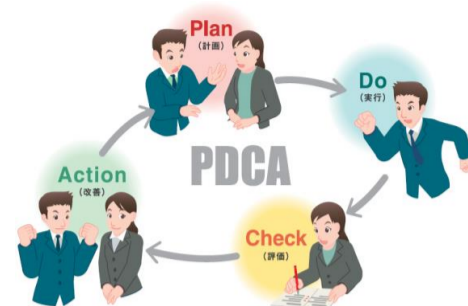


第六次総合計画 施策評価シート(令和元年度)

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


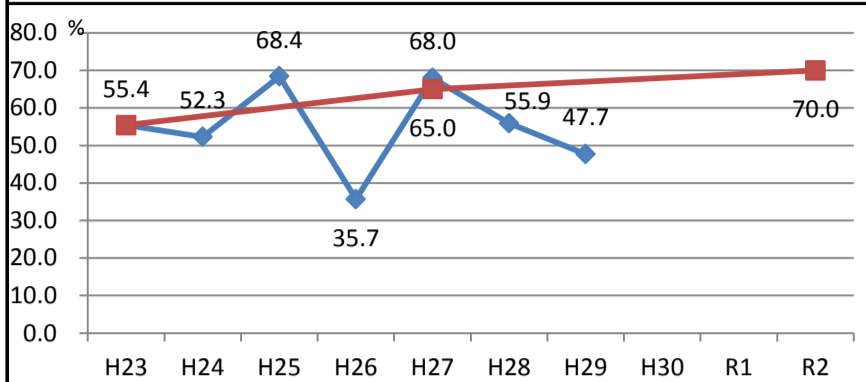
市の基本方針

- 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。 (※)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。 ※H25より、設問中の仕組みに関する注釈を追加。																																				
<table border="1"> <caption>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 (%)</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>実績値</th> <th>目標値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>H21</td><td>21.2</td><td>21.2</td></tr> <tr><td>H23</td><td>19.5</td><td>21.2</td></tr> <tr><td>H24</td><td>16.6</td><td>21.2</td></tr> <tr><td>H25</td><td>26.8</td><td>21.2</td></tr> <tr><td>H26</td><td>20.3</td><td>21.2</td></tr> <tr><td>H27</td><td>20.7</td><td>37.0</td></tr> <tr><td>H28</td><td>19.5</td><td>37.0</td></tr> <tr><td>H29</td><td>20.5</td><td>37.0</td></tr> <tr><td>H30</td><td>21.1</td><td>37.0</td></tr> <tr><td>R1</td><td></td><td>37.0</td></tr> <tr><td>R2</td><td>21.1</td><td>51.0</td></tr> </tbody> </table>			年度	実績値	目標値	H21	21.2	21.2	H23	19.5	21.2	H24	16.6	21.2	H25	26.8	21.2	H26	20.3	21.2	H27	20.7	37.0	H28	19.5	37.0	H29	20.5	37.0	H30	21.1	37.0	R1		37.0	R2	21.1	51.0
年度	実績値	目標値																																				
H21	21.2	21.2																																				
H23	19.5	21.2																																				
H24	16.6	21.2																																				
H25	26.8	21.2																																				
H26	20.3	21.2																																				
H27	20.7	37.0																																				
H28	19.5	37.0																																				
H29	20.5	37.0																																				
H30	21.1	37.0																																				
R1		37.0																																				
R2	21.1	51.0																																				
<p>動向(Ⅰ)／内訳(Ⅱ)／分析(Ⅲ)</p> <p>(Ⅰ) 実績値は、基準年に比べ、0.1ポイント下がり、前年度に比べ、0.6ポイント上がった。 【「まちづくり指標」アンケート調査結果報告書P80】</p> <p>(Ⅱ) 年代別では、「知っている」が40歳以上の年代は全て20%以上だが、30歳以下の年代は20%未満と特に若い世代が低い割合になっている。</p> <p>(Ⅲ) 昨年度より微増しているものの平成21年度(基準値)以降、指標値が目標値を超えておらず、認知度向上の取組の効果が表れていないと思われる。</p>																																						

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。																																				
<table border="1"> <caption>市民の意見によって、行政が施策を改善・見直ししていると思っている人の割合 (%)</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>実績値</th> <th>目標値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>H21</td><td>7.0</td><td>7.0</td></tr> <tr><td>H23</td><td>8.2</td><td>7.0</td></tr> <tr><td>H24</td><td>7.5</td><td>7.0</td></tr> <tr><td>H25</td><td>8.6</td><td>7.0</td></tr> <tr><td>H26</td><td>7.7</td><td>7.0</td></tr> <tr><td>H27</td><td>8.9</td><td>22.0</td></tr> <tr><td>H28</td><td>9.4</td><td>22.0</td></tr> <tr><td>H29</td><td>9.2</td><td>22.0</td></tr> <tr><td>H30</td><td>8.7</td><td>22.0</td></tr> <tr><td>R1</td><td></td><td>22.0</td></tr> <tr><td>R2</td><td>8.7</td><td>37.0</td></tr> </tbody> </table>			年度	実績値	目標値	H21	7.0	7.0	H23	8.2	7.0	H24	7.5	7.0	H25	8.6	7.0	H26	7.7	7.0	H27	8.9	22.0	H28	9.4	22.0	H29	9.2	22.0	H30	8.7	22.0	R1		22.0	R2	8.7	37.0
年度	実績値	目標値																																				
H21	7.0	7.0																																				
H23	8.2	7.0																																				
H24	7.5	7.0																																				
H25	8.6	7.0																																				
H26	7.7	7.0																																				
H27	8.9	22.0																																				
H28	9.4	22.0																																				
H29	9.2	22.0																																				
H30	8.7	22.0																																				
R1		22.0																																				
R2	8.7	37.0																																				
<p>動向(Ⅰ)／内訳(Ⅱ)／分析(Ⅲ)</p> <p>(Ⅰ) 実績値は、基準年に比べ、1.7ポイント上がり、前年度に比べ、0.5ポイント下がった。 【「まちづくり指標」アンケート調査結果報告書P81】</p> <p>(Ⅱ) 年代別では、「思う」が20歳代は10.9%、ほかの年代は10%未満と総じて低い割合になっている。</p> <p>(Ⅲ) 平成21年度(基準値)以降、指標値の上昇は僅かであり、市の施策が市民の意見・地域のニーズを反映しきれていない状況にあると考えられる。</p>																																						

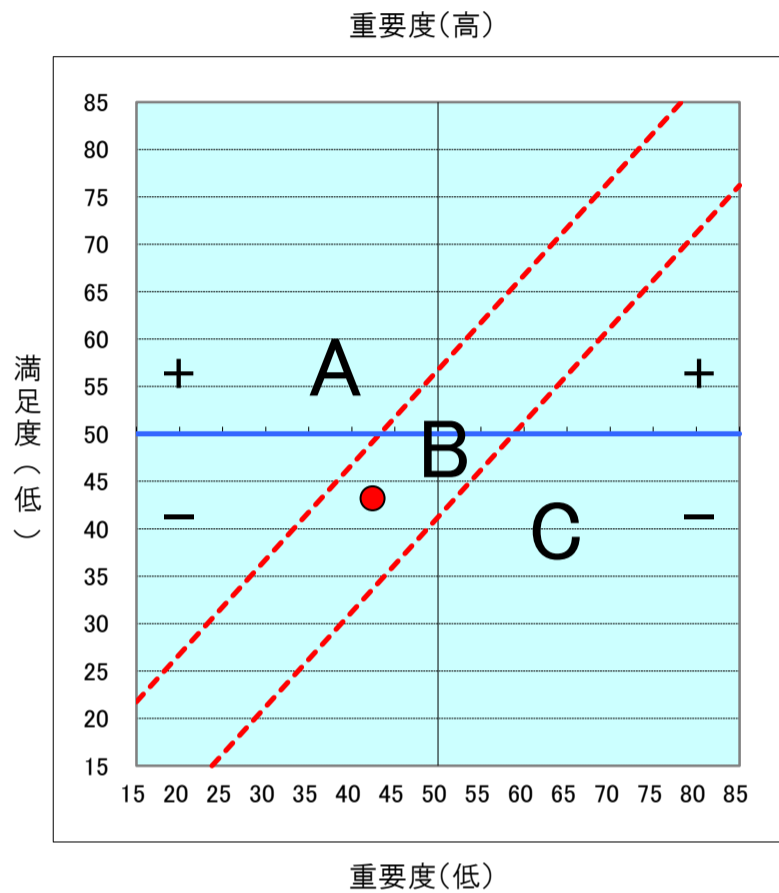
まちづくり指標	目指す方向性	算出方法
まちづくり指標の改善度		対前年度で改善した指標の数/指標全体の数×100
		動向(Ⅰ)/内訳(Ⅱ)/分析(Ⅲ) (Ⅰ) 実績値は、基準年に比べ、12.5ポイント下がり、前年度に比べ、4.8ポイント下がった。 (Ⅱ) 今回実績値がない指標及び再掲の指標を除いた154指標のうち、改善が66指標(42.9%)、悪化が88指標(57.1%)、維持が0指標(0.0%)であった。 (Ⅲ) 平成30年7月豪雨災害の影響を受け悪化したと考えられるまちづくり指標が16指標(10.3%)あり、豪雨災害が本指標のポイントを下げた大きな要因と考えられる。

施策を推進する主な事業の評価

区分	事業名	目的(Ⅰ)/平成30年度の主な実績(Ⅱ)/今後の方向性(Ⅲ)	H30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に実施した。 (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、平成31年度に市が重点的に取り組む分野と具体的な事業を取りまとめた「構想実現計画2019」を作成し、平成31年3月に公表した。 (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。 (Ⅱ) 平成29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27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。 (Ⅱ) 全46の施策について、評価を実施し、平成31年4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。	571
	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ク制度を運用し、全投稿は30件、そのうち「改善済報告」の投稿が16件あった。 (Ⅲ) 投稿件数が減少しているため、階層別の職員研修や市民満足度向上運動と連携することで、多くの職員の投稿を促し、活用度を高めていけるよう継続して実施する。	4
	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。 (Ⅱ) 提案・要望等の総数が304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111件を掲載し、市民に対して内容を公表した。 (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。 (Ⅱ) パブリックコメント募集担当課へ説明・案内を行い、真備地区復興計画をはじめ、計8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、539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。 (Ⅲ) より多くの意見をいただけるようPRL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。 (Ⅱ) 電話・FAX・メールの総利用件数は106,376件、ホームページのFAQ(よくある質問とその回答)閲覧件数は866,754件となっており、前年数値を大きく上回った。その要因は平成30年豪雨災害であり、災害発生直後は電話対応の時間を延長し、また、年度末まで不応答の発生を減少させるため、オペレーターの増員を行った。その結果、コールセンター回答率92.6%と前年を上回り、利用者満足度も95.5%と高い評価を得た。 (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) (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) 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。 (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。	63,971
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。 (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2回開催し、153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が、豪雨災害対応のため、7月以降は中止となった。 (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。	71

区分	事業名	目的(Ⅰ)／平成30年度の主な実績(Ⅱ)／今後の方向性(Ⅲ)	H30年度 決算額 (千円)
	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。 (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。平成30年7月豪雨災害の影響で、実施時期の変更や災害対応を優先して中止を余儀なくされたアンケートもあった。年間の平均回答率は平成29年度に比べ1.0ポイント低下した。 (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。	31

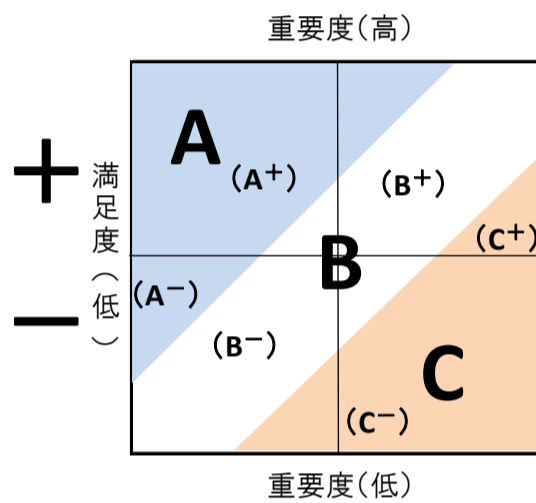
市民の重要度・満足度(R1.5アンケート調査結果)



領域	偏差値	
	重要度	満足度
B ⁻	43.17	42.46

●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⁺, A⁻, B⁺, B⁻, C⁺, C⁻

A⁺: 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

課題

- 総合計画に掲げる「めざすまちの姿」など、市の施策・取組が市民に十分に周知されておらず、市政に対する関心が低い現状がある。
- 市民モニター事業・市民ふれあいトーク事業・市民提案事業・パブリックコメント事業・コールセンター事業など、現在、市が持っている市民の声を聴く仕組みの認知度が低い。市民に十分に活用してもらうためにも、認知度の向上が必要である。
- 既存のシステムを通じていただいた市民意見を施策推進や事業実施に生かし切れていない面があり、システムの運用を見直すとともに市民からの声を業務改善のヒントとして活用する能力を職員全員が身に付ける必要がある。

今後の取組み方針

- 施策評価結果のホームページでの公表や、施策評価のアンケート調査等を通じて、総合計画策定の意義や、市の具体的な取組を分かりやすく説明することで、市政に関心を持っていただくとともに市民の意見を正確に把握する。また、市民が重要度が高いと感じているものの、それに見合う十分な満足度が得られていない施策について、令和2年度の事業、予算に反映させ重点的に取組む。
- 市民の意見を聴く制度のPR強化のため、ホームページや広報紙の記事等の改善を行う。
- いただいた市民意見を広く行政運営に活用していけるよう、分類整理や情報分析の方法を研究するシステム運用の見直しを行うとともに、職員の業務改善への意識向上について研修等を通じて引き続き啓発していく。