

# 第六次総合計画 施策評価シート(令和2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

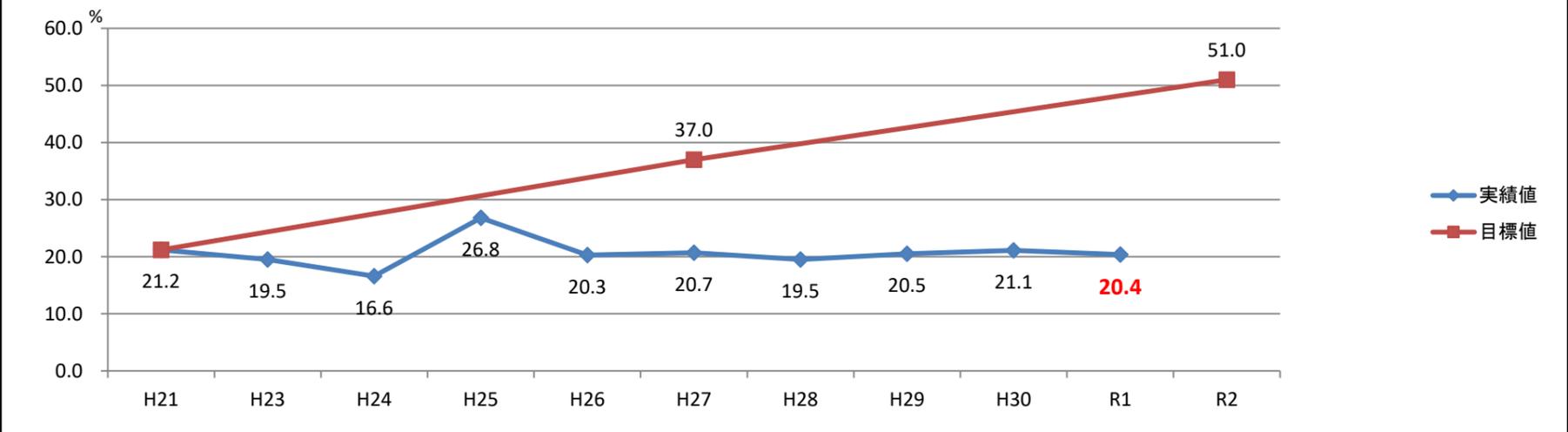
**【自律】** めざすまちの姿 行政が、企画立案・実施・評価・改善(PDCA)の中で、市民ニーズに的確に対応し、施策を見直している

**市の基本方針**

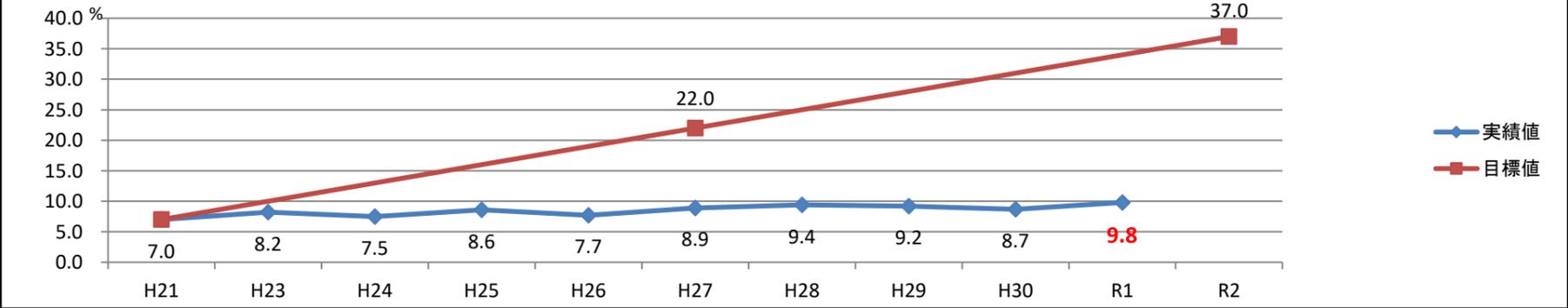
- 第六次総合計画において、4年間を計画期間とした具体的な事業を盛り込んだ構想実現計画を策定し、毎年度見直しを行いながら「めざすまちの姿」の着実な実現をめざします。
- 行政評価を実施し、施策の進捗状況や課題等を明確にし、市民に公表します。
- 施策に市民意見を反映するため、マーケティング機能を強化します。
- 市民アンケートにより市民ニーズを調査し、施策の重点分野に反映します。

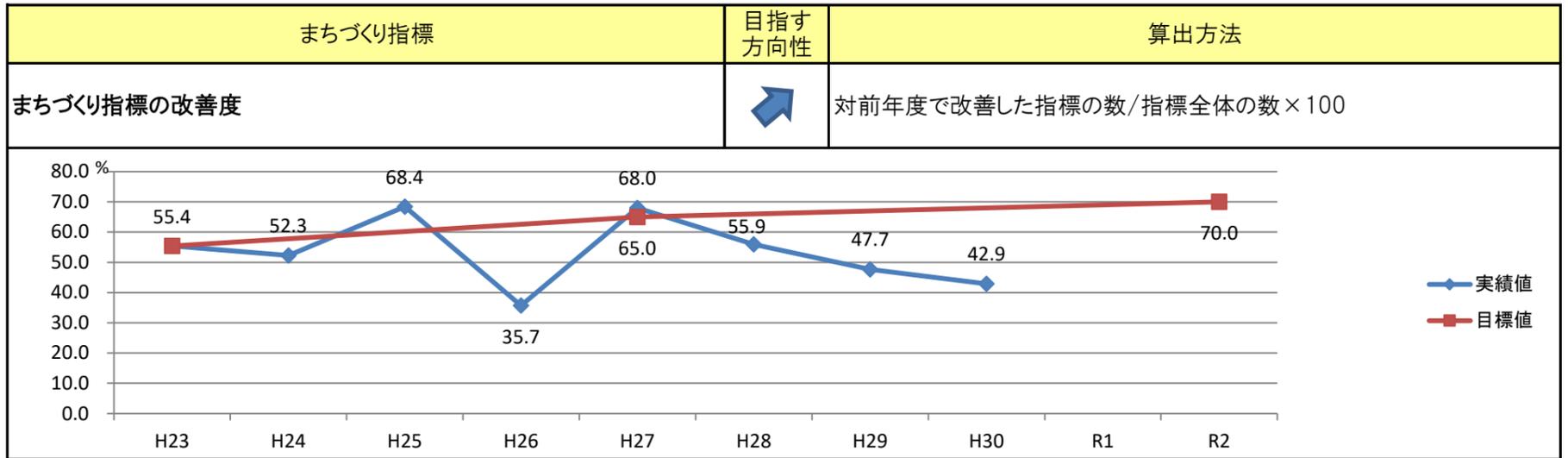
**数値目標**

| まちづくり指標                                     | 目指す方向性 | 算出方法                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 行政が企画立案・実施・評価・改善を行う中で、市民の意見を聴く仕組みを知っている人の割合 | ↑      | 市民アンケート調査で「行政が企画立案・実施・評価・改善を行う中で、市民の意見を聴く仕組み(※)があることを知っていますか。」という設問に対して、『知っている』と回答した人の割合。<br>(※)市民モニター制度、市民ふれあいトーク、市民提案制度、パブリックコメント手続、コールセンター等のことです。<br>※H25より、設問中の仕組みに関する注釈を追加。 |

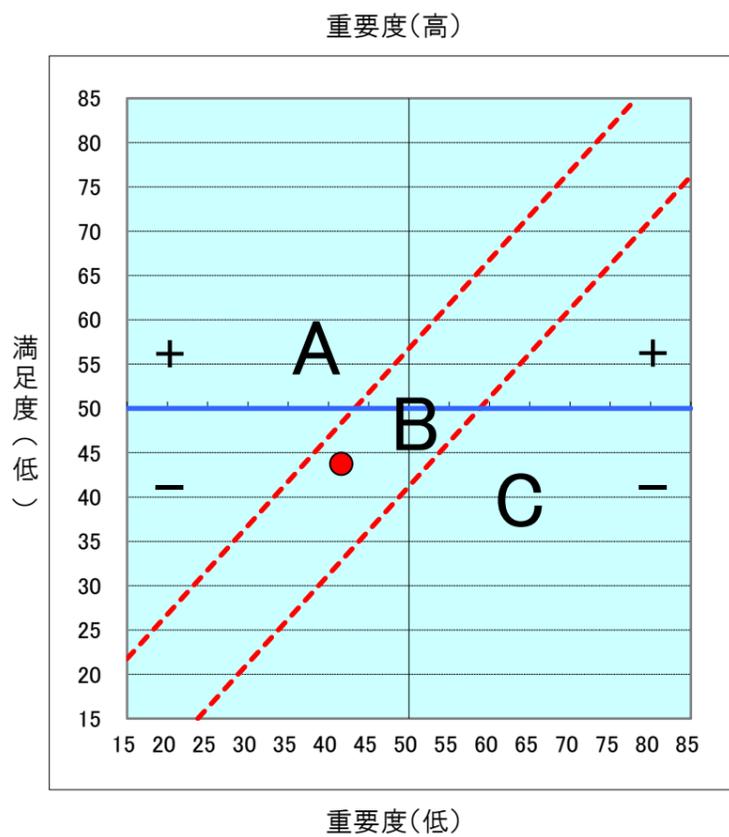


| まちづくり指標                             | 目指す方向性 | 算出方法                                                                 |
|-------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------|
| 市民の意見によって、行政が施策を改善・見直していると思っている人の割合 | ↑      | 市民アンケート調査で「市民の意見によって、行政が施策を改善・見直していると思いますか。」という設問に対して、『思う』と回答した人の割合。 |





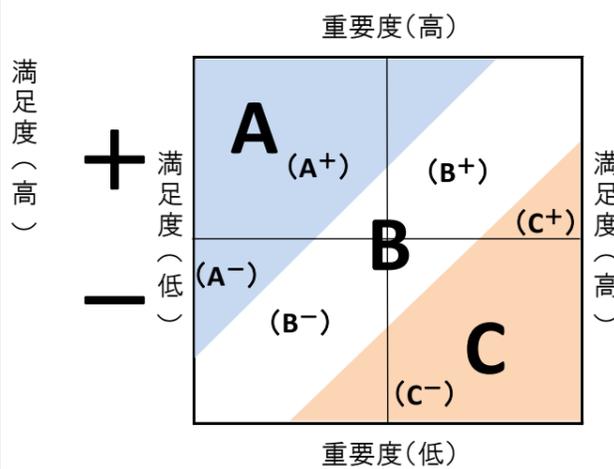
市民の重要度・満足度(R2.5アンケート調査結果)



| 領域             | 偏差値   |       |
|----------------|-------|-------|
|                | 重要度   | 満足度   |
| B <sup>-</sup> | 43.73 | 41.61 |

●重要度に見合った満足度が得られている(B)  
●重要度が平均値より低い(-)

【グラフの見方】



A: 重要度に見合った満足度が得られていない領域  
 B: 重要度に見合った満足度が得られている領域  
 C: 重要度に見合う以上の満足度が得られている領域

※ 以上の3つの領域を、さらに2つに分割(3×2領域)  
 +: 重要度が平均値より高い部分  
 -: 重要度が平均値より低い部分

A<sup>+</sup>, A<sup>-</sup>, B<sup>+</sup>, B<sup>-</sup>, C<sup>+</sup>, C<sup>-</sup>

A<sup>+</sup>: 重要度が高く、その重要度に見合った満足度が得られていない領域

施策を推進する主な事業の評価

| 区分 | 事業名           | 目的(I)/令和元年度の主な実績(II)/今後の方向性(III)                                                                                                                                                                         | R1年度決算額(千円) |
|----|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|    | 構想実現計画策定事業    | (I) 第六次総合計画を計画的かつ効果的に推進することを目的とする。<br>(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2019」に掲げる市の施策を推進する事業を実施した。<br>(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、講ずべき施策に関する基本的方向等を定める計画を策定した「倉敷みらい創生戦略」を推進する。<br>(II) 平成30年度の事業実施状況等について地方創生等特別委員会(8月30日開催)において報告した。<br>(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、課題及び今後の取組方針を明確にし、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。<br>(II) 全46の施策について、評価を実施し、令和元年10月に公表した。<br>(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。 | 619         |
|    | 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。<br>(II) 業務改善推進制度であるトライク制度を運用するとともに、市民満足度向上運動と連携し、階層別の職員研修を実施した。また、優秀な改善提案を行った職員を表彰した。<br>(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。                         | 7           |

| 区分 | 事業名         | 目的(Ⅰ)／令和元年度の主な実績(Ⅱ)／今後の方向性(Ⅲ)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | R1年度<br>決算額<br>(千円) |
|----|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|    | 市民提案事業      | (Ⅰ) 市民の市政に対する建設的な意見、提案を市政に反映させるとともに、市政への市民の参加意識の高揚を図ることを目的に実施した。<br>(Ⅱ) 提案・要望等の総数が312件あり、公開条件の整っている内容について、意見要望集約システム「聴き倉」で全庁職員及び市ホームページで116件を掲載し、市民に対して内容を公表した。<br>(Ⅲ) 「聴き倉」に掲載することで市民の意見などを全庁職員で共有できる環境は整っているが、もっと容易に活用できるよう改善を行いながら、継続して実施する。                                                                                                                                                                                                                                                                      | —                   |
|    | パブリックコメント事業 | (Ⅰ) 基本的な政策等の決定時に素案・趣旨等を公表して意見を募り、市民の市政への参画を図ることを目的に実施した。<br>(Ⅱ) パブリックコメント募集担当課へ説明・案内を行い、真備地区復興計画(改定案)をはじめ、計7件をホームページで意見募集を行った。これらの案件に対し、153件の意見をいただいたうえで、寄せられた意見を案に取り入れることができるかを検討し、その検討結果や寄せられた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。<br>(Ⅲ) より多くの意見をいただけるようPRし、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、市政への反映を目的としたマーケティング機能の強化及び少数精鋭の組織作りを見据えた体制作りを目的に実施した。<br>(Ⅱ) 電話・FAX・メールの総利用件数は92,624件であり、総利用件数は前年数値を下回った。平成30年度は西日本豪雨災害関連でお問い合わせが激増したが、その関連の問い合わせが終息したことが主な要因と思われる。コールセンター回答率は92.3%と前年とほぼ同水準、利用者満足度は96.0%と前年よりも高い評価を得た。なお、ホームページのFAQ(よくある質問とその回答)閲覧件数は1,030,380件となっている。<br>(回答率:利用者からの依頼による転送を除き、コールセンターで問い合わせに回答できた件数の割合)<br>(利用者満足度:利用者満足度の回答総数のうち、5段階評価で4以上の件数の割合)<br>意見要望集約システム「聴き倉」を改修し、案件の内容を第六次総合計画の分野別体系に分類できるようにした。<br>(Ⅲ) 各所属に活用を呼びかけ、FAQの充実等により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。 | 61,667              |
| 公  | 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。<br>(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4回開催し、262人の参加者があった。毎回活発で有意義な意見交換が行われた。<br>(Ⅲ) 各地域に出向いて開催する「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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 108                 |
|    | 市民モニター事業    | (Ⅰ) 市民モニターに対し、市政や市民生活に係る問題等についてアンケート調査を行い、結果を市政に反映させることを目的に実施した。<br>(Ⅱ) インターネットを活用したアンケートを10回実施した。年間の平均回答率は平成30年度に比べ2.9ポイント上昇した。<br>(Ⅲ) 課題として新規モニターの確保、回答率の向上等があるが、その対策として、協賛の追加や施策への反映についてホームページ上でのPR強化を目指し、継続して実施する。                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 36                  |