | 施策目標に向けて概ね達成できた |
| 評価コメント<br>(総合評価の理由) | <p>「つくば市マネジメントシステム(TMS)」は、平成24年度の運用開始から3年が経過し、システムが着実に浸透しており、システム運用により、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>・基本研修の役立ち度については、「とても役に立っている」、「まあまあ役に立っている」と回答した職員は、9割を超えることから、業務を遂行する上で必要な知識の習得や意識の醸成を図ることはできたと分析する。</p> <p>・土日の窓口サービスは、市民のライフスタイルへの対応として必要なサービスであり、繁忙期・閑散期については、スタッフを流動的に配置することがより一層必要になってきている。</p> |                 |

(別記様式)

# 施策評価調書

|     |           |    |          |
|-----|-----------|----|----------|
| 主管部 | 市長公室      | 対象 | H22～26年度 |
| 所管部 | 総務部       |    | -        |
|     | 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<br>(年度) | 実績  |           |           |           |           | 目標値       |            |
|---|-------------------------|-------------|-----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
|   |                         |             | H22 | H23       | H24       | H25       | H26       | 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  |           | 60.1      |           | 60.5      | -         | 70.0%      |
|   |                         | H21         | 達成率 | -         | -17.9%    | -         | -13.1%    | -         |            |
| 2 | 広報つくばの常住人口に対する配布世帯割合    | 82.0%       | 数値  | 96.9      | 101.7     | 101.4     | 100.4     | 99.3      | 95.0%      |
|   |                         | H20         | 達成率 | 114.6%    | 151.2%    | 149.2%    | 141.5%    | 133.4%    |            |
| 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 | 3,290,010 | 2,100,000件 |
|   |                         | H20         | 達成率 | 153.1%    | 133.5%    | 101.9%    | 115.3%    | 260.5%    |            |

|      |  |
|------|--|
| 指標分析 | <p>1について、「広報活動に関するアンケート」結果では、広報紙の満足度は非常に高い一方、ホームページで「情報を探しづらい」と回答した割合が30%超であるので、ホームページの満足度を向上させる必要がある。</p> <p>2について、広報紙の配布方法はH21年度までは新聞折り込みであったが、H22年度からポスティングになったことから、ほぼ100%の配布率を達成している。</p> <p>3について、提供する情報の質・量の充実、各課のホームページ情報に対する情報発信の意識が高まったことが要因であると考え。目標値については、平成22年度に達成している。</p> <p>平成26年2月の公開サーバ冗長化により、以後の数値が高く集計されてしまっており、それ以前の単純比較ができない。</p> |
|------|--|

|             |   |
|-------------|---|
| H22～26年度の実績 | <ul style="list-style-type: none"> <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実施した。</li> <li>・ACCSでは市民参加のイベントの様子などを交え、親しみやすく市政情報の発信を行った。</li> <li>・ラヂオつくばでは、市政情報に加え、災害情報の発信にも力を入れ、東日本大震災の際には、災害臨時放送を行った。</li> <li>・市民べんり帳は平成22年度以前から民間との協働事業により発行しており、平成25年度からはポスティングによる配付や電子書籍版の発行も含め、市の財政負担がなくなった。</li> <li>・市勢概要や公共施設案内のための地図を掲載したマイシティつくばを、主に転入者や来訪者に配布している。</li> <li>・広報紙の配布は、平成22年度に一般世帯、平成23年度に事業所へポスティングによる配布を開始した。</li> <li>・パブリックコメントは、平成16年度から実施しており、平成22年度から平成26年度までに43案件に対し、述べ1,733件の意見を得た。</li> <li>・市民意識調査は、隔年で実施し(直近は、平成25年度)、市民意向を把握し、市政への反映を図った。</li> <li>・オンブズマンへの苦情申し立て受付件数は、133件で年平均約27件。</li> <li>・市政モニター事業は、毎年モニター(10人)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>・地区懇談会は、中学校区(15中学校区)を単位に、35回開催した。</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、データベース化を図った。</li> </ul> |
|-------------|---|

|          |  |
|----------|--|
| 提言に関する取組 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報活動に関するアンケート</li> <li>・情報を発信する広報媒体の満足度向上や、市民の情報入手方法把握のため、隔年でアンケートを実施し、広報活動を行うための基礎資料としている。</li> </ul> |
|----------|--|

| 自己評価(主管部署評価)        |   |                 |
|---------------------|---|-----------------|
| 総合評価                | <b>B</b>  | 施策目標に向けて概ね達成できた |
| 評価コメント<br>(総合評価の理由) | <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報紙やホームページ、ACCS、ラヂオつくばなどを活用した様々な広報活動は、広報活動に関するアンケートから概ね満足を得ている状況であるが、ホームページの満足度など向上させていく必要がある。</li> <li>・パブリックコメントは、市民の市政への積極的な参画を促進し、市民への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。</li> <li>・市民意識調査は、市の重要施策等について、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。</li> <li>・市政モニターや市政地区別懇談会は、市政の現状や課題を説明し、市民から直接意見や課題等も聴くことで、市政運営の参考とすることができる。</li> </ul> |                 |