

施策マネジメントシート1(23年度目標達成度評価)

作成日 平成 24 年 5 月 30 日  
更新日 平成 24 年 7 月 10 日

|        |       |    |     |                    |       |   |     |        |
|--------|-------|----|-----|--------------------|-------|---|-----|--------|
| 総合計画体系 | 政策No. | 4  | 政策名 | みんなで元気に笑顔あふれるまちづくり | 施策統括部 | 政策部   | 部長名 | 濱田 善也  |
|        | 施策No. | 25 | 施策名 | 行政改革の推進            | 施策主管課 | 企画課   | 課長名 | 内田 秀一郎 |
|        |       |    |     |                    | 関係課   | 総務課、財政課、市民課、環境衛生課、まちづくり戦略室、商工振興課、健康づくり推進課、農政課、建設課、会計課、議会事務局、監査委員事務局 |     |        |

1 施策の目的と指標

① 対象(誰、何を対象としているのか) \* 人や自然資源等  
・市役所  
・市職員

② 意図(対象がどのような状態になれば良いのか)  
市民に信頼される組織になる

成果指標の測定企画(実際にどのように実績値を把握するか)

毎年度実施する施策目標達成度評価により把握する。

B: 市役所が信頼できる組織だと思う市民の割合は市民意識調査で把握。  
【設問】「あなたにとって市役所は信頼できますか？」  
【選択肢】①とても信頼できる ②どちらかという信頼できる ③どちらかという信頼できない ④全く信頼できない ⑤わからない。

③ 対象指標(対象の大きさを表す指標) \* 数字は記入しない

| 名称 |     | 単位 |
|----|-----|----|
| A  | 職員数 | 人  |
| B  |     |    |
| C  |     |    |

④ 成果指標(意図の達成度を表す指標) \* 数字は記入しない

| 名称 |                      | 単位 |
|----|----------------------|----|
| A  | 施策目標を達成している施策数の割合    | %  |
| B  | 市役所が信頼できる組織だと思う市民の割合 | %  |
| C  |                      |    |
| D  |                      |    |
| E  |                      |    |
| F  |                      |    |

2 指標等の推移

| 指標名                                | 単位               | 数値区分    | 21年度現状値   | 23年度      | 24年度      | 25年度      | 26年度      | 27年度      |
|------------------------------------|------------------|---------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 対象指標                               | A 人              | 見込み値    |   | 324       | 316       | 313       | 308       | 301       |
|                                    |                  | 実績値     | 324   | 322       |           |           |           |           |
|                                    |                  |         |   |           |           |           |           |           |
| 成果指標                               | A %              | 成り行き値   |   | 51.9      | 59.3      | 66.7      | 74.1      | 81.5      |
|                                    |                  | 目標値     |   | 51.9      | 63.0      | 74.1      | 85.2      | 100.0     |
|                                    |                  | 実績値     | 50.0  | 73.1      |           |           |           |           |
|                                    | B %              | 成り行き値   |   | 67.0      | 68.0      | 69.0      | 70.0      | 71.0      |
|                                    |                  | 目標値     |   | 69.0      | 71.0      | 73.0      | 75.0      | 77.0      |
|                                    |                  | 実績値     | 65.0  | 71.0      |           |           |           |           |
|                                    | C                | 成り行き値   |   |           |           |           |           |           |
|                                    |                  | 目標値     |   |           |           |           |           |           |
|                                    |                  | 実績値     |   |           |           |           |           |           |
|                                    | D                | 成り行き値   |   |           |           |           |           |           |
|                                    |                  | 目標値     |   |           |           |           |           |           |
|                                    |                  | 実績値     |   |           |           |           |           |           |
| E                                  | 成り行き値            |         |   |           |           |           |           |           |
|                                    | 目標値              |         |   |           |           |           |           |           |
|                                    | 実績値              |         |   |           |           |           |           |           |
| F                                  | 成り行き値            |         |   |           |           |           |           |           |
|                                    | 目標値              |         |   |           |           |           |           |           |
|                                    | 実績値              |         |   |           |           |           |           |           |
| 事務事業数                              |                  |         |   | 111       | 109       | 106       | 106       |           |
| 施策コスト                              | 事業費              | 国庫支出金   | 千円  | 9,530     | 20,356    | 19,778    | 19,804    | 19,804    |
|                                    |                  | 都道府県支出金 | 千円  | 93,441    | 89,124    | 89,676    | 89,756    | 105,256   |
|                                    |                  | 地方債     | 千円  | 0         | 0         | 285,000   | 0         | 0         |
|                                    |                  | その他     | 千円  | 51,813    | 78,005    | 71,285    | 69,924    | 69,924    |
|                                    |                  | 繰入金     | 千円  | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |
|                                    |                  | 一般財源    | 千円  | 2,769,307 | 2,871,467 | 2,777,333 | 2,751,918 | 2,838,458 |
|                                    | 事業費計(A)          |         | 千円  | 2,924,091 | 3,058,952 | 3,243,072 | 2,931,402 | 3,033,442 |
|                                    | (A)のうち指定経費       |         | 千円  | 2,572,066 | 2,582,984 | 2,310,508 | 2,307,210 | 2,308,006 |
|                                    | (A)のうち時間外、特殊勤務手当 |         | 千円  | 5,907     | 8,976     | 7,258     | 7,090     | 7,366     |
|                                    | 人件費              | 延べ業務時間  | 時間  | 140,208   | 132,932   | 130,211   | 127,719   | 129,953   |
| 人件費計(B)                            |                  | 千円      | 566,106   | 547,651   | 536,442   | 526,177   | 535,381   |           |
| トータルコスト(A)+(B)                     |                  |         | 千円  | 3,490,197 | 3,606,603 | 3,779,514 | 3,457,579 | 3,568,823 |
| 基本計画期間における施策の目標設定とその根拠(水準の理由と前提条件) |                  |         | <p>A: 成り行き値は、第1期基本計画の1年目の実績が、24施策中16施策(66.7%)、2年目の平成21年度が、12施策(50.0%)となっていることを踏まえ、初年度である平成23年度に14施策(51.9%)と設定し、以後平成26年度まで、2施策ずつ増加するとして、平成27年度22施策(81.5%)に設定した。目標値は、平成27年度には、全ての施策目標を達成するよう取り組みを進めるとして、26施策(100%)と設定した。</p> <p>B: 成り行き値については、過去の経緯を踏まえ毎年1%ずつ微増すると推測し、平成27年度を71.0%に設定した。目標値は、自治基本条例の制定にあわせて市民との参画、協働を進めることで、毎年2%ずつ成果を伸ばすことができると考え、平成27年度目標値を77.0%に設定した。</p> |           |           |           |           |           |
| 基本計画期間における施策の方針                    |                  |         | <p>①職員の育成と効果的な組織運営。<br/>②計画的な施策・事業の推進。<br/>③スピード感のある行政経営の推進。</p>  |           |           |           |           |           |

## 施策マネジメントシート2(23年度目標達成度評価)

行政改革の推進

### 3 施策の特性・状況変化・住民意見等

【1】この施策の役割分担をどう考えるか(協働による住民と行政の役割分担)

- ア)住民(事業所、地域、団体)の役割(住民が自助でやるべきこと、地域やコミュニティが共助でやるべきこと、行政と協働でやるべきこと)
- ・住民は、納税の義務を果たし、受益者負担を行なう。
  - ・住民は、行政に対して関心を持ってもらう。
  - ・市民は、自治の主体者であることを自覚し、参画と協働に努め、自らの発言と行動に責任を持つ。

イ)行政の役割(市がやるべきこと、県がやるべきこと、国がやるべきこと)

- ・市民と協働するために徹底した情報公開を行ない、説明責任を果たす。
- ・市職員は、まちづくりの課題を解決する能力の向上に積極的に努める。
- ・市職員は、地域活動に参加し地域の声を聞く。
- ・職員の人材育成を行ない、サービスの向上に努める。

【2】施策を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)は今後どのように変化するか?(平成27年度を見越して)

- ・職員の人材育成基本方針に基づき、人事評価制度(試行段階)の本格導入を目指している。
- ・人口が増える中、適正な職員配置を求める声があり、第2次行政改革大綱策定に合わせて検討を進めていく。
- ・分庁方式の継続が決定し、現状の組織体制でいくこととなった。今後もさらに効率的な組織運営に向けて検討を進めていく。
- ・政権交代により、地方分権の推進、地方の役割がさらに高まると予想される。

【3】この施策に対して住民(対象者、納税者、関係者)、議会からどんな意見や要望が寄せられているか?

【平成23年度の施策評価(22年度振り返り)における総合政策審議会意見】

- ・行財政改革については、遅滞なく推進すること、との意見があった。
- ・行財政改革に取り組む意義を職員に更に浸透させる必要がある、との意見があった。
- ・ふれあいミーティングの開催方法等を検証し、ミーティングの活性化を図る、との意見があった。

【平成23年度の施策評価(22年度振り返り)における議会意見】

- ・職員の能力向上(専門能力)及び研修の実施の充実が必要である、との意見があった。
- ・合併時の新市建設計画で決定がなされている将来の職員数について、実施可能かどうか再検討が必要である、との意見があった。
- ・関係各課の連携を強化することが急務である、との意見があった。
- ・職員のやりがい促進のため、①新しい取り組み②改善活動等に対して、評価する仕組みを作り、考える仕事の割合を増やす工夫をすべきである、との意見があった。

### 4 施策の評価

【1】施策の目標達成度(23年度目標と実績との比較)

A → ○【施策目標を達成している施策数の割合】

: 目標値51.9%を上回る73.1%であった。

B → ○【市役所が信頼できる組織だと思える市民の割合】

: 目標値69%を上回る71%であった。

※左記の背景として考えられること(根拠となる実績値、判断理由など)

Aについては、26施策中19施策が達成。

Bについては、平成20年度以降、成果は伸び続けている。市民サービス向上に向けてのあらゆる取り組みが評価されたのではないと思われる。

※○:目標達成 △:目標をほぼ達成(-5%程度) ×:目標を未達成

【2】施策の振り返り(施策の方針、経営方針の達成度等)

(1)平成23年度施策の取り組み方針である「行政改革大綱に基づく集中改革プランの推進」中で、次のような取り組みを行なった。

- ・平成24年4月1日の機構改革へ向けての検討を行なった。
  - ・定員適正化計画により、4名の人員削減(効果額26,578千円)。
  - ・行政評価システムを活用し、内部評価のみにとどまらず、議会、総合政策審議会での外部評価を行ない、平成24年度予算に反映した。また、事務事業、施策評価マネジメントシートは、ホームページにより住民への公表を行なった。
  - ・事業仕分け委員会による事業仕分けを実施(委員24名、16事業)。
  - ・指定管理制度を導入している4施設(ユーブレス弁天、ふれあい館、老人憩の家、みどり館)について、更新を行なった。
  - ・自治基本条例について、取り組み内容をまとめた自治基本条例推進アクションプランを作成した、など。
- また、収納課の設置、コンビニ収納の実施などが、平成23年度より引き続き、平成24年度においても検討を要する事項である。

(2)事務事業貢献度評価の結果では、平成23年度施策の成果を向上させるために最も貢献した事務事業として、広報紙発行事業があげられ、貢献した事務事業には電子自治体共同化事業、議会広報発行事業があげられた。

**【3】 施策の課題(基本計画期間を見据えて、どのような課題を解決していかなければならないか)**

- ・市役所に対する市民の評価を上げるための、自治基本条例への取り組み。
- ・職員の質の向上を図ることによる、市役所の信頼性向上、市民との信頼関係構築。
- ・適正な職員数の研究分析と、効果的な組織の検討。
- ・広報紙の充実と効果的な情報発信の検討。
- ・職員(正規、嘱託、臨時職員)の意識改革と市民サービスの充実。
- ・民間委託の検討と推進。
- ・行政評価システムと連携した人事評価制度の構築に向けた取り組み。
- ・行政評価システムの活用と市民への周知。

**5 施策の23年度結果に対する審査結果**

**① 政策推進本部での指摘事項(施策目標達成度評価結果報告を受けて・・・平成24年7月10日)**

- ・職員定数については、職員の健康管理上も必要であり、市民や議会と十分な協議のうえ進めていく必要がある。
- ・職員の資質を向上させるため、人事評価制度を活用した人材育成を行なう必要がある。
- ・市民サービスの維持向上と職員の負担軽減を目的に、効率的な組織を目指すことが必要である。

**② 総合政策審議会での指摘事項(平成24年7月25日、8月3日、8日まとめ)**

- ・職員としての資質と知識の向上を図るため、今以上の職員研修が必要である。
- ・行政評価システムを活用し、事務事業の民間委託への可能性を検討すること。

**③ 議会の行政評価における指摘事項(平成24年9月21日)**

- ・行政評価システムの現状にあった見直しが必要。
- ・行政に対する苦情内容の分析を図り、市政への反映した件数を成果指標へ追加すること。
- ・人口増加にあたり市職員削減より専門能力と資質の向上に努めること。

**6 次年度に向けた取り組み方針**

**● 政策推進本部 平成25年度合志市経営方針(平成24年10月9日)**

1. 行政評価システムを利用した第2期基本計画の進行管理を進める。
2. 行政改革大綱に基づく集中改革プランを推進する。
3. 市民・議会・行政の三者協働による事務事業の検証を行なう。
4. 「合志市職員人材育成基本方針」に基づき、職員の人材育成を進める。
5. 組織・機構の効果的な運営と適正な職員数の検討を進める。

施策マネジメントシート3(23年度目標達成度評価)

|       |            |         |     |
|-------|------------|---------|-----|
| 基本事業名 | 82 職員の人材育成 | 基本事業担当課 | 総務課 |
|-------|------------|---------|-----|

|    |    |    |           |
|----|----|----|-----------|
| 対象 | 職員 | 意図 | 資質が向上している |
|----|----|----|-----------|

| 成果指標名                 | 単位 | 数値区分       | 21年度<br>現状値 | 23年度        | 24年度        | 25年度        | 26年度        | 27年度        |
|-----------------------|----|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| A 職階に合った能力を身につけた職員の割合 | %  | (成り行き値)目標値 |             | (82.2) 83.8 | (82.2) 85.3 | (82.2) 86.9 | (82.2) 88.4 | (82.2) 90.0 |
|                       |    | 実績値        | 82.2        | 88.3        |             |             |             |             |
| B                     |    | (成り行き値)目標値 |             |             |             |             |             |             |
|                       |    | 実績値        |             |             |             |             |             |             |
| C                     |    | (成り行き値)目標値 |             |             |             |             |             |             |
|                       |    | 実績値        |             |             |             |             |             |             |
| D                     |    | (成り行き値)目標値 |             |             |             |             |             |             |
|                       |    | 実績値        |             |             |             |             |             |             |

7 基本計画期間における基本事業の目標設定(水準設定の理由と前提条件)

A:平成21年度に策定した人材育成基本方針に基づき、計画的な職員研修を実施することにより、第1期基本計画で掲げた、90%を再度目標値として目指すこととした。

8 基本事業の23年度の振り返り(目標達成度評価)と25年度に向けての課題

83.8%の成果指標に対し、88.3%となり成果指標の目標値を達成した。平成25年度の成果指標の目標値を上回っているが、一過性の数値とならないように、目標年次の平成27年度を見据えての取り組みを行なっていく必要がある。

|       |             |         |     |
|-------|-------------|---------|-----|
| 基本事業名 | 83 効果的な組織運営 | 基本事業担当課 | 総務課 |
|-------|-------------|---------|-----|

|    |    |    |                        |
|----|----|----|------------------------|
| 対象 | 組織 | 意図 | 計画を達成するための効果的な組織となっている |
|----|----|----|------------------------|

| 成果指標名            | 単位 | 数値区分       | 21年度<br>現状値 | 23年度        | 24年度        | 25年度        | 26年度        | 27年度        |
|------------------|----|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| A 効果的な組織と思う職員の割合 | %  | (成り行き値)目標値 |             | (51.7) 55.4 | (51.7) 59.0 | (51.7) 62.7 | (51.7) 66.3 | (51.7) 70.0 |
|                  |    | 実績値        | 51.7        | 63.7        |             |             |             |             |
| B                |    | (成り行き値)目標値 |             |             |             |             |             |             |
|                  |    | 実績値        |             |             |             |             |             |             |
| C                |    | (成り行き値)目標値 |             |             |             |             |             |             |
|                  |    | 実績値        |             |             |             |             |             |             |

7 基本計画期間における基本事業の目標設定(水準設定の理由と前提条件)

A:第1期基本計画期間では庁舎の在り方の検討段階であったが、分庁方式と決定したので、分庁方式でのハード、ソフト両面での効果的な運営改革を進めていくことにより、第1期基本計画の目標値である70%を再度目標値として目指すこととした。

8 基本事業の23年度の振り返り(目標達成度評価)と25年度に向けての課題

55.4%の成果指標に対し、63.7%となり成果指標の目標値を達成した。平成25年度の成果指標の目標値を上回っているが、一過性の数値とならないように、目標年次の平成27年度を見据えての取り組みを行なっていく必要がある。

|       |                 |         |     |
|-------|-----------------|---------|-----|
| 基本事業名 | 84 計画的な施策・事業の推進 | 基本事業担当課 | 企画課 |
|-------|-----------------|---------|-----|

|    |         |    |             |
|----|---------|----|-------------|
| 対象 | 施策、事務事業 | 意図 | 計画的に実施されている |
|----|---------|----|-------------|

| 成果指標名               | 単位 | 数値区分       | 21年度<br>現状値 | 23年度          | 24年度          | 25年度          | 26年度          | 27年度          |
|---------------------|----|------------|-------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| A 年度目標を達成した施策の成果指標数 | 件  | (成り行き値)目標値 |             | (34/67) 34/67 | (39/67) 42/67 | (44/67) 50/67 | (49/67) 58/67 | (54/67) 67/67 |
|                     |    | 実績値        | 37/78       | 38/67         |               |               |               |               |
| B                   |    | (成り行き値)目標値 |             |               |               |               |               |               |
|                     |    | 実績値        |             |               |               |               |               |               |
| C                   |    | (成り行き値)目標値 |             |               |               |               |               |               |
|                     |    | 実績値        |             |               |               |               |               |               |

7 基本計画期間における基本事業の目標設定(水準設定の理由と前提条件)

A:平成27年度には、すべての成果指標について、年度目標を達成するよう取り組みを進めることで、100%と設定した。

8 基本事業の23年度の振り返り(目標達成度評価)と25年度に向けての課題

全67の成果指標のうち、56.7%に当たる38の成果指標の目標値を達成した。それぞれの施策において成果指標の目標値の設定は異なるので、目標達成に当たっては長期的に見るべきものもあり、目標年次の平成27年度を見据えての取り組みが必要である。

施策マネジメントシート3(23年度目標達成度評価)

|       |               |         |     |
|-------|---------------|---------|-----|
| 基本事業名 | 85 広聴・広報機能の充実 | 基本事業担当課 | 企画課 |
|-------|---------------|---------|-----|

|    |    |    |                                   |
|----|----|----|-----------------------------------|
| 対象 | 市民 | 意図 | ・いつでも行政情報を入手できる<br>・いつでも行政に意見を言える |
|----|----|----|-----------------------------------|

| 成果指標名                      | 単位 | 数値区分       | 21年度<br>現状値 | 23年度        | 24年度        | 25年度        | 26年度        | 27年度        |
|----------------------------|----|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| A 行政情報を入手している市民の割合         | %  | (成り行き値)目標値 |             | (92.3) 92.5 | (92.3) 92.6 | (92.3) 92.7 | (92.3) 92.8 | (92.3) 93.0 |
|                            |    | 実績値        | 92.3        | 92.3        |             |             |             |             |
| B 行政に意見を言う機会が十分にあると思う市民の割合 | %  | (成り行き値)目標値 |             | (67.0) 68.0 | (67.0) 69.0 | (67.0) 70.0 | (67.0) 71.0 | (67.0) 72.0 |
|                            |    | 実績値        | 66.2        | 78.9        |             |             |             |             |
| C                          |    | (成り行き値)目標値 |             |             |             |             |             |             |
|                            |    | 実績値        |             |             |             |             |             |             |
| D                          |    | (成り行き値)目標値 |             |             |             |             |             |             |
|                            |    | 実績値        |             |             |             |             |             |             |

7 基本計画期間における基本事業の目標設定(水準設定の理由と前提条件)

A:インターネットの普及と市ホームページの充実等で微増すると考えられるが、現状値が既に高い水準にあることから、今後も高い水準を維持する取り組みを行っていくことで、平成27年度には目標値を93.0%と設定した。  
B:自治基本条例の趣旨を理解してもらい、行政へ意見を言う手段を広く周知し、意見を言う機会があることを知らせることで、毎年1%程度増えると考え、平成27年度を72%と設定した。

8 基本事業の23年度の振り返り(目標達成度評価)と25年度に向けての課題

Aについては目標値には達していないが、ほぼ同率で高水準を保っている。  
Bについては目標値を10ポイント以上上回る78.9%である。  
広報紙やホームページにおいて、常にタイムリーな情報の提供や市民が参加しやすいような紙面づくり、ホームページづくりを心がけていく。  
また、市民が意見を述べる機会については、今ある制度(投書箱、広報、市民アンケート等)を今後も続けていくほか、市長とのふれあいミーティングや各施策遂行上必要な住民説明会等を開催していく。

|       |           |         |     |
|-------|-----------|---------|-----|
| 基本事業名 | 86 情報化の推進 | 基本事業担当課 | 企画課 |
|-------|-----------|---------|-----|

|    |    |    |                      |
|----|----|----|----------------------|
| 対象 | 職員 | 意図 | IT化により仕事の情報が容易に入手できる |
|----|----|----|----------------------|

| 成果指標名                                      | 単位 | 数値区分       | 21年度<br>現状値 | 23年度        | 24年度        | 25年度        | 26年度        | 27年度        |
|--|----|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| A IT化によって以前より仕事の情報が容易に入手できるようになったと感じる職員の割合 | %  | (成り行き値)目標値 |             | (89.8) 90.8 | (89.8) 91.9 | (89.8) 92.9 | (89.8) 94.0 | (89.8) 95.0 |
|  |    | 実績値        | 89.8        | 90.3        |             |             |             |             |
| B  |    | (成り行き値)目標値 |             |             |             |             |             |             |
|  |    | 実績値        |             |             |             |             |             |             |
| C  |    | (成り行き値)目標値 |             |             |             |             |             |             |
|  |    | 実績値        |             |             |             |             |             |             |

7 基本計画期間における基本事業の目標設定(水準設定の理由と前提条件)

A:平成22年度にシステム改善を行なうことにより情報入手がしやすくなるので、平成27年度の目標値を95%と設定した。

8 基本事業の23年度の振り返り(目標達成度評価)と25年度に向けての課題

目標値については、わずかであるが、目標値には及ばなかった。  
今後も職員一人ひとりの情報セキュリティに対する意識と知識の向上を図る。  
また25年度、統合型GISシステムの運用に向けての検討が必要である。

|       |              |         |     |
|-------|--------------|---------|-----|
| 基本事業名 | 87 市民サービスの向上 | 基本事業担当課 | 市民課 |
|-------|--------------|---------|-----|

|    |    |    |                |
|----|----|----|----------------|
| 対象 | 市民 | 意図 | 満足度の高いサービスを受ける |
|----|----|----|----------------|

| 成果指標名            | 単位 | 数値区分       | 21年度<br>現状値 | 23年度        | 24年度        | 25年度        | 26年度        | 27年度        |
|------------------|----|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| A 窓口サービス等の苦情等件数  | 件  | (成り行き値)目標値 |             | (2) 0       | (2) 0       | (2) 0       | (2) 0       | (2) 0       |
|                  |    | 実績値        | 2           | 2           |             |             |             |             |
| B 窓口アンケートの総合評価点数 | 点  | (成り行き値)目標値 |             | (4.25) 4.38 | (4.25) 4.41 | (4.25) 4.44 | (4.25) 4.47 | (4.25) 4.50 |
|                  |    | 実績値        | 4.31        | 4.27        |             |             |             |             |
| C                |    | (成り行き値)目標値 |             |             |             |             |             |             |
|                  |    | 実績値        |             |             |             |             |             |             |

7 基本計画期間における基本事業の目標設定(水準設定の理由と前提条件)

A:市民を「待たせない、立たせない、不安にさせない」を基本に窓口サービス向上運動を展開しており、平成27年度まで0件と設定した。  
B:アンケート結果「説明の仕方」を工夫し、改善することで、第1期基本計画の目標値を、平成27年度の目標値を、4.50と設定した。

8 基本事業の23年度の振り返り(目標達成度評価)と25年度に向けての課題

窓口サービスに係るアンケートの苦情等件数は、目標値には達しなかったが、20年度から同数の2件で推移しており、窓口業務のサービス向上を目指し、職員の服装・身だしなみ、言葉使い等の接遇の改善に取り組んだことが一定の成果につながったものと推察される。苦情件数を無くすため、今後も満足される質の高いサービスを提供できるよう努めたい。

施策マネジメントシート3(23年度目標達成度評価)

|       |             |         |     |
|-------|-------------|---------|-----|
| 基本事業名 | 88 会計の適正な処理 | 基本事業担当課 | 会計課 |
|-------|-------------|---------|-----|

|    |    |    |            |
|----|----|----|------------|
| 対象 | 職員 | 意図 | 適正に会計処理をする |
|----|----|----|------------|

| 成果指標名                     | 単位 | 数値区分       | 21年度<br>現状値 | 23年度  | 24年度  | 25年度  | 26年度  | 27年度  |
|---------------------------|----|------------|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| A 毎月の会計書類の検査(例月出納検査)の指摘件数 | 件  | (成り行き値)目標値 |             | (0) 0 | (0) 0 | (0) 0 | (0) 0 | (0) 0 |
|                           |    | 実績値        | 0           | 2     |       |       |       |       |
| B                         |    | (成り行き値)目標値 |             |       |       |       |       |       |
|                           |    | 実績値        |             |       |       |       |       |       |
| C                         |    | (成り行き値)目標値 |             |       |       |       |       |       |
|                           |    | 実績値        |             |       |       |       |       |       |
| D                         |    | (成り行き値)目標値 |             |       |       |       |       |       |
|                           |    | 実績値        |             |       |       |       |       |       |

7 基本計画期間における基本事業の目標設定(水準設定の理由と前提条件)

A:会計処理については、条例、規則を遵守するように教育を徹底し、それぞれに提出された帳票の不備については個々に指導を行い、さらに担当課内でのチェック機能を強化することで、平成27年度までの目標値を0件と設定した。

8 基本事業の23年度の振り返り(目標達成度評価)と25年度に向けての課題

平成23年5月の例月出納検査において2件の指摘事項があり、指導を行なった結果、その後適切に対応がなされている。会計処理については、関係法令等を遵守し事務処理を行なうよう、マニュアルを整備し対応している。また、帳票の不備については担当職員個々に指導を行なっているが、さらに担当課内でのチェック機能を強化し、適正に処理されるよう努めたい。

|       |              |         |              |
|-------|--------------|---------|--------------|
| 基本事業名 | 89 公有財産の管理運営 | 基本事業担当課 | 財政課及び施設管理担当課 |
|-------|--------------|---------|--------------|

|    |      |    |                  |
|----|------|----|------------------|
| 対象 | 公有財産 | 意図 | 目的に沿って適性に管理されている |
|----|------|----|------------------|

| 成果指標名                        | 単位 | 数値区分       | 21年度<br>現状値 | 23年度  | 24年度  | 25年度  | 26年度  | 27年度  |
|------------------------------|----|------------|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| A 公有財産(公共施設)の管理<br>かしによる事故件数 | 件  | (成り行き値)目標値 |             | (1) 0 | (1) 0 | (1) 0 | (1) 0 | (1) 0 |
|                              |    | 実績値        | 0           | 9     |       |       |       |       |
| B                            |    | (成り行き値)目標値 |             |       |       |       |       |       |
|                              |    | 実績値        |             |       |       |       |       |       |
| C                            |    | (成り行き値)目標値 |             |       |       |       |       |       |
|                              |    | 実績値        |             |       |       |       |       |       |
| D                            |    | (成り行き値)目標値 |             |       |       |       |       |       |
|                              |    | 実績値        |             |       |       |       |       |       |

7 基本計画期間における基本事業の目標設定(水準設定の理由と前提条件)

A:管理を徹底することにより0件を目指す。

8 基本事業の23年度の振り返り(目標達成度評価)と25年度に向けての課題

公有財産のうち、市が管理している公共施設(庁舎等の建物)に関する、管理上の瑕疵による事故件数は0件であり、施設毎の目的に沿って、担当部局で適正に施設管理を行ってきた結果であると考えられる。今後もこの状態を維持する必要がある。一方で、市道の欠損による事故件数は9件に上っているが、うち7件は同一箇所での事故で、豪雨時に陥没した箇所での事故となっている。現在市道延長は400キロメートルを超える中、年間補修改良延長は約7キロメートルで推移している現状である。については、今後もパトロール等を強化して、市道の維持管理に努める必要がある。

|       |            |         |         |
|-------|------------|---------|---------|
| 基本事業名 | 90 評価機能の確保 | 基本事業担当課 | 監査委員事務局 |
|-------|------------|---------|---------|

|    |    |    |             |
|----|----|----|-------------|
| 対象 | 職員 | 意図 | 適正な行政事務を行なう |
|----|----|----|-------------|

| 成果指標名                  | 単位 | 数値区分       | 21年度<br>現状値 | 23年度      | 24年度     | 25年度     | 26年度     | 27年度     |
|------------------------|----|------------|-------------|-----------|----------|----------|----------|----------|
| A 監査の指摘件数(定期監査の文書指摘件数) | 件  | (成り行き値)目標値 |             | (142) 100 | (142) 80 | (142) 60 | (142) 40 | (142) 20 |
|                        |    | 実績値        | 142         | 89        |          |          |          |          |
| B                      |    | (成り行き値)目標値 |             |           |          |          |          |          |
|                        |    | 実績値        |             |           |          |          |          |          |
| C                      |    | (成り行き値)目標値 |             |           |          |          |          |          |
|                        |    | 実績値        |             |           |          |          |          |          |

7 基本計画期間における基本事業の目標設定(水準設定の理由と前提条件)

A:現場でのチェック機能の改善、監査の指摘事項に沿った事務処理の改善を徹底して指導することで、平成27年度では、各課毎に1件以内に抑えることを目標として、20件と設定した。

8 基本事業の23年度の振り返り(目標達成度評価)と25年度に向けての課題

監査の指摘・指導により、事務改善が図られ目標値を達成することができた。23年度は目標値を達成できたが、指摘をしても現場の改善がなされないもの、人事異動等で不慣れなため繰り返し指摘事項が発生する恐れがあり、改善を徹底させるため監査の指摘・指導について、より厳正な姿勢が求められる。

施策マネジメントシート3(23年度目標達成度評価)

|       |              |         |       |
|-------|--------------|---------|-------|
| 基本事業名 | 91 開かれた議会の推進 | 基本事業担当課 | 議会議務局 |
|-------|--------------|---------|-------|

|    |    |    |               |
|----|----|----|---------------|
| 対象 | 市民 | 意図 | 議会情報を容易に入手できる |
|----|----|----|---------------|

| 成果指標名 |   | 単位 | 数値区分       | 21年度<br>現状値 | 23年度        | 24年度        | 25年度        | 26年度        | 27年度        |
|-------|---|----|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| A     | 市議会情報を得る機会が十分にあると思っている市民の割合             | %  | (成り行き値)目標値 |             | (41.0) 44.0 | (42.0) 46.0 | (43.0) 48.0 | (44.0) 50.0 | (45.0) 52.0 |
|       |   |    | 実績値        | 40.3        | 42.9        |             |             |             |             |
| B     | 市議会だよりを読んだり、市議会を傍聴またはモニター視聴したことがある市民の割合 | %  | (成り行き値)目標値 |             | (65.0) 65.0 | (65.0) 67.0 | (65.0) 69.0 | (65.0) 71.0 | (65.0) 73.0 |
|       |   |    | 実績値        | 62.7        | 57.5        |             |             |             |             |
| C     | 傍聴者数                                    | 人  | (成り行き値)目標値 |             | (400) 420   | (400) 440   | (400) 460   | (400) 480   | (400) 500   |
|       |   |    | 実績値        | 387         | 373         |             |             |             |             |

7 基本計画期間における基本事業の目標設定(水準設定の理由と前提条件)

A: 平成23年度より議員定数が21人となる。会議録のホームページ掲載の実施や、議会だよりの内容充実を図るなど議会情報の発信に努めることにより議会に対する関心が高まると推測する。また自治基本条例の制定により、議員活動がこれまで以上に活発化することも予想されるので、平成23年度以降成り行き値を上回る増加を見込み、平成27年度目標値を52%とした。  
 B: 自治基本条例の制定にあわせて、議会活動の活発化、会議録のホームページ掲載の実施や議会だよりの内容充実をさらに図るなど、議会情報の発信に努めるとともに、インターネットによる本会議中継を実施することにより、第1期基本計画で達成できなかった、目標値の73%を平成27年度目標値として設定した。  
 C: A, Bに記載した取り組みを進めることで、平成22年度以降は20人ずつ増加し、平成27年度では500人になると設定した。

8 基本事業の23年度の振り返り(目標達成度評価)と25年度に向けての課題

平成23年6月定例会において、議会活性化に向けた特別委員会を設置したが、議会に対する関心度が低下している。平成25年度には、インターネットによる情報提供できるよう審議中である。

|       |  |         |  |
|-------|--|---------|--|
| 基本事業名 |  | 基本事業担当課 |  |
|-------|--|---------|--|

|    |  |    |  |
|----|--|----|--|
| 対象 |  | 意図 |  |
|----|--|----|--|

| 成果指標名 |  | 単位 | 数値区分       | 21年度<br>現状値 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 26年度 | 27年度 |
|-------|--|----|------------|-------------|------|------|------|------|------|
| A     |  |    | (成り行き値)目標値 |             |      |      |      |      |      |
|       |  |    | 実績値        |             |      |      |      |      |      |
| B     |  |    | (成り行き値)目標値 |             |      |      |      |      |      |
|       |  |    | 実績値        |             |      |      |      |      |      |
| C     |  |    | (成り行き値)目標値 |             |      |      |      |      |      |
|       |  |    | 実績値        |             |      |      |      |      |      |

7 基本計画期間における基本事業の目標設定(水準設定の理由と前提条件)

8 基本事業の23年度の振り返り(目標達成度評価)と25年度に向けての課題

|       |  |         |  |
|-------|--|---------|--|
| 基本事業名 |  | 基本事業担当課 |  |
|-------|--|---------|--|

|    |  |    |  |
|----|--|----|--|
| 対象 |  | 意図 |  |
|----|--|----|--|

| 成果指標名 |  | 単位 | 数値区分       | 21年度<br>現状値 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 26年度 | 27年度 |
|-------|--|----|------------|-------------|------|------|------|------|------|
| A     |  |    | (成り行き値)目標値 |             |      |      |      |      |      |
|       |  |    | 実績値        |             |      |      |      |      |      |
| B     |  |    | (成り行き値)目標値 |             |      |      |      |      |      |
|       |  |    | 実績値        |             |      |      |      |      |      |
| C     |  |    | (成り行き値)目標値 |             |      |      |      |      |      |
|       |  |    | 実績値        |             |      |      |      |      |      |

7 基本計画期間における基本事業の目標設定(水準設定の理由と前提条件)

8 基本事業の23年度の振り返り(目標達成度評価)と25年度に向けての課題