

## 平成26年度 弘前市アクションプラン第三者評価

### <平成 25 年度第三者評価以降の経過>

|                      | 平成25年度   | 平成26年度                            |
|----------------------|--|-----------------------------------|
| アクションプラン             | 11月<br>・第三者評価報告書を市へ提出<br>【終了】<br> | 10月～<br>・市民評価会議<br>7月～<br>・自己評価作業 |
| 弘前市経営計画<br>(新しい総合計画) | ・新しい総合計画の策定作業  | 5月<br>・弘前市経営計画の策定<br>(議会議決)       |

#### 1. 平成 25 年度第三者評価報告書〔平成 25 年 11 月 6 日市へ提出〕

##### 〔総括〕

##### 【取り組みによって得られた成果、今後の方向性に関する説明責任について】

取り組み内容の自己評価については、アクションプランの進捗率と達成率に関する内容を記載しているが、一部の個別施策において、その取り組みによって得られた成果を表しきれていないものがあることが、評価審議を進める中で分かった。

取り組みにより得られた成果や今後の方向性は、取り組みを評価するに当たって必要な要素となるものであり、また、自己評価報告書を市民に公表することの目的は、既に実施した取り組み内容を伝えることの他に、**その取り組みによって何を**得て、**その後**に何を**するのか**を伝える役目もある。これも一つの説明責任であるので、今後の自己評価ではこのような点を留意して取り組み内容を記載していただきたい。

#### 2. 弘前市経営計画（新しい総合計画）の策定〔平成 26 年 5 月 23 日議会議決〕

新しい総合計画の策定にあたっては、第三者評価の意見を踏まえ、これまでのアクションプランに基づく取組結果を評価・分析したうえで、今後の取り組みを検討し、計画に施策・事業を盛り込みました。

1. 平成 25 年度途中における中間評価をもとにプランの取組を総括
2. 総括及び分析をもとに今後の施策・事業を検討
3. 弘前市経営計画（以下、「経営計画」）へ施策・事業を盛り込む

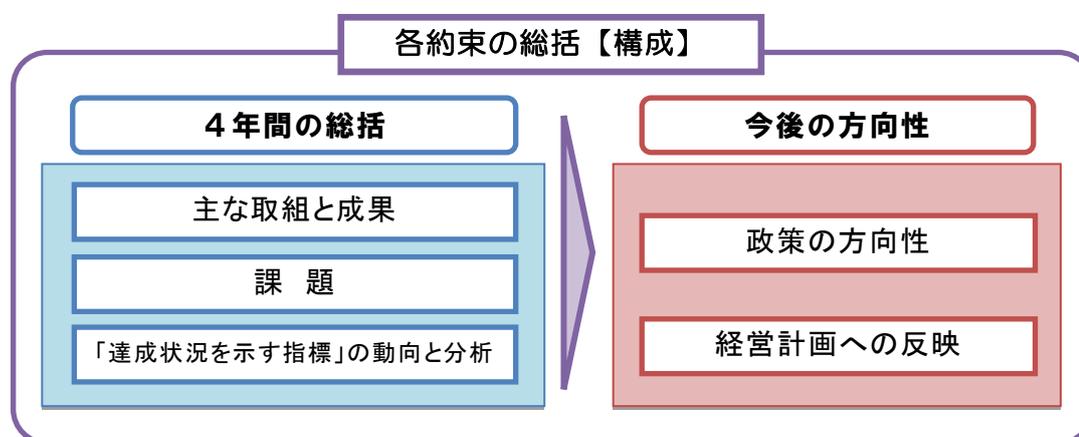
### 3. 平成 26 年度アクションプラン自己評価の実施〔平成 26 年 7 月～10 月〕

第三者評価の意見を踏まえた自己評価を実施しました。

#### 〔基本方針〕

約束毎に、何に取り組み、どのような成果が得られたか、課題は何かなど、アクションプランによる 4 年間の取組結果を、指標の動向を含め現状分析を行ったうえで総括する。

これまでの取組の総括をもとに、今後の取組の方向性をどのように定め、経営計画へ反映したか、その経緯を説明する。

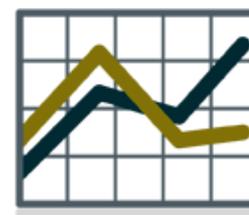


#### ■ 「めざす姿の達成状況を示す指標」と「個別施策（目標）」について

「基本方針」に基づき、「めざす姿の達成状況を示す指標」と「個別施策（目標）」を次のように位置づけて評価しています。

##### 「めざす姿の達成状況を示す指標」

- ・「めざす姿の達成状況を示す指標」は、単に目標を達成したかではなく、「4年間の総括」の要素として捉え、指標ごとに、計画期間数値の動向、社会経済の動き、他都市との比較などにより分析しています。
- ・断片的な「○」、「×」による評価ではなく、4年間の数値の動向をグラフ等により表して、これまでより詳細に結果を分析しています。



##### 「個別施策（目標）」

- ・各個別施策に設定する目標数値は、基本的に市の取組がしっかり実行されたかどうかを示すものなので、昨年度までと同じく達成率で評価しています。
- ・目標を達成できなかった取組に関しては、その要因をより詳しく分析して、今後の取組につなげることであります。

## 【評価シートについて】

### ■ 「評価シート（7つの約束）」 [全面改訂]

評価シート（7つの約束）は、「基本方針」に合わせて全面的に変更しています。

#### I 4年間の総括

##### (1) 「主な取組と成果」

4年間の中でアクションプランに基づく取組によって得られた成果を直接的なものだけでなく間接的なものも含め幅広く記載しています。

##### (2) 「課題」

4年間の取組を踏まえた課題を記載しています。

##### (3) 「めざす姿の達成状況を示す指標の動向と分析」

全ての指標について、指標数値の動向を示すグラフや表を表示するとともに、次の事項について記載しています。

###### 【結果説明】

- ・ 4年間の目標に対する実績の動向
- ・ 実績の結果に至る要因 など

###### 【社会経済動向等】

- ・ 指標に関連する社会・経済の動きや制度改正の状況など

###### 【県・他都市等の状況】

- ・ 指標に関連する、国や県、関係都市等の状況を記載し、指標の数値データを取得できる場合はグラフに組み入れて表示

#### II 今後の方向性

「I 4年間の総括」を踏まえた、市としての今後の方向性を記載しています。

##### (1) 「取組の方向性」

「主な取組と成果」、「課題」等に基づき、今後、市が取り組むべき方向性を記載しています。

##### (2) 「経営計画への反映等」

「取組の方向性」に対応する平成 26 年度以降の取組として、経営計画への反映内容などを記載しています。

### ■ 「評価シート（個別施策、ダッシュ3）」

昨年度までと様式に大きな変更はありませんが、「進捗率」及び「達成率」に関する評価のほかに、次の項目を設けて記載しています。

##### (1) 「総括」

4年間の計画期間を通して事業実施で得られた成果や課題等を記載しています。

##### (2) 「経営計画への反映等」

平成 26 年度以降の取組として、経営計画への反映内容などを記載しています。

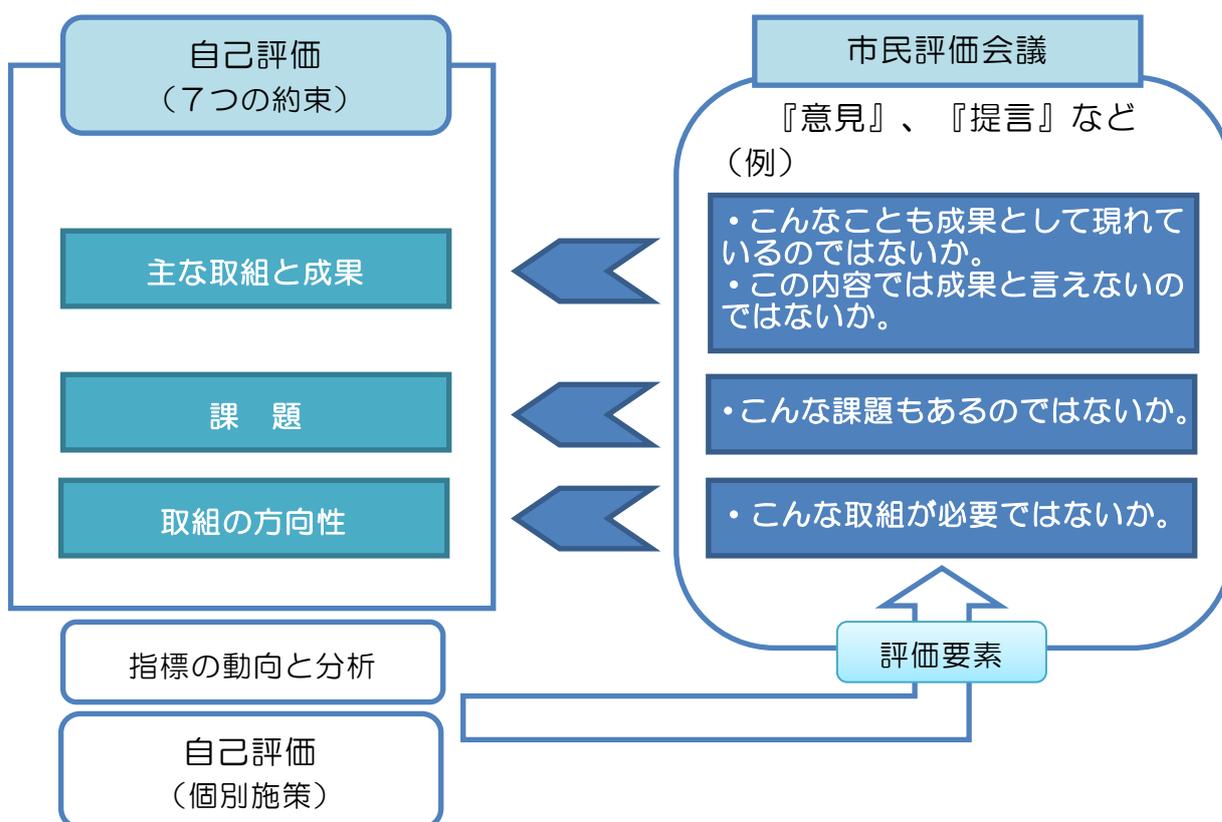
#### 4. 第三者評価の実施方法

今回の評価は、最終評価の観点に立ち総括的な評価を行うことを前提とし、今後の取組に向けた意見や提言などをいただくこととします。

##### 【昨年度からの変更点】

- 評価は「7つの約束」を対象に行い、『4年間の総括』及び『今後の方向性』に対する、意見や提言などを付けていただきます。  
従って、「個別施策」に対して直接の評価は行いません。
- 評価会議は、約束ごとに行いますが基本的に関係する担当部課長等の職員は同席せず、委員間の議論に集中する形とします。
- 評価にあたり質問事項がある場合は、事前質問に対する回答、会議中に出た質問に対しては後日の回答または次回会議時に担当職員から説明する形とします。
- 今回の評価結果については、今年度実施する経営計画の改訂の検討要素とします。

##### <第三者評価イメージ図>



□ 会議開催スケジュール（予定）

10月下旬から会議を5回開催。第1回～第4回まで各約束の評価を行い、第5回で第三者評価報告書（案）について協議したうえで確定させ、本年12月下旬に市へ提出・公表の日程で考えております。

| 時期     | 会議                  | 内容                             |
|--------|---------------------|--------------------------------|
| 10月最終週 | 第1回市民評価会議           | ・平成26年度評価実施方法等の確認<br>・約束2分野の評価 |
| 11月第2週 | 第2回市民評価会議           | ・約束3分野の評価                      |
| 11月第3週 | 第3回市民評価会議           | ・約束3分野の評価                      |
| 11月第4週 | 第4回市民評価会議           | ・約束3分野の評価                      |
| 12月第2週 | 第5回市民評価会議           | ・評価結果のとりまとめ<br>(評価報告書（案）の協議)   |
| 12月第4週 | 「第三者評価報告書」を市へ提出（公表） |                                |

|      |  |
|------|--|
| 約束1  | 市民主権システムを実現します                           |
| めざす姿 | 市民と行政の情報共有・対話が促進され、市民が主体のまちづくりが進められています。 |

資料例

I 4年間の総括

主な取組と成果

- ・市民参加型まちづくり1%システム支援事業については、市民が自ら考え、実施する事業に対して助成することで、地域の課題解決及び活性化が図られるとともに、市民からなるまちづくり1%システム審査委員会が当該事業の審査、評価、見直しを行うことにより、効果的に市民力の向上が図られました。
- ・自治基本条例については、市民が主体の弘前市自治基本条例市民検討委員会を中心に、条例制定作業を進めるとともに、その作業過程で各主体からの意見聴取を行うことにより、市民が主体の協働によるまちづくりが促進されました。
- ・公募可能な審議会等における公募実施割合100%を目指して、公募実施の可能性の検討、公募枠拡大の推進等を行ってきました。その結果、平成25年度に100%となり、引き続き平成26年度も100%となりました。広く市民の意見を取り入れるという意識が浸透してきたと考えます。
- ・広聴については、市民の市政に対する理解度を高めるため、出前講座の内容を見直しするとともに、講座メニュー数を毎年増やしました。また、市民グループと市長との対話の促進を図るため、市長車座ミーティングを月1回ペースで開催するなど、市民との情報共有と対話の促進を図った結果、市民満足度が高まりました。
- ・広報については、メールマガジンやツイッター、フェイスブックなど時代のニーズに合わせたSNSを活用した広報を充実させたほか、分かりやすく読みやすい、楽しい広報誌として、平成24年1月に広報ひろさきをリニューアルしたことで、市民満足度が高まりました。

課題

- ・市民参加型まちづくり1%システム支援事業の事業数は、類似事業を実施している太田市の128件(H25年度)に比し、人口規模以上の開きがあることから、より一層、事業内容の周知に努める必要があります。
- ・自治基本条例については今後も、各主体からの意見を参考にしながら、条例の制定作業を進める必要があります。
- ・町会においては、人口減少・超少子高齢化・核家族の進行や経済情勢の低迷により、地域コミュニティの維持が大きな課題となっていることから、住民の地域活動やコミュニティ活動の支援を推進し、町会活動等の活性化を促す必要があります。また、東日本大震災を契機として、公助だけではなく、共助・自助の必要性が認識されてきていることから、ボランティアニーズの把握とコーディネートを推進する必要があります。
- ・広聴については、ITの普及や就業・生活環境の多様化から、様々な価値観とニーズに対応できるように、市長車座ミーティングや市政懇談会などは、平日日中の開催のほかに土日や祝日、夜間の開催など柔軟に対応していく必要があります。
- ・広報については、近年のSNSやスマートフォンの普及などのように、今後も様々なチャネルでの情報発信に迅速に対応するとともに、広報誌についても、若年層に興味を持ってもらえるような工夫が必要です。

「めざす姿の達成状況を示す指標」の動向と分析

【結果説明】

・平成23年度には、31.7%の市民が市民と行政がパートナーとしてまちづくりに取り組んでいると答えていましたが、その割合が年々減少傾向にあり、辛うじて目標値を上回る結果であります。

【社会経済動向等】

・少子高齢化が進んできている今、市民と行政とがパートナーとしてまちづくりに取り組んでいくことが重要となっています。

【県・他都市等の状況】

・多くの自治体においても少子高齢化の問題を抱えており、市民との協働が不可欠であることから、当市と同様市民ともまちづくりを進めていると思慮されます。

① 市民と行政が同じ目的を持ちパートナーとしてまちづくりに取り組んでいると思う市民を増やします。

市民と行政が同じ目標を持ちパートナーとしてまちづくりに取り組んでいる割合



資料:弘前市市民評価アンケート

【結果説明】

・事業開始時期の平成23年度以降、支援事業数は年々増加していますが、平成25年度の実績は、目標値の半数である50件に留まりました。  
・手続等を分かりやすくまとめた申請ガイドブックを作成するなど、周知にも工夫を凝らしましたが、事業内容がまだ十分に理解されていないことが、その要因であると考えています。

【社会経済動向等】

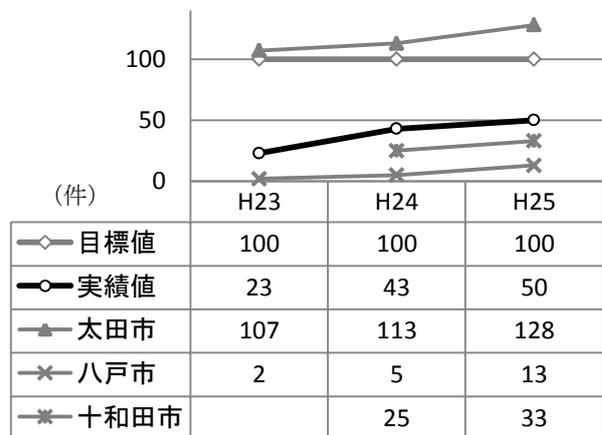
・国では、住民に身近な行政は、地方公共団体が自主的かつ総合的に広く担うようにするとともに、地域住民が自らの判断と責任において地域の諸課題に取り組むことができるようにするため、地方分権改革を推進しています。

【県・他都市等の状況】

・県内では、八戸市、十和田市など、県外では、群馬県太田市、千葉県君津市などにおいて、市民提案型補助金制度支援事業を実施しており、全国各都市に広がっている傾向が見受けられます。

② 市民参加型まちづくり1%システム支援事業数100事業を目指します。

市民提案型補助金制度支援事業数



※ 人口 太田市:216千人、八戸市:239千人、十和田市:64千人

【結果説明】

・平成23年度からいずれの年度も実績は85%以上となっており、目標設定年度の63.7%に比べて20ポイント以上向上しています。  
市長車座ミーティングや市政懇談会など、市民との話し合いの場を充実させたことが支持されていると思われます。今後も、高い水準を維持するように様々な施策を展開していきます。

【社会経済動向等】

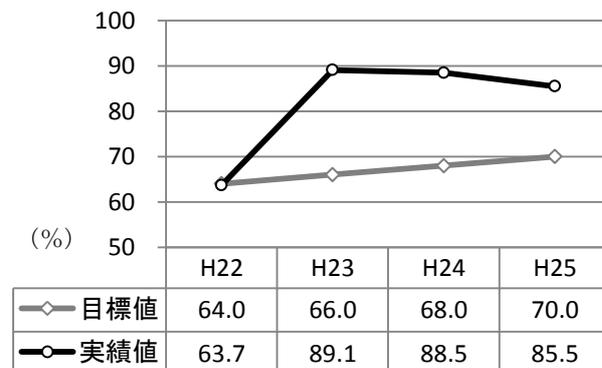
・住民の価値観やニーズの多様化が進むとともに、行政と住民が連携・協働が必要な課題も増加している。また、ソーシャル・ネットワーク・サービスの普及など、行政と住民をつなぐチャンネルも多様化している。

【県・他都市等の状況】

・県内の多くの自治体でも、市民との懇談会の開催やパブリックコメントなど、当市と同様の取り組みが行われています。

③ 「市長車座ミーティング」、「わたしのアイデアポスト」、「市政懇談会」など市民から広く意見を聞く広聴活動に満足している市民を増やします。

広聴活動に対する満足度



資料:弘前市市民評価アンケート

「めざす姿の達成状況を示す指標」の動向と分析

【結果説明】

・「出前講座」「市政懇談会」、「アイデアポスト」、「市長車座ミーティング、車座ランチ」への参加者数を指標としています。平成24年度は目標値を上回るなど、全体として平成22年度の基準値から増加傾向を維持しています。平成25年度に目標値を下回った主因は出前講座参加者数の減で、1講座あたりの平均参加者数の減少が影響しています。ただし、同講座の利用件数は年々増加の傾向にあります。

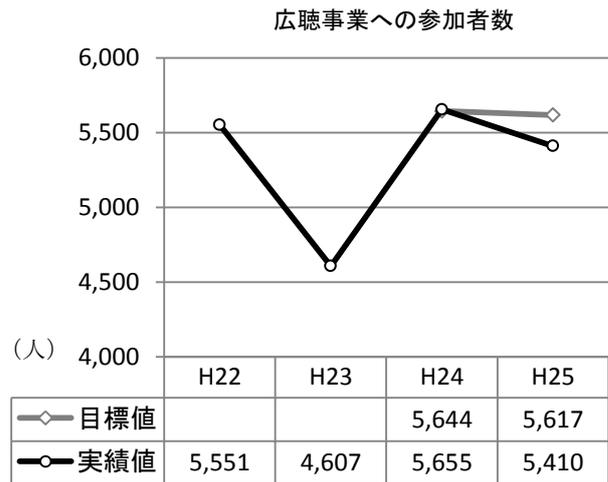
【社会経済動向等】

・住民の価値観やニーズの多様化が進むとともに、行政と住民が連携・協働が必要な課題も増加している。また、ソーシャル・ネットワーキング・サービスの普及など、行政と住民をつなぐチャネルも多様化している。

【県・他都市等の状況】

・他都市における、同様の指標による広聴事業参加者数は把握できませんが、県が実施する「出前トーク」の平成25年度実施件数と参加者数は、89件、7,183名となっています。

④ 広聴事業への参加者数を増やします。



資料: 広聴広報課

【結果説明】

・広報の充実を図るため、広報ひろさきのリニューアル、メールマガジンなどの新たな広報媒体の活用、モバイルサイトの構築をはじめとするホームページのコンテンツの充実、時代のニーズに合わせたFacebookやtwitterなどのSNSの活用などの取り組みを行ってきました。その結果、広報活動に満足している市民の割合は、基準値及び目標値を大きく上回りました。

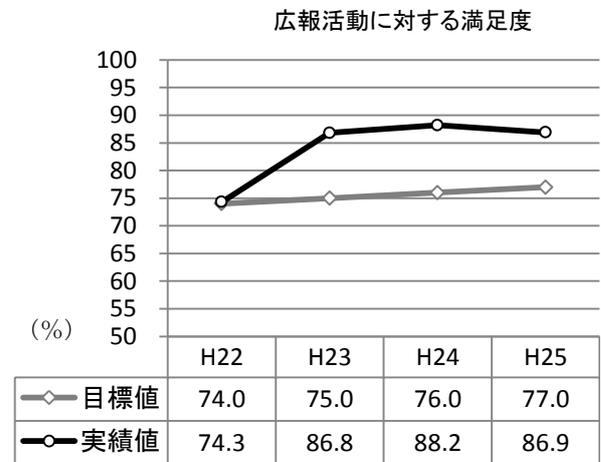
【社会経済動向等】

・近年は、SNSやスマートフォンの普及など、ウェブ利用に関する革新が爆発的に進み、それに伴い自治体における広報媒体も変化してきました。

【県・他都市等の状況】

・全国的にはSNSの普及が進んでいるものの、県内10市においてfacebookとtwitterの両方を活用して情報を発信しているのは、弘前市、青森市、八戸市のみとなっており、いずれも活用していない自治体は2市(五所川原市、つがる市)あります。

⑤ 「広報ひろさき」、「市ホームページ」など市民に広く市政情報を提供する広報活動に満足している市民を増やします。



資料: 弘前市市民評価アンケート

【結果説明】

・平成22年度、23年度と公募実施割合は向上していき、平成24年度に100%となりました。平成25年度についても、引き続き100%となり、現状は2年連続で公募実施割合100%となっております。

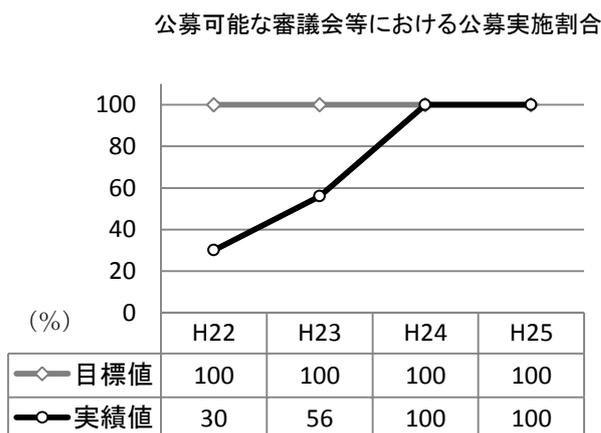
【社会経済動向等】

・市民参画意識の高まりから、広く市民の意見を取り入れるための様々な施策が行われてる社会となっております。そのような状況を踏まえ、当市でも市民の意見を持つ公募委員の参画推進を行っております。

【県・他都市等の状況】

・多くの自治体において、公募可能な審議会等においては公募を実施している状況であります。本市においても、公募可能性の検討、公募枠拡大の推進を行い、公募可能な審議会等は全て公募を実施しております。

⑥ 公募可能な審議会等における公募実施割合100%を目指します。



資料: 行政経営課

「めざす姿の達成状況を示す指標」の動向と分析

【結果説明】

・平成25年度の実績は、目標値をやや下回ったものの、平成22年度以降地域活動に参加している市民は、毎年33%前後で推移していることから、概ね目標は達成しています。

【社会経済動向等】

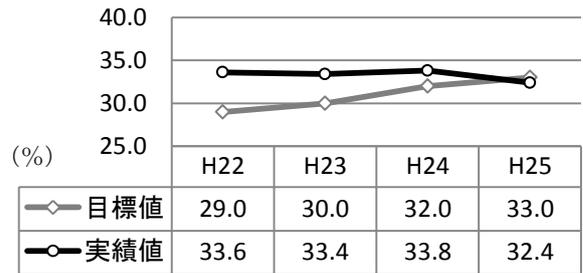
・人口減少、超少子高齢化、核家族化の進行、地域コミュニティの希薄化など様々な環境の変化により、地域コミュニティの維持が大きな課題となっています。

【県・他都市等の状況】

・県及び他都市においても同様の課題を抱えていることから、地域コミュニティの活性化に向けた取り組みを行っています。

⑦ 町会や公民館、地区社協などの地域活動に参加している市民を増やします。

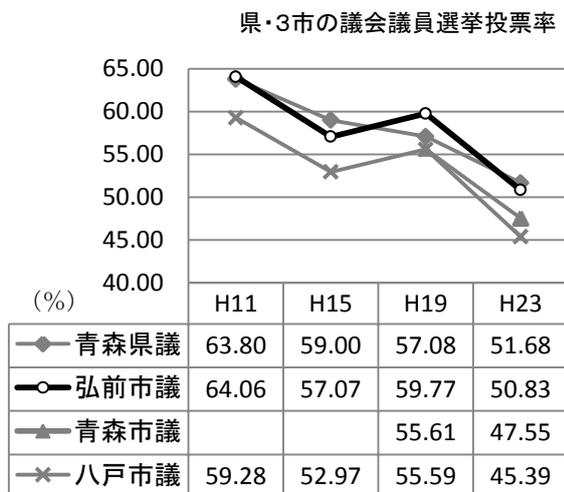
あなたは町会や公民館などの地域の活動や行事に参加している市民の割合



資料:弘前市市民評価アンケート

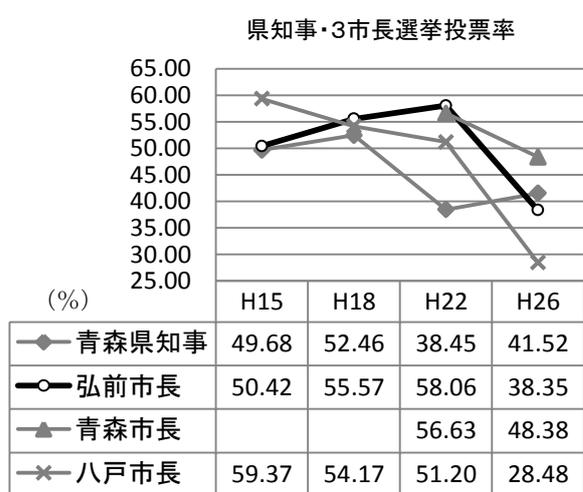
関連指標

弘前市議会議員一般選挙投票率



資料:選挙管理委員会

弘前市長選挙投票率



資料:選挙管理委員会

## II 今後の方向性

### 取組の方向性

- ・市民参加型まちづくり1%システム支援事業については、今後も、周知方法に工夫を凝らすとともに、より活用しやすくするため、当該審査委員会を中心に、事業内容の見直しを図りながら、継続的に実施し、これまで当該支援事業の利用実績がない団体の取組にも配慮しながら、より一層市民が主体のまちづくりを推進します。
- ・市民参加型まちづくり1%システム支援事業の実施などにより、様々な場面で、市民が自ら考え、実践していく場がいくつも出来上がってきているため、今後もその市民力の向上を支援するほか、コミュニティ、事業者、学生などの主体も含めて、協働によるまちづくりを推進します。
- ・市長車座ミーティングや市政懇談会などの各種広聴活動については、今後、土日や祝日、夜間の開催など柔軟な開催を検討するとともに、学生なども含めた幅広い年齢層のニーズに対応していく必要があります。
- ・ITの進展や社会経済状況の変化など、今後もウェブ利用に関する革新に迅速に対応した、様々なチャネルでの情報発信に努める工夫が必要です。

### 経営計画への反映等

- ・市民参加型まちづくり1%システム支援事業を活用する市民活動も含め、同事業を市民行動プログラムとして経営計画の中に位置づけて、審査委員会での制度見直しの意見を反映させながらPDCAサイクルによる運用を継続して実施するが、その実施に当たっては、制度の周知に努め、市民がより活用しやすいシステムづくりを進めていきます。
- ・自治基本条例については、当市の特性を生かしたまちづくりの実現を図るため、まちづくりの理念や仕組みを定める条例の制定が必要であることから、経営計画に位置付けて、平成26年度中に策定します。
- ・学生との対話をこれまで以上に充実させ、斬新なアイデアや意見を市の施策へ反映させることを目的とした、学生と市長の放課後ミーティングの実施に取り組みます。
- ・市ホームページの閲覧者が必要な情報を見つけやすく、また、高齢者や障がい者などにも利用しやすいサイトの構築を目的とした、市ホームページのリニューアルを実施します。

| No. | 項目   | 自己評価             | 平成25年度実施内容  |     |     |     |
|-----|--|------------------|---|-----|-----|-----|
| 1-1 | 市長の給与の決定について市民の評価などを反映                                     | 進捗率              | 平成25年度事業計画のとおり、市民評価アンケートの実施により、市政に対する市民評価の回答を集計し、その結果を市長給与に反映させた(減額しなかった)ことから、「工程表どおり実施済み」と評価しました。                                      |     |     |     |
|     |  | A                |   |     |     |     |
|     | 事務事業名  | 達成率              | 目標は「市民評価の把握1回/年」と「市民評価の給与への反映1回/年」としており、予定どおり進捗したことから、「目標を達成済み」と評価しました。   |     |     |     |
|     | 特別職報酬等決定事務   | A                |   |     |     |     |
|     |  | 目標               | H22   | H23 | H24 | H25 |
|     | 実施内容   | 市民評価の把握 1回/年     | -   | 1回  | 1回  | 1回  |
|     |  | 市民評価の給与への反映 1回/年 | -   | 1回  | 1回  | 1回  |
|     |  | 決算額              | 0   | 0   | 0   | 285 |
|     | 市民主権による市政運営を徹底するために、毎年度、市政に対する市民評価の取得を行い、その結果を市長の給与に反映させる。 | 総括               | 市民評価アンケートの結果を市長給与に反映する制度を運用してきましたが、市政に市民の評価を反映する役割を達成できたと思われず。また、平成25年度においては、特別職報酬等審議会を開催し、特別職の給料を減額改定しましたが、公募委員を含めた市民の意見も反映されたものと考えます。 |     |     |     |
|     |  | 経営計画への反映等        | 計画事業とはしませんが、関連事業として、経営計画の達成度を特別職の給与に反映させる仕組みについて検討します。  |     |     |     |

| No. | 項目   | 自己評価         | 平成25年度実施内容   |       |        |        |
|-----|--|--------------|--|-------|--------|--------|
| 1-2 | 市民参加型まちづくり1%システムを導入  | 進捗率          | 平成25年度より、申請額が20万円以下の事業に係る公開プレゼンテーションへの参加を任意としたほか、様式を見直すなど、より活用しやすくするための改善を実施しました。  |       |        |        |
|     |  | A            |  |       |        |        |
|     | 事務事業名  | 達成率          | 支援事業数は年々増加しているが、平成25年度の実績は50件に留まりました。  |       |        |        |
|     | 市民参加型まちづくり1%システム事業   | C            |  |       |        |        |
|     |  | 目標           | H22  | H23   | H24    | H25    |
|     | 実施内容   | 支援事業数 100件/年 | -  | 23    | 43     | 50     |
|     |  | 決算額          | 0  | 8,346 | 15,664 | 17,106 |
|     | 市民主権による市政運営の徹底と市民参画の促進のために、環境美化活動、安全・防犯活動など様々な分野での自主的な活動に対して支援します。 | 総括           | 市民が自ら考え、実施する事業に対して助成することで、地域の課題解決及び活性化が図られるとともに、市民からなるまちづくり1%システム審査委員会が当該事業の審査、評価、見直しを行うことにより、効果的に市民力の向上が図られました。<br>しかし、支援事業数は、類似事業を実施している大田市の128件(H25年度)に比し、人口規模以上の開きがあることから、より一層、事業内容の周知に努める必要があります。<br>従って、今後も、周知方法に工夫を凝らすとともに、より活用しやすくするため、当該審査委員会を中心に、事業内容の見直しを図りながら、継続的に実施し、より一層市民が主体のまちづくりを推進します。 |       |        |        |
|     |  | 経営計画への反映等    | 市民参加型まちづくり1%システム支援事業を活用する市民活動も含め、同事業を市民行動プログラムとして経営計画の中に位置づけて、審査委員会での制度見直しの意見を反映させながらPDCAサイクルによる運用を継続して実施するが、その実施に当たっては、制度の周知に努め、市民がより活用しやすいシステムづくりを進めていきます。<br>経営計画:市民参加型まちづくり1%システム支援事業  |       |        |        |

| No. | 項目  | 自己評価                           | 平成25年度実施内容   |       |       |       |
|-----|---|--------------------------------|--|-------|-------|-------|
| 1-3 | 市民評価アンケートの定期的な実施  | 進捗率                            | 16歳以上の市民6,000人を無作為に抽出し、5月にアンケートを郵送、集計の上、その結果をまとめた集計結果報告書を8月に公表しました。集計結果報告書は、単純集計とクロス・属性別集計、自由意見等をまとめたものの2種類を作成し公表しました。   |       |       |       |
|     |   | A                              |  |       |       |       |
|     | 事務事業名   | 達成率                            | 目標のアンケート回答者数2,000人に対し、市民6,000人にアンケートを郵送した結果、2,015人から回答を得ました。   |       |       |       |
|     | 市民評価アンケート事業   | A                              |  |       |       |       |
|     |   | 目標                             | H22  | H23   | H24   | H25   |
|     | 実施内容  | アンケート回答者数 2,000人/年(送付人数6,000人) | -  | 2,130 | 2,135 | 2,015 |
|     |   | 決算額                            | 0  | 958   | 2,183 | 1,988 |
|     | 市政に対する市民の評価を把握し、施策の企画・改善等に活用するために、毎年度、同じ時期に郵送によりアンケートを実施する。 | 総括                             | 毎年度、アクションプランの施策・事業に関連する項目についてアンケートを実施することによって、市政に対する市民レベルの評価を経年で捉えることが可能となりました。<br>今後も市の取り組みを市民がどう評価しているか把握し、市政に反映させることが必要であります。<br>また、アンケートを郵送回答方式で行う場合、年齢や地域に偏りが生じる可能性があることが課題と言えます。 |       |       |       |
|     |   | 経営計画への反映等                      | アンケートを調査員による調査に変更するとともに、地域課題の状況や取り組みによる変化等を定性的に把握するモニター事業を新たに経営計画に位置付け、事業内容を変更して実施します。<br>経営計画:「地域経営アンケート」、「政策効果モニター事業」<br>※「市民評価アンケート」はアクションプランの評価のため平成26年度まで実施。                      |       |       |       |

| No.   | 項目                          | 自己評価   | 平成25年度実施内容   |      |      |      |
|---|-----------------------------|--|--|------|------|------|
| 1-4   | 市長車座ミーティング、車座ランチ(市政懇談会の見直し) | 進捗率  | 施策を構成する2事業について、1事業は「工程表どおり実施」、残る1事業については「工程表どおり実施できなかった」と評価しました。 |      |      |      |
|   |                             | C  |  |      |      |      |
|   |                             | 達成率  | 構成する2事業について、「達成」が1事業、「概ね達成」が1事業となっています。                          |      |      |      |
|   |                             | B  |  |      |      |      |
| 決算額   |                             |  | H22  | H23  | H24  | H25  |
|   |                             |  | 0  | 0    | 0    | 0    |
| 事務事業名   | 自己評価                        | 平成25年度実施内容   |  |      |      |      |
| 市長車座ミーティング、車座ランチ事業  | 進捗率                         | 市長車座ミーティング、車座ランチともに、参加市民グループの公募と、庁内からの団体推薦にて実施してきましたが、目標の22回開催に対して11回の開催に留まったことから「工程表どおり実施できなかった」と評価しました。  |  |      |      |      |
|   | C                           |  |  |      |      |      |
| 実施内容  | 達成率                         | 目標の参加者数110人(H25)、5件の施策への反映を達成しています。  |  |      |      |      |
| 市民との対話により情報を共有し、共に考えて、施策へ反映させていくために、少人数の市民グループを対象として、市長と直接話し合う機会を作る。        | A                           |  |  |      |      |      |
|   | 目標                          |  | H22  | H23  | H24  | H25  |
|   | 参加者数                        | 110人(H25)  | 82人  | 115人 | 95人  | 113人 |
|   | 施策への反映件数                    | 5件/年   | 0件   | 6件   | 4件   | 5件   |
|   | 総括                          | これまで実施してきた結果、延べ405人の参加、その中から15件の案件を施策へ反映させることができました。新たな課題としては、開催申し込み団体が不足する時期があったことから、開催時間と曜日を見直し、市民が参加申込みしやすいように工夫していきます。                           |  |      |      |      |
|   | 経営計画への反映等                   | 土日・祝日や、夜間の開催も可能とし、広報紙などを通じて市民へ周知していきます。また、今後も市長車座ミーティング・車座ランチを継続して実施するとともに、新たに「学生と市長の放課後ミーティング」を実施して、学生との対話の機会も充実させていきます。<br>経営計画:市長車座ミーティング、車座ランチ事業 |  |      |      |      |
| 事務事業名   | 自己評価                        | 平成25年度実施内容   |  |      |      |      |
| 市政懇談会   | 進捗率                         | 9地区において、予定通り事業を実施しました。   |  |      |      |      |
|   | A                           |  |  |      |      |      |
| 実施内容  | 達成率                         | 9地区で開催の結果、目標参加者数は378人に対し358人で未達成となったが、1地区あたり2、3人の減員に留まっています。また、提案件数は目標を達成しています。  |  |      |      |      |
| 地域を主体に、市民との意見交換を施策へ反映させていくために、市政懇談会の運営について、市町会連合会と協議し、意見交換の内容がより充実するよう工夫する。 | B                           |  |  |      |      |      |
|   | 目標                          |  | H22  | H23  | H24  | H25  |
|   | 参加者数                        | 378人(H25)、405人(H24)  | 378人   | 312人 | 327人 | 358人 |
|   | 提案件数                        | 170件/年   | 161件   | 130件 | 170件 | 171件 |
|   | 総括                          | 懇談会の実施の結果、施策への反映や理解を得られた案件も多数あることから、今後はより多くの市民に参加いただけるように開催時期、曜日及び時間等について主催者と協議を進めるとともに、有効な周知方法に努めます。  |  |      |      |      |
|   | 経営計画への反映等                   | 地域(地区)ごとの問題点について、市民と直接意見交換をし、施策へ反映させることの必要性から、経営計画に位置付けて継続して取り組みます。<br>経営計画:市政懇談会  |  |      |      |      |

| No.   | 項目                   | 自己評価   | 平成25年度実施内容   |     |     |     |
|---|----------------------|--|--|-----|-----|-----|
| 1-5   | 市役所内への“市民参画担当チーム”の設置 | 進捗率  | 平成23年4月より、市民参加・協働に関する窓口として、市民参画センター内に「市民との協働推進室」を設置し、市民参画やボランティア活動などを支援しました。<br>平成24年4月には、業務の効率化を図るため、一部機能を本庁舎に移転し、平成25年4月には、課名を「市民協働政策課」に改め、継続して当該支援に努めるとともに、エリア担当制度と連携しながら、町会への制度の周知に努めたことから、「工程表どおりに実施済み」と評価しました。 |     |     |     |
|   |                      | A  |  |     |     |     |
| 事務事業名   | 達成率                  | 【平成23年度取組済み】<br>平成23年4月に「市民との協働推進室」(現「市民協働政策課」)を設置しました。  |  |     |     |     |
| 市民参画担当チーム(市民との協働推進室)設置  | (A)                  |  |  |     |     |     |
|   | 目標                   |  | H22  | H23 | H24 | H25 |
|   |                      | -  | -  | -   | -   |     |
| 実施内容  | 決算額                  | 0  |  | 0   |     |     |
| 市民が主体の市政運営を実現するために、市民参画やボランティア活動などを支援する専任チームを設置するとともに、エリア担当制度も活用し、市民との協働事業の推進を図る。 | 総括                   | 市民参加・協働に関する窓口として市民との協働推進室を設置し、その後も、名称変更や機能移転をするなどの見直しをしながら、市民参加型まちづくり1%システム支援事業の実施やボランティア活動の支援、男女共同参画の推進を図ることにより、市民が主体の市政運営を着実に進めてきました。<br>また、当該1%システム支援事業など、広く各地区、各町会に周知したい事業については、エリア担当職員と連携しながら周知に努めることにより、市民との協働事業の推進を図りました。 |  |     |     |     |
|   | 経営計画への反映等            | 平成23年4月に市民参画担当チームに当たる組織を設け、その後も、名称変更や機能移転をするなどの見直しをしながら、当該組織は継続して設けているため、当該チーム設置の事業としては終了します。  |  |     |     |     |

| No. | 項目   | 自己評価                      | 平成25年度実施内容  |     |     |      |      |
|-----|--|---------------------------|---|-----|-----|------|------|
| 1-6 | 各種審議会の公募枠を大幅増(女性や若者など多様な意見を市政に反映)  | 進捗率                       | 平成22年度から引き続き、新設又は委員改選が行われる審議会等で、公募が可能なものについては、公募枠を設置し、女性・若者の選任についても可能な限り考慮しながら公募を実施しました。<br>公募が実施可能な審議会等については、全て公募が実施されたため、進捗率については「工程表どおり実施済み」と評価しました。 |     |     |      |      |
|     |  | A                         |   |     |     |      |      |
|     | 事務事業名  | 達成率                       | 目標は「公募可能な審議会等における公募実施割合」で、平成26年4月1日現在では、公募可能な審議会等19団体全てが公募を実施していることから、「目標を達成済み」と評価しました。   |     |     |      |      |
|     | 各種審議会等関係事務   | A                         |   |     |     |      |      |
|     | 実施内容   | 目標                        | H22   | H23 | H24 | H25  |      |
|     | 市政への市民参画を促進し、協働による行政運営を推進するために、公募枠の新設が可能な審議会等を特定し、個別の改選時期にあわせて、女性や若者の枠についても配慮しながら、公募枠の拡大を図ります。 | 公募可能な審議会等における公募実施割合 (H25) | 100%  | 30% | 56% | 100% | 100% |
|     |  | 決算額                       | 0   | 0   | 0   | 0    |      |
|     |  | 総括                        | 年度を経るごとに公募実施割合が増加していき、平成24年度、平成25年度と目標を達成することができました。  |     |     |      |      |
|     |  | 経営計画への反映等                 | 目標達成状況を踏まえ、経営計画への反映は不要です。今後は、附属機関設置条例に従い、継続して公募可能な附属機関は公募を行い、市政への市民参画を促進していきます。   |     |     |      |      |

| No. | 項目   | 自己評価  | 平成25年度実施内容   |          |          |          |
|-----|--|---|--|----------|----------|----------|
| 1-7 | ホームページへの携帯サイト構築、メールマガジン定期配信  | 進捗率   | 施策を構成する事業すべてにおいて、工程表通りに実施することができました。   |          |          |          |
|     |  | A   |  |          |          |          |
|     |  | 達成率   | 施策を構成する事業すべてにおいて、「達成」と評価しました。  |          |          |          |
|     |  | A   |  |          |          |          |
|     | 事務事業名  | 自己評価  | 平成25年度実施内容   |          |          |          |
|     | (1)携帯サイト構築事業   | 進捗率   | 構築済みのモバイルサイトの運用を行いました。   |          |          |          |
|     |  | A   |  |          |          |          |
|     | 実施内容   | 達成率   | アクセス数200,000件の目標に対し、460,152件のアクセス数を達成しました。   |          |          |          |
|     |  | A   |  |          |          |          |
|     | 市民との情報共有を促進するために、ホームページなどインターネットを活用した次の取り組みを行う。<br><br>(1)新たに携帯サイトを構築する。 | 目標  | H22  | H23      | H24      | H25      |
|     |  | 携帯サイトのアクセス数 200,000件/年(H25) 150,000件(H23)、180,000件(H24) | -  | 185,594件 | 371,723件 | 460,152件 |
|     |  | 決算額   | 643  | 0        | 177      | 0        |
|     |  | 総括  | アクションプラン策定当時は携帯電話への情報発信が有効であったものの、近年におけるスマートフォンの普及など、電子媒体は常に変化を続けていることから、時代に合った情報発信の手段を今後も検討していきます。        |          |          |          |
|     |  | 経営計画への反映等   | スマートフォンに対応した市ウェブサイトを構築することにより、効果的な情報発信を図っていきます。<br>経営計画:ホームページ管理事業、弘前市ホームページコンテンツマネジメントシステム導入事業            |          |          |          |
|     | 事務事業名  | 自己評価  | 平成25年度実施内容   |          |          |          |
|     | (2)メールマガジン等配信事業  | 進捗率   | 平成23年度から運用していたメールマガジンに加え、平成25年6月3日から、フェイスブックの運用も開始し、開庁日の毎日1~2件の情報発信に加え、緊急時の情報発信も行っています。                    |          |          |          |
|     |  | A   |  |          |          |          |
|     | 実施内容   | 達成率   | メールマガジン登録件数と、フェイスブック「いいね!」取得件数1,900件の目標に対し、2,398件を取得しました。  |          |          |          |
|     |  | A   |  |          |          |          |
|     | (2)市政情報のメールマガジンを定期的に配信する。  | 目標  | H22  | H23      | H24      | H25      |
|     |  | メールマガジン登録件数+フェイスブック「いいね!」取得件数 1,900件(H25)               | -  | -        | -        | 2,398件   |
|     |  | 決算額   | 0  | 609      | 0        | 0        |
|     |  | 総括  | メールマガジン及びフェイスブックといった、複数の広報媒体を利用することで、緊急時であっても確実に情報を届けることができるようになりました。                                      |          |          |          |
|     |  | 経営計画への反映等   | 複数の媒体から広報を行うことによって、様々な年齢層に情報を効果的に伝えることができることから、今後もこれらの広報媒体を利用した情報発信を継続していきます。<br>経営計画:メールマガジン、フェイスブック等配信事業 |          |          |          |

| 事務事業名            | 自己評価        | 平成25年度実施内容  |                   |           |           |           |           |
|------------------|-------------|---|-------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| (3)ホームページ充実      | 進捗率         | ホームページに掲載しているライブカメラをスマートフォンに対応した機種に更新し、コンテンツの充実を図りました。  |                   |           |           |           |           |
|                  | A           |   |                   |           |           |           |           |
| 実施内容             | 達成率         | ホームページのアクセス数年間140万件の目標に対し、170万件を超えるアクセスがありました。  |                   |           |           |           |           |
|                  | A           |   |                   |           |           |           |           |
| (3)ホームページの充実を図る。 | 目標          |   | H22               | H23       | H24       | H25       |           |
|                  | ホームページアクセス数 |   | 1,400,000件/年(H25) | 1,012,809 | 1,167,443 | 1,668,247 | 1,713,190 |
|                  | 決算額         |   |                   | 0         | 0         | 334       | 1,554     |
|                  | 総括          | 近年のインターネットの普及状況から、ウェブサイトを利用した広報は、今後もコンテンツの充実を目指す必要があります。一方で、情報量が増加することにより、ユーザーの利便性が低下することも懸念されることから、ウェブサイト全体の再構築が必要であります。                               |                   |           |           |           |           |
|                  | 経営計画への反映等   | ウェブサイトに掲載している情報を探しやすいようにサイト全体を再構築するとともに、迅速な情報発信を図るため、各課からウェブサイトを更新することができるように、コンテンツマネジメントシステムの導入を実施します。<br>経営計画:ホームページ管理事業、弘前市ホームページコンテンツマネジメントシステム導入事業 |                   |           |           |           |           |

| No.                     | 項目   | 自己評価  | 平成25年度実施内容   |       |       |     |     |
|-------------------------|--|---|--|-------|-------|-----|-----|
| ☆<br>1-8                | “自治基本条例(※4)”制定に向けた取り組み   | 進捗率   | 弘前市自治基本条例市民検討委員会が平成25年7月に作成した中間報告書を基に、同委員会では、市民の意見集約を行い、一方、執行機関では、議会に対する説明、意見聴取及び庁内プロジェクトチームでの検討を行うという作業を経て、同委員会が最終報告書を作成しました。 |       |       |     |     |
|                         |  | A   |  |       |       |     |     |
|                         | 事務事業名  | 達成率   | 平成26年3月に弘前市自治基本条例市民検討委員会が最終報告書を作成し、市長へ提出しました。  |       |       |     |     |
|                         | 弘前市自治基本条例制定事業  | A   |  |       |       |     |     |
|                         | 市民が主体の協働によるまちづくりを促進するため、市民・議会・行政が情報を共有し、共にまちづくりに取り組んでいくためのルールや仕組みを定めた自治基本条例を制定します。 | 目標  |  | H22   | H23   | H24 | H25 |
| 最終報告書の作成(条例制定予定平成26年度末) |  | -   | -  | -     | -     |     |     |
| 決算額                     |  | 0   | 0  | 2,071 | 2,430 |     |     |
| 総括                      |  | 市民が主体の弘前市自治基本条例市民検討委員会を中心に、条例制定作業を進めるとともに、その作業過程で各主体からの意見聴取を行うことにより、市民が主体の協働によるまちづくりが促進されました。<br>今後も、各主体からの意見を参考にしながら、条例の制定作業を進める必要があります。 |  |       |       |     |     |
| 経営計画への反映等               |  | 当市の特性を生かしたまちづくりの実現を図るため、まちづくりの理念や仕組みを定める条例の制定が必要であることから、経営計画に位置付けて、継続して実施します。<br>経営計画:弘前市自治基本条例制定事業                                       |  |       |       |     |     |

## 弘前市附属機関設置条例

平成26年 3 月20日

弘前市条例第 2 号

改正 平成26年 6 月30日弘前市条例第31号

(趣旨)

第 1 条 地方自治法（昭和22年法律第67号）第138条の 4 第 3 項に規定する附属機関の設置については、法律若しくはこれに基づく政令又は他の条例に定めるもののほか、この条例の定めるところによる。

(設置)

第 2 条 市に附属機関を設置し、その名称、担任する事務、委員の構成、定数及び任期は、別表のとおりとする。

(委員の委嘱等)

第 3 条 委員は、別表の委員の構成欄に掲げる者のうちから市長（教育委員会に設置する附属機関にあっては教育委員会）が委嘱又は任命する。

(職務権限)

第 4 条 別表に掲げる附属機関は、同表の担任する事務の欄にそれぞれ定める事務について調停、審査、審議又は調査等を行う。

(委任)

第 5 条 この条例に定めるもののほか、附属機関の運営等に関し必要な事項は、市規則及び教育委員会規則で定める。

附 則

(施行期日)

1 この条例は、平成26年 4 月 1 日から施行する。

(弘前市情報公開・個人情報保護審査会条例等の廃止)

2 次に掲げる条例は、廃止する。

(1) 弘前市情報公開・個人情報保護審査会条例（平成18年弘前市条例第21号）

～ 省略 ～

(経過措置)

3 この条例の施行の際現に設置されている機関は、この条例により設置された機関となり、同一性を持って存続するものとする。

4 この条例の施行の際現に委員に委嘱又は任命されている者は、この条例の施行の日（以下「施行日」という。）に第 3 条の規定により委員に委嘱又は任命された者とみなす。この場合において、当該委嘱又は任命されたものとみなされる委員の任期は、別表の規定にかかわらず、施

行日における委員の任期の残任期間と同一の期間とする。

附 則（平成26年6月30日弘前市条例第31号）

（施行期日）

1 この条例は、公布の日から施行する。

（弘前市議員報酬、費用弁償等の額及びその支給方法条例の一部改正）

2 弘前市議員報酬、費用弁償等の額及びその支給方法条例（平成18年弘前市条例第36号）の一部を次のように改正する。

（次のよう略）

別表（第2条、第3条、第4条関係）

1 市長の附属機関

| 名称             | 担任する事務   | 委員の構成   | 定数    | 任期                     |
|----------------|--|---|-------|------------------------|
| 弘前市総合計画<br>審議会 | 総合計画の策定及び<br>変更等に関するこ<br>と。                      | (1) 学識経験のある者<br>(2) 公共的団体等の推<br>薦を受けた者<br>(3) 公募による市民 | 20人以内 | 4年                     |
| 弘前市市民評価<br>会議  | アクションプランの<br>7つの約束及び個別<br>施策の達成状況の評<br>価等に関すること。 | (1) 学識経験のある者<br>(2) 各種団体を代表す<br>る者<br>(3) 公募による市民     | 8人以内  | 委嘱の日か<br>ら翌年度の<br>末日まで |

～ 省略 ～

# 弘前市市民評価会議運営規則

平成26年3月20日

弘前市規則第7号

(趣旨)

第1条 この規則は、弘前市附属機関設置条例（平成26年弘前市条例第2号）第5条の規定に基づき、弘前市市民評価会議（以下「評価会議」という。）の運営に関して必要な事項を定めるものとする。

(委員)

第2条 委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員は、再任されることができる。

(委員長等)

第3条 評価会議に委員長及び副委員長各1人を置く。

2 委員長及び副委員長は、委員の互選により定める。

3 委員長は、会議の議長となり、会務を総理する。

4 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるとき又は委員長が欠けたときは、その職務を代理する。

(会議)

第4条 評価会議の会議は、委員長が招集する。

2 評価会議は、委員の半数以上の出席がなければ会議を開くことができない。

3 評価会議の議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

4 委員長は、必要があると認めるときは、評価会議の会議に委員以外の出席を求め、その意見又は説明を聴くことができる。

(庶務)

第5条 評価会議の庶務は、経営戦略部行政経営課において処理する。

(委任)

第6条 この規則に定めるもののほか、評価会議の運営に関して必要な事項は、委員長が定める。

附 則

(施行期日)

1 この規則は、平成26年4月1日から施行する。

(経過措置)

2 この規則の施行の際現に評価会議の委員長及び副委員長の職にある者は、それぞれこの規則の施行の日に、第3条第2項の規定により評価会議の委員長及び副委員長として選出されたものとみなす。

(最初の会議の招集)

3 第4条第1項の規定にかかわらず、最初の評価会議の会議は、市長が招集する。

## 弘前市市民評価会議の運営方法について

① 会議は原則公開とする。

傍聴定員は 5 名（報道関係機関を含まず）とし、事前申し込み制とする。  
開催日程を市ホームページにおいて告知し、傍聴申し込みを受け付ける  
なお、傍聴希望者が定員を超えた場合は、あらかじめ抽選で傍聴者を決定する。

② 傍聴者は、会議で発言することはできない。

③ 会議における発言は議事録として記録される。

④ 議事録はホームページ等で公表する。

「個別施策」自己評価方法説明

①施策を構成する事務事業が1つの場合

| A: 工程表どおり実施<br>C: 工程表どおり実施できなかった<br>D: 未着手 |   | A: 達成(達成割合が100%以上)<br>(A): 過年度達成(H24以前に事業を完了し目標達成済みのもの、実施内容が課室等の設置で完了済みのもの)<br>B: 概ね達成(達成割合が80%以上100%未満)<br>C: 未達成(達成割合が80%未満)<br>-: 判断できない(数値が取得できない等)<br><br>※達成割合: 基準値からH25目標値に至るまでの割合 |  |       |       |       |
|--|---|---|--|-------|-------|-------|
| No.  | 項目  | 自己評価  | 平成25年度実施内容   |       |       |       |
| 1-3  | 市民評価アンケートの定期的な実施  | 進捗率<br>A  | 16歳以上の市民6,000人を無作為に抽出し、5月にアンケートを郵送、集計の上、その結果をまとめた集計結果報告書を8月に公表しました。集計結果報告書は、単純集計とクロス・属性別集計、自由意見等をまとめたものの2種類を作成し公表しました。   |       |       |       |
|  | 事務事業名   | 達成率<br>A  | 目標のアンケート回答者数2,000人に対し、市民6,000人にアンケートを郵送した結果、2,015人から回答を得ました。   |       |       |       |
|  | 市民評価アンケート事業   | 目標  | H22  | H23   | H24   |       |
|  |   | アンケート回答者数 2,000人/年(送付人数6,000人)  | -  | 2,130 | 2,135 | 2,015 |
|  | 実施内容  | 決算額   | 0  | 958   | 2,183 | 1,988 |
|  | 市政に対する市民の評価を把握し、施策の企画・改善等に活用するために、毎年度、同じ時期に郵送によりアンケートを実施する。 | 総括  | 毎年度、アクションプランの施策・事業に関連する項目についてアンケートを実施することによって、市政に対する市民レベルの評価を経年で捉えることが可能となりました。今後も市の取り組みを市民がどう評価しているか把握し、市政に反映させることが必要であります。また、アンケートを郵送回答方式で行う場合、年齢や地域に偏りが生じる可能性があることが課題と言えます。 |       |       |       |
|  | 計画期間(4年間)全体を通して事業実施で得られた成果や課題等を記載。                          | 経営計画への反映等   | アンケートを調査員による調査に変更するとともに、地域課題の状況や取り組みによる変化等を定性的に把握するモニター事業を新たに経営計画に位置付け、事業内容を変更して実施します。<br>経営計画: 「地域経営アンケート」、「政策効果モニター事業」<br>※「市民評価アンケート」はアクションプランの評価のため平成26年度まで実施。             |       |       |       |
|  |   | 個別施策・事業の経営計画への反映状況など今後の方向性を記載。  |  |       |       |       |

②施策を構成する事務事業が2つ以上の場合

| A: 工程表どおり実施(全事業がA評価)<br>B: 概ね工程表どおり実施(A評価の事業数の割合が80%以上)<br>C: 工程表どおり実施できなかった(A評価の事業数の割合が80%未満)<br>例) 構成事業数5項目の場合<br>A工程表どおり実施済みが4項目(80%)⇒B A工程表どおり実施済みが3項目(60%)⇒C |                             |                                     |  |     |     |     |
|---|-----------------------------|-------------------------------------|--|-----|-----|-----|
| No.   | 項目                          | 自己評価                                | 平成25年度実施内容   |     |     |     |
| 1-4   | 市長車座ミーティング、車座ランチ(市政懇談会の見直し) | 進捗率<br>C                            | 施策を構成する2事業について、1事業は「工程表どおり実施」、残る1事業については「工程表どおり実施できなかった」と評価しました。                         |     |     |     |
|   |                             | 達成率<br>B                            | 構成する2事業について、「達成」が1事業、「概ね達成」が1事業となっています。  |     |     |     |
|   |                             | 決算額                                 | H22  | H23 | H24 | H25 |
|   |                             |                                     | 0  | 0   | 0   | 0   |
|   | 事務事業名                       | 自己評価                                | A: 達成(各事業の達成割合の平均が100%)<br>B: 概ね達成(各事業の達成割合の平均が80%以上100%未満)<br>C: 未達成(各事業の達成割合の平均が80%未満) |     |     |     |
| 市長車座ミーティング、車座ランチ事業  | 進捗率<br>C                    | 市長推薦の「工程表どおり実施できなかった」と評価しました。       |  |     |     |     |
| 実施内容  | 達成率<br>A                    | 目標の参加者数110人(H25)、5件の施策への反映を達成しています。 |  |     |     |     |

# 平成26年度 弘前市アクションプラン 自己評価関係資料

## 自己評価シート 【約束1】

※ 本資料は、自己評価の途中段階(10/23時点)において第三者評価用に作成したもので、自己評価報告書の公表までの間に、一部修正される場合がありますので、その点についてご了承ください。

弘前市

## 約束1

|      |  |
|------|--|
| 約束1  | 市民主権システムを実現します                           |
| めざす姿 | 市民と行政の情報共有・対話が促進され、市民が主体のまちづくりが進められています。 |

## I 4年間の総括

### 主な取組と成果

- ・市民参加型まちづくり1%システム支援事業については、市民が自ら考え、実施する事業に対して助成することで、地域の課題解決及び活性化が図られるとともに、市民からなるまちづくり1%システム審査委員会が当該事業の審査、評価、見直しを行うことにより、効果的に市民力の向上が図られました。
- ・自治基本条例については、市民が主体の弘前市自治基本条例市民検討委員会を中心に、条例制定作業を進めるとともに、その作業過程で各主体からの意見聴取を行うことにより、市民が主体の協働によるまちづくりが促進されました。
- ・公募可能な審議会等における公募実施割合100%を目指して、公募実施の可能性の検討、公募枠拡大の推進等を行ってきました。その結果、平成25年度に100%となり、引き続き平成26年度も100%となりました。広く市民の意見を取り入れるという意識が浸透してきたと考えます。
- ・広聴については、市民の市政に対する理解度を高めるため、出前講座の内容を見直しするとともに、講座メニュー数を毎年増やしました。また、市民グループと市長との対話の促進を図るため、市長車座ミーティングを月1回ペースで開催するなど、市民との情報共有と対話の促進を図った結果、市民満足度が高まりました。
- ・広報については、メールマガジンやツイッター、フェイスブックなど時代のニーズに合わせたSNSを活用した広報を充実させたほか、分かりやすく読みやすい、楽しい広報誌として、平成24年1月に広報ひろさをリニューアルしたことで、市民満足度が高まりました。

### 課題

- ・市民参加型まちづくり1%システム支援事業の事業数は、類似事業を実施している太田市の128件(H25年度)に比し、人口規模以上の開きがあることから、より一層、事業内容の周知に努める必要があります。
- ・自治基本条例については今後も、各主体からの意見を参考にしながら、条例の制定作業を進める必要があります。
- ・町会においては、人口減少・超少子高齢化・核家族の進行や経済情勢の低迷により、地域コミュニティの維持が大きな課題となっていることから、住民の地域活動やコミュニティ活動の支援を推進し、町会活動等の活性化を促す必要があります。また、東日本大震災を契機として、公助だけではなく、共助・自助の必要性が認識されてきていることから、ボランティアニーズの把握とコーディネートを推進する必要があります。
- ・広聴については、ITの普及や就業・生活環境の多様化から、様々な価値観とニーズに対応できるように、市長車座ミーティングや市政懇談会などは、平日日中の開催のほかに土日や祝日、夜間の開催など柔軟に対応していく必要があります。
- ・広報については、近年のSNSやスマートフォンの普及などのように、今後も様々なチャネルでの情報発信に迅速に対応するとともに、広報誌についても、若年層に興味を持ってもらえるような工夫が必要です。

「めざす姿の達成状況を示す指標」の動向と分析

【結果説明】

・平成23年度には、31.7%の市民が市民と行政がパートナーとしてまちづくりに取り組んでいると答えていましたが、その割合が年々減少傾向にあり、辛うじて目標値を上回る結果であります。

【社会経済動向等】

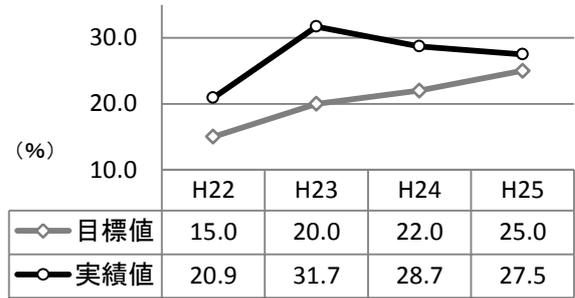
・少子高齢化が進んできている今、市民と行政とがパートナーとしてまちづくりに取り組んでいくことが重要となっています。

【県・他都市等の状況】

・多くの自治体においても少子高齢化の問題を抱えており、市民との協働が不可欠であることから、当市と同様市民とともにまちづくりを進めていると思慮されます。

① 市民と行政が同じ目的を持ちパートナーとしてまちづくりに取り組んでいると思う市民を増やします。

市民と行政が同じ目的を持ちパートナーとしてまちづくりに取り組んでいる割合



資料: 弘前市市民評価アンケート

【結果説明】

・事業開始時期の平成23年度以降、支援事業数は年々増加していますが、平成25年度の実績は、目標値の半数である50件に留まりました。  
・手続等を分かりやすくまとめた申請ガイドブックを作成するなど、周知にも工夫を凝らしましたが、事業内容がまだ十分に理解されていないことが、その要因であると考えています。

【社会経済動向等】

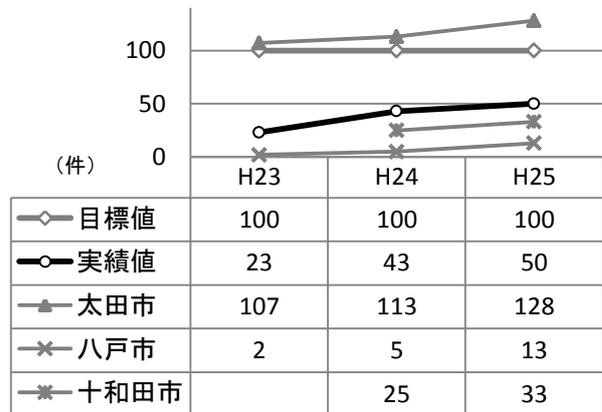
・国では、住民に身近な行政は、地方公共団体が自主的かつ総合的に広く担うようにするとともに、地域住民が自らの判断と責任において地域の諸課題に取り組むことができるようにするため、地方分権改革を推進しています。

【県・他都市等の状況】

・県内では、八戸市、十和田市など、県外では、群馬県太田市、千葉県君津市などにおいて、市民提案型補助金制度支援事業を実施しており、全国各都市に広がっている傾向が見受けられます。

② 市民参加型まちづくり1%システム支援事業数100事業を目指します。

市民提案型補助金制度支援事業数



※ 人口 太田市:216千人、八戸市:239千人、十和田市:64千人

資料: 市民協働政策課

【結果説明】

・平成23年度からいずれの年度も実績は85%以上となっており、目標設定年度の63.7%に比べて20ポイント以上向上しています。  
市長車座ミーティングや市政懇談会など、市民との話し合いの場を充実させたことが支持されていると思われます。今後も、高い水準を維持するように様々な施策を展開していきます。

【社会経済動向等】

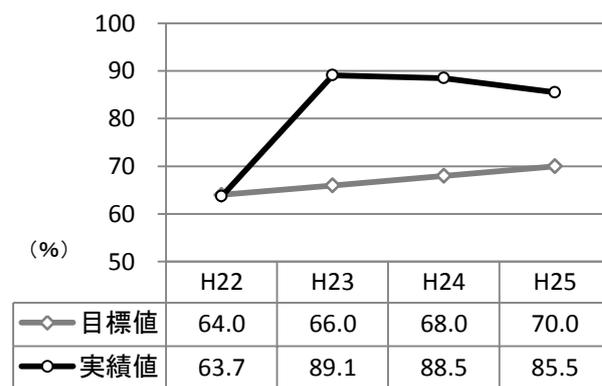
・住民の価値観やニーズの多様化が進むとともに、行政と住民が連携・協働が必要な課題も増加している。また、ソーシャル・ネットワーキング・サービスの普及など、行政と住民をつなぐチャンネルも多様化している。

【県・他都市等の状況】

・県内の多くの自治体でも、市民との懇談会の開催やパブリックコメントなど、当市と同様の取り組みが行われています。

③ 「市長車座ミーティング」、「わたしのアイデアポスト」、「市政懇談会」など市民から広く意見を聞く広聴活動に満足している市民を増やします。

広聴活動に対する満足度



資料: 弘前市市民評価アンケート

「めざす姿の達成状況を示す指標」の動向と分析

【結果説明】

・「出前講座」「市政懇談会」、「アイデアポスト」、「市長車座ミーティング、車座ランチ」への参加者数を指標としています。平成24年度は目標値を上回るなど、全体として平成22年度の基準値から増加傾向を維持しています。平成25年度に目標値を下回った主因は出前講座参加者数の減で、1講座あたりの平均参加者数の減少が影響しています。ただし、同講座の利用件数は年々増加の傾向にあります。

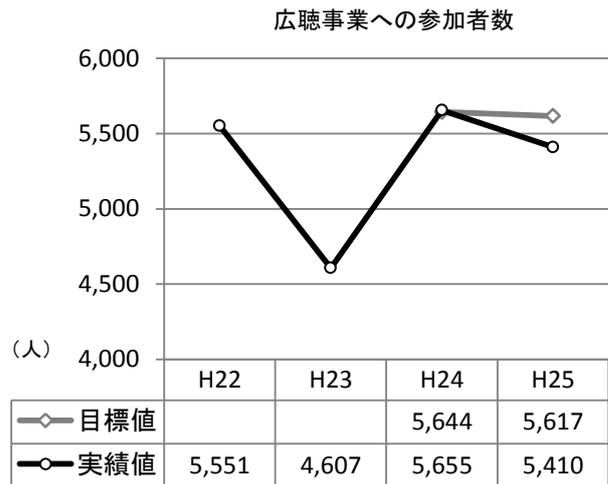
【社会経済動向等】

・住民の価値観やニーズの多様化が進むとともに、行政と住民が連携・協働が必要な課題も増加している。また、ソーシャル・ネットワーキング・サービスの普及など、行政と住民をつなぐチャンネルも多様化しています。

【県・他都市等の状況】

・他都市における、同様の指標による広聴事業参加者数は把握できませんが、県が実施する「出前トーク」の平成25年度実施件数と参加者数は、89件、7,183名となっています。

④ 広聴事業への参加者数を増やします。



資料: 広聴広報課

【結果説明】

・広報の充実を図るため、広報ひろさきのリニューアル、メールマガジンなどの新たな広報媒体の活用、モバイルサイトの構築をはじめとするホームページのコンテンツの充実、時代のニーズに合わせたFacebookやtwitterなどのSNSの活用などの取り組みを行ってきました。その結果、広報活動に満足している市民の割合は、基準値及び目標値を大きく上回りました。

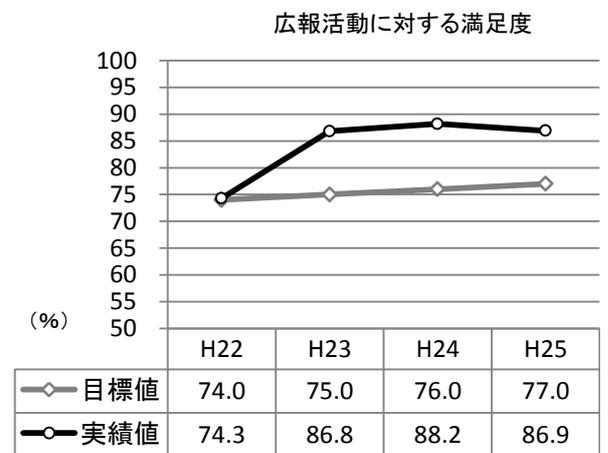
【社会経済動向等】

・近年は、SNSやスマートフォンの普及など、ウェブ利用に関する革新が爆発的に進み、それに伴い自治体における広報媒体も変化してきました。

【県・他都市等の状況】

・全国的にはSNSの普及が進んでいるものの、県内10市においてfacebookとtwitterの両方を活用して情報を発信しているのは、弘前市、青森市、八戸市のみとなっており、いずれも活用していない自治体は2市(五所川原市、つがる市)あります。

⑤ 「広報ひろさき」、「市ホームページ」など市民に広く市政情報を提供する広報活動に満足している市民を増やします。



資料: 弘前市市民評価アンケート

【結果説明】

・平成22年度、23年度と公募実施割合は向上していき、平成24年度に100%となりました。平成25年度についても、引き続き100%となり、現状は2年連続で公募実施割合100%となっております。

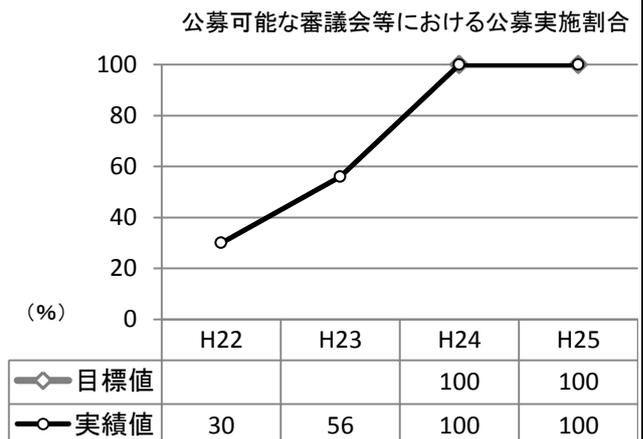
【社会経済動向等】

・市民参画意識の高まりから、広く市民の意見を取り入れるための様々な施策が行われてる社会となっております。そのような状況を踏まえ、当市でも市民の意見を持つ公募委員の参画推進を行っております。

【県・他都市等の状況】

・多くの自治体において、公募可能な審議会等においては公募を実施している状況であります。本市においても、公募可能性の検討、公募枠拡大の推進を行い、公募可能な審議会等は全て公募を実施しております。

⑥ 公募可能な審議会等における公募実施割合100%を目指します。



資料: 行政経営課

「めざす姿の達成状況を示す指標」の動向と分析

【結果説明】

・平成25年度の実績は、目標値をやや下回ったものの、平成22年度以降地域活動に参加している市民は、毎年33%前後で推移していることから、概ね目標は達成しています。

【社会経済動向等】

・人口減少、超少子高齢化、核家族化の進行、地域コミュニティの希薄化など様々な環境の変化により、地域コミュニティの維持が大きな課題となっています。

【県・他都市等の状況】

・県及び他都市においても同様の課題を抱えていることから、地域コミュニティの活性化に向けた取り組みを行っています。

⑦ 町会や公民館、地区社協などの地域活動に参加している市民を増やします。

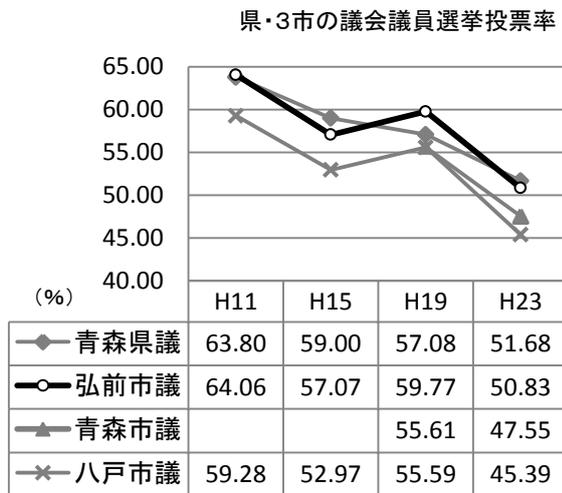
あなたは町会や公民館などの地域の活動や行事に参加している市民の割合



資料:弘前市市民評価アンケート

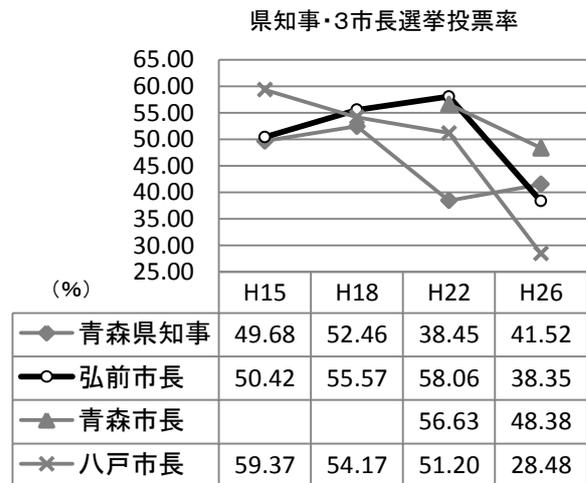
関連指標

弘前市議会議員一般選挙投票率



資料:選挙管理委員会

弘前市長選挙投票率



資料:選挙管理委員会

## Ⅱ 今後の方向性

### 取組の方向性

- ・市民参加型まちづくり1%システム支援事業については、今後も、周知方法に工夫を凝らすとともに、より活用しやすくするため、当該審査委員会を中心に、事業内容の見直しを図りながら、継続的に実施し、これまで当該支援事業の利用実績がない団体の取組にも配慮しながら、より一層市民が主体のまちづくりを推進します。
- ・市民参加型まちづくり1%システム支援事業の実施などにより、様々な場面で、市民が自ら考え、実践していく場がいくつも出来上がってきているため、今後もその市民力の向上を支援するほか、コミュニティ、事業者、学生などの主体も含めて、協働によるまちづくりを推進します。
- ・市長車座ミーティングや市政懇談会などの各種広聴活動については、今後、土日や祝日、夜間の開催など柔軟な開催を検討するとともに、学生なども含めた幅広い年齢層のニーズに対応していく必要があります。
- ・ITの進展や社会経済状況の変化など、今後もウェブ利用に関する革新に迅速に対応した、様々なチャネルでの情報発信に努める工夫が必要です。

### 経営計画への反映等

- ・市民参加型まちづくり1%システム支援事業を活用する市民活動も含め、同事業を市民行動プログラムとして経営計画の中に位置づけて、審査委員会での制度見直しの意見を反映させながらPDCAサイクルによる運用を継続して実施するが、その実施に当たっては、制度の周知に努め、市民がより活用しやすいシステムづくりを進めていきます。
- ・自治基本条例については、当市の特性を生かしたまちづくりの実現を図るため、まちづくりの理念や仕組みを定める条例の制定が必要であることから、経営計画に位置付けて、平成26年度中に策定します。
- ・学生との対話をこれまで以上に充実させ、斬新なアイデアや意見を市の施策へ反映させることを目的とした、学生と市長の放課後ミーティングの実施に取り組みます。
- ・市ホームページの閲覧者が必要な情報を見つけやすく、また、高齢者や障がい者などにも利用しやすいサイトの構築を目的とした、市ホームページのリニューアルを実施します。

| No. | 項目   | 自己評価             | 平成25年度実施内容  |     |     |     |
|-----|--|------------------|---|-----|-----|-----|
| 1-1 | 市長の給与の決定について市民の評価などを反映                                     | 進捗率              | 平成25年度事業計画のとおり、市民評価アンケートの実施により、市政に対する市民評価の回答を集計し、その結果を市長給与に反映させた(減額しなかった)ことから、「工程表どおり実施済み」と評価しました。                                      |     |     |     |
|     |  | A                |   |     |     |     |
|     | 事務事業名  | 達成率              | 目標は「市民評価の把握1回/年」と「市民評価の給与への反映1回/年」としており、予定どおり進捗したことから、「目標を達成済み」と評価しました。   |     |     |     |
|     | 特別職報酬等決定事務   | A                |   |     |     |     |
|     |  | 目標               | H22   | H23 | H24 | H25 |
|     | 実施内容   | 市民評価の把握 1回/年     | -   | 1回  | 1回  | 1回  |
|     |  | 市民評価の給与への反映 1回/年 | -   | 1回  | 1回  | 1回  |
|     |  | 決算額              | 0   | 0   | 0   | 285 |
|     | 市民主権による市政運営を徹底するために、毎年度、市政に対する市民評価の取得を行い、その結果を市長の給与に反映させる。 | 総括               | 市民評価アンケートの結果を市長給与に反映する制度を運用してきましたが、市政に市民の評価を反映する役割を達成できたと思われず。また、平成25年度においては、特別職報酬等審議会を開催し、特別職の給料を減額改定しましたが、公募委員を含めた市民の意見も反映されたものと考えます。 |     |     |     |
|     |  | 経営計画への反映等        | 計画事業とはしませんが、関連事業として、経営計画の達成度を特別職の給与に反映させる仕組みについて検討します。  |     |     |     |

| No. | 項目   | 自己評価         | 平成25年度実施内容   |       |        |        |
|-----|--|--------------|--|-------|--------|--------|
| 1-2 | 市民参加型まちづくり1%システムを導入  | 進捗率          | 平成25年度より、申請額が20万円以下の事業に係る公開プレゼンテーションへの参加を任意としたほか、様式を見直すなど、より活用しやすくするための改善を実施しました。  |       |        |        |
|     |  | A            |  |       |        |        |
|     | 事務事業名  | 達成率          | 支援事業数は年々増加しているが、平成25年度の実績は50件に留まりました。  |       |        |        |
|     | 市民参加型まちづくり1%システム事業   | C            |  |       |        |        |
|     |  | 目標           | H22  | H23   | H24    | H25    |
|     | 実施内容   | 支援事業数 100件/年 | -  | 23    | 43     | 50     |
|     |  | 決算額          | 0  | 8,346 | 15,664 | 17,106 |
|     | 市民主権による市政運営の徹底と市民参画の促進のために、環境美化活動、安全・防犯活動など様々な分野での自主的な活動に対して支援します。 | 総括           | 市民が自ら考え、実施する事業に対して助成することで、地域の課題解決及び活性化が図られるとともに、市民からなるまちづくり1%システム審査委員会が当該事業の審査、評価、見直しを行うことにより、効果的に市民力の向上が図られました。<br>しかし、支援事業数は、類似事業を実施している大田市の128件(H25年度)に比し、人口規模以上の開きがあることから、より一層、事業内容の周知に努める必要があります。<br>従って、今後も、周知方法に工夫を凝らすとともに、より活用しやすくするため、当該審査委員会を中心に、事業内容の見直しを図りながら、継続的に実施し、より一層市民が主体のまちづくりを推進します。 |       |        |        |
|     |  | 経営計画への反映等    | 市民参加型まちづくり1%システム支援事業を活用する市民活動も含め、同事業を市民行動プログラムとして経営計画の中に位置づけて、審査委員会での制度見直しの意見を反映させながらPDCAサイクルによる運用を継続して実施するが、その実施に当たっては、制度の周知に努め、市民がより活用しやすいシステムづくりを進めていきます。<br>経営計画:市民参加型まちづくり1%システム支援事業  |       |        |        |

| No. | 項目  | 自己評価                           | 平成25年度実施内容   |       |       |       |
|-----|---|--------------------------------|--|-------|-------|-------|
| 1-3 | 市民評価アンケートの定期的な実施  | 進捗率                            | 16歳以上の市民6,000人を無作為に抽出し、5月にアンケートを郵送、集計の上、その結果をまとめた集計結果報告書を8月に公表しました。集計結果報告書は、単純集計とクロス・属性別集計、自由意見等をまとめたものの2種類を作成し公表しました。   |       |       |       |
|     |   | A                              |  |       |       |       |
|     | 事務事業名   | 達成率                            | 目標のアンケート回答者数2,000人に対し、市民6,000人にアンケートを郵送した結果、2,015人から回答を得ました。   |       |       |       |
|     | 市民評価アンケート事業   | A                              |  |       |       |       |
|     |   | 目標                             | H22  | H23   | H24   | H25   |
|     | 実施内容  | アンケート回答者数 2,000人/年(送付人数6,000人) | -  | 2,130 | 2,135 | 2,015 |
|     |   | 決算額                            | 0  | 958   | 2,183 | 1,988 |
|     | 市政に対する市民の評価を把握し、施策の企画・改善等に活用するために、毎年度、同じ時期に郵送によりアンケートを実施する。 | 総括                             | 毎年度、アクションプランの施策・事業に関連する項目についてアンケートを実施することによって、市政に対する市民レベルの評価を経年で捉えることが可能となりました。<br>今後も市の取り組みを市民がどう評価しているか把握し、市政に反映させることが必要であります。<br>また、アンケートを郵送回答方式で行う場合、年齢や地域に偏りが生じる可能性があることが課題と言えます。 |       |       |       |
|     |   | 経営計画への反映等                      | アンケートを調査員による調査に変更するとともに、地域課題の状況や取り組みによる変化等を定性的に把握するモニター事業を新たに経営計画に位置付け、事業内容を変更して実施します。<br>経営計画:「地域経営アンケート」、「政策効果モニター事業」<br>※「市民評価アンケート」はアクションプランの評価のため平成26年度まで実施。                      |       |       |       |

| No. | 項目                          | 自己評価 | 平成25年度実施内容   |     |     |     |
|-----|-----------------------------|------|--|-----|-----|-----|
| 1-4 | 市長車座ミーティング、車座ランチ(市政懇談会の見直し) | 進捗率  | 施策を構成する2事業について、1事業は「工程表どおり実施」、残る1事業については「工程表どおり実施できなかった」と評価しました。 |     |     |     |
|     |                             | C    |  |     |     |     |
|     |                             | 達成率  | 構成する2事業について、「達成」が1事業、「概ね達成」が1事業となっています。                          |     |     |     |
|     |                             | B    |  |     |     |     |
| 決算額 |                             |      | H22  | H23 | H24 | H25 |
|     |                             |      | 0  | 0   | 0   | 0   |

| 事務事業名              | 自己評価      | 平成25年度実施内容   |      |      |      |      |
|--------------------|-----------|--|------|------|------|------|
| 市長車座ミーティング、車座ランチ事業 | 進捗率       | 市長車座ミーティング、車座ランチともに、参加市民グループの公募と、庁内からの団体推薦にて実施してきましたが、目標の22回開催に対して11回の開催に留まったことから「工程表どおり実施できなかった」と評価しました。  |      |      |      |      |
|                    | C         |  |      |      |      |      |
| 実施内容               | 達成率       | 目標の参加者数110人(H25)、5件の施策への反映を達成しています。  |      |      |      |      |
|                    | A         |  |      |      |      |      |
|                    | 目標        |  | H22  | H23  | H24  | H25  |
|                    | 参加者数      | 110人(H25)  | 82人  | 115人 | 95人  | 113人 |
|                    | 施策への反映件数  | 5件/年   | 0件   | 6件   | 4件   | 5件   |
|                    | 総括        | これまで実施してきた結果、延べ405人の参加、その中から15件の案件を施策へ反映させることができました。新たな課題としては、開催申し込み団体が不足する時期があったことから、開催時間と曜日を見直し、市民が参加申込みしやすいように工夫していきます。                           |      |      |      |      |
|                    | 経営計画への反映等 | 土日・祝日や、夜間の開催も可能とし、広報紙などを通じて市民へ周知していきます。また、今後も市長車座ミーティング・車座ランチを継続して実施するとともに、新たに「学生と市長の放課後ミーティング」を実施して、学生との対話の機会も充実させていきます。<br>経営計画:市長車座ミーティング、車座ランチ事業 |      |      |      |      |
| 事務事業名              | 自己評価      | 平成25年度実施内容   |      |      |      |      |
| 市政懇談会              | 進捗率       | 9地区において、予定通り事業を実施しました。   |      |      |      |      |
|                    | A         |  |      |      |      |      |
| 実施内容               | 達成率       | 9地区で開催の結果、目標参加者数は378人に対し358人で未達成となったが、1地区あたり2、3人の減員に留まっています。また、提案件数は目標を達成しています。  |      |      |      |      |
|                    | B         |  |      |      |      |      |
|                    | 目標        |  | H22  | H23  | H24  | H25  |
|                    | 参加者数      | 378人(H25)、405人(H24)  | 378人 | 312人 | 327人 | 358人 |
|                    | 提案件数      | 170件/年   | 161件 | 130件 | 170件 | 171件 |
|                    | 総括        | 懇談会の実施の結果、施策への反映や理解を得られた案件も多数あることから、今後はより多くの市民に参加いただけるよう開催時期、曜日及び時間等について主催者と協議を進めるとともに、有効な周知方法に努めます。   |      |      |      |      |
|                    | 経営計画への反映等 | 地域(地区)ごとの問題点について、市民と直接意見交換をし、施策へ反映させることの必要性から、経営計画に位置付けて継続して取り組みます。<br>経営計画:市政懇談会  |      |      |      |      |

| No.                    | 項目                   | 自己評価   | 平成25年度実施内容  |     |     |     |
|------------------------|----------------------|--|---|-----|-----|-----|
| 1-5                    | 市役所内への“市民参画担当チーム”の設置 | 進捗率  | 平成23年4月より、市民参加・協働に関する窓口として、市民参画センター内に「市民との協働推進室」を設置し、市民参画やボランティア活動などを支援しました。<br>平成24年4月には、業務の効率化を図るため、一部機能を本庁舎に移転し、平成25年4月には、課名を「市民協働政策課」に改め、継続して当該支援に努めるとともに、エリア担当制度と連携しながら、町会への制度の周知に努めたことから、「工程表どおり実施済み」と評価しました。 |     |     |     |
|                        |                      | A  |   |     |     |     |
| 事務事業名                  | 達成率                  | 【平成23年度取組済み】<br>平成23年4月に「市民との協働推進室」(現「市民協働政策課」)を設置しました。  |   |     |     |     |
| 市民参画担当チーム(市民との協働推進室)設置 | (A)                  |  |   |     |     |     |
|                        | 目標                   |  | H22   | H23 | H24 | H25 |
|                        |                      | -  | -   | -   | -   |     |
| 決算額                    |                      |  | 0   | 0   | 0   | -   |
| 実施内容                   | 総括                   | 市民参加・協働に関する窓口として市民との協働推進室を設置し、その後も、名称変更や機能移転をするなどの見直しをしながら、市民参加型まちづくり1%システム支援事業の実施やボランティア活動の支援、男女共同参画の推進を図ることにより、市民が主体の市政運営を着実に進めてきました。<br>また、当該1%システム支援事業など、広く各地区、各町会に周知したい事業については、エリア担当職員と連携しながら周知に努めることにより、市民との協働事業の推進を図りました。 |   |     |     |     |
|                        | 経営計画への反映等            | 平成23年4月に市民参画担当チームに当たる組織を設け、その後も、名称変更や機能移転をするなどの見直しをしながら、当該組織は継続して設けているため、当該チーム設置の事業としては終了します。  |   |     |     |     |

| No. | 項目   | 自己評価  | 平成25年度実施内容  |     |     |      |      |
|-----|--|---|---|-----|-----|------|------|
| 1-6 | 各種審議会の公募枠を大幅増(女性や若者など多様な意見を市政に反映)  | 進捗率   | 平成22年度から引き続き、新設又は委員改選が行われる審議会等で、公募が可能なものについては、公募枠を設置し、女性・若者の選任についても可能な限り考慮しながら公募を実施しました。<br>公募が実施可能な審議会等については、全て公募が実施されたため、進捗率については「工程表どおり実施済み」と評価しました。 |     |     |      |      |
|     |  | A   |   |     |     |      |      |
|     | 事務事業名  | 達成率   | 目標は「公募可能な審議会等における公募実施割合」で、平成26年4月1日現在では、公募可能な審議会等19団体全てが公募を実施していることから、「目標を達成済み」と評価しました。   |     |     |      |      |
|     | 各種審議会等関係事務   | A   |   |     |     |      |      |
|     | 実施内容   | 目標  | H22   | H23 | H24 | H25  |      |
|     | 市政への市民参画を促進し、協働による行政運営を推進するために、公募枠の新設が可能な審議会等を特定し、個別の改選時期にあわせて、女性や若者の枠についても配慮しながら、公募枠の拡大を図ります。 | 公募可能な審議会等における公募実施割合 (H25)   | 100%  | 30% | 56% | 100% | 100% |
|     |  | 決算額   | 0   | 0   | 0   | 0    |      |
|     | 総括   | 年度を経るごとに公募実施割合が増加していき、平成24年度、平成25年度と目標を達成することができました。                            |   |     |     |      |      |
|     | 経営計画への反映等  | 目標達成状況を踏まえ、経営計画への反映は不要です。今後は、附属機関設置条例に従い、継続して公募可能な附属機関は公募を行い、市政への市民参画を促進していきます。 |   |     |     |      |      |

| No. | 項目   | 自己評価   | 平成25年度実施内容  |          |          |          |
|-----|--|--|---|----------|----------|----------|
| 1-7 | ホームページへの携帯サイト構築、メールマガジン定期配信  | 進捗率  | 施策を構成する事業すべてにおいて、工程表通りに実施することができました。  |          |          |          |
|     |  | A  |   |          |          |          |
|     |  | 達成率  | 施策を構成する事業すべてにおいて、「達成」と評価しました。   |          |          |          |
|     |  | A  |   |          |          |          |
|     | 事務事業名  | 自己評価   | 平成25年度実施内容  |          |          |          |
|     | (1)携帯サイト構築事業   | 進捗率  | 構築済みのモバイルサイトの運用を行いました。  |          |          |          |
|     |  | A  |   |          |          |          |
|     | 実施内容   | 達成率  | アクセス数200,000件の目標に対し、460,152件のアクセス数を達成しました。  |          |          |          |
|     |  | A  |   |          |          |          |
|     | 市民との情報共有を促進するために、ホームページなどインターネットを活用した次の取り組みを行う。<br>(1)新たに携帯サイトを構築する。 | 目標   | H22   | H23      | H24      | H25      |
|     |  | 携帯サイトのアクセス数 200,000件/年(H25)<br>150,000件(H23)、180,000件(H24)   | -   | 185,594件 | 371,723件 | 460,152件 |
|     |  | 決算額  | 643   | 0        | 177      | 0        |
|     | 総括   | アクションプラン策定当時は携帯電話への情報発信が有効であったものの、近年におけるスマートフォンの普及など、電子媒体は常に変化を続けていることから、時代に合った情報発信の手段を今後も検討していきます。        |   |          |          |          |
|     | 経営計画への反映等  | スマートフォンに対応した市ウェブサイトを構築することにより、効果的な情報発信を図っていきます。<br>経営計画:ホームページ管理事業、弘前市ホームページコンテンツマネジメントシステム導入事業            |   |          |          |          |
|     | 事務事業名  | 自己評価   | 平成25年度実施内容  |          |          |          |
|     | (2)メールマガジン等配信事業  | 進捗率  | 平成23年度から運用していたメールマガジンに加え、平成25年6月3日から、フェイスブックの運用も開始し、開庁日の毎日1~2件の情報発信に加え、緊急時の情報発信も行っています。 |          |          |          |
|     |  | A  |   |          |          |          |
|     | 実施内容   | 達成率  | メールマガジン登録件数と、フェイスブック「いいね!」取得件数1,900件の目標に対し、2,398件を取得しました。                               |          |          |          |
|     |  | A  |   |          |          |          |
|     | (2)市政情報のメールマガジンを定期的に配信する。  | 目標   | H22   | H23      | H24      | H25      |
|     |  | メールマガジン登録件数+フェイスブック「いいね!」取得件数 1,900件(H25)  | -   | -        | -        | 2,398件   |
|     |  | 決算額  | 0   | 609      | 0        | 0        |
|     | 総括   | メールマガジン及びフェイスブックといった、複数の広報媒体を利用することで、緊急時であっても確実に情報を届けることができました。  |   |          |          |          |
|     | 経営計画への反映等  | 複数の媒体から広報を行うことによって、様々な年齢層に情報を効果的に伝えることができることから、今後もこれらの広報媒体を利用した情報発信を継続していきます。<br>経営計画:メールマガジン、フェイスブック等配信事業 |   |          |          |          |

| 事務事業名            | 自己評価                          | 平成25年度実施内容  |           |           |           |           |
|------------------|-------------------------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| (3)ホームページ充実      | 進捗率                           | ホームページに掲載しているライブカメラをスマートフォンに対応した機種に更新し、コンテンツの充実を図りました。  |           |           |           |           |
|                  | A                             |   |           |           |           |           |
| 実施内容             | 達成率                           | ホームページのアクセス数年間140万件の目標に対し、170万件を超えるアクセスがありました。  |           |           |           |           |
|                  | A                             |   |           |           |           |           |
| (3)ホームページの充実を図る。 | 目標                            |   | H22       | H23       | H24       | H25       |
|                  | ホームページアクセス数 1,400,000件/年(H25) |   | 1,012,809 | 1,167,443 | 1,668,247 | 1,713,190 |
|                  | 決算額                           |   | 0         | 0         | 334       | 1,554     |
|                  | 総括                            | 近年のインターネットの普及状況から、ウェブサイトを利用した広報は、今後もコンテンツの充実を目指す必要があります。一方で、情報量が増加することにより、ユーザーの利便性が低下することも懸念されることから、ウェブサイト全体の再構築が必要であります。                               |           |           |           |           |
|                  | 経営計画への反映等                     | ウェブサイトに掲載している情報を探しやすいようにサイト全体を再構築するとともに、迅速な情報発信を図るため、各課からウェブサイトを更新することができるように、コンテンツマネジメントシステムの導入を実施します。<br>経営計画：ホームページ管理事業、弘前市ホームページコンテンツマネジメントシステム導入事業 |           |           |           |           |

| No.      | 項目                     | 自己評価                    | 平成25年度実施内容  |     |     |       |       |
|----------|------------------------|-------------------------|---|-----|-----|-------|-------|
| ☆<br>1-8 | “自治基本条例(※4)”制定に向けた取り組み | 進捗率                     | 弘前市自治基本条例市民検討委員会が平成25年7月に作成した中間報告書を基に、同委員会では、市民の意見集約を行い、一方、執行機関では、議会に対する説明、意見聴取及び庁内プロジェクトチームでの検討を行うという作業を経て、同委員会が最終報告書を作成しました。            |     |     |       |       |
|          |                        | A                       |   |     |     |       |       |
|          | 事務事業名                  | 達成率                     | 平成26年3月に弘前市自治基本条例市民検討委員会が最終報告書を作成し、市長へ提出しました。   |     |     |       |       |
|          | 弘前市自治基本条例制定事業          | A                       |   |     |     |       |       |
|          | 実施内容                   | 目標                      |   | H22 | H23 | H24   | H25   |
|          |                        | 最終報告書の作成(条例制定予定平成26年度末) |   | -   | -   | -     | -     |
|          |                        | 決算額                     |   | 0   | 0   | 2,071 | 2,430 |
|          |                        | 総括                      | 市民が主体の弘前市自治基本条例市民検討委員会を中心に、条例制定作業を進めるとともに、その作業過程で各主体からの意見聴取を行うことにより、市民が主体の協働によるまちづくりが促進されました。<br>今後も、各主体からの意見を参考にしながら、条例の制定作業を進める必要があります。 |     |     |       |       |
|          |                        | 経営計画への反映等               | 当市の特性を生かしたまちづくりの実現を図るため、まちづくりの理念や仕組みを定める条例の制定が必要であることから、経営計画に位置付けて、継続して実施します。<br>経営計画：弘前市自治基本条例制定事業                                       |     |     |       |       |

# 平成26年度 弘前市アクションプラン 自己評価関係資料

## 自己評価シート 【約束6】

※ 本資料は、自己評価の途中段階(10/23時点)において第三者評価用に作成したもので、自己評価報告書の公表までの間に、一部修正される場合がありますので、その点についてご了承ください。

弘前市

|      |  |
|------|--|
| 約束6  | 津軽地域の中核都市として、近隣市町村との連携強化を図ります  |
| めざす姿 | 弘前市が津軽地域の中核的な役割を担い、近隣市町村と医療、公共交通、観光などの分野で互いに連携・協力することにより、地域全体の活性化が図られます。 |

## I 4年間の総括

### 主な取組と成果

- ・国が創設した新たな自治体間連携の制度である「定住自立圏構想」に従い、平成23年3月に中心市宣言を行い、平成23年10月と12月に周辺7市町村と定住自立圏形成協定を締結、平成24年2月に定住自立圏共生ビジョンを策定し、『弘前圏域定住自立圏構想』を構築しました。医療分野では圏域の救急医療体制を確保するため、休日・夜間救急診療体制を維持、公共交通分野では、弘前圏域公共交通計画の策定や公共交通利用PRパンフレットの配布、観光分野では、広域観光商品についてニーズ調査・検証・首都圏等での観光PRを行うなど、当市と周辺市町村が連携して取り組む連携事業は、現在14件となっており、当市の都市機能や行政サービス等を活用した圏域市町村住民のサービス向上が図られています。
- ・弘前圏域定住自立圏構想の推進に伴い、災害発生時の取り組みなどにおいて「弘前圏域」の枠組みで活動するケースが多く見られるようになるなど、当市がこの地域における中核都市であることが明確となることで圏域としての活動が定着し活発化しています。
- ・合併戦略プロジェクトを着実に実施することにより、市町村合併の効果の最大化と一体感の醸成を推進しています。

### 課題

- ・社会課題に対して各自治体個別対応することは、更なる地域の疲弊を招く恐れがあるため、住民ニーズや利便性をふまえながら医療、観光分野等、各分野における更なる自治体間連携が必要となります。当市は、他圏域と比較して連携施策数は少ないことから、圏域としての課題解決や活性化に有効な連携施策を追加する必要があります。
- ・連携施策に係る財政措置としての特別交付税は、今年度より増額予定となっておりますが、事業実施においては不十分であり、平成33年には合併特例債の廃止予定であることから、新たな財源確保対策が必要です。
- ・都市の一体化と市民の交流を醸成するためにも、今後も合併戦略プロジェクトを着実に推進する必要があります。

### 「めざす姿の達成状況を示す指標」の分析

**【結果説明】**

- ・平成24年度には年度目標を達成したことから、アクションプラン2013で目標値を上方修正して取り組んだが、財政措置としての特別交付税の枠が上限額を超えていることもあり、連携施策数を増やすことが出来ずH25年度目標値に対して2件足りない結果となりました。
- ・見込まれていた追加施策を連携事業とするための調整に時間を要してしまったことが影響したのですが、平成26年度は5件追加し、合計で19件の連携施策とする予定です。

**【社会経済動向等】**

- ・国では急激な人口減少による地方の衰退への対応策として自治体による広域連携の推進が重要と考えています。

**【県・他都市等の状況】**

- ・県内では八戸市が制度創設初期に圏域を形成し、全国的先例として取り組んでいます。また、当市に次ぐ県内3番目として三沢市と十和田市が平成24年3月に共生ビジョンを策定しています。
- ・同時期に共生ビジョンを策定した人口規模が類似する中心市で形成する圏域の連携施策数の推移を見ると共生ビジョン策定時の施策数からほとんど増えていない状況となっています。

※ 帯広市：人口17万人、圏域19市町村、上田市：人口約16万人、圏域7市町村

①定住自立圏構想連携施策数16件を目指します。

| (件)   | H23 | H24 | H25      |
|-------|-----|-----|----------|
| ◆ 目標値 | 14  | 14  | 16       |
| ● 実績値 | 10  | 14  | 14 (※19) |
| ▲ 帯広市 | 19  | 19  | 19       |
| ✕ 上田市 | 17  | 18  | 18       |

※平成26年度施策数(予定)

資料：行政経営課

「めざす姿の達成状況を示す指標」の動向と分析

【結果説明】

青森県バス交通等対策協議会や弘南鉄道活性化支援協議会等とおして、県及び関係市町村、交通事業者と路線の維持等について取り組んできた結果、目標値を達成することができました。

【社会経済動向等】

全国的にバス路線、地方鉄道とも利用者の減少によって、バス路線は全国で毎年約2,000Km、鉄軌道は平成12年度以降、全国で33路線、634.6Kmが廃止となっています。

【県・他都市等の状況】

県において、複数市町村にまたがる生活路線について、必要性等を検証しており、その結果を今後示す予定となっていることから、その動向を注視していく必要があります。

②定住自立圏圏域市町村をつなぐ公共交通路線数26路線の維持を目指します。

弘前圏域定住自立圏公共交通路線数

|     | H24  | H25  |
|-----|------|------|
| 目標値 | 26路線 | 26路線 |
| 実績値 | 26路線 | 26路線 |

資料：都市政策課交通政策推進室

【結果説明】

・県観光連盟の首都圏キャンペーンとコラボし、全3か所に5市町村を派遣し、広域観光PRを実施しました。平成25年の数値を取得できていない(H26.11取得予定)ため、判断できませんが、平成23年の震災から回復傾向にあります。

【社会経済動向等】

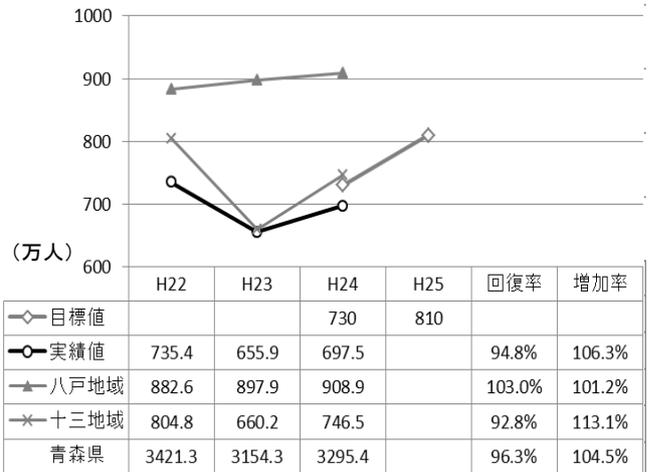
・平成23年3月11日に発生した東日本大震災に起因する入込客数の落ち込みも、平成24年には、ほぼ震災前(H22の約95%)の水準まで戻っています。  
 ・また、平成23年から24年への増加率についても県平均の104%を超える106%と健闘していることから更なる増加も期待できます。

【県・他都市等の状況】

・県全体でも震災前の水準近くまで概ね回復傾向にあります。  
 ・平成28年の北海道新幹線開業に向けた取組が各地で行われており、更なる圏域での取り組みが重要となります。

③定住自立圏圏域の観光入込客数810万人を目指します。

弘前圏域定住自立圏観光入込客数



資料：青森県観光統計

【結果説明】

平成24年度以降新たな指標の公表がないことから、医師数の推移は不明です。しかしながら、津軽圏域内の自治体病院の医師数については、平成22年度の70.1名から平成25年度の76.2名まで増加しています(主に弘前市立病院)。

【社会経済動向等】

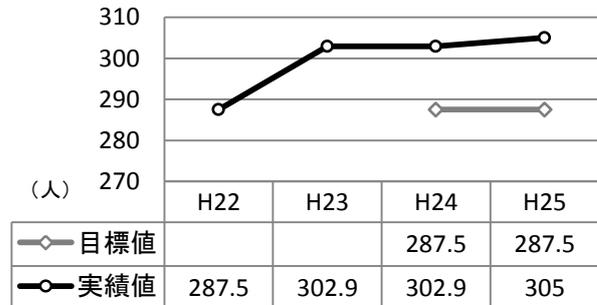
平成16年度からの新たな医師の初期研修制度導入により、研修医の異動が全国規模で進められ、地方から大都市圏への移動が顕在化した結果、青森県における医師数の減少が続いているものと推定されます。

【県・他都市等の状況】

県では市町村とともに弘前大学の医学生に対し奨学金を貸与し県内への定着化を進めています。また、西北五地域では、自治体病院機能を再編成し、中核病院としてつがる総合病院を新築整備し、医師の集約化を図るとともに、研修医の増員にも成功しています。

④定住自立圏圏域の人口10万人当たりの医師数287.5人の維持を目指します。

人口10万人当たりの医師数



資料：青森県保健統計年報

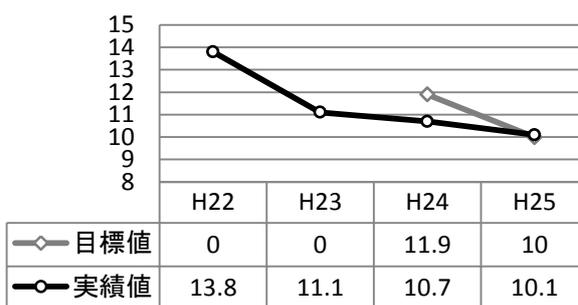
「めざす姿の達成状況を示す指標」の動向と分析

【結果説明】

平成25年度は僅かに目標値を達成できなかったものの、継続的な市民サービス提供体制の充実強化や広域行政需要への対応等が図られていることから、合併をして不満である市民の割合は、年々着実に減少していると考えられます。また、一体感の醸成を含めて、合併後の各種取組を、住民の声や地域の実情を個別に把握しながら継続して取り組む必要があります。

⑤3市町村の合併をして不満である(どちらかと言えば不満+不満)市民の割合を、10%に減らします。

3市町村合併に不満の割合 (%)



資料:弘前市市民評価アンケート

【社会経済動向等】

市町村合併については、人口減少・少子高齢化等の社会経済情勢の変化や地方分権の担い手となる基礎自治体にふさわしい行財政基盤の確立を目的とし、複雑・多様化する住民サービスを提供する必要があります。

【県・他都市等の状況】

県内においても、行財政基盤の強化などの合併効果については、新しいまちづくりの途上である現時点にあっても、一定の成果が着実に現れていると考えられております。また、合併効果や課題解決への対処が十分ではない等については、合併から時間が経過していくにつれて、多くの合併効果が本格化することが期待され、また、様々な取組みの継続を通じて課題の解決が望まれております。

II 今後の方向性

取組の方向性

- ・今後急速に進展することが見込まれる人口減少や少子高齢化への対応策として自治体間連携による施策の有効性・効率性の向上が重要となることから、定住自立圏構想を中心とした広域連携を促進する必要があります。
- ・観光分野での圏域への誘客につながる、広域観光商品の充実や、医療分野での津軽地域の自治体病院機能の再編を視野に入れた圏域の救急医療体制を確保するなど、圏域での更なる連携が重要となります。
- ・国や社会の動向を注視し、創意工夫による新たな財源確保をしながら、合併戦略プロジェクトの着実な推進、定住自立圏における連携施策の追加や既存の連携施策の有効性を高める取り組みが必要です。

経営計画への反映等

- ・人口減少と少子高齢化に対する取り組みの強化策として、「広域行政の推進」施策の事業に「定住自立圏構想推進事業」を位置づけ、連携施策を追加し取り組みを強化することとしています。
- ・市町村合併による地域の一体感の醸成や均衡ある発展を図るため、強い行政組織の構築における「合併戦略プロジェクト」推進事業として位置付け継続実施することとしています。

| No. | 項目  | 自己評価  | 平成25年度実施内容                                     |   |         |       |
|-----|---|---|--|---|---------|-------|
| 6-1 | 定住自立圏構想の推進(中心市の宣言)<br>・地域全体の「医療サービス」の維持、向上<br>・地域全体の「公共交通」の維持、向上<br>・地域全体の「観光振興」を積極的に展開 | 進捗率   | 平成25年度実施事業15件は、全て着手済みであることから「工程表どおり実施済み」としました。 |   |         |       |
|     |   | A   |  |   |         |       |
|     | 事務事業名   | 達成率   | 連携事業着手率 100%となったことから、「目標を達成済み」としました。           |   |         |       |
|     |   | A   |  |   |         |       |
|     | 定住自立圏共生ビジョン推進事業   | 目標  | H22  | H23   | H24     | H25   |
|     |   | 連携事業着手率 100%(H25)   | —  | —   | 100%    | 100%  |
|     | 実施内容  | 決算額   | (再 879)  | (再 645)   | (再 835) | (再 2) |
|     |   | 津軽地域の中核都市として、近隣市町村と連携して地域の全体活性化を図るために、弘前市を中心市とする8市町村が連携して、次のとおり「定住自立圏構想」を推進する。<br>・「中心市宣言」(弘前市)<br>・「定住自立圏形成協定」の締結(弘前市と周辺市町村が1対1で結ぶ)<br>・「定住自立圏共生ビジョン」の策定(近隣市町村と協議を経て弘前市が策定)<br>・定住自立圏共生ビジョンに基づく連携事業の実施(医療サービス、公共交通、観光振興、人材育成等) | 総括   | 津軽地域の中核都市として、近隣市町村と連携して地域の全体活性化を図るために、弘前市を中心市とする8市町村が連携して、定住自立圏構想を推進しています。今後も、継続して追加連携事業を検討し、魅力あふれる圏域の形成を目指します。 |         |       |
|     |   | 経営計画への反映等   | 経営計画:強い行政組織の構築における「定住自立圏構想の推進」として位置付け継続実施します。  |   |         |       |

| No. | 項目  | 自己評価  | 平成25年度実施内容  |     |     |       |
|-----|---|---|---|-----|-----|-------|
| 6-2 | (再)北東北の中核都市として、民間企業や公的団体の弘前市への着実な立地を推進  | 進捗率   | 首都圏開催の産業立地フェアなどに参画し、当市の立地環境をPR、出展社情報の入手を行うとともに、企業訪問やひろさき仕事おこし応援隊のメンバーを訪問し、情報を収集するなど誘致活動を展開したことから、「工程表どおり実施」と評価しました。                                       |     |     |       |
|     |   | A   |   |     |     |       |
|     | 事務事業名   | 達成率   | 誘致に向けて企業訪問、情報収集を行いました。立地に至った案件はなく、目標を達成することができなかったことから「未達成」としました。   |     |     |       |
|     |   | C   |   |     |     |       |
|     | 企業・団体立地推進事業   | 目標  | H22   | H23 | H24 | H25   |
|     |   | 誘致件数(H22~H25) 5件<br>1件(H22)、2件(H23)、3件(H24) | 1件  | 1件  | 2件  | 2件    |
|     | 実施内容  | 訪問企業・団体数 20件/年                              | 21件   | 20件 | 24件 | 26件   |
|     |   | 決算額   | 879   | 645 | 835 | 1,160 |
|     | 弘前への企業・団体の立地を図るために、ひろさき仕事おこし応援隊・大学・各種団体と連携して情報収集を行い、企業や団体を訪問、当市の各種優遇制度等をPRし誘致活動を推進する。 | 総括  | 近年、国内の企業立地は低迷を続ける中、地方への誘致は厳しい状況にあり目標を達成できませんでしたが、企業誘致は多くの雇用創出が図られるなど、地域振興にとって有効な方策であることから、継続して取り組む必要があります。今後、企業誘致を促進するため、優位性の高い優遇制度やターゲット産業の絞り込みなどを検討します。 |     |     |       |
|     |   | 経営計画への反映等                                   | 誘致企業への優遇措置を拡充し、食、精密・医療及びアパレル産業など、地域産業の強化を図る3分野を中心に誘致活動を展開していくほか、定住自立圏域内の広域連携による誘致活動にも取り組んでいくなど、事業内容を拡充して実施します。<br>経営計画:「企業立地推進事業」、「企業誘致圏域連携事業」            |     |     |       |

| No. | 項目                               | 自己評価  | 平成25年度実施内容   |   |               |               |
|-----|----------------------------------|---|--|---|---------------|---------------|
| 6-3 | 市町村合併の効果の最大化と一体感の醸成を推進(合併効果促進事業) | 進捗率   | 11項目18事業のうち、平成25年度までに4項目7事業が完了しています。豪雪のために繰越した「第四中学校外構工事」も完了し、他の事業も、ほぼ予定どおり実施されたことから、「工程表どおり実施済み」と評価しました。                              |   |               |               |
|     |                                  | A   |  |   |               |               |
|     | 事務事業名                            | 達成率   | 目標指数(事業費ベース)は平成25年度末86.9%と設定していますが、実績は82.2%と4.7%及びませんでした。しかし、平成23年度からH24年度にかけて12.3%、平成24年度から平成25年度にかけて12.7%向上と推移していることから「概ね達成」と評価しました。 |   |               |               |
|     |                                  | B   |  |   |               |               |
|     | 合併戦略プロジェクト推進事業                   | 目標  | H22  | H23   | H24           | H25           |
|     |                                  | 合併戦略プロジェクト事業進捗状況(事業費ベース)(H25) 86.9%               | 47.1%<br>H18から   | 57.2%   | 69.5%         | 82.2%         |
|     | 実施内容                             | 決算額   | (再 1,741,628)  | (再 1,136,862)   | (再 1,264,258) | (再 1,338,379) |
|     |                                  | 市町村合併の効果の最大化と一体感の醸成を図るため、合併戦略プロジェクト等の事業を積極的に推進する。 | 総括   | 合併戦略プロジェクトの各事業については、計画より遅れている事業があるものの、概ね計画どおりの実施となっていますが、今後も地域住民及び事業関係者との調整等が必要なことから、事業に対する理解を得ながら進めます。 |               |               |
|     |                                  | 経営計画への反映等   | 経営計画:強い行政組織の構築における「合併戦略プロジェクトの推進」として位置付け継続実施します。   |   |               |               |

# 平成26年度 弘前市アクションプラン 自己評価関係資料

## 自己評価シート 【約束7】

※ 本資料は、自己評価の途中段階(10/23時点)において第三者評価用に作成したもので、自己評価報告書の公表までの間に、一部修正される場合がありますので、その点についてご了承ください。

弘前市

|      |   |
|------|---|
| 約束7  | 市職員のパワーを引き出し、市役所の仕事力を高めます                                     |
| めざす姿 | 前向きに取り組む職員の育成により、市民ニーズの的確な把握やサービスの向上が図られ効率的・効果的な行政運営が実現しています。 |

## I 4年間の総括

### 主な取組と成果

- ・成果や市民満足度を重視した経営型の行政運営に移行するため、予算や人事と連動したマネジメント力の強化を目指し、組織改正を実施しました。
- ・多様化する市民ニーズや地域課題に対応するために、特別な技能、経験、知識を有する人材を民間から合わせて10人登用し、技術移転が図られ、同時に職員を積極的に外部へ派遣するなど様々な取り組みによって、職員の仕事力が向上し、組織が活性化しました。
- ・地域と行政とのパイプ役としてエリア担当職員を各地区に配置し、地域ニーズの把握や市政情報の提供に努めるとともに地区の意見・要望等を関係課等へ取り次ぎ、措置しました。
- ・人材マネジメントの手法・理論を学ぶ研修や専門性の高い研修、民間派遣研修、先進地視察の実施によって、職員の企画力・プレゼンテーション能力・情報収集能力・営業力などのスキルが向上し、政策実現能力や経営能力の育成が図られました。
- ・市民課窓口に総合窓口システムを導入したことによって待ち時間の大幅な短縮を実現したほか、相乗効果として職員のスキルや接遇が向上するなど窓口業務全体の改善も図られ、窓口サービスの市民満足度を高めることができました。
- ・事務の棚卸や点検の実施により、改善項目件数138件、想定される事務の短縮効果12,893時間を見出すことができ、うち改善実施済が38件で、540時間の短縮効果が得られました。また、仕事リノベーション運動(全庁運動)により、改善項目217件、想定される事務の短縮効果13,724時間を見出すことができ、うち改善実施済が110件で、5,032時間の短縮効果が得られました。
- ・アップロード整備事業の見直しやインセンティブ予算制度などの取り組みにより、平成21年度末に比べ、基金残高は25億円増額、地方債残高は101億円減額となっております。  
また、交付税措置のある有利な地方債を活用したことにより地方債残高に対する交付税措置の割合は0.6ポイント上昇し、実質公債費比率・将来負担比率についても継続して下降しており、健全な財政運営は維持されております。

### 課題

- ・行政改革により職員数は削減されている一方で、多様化、複雑化する市民ニーズに対応することが求められています。
- ・これまで勤務評定に基づく人事評価が行われてきましたが、評価による昇任基準が不明確で、給与も年功序列的な運用となっていました。
- ・職員の研修の一環として、エリア担当制度を実施してきましたが、今後は地域コミュニティの維持のために取り組んでいく必要があります。
- ・職員の仕事ぶりや各種市民サービスに対する市民満足度は、6割台に高まりましたが、研修の継続と充実による意識改革や人材育成、能力開発の更なる強化が必要です。
- ・仕事力向上・リノベーションでは、改善項目を見出し、それをしっかり実施し事務の効率化を図ることが求められることから、未実施の項目について、未実施の理由と今後の実施予定時期を確認するなど取組状況をフォローアップしていくことが課題となっています。
- ・財政基盤が脆弱なため、他の自治体に比べ経常収支比率が高く(弘前市93.9% 青森市90.0% 八戸市88.0%)、財政の硬直化が進んでおります。また、今後評価替えによる固定資産税の減額、地方交付税の合併算定替え終了による削減など厳しい財政状況が見込まれることから、行財政改革を進め、新たな財源の確保及び歳出の抑制を図るとともに、地域経済を活性化させ市税収入の増加を図る必要があります。

「めざす姿の達成状況を示す指標」の動向と分析

【結果説明】

地域と行政のパイプ役として町会等から様々な意見や要望等を担当課や関係機関等へつなぎ、疑問が残らないよう解決等へ措置し、H24・H25は100%を達成し、定着してきました。

【社会経済動向等】

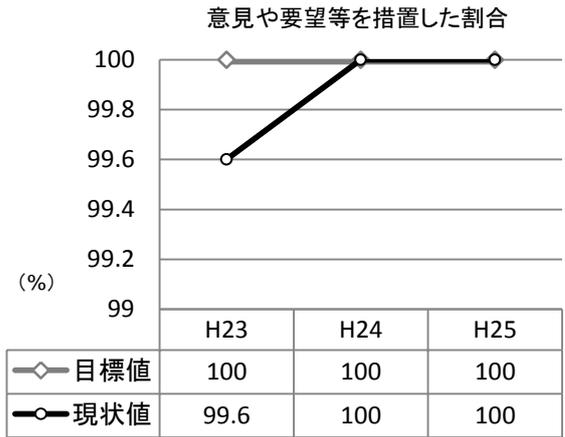
少子高齢社会の中で、地域コミュニティをこれまでのように維持していくことが難しい状況が見られます。しかし、いつ起こるか分からない災害時の助け合いや次世代を担う子育て環境の一つとしても地域は基本であり、守っていく必要があります。

【県・他都市等の状況】

県は地域の活力創造のため、地域づくりを担う多様な主体や人材の支援や連携強化に取り組んでいます。

また、県内では八戸市も「地域担当職員制度」をH20年度から導入しており、職員と地域住民が共に地域課題解決や地域づくりに取り組んでいます。

①エリア担当制度による、町会等からの意見や要望等を措置した割合100%を目指します。



資料: 人材育成課

【結果説明】

職員の地域活動参加については、継続して促してまいりましたが、働きかけが弱く目標値に届くことは、ありませんでした。

期間を通して、平均して50%程度の職員が参加しております。

【社会経済動向等】

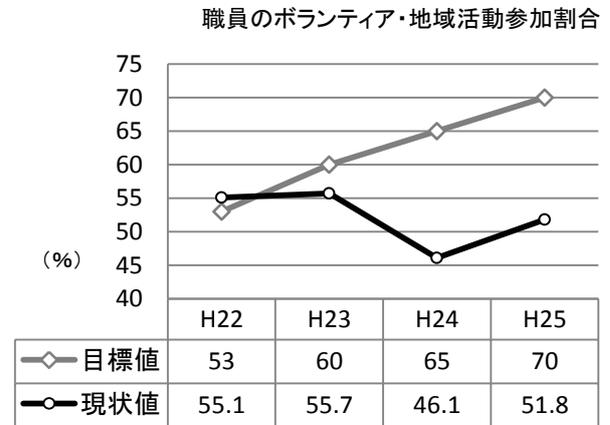
地域における人と人とのつながりが都市部に限らず希薄になりつつある状況下、地域活動の先にたってきた人材も高齢化し、世代交代が滞っている地域が出てきています。

【県・他都市等の状況】

県は地域づくりの活性化のため、地域に根ざした活動者の発掘・育成・仲間づくりの促進や強化に取り組んでいます。

一例として東京都あきる野市では地域に向く取り組みとして地域コミュニティー応援隊・地域産業活性化応援隊など地域との交流を実施しています。

②ボランティア・地域活動に参加している職員の割合70%を目指します。



資料: 人材育成課

【結果説明】

新市政への期待値で2年目で大きく上昇し、それ以降も約7割超を維持しました。市民の要求に、より近い事業や迅速な災害対応の評価が結果に結びついていると思われる。

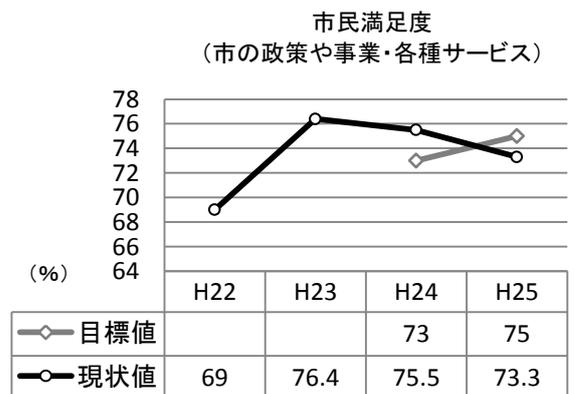
【社会経済動向等】

個人消費も、多様化するよう自治体に対する要求も多様化、複雑化する傾向がみられており、全国的に地方自治が進んでいます。

【県・他都市等の状況】

先進的な自治体では当市と同様に、市民を顧客と捉えた取り組み姿勢から市民満足度調査を行い、市民ニーズを的確に捕捉し、政策・施策・事務事業に反映できるように努力している自治体が全国的にみられます。県内の他市では、近年同様の動きができています。

③市の施策や事業、各種市民サービスの市民満足度を高めます。



資料: 弘前市市民評価アンケート

「めざす姿の達成状況を示す指標」の動向と分析

【結果説明】

仕事の見える化を進めたことで目標と現状値の差は、この4年間をかけて徐々に縮まり、「わからない」を除いた現状値2においては、目標値に近接した結果となっています。平成24年度に現状値が落ち込んだのは事務処理ミスが度重なり出たことが影響したものと考えられますが、全般的には、台風や竜巻等の災害対応をはじめとして市民に分かりやすく伝えたことが新鮮に捉えられ、評価につながっているものと思われま。

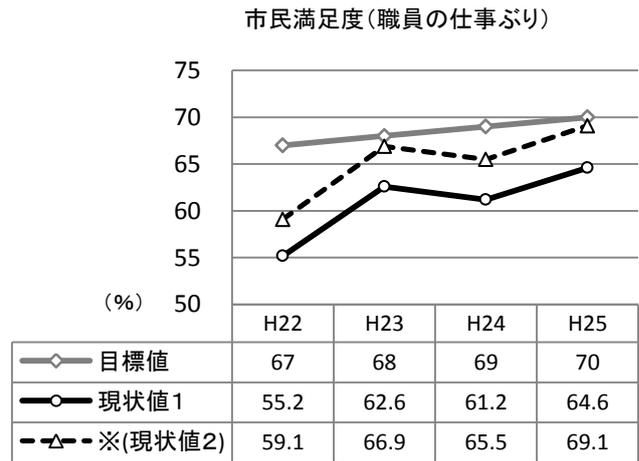
【社会経済動向等】

市職員に限らず公務員に対する市民の目は、行政サービスの対価として納税しているという意識が高まっており、公務員の仕事力向上や生産性向上が求められています。

【県・他都市等の状況】

多くの他都市においても、民間企業と同じく市民を顧客と捉えた取組姿勢が一般的であり、職員が高い使命感や倫理観、意欲を持ち、的確に業務を遂行できるよう、職員研修を継続性をもって充実させ、人材育成に努めています。

④職員の仕事ぶりの市民満足度を高めます。  
※現状値2…「わからない」を除く



資料: 弘前市市民評価アンケート

【結果説明】

H24年市民課総合窓口、H25年ヒロロ総合行政窓口を開設し申請窓口のワンストップ化や土日祝日対応も行い、利用者ニーズに合わせたサービス拡充をしてきた結果、利用者アンケートでは概ね好評を得たものの、目標には届きませんでした。

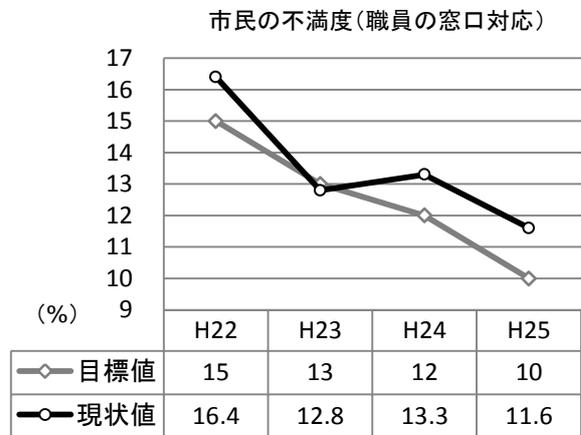
【社会経済動向等】

人口減少などにより財政難となる一方、市民ニーズの高まりにより業務が複雑化し、専門性を求められる職員の資質の確保が難しくなり、自治体に窓口業務のアウトソーシングの導入が進んでいます。

【県・他都市等の状況】

・他市での総合窓口化やサービス拡充の動きは多いものの、インフラ整備のタイミングを待ってか緩やかな進行となっています。  
・職員の接客態度改善のため対応マニュアルを作成するほか、クレームを庁内で情報共有し、互いに参考になっている自治体もあります。

⑤職員の窓口対応に対する市民の不満を解消していきます。



資料: 弘前市市民評価アンケート

【結果説明】

財政調整基金は、台風第18号による災害復旧事業費等の財源として取り崩したことから、前年度より減額となったものの、計画期間を通じて20億円を維持できました。

【社会経済動向等】

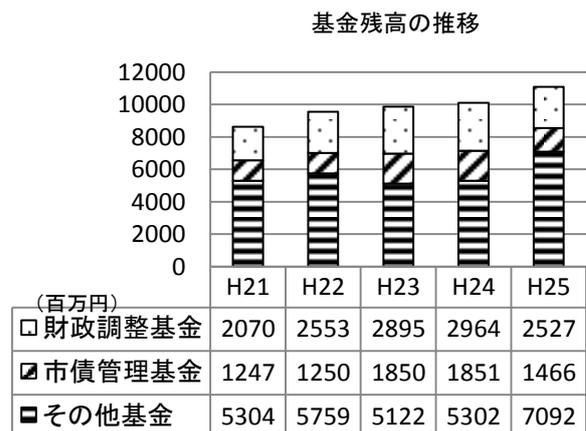
国は地方財政改革の推進として、必要な地方の一般財源総額を確保しつつ、地方の税収動向等も踏まえて、できる限り早期に財源不足の解消を目指し、地方財政の健全化を図ることとしています。

市の財政は評価替えによる固定資産税の減額や合併算定替えの終了等による地方交付税の削減など厳しい状況が見込まれます。このような厳しい状況に備え、新たな財源の獲得や民間の活用など様々な工夫が必要です。

【県・他都市等の状況】

基金の総額で、  
青森市 △36億円(218億円→182億円)  
八戸市 20億円(127億円→147億円)

⑥財政調整基金は、計画期間を通じて20億円を維持します。



資料: 財務政策課

「めざす姿の達成状況を示す指標」の動向と分析

【結果説明】

交付税算入のある有利な地方債の活用や公債費充当特定財源の精査等により、目標値を達成できました。

⑦地方債の繰上償還及び計画的な借入により、実質公債費比率12.4%を目指します。

【社会経済動向等】

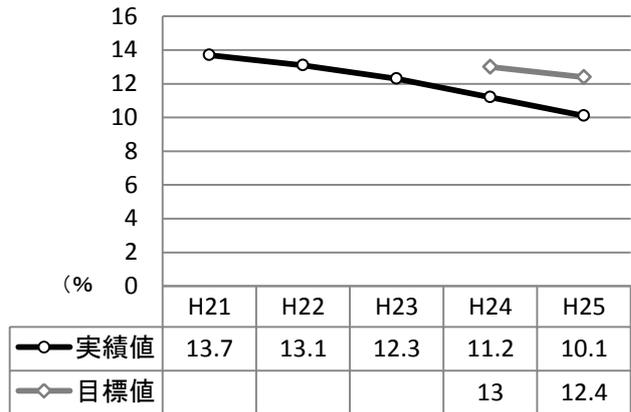
国は、防災・減災、老朽化対策等の諸課題に対して一層の重点化を図りつつ、マネジメントを重視した社会資本整備を計画的に推進することとしています。

市も庁舎増改築事業などの大規模事業を計画的に推進しておりますが、今後大規模事業に係る地方債の元金償還がはじまれば、実質公債費比率の上昇は見込まれますが、合併特例債などの活用により大きく上昇することはないと見込まれます。今後も有利な起債の効率的・計画的な活用に留意したいと考えます。

【県・他都市等の状況】

速報値ではありますが、25年度においても県内10市で最も低い比率となっています。

実質公債費比率の推移



資料:財務政策課

## II 今後の方向性

### 取組の方向性

- ・有能な人材の確保が難しくなっていく中、特別な技能、経験、知識を有する人材を登用するなど、引き続き多様な形で職員採用を継続し、その技術移転を図ってまいります。
- ・限られた人員を効率的かつ効果的に配置する必要があることから、組織体制・定員管理については、経営計画の事業数、予算額、業務量変動に的確に対応してまいります。
- ・能力・実績に基づく適正な人事評価と処遇を行い、職員の意欲・能力を引き出し、生産性を向上させます。
- ・職員の地域参加促進は、市民ニーズ把握や市民の信頼獲得に必要であり、継続していくほか、「エリア担当制度」については、地域活動の活性化、地域コミュニティ維持に主軸を置いた制度へ再構築を図ってまいります。
- ・多様化、複雑化するニーズに対応できる職員の育成のため、効果のある研修を実施してまいります。
- ・定型的なものや、民間のノウハウの導入により市民サービスが向上すると考えられるものについて、民間へのアウトソーシングなどにより職員のマンパワーを確保し、職員の業務時間の削減、市民サービスの向上及び経費削減を図るとともに新たな課題・事業へ対応してまいります。
- ・事務の改善項目に対する取組状況をフォローアップしていくとともに、事務の棚卸・点検、業務支援システムの見直しなどを継続して実施してまいります。
- ・厳しい財政状況に備え財源を確保するため、新たな財源の獲得や民間の活用など行財政改革に積極的に取り組むとともに、新たな施策を打ち出し、地域経済を活性化させ、市税収入の増加にも努めていく必要があります。そして、これらの取り組みと既に事業着手しているMICS事業、消防の広域化、クラウドの導入などの財政効果が反映されれば、経常収支比率の改善につながっていきます。  
また、今後庁舎改修事業などの大規模事業が見込まれていますが、中期財政計画に沿った財政運営に心掛け、合併特例債など交付税措置のある有利な地方債の活用による実質公債費比率の下降、財政調整基金の確保に取り組んでまいります。  
更には、国からの財源の獲得に向け、市が全国のモデル的に新たな施策に積極的に取り組みほか、人口減少対策や五輪合宿誘致など喫緊の課題にも積極的に取り組むことも必要です。

### 経営計画への反映等

- ・「組織体制の適正化等」を施策として掲載し、PDCAサイクルを運用する課程において、計画の見直しに応じて組織体制を見直すとともに、適正な定員管理を行います。
- ・「職員力の向上」施策に「新人事評価制度導入事業」を位置付け、取り組むこととしています。
- ・官民連携を推進するため、「エリア担当制度」を事業として位置付け、町会ニーズを踏まえて地域コミュニティの強化を図っていきます。
- ・「職員提案政策研究」や「民間企業派遣事業」を継続して計画に位置付けるとともに、市民の不満を減らす取組みとして「接遇力向上研修」を行うなど、継続して職員のスキルアップ等を図ってまいります。
- ・市役所の仕事力の強化策として、「業務の効率化・適正化」施策の事業に「仕事力リノベーション事業」、「業務委託等の推進」、「窓口業務アウトソーシング検討事業」などを位置づけ、取り組むこととしています。
- ・健全な財政運営の推進として、「安定した財政運営」施策に①市税収納率向上対策、②税外未収金対策、③インセンティブ予算制度、④ふるさと納税寄附金推進事業などを位置付け、持続可能な財政運営のため、財源の確保に努めることとしています。

| No. | 項目  | 自己評価   | 平成25年度実施内容   |     |     |         |
|-----|---|--|--|-----|-----|---------|
| 7-1 | 民間からの中堅・幹部職員の採用<br>(任期付きなど多様な形態で)   | 進捗状況   | 「弘前市一般職の任期付職員の採用等に関する条例」に基づき、任期付職員の採用を実施したほか、民間における勤務経験のある人材を社会人枠として採用したことから、「 <b>工程表どおり実施済み</b> 」と評価しました。                     |     |     |         |
|     |   | A  |  |     |     |         |
|     | 事務事業名   | 達成状況   | 任期付職員については、農林部及び商工振興部に部長級職員を各1名採用したほか、10月1日付で弁護士を採用しています。<br>また、社会人枠の合格者6名を採用したことから、H25年度は9人を採用しており、「 <b>目標を達成済み</b> 」と評価しました。 |     |     |         |
|     | 民間人採用事業   | A  |  |     |     |         |
|     | 実施内容  | 目標   | H22  | H23 | H24 | H25     |
|     | 特別な技能、経験、知識を有する者など、市役所内部からの登用が難しい業務に従事させるため、また、市の業務に市民感覚や民間手法を取り入れるため、民間からの人材の登用(採用・委嘱など)を図ります。 | 採用人数 8人(累計)(H25)<br>1人(H23)、2人(H24)  | -  | 1人  | 1人  | 10人(累計) |
| 決算額 |   | 0  | 0  | 0   | 0   |         |
| 総括  |   | 多様化する市民ニーズや地域課題に対応するために、特別な技能、経験、知識を有する人達を計画期間内に計10人採用しており、また、平成26年4月にも、博物館長に任期付職員を、公園緑地課に樹木医を採用しています。<br>こうした民間からの登用により、公務内では得られない特別な技能、経験、知識が、職員と共有されることになり、職員の仕事力が向上し、組織が活性化されています。 |  |     |     |         |
|     | 経営計画への反映等   | 今後も、限られた人員の中で着実に業務を実施するためには、職員ひとりひとりの生産性を向上させることが必要となることから、経営計画の計画事業に位置付けて、継続して取り組みます。<br>経営計画：「民間からの職員採用(行革)」   |  |     |     |         |

| No.   | 項目   | 自己評価   | 平成25年度実施内容   |       |        |  |
|---|--|--|--|-------|--------|--|
| 7-2   | 職員提案による自主財源の確保<br>(人事評価と連動した成果主義の徹底)   | 進捗率  | 施策を構成する3事業について、1事業が「 <b>工程表どおり実施</b> 」、2事業が「 <b>工程表どおり実施できなかった</b> 」でした。                                   |       |        |  |
|   |  | C  |  |       |        |  |
|   |  | 達成率  | 構成する3事業について、すべて「 <b>未達成</b> 」でした。  |       |        |  |
|   |  | C  |  |       |        |  |
|   | 事務事業名  | 自己評価   | 平成25年度実施内容   |       |        |  |
|   | (1)職員提案政策研究事業  | 進捗率  | 3件の提案があり、全ての政策研究テーマを決定しました。経営型の行政運営を推進するテーマ(女性職員による職場改善の研究)を実施したことから、「 <b>工程表どおり実施済み</b> 」と評価しました。         |       |        |  |
|   |  | A  |  |       |        |  |
|   | 実施内容   | 達成率  | 3件の政策研究テーマを調査研究することができ、うち1件の政策研究テーマを施策に反映させることができましたが、自主財源の確保につながった提案件数が目標に満たなかったため、「 <b>未達成</b> 」と評価しました。 |       |        |  |
|   | (1)職員が自主的に提案した政策テーマについて、グループで研究活動を行い、その成果を施策へ反映させていきます。<br>特に、自主財源の確保に関するテーマについて、積極的に施策への反映を目指します。 | C  |  |       |        |  |
| 目標  |  | H22  | H23  | H24   | H25    |  |
| 自主財源の確保につながった提案件数 累計3件<br>(H25まで、1件(H23)、2件(H24)) |  | -  | 1件   | 0件    | 1件(累計) |  |
|   | 決算額  | 2,732  | 2,191  | 4,944 | 2,451  |  |
|   | 総括   | 当該事業をとおり、人材育成の観点からは、職員の政策形成能力及び行政課題に対する挑戦意欲向上など一定の効果があつたものと考えます。事業化されたものは、11テーマから14件、制度化されたものは1つのテーマから3件の実績がありました。<br>目標である自主財源確保につながった研究テーマは、長期的につながっていくものであればいくつかありましたが、即時に効果のある研究テーマを想起するのは困難であったため、目標設定の仕方に工夫が必要と思われる。 |  |       |        |  |
|   | 経営計画への反映等  | 職員の意欲、提案を活かす仕組みづくりの観点や政策形成能力の向上を促す観点からも人材育成に必須の取り組みであるため、経営計画に位置付けて継続して取り組みます。<br>経営計画：「職員提案政策研究事業」  |  |       |        |  |
|   | 事務事業名  | 自己評価   | 平成25年度実施内容   |       |        |  |
|   | (2)市長と職員の意見交換会   | 進捗率  | 昼食時間を利用した市長と職員の意見交換について一部実施することができなかったことから「 <b>工程表どおり実施できなかった</b> 」と評価しました。                                |       |        |  |
|   |  | C  |  |       |        |  |
|   | 実施内容   | 達成率  | 目標の60人/年に対して、延べ20人の職員が市長と意見交換を実施したため、「 <b>未達成</b> 」と評価しました。  |       |        |  |
|   | (2)職員の職務意欲の向上と職員の提案を引き出す機会として、希望する職員たちが、昼の休憩時間を利用し、市長と意見交換をします。                                    | C  |  |       |        |  |
| 目標  |  | H22  | H23  | H24   | H25    |  |
| 参加者数 60人/年  |  | 84人  | 125人   | 67人   | 20人    |  |
|   | 総括   | アクションプラン推進に向けて市長と職員の意見を交換することができましたが、台風の影響による災害復旧対応などによって参加者を確保できない時期が長期間続いたため日程調整が困難な状況がありました。  |  |       |        |  |
|   | 経営計画への反映等  | 市長と職員の意見交換については、4年間で延べ296人が参加するなど一定の成果があつたため、経営計画に直接的に位置づけた事業としては終了しますが、昼食を利用した意見交換は実施していきます。  |  |       |        |  |

| 事務事業名  | 自己評価               | 平成25年度実施内容   |     |     |     |     |
|--|--------------------|--|-----|-----|-----|-----|
| (3)新人事評価制度導入事業   | 進捗状況               | 新たな人事評価制度設計に向け、検討を進めていますが、部課長級への試行が実施されていないことから、「 <b>工程表どおり実施できなかった</b> 」と評価しました。  |     |     |     |     |
|  | C                  |  |     |     |     |     |
| 実施内容   | 達成状況               | 新たな人事評価制度設計に向け、検討を進めていますが、部課長級への試行が実施されていないことから、「 <b>未達成</b> 」と評価しました。   |     |     |     |     |
|  | C                  |  |     |     |     |     |
| (3)能力・実績主義の人事管理を徹底するため、現行の人事評価制度を検証したうえで、能力評価(※50)及び業績評価(※51)を中心とした人事評価制度を導入します。 | 目標                 |  | H22 | H23 | H24 | H25 |
|  | 部課長級を対象に試行を実施(H25) |  | —   | —   | —   | ×   |
|  | 総括                 | 新たに策定した、経営計画の指標設定と目標管理制度の整合性を図るため制度設計が遅れたところでありますが、市役所の仕事力向上のためには、適正な人事評価に基づく処遇が不可欠であることから、地方公務員法の改正内容も踏まえて、導入に向けて準備を進めます。 |     |     |     |     |
|  | 経営計画への反映等          | 市役所の仕事力向上のためには、適正な人事評価に基づく処遇が不可欠であることから、経営計画の計画事業に位置付けて、継続して取り組みます。<br>経営計画：「新人事評価制度導入事業」                                  |     |     |     |     |

| No. | 項目   | 自己評価  | 平成25年度実施内容  |       |       |        |       |
|-----|--|---|---|-------|-------|--------|-------|
| 7-3 | エリア担当制度の検討など職員の地域活動への参加促進  | 進捗率   | これまでのエリア担当職員活動事例集を作成し、職員間での情報共有と市民への情報提供のため庁内掲示板およびホームページに掲載し、地域活動への参加促進を図ったため、「 <b>工程表どおりに実施済み</b> 」と評価しました。 |       |       |        |       |
|     |  | A   |   |       |       |        |       |
|     | 事務事業名  | 達成率   | 町会等からの意見や要望等を100%措置しましたが、職員の地域活動に参加している割合が目標に届かず、「 <b>未達成</b> 」としました。   |       |       |        |       |
|     | 職員地域活動参加促進事業   | C   |   |       |       |        |       |
|     | 実施内容   | 目標  |   | H22   | H23   | H24    | H25   |
|     | 地域活動の活性化と職員力のさらなる活用のために、次の取り組みを行います。<br>(1)地域活動への参加促進策の強化<br>職員への啓発策として、町会活動等地域活動への参加目標設定、目標達成状況の把握、公表により、職員の参加意欲を促します。<br>(2)エリア担当制度の導入 市民ニーズを把握しながら地域とのパイプ役となり、地域づくりについての助言や協力等を行うためにエリア担当職員を各地区に配置します。<br>・エリア担当職員の活動内容<br>①町会の会議等への出席<br>②町会への情報提供<br>③町会からの意見・要望等の受付及び関係課との調整 | 地域活動に参加している職員の割合 70.0%(H25)<br>53.0%(H22)、60.0%(H23)、65.0%(H24)   |   | 55.1% | 55.7% | 46.10% | 51.8% |
|     |  | エリア担当制度による、町会等からの意見や要望等を措置した割合 100%/年   |   | —     | 99.6  | 100%   | 100%  |
|     |  | 決算額   |   | 0     | 605   | 754    | 531   |
|     | 総括   | 地域活動への職員参加について目標設定し促進しましたが、目標には達しませんでした。導入したエリア担当制度については、地域の意見や要望を関係課等に取り次ぎ、確実に措置しました。エリア担当職員の活動事例集を作成し、職員間での情報共有と市民への情報提供のため庁内掲示板およびホームページに掲載しました。 |   |       |       |        |       |
|     | 経営計画への反映等  | 市民ニーズを把握しながら地域と行政のパイプ役として町会に関わり、意見や要望の措置に効果がありました。更に今後は地域活動の活性化に軸を置いた活用が求められていることから経営計画に位置付け、継続していきます。<br>経営計画：「エリア担当制度」                            |   |       |       |        |       |

| No. | 項目   | 自己評価   | 平成25年度実施内容  |       |        |        |       |
|-----|--|--|---|-------|--------|--------|-------|
| 7-4 | 窓口改革運動の実施  | 進捗率  | ソフト面では、外部委託による窓口や電話応対の診断を実施し、診断に連動した接遇向上研修を実施するとともに、外部研修機関によるクレーム対応、接遇指導者養成研修などへ職員を派遣するなど各種研修を実施しました。ハード面では、平成24年7月から総合窓口システムを導入しています。これらのことから「 <b>工程表どおり実施</b> 」と評価しました。                             |       |        |        |       |
|     |  | A  |   |       |        |        |       |
|     | 事務事業名  | 達成率  | 各種研修機関でクレーム対応、接遇向上などの研修へ職員を派遣し、窓口対応に関するスキルの上向上も図り、総合窓口専任のコンシェルジュを配置するなど体制の整備も進め、ハード面では、平成24年7月から総合窓口システムを導入しました。それらの効果は全庁的にも波及し、職員の対応がよくなったと市民に喜ばれる場面も見られるようになりました。しかし、目標値にはわずかに及ばず「 <b>未達成</b> 」でした。 |       |        |        |       |
|     | 窓口改革事業   | C  |   |       |        |        |       |
|     | 実施内容   | 目標   |   | H22   | H23    | H24    | H25   |
|     | 窓口サービスの充実を図るために、次の取り組みを行います。<br>(1)接客態度改善の取り組み促進<br>・接客態度改善のための取り組みの提案<br>・研修の実施及び研修機関への派遣(接遇研修、クレーム対応研修など)<br>・窓口診断の実施<br>・弘前市職員マナーブックの活用<br>・接遇改善チームの設置<br>(2)ハード面での窓口改革<br>①経費が少なく、比較的早期に実施可能な設備の導入<br>②関係する課等の配置換えやシステム改修等、大規模な設備の導入(届出手続きのシステム化、総合窓口化)<br>③総合窓口開設後の検証 | 職員の対応や態度に不満をもつ市民の割合 10.0%(H25)<br>なし(H22)、14.0%(H23)、12.0%(H24)  |   | 16.4% | 12.8%  | 13.3%  | 11.6% |
|     |  | 決算額  |   | 0     | 48,613 | 21,185 | 2,139 |
|     | 総括   | 総合窓口システムの導入により、待ち時間の短縮などがされたほか、各種取り組みによって職員に対する意識啓発を行ったことで接遇の向上が図られるなど窓口業務全体の改善を図ることができました。                        |   |       |        |        |       |
|     | 経営計画への反映等  | 職員の対応や態度に不満をもつ市民の割合は、目標に到達せず、接遇改善が望まれていることがうかがえます。引き続き職員の恒常的意識改革を促し、接遇レベル向上をはかるため、経営計画で継続して実施します。<br>経営計画：「接遇向上研修」 |   |       |        |        |       |

| No.      | 項目  | 自己評価  | 平成25年度実施内容   |  |     |       |       |        |
|----------|---|---|--|--|-----|-------|-------|--------|
| ☆<br>7-5 | 地域マネジメント能力を育成するための職員研修プログラムの導入  | 進捗率   | 早稲田大学マニフェスト研究所の人材マネジメント部会への職員派遣や先進地視察、民間企業(株式会社電通)への派遣などを実施したことから「 <b>工程表どおり実施</b> 」と評価しました。                             |  |     |       |       |        |
|          |   | A   |  |  |     |       |       |        |
|          |   | 達成率   | 各事業において当初の工程表どおり実施し、目標を達成していることから「 <b>達成</b> 」と評価しました。   |  |     |       |       |        |
|          |   | A   |  |  |     |       |       |        |
|          | 事務事業名   | 自己評価  | 平成25年度実施内容   |  |     |       |       |        |
|          | (1)職員人材マネジメント能力向上特別研修   | 進捗率   | 早稲田大学マニフェスト研究所の人材マネジメント部会へ職員を3名参加させ、人材をマネジメントするための先進的な手法や理論を学び、学んだことを市で実践する研修を行ったことから「 <b>工程表どおり実施</b> 」と評価しました。         |  |     |       |       |        |
| A        |   |   |  |  |     |       |       |        |
|          | 実施内容  | 達成率   | 平成25年度に参加した職員が提案する研修会の実施や職員が利用できるネットワークの利用開始など計2件について研修で学んだことを活かし、実践することができたため「 <b>達成</b> 」と評価しました。                      |  |     |       |       |        |
|          | 「地域経営」を推進するために人材マネジメント能力、政策実現や経営能力のある人材を育成します。このため、先進地視察研修や専門的機関等へ職員を派遣します。 | A   |  |  |     |       |       |        |
|          |   |   | 目標   |  | H22 | H23   | H24   | H25    |
|          |   |   | 研修成果が実践できた件数 累計3件(H25)   |  | -   | -     | 2件    | 4件(累計) |
|          |   |   | 決算額  |  | -   | -     | 1,571 | 1,587  |
|          |   | 総括  | 人材をマネジメントするための先進的な手法や理論を学び、職員へのインタビューによる基礎調査の実施や自主勉強組織の立ち上げなどを実践し、職員の政策実現能力、経営能力を育成することができました。                           |  |     |       |       |        |
|          | 経営計画への反映等   | 平成24年度から26年度の3年間で9名の職員を派遣し、研修成果が実践できた件数は目標の3件を超え、4件となりました。よって今後、人材のマネジメントに関する取り組みを研究していく基礎が十分につくられたと判断されるため、事業を終了します。 |  |  |     |       |       |        |
|          | 事務事業名   | 自己評価  | 平成25年度実施内容   |  |     |       |       |        |
|          | (2)職員スキル向上特別研修事業  | 進捗率   | アクションプラン達成に必要な先進地への視察や専門性の高い研修の受講について、各所属から提案してもらい必要と認められる派遣について実施したことから「 <b>工程表どおり実施</b> 」と評価しました。                      |  |     |       |       |        |
|          |   | A   |  |  |     |       |       |        |
|          | 実施内容  | 達成率   | 平成25年度は、6所属、7件の派遣を実施し、一部を除き確実に施策へ反映されたため「 <b>達成</b> 」と評価しました。  |  |     |       |       |        |
|          | 「地域経営」を推進するために人材マネジメント能力、政策実現や経営能力のある人材を育成します。このため、先進地視察研修や専門的機関等へ職員を派遣します。 | A   |  |  |     |       |       |        |
|          |   |   | 目標   |  | H22 | H23   | H24   | H25    |
|          |   |   | 研修成果が施策に反映できた割合 70%/年  |  | -   | 73.7% | 93.3% | 85.7%  |
|          |   | 総括  | 先進地視察や専門性の高い研修を受講して得られた知識、技術等を施策に反映することができ、アクションプランの推進に貢献しました。   |  |     |       |       |        |
|          |   | 経営計画への反映等   | 研修成果が施策に反映できた割合は、目標を連続して達成しているものの、経営計画では各々の事業期間を原則2年間としており、徹底したスクラップアンドビルドによる新規事業に効率的に対応するため、継続実施します。<br>経営計画：「政策調査研究事業」 |  |     |       |       |        |
|          | 事務事業名   | 自己評価  | 平成25年度実施内容   |  |     |       |       |        |
|          | (3)民間企業派遣事業   | 進捗率   | 株式会社電通に1年間、職員を1名派遣し、自ら施策提案をして地域経営を推進する人材の育成を実施したことから「 <b>工程表どおり実施</b> 」と評価しました。  |  |     |       |       |        |
|          |   | A   |  |  |     |       |       |        |
|          | 実施内容  | 達成率   | 平成25年度末に市長・副市長及び関係部課長級職員に対し、派遣された職員が市における施策提案報告会を実施したことから「 <b>達成</b> 」と評価しました。   |  |     |       |       |        |
|          | 「地域経営」を推進するために人材マネジメント能力、政策実現や経営能力のある人材を育成します。このため、先進地視察研修や専門的機関等へ職員を派遣します。 | A   |  |  |     |       |       |        |
|          |   |   | 目標   |  | H22 | H23   | H24   | H25    |
|          |   |   | 研修成果による施策提案ができた件数 1件/年   |  | -   | -     | -     | 1      |
|          |   | 総括  | 研修の実施により、自ら施策提案し、地域経営を推進するための企画力・プレゼンテーション能力・情報収集能力・営業力などのスキル向上が図られました。  |  |     |       |       |        |
|          | 経営計画への反映等   | 民間企業での実務経験を通して民間経営感覚を身に付け、当市の魅力の情報発信に結び付いており、H26年度は派遣先を1カ所増やし、派遣職員を2名に拡大し実施していることから、継続していきます。<br>経営計画：「民間企業派遣事業」      |  |  |     |       |       |        |

| No.   | 項目  | 自己評価   | 平成25年度実施内容  |     |     |     |        |
|---|---|--|---|-----|-----|-----|--------|
| ★<br>7-6  | 弘前市仕事力向上・リノベーション  | 進捗率  | 平成24年度の下半期に事務処理ミスが判明した17部署について、仕事力向上・リノベーションチームによる事務の棚卸・点検を実施しました。併せて、平成24年度の点検結果のフォローアップを実施しました。 |     |     |     |        |
|   |   | A  |   |     |     |     |        |
|   | 事務事業名   | 達成率  | 仕事力向上・リノベーションチームによる事務の棚卸・点検及び仕事リノベーション運動により実施したすべての課室において改善項目が報告されました。                            |     |     |     |        |
|   | 仕事力向上・リノベーション(改新)事業   | A  |   |     |     |     |        |
|   | 実施内容  | 目標   | H22   | H23 | H24 | H25 |        |
|   | 経営的な視点で事務の棚卸や点検を実施し、職員の意識改革及び業務推進体制のリノベーション(改新)を図るため、弘前市仕事力向上・リノベーションチームを設置します。 | 改善点を報告した課室の割合  | 100%  | -   | -   | -   | 100.0% |
|   |   | 決算額  |   | 0   | 0   | 0   | 0      |
| 各課室等が担当している事務事業の点検等を実施することにより、改善点を見出し業務時間の短縮及び効率化を図ります。 | 総括  | 事務の棚卸や点検の実施により事務の改善点を見出すことができました。その改善案をしっかりと実施することにより、事務の効率化が図られます。                  |   |     |     |     |        |
|   | 経営計画への反映等   | 組織の仕事力の向上、事務処理ミスの発生防止を図るため、事務の棚卸・点検、業務支援システムの見直しなどを継続して実施します。<br>経営計画:「仕事力リノベーション事業」 |   |     |     |     |        |