

御殿場市行政改革大綱

中間評価報告書

御殿場市

平成26年1月

目 次

はじめに	1
1 御殿場型NPM体系図	2
2 行政改革推進項目	3
3 行政改革行動計画実施項目	4
4 評価方法	6
5 行動計画実施項目の中間評価	8
6 全体の評価	20

資料編

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票	24
平成24年度職員意識調査集計結果（抜粋）	57

はじめに

御殿場市行政改革大綱～市民とともに歩む行政経営の実現～（以下「大綱」という。）は、御殿場型NPMの理念のもと、職員一人ひとりが、常に市民に目を向け、経営感覚を磨きつつ、市民とともに歩む行政経営の実現をめざすことに主眼を置き、平成22年1月に策定したものである。また、この大綱の各改革推進項目に対して具体的な実施項目を設定するために、御殿場市行政改革大綱行動計画（以下「行動計画」という。）を、平成22年7月に策定した。

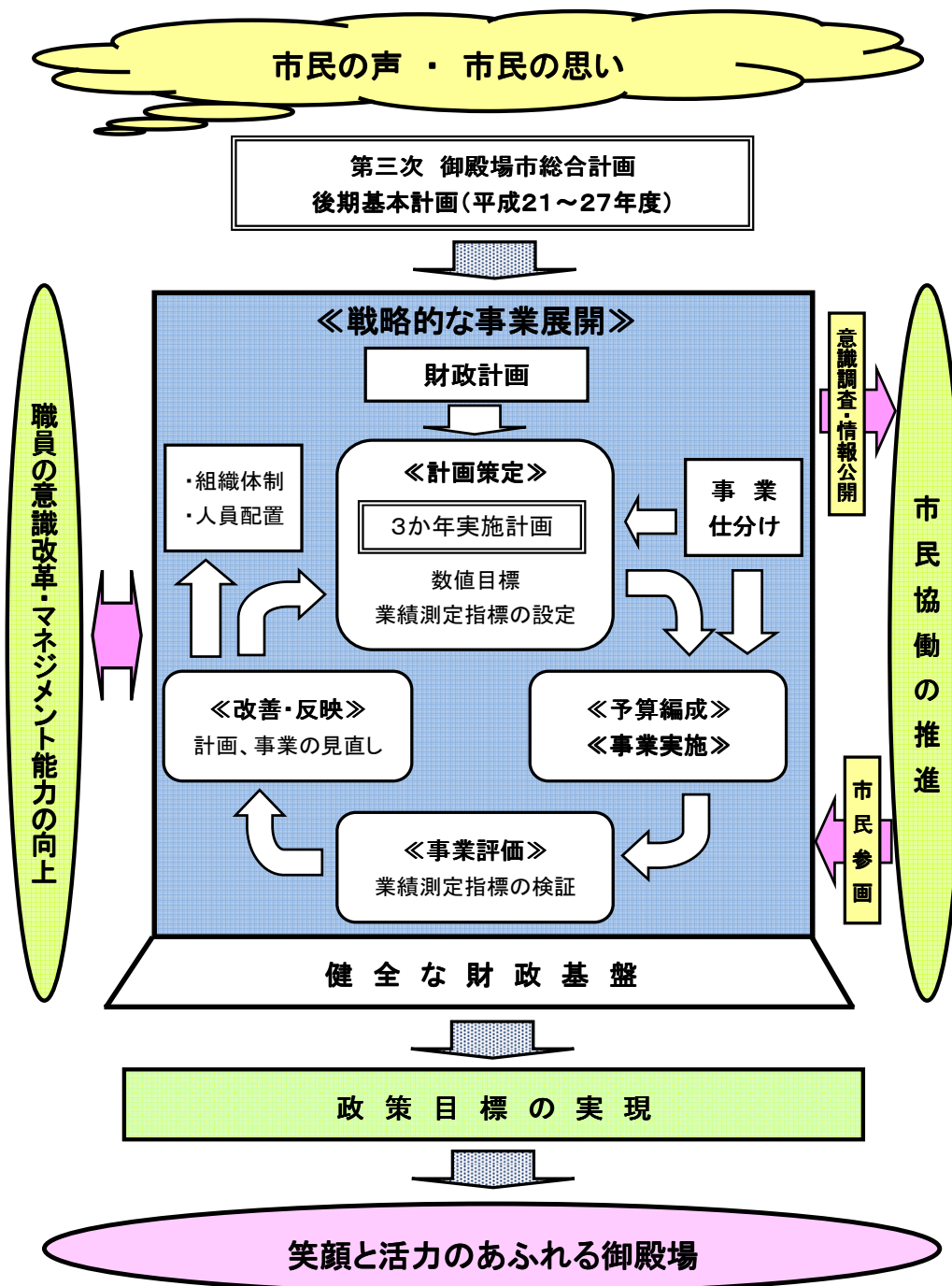
大綱及び行動計画の計画期間は、平成22～27年度の6年間とし、平成23年度までを御殿場型NPMの構築期間、平成24～27年度を御殿場型NPMの本稼働期間と位置付け、様々な事業を展開している。

本報告書は、全計画期間のうち中間年度にあたる平成24年度を経過したことから、計画全体における大綱の進捗状況の確認を行うもので、行動計画に示された各実施項目の実績や現在の状況、平成23年度末に実施した行動計画中間報告書の内容をふまえ、今までの成果や現在の課題を洗い出すものである。

評価結果は、大綱の方針である「計画、予算、評価という各過程がトータルで機能するような体系」を構築するために今後の行政改革推進項目の改善につなげ、PDCAサイクルを潤滑にまわすことで、御殿場型NPMの更なる発展をめざす。

なお、中間評価の結果は、市ホームページ等を通じて市民に公表する。

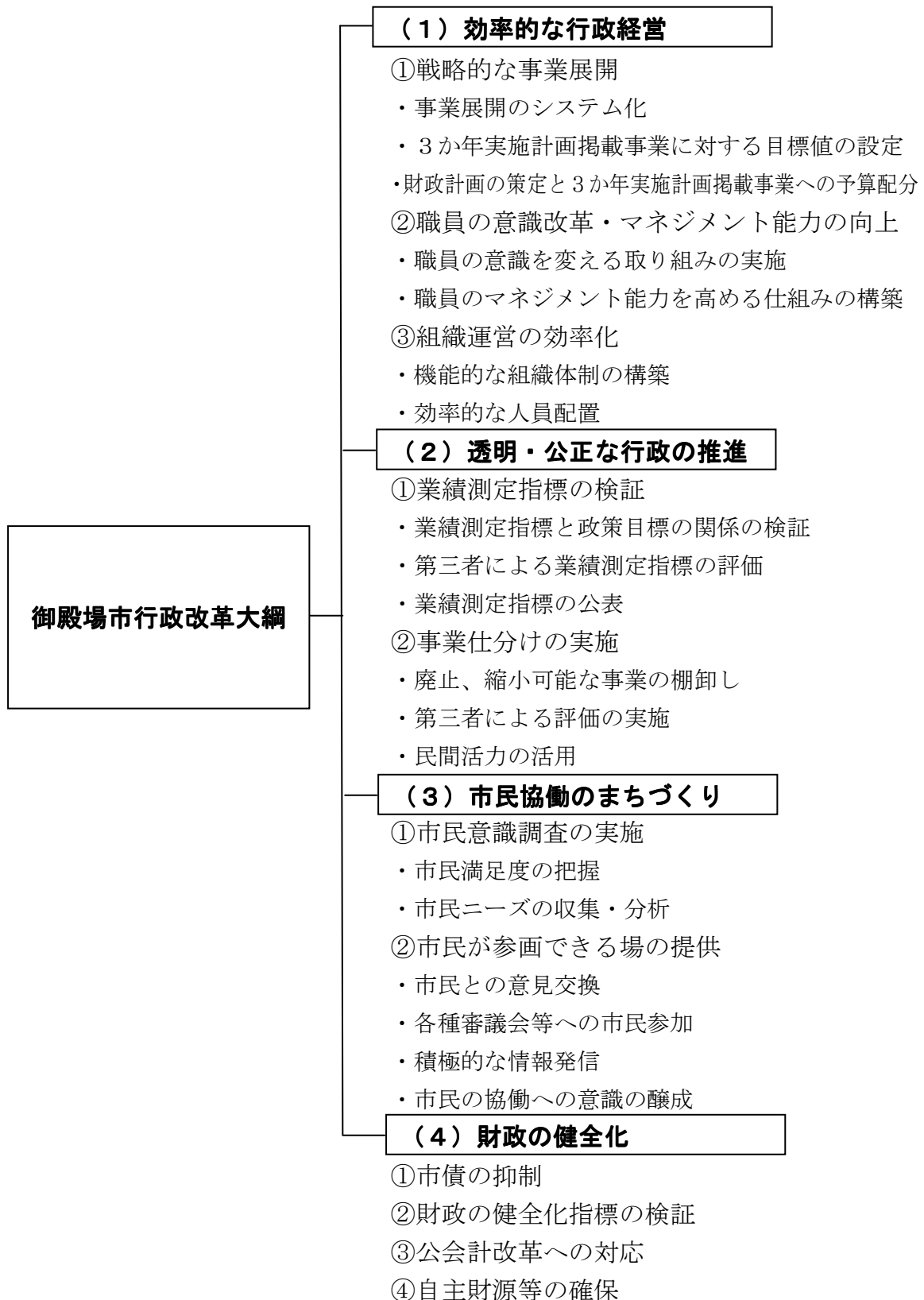
1 御殿場型NPM体系図



業績測定指標：事業の目標の達成状況を知るための、具体的客観的尺度。業績を測定するためのものさし。

数値目標：業績測定指標によって測定された、事業の目標を数値化した値。「目標値」も同義。

2 行政改革推進項目



3 行政改革行動計画実施項目

区分	整理番号	実施項目	実施年度	実施課
(1) 効率的な行政経営				
① 戦略的な事業展開				
	1-101	新たな3か年実施計画要求シートの作成	H22	企画課・行政課
	1-102	財政計画の策定	H22～	財政課
	1-103	3か年実施計画事業への業績測定指標と目標値の設定	H22～	各課・企画課
	1-104	3か年実施計画事業の評価	H23～	行政課
	1-105	評価に基づく事業の改善	H23～	企画課・各課
	1-106	設計VEの実施	H22～	財政課・各課
② 職員の意識改革・マネジメント能力の向上				
	1-201	御殿場型NPM取り組み開始式の実施	H22	行政課
	1-202	御殿場型NPMの研修の実施	H22～	人事課・行政課
	1-203	研修計画の見直し	H22～	人事課
	1-204	マナー向上計画の策定と実施	H22～	人事課・各課
	1-205	職員意識調査の実施	H22～	人事課
③ 組織運営の効率化				
	1-301	組織機構の見直しと人員配置	H22～	行政課
	1-302	定員適正化計画の策定	H22	行政課
	1-303	事務事業の広域連携の検討	H22～	企画課
	1-304	人事評価制度の試行	H23～	人事課
(2) 透明・公正な行政の推進				
① 業績測定指標の検証				
	2-101	3か年実施計画事業の業績測定指標と目標値の検証	H22～	企画課・行政課
	2-102	3か年実施計画事業の業績測定指標と目標値の公表	H22～	企画課
② 事業仕分けの実施				
	2-201	職員による緊急事業仕分けの実施	H22	行政課
	2-202	事業仕分けの制度構築	H22	行政課
	2-203	廃止・縮小・改善可能な事業の棚卸し	H23～	行政課・企画課・財政課
	2-204	事業仕分けの実施	H23～	行政課
	2-205	民間活力の活用	H22～	行政課・各課

区分	整理番号	実施項目	実施年度	実施課
(3) 市民協働のまちづくり				
① 市民意識調査の実施				
	3-101	市民満足度調査の実施	H22～	秘書広報課
	3-102	みんなの声を活かす意見公募制度の導入	H22～	企画課
② 市民が参画できる場の提供				
	3-201	市長と市民の直接対話	H22～	秘書広報課・市民協働課
	3-202	各種審議会への市民参加	H22～	各課・行政課
	3-203	積極的な情報発信	H22～	秘書広報課
	3-204	事業の「協働化」に向けた取り組み	H22～	市民協働課
	3-205	市民協働の市民啓発と担い手の育成	H22～	市民協働課
	3-206	新たな「市民協働型まちづくり推進プラン」の策定	H23	市民協働課
(4) 財政の健全化				
① 市債の抑制				
	4-101	起債計画の策定	H22～	財政課
② 財政の健全化指標の検証				
	4-201	健全化判断指標の監査及び議会への報告	H22～	財政課
③ 公会計改革への対応				
	4-301	固定資産台帳(公有資産台帳)の整備	H23～	財政課
④ 自主財源等の確保				
	4-401	財源確保の積極的取り組み	H22～	財政課・税務課・各課
	4-402	インターネット公売の開始	H22～	税務課

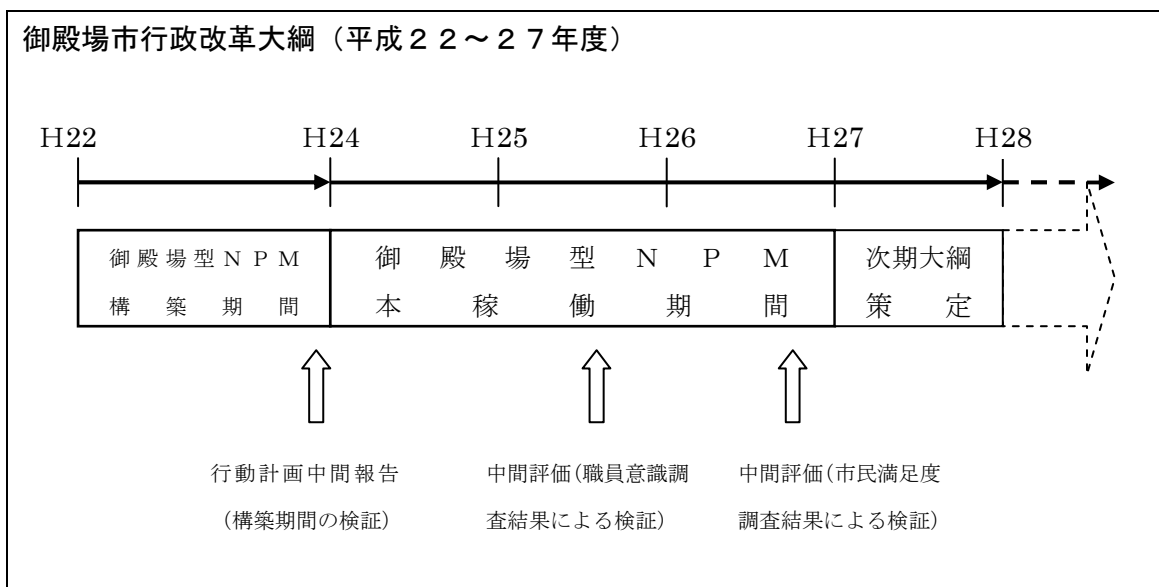
4 評価方法

(1) 御殿場型NPMの評価のイメージ

御殿場型NPMの実現のために、大綱の改革方針として、『職員一人ひとりが、常に市民に目を向け、経営感覚を磨きつつ、市民とともに歩む行政経営の実現をめざすこと』を掲げている。具体的には、① 安定した財政基盤の確立、経営手法の活用等を含めたトータルで機能する体系づくり ② 行政改革の実施主体である職員の意識改革と資質向上 ③ 市民本位の視点に立った行政サービスを提供することによる市民満足の向上 のすべてを達成することをめざすこととしている。

従って、①～③それぞれの項目の進捗を評価することで、御殿場型NPMの進捗度を測ることとする。

また、評価することで洗い出された課題は、大綱の行政改革推進項目の改善につなげることとともに、次期の行政改革大綱の策定に活用する。



(2) 中間評価の方法

平成23年度末に実施した行動計画中間報告書では、主に御殿場型NPMが機能するためのシステムの構築について、行動計画の実施項目の進捗状況を確認することで評価した。本評価においては、引き続き実施項目の進捗状況を確認するとともに、行政改革の実施主体である職員の意識改革が図られているかに主眼を置き、評価を実施した。

① 自己評価

行動計画実施項目の実施課による自己評価

⇒ 「御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票（資料編）」

② 有識者による評価

実施課が作成した「御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票（資料編）」に基づく、有識者のヒアリングによる評価

③ 職員意識調査結果による検証

平成22年度と平成24年度に実施した職員意識調査の結果をふまえ、職員の意識改革が図られているかを検証することでの評価

④ 全体評価

①～③をふまえた、全体の評価

5 行動計画実施項目の中間評価

(1) 効率的な行政経営

① 戦略的な事業展開

実施項目	新たな3か年実施計画要求シートの作成			整理番号	1-101
実施期間	平成22年度	実施課・室等	企画課・行政課		
評価	職員は事業費と事業実績を意識し、事業の進め方をより詳細に検討するようになっている。				
理由	・3か年実施計画要求シートを改定し、業績測定指標と目標値の記入欄が追加されたことにより、事業費が目標値と対比できるような形式となっている。 ＜職員意識調査結果＞ ・【設問4】「事務事業を実施する前に、その事業の必要性や成果を意識していますか」では、『意識している』が、平成22年度38.2%から平成24年度49.7%と<u>11.5ポイント上昇している。</u> ・【設問5】「事務事業を実施する際に、自分なりに目標を掲げ、事前に工程を整理してから取り組んでいますか」では、『取り組んでいる』が、平成22年度50.4%から平成24年度64.0%と<u>13.6ポイント上昇している。</u>				

実施項目	財政計画の策定			整理番号	1-102
実施期間	平成 22 年度～	実施課・室等	財政課		
評価	3 か年実施計画の策定時に、より正確な予算額の情報が提供されている。				
理由	・ 中期的な財政シミュレーションが実施され毎年度更新されている。 ・ 財政シミュレーションに基づいた財政計画が毎年度策定されている。 ・ 中期的な財政シミュレーションが実施され試算が 1 本化されたことにより、シミュレーションに対する信頼性が向上している。				

実施項目	3 か年実施計画事業への業績測定指標と目標値の設定			整理番号	1-103
実施期間	平成 22 年度～	実施課・室等	各課・企画課		
評価	業績測定指標と目標値の設定により、3 か年実施計画の策定、予算編成、評価が一体として運用され、事業展開がシステム化している。費用対効果がより意識されるようになっている。				
理由	・企画課が3 か年実施計画のヒアリングにおいて、業績測定指標と目標値を必ず確認することにより、事業を選定する際の材料の一つとなっている。 ＜職員意識調査結果＞ ・【設問 2】「行政サービスの費用対効果についてどのように考えていますか」では、『業務改善をしてコストをカットすべきである』が平成 22 年度 44.9%から平成 24 年度 52.3%に上昇している。				

実施項目	3 か年実施計画事業の評価		整理番号	1-104
	評価に基づく事業の改善			1-105
実施期間	平成 23 年度～	実施課・室等	企画課、行政課、各課	
評価	評価結果は次年度の 3 か年実施計画策定の際、事業選定の資料として活用されている。事業の成果を意識して実施方法が見直されるようになっている。			
理由	・企画課が 3 か年実施計画のヒアリングにおいて、業績測定指標と目標値を必ず確認することにより、事業を選定する際の材料の一つとなっている。 ＜職員意識調査結果＞ ・【設問 6】「事務事業を実施した後に、その事業の成果を検証していますか」では、『検証し、事業の見直しに繋げている』『必要性は理解しているものの十分に検証できていない』の合計が、平成 22 年度 86.1%から平成 24 年度 88.2%に <u>上昇している。</u>			

実施項目	設計 V E の実施			整理番号	1-106
実施期間	平成 22 年度～	実施課・室等	財政課、各課		
評価	設計に V E（バリュー・エンジニアリング）※が導入されているが、今後 V E の件数を増やし、職員に浸透させていくことが必要である。				
理由	・機能と経費のバランス、ベテラン職員から若手職員への技術の伝承などの効果はまだ確認できない。				

※ V E：コスト縮減と、対象となる事業の持つ質（目的）を両立させながら、利用者に対して最適な調達を達成する（利用者の満足度を高める）手法。「品質とコストの最適化」につながるもの。

② 職員の意識改革・マネジメント能力の向上

実施項目	御殿場型NPM取り組み開始式の実施			整理番号	1-201
実施期間	平成 22 年度	実施課・室等	行政課		
評価	御殿場型NPMについての職員の理解は深まっており、職員の意識が変わるきっかけの一つになったとも考えられる。				
理由	・御殿場型NPM取り組み開始式が実施され、市長が御殿場型NPMの取り組みに際して職員に方針が示された。				

実施項目	御殿場型NPMの研修の実施		整理番号	1-202
実施期間	平成 22 年度～	実施課・室等	人事課・行政課	
評価	御殿場型NPMについての職員の理解は深まっており、経営的感覚を持った職員が育成されるきっかけの一つになったとも考えられる。			
理由	・全職員を対象として御殿場型NPMについての研修が実施されている。 ・民間企業経営者による講演会と民間企業への職員の視察研修が行われている。 ＜職員意識調査結果＞ ・【設問 1】「御殿場型NPMについて内容を理解していますか」では、『理解しており、市民にも説明できる』『自分なりに内容を理解しており、取り組むべきことも何となくわかっている』の合計が、平成 22 年度 67.0%から平成 24 年度 81.7%と <u>14.7 ポイント上昇している。</u>			

実施項目	研修計画の見直し		整理番号	1-203
実施期間	平成 22 年度～	実施課・室等	人事課	
評価	御殿場型NPMの視点で研修を見直したことにより、市民と向き合い、市民本位の視点へと少しずつ職員の意識改革が進んでいる。			
理由	・御殿型NPM研修、民間経営意識研修、マナー向上研修などが実施されている。 ＜職員意識調査結果＞ ・【設問 30】「市民ニーズの把握を心がけていますか」では『常に心がけている』が、平成 22 年度 20.4%から平成 24 年度 22.9%に<u>上昇している。</u> ・【設問 31】「業務以外でも地域活動等に参加して、地域住民のニーズ把握に取り組んでいますか」では『日頃から地域活動等に積極的に参加し、地域住民の声に耳を傾けている』が、平成 22 年度 34.7%から平成 24 年度 36.8%に<u>上昇している。</u> ・【設問 32】「自分の仕事の中で、市民と対話するように心がけていますか」では『常に心がけている』『自分の仕事に関係あることについては心がけている』の合計が、平成 22 年度 87.1%から平成 24 年度 87.6%に<u>上昇している。</u>			

実施項目	マナー向上計画の策定と実施		整理番号	1-204
実施期間	平成 22 年度～	実施課・室等	人事課・各課	
評価	マナー向上計画を実施したことにより職員のマナー意識は高まり、マナーそのものも改善していると考えられる。			
理由	・平成 22 年度にマナー向上のための指針（5 か条）とマナー向上計画カードが作成され、各所属にマナーリーダー、マナー推進員が設置されている。 ＜職員意識調査結果＞ ・【設問 13】「マナー向上計画への取り組みについて教えてください」では、『積極的に取り組んでいる』が、平成 22 年度 74.7%から平成 24 年度 78.7%に<u>上昇している。</u> ・【設問 14】「職員のお客様に対するあいさつについて」【設問 15】「職員のみだしなみについて」【設問 16】「職員のお客様に対する言葉遣いについて」【設問 17】「職員のお客様に対する対応について」では、『良いと思う』『全体的にはできている方だと思う』の合計は、平成 22 年度から平成 24 年度で<u>全て上昇している。</u>			

実施項目	職員意識調査の実施			整理番号	1-205
実施期間	平成 22 年度～	実施課・室等	人事課		
評価	職員意識の現状と変化は確認できるようになっているが、市民満足度調査と対比できていない。				
理由	・平成 22 年度と平成 24 年度に職員を対象にした意識調査が実施されており、その変化を確認できている。 ・平成 25 年度に実施される予定の市民満足度調査結果との対比が必要である。				

③ 組織運営の効率化

実施項目	組織機構の見直しと人員配置			整理番号	1-301
実施期間	平成 22 年度～	実施課・室等	行政課		
評価	より機能的な組織体制になったと考えられる。				
理由	・各所属との事務事業のヒアリングを毎年度実施することで、継続的に適正な組織編成の構築や人員配置が行われている。				

実施項目	定員適正化計画の策定			整理番号	1-302
実施期間	平成 22 年度～	実施課・室等	行政課		
評価	より効率的に人員が配置されるようになったと考えられる。				
理由	・平成 22 年度に定員適正化計画が策定されている。 ＜職員意識調査結果＞ ・【設問 22】「現在の組織の人員配置と事務分掌についてどのように考えていますか」では、人員配置が適当だとする職員が、平成 22 年度 40.9%から平成 24 年度 43.1%に<u>上昇している。</u>				

実施項目	事務事業の広域連携の検討		整理番号	1-303
実施期間	平成 22 年度～	実施課・室等	企画課	
評価	広域連携は行われており、職員にも少しずつ浸透してきているが、事務事業のコスト削減を目的とした広域連携が行われていない。			
理由	・富士山ネットワーク会議等、他市町との協議が行われている。 ・新東名高速道路ふれあいイベント等、他市町との合同事業が行われているが、コスト削減の効果は測れていない。 <職員意識調査結果> ・【設問 24】「他市町との事務事業の広域連携についてどのように考えていますか」では、『積極的に考えなければならない』『場合によって必要かもしれない』が、平成 22 年度 87.1%から平成 24 年度 89.3%に<u>上昇している。</u>			

実施項目	人事評価制度の試行		整理番号	1-304
実施期間	平成 23 年度～	実施課・室等	人事課	
評価	職員は業務をより組織的に遂行しようとする意識になっており、改善意識も向上している。			
理由	・平成 23 年度から人事評価制度の試行が行われている。 ＜職員意識調査結果＞ ・【設問 8】「あなたは日頃から業務改善への意識を持って仕事をしていま すか」では、『常に意識を持って仕事をしている』『意識するようにしてい る』が、平成 22 年度 80.4%から平成 24 年度 90.9%と <u>10.5 ポイント上昇 している。</u>			

(2) 透明・公正な行政の推進

① 業績測定指標の検証

実施項目	3 か年実施計画事業の業績測定指標と目標値の検証		整理番号	2-101
実施期間	平成 22 年度～	実施課・室等	企画課・行政課	
評価	業績測定指標の目標値の客観性が確保されている。			
理由	・ 3 か年実施計画の要求シートに記入された業績測定指標は、自己評価、ヒアリング時における検証、有識者による検証、行政改革推進強化のための推進員会議での検証、市民が含まれる行政改革推進審議会での検証、行政改革推進本部での検証と 6 段階で妥当性が検証されている。 ・ 有識者による検証や議会での報告がされており、業績測定指標の目標値の客観性は確保されている。			

実施項目	3ヶ年実施計画事業の業績測定指標と目標値の公表			整理番号	2-102
実施期間	平成 22 年度～	実施課・室等	企画課		
評価	目標値の達成に向けた、マネジメント意識の向上が確認できる。				
理由	・ 3 か年実施計画掲載事業に設定した業績測定指標と目標値は議会で報告され、さらに市ホームページで公表されている。 ＜職員意識調査結果＞ ・【設問 4】「事務事業を実施する前に、その事業の必要性や成果を意識していますか」では、『常に事前に必要性や成果を意識している』が平成 22 年度 38.2%から平成 24 年度 49.7%と <u>11.5 ポイント上昇している。</u> ・【設問 5】「事務事業を実施する際に、自分なりに目標を掲げ、事前に工程を整理してから取り組んでいますか」では、『取り組んでいる』が、平成 22 年度 50.4%から平成 24 年度 64.0%と <u>13.6 ポイント上昇している。</u>				

② 事業仕分けの実施

実施項目	職員による緊急事業仕分けの実施			整理番号	2-201
実施期間	平成 22 年度	実施課・室等	行政課		
評価	より効率的に事業を実施する意識になっており、限られた資源を有効に活用する基盤が作られている。				
理由	・平成 22 年度に職員による事業仕分けを実施し、その結果は、3 か年実施計画策定や予算編成時の参考資料として活用されている。 ＜職員意識調査結果＞ ・【設問 9】「あなたの職場は効率性を考えて仕事をしていますか」では、『常に効率性を考えている』『新規事業等については、効率性を考えて取り組む』の合計が、平成 22 年度 80.6%から平成 24 年度 86.5%に<u>上昇している。</u>				

実施項目	事業仕分けの制度構築			整理番号	2-202
	廃止・縮小・改善可能な事業の棚卸し				2-203
実施期間	平成 22 年度～	実施課・室等	行政課		
評価	第三者による事業仕分け制度は構築されている。				
理由	・平成 23、24 年度に第三者による事業仕分けが実施されている。 ・市の特徴や地域性を十分に考慮した上で、事業の必要性や実施方法等を見直す御殿場型の事業仕分けになっている。 ・事務事業の中から廃止・縮小・改善可能な事業が洗い出され、その中から事業仕分けの対象事業が抽出されている。				

実施項目	事業仕分けの実施			整理番号	2-204
実施期間	平成 23 年度～	実施課・室等	行政課		
評価	行政の主観によらない、事業の縮小・改善が行われている。効率的に事業を実施する意識にもなっている。				
理由	・平成 23、24 年度に第三者による事業仕分けが実施され、その結果は事業の縮小・改善として反映されており、その対応状況も公表されている。 ＜職員意識調査結果＞ ・【設問 9】「あなたの職場は効率性を考えて仕事をしていますか」では、『常に効率性を考え、アウトソーシングも含めて、方向性を検討している』が、平成 22 年度 24.8%から平成 24 年度 34.8%と <u>10.0 ポイント上昇している。</u> ・【設問 3】「事務事業に取り組む際に、自らの人件費も事業費の一部であるという意識を持って業務に取り組んでいますか」では、『常に意識し、それに見合う仕事をしている』『意識している』の合計が、平成 22 年度 94.7%から平成 24 年度 97.4 に<u>上昇している。</u>				

実施項目	民間活力の活用			整理番号	2-205
実施期間	平成 22 年度～	実施課・室等	行政課		
評価	民間活力を活用しており、サービスについても多くの市民からの意見により向上したと考えられる。				
理由	・新たに 2 施設の指定管理者制度導入と 2 施設の委託化が行われている。				

(3) 市民協働のまちづくり

① 市民意識調査の実施

実施項目	市民満足度調査の実施			整理番号	3-101
実施期間	平成 22 年度～	実施課・室等	秘書広報課		
評価	2 回目の市民満足度調査を実施し、まずは 1 回目の市民満足度調査との比較検証が必要である。				
理由	・ 2 回目の市民満足度調査が未実施のため、行政経営が市民満足につながっているかどうかは不明であり、検証結果を市政にフィードバックすることもできない。				

実施項目	みんなの声を活かす意見公募制度の導入			整理番号	3-102
実施期間	平成 22 年度～	実施課・室等	企画課		
評価	多様な市民の声を収集・分析できても、活かされる政策が限られている。				
理由	・市ホームページ、広報紙、公共施設を通じて、平成 22 年度と平成 23 年度は 4 施策、平成 24 年度は 3 施策について意見公募が実施されている。 ・市が実施する一部の施策・事業に限られている。これでは多様な市民の声を収集・分析できても、活かされる政策が限られてしまう。 ・1-203 から、職員は市民と向き合い、市民本位の視点へと意識が変わっているため、意見公募とは別に多様な声を収集・分析する取り組みが必要である。				

② 市民が参画できる場の提供

実施項目	市長と市民の直接対話			整理番号	3-201
実施期間	平成 22 年度～	実施課・室等	秘書広報課・市民協働課		
評価	市長と市民がお互いの理解を深める機会になっていると考えられる。				
理由	・毎年度、継続的に市長と市民の意見交換の場が設けられており、機会と参加者も増えている。				

実施項目	各種審議会への市民参加			整理番号	3-202
実施期間	平成 22 年度～	実施課・室等	各課		
評価	審議会における市民の市政への参画の機会が増えているとはいえない。				
理由	・ 公募による委員が参加する審議会は増えておらず、市政への市民参画の機会が増えていない。 ・ 1-203 から、職員は市民と向き合い、市民本位の視点へと意識が変わっているため、各種審議会とは別に市民が容易に市政に参画できる取り組みが必要である。				

実施項目	積極的な情報発信			整理番号	3-203
実施期間	平成 22 年度～	実施課・室等	秘書広報課		
評価	より鮮度ある情報提供に努めている。				
理由	・ホームページのリニューアル、プレスリリースの様式統一、フェイスブックの開設など、より鮮度ある情報提供が行われている。 ・平成 25 年度実施予定の市民満足度調査において、市民が市の情報を迅速かつわかりやすく知ることができるようになったかどうかを検証する必要がある。				

実施項目	事業の「協働化」に向けた取り組み		整理番号	3-204
実施期間	平成 22 年度～	実施課・室等	市民協働課	
評価	多くの事業が「協働化」しているとはいえない。より多くの事業について市民協働形態の取り入れを促進する必要があると考えられる。			
理由	・平成 22、23 年度に協働の原則に基づいて既存事業の評価が行なわれている。 ＜職員意識調査結果＞ ・【設問 34】「市民協働の意味を知っていましたか」では、『知っており、常に自分の業務に取り入れる可能性を考えている』が、平成 22 年度 24.6% から平成 24 年度 25.2% に<u>上昇している。</u> ・一方で、『言葉は知っており、自分の業務に取り入れたいが具体的な方法がわからない』が、平成 22 年度 44.0% から平成 24 年度 48.7% に<u>上昇している。</u>			

実施項目	市民協働の市民啓発と担い手の育成			整理番号	3-205
実施期間	平成 22 年度～	実施課・室等	市民協働課		
評価	市民に対して協働についての啓発や醸成活動が行われている。				
理由	・平成 22～24 年度まで行政と市民を対象として継続的に研修が行われており、市民に対して協働についての啓発や醸成活動が行われている。 ・平成 25 年度実施予定の市民満足度調査において、市民の協働に対する意識改革が図られたかどうかを検証する必要がある。				

実施項目	新たな「市民協働型まちづくり推進プラン」の策定			整理番号	3-206
実施期間	平成 23 年度	実施課・室等	市民協働課		
評価	市の現状やこれまでの推進プランによる協働の実績を踏まえ、新たな市民と行政の協働を進めていくためのプランが改定されている。				
理由	・平成 22 年度の市民満足度調査と職員意識調査で市の現状が把握されている。また、5 回の協議会、4 回の作業部会でこれまでの推進プランによる協働の実績を踏まえて、プランが改定されている。				

(4) 財政の健全化

① 市債※の抑制

実施項目	起債計画の策定			整理番号	4-101
実施期間	平成 22 年度～	実施課・室等	財政課		
評価	起債計画は策定されている。				
理由	・毎年度、6 月に起債計画が策定されている。 ・起債計画は財政計画に組み込まれている。そのため、大綱実施前に比べて計画的な財政運営が行えるようになっている。				

※ 市債:建設事業などのために市が借り入れるお金。

② 財政の健全化指標の検証

実施項目	健全化判断指標の監査及び議会への報告			整理番号	4-201
実施期間	平成 22 年度～	実施課・室等	財政課		
評価	健全化判断指標は報告されているが、より健全な財政を維持する必要がある。				
理由	・健全化判断指標の検証は財政健全化法により監査と議会で行われることになっている。そのため、健全化法が求める財政の健全性は監査と議会が毎年度チェックする仕組みが確立されている。 ・ただし、平成 23 年度決算に基づく健全化判断比率で早期健全化が必要な団体は全国で 2 団体しかない。 ・より健全な財政を維持するため、健全化判断指標とは別に、さらに厳しい市独自の目標値が財政計画に基づき、設定されている。				

③ 公会計改革への対応

実施項目	固定資産台帳（公有財産台帳）の整備			整理番号	4-301
実施期間	平成 22 年度～	実施課・室等	財政課		
評価	固定資産台帳は整備されていない。				
理由	・固定資産台帳は整備されていない。整備は平成 27 年度以降に予定されている。				

④ 自主財源等の確保

実施項目	財源確保の積極的取り組み			整理番号	4-401
実施期間	平成 22 年度～	実施課・室等	財政課・税務課・各課		
評価	収納率向上への取り組みはなされており、収納率は持ち直している。				
理由	・平成 22 年度にはコンビニ収納の拡大、インターネット公売開始、平成 24 年度には納税手法の拡充、特別対策班の設置、特別徴収事業所の指定拡大を行っている。 ・収納率は平成 22 年度 91.5%、平成 23 年度 91.3%、平成 24 年度 91.8% で推移している。 ・その他、市民課窓口番号表示システムの導入に係る広告収入等の自主財源確保の取り組みが行われている。				

実施項目	インターネット公売の開始			整理番号	4-402
実施期間	平成 22 年度～	実施課・室等	税務課		
評価	滞納に対する抑止力の一つとなっているとも考えられる。				
理由	・インターネット公売が実施されている。平成 22 年度は 28 件の差押物件について 2 回、平成 23 年度は 13 件の差押物件について 1 回の公売を実施されている。 ・昨今の厳しい経済情勢のなか、滞納件数はほとんど変化がなく 1 万件前後で推移している。				

6 全体の評価

(1) 効率的な行政経営

3か年実施計画の策定、事業の実施、評価、改善が連携することで、戦略的な事業展開を図るためのシステムが確立しつつあると言える。具体的には、中期的な財政計画が策定されたことにより、3か年実施計画掲載事業に正確な予算が配分されており、3か年実施計画を策定する際には、掲載事業ごとに業績測定指標と目標値が設定され、そのヒアリングでは、予算額と業績測定指標の目標値の比較により事業を選定する材料の一つになっている。また、目標値に対する事業の進捗はヒアリングのなかで確認されており、評価結果が次期実施計画の策定に活用されていると言える。

また、職員意識調査結果からも分かるように御殿場型NPMの体系の基盤となる職員の意識も高まっている。具体的には、行動計画実施項目の実施によって、職員の意識が市民と向き合い、市民本位の視点へと少しずつ変わっていることや、職員のマナー意識の高まり、マナーそのものの改善、御殿場型NPMへの職員の理解も深まっていることから、システムだけでなく、職員の意識もより成果や費用対効果を意識するような変化が生まれている。

御殿場型NPMでは、常に改善を行っていくことが大切であり、戦略的な事業展開を図るためのシステムをより精度の高いものに改善していくことが重要な課題となる。

(2) 透明・公正な行政の推進

3か年実施計画の内容は、有識者による検証や議会への報告がされていることから、業績測定指標と目標値の客観性は確保されている。また、業績測定指標と目標値の妥当性が6段階で検証されており、政策目標の実現に貢献しない業績測定指標の設定を防ぐ仕組みが確立している。そして、業績測定指標と目標値は、市ホームページなどで公表され、それを職員が意識することにより、目標値を達成しようとする職員の意識の高まりも確認できる。

また、市民と有識者による事業仕分けが公開の場で実施され、行政内部だけでは難しい事業の縮小、民間への委託化を含む事業の改善が行われており、職員の意識もより効率的に事業を実施しようとする意識に変わっている。

公開で行われる事業仕分けは、事業仕分けを傍聴した人や仕分け人として事業仕分けに携わった人から高い評価を受けていること、職員の意識改革への影響を考慮し、手法を改善したうえで継続するのか、または、それに代わる取組みを実施するのかを検討する必要がある。

(3) 市民協働のまちづくり

市民との意見交換の場、市からの情報発信は以前より充実しているが、市民のニーズが十分に市政に反映されているか、市民の満足度が向上しているかは、検証ができないため、2度目の市民満足度調査の結果をふまえ検証する必要がある。

市民協働については、意識の醸成を図る取組みは行われており、職員の市民協働に対する意識は向上している。今後より多くの事業について、市民協働形態の取り入れを促進する必要がある。

(4) 財政の健全化

起債計画は策定されており、計画的な財政運営が行われている。

また、自主財源の確保のためには、歳入の多くを占める市税の収納率の向上が重要な課題であり、納税推進のための取組みは積極的に行われている。

今後、より一層、健全な財政を維持するためには、市で独自に設定した法令の基準よりさらに厳しい目標値に即して財政運営を行っていく必要がある。

資 料 編

御殿場型 N P M 行動計画 実施状況報告個票

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票

●行動計画の内容(Plan)

実施項目	財政計画の策定			整理番号	1-102
実施期間	平成22年度～				
行政改革大綱 推進項目属性	(1)効率的な行政経営	(2)透明・公正な行政 の推進	(3)市民協働のまちづく り	(4)財政の健全化	
	○				
実施課・室等	財政課				
プログラム	中期的な財政シミュレーションを実施し、財政計画を策定する。				
実施後の 状態・効果	中期的な税収や義務的経費の伸びが明らかとなるため、3か年実施計画を策定する際に、より正確な予算額の情報が提供できる。				

●実績(Do)

実施(進捗)状況	計画どおり実施(進捗)
平成22～24年 度の具体的な 実績	《平成22年度》 ・ 4月 財政計画及び財政シミュレーションの検討を実施。 ・ 5月 日本生産性本部に「中期財政計画・シミュレーション表計算シート」の作成を委託。 ・ 11月 「中期財政計画・シミュレーション表計算シート」が完成、データ入力を開始。 ・ 1月 データ入力完了、分析を実施。 ・ 2月 市議会全員協議会に中期財政計画を報告。 《平成23年度》 ・ 6月 平成22年度決算統計データによる修正。 ・ 7月 財政見通しを市長に報告した後、3か年実施計画の投資的経費を企画課に連絡。 ・ 10月 平成23年度決算見込みデータによる修正を実施。 ・ 11月 市議会全員協議会に中期財政計画を報告。 《平成24年度》 ・ 6月 平成23年度決算統計データによる修正。 ・ 7月 財政見通しを市長に報告した後、3か年実施計画の投資的経費を企画課に連絡。 ・ 8月 市議会全員協議会に御殿場市財政計画を報告。

●効果の検証(Check)

効果の度合い	計画時に想定した効果は得られなかった
具体的な効果	財源不足が慢性化し、市政に対する行政需要が増大している現在、歳入に見合った、歳出という根本的なバランスを、計画どおり遂行していくことが、非常に難しく、困難を極めているが、シミュレーション表の活用により、将来の財政状況の変化が具体的な数値で確認することができる。

●改善または改革の推進に向けた今後の取組み(Action)

改善を要する事項、改善が見込まれる事項等	3箇年実施計画の策定に合わせて、計画を策定することが、決算統計作成後直近なため、時間に厳しい面がある。
今後の取組み	アベノミクスに代表される経済全体の回復基調はあるものの、当市の財政を取り巻く環境は大変厳しい状況にあるため、今後は歳出を抑制し、更なる厳しい状況にも耐えうる財政計画を作成する必要がある。

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票

●行動計画の内容(Plan)

実施項目	3か年実施計画事業への業績測定指標と目標値の設定			整理番号	1-103
実施期間	平成22年度～				
行政改革大綱 推進項目属性	(1)効率的な行政経営	(2)透明・公正な行政 の推進	(3)市民協働のまちづく り	(4)財政の健全化	
	○				
実施課・室等	各課・企画課				
プログラム	各課が3か年実施計画への要求の際に業績測定指標と目標値を設定する。要求に対し、企画課は、事業費と業績測定指標・目標値を対比して実施計画に掲載する事業を選定する。				
実施後の 状態・効果	3か年実施計画の策定、予算編成、評価が一体として運用され、事業展開がシステム化する。3か年実施計画の要求が、業績測定指標の目標値を達成するために事業費を要求するという仕組みになる。事業費に比べて低い目標値であれば、事業が選定されない、事業費が削減される、あるいは業績測定指標の目標値が修正されることになる。				

●実績(Do)

実施(進捗)状況	計画を超える実施(進捗)
平成22～24年 度の具体的な 実績	《平成22年度》 175事業について、指標と目標値を設定した。 《平成23年度》 186事業について、指標と目標値を設定した。 《平成24年度》 179事業について、指標と目標値を設定した。

●効果の検証(Check)

効果の度合い	計画時に想定したとおりの効果が得られた
具体的な効果	目標値を数値により設定したことから、評価を客観的にかつ明確に行うことができるとともに進捗管理をしやすくなった。実施計画を策定する上で、事業採択における基準の一つとなった。

●改善または改革の推進に向けた今後の取組み(Action)

改善を要する事項、改善が見込まれる事項等	指標及び目標値が事業の目的に沿ったものであるか妥当性の検証の実施。
今後の取組み	厳しい財政状況の中、目標値のみを優先するのではなく、市民ニーズを踏まえつつ、弾力性を持った運用をしていく。

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票

●行動計画の内容(Plan)

実施項目	3か年実施計画事業の評価			整理番号	1-104
実施期間	平成23年度～				
行政改革大綱 推進項目属性	(1)効率的な行政経営	(2)透明・公正な行政 の推進	(3)市民協働のまちづく り	(4)財政の健全化	
	○				
実施課・室等	行政課				
プログラム	3か年実施計画事業に設定した業績測定指標の実績等から事業の評価を行う。業績測定指標については、目標値との対比を行うことで、事業の進捗状況を確認するとともに、今後の事業の展望や課題を抽出する。				
実施後の 状態・効果	事業評価を行うことで、各課が事業の実施方法等を見直すことができる。また、次年度の3か年実施計画策定の際、事業選出の資料として活用できる。				

●実績(Do)

実施(進捗)状況	計画どおり実施(進捗)
平成22～24年 度の具体的な 実績	《平成23年度》 ・平成22年度に策定した3か年実施計画(平成23～25年度)に掲載された全175事業のうち、平成22年度以前から実施している131事業を対象に評価を行った。 ・評価結果は、3か年実施計画の策定や当初予算編成の参考資料として活用を図った。 ・評価結果は、報告書としてとりまとめ、平成23年11月に公表した。 《平成24年度》 ・平成22年度に策定した3か年実施計画(平成23～25年度)に掲載された全175事業のうち、平成23年度に実施した160事業を対象に評価を行った。 ・事業課と企画課が行う3か年実施計画策定のヒアリングに行政課が同席し、事業課に対する業績測定指標を使った事業の進捗管理や指標の設定について確認をした。 ・評価結果は、3か年実施計画の策定や当初予算編成の参考資料として活用を図った。 ・評価結果は、報告書としてとりまとめ、平成24年10月に公表した。

●効果の検証(Check)

効果の度合い	計画時に想定したとおりの効果が得られた
具体的な効果	業績測定指標による事業の進捗管理が徐々に各課に浸透してきた。「この指標ではこの事業の進捗を管理できない。」と当初の指標を変更する事業が出ているが、それは各課が事業の目的を再考していることの表れである。 3か年実施計画を担当する企画課では、評価結果を3か年実施計画策定作業に参考資料として活用できた。

●改善または改革の推進に向けた今後の取組み(Action)

改善を要する事項、改善が見込まれる事項等	事業への目的意識は徐々に向上してきているようであるが、3か年実施計画や事業評価に主に携わっているのは、各課の統括職の職員であるため、今後その他への職員へも意識改革が浸透し、PDCAサイクルによる事業展開が推進される。 事業評価を踏まえた3か年実施計画策定や予算編成という流れが浸透することで、事業の見直しをする機会が生まれ、結果、事業の改善が見込まれる。
今後の取組み	3か年実施計画を担当する企画課、予算編成を担当する財政課及び事業評価を担当する行政課の連携を深め、事業評価システムをより効果的に活用できるよう研究する。 各課の負担になり過ぎないように事業評価シート等の研究を行い、各課の事業管理における事務の軽減を図る。

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票

●行動計画の内容(Plan)

実施項目	評価に基づく事業の改善			整理番号	1-105
実施期間	平成23年度～				
行政改革大綱 推進項目属性	(1)効率的な行政経営	(2)透明・公正な行政 の推進	(3)市民協働のまちづく り	(4)財政の健全化	
	○				
実施課・室等	企画課・各課				
プログラム	次年度の3か年実施計画の際、評価結果に基づいて事業を選出する。設定した目標値の妥当性を再確認するとともに、必要に応じて目標値を修正する。				
実施後の 状態・効果	評価結果から3か年実施計画の事業選出基準の明確化が図られ、目標値に応じた事業額の配分の基礎となる。				

●実績(Do)

実施(進捗)状況	計画どおり実施(進捗)
平成22～24年 度の具体的な 実績	3か年実施計画策定時に業績測定指標を活用した。

●効果の検証(Check)

効果の度合い	計画時に想定したとおりの効果が得られた
具体的な効果	3か年実施計画策定時において、事業採択を判断するための重要な材料となった。

●改善または改革の推進に向けた今後の取組み(Action)

改善を要する事項、改善が見込まれる事項等	財政状況、市民ニーズの状況により、必要に応じ目標値を修正する。
今後の取組み	非常に厳しい財政状況であることから、財政見通しとの整合を図るために、必要に応じ目標値を修正する。

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票

●行動計画の内容(Plan)

実施項目	設計VEの実施			整理番号	1-106
実施期間	平成22年度～				
行政改革大綱 推進項目属性	(1)効率的な行政経営	(2)透明・公正な行政 の推進	(3)市民協働のまちづく り	(4)財政の健全化	
	○				
実施課・室等	財政課・各課				
プログラム	公共建設の設計段階において、VE(バリュー・エンジニアリング)の概念を導入する。				
実施後の 状態・効果	設計段階からVEを取り入れることで、公共建設に求められる機能と経費のバランスが図られる。また、ベテラン職員から若手職員への技術の継承も図られる。				

●実績(Do)

実施(進捗)状況	計画どおり実施(進捗)
平成22～24年 度の具体的な 実績	《平成22年度》 ・印野地区スポーツ公園(丸尾パーク)改修事業実施設計委託 ・市民会館会議棟耐震補強計画・改修工事実施設計業務委託 ・原里小学校校舎改築工事実施設計業務委託 ・市営住宅等長寿命化計画策定業務委託 ・西中学校基本構想策定業務委託 《平成23年度》 ・高根第2配水場建設工事実施設計業務委託 ・市営住宅西田中団地建替事業基本計画策定事業 ・神山小学校整備基本構想(管理・特別教室棟) 《平成24年度》 ・富士岡第2配水場建設工事実施設計業務委託 ・印野支所改築工事総合設計業務委託 ・御殿場小学校プール改築事業

●効果の検証(Check)

効果の度合い	計画時に想定したとおりの効果が得られた
具体的な効果	公共事業における設計VEは、市民や利用者のニーズを踏まえて、求められる本来の機能(目的)を発見し、コストとの最適なバランスを追求するための手法であるので、多方面からの意見や知識を取り入れ、費用の縮減と機能を両立しながらの検討が行われた。

●改善または改革の推進に向けた今後の取組み(Action)

改善を要する事項、改善が見込まれる事項等	事業の基本構想等の早い段階から取り組むことにより手戻りが少なく、より高度な代替案が生まれ効果が大きいと考えられる。また設計VEへの認識が低いため、職員への周知が必要と思われる。
今後の取組み	早い段階での設計VEが行われるよう、予定される事業について把握をし、設計VEの推進と充実を図る。

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票

●行動計画の内容(Plan)

実施項目	御殿場型NPMの研修の実施			整理番号	1-202
実施期間	平成22年度～				
行政改革大綱 推進項目属性	(1)効率的な行政経営	(2)透明・公正な行政 の推進	(3)市民協働のまちづく り	(4)財政の健全化	
	○				
実施課・室等	人事課・行政課				
プログラム	職員に御殿場型NPMについての研修を実施する。 民間企業の経営者による講演や民間企業への職員の視察研修など、経営的感覚が養われるような研修を実施する。				
実施後の 状態・効果	NPMについて職員の理解が深まり、経営的感覚を持った職員が育成されるきっかけが生まれる。				

●実績(Do)

実施(進捗)状況	計画どおり実施(進捗)
平成22～24年 度の具体的な 実績	1 御殿場型NPM研修 御殿場型NPMの理念を徹底するため、全職員を対象に御殿場型NPM研修を実施した。 (1) 平成22年度 主幹級以上の職員を対象として実施 (2) 平成23年度 副主幹級以下の職員を対象として実施 (3) 平成24年度 新規採用職員を対象として実施 2 民間の経営意識を学ぶ研修の実施 平成22年度に次の研修を実施した。 (1) 民間企業経営者による講演会 (2) 民間企業の現場視察及び後援会

●効果の検証(Check)

効果の度合い	計画時に想定したとおりの効果が得られた
具体的な効果	1 研修を通じ、御殿場型NPMの理念及び体系等を全職員に徹底した。 2 民間経営意識研修の実施により民間の経営理念、経営手法等を学び、効率的、効果的な経営感覚を養った。 3 職員の意識改革・マネジメント能力の向上が図られ、市民本位の視点及び効率的な行政経営について実行している職員の割合が増加した。(平成24年度職員意識調査結果)

●改善または改革の推進に向けた今後の取組み(Action)

改善を要する事項、改善が見込まれる事項等	民間の経営感覚、経営意識が浸透し、民間経営手法が取り込まれていくことが必要となる。
今後の取組み	御殿場型NPM本稼働後の状況を注視し、必要に応じて追加研修等の実施を検討する。

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票

●行動計画の内容(Plan)

実施項目	研修計画の見直し			整理番号	1-203
実施期間	平成22年度～				
行政改革大綱 推進項目属性	(1)効率的な行政経営	(2)透明・公正な行政 の推進	(3)市民協働のまちづく り	(4)財政の健全化	
	○				
実施課・室等	人事課				
プログラム	毎年度策定する年次研修計画に、職員意識調査の結果を踏まえ、御殿場型NPMの理念を盛り込む。				
実施後の 状態・効果	御殿場型NPMの視点で見直すため、効果的な研修の実現が図られ、職員の意識改革が進む。				

●実績(Do)

実施(進捗)状況	計画どおり実施(進捗)	
平成22～24年度の具体的な実績	1 職員意識調査を実施した(平成22年度及び平成24年度)。 2 平成22年度職員意識調査の結果を踏まえ、平成23年度以降の研修計画に御殿場型NPMの理念を盛り込み、研修を実施した。 3 御殿場型NPM構築のため、研修計画に基づき次の研修を実施した(平成22年度～平成24年度)。	
	(1) 御殿場型NPM研修 (2) 民間経営意識研修 (3) マナー向上研修 (4) 人事評価研修 (5) 財政、予算実務研修 (6) 法制実務研修 (7) 議案作成手続等研修 (8) ハードクレーム研修	全職員を対象として実施 幹部職員を対象として実施 所属長、スタッフ統括及びマナー推進員を対象として実施 全職員を対象として実施 各スタッフ1～2人を対象として実施 各スタッフ1～2人を対象として実施 各スタッフ1～2人を対象として実施 各スタッフ1～2人を対象として実施

●効果の検証(Check)

効果の度合い	計画時に想定したとおりの効果が得られた
具体的な効果	1 研修を通じて、全職員が御殿場型NPMの理念、体系等を確認した。 2 民間経営意識研修により、民間の経営理念、経営手法等を学んだ。 3 マナー向上計画の実施により、マナー向上のための取り組みが各所属で実践された。 4 人事評価制度の試行により、効率的な行政経営が推進された。

●改善または改革の推進に向けた今後の取組み(Action)

改善を要する事項、改善が見込まれる事項等	意識改革のための研修やマナー向上計画を実施しているが、依然として窓口対応などに対するご指摘をいただくことがある。
今後の取組み	1 引き続き、御殿場型NPMの理念を盛り込んだ研修を実施するとともに、職員の意識改革に向けた研修を継続的に実施する。 2 人材育成基本方針の基本理念である「市民一人ひとりの幸せを最優先に考え、行動する職員」の育成を目指し、より良い研修計画を策定していく。

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票

●行動計画の内容(Plan)

実施項目	マナー向上計画の策定と実施			整理番号	1-204
実施期間	平成22年度～				
行政改革大綱 推進項目属性	(1)効率的な行政経営	(2)透明・公正な行政 の推進	(3)市民協働のまちづく り	(4)財政の健全化	
	○				
実施課・室等	人事課・各課				
プログラム	所属長をマナーリーダーとし、所属内にマナー推進員を設置する。 マナー向上のための指針(5か条)をつくり、マナー向上計画カードを作成する。				
実施後の 状態・効果	職員のマナー意識が高まるため、市民満足度の向上が見込まれる。				

●実績(Do)

実施(進捗)状況	計画どおり実施(進捗)
平成22～24年 度の具体的な 実績	【平成22年度】 - マナー向上宣言。マナー向上のための指針(5か条)と行動計画を作成。 - 各所属にマナーリーダー、マナー推進員を設置。各所属における取り組みを決定し実践。 - マナー向上計画カード、マナー向上バッチを職員に配布。 - マナー向上の看板を本庁舎正面玄関に掲出。 - マナーの日(毎月7日)を制定し、朝の挨拶及びお客様誘導運動を実施。 - マナーリーダー、マナー推進員対象としたマナー向上研修を実施(2回)。 - 来庁されたお客様にアンケート調査を実施(8月)。 【平成23年度、平成24年度】 - 各所属における取り組みの実践。 - マナーの日における朝の挨拶及びお客様誘導運動を実施。 - 本庁舎玄関にお客様案内係を設置(23年度→9月～10月、24年度→3月～4月)。 - マナーリーダー、マナー推進員対象としたマナー向上研修を実施(23年度2回・24年度2回)。

●効果の検証(Check)

効果の度合い	計画時に想定したとおりの効果が得られた
具体的な効果	- アンケートにより、お客様のご意見やニーズを把握することができた。 - お客様に対する接客能力の向上が図られた。 - 職場環境の改善が図られた。

●改善または改革の推進に向けた今後の取組み(Action)

改善を要する事項、改善が見込まれる事項等	意識改革のための研修やマナー向上計画を実施しているが、依然として窓口対応などに対するご指摘をいただくことがある。
今後の取組み	マナー向上や意識改革は継続的な取り組みが必要であることから、引き続き接客研修等のマナー向上研修を実施し、意識の向上を図る。

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票

●行動計画の内容(Plan)

実施項目	職員意識調査の実施			整理番号	1-205
実施期間	平成22年度～				
行政改革大綱 推進項目属性	(1)効率的な行政経営	(2)透明・公正な行政 の推進	(3)市民協働のまちづく り	(4)財政の健全化	
	○				
実施課・室等	人事課				
プログラム	職員を対象にした意識調査を実施し、職員意識の現状を把握する。				
実施後の 状態・効果	職員意識の現状が明らかになるため、職員の意識の変化が確認でき、市民意識調査結果と対比することで、意識改革の方向性を決めることができる。				

●実績(Do)

実施(進捗)状況	計画どおり実施(進捗)
平成22～24年 度の具体的な 実績	【平成22年度】 計画初年度における職員の意識を把握するため、平成22年12月14日から平成23年1月7日までの期間、インターネットを利用した調査を実施した。対象者627人中573人から回答を得た(回答率91.4%)。 【平成23年度】 一部の設問について、人事評価制度のアンケートに含めて実施した。 【平成24年度】 御殿場型NPM本稼働後の職員の意識を把握するため、平成22年度職員意識調査と同じ設問で、平成24年11月27日から平成24年12月31日までの期間、インターネットを利用した調査を実施した。対象者625人中497人から回答を得た(回答率79.5%)。

●効果の検証(Check)

効果の度合い	計画時に想定したとおりの効果が得られた
具体的な効果	1 各階層、職種別の職員意識を把握することができた。 2 平成22年度調査結果との比較検証を行うことができた。

●改善または改革の推進に向けた今後の取組み(Action)

改善を要する事項、改善が見込まれる事項等	平成24年度調査の回答率が平成22年度調査の回答率と比して11.9%減少していたことから、調査方法等を検討する必要がある。
今後の取組み	職員の意識改革やマネジメント能力の向上等を確認し、研修計画等へ反映させるために、定期的な職員意識調査の必要性について検討する。

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票

●行動計画の内容(Plan)

実施項目	組織機構の見直しと人員配置		整理番号	1-301
実施期間	平成22年度～			
行政改革大綱 推進項目属性	(1)効率的な行政経営	(2)透明・公正な行政 の推進	(3)市民協働のまちづく り	(4)財政の健全化
	○			
実施課・室等	行政課			
プログラム	事務事業の見直しや職員の年齢構成、外部環境の変化に合わせ、柔軟に組織編成を見直す。			
実施後の 状態・効果	御殿場型NPMの実現に向けて機能的な組織体制が構築される。			

●実績(Do)

実施(進捗)状況	計画どおり実施(進捗)
平成22～24年 度の具体的な 実績	各所属から事務事業のヒアリング等を基に、適正な組織体制の構築・人員配置に努めた。 《平成22年度の組織見直し(23年度実施)》 市民協働課の交流施設スタッフの廃止、健康推進課に庶務スタッフの設置、男女共同参画関連事務を企画課から市民協働課へ移管、会計管理者と会計課長の兼務。 《平成23年度の組織見直し(24年度実施)》 国保年金課の年金・高齢者医療スタッフを分割、農林課の農政スタッフの分割、都市整備課の都市整備・公園スタッフの分割、水道業務課料金スタッフの廃止、秘書広報課の広報広聴スタッフを情報発信室へ改編。 《平成24年度の組織見直し(25年度実施)》 環境課の廃棄物管理事務所をリサイクル推進課に。税務課の収納スタッフを納税推進室に。

●効果の検証(Check)

効果の度合い	計画時に想定したとおりの効果が得られた
具体的な効果	年度ごとと不断の組織機構・人員配置の見直しをすることにより、機能的な組織体制を構築でき、的確・迅速な業務の遂行が図られた。

●改善または改革の推進に向けた今後の取組み(Action)

改善を要する事項、改善が見込まれる事項等	事務決裁において早急な課長の代決が必要となる所属については、課長補佐・参事の配置が必要となり、人事課と調整していくことが必要。
今後の取組み	平成26年度に大規模な組織機構改革を実施する予定。

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票

●行動計画の内容(Plan)

実施項目	定員適正化計画の策定			整理番号	1-302
実施期間	平成22年度				
行政改革大綱 推進項目属性	(1)効率的な行政経営	(2)透明・公正な行政 の推進	(3)市民協働のまちづく り	(4)財政の健全化	
	○				
実施課・室等	行政課				
プログラム	事務事業の委託化や外部環境の変化を予測し、定員適正化計画を策定する。				
実施後の 状態・効果	御殿場型NPMの実現に向けて効率的に人員が配置される。				

●実績(Do)

実施(進捗)状況	計画どおり実施(進捗)
平成22～24年 度の具体的な 実績	《平成22年度》 御殿場型NPMを推進していく上で、職員の年齢構成の平準化や人材の確保等を考慮し、単なる退職補充に留めず、職員の総員抑制を視野に入れ、将来の行政需要に適応した組織体制の整備に努めることを目的に定員適正化計画を策定した。内容としては、平成22～27年度までの6年間の計画であり、各年度においては若干の増減はあるものの、計画の終期においては、8名の減員とするものである。

●効果の検証(Check)

効果の度合い	計画時に想定したとおりの効果が得られた
具体的な効果	事務量の増減やアウトソーシングの進捗状況が年度によって偏りがあるが、6年間という長期的な計画を策定したことにより、柔軟な対応が可能となった。

●改善または改革の推進に向けた今後の取組み(Action)

改善を要する事項、改善が見込まれる事項等	事務事業の民営化、アウトソーシングの導入等について、担当所属と連携し、その可能性を検討する。
今後の取組み	行政ニーズの増加、国県からの権限委譲により、事務量が増えるなか、各所属の人員増員要求は恒常的にある。よって、現適正化計画以降の、新しい計画のあり方について検討が必要。

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票

●行動計画の内容(Plan)

実施項目	事務事業の広域連携の検討			整理番号	1-303
実施期間	平成22年度～				
行政改革大綱 推進項目属性	(1)効率的な行政経営	(2)透明・公正な行政 の推進	(3)市民協働のまちづく り	(4)財政の健全化	
	○				
実施課・室等	企画課				
プログラム	事務事業を精査し、他自治体との広域化や連携を検討する。				
実施後の 状態・効果	広域化や連携により、事務事業のコスト削減等の効率化が期待できる。				

●実績(Do)

実施(進捗)状況	計画どおり実施(進捗)
平成22～24年 度の具体的な 実績	《平成22年度》 ・富士市、富士宮市、御殿場市、裾野市、小山町の富士山ネットワーク会議として、ウルトラトレイルマウントフジ開催に向けた検討をはじめ、企画、広報、防災、環境、産業振興、観光、有害鳥獣駆除、スポーツ事業の分野ごとの8つの研究会において、環富士山地域の共通の行政課題解決のための広域連携施策を検討した。 ・御殿場市、裾野市、小山町の2市1町でトレイルロードの検討。 ・御殿場線輸送力増強促進連盟(静岡・神奈川両県の15市町が加盟)において、御殿場線の利便性向上、輸送力増強に向けた要望活動や利活用促進事業を実施した。 《平成23年度》 ・富士山ネットワーク会議で、広域連携等に関する住民アンケート実施をはじめ、分野ごとの8つの研究会において、環富士山地域の共通の行政課題解決のための広域連携施策の検討を行った。 ・御殿場市、裾野市、小山町の2市1町でトレイルロードの検討。 ・御殿場市、裾野市、小山町の2市1町で実行委員会を組織して、新東名高速道路ふれあいイベントを実施した。 ・御殿場線輸送力増強促進連盟(静岡・神奈川両県の15市町が加盟)において、御殿場線の利便性向上、輸送力増強に向けた要望活動や利活用促進事業を実施した。 《平成24年度》 ・富士山ネットワーク会議で、環富士山地域における広域連携ビジョンづくりの検討をはじめ、分野ごとの8つの研究会において、環富士山地域の共通の行政課題解決のための広域連携施策の検討を行った。 ・御殿場線輸送力増強促進連盟(静岡・神奈川両県の14市町が加盟)において、御殿場線の利便性向上、輸送力増強に向けた要望活動や利活用促進事業を実施した。 ・御殿場市、裾野市、小山町の2市1町で2市1町における行政課題を協議した。

●効果の検証(Check)

効果の度合い	計画時に想定したとおりの効果が得られた
具体的な効果	・富士山ネットワーク会議のビジョンづくりの検討を通し、それぞれの分野における環富士山地域の共通の行政課題解決に向けての具体的な施策の検討ができた。 ・御殿場線輸送力増強促進連盟で要望活動を関係市町合同により実施することで、単独市町で実施するよりも、効率的な要望活動が実施できた。

●改善または改革の推進に向けた今後の取組み(Action)

改善を要する事項、改善が見込まれる事項等	連携の拡大について検討する。
今後の取組み	財政の効率化、施策の効果的な実施のために、今後も広域的な連携が必要不可欠であり、更なる広域連携の強化や拡大に向けた検討が必要である。

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票

●行動計画の内容(Plan)

実施項目	人事評価制度の試行			整理番号	1-304
実施期間	平成23年度～				
行政改革大綱 推進項目属性	(1)効率的な行政経営	(2)透明・公正な行政 の推進	(3)市民協働のまちづく り	(4)財政の健全化	
	○				
実施課・室等	人事課				
プログラム	人事評価に目標管理制度を導入し試行する。目標管理制度の導入・運用を基礎に、人事評価制度の試行を段階的に行う。また、適材適所の人事異動のための情報として活用する。人事評価制度では業績評価と能力評価を行う。				
実施後の 状態・効果	目標管理制度の導入で、職員のマネジメント能力を高めることができ、組織全体の業務遂行力が上がる。また、能力評価を行うことで、どのような能力を磨き、伸ばすかを客観視でき改革・改善意識の向上が期待される。				

●実績(Do)

実施(進捗)状況	計画どおり実施(進捗)
平成22～24年 度の具体的な 実績	【平成22年度】 1 人事評価制度試行案作成(試行マニュアル、各種シート案、試行実施対象者案等) 2 人事評価制度研修の実施(制度研修、目標設定研修、評価研修等) 3 人事評価制度の試行 【平成23年度】 1 中間面談(8月～9月)及び評価面談(12月～1月)の実施 2 組織目標シート、個人目標シートの改正 3 人事評価制度研修の実施(トップマネジメント研修、幹部職員研修、能力評価研修) 4 人事評価制度に係る職員アンケート実施(2月) 【平成24年度】 1 中間面談(8月～9月)及び評価面談(12月～1月)の実施 2 組織目標シート、個人目標シート、能力評価シート及び施行マニュアルの改正 3 人事評価制度研修の実施(評価者研修)

●効果の検証(Check)

効果の度合い	計画時に想定したとおりの効果が得られた
具体的な効果	組織目標、個人目標の設定から面談、評価に至る一連の作業により、所属内のコミュニケーション機会が提供され、情報及び目標が共有されている。またマネジメント能力や業務改善意識等の向上に資している。

●改善または改革の推進に向けた今後の取組み(Action)

改善を要する事項、改善が見込まれる事項等	年間スケジュール等の制度の改善点を調査するとともに、各種シートの使用感を再検証する。
今後の取組み	試行を進める中で問題点を改善し、御殿場市に相応しい人事評価制度を構築する。数年間の施行を想定。

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票

●行動計画の内容(Plan)

実施項目	3か年実施計画事業の業績測定指標と目標値の検証		整理番号	2-101
実施期間	平成22年度～			
行政改革大綱 推進項目属性	(1)効率的な行政経営	(2)透明・公正な行政 の推進	(3)市民協働のまちづく り	(4)財政の健全化
		○		
実施課・室等	企画課・行政課			
プログラム	3か年実施計画の要求シートに記入された業績測定指標が、政策目標の実現に貢献する指標になっているか検証する。市民や有識者が3か年実施計画掲載事業の目標値の妥当性を検証する。			
実施後の 状態・効果	業績測定指標の目標値の達成が政策目標の達成につながる。 市民が目標値をチェックするため、目標値の客観性が確保され、各課は市民の理解が得られるような目標値を設定するようになる。			

●実績(Do)

実施(進捗)状況	計画どおり実施(進捗)
平成22～24年 度の具体的な 実績	3か年実施計画掲載事業について、以下により業績測定指標及び目標値の検証を毎年度行っている。 ①3か年実施計画の事業整理シート作成時に、各課が業績測定指標及び目標値を設定 ②各課のヒアリング時における検証 ③有識者による検証 ④行政改革推進強化のための推進員会議での検証 ⑤行政改革推進審議会での検証 ⑥行政改革推進本部での検証

●効果の検証(Check)

効果の度合い	計画時に想定したとおりの効果が得られた
具体的な効果	市民や有識者による検証を実施することで客観性を確保した。第三者の視点が入ることで、事業担当課においては、目標の達成を意識して事業を進めることにつながった。

●改善または改革の推進に向けた今後の取組み(Action)

改善を要する事項、改善が見込まれる事項等	行政測定指標及び目標値の客観性、妥当性を確保していくためには、第三者による検証は有効であり、引き続き実施していくことが必要である。
今後の取組み	継続して検証を行い、より妥当性のある適切な指標があれば、必要に応じて見直しをしていく。

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票

●行動計画の内容(Plan)

実施項目	3か年実施計画事業の業績測定指標と目標値の公表		整理番号	2-102
実施期間	平成23年度			
行政改革大綱 推進項目属性	(1)効率的な行政経営	(2)透明・公正な行政 の推進	(3)市民協働のまちづく り	(4)財政の健全化
		○		
実施課・室等	企画課			
プログラム	ホームページなどで3か年実施計画掲載事業に設定した業績測定指標と目標値を公表する。			
実施後の 状態・効果	目標値を市と市民の間の「約束」とすることで、目標値の達成に向け、マネジメント意識の向上が期待される。広く市民が目標値をチェックする可能性があるため、各課は市民の理解が得られるような目標値を設定するようになる。			

●実績(Do)

実施(進捗)状況	計画どおり実施(進捗)
平成22～24年 度の具体的な 実績	各事業に指標及び目標値を設定した3か年実施計画をホームページに掲載した。

●効果の検証(Check)

効果の度合い	計画時に想定したとおりの効果が得られた
具体的な効果	市政への関心及び市政の透明性の向上が図られた。

●改善または改革の推進に向けた今後の取組み(Action)

改善を要する事項、改善が見込まれる事項等	
今後の取組み	引き続き、市民に公表をしていく。

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票

●行動計画の内容(Plan)

実施項目	事業仕分けの制度構築	整理番号	2-202
実施期間	平成22年度		
行政改革大綱 推進項目属性	(1)効率的な行政経営	(2)透明・公正な行政 の推進	(3)市民協働のまちづく り
		○	(4)財政の健全化
実施課・室等	行政課		
プログラム	事業仕分けの原則に基づいた事業仕分けの制度を構築する。		
実施後の 状態・効果	第三者による事業仕分け制度を構築することで、御殿場型NPMに基づく事業整理が可能になる。		

●実績(Do)

実施(進捗)状況	計画どおり実施(進捗)
平成22～24年 度の具体的な 実績	《平成22年度》 ・事業仕分けの目的や仕分け人の数、議論時間、仕分け区分の設定等についての協議を行った。 ・行政改革推進強化のための推進員会議での協議…1回 ・行政改革推進審議会の会議での協議…2回 ・行政改革推進本部での協議…2回 《平成23年度》 ・仕分け結果の政策等への反映方法等についての協議を行った。 ・行政改革推進強化のための推進員会議…1回 ・行政改革推進審議会での協議…1回 ・行政改革推進本部での協議…2回 ・他自治体の事業仕分けの視察 ・事業選定委員会の設置 ・仕分け人の選定(公募による市民仕分け人の募集等) 《平成24年度》 ・より市民の意見を反映できる事業仕分けにする方法等について協議を行った。 ・行政改革推進強化のための推進員会議…2回 ・強制改革推進審議会での協議…2回 ・行政改革推進本部での協議…3回 ・仕分け対象事業の選定について市民の意見の公募 - 仕分け人の選定(公募による市民仕分け人の募集等)

●効果の検証(Check)

効果の度合い	計画時に想定したとおりの効果が得られた
具体的な効果	公開の場で、市の特徴や地域性を考慮したうえで、事業の必要性や実施方法を見直し、職員・市民の意識改革、透明性の向上を図るための事業仕分けを実施する制度を構築することができた。 仕分け人に市民を入れるだけでなく、事業選定の過程で市民の意見を公募したことにより、より市民の意見を反映したものになるとともに、市民の意識改革がなされた。

●改善または改革の推進に向けた今後の取組み(Action)

改善を要する事項、改善が見込まれる事項等	事業選定の意見の公募や仕分け人の公募の際により多くの市民の意見が反映される制度にする必要がある。平成24年度の事業選定の意見の公募の時に全ての事業を対象として募集をしたが範囲が広く選定が難しかったため、事業のテーマを絞るなどの検討が必要。
今後の取組み	職員による事業仕分け、市民の仕分け人を加えた公開型の御殿場型事業仕分けという違うタイプの事業仕分けを実施したので、両者の方法を検討したうえでより市民に近い事務の効率化が図れる事業仕分けの制度の構築を目指す。

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票

●行動計画の内容(Plan)

実施項目	廃止・縮小・改善可能な事業の棚卸し		整理番号	2-203
実施期間	平成23年度～			
行政改革大綱 推進項目属性	(1)効率的な行政経営	(2)透明・公正な行政 の推進	(3)市民協働のまちづく り	(4)財政の健全化
		○		
実施課・室等	行政課・企画課・財政課			
プログラム	事務事業の中から廃止・縮小・改善可能な事業を洗い出す。			
実施後の 状態・効果	廃止・縮小・改善可能な事業が明らかとなるため、事業仕分けの対象となる事業が抽出される。			

●実績(Do)

実施(進捗)状況	計画どおり実施(進捗)
平成22～24年 度の具体的な 実績	平成22年度から平成24年度にかけて事業仕分けの仕分け対象事業を選定する過程で各事業を見直し、廃止・縮小・改善の可能性が高い事業を抽出した。 《平成22年度》 緊急事業仕分けの対象事業として17事業を選定した。 予算事務査定の中で事業内容の精査を行った。 《平成23年度》 御殿場型事業仕分けの対象事業として、以下の選定過程により、最終的に11事業を選定した。 全事務事業 ⇒ 担当部署 34事業 ⇒ 御殿場型事業仕分け事業選定委員会 14事業 ⇒ 行政改革推進本部 11事業 ・予算事務査定の中で事業内容の精査を行った。 《平成24年》 御殿場型事業仕分けの対象事業として、以下の選定過程により、最終的に11事業を選定した。 全事務事業 ⇒ 職員・市民意見募集 64事業 ⇒ 御殿場型事業仕分け事業選定委員会 10事業 ⇒ 行政改革推進本部 5事業 ・予算事務査定の中で事業内容の精査を行った。

●効果の検証(Check)

効果の度合い	計画時に想定したとおりの効果が得られた
具体的な効果	事業仕分けの対象事業選定の過程において、事務事業の目的や実施方法について再確認し、廃止・縮小・改善の可能性の高い事業を洗い出すことができた。特に、各年度の事業仕分け対象事業については事業仕分けを通じ、今後の方向性を明確に打ち出すことができた。 企画課の3ヶ年実施計画策定時のヒアリング及び財政課の予算査定のヒアリング時に事業内容を精査することができた。

●改善または改革の推進に向けた今後の取組み(Action)

改善を要する事項、改善が見込まれる事項等	全事務事業の中から効果的・効率的に廃止・縮小・改善の可能な事業の洗い出しができるよう、庁内各課の連携を強化しながら、事業の棚卸方法の改善を図る。
今後の取組み	事業の棚卸作業の中に事業評価結果等を活用していく。事務事業が効果的に実施されているかを検証し、事業の棚卸につなげる。 3ヶ年実施計画策定の際の事業の取捨選択や予算編成等において、企画課、行政課、財政課等の連携をより一層強化していく。

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票

●行動計画の内容(Plan)

実施項目	事業仕分けの実施			整理番号	2-204
実施期間	平成23年度～				
行政改革大綱 推進項目属性	(1)効率的な行政経営	(2)透明・公正な行政 の推進	(3)市民協働のまちづく り	(4)財政の健全化	
		○			
実施課・室等	行政課				
プログラム	市民や有識者などの第三者による事業仕分けを実施する。				
実施後の 状態・効果	行政の主観によらない、事業の廃止・縮小・改善が可能となる。				

●実績(Do)

実施(進捗)状況	計画どおり実施(進捗)
平成22～24年 度の具体的な 実績	公開の場で、コーディネーター(1人)及び有識者と市民を含む外部の仕分け人(6人)による御殿場型事業仕分けを実施した。 《平成23年度》 (内容) ・対象事業:11事業 ・仕分け区分:①不要、②民間で実施、③広域で実施、④市で実施(民間委託)、⑤市で実施(要改善)、⑥市で実施(現行どおり) (仕分け結果) ④市で実施(民間委託)1事業 ⑤市で実施(要改善)10事業 《平成24年度》 (改善点) ・対象事業の選定過程で市民の意見や職員提案を取り入れた。 ・仕分け区分の変更した。 ・事業仕分けのPRの充実した。 (内容) ・対象事業:5事業 ・仕分け区分:①不要、②国県広域で実施、③市で実施(民間委託や市民協働の拡大)、④市で実施(要改善)、⑤市で実施(現行どおり)、⑥市で実施(拡充) (仕分け結果) ④市で実施(民間委託や市民協働の拡大)1事業 ⑤市で実施(要改善)4事業 ・市民や外部の有識者の意見を含めて、事業の見直しを行うことができた。 ・仕分け結果を尊重したうえで、事業の今後の方向性を決定した。 ・仕分け結果と今後の事業の方向性、平成24年度末の事業のその後の状況をホームページと広報紙に掲載した。

●効果の検証(Check)

効果の度合い	計画時に想定したとおりの効果が得られた
具体的な効果	・仕分け結果や議論内容から導き出した今後の方向性を3か年実施計画や予算編成等に反映させることができ、市民の意見や考えを取り入れた事業の見直しにつながった。 ・事業担当課職員は、公開の場で、短時間での事業説明と質問への的確な回答が求められた。そのため、事前準備も含めて業務に対する意識改革とプレゼンテーション能力の向上が図られた。

●改善または改革の推進に向けた今後の取組み(Action)

改善を要する事項、改善が見込まれる事項等	・仕分け区分の変更を行ったものの、御殿場型事業仕分けでは、仕分けの結果が「市で実施(要改善)」の方向性に集中してしまい、具体的な方向性が出づらい面がある。 ・事業仕分けの時間内において、事業を「不要」と判断することは難しい。 ・事業の予算規模や性質がさまざま仕分け人にとって議論をしづらい面があった。 ・平成23年度に比べ、平成24年度は傍聴者が増えたが、まだ傍聴者が少ない。
今後の取組み	・当該実施項目については、平成25年度は一時休止し、成果の検証を行う。平成26年度以降は、今までと同様、第三者の意見を積極的に行政に反映することを念頭に置きつつ、他の手法も含め、より効果的に事務事業の見直しや職員の意識改革が行える事業の実施を検討する。

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票

●行動計画の内容(Plan)

実施項目	民間活力の活用			整理番号	2-205
実施期間	平成22年度～				
行政改革大綱 推進項目属性	(1)効率的な行政経営	(2)透明・公正な行政 の推進	(3)市民協働のまちづく り	(4)財政の健全化	
		○			
実施課・室等	行政課・各課				
プログラム	事業仕分けで廃止・縮小・改善可能とされた事業以外についても、民間委託・民営化を検討し、民間活力の活用を図る。				
実施後の 状態・効果	民間活力の活用によって、市民サービスの向上が期待できるとともに、限られた資源が有効に活用できるようになる。				

●実績(Do)

実施(進捗)状況	計画どおり実施(進捗)
平成22～24年 度の具体的な 実績	《平成22年度》 御殿場市温泉会館について、平成21年度まで指定管理者により管理運営してきたが、平成22年度以降も指定管理者による管理運営を継続(指定期間:平成22年4月1日～平成25年3月31日) 《平成23年度》 駿東職業訓練センターについて、指定管理者による管理運営を開始 (指定期間:平成23年4月1日～平成25年3月31日) 御殿場市富士山交流センター「樹空の森」について、指定管理者による管理運営を開始 (指定期間:平成23年4月1日～平成28年3月31日) 図書館窓口業務委託開始 (委託期間:平成23年4月1日～平成25年3月31日) 《平成24年度》 水道料金徴収業務委託開始 (委託期間:平成24年4月1日～平成29年3月31日) 御殿場市富士山交流センターパークゴルフ場について、指定管理者による管理運営を開始 (指定期間:平成24年9月1日～平成27年3月31日)

●効果の検証(Check)

効果の度合い	計画時に想定したとおりの効果が得られた
具体的な効果	新規施設への指定管理者制度の導入、図書館における一部業務委託、水道料金徴収業務の委託等市の業務に民間活力を取り入れることで費用対効果を高め、市民サービスの向上を図った。

●改善または改革の推進に向けた今後の取組み(Action)

改善を要する事項、改善が見込まれる事項等	行政事務に民間活力を取り入れていくことは必要なことである。既存業務についても、市民サービスの向上と経費削減が見込まれる事業については、民間活力の可能性を探っていく必要がある。
今後の取組み	事業評価等を通じ、民間活力を取り入れることで市民サービスの向上が図れるものについては、民間委託や民営化を進めていく。その際には、費用対効果の検証をしっかりと行う。また、今後設置される公の施設について積極的に指定管理者制度による管理運営を実施していく。

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票

●行動計画の内容(Plan)

実施項目	市民満足度調査の実施			整理番号	3-101
実施期間	平成22年度～				
行政改革大綱 推進項目属性	(1)効率的な行政経営	(2)透明・公正な行政 の推進	(3)市民協働のまちづく り	(4)財政の健全化	
			○		
実施課・室等	秘書広報課				
プログラム	市民意識調査に市民満足度調査を加え、定期的に実施する。				
実施後の 状態・効果	市民満足度が明らかになるため、行政経営が市民満足につながっているかが検証できる。また、検証結果を市政にフィードバックすることで、より市民本位の行政経営に繋げていく。				

●実績(Do)

実施(進捗)状況	計画どおり実施(進捗)
平成22～24年 度の具体的な 実績	《平成22年度》 行政各推進委員会・行政改革推進審議会・行政改革推進本部会において、調査項目を検討 無作為抽出した市民2,500人を対象に、郵送によるアンケート形式で実施 1,257人から回答が寄せられた(回収率50.3%) 《平成23年度》 調査結果の公表 ・市議会全員協議会 ・広報ごてんば6月6日号 ・静岡新聞、岳麓新聞、日刊静岡による公表 ・市ホームページに掲載 ・庁舎情報公開コーナーへの配置 《平成24年度》 実施なし

●効果の検証(Check)

効果の度合い	計画時に想定したとおりの効果が得られた
具体的な効果	初めて、市民満足度という言葉を使い、調査を実施した。 満足度をスコアという数値で表すことにより、今後の調査との比較が容易となる。

●改善または改革の推進に向けた今後の取組み(Action)

改善を要する事項、改善が見込まれる事項等	・アンケート項目が増加の傾向にあり、項目の精査が必要と思われる。 ・各計画等の策定時に実施されるアンケートとの調整が必要である。
今後の取組み	・平成25年度に実施(概ね2年に1回の調査を目指したいが、逼迫した財政状況の中、頻度については不確定) ・インターネットを利用したアンケート方法の検討

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票

●行動計画の内容(Plan)

実施項目	みんなの声を活かす意見公募制度の導入		整理番号	3-102
実施期間	平成22年度～			
行政改革大綱 推進項目属性	(1)効率的な行政経営	(2)透明・公正な行政 の推進	(3)市民協働のまちづく り	(4)財政の健全化
			○	
実施課・室等	企画課			
プログラム	市が実施する施策・事業等について、広く市民から意見を募集する。			
実施後の 状態・効果	広く市民から意見を募集することで、市が実施する施策・事業等に対し、多様な市民の声を収集・分析し、政策に活かすことができるようになる。			

●実績(Do)

実施(進捗)状況	計画どおり実施(進捗)
平成22～24年 度の具体的な 実績	・ホームページ、広報紙、公共施設で素案を公表し意見を公募した。 ・提出された意見をもとに、結果をホームページで公表した。 《平成22年度》 ・3課の4つの施策について、意見公募を実施した。 【実施施策】 御殿場市都市計画マスタープラン(都市計画課)、都市再生整備事業評価(都市計画課)、御殿場市食育推進計画(健康推進課)、第2次御殿場市地域福祉計画(社会福祉課) 《平成23年度》 ・3課の4つの施策について、意見公募を実施した。 【実施施策】 御殿場市道路整備10か年計画(都市計画課)、御殿場市障害者計画(社会福祉課)、御殿場市第6次高齢者福祉計画(介護福祉課)、御殿場市第5期介護保険事業計画(介護福祉課) 《平成24年度》 ・3課の3つの施策について、意見公募を実施した。 【実施施策】 御殿場市芸術文化振興基本方針(文化スポーツ課)、御殿場市バリアフリー基本構想(都市計画課)、第4次御殿場市障害者計画(社会福祉課)

●効果の検証(Check)

効果の度合い	計画時に想定したとおりの効果が得られた
具体的な効果	多種多様な市民の声を収集・分析し、政策に活かすことができた。

●改善または改革の推進に向けた今後の取組み(Action)

改善を要する事項、改善が見込まれる事項等	意見を公募しても意見が少ない、全く意見が提出されなかった施策もあることから意見公募の周知方法について再検討する必要がある。
今後の取組み	御殿場市ほっとメールを活用するなど、市民に対して意見公募の存在を周知する。

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票

●行動計画の内容(Plan)

実施項目	市長と市民の直接対話		整理番号	3-201
実施期間	平成22年度～			
行政改革大綱 推進項目属性	(1)効率的な行政経営	(2)透明・公正な行政 の推進	(3)市民協働のまちづく り	(4)財政の健全化
			○	
実施課・室等	秘書広報課・市民協働課			
プログラム	市民と市長の意見交換の場として、「市長と語るミニ懇談会」や「市長地区別対話集会」などの対話集会を設ける。			
実施後の 状態・効果	市長自らが市民と率直に意見を交わすことで、市民の思いを受け止めるとともに市長の思いを伝えることで、お互いの理解を深める。			

●実績(Do)

実施(進捗)状況	計画どおり実施(進捗)
平成22～24年 度の具体的な 実績	<市長と語るミニ懇談会> 平成22年度開催状況 EPH御殿場グループ6月1日 9人参加、御殿場市雑学友の会11月13日 35人参加、御殿場地区区長会11月15日 18人参加、神山幼稚園PTA2月3日 18人参加 平成23年度開催状況 富士山ナショナルトラスト6月28日 12人参加、御殿場総合サービス7月13日 22人参加、障害福祉グループ「ハートの会」8月3日 11人参加、御殿場市認可外保育所の会11月22日 5人参加 平成24年度開催状況 御殿場市雑学友の会5月12日 43人参加、御殿場総合サービス7月17日 33人参加、障害福祉グループ「ハートの会」8月3日 8人参加、御殿場の未来を考える女性の会8月18日、71人参加、静岡県建築士事務所協会御殿場支所9月25日 16人参加、青年海外協力隊静岡県OB会10月11日 4人参加 <市長地区別対話集会> 平成22～24年度 8月富士岡地区、御殿場地区 <女性と市長の懇談会> 平成22～24年度 7月市内の女性4～7人と意見交換

●効果の検証(Check)

効果の度合い	計画時に想定したとおりの効果が得られた
具体的な効果	市民が今何を感じて、今何を求めているのかを直接聞くことで、タイムラグなしに市長が市政に反映できた。また、その時の市民ニーズに対してすぐに対応することができた。一方、市長との直接対話なので、市民が「聞きたがっている」「知りたがっている」ことが的確に把握できるし、そのことに対し質問者に合わせた説明ができるので、市長の考えを正しく理解してもらうことができた。

●改善または改革の推進に向けた今後の取組み(Action)

改善を要する事項、改善が見込まれる事項等	市民ニーズや行政課題を担当部局にスピーディーかつ的確に伝える。また担当部局のみならず全職員への周知(チームウェアへの掲載)を出来るだけ短期間で行うようにする。この事業を市民・各種団体等に周知するために広報に力を入れる。 市長地区別対話集会については、開催を希望する地区が6地区中最大でも2地区しかない。話し合いのテーマの中に陳情的なものも見受けられるため、今後は実施方法の改善について検討していく必要がある。
今後の取組み	インターネットや手紙による市長への提言や意見の広聴だけでは得られない、直接対話の重要性は今後も変わらない。この事業を市民に知ってもらうため広報に力を入れ、「午後5時以降でも開催可能であること」「肩ぐるしい会議ではないこと」などをPRしていく。 市長地区別対話集会については、開催を希望する地区が少ないので、引き続き区長連絡協議会や区長会役員会において、地区別対話集会の趣旨を説明して行き、開催への理解を求めていく。

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票

●行動計画の内容(Plan)

実施項目	各種審議会への市民参加			整理番号	3-202
実施期間	平成22年度～				
行政改革大綱 推進項目属性	(1)効率的な行政経営	(2)透明・公正な行政 の推進	(3)市民協働のまちづく り	(4)財政の健全化	
			○		
実施課・室等	各課				
プログラム	各種審議会への市民の参加を促す。				
実施後の 状態・効果	市政への市民参画の機会をつくり、市民の声に耳を傾け、市民本位の施策に結び付ける。				

●実績(Do)

実施(進捗)状況	計画どおり実施(進捗)
平成22～24年 度の具体的な 実績	《平成22年度》 ・年度内に設置され、開催された52の審議会等のうち、8の審議会等において、公募による委員が参加した。 《平成23年度》 ・年度内に設置され、開催された54の審議会等のうち、9の審議会等において、公募による委員が参加した。 《平成24年度》 ・年度内に設置され、開催された53の審議会等のうち、7の審議会等において、公募による委員が参加した。 ※「審議会等」には、法律又は条例の定めるところにより市が設置する附属機関のほか、市民や有識者等から意見や情報をいただく場としての懇話会等を含む。

●効果の検証(Check)

効果の度合い	計画時に想定した効果は得られなかった
具体的な効果	各種審議会等に市民に参加していただくことにより、市民目線の意見を聴くことができ、また、その意見を今後の施策展開等に結びつけることができた。

●改善または改革の推進に向けた今後の取組み(Action)

改善を要する事項、改善が見込まれる事項等	市民の声を市政に反映させていくため、各種審議会の設置や開催等、市民が参加する機会を今まで以上に増やしていく必要がある。また、市民参加の場を審議会などの市が設置する附属機関にとらわれず、市民が参加しやすい場の提供を試みる必要がある。
今後の取組み	市が今後の施策や事業を展開していくための意思決定の過程で、多くの市民の声に耳を傾け、活用していくため、各種審議会等に市民が参加しやすい場を増やす工夫やその機会を増やしていく。また、市政の情報発信及び情報公開等に努めていく。

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票

●行動計画の内容(Plan)

実施項目	積極的な情報発信		整理番号	3-203
実施期間	平成22年度～			
行政改革大綱 推進項目属性	(1)効率的な行政経営	(2)透明・公正な行政 の推進	(3)市民協働のまちづく り	(4)財政の健全化
			○	
実施課・室等	秘書広報課			
プログラム	市の情報について、広報紙への掲載やマスコミを通じて鮮度ある情報提供に努める。また、ホームページの更新頻度を増やし内容を充実させる。			
実施後の 状態・効果	市民が、市の情報を迅速かつ分かりやすく知ることができる。			

●実績(Do)

実施(進捗)状況	計画どおり実施(進捗)
平成22～24年 度の具体的な 実績	《平成22年度》 ・これまでどおり、マスコミへの情報発信に努めた。 ・広報紙も、適時に適切な記事が掲載されるよう努めた。 ・ホームページのトップページをリニューアルし、検索しやすくした。 《平成23年度》 ・マスコミへの情報提供は、ニュースのみの提供にとどまらず、市政の大きな目標なども掲載してもらえよう働きかけた。 ・ホームページは、第2水準のリニューアルを実施 《平成24年度》 ・SNS(ソーシャルネットワーキングサービス)のひとつであるFacebookを開設し、御殿場の魅力発信に努めた。 ・小中学校をはじめ、市内の各機関や団体に、プレスリリースの積極的な活用を推進した。

●効果の検証(Check)

効果の度合い	計画時に想定したとおりの効果が得られた
具体的な効果	平成22年度に実施した市民満足度調査で、「市は市政の情報を市民に対して十分に発信していると思いますか」のスコアが、-0.19と低かったことを受け、これまでの広報紙を中心とした情報発信に頼るだけでなく、活発なマスコミの活用によるいち早い市政の情報を市民に提供できるよう取り組んだ。また、ホームページだけでなくフェイスブックの活用により、市内外への御殿場の魅力発信が充実してきた。

●改善または改革の推進に向けた今後の取組み(Action)

改善を要する事項、改善が見込まれる事項等	・これまでの広報手法に囚われることなく、様々な情報発信媒体について研究し活用する必要がある。 ・ホームページは、必要な情報に辿り着きやすくするよう改良を続ける。
今後の取組み	・広報紙に親しみを持っていただけるよう、より市民の登場を増やしたい。 ・子育て支援に関するコーナーの新設を検討する。

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票

●行動計画の内容(Plan)

実施項目	事業の「協働化」に向けた取り組み			整理番号	3-204
実施期間	平成22年度～				
行政改革大綱 推進項目属性	(1)効率的な行政経営	(2)透明・公正な行政 の推進	(3)市民協働のまちづく り	(4)財政の健全化	
			○		
実施課・室等	市民協働課				
プログラム	既存事業について、市民協働型まちづくり推進指針に掲げる協働の原則に基づいて評価・点検を行うとともに、新たな事務事業についても協働化を検討する。				
実施後の 状態・効果	より多くの事業について市民協働への移行を図り、市民と行政が共に取り組む風土を作る。				

●実績(Do)

実施(進捗)状況	計画どおり実施(進捗)
平成22～24年 度の具体的な 実績	《平成22年度・23年度》 「既存事業の「協働化」取り組みの手引き」に基づき、平成22年度および平成23年度は、「市民活動団体等の補助・委託等事業調査」を庁内各部署に対して実施。各部署からの回答によりどのような事業が当市で市民協働事業となりうるかを把握。その中から当課でピックアップした事業に対して、行政・団体の両者が面談のもと事業を見直し評価を行い、市民協働事業への発展の可能性を探り、事業改善を図った。 (H22評価事業)①エコアクション2010②ごてんば市民芸術祭 (H23評価事業)①御殿場市同報無線放送業務委託②ひろがり学習塾③富士山サマースポーツフェスティバル④野鳥保護啓発事業⑤青少年海外教育交流派遣事業 《平成24年度》 既存事業を見直す上で職員側の意識にスポットを当てることを目的に、平成24年度に実施された職員意識調査結果の中から、市民協働に関する部分を抜き出し検証・報告した。平成22年度調査時に比べ、市民協働の言葉の意味を知っており業務に取り入れる意思のある職員が増加しているとともに、取り入れる意思があるものの手法がわからない職員も増加していることが判明した。既存事業を考えていく上での職員の現状意識を把握できた。

●効果の検証(Check)

効果の度合い	計画時に想定したとおりの効果が得られた
具体的な効果	協働の原則という基準に当てはめ評価することで一部は既成の協働関係の再認識、一部は新たな協働の視点発見により協働への発展の可能性がみえたという意味で、協働認識の構築を図るとともに深化させることができた。調査票の記入により協働による効果を改めて確認してもらえたほか、双方で相互検証した事により改善点等が浮かび上がり、評価以後の事業を行う上で有用になった。また、庁内での市民協働意識高揚や課題を明示できた。

●改善または改革の推進に向けた今後の取組み(Action)

改善を要する事項、改善が見込まれる事項等	評価の対象が協働という体制を取りやすい事業に傾いている傾向がある。一見協働という視点が少ない事業についても、協働の原則を踏まえて担当課と事業実施団体に既存事業評価の実施を行う必要がある。また、評価の実施時期を早め、評価結果を予算に反映できるよう図りたい。職員に対しても、更なる協働意識の醸成が必要である。
今後の取組み	新たな既存事業評価の他、以前評価を行った事業がその後どのように発展したかを再評価という形で検証したい。

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票

●行動計画の内容(Plan)

実施項目	市民協働の市民啓発と担い手の育成		整理番号	3-205
実施期間	平成22年度～			
行政改革大綱 推進項目属性	(1)効率的な行政経営	(2)透明・公正な行政 の推進	(3)市民協働のまちづく り	(4)財政の健全化
			○	
実施課・室等	市民協働課			
プログラム	協働の担い手としての市民や市民団体を育成し、市民に対して協働についての啓発や醸成活動を行う。			
実施後の 状態・効果	市民の協働への意識改革を図り、市民と行政が共に取り組む風土を作る。			

●実績(Do)

実施(進捗)状況	計画どおり実施(進捗)
平成22～24年 度の具体的な 実績	《平成22年度》 ・平成22年12月20日職員26名と市民19名に一日研修参加。協働への意識改革を図った。 《平成23年度》 ・平成23年5月10日市長及び部課長21名と市民20名が協働に関する一日研修参加。 ・平成23年7月13日、8月10日、8月24日、9月14日に職員20名と市民19名が一日研修参加。協働への意識改革とファシリテーター技術の習得を図った。 ・一年の集大成として、2月22日に参加者が実際に進行役となってサロンを開催。職員10名と市民17名が参加した。 《平成24年度》 ・平成24年8月28日、教育委員会の地域づくり活動学習講座プログラムと連携し、地域づくり活動主事12名を中心とした市民15名、職員3名出席の一日研修開催。 ・9月26日、10月16日に職員20名と地域づくり活動主事・各団体15名の合計35名程が出席し一日研修。協働への意識改革とファシリテーター技術の習得を図った。

●効果の検証(Check)

効果の度合い	計画時に想定したとおりの効果が得られた
具体的な効果	市民協働の意義、ファシリテーター技術の習得ができ、話し合いをする手法を学べた。職員と市民(市民活動団体)のグループになることにより、行政の考え方、市民活動団体の考え方について、双方が知る事ができ、市民と行政が共に協働を推進していく上で参考となった。受講した職員は市民協働庁内推進員として任命。平成24年度に行われた職員意識調査では、職員に市民協働の意識向上が見られた。

●改善または改革の推進に向けた今後の取組み(Action)

改善を要する事項、改善が見込まれる事項等	区の方や地域づくり活動主事を積極的に取り込むことで前回の反省であった「地域において活動の場がある人々も対象にする」ことは達成でき、市民協働の地域への広がりが期待できる。 今後は、実際に受講した市民や職員が主導となって活動できる場の提供が必要である。
今後の取組み	今後もより効果的な内容で研修を開催し、市民協働のまちづくりを推進する担い手の養成を図っていく。職員に対しては新採研修を充実させることや他市の具体的協働事例の紹介を通し職員の一層の市民協働意識の高揚を促すほか、任命した推進員が庁内だけでなく庁外に向けて活躍する場を設けていく。

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票

●行動計画の内容(Plan)

実施項目	新たな「市民協働型まちづくり推進プラン」の策定		整理番号	3-206
実施期間	平成23年度			
行政改革大綱 推進項目属性	(1)効率的な行政経営	(2)透明・公正な行政 の推進	(3)市民協働のまちづく り	(4)財政の健全化
			○	
実施課・室等	市民協働課			
プログラム	平成19年度に策定した「御殿場市市民協働型まちづくり推進プラン」を見直す。			
実施後の 状態・効果	市の現状やこれまでの推進プランによる協働の実績を踏まえ、新たな市民と行政の協働を進めていく。			

●実績(Do)

実施(進捗)状況	計画どおり実施(進捗)
平成22～24年 度の具体的な 実績	「市民協働型まちづくり推進プランの見直し」にあたっては、平成22年度に実施された「市民満足度調査」や「職員意識調査」とこれまでの市民協働の取り組み内容を踏まえ、御殿場市市民協働型まちづくり推進協議会において検討を行い、平成24年3月末までにプランをまとめ終えた。 《平成23年度》 協議会 6月13日、7月4日、8月22日、10月14日、11月14日の計5回開催 作業部会 9月2日、9月8日、9月15日、9月29日の計4回開催 平成24年3月の協議会上で報告。 プラン見直し(改定)のポイント (1)平成24年度から平成28年度までの5年間の年次計画を新たに策定 (2)御殿場型NPM推進を念頭に置くプランの策定 (3)市民同士の協働(民民協働)に行政が関与することも公民協働であると明確化 (4)市民活動支援機能の強化項目として市民活動団体、企業等との様々なネットワーク構築を明記し、加えて企業の社会的責任(CSR)への取り組みを重視することを取り入れる (5)庁内の組織体制づくりとして庁内市民協働推進員を明記

●効果の検証(Check)

効果の度合い	計画時に想定したとおりの効果が得られた
具体的な効果	最新の市民協働概念や先進地事例を参考にし、取り入れつつも現在の御殿場市に即した方針やこれからの御殿場市のビジョンを見据えることで、今後5年間のまちづくり推進の基本姿勢が明確になった。

●改善または改革の推進に向けた今後の取組み(Action)

改善を要する事項、改善が見込まれる事項等	
今後の取組み	新しくなった推進プランを基に円滑なまちづくり推進を行っていく。

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票

●行動計画の内容(Plan)

実施項目	起債計画の策定			整理番号	4-101
実施期間	平成22年度～				
行政改革大綱 推進項目属性	(1)効率的な行政経営	(2)透明・公正な行政 の推進	(3)市民協働のまちづく り	(4)財政の健全化	
				○	
実施課・室等	財政課				
プログラム	毎年度、起債計画を策定する。				
実施後の 状態・効果	起債を抑制し、安定した財政運営が行えるようになる。				

●実績(Do)

実施(進捗)状況	計画どおり実施(進捗)
平成22～24年 度の具体的な 実績	≪平成22年度≫ ・ 6月 10年間を計画期間とした起債計画を策定。 ≪平成23年度≫ ・ 6月 10年間を計画期間とした起債計画を策定。 ≪平成24年度≫ ・ 6月 10年間を計画期間とした起債計画を策定。

●効果の検証(Check)

効果の度合い	計画時に想定したとおりの効果が得られた
具体的な効果	起債計画を策定することにより、今後10年間の公債費(元金、利子償還金)の推移を把握することができ、プライマリー・バランスを考慮した借入が可能となる。また、将来的な起債残高や実質公債費比率などの財政指標を予測することにより、財政の健全性を保つ目安となっている。

●改善または改革の推進に向けた今後の取組み(Action)

改善を要する事項、改善が見込まれる事項等	起債計画の策定自体には特に改善を要するとは思わないが、最近の低迷する経済状況や予期せぬ災害による税収などの減少により、計画どおりの借入の抑制が困難な状況が見込まれる。
今後の取組み	歳出予算を歳入に見合った規模に見直すことにより、起債計画を活用し、借入額の抑制を目指す。

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票

●行動計画の内容(Plan)

実施項目	健全化判断指標の監査及び議会への報告			整理番号	4-201
実施期間	平成22年度～				
行政改革大綱 推進項目属性	(1)効率的な行政経営	(2)透明・公正な行政 の推進	(3)市民協働のまちづく り	(4)財政の健全化	
				○	
実施課・室等	財政課				
プログラム	毎年度、地方財政健全化法に基づき健全化判断指標を監査に付し、議会へ報告する。				
実施後の 状態・効果	健全化判断指標を検証することで、健全な財政が維持できる。				

●実績(Do)

実施(進捗)状況	計画どおり実施(進捗)
平成22～24年 度の具体的な 実績	《平成22年度》 ・ 6～7月 健全化判断4指標の算定作業実施。 ・ 8月 健全化判断指標及び付属資料について監査委員による監査の実施。速報値を県に報告。 ・ 9月 健全化判断指標を市議会全員協議会に報告。 ・ 10月 広報紙による市民への公表。確報値を県に報告。 《平成23年度》 ・ 6～7月 健全化判断4指標の算定作業実施。 ・ 8月 健全化判断指標及び付属資料について監査委員による監査の実施。速報値を県に報告。 ・ 9月 健全化判断指標を市議会全員協議会に報告。 ・ 10月 広報紙による市民への公表。確報値を県に報告。 《平成24年度》 ・ 6～7月 健全化判断4指標の算定作業実施。 ・ 8月 健全化判断指標及び付属資料について監査委員による監査の実施。速報値を県に報告。 ・ 9月 健全化判断指標を市議会全員協議会に報告。 ・ 10月 広報紙による市民への公表。確報値を県に報告。

●効果の検証(Check)

効果の度合い	計画時に想定したとおりの効果が得られた
具体的な効果	健全化判断4指標は全国一律同じ基準で算定しているため、この数値を検証・比較することにより、市の財政状況の傾向が判断できる。

●改善または改革の推進に向けた今後の取組み(Action)

改善を要する事項、改善が見込まれる事項等	財政健全化法に基づくものであり、法改正があれば対応する必要がある。
今後の取組み	健全化指標の一層の有効活用について、検討していきたい。

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票

●行動計画の内容(Plan)

実施項目	固定資産台帳(公有資産台帳)の整備			整理番号	4-301
実施期間	平成23年度～				
行政改革大綱 推進項目属性	(1)効率的な行政経営	(2)透明・公正な行政 の推進	(3)市民協働のまちづく り	(4)財政の健全化	
				○	
実施課・室等	財政課				
プログラム	公有財産台帳を基盤に固定資産台帳を整備する。				
実施後の 状態・効果	新地方公会計制度に対応した、固定資産台帳やコスト情報が整備される。				

●実績(Do)

実施(進捗)状況	計画と比べて遅延
平成22～24年 度の具体的な 実績	新公会計に対応した固定資産台帳を整備するため、公有財産システムの開発に携わっている業者等から、システムの効率的な管理運用等について情報を得ると共に、近隣市町などの状況把握に努め、システム導入のための調査研究を進めている。各社が開発し、運用しているシステムのデモンストレーションを受けた。

●効果の検証(Check)

効果の度合い	未実施のため、効果測定不能
具体的な効果	公有財産管理台帳を整備することにより、資産のライフサイクル等が把握でき、効率的な施設等の更新計画を立てられ財政健全化の推進が見込まれる。

●改善または改革の推進に向けた今後の取組み(Action)

改善を要する事項、改善が見込まれる事項等	平成18年度に公有財産台帳の整備を行い、紙台帳から電算化を図ったが、公会計を通じた財産の適正把握等に対応できていないことや操作、データの不具合等の課題もあり、データの再構築やシステムの見直しなどの改善が必要となっている。
今後の取組み	公有財産台帳システムを提供している業者から情報収集し、御殿場市にとって合理性、効率性の高いシステムの検討を行う。併せて、他市町の状況を確認し、基本的な考え方や運用上の問題点などの把握を行い、スムーズな導入を行うための研究・検討を行い、財源的な余裕が見込まれる平成27年度導入を目標に準備を進める。

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票

●行動計画の内容(Plan)

実施項目	財源確保の積極的取組み		整理番号	4-401
実施期間	平成22年度～			
行政改革大綱 推進項目属性	(1)効率的な行政経営	(2)透明・公正な行政 の推進	(3)市民協働のまちづく り	(4)財政の健全化
				○
実施課・室等	財政課・税務課・各課			
プログラム	税等の収納率を向上させる対策を検討する。各事業において、従来の補助金の枠にとらわれず、より補助率の高い補助金への切換えや、新規補助金及び受益者負担金等の自主財源の確保を目指す。			
実施後の 状態・効果	税等の収納率の向上により、歳入が増加する。補助金等の増額により、歳入が増加する。			

●実績(Do)

実施(進捗)状況	計画どおり実施(進捗)
平成22～24年 度の具体的な 実績	《平成22～24年度》 ・国保税収納一元化した。 ・適債事業の洗い出しをし、当該年度の一般財源の軽減を図った。 ・国の経済対策に係る国庫補助金等の有効活用を図った。 ・売却可能資産等の積極的な売却を図った。 《平成22年度》 ・コンビニ収納を市民税・固都税・国保税に拡大(H21から軽自動車税から実施) ・インターネット公売開始(2回実施) 《平成23年度》 ・基幹システム導入に伴う、滞納管理システムの再検証した。 ・インターネット公売(1回実施) ・健全化判断指標を9月に市議会全員協議会に報告し、10月に広報紙により市民へ公表、確報値を県に報告した。 《平成24年度》 ・基幹システムとのデータ連携が容易な滞納管理システムへの変更及び実情にあわせたシステム機能の充実を図った。 ・納税手法の拡充(督促状をコンビニ収納対応に改修) ・特別対策班を設置した。(滞納処分集中処理業務) ・従業員3名以上の事業所に対する特別徴収事業所全指定(課税課) ・上水道会計納付金につき、協議により駐車場敷地部分の賃借料も含めた。 ・新規基金からの繰入金により、計画的安定的な財源の確保が可能になった。

●効果の検証(Check)

効果の度合い	計画時に想定したとおりの効果が得られた
具体的な効果	市税収納率向上対策…納税者の利便性の向上と収納体制の一元化による収納効率の向上が図れた。 新たな財源の確保…当該年度のそれぞれの実績に基づく一般財源の確保ができた。

●改善または改革の推進に向けた今後の取組み(Action)

改善を要する事項、改善が見込まれる事項等	市税収納率向上対策…経済状況の低迷に伴い、滞納事件が増加する傾向にある中で、税の公平性を確保する上で、滞納処分の効率化が必要。 新たな財源の確保…起債については短期的な意味においては、一般財源の増を見出すことが、可能になるが、あくまで後年度負担となるため、計画的な活用を図らなければ、財政の硬直化を招く。
今後の取組み	市税収納率向上対策…収納体制の見直し市税収納率向上のための収納事務の効率化。 新たな財源の確保…新たな財源の確保は重要であるが、今後の回復の兆しは見えるものの、歳入の根幹である市税の伸び悩み傾向が継続している中で、市税については収納率の向上、そして限られた歳入に対応するための歳出の抑制が、更に重要と考える。

御殿場型NPM行動計画実施状況報告個票

●行動計画の内容(Plan)

実施項目	インターネット公売の開始			整理番号	4-402
実施期間	平成22年度～				
行政改革大綱 推進項目属性	(1)効率的な行政経営	(2)透明・公正な行政 の推進	(3)市民協働のまちづく り	(4)財政の健全化	
				○	
実施課・室等	税務課				
プログラム	差し押さえた財産をインターネット上で公売する。				
実施後の 状態・効果	差し押さえた財産のより高値での売却が見込まれる。滞納処分実施をインターネット上で公開することにより、滞納に対する抑止力の効果が期待できる。				

●実績(Do)

実施(進捗)状況	計画どおり実施(進捗)
平成22～24年 度の具体的な 実績	《平成22年度》 ・ヤフー官公庁オークション参加調整 ・公売開始に関する広報、市ホームページ及び報道機関への啓蒙記事の掲載 ・インターネット公売開始(2回実施) 差押物件:家具調コタツ、絵画、自動車ホイール等 28件 《平成23年度》 ・公売に関する啓蒙記事掲載 ・インターネット公売(1回実施) 差押物件:座卓、原動機付自転車等 13件 《平成24年度》 ・実施なし

●効果の検証(Check)

効果の度合い	計画時に想定したとおりの効果が得られた
具体的な効果	新聞等で公開することにより、滞納処分に関する市民の関心が出てきて、納税相談における滞納への抑止手段の一つとなりつつある。

●改善または改革の推進に向けた今後の取組み(Action)

改善を要する事項、改善が見込まれる事項等	公売物件の個別調書の作成等公売に向けての事務が思いのほか煩雑であることから、通常業務との連動が厳しかった。今後、事業を拡大していく為に、滞納処分事務を専任とする特別対策班を設置する。
今後の取組み	滞納処分としてのインターネット公売に関し、日頃から検索・差押を念頭に置いた年間スケジュールを確立し、効率的な収納事務の再編を行う。

《 平成24年度職員意識調査集計結果(抜粋) 》

- 1 調査目的 この調査は、御殿場市行政改革大綱行動計画に基づき実施されるものであり、職員の業務に対する姿勢や考え方を把握することにより、御殿場型NPMの本格稼働に不可欠である職員の意識改革・マネジメント能力の向上を図るとともに、市民本位の視点に立った市民サービスの向上及び効率的な行政経営に資することを目的とする。
- 2 対象職員 御殿場市職員及び御殿場市小山町広域行政組合職員のうち御殿場市から派遣されている職員（育児休業中の職員、静岡県等に派遣されている職員等を除く）
- 3 調査期間 平成24年11月27日(火)～平成24年12月31日(月)
- 4 調査方法 インターネットを利用した電子申請システムを使用(無記名回答)
(一部、紙媒体による回答有り)

5 対象職員属性母数 (人)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
一般事務職	118	33	37	50	26	40	61	365
一般事務職以外	58	23	23	91	19	27	19	260
計	176	56	60	141	45	67	80	625

(人)

H22	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
一般事務職	95	36	37	66	33	42	62	371
一般事務職以外	51	19	32	78	24	31	21	256
計	146	55	69	144	57	73	83	627

6 回答者属性 (人)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
一般事務職	104	29	36	42	20	35	47	313
一般事務職以外	39	17	19	61	12	22	14	184
計	143	46	55	103	32	57	61	497

(人)

H22	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上 (未回答含)	計
一般事務職	92	35	35	57	31	37	54	341
一般事務職以外	42	19	32	68	17	30	24	232
計	134	54	67	125	48	67	78	573

7 回答率 (%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
一般事務職	88.1	87.9	97.3	84.0	76.9	87.5	77.0	85.8
一般事務職以外	67.2	73.9	82.6	67.0	63.2	81.5	73.7	70.8
計	81.3	82.1	91.7	73.0	71.1	85.1	76.3	79.5

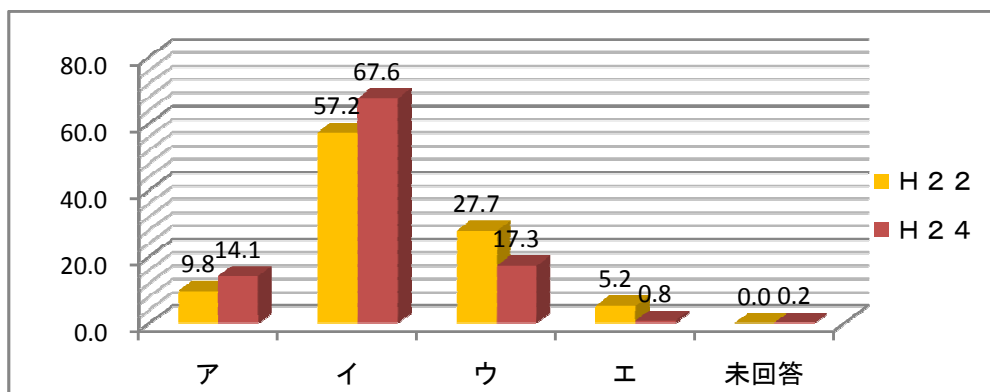
(%)

H22	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上 (未回答含)	計
一般事務職	96.8	97.2	94.6	86.4	93.9	88.1	87.1	91.9
一般事務職以外	82.4	100.0	100.0	87.2	70.8	96.8	114.3	90.6
計	91.8	98.2	97.1	86.8	84.2	91.8	94.0	91.4

8 回答

【設問1】 御殿場型NPMについて、内容を理解していますか

- ア 内容を理解しており、市民にも説明できる
 イ 自分なりに内容を理解しており、取り組むべきことも何となくわかっている
 ウ 名称は聞いたことがあるが、どのようなものかよくわからない
 エ わからない



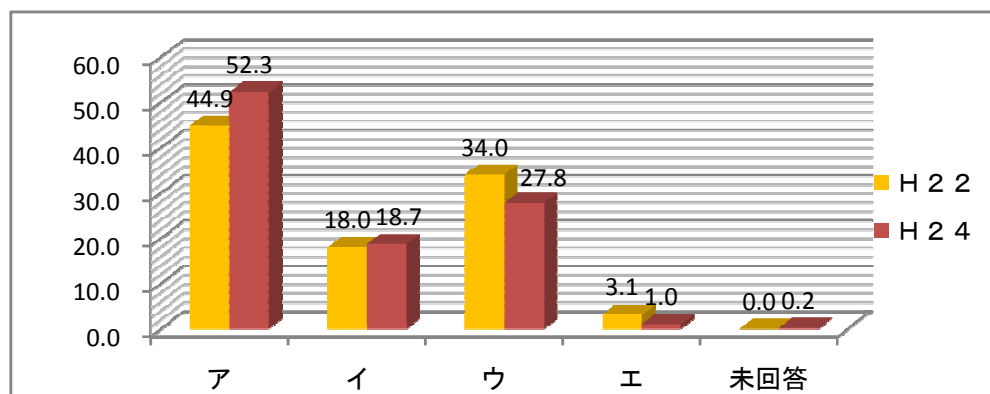
◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	9.1	0.0	9.1	5.8	15.6	24.6	44.3	14.1
回答 イ	67.8	78.3	70.9	63.1	81.3	70.2	54.1	67.6
回答 ウ	23.1	17.4	20.0	28.2	3.1	5.3	1.6	17.3
回答 エ	0.0	4.3	0.0	1.9	0.0	0.0	0.0	0.8
未回答	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.2
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問2】 行政サービスの費用対効果についてどのように考えていますか

- ア サービスの質は維持向上させるべきであるが、業務改善をしてコストをカットすべきである
 イ コストがかけられなければ、ある程度サービスが低下することは仕方がない
 ウ 市の仕事は公共性が強いので、サービス充実に重点を置き、コスト削減は限定すべきである
 エ 意識していない



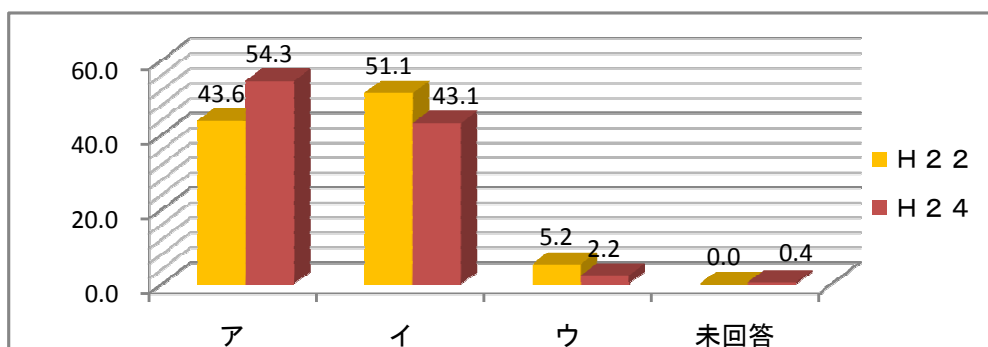
◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	49.7	43.5	47.3	44.7	65.6	68.4	60.7	52.3
回答 イ	15.4	26.1	14.5	23.3	18.8	8.8	26.2	18.7
回答 ウ	32.9	30.4	36.4	30.1	15.6	22.8	13.1	27.8
回答 エ	2.1	0.0	1.8	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0
未回答	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.2
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問3】 事務事業(業務)に取り組む際に、自らの人件費も事業費の一部であるという意識を持って業務に取り組んでいますか

- ア 常に意識しており、それに見合う仕事をしている
 イ 意識しているが、それに見合う仕事をしているかわからない
 ウ 意識していない



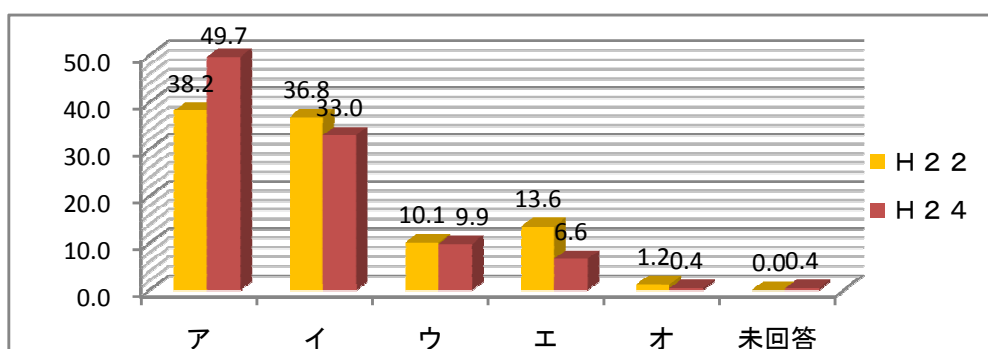
◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	36.4	50.0	56.4	65.0	46.9	57.9	80.3	54.3
回答 イ	60.1	45.7	41.8	32.0	53.1	42.1	16.4	43.1
回答 ウ	3.5	4.3	1.8	1.9	0.0	0.0	1.6	2.2
未回答	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.6	0.4
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問4】 事務事業(業務)を実施する前に、その事業(業務)の必要性や成果(市民便益や市民満足度など)を意識していますか

- ア 常に事前に必要性や成果を意識しており、無駄のないような仕事になるようにしている
 イ 前例踏襲になりがちで、十分に意識しているとはいえない
 ウ 事前に考えることは大事だと思うが、必要性や成果自体がどういうものかよくわからない
 エ 仕事をこなすことで手一杯であり、そこまでの意識ができていない
 オ 意識していない



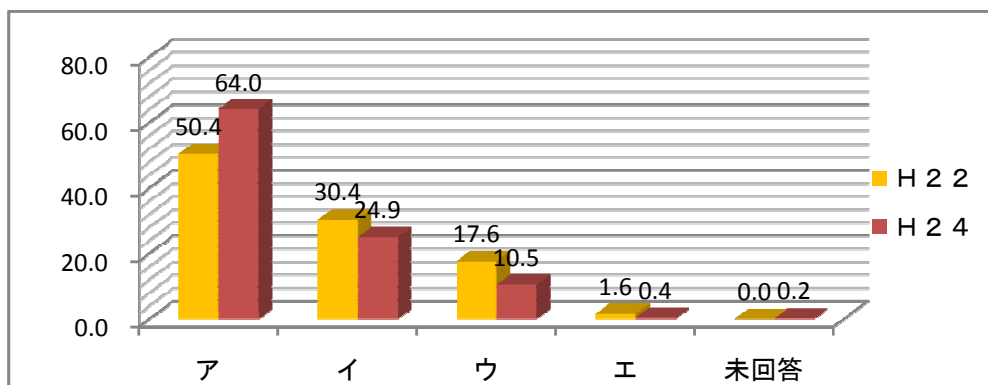
◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	32.9	34.8	49.1	60.2	46.9	56.1	78.7	49.7
回答 イ	39.9	45.7	30.9	22.3	46.9	40.4	13.1	33.0
回答 ウ	13.3	4.3	16.4	11.7	6.3	3.5	4.9	9.9
回答 エ	14.0	13.0	3.6	3.9	0.0	0.0	1.6	6.6
回答 オ	0.0	2.2	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.4
未回答	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.6	0.4
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問5】 事務事業(業務)を実施する際に、自分なりに目標を掲げ、事前に工程を整理してから取り組んでいますか

- ア 自分なりに目標を設定し、工程を整理したうえで、効率的に仕事ができるように意識している
 イ 前例踏襲になりがちで、十分に意識しているとはいえない
 ウ 仕事をこなすことで手一杯であり、そこまでの意識ができていない
 エ 意識していない



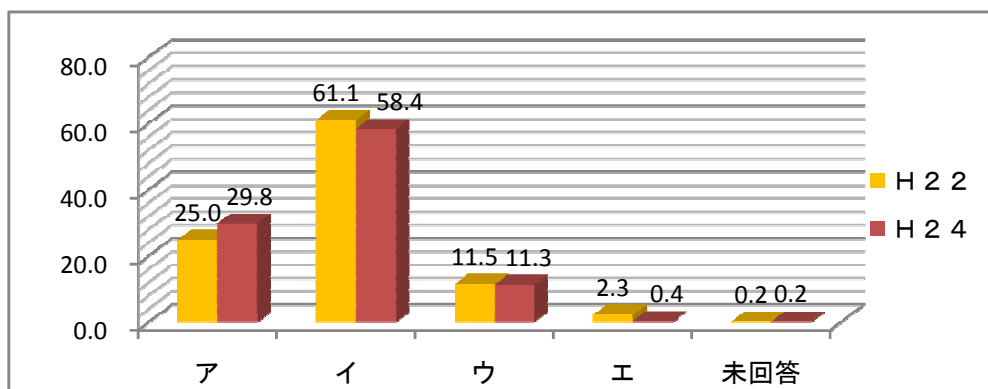
◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	52.4	54.3	67.3	65.0	78.1	73.7	77.0	64.0
回答 イ	30.8	28.3	25.5	23.3	15.6	22.8	18.0	24.9
回答 ウ	16.8	17.4	5.5	11.7	3.1	3.5	3.3	10.5
回答 エ	0.0	0.0	1.8	0.0	3.1	0.0	0.0	0.4
未回答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6	0.2
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問6】 事務事業(業務)を実施した後に、その事業(業務)の成果を検証していますか

- ア 常に検証し、次回の事業計画の見直しに繋げている
 イ 必要性は理解しているものの、十分に検証できていない
 ウ 何をもって「成果」といえるかがわからない
 エ 検証していない



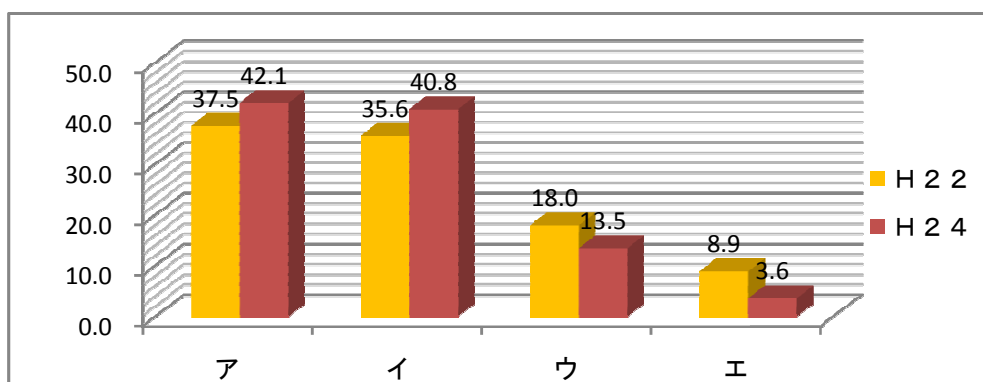
◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	22.4	30.4	27.3	30.1	34.4	28.1	47.5	29.8
回答 イ	57.3	58.7	65.5	55.3	59.4	70.2	47.5	58.4
回答 ウ	19.6	10.9	5.5	14.6	6.3	1.8	3.3	11.3
回答 エ	0.7	0.0	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4
未回答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6	0.2
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問7】 職場内で情報共有は図られていますか

- ア 日常的にミーティングを行っており、業務の進め方や課題解決に向けて協議している
 イ 月に1回以上はミーティングを行い、大まかな仕事の進捗状況等の情報共有に努めている
 ウ 年に数回しかミーティングを行っておらず、情報共有が十分でない
 エ ほとんどミーティングを行っておらず、情報共有が図られていない



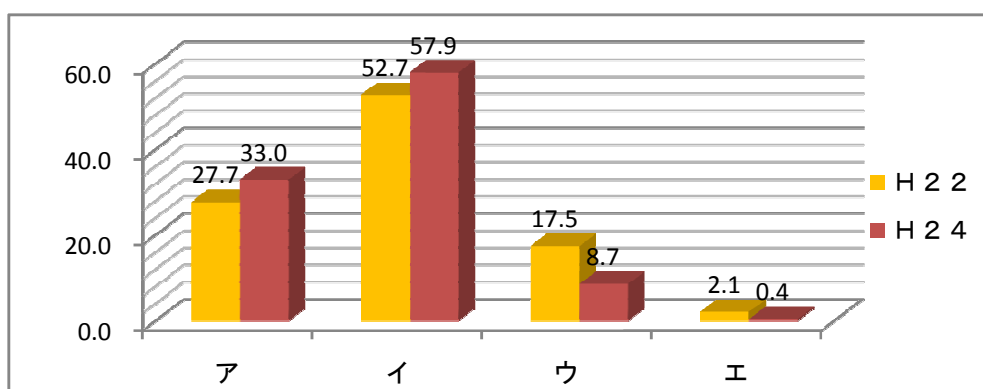
◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	37.1	45.7	45.5	44.7	28.1	43.9	49.2	42.1
回答 イ	44.8	39.1	27.3	36.9	43.8	49.1	42.6	40.8
回答 ウ	14.0	10.9	25.5	9.7	28.1	7.0	8.2	13.5
回答 エ	4.2	4.3	1.8	8.7	0.0	0.0	0.0	3.6
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問8】 あなたは日頃から業務改善への意識を持って仕事をしていますか

- ア 常に意識を持って仕事をしている
 イ 時間的に余裕があるときには、意識するようにしている
 ウ 日々の業務に追われ、そこまでの余裕がない
 エ 意識していない



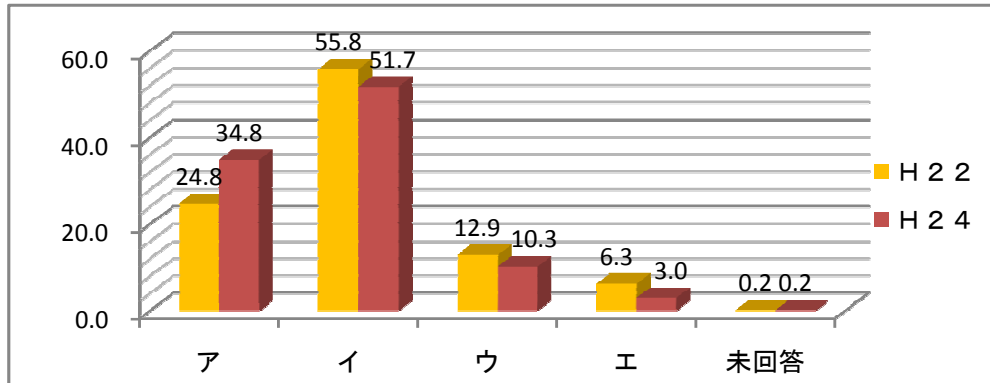
◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	21.7	28.3	32.7	31.1	21.9	36.8	68.9	33.0
回答 イ	66.4	58.7	54.5	62.1	71.9	54.4	29.5	57.9
回答 ウ	10.5	13.0	12.7	6.8	6.3	8.8	1.6	8.7
回答 エ	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問9】 あなたの職場は効率性を考えて仕事をしていますか

- ア 既存業務であっても常に効率性を考え、アウトソーシング(民間委託等)を含めて、今後の方向性を検討したうえで、一番良い方法に取り組むようにしている
- イ 新規事業等、最初から携わる仕事については効率性を考えて取り組むが、既存業務については、前例等に基づいて仕事をすることが多い
- ウ 非効率だと感じることはあるが、具体的にどのようにすれば効率的かわからない
- エ 意識していない



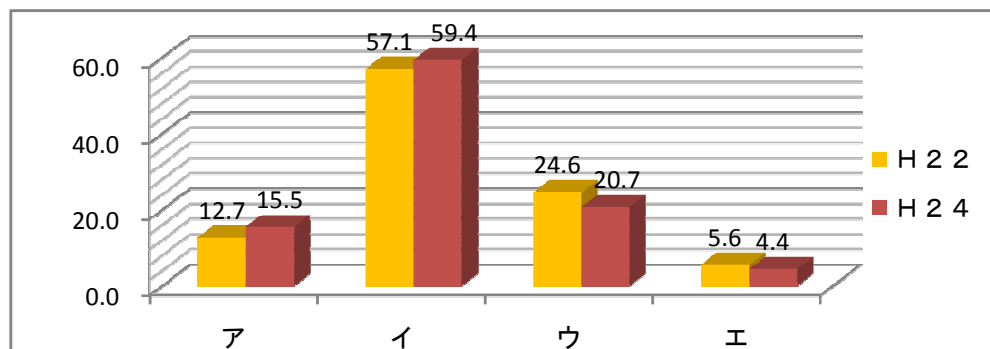
◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	26.6	30.4	40.0	32.0	34.4	45.6	47.5	34.8
回答 イ	51.0	58.7	45.5	54.4	56.3	50.9	47.5	51.7
回答 ウ	17.5	8.7	12.7	10.7	6.3	3.5	0.0	10.3
回答 エ	4.9	2.2	1.8	2.9	3.1	0.0	3.3	3.0
未回答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6	0.2
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問10】 職員研修を日々の業務に役立てていますか

- ア どの研修も役立っている
- イ ある程度役立っている
- ウ どちらとも言えない
- エ 役立っていない



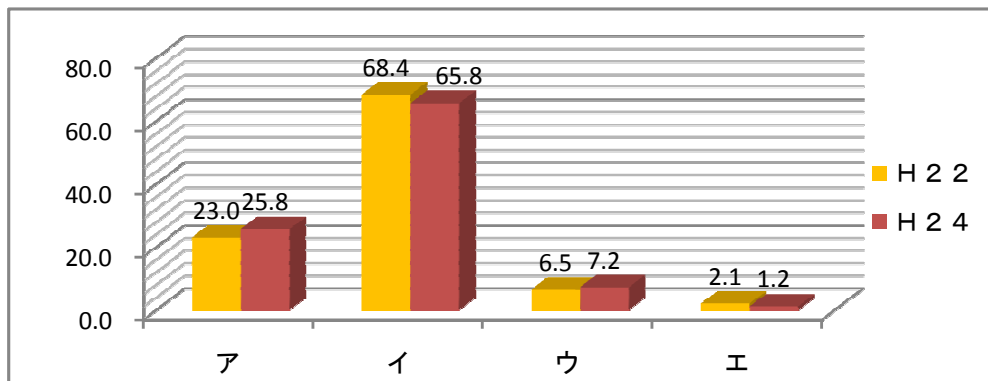
◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	17.5	13.0	18.2	11.7	12.5	22.8	11.5	15.5
回答 イ	58.0	63.0	56.4	57.3	62.5	57.9	65.6	59.4
回答 ウ	19.6	21.7	23.6	24.3	18.8	17.5	18.0	20.7
回答 エ	4.9	2.2	1.8	6.8	6.3	1.8	4.9	4.4
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問11】 時間外勤務への考え方について

- ア 時間外勤務はできるかぎりやるべきではないと思う
 イ 時間外勤務はできるかぎり少ない方がよいと思うが、業務が終わらないならば仕方ないと思う
 ウ 業務が終わらない以上、時間外勤務をするのは当然だと思う
 エ 時間外勤務について特に考えたことがない



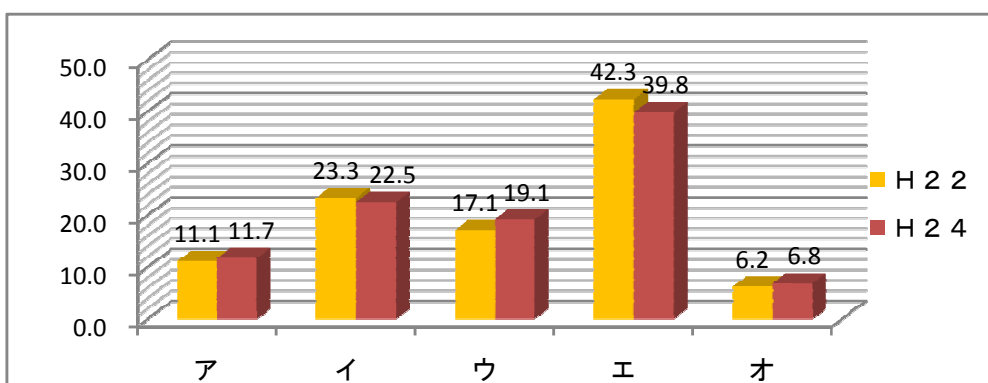
◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	18.9	19.6	23.6	33.0	31.3	22.8	36.1	25.8
回答 イ	69.2	69.6	63.6	59.2	62.5	73.7	62.3	65.8
回答 ウ	11.2	10.9	10.9	4.9	3.1	3.5	1.6	7.2
回答 エ	0.7	0.0	1.8	2.9	3.1	0.0	0.0	1.2
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問12】 時間外勤務時間を短縮するにはどうしたら良いか伺います（複数回答可）

- ア 民間委託など業務の外部委託
 イ 職員の意識改革
 ウ 職員の事務能力の向上
 エ 業務改善や業務の効率化
 オ その他()



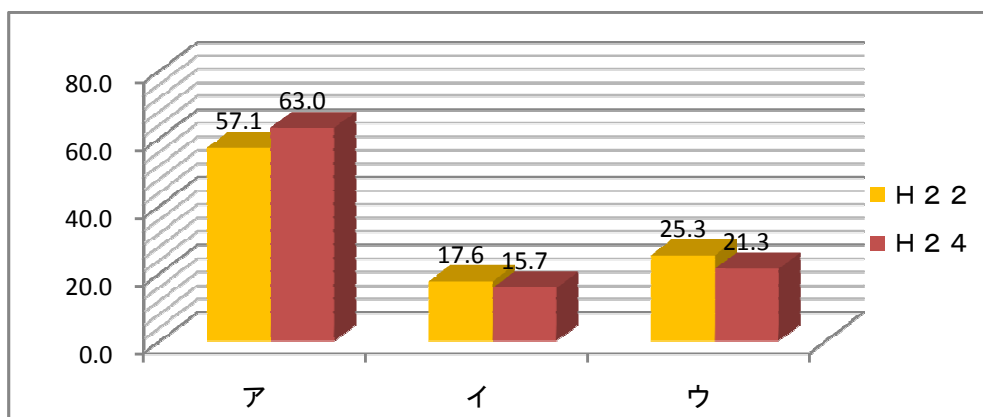
◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	11.3	11.6	16.2	10.3	12.7	9.5	12.4	11.7
回答 イ	14.2	21.7	21.2	24.1	25.4	26.7	33.6	22.5
回答 ウ	22.2	17.4	12.1	18.4	15.9	20.0	22.1	19.1
回答 エ	43.5	43.5	40.4	41.4	31.7	40.0	31.0	39.8
回答 オ	8.8	5.8	10.1	5.7	14.3	3.8	0.9	6.8
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問13】 マナー向上計画への取り組みについて教えてください

- ア 自分も所属自体も積極的に取り組んでいる
 イ 自分は積極的に取り組んでいるが、所属全体としては不十分だと思う
 ウ 内容は知っているが、積極的に取り組んでいるとは言えない



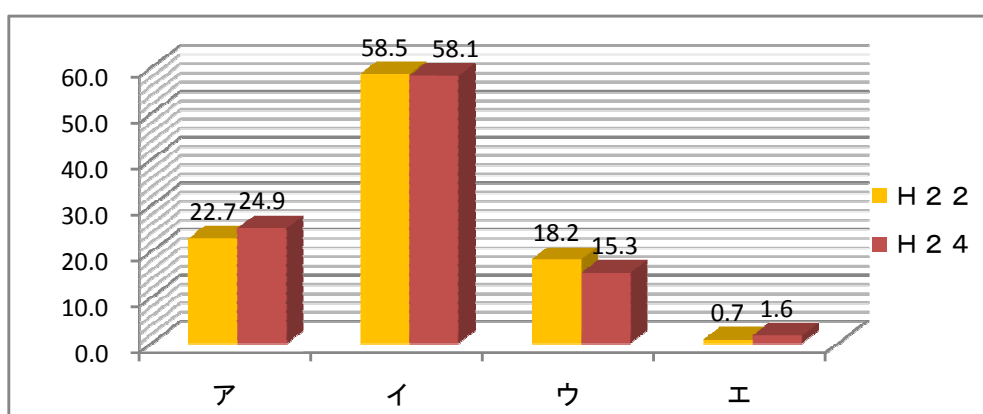
◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	61.5	54.3	58.2	56.3	71.9	71.9	75.4	63.0
回答 イ	14.0	21.7	14.5	18.4	15.6	12.3	14.8	15.7
回答 ウ	24.5	23.9	27.3	25.2	12.5	15.8	9.8	21.3
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問14】 職員(自分以外の職員も含む)のお客様に対するあいさつについて

- ア 十分だと思う
 イ 全員が十分だとは思はないが、全体的にはできている方だと思う
 ウ できている職員もいるが、全体的にはお客様を満足させるレベルにはなっていないと思う
 エ 全体的にてきていないと思う



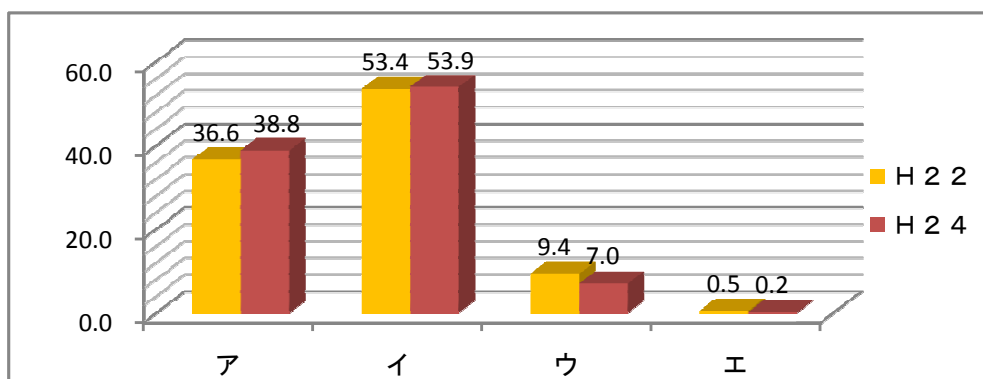
◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	31.5	39.1	25.5	14.6	18.8	14.0	29.5	24.9
回答 イ	51.0	45.7	49.1	64.1	65.6	80.7	57.4	58.1
回答 ウ	17.5	13.0	23.6	17.5	15.6	1.8	13.1	15.3
回答 エ	0.0	2.2	1.8	3.9	0.0	3.5	0.0	1.6
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問15】 職員(自分以外の職員も含む)の身だしなみについて

- ア 良いと思う
イ 全員が良いとは思はないが、全体的にはできている方だと思う
ウ できている職員もいるが、全体的にはお客様を満足させるレベルにはなっていないと思う
エ 全体的に不適切だと思う



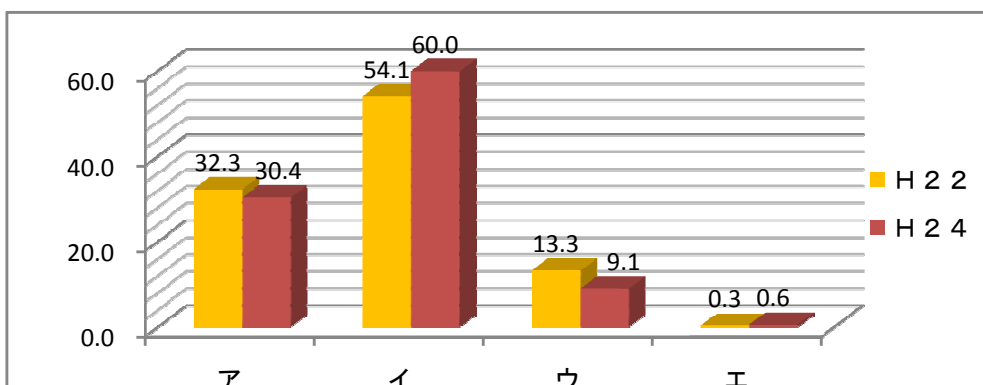
◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	43.4	41.3	45.5	32.0	37.5	26.3	44.3	38.8
回答 イ	52.4	47.8	49.1	55.3	59.4	59.6	55.7	53.9
回答 ウ	4.2	10.9	5.5	12.6	3.1	12.3	0.0	7.0
回答 エ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8	0.0	0.2
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問16】 職員(自分以外の職員も含む)のお客様に対する言葉遣いについて

- ア 良いと思う
イ 全員が良いとは思はないが、全体的にはできている方だと思う
ウ できている職員もいるが、全体的にはお客様を満足させるレベルにはなっていないと思う
エ 全体的に不適切だと思う



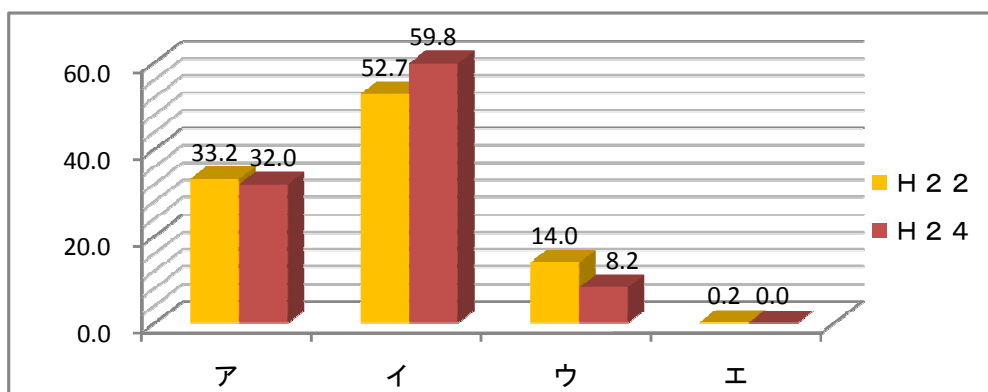
◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	29.4	34.8	27.3	23.3	25.0	28.1	49.2	30.4
回答 イ	57.3	56.5	60.0	62.1	75.0	68.4	49.2	60.0
回答 ウ	13.3	6.5	12.7	13.6	0.0	1.8	1.6	9.1
回答 エ	0.0	2.2	0.0	1.0	0.0	1.8	0.0	0.6
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問17】 職員(自分以外の職員も含む)のお客様に対する対応について

- ア 良いと思う
 イ 全員が良いとは思はないが、全体的にはできている方だと思う
 ウ できている職員もいるが、全体的にはお客様を満足させるレベルにはなっていないと思う
 エ 全体的に不適切だと思う



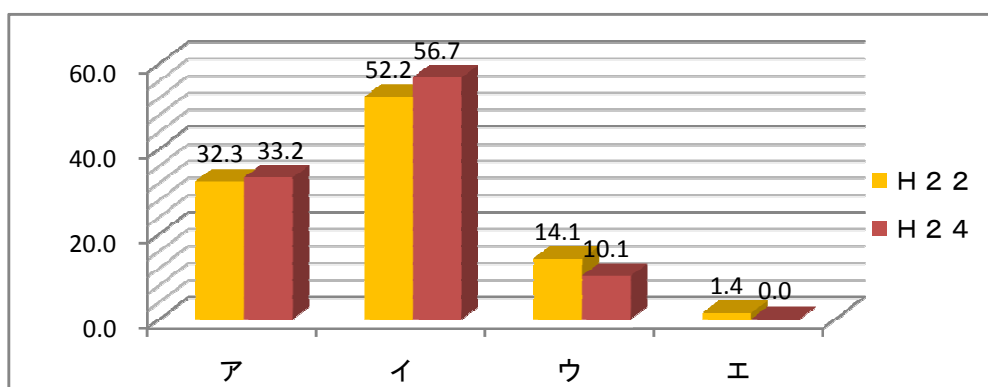
◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	34.3	34.8	29.1	24.3	31.3	28.1	44.3	32.0
回答 イ	53.1	56.5	63.6	64.1	68.8	68.4	54.1	59.8
回答 ウ	12.6	8.7	7.3	11.7	0.0	3.5	1.6	8.2
回答 エ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問18】 職員(自分以外の職員も含む)の勤務態度について

- ア 良いと思う
 イ 全員が良いとは思はないが、全体的にはできている方だと思う
 ウ できている職員もいるが、全体的にはお客様を満足させるレベルにはなっていないと思う
 エ 全体的に不適切だと思う



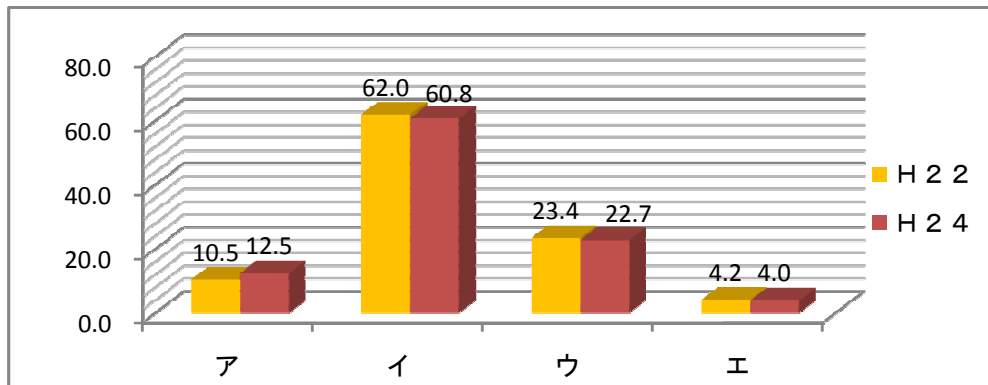
◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	34.3	21.7	34.5	25.2	37.5	28.1	54.1	33.2
回答 イ	53.8	65.2	49.1	60.2	62.5	70.2	42.6	56.7
回答 ウ	11.9	13.0	16.4	14.6	0.0	1.8	3.3	10.1
回答 エ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問19】 業務を通して満足感を感じることがありますか

- ア よく感じる
イ 感じる
ウ あまり感じない
エ 感じない



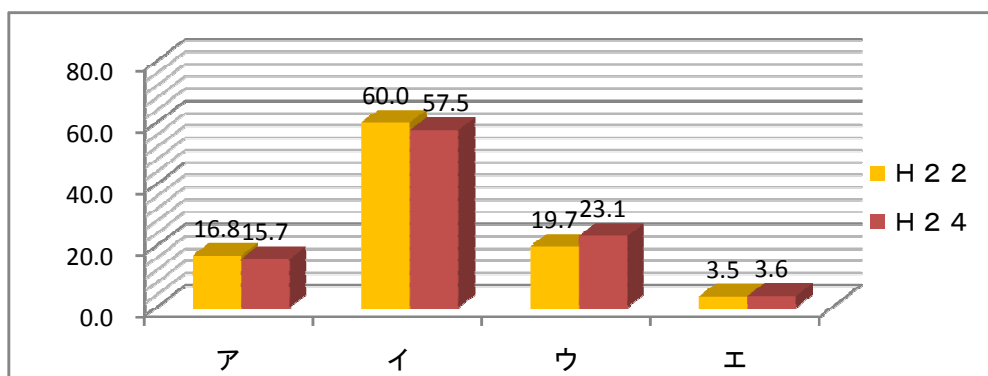
◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	15.4	10.9	10.9	10.7	12.5	12.3	11.5	12.5
回答 イ	60.1	58.7	63.6	57.3	65.6	61.4	63.9	60.8
回答 ウ	18.9	26.1	21.8	28.2	12.5	24.6	24.6	22.7
回答 エ	5.6	4.3	3.6	3.9	9.4	1.8	0.0	4.0
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問20】 今の仕事にやりがいを感じていますか

- ア よく感じる
イ 感じる
ウ あまり感じない
エ 感じない



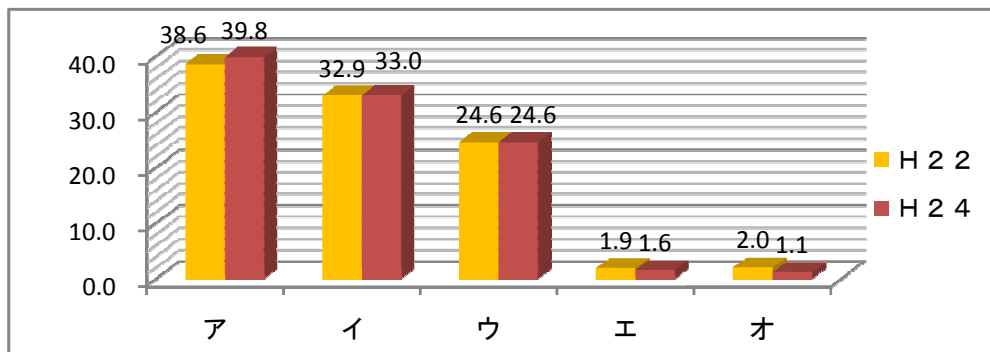
◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	14.7	19.6	14.5	17.5	12.5	15.8	14.8	15.7
回答 イ	58.7	54.3	63.6	47.6	62.5	59.6	63.9	57.5
回答 ウ	22.4	21.7	18.2	30.1	18.8	24.6	19.7	23.1
回答 エ	4.2	4.3	3.6	4.9	6.3	0.0	1.6	3.6
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問21】 どんなときに仕事のやりがいや満足を感じますか(複数回答可)

- ア 市民に喜ばれたとき
 イ 自分の目標や職場の目標が達成されたとき
 ウ 正確にかつ迅速に処理できたとき
 エ 特に感じたことはない
 オ その他()



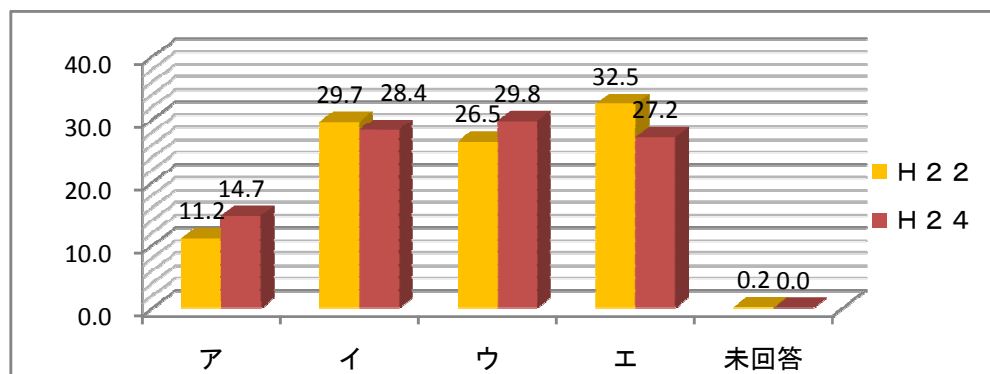
◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	40.3	41.0	45.5	36.9	43.1	37.6	37.5	39.8
回答 イ	32.7	25.6	30.3	31.6	32.8	38.5	38.5	33.0
回答 ウ	23.6	30.8	22.2	29.4	22.4	20.2	22.1	24.6
回答 エ	1.9	1.3	2.0	1.1	0.0	2.8	1.0	1.6
回答 オ	1.5	1.3	0.0	1.1	1.7	0.9	1.0	1.1
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問22】 現在の組織の人員配置と事務分掌についてどのように考えていますか

- ア 効率的な人員配置であり、各所属の事務分掌も適当だと思う。
 イ 概ね効率的な人員配置であると思うが、事務分掌は見直した方が良いと思う
 ウ 事務分掌は概ね適当だと思うが、人員配置は見直した方が良いと思う
 エ 人員配置、事務分掌ともに見直した方が良いと思う



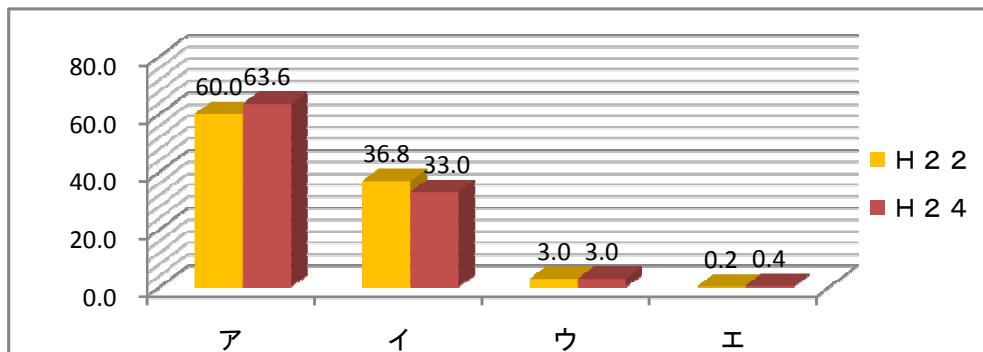
◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	18.2	23.9	5.5	14.6	12.5	8.8	14.8	14.7
回答 イ	31.5	15.2	21.8	24.3	37.5	33.3	34.4	28.4
回答 ウ	29.4	30.4	36.4	26.2	31.3	36.8	23.0	29.8
回答 エ	21.0	30.4	36.4	35.0	18.8	21.1	27.9	27.2
未回答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問23】 部署間の連携についてどのように考えていますか

- ア 事務の効率化や市民サービスの向上のためには、部署間の連携は不可欠であり、積極的に取り組むべきである
- イ 部署間の連携は必要だと思うが、仕事の内容を検討した上で行うべきである
- ウ 個別部署で解決できるものは個別部署で対応すべきであり、部署間の連携は必要最低限で良いと思う
- エ 部署間の連携は特に必要だと思わない



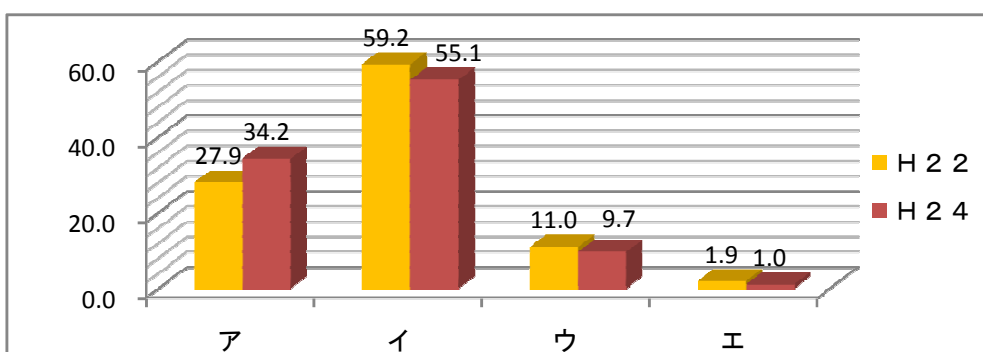
◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	62.9	69.6	70.9	56.3	68.8	68.4	59.0	63.6
回答 イ	34.3	23.9	25.5	38.8	28.1	29.8	39.3	33.0
回答 ウ	2.8	4.3	3.6	4.9	3.1	1.8	0.0	3.0
回答 エ	0.0	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6	0.4
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問24】 他市町との事務事業(業務)の広域連携についてどのように考えていますか

- ア 市民サービスの向上や事務事業(業務)の効率化、コスト削減のためには必要であり、積極的に考えなければならない
- イ 他市町との広域連携は場合によっては必要かもしれないと思う
- ウ 他市町との広域連携のメリットがわからないので判断できない
- エ 特に広域連携が必要だとは思わない



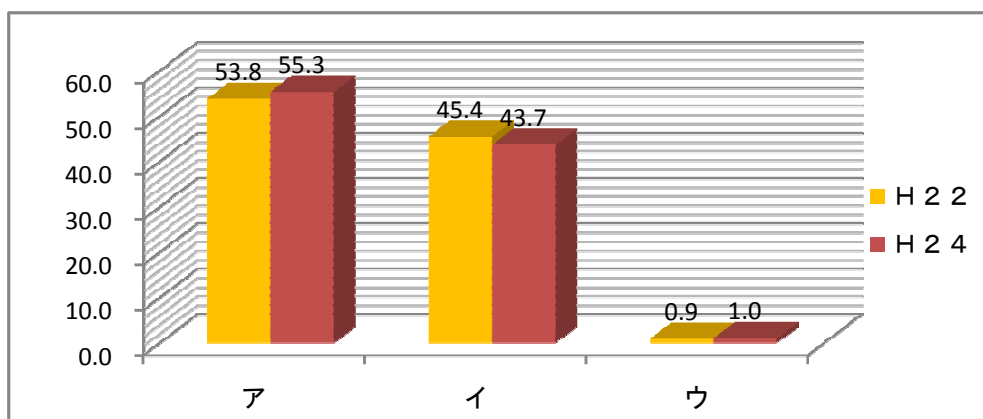
◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	38.5	28.3	36.4	31.1	40.6	24.6	37.7	34.2
回答 イ	52.4	58.7	43.6	57.3	53.1	70.2	52.5	55.1
回答 ウ	7.7	13.0	18.2	11.7	6.3	5.3	6.6	9.7
回答 エ	1.4	0.0	1.8	0.0	0.0	0.0	3.3	1.0
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問25】 自分が担当する仕事について、市民に内容が伝わるように説明ができますか

- ア 仕事の必要性から内容、成果まで市民にわかりやすく説明できる
 イ 内容(手段、方法等)は説明できるが、具体的な成果までは説明が難しい
 ウ ほとんど説明ができない



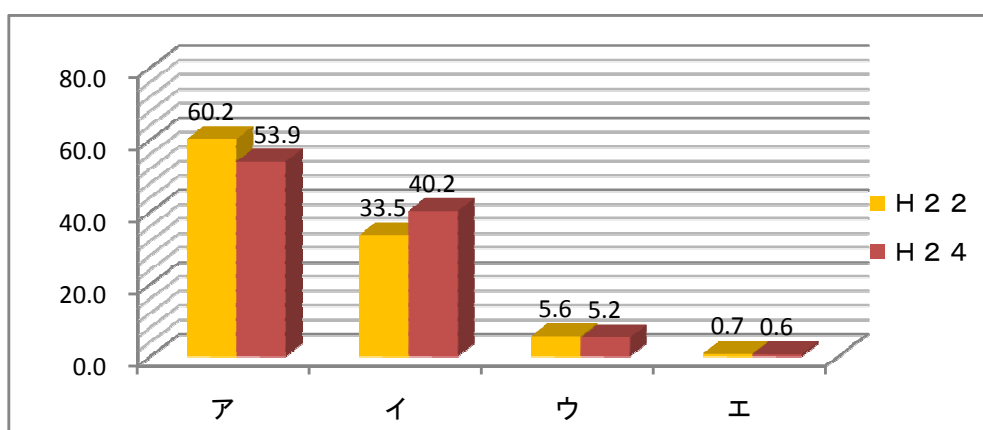
◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	41.3	47.8	52.7	62.1	46.9	70.2	75.4	55.3
回答 イ	56.6	52.2	47.3	35.9	53.1	29.8	24.6	43.7
回答 ウ	2.1	0.0	0.0	1.9	0.0	0.0	0.0	1.0
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問26】 市民の視点に立って仕事をしていますか

- ア 常に市民の視点を意識して仕事をしている
 イ 市民の視点を意識してはいるが、具体的な事はあまり行っていない
 ウ 前例やマニュアルに基づいて仕事をする事が多く、市民の視点をあまり意識していない
 エ 市民の視点を意識していない



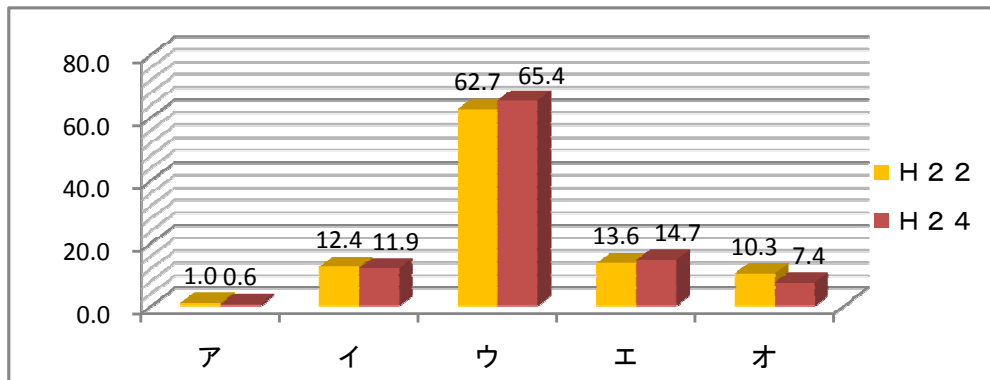
◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	35.7	52.2	56.4	60.2	43.8	71.9	73.8	53.9
回答 イ	53.1	43.5	38.2	35.0	56.3	24.6	24.6	40.2
回答 ウ	11.2	4.3	3.6	3.9	0.0	3.5	0.0	5.2
回答 エ	0.0	0.0	1.8	1.0	0.0	0.0	1.6	0.6
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問27】 市役所に対する市民の満足度はどれくらいだと思いますか

- ア 非常に高い
イ 高い
ウ 普通
エ 低い
オ わからない



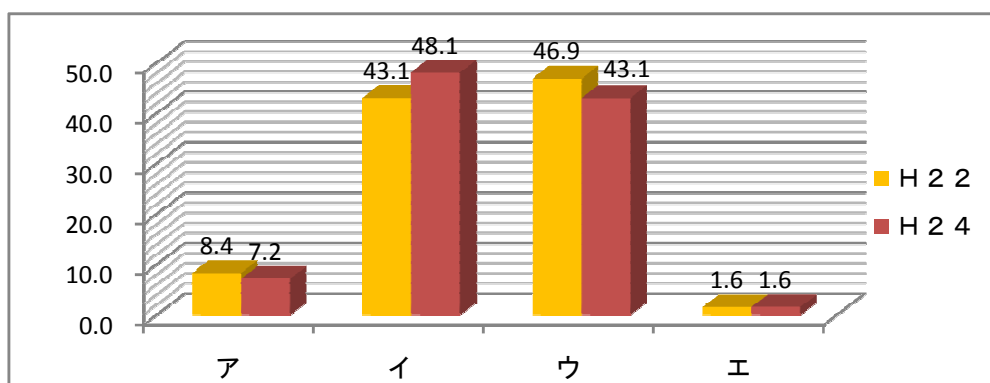
◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	0.7	0.0	0.0	1.0	3.1	0.0	0.0	0.6
回答 イ	9.1	6.5	14.5	9.7	6.3	14.0	24.6	11.9
回答 ウ	65.0	71.7	60.0	62.1	78.1	64.9	65.6	65.4
回答 エ	16.1	13.0	16.4	17.5	9.4	15.8	8.2	14.7
回答 オ	9.1	8.7	9.1	9.7	3.1	5.3	1.6	7.4
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問28】 あなたは市民との意識のズレを感じることがありますか

- ア よくある
イ 時々ある
ウ あまりない
エ ない



◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	7.0	13.0	3.6	7.8	6.3	3.5	9.8	7.2
回答 イ	39.9	50.0	50.9	47.6	46.9	57.9	55.7	48.1
回答 ウ	49.0	37.0	45.5	43.7	43.8	38.6	34.4	43.1
回答 エ	4.2	0.0	0.0	1.0	3.1	0.0	0.0	1.6
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問29】 Q28で「ア よくある」または「イ 時々ある」と答えた方にお聞きます。それはどんなときですか。

< 省略 >

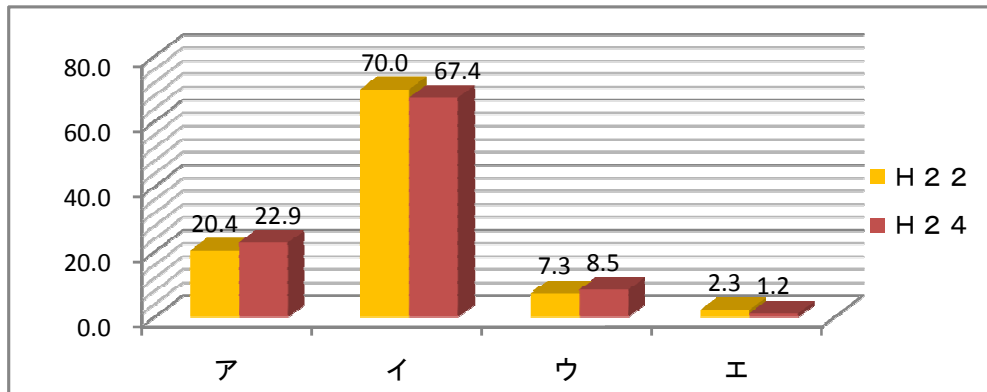
【設問30】 市民ニーズの把握を心がけていますか

ア 常に心がけている

イ 心がけているつもりだが、十分ではない

ウ 必要だと思うがニーズの把握の方法がわからない

エ あまり考えていない



◇全体

(%)

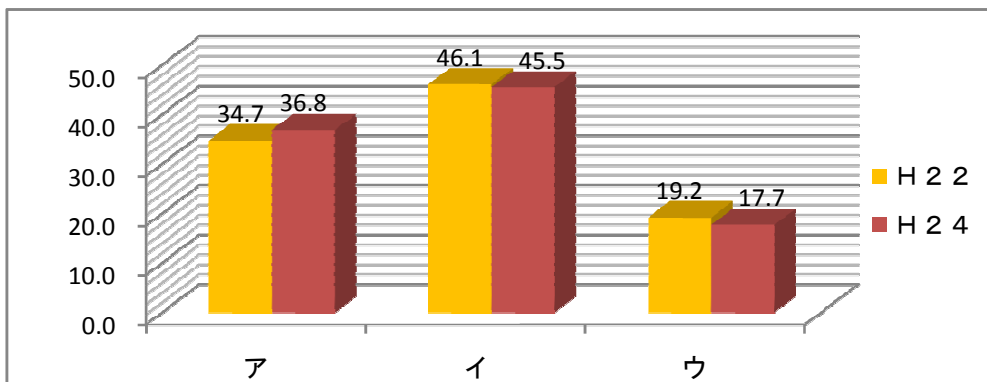
H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	14.0	17.4	27.3	27.2	31.3	22.8	32.8	22.9
回答 イ	67.8	71.7	63.6	66.0	65.6	75.4	62.3	67.4
回答 ウ	16.8	10.9	5.5	6.8	3.1	1.8	1.6	8.5
回答 エ	1.4	0.0	3.6	0.0	0.0	0.0	3.3	1.2
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問31】 業務以外でも地域活動等に参加して、地域住民のニーズの把握に取り組んでいますか

ア 日頃から地域活動等に積極的に参加し、地域住民の声に耳を傾けて業務に反映している

イ たまに地域活動等に参加して、地域住民の声を聞く機会を持っているが、意識して地域住民のニーズ把握には努めていない

ウ あまり取り組んでいない



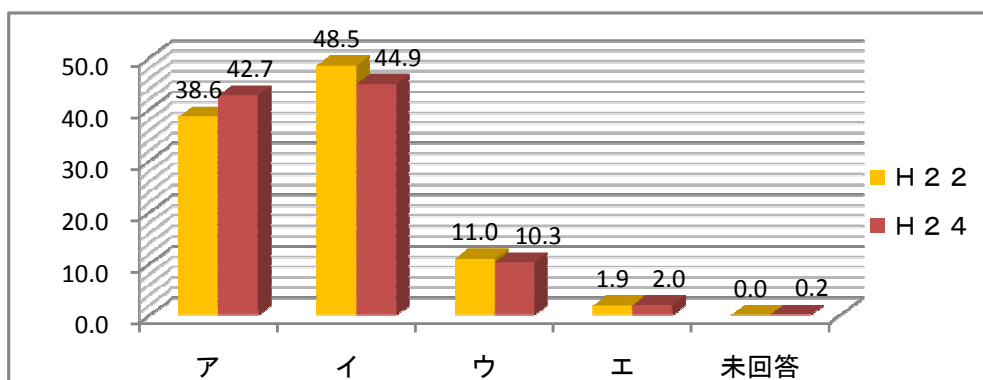
◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	26.6	32.6	23.6	34.0	43.8	54.4	60.7	36.8
回答 イ	46.2	32.6	54.5	51.5	53.1	40.4	36.1	45.5
回答 ウ	27.3	34.8	21.8	14.6	3.1	5.3	3.3	17.7
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問32】 自分の仕事の中で、市民と対話するように心がけていますか

- ア 常に心がけている
イ 自分の仕事に関係のあることについては心がけている
ウ 市民と対話するような業務がない
エ あまり考えたことがない



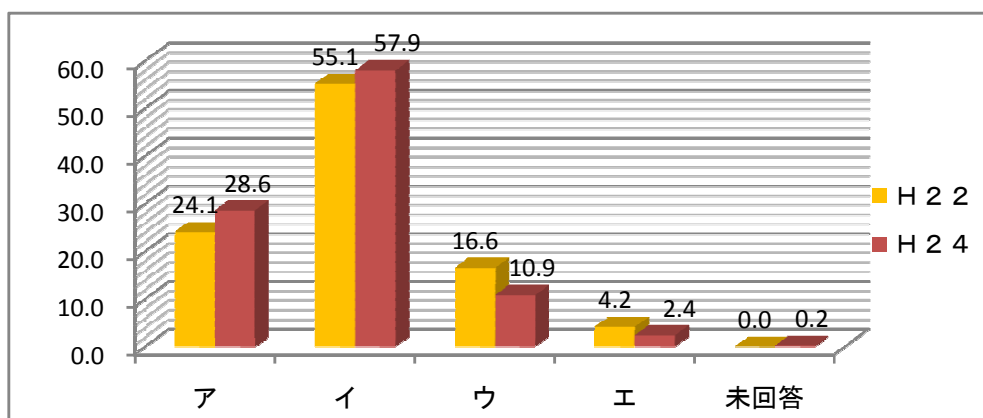
◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	42.7	47.8	41.8	36.9	43.8	33.3	57.4	42.7
回答 イ	46.2	32.6	38.2	47.6	46.9	59.6	37.7	44.9
回答 ウ	8.4	15.2	18.2	13.6	6.3	7.0	3.3	10.3
回答 エ	2.8	4.3	1.8	1.9	3.1	0.0	0.0	2.0
未回答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6	0.2
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問33】 市民への情報発信について

- ア 広報紙やHP、マスコミ等を通して積極的に情報発信している
イ 必要最低限の情報発信はしているが、積極的というほどではない
ウ 情報発信するような業務がない
エ あまり意識していない



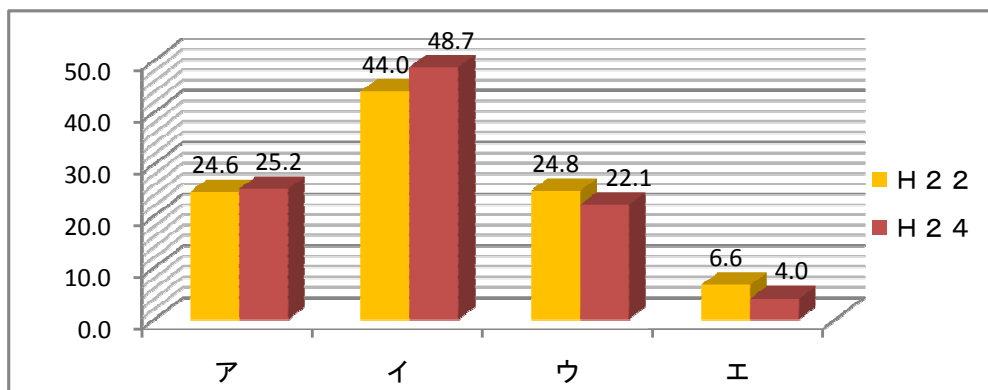
◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	22.4	21.7	25.5	21.4	25.0	38.6	55.7	28.6
回答 イ	60.1	56.5	58.2	60.2	71.9	57.9	42.6	57.9
回答 ウ	15.4	17.4	14.5	12.6	3.1	3.5	0.0	10.9
回答 エ	2.1	4.3	1.8	5.8	0.0	0.0	0.0	2.4
未回答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6	0.2
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問34】 御殿場市では行政と市民が目的や目標を共有して双方が対等な立場で連携・協力し、地域の課題や公共的な課題に取り組むことを「市民協働型まちづくり」と呼んでいます。市民協働の意味を知っていましたか

- ア 知っており、常に自分の業務に取り入れる可能性を考えている
 イ 言葉は知っており、自分の業務に取り入れたいが具体的な方法がわからない
 ウ 言葉は知っているが、自分の業務に取り入れようとは考えていない
 エ 言葉の意味事態知らなかった



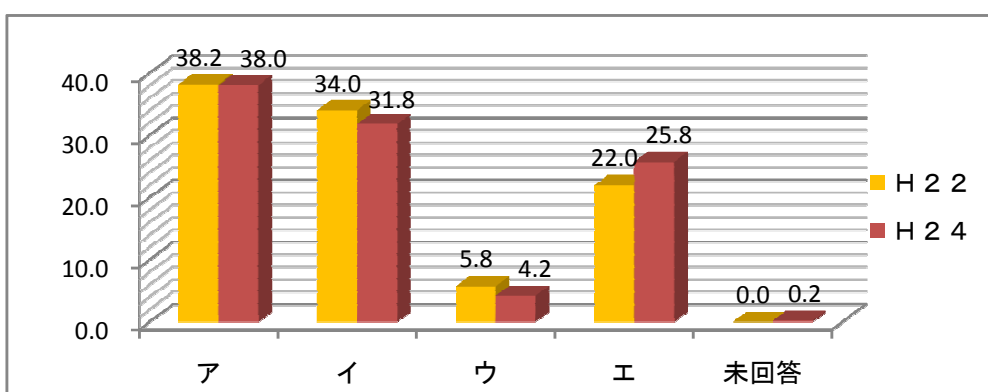
◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	12.6	10.9	14.5	27.2	28.1	40.4	55.7	25.2
回答 イ	55.9	56.5	60.0	43.7	56.3	45.6	23.0	48.7
回答 ウ	24.5	28.3	23.6	22.3	15.6	14.0	21.3	22.1
回答 エ	7.0	4.3	1.8	6.8	0.0	0.0	0.0	4.0
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問35】 今後、あなたの課で抱えている課題等を市民協働という手法で解決していこうと思いますか

- ア 市民協働という手法で解決していきたいと思う
 イ 現在抱えている課題は市民協働の手法では解決が難しいと思う
 ウ 市民協働という手法で解決は可能と思われるが、市民協働を取り入れる必要はないと思う
 エ もともと市民協働という手法で解決するものはない



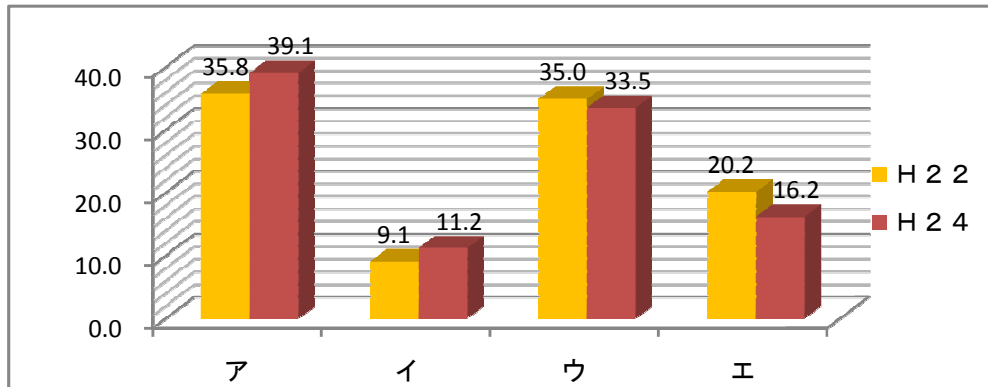
◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	37.1	34.8	29.1	39.8	50.0	43.9	36.1	38.0
回答 イ	29.4	28.3	34.5	31.1	21.9	42.1	34.4	31.8
回答 ウ	4.2	8.7	1.8	3.9	0.0	1.8	8.2	4.2
回答 エ	29.4	28.3	34.5	25.2	28.1	12.3	19.7	25.8
未回答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6	0.2
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問36】 上記でイまたはウと回答した方にお聞きます。イまたはウと回答した理由を下記の中から選択してください

- ア 行政だけで実施した方が効率的だから
 イ 市民・市民団体だけで実施した方が効率的だから
 ウ 相手方となる団体等がない、またはその団体に解決する能力がないから
 エ その他()

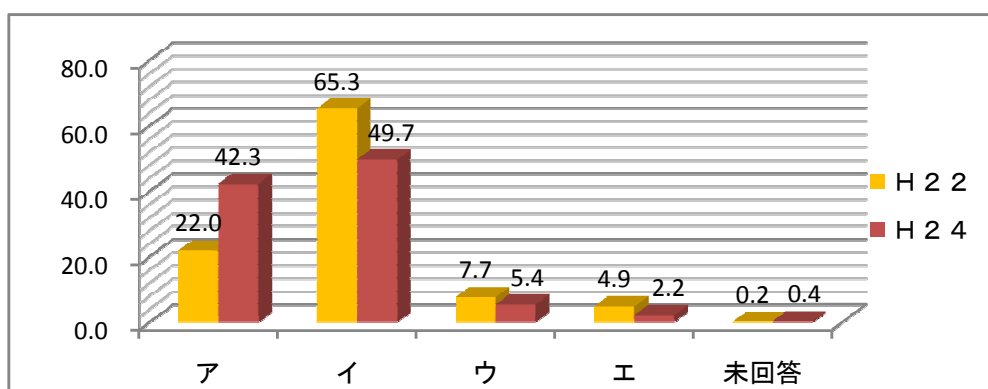


◇全体 (%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	51.1	41.2	18.2	37.8	42.9	36.0	38.5	39.1
回答 イ	11.1	5.9	9.1	13.5	0.0	12.0	15.4	11.2
回答 ウ	31.1	41.2	50.0	32.4	28.6	24.0	30.8	33.5
回答 エ	6.7	11.8	22.7	16.2	28.6	28.0	15.4	16.2
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【設問37】 現在の御殿場市の財政状況について、どのように考えていますか

- ア 抜本的な改革が必要であり、そうしなければ破綻してしまうほど厳しい
 イ 非常に厳しいが、新規事業を抑制したり、いくつかの事業の見直しをしたりすればやっていけると
 ウ 厳しいかもしれないが、現状で十分やっていけると
 エ 厳しいとは聞くものの、ある程度余裕がある方だと思



◇全体 (%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	32.2	34.8	45.5	35.0	46.9	61.4	60.7	42.3
回答 イ	60.1	50.0	49.1	54.4	50.0	31.6	34.4	49.7
回答 ウ	3.5	10.9	3.6	8.7	0.0	7.0	3.3	5.4
回答 エ	3.5	4.3	1.8	1.9	3.1	0.0	0.0	2.2
未回答	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6	0.4
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

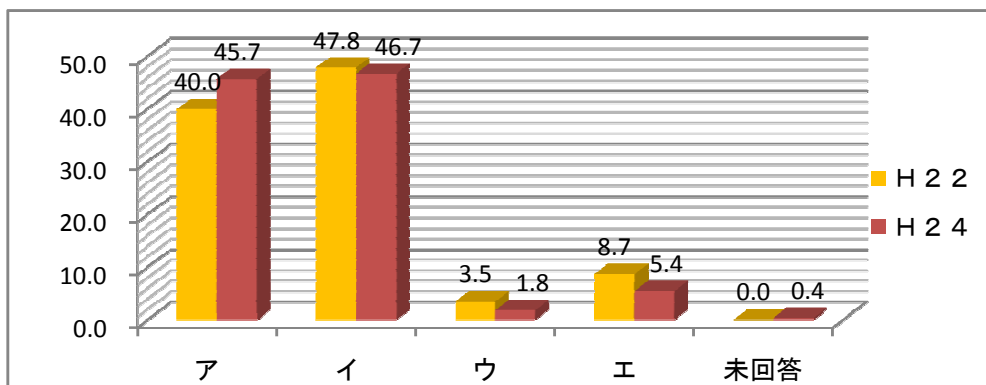
【設問38】 歳出だけでなく、自主財源の確保等、歳入への意識を持って仕事をしていますか

ア 歳出の削減は当然のこと、歳入を増やすことも常に考えて仕事をしている

イ 歳出の削減は意識しているが、歳入についてはあまり意識していない

ウ 歳出についてはあまり意識していないが、歳入を増やすことには意識して取り組んでいる

エ 歳出も歳入も意識していない



◇全体

(%)

H24	主事	副主任	主任	副主幹 主幹	副参事	課長補佐	参事以上	計
回答 ア	24.5	23.9	36.4	49.5	65.6	70.2	80.3	45.7
回答 イ	60.1	63.0	58.2	46.6	34.4	26.3	18.0	46.7
回答 ウ	4.2	2.2	0.0	1.0	0.0	1.8	0.0	1.8
回答 エ	10.5	10.9	5.5	2.9	0.0	1.8	0.0	5.4
未回答	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6	0.4
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0