

評価者	経営企画部長	比留間 彰
評価者	総務部長	松永 健一
評価者	市民活動部長	奈須 菊夫
評価者	健康福祉部長	内海 正彦
評価者	議会事務局長	三留 定男
評価者	選挙管理委員会事務局長	渡邊 好二

◎ 評価対象分野・施策の方針

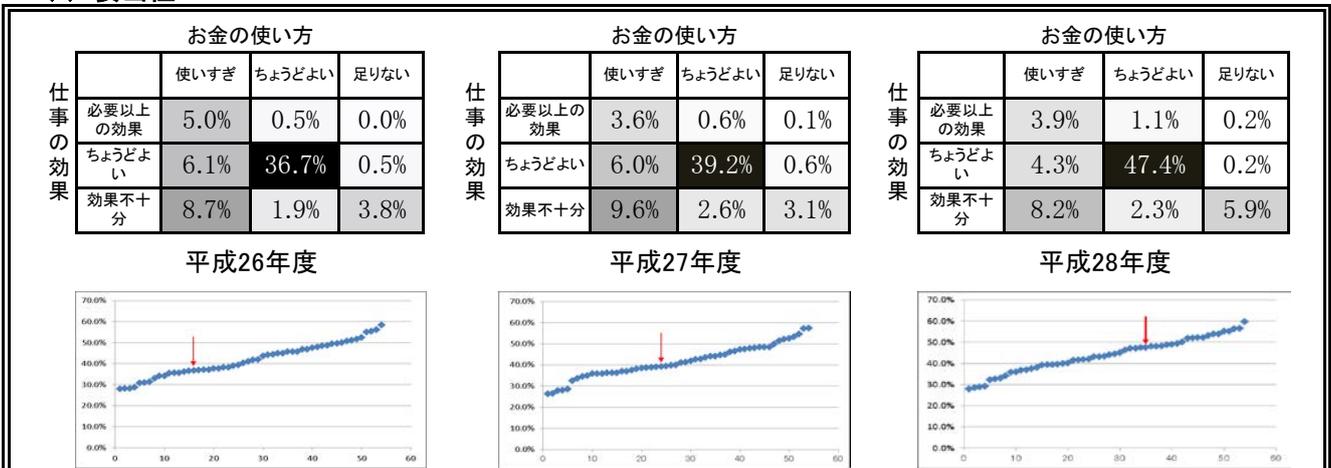
総合計画上の位置付け	計画の推進に向けた考え方	市民自治
------------	--------------	------

1 市民意識調査結果

(1) 認知度

取組を知らない・わからないと答えた人の割合	平成26年度	29.4%	平成27年度	27.8%	平成28年度	21.5%	(回答者全体に占める割合)
-----------------------	--------	-------	--------	-------	--------	-------	---------------

(2) 妥当性



全体における位置(効果とお金の両方が「ちょうどよい」の割合)

<妥当性の分析>

◎経営企画部

平成28年度の結果として、仕事の効果、お金の使い方ともにちょうどよいの数値が47.4%と最も高くなっている。次に多い分類が、仕事の効果については、「効果不十分」、お金の使い方については「足りない」が8.7%となっており、少ない割合ではあるが、効果を感じ取れていない市民もいることがわかる。

経年の変化としては、年々認知度が上がっており、これに伴い仕事の効果、お金の使い方ともにちょうどよいの数値もあがっている。

今後については、事業を継続して実施し、また周知を図ることで更なる「認知度」や「ちょうどよい」の数値を上げることができると考えられる。

◎総務部

仕事の効果とお金の使い方について、それぞれ「ちょうどよい」と回答している割合が上昇しており、市民目線から見て、少しずつではあるが費用対効果が向上してきていると捉えている。また、市民の認知度も上昇してきており、市民自治に関する市民意識の浸透が少しずつ図られてきたものと考えられる。

◎市民活動部

お金の使い方、仕事の効果ともに「ちょうどよい」と答えた割合が平成28年度は47.4%と、選択肢の中では最も多くなっている。次に多いのはお金を使いすぎ、効果は不十分の8.2%、次はお金が足りない、効果は不十分の5.9%であり、市民意識では、市民自治に対し若干お金を使いすぎているという印象があると捉えることができる。

平成26年度以降では、お金の使い方と仕事の効果両方が「ちょうどよい」と答えている人の割合は、増加しており、取り組みについての認知度が増えていると考えられる。

今後も、お金の使い方と仕事の効果両方が「ちょうどよい」という認識が増えるよう、取組の内容を広報・周知するとともに、事業の充実・改善を進めたい。

◎健康福祉部

平成28年度については市民自治の取組について知らないと回答している割合は、21.5%であり、昨年度よりも6ポイント下がり、「市民自治」事業について周知が進んだと考えられる。

お金の使い方については、「ちょうどよい」と答えた割合の合計は、平成28年度は50.8%と、昨年度合計42.4%より8.4ポイント高くなっており、また、「お金の使いすぎ」の合計もH27年度19.7%からH28年度は16.4%に減少しているものの、「お金の使いすぎ」と考えている人は少なくない。今後、さらに市民に分かりやすく、効果的に事業を進めていく必要がある。

◎議会事務局

お金の使い方、仕事の効果ともに「ちょうどよい」と答えた割合が平成28年度は47.4%と、選択肢の中では最も多くなっている。次に多いのはお金の使いすぎ、効果は不十分の8.2%、次はお金は足りない、効果は不十分の5.9%であり、市民意識では、市民自治に対し効果は不十分であるという印象が強い状況にあると捉えることができる。

認知度については、年々低くなっているが、議会では議会報告会、議会だより、インターネット中継の配信により議会への関心を高めるよう努力している。

今後とも、多くの方に議会に関心を持っていただくため、開かれた議会の実現は重要なものであることから、今後とも費用対効果を意識して事業を進めたい。

◎選挙管理委員会事務局

選挙は、多くの市民が参加する市民自治の根幹となる事業であり、投票率が低下傾向にある現状において、常時・臨時啓発は、投票環境の向上とともに、選挙管理委員会が積極的に取り組んでいかなければならない事業であると認識している。

市民意識調査の結果は、凡そ半数が「妥当である」との意識を持っているが、約16%の方は経費をかけすぎているとの意識を持っていることを踏まえるべきである。平成26年から進めている出前授業は、将来の有権者を対象とした、低コストながら多人数の参加が期待できる取組みであり、継続的に実施すべきものと考えている。

(3) 今後の進め方

	もっと力を入れるべき	現状のままで良い	力を入れなくて良い	無回答	全体
平成28年度	11.5%	51.5%	9.6%	27.4%	100.0%
平成27年度	8.9%	46.9%	10.0%	34.2%	100.0%
平成26年度	10.9%	41.9%	10.9%	36.3%	100.0%

2 内部評価

(1) 平成28年度の目標

◎経営企画部

- ①業者選定方法を見直し、プロポーザルにより事業者を選定することで、さらなる紙面の刷新を図る。(経企-09)
- ②また、引き続きホームページやSNSなど様々な広報ツールを活用していくとともに、利用者のニーズなどを調査し効果的な情報発信ができるように進めていく。(経企-09)
- ③社会の複雑化に伴い、行政とは直接関係のない相談も多く寄せられるため、職員には幅広い知識が要求される。業務に関連するものは基より様々な研修に積極的に参加するなど、引き続き職員の知識習得、スキルアップを図る。広報、ホームページ、ツイッターなど様々な媒体を利用し、行政相談の制度及び相談窓口の周知を引き続き行う。(経企-13)
- ④e-モニターアンケートの有効性を高めるためには、登録者数は2,000名を必要としているが、平成29年3月末現在、登録者数は438名であるため、引き続き募集活動を行っていくとともに、効果的な方法を検討していく。(経企-08)
- ⑤オープンガバメントを目指し、従来型の情報公開に加えて、オープンデータやデータビジュアライズの推進により、行政事務の可視化を行う。(経企-08)
- ⑥市民ニーズを的確に捉え、市民が望むまちをつくるため、近年いくつかの自治体で取り組んでいるマーケティングの視点を取り入れるなど、事業の充実をはかる。(経企-08)
- ⑦近隣での建築等に係る紛争の解決に資するため、相談員が「相談」「あっせん」による紛争の調整を行う。「相談」「あっせん」により解決が図られない場合、建築等紛争調停委員会において調停を行う。(経企-14)

◎総務部

- ①鎌倉市個人情報保護条例及び鎌倉市情報公開条例を改正したことに伴う運用方法の変更の周知を図っていく。(総務-03)

◎市民活動部

- ①公会堂等の老朽化に伴う改築や修繕の要望の増加に対応し、継続的な支援を行っていく。(市民-01)
- ②相互提案協働事業の仕組みの見直し結果を検証しながら、「市民のためのより良い公共サービスの提供」となるような協働事業の実現に向け、制度の在り方や仕組みの検討、財政面での全庁的な取組みを検討していく。(市民-02)
- ③大船地域づくり会議の着実な運営やアンケートの更なる活用、ホームページの充実について引き続き支援する。(市民-03)
- ④大船地域づくり会議の実績等を踏まえ、当面、長寿社会づくりの取組(政策創造課)の研究成果を引き継ぎ、機運の高まった地域での設立に向けた支援について検討を進める。(市民-03)

◎健康福祉部

- ①地域福祉相談室の全市的な展開についての関係法人との協議を進める。(健福-01)
- ②他事業との統合・整理を行い、地域福祉支援室のあり方の検討を行う。(健福-01)

◎議会事務局

- ①政務活動費の公開方法や会計帳簿の様式を統一させることについて調査・検討を進める。(議会-01)
- ②本会議等のインターネット中継のスマホ対応及び動画共有サイトへの配信について、費用対効果を踏まえた調査・検討を行う。(議会-02)

◎選挙管理委員会事務局

- ①出前授業(模擬選挙)を5校実施する。(選挙-01)

(2) 事業評価結果一覧表(網掛けは重点事業)

整理番号	評価対象事業名 事業名	決算値(千円)		総事業費(千円)		職員数(人)		今後の方向性	
		平成27年度	平成28年度	平成27年度	平成28年度	平成27年度	平成28年度	事業内容	予算規模
経企-08	広聴事業	110	158	11,652	11,835	1.5	1.5	a	B
経企-09	広報事業	67,663	68,601	102,290	103,631	4.5	4.5	b	B
経企-13	相談事業	9,723	9,705	43,436	43,353	4.5	4.5	b	B
経企-14	建築等紛争調整事業	1,692	1,747	9,184	9,224	1.0	1.0	b	B
総務-03	情報公開・個人情報保護事業	4,158	4,516	23,943	23,334	2.5	2.5	b	B
市民-01	自治会・町内会等支援事業	26,176	25,305	45,313	45,260	2.5	2.5	b	A
市民-02	市民活動支援事業	10,542	13,776	33,506	37,722	3.0	3.0	a	A
市民-03	地域コミュニティ推進事業	162	127	19,299	20,082	2.5	2.5	d	A
健福-01	社会福祉啓発事業	6,999	6,999	11,644	11,605	0.6	0.6	a	B
議会-01	議会事務	334,013	302,158	365,056	329,342	4.0	3.5	b	B
議会-02	広報・会議録作成発行事務	23,804	23,042	74,248	73,527	6.5	6.5	b	B
選挙-01	選挙啓発事業	48	198	7,755	4,328	1.0	0.5	b	B

(3) 主な実施内容

【主な実施内容】

◎経営企画部

- ①広報かまぐらの制作事業者の選定方法を入札からプロポーザルに変更し、主に1面のデザインなどの充実を図った。(経企-09)
- ②ホームページの今後の見直しや改善に向け、ウェブアンケートを開始した。(経企-09)
- ③試行運用としていたフェイスブックでは、改めて運用方針を定め広報広聴ツールの一つとしての運用を開始した。(経企-09)
- ④市民相談課で行っている特別相談等(法律・登記・税務等)を周知するために、相談日の一覧表や相談日当日の空き状況をホームページやツイッターなどのSNSを活用するとともに、相談日当日、相談に空きがある場合には、ツイッター及び市民相談課の窓口に掲示した。(経企-13)
- ⑤募集チラシを市内各施設に配架したほか、広報かまぐらに定期的に掲載するとにより登録者数の増加を図った。(経企-08)
- ⑥ソフトバンク株、Yahoo株とともに、インターネットを活用したアンケートのトライアルを実施したほか、新たな広聴業務の一つとして、小学生を対象とした市長一日体験を実施した。(経企-08)
- ⑦近隣での建築等に係る紛争の解決に資するため、相談員が「相談」による紛争の調整を行った。なお、「あっせん」や「調停」に付する案件はなかった。建築等紛争調整調停委員会を開催し、相談内容等の報告を行った。(経企-14)

◎総務部

- ①行政不服審査法の改正に伴い、不服申立て手続が審査請求に一元化されたため、これまで情報公開事務及び個人情報開示請求事務で行ってきた審査請求は行政不服審査法に基づく手続きの中で行うこととし、行政不服審査法の所管課である行革推進課と調整し事務フローの見直しを行うとともに、説明会等により庁内周知を図った。(総務-03)

◎市民活動部

- ①公会堂等の老朽化に伴う改築や修繕の要望の増加に対応し、継続的な支援を行った。(市民-01)
- ②指定管理者制度により、市民活動センターの適正かつ効率的な管理運営を図った。(市民-02)
- ③協働に対する意識を高めるため、引き続き職員向けの協働に関する研修を職員課を通して実施した。また、29年度実施(平成28年度募集)に向け、相互提案協働事業の事業費にかかる予算を確保し、事業提案されやすい環境を整えた。(市民-02)
- ④(仮称)市民活動推進条例の検討を進めた。(市民-02)
- ⑤大船地域づくり会議に関しては、地域会議の発意で始まった「各小学校区における避難所運営マニュアルの作成」や「地域の情報発信を目的としたホームページの運営」等の支援を行った。(市民-03)
- ⑥大船地域づくり会議の実績、長寿社会のまちづくり(今泉台での取り組み)の研究成果を引き継ぎ、他地域での地域会議の設立に向けて準備を進めた。(市民-03)

◎健康福祉部

①地域福祉相談室の周知及び検証を行った。(健福-01)

②鎌倉市社会福祉協議会と協働事業として行っている地域福祉支援室事業のあり方について、意見交換を行い、社会福祉協議会の体制を強化したうえで、社会福祉協議会の事業へ移行することとした。(健福-01)

◎議会事務局

①政務活動費収支報告書や領収書のホームページでの公開については、費目別に金額を記載した一覧表をホームページに公開した。また、提出されたすべての資料を行政資料コーナーに配架をして、誰もが閲覧及び写しが行えるようにした。

会計帳簿については、様式を統一した。

②インターネット中継について議会広報委員会での協議の結果、スマートフォン及び各ブラウザでの視聴を更新時の仕様に盛り込むことが要望されたことから、平成29年度予算編成においてスマートフォンでの視聴を可能とすることを仕様反映させて予算要求を行った。(議会-02)

◎選挙管理委員会事務局

・出前授業(模擬選挙)は5校の実施を目標としていたが、1校(岩瀬中学校)の実施にとどまった。

・若年層に選挙の大切さを伝え、選挙を身近に感じてもらうため、以下の取組みを実施した。

①七里ヶ浜高校でシチズンシップ講座(学ぼう 選挙について)を実施した。

②投票箱など選挙機材の貸し出し事業を6校(養護学校2校、高等学校2校、中学校1校、小学校1校)で実施した。

【実施できなかった事業とその理由等】

◎経営企画部

⑤様々な事業や事務を視覚的に分かりやすく示し、市政に対する市民の声を拾い上げる必要がある。

登録者数は順調に増加しているが、大幅な増加ではなかったことから、アンケートの回答率向上にはつながらなかった。引き続き登録者数の増加に向けた周知活動を行うほか、登録項目の見直しなどの工夫をしていく。

◎総務部

①情報公開制度・個人情報保護制度の周知・徹底を図るためのハンドブックの作成は、審査請求の状況を踏まえ、内容を一部変更したことにより、原稿完成が予定より遅れたことから、平成29年度の配布となった。また、個人情報保護ハンドブックは条例改正を予定しているため、次年度に延期した。(総務-03)

◎市民活動部

②(仮称)市民活動推進条例の制定を目指したが、パブリックコメントや(仮称)市民活動推進条例検討会の意見を聞き、平成29年度の制定を目指す。(市民-02)

③大船地域づくり会議は議論が活発化し、具体的な取組も進んでいるが、多様な地域団体が参加しているという会議の特徴を活かせていない。(市民-03)

④地域会議の設立に向けては、小学校区など顔の見える規模で、当面は政策創造課が進めてきた分譲地(鎌倉ハイランド自治会、七里ヶ浜自治会、西鎌倉住宅地自治会、大平山丸山町内会、玉縄台自治会)での準備を進めたが、設立の支援をするまでには至っていない。(市民-03)

◎健康福祉部

・地域福祉相談室について、市社会福祉協議会をはじめ、地域包括支援センター、子育てサロン等と交流を図ったが、全市的な展開への協議は進まなかった。

「地域福祉の推進」「地域コミュニティの活性化」という大きな枠組みの中の一事業としての相談室のあり方や目指す方向性を市民活動部の地域づくり会議等との調整、整理を実施することが出来なかった

◎選挙管理委員会事務局

・出前授業(模擬選挙)は学校のスケジュールに合わせるため、2～3月に実施してきたが、平成28年度は平成29年4月に市議会議員選挙があり、2～3月が準備のための繁忙期となるため、秋の実施を学校側をお願いしたが、スケジュール調整ができず、1校のみの実施となった。

(4) 平成28年度の取組の評価

◎ 経営企画部

効率性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、適切な事業費・人件費で執行できていたか	<input type="checkbox"/> 適切	<input checked="" type="checkbox"/> 要改善
妥当性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、妥当(適切)な取組であったか	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 要改善
有効性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、適切な成果が得られていたか	<input type="checkbox"/> 適切	<input checked="" type="checkbox"/> 要改善
公平性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、受益機会が偏っていない(適切な)取組であったか	<input type="checkbox"/> 適切	<input checked="" type="checkbox"/> 要改善

<上記評価の理由、改善を要する点の具体的内容等>

最小の経費で最大の効果を目指す中で、効率性については常に改善が求められる。広報・広聴に注力してきたが、まだまだ大きく成果が上がっているとは言いがたく、今後も効果的な手法を検討することが必要と考えるため、効率性は「要改善」とした。(広報:情報提供に最善を尽くしたと考える事業であっても、まだまだ市民に届いていない状況がある。広聴:サイレントマジョリティの声を引き出すまでには至っていない。市民相談:市民からの提案への回答に時間を要しており、効率的でない。)

e-モニター事業を有効に活用するため、登録者の増加が課題となっており、その手法を検討する必要があることから有効性は「要改善」とした。

他の項目については、次の取組をしたため、妥当性は「適切」とした。

広報がまくらやホームページ、SNSなどの様々な広報ツールを積極的に活用し、市政情報の発信に取り組んだ。

広報がまくらの製作事業者の選定方法の変更や、各事業の充実に向けた改善を図るとともに、ホームページのウェブアンケート開始するなど、今後の改善に向けた取り組みを進めた。

広報、ホームページ、ツイッターなどのSNSを利用して、行政相談の制度及び相談窓口の周知を継続して行った。また、制度改正や市に関する情報があった場合に、課内周知を図り職員間で情報を共有した。

相談員が各相談に対して適切な対応をした結果、あっせんや調停を行わずに相談での対応で完了した(継続中の案件は除く)。また、窓口においても、事業者に対し、「鎌倉市建築等に係る紛争の予防及び調整に係る条例」の趣旨の説明を行い、紛争の未然防止に努めている。

相談業務、広聴業務など全ての人たちに平等に機会を提供できていない。

◎ 総務部

効率性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、適切な事業費・人件費で執行できていたか	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 要改善
妥当性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、妥当(適切)な取組であったか	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 要改善
有効性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、適切な成果が得られていたか	<input type="checkbox"/> 適切	<input checked="" type="checkbox"/> 要改善
公平性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、受益機会が偏っていない(適切な)取組であったか	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 要改善

<上記評価の理由、改善を要する点の具体的内容等>

マイナンバー制度の導入に伴う特定個人情報保護評価について、適切に実施することができた。

また、行政不服審査法の改正に伴う審査請求事務フローの見直しについて、庁内周知を図ることができた。

しかしながら、鎌倉市個人情報保護条例及び鎌倉市情報公開条例の改正に伴い運用方法の変更の周知を行うためのハンドブックの配布には至らず、有効性について要改善とした。

◎ 市民活動部

効率性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、適切な事業費・人件費で執行できていたか	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 要改善
妥当性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、妥当(適切)な取組であったか	<input type="checkbox"/> 適切	<input checked="" type="checkbox"/> 要改善
有効性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、適切な成果が得られていたか	<input type="checkbox"/> 適切	<input checked="" type="checkbox"/> 要改善
公平性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、受益機会が偏っていない(適切な)取組であったか	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 要改善

<上記評価の理由、改善を要する点の具体的内容等>

相互提案協働事業については、「市民のためのより良い公共サービスの提供」につながる協働事業の実現に向け、制度の在り方や仕組みをさらに見直す必要がある。

大船地域づくり会議では、参加者の意識の共有を高め、活発な意見交換が行えるような新たな体制を構築するよう支援を行う。また、新たな地域会議については、地域の範囲の設定など方向性を検討する。

◎ 健康福祉部

効率性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、適切な事業費・人件費で執行できていたか	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 要改善
妥当性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、妥当(適切)な取組であったか	<input type="checkbox"/> 適切	<input checked="" type="checkbox"/> 要改善
有効性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、適切な成果が得られていたか	<input type="checkbox"/> 適切	<input checked="" type="checkbox"/> 要改善
公平性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、受益機会が偏っていない(適切な)取組であったか	<input type="checkbox"/> 適切	<input checked="" type="checkbox"/> 要改善

<上記評価の理由、改善を要する点の具体的内容等>

地域福祉相談室は地域の初期相談対応として全市的な展開を目指して発足し、これまで地域住民から専門相談についての問い合わせやボランティア活動希望者や民生委員等から相談があったが、年毎に市等が実施している専門相談への周知が浸透したためか、相談件数は減少傾向にある。

今後、地域に偏らない取組が進められるよう「地域福祉の推進」について、市民活動部の「地域コミュニティの活性化」と連携し、整理、調整を図っていく必要がある。

◎議会事務局

効率性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、適切な事業費・人件費で執行できていたか	■ 適切	□ 要改善
妥当性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、妥当(適切)な取組であったか	■ 適切	□ 要改善
有効性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、適切な成果が得られていたか	■ 適切	□ 要改善
公平性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、受益機会が偏っていない(適切な)取組であったか	■ 適切	□ 要改善

<上記評価の理由、改善を要する点の具体的内容等>

インターネット中継や議会報告会の開催など「開かれた議会」の実現に向けた取り組みも着実に進めてきており、成果は出ている。

政務活動費の公開についても、費目別に金額を記載した一覧表をホームページに公開し、提出されたすべての資料を行政資料コーナーに配架をして、誰もが閲覧及び写しが行えるようにした。

◎選挙管理委員会事務局

効率性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、適切な事業費・人件費で執行できていたか	■ 適切	□ 要改善
妥当性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、妥当(適切)な取組であったか	■ 適切	□ 要改善
有効性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、適切な成果が得られていたか	■ 適切	□ 要改善
公平性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、受益機会が偏っていない(適切な)取組であったか	■ 適切	□ 要改善

<上記評価の理由、改善を要する点の具体的内容等>

効率性:投票箱をはじめとした機材は選挙で用いているものを流用し、実質的な経費は投票用紙の購入のみであった。また、人員不足は、明るい選挙推進協議会の協力で補うなど、最小の経費で実施できたと考えている。

妥当性:選挙は住民参加の最も基本的な手段であり、選挙の大切さを学び、投票を身近に感じてもらう取組は市民自治の実現のためにも適切な取組である。

有効性:最終的な効果測定は投票率で判断されるものであるが、学校側の高い評価や生徒を対象としたアンケート結果からは、一定の成果が得られたと考えている。

公平性:可能な限り多くの学校で実施したいと考えており、受益機会に偏りはないものとする。

3 評価結果や市民意識調査結果をふまえ、施策の方針等としての、今後の方向性

◎経営企画部

市政e-モニターの登録者増加により、e-モニターアンケートの有効性を高めることで、より市政に有効に反映していけるようにしていく。

登録者の増加を図るとともに、年代や居住地が偏ることのないよう、広く市民の意見が聴取できるよう周知の方法も見直す。

様々な広報ツールを活用した情報発信を続けるとともに、広報かまくら、ホームページ、SNSなど各広報ツールの見直しや改善を図る。また、テーマや対象の絞込みやパブリシティのさらなる活用など効率性や効果的な広報・広聴活動を行う。

日常生活を営む中で生じる様々な問題について、電話や窓口で相談を行うことは、市民の生活の安定を図るために必要である。主な事業における指標において(法律相談、登記相談、税務相談)の充足率がほぼ8割近い数値であることから、引き続き相談事業を行う。相談内容によっては、法律相談等の専門家による特別相談や他の機関を案内するなど解決に向けて適切な対応を行う。

あっせんや調停に至らず事前相談や当事者間の話し合いで解決できるように、近隣住民及び周辺住民並びに事業者に対し、「鎌倉市建築等に係る紛争の予防及び調整に関する条例」の趣旨を十分説明し理解を得るとともに、ガイドラインやパンフレットを配付し、効率的な事務処理を行う。

◎総務部

情報公開制度・個人情報保護制度の適切な運用を図るため、行政処分決定に係る不服申し立てができるだけ生じることがないように、適切な窓口対応に努め、市民の知る権利の保障するとともに、説明責任を果たしていく。

◎市民活動部

自治会・町内会等が所有する公会堂等は老朽化が進んでおり、建替えや修繕の要望は今後も増加傾向が見込まれる。コミュニティセンター助成制度の活用など財源の確保に努め、補助事業は継続していく。

市民活動支援事業(市民-02)と地域コミュニティ推進事業(市民-03)を統合し市民自治推進事業とし、(仮称)市民活動推進条例の制定及び指針を策定し、相互提案協働事業の見直し、市民活動センターの役割・機能の再検討を行い、市民ニーズに応じたきめ細やかな質の高い行政サービスの提供を目指していく。

地域会議は地域のことは地域で解決できる意識の共有を深めるよう支援を行い、財政的支援は必要最小限とする。また、新たな地域会議については、地域の範囲の設定など方向性を検討する。

◎健康福祉部

市民意識調査結果から、事業の経費は妥当と考えられることから、当面、現状の予算の中で、「地域福祉の推進」について、関係機関や庁内関連部と連携し、整理、調整を進めていく必要がある。

◎議会事務局

従前からの取り組みに加え、市民から分かりにくいといわれている議会をインターネット中継や情報発信のツールの拡充を検討・推進することにより、より「開かれた議会」の実現を図り、議会への関心を高め、いま以上に市民の声を市政に反映することができるよう取り組んでいく。その一環として、動画共有サービスの活用の可能性を探ることやスマートフォンで視聴が可能となるよう事業を進めていく。

◎選挙管理委員会事務局

出前授業(模擬選挙)は大きな経費をかけずに実施できる啓発活動である。今後も明るい選挙推進協議会と連携・協働して、可能な限り多くの中学校で実施していきたい。

4 平成29年度の目標

◎経営企画部

- ①e-モニターアンケートの有効性を高めるため、本市の人口規模から必要とされるサンプル数である約400人の回答を得る必要がある。登録者数の増加と回答率を上げられるよう進めていく。
- ②平成29年度は、広報かまぐらのデザインやレイアウトの更なる改善と見直しを図り、紙面の充実を図る。
- ③ホームページについては、新たな情報などをより分かりやすく発信するため、システムの一部の改善を図り、庁内のルールを定める。また、アンケート結果を踏まえ、改善に取り組む。
- ④社会の複雑化に伴い、行政とは直接関係のない相談も多く寄せられるため、職員には幅広い知識が要求される。業務に関連するものは基より様々な研修に積極的に参加するなど、引き続き職員の知識習得、スキルアップを図る。広報、ホームページ、ツイッターなど様々な媒体を利用し、行政相談の制度及び相談窓口の周知を引き続き行う。
- ⑤相談の性質から、まずは事業者と近隣住民が話し合いを重ねていくことが建築紛争の予防につながるが、近隣住民及び周辺住民からの要望が複雑多様化しているため、相談員が事業者との調整に多くの時間を要している。そのため、相談内容によっては、他課や他市と連携し、情報共有を行いながら、相談の解決の導きとなるように柔軟に対応していく。

◎総務部

- ①情報公開制度・個人情報保護制度の周知徹底のため、ハンドブックの作成・配付を進める。
- ②平成29年5月の個人情報関連法改正に伴う条例改正等の対応を検討する(個人識別符号、要配慮個人情報、非識別加工情報の取扱い方法の規定)。

◎市民活動部

- ①公会堂等の老朽化に伴う改築や修繕の要望の増加に対応し、継続的な支援を行っていく。
- ②(仮称)市民活動推進条例の制定及び指針を策定し、相互提案協働事業の見直し、(仮称)提案公募型委託制度の新設、市民活動センターの役割・機能の再検討のほか、既存の施策の見直しと新たな支援施策の展開を目指す。
- ③地域の住民や団体で構成する「地域会議」などを支援する。

◎健康福祉部

- ①「地域福祉の推進」について、市民活動部の「地域コミュニティの活性化」と連携し、整理、調整を進めていく。

◎議会事務局

- ①政務活動費の更なる使途の透明性の確保のため、マニュアルの内容を充実させていく。
- ②「議会だより」の発行、インターネット中継をはじめとする議会広報事業は、「開かれた議会」に向けた重要な取り組みであることから、コスト面にも配慮しつつ、その内容を充実させていく。

◎選挙管理委員会事務局

出前授業(模擬選挙)の5校実施。

5 主な事業における指標(目標ごとに1つ設定)

整理番号	経企-08	事業名	広聴事業							
指標の内容及	e-モニター登録者数					単位	人	指標の傾向	↗	備考
当該指標を設定した理由	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31			
より多くの市民の声を抽出し、その声を有効なものとして、市政に反映していくため。	目標値	500	600	900	1,200	1,500	2,000			
	実績値	311	384	438						
	達成率	62.2%	64.0%	48.7%						
整理番号	経企-09	事業名	広報事業							
指標の内容及	市ホームページアクセス数(サイト全体の訪問数)					単位	件	指標の傾向	↘	備考
当該指標を設定した理由	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31			
コンテンツの充実等を図ることにより、ホームページを活用していただくため。	目標値	3,200,000	3,300,000	3,400,000	3,500,000	3,600,000	3,700,000			
	実績値	3,136,900	3,093,445	3,033,453						
	達成率	98.0%	93.7%	89.2%						

整理番号	経企-13	事業名	相談事業					単位	%	指標の傾向	↗	備考
指標の内容	法律相談の充足率											
当該指標を設定した理由	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31					
市民ニーズがどのくらいあるのかを把握するため。	目標値	87.0	87.0	87.0	87.0	87.0	87.0					
	実績値	86.0	79.0	84.0								
	達成率	98.9%	90.8%	96.6%								
整理番号	経企-13	事業名	相談事業					単位	%	指標の傾向	↗	備考
指標の内容	登記相談の充足率											
当該指標を設定した理由	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31					
市民ニーズがどのくらいあるのかを把握するため。	目標値	86.0	86.0	86.0	86.0	86.0	86.0					
	実績値	81.0	69.0	74.0								
	達成率	94.2%	80.2%	86.0%								
整理番号	経企-13	事業名	相談事業					単位	%	指標の傾向	↘	備考
指標の内容	税務相談の充足率											
当該指標を設定した理由	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31					
市民ニーズがどのくらいあるのかを把握するため。	目標値	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0					
	実績値	91.0	96.0	88.0								
	達成率	102.2%	107.9%	98.9%								
整理番号	経企-14	事業名	建築等紛争調整事業					単位	回	指標の傾向	⇒	備考
指標の内容	あっせん若しくは調停を行った回数											
当該指標を設定した理由	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31					
あっせんまたは調停を行うには、時間を要し、当事者側に負担となることから、相談の範囲で対応できるように努めるため	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0					
	実績値	0.0	0.0	0.0								
	達成率											
整理番号	市民-01	事業名	自治会・町内会等支援事業					単位	%	指標の傾向	⇒	備考
指標の内容	自治会・町内会加入率											
当該指標を設定した理由	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31					
自治会・町内会は、地域コミュニティの基礎的団体で支援の主要な対象であるため。	目標値	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%					
	実績値	83.2%	83.1%	83.5%								
	達成率	97.9%	97.8%	98.2%								
整理番号	市民-02	事業名	市民活動支援事業					単位	件	指標の傾向	↗	備考
指標の内容	相互提案協働事業の事業実施件数											
当該指標を設定した理由	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31					
実施事業件数を客観的に捉え、確実に協働事業を実施していくため。	目標値	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0					
	実績値	3.0	1.0	5.0								
	達成率	100.0%	33.3%	166.7%								
整理番号	市民-03	事業名	地域コミュニティ推進事業					単位	団体	指標の傾向	⇒	備考
指標の内容	地域会議の設立・支援団体数											
当該指標を設定した理由	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31					
地域会議の設立と継続した運営支援を行っていくため。	目標値	1.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0					
	実績値	1.0	1.0	1.0								
	達成率	100.0%	50.0%	50.0%								
整理番号	健福-01	事業名	社会福祉啓発事業					単位	件	指標の傾向	↘	備考
指標の内容	地域福祉相談室相談件数(初回と継続の合計数で、継続には結果報告も含まれる)											
当該指標を設定した理由	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31					
相談件数を把握することで効果や効率性を図ろうとするため	目標値		302.0	302.0	302.0							
	実績値	227.0	100.0	160.0								
	達成率		33.1%	53.0%								
											平成26年度7月に発足し9ヶ月間。目標値は26年度×12/9	

整理番号	選管-01	事業名	選挙啓発事業									
指標の内容							単位	校	指標の傾向	↗	備考	
当該指標を設定した理由	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31					
若年層の投票率の低下に歯止めをかけるため、将来の有権者に対し主権者教育を行う必要があると考えられるため。	目標値	1.0	5.0	5.0	5.0	9.0	9.0					
	実績値	1.0	5.0	1.0								
	達成率	100.0%	100.0%	20.0%								

参考 前年度外部評価結果への対応

鎌倉市民評価委員会からの指摘

課題

・ホームページやSNSなどのあり方の検討やマニュアルの見直し、研修とあるが、それぞれの媒体がもつ情報発信上の効果や問題点を分析しながら、発信していくことが求められる。

・多くの人が現況について「市民自治」事業について知らないことから、周知が求められる。

・行政相談の制度及び相談窓口の周知、個人情報保護及び情報公開の適切な取扱いが求められる。

指摘への対応、コメント等

◎経営企画部

ご指摘のとおり、それぞれの特性を踏まえた役割分担の整理が課題と捉えている。平成29年度は整理を行い、必要な市民に必要な情報が届く(得られる)環境を整備していく。ホームページについては、アンケートを開始し改善点などの把握に努めている。LINE@では、定期的に登録者にアンケートを実施し、改善や見直しを図っている。他のSNSについても、効果や問題点の分析に努めていく。

◎議会事務局

議会本会議、委員会のインターネット中継について、動画共有サービスの活用の可能性を探ることや、スマホでの視聴を可能とするよう、平成29年度予算策定に反映させたところである。

◎経営企画部

認知度について、依然として2割近い数字であるため、引き続きホームページや広報などで周知を図るとともに、具体的な取組み事例を発信し、認知度を高めていきたい。

◎総務部

情報公開・個人情報保護制度の運用状況について年度に一回広報かまくらで周知を図るとともに、ハンドブックをホームページで公開している。

◎経営企画部

事業の周知方法については、広報かまくら、ツイッター、ホームページ、相談日一覧表の配布等により行っている。パソコンや携帯電話等(スマートフォン、タブレットなど)を利用する市民は、ツイッターやホームページにおいて、リアルタイムで情報を入手できるが、これらを利用できない市民に対しては、広報や相談日の一覧表を市役所及び各行政施設で配布を行うことにより、周知を図っている。より多くの市民が相談窓口を利用できるよう、引き続き、行政相談の制度及び相談窓口の周知を行う。

◎総務部

個人情報保護及び情報公開の取扱いについては、審議会の意見を聴き、常に適切な運用に努めている。



・市民自治活動(町内会?)に参加する市民が、高齢化に伴い高齢者ばかりというが、その対策などが求められる。

・広報かまぐらの情報などは市民としては有意義なものが多いと思うが、購読はどれくらいのパーセントでされているのか明らかになっていない。

・地域福祉相談室と地域福祉支援室は市民には分かりづらい。社会福祉協議会と市の福祉部とのかかわり、仕事分担等、わかりにくい社会福祉協議会は市はどうとらえているのかわからない。

・市民活動部以外にも様々な事業を粛々と行っているが、市民自治にどのように結びついているのかわからない。

・指標の根拠がわからないものが多い。

◎市民活動部
自治・町内会の役員の高齢化、後継者不足による固定化等、各自治・町内会が抱える課題について、その解決方法等を共有できる環境をつくることが負担軽減の一助になると考えています。市内でも高齢化が顕著に進行する郊外型戸建住宅地の自治・町内会同士の交流会や意見交換会などを開催し課題を共有するとともに、他の自治・町内会の課題解決に向けた取組や先進事例などの情報を共有することで課題解決につなげていきたいと考えています。

◎選挙管理委員会事務局
選挙啓発事業のパートナーである「明るい選挙推進協議会」も会員の高齢化が進んでいるが、活動は活性化している。

◎経営企画部
平成26年に18歳以上の市内在住者2,000人(無作為抽出)にアンケートを実施し、87%の人が「よく読む」「ときどき読む」と回答があった。今後もアンケート等を利用して状況の把握に努めていく。

◎議会事務局
「かまぐら議会だより」については、市内全戸配付の方法により市民への周知を図っている。

◎健康福祉部
分かりにくいというご指摘もあり、支援室については、社会福祉協議会との協働事業として地域の情報交換の場の立ち上げ等の支援をしていましたが、社会福祉協議会が事業の中で支援室の役割を果たすこととし、地域福祉相談室については市が引き続き委託により市民等から福祉に関する相談を受けています。
社会福祉協議会の主な役割としては、福祉団体のとりまとめ、生活福祉コーディネーター等福祉を担える人を育てていく役割を担っています。市では法人のそうした活動を支援しています。

◎経営企画部
市の様々な事業や取り組みが、より市民に伝わるよう、情報発信の充実を図ります。また、引き続き、広く市民の声を聴き市政への反映に努めるとともに、市民との連携を進めている事業の成果なども分かりやすく発信していく。

◎総務部
情報公開・個人情報保護制度は、市民の知る権利を保障し、市の保有する個人情報の適切な取り扱いの確保と公正で民主的な市政の推進に資するものである。

◎健康福祉部
地域福祉支援室等について、地域アセスの取組など自治町内会や地区社協等の活動と連携した活動を進めていますが、分かりやすい周知に努めます。

◎経営企画部
今後、指標の設定根拠を示すように改善していきます。

提言

・鎌倉市が市民自治の先進地域であった時代から現在への変化状況を再確認し、超高齢社会における市民自治・地域自治のあり方を展望した上でモデル事業の成果と反省を踏まえた地域自治を全市域に展開すべきである。

・連帯意識の重要性の再確認、自らの手で解決しようとする市民力を生かした取組、地域コミュニケーションの重要性、地域活動を担う人材の研修、それらどれをとっても非常に素晴らしい方向性である。その分、絵に描いた餅にならないためにも、今目の前にいる市民がどこを向いているのかを検証すべきである。是非、市民自治の第一人者たちが健在の今、行政と市民、NPO、企業等が協働で鎌倉を守り、作り上げていこうとする方向に多くの人々が向くような施策を関係部署と連携を図りながら、構築していくべきである。

・地域会議の新たな設立は期待している。

・市内各中学校で実施した出前授業内容を充実させ今後も続けてほしい。

・新たな組織の整備にあたっては既存機関改廃を含め、総合的な観点から検討し、重複のないように進めるべきである。

提言に関するコメント等(総論)

◎経営企画部

社会情勢が変化するなか、多様化する市民ニーズの把握と、きめ細かな情報発信を行っていく。超高齢社会や社会情勢の変化をポジティブに捉え、アクティブシニアの地域参画や、若年層の地域へのコミットの支援など、過去からの変化を振り返り、今泉台の取り組みも注視しながら新たな市民自治のあり方を研究していく。

◎健康福祉部

社会福祉協議会との協働事業として展開してきた「地域福祉支援室」については、社会福祉協議会事業のなかで整理統合することとし、市は社協の活動を支援していくとともに市民活動部と連携し地域福祉について推進していきます。

◎選挙管理委員会事務局

出前授業は内容・実施校の充実・拡大を図りながら実施していきたいと考えており、その効果を測るためにも若年層の投票率の傾向について注視していきたい。

◎市民活動部

多様化する地域課題やニーズに対して、市民や地域が共に考え自らの力で解決していくための市民力・地域力の向上と、個性豊かで活力ある地域社会の構築を目指し市民や事業者、NPO等の多様な主体の連携、市民と行政の協働によるまちづくりを推進するきっかけとするために(仮称)市民活動推進条例の制定と(仮称)市民活動推進指針の策定を目指しています。条例及び指針の中で鎌倉のまちづくりに市民の方々がどのように関わることか、また市はどのような施策を実施していくのかなど、市民活動及び協働の推進についての基本的な考え方や、施策を実行していく進行管理の仕組みについて示していきます。

◎市民活動部

大船地域づくり会議による成果や課題を整理し、市民との交流会の場などを通じて市民に情報提供を行い、今後の新たな地域会議をつくることにつなげていきたいと考えています。

◎選挙管理委員会事務局

主権者教育の一環として、引き続き中学校出前授業(模擬選挙)を実施していきます。平成29年度は8校で実施予定です。

◎健康福祉部

地域福祉相談室については、市民活動部の「地域コミュニティの活性化」と連携し、整理、調整を進めていきます。



鎌倉市民評価委員会の評価

《評価できるところ》

- ・広報かまくらを中心に、ホームページやSNSなど様々なツールを活用し、時代に即した情報発信を行った。
- ・プロポーザル方式の導入により「広報かまくら」第1面の刷新を図ったこと。
- ・子ども子育て情報を発信しているLINE@では、利用者のニーズを把握するためのアンケートを実施し、情報発信方法や内容の見直しを行った。
- ・情報公開に伴う審査請求の手續について、「鎌倉市情報公開条例」等の一部改正を行った。
- ・財務活動費収支報告書等が誰もが閲覧およびコピーできるようにした点と、会計帳簿の様式統一は評価したい。
- ・市民活動推進条例の検討を進めた。内容についても期待したい。
- ・大船地域づくり会議の成果と今後の各地域への応用は期待したい。
- ・政務活動費収支報告書や領収書の費目別一覧表をホームページに公開したことや提出されたすべての資料を行政資料コーナーに配架をし、誰もが閲覧及び写しが行えるようにしたことなど、近年政治家の活動に対する市民の関心が高まっている中、税金が市政にどの様に使用されているのかを明らかにすることは、市政に対する透明性を確保する上でも評価できる。

評価の内訳					⇒	委員会の評価
取組	↗	5	↘	0		→
効果	○	3	△	0	—	5

↗
○

《課題》

- ・多くの人が現況について「市民自治」事業について知らないことから、周知が必要である。
- ・広報かまくらの1面は刷新されよくなったが、2面以降はこれまでどおりであり、さらに工夫してほしい。
- ・ホームページやSNSなどのあり方の検討やマニュアルの見直し、研修とあるが、それぞれの媒体がもつ情報発信上の効果や問題点を分析しながら、発信していく必要がある。
- ・オープンガバメントを目指し、従来型の情報公開に加えて、オープンデータやデータビジュアライズの推進により、行政事務の可視化をめざしてほしい。
- ・行政相談の制度及び相談窓口の周知。個人情報保護及び情報公開の適切な取り扱いが重要である。
- ・鎌倉市が市民自治の先進地域だった時代からの世代層の変化、その当時の中心人物の高齢化に伴った施策、取組がやはり急務である。40代、50代を市民自治に取り込むことが今後の最重要課題である。
- ・マイタウン玉縄の運営などどのように支援をしていくのか、また、大船地域づくり会議や、他のエリアではどのような動きか。「相互提案協働事業の制度の在り方や仕組みを見直し」とあるが、具体的な動きがよく分からない。
- ・今の時代、HPアクセス数が毎年伸びないというのは、ページの構成に問題があるのでは。より一層分析をすすめてほしい。
- ・この施策には、「目標とすべきまちの姿」や具体的な目的が明確にされていないため、非常に多くの事業が実施されているが、それらの結果が「市民自治」にどの様に結び付き、且つ有効であるのかを判断することが困難である。
- ・昨年度の評価委員会からの指摘に対し「個人情報保護及び情報公開の取扱いについては、審議会の意見を聴き、常に適切な運用に努めている。」と回答しているが、行政文書ファイル簿の整備や公開請求のための情報提示などについては、適正に行われているとは言い難い。

《提言》

- ・市民自治の考え方を職員間で意識の共有を図る必要がある。
- ・eモニターアンケートは2,000人目標にしているが、実績は約400人であり集めるための具体策が必要。市民意識調査は600程度返ってきているので、市民意識調査にeモニター制度の案内を加えてはどうか。また、登録するとメリットがあるとよいのではないか。
- ・「大船地域づくり会議」の成果は何か。大船地域づくり会議の実績、長寿社会のまちづくりの研究成果を引き継ぎ、他地域会議の設立支援を期待する。また、偏りなく各世代が、協働して地域に貢献していくしくみを構築していただきたい。
- ・政務活動費の公開方法や会計帳簿の様式を統一させることについて調査・検討、本会議等のインターネット中継のスマホ対応及び動画共有サイトへの配信などを進めてほしい。
- ・今後の方向性として、「様々な事業や事務を視覚的に分かりやすく示し、市政に対する市民の声を拾い上げる必要がある。登録者数は順調に増加しているが、大幅な増加ではなかったことから、アンケートの回答率向上にはつながらなかった。引き続き登録者数の増加に向けた周知活動を行うほか、登録項目の見直しなどの工夫をしていく。」としているが、行政事務の可視化も重要であるが、税金で雇用されているとも言える市議会議員の活動(言動)についてもデータベース化するなどの可視化についても、同様に行うべきである。
- ・今年度の目標として「出前授業(模擬選挙)の5校実施」とあるが、2回目以降は直接市が実施するのではなく、学校側が自主的に継続して行っていける様な取り組みにしていくべきである。
- ・「今後の方向性」や一昨年度の評価委員会からの指摘に対する回答などに示された、「改善」や「対応」については、スピード感を持ち、且つ適切なプロセスを踏んで着実に実施すべきである。

《質問》

- ・「試行運用としていたフェイスブックでは、改めて運用方針を定め広報広聴ツールの一つとしての運用を開始した。」とあるが、広聴により得られた情報は何処で蓄積及び分析され、フィードバックされるのか。
- ・「ソフトバンク㈱、Yahoo㈱とともに、インターネットを活用したアンケートのトライアルを実施したほか、新たな広聴業務の一つとして、小学生を対象とした市長一日体験を実施した。」とあるが、トライアルの結果はどの様に分析され、どの様にフィードバックされるのか。
- ・「鎌倉市社会福祉協議会と協働事業として行っている地域福祉支援室事業のあり方について、意見交換を行い、社会福祉協議会の体制を強化したうえで、社会福祉協議会の事業へ移行することとした。」とあるが、社会福祉協議会の体制は具体的にどの様に強化したのか。