

1. 鎌倉市の行政評価

行政評価とは

地方自治法（昭和 22 年 4 月法律第 67 号）第 2 条第 14 項では、「地方公共団体は、その事務を処理するに当つては、住民の福祉の増進に努めるとともに、最少の経費で最大の効果を挙げるようにしなければならない。」と規定しています。

鎌倉市においても、効率的かつ効果的に行財政運営が行われるよう、行政内部の見直しや、外部の視点からのチェックにより、行政評価を行っています。

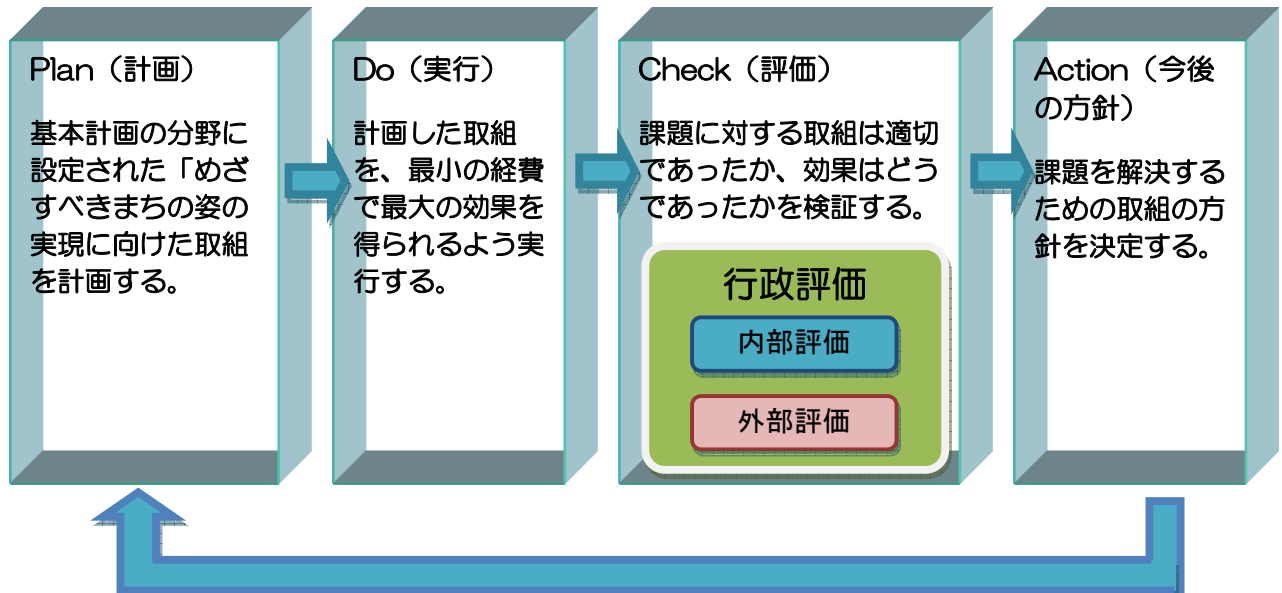
鎌倉市の取組は

鎌倉市では行政評価の取組として、市役所内部の見直しである内部評価（施策進行評価と事務事業評価）と、外部の視点で評価する外部評価（施策進行外部評価）を実施しており、PDCA マネジメントサイクルでは、“C”（check = 評価）に該当するものです。

この報告書は、施策進行評価についての内部評価及び外部評価の報告書となります。

なお、平成 17 年度から実施していた各部の取組方針については、平成 22 年度から施策進行評価に取込み、一体的に実施しています。

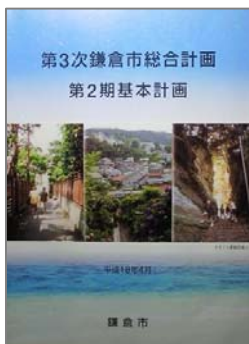
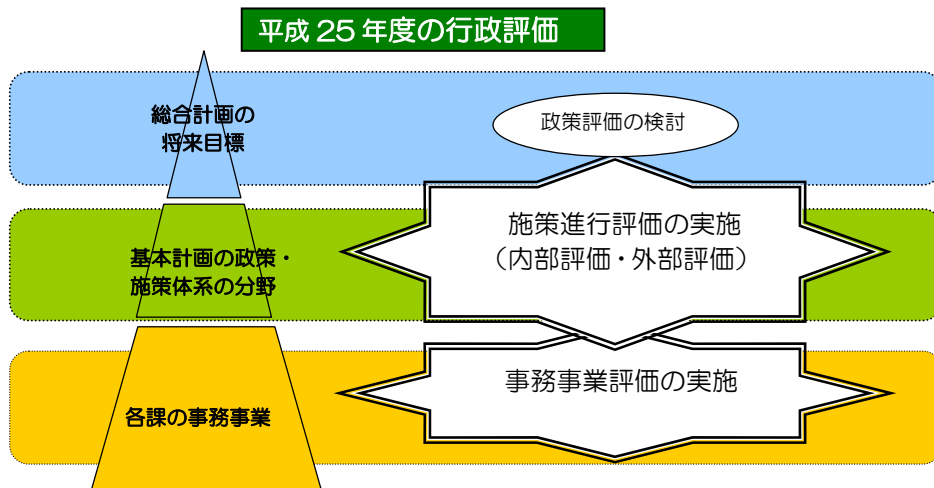
【PDCA マネジメントサイクル】



2. 鎌倉市の政策・施策（施策進行評価の対象）

第3次鎌倉市総合計画は、総合的かつ計画的な行政の運営を図るための基本構想を定め、基本構想の実現に向けて、将来都市像と6つの将来目標を設定しています。第2期基本計画では、総合計画の将来目標を実現するために政策・施策体系を組み、施策のまとまりである分野を位置付けて、分野ごとの「めざすべきまちの姿」を達成するための取組（事務事業）を推進しています。

また、基本計画の進捗を測る指標として、鎌倉市では、市民2,000人を対象とした「鎌倉市民意識調査（無作為抽出・無記名アンケート方式）」を実施し、分野ごとのアンケート指標、満足度指標の経年変化を調査しています。このアンケート指標と満足度指標に加え、各課で調査している統計指標を含めた指標を、施策の推進に向けた課題・問題点の抽出、取組方針の策定に活用することで、施策進行評価が決定されています。



平成	8 ~ 12	13 ~ 17	18 ~ 22	23 ~ 27	28 ~ 32	33 ~ 37
1996	2000	2005	2010	2015	2020	2025
第1期基本計画（10年間）			第2期基本計画（10年間）			
前期実施計画 8~12		後期実施計画 13~17		前期実施計画 18~22		
改訂 11~12		改定 15~17		(中期)実施計画 21~25		(後期)実施計画 24~27

第3次鎌倉市総合計画第2期基本計画

【古都としての風格を保ちながら、

まちづくり

0. 計画の前提

I 市民自治

- 1 市民自治の基本となるルールづくり
- 2 市民参画の推進
- 3 市民・事業者・NPO等との協働の推進

II 行財政運営

- 1 成果志向の行政経営への転換
- 2 行政の効率化と財政の健全性の確保
- 3 政策立案機能の強化
- 4 市行政内部の連携
- 5 地方分権の推進
- 6 広域行政の推進・関係諸機関との連携

III 基礎条件

- 1 人口
- 2 土地利用
- 3 環境

1. 人権を尊重し、人との出会いを大切にするまち

1. 平和・人権

- 1 平和推進事業の充実
- 2 人権意識の醸成
- 3 人権関係機関との連携
- 4 人権施策の推進体制の整備
- 5 人権施策の充実

2. 男女共同参画社会

- 1 あらゆる分野への男女共同参画の推進
- 2 女性への支援と活動拠点の整備
- 3 心豊かに暮らせる地域社会の実現
- 4 男女がともに働く労働環境の整備
- 5 男女平等の意識づくりの推進
- 6 男女共同参画社会の体制整備

3. 多文化共生社会

- 1 多文化共生社会への理解
- 2 外国籍市民が暮らしやすい環境の整備
- 3 来訪者への対応
- 4 国際交流・協力活動への支援

2. 歴史を継承し、文化を創造するまち

1. 歴史環境

- 1 歴史的遺産と自然環境の保全
- 2 史跡の指定・保存、管理、整備及び活用
- 3 埋蔵文化財の発掘体制
- 4 文化財の保存、調査・研究情報の充実
- 5 伝統芸能・工芸などの保存・継承
- 6 世界遺産への登録

2. 文化

- 1 文化活動の条件整備
- 2 文化活動の支援
- 3 文化施設の整備
- 4 文化活動の推進

3. 都市環境を保全・創造するまち

1. みどり

- 1 緑の保全等
- 2 多様な都市公園等の整備
- 3 都市公園等の適正な管理
- 4 野生鳥獣等への対応
- 5 海浜の保全と活用

2. 都市景観

- 1 良好な都市景観形成の誘導
- 2 都市景観形成事業の推進
- 3 市民・事業者・NPO等との協働

3. 生活環境

- 1 廃棄物の発生抑制
- 2 循環資源の再利用・再生利用
- 3 廃棄物の適正処理
- 4 まちの美化
- 5 環境汚染の未然防止
- 6 市民・事業者・潜在者・行政による環境保全活動の実践

政策・施策体系図

生きる喜びと新しい魅力を創造するまち

の 展 望

4. 健やかで心豊かに暮らせるまち

1. 健康福祉

- 1 市民参加の健康福祉
- 2 地域生活の支援サービス
- 3 健康と安心づくり
- 4 すべての子育て家庭への支援
- 5 福祉のまちづくり

2. 学校教育

- 1 安心して学べる地域に開かれた安全な学校づくり
- 2 教育内容の充実と教育条件の整備
- 3 障害のある児童生徒や教育的支援が必要な児童生徒の教育
- 4 学校施設の整備・充実

3. 生涯学習

- 1 地域における学習交流の推進と地域教育力の再生
- 2 多様な学習機会の提供と学習成果の活用
- 3 学習環境の整備・充実
- 4 学習支援体制の整備と充実
- 5 効果的な学習プログラムの構築
- 6 生涯学習の一体的推進

4. 青少年育成

- 1 青少年活動の推進
- 2 青少年施設の整備
- 3 青少年指導・相談体制の充実

5. スポーツ・レクリエーション

- 1 市民スポーツ・レクリエーションの推進
- 2 自然の中で行うスポーツ・レクリエーションの振興
- 3 施設の整備と情報提供の推進
- 4 スポーツ・レクリエーション活動の支援

5. 安全で快適な生活が送れるまち

1. 地域安全

- 1 地震対策の充実
- 2 風水害対策
- 3 公共建築物の維持・保全
- 4 消防力の総合的整備・充実
- 5 火災予防対策
- 6 交通安全意識の高揚
- 7 駐輪対策の推進
- 8 交通環境の整備
- 9 防犯活動の充実・強化

2. 市街地整備

- 1 拠点地区の都市整備の推進
- 2 既成市街地での都市整備の推進
- 3 市民・事業者・NPO等との協働によるまちづくりの推進
- 4 歩行者等の交通環境の整備

3. 総合交通

- 1 交通体系の検討
- 2 公共交通機関の輸送力の向上と利用の促進
- 3 道路体系の整備

4. 道路整備

- 1 都市計画道路の整備
- 2 生活道路の整備
- 3 道路の管理

5. 住宅・住環境

- 1 年齢構成バランスに配慮した住まいづくり
- 2 鎌倉らしい住宅・住環境の保全と創造
- 3 災害に強い安全な住環境の確保

6. 下水道・河川

- 1 下水道の整備
- 2 河川・水路の整備
- 3 浸水対策の推進
- 4 市街地調整区域内の生活排水処理
- 5 下水道処理人口普及率の向上
- 6 下水道施設の維持管理
- 7 水辺環境の創出
- 8 資源の有効利用

6. 活力ある暮らしやすいまち

1. 地域情報化

- 1 情報バリアフリーの推進
- 2 情報セキュリティ対策の強化
- 3 情報基盤の整備
- 4 情報活用能力の向上
- 5 協働による情報化の推進

2. 産業振興

- 1 都市農業の振興
- 2 鎌倉ブランド事業の推進
- 3 沿岸漁業の振興
- 4 商工業振興の推進体制の充実
- 5 地域の特性を生かした商店街づくり
- 6 産業環境の整備
- 7 中小企業支援
- 8 特産品の開発、販路開拓

3. 観光

- 1 ホスピタリティの向上と観光客のモラル向上
- 2 快適な観光空間の整備
- 3 多様な観光行動への対応
- 4 外国人観光客への対応
- 5 観光を通じた地域の活性化
- 6 歩く観光の奨励

4. 勤労者福祉

- 1 福利厚生への対応
- 2 施設の改修等
- 3 技能の奨励
- 4 労働環境の向上
- 5 雇用の支援

5. 消費生活

- 1 消費生活センターの設置
- 2 情報と教育などの機会の提供、消費者市民の意見の反映
- 3 消費者被害の救済と被害発生防止
- 4 環境への配慮
- 5 消費者の自衛のための発言・行動との協働

7. 計画の推進

1. 市民参画・協働の推進

- 1 広聴活動の充実
- 2 広報活動の充実
- 3 まちづくりへの参画・協働
- 4 情報公開制度の推進
- 5 個人情報保護制度の推進

2. コミュニティー活動の活性化

- 1 地域コミュニティのあり方
- 2 活動の支援
- 3 活動の場づくり
- 4 活動のネットワークづくり

3. 地域福祉の推進

- 1 地域での支え合いの環境づくり
- 2 地域で集い、憩い、学べる場づくり
- 3 地域活動への支援と参加の仕組みづくり
- 4 地域でいつでも必要なサービスが受けられる仕組みづくり

3. 施策進行評価（内部評価）

鎌倉市が取り組んでいる施策進行評価（内部評価）は、基本計画の進捗について評価し、これからの取組に反映させていく仕組みです。平成 25 年度も、基本計画の政策・施策体系の中から、評価可能な 27 分野について評価を行いました。

施策進行評価の評価方法は、分野に関わる中事業、実施計画事業等を所管する各部の部長等がそれぞれの取組について評価します。分野ごとの担当部については、166 ページの「平成 25 年度施策進行評価 政策・施策体系の分野と担当部」をご参照ください。

ア. 平成 25 年度評価シート

平成 25 年度の施策進行評価は、昨年度と同様の評価シートを活用しました。23 年度の評価シートから、「前回の市民評価委員会などからの指摘への対応状況」欄を設けたことで、鎌倉市民評価委員会等で指摘を受けた事項に対する対応の明確化を図り、内部評価と外部評価の連携をより一層明確化しました。これにより、内部評価だけでなく、外部評価の更なる充実が図られるようになりました。

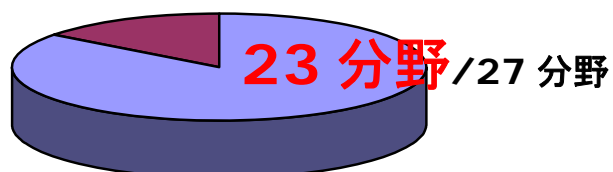
イ. 平成 25 年度施策進行評価の特徴

平成 24 年度は、「安全安心まちづくり対策の充実」「少子高齢対策の推進」「世界遺産登録」を重点施策に掲げた第 2 期基本計画後期実施計画の初年度として、各分野において、計画期間内での効率的な事業遂行による市民満足度の向上に向けた取組を行った結果、昨年度末に実施した「鎌倉市民意識調査」では、後述（167 ページ参照）のとおり、多くの分野で市民満足度が前年度に比べて上昇しており、各分野の取組が市民満足度の向上に寄与した結果となりました。

平成 25 年度は、引き続き、各分野の取組が市民満足度の向上に寄与するよう、改めて PDC A サイクルを意識した取組を進める必要があります。

目標指標の分析と考察

ア. 市民満足度が向上した分野（対前年度比）



ポイント

27 分野中 23 分野で市民満足度が向上しています。なお、1 分野（生活環境）については、同じ満足度となっています。

各分野の市民満足度は、167 ページ～168 ページの満足度指標一覧表を参照ください。

イ. 市民満足度ランキング

1	歴史環境	88.0%
2	観光	82.8%
3	消費生活	75.2%
	⋮	⋮
25	市街地整備	28.6%
26	勤労者福祉	20.4%
27	道路整備	15.1%

ポイント

今回の調査における市民満足度は、歴史環境及び観光が 80%以上となり、多くの分野で市民満足度が向上する傾向となりました。しかし、市街地整備や勤労者福祉、道路整備については、引き続き市民満足度が低い傾向となりました。

過去数年の調査結果と同様、歴史環境や観光など、本市の魅力に関する分野の取組は満足度の数値としては、高い満足度が得られている一方、都市基盤等のインフラ整備については、引き続き、市民満足度が低い傾向にあります。

今回の調査結果を踏まえ、各分野における市民満足度の向上あるいは低下の要因を分析し、さらなる市民満足度の向上に向けた取組が必要です。

ウ. 市民満足度の伸び（前年度との差分）ランキング

（単位：ポイント）

1	多文化共生社会	9.4
2	地域安全	7.8
3	都市景観	7.6
	⋮	⋮
25	勤労者福祉	-0.7
26	健康福祉	-1.0
27	生涯学習	-1.3

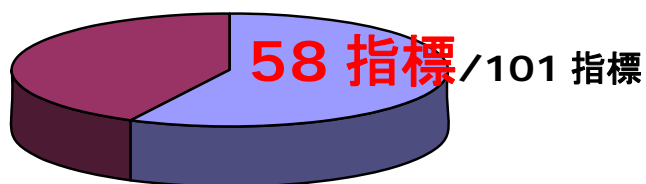
ポイント

今回の調査では、前回の調査で満足度指標の伸びが大きかった「生涯学習」「勤労者福祉」の指標が低下しマイナスポイントになっています。しかし、前回の調査で最もマイナスポイントの大きかった「地域安全」を始め、多くの分野においては、マイナスポイントからプラスポイントへと転じています。

また、前回の調査では、最も大きな低下幅が-20.4ポイントであったのに対し、今回の調査では、最も大きなマイナスポイントである「生涯学習」の-1.3ポイントを含め、マイナスポイントとなった分野が3分野となり、全体的に向上する傾向となりました。

市民満足度が低下した原因を分析し、市民満足度を向上させる施策展開が必要です。

エ. 数値が向上した目標指標（アンケート指標、統計指標、市民満足度）（対前年度比）



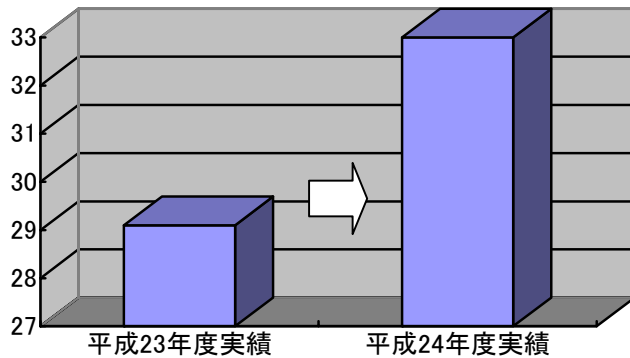
ポイント

数値が向上した目標指標は、101指標のうち58指標でした。これらの指標を除く43指標のうち12指標については、変動がありませんでした。

※ 2指標（「市民1人当たりの平均医療費」「介護認定者数の累積合計」）については、各年度で目標達成を捉えているため、対象から外しています。

才. 目標指標の達成率

29.1% ⇒ **33.0%**



ポイント

全指標に設定されている目標（原則として平成27年度）を達成した指標の数は33.0%（全103指標のうち30指標）で、前年の29.1%から3.9ポイント向上しました。

しかし、基本計画期間の目標を達成するための取組は未だ不十分であり、更に強化する必要があります。

施策進行評価結果とその活用・公表

平成 25 年度施策進行評価の各分野の評価は、分野の所管部の部長等が、目標指標の推移や目標達成に向けた実績、前回の市民評価委員会などからの指摘への対応状況、未達成事業の課題・問題点を踏まえて評価し、今後の展開（取組方針）を決定したものです。

今後は各分野のめざすべきまちの姿の実現に向けた取組を、各部において進めていくことになります。

各分野の評価については、37 ページ以降の「平成 25 年度 施策進行評価 分野別評価シート」をご参照ください。なお、評価シートには、鎌倉市民評価委員会の外部評価結果も記載されています。

ア. 目標達成に向けた実績と自己評価の傾向

分野ごとの実績の評価については、概ね「◎80%以上の成果」「○50%以上の成果」「△30%以上の成果」「×30%未満の成果」で評価しました。（なお、23 年度から、各分野に対する各部の評価を一つに限定せず、各分野のめざすべきまちの姿の実現に向けた実績ごとに評価を行っています。）

各部における実績の総数は、全部で 104 件ありました。その中で、◎と評価したものが 75.0%（78 件）となり、めざすべきまちの姿の実現に向け、順調に取り組んでいることが伺える結果となりました。一方、△と評価された実績は 2.9%（3 件）、×と評価された実績は 1.0%（1 件）となりました。

平成 24 年度は、第 2 期基本計画における後期実施計画として、向こう 4 年間の事業工程等を示した最初の年度となりますが、個々の課題については、計画期間内における市民ニーズの変化や、環境、背景の変化等により、計画通り進捗しない場合もあることから、こうした場合には、事業計画の見直しや事業工程の変更等による柔軟な対応により、めざすべきまちの姿の実現に向けた取組を進めてまいります。

◎ 80%以上の成果	75.0%
○ 50%以上の成果	21.2%
△ 30%以上の成果	2.9%
× 30%未満の成果	1.0%

イ. 評価結果の活用

分野を担当する各部は、評価結果に示すように課題への取組を進めていきますが、経営企画部では、施策進行評価結果を活用して、分野ごとの重点事業を見極めながら、総合計画や事務事業の推進に活用していきます。

ウ. 今後の施策進行評価の取組

現在、平成 26 年度を初年度とする次期基本計画及び実施計画を策定しています。今後、新たな総合計画の着実な進行管理と、効率的かつ効果的な行財政運営を行っていくため、事務事業評価を含めた評価制度全体の再構築を行います。

エ. 評価結果の公表

行政評価報告書については、経営企画課で配布するとともに、市ホームページで公開します。また、情報資料コーナー等での閲覧により広く市民に公表します。