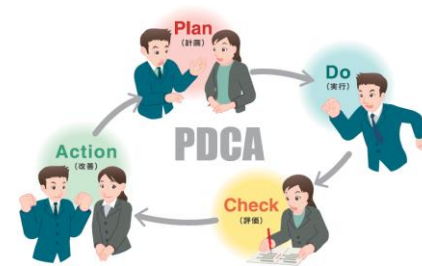


# 第六次総合計画 施策評価シート（令和3年度）

5-④

施策
市民ニーズを把握し、施策や仕事のやり方を常に改善する
担当部局
企画財政局

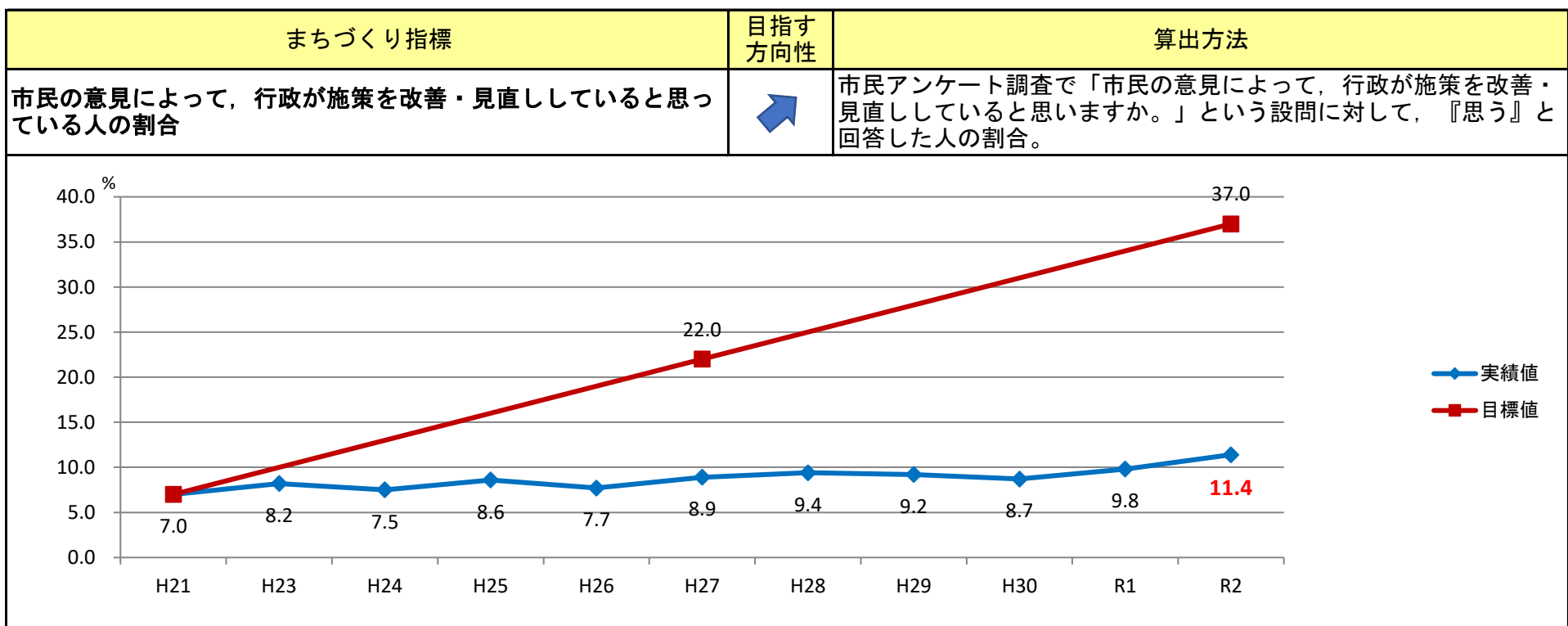
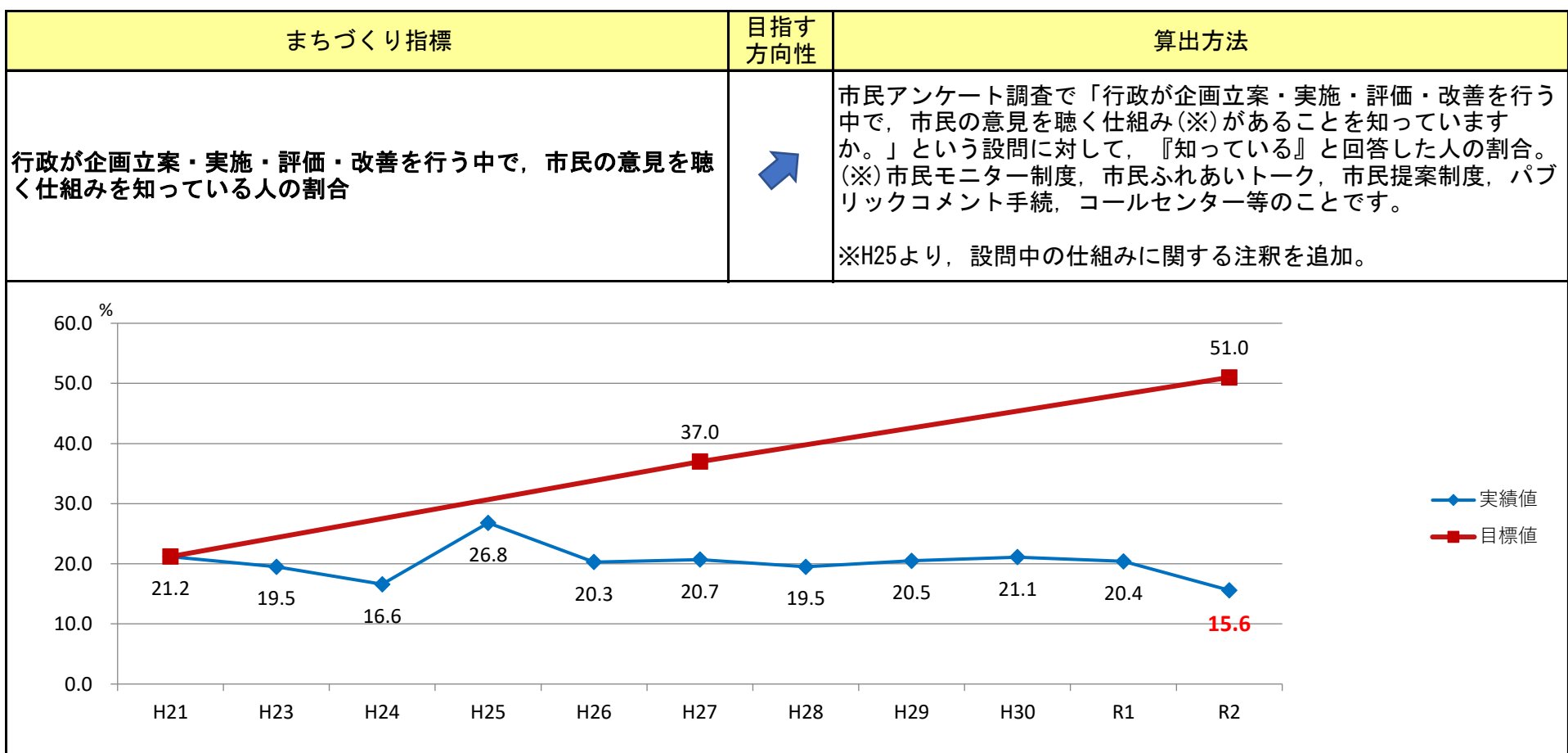


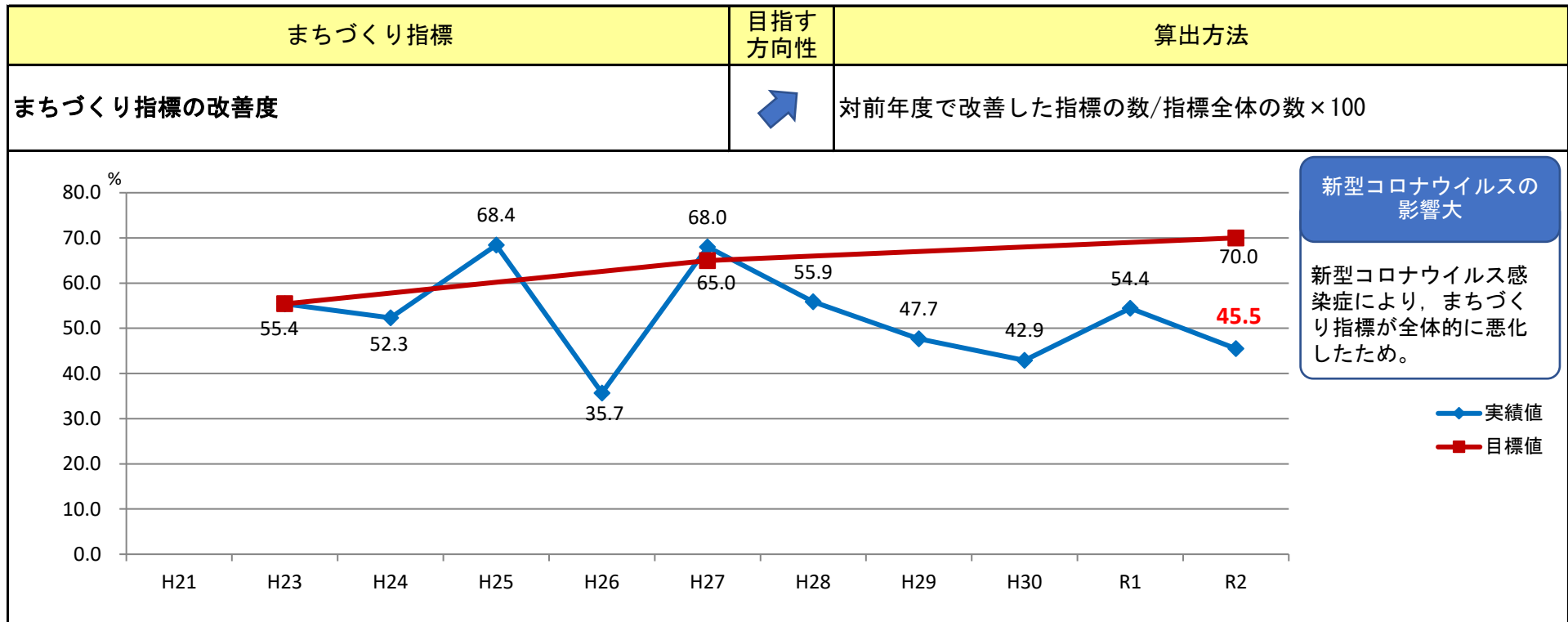
**【自律】** めざすまちの姿 行政が、企画立案・実施・評価・改善（PDCA）の中で、市民ニーズに的確に対応し、施策を見直している

## 市の基本方針

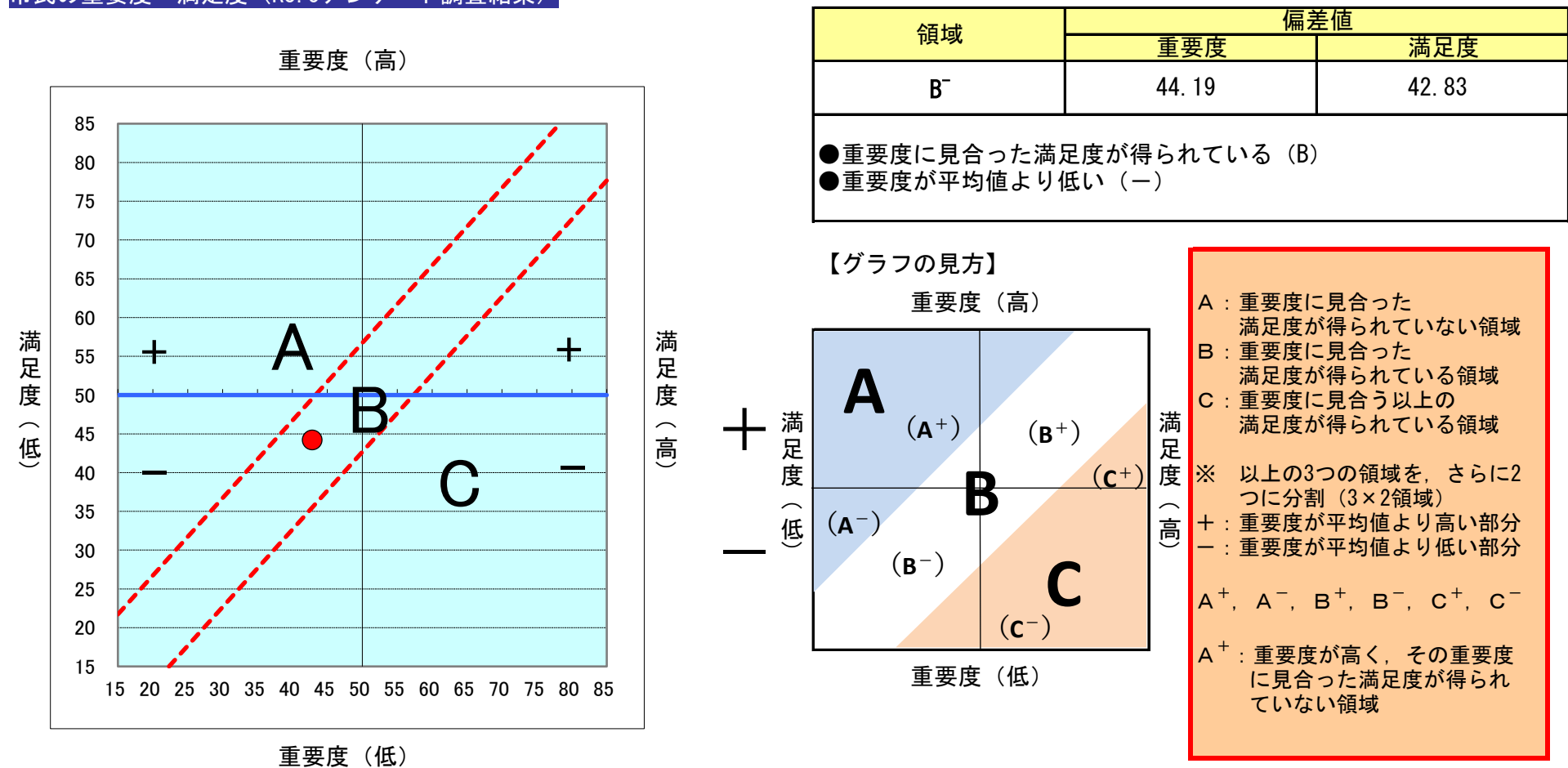
- 第六次総合計画において、4年間を計画期間とした具体的な事業を盛り込んだ構想実現計画を策定し、毎年度見直しを行いながら「めざすまちの姿」の着実な実現をめざします。
- 行政評価を実施し、施策の進捗状況や課題等を明確にし、市民に公表します。
- 施策に市民意見を反映するため、マーケティング機能を強化します。
- 市民アンケートにより市民ニーズを調査し、施策の重点分野に反映します。

## 数値目標





市民の重要度・満足度 (R3.5アンケート調査結果)



施策を推進する主な事業の評価

区分	事業名	目的 (I) / 令和2年度の主な実績 (II) / 今後の方向性 (III)	R2年度決算額 (千円)
	構想実現計画策定事業	(I) 第六次総合計画の計画的かつ効果的な推進を図る。 (II) 第六次総合計画に掲げる「めざすまちの姿」の実現に向け、「構想実現計画2020」に掲げる市の施策を推進する事業を実施した。 (III) 継続して実施する。	-
	倉敷みらい創生戦略推進事業	(I) 今後の人口減少及び過度の東京一極集中を是正するため、本市の目標、講ずべき施策を定めた「倉敷みらい創生戦略」の推進を図る。 (II) 令和元年度の実施状況等について、地方創生等特別委員会 (8月24日開催) において報告した。 (III) 基本目標及び重要業績評価指標について毎年度検証し、必要に応じて戦略を見直すなどして、進捗管理を実施する。	-
	行政評価推進事業	(I) 第六次総合計画に掲げる市の施策について、進捗状況、課題及び今後の取り組み方針を明確にし、市民への説明責任を果たすとともに、それらを事業の見直しにつなげていくことを目的に実施した。 (II) 全46の施策について、評価を実施し、令和2年10月に公表した。 (III) 市民アンケートについては、市民の負担を最小限に抑えるよう工夫し、市の施策が市民に理解してもらえるよう継続して実施する。	629
	業務改善推進事業 (再掲)	(I) 市役所全体の業務改善の推進と制度を通じた職員の能力向上を目的として実施した。 (II) 業務改善推進制度であるトライK制度を運用するとともに、市民満足度向上運動と連携し、階層別の研修を実施した。 (III) 投稿件数が減少しているため、現行の業務改善推進制度の運用を見直して実施する。	12

区分	事業名	目的(Ⅰ)／令和2年度の主な実績(Ⅱ)／今後の方向性(Ⅲ)	R2年度 決算額 (千円)
	市民提案事業	(Ⅰ) 市民の市政への参加意識の高揚を図ることを目的に実施した。 (Ⅱ) 提案・要望等の総数484件全件を意見要望集約システム「聴き倉」に登録し、全庁職員で共有した。また、公開条件の整っている180件を市ホームページに掲載し、市民に対して内容を公表した。 (Ⅲ) 「聴き倉」をもっと広く活用してもらうため、全庁職員にPRしながら、継続して実施する。	-
	パブリックコメント事業	(Ⅰ) 市民の行政参画の機会を提供し、開かれた市政の実現を目指す。 (Ⅱ) 第七次総合計画(素案)など24件の意見募集を行い、159件の意見をいただいた。寄せられた意見を素案に取り入れることができるかの検討結果や、意見に対する市の考え方を公表し、計画策定や条例改正を実施した。 (Ⅲ) より多くの意見をいただけるよう、広報をより充実させていき、継続して実施する。	-
	コールセンター事業	(Ⅰ) ワンストップサービスの確立による市民サービスの向上を目的に実施した。 (Ⅱ) 電話・FAX・メールの総利用件数は、新型コロナウイルス関連の問い合わせ増の影響で前年数値を10%上回った。その結果、応答率・回答率ともに前年を僅かに下回ったが、利用者満足度は前年よりも高い評価を得ている。 (Ⅲ) 年々閲覧件数が増加している公開FAQをさらに充実させ、コールセンター機能の強化を図りながら、継続して実施する。	62,190
	市民ふれあいトーク事業	(Ⅰ) 市政への市民参加の促進と開かれた市政の実現を目的に実施した。 (Ⅱ) 市長が市民の方と幅広く、自由な意見交換を行う「ふれあいトーク」を1回開催し、33人の参加者があった。活発で有意義な意見交換が行われた。 (Ⅲ) 各地域に向いて開催する「地域型」に加えて、市勢状況に適した関心の高いテーマを選定して行う「テーマ型」を継続して実施する。	97
	市民モニター事業	(Ⅰ) インターネットを活用し、簡単・素早く市民の声を市政に反映させる。 (Ⅱ) インターネットを活用したアンケートを13回実施した。平均回答率は46.7%で、前年度に比べ1.5ポイント上昇し、平均回答者数は591人で、前年度に比べ39人増加した。 (Ⅲ) 若い世代の登録者数増加や平均回答者数を向上させていくため、協賛の追加や市政への反映状況の広報を強化しながら、継続して実施する。	37
創	データで紡ぐ高梁川流域連携事業	(Ⅰ) 官民データの利活用により地域課題や社会課題の解決を促進する。 (Ⅱ) オープンデータの更新・追加及び地域特性分析コンテンツ(都市モニタリング等)の追加(新規データセット数100件、更新757件) (Ⅲ) 防災オープンデータの整備・公開の支援やSDGsオープンデータの推進等、継続して取り組みを実施する。	11,397
公	AI・RPA推進事業	(Ⅰ) AI等のデジタル技術を活用し、業務効率化や住民サービス向上を図る。 (Ⅱ) AIを活用した会議録作成支援システムを導入した結果、年間約1,200時間の業務時間の削減効果が見込まれる結果となった。また、RPAについては6所属で導入し、年間約2,000時間の削減時間が見込まれる結果となった。 (Ⅲ) 会議録作成支援システムは継続利用する。他のAIを使ったサービス等についても情報収集を行う。また、RPAについては、導入所属・業務を拡充する。	5,531