

平成29年度 政策評価表

総合計画体系	まちづくりの目標	8 自立と協働のまち	評価担当部	政策推進部	
	政策	8-1 市民とともにすすめる自治体経営	関係部	総務部・市民活動部	
	施策	8-1-1	市民協働のまちづくりの推進		
		8-1-2	自治体経営の推進		
8-1-3		広域行政の推進			

1. 政策の基本的な考え方

我が国では、中央集権型から地方分権型の社会づくりに向けて様々な改革がすすめられています。地方分権の進展により、自治体が自主性・自立性を高め、地域の特性を活かしながら、市民とともに個性豊かで活力のある地域社会を形成することが必要です。

政策8-1では、市民と行政が、情報を共有し、互いに役割を分担しながら、協働のまちづくりをすすめるとともに、行財政改革や広域連携の推進などにより、効率的な行政運営をすすめ、分権時代にふさわしい自治体経営をすすめます。

2. 政策の総合評価

市民実感度は、「市民協働のまちづくりの推進」、「自治体経営の推進」、「広域行政の推進」のいずれも中位(上位)にあります。

市民協働のまちづくりの推進については、時代の変化や市民ニーズに合わせた行政情報の効果的な伝達手法などの検討をすすめるほか、市民がまちづくりへの意見を出しやすい環境づくりをすすめていく必要があります。

自治体経営の推進については、限られた財源の中で政策・施策評価に基づいた予算の選択と集中をはかるほか、自主財源確保に向けた取り組みをすすめ、健全で自立した財政運営に努めるとともに、帯広市全体の公共施設の状況や財政状況をわかりやすく示すなど、市民に対し継続的な情報発信を行いながら公共施設マネジメントの取り組みをすすめていく必要があります。

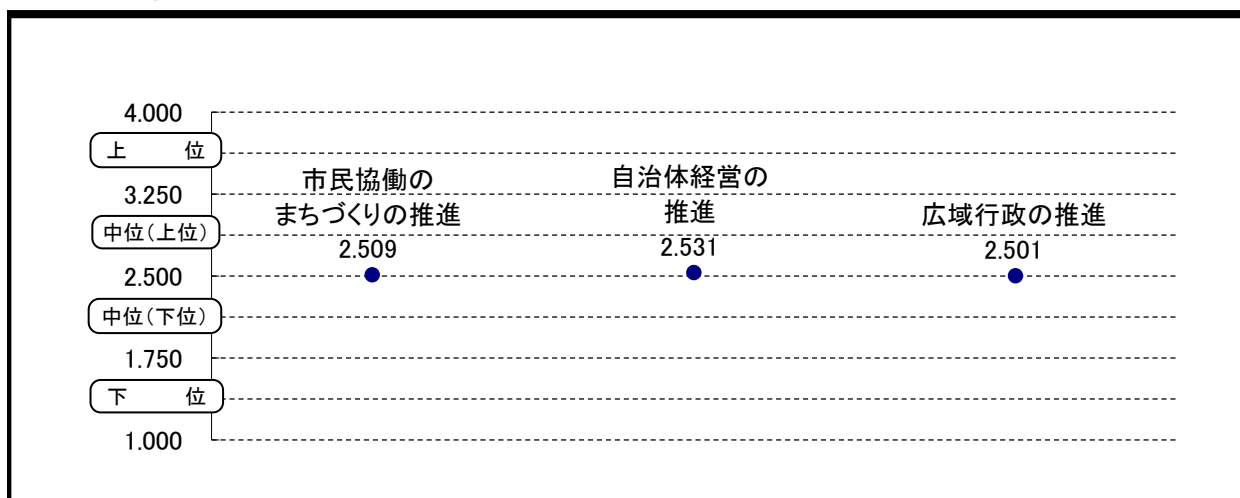
広域行政の推進については、将来にわたり活力ある地域づくりをすすめるため、これまで管内町村や道内他市等と構築してきた広域的な連携の枠組みを積極的に活用するとともに、連携のさらなる深化・発展をはかっていく必要があります。

3. 政策を構成する各施策の総合評価結果一覧

政策を構成する施策		
8-1-1	市民協働のまちづくりの推進	B
8-1-2	自治体経営の推進	B
8-1-3	広域行政の推進	A

※各施策の総合評価の詳細については、次頁以降の施策評価表をご覧ください。

4. 政策を構成する各施策の市民実感度の散布図



※この図の市民実感度は、市民の皆さんの回答を加重平均で表した数値です。

※市民実感度は、1.000～4.000の間の数値で表され、中間値が2.500となります。

※各施策の市民実感度の詳細については、次頁以降の施策評価表をご覧ください。

平成29年度 施策評価表

総合計画体系	まちづくりの目標	8 自立と協働のまち	評価担当部	政策推進部
	政策	8-1 市民とともにすすめる自治体経営	関係部	総務部・市民活動部 ・選挙管理委員会事務局
	施策	8-1-1 市民協働のまちづくりの推進		
	施策の目標	市民と行政が情報を共有し、まちづくりへの市民参加をすすめ、市民協働のまちづくりをすすめます。		

1. 成果指標による判定

成果指標	単位	H28(実績) H28(目標)	判定	実績値の年次推移
1 市民協働の実践事例数	事業	113 91	a	
2 市民提案型協働のまちづくり支援事業の応募団体数	団体	9 15	d	
3 広報おびひろの配布率	%	85.4 99.3	d	
4 パブリックコメント1件当たりの意見件数	件	15 11	a	
成果指標による判定			b	

2. 成果指標の実績値に対する考え方

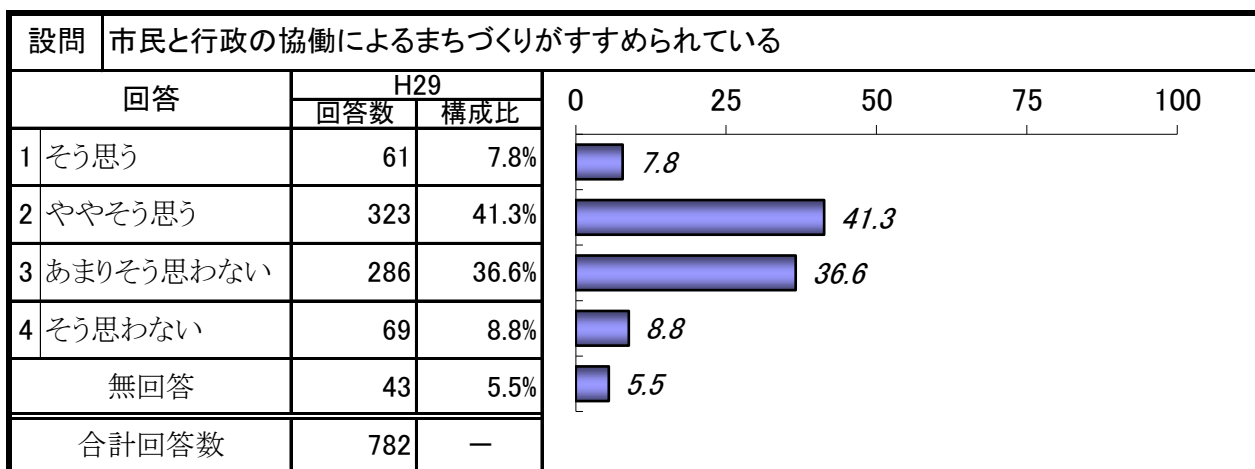
「市民協働の実践事例数」は、前年に比べ5事業増加し、目標値を上回りました。

「市民提案型協働のまちづくり支援事業の応募団体数」は、前年に比べ3団体減少し、目標値を下回りました。広報紙やホームページ、関係機関へのポスター掲示やチラシの設置などで周知を行い、まちづくりに関心のある市民への制度の理解促進に努めたことで応募に関する相談があり、一定程度情報は届いているものと考えますが、具体的な申請に結びついていないことが要因と考えます。

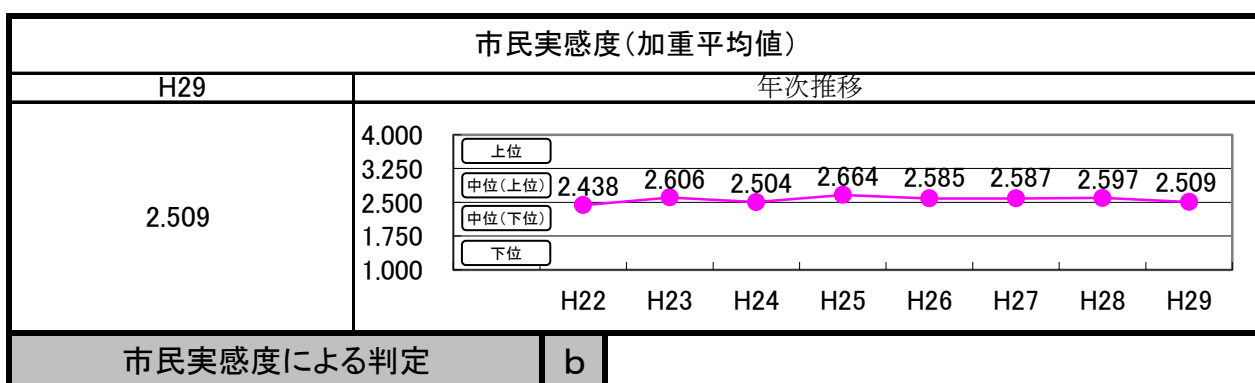
「広報おびひろの配布率」は、前年に比べ1.3ポイント減少し、目標値を下回っています。配布部数を世帯数で除して配布率を算定していますが、町内会加入率の低下による配布部数の減少に加え、核家族化の進行や単身世帯の増加等による実世帯数との乖離などにより、世帯数が増加していることが要因と考えます。

「パブリックコメント1件当たりの意見件数」は、前年に比べ6件増加し、目標値を上回りました。広報紙やテレビ、ラジオ、SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)などによる周知に努めたことが要因と考えます。

3. 市民実感度による判定



上記の回答で3(あまりそう思わない)または4(そう思わない)を選んだ理由		H29	
		回答数	構成比
a	行政情報がわかりやすく提供されていないから	92	27.7%
b	市民がまちづくりに意見を言う機会がないから	65	19.6%
c	市民意見がまちづくりに反映されていないから	65	19.6%
d	市民のまちづくり活動への支援が十分でないから	35	10.5%
e	議会での論議がわかりやすく情報提供されていないから	64	19.3%
f	その他	11	3.3%
有効回答数		332	—



4. 市民実感度調査結果に対する考え方

市民実感度は、「そう思う」と「ややそう思う」の合計回答数の割合が、49.1%となっており、中位(上位)にあります。

一方で、「そう思わない」と「あまりそう思わない」を選んだ理由としては、「行政情報がわかりやすく提供されていないから」の割合が最も多くなっています。フェイスブックなどのSNSやホームページによる情報発信を充実し、市民が行政情報を収集しやすい環境整備をすすめています。市民にとってわかりやすい情報提供が十分でないことが要因と考えます。

5. 施策の総合評価

成果指標による判定	b	市民実感度による判定	b
施策の成果を表す客観的なデータ(成果指標以外)	帯広市ホームページのアクセス数(平成28年度)		
<p>成果指標による判定、市民実感度による判定はいずれも「b」判定となっています。</p> <p>施策の主な取り組みとしては、広報紙やホームページによる行政情報の幅広い提供や、市長への手紙などによる広聴機能の充実のほか、市民活動交流センターなどでのNPO・ボランティア活動に関する相談対応、市政への市民意見の聴取・反映(パブリックコメント)などの取り組みをすすめています。</p> <p>「市民提案型協働のまちづくり支援事業の応募団体数」は目標値を下回りましたが、「市民協働の実践事例数」は増加しており、協働の取り組みが着実にすすんでいます。</p> <p>また、「帯広市ホームページのアクセス数」は、平成28年度は前年から17万件増加し1,085万件となっており、SNSに対応した取り組みなどにより、インターネットによる情報収集を行う人が年々増加しています。</p> <p>市民実感度から、市民にとってわかりやすい情報提供が十分ではない状況がうかがえますが、パブリックコメントはSNSなどを活用した周知に努めた結果、1件当たりの意見件数は目標値を上回っています。</p> <p>以上の状況を総合的に勘案し、施策は目標に向かって、ある程度すすんでいると評価します。</p>			
目標に向かって、ある程度すすんでいる		B	

6. 施策の課題と今後の取り組み方向

課題	<p>広報紙については、これまでもスーパー、コンビニエンスストアなどへの配布や市ホームページへの掲載などに取り組んできましたが、今後も、時代の変化や市民ニーズに合わせた行政情報の効果的な伝達手法の検討が必要になっています。</p> <p>パブリックコメント制度は、案件に関わらず周知用ホームページの閲覧数は一定程度あるものの、意見提出数は案件ごとの市民の関心の度合いにより増減する状況となっています。</p>
今後の取り組み方向	<p>広報紙の配布手法や新たな情報伝達手段などについて調査検討をすすめます。</p> <p>パブリックコメント制度については、これまでの取り組みに加えて、意見が提出しやすい環境を整えるための取り組みを、引き続き検討していきます。</p>

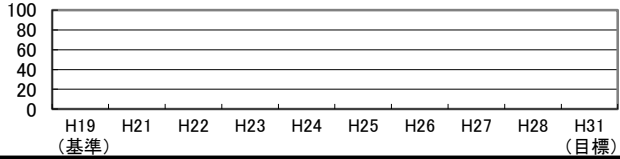
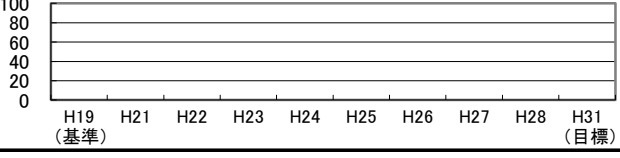
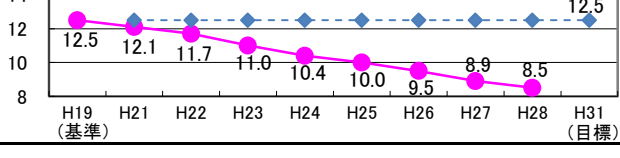
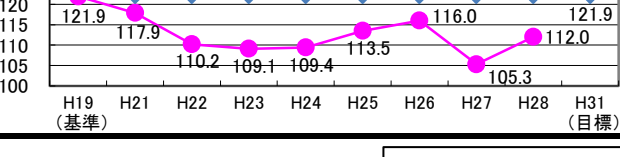

(参 考) 基本事業の取り組み内容

基本事業名	平成28年度の実績
(1) 市民参加の促進	市民提案型協働のまちづくり支援事業の実施(応募9件、採択8件) 市民活動交流センターの運営(利用30,154人) 市民活動交流センター市民活動情報室の運営(利用419人) ボランティア相談受付件数(181件)・派遣回数(181回)・派遣人数(延べ1,187人) ボランティア保険の助成(延べ1,868人) ボランティア養成講座の実施(68人) ボランティアモデル校の指定(小学校6校、中学校3校、高校2校) 地域福祉振興事業への補助(ボランティア活動推進事業、607千円) 審議会の会議録の公開(29機関)
(2) 市民との情報の共有	広報紙の発行(計77,000部、年196ページ、月1回、計12回) ホームページの公開(約3,000ページ、アクセス数1,085万件) 行事管理システムを通じたマスメディアへの情報周知(報道機関向け発信件数2,025件) SNSによる情報発信(2,728件、フェイスブックで帯広市を「いいね」している数3,578人、ツイッターのフォロワー1,777人) ホームページ自動翻訳(英語・中国語・韓国語) 参議院議員通常選挙の執行 選挙時街頭啓発の実施(4箇所) 三大まつりでの啓発活動(明るい選挙推進協議会と協同で実施) 選挙制度などに関する出前講座の開催(8回) 情報公開制度の運用(請求29件、請求者19人)
(3) 広聴機能の充実	市長への手紙の受付(239件) 陳情・要望の受付(51件) 市民トークの開催(3回) 地区懇談会の開催(8回) 市長とティーミーティング(1回) 市長がおじゃまします(2回) 部長職による市民との懇談(354回) 来庁・電話・電子メールなどによる市民意見の受付(54件) パブリックコメントの実施(7案件、意見数105件)

平成29年度 施策評価表

総合計画体系	まちづくりの目標	8 自立と協働のまち	評価担当部	政策推進部
	政策	8-1 市民とともにすすめる自治体経営	関係部	総務部・議会事務局
	施策	8-1-2 自治体経営の推進		
	施策の目標	計画的な行政運営や健全な財政運営により、分権時代に対応した自主・自立の自治体経営をすすめます。		

1. 成果指標による判定

成果指標	単位	H28(実績) H28(目標)	判定	実績値の年次推移
1 実質赤字比率	—	— —	a	
2 連結実質赤字比率	—	— —	a	
3 実質公債費比率	%	8.5 12.5以下に維持	a	
4 将来負担比率	%	112.0 121.9以下に維持	a	
成果指標による判定			a	

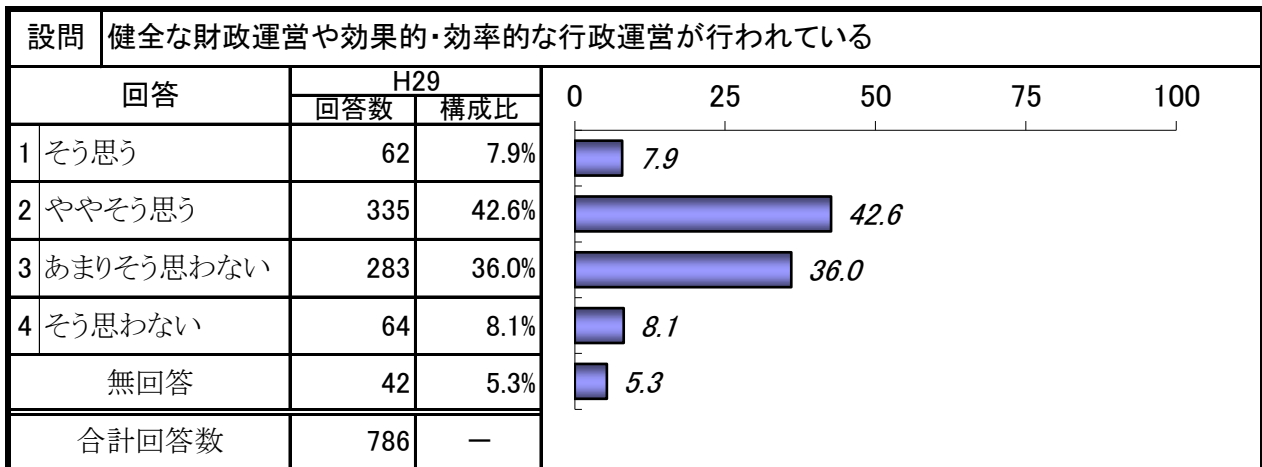
2. 成果指標の実績値に対する考え方

一般会計の赤字を表す「実質赤字比率」及び特別会計・企業会計を含めた赤字を表す「連結実質赤字比率」については、赤字ではないため比率は算定されません。

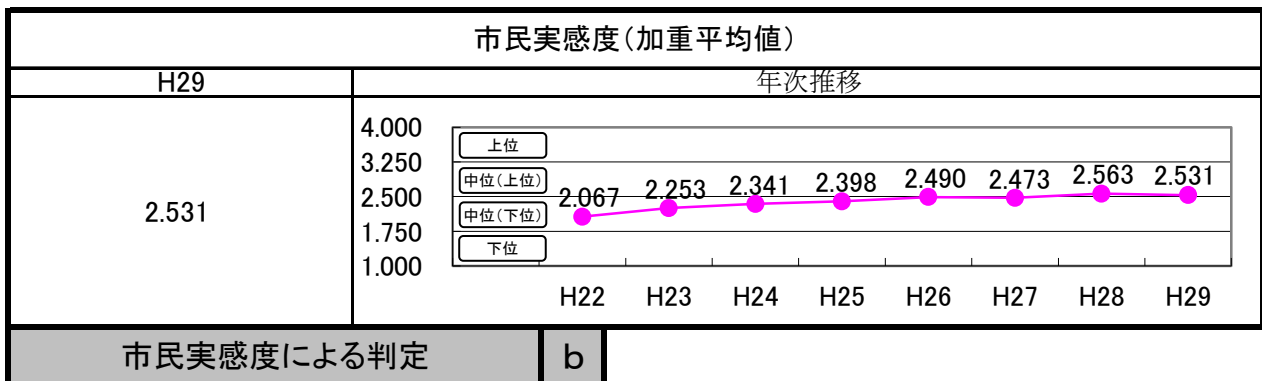
公債費などの割合を表す「実質公債費比率」は、前年に比べ0.4ポイント改善し、目標値を達成しています。市債発行額の抑制などに努めてきたことが要因と考えます。

市債残高等の大きさを表す「将来負担比率」については、前年に比べ6.7ポイント悪化したものの、目標値を達成しています。将来の市債償還額に充てられる都市計画税等の財源が減少しているものの、市債発行額の抑制などにより将来の市債償還額等が減少していることが要因と考えます。

3. 市民実感度による判定



上記の回答で3(あまりそう思わない)または4(そう思わない)を選んだ理由		H29	
		回答数	構成比
a	市の財政状況に不安があるから	90	27.0%
b	行政運営の効率化がすすんでいないから	53	15.9%
c	事業の効果やコストがわからないから	167	50.2%
d	その他	23	6.9%
有効回答数		333	—



4. 市民実感度調査結果に対する考え方

市民実感度は、「そう思う」と「ややそう思う」の合計回答数の割合が50.5%となっており、中位(上位)にあります。

一方で、「そう思わない」と「あまりそう思わない」を選んだ理由としては、「事業の効果やコストがわからないから」の割合が最も多くなっています。市が取り組んでいる事業の目的、費用、成果や効果について、市民に対してわかりやすく伝えられていないことが要因と考えます。

5. 施策の総合評価

成果指標による判定	a	市民実感度による判定	b
施策の成果を表す客観的なデータ(成果指標以外)	実質公債費比率・将来負担比率の道内主要10都市比較(平成28年度速報値)		
<p>成果指標による判定は「a」判定、市民実感度による判定は「b」判定となっています。</p> <p>施策の主な取り組みとしては、健全な財政運営のための市債償還負担の軽減や、市債発行額の抑制などを行っています。こうした取り組みにより、成果指標は目標値を達成していますが、平成27年度決算に基づく道内主要10都市比較では、実質公債費比率は6番目、将来負担比率は9番目となり、中位から下位にあります。また、将来にわたって公共施設等のサービスを安定的・持続的に提供していくため、公共施設の長寿命化や施設総量の適正化などに取り組む公共施設マネジメントの基本的な方針や考え方を示す、「帯広市公共施設マネジメント計画」を策定しました。</p> <p>市民実感度調査では、事業の効果やコストがわからないという意見が依然多いものの、財政事情に関する資料の作成や出前講座の実施、行財政改革に向けた取り組みの公表等により、市の取り組みの周知機会拡大に努めてきた結果、市民実感度は前年より僅かに低下したものの、中位(上位)にあり、中長期的には上昇傾向にあります。</p> <p>以上の状況を総合的に勘案し、施策は目標に向かって、ある程度すすんでいると評価します。</p>			
目標に向かって、ある程度すすんでいる		B	

6. 施策の課題と今後の取り組み方向

課題	<p>これまで自主財源(※)の確保について、収納率向上対策や広告事業の拡充、自動販売機の入札制度導入などの取り組みにより、一定の成果をあげていますが、社会保障関係経費などの義務的経費の割合が依然として高く、多様化する市民ニーズや行政課題などの新たな財政需要に対応できるだけの財源が確保されているとはいえない状況です。</p> <p>財政状況や事業効果、事業コスト等にかかる市民理解がまだ十分に得られているとはいえず、市民への周知方法を検討する必要があります。</p> <p>公共施設マネジメントについては、公共施設等の現状や課題等の情報を市民と共有し、マネジメントの必要性を認識してもらうことが重要であるため、引き続き市民理解を得るための取り組みをすすめる必要があります。</p>
今後の取り組み方向	<p>政策・施策評価に基づいた予算の選択と集中をはかるほか、広告事業等の効果的な実施などにより、自主財源確保に向けた取り組みをすすめ、より健全で自立した財政運営に努めます。</p> <p>また、財政状況の説明資料を充実させるほか、各事業の取り組みをわかりやすく伝えるなど、より多くの市民に理解されるよう努めます。</p> <p>公共施設マネジメントについては、市民がより実感をもって公共施設マネジメントに対する認識を深めていただけるよう、帯広市全体の公共施設の状況や財政状況をわかりやすく示すなど、継続的な情報発信を行いながら、「帯広市公共施設マネジメント計画」における基本方針や施設類型ごとの考え方などを踏まえ、公共施設やインフラ施設の改修、長寿命化などについて検討をすすめていきます。</p>

※自主財源:歳入のうち、市税や施設の使用料など、市が自前で調達できる収入

(参 考) 基本事業の取り組み内容

基本事業名	平成28年度の実績
(1) 健全な財政運営の推進	<ul style="list-style-type: none">・クレジットカードによる寄付金納付環境の整備・広告事業等の拡大(効果額53,207千円、前年対比22,197千円増)・台所事情の公表(庁内・支所・コミセン・図書館冊子配布・ホームページ)・出前講座の実施(2回)・市税収入率(95.85% < 現年分98.71%、滞納繰越分32.65% > 前年対比0.62%増)
(2) 自主・自立の自治体経営の推進	<ul style="list-style-type: none">・政策・施策評価の実施・「まちづくり通信2016」の公表・市民まちづくりアンケートの実施、結果の公表・活用・帯広市公共施設マネジメント計画の策定・指定管理者モニタリング制度の運用・議会と市民との意見交換会の開催・インターネットを活用した議会中継の実施・議会だよりの発行

平成29年度 施策評価表

総合計画体系	まちづくりの目標	8 自立と協働のまち	評価担当部	政策推進部
	政策	8-1 市民とともにすすめる自治体経営	関係部	商工観光部
	施策	8-1-3 広域行政の推進		
	施策の目標	管内自治体との連携による、広域的な取り組みをすすめるとともに、道内各都市との連携・交流をすすめます。		

1. 成果指標による判定

成果指標	単位	H28(実績)	判定	実績値の年次推移
		H28(目標)		
1 自治体間連携の取り組み件数	件	103	a	
		88		
成果指標による判定			a	

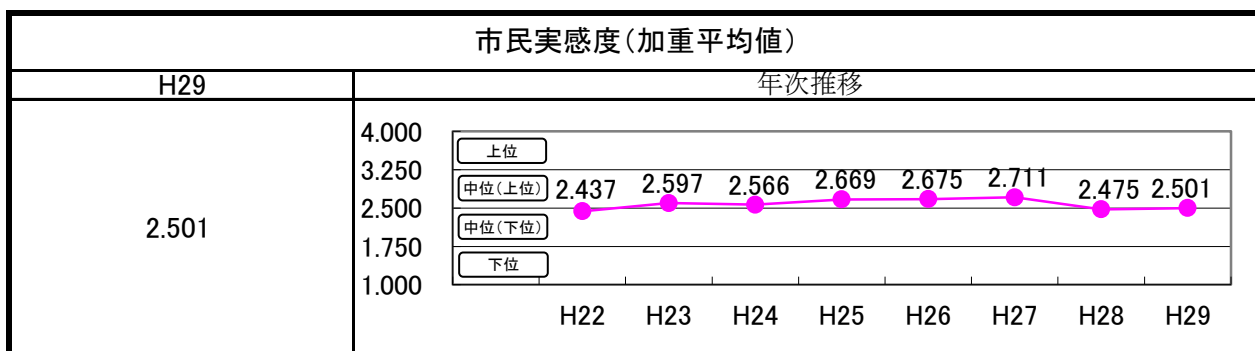
2. 成果指標の実績値に対する考え方

「自治体間連携の取り組み件数」は、消防広域化に伴う事務の移管などによって前年より4件減少したものの、目標値を上回っています。平成23年度に「十勝定住自立圏」を形成し、様々な取り組みをすすめていることが要因と考えます。

3. 市民実感度による判定

設問	十勝管内町村との広域事業や、道内各都市と連携・交流が行われている		H29		0	25	50	75	100
	回答	回答数	構成比						
1	そう思う	63	8.5%	8.5					
2	ややそう思う	286	38.6%	38.6					
3	あまりそう思わない	299	40.4%	40.4					
4	そう思わない	58	7.8%	7.8					
	無回答	34	4.6%	4.6					
	合計回答数	740	—						

上記の回答で3(あまりそう思わない)または4(そう思わない)を選んだ理由		H29	
		回答数	構成比
a	十勝管内町村と連携した事業が少ないから	29	8.4%
b	十勝管内町村と連携した事業がよくわからないから	127	36.8%
c	道内各都市と連携・交流している事例がよくわからないから	175	50.7%
d	その他	14	4.1%
有効回答数		345	—



市民実感度による判定

b

4. 市民実感度調査結果に対する考え方

市民実感度は、「そう思う」と「ややそう思う」の合計回答数の割合が47.1%となっており、中位(上位)にあります。

一方で「あまりそう思わない」と「そう思わない」の理由のうち、「十勝管内町村と連携した事業が少ないから」と「十勝管内町村と連携した事業がよくわからないから」の合計回答数の割合が45.2%となっていますが、平成26年度(合計56.2%)以降、低下傾向にあることから、管内の広域連携の取り組みに関する認知がすすみつつあることがうかがえます。

5. 施策の総合評価

成果指標による判定	a	市民実感度による判定	b
施策の成果を表す客観的なデータ(成果指標以外)			
<p>成果指標による判定は「a」判定、市民実感度による判定は「b」判定となっています。</p> <p>施策の主な取り組みとしては、上下水道・廃棄物処理などの事務の共同処理や各種団体(十勝圏活性化推進期成会、北海道市長会等)を通じた要請活動、十勝定住自立圏構想の推進をはかりました。また、平成28年度は、広域消防の運用を開始したほか、創業・起業の促進、アウトドアのブランド化など、地方創生に向けた広域連携事業をすすめました。</p> <p>こうした取り組みを背景に、圏域の活力向上がはかられ、平成27年国勢調査では、人口が増加した石狩地域を除き、十勝の人口減少率は道内最小となりました。</p> <p>また、効率的な広域行政の推進を目指して、十勝圏複合事務組合と十勝環境複合事務組合の統合に向けた取り組みが着実にすすんでいます。</p> <p>以上の状況を総合的に勘案し、施策は目標に向かって、順調にすすんでいると評価します。</p>			
目標に向かって、順調にすすんでいる		A	

6. 施策の課題と今後の取り組み方向

課題	人口減少の進行など自治体を取り巻く環境が変化する中、将来にわたり活力ある地域づくりをすすめるため、各自治体による自主・自立の自治体経営に加え、自治体間の連携・協力を通し、行政の効率化や住民サービスの向上をはかり、圏域全体の生活機能の確保や地域経済の活性化につなげていくことが求められています。
今後の取り組み方向	管内町村や道内他市等との連携の枠組みを積極的に活用しながら、「第2期十勝定住自立圏共生ビジョン」の推進や地方創生に向けた広域連携事業の実施、一部事務組合の統合など、さらなる取り組みをすすめます。

(参 考) 基本事業の取り組み内容

基本事業名	平成28年度の実績
(1) 十勝圏の振興	<p>十勝圏複合事務組合による事務の共同処理(帯広高等看護学院、十勝教育研修センター、十勝市町村税滞納整理機構の運営ほか)</p> <p>十勝圏複合事務組合と十勝環境複合事務組合との統合に向けた検討及び各種手続きの実施</p> <p>十勝ふるさと市町村圏帯広ブロック広域連携事業(花の魅力発信事業ほか)</p> <p>十勝圏活性化推進期成会を通じた要請活動(農業政策への支援や道路の整備ほか)</p> <p>十勝地域づくり連携会議を通じた意見交換</p> <p>とちち航空宇宙産業基地誘致期成会によるイベント等への出展を通じた普及啓発活動</p> <p>帯広圏地方拠点都市地域協議会の運営</p> <p>十勝定住自立圏構想の推進(救急医療体制等の確保、保育所の広域入所の充実、フードバレーとちちの推進ほか)</p>
(2) 広域的な連携の促進	<p>北海道市長会・全国市長会を通じた情報共有・要請活動</p> <p>道東六市副市長会議を通じた意見・情報交換</p> <p>道内中核都市市長会議を通じた意見交換</p> <p>北海道及び全国基地協議会を通じた基地関連問題に対する要請活動</p> <p>ひがし北海道空港連携海外観光客誘致事業</p>

平成29年度 政策評価表

総合計画体系	まちづくりの目標	8 自立と協働のまち	評価担当部	政策推進部	
	政策	8-2 質の高い行政の推進	関係部	総務部・市民環境部 ・監査委員事務局	
	施策	8-2-1	行政サービスの充実		
		8-2-2	行政事務の適正な執行		

1. 政策の基本的な考え方

我が国では、中央集権型から地方分権型の社会づくりに向けて様々な改革がすすめられています。地方分権の進展により、自治体が自主性・自立性を高め、地域の特性を活かしながら、市民とともに個性豊かで活力のある地域社会を形成することが必要です。

政策8-2では、行政事務の公正の確保と透明性の向上をはかるとともに、多様化する市民ニーズに応え、質の高い行政サービスを提供します。

2. 政策の総合評価

市民実感度は、「行政サービスの充実」、「行政事務の適正な執行」のいずれも中位(上位)にあります。

行政サービスの充実については、平成29年秋からのマイナンバー制度の本格運用開始に向け、ホームページなどを通じた市民へのわかりやすい情報発信に取り組むなど、市民が利用しやすく、満足度の高い行政サービスの提供に努めていく必要があります。

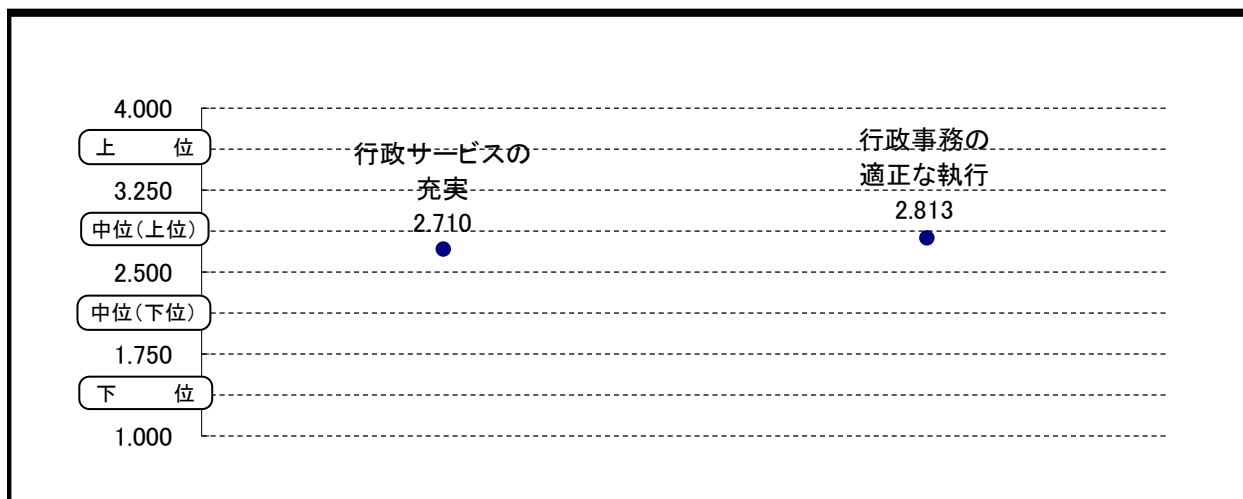
行政事務の適正な執行については、中小企業や地元企業の受注機会の確保に配慮しながら、一般競争入札の対象となる工事の対象範囲の拡大をすすめるほか、適正な業務執行を継続的に行うための組織づくりを行っていく必要があります。

3. 政策を構成する各施策の総合評価結果一覧

政策を構成する施策		
8-2-1	行政サービスの充実	A
8-2-2	行政事務の適正な執行	B

※各施策の総合評価の詳細については、次頁以降の施策評価表をご覧ください。

4. 政策を構成する各施策の市民実感度の散布図



※この図の市民実感度は、市民の皆さんの回答を加重平均で表した数値です。

※市民実感度は、1.000～4.000の間の数値で表され、中間値が2.500となります。

※各施策の市民実感度の詳細については、次頁以降の施策評価表をご覧ください。

平成29年度 施策評価表

総合計画体系	まちづくりの目標	8 自立と協働のまち	評価担当部	総務部
	政策	8-2 質の高い行政の推進	関係部	市民活動部・市民環境部
	施策	8-2-1 行政サービスの充実		
	施策の目標	事務の効率化や職員の能力向上をはかり、市民ニーズに的確に対応した行政サービスを提供します。		

1. 成果指標による判定

成果指標	単位	H28(実績)	判定	実績値の年次推移
		H28(目標)		
1 諸証明交付時間に対する満足度 (満点=5.0)	—	3.8	b	
		4.0		
2 施設予約等のインターネットによる 手続等件数	件	19,690	b	
		20,100		
3 職員提案制度の 実施率	%	100.0	a	
		85.0		
成果指標による判定			a	

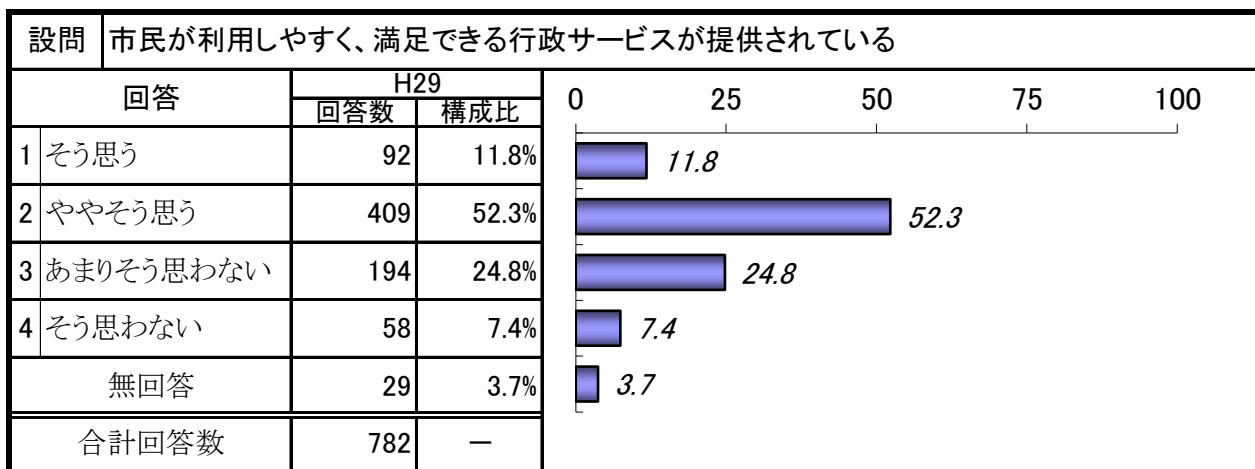
2. 成果指標の実績値に対する考え方

「諸証明交付時間に対する満足度」は、前年と同じ3.8ポイントとなり、目標値を下回りました。窓口では、来庁者の要望を的確に把握し、円滑な証明書の交付に努めていますが、丁寧な説明や確認、聞き取りが必要なケースが増えており、交付までに時間を要していることが要因と考えます。

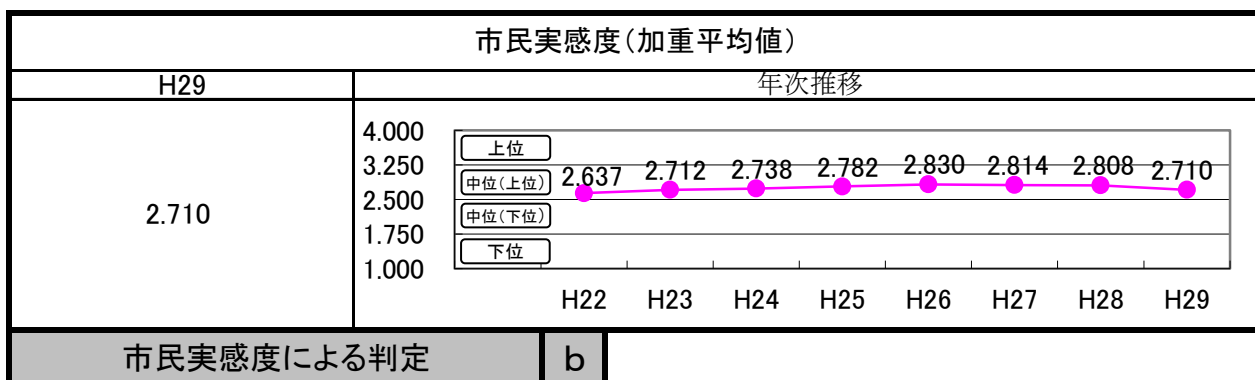
「施設予約等のインターネットによる手続等件数」は、前年に比べ3,936件増加しましたが、目標値を下回りました。北海道電子自治体共同システム(HARP)を活用した電子申請の利用が増加したものの、新たな手続きが増加していないことが要因と考えます。

「職員提案制度の実施率」は、100%となり、全ての職場から改善提案がありました。各課に対して定例的な制度の周知を行うだけでなく、これまで実施してきた事例や他市町村で実施している事例を紹介しながら、これまで提出の無かった部署に対して個別に制度の趣旨・効果を説明するなど、職員の関心を高める取り組みを行ってきたことが要因と考えます。

3. 市民実感度による判定



上記の回答で3(あまりそう思わない)または4(そう思わない)を選んだ理由		H29	
		回答数	構成比
a	職員の対応が適切でないから	72	30.1%
b	市役所における各種事務手続きがわかりにくいから	104	43.5%
c	コミュニティセンターなどの窓口やインターネットでできる行政手続きが少ないから	46	19.2%
d	その他	17	7.1%
有効回答数		239	—



4. 市民実感度調査結果に対する考え方

市民実感度は、「そう思う」と「ややそう思う」の合計回答数が64.1%となっており、中位(上位)にあります。「さわやか接遇方針」による接遇マニュアルなどに基づき、丁寧な市民対応に努めるとともに、利用しやすい行政サービスを提供するための各種研修等の成果が、一定程度市民に評価されたものと考えます。

一方、「そう思わない」と「あまりそう思わない」を選んだ理由として、4割以上が「市役所における各種事務手続きがわかりにくいから」、3割以上が「職員の対応が適切でないから」と回答しており、市民に対する職員の親切・丁寧な対応・説明が求められているものと考えます。

5. 施策の総合評価

成果指標による判定	a	市民実感度による判定	b
施策の成果を表す客観的なデータ(成果指標以外)	戸籍住民課窓口アンケートの結果(平成28年6月、12月)		
<p>成果指標による判定は「a」、市民実感度による判定は「b」となっています。</p> <p>施策の主な取り組みとしては、繁忙期にコンシェルジュ(窓口事前案内人)等の配置により、的確な案内誘導を行うことで、混雑の緩和や待ち時間の短縮をはかったほか、接遇研修の実施や庁舎の利用についてのパンフレットの作成、庁内放送による適切な利用の呼びかけを行いました。</p> <p>また、施策の成果を表す客観的なデータとして、平成28年度に実施した窓口アンケートでは、「来庁時の職員の対応」について、「非常にすぐ対応・すぐ対応」が86.9%、「職員の説明、態度や言葉づかい」について「満足・やや満足」が86.5%となっており、高い評価を得られたものと考えます。</p> <p>以上の状況を総合的に勘案し、施策は目標に向かって、順調にすすんでいると評価します。</p>			
目標に向かって、順調にすすんでいる		A	

6. 施策の課題と今後の取り組み方向

課題	<p>平成29年秋から、マイナンバー制度の本格運用が開始されることから、制度に対する市民理解を一層すすめるとともに、適切に制度を運用する必要があります。</p> <p>また、制度の導入に伴い、新たな事務手続きや説明事項が増えたことによる、諸手続きの長時間化への対応が必要となっています。</p> <p>市民の利便性向上のため、インターネットによる手続きを一層拡大する必要があります。</p>
今後の取り組み方向	<p>マイナンバー制度については、ホームページや広報紙などを通じて、わかりやすく情報を発信し、制度に関する理解をはかるとともに、研修等により職員の理解をさらに高め、特定個人情報の保護など適切な取り扱いに努めます。また、窓口アンケートの結果を基に職場研修等を定期的に行い、情報の共有や業務知識、接遇やシステム操作等のレベルアップ・改善をはかり、充実した窓口サービスの提供に取り組みます。</p> <p>市民の利便性向上のため、北海道電子自治体共同システム(HARP)の活用などによる、インターネットを利用した手続きの拡大・周知に努めます。</p>

(参 考) 基本事業の取り組み内容

基本事業名	平成28年度の実績
(1) 利用しやすい 行政サービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口アンケートの実施(年2回) ・繁忙期におけるコンシェルジュの配置 ・庁舎の適切な利用方法についての周知(庁内放送) ・研修の実施(新規採用職員接遇実践研修、接遇研修、クレーム対応力研修) ・マイナンバー制度出前講座の実施(8回、320人)、広報紙や市ホームページでの制度周知 ・公平委員会運営事務会議開催(2回) ・市民相談員2名配置(嘱託職員) 毎週 月・火・水・金 8:45～17:30(木曜日は女性相談の日) 毎週 水曜日午後 弁護士による無料法律相談
(2) 行政の情報化の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・情報システムの維持、運用 ・制度改正などに対応した業務システム改修 ・セキュリティ強化のため、二要素認証の導入 ・職員のセキュリティ意識向上のため、eラーニング方式によるセキュリティ研修の実施
(3) 職員の育成	<ul style="list-style-type: none"> ・より良い人材確保のため、企業説明会への積極的な参加(16回)、東京での一次筆記試験の実施や合格者交流会(3回)を開催 ・ニーズが高かった「事業のスクラップ研修」等を新たに実施、帯広市職員のみを対象としていた地域力研修への参加を町村職員にも拡大 ・人事評価結果の処遇反映の具体的な手法などを検討 ・特定事業主行動計画に基づく職員の健康管理の充実、代替要員としての正職員や臨時職員の配置 ・職員提案制度(職員カイゼン運動)の実施、審理員候補者の研修出席

平成29年度 施策評価表

総合計画体系	まちづくりの目標	8 自立と協働のまち	評価担当部	総務部
	政策	8-2 質の高い行政の推進	関係部	都市建設部 ・監査委員事務局
	施策	8-2-2 行政事務の適正な執行		
	施策の目標	行政運営における公正の確保、透明性の向上をはかり、適正に事務を執行します。		

1. 成果指標による判定

成果指標	単位	H28(実績)	H28(目標)	判定	実績値の年次推移
1 建設工事等の一般競争入札実施率	%	63.3	95.0	c	
2 普通財産の有効利用率	%	64.5	65.8	c	
3 監査等の実施件数	件	18	18	a	
成果指標による判定				b	

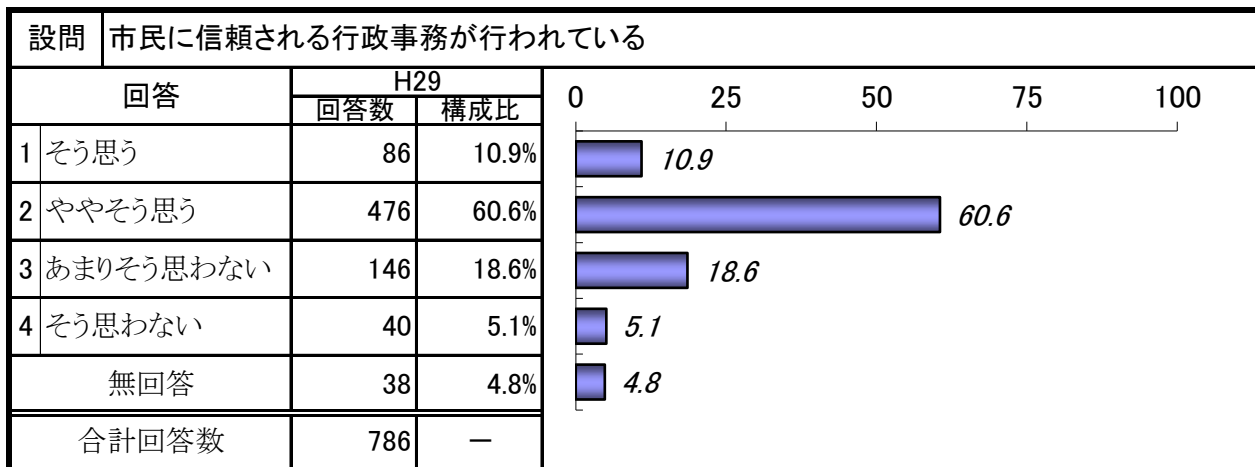
2. 成果指標の実績値に対する考え方

「建設工事等の一般競争入札実施率」は、前年に比べ2.6ポイント減少し、目標値を下回りました。一般競争入札の対象範囲を平成27年度に拡大したものの、発注全体に占める件数が依然として少ないことが主な要因と考えます。また、昨夏に発生した台風の災害復旧関連工事等では、緊急対応の必要性から、指名競争入札や随意契約を行ったことも実績値を下げた要因と考えます。

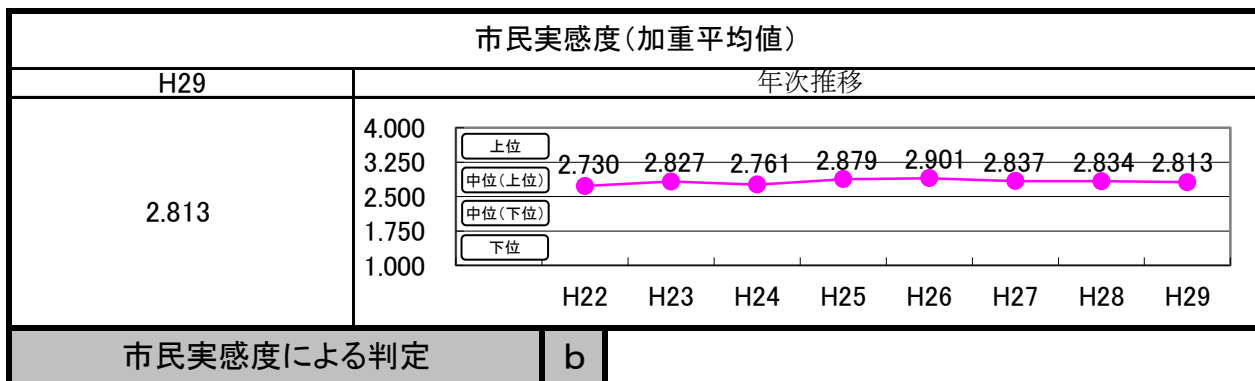
「普通財産の有効利用率」は、前年に比べ0.9ポイント減少し、目標値を下回りました。例年利用の多かった中央公園北側広場を普通財産から行政財産へ種別替えしたことなどが要因と考えます。

「監査等の実施件数」は、18件で、地方自治法に規定する各種監査等について、目標値を達成しました。

3. 市民実感度による判定



上記の回答で3(あまりそう思わない)または4(そう思わない)を選んだ理由		H29	
		回答数	構成比
a	事務処理が適切に行われていないから	61	35.7%
b	公共施設の管理が適切に行われていないから	49	28.7%
c	個人情報の保護が十分でないから	19	11.1%
d	その他	42	24.6%
有効回答数		171	—



4. 市民実感度調査結果に対する考え方

市民実感度は、「そう思う」と「ややそう思う」の合計回答数の割合が71.5%となっており、中位(上位)にあります。市の事務執行が、市民に一定程度評価されたものと考えます。

一方で「そう思わない」と「あまりそう思わない」を選んだ理由としては、「事務処理が適切に行われていないから」を選んだ人の割合が最も多くなっています。不適切な事務処理が発生したこともあり、市民から事務処理の適正な執行が求められているものと考えます。

5. 施策の総合評価

成果指標による判定	b	市民実感度による判定	b
施策の成果を表す客観的なデータ(成果指標以外)			
<p>成果指標による判定、市民実感度による判定はいずれも「b」判定となっています。</p> <p>施策の主な取り組みとしては、行政利用が見込まれない土地の売払い処分をすすめました。また、平成27年度から実施した一般競争入札の拡大について、発注の偏りや落札率等への影響について検証作業を行いました。</p> <p>また、不適切な事務の発生を受け、一層の事務処理の適正な執行が求められていることから、「適正な業務執行の指針」の作成や「不適正事務防止対策会議」の設置などにより再発防止に努めています。</p> <p>市民実感度からも、適正な事務執行を求めている状況がうかがえるものの、中位(上位)にあります。以上の状況を総合的に勘案し、施策は目標に向かって、ある程度すすんでいると評価します。</p>			
目標に向かって、ある程度すすんでいる		B	

6. 施策の課題と今後の取り組み方向

課題	<p>契約事務の透明性をより一層高めるため、一般競争入札の対象となる工事等の対象範囲の拡大をすすめる必要があります。</p> <p>また、土地や建物などの市有財産は、市民共有の財産であることから、引き続き適切な管理を行い、有効活用をはかる必要があります。</p> <p>前年は、職員の不適正な事務処理により、市民に影響を及ぼす事案が相次いで発生しており、適正な業務執行を継続的に行うための組織づくりが必要となっています。</p>
今後の取り組み方向	<p>中小企業や地元企業の受注機会の確保に配慮しながら、一般競争入札の対象となる工事の対象範囲の拡大をすすめます。</p> <p>また、市有財産の有効活用の基本的な考え方を整理し、現状把握、有効活用策の決定までの手続きを定め、市有財産の有効活用をはかります。</p> <p>昨年作成した「適正な業務執行の指針」に基づき、情報共有の徹底や引継ぎの強化など、各部での取り組みを継続的にすすめ、個人のミスを早期に是正する組織づくりをすすめます。</p>

(参 考) 基本事業の取り組み内容

基本事業名	平成28年度の実績
(1) 公有財産の適切な管理	<ul style="list-style-type: none"> ・「公共施設マネジメント市民検討委員会」、「公共施設マネジメント市民意見交換会」の開催 ・「帯広市公共施設マネジメント計画」を策定 ・普通財産関係: 所管土地127,958.25㎡のうち78,914.75㎡を貸し付けし、3,567.26㎡を処分(土地貸付: 33件、歳入額2,830千円、土地処分: 3件、歳入額22,925千円) ・自動販売機設置場所の貸付け: 20台、歳入額8,058千円 ・予防保全対象施設の劣化度・緊急度調査(電気設備・機械設備) ・入札による電力契約先の決定(対象施設72箇所、82施設)
(2) 行政事務の適正な執行	<ul style="list-style-type: none"> ・帯広市不適正事務防止対策会議の設置、会議開催(5回) ・適正な業務執行の指針の作成 ・例規審査(主な条例: 公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例、体育施設条例等)、例規集整備、顧問弁護士任用、職員研修等 ・個人情報保護制度利用状況 <ul style="list-style-type: none"> 請求件数 11件 決定内訳 全部開示3件、一部開示4件、非開示4件(うち不存在4件) 請求者数 10(市内7、市外3) 不服申立て件数 0件 ・指定金融機関及び収納代理金融機関に対する経営状況検査、現金収納員、金融機関及び徴収委託事業者の公金出納状況検査の実施 ・監査事務 <ul style="list-style-type: none"> 例月現金出納検査(12件)、決算審査(1件)、財政健全化比率等検査(1件)、定期監査(2件)、行政監査(1件)、指定管理者監査(1件) ・工事等発注状況: 件数180件、金額3,204,914,040円(内訳 一般競争入札: 114件(63.3%)、3,007,681,200円(93.8%)、指名競争入札: 48件(26.7%)、150,352,200円(4.7%)、随意契約: 18件(10.0%)、46,880,640円(1.5%)) ・平成29・30年度競争入札参加資格者登録状況(4/1当初): 総数: 2,500者(内訳 建設工事等: 1,190者、物品・役務: 1,310者) ・小規模修繕契約希望登録制度発注状況: 登録者数(3月末) 120者、件数914件、金額82,747,066円(50万円以下修繕における小規模修繕発注件数率: 39.0%・同金額率: 36.7%) ・帯広市事務処理規程の改正 ・文書事務の手引の改訂