

# 政策推進部 部長マニフェスト（評価及び検証）

## 重点課題 ①

### 市民の声を反映する行政運営の推進



（作成日）平成 25 年 8 月 23 日

（評価日）平成 26 年 1 月 31 日

#### 戦略課題の目標

##### 取組方針として

迅速かつ分かりやすい市政情報の提供及び市民と行政の情報の共有化と情報交流の活性化を図ります。

#### セルフレビュー

平成 25 年度に目標に掲げた「迅速かつ分かりやすい市政情報の提供及び市民と行政の情報の共有化と情報交流の活性化」に向け、「広報かしわら」の改良と新たな情報交流手段の取組に着手しました。

今後は、市のホームページの改良や他の媒体の活用により、市民との共有化の促進や、わかりやすい市政情報の提供に努めていきます。

#### 施策推進上の目標

##### 具体的な取組として

公式 facebook を活用し、市民に迅速かつ正確に情報提供を行

#### 取組結果・実施状況

市民に迅速かつ正確に情報提供を行うとともに、市民の声を吸い上げるため、平成 25 年 6 月 24 日から市公式フェイスブックを

うとともに、市民の声を吸い上げます。また、まちの見聞特派員制度を開始し、身近な情報を収集し、市民に提供します。

毎月発行している広報「かしわら」をより見やすく、より分かりやすい情報誌へと改良します。

開始しました。また、身近な情報を収集し、市民に提供するため、まちの見聞特派員を6人選任しました。

「広報かしわら」については、写真を大きくすること、記事の精査とレイアウトの改良により、より見やすい情報誌の提供を心がけています。

こうした取組で市政に関心を持っていただき、積極的な市民参加が図られると考えます。

## アウトプット

結果（数値／内容）

- まちの見聞特派員記事数：10件
  - 柏原市公式 facebook「いいね！」登録数目標：1,000人
  - SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）講習会の開催
- 市の公式ホームページを充実させるとともに、公式 facebook で市民が必要とする情報を迅速かつ正確に提供することで、市民の市政への関心を高めます。

また、まちの見聞特派員から提供される市民目線のまちの出来事や話題を活用することで、まちの魅力情報等を市民全体で共有することが可能となり、市民に誇りと市への愛着を持っていただきます。

## 取組結果・実施状況

まず第一に、市内外の多くの方々に市の公式フェイスブックをご覧いただくことを目標として、市公式フェイスブック「いいね！」登録者数の目標を1,000人としていましたが、平成26年1月末の登録者数は1,140人となりました。引き続き広報誌などで登録者増に取り組みます。

次に、まちの見聞特派員からの写真や記事等の投稿目標数を10件としていましたが、平成26年1月末で17件の投稿をいただきました。また、12月からは、まちの話題の一般公募を始め、すでに問い合わせや2件の投稿をいただいております。身近な情報を市民全体で共有することができました。

広報誌のまちの話題のコーナーでは、記事を簡潔にまとめ、写真を大きくするなど「見やすさ、わかりやすさ」を実現しました。

## アウトカム

市民の市政への関心と信頼を高め、市民の視点に立ったサービスを提供するとともに、市民主体のまちづくりを推進します。

## 取組結果・実施状況

第4次柏原市総合計画の政策目標5・施策目標3「市民の視点に立った適正な市政運営が行われている。」という状態の実現に向けて取組を進めました。

この取組結果は、隔年に実施している市民アンケート調査の数値から判断します。

(次回の市民アンケート調査は、平成26年度実施予定)

(評価日) 平成26年3月19日

## 行政評価委員の評価

- 総合計画の掲げる政策目標に基づき、重点課題が設定され、有意義な取組を行っていることは評価すべき点である。しかしながら、アウトプットをいかにアウトカムに導くことができるかが課題であり、市民に分かりやすい情報を継続して提供することが求められると考える。
- 市民にとっての重要な情報誌である『広報かしわら』は年々見やすくなっており、市民に分かりやすい情報提供に心がけられていると理解する。
- 市役所内の横の連携不足があり、市民を主体とした行政運営を行うためには、市役所職員の顧客志向を定着させる必要がある。

## シティプロモーションの推進

部分達成

(作成日) 平成 25 年 8 月 23 日

(評価日) 平成 26 年 1 月 31 日

### 戦略課題の目標

#### 取組方針として

住んでみたいまち「かしわら」、訪れてみたいまち「かしわら」を実現するため、新たに柏原ブランドを構築して柏原市の対外的なイメージ・認知度を向上させるための事業を展開します。

また、行政、市民、企業、各種団体が一体となった事業推進体制を確立します。

### セルフレビュー

柏原市及び柏原産商品の認知度アップを図るため、商工会、農協、市内企業等に働きかけ、連携して、大阪府内各地で柏原産商品の PR に取り組みました。

今後は、商品のブランド化と合わせて、柏原のいいところを、わかりやすく PR していきます。

### 施策推進上の目標

#### 具体的な取組として

柏原ブランドの認定制度を確立し、市長のトップセールスや大阪産 PR 戦略と連携し、柏原ブランドを積極的に売り出すことにより、市外の方や企業の皆様に柏原市に対する関心や憧れ、期待感を持っていただくことで、市民の定住化や商工業の活性化を図ります。

### 取組結果・実施状況

まずは柏原市の認知度を高めるために、柏原市の名産であるぶどうや市内企業等で製造されている柏原ブランドの商品を、市長のトップセールスや大阪産 PR 戦略と連携し、積極的に売り出すことにより、市外の方や企業の皆様に柏原市に対する関心や憧れ、期待感を持っていただきました。

今後は、掘り起しに力を入れ、柏原ブランドの確立に取り組みます。

## アウトプット

### 結果（数値／内容）

- 市の魅力 PR イベントの開催、PR 広報の展開
- 大学、関係団体と連携強化、シティプロモーション推進会議の構築
- 柏原ブランド認定制度の構築と認定商品の選定

柏原市の歴史、自然、新たな柏原ブランドを軸とした魅力発信により、柏原市のイメージアップが図られることで、大阪市内の方や多くの観光客が訪れます。

## 取組結果・実施状況

市長のトップセールスや産・学・官の連携事業をはじめ、新たに、「ご当地キャラ大集合イベント」「リビエールマルシェ」「トラック市」「関西テレビ『キャラパラ』での市公認キャラクターかしばりよんによる市の紹介」など、柏原産 PR 戦術に取り組みました。

また、八尾市・近鉄と連携して「てくてくマップ」を作成するとともに、夕焼けフォトコンテストや低年齢児を対象としたストライダー競技大会を開催し、柏原市の認知度を高めました。

来年度に向けては、大坂の陣 400 周年事業実行委員会を立ち上げ、歴史と文化の柏原を PR します。

## アウトカム

市外の方や企業の皆様から選ばれる都市となり、定住人口・交流人口の増大や、商工業の活性化を促進し、柏原市の持続的な発展を目指します。

## 取組結果・実施状況

市外の方や企業の皆様から選ばれる都市となり、定住人口・交流人口の増大や、商工業の活性化を促進し、柏原市の持続的な発展を目指すこととしています。

四大新聞で取り上げられた記事数や市公式ホームページ、フェイスブックのアクセス数などで推計する予定です。

(評価日) 平成26年3月19日

### 行政評価委員の評価

- 定住人口や交流人口の増加を図るべく、シティプロモーションを推進することは重要である。柏原産商品や柏原市の認知度を定量的に把握することが困難であるが、長期的なビジョンをもってPR戦略を進めるべきと考える。
- シティプロモーションを推進するためには、柏原市と関わりを有する企業や団体の協力が必要となってくる。市外に向けたPR活動に加え、インナープロモーションの推進も図っていくべきである。
- 柏原市の魅力を高めるために、柏原産商品をPRしていくことも重要だが、住民にとって魅力ある施策を講じることで柏原市の魅力を高めることも必要である。予算配分の選択と集中を通して、他市との差別化を図り、人口減少に対処されたい。

## 市民参加と市民協働のまちづくりの推進

部分達成

(作成日) 平成 25 年 8 月 23 日

(評価日) 平成 26 年 1 月 31 日

### 戦略課題の目標

#### 取組方針として

柏原市まちづくり基本条例に基づいて、市民参加と市民協働によるまちづくりを推進するとともに、新たに地域担当職員制度を実施することで、行政と地域の連携をさらに強化します。

### セルフレビュー

少子高齢化やサラリーマン化により、地域の希薄化が進む中、市民参加と市民協働によるまちづくりを推進するため、その活性化の手段として、新たに地域担当職員制度を実施しました。

今後は、この取組を通じて、地域自治、市民主体のまちづくりにつなげていきます。

### 施策推進上の目標

#### 具体的な取組として

各種まちづくり施策については、市民参加や市民協働を実施するとともに、地域との連携強化に努めるため、各地域ごとに担当職員を配置します。また、集会所修繕等補助事業を開始し、地域活動の財政支援を行います。

まちづくりに頑張る自治会・団体補助金制度により、各種団体の公益的な活動を支援します。

### 取組結果・実施状況

市民協働を核としたまちづくりを推進するため、平成 25 年度の代表的な取組は、地域担当職員制度の導入です。市の管理職員の中から 20 名を選任し、市内の 114 町会すべてに地域担当職員を配置しました。

また、課題の共有や対処方法、今後の進め方などを協議するため、市内を柏原地区、堅下地区、国分地区、堅上地区の 4 地区に区分けし、各地区にそれぞれ地域担当職員の中からリーダーを配置し、リーダー会議を定期に開催しました。

## アウトプット

### 結果（数値／内容）

- ・まちづくりに頑張る自治会・団体補助金制度による公益的な活動への助成事業
- ・市民参加型の審議会の開催及びパブリックコメントの実施
- ・担当職員による地域活動の支援

地域の自主性を最大限尊重しつつ、地域活動の支援を行い、地域コミュニティの活性化及び醸成を促します。それにより災害等に負けない地域のきずなが育まれます。

また、まちづくりに関する施策については、施策実施までの各過程において、市民の市政への参加や市民協働が実現します。

## アウトカム

市民参加と市民協働のまちづくりに向けた住民の機運が高まり、施策目標である『市民が市政に関心を持ち、市民が主体となったまちづくり』の実現につながります。

## 取組結果・実施状況

平成 25 年 12 月末までに各地域担当職員から提出された経過報告書は 153 件で、その主な要望・相談等の内容は、次の通りです。  
①空き地、空き家に関する相談（民地内の雑草やごみの処理、また、老朽化し危険な建物への対応）、②道路・水路の補修に関する相談、③地域の集会所の老朽化、掲示板の設置に関する相談、④ペットのふん対策やごみ収集に関する相談、⑤防犯灯、防犯カメラ、自主防災訓練に関する相談など。

## 取組結果・実施状況

第 4 次柏原市総合計画の政策目標 5・施策目標 1「市民が市政に関心を持ち、市民が主体となったまちづくりが実現している」という状態の実現に向けて取組を進めました。

この取組結果は、隔年に実施している市民アンケート調査の数値から判断します。

（次回の市民アンケート調査は、平成 26 年度実施予定）

また、要望や相談件数でも比較していきます。



(評価日) 平成26年3月19日

### 行政評価委員の評価

- 各地域担当職員が地域に出向くことで得られた情報は、これまで市役所では入手できなかった貴重な情報と考える。地元の情報を積極的に汲み取る活動を継続的に実施されたい。
- しかしながら、地域担当職員制度だけでは汲み取れない声もあるため、市民が行政に関心を持ち、市民自らが政策プロセスや公共活動に参加できるような仕組みづくりが必要になると考える。

## 柏原市行財政健全化戦略の推進

部分達成

(作成日) 平成 25 年 8 月 23 日

(評価日) 平成 26 年 1 月 31 日

### 戦略課題の目標

#### 取組方針として

市民の視点を大切にし、柏原市行財政健全化戦略に基づいて、より積極的な行財政改革を推進することで、多様化する市民ニーズや増大化傾向にある事務量に対応し、市民からの信頼の高い、効率的で効果的な行財政運営を行います。

### セルフレビュー

市民の視点を大切にし、市民からの信頼の高い、効率的で効果的な行財政運営を行うため、市長のトップマネジメントのもと、全ての職員がベクトルを同じくするため、平成 25 年度から部長マニフェストを実施しました。

今後は、PDCA サイクルの徹底を行いながら、職員ひとり一人の目標管理につなげていきたいと考えています。

### 施策推進上の目標

#### 具体的な取組として

##### ・職員の意識改革

部長マニフェストを策定し公表することで、全職員が目標を共有するとともに、各職場では、職員による業務改善運動を推進します。

##### ・PDCA サイクルの強化

全ての事務事業において、PDCA サイクル（計画→実行→評価→改善）の更なる徹底を図ります。

### 取組結果・実施状況

効率的で効果的な行財政運営の推進にあたり、平成 25 年度の代表的な取組として、部局の運営方針を部長マニフェストへ改めました。各部長が市長ディスカッションを経て、部長マニフェストを作成し、市民、職員に公表しました。

そして、戦略目標及び取組状況等について行政評価委員とディスカッションを行い、戦略課題の意義や次年度の取組について意見交換を実施しました。

これは、市政の各部門の運営責任者である部長の目標を明確に

・事務事業の見直し

各部局からの抜本的な事務事業見直し(案)を整理し、事業目的が不明確なもの、事業効果が低いと思われるものについて、廃止を含めた見直しを検討します。

し、組織運営におけるマネジメント力の向上を図ることが目的です。また、部の目標や重点的な取組について職員同士が認識を共有することで、組織としての一体感を向上させ、組織の力を最大限に引き出し、業務の効果的かつ効率的な遂行を図ることを意図して取り組んでいます。

### アウトプット

#### 結果（数値／内容）

職員の行財政改革に対する意識と実行力が高まり、財政の健全化とともに、事務事業の改善が図れます。また、部長マニフェストの実施により、組織マネジメントの強化が図られ、全職員が部局の目標を理解して仕事に取り組むことができます。

### 取組結果・実施状況

すべての部長が部長マニフェストを公表したことにより、部局内の全職員が部長が市長と約束した目標を理解し、各々が自分の目標を設定し、仕事に取り組みました。また、市民が部長マニフェストを理解することで、市民は行政の各部署に対し、明確な説明を求めることが可能となりました。

### アウトカム

市政運営に対する職員の意識が高揚し、市民と行政の信頼と協働によるまちづくりを進める原動力となるとともに、現場や成果を重視する経営体質への転換が期待できます。

### 取組結果・実施状況

第4次柏原市総合計画の政策目標5・施策目標4「市民の信頼の高い、効率的で効果的な行財政運営が行われている。」という状態の実現に向けて取組を進めました。

この取組結果は、隔年に実施している市民アンケート調査の数値から判断します。

（次回の市民アンケート調査は、平成26年度実施予定）

(評価日) 平成26年3月19日

### 行政評価委員の評価

- 部長マニフェストによる行政評価制度の機能強化を図られたことは評価できる。しかしながら、定量的な指標が設定できていないため、次年度以降、部長マニフェストの質的向上が図られることを期待する。
- PDCA サイクルが定着しておらず、アウトプットを重視する傾向にある。各部長の部長マニフェストから、アウトプットとアウトカムの違いを認識できていないと感じる。そのため、部長マニフェストそのものの質的向上を図るべきである。重点課題への取組効果が見えない部長マニフェストもある。
- 部の目標や重点的な取組が、部内職員の目標管理となるよう部長マニフェストの質的向上を図るべきと考える。

## 公務員制度改革の推進

取組中

(作成日) 平成 25 年 8 月 23 日

(評価日) 平成 26 年 1 月 31 日

### 戦略課題の目標

#### 取組方針として

限られた人的資源を最大限に活かすため、様々な人事戦略による人材育成に取組み、職員の職場組織での業務遂行能力を高めるとともに、公務員としての高い倫理観を醸成します。

### セルフレビュー

職員の職場組織での業務遂行能力を高めるとともに、公務員としての高い倫理観を醸成するため、柏原市人材育成基本方針に基づき、様々な取組を行いました。また、職員の能力を最大限に活かすため、人事考課制度の改革に着手しました。

### 施策推進上の目標

#### 具体的な取組として

- 職員のやる気を促し、頑張れば報われるという意識を向上させ、業務遂行能力をさらに高めるため、勤務成績評価を給与に反映させる新給与制度の検討を行います。
- 市民サービス向上のための職員研修を実施し、特に管理監督者に対しては役割の再確認、意識向上を図ります。

### 取組結果・実施状況

多様な市民サービスに的確に対応し、最少の資源で最大の効果を得るために、今まで以上に自ら能力を発揮する人材を育成するため、柏原市人材育成基本方針とその理念に基づき、職員研修を実施しました。また、行政課題等について自主的に学んでいる若手職員グループが積極的かつクリエイティブに学べる環境づくりに取り組みました。

職員のやる気を促し、頑張れば報われるという意識を向上させ、業務遂行能力をさらに高めるため、人事評価制度の見直しに着手しました。

## アウトプット

### 結果（数値／内容）

- 組織が活性化し、職員が仕事に対して、やりがい・プライド・達成感を持つことができます。
- 市民とのコミュニケーション能力向上により、説明責任を果たし、行政施策への理解・協力を得ることができます。

## 取組結果・実施状況

平成 25 年度に実施した主な職員研修は次の通りです。

業務改善研修、自衛隊隊内生活体験研修、接遇指導力強化研修、まちの魅力づくり発掘研修、新任係長研修、新任課長研修、行政法演習研修、民法演習研修、参加型人権研修、地球温暖化研修、その他専門職研修など

延べ参加人数は、929 人となりました。

平成 25 年度に実施した人事評価のタイムスケジュールですが、職員は、

- 5 月：所属長を除く全職員が自己申告書を作成（所属長と面談）
- 12 月：自己評価シート「業務振り返り」の記入（所属長との面談）

管理職所属長は、

- 12 月：所属内職員の人事考課の実施（10 項目 5 点満点 係長試験に加算）
- 1 月：育成プログラムの作成（職場ローテーションや職責の検討）

## アウトカム

- 職員のやる気を引き出すことにより、職場組織における業務遂行能力の向上を図り、市民の行政サービス満足度を高めます。

## 取組結果・実施状況

市民の行政サービスに対する満足度は、隔年に実施している市民アンケート調査の数値から判断します。

- 市民の市役所に対するイメージを良くし、市民が気持ちよく行政サービスを利用できるようになります。

(次回の市民アンケート調査は、平成 26 年度実施予定)

(評価日) 平成 26 年 3 月 1 9 日

### 行政評価委員の評価

- 人事評価制度の見直しを行うことは評価できる。しかしながら、その見直しはどのような課題があり、見直すことによってどのような効果を期待できるのか明らかになっていない。人が人を評価することは難しく、市役所職員にとっての業績は測定しにくい、適切な人事評価制度を再構築するよう期待する。
- 柏原市人材育成方針に基づき職員研修を実施しているが、職員のモチベーションを高めるためには自己啓発を促す研修プログラムを構築すべきである。平成 25 年度に実施された職員研修が、どの程度職員のモチベーションを高めることができたのか、あるいはどの程度職員のスキルアップにつながったのかを評価すべきである。さらに、職員自らが主体性をもち、自己研鑽に努めるような研修プログラムがないように感じる。公務時間外における自己研鑽の機会を支援すべきと考える。