

重点項目	1 仕事の成果と市民の納得 ～市民から納得される仕事を目指して～
-------------	-------------------------------------

1 概要

目的	徹底した情報公開と情報提供を行うとともに、より一層市民の声に耳を傾けることで、市民と行政が情報を共有しながら、それぞれが担うべき役割と責任を明確にし、共通認識に立ったまちづくりのシステムを構築します。 また、情報提供にあたっては、分かりやすさに重点を置き、市の事務事業についてはその目的や成果などを公表し、透明性の確保に努めることで「市民から納得される仕事」を目指します。			
関係部署	情報政策課	市長公室	企画課	市民協働課
重点項目に位置付ける取組方針	取組方針			
	1. 市民に分かりやすく情報を伝えます			
	2. 市民の声に耳を傾けます			

2 平成26年度の取組状況と課題

取組状況と課題	<p>○積極的な情報公開 内部会議等の会議録及び資料の写しを情報公開室に整備すると共に、市公式サイトにも掲載（電子化されているもの）し、常時閲覧を行った。情報公開にあたっては、これまで会議録の作成に時間を要していたこともあり、新たに移動式の会議録作成システムを導入し、作成時間の軽減を図った。今後は、決められた期日に資料等を整備し、公表することが必要である。 また、「まちづくり基本条例」の制定に基づき、本条例（情報共有）との整合を図るため、情報公開条例の一部改正草案を作成し、改正に向けた準備を進めた。</p> <p>○出前講座の拡大 出前講座の拡充策として、人材バンクの一部を出前講座と統合する見直しを行うため、平成18年度以降未実施だった人材バンク登録講師の意向確認、活動状況調査を実施した。協議の結果、統合は行わず、それぞれ並行して存続させることとした。人材バンクの正確な活動実態の把握のため、毎年度末に登録者に報告を求める等の方策を検討する必要がある。</p> <p>○新たな広聴機能の構築 広聴機能の充実を図るため、市民と市長が気軽に意見交換を行える場として、新たに「かたらい広場」の運用を開始すると共に、意見交換会や懇談会などで市民から寄せられた意見を電子ファイル化し、庁内システム内に掲示することにより情報の共有を図った。市政全般に対する意見・要望を行う「市長への手紙」については、各課業務の手続きに関する質問等も寄せられることから、内容によって担当課から直接回答することを検討する必要がある。</p> <p>○新たな市民満足度調査の実施 個別の市民アンケート実施状況やアンケート質問項目の追加要望などを把握した上で、質問項目を精査、設定し、「まちづくり市民アンケート」を実施した。集計・分析結果を、各部署及び市議会議員にも配布し、情報の共有を図った。この結果を今後の市政運営に活かしていく必要がある。</p>
----------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3 平成26年度の事業の進捗に関する総括

総括	<p>A 順調</p> <p>B 概ね順調</p> <p>C 遅れている</p> <p>D 見直しが必要</p>	<p>市政運営の透明性の向上や広聴機能の充実を図るための取り組みを着実に実施しており、全ての取組項目について「概ね順調」となっている。とりわけ、市政の透明性をより高め、市民参加による開かれた市政を推進するため、情報公開条例に基づく行政情報の公開と、積極的な公表に努めている。</p> <p>今後も、適切な情報公開と、市民に分かりやすい情報提供の充実に努めるとともに、市民との情報共有を図りながら、開かれた市政運営を推進していく。</p>
行政経営評価委員会の主な意見	<p>・市の公共施設等に設置している市政情報（市長への手紙や意見交換会等の会議録など）については、多くの方の目にとまり、見てもらえるよう資料の作成方法等を工夫する必要がある。</p> <p>・まちづくり市民アンケートについては、年齢や居住年数によってもそれぞれ考え方が異なることから、これらの質問項目（年齢別に選択する形式）を作成することを検討してはどうか。</p> <p>・アンケートの調査方法について、例えば、子育てに関する調査であれば、学校を通して調査票を発送することで、多くの若い世代の意見を聴取することが可能と考えられることから、目的や調査対象に応じて工夫することが必要である。</p>	

【数値目標の達成状況】

数値目標	指標	ベース値	目標値	実績値			達成率①	達成率②	評価
		H20	H28	H22	H25	H26			
	市役所からの情報発信に対する満足度を向上します	67.0	77.1	74.1	—	71.9	93.2%	48.5%	△

達成率①：実績値と目標値により、達成率を算出

達成率②：実績値とベース値、目標値とベース値のそれぞれの差により達成率を算出

評価	評価の内容
◎	達成率②が100%以上 (達成率①が100%以上)
○	達成率②が60%以上 (達成率①が90%以上)
△	達成率②が60%未満 (達成率①が90%未満)
×	達成率②が0%以下

【今後の方向性、課題等】

市政情報の情報公開や情報提供を行うとともに、出前講座の講座メニューの見直し、さらには、市政モニター制度やかたらい広場など新たな広聴機能を構築するなど、重点項目1「仕事の成果と市民の納得」に掲げる取組項目は「概ね順調」に進捗している。とりわけ、情報の発信に関しては、広報紙や市公式サイトへの掲載をはじめ、政策情報誌の発行、メール配信サービスの実施、フェイスブック・ツイッター等を活用し、積極的な市政情報の発信に努めている。

しかし、「市役所からの情報発信」の市民アンケートでの市民満足度に関する数値目標では、目標値を5.2ポイント下回り、達成していない状況である。地方分権の推進などに伴い、市民のまちづくりへの参加意識が高まり、行政は公平性及び透明性の確保が求められるとともに、市民と行政の情報の共有化がより必要となる。

適切な情報を適切なタイミングで市民へ届けるとともに、多くの市民の声に真摯に耳を傾けることが市政への信頼を高め、市民の納得性を得ると考えられることから、職員一人ひとりが情報発信・提供等の役割を再認識するとともに、引き続き、様々な媒体を活用しながら、必要な情報を分かりやすく提供し、市民と行政の情報の共有化を進めていくことが必要である。

重点項目	2 目指すべき職員像と経営強化 ～市民から納得される市役所を目指して～
-------------	-------------------------------------

1 概要

目 的	<p>自ら考え、地域とともに行動できる素養を身につけた職員など、分権型社会の担い手にふさわしい職員を育成するため、人材育成の職場環境の充実に努めます。</p> <p>また、行政環境の変化や職員数の減少に際しても事務事業が円滑に遂行されるよう、意思形成過程が簡素化された組織機構を構築するため、人材育成や定員管理を推進するとともに、簡素で合理的な組織機構を構築し、環境変化時においては柔軟に対応することで「市民から信頼される市役所」を目指します。</p>		
関係部署	人事行政課	企画課	
重点項目に位置付ける取組方針	取 組 方 針		
	1. 職員のレベルアップを図ります		
	2. 仕事の能率を高めます		

2 平成26年度の取組状況と課題

取組状況と課題	<p>○人事評価制度の推進 人事評価結果の平成27年4月からの昇給への反映については、地方公務員法の改正等により制度設計の再検討が必要となったことから実施を見送ることとなった。 今後は、平成28年度からの昇給への反映に向けて、引き続き準備を進めながら給与制度を充実させ、人材育成につなげていく必要がある。</p> <p>○新たな人材育成基本計画の策定 これまでの人材育成基本計画に基づく取り組みと課題を整理するとともに、全職員向けの人事アンケートを実施し、龍ヶ崎市職員人材育成基本計画策定等検討委員会等での協議を踏まえて、新たな人材育成基本計画を策定した。 今後は、この計画をもとに職員自身が能力開発を行うことができる具体的な人事施策を実行していくことが求められる。</p> <p>○業務改善の推進 職員提案制度では、提案提出の勧奨とメリットの周知を目的として、全職員の個人メールアドレスあて通知するとともに、提案募集期間中は庁内システムを活用して定期的に周知を実施した。業務改善運動（仮称）については、職員提案制度との差別化に向けた検討作業と制度構築が今後必要となる。</p> <p>○人的資源の最適配分の推進 これまでの定員削減を中心とした計画から、事務事業の増減に対応できる柔軟な人員計画とし、専門的・期間限定的職員や臨時・非常勤職員を含めた、職員全体の所要人員に主眼を置いた内容とした。人事政策の三本柱である「人材育成基本計画」及び「特定事業主行動計画」と相乗させるかたちで、「市の政策の実現に結びつく人員確保」を目指していく。</p>		
---------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

3 平成26年度の事業の進捗に関する総括

総括	A 順調	<p>地方分権の意義を理解した、新しい時代にふさわしい職員の育成を実現するための取り組みを進めてきており、4つの取組項目のうち、2項目を「順調」「概ね順調」と評価している。</p> <p>一方、人事評価結果を昇給に反映させる人事評価制度や、職員自らの意思により、市民サービスの更なる向上や創意工夫による効率化、職場環境の改善など、各職場における業務の改善を推進する「業務改善運動制度（仮称）の構築」に遅れが生じており、引き続き、職員の資質向上及び意識改革を確立するための各事業の推進を図る必要がある。</p>
	B 概ね順調	
	C 遅れている	
	D 見直しが必要	
行政経営評価委員会の主な意見	<ul style="list-style-type: none"> 市民参加に基づく地域経営のためには、政策の立案・執行等において法律を意識した取組が求められることから、市職員の法務能力を向上させる研修の充実及び人材育成に努める必要がある。 職員提案制度の活用を図るためには、提案しやすくすることはもとより、提出された提案をプラスに評価することが重要であることから、きめ細やかな評価方法等を検討する必要がある。また、提案内容の審査や評価の過程、採用提案の進捗状況をお知らせすることで、職員のモチベーションを高めるとともに、制度の活用にもつながると考えられることから、引き続き適切な報告、公表に努める必要がある。 	

【数値目標の達成状況】

数値目標	指標	ベース値	目標値	実績値			達成率①	達成率②	評価
		H20	H28	H22	H25	H26			
数値目標	市役所の仕事ぶりに対する満足度を向上します	30.2	44.0	30.3	—	38.9	88.4%	63.0%	○
	市民サービスを維持したうえで職員一人あたりの人口を増加します	156	186	179	182	184	98.9%	93.3%	○

達成率①：実績値と目標値により，達成率を算出

達成率②：実績値とベース値，目標値とベース値のそれぞれの差により達成率を算出

評価	評価の内容
◎	達成率②が100%以上 (達成率①が100%以上)
○	達成率②が60%以上 (達成率①が90%以上)
△	達成率②が60%未満 (達成率①が90%未満)
×	達成率②が0%以下

【今後の方向性，課題等】

人事評価制度や職員提案制度の推進をはじめ，新たな人材育成基本計画や人員管理計画を策定するなど，重点項目2「目指すべき職員像と経営強化」に掲げる取組項目は，「概ね順調」に進捗している。しかしながら，「市役所の仕事ぶり」の市民アンケートでの市民満足度に関する数値目標では，前回調査（平成22年度）より8.6ポイントアップし，着実に向上しているものの，目標値には到達していない。また，「市民サービスを維持したうえで職員一人あたりの人口を増加する」指標についても，「第5次定員適正化計画」に基づく取組の推進により，平成20年度（ベース値）では156人であったのに比べ，平成26年度は184人まで増加し，6年間で28人（約17.9%）増加しているが，目標には達成していない状況である。

地方分権改革の推進や多様化・高度化する市民ニーズに対応していくためには，職員の能力を最大限に引き出し，一人ひとりの資質をさらに向上させる必要がある。また，効果的・効率的な執行体制の構築を一層進め，新たな課題・分野にも力を振り向けながら，組織力の強化を図る取組が必要である。このため，新たに策定した「第2次人材育成基本計画」に基づく人事政策を展開するなど，効率的な執行体制の確保や人的資源の有効活用に努め，引き続き「市民から信頼される市役所」を目指していくことが必要である。

重点項目	5 市民の視点から捉えた事務事業の総点検 ～市民の視点での事業選択を目指して～
-------------	------------------------------------------------

1 概要

目的	<p>事務事業については、行政評価システムや職場での総点検を行い、質的向上と量的縮減に取り組めます。</p> <p>また、公共サービスについては、引き続き市が担うべきか、民間での事業実施が可能であるかなどの役割分担を考えていく必要があるため、業務内容やコスト情報を市民と共有しながら、広範な民間活力を導入するなど業務の仕組みや進め方を改善します。その改善に際しては、市民の感覚・視点から、既存の事務事業について、緊急性、有効性、効率性などを積極的に見直すとともに、市民本位の効率性や納得性の向上に結びつく成果・スピード・コストを重視した行政経営の推進など、「市民の視点での事業選択」を目指します。</p>			
関係部署	企画課	情報政策課	市民協働課	生涯学習課
	市民窓口課	保険年金課	税務課	環境対策課
	会計課	社会福祉課	こども課	高齢福祉課
	教育総務課	納税課	資産管理課	健康増進課
重点項目に位置付ける取組方針	取組方針			
	1. 仕事のあり方・進め方を見直します			
	2. 市民の利便性をアップします			
	3. 施設を有効に活用します			
	4. 団体の経営を見直します			

2 平成26年度の取組状況と課題

取組状況と課題	<p>○新たな行政評価制度の構築・推進</p> <p>昨年度の評価過程における協議・意見等を踏まえ、評価基準の見直しを実施した。今後は、取組みが遅れている主要事業などについて、重点的に推進を図ると共に、成果に基づく評価など、一層の充実にも努めていく必要がある。</p> <p>○情報資産の利活用</p> <p>健康管理システムについては、クラウド型のシステムを採用し、10月1日から新しいシステムが稼働した。</p> <p>情報資産利活用データベースシステムの導入については、プロポーザルにより構築業者を選定した。平成27年4月から運用予定である。</p> <p>○指定管理者制度等の推進</p> <p>議会での議決を経て、中央図書館及び市民活動センターの指定管理者を決定することができた。決定後、来年度からの管理運営のための基本協定及び年度協定を締結し、業務引継ぎを完了させた。今後は、各施設における管理運営がサービス向上や利用者の安全対策等、所期の目的に沿って行われているかのモニタリングが重要となる。</p> <p>○窓口サービスの機能強化</p> <p>平日夜間延長、休日開庁の本格的なスタートに伴い、職員のスキルアップのための対応マニュアルの作成や研修会を実施した。公共施設インターネット予約拡充については、具体の方向性を固めるに至ってはいないが、引き続き、現行システムの運用主体である茨城県との情報共有を図りながら拡充策を検討していく。</p> <p>○公共施設再編成の基本方針の推進</p> <p>平成26年9月に「公共施設再編成の基本方針に基づく第1期行動計画」を策定した。庁内外の検討組織の設置、ワークショップ等による市民との意見交換を行い、第1期行動計画の推進に努めた。今後は、個別施設の見直しとなる再編成プランの検討に加え、インフラまで含めた「公共施設等総合管理計画」の策定が課題である。</p>
----------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3 平成26年度の事業の進捗に関する総括

総括	A 順調	<p>市民視点を踏まえた行政評価や、指定管理者制度導入に伴う民間事業者による公共サービスの展開など、5事業のうち3事業が「順調」であり、残りの2事業も「概ね順調」とする評価となっており、着実に取組項目を進めている。</p> <p>今後も、これらの取組を着実に進め、市民の感覚・視点を十分に踏まえながら、経営資源を最大限に活用し、費用対効果やスピードを意識した低コストで質の良い行政経営を推進していく。</p>
	B 概ね順調	
	C 遅れている	
	D 見直しが必要	
行政経営評価委員会の主な意見	<p>・窓口サービスの更なる向上を図るため、多くの市民の方が利用する1階フロアの職員ばかりでなく、全職員が来庁者に対し、迅速かつ親切、丁寧な対応に心がけるよう努める必要がある。</p> <p>・公共施設インターネット予約システムについては、市民に使いやすいことが重要であることから、その運用方法等について十分に検討していただきたい。</p>	

【数値目標の達成状況】

数値目標	指標	ベース値	目標値	実績値			達成率①	達成率②	評価
		H20	H28	H22	H25	H26			
数値目標	事務事業評価の活用により、コストと成果を公表して総点検します	行政評価を行い、市公式サイト等にて公表（成果報告書等）					—	—	—
	市役所の仕事ぶりに対する満足度を向上します	30.2	44.0	30.3	—	38.9	88.4%	63.0%	○
	公共施設のあり方に関する方針を示します	龍ケ崎市公共施設再編成の基本方針等を策定					—	—	—

達成率①：実績値と目標値により、達成率を算出

達成率②：実績値とベース値、目標値とベース値のそれぞれの差により達成率を算出

評価	評価の内容
◎	達成率②が100%以上 (達成率①が100%以上)
○	達成率②が60%以上 (達成率①が90%以上)
△	達成率②が60%未満 (達成率①が90%未満)
×	達成率②が0%以下

【今後の方向性、課題等】

重点項目5「市民の視点から捉えた事務事業の総点検」に掲げる取組項目については、各取組を着実に推進し、「概ね順調」に進捗している。数値目標に掲げる「事務事業評価の活用により、コストと成果を公表して総点検する」指標については、市の最上位計画である「ふるさと龍ケ崎戦略プラン」の主要事業を中心に、重点課題・検討課題として取り組む事業などの行政評価を行い、事業費及び人件費を含めたフルコストや単位あたりのコスト情報、実績や成果に関する指標などをできる限り分かりやすさに配慮しながら公表している。また、「公共施設のあり方に関する方針を示す」指標についても、平成25年2月に「龍ケ崎市公共施設再編成の基本方針」を、平成26年9月に「龍ケ崎市公共施設再編成の基本方針に基づく第1期行動計画」を策定しており、いずれも目標を達成している状況である。

限られた経営資源の中で、市民の視点に立った質の高いサービスを提供するためには、その経営資源を最大限に活用し、市民本位の効率性や納得性の向上に結びつく成果・スピード・コストを重視した行政経営を推進していかなければならない。また、成果重視の観点から、何を行ったかではなく、どんな成果が得られたかを常に把握することが必要である。このため、今後も、引き続き、行政と民間の役割分担の明確化、公共施設再編成の取組の推進、市民ニーズに応える窓口サービスの提供、行政評価システムの推進に取り組むなど、成果を重視した行政経営を進めていく必要がある。

重点項目	6 未来につながる安定した財政運営 ～市民の未来につながる施策展開を目指して～
-------------	------------------------------------------------

1 概要

目的	コスト意識などの経営的視点に立ち、徹底した事務事業の見直しによる歳出抑制と自主財源の確保に努めながら「市民の未来につながる施策展開」を担保する柔軟な財政構造の構築を目指します。		
関係部署	財政課		
重点項目に位置付ける取組方針	取組方針		
	1. 市民とともに財政状況をチェックします		
	2. 財政健全化の取組みを継続します		
	3. 財政運営に関するルールを定めます		

2 平成26年度の取組状況と課題

取組状況と課題	<p>○財政情報の公表 例年公表している当初予算要求・査定状況に加えて、新たに事業別要求・査定状況の資料を作成し、市公式ホームページにて公表した。財政状況の公表については、市民との共有が図られるよう、分かりやすい内容に留意する必要がある。</p> <p>○中期財政計画の推進 平成25年度の決算が良好であったことから、財政調整基金繰入の解消と新規積立予算の財源を確保することができた。今後も、経常経費の縮減や予算の適正執行、市税徴収率の向上に取り組み、積み立てを行うための財源の確保に努めていく。</p>
----------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3 平成26年度の事業の進捗に関する総括

総括	A 順調	財政情報の公表と中期財政計画の推進に努め、取組項目については、それぞれ「順調」「概ね順調」と評価している。 安定した行政サービスを提供していくためには、中長期を見据えた財政運営が不可欠なことから、引き続き、中期財政計画を推進し、財政の健全性を堅持するとともに、事務事業の不断の見直し・改善を行うことにより、歳出抑制と自主財源の確保に努めていく。
	B 概ね順調	
	C 遅れている	
	D 見直しが必要	
行政経営評価委員会の主な意見	・特になし	

【数値目標の達成状況】

数値目標	指標	ベース値	目標値	実績値		達成率①	達成率②	評価	
		H24	H28	—	H25				H26
	財政収支見通しを毎年ローリングし、公表します	毎年ローリングし、市公式サイトで公表している				—	—	—	
	中期財政計画の目標を達成します	—	—	—	—	—	—	—	
	①基礎的財政収支	20億超黒字	黒字	—	20億超黒字	—	—	—	
	②経常収支比率(%)	93.5	90.0	—	91.2	90.4	99.6%	88.6%	○
	③積立金残高比率(%)	25.7	35.0	—	34.6	40.6	116.0%	160.2%	◎
	④実質債務残高比率(%)	211.7	180.0	—	223.8	219.2	82.1%	-23.7%	×
	⑤社会資本形成の将来世代負担比率(%)	30.3	30.0	—	31.3	—	—	—	—
	市独自の財政運営のルールを定めます	龍ヶ崎市財政運営の基本指針等に関する条例等の施行など				—	—	—	

達成率①：実績値と目標値により、達成率を算出

達成率②：実績値とベース値、目標値とベース値のそれぞれの差により達成率を算出

評価	評価の内容
◎	達成率②が100%以上 (達成率①が100%以上)
○	達成率②が60%以上 (達成率①が90%以上)
△	達成率②が60%未満 (達成率①が90%未満)
×	達成率②が0%以下

【今後の方向性、課題等】

財政情報の公表や中期財政計画の推進を図り、重点項目6「未来につながる安定した財政運営」の取組項目は、「概ね順調」に進捗している。数値目標に掲げる「財政収支見通しを毎年ローリングし、公表する」指標については、市公式ホームページに掲載し、毎年公表している。また、「中期財政計画の目標を達成する」指標については、中期財政計画に定める5つの目標とする指標のうち、2つの指標（基礎的財政収支・積立金残高比率）が達成、あるいは達成見込みであり、残りの3つの指標についても、目標値には到達していないが、概ね改善傾向にある。さらに、「市独自の財政運営のルールを定める」指標については、「龍ヶ崎市財政運営の基本指針等に関する条例」を平成24年10月に施行するなど、既に目標を達成し、同条例及び同条例施行規則に基づく財政運営に取り組んでいる。

一方、「財政運営」に関する市民アンケートでの市民満足度に関する数値目標では、「満足・やや満足」と回答した方は、約2割と低い数値となっており、優先的・重点的に取り組んでほしいとする施策の重要度として高いものとなっている。このため、今後も、中長期的な視野に立ち、柔軟な財政構造への転換、将来負担額の削減など、財政力の強化を推進し、市民の未来につながる持続可能な財政基盤の構築を目指していく必要がある。