

平成30年度行政評価シート

平成 30 年 7 月 11 日

評価者	共創計画部長	比留間 彰
評価者	総務部長	松永 健一
評価者	市民生活部長	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	大隅 啓一
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

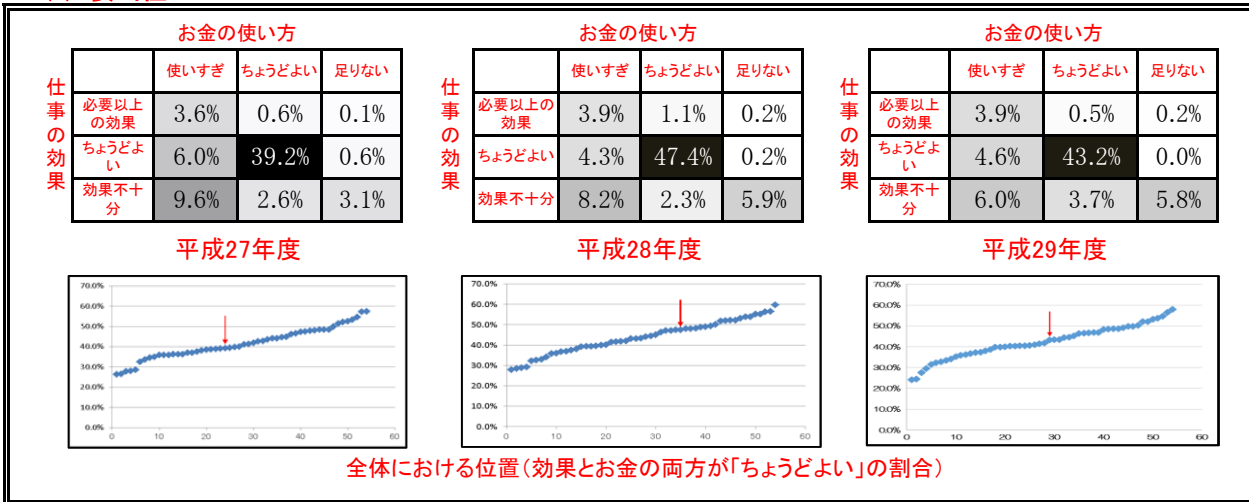
総合計画上の位置付け	計画の推進に向けた考え方	市民自治
------------	--------------	------

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27年度	27.8%	平成28年度	21.5%	平成29年度	27.1%	(回答者全体に占める割合)
-----------------------	--------	-------	--------	-------	--------	-------	---------------

(2) 妥当性



(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
平成29年度	12.5%	46.2%	8.8%	32.5%
平成28年度	11.5%	51.5%	9.6%	27.4%
平成27年度	8.9%	46.9%	10.0%	34.2%

2 内部評価

(1) 平成29年度の目標

◎共創計画部

- 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。(共創-10)
- ②平成29年度は、広報かまぐら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。(共創-11)
- 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。(共創-11)
- 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もとより、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及びスキルアップを図る。また、広報、ホームページ、ツイッターなど様々な媒体を利用し、各種相談及び相談窓口の周知を継続して行う。(共創-12)
- 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。(共創-13)

◎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。(総務-01)
- 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)。(総務-01)

◎市民生活部

- 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(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・機能の再検討など、既存の施策の見直しと新たな支援施策の展開を目指す。(市民-02)
 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。(市民-02)

◎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。(健福-01)

◎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。(議会-01)
 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」に向けた重要な取組であることから、コスト面にも配慮しつつ、その内容を充実させていく。(議会-02)

◎選挙管理委員会事務局

- ①出前授業(模擬選挙)の5校実施(選挙-01)
 ②若年層に対する選挙啓発(選挙-01)

(2) 事業評価結果一覧表(網掛けは重点事業)

評価対象事業名		決算値(千円)		総事業費(千円)		職員数(人)		法定受託事務	今後の方向性	
整理番号	事業名	平成28年度	平成29年度	平成29年度	平成30年度	平成29年度	平成30年度		事業内容	予算規模
共創-10	広聴事業	158	170	12,024	11,783	1.5	1.5		a	B
共創-11	広報事業	68,601	71,526	107,087	107,307	4.5	4.5		b	B
共創-12	相談事業	9,705	10,996	44,923	42,813	4.5	4.0		b	B
共創-13	建築等紛争調整事業	1,747	1,615	9,154	9,389	1.0	1.0		b	B
総務-01	情報公開・個人情報保護事業	4,516	3,898	23,055	25,405	2.5	2.5		b	A
市民-01	自治会・町内会等支援事業	25,305	7,661	27,831	30,878	2.5	2.5		b	A
市民-02	市民自治推進事業	13,903	14,547	75,057	87,075	7.5	8.5		b	A
健福-01	地域福祉推進事業	6,999	8,498	13,880	14,247	0.7	0.7		a	B
議会-01	議会事務	302,158	298,233	325,406	333,578	3.5	3.5		b	B
議会-02	広報・会議録作成発行事務	23,042	23,348	73,812	16,212	6.5	1.5		b	B
議会-03	議会事務	302,158	298,233	325,406	1,169	3.5	0.0		b	B
議会-04	広報・会議録作成発行事務	23,042	23,348	73,812	71,583	6.5	6.0		b	B
選挙-01	選挙啓発事業	198	215	7,878	8,001	1.0	1.0		b	B

(3) 主な実施内容

【主な実施内容】

◎共創計画部

- ①市政e-モニターの募集チラシを市内各施設に配架したほか、広報かまくらに定期的に掲載するとにより登録者数の増加に取組んだ。(共創-10)
 ②引き続き広報かまくら製作事業者をプロポーザルで選定するとともに、6・7面に掲載しているインフォメーション欄の掲載基準を設け、紙面の見やすさの向上などを行った。(共創-11)
 ③ホームページの緊急時における保守管理体制を24時間体制とした。(共創-11)
 ③ホームページのトップページに「更新情報」タブを追加し、運用ルールを庁内周知し、利用しやすくなるよう改善を図った。また、ホームページのアンケートでいただいた意見については、一部対応できた部分もあるが、さらなる取組みが必要。(共創-11)
 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ツイッターに掲載した。また相談日当日の空き状況については、ツイッターとともに市民相談課の窓口に掲示した。(共創-12)
 ④市民サービスの向上のため、平成29年9月1日からフロアー相談員をさらに1名配置し、受付との2名体制とした(3月、4月の繁忙期は3名体制)。(共創-12)
 ⑤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。(共創-13)
 ⑤「相談」「あっせん」により解決が得られない場合、建築等紛争調停委員会において調停を行う。(共創-13)

◎総務部

- ①情報公開制度のハンドブックを作成し、配付を行った。(総務-01)
 ②平成29年5月に個人情報の定義、要配慮個人情報の規定、非識別加工情報の提供について個人情報関連法が改正された。法改正に基づき、個人情報の定義や要配慮個人情報の追加について、個人情報保護条例の一部改正を平成30年2月議会において行った。また、年度末に各部総務担当課職員を対象として、条例の一部改正の内容等について研修を実施した。(総務-01)

◎市民生活部

- ①公会堂等の老朽化に伴う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)
- ①町内会館等を有償で賃借して利用している自治会・町内会に対して賃借料の補助制度を策定した。(市民-01)
- ①多様化する自治会・町内会の課題解決に繋げるアドバイザー派遣制度を策定した。(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)
- ②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、30年度実施(平成29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、事業提案しやすい環境を整えた。(市民-02)
- ②(仮称)市民活動推進条例の検討を進めた。(市民-02)
- ③大船地域づくり会議は、共通課題である「防災」を切り口に小学校の避難所運営マニュアルを作成した。(市民-02)

◎健康福祉部

- ①地域福祉相談室については、各専門窓口の周知が進んで、初期相談窓口としての存在意義が薄れたことから、廃止することとし、福祉の枠組みにとらわれず、暮らしやすい地域づくりを目指した地域の課題について、地域の団体等へ支援する取組を進めることとした。(健福-01)
- ①地域福祉の推進にあたり、福祉以外の分野も含めたより包括的な地域づくりの必要性について、庁内関係課と協議し、課題を共有化し、新たな体制構築に向けた取組を進めることとした。(健福-01)

◎議会事務局

- ①政務活動費の使途の透明性を確保するためには、適切な支出及び市民にとってわかりやすい収支報告書の提出を促すことが不可欠であることから、平成29年5月の議会改選後に全議員を対象に、議会事務局職員が講師となり政務活動費の制度及び収支報告書の記載の注意点について研修を行った。研修では、「平成28年度行政監査 監査結果報告書」も配付し、政務活動費に係る監査結果の確認を行った。
制度の運用方法及びマニュアルの内容等については、「第20期・議会運営等に関する検討項目※代表者協議項目」として、各会派から検討項目が提出されている。平成28年度行政監査において監査委員から付された意見と併せて、今後、各派代表者会議で検討を行うことが、平成29年12月22日開催の各派代表者会議で確認されていることから、平成30年度に議員による検討を行う予定である。
マニュアルの改訂に向けて、より透明性の高い政務活動費の運用、見直しに向け、他市の事例など資料収集を行った。(議会-01)
- ②議会だよりの紙面構成及び編集方法等については、よりよい広報紙づくりに向けて、今後、議会広報委員会で検討していくことが確認されている。インターネット中継は、平成29年度のシステム更新時にタブレット・スマートフォン対応を始めた。また、正副議長就任挨拶動画及び議会報告会委員長報告動画について、動画共有サービスの活用を始めた。(議会-02)

◎選挙管理委員会事務局

- ①出前授業(模擬選挙)は5校の実施を目標としていたが、調整の結果8校で実施した。(選挙-01)
- ②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、以下の取組を実施した。(選挙-01)
 - ・七里ガ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
 - ・投票箱など選挙機材の貸し出し事業を3校(養護学校2校、中学校1校)で実施

【実施できなかった事業とその理由等】

◎総務部

個人情報保護条例の一部改正後に個人情報保護制度に関するハンドブックを作成する予定であったが、条例改正が平成30年2月議会となったため、時間的猶予がなく年度末までに作成ができなかった。(総務-01)

◎市民生活部

- ②(仮称)市民活動推進条例の制定を目指したが、市民への浸透が不十分であったり、条例の具体的施策が不透明等の理由により、制定には至らなかった。

(4) 平成29年度の取組の評価

◎共創計画部			
効率性	計画全体の推進に向け、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	計画全体の推進に向け、妥当(適切)な取組であったか	☒ 適切	☐ 要改善
有効性	計画全体の推進に向け、適切な成果が得られていたか	☐ 適切	☒ 要改善
公平性	計画全体の推進に向け、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> ①②③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・広聴は単に「伝える」「聴く」だけでなく、施策・事業を市民に伝え、ニーズを知り、政策立案につなげるという役割を担うものであり、未だそこまでの成果を上げるには至っておらず、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)(共創-10、11) ①市政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、有効性は「要改善」とした。(適切な成果が得られる状況には達していない)(共創-10) ③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。(共創-10、11) ②③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。(共創-11) ①②③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。(共創-10、11) ④広報、ホームページ、ツイッターなどのSNSを利用して、各種相談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については課内周知を図り、職員間で情報を共有した。(共創-12) ④フローア相談員の増員により、利用者からは「窓口まで案内してくれるので安心」、「待ち時間を確認してくれるので落ち着いて待てられる」など好評であった。(共創-12) ⑤相談員が各相談に対して適切な対応を行った結果、あっせんや調停を行わず、相談による対応で完了した。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。(共創-13)			
◎総務部			
効率性	計画全体の推進に向け、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	計画全体の推進に向け、妥当(適切)な取組であったか	☒ 適切	☐ 要改善
有効性	計画全体の推進に向け、適切な成果が得られていたか	☐ 適切	☒ 要改善
公平性	計画全体の推進に向け、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> 平成29年5月の個人情報関連法改正に基づき個人情報保護条例の一部改正を行ったため、取組については適切とした。しかし、条例の一部改正に伴う個人情報保護ハンドブックの改訂が出来なかったため、有効性については要改善とした。			
◎市民生活部			
効率性	計画全体の推進に向け、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	計画全体の推進に向け、妥当(適切)な取組であったか	☒ 適切	☐ 要改善
有効性	計画全体の推進に向け、適切な成果が得られていたか	☐ 適切	☒ 要改善
公平性	計画全体の推進に向け、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> (仮称)市民活動推進条例については、条例案を見直し、様々な主体が充実した活動、取組ができるよう条例の制定を目指す。 大船地域づくり会議は、引き続き参加者の意識の共有を高め、活発な意見交換と地域の課題解決に向けた取組への支援を行う。			
◎健康福祉部			
効率性	計画全体の推進に向け、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	計画全体の推進に向け、妥当(適切)な取組であったか	☐ 適切	☒ 要改善
有効性	計画全体の推進に向け、適切な成果が得られていたか	☐ 適切	☒ 要改善
公平性	計画全体の推進に向け、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> ・地域福祉相談室は、初期相談の役割はすでに果たしたことから閉鎖することとし、今後は、地域福祉の推進にあたり、福祉以外の分野も含めたより包括的な地域づくりの必要性について、庁内関係課と協議し、課題を共有化し、新たな体制構築に向けた取組を進めることとした。(健福-01)			

◎議会事務局			
効率性	計画全体の推進に向け、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	計画全体の推進に向け、妥当(適切)な取組であったか	■ 適切	□ 要改善
有効性	計画全体の推進に向け、適切な成果が得られていたか	■ 適切	□ 要改善
公平性	計画全体の推進に向け、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> ・政務活動費運用マニュアルについては、他市の事例など資料収集を行った。(議会-01) ・二元代表制の一翼を担う議会としての取組の周知を図ることで、市民にとってより親しみやすく、わかりやすい「開かれた議会」の実現を目指している。例えば、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」の実現に向けた取組も着実に進めてきており、一定の成果は出ている。今後に向けてもう一つの議会機能である「政策形成機能」を高めるために、各種調査、資料及び他市事例等の収集体制を強化するとともに、議会のあり方など広範囲に検討を進め、議会基本条例の運用状況の検証につなげたい。(議会-02)			
◎選挙管理委員会事務局			
効率性	計画全体の推進に向け、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	計画全体の推進に向け、妥当(適切)な取組であったか	■ 適切	□ 要改善
有効性	計画全体の推進に向け、適切な成果が得られていたか	■ 適切	□ 要改善
公平性	計画全体の推進に向け、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。平成29年度は、生徒883人の参加を得られ、費用対効果が高い事業であったと考える。(選挙-01) ・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。(選挙-01) ・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。(選挙-01) ・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考えている。(選挙-01)			
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			
◎共創計画部			
①市政e-モニターの登録者増加により、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。(共創-10) ①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。(共創-10) ①②③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。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。(共創-10、11) ④日常生活を営む中で生じる様々な問題について、電話や窓口での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。 評価結果から、行政相談の制度及び相談窓口の周知について要望があることから、引き続き周知について徹底していく。(共創-12) ④相談内容に応じ、法律相談等の専門家による特別相談や他の機関による相談窓口などの案内を行い、解決に向け適切な対応を行う。(共創-12) ⑤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係る条例」の趣旨を十分説明し理解を得るとともに、事業者には事前相談のとき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			
市の保有する行政文書を適切に公開するなど、今後も市政情報を積極的かつ分かりやすく提供していく。			
◎市民生活部			
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していく。コミュニティセンター助成制度の活用などの財源の確保に努め、補助事業は継続していく。また、多様化する地域課題の解決に向けた支援策を進めていく。 (仮称)市民活動推進条例を制定し、市民活動や協働への更なる支援を進めるとともに、相互提案協働事業の見直しなど、市民や市民活動団体等のニーズに応じた、細やかな質の高い行政サービスの提供を目指していく。			

◎健康福祉部

・少子高齢化が著しく進展する将来を見据え、誰もが地域で安心して暮らしていくことが出来るよう、福祉活動団体、専門機関等や庁内関連課等との連携を進めつつ、地域が抱えている課題について、より包括的な支援体制を構築する必要がある。(健福-01)

◎議会事務局

・従来からの取組に加え、市民からもわかりにくいと言われている議会について、インターネット中継や情報発信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できるよう取り組んでいく。その一環として、政務活動費の透明性の向上やインターネット中継、議会だよりを中心とした議会広報のあり方、会議録の公開時期の検討等を進めていく。(議会-01、議会-02)

◎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。(選挙-01)

4 平成30年度の目標

◎共創計画部

- 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。(共創-10)
- ②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。(共創-11)
- 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、システムの改善、庁内ルール策定、アンケート内容を踏まえ、改善に取り組む。(共創-11)
- ④社会の複雑化に伴い、相談内容が多様化し、民事に関する問題も多く寄せられている。職員には幅広い知識が要求されるため、自己研鑽や研修などを通じ、引き続き職員の知識習得及びスキルアップを図る。また、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。(共創-13)

◎総務部

- ①平成30年2月議会で行った個人情報保護条例の一部改正の内容を、個人情報保護ハンドブックに反映するため、平成30年度中に改訂版を発行する。
- ②非識別加工情報の提供に関する個人情報保護条例の改正について、国や県内各市町村の動向等を踏まえながら検討する。

◎市民生活部

- 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町内会館等を有償で賃借して利用している自治会・町内会に対して賃借料の補助を行っていく。(市民-01)
- ③アドバイザー派遣制度の周知と活用を促し、多様化する自治会・町内会の課題解決に繋げる。(市民-01)
- ④(仮称)市民活動推進条例の制定及び指針を策定する。(市民-02)
- ⑤相互提案協働事業を見直し、(仮称)提案公募型委託制度の構築を進める。(市民-02)

◎健康福祉部

①福祉的課題を中心としながらも市民生活部と連携し、市社協に配置されている生活支援コーディネーター(対高齢者)などさまざまな人材と有機的につながり、年代や分野の枠組みを超えた地域のあらゆる生活課題について、地域の社会資源(集会の場、組織、人材等)の掘り起し、結び付け等について提言ができる人材を配置することで地域の課題解決に向けた調整が円滑に図られるようにする。(健福-01)

◎議会事務局

- ①政務活動費について、制度の運用方法及びマニュアルの内容等について各派代表者会議で検討を行うにあたり、必要な情報収集等を行う。(議会-01)
- ②議会だよりについて、紙面構成及び編集方法等について議会広報委員会で検討を行うにあたり、必要な情報収集等を行う。(議会-02)
- ③会議録の作成期間の短縮に向けて、作成手順や公開時期等を見直し、確実な業務管理を行う。

◎選挙管理委員会事務局

①出前授業(模擬選挙)の5校実施(選挙-01)

②小学校における出前授業の実施(選挙-01)

③中学校出前授業における適切な役割分担の検討(選挙-01)

5 主な事業における指標(目標ごとに1つ設定)

整理番号	共創-10	事業名	広聴事業							
指標の内容	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 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。	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31			
	目標値	500	600	900	1,200	1,500	2,000			
	実績値	311	384	438	446					
	達成率	62.2%	64.0%	48.7%	37.2%					
整理番号	共創-11	事業名	広報事業							
指標の内容	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 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。	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31			
	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	3,281,890					
	達成率	98.0%	93.7%	89.2%	93.8%					
整理番号	共創-12	事業名	相談事業							
指標の内容	法律相談の充足率					単位	%	指標の傾向	⇒	備考
当該指標を設定した理由 市民ニーズを把握するため。	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31			
	目標値	86.0	86.0	86.0	86.0	86.0	86.0			
	実績値	81.0	69.0	84.0	86.0					
	達成率	94.2%	80.2%	97.7%	100.0%					
整理番号	共創-12	事業名	相談事業							
指標の内容	登記相談の充足率					単位	%	指標の傾向	↗	備考
当該指標を設定した理由 市民ニーズを把握するため。	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31			
	目標値	86.0	86.0	86.0	86.0	86.0	86.0			
	実績値	81.0	69.0	74.0	73.6					
	達成率	94.2%	80.2%	86.0%	85.6%					
整理番号	共創-12	事業名	相談事業							
指標の内容	税務相談の充足率					単位	%	指標の傾向	↗	備考
当該指標を設定した理由 市民ニーズを把握するため。	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31			
	目標値	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0			
	実績値	91.0	96.0	88.0	91.0					
	達成率	102.2%	107.9%	98.9%	102.2%					
整理番号	共創-13	事業名	建築等紛争調整事業							
指標の内容	あっせん若しくは調停を行った回数					単位	%	指標の傾向	⇒	備考
当該指標を設定した理由 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努める ため。	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31			
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0			
	実績値	0.0	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							
指標の内容	自治会・町内会加入率					単位	%	指標の傾向	⇒	備考
当該指標を設定した理由 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たる対象であるため。	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31			
	目標値	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%			
	実績値	83.2%	83.1%	83.5%	83.3%					
	達成率	97.9%	97.8%	98.2%	98.0%					
整理番号	市民－02	事業名	市民自治推進事業							
指標の内容	相互提案協働事業の事業実施件数					単位	件	指標の傾向	⇒	備考
当該指標を設定した理由 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。	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31			
	目標値	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0			
	実績値	3.0	1.0	5.0	4.0					
	達成率	100.0%	33.3%	166.7%	133.3%					
整理番号	健福-01	事業名	地域福祉推進事業							
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)					単位	件	指標の傾向	↘	備考
当該指標を設定した理由 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	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31	平成26年度7月に発足し9ヶ月間。目標値は26年度×12/9		
	目標値	－	302.0	302.0	302.0					
	実績値	227.0	100.0	160.0	36.0					
	達成率	－	33.1%	53.0%	11.9%					
整理番号	選管-01	事業名	選挙啓発事業							
指標の内容	市内中学校における出前授業(模擬選挙)実施校の拡充					単位	校	指標の傾向	↗	備考
当該指標を設定した理由 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。	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31			
	目標値	1.0	5.0	5.0	5.0	9.0	9.0			
	実績値	1.0	5.0	1.0	8.0					
	達成率	100.0%	100.0%	20.0%	160.0%					

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

・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。

指摘への対応、コメント等

◎共創計画部

(仮)市民活動推進条例検討の過程など様々な場面を通じて市民自治の重要性について、広報に取組んできたが、認知度は依然として2割近い数字である(市民にとって「市民自治」という言葉自体が馴染みの薄いこともあり、認知度が低いということも考えられる)。具体的な取組み事例を発信することで、市民のアクションにつなげるよう努めていきたい。

相談事業及び建築等紛争調整事業の周知については、広報かまくら、ホームページ、相談日一覧表、及びパンフレットの配布により行っている。

パソコンや携帯電話等の利用が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の配布を行うことにより、周知を図っている。

相談の事例などを広報紙やホームページで公表するなど市民が相談しやすい環境づくりにも併せて取り組む。

より多くの市民が相談窓口を利用できるよう、引き続き周知に努めていく。

◎市民生活部

「市民自治」事業について、今後さらに充実させることためにも、周知を進める必要があることを認識している。様々な機会を捉え、周知を進めていく。

・広報かまぐらの1面は刷新されよかったが、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。

◎共創計画部

広報かまぐらの紙面については、手に取って読みたくなる、そして、分かりやすい紙面とするよう意識しながら製作している。今後とも引き続き、デザインやレイアウト等を工夫しながら、より良い紙面にしていく。

◎共創計画部

それぞれの特性を踏まえた役割分担の整理は重要と考えている。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よう環境整備をするとしていたが、例えば、ホームページでは第2階層の一部分野の改善に留まるなど課題解決までに至らなかった。平成30年度は、全体的に改善を行い、市民に必要な情報が届く(伝わる)情報発信に努めていく。

LINE@については、定期的に登録者アンケートを実施しているが、引き続きアンケート結果等を参考に改善を図っていく。

◎共創計画部

平成26年度9月に本市ホームページ上に「鎌倉市オープンデータポータル」を開設し、オープンデータの活用を推進している。

また、データ活用のイベント等に参加することで周知啓発を図ってきた。

データビジュアライズに関しては、市職員のデータリテラシー研修を実施するなどし、まずは、職員自らがデータ活用できるよう取り組んでいる。

今後もこれらの取組を継続し、オープンガバメントを目指していく。

・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。



◎共創計画部 相談事業の周知については、広報、ホームページ、ツイッター、相談日一覧表の配布により行っている。 相談の事例などを広報紙やホームページで公表するなど市民が相談しやすい環境づくりにも併せて取組む。 より多くの市民が相談窓口を利用できるよう、引き続き周知徹底を図っていく。
◎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。
◎市民生活部 自治町内会やNPOなど地域社会の様々な団体を構成している世代は高齢化しているが、幅広い世代を市民自治に取り込むよう検討を続けていく。
◎市民生活部 マイタウン玉縄は、設立当初は、運営費の支援や事務局機能を市が担ってきたが、平成28年度からは、参加団体からの負担金、企業の協賛金などの自主財源、事務局機能の引継ぎなど、自立への取組も進んだことから、地域で自主的な運営を行っている。会議には、玉縄支所長が引き続き参加をしている。 大船地域づくり会議は、共通課題である「防災」を切り口に、4校すべての小学校の避難所運営マニュアルを作成した。また、新しい課題への対応として、アクティブシニアの活動支援などの取組みを予定している。他のエリアへの展開や支援には至っておらず、引き続き検討が必要と考えている。 相互提案協働事業については、現在、(仮称)市民活動推進条例の制定を目指しているところであり、条例及び指針の中で、市民活動や協働の考え方や施策の推進について示していくことから、条例制定に伴い、相互提案協働事業の仕組みについても、見直ししていくことを考えている。
◎共創計画部 アクセス数については、広く話題となるような事案があった時や、事件・事故・災害などの外的要因により増減するものの、最近の傾向として必要な情報をSNSにより取得している傾向もあると考えている。 このような状況を踏まえ、情報を取得しやすく、使いやすいホームページとなるよう内容の見直し及び充実を図るとともに、SNS(LINEなど)を活用した情報発信にも積極的に取組んでいく。
◎共創計画部 「市民自治」は基本計画のうち「計画の推進に向けた考え方」の1つに位置づけられ、すべての事業の基本となっている。また、「市民自治」については、①市民自治の確立に向けた意識の醸成、②地域コミュニティの活性化、③市民参画のための広報・広聴、④協働によるまちづくり、⑤地域福祉の推進の5つの視点をもとに取り組んでいる。

・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な。

・「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。

◎総務部

行政文書の保存文書台帳については、保存期間ごとに台帳を整備し、行政資料コーナーにおいて市民等への閲覧に供している。また、各年度の文書目録を作成し市ホームページにて公開している。行政文書公開請求に対しては、実施機関である所管課に確認し、文書の特定を図るなど公開に向けて適正に対応している。

提言に関するコメント等(総論)

◎共創計画部

【eモニターについて】

ご指摘のように、市政eモニター登録者数を増やすには、具体的な取り組みが必要と考えている。募集チラシについては、公共施設に配架したり、市が主催する懇談会で配布したりしているが、平成29年度の市民意識調査を送付する際には、募集チラシを同封する取組みも始めた。今後とも継続した取組みを行っていく。

◎市民生活部

大船地域づくり会議は、共通課題である「防災」や「福祉」をテーマに、避難所運営マニュアルの作成やアクティブシニアの活動支援等の取組みを進めるなど、地域が抱えている課題を地域の住民や団体が自ら考え、連携・協力して解決に向けて取り組んでいる。

大船地域づくり会議等の課題を検証しながら、ワークショップや交流会等の場を通じて、情報提供や情報交換を行いながら、新たな地域への展開につなげていきたい。

また、協働の仕組みについては、(仮称)市民活動推進条例及び(仮称)市民活動推進指針の策定を目指しているが、同条例や指針のなかで、協働の推進の考え方や施策についても示していきたい。

◎議会事務局

・政務活動費の公開方法の検討にあたり、他市の状況等を調査する。会計帳簿については、全議員対象の研修において、統一様式を使用するよう周知している。

本会議等のインターネット中継のスマホ対応は平成29年度に行った。動画共有サイトへの配信は、正副議長就任挨拶動画及び議会報告会委員長報告動画で実施を開始した。

◎議会事務局

・本会議等の会議録及び議会報告会の報告書は既にホームページにて公開中である。常任委員会の視察報告書についても、平成30年度からホームページで公開する予定である。



・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けるべきである。

・「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(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。」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。

◎選挙管理委員会事務局

選挙管理委員会からも同様の意見が出されている。適切な負担割合について学校側と協議したい。

◎共創計画部

【スピード感を持ち、適切なプロセスを踏んで着実に実施すべき】

評価委員会からのご指摘は、評価シート作成時に担当者を含め部内で共有し、次年度(評価年度に対し)の課題に位置付け、解決に取り組むこととしている。今後は、よりスピード感を持って、対応できるよう全庁的な意識共有に努めていきたい。

質問に対する回答

◎共創計画部

フェイスブックで寄せられた意見等については、まずは広報広聴課において集約し、同時に関連する課等に情報を提供している。

フェイスブックは広聴的な一面もあるが、特性を生かした広報としての活用が重要と考えている。平成30年度は、投稿が「いいね!・コメント・シェア」で拡散していくような情報発信に取り組んでいく。

◎共創計画部

ソフトバンク(株)及びYahoo(株)とともに実施したアンケートのトライアルについては、2つのアンケートを実施したものの回答数が伸びず、統計的な活用までに至るものではなかった(得られたアンケート結果は担当課へ提供した。)

なお、本トライアルについては、本市のほかにもいくつかの地方公共団体も活用したが、ソフトバンク(株)からは、本市を含めいずれのアンケートも回答数が伸びず、本アンケートサービスの本格実施はゼロベースで考え直すとの方針が示されたため、本市としても活用は見送っている。

◎健康福祉部

・市と市社協との協働事業であった地域福祉支援室(市負担割合50%)は、市社協の事業として移行する際に、事業強化につながるよう事業費に対する市の補助割合を70%に引き上げたことにより、市社協全体としての取り組みの強化をは図った。



鎌倉市民評価委員会の評価

《評価できるところ》

- ・ホームページやSNSなどのあり方は、アンケート結果を踏まえ、改善を図ることはよい。
- ・ホームページの緊急時における保守管理体制を24時間体制とした。職員の知識習得及びスキルアップも必要。
- ・市民活動推進条例の検討を進めたことなどは評価できる。
- ・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。
- ・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。SNSやツイッターなど新しいメディア対応を検討していることは良い。
- ・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ービスの活用を始めた。
- ・「出前授業」などの取り組みは評価できる。
- ・年々、市がインターネット上で発信している情報量は充実してきていると感じる。
- ・フロアー相談員、受付の人員増
- ・事業の整理により初期相談窓口を廃止した
- ・「目標」「実施内容」「自己評価」が明確に記されており、特に「評価」については、様々な要因を踏まえて具体的に分析されている。
- ・「共創計画部」や「市民生活部」などは具体的に回答していただき、また、平成30年度の目標にも盛り込まれており、今年度の成果を期待するところである。

評価の内訳						⇒	委員会の評価
取組	↑	3	↓	0	→		↑
効果	○	0	△	1	—		—

《課題》

- ・e-モニターアンケートの有効性を図ることをめざしている。昨年は目標2,000名としていたが、実際は400名。登録者はあまり増加していない。
- ・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。
- ・「自治会町内会アドバイザー派遣制度」の対象活動がHP「事業要綱」でも不明である。「何でもあり」に見えるが自治体の姿勢として妥当か。
- ・行政について用事がある・調べたい事がある年代というのは、多くは30代以上（鎌倉市は恐らく年齢層はもっと上）。情報発信については対象が、SNSなら20～30代、HPなら20代以上の働く世代、広報かまくらは子育て世代やシニア世代、など利用者のコア層も違うのでは。その辺りも分析の上、情報発信についての開発を進めていってほしい。
- ・選挙管理委員会事務局の実施した内容が10代（若者）対象のものばかりで、若者への啓蒙はもちろんだが、市民全体への選挙への関心度を上げる取組に期待する。

《提言》

- ・「市政e-モニターアンケート」は既に42回（年6回）実施されているが、アンケート結果はどう活かされているのか？
- ・各事業がそれぞれ「計画の推進に向けた考え方について」のどれに当てはまるのかを明確にしていきたい。
- ・「計画の推進に向けた考え方」が非常に具体的であるため、それぞれに対して「どの様な方法で何を行った」、「何件行った」等を記載すると共に、それぞれにあった「指標」を設定すべき。
- ・e-モニターアンケートについては、サンプル数（実際にはサンプルでは無く実意見）を多く集める事も必要であるが、アンケート結果をどの様に事業にフィードバックしていくのかが重要である。自分の意見がその後どの様に議論され、活用されたのかを明らかにする事により、市民は自分の意見が無視されていない事を知ることにより、登録に対するメリットを実感する。
- ・「建築紛争」は法令違反を伴ったものでなければ行政機関が介入する必要はない。

《質問》

- ・（仮称）市民活動推進条例の検討を進めているとあるが昨年度にくらべてどのように進んでいるか。
- ・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。
- ・市民活動センターの管理・運営を目指し、第3期指定管理者との基本協定とは具体的にどのようなものか。
- ・地域福祉相談室の初期相談窓口としての存在意義が薄れたことから、廃止を決定した。新たな体制構築に向けた取組の具体的なイメージがよくわからない。
- ・「建築紛争」の発生件数どの程度かは？自治体が関わるべき範囲はどこまでか？
- ・「指標」にある各種「相談」の「充足率」とは何か？「目標値」はどのような根拠で設定されているのか？されているのか？
- ・「指標」の「建築紛争調整事業」とは何か？また目標値が回数で「0」であり単位が「%」なのはなぜか？
- ・「指標」の「相互提案協働事業の事業実施件数」の「目標値」はどのような根拠で設定されているのか？
- ・「指標」の「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）」は備考に「目標値」の設定根拠が記されており良いが、意味が分からない。また相談件数は増えた方が良く考えているのか？
- ・「議会事務局」に対する提言の「データベースの構築」については検討するつもりは無いのか？