

第5次総合計画推進施策評価の結果について（公表）

留萌市では、市民満足度の向上と効果的、効率的な仕事の手法の確立を目指し、これまで、事務事業ベースを基本に評価を実施してきました。平成20年度からは、留萌市自治基本条例の施行に合わせ、新たに総合計画を推進していくための評価の位置づけを明確にし、総合計画による進行管理として、成果指標の達成度を検証しながら、市の仕事の進み具合（達成目標数値に向けて施策を推進していくため、効果的な事務事業の選択がなされているのか・・・）を評価し、総合計画に掲げた85の施策ベースでの評価を実施しました。

また、同条例において、評価結果についての市民への公表が義務付けられており、これに基づき、以下のとおり評価結果について公表します。

■ 留萌市自治基本条例 第4章 都市経営 （進行管理）

第16条 市は、効率的、効果的に行政運営を行い、最適な成果を生み出すため、総合計画による進行管理として、客観的な視点を基本に、市の仕事を評価し、その内容を見直さなければなりません。
2 前項に規定する評価は、常に最善の方法で行い、その結果を市民に公表しなければなりません。

評価の概要

（1）評価対象

- 第5次総合計画の体系別に分類された**85**施策

（2）評価方法

- 客観的な視点（＝市民と同じものさし）で評価できるような「成果指標」と、それに基づく「達成目標」に対し、市の仕事の進み具合について、次の視点で評価を行います

① 目標値との乖離理由や課題、問題点

「成果指標」の数値結果から見た、達成目標数値との乖離要因や、数値結果から見た、仕事（施策）の進み具合に対する課題、問題点を抽出しています

② 施策を進めるための手法の検証

「成果指標」の数値結果から見て、仕事を進める（指標数値を伸ばす）ために、効果的な手法かどうかを検証しています

③ 次年度以降の仕事（施策、事業）の改善

上記、検証・分析を踏まえ、次年度以降に向けて、事業そのもの、或いは事業手法の改善について検証しています

- 成果指標のデータ収集については、毎年5月1日現在の住民基本台帳から無作為抽出した、16歳以上の市民1,000名による満足度アンケートに基づき集計しています。

公表資料

- ① 21の戦略プログラム別における各施策評価
（成果指標からみた現状分析と今後の推進展開）概要
- ② 85の施策別評価調書

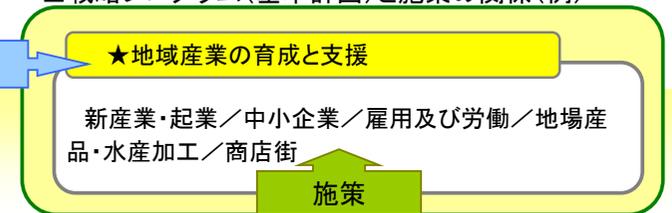
■ 戦略プログラム（基本計画）と施策の関係（例）

戦略プログラム

★地域産業の育成と支援

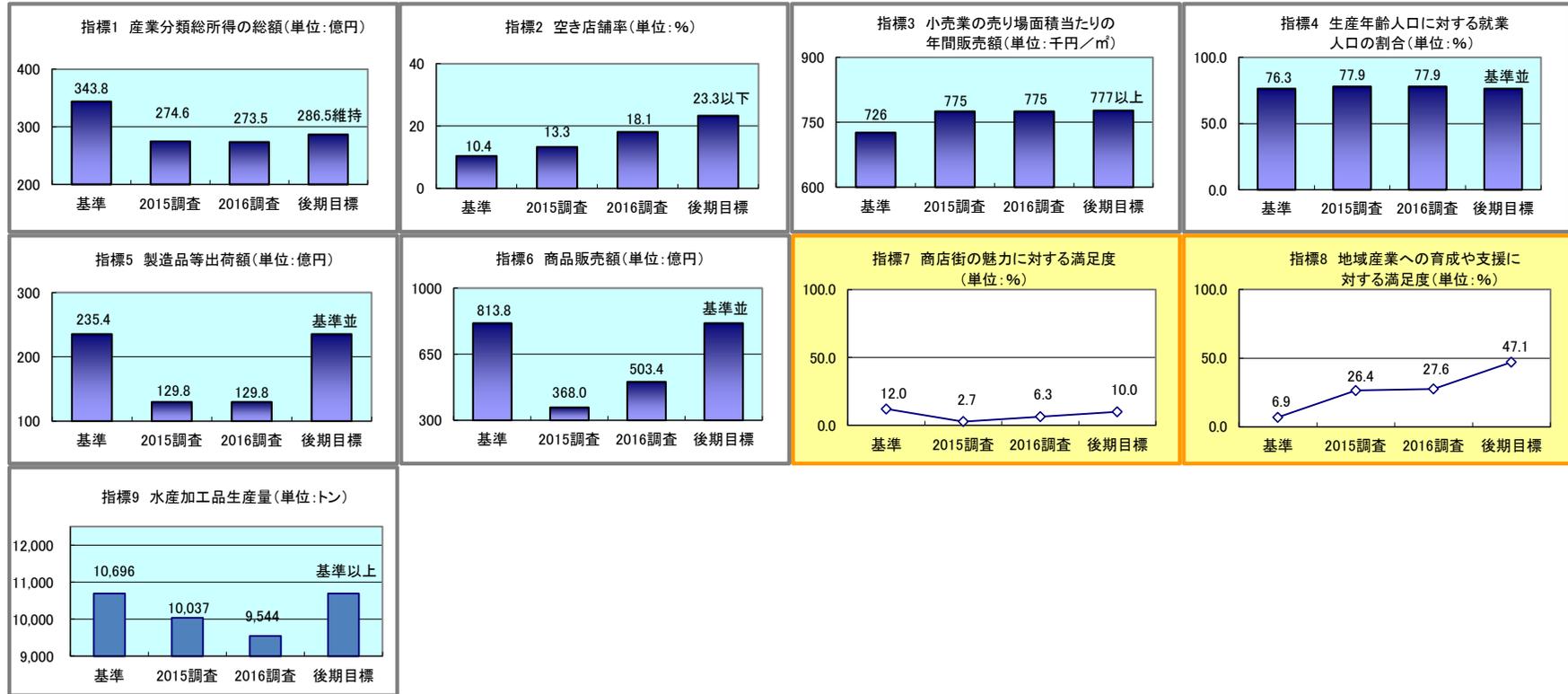
新産業・起業／中小企業／雇用及び労働／地場産品・水産加工／商店街

施策



【心意気 1】 地域産業の育成と支援

【成果指標】



【優先度(市民アンケート)】

雇用・労働の確保	41.1%	魅力ある商店街の再生	38.4%	地場産品・水産加工業の支援	18.0%	新産業・起業の掘り起し	20.4%	中小企業の支援	15.0%
----------	-------	------------	-------	---------------	-------	-------------	-------	---------	-------

【各施策評価の概要】

成果指標から見た現状分析

①人口減少や市外への消費者の流出による地域経済に与える影響は大きく、市内各店は厳しい状況となっており、空き店舗については、依然としてシャッターが閉まっている店舗が多いのが現状です。「商店街の魅力に対する満足度(指標7)」を増加させるためにも、改善に向けた取り組みが必要となっています。

②労働者を取り巻く労働環境も厳しい状況が続いており、改善に向けた取り組みが必要な状況となっています。

③水産加工業における主力製品である「かずの子」は、近年の経済情勢による高級志向の低迷、食嗜好の変化などにより、生産高は減少傾向にあります。

④商店街振興組合連合会が主体となって商店街の活力回復を目指していますが、行政からの支援も継続して必要な状況です。

今後の推進展開

①「るもい元気チャレンジ(地域活性化)助成事業」では、販路開拓や新規創業、地域におけるぎわいの創出などに対して支援を行っており、徐々に浸透していることから、留萌市の経済活性化につながっていますが、必要に応じ見直しも検討しながら、利用状況について検証し制度を継続していきます。

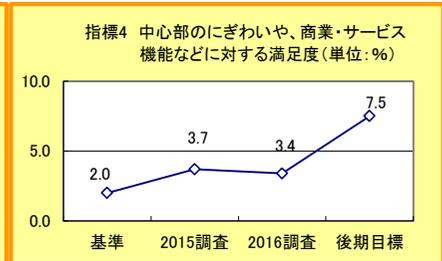
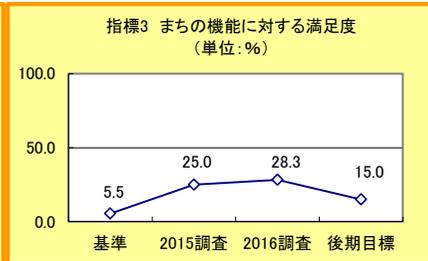
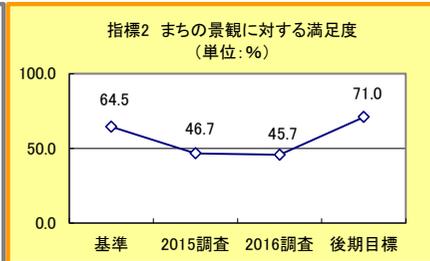
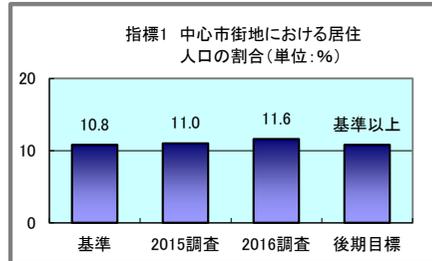
②労働環境などの把握と改善のためには、専門知識を持った機関との連携が必要であり、今後も関係機関との連携を強化していくとともに、国の制度を活用しながら、地域の実情に合った支援を検討していきます。

③留萌市水産加工協同組合と連携しながら、「かずの子」を中心とした水産加工品のPRを実施することで消費の拡大を図っていきます。

④中心市街地に位置する大型商業施設を市で一部借上げるなどの取り組みは効果的であることから、商店街振興組合連合会との連携を継続し、商店街を取り巻く状況を見極めながら、地域活性化に向けた取り組みを継続していきます。

【心意気2】都市機能の充実

【成果指標】



【優先度(市民アンケート)】

にぎわいのある中心市街地の再生	47.7%	計画的な道路や橋の整備・維持補修	16.8%	「るもい」らしい都市景観づくり	30.6%	地籍調査の推進	4.2%
-----------------	-------	------------------	-------	-----------------	-------	---------	------

【各施策評価の概要】

成果指標から見た現状分析

①道路整備は緊急性の高い路線から改良を実施してきており、路盤舗装の経年劣化と早期融雪による路面凍上のほか、圧雪除去・路面露出除雪による凍結進行と考えられる厳冬期凍上も見られ始め、春先の路面対策だけでも維持管理費が増大しており、抜本的な道路改修による整備が不可欠となってきています。

②地籍調査については、平成23年度以降、要望額が削減されており、通常3年工程で行われる調査に4～5年を要しているのが現状であるが、今後においても、関係する土所有者等の協力を得ながら、土地境界の確認作業を着実に進めていきます。

③都市景観については、「まちの景観に対する満足度(指標2)」は横ばいですが、近年、「協働のまちづくり」が地域に根付き始めており、道路や公園のごみ拾いや植樹帯への花植込みなど、町内会単位で景観に配慮した「まちづくり」が進行しています。

④郊外への宅地造成による街の拡散化や郊外大型店進出、中心市街地の核となる商業施設の撤退・移転等により中心市街地のにぎわいが衰退した状態となっています。このことから、「中心部のにぎわいや商業・サービス機能などに対する満足度(指標4)」は依然として非常に低い状況にあり、中心市街地の活性化に取り組んできましたが、商業地が郊外大型店や他都市の商業集積に対抗することができず、商業機能としての魅力を失いつつあることが考えられ、この施策の抱えている課題の深さがうかがえます。

今後の推進展開

①予算の範囲内で路盤改良と舗装新設を計画的に実施することにより、維持管理経費の削減を図り、効率的な整備促進を行っていきます。

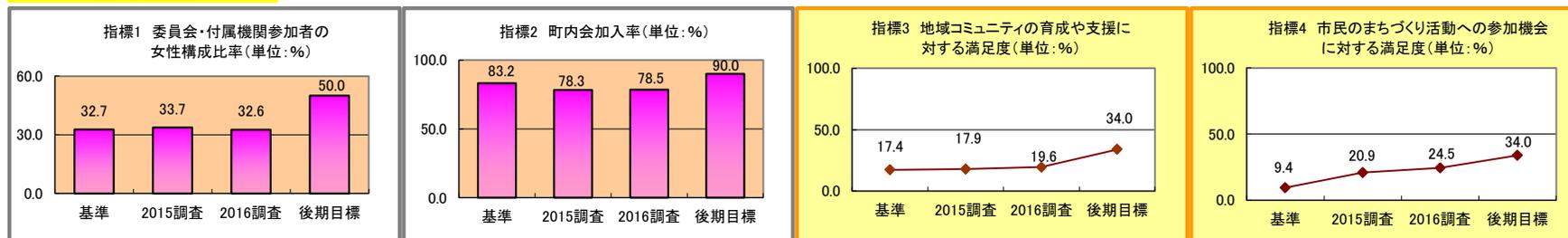
②土地の境界に関するトラブルを解消し、修正登記できるのは地籍調査のみであり、今後も関係する土地所有者の協力を得ながら、全筆の土地境界確定を目指して事業を進めていきます。

③都市景観については、平成7年度に「留萌市景観ガイドライン」を作成し、留萌市の目指す都市景観形成の目標及び指針を定めており、引き続き「協働のまちづくり」の精神に基づき、都市景観の向上に努めていきます。

④市外へのPRや販路拡大などによる地域経済の発展に資する事業や地域資源を活かし、消費者ニーズにあった地域ブランド育成などの支援が必要であるとともに、事業者自らが商店街・個店の魅力向上のために競争意識を高めながら、自助努力による魅力回復が重要となります。消費者ニーズに沿った形での現実的な商店街形成をはじめとし、これまでの事業の再検証及び国や道、他自治体の政策などについて今後も情報収集に努め、地域の特性を活かした支援内容を検討していきます。

【心意気3】地域コミュニティの育成と支援

【成果指標】



【優先度(市民アンケート)】

市民活動の推進	32.7%	町内会活動の推進	13.8%	コミュニティセンター・町内会館の利用促進	13.2%	集会施設の整備	9.3%	男女共同参画の推進	6.0%
---------	-------	----------	-------	----------------------	-------	---------	------	-----------	------

【各施策評価の概要】

成果指標から見た現状分析

①「地域コミュニティの育成や支援(指標3)」「市民のまちづくり活動への参加機会(指標4)」の満足度は前年度より増加しているものの、目標値を達成していないため、引き続き補助制度のPR活動を行い、市民活動団体の活動をより促進する必要があります。

②「町内会加入率(指標2)」は、昨年度より若干上昇したものの、人口の減少や転入者、アパートなどの集合住宅の未加入などにより、町内会活動が停滞している状況にあります。
また、各町内会とも役員のなり手不足、高齢化、無関心化が進み体質は脆弱傾向にあり、今後も加入率の増加に向けて、転入者へのパンフレット配布、広報誌での呼びかけなどの活動を実施するとともに、地域コミュニティ継続のための課題整理を行う必要があります。

③「委員会・付属機関参加者の女性構成比率(指標1)」については、ここ数年横ばいであり、今後も女性団体への情報提供及び各所管への女性登用を促進していく必要があります。

今後の推進展開

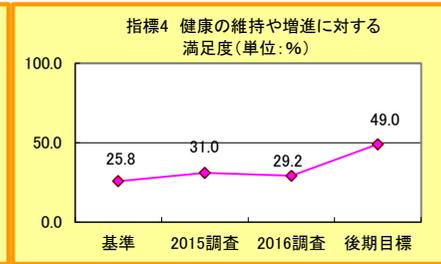
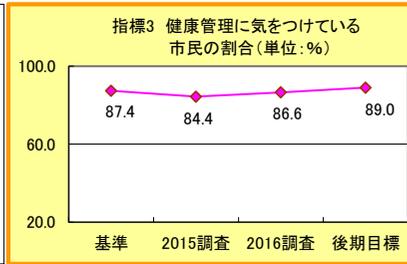
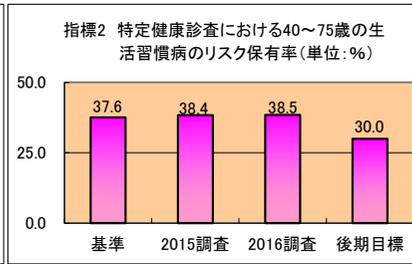
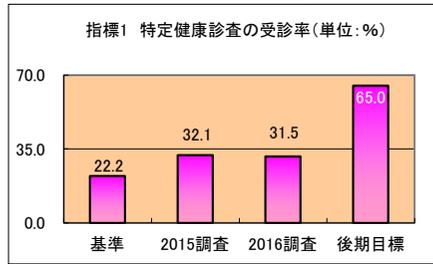
①協働はますます重要な視点であり、市民の協働意識を高め市民活動の振興を図るためにも支援策は重要であることから、市民活動振興のためのきっかけづくりに本補助制度をPRするとともに、より市民活動を活発にするという視点から、制度の見直しについて検討していきます。

②地域コミュニティの核となる町内会と市との健全で対等な関係を今後も維持・構築していくために、町内会長会議などを通じて、積極的な情報提供や意見交換に努めるとともに、町内会活動を促進するための環境整備が必要であり、引き続き、一定の支援を継続するとともに、協働に対する意識付けを行っていきます。

③男女平等から一歩進んだ男女共同参画社会の実現に向けて、今後もあらゆる広報媒体の活用などを通じ、意識の啓発や浸透に努めていきます。また、審議会等の女性登用率向上への取り組みなど、男女共同参画基本計画を推進していきます。

【心意気4】健康の維持と増進

【成果指標】



【優先度(市民アンケート)】

予防や健康づくりの推進	42.0%
-------------	-------

【各施策評価の概要】

成果指標から見た現状分析

①「特定健康診査の受診率(指標1)」については、基準年から比較して10%ほど受診率が上がっており、受診者が増えたことによって、リスク保有者が掘り起こされたものと考えられる。「健康管理に気をつけている市民の割合(指標3)」「健康の維持や増進に対する満足度(指標4)」については、一方が上がると他方が下がる傾向にあり、今回も同様の結果が得られた。

②るもい健康の駅を推進拠点として、生活習慣病、介護予防に焦点を絞って、予防医学の視点から地域住民の健康づくりを進めています。また、住民の健康意識の向上や健康管理を促すため、医師の協力や外部からの有識者の招へい等により健康啓発、定期的な健康講話を企画、開催しており、また、医育大学と連携しながら、ICTを活用した健康管理支援にも着手しています。

住民の健康管理度合いを測る一つの目安として、「特定健康診査の受診率(指標1)」が挙げられますが、受診率が30%超となっており、引き続き健診勧誘や健康管理の重要性、早期スクリーニング方策としての健診の有効性など、手法を変えながら粘り強く取り組んでいく必要があります。

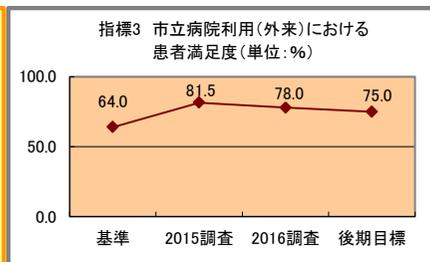
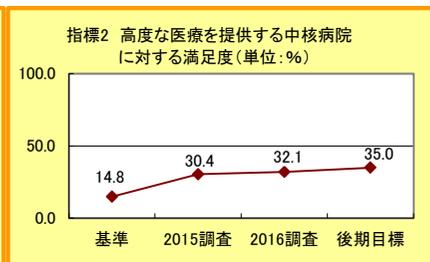
今後の推進展開

①母子保健については、妊婦期から始まり、乳児健診を充実させ、子育て支援体制の強化を図っていきます。成人保健については、新たに「留萌市健康づくり計画(仮称)」を作成中であり、それを着実に実行することで、成果指標に表れると考えている。

②るもい健康の駅とは一とふるが連携しながら、1次予防、2次予防を進め、健康の駅では、保健、介護予防サービスを担うNPOをはじめ、新たな健康サービスを担う主体を育成しつつ、コホートピア構想を地域住民にわかりやすく情報発信し、「健康長寿のまちづくり」を進めていきます。さらに、医学研究により得た(コホート研究)成果から、高齢者の身体の特徴などから住民の健康づくりに向けた「食と運動で創る健康」などの住民の健康づくりに向けたプログラムを企画し、専門家の知見を活かし、市民健康部が横断的な連携のもと、官学民が共同して市民の健康づくり、介護予防を推進していくための戦略的な手法、考え方を共有し、事業を進めていきます。

【心意気5】安心できる地域医療の充実

【成果指標】



【優先度(市民アンケート)】

信頼される医療サービスの提供	53.2%	地域医療の充実	44.1%
----------------	-------	---------	-------

【各施策評価の概要】

成果指標から見た現状分析

①「地域医療に対する満足度(指標1)」は若干減少していますが、「市立病院利用(外来)における患者満足度(指標3)」が目標を上回っていることから、概ね市民の期待に答えていると考えられます。

②「高度な医療を提供する中核病院(指標2)」は上昇しましたが、依然として目標値を下回っています。また、「地域医療に対する満足度(指標1)」市立病院利用(外来)における患者満足度(指標3)」はいずれも低下しているが、指標3については目標値を上回っている。医師の退職が相次いでいることもあり、ニーズに応えきれないことが要因ではないかと思われ、依然として医師の確保は最大の課題であると考えています。

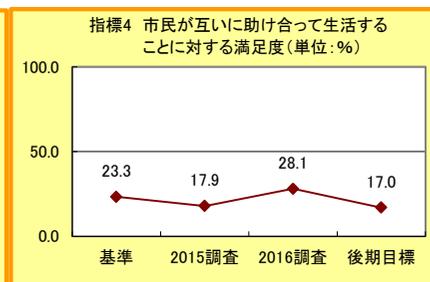
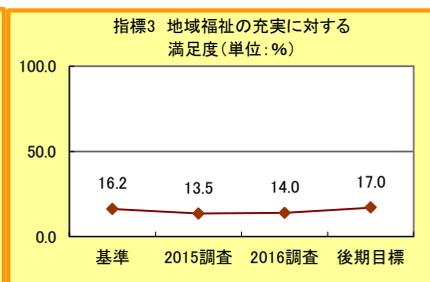
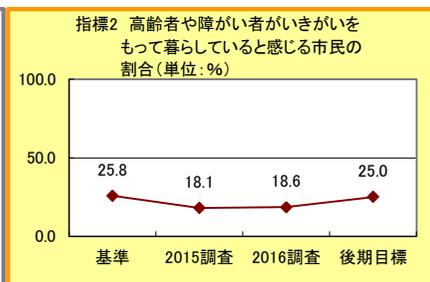
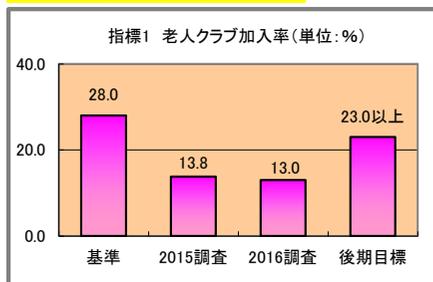
今後の推進展開

①平成25年度から看護師等修学資金貸付制度をスタートさせたことにより、市内医療機関に就業する医療技術者が増え、医療提供環境が整うことを期待しており、今後とも留萌医師会の協力をいただきながら、急性期から在宅医療までの切れ目のない医療サービスで、QOL(生活の質)が向上するように、医療連携体制の構築に努めることで、地域医療の満足度を高めていきます。

②市立病院の役割は、市民はもとより地域住民の生命と健康を守るため、地域センター病院として民間診療機関との適切な役割分担による病診連携の強化や救急や小児・周産期医療などといった政策的な医療を提供し、地域の医療水準の維持・向上に貢献することにあります。北海道が中心となり策定作業を進める「地域医療構想」を踏まえて、地域における市立病院の役割を明確にした新たなプランの策定作業を進めるとともに、単なる収益増大にとどまらず、効率よく医療の質を向上させ、その結果、経営の質の向上に繋がるような施策を展開し、より信頼される病院づくりに努めることで、満足度を高めていかなければならないと考えています。

【心意気6】地域福祉の充実

【成果指標】



【優先度(市民アンケート)】

高齢者福祉の充実	43.5%	地域福祉の充実	33.9%	障がい者支援の充実	22.2%
----------	-------	---------	-------	-----------	-------

【各施策評価の概要】

成果指標から見た現状分析

①地域福祉については、「高齢者や障がい者がいきがいをもって暮らしていると感じる市民の割合(指標2)」「地域福祉の充実に対する満足度(指標3)」がともに上昇しているものの、依然として目標値を下回っている状況にあります。制度整備だけでなく、ソフト面とハード面も一体的に考えた福祉政策を行わなければ、成果指標数値の目標達成は難しいと考えています。

②超高齢社会において、いきがいを持ち充実した生活を送るための環境づくりの面で行政の役割は大きく、また、急速な高齢化の進行に伴い、医療ニーズの高い高齢者や重度の要介護者の増加への対応が課題となっています。

高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らし続けることができるよう、医療、介護、予防、住まい、生活支援サービスを切れ目なく提供する「地域包括ケアシステム」の構築が必要であることから、「住み慣れた地域で、共に支えあいながら、生き生きと笑顔あふれるまちづくり」を基本理念に共生型社会の実現を目指します。

③「高齢者や障がい者がいきがいをもって暮らしていると感じる市民の割合(指標2)」は目標値を下回っている状況であり、今後も障がい者が希望をもちながら自立して暮らせるよう、様々な障害福祉サービスを受けられる環境整備と障がい者の自立の精神を大切にし、地域が見守り、障がい者の暮らしを支えていくための環境づくりが必要です。

今後の推進展開

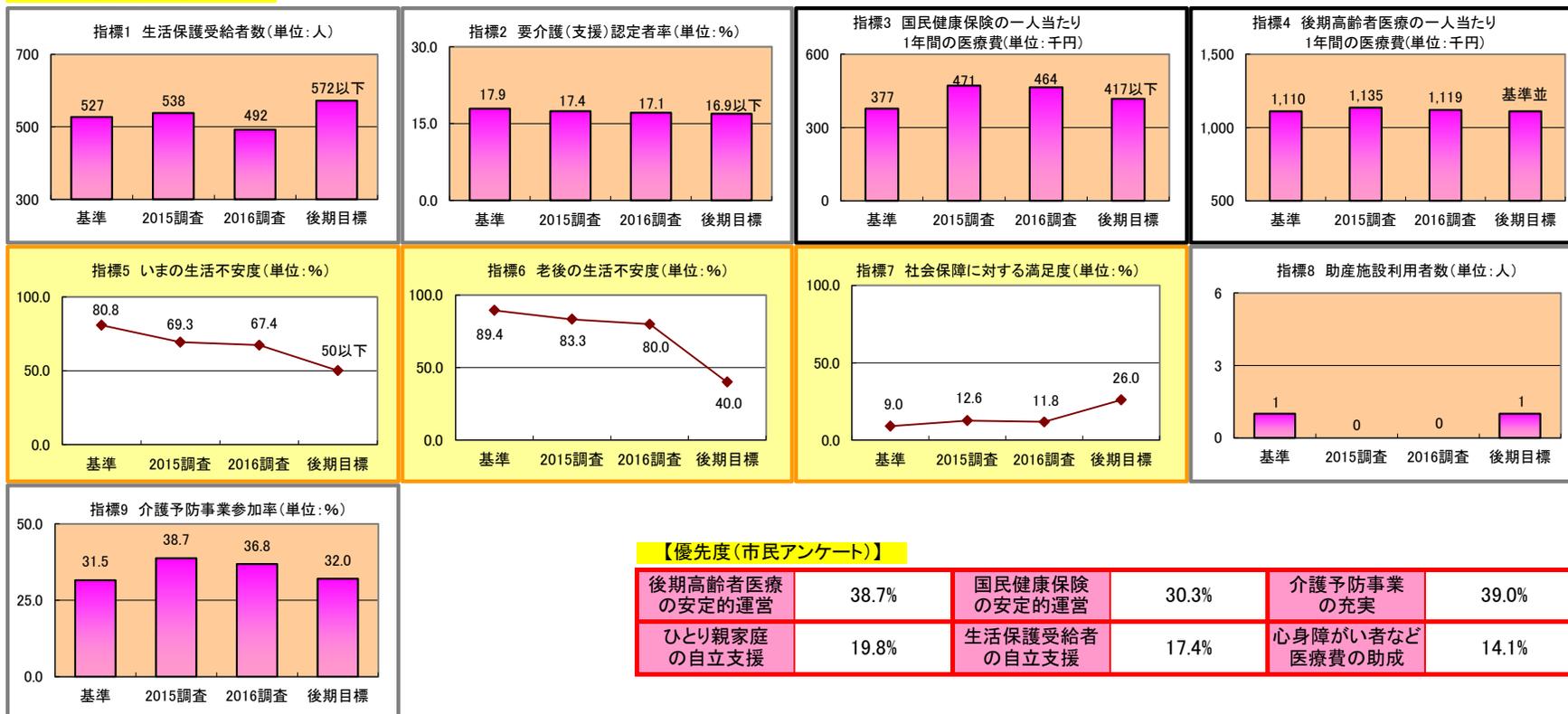
①地域福祉の充実を図るためには、社会福祉協議会や民生児童委員連絡協議会などの各種団体との連携を図りながら、情報の共有や意見交換などを実施し、行政の職員が常に障がい者や高齢者を意識したまちづくりに努めていきます。

②住み慣れた地域で共に支え合い、いきいきと暮らせるよう「第6期高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画」に基づく施策を推進していくことで、「地域包括ケアシステム」の構築を目指します。

③留萌市障がい者保健福祉計画、留萌市障がい福祉計画に基づき、障がい者の自立を促進するために、相談支援事業者との連携・相談支援の充実を図り、障がい者が安心して暮らせるような環境づくりに努めます。地域が見守り、障がい者の暮らしを支えることができるよう、障害者差別解消法の施行に併せ、市民の障がい者に対する理解不足の解消のため、法の趣旨などの周知・啓発に努めます。

【心意気7】 社会保障の充実

【成果指標】



【各施策評価の概要】

成果指標から見た現状分析

①「生活保護受給者数(指標1)」については、就労支援員の配置効果などにより目標値に至ったものの、経済の低迷により地域経済が停滞しており、雇用情勢の悪化による有効求人倍率の改善は見られないことから、今後も保護率は緩やかに上昇することが予想されます。

②高齢者人口・世帯数ともに増加しており、この傾向は今後も続くものと推計されますが、「要介護(支援)認定者率(指標2)」は基準値と同程度で推移しています。

③「国民健康保険の一人当たり1年間の医療費(指標3)」は、国保加入者が減少しているものの加入者の高齢化などにより北海道平均の約1.2倍と高い状況にあり、特定健診受診や特定保健指導、ジェネリック医薬品の利用促進を積極的に進めていく必要があります。
繰出金は、国民健康保険法に基づく法定繰出と、一般会計で実施しているインフルエンザ等の予防事業に対する負担金の一般財源分と北海道医療給付事業に対する国保会計における国庫支出金等減額分について法定繰出しています。また、国民健康保険事業の広域化に向けて、保険基盤安定の保険者支援分についての財源が拡充されるとともに、計画的に累積赤字を解消していくための繰出もされており、前期高齢者交付金の過大交付などから、累積赤字が今年度で解消されたものの、後年度において精算されること、被保険者数の減少が次年度以降の交付金の減少に影響していくことが懸念されることなどから、国保の構造的な収支は依然として厳しい状況が見込まれています。

④「いまの生活不安定(指標5)」や「老後の生活不安定(指標6)」は依然として高い状況で推移しており、一概に市の施策だけで論じることができませんが、長引く景気の低迷や雇用への不安、人口減少、超高齢社会や様々な社会保障制度に対する不信・不安によるものと推察されます。

今後の推進展開

①近年、疾病や生活困窮による相談や保護申請が増加傾向にあり、高齢化社会の進行や経済的な要因も含め、全国平均よりも北海道全般に保護率が高く、雇用環境も依然として厳しい状況にありますが、被保護者への就労支援などにより、生活保護の適正実施に努めます。

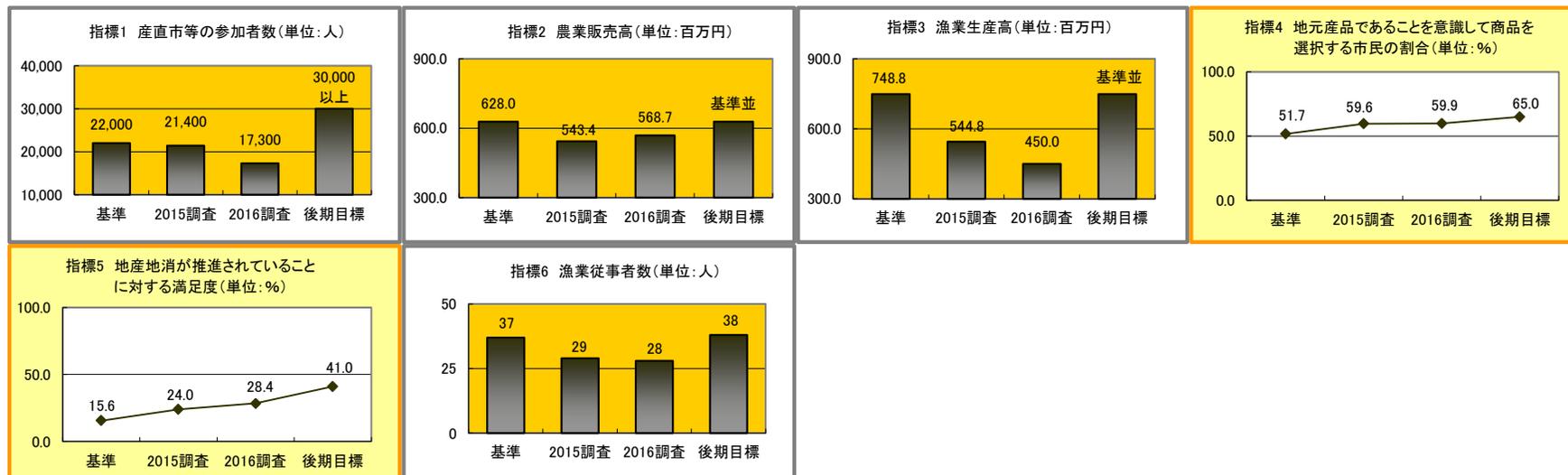
②住み慣れた地域で共に支え合いながら、いきいきと暮らせるよう「第6期高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画」「地域包括ケアシステム」の取り組みを進めます。

③法定内分については事務経費を含め適切な繰出を実施するとともに、法定外分であるインフルエンザ等の予防事業は、高齢者の重症化を予防することで医療費の抑制を目的としており、また、北海道医療給付事業に対する国保会計における国庫支出金等減額分については、国の通知に基づいてその減額相当分を実施者である一般会計から財源補てんとするものであることから、今後も継続的に繰出が必要です。
また、平成27年度においても累積赤字補てん分の繰出が実施されており、累積赤字を抱える国民健康保険財政は低所得者が多く医療費が高いという構造的な収支は依然として不透明であることから、医療のセーフティネットである国民健康保険に対する市の役割を認識したうえで、持続可能な国保運営に努めていく必要があります。

④万一の場合でも安心して、安全に暮らしていくことのできる環境づくりに向け、国や北海道、関係機関と連携・協力を図っていきます。

【心意気8】地産地消と1次産業の推進

【成果指標】



【優先度(市民アンケート)】

地場産品の消費拡大	42.6%	農業者の確保・育成	23.4%	漁業の振興	14.4%	森林の保護・育成	8.4%
-----------	-------	-----------	-------	-------	-------	----------	------

【各施策評価の概要】

成果指標から見た現状分析

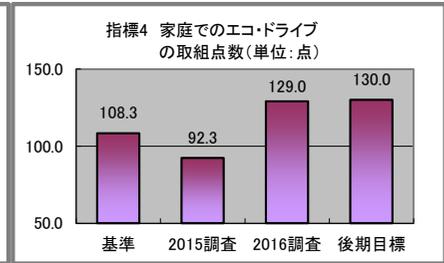
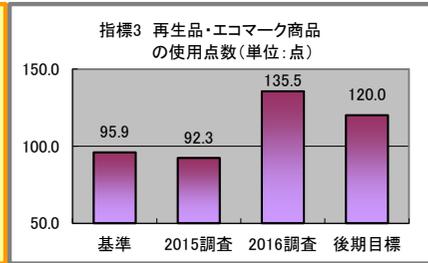
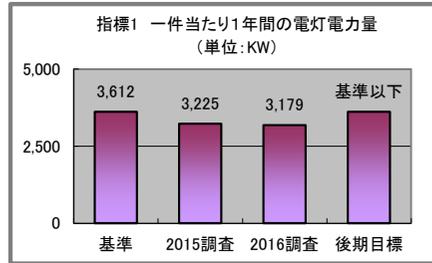
- 「地元産品であることを意識して商品を選択する市民の割合(指標4)」は、ほぼ横ばいとなっているものの、目標値を下回っている状況から、引き続き、身近な店舗や産直販売等により、農産物を購入できる環境整備や、情報発信等に努め、関係機関と連携してのものづくりの創出を始めた事業を展開していきます。市民満足度に応えるためにも、新鮮な農産物が安定的に供給されるよう、産直野菜の生産拡大に向けた振興支援や、消費者が生産者を支える仕組みづくり、さらには、新たな担い手の確保を行っていく必要があります。
- 林業については、人工造林や除間伐などの施策が継続的に実施されていますが、整備を必要としている森林や管理の行き届いていない森林が4割程度存在しています。木材が適齢期を迎え、今後、計画的・集約的に除間伐、搬出を行っていくための資源量調査や材の種類、路網の状況など、対策を講じる必要があります。
- 「漁業生産高(指標3)」は、近年の魚価安傾向、漁業従事者の高齢化及び後継者不足、地球環境の変化などに伴う漁業資源の減少により、漁業生産高が減少傾向にあります。漁業資源の維持・培養を図っていく施策として、栽培漁業を中心とした事業を展開していますが、生産者(漁業者)の取り組みだけでは限界があるため、継続的な行政支援と産学官が連携した共同試験事業の実施による基礎調査が必要です。

今後の推進展開

- 本地域における主要作物である米に関しては、高品質米産地として南るもい米のブランド化が図られ、地元消費や販売額も伸びており、今後とも官民関係機関を挙げて、幅広く販売促進PRを続けていきます。新規就農対策については、新規就農者支援事業と農業・農村支援センターが中心となり、積極的な担い手の確保を図るとともに、今後中心となる担い手への農地の利用集積や転作田を活用した畑作物の面積拡大などを講じて収益性の高い農家の実現と所得の拡大を目指した取り組みを進めていきます。また、高齢農家、女性農家、障がい者等が新たな加工技術に取り組むことで、地域の農産物の需要を喚起し、新たな商品開発を目指す取り組みを通じて、農商工連携の推進や、農業と福祉の推進を図りながら、6次産業化を進めていきます。有害鳥獣対策については、地元猟友会と連携しながら対策を講じていきます。
- 森林の整備は短期間で効果が現れないため、継続して施策を行うことが重要であり、現行の事業を継続して実施することにより、国土の保全及び多面的機能の増進を図っていきます。また、森林所有者や地域住民に対し、森林が有する多面的機能について幅広く周知し、森林施策や森林保全の必要性について啓発するとともに、地域資源の有効活用や適齢期を迎えた人工林資源について現状の資源量、効率的な施策方法などの既存情報を整理しながら、地域単位で一般民有林も含め、関係機関と連携して、議論・検討に着手していきます。
- 施策の実施による顕著な費用対効果が現れてこない状況にありますが、着実に事業継続していきます。また、資源増大対策に加え、磯焼け対策などをはじめとする海洋環境の改善を目的とした施策についても検討を進めていきます。

【心意気9】エネルギーの有効利用

【成果指標】



【優先度(市民アンケート)】

エネルギーの有効利用	31.2%
------------	-------

【各施策評価の概要】

成果指標から見た現状分析

①省エネルギー施策については、「一件当たり1年間の電灯電力量(指標1)」が前年に比べ微減になっており、節電意識の定着と電気料金の引き上げがあったことが要因であると考えられます。
環境月間における街頭啓発や環境パネル展、広報誌により啓発活動を実施するとともに、お茶の間トークにより、「市民の家庭でできることがいっぱい!地球温暖化対策」をメニュー化しているほか、家庭でできる省エネ意識の向上のための「環境家計簿」をホームページでPRしています。

②新エネルギー施策については、福島第一原発の事故を受け、大きな転換期を迎えており、風力などの再生可能エネルギーに対する需要が高まり、資源の有効活用を推進していますが、買取価格の引き下げや、事業者の増加などもあり、採算確保が課題となっています。

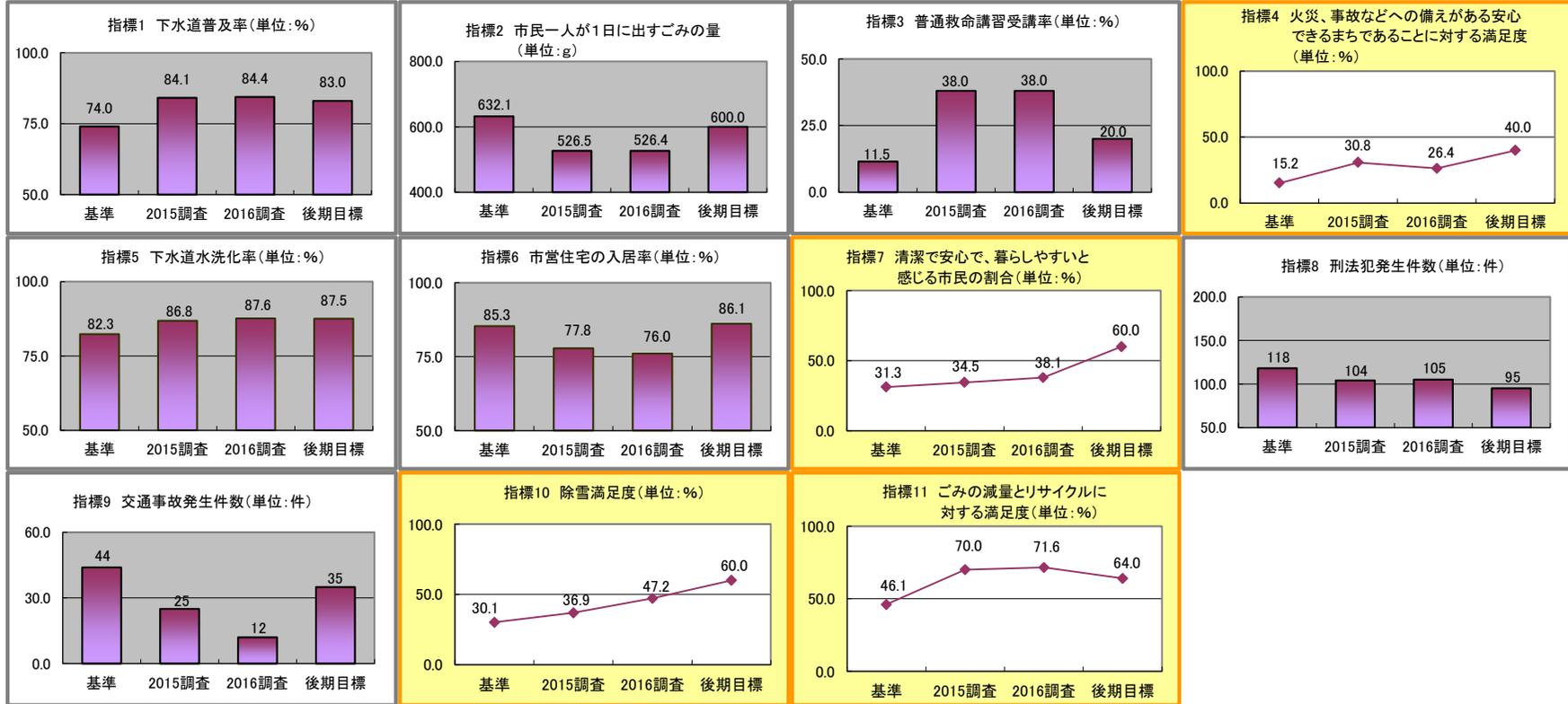
今後の推進展開

①今後、電力の自由化により電力料金が値下がりと思われるが、引き続き節電に向けて周知を行います。
また、環境月間で行っている啓発活動を、9月に開催するリサイクルまつりの中でも実施し市民周知を図ります。

②再生可能エネルギーの意義を認識のうえ、地域の子どもたちや外部からの視察需要に対し説明対応を継続するとともに、新エネルギーに対する国や民間企業の動向を注視し、情報収集に努めます。

【心意気10】市民生活の基盤づくり

【成果指標】



【優先度(市民アンケート)】

効率的な除排雪	45.0%	ごみの減量・資源化	35.4%	生活環境の保全	28.2%	水道水の安定供給	21.6%	防犯意識の向上	13.5%
交通安全意識の向上	18.6%	消費生活の安全の確保	24.0%	下水道の効率的整備	11.4%	市営住宅の維持管理	12.3%	消防体制の充実強化	7.8%
し尿処理場の維持管理	6.9%	浄化槽設置の助成	4.8%	墓地の整備	3.6%	火葬場の維持管理	4.2%	河川・ダム整備の推進	3.0%

【各施策評価の概要】

成果指標から見た現状分析

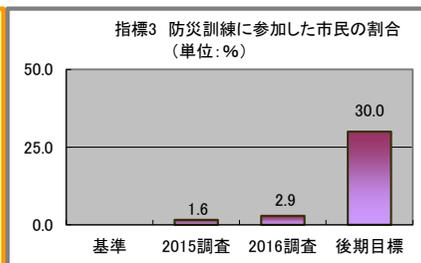
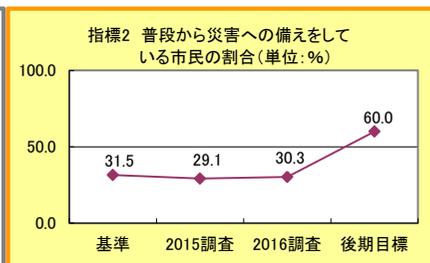
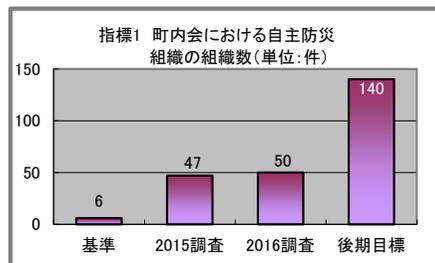
- ①「下水道普及率(指標1)」「下水道水洗化率(指標5)」は目標数値に達しています。浄化センターは供用開始後20年が経過し、各設備の標準耐用年数が過ぎていることから、現在稼働中の機械・電気設備の延命化に向けた更新計画を策定し、工事を実施しています。
- ②「市民一人が1日に出すごみの量(指標2)」については、既に計画目標を達成していますが、新しいごみの分別となり不適切な分別が多く、周知を徹底する必要があります。
- ③「除雪満足度(指標10)」については、目標値にはまだ遠い状況にあります。除雪マナーについては、啓発活動により市民の意識が高まりつつありますが、一部の地域では道路への雪出しにより、除雪の作業効率の悪化要因となっており、引き続き指導、啓発を行う必要があります。
- ④消防業務の内容が質・量ともに増大している中で、市民に消防行政を理解してもらうための取り組みが求められるとともに、複雑多岐にわたる市民ニーズの把握に努めていかなければなりません。

今後の推進展開

- ①浄化センターの第1期長寿命化計画に伴う工事等が平成27年度で終わることから、第2期長寿命化計画を平成27年度中に策定。本年度は実施設計、平成29年度より長寿命化工事等を実施し、今後も設備の延命化、コストの軽減化を推進していきます。
- ②ごみの分別についてより一層リサイクル意識を高めるため、周知を図ります。また、藤山町にある最終処分場施設(旧美サイクル館)の休止に向け、北海道と協議を進めていきます。
- ③町内会などの団体との除雪懇談会、広報誌でのPRなどの啓蒙活動を続け、市民の意識向上に努めるとともに、持続可能な除雪体制の維持・確保に努め、路線の検証・見直しを行い、適正な事業実施に努めます。また、ロードヒーティング更新計画に基づき、老朽化した施設などの更新を進めていきます。
- ④安心安全な住みよいまちづくりを推進するうえで、消防救急活動時における消防職員の身の安全確保は前提条件であり、施設、資機材の点検整備とともに、緊急時のための訓練など、常に万全の備えで対応していきます。

【心意気11】 災害に強い地域づくり

【成果指標】



【優先度(市民アンケート)】

総合的な防災体制の確立	40.5%
-------------	-------

【各施策評価の概要】

成果指標から見た現状分析

①「町内会における自主防災組織数(指標1)」については、基準値と比較して着実に増加してきており、今後も既存組織の育成と拡大及び組織の結成促進を図る必要があります。「普段から災害への備えをしている市民の割合(指標2)」は緩やかな増加傾向にあり、自主防災組織の増加や日常生活における新聞・TV等による情報により、防災に対する市民意識や関心が高まっていると思われます。

留萌市は比較的災害が少なく、昭和63年の洪水災害後には地震などの大きな自然災害に見舞われていませんが、「災害は忘れたころにやってくる。」ことを市民が常に意識し、備える防災意識の向上に努めていくとともに、近年は、温暖化や爆弾低気圧など異常気象による災害が多発していることから、万が一の場合に備える体制を地域で構築する必要があります。

②災害発生時において、被害を最小限に食い止めるためには、「自助」を第一として、地域で助け合う「共助」、そして行政が支援を行う「公助」の3つの連携が極めて重要となります。機会あるごとに防災意識を高めるとともに、防災行動や避難訓練への参加、防災知識、手技の習得に関する指導を継続的に行っていくことが必要です。

今後の推進展開

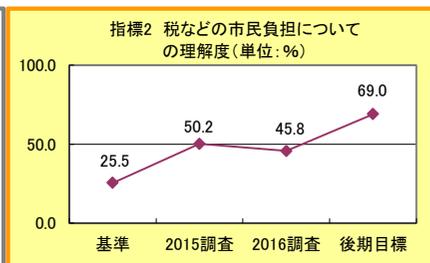
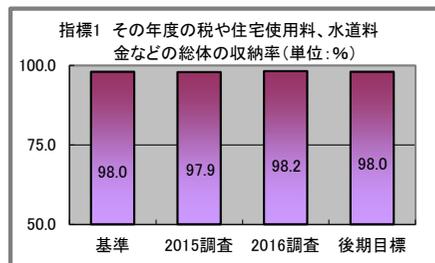
①市民に災害情報を伝達する重要な手段として、防災行政無線の役割は大きいものですが、老朽化による計画的な更新が必要となっています。速やかに正しい情報を市民に伝えることが、避難行動の迅速化と市民の命を守ることに繋がるため、現在の伝達手段を継続していくほか、新たな伝達方法なども検討していきます。

また、災害時には、市民が主体となって助け合う体制の構築に向け、地域の防災意識の向上と知識を身につけてもらうため、広報と周知に努めるとともに地域における防災訓練の実施についても協力して進めていきます。

②安心な地域づくり事業、消防団協業事業所表示制度、消防見学会は、地域防災の要となる住民と消防機関の意思疎通を図り相互理解を推進するうえで効果的であると認識しており、今後とも積極的に推進していきます。

【心意気12】 税などの負担

【成果指標】



【優先度(市民アンケート)】

税・税外収入の確保	29.4%
-----------	-------

【各施策評価の概要】

成果指標から見た現状分析

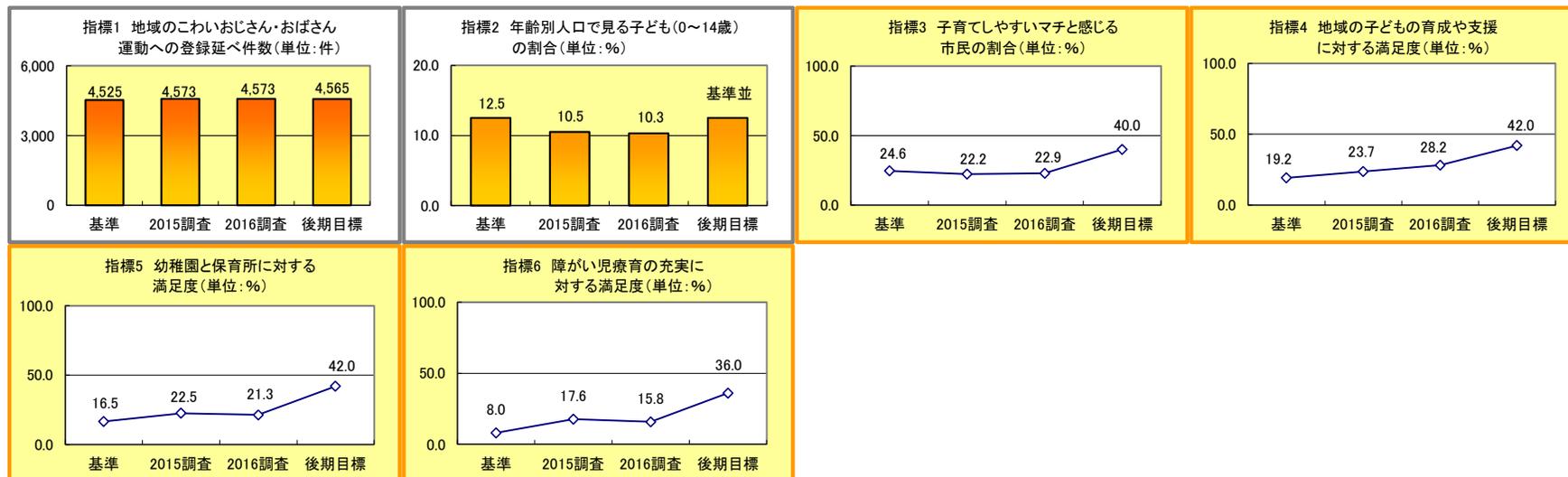
- ①「その年度の税や住宅使用料、水道料金などの総体の収納率(指標1)」については、ほぼ横ばいの状況にあります。
 現年度の税などの徴収率については、ホームページや広報誌などを利用した納税PR、適切な納税相談、滞納初期における積極的な電話催告・文書催告、差押えなどの滞納処分の取り組みなどにより、目標値(98.0%)を上回っていますが、今後も継続して各所管において更なる納付PRと適正な滞納整理が課題となっています。
- ②「税などの市民負担についての理解度(指標2)」の調査では横ばいとなっています。目標値より乖離している状況にある要因としては、長引く景気低迷の影響により個人所得が総体的に減少している状況の中、食料品などの生活必需品や電気料金の値上げ、更に消費税の引上げなどにより、厳しい納税(納付)環境であることが要因と考えられます。

今後の推進展開

- ①国の経済対策の効果が一部の業種で現れ、全体で伸びを示している反面、地方都市ではその波及効果が顕在しない中で、所得減少や納税義務者の減少などにより、今後とも大幅な収納額のアップは見込めない状況です。
 早期納税相談、滞納初期段階における積極的な電話催告・文書催告、各種債権の差押え強化などにより、市税等の確保に努めます。
- ②税などについて、ホームページや広報誌などで分かりやすく解説するなど、工夫を凝らした納税(納付)PRを行い、税などに対する市民の理解度を深めていきます。

【心意気13】子どもの育成と支援

【成果指標】



【優先度(市民アンケート)】

子育て支援	39.3%	青少年活動の促進	16.5%	保育環境の整備	17.4%	幼児教育の支援	14.1%	療育指導の推進	8.1%
-------	-------	----------	-------	---------	-------	---------	-------	---------	------

【各施策評価の概要】

成果指標から見た現状分析

①「子育てしやすいマチと感じる市民の割合(指標3)」「地域の子どもの育成や支援に対する満足度(指標4)」については、前年度より増加傾向にあるものの、目標値を下回っていることから、今後は、子育て当事者等からのニーズ調査においていただいた様々な子育て施策に関するご意見等を踏まえ策定した「留萌市子ども・子育て支援事業計画」をより一層推進し、成果指標に掲げる数値目標の向上に努めていきます。

②通園センターについては、「地域の子どもの育成や支援に対する満足度(指標4)」「障がい児療育の充実に対する満足度(指標6)」のいずれも前年度より上昇していますが、子ども施策全体に係る満足度であるため、通園センター運営管理に係る満足度を計ることは困難な状況にあります。
利用者増への対応に関しては、平成24年度に利用者の声を聞いて施設の改修等を行い、平成25年度には指導員を増員し、平成26年度には児童発達支援管理責任者として正規職員の配置を行っており、今後も安定した療育環境の維持に細心の注意を図る必要があります。

③「幼稚園と保育所に対する満足度(指標5)」については、前年度からほぼ横ばいで推移しており、就学前児童数については少子化により年々減少傾向にあります。保護者の幼児教育・幼児保育に対するニーズは一定の水準で推移すると想定されるため、質の高い幼児教育・幼児保育の更なる展開に努めていきます。

今後の推進展開

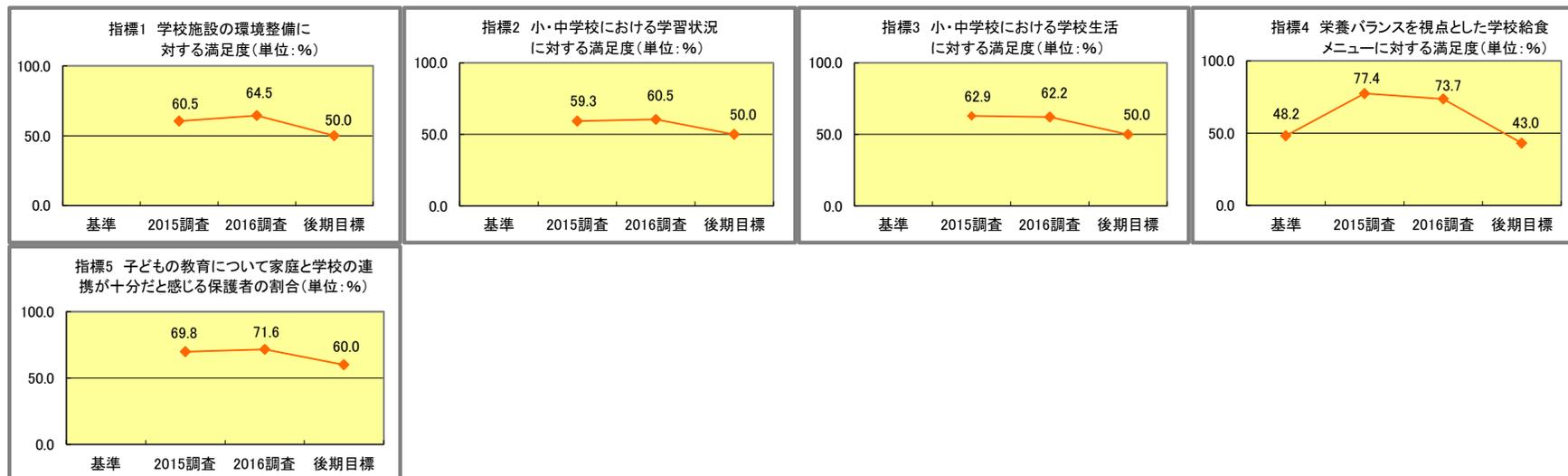
①子育て施策全般については、平成27年度から開始した「留萌市子ども・子育て支援事業計画」に基づく子育て施策を推進し、毎年度PDCAサイクルにより計画の推進・管理を行っていきます。

②留萌南部3市町の共同事業であり、地域の心身の発達障害を抱える幼児・児童やその家族にとっては、相談支援を含めて重要な事業であり、今後も増加傾向にある発達に遅れのある子どもへの対応や関係機関との連携強化、法改正に伴う業務量に十分対応することができるよう、職員体制に配慮しつつ療育の充実を図っていきます。

③「留萌市子ども・子育て支援事業計画」に基づき、子育て支援施策の充実を図るため、子ども・子育て会議や保育所を運営する社会福祉法人、幼稚園を運営する学校法人の意見を十分に踏まえ、計画を推進していきます。

【心意気14】 学校教育の充実

【成果指標】



【優先度(市民アンケート)】

学校教育の充実	33.0%	学校施設の補修・耐震化	23.7%	食育の推進	16.8%
---------	-------	-------------	-------	-------	-------

【各施策評価の概要】

成果指標から見た現状分析

①「学校施設的环境整備に対する満足度(指標1)」は、平成26年度に留萌小学校を改築、平成27年度には東光小学校の耐震補強工事、潮静小学校屋体の屋根改修工事を実施するなど、老朽化している施設の計画的な整備を進めていることもあり、4ポイント増加となりました。

学校施設は、児童生徒が一日の大半を過ごす場であるとともに、災害発生時には、児童生徒の安全確保や地域住民の避難場所となるなど、地域において重要な役割を担う施設ですが、一部の学校施設は築30年以上を経過し老朽化が著しいため、施設の改修や耐震化を含めた安全性の確保が課題であり、今後も計画的な整備を進めていきます。

また、学校だよりでの情報提供、家庭学習や生活習慣改善の取り組みなどで、学校と保護者が連携協力を図っていることから、家庭と学校の連携に係る指標が高くなっており、今後さらに地域や家庭との連携を深め、開かれた学校づくりを目指していきます。

②平成24年度より「学校教育に関する保護者アンケート」の結果を成果指標としており、「学校施設的环境整備に対する満足度(指標1)」「小・中学校における学習状況に対する満足度(指標2)」「小・中学校における学校生活に対する満足度(指標3)」のそれぞれで目標値以上の数値を得ることができ、学校教育における一定の評価が得られたものと考えています。

また、学校だよりでの情報提供や家庭学習、生活習慣の取り組みなど保護者との連携協力を図った成果により、「子どもの教育について家庭と学校の連携が十分だと感じる保護者の割合(指標5)」が目標値を上回ったと考えています。

③学校給食については、「地元食材100%給食事業」「給食センター施設見学及び給食試食会事業」を通じて、市民が学校給食に関わる機会が増え、「栄養バランスを視点とした学校給食メニューに対する満足度(指標4)」でも高い評価で推移しています。

今後の推進展開

①老朽化が進む学校施設について、時代の変化に対応した「21世紀の学校」にふさわしい教育環境を確保するため、限りある財源の優先的・重点的配分により耐震化、大規模改修工事などの整備を効果的に進めていく必要があります。

特にICTの利活用推進に向け、子どもたちが教室でタブレットを活用できる無線LAN環境の構築など、今後の教育の情報化に対応した施設整備が急務となっています。

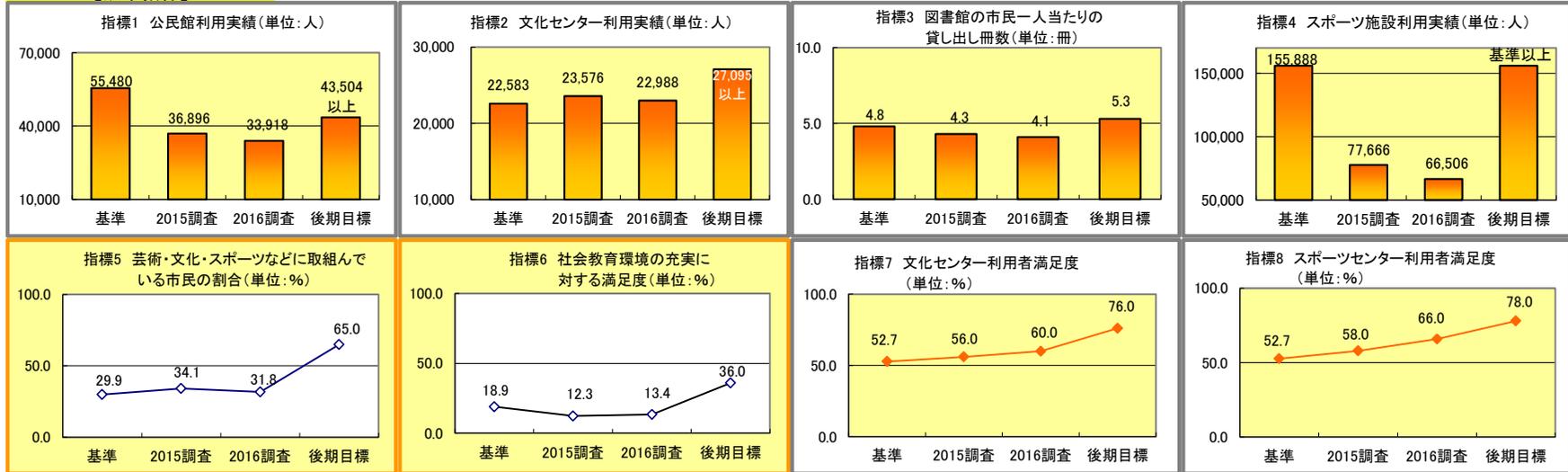
今後も小中学校施設の適切な維持管理に取り組み、各施設の整備箇所を明確にし、計画的な整備を実施していくとともに、耐震基準に満たない旧学校施設や、老朽化により居住できない教員住宅については、管理保安上の観点からも早期に解体を実施していきます。

②今後も児童生徒の笑顔と成長をしっかりと支えることのできる学校教育を目指して学校教育の充実、発展、望ましい教育環境の整備に取り組んでいきます。

③地場産物を取り入れた学校給食は、食育の題材として効果的であり、生産時期や収穫量、価格等の課題を解消するため、今後も地元生産者などの情報を十分得ながら地産地消率の向上を図っていきます。

【心意気15】 社会教育の充実

【成果指標】



【優先度(市民アンケート)】

スポーツ活動の支援	20.1%	芸術・文化活動の支援	14.4%	社会教育施設の維持管理	22.2%
-----------	-------	------------	-------	-------------	-------

【各施策評価の概要】

成果指標から見た現状分析

①「公民館利用実績(指標1)」「文化センター利用実績(指標2)」は各年度で増減していますが、人口の減少、施設の老朽化などを考慮しても、利用状況から指定管理者の管理や対応への評価は高く、今後も連携しサービスのさらなる向上を図っていく必要があります。

②「社会教育環境の充実に対する満足度(指標6)」は前年度より上昇していますが、「芸術・文化・スポーツなどに取組んでいる市民の割合(指標5)」が減少しているため、指定管理者が行う事業などについて連携しながら、事業内容の検証を行う必要があると思われます。

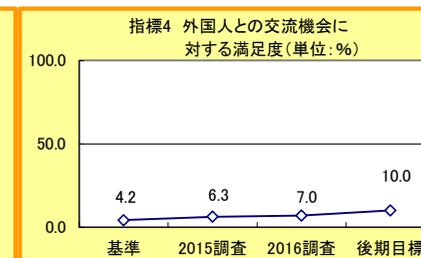
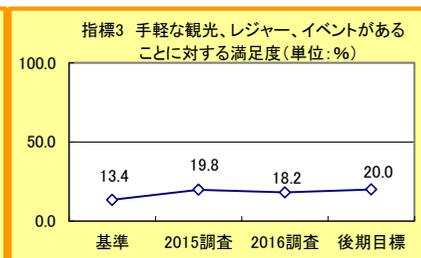
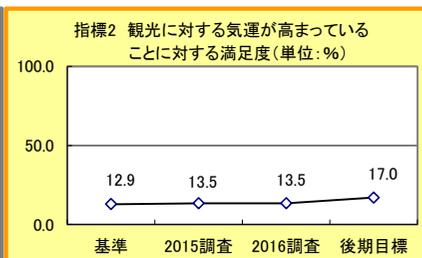
今後の推進展開

①同一受託者による全施設の一体的管理により、効率的な運営を進めるとともに、各施設の新たな活用策を探りながら、市民サービスの向上や効果的な学習活動を行える環境づくりに努め、今後の運営について協議を重ね、より良い市民サービスの提供を図っていきます。

②芸術文化助成については、市民自ら芸術事業などを企画し発表する場となっているとともに、市民が芸術文化に触れる機会を創出しており、毎年需要も多いことから今後も事業を継続していきます。

【心意気16】 魅力の再発見と創造

【成果指標】



【優先度(市民アンケート)】

新たな観光・イベントの創造	43.5%	既存イベントの継続	27.9%	国際交流の活発化	10.5%
---------------	-------	-----------	-------	----------	-------

【各施策評価の概要】

成果指標から見た現状分析

①「観光客入り込み数(指標1)」については、夏の海水浴客の増減など天候に大きく左右されるものであるが、ゴールデンウィークも北ゾーンの便益施設の完成、海岸花火やKAZUMOバス、各種イベントの定着など、観光施設の充実・PR、ソフト事業の実施により安定的に推移しているが、今後、これまでも課題となっている閑散期の入込増加に向けた取り組みが無ければ、増加は難しい状況と考えています。

②「外国人との交流機会に対する満足度(指標4)」は低い状況にあり、市民の外国人に対する意識や交流するための受け入れ体制の整備を進めるため、北海道国際交流・協力総合センター(HIECC)が有している人材や財政面での支援を積極的に活用していくことが有効と考えられます。

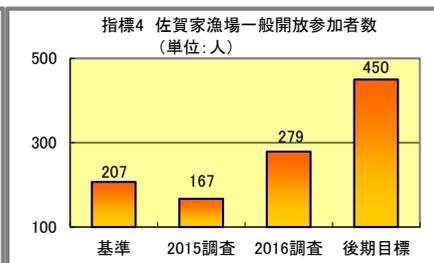
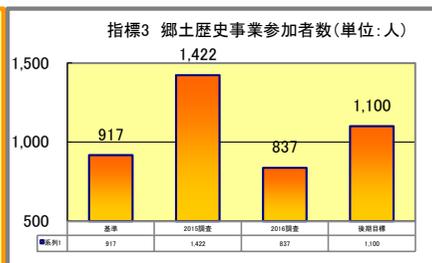
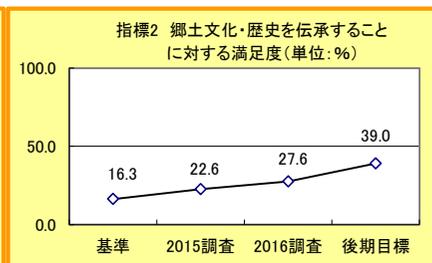
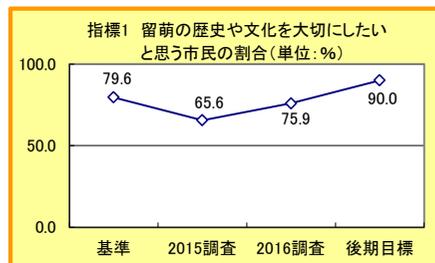
今後の推進展開

①観光客が期待している留萌市の観光資源は自然景観と新鮮な食材と認識しており、既存の地域資源を活用した取り組みが必要であり、留萌の魅力を地域外へ発信するため、効果的な方法を検討していきます。高規格幹線道路留萌大和田IC開通により、旭川圏域や札幌圏域からも交通の便が良くなり、交流人口の増加も期待できますが、一方で日帰りへのシフトも考えられるため、滞在時間の延長、宿泊客の確保に取組みます。平成26年度から加盟した「あさひかわ観光誘致宣伝協議会」については、将来的にインバウンド受け入れに対し効果的な事業の実施が期待できることから、連携を進め新たな取り組みを検討していきます。

②民間主導の体制づくりが図られるよう、事務局のあり方について検討を進めるとともに、国際交流の取り組みについて市民や関係団体と連携し市民レベルでの交流促進に向けた意識を高めていくよう支援していきます。また、北海道国際交流・協力総合センター(HIECC)の支援事業の情報収集を行いながら、将来的な事業実施に向け研究していきます。

【心意気17】 郷土文化・歴史の伝承

【成果指標】



【優先度(市民アンケート)】

郷土文化・歴史の伝承	29.7%	文化財の保存管理	14.1%
------------	-------	----------	-------

【各施策評価の概要】

成果指標から見た現状分析

①「平成21年度から児童・生徒向けの事業「留萌ふるさと学習」を行っており、また、「海のふるさと館」においては学芸員による郷土文化の解説など、小・中学生から大人までの郷土学習機会を提供することにより、「留萌の歴史や文化を大切にしたいと思う市民の割合(指標1)」、「郷土文化・歴史の伝承することに対する満足度(指標2)」がともに増加していると考えられます。今後においても、さらなる事業のPRや内容の充実を図ることにより、市民満足度を高めていく必要があります。

②「佐賀家漁場一般開放参加者数(指標4)」については、便益施設を有していないこと、史跡敷地内の空き地に車両を駐車させていることから、多くの来館者や長時間にわたる滞在者の利用に対応できない状況にあるが、可能な範囲で公開を行っており、参加者数についても増加しています。積極的なPRの実施により、毎年一定程度の来場がありますが、目標値との乖離があることから、さらなる事業のPRを図ることにより、歴史的建造物としての理解を深める努力を続ける必要があります。

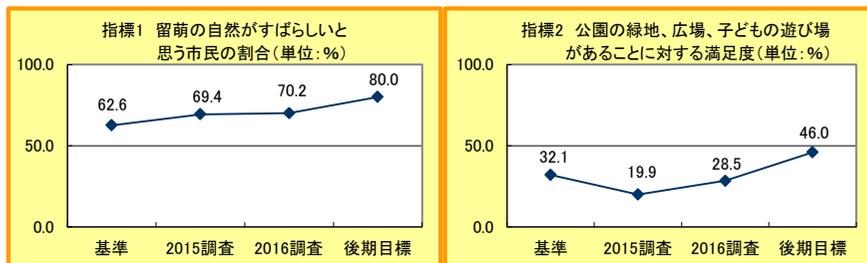
今後の推進展開

①郷土文化・歴史に係る施策は、ボランティアの協力や職員直営事業としてゼロ予算で実施しています。今後も、市民だけではなく、市外から海のふるさと館を訪れる人に対し「出前解説『入門るもい学』」を実施し、留萌の歴史文化に対する理解を深め、留萌の郷土文化や歴史を伝承していく必要があることから、社会教育主事とともに関係所管や団体と協議のうえ、人材を育成していく必要があります。

②施設の適正管理に努めながら、夏期の市民一般公開を継続し、文化財の保護、史跡建造物の復元について再検証を進めていきます。

【心意気18】 自然環境の保護と緑の整備

【成果指標】



【優先度(市民アンケート)】

公園・緑地の管理	41.4%	花・街路樹の整備	27.9%
----------	-------	----------	-------

【各施策評価の概要】

成果指標から見た現状分析

①地区公園(船場公園)の整備を進めており、これまでパークゴルフ場、ドッグラン(築山)芝生広場、駐車場の供用をはかり、平成27年度に管理棟を含む公園工事が完成したことから、「公園の緑地、広場、子どもの遊び場があることに対する満足度(指標2)」が上昇していると考えられます。

②町内会や企業、各団体等による街区公園や道路植樹帯の緑化などの『ボランティアによる植栽』が行われていることや、個人の庭等で花の植栽を楽しむところが増えて来ていることから、市民の花に対する取り組みの広がりとこの面では当初の目標を達成できていると考えています。

平成24年度より、留萌市フラワーマスター連絡協議会と合同で先進地視察研修を行い、『花によるまちづくり』を推進するための視野を広げ、公園や道路の植樹帯などの環境美化活動に対し、町内会や各種団体がパートナーとなって管理する『環境美化パートナー制度』により、市民の環境美化に対する意識が図られて来ていると感じています。

今後の推進展開

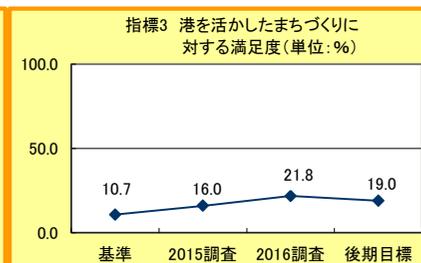
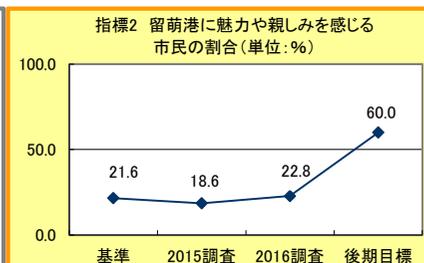
①船場公園は平成27年度に完成し、平成28年度より全面供用を開始しましたが、今後の利活用が課題となっています。また、関連事業として、道路事業(船場公園通り)の平成28年度の完成に向けて着実な整備を進めています。

今後も公園施設長寿命化計画に基づき、基幹公園、主要街区公園の遊具施設等の更新計画をたて、国費補助を受けながら、老朽化施設の更新等を行っていきます。

②引き続き、町内会や市民の環境美化意識の高揚を図る中から「環境美化パートナー制度」などによる市民協働を推進していくとともに、地域の環境美化をさらに推進させるため、「優良事例(緑化状況写真等)」をホームページで紹介するなど、「緑化意識」を醸成する働きかけを続けていきます。

【心意気19】 港を活かしたまちづくり

【成果指標】



【優先度(市民アンケート)】

港の利活用	35.4%	経済交流の創出	16.8%
-------	-------	---------	-------

【各施策評価の概要】

成果指標から見た現状分析

①「留萌港取扱貨物量(指標1)」は伸び悩んでいる状況にあり、特に留萌港の経済圏域の人口減少や公共事業減少により留萌港の主要取扱貨物である石油製品やセメント等の取扱いが減少したが、その反面、道産木材の国内外での需要増加に伴い、原木の取扱いが増加しています。

②「留萌港に魅力や親しみを感じる市民の割合(指標2)」「港を活かしたまちづくりに対する満足度(指標3)」についてはともに増加しており、要因としては、港の施設を一時的に開放してのイベントが開催されたほか、ここ数年、連続して客船が留萌港に寄港するなど市民等が港に足を運ぶ機会が増えたことが挙げられます。

今後の推進展開

①「留萌港貨物取扱激減品目緊急集荷対策」の実施継続による利用促進のほか、関係機関との連携により留萌港利用の可能性について調査研究を図っていきます。

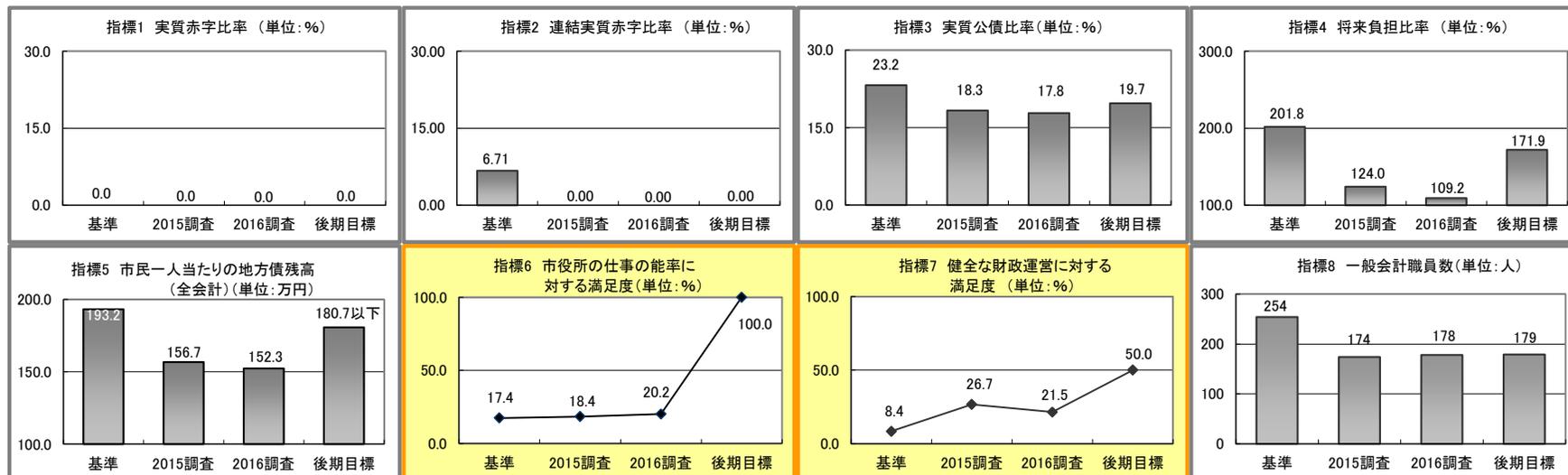
また、維持管理計画に基づいた計画的な施設点検等の実施により、既存ストックの有効活用を図るとともに、安全で効率的な港としての整備や維持・管理を実施していきます。

②客船寄港誘致を進めるとともに、留萌港寄港のリピータ化に繋がるよう市民を挙げての歓迎など特色ある取り組みを実施していきます。

また、留萌港は地域や経済圏域の経済活動を第一に物流機能を優先した施設整備となってはいますが、その中でも船場公園との運動など賑わい創出に向けた取り組みについても検討していきます。

【心意気20】 能率の良い市役所づくり

【成果指標】



【優先度(市民アンケート)】

財政の健全化	29.1%	職員の育成	32.7%	財産の適正な管理	13.5%	行政サービスの広域連携	21.0%
--------	-------	-------	-------	----------	-------	-------------	-------

【各施策評価の概要】

成果指標から見た現状分析

①都市経営システムや評価への取り組み、意義については、今後も庁内理解を得られるよう継続して説明していくことが重要ですが、同時に平成27年度に策定した人口ビジョン及び総合戦略の趣旨を踏まえ、成果指標が目標に対して適切なものかどうか、事業評価に市民目線をどう反映させるか、見直しなどを適時検討していく必要があります。

②成果指標のうち「健全な財政運営に対する満足度(指標7)」を除いた指標では目標値を達成しており、7年にわたり取り組んできた「新・留萌市財政健全化計画」が無事に終了することについては評価できます。「実質公債費比率(指標3)」についても、普通建設事業に係る市債の発行の抑制及び繰り上げ償還を実施してきたことで順調に改善してきており、留萌小学校及び消防庁舎の改築事業等により一時的に比率が上昇する見込みはありますが、それ以後は徐々に改善される予定です。しかしながら、「健全な財政運営に対する満足度(指標7)」については前年に比べて5.2ポイント下降し、近年の市立病院の常勤医不足等による収支不安が調査結果に表れているものと推察されることから、平成28年度からの中期財政計画の財政規律を順守しながら、財政運営を進めることが重要だと考えています。

③仕事の能率に対する満足度(指標6)については、事業の減少や財政健全化計画の推進による影響もあり、市民満足度の向上はなかなか難しいところではあるが、市民サービスの向上を念頭に必要最小限の人数で最大の効果をもたらす組織に向け、人材育成をはじめとして常に改善して行くことが必要と考えています。

「一般会計職員数(指標8)」に関しては、財政健全化計画に基づく職員数を下回っており、平成11年度以降の職員採用抑制の影響もあって、組織的には職位や世代構成が歪っており、将来に向けてはバランスが取れた状況にする必要があります。

計画的な職員採用とともに職責を担う人材の育成が大きな課題であるが、自治体を取り巻く環境の変化に対応しつつ、将来に渡り持続可能な組織を目指すため、新たな定員適正化計画を策定しました。

職員数の増加に止まらず、質の高い行政サービスの提供と効率的な行政事務を遂行できる人材の採用、育成を進めていきます。

今後の推進展開

①前年度事業を対象とした事後評価を積み上げ、さらに事業を一步進めた施策単位での評価を行うことにより、政策判断をするためのより公平で効率的な手法の検討を進めていきます。

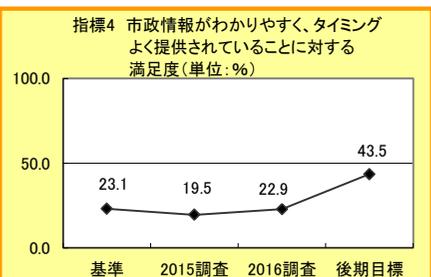
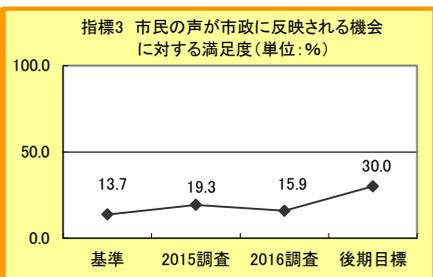
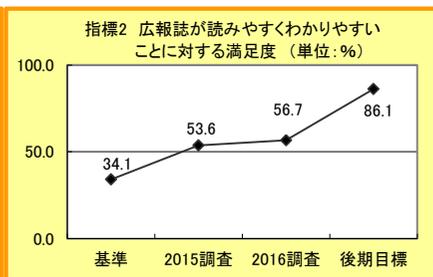
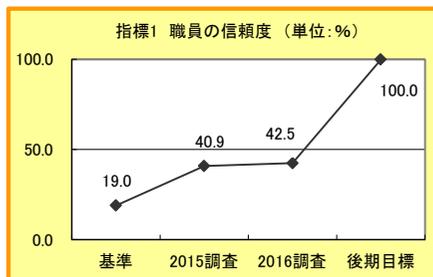
また、制度の運用に関して、職員が意欲的に創意工夫を凝らして、改善などにより効率的な運用を図る取り組みが重要であることから、日常的に各所管の事務事業評価に対する意識を高めていくとともに、第6次留萌市総合計画策定に合わせ、市民目線による評価システムについても検討していきます。

②平成21年度から7年にわたり取り組んできた「新・留萌市財政健全化計画」が無事終了し、平成28年度からは「留萌市中長期財政計画」で設定した5つの財政規律を順守しながら、毎年度作成する向こう5年間の収支見通しにより今後の財政状況を把握しつつ、健全で持続可能な財政運営に努めます。

③限りある人員で効果的な事務と住民サービスの維持向上を図るため、人材育成による組織力の底上げを図りつつ、職員のやりがいにつながる評価制度の研究を進める一方で、職員採用による職員構成の改善とともに組織の成長につながる組織づくりを進めます。

【心意気21】信頼される市役所づくり

【成果指標】



【優先度(市民アンケート)】

心の通いあう窓口対応	35.4%	市民の声の市政への反映	30.3%	個人情報の保護	19.2%	市政情報の迅速な提供	15.9%
------------	-------	-------------	-------	---------	-------	------------	-------

【各施策評価の概要】

成果指標から見た現状分析

①「職員の信頼度(指標1)」は年度により増減を繰り返していますが、市民の目線で、市民とともにまちづくりを行うためには、職員個々の意識改革が必要であるとともに、各職場において市民の思いや地域の実態を把握するためのネットワークづくりが必要であると考えられます。

②「広報誌が読みやすくわかりやすいことに対する満足度(指標2)」は昨年に比べ若干増加しているが、人工については横ばいで依然として当初計画には達成していないため、さらなる事務の改善を図り満足度の向上を目指します。

市民の声が市政に反映される機会に対する満足度については、昨年に比べ減少しており、市政懇談会や市長とのフリートークなどの市民との対話の場を継続して設けることを通じて、満足度の向上を目指します。

市政情報がわかりやすく・タイミングよく提供されていることに対する満足度は、昨年度に比べ増加しており、ホームページのリニューアルや安心情報メールマガジンのさらなる周知を図り、より多くの市民にタイミング良く情報発信を行っていくことで、更なる満足度の向上を目指します。

③課題であった職員端末機器の更新、庁内のインターネット環境を整備し、所管業務における効率化が図られてきています。

平成28年1月から順次開始されるマイナンバーの導入に際し、情報セキュリティ対策が大きくクローズアップされ、個人番号を含む住民情報システム、自治体間での情報共有(LGWAN)システム及びインターネット系の3系統への分離が強く求められるとともに、職員のセキュリティ意識の高揚も重要であるため、各システム操作職員の安全管理措置の確立が求められています。

今後の推進展開

①接遇研修はもちろんのこと、職場における人材育成のあり方や地域における市職員の関わりなどの意識付けを高めるための施策を検討していきます。

②広報誌作成業務の外部委託を導入し7年が経過しましたが、依然として計画で見込んだ事務軽減に至っていない状況であることから、広報選定チーム会議において広報誌の評価を行ったうえで、次年度以降の外部委託について検討していきます。

ホームページのリニューアルについては、ウェブアクセシビリティ(JIS X 8341-3:2016など)への取り組みを含め、利用者・職員双方にとって利用しやすい管理体系になるよう手法の検討を行うとともに、その他インターネット媒体を通じた新たな情報発信手法についても検討していきます。

③国などから求められる情報セキュリティへの対応を含め、今後も、新たな情報システムや現稼働システムの安全かつ安定した運用を図っていくとともに、万一のシステムやネットワーク障害への迅速な対応を含め重要な情報資産の管理を適切に行っていきます。

現状の市の業務については、環境を大きく変更することは不可能であるため、更に刻々と進化を続けるIT分野に対して、常に新しい技術の導入が必要となりますが、最小の経費で必要な対応をしていくことができるよう各方面と情報を共有していきます。