

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	齋藤 和徳
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・目標とすべきまちの姿

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(回答者全体に占める割合)

取組を知らない・わからないと答えた人の割合	平成30年度 (2018年度)	24.1%	平成29年度 (2017年度)	27.1%	平成28年度 (2016年度)	21.5%
	平成27年度 (2015年度)	27.8%				

(2) 妥当性

お金の使い方

	使いすぎ	ちょうどよい	足りない
必要以上の効果	0.7%	0.8%	0.0%
ちょうどよい	1.7%	47.6%	1.2%
効果不十分	2.6%	4.5%	6.1%

平成30年度
(2018年度)

お金の使い方

	使いすぎ	ちょうどよい	足りない
必要以上の効果	3.9%	0.5%	0.2%
ちょうどよい	4.6%	43.2%	0.0%
効果不十分	6.0%	3.7%	5.8%

平成29年度
(2017年度)

お金の使い方

	使いすぎ	ちょうどよい	足りない
必要以上の効果	3.9%	1.1%	0.2%
ちょうどよい	4.3%	47.4%	0.2%
効果不十分	8.2%	2.3%	5.9%

平成28年度
(2016年度)

お金の使い方

	使いすぎ	ちょうどよい	足りない
必要以上の効果	3.6%	0.6%	0.1%
ちょうどよい	6.0%	39.2%	0.6%
効果不十分	9.6%	2.6%	3.1%

平成27年度
(2015年度)

施策の方針全体における位置(効果とお金の両方が「ちょうどよい」の割合)

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)

(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30年度(2018年度)	9.6%	51.7%	8.1%	30.6%
平成29年度(2017年度)	12.5%	46.2%	8.8%	32.5%
平成28年度(2016年度)	11.5%	51.5%	9.6%	27.4%
平成27年度(2015年度)	8.9%	46.9%	10.0%	34.2%

2 内部評価

(1) 平成30年度(2018年度)の目標

<p>共創計画部</p> <p>e-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)</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>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。(共創-12)</p> <p>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)</p>
<p>総務部</p> <p>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。(総務-01)</p> <p>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。(総務-01)</p>
<p>市民生活部</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>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-02)</p> <p>(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)</p> <p>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)</p>
<p>健康福祉部</p> <p>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れるようにする。(健福-01)</p>
<p>議会事務局</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>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。(議会-02)</p>
<p>選挙管理委員会事務局</p> <p>出前授業(模擬選挙)の5校実施(選挙-01)</p> <p>小学校における出前授業の実施(選挙-01)</p> <p>中学校出前授業における適切な役割分担の検討(選挙-01)</p>

(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30年度 (2018年 度)	平成29年度 (2017年 度)	平成30年度 (2018年 度)	令和元年度 (2019年 度)	平成 30年度 (2018 年度)	令和 元年度 (2019 年度)		事業 内容	予算 規模
共創-10	広聴事業	95	170	11,979	11,860	1.5	1.5	無	a	B
共創-11	広報事業	72,108	71,526	107,759	107,087	4.5	4.5	無	b	B
共創-12	相談事業	11,497	10,996	41,768	43,696	4.0	4.0	無	b	B
共創-13	建築等紛争調整事業	1,622	1,615	9,190	8,944	1.0	1.0	無	b	B
総務-01	情報公開・個人情報保護事業	5,470	3,898	24,469	25,382	2.5	2.5	無	b	B
市民-01	自治会・町内会等支援事業	12,250	7,661	31,940	39,841	2.5	2.5	無	b	B
市民-02	市民自治推進事業	13,087	14,547	80,033	75,428	8.5	7.5	無	a	A
健福-01	地域福祉推進事業	3,417	8,498	9,009	21,226	0.7	0.6	無	b	B
議会-01	議会事務	296,436	298,233	323,286	332,700	3.5	3.0	無	b	B
議会-02	広報・会議録作成発行事務	4,281	23,348	15,788	16,548	1.5	1.5	無	b	B
議会-03	議会事務	2,202	298,233	2,983	3,211	0.1	0.1	無	b	B
議会-04	広報・会議録作成発行事務	20,562	23,348	66,665	69,629	5.9	5.9	無	b	B
選挙-01	選挙啓発事業	211	215	4,771	6,445	0.6	0.8	無	b	B

(3) 主な実施内容

【主な実施内容】

共創計画部

(広報広聴課)

市政e-モニターの案内チラシを市内各施設に配架したほか、広報かまくらに案内の記事を定期的に掲載した。また、企画計画課が実施する市民意識調査に案内チラシを同封するなど、様々な機会を捉えてPRに努め、登録者数の増加に取り組んだ。(共創-10)

引き続き広報かまらの製作事業者をプロポーザルで選定し、紙面の見やすさの向上などに努めた。(共創-11)

広報戦略ディレクターを配置し、広報紙製作をはじめ、各種事業の広報に係る助言・相談対応を行った。(共創-11)

新たにLINE公式アカウントを開設し、SNSを用いてきめ細やかな行政情報の発信に取り組んだ。(共創-11)

ホームページのトップページ項目の変更を行い、災害情報等について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)

(市民相談課)

市民相談課で行っている特別相談等(法律・税務・登記等)を周知するために、相談日の一覧表をホームページに掲載した。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)

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。(共創-13)

総務部

平成30年6月1日付けで施行された個人情報保護条例に併せて条例施行規則の改正を行った。(総務-01)

非識別加工情報の提供については、平成30年度に行われた総務省所管の「地方公共団体の非識別加工情報の作成・提供に係る効率的な仕組みの在り方に関する検討会」において、全国統一的なルールを国で策定する方向で検討されるようになったため、検討内容についての情報収集を行った。(総務-01)

市民生活部

公会堂等の老朽化に伴う修繕の要望の増加に対し、継続的な支援を行った。(市民-01)

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た。(市民-01)

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の実施と活用に向けた周知を図った。(市民-02)

市民活動及び協働の推進を図る「つながる鎌倉条例」を制定した。また、市民活動推進委員会の立ち上げに向けた準備を行った。(市民-02)

健康福祉部

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、課題を共有化した。また、包括的な地域づくりのための新たな体制構築に向けて試行地域の選定等の議論を行った。(健福-01)

議会事務局

政務活動費については、「第20期・議会運営等に関する検討項目 代表者協議項目」のうち、政務活動費に関する8項目について、各会派1名ずつから成る政務活動費検討会を設置し、検討結果を各派代表者会議に報告し確認された。検討結果に基づき、運用マニュアルの修正を実施、各会派及び無所属議員に対し、個別説明会を実施し周知を図った。(議会-01)

議会だよりの紙面構成及び編集方法等については、議会広報委員会で検討するための他市事例の収集等を行った。議会広報委員会においては、紙面構成及び編集方法等については現状どおりとするが、今後発行する議会だよりの紙面編成において、引き続き必要に応じ協議することを確認した。(議会-02)

会議録については、地方自治法、会議規則及び委員会条例の規定に基づき作成することが義務付けられていることから、迅速性・正確性をもって会議録を作成した。(議会-02)

選挙管理委員会事務局

市立中学校2校及び養護学校1校において出前授業を実施した。(選挙-01)

架空の町の現状や立候補者の政策などの教材を用いて、候補者をいかに選択するかなどの事前学習は学校側に分担いただいた。(選挙-01)

【実施できなかった事業とその理由等】

総務部

改正個人情報保護条例の施行後に、鎌倉市情報公開・個人情報保護運営審議会にて条例施行規則に関する意見の聴取を実施し、その内容を踏まえて条例施行規則の一部改正を平成31年2月に行った。このため、平成30年度中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、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

条例の制定までに期間を要し、指針の策定には至らなかった。(市民 - 02)

相互提案協働事業の見直し及び(仮称)提案公募型委託制度の構築は、指針の策定後に具体的な検討を進めることとしていたため、検討には至らなかった。(市民 - 02)

議会事務局

議会としての防災意識の浸透や大規模災害発生時における災害対策、災害復興活動を行う鎌倉市議会業務継続計画(議会BCP)の検討に着手したが、検討に時間を要し、策定には至らなかった。(議会-01、議会-02)

選挙管理委員会事務局

市庁舎建て替えにかかる住民投票直接請求が秋ごろに行われるとの情報を得たため、同時期に実施を予定していた小学校での出前授業の新規実施は断念した。(選挙-01)

(4) 平成30年度(2018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>			
<p>(広報広聴課)</p> <p>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ることを意識して事業に取り組んできたが、未だそこまでの成果を上げるには至っておらず、引き続き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)</p> <p>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)</p> <p>広報がまぐらの製作事業者については引き続きプロポーザルによる選定を行い、紙面の見やすさに努めたほか、SNSの充実に取り組むとともに、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)</p> <p>相談業務、広聴業務など全ての人のために平等に機会を提供できていない。(共創-10、11)</p> <p>(市民相談課)</p> <p>制度改正や市に関する情報について課内周知を図り、職員間での情報共有を行うことにより適切な相談・案内を行うことができたため、妥当(適切)な取組であると評価した。(共創-12)</p> <p>平成29年度からフロア相談員の増員を行ったことにより、利用者への的確な案内を行うことができ、市民からも好評価を得られたことから有効性について適切と評価した。(共創-12)</p> <p>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についての案内を継続して行ったことにより、広く周知を図ることができたため、公平性について適切と評価した。(共創-12)</p> <p>相談員が各相談に対して適切な対応を行った結果、建築等紛争相談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た。このため、効率性について適切と評価した。(共創-13)</p>			
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>			
<p>平成30年6月1日付けで施行された個人情報保護条例に併せて条例施行規則の改正を行ったため、取組については適切とした。しかし、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。(総務-01)</p>			
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>			
<p>・公会堂等修繕への支援については、老朽化への対応だけでなく、台風等による被害に対する緊急修繕の支援も行った。(市民-01)</p> <p>・平成30年度の制定を目指していた(仮称)市民活動推進条例は、平成31年1月に「つながる鎌倉条例」として施行したが、制定までに期間を要したため、市民活動及び協働の推進についての指針の策定には至らなかった。今後は、指針を策定するとともに、(仮称)提案公募型委託制度等の具体的な施策の検討を進めていく。(市民-02)</p>			

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 >			
<p>・目標とした、地域の課題解決に向けた取組を行う人材の確保や、配置までには至らなかったが、包括的な地域づくりのための新たな体制構築に向けて試行地域の選定や、取組内容について、庁内関連課と横断的に議論が出来た。平成30年度(2018年度)に行った議論を踏まえ、引き続き具体的な取組を進めていく必要がある。(健福-01)</p>			

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 >			
<p>・政務活動費について、監査委員からの意見を踏まえ、マニュアルの修正を行い、各議員に周知することで、適正な運用を図ることができた。(議会-01)</p> <p>・二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)</p> <p>・現在、本会議録は次期定例会の開催までに、委員会会議録は開催日以後7ヶ月間の目標を持って作成しており、おおむね目標どおりに作成できた。(議会-02)</p>			

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 >			
<p>・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との協働で補うなど、効率的な事業実施ができたと考えている。(選挙-01)</p> <p>・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)</p> <p>・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)</p> <p>・公平性:平成30年度は、スケジュール調整がつかず中学校2校での実施にとどまったが、新たに養護学校も追加できた。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。(選挙-01)</p>			

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さらなる周知に努める。(共創-10)

①②③引き続き、様々な広報ツールを有機的に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、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良好な近隣関係の保持を図るため、専門の相談員による相談は重要である。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。(共創-13)

◎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。(総務-01)

◎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。(市民-01)

・条例及び指針等に基づき、市民活動や協働のさらなる支援を進めるとともに、具体的な施策の検討と既存事業の見直しなどを通じて、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す。(市民-02)

◎健康福祉部

①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係課等と引き続き連携を進めつつ、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)

・二元代表制の一翼を担う議会が、大規模災害等の緊急事態が発生した際に執行部と協力・連携を図りながら、適切かつ迅速な災害対策及び災害復旧活動を行うため、鎌倉市議会業務継続計画(議会BCP)の策定を目指す。(議会-01)

◎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り、将来の有権者に投票を身近に感じてもらうための事業である。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等で実施していきたい。(選挙-01)

4 令和元年度(2019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、必要な情報をより分かりやすく発信するため、システムの改善、庁内ルールの策定、職員への研修、アンケート内容を踏まえた改善に取り組む。(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。(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おり、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並びに平成31年2月に行った個人情報保護条例施行規則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、令和元年度中に改訂版を発行する。(総務-01)
- ②非識別加工情報の提供に関する条例改正については、現在「地方公共団体の非識別加工情報の作成・提供に係る効率的な仕組みの在り方に関する検討会」において、法改正による制度の制定が検討されていることから、引き続き動向を注視する。(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・町内会に対して引き続き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すとともに、自治会・町内会の課題解決に向け制度の見直しも検討していく。(市民-01、02)
- ④市民活動推進委員会において、市民活動及び協働の推進について議論し、指針を策定する。(市民-02)
- ⑤相互提案協働事業を見直すとともに、(仮称)提案公募型委託制度を構築する。(市民-02)

◎健康福祉部

- ①地域における様々な課題の解決を図るため、地域にある協議体や専門職等の連携を進める必要がある。そのための体制構築や人材の確保を進めていく。(健福-01)

◎議会事務局

- ①第20期・議会運営等に関する検討項目のうち、残りの中期検討項目9項目と、長期検討項目6項目を終了できるようスケジュール管理を行う。(議会-01)
- ②各会派からの検証内容をもとに、議会基本条例の検証を進めていく。(議会-01)
- ③鎌倉市議会業務継続計画(議会BCP)を策定する。(議会-01)
- ④図書購入選定委員会において、議会図書室のあり方について検討する。(議会-01)
- ⑤引き続き、より見やすい紙面、的確な情報提供を目指して、鎌倉市議会広報委員会で検討する。(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)

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	年次	H26(2014)	H27(2015)	H28(2016)	H29(2017)	H30(2018)	R01(2019)			
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	500.0	600.0	900.0	1,200.0	1,500.0	2,000.0			
	実績値	311.0	384.0	438.0	446.0	453.0				
	達成率	62.2%	64.0%	48.7%	37.2%	30.2%				
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	年次	H26(2014)	H27(2015)	H28(2016)	H29(2017)	H30(2018)	R01(2019)			
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	3,281,890	3,413,170				
	達成率	98.0%	93.7%	89.2%	93.8%	94.8%				
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	年次	H26(2014)	H27(2015)	H28(2016)	H29(2017)	H30(2018)	R01(2019)			
市民ニーズを把握するため。	目標値	86.0	86.0	86.0	86.0	86.0	86.0			
	実績値	81.0	69.0	84.0	86.0	86.0				
	達成率	94.2%	80.2%	97.7%	100.0%	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	年次	H26(2014)	H27(2015)	H28(2016)	H29(2017)	H30(2018)	R01(2019)			
市民ニーズを把握するため。	目標値	86.0	86.0	86.0	86.0	86.0	86.0			
	実績値	81.0	69.0	74.0	73.6	63.9				
	達成率	94.2%	80.2%	86.0%	85.6%	74.3%				
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	年次	H26(2014)	H27(2015)	H28(2016)	H29(2017)	H30(2018)	R01(2019)			
市民ニーズを把握するため。	目標値	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0			
	実績値	91.0	96.0	88.0	91.0	84.0				
	達成率	102.2%	107.9%	98.9%	102.2%	94.4%				
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	回	指標の傾向		備考
当該指標を設定した理由	年次	H26(2014)	H27(2015)	H28(2016)	H29(2017)	H30(2018)	R01(2019)			
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。	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	0.0				
	達成率	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%				
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	年次	H26(2014)	H27(2015)	H28(2016)	H29(2017)	H30(2018)	R01(2019)			
自治会・町内会は、地域コミュニティの基底的団体で支援の主たる対象であるため。	目標値	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%			
	実績値	83.2%	83.1%	83.5%	83.3%	82.5%				
	達成率	97.9%	97.8%	98.2%	98.0%	97.1%				
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	年次	H26(2014)	H27(2015)	H28(2016)	H29(2017)	H30(2018)	R01(2019)			
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	4.0	2.0				
	達成率	100.0%	33.3%	166.7%	133.3%	66.7%				

整理番号	健福-01	事業名	地域福祉推進事業							
指標の内容	ボランティア登録団体数					単位	件	指標の傾向		備考
当該指標を設定した理由	年次	H26(2014)	H27(2015)	H28(2016)	H29(2017)	H30(2018)	R01(2019)			
ボランティア登録数を把握し、地域福祉の推進を図るため	目標値	-	-	-	60.0	65.0	65.0			
	実績値	-	-	50.0	63.0	63.0				
	達成率	-	-	-	105.0%	96.9%				

整理番号	選管-01	事業名	市内中学校等における出前授業(模擬選挙)実施校の拡充							
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	年次	H26(2014)	H27(2015)	H28(2016)	H29(2017)	H30(2018)	R01(2019)			
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ため。	目標値	1.0	5.0	5.0	5.0	9.0	9.0		平成30年度に実施した養護学校での出前授業の実施を継続的に実施していくため目標に加えた。	
	実績値	1.0	5.0	1.0	8.0	3.0				
	達成率	100.0%	100.0%	20.0%	160.0%	33.3%				

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

・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、広報かまぐらら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。

指摘への対応、コメント等

共創計画部

平成29年度に要綱を改正し登録要件の緩和を行ったこと、また、継続した登録案内により、平成30年度の登録件数が前年度と比較して増加したものの、目標値から大幅にかい離している状況です。有効に機能するモニターアンケートとなるよう民間が提供するサービスとの連携を含めて研究していきます。

なお、平成29年度から「マチコミサーチ」(ドリームエリア株式会社が運営する連絡網サービス「マチコミメール」登録者を対象に実施される意識調査)も活用しています。登録者は30～50代の女性を中心となっており、市政e-モニターを補う部分もあることから、「マチコミサーチ」も活用して広聴事業の充実に努めていきます。

共創計画部

・本市では、市民生活で生じる様々な問題を解決に導き、安心して生活できるよう法律相談、税務相談、司法書士相談、行政相談等の専門家による各種相談の制度を設けており、各種相談及び相談窓口の周知については広報、ホームページ、ツイッターなどのSNSを活用し継続して行っています。なお相談日当日、相談枠に空きがある場合には執務室前での看板掲出及びツイッターにより周知を図っています。

市民生活部

平成28年度に実施した自治会町内会へのアンケートでは、「役員の成り手が少ない」「会員の高齢化」「特定の会員しか活動しない」などの課題が挙がりました。本制度は、これらの課題の解決に向けた取り組みを専門的な視点から支援する制度であり、自治会・町内会等の活性化に資する活動であれば、対象を限定はしておらず、積極的に活用していただきたいと考えています。

共創計画部

平成30年度は、市の情報発信の強化を図るため、LINE(株)との包括協定に基づき「鎌倉市公式LINEアカウント」を新たに開設しました。世代や生活スタイルにより利用頻度の高い情報媒体が異なるため、引き続き、広報紙、ホームページ、SNS等の情報媒体を効果的に組み合わせた情報発信に努めていきます。

選挙管理委員会事務局

・市民全体への啓発事業は過去、長年にわたり様々な手法を用いて実施してまいりましたが、参加者が得られない状況であり、廃止した経緯があります。今後については、何ができるか検討したいと考えています。

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。

提言に対するコメント等

共創計画部

e-モニターアンケートの結果については、条例や計画策定時等の意見収集の一手法(広く意見聴取を行う前段階における情報収集など)とするなど、各事業における基礎資料として活用されています。

共創計画部

ご指摘の内容については、庁内の説明会及び企画計画課と各局、各課との間で調整しながら、行政評価シートは作成しておりますが、現時点では未だ十分でないものもあることから、引き続き庁内での周知等を図っていきます。

共創計画部

e-モニターアンケートでいただいた統計結果や自由意見については、各課等にフィードバックし、各事業における基礎資料として活用できるようにするとともに、登録者に対しても、アンケート結果を速やかにお知らせするようにしています。今後は、登録者がアンケートを通じ、施策の形成にどのように関与できたのか、登録に対するメリットを実感してもらえるよう、各事業の実施状況をお知らせするなど登録者へのフィードバックの仕組みを検討していきます。

共創計画部

法令違反の対応については法令を扱う部署での対応となっています。法令は全国一律の基準を定めたものであり、これまで地域で作り上げてきた環境の維持を可能とするものではないことがあります。このため鎌倉市建築等に係る紛争の防止及び調整に関する条例では、紛争を未然に予防し、安全で快適な生活が送れるようにすることを目的とし、良好な近隣関係の保持を図るため、専門の相談員による相談体制を設けているところです。

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はどのようなものか。

・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？

質問に対する回答

市民生活部

平成31年1月8日に「つながる鎌倉条例」として施行しました。今後は、この条例に基づき市民活動及び協働のさらなる推進を図っていきます。

市民生活部

・マイタウン玉縄運営会議は、設立当初は、運営費の支援や事務局機能を市が担ってきましたが、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ます。会議には、玉縄支所長が引き続き参加をしています。

・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ました。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を行っています。他のエリアへの展開や支援には至っていませんが、平成31年3月には、マイタウン玉縄運営会議と大船地域づくり会議との交流会を開催するなど、他地域との交流会等を通じて、地域の課題や声を聴きながら、今後の展開につなげていきたいと考えています。

・つながる鎌倉条例の制定に伴い、市民活動推進委員会において、市民活動及び協働の推進について議論し、市民活動や協働についての指針を策定するなかで、今後検討する(仮称)提案公募型委託制度の構築と合わせ、相互提案協働事業の仕組みについて見直していきます。

市民生活部

基本協定は、指定期間全体を通じて適用する事項について定めるもので、指定管理の対象や指定期間、指定管理業務の範囲などを規定しています。このほか、毎年度取り決めるべき事項を定める年度協定があり、当該年度の業務内容、指定管理料の金額、支払方法等について規定しています。

健康福祉部

地域福祉相談室は、地域における初期相談窓口として設置していましたが、相談件数の推移を受けて廃止としました。市民が身近な場所で気軽に相談を受けることができる体制の整備については、現在検討を行っている状況です。

共創計画部

平成30年度の発生件数は7件でした。建築物を建てるにあたっては、建築関係法令等に適合しなければならないことはいまでもありませんが、法に適合しているからといってどんな建物も建てても良いということではなく、近隣同士が譲り合いの気持ちを持つことが必要であり、お互いの立場を尊重した話し合いによる解決を図るための手助けを行うことが、自治体の関わるべき範囲であると考えています。

共創計画部

年間定員に対する相談実績件数の割合を充足率としています。目標値については過去の実績をもとに設定しています。

共創計画部

建築や開発行為に関する事業主と近隣住民等とのトラブルを解決するため、専門の相談員を置き、調整を図ることを目的とする事業です。また指標の内容はあっせん若しくは調停を行った回数としています。当事者間の話し合いで解決できず当事者双方から紛争調整の申し出があった場合は、あっせん・調停という流れになりますが、この段階に進む前に相談員が相談の範囲内で問題解決を図り、あっせん・調停の件数が限りなく少なくなるよう目指すものであることから目標値を0とし、相談の範囲で対応できるよう努めています。なお、単位の%表記については回と改めます。

「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いと考えているのか？

「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？

市民生活部

相互提案協働事業は、平成19年度から実施しており、目標値を設定した平成27年度までの採択件数が毎年平均3件程度であったことから目標値として設定しています。

健康福祉部

長期的な視点にたつと、市民が直面する生活課題に関する相談は、少なくなっていくのが理想であると考えています。そのような状況の実現のためにも、相談体制の整備及び周知をしていくことが重要ととらえ、相談体制整備後の当初の状況は、相談件数の増を目標数値として考えていました。指標の備考欄は、平成27年度以降の目標値について説明したものです。平成27年度の実施期間である9ヶ月の相談実績数を12ヶ月分に算出しなおした旨の説明をさせていただきます。

議会事務局

議会活動について、現在でき得るものについては既にデータベース化しています。具体的には、本会議、各委員会等の会議録及び「議会報告会及び意見聴取会」の報告書、議会だより、各常任委員会の行政視察報告書等を市議会ホームページで公開中です。また、会議録検索システムにより、過去の議事録の検索が可能となっています。また、本会議及び各常任委員会等については、インターネットで生中継及び録画映像の配信を行っており、配信映像については、パソコンのほか、スマートフォン及びタブレット端末でも視聴可能となっています。なお、24名の市議会議員の個々の活動については、市議会議員プロフィールページで各個人のホームページへのリンクを貼っています。

市民自治

評価できるところ

- ・新たにLINE公式アカウントを開設し、SNSを用いて、きめ細やかな行政情報の発信に取り組んだ。
- ・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。
- ・時代に即した広報・広聴活動を行っている。
- ・地域の課題解決に向けた取組内容について、庁内関連課と横断的な議論がなされた。
- ・多岐に渡る様々な取組について、一つ一つ推進されている様に感じられた。
- ・相互提案事業において、市民との共業により市民ニーズにあった事業が行われている。

評価の内訳			
取組	3	0	5
効果	0	0	- 8

委員会の評価
-

課題

- ・平成30年度中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、時間的猶予がなく年度末までに作成ができなかったことから早急に作成する必要がある。
- ・eモニターの登録者数が6件しか増えていないのは努力が足りないと言わざるを得ない。増やすための抜本的な取組を考えなければならない。

提言

- ・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。
- ・「相談事業」に関してホームページでは「相談日程・窓口」のみの案内となっている。「典型的な相談案件」については「Q&A方式での回答」を掲載することで、より多くの市民ニーズに対応可能である。
- ・「福祉以外の分野も含めたより包括的な地域づくりのための体制」を検討する際、支所・自治町内会連合会・地区社協・地域包括支援センター(福祉)・個別自治会町内会等がある中で、新たな枠組みは「屋上屋」になる危険を危惧する。しかも単に「関連組織の連携意識の高揚」では問題解決には繋がらない。「試行地域の選定」とあるが、可能地域はいつも同一であり多くの地域は手つかずである。現在の5つの行政区分を分割することを検討すべきである。
- ・「相互提案協働事業」はこの分野の中でも、もっと活発に行われるべき事業だと思う。市民の事業参加の敷居を低くする工夫も必要。

質問

- ・広報かまくらは紙面のデザインのより良くしようとする動きはある様だが、読者である市民へのアンケートなどは取っているのか。