

平成30年度 第1回  
東村山市みんなが進めるまちづくり基本条例  
見守り・検証会議  
～「市政の評価」の取組みについて～



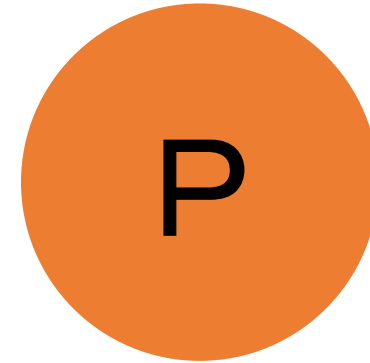
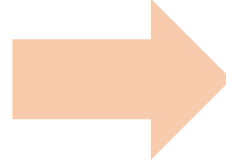
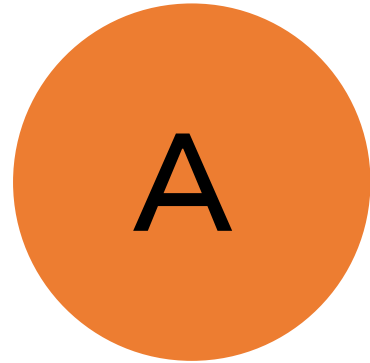
平成30年 7月19日

# 「市政の評価」の取組みについて

## (1) PDCAサイクル



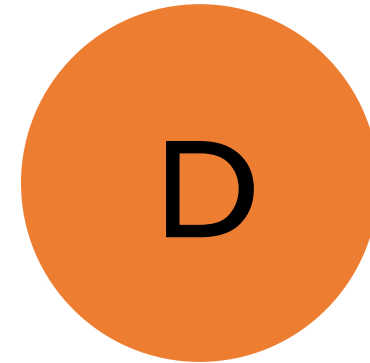
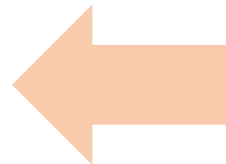
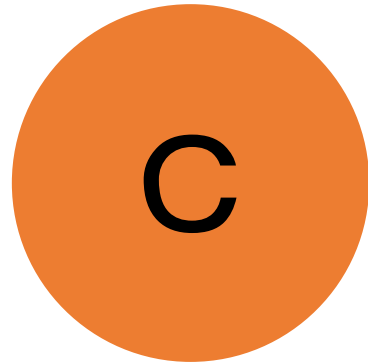
④ ACTION  
(政策改善)



① PLAN  
(政策立案)



③ CHECK  
(政策評価)



② DO  
(政策実施)

## (2)「市政の評価」の取組み



### 第19条 市政の評価

- ・市は、より良い市政運営に資するために、市自ら市政を評価するほか、市民が市政を評価する機会を定期的に設ける
- ・前項により得られた結果は、市民に公表するとともに、市政に反映するよう努める

- ① 目標管理制度
- ② 東村山市版株主総会
- ③ 市民意識調査
- ④ 接遇アンケート

## (2)「市政の評価」の取り組み

### ①目標管理制度

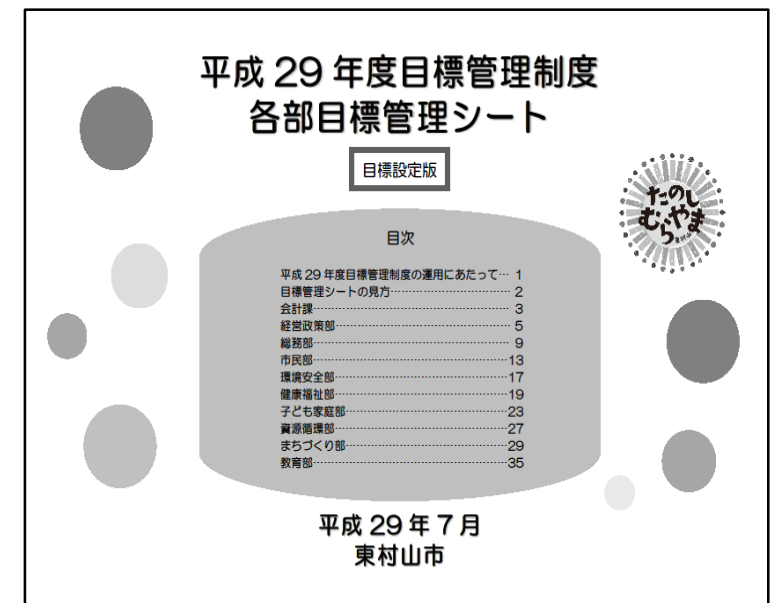


#### 1. 目的

- ・職員の意識や行動の足並みをそろえるため、重点的に取り組む課題を設定
- ・広く庁内外に可視化

#### 2. 実施頻度

年度1回(平成22年度より)



### 3. 市政の評価方法

- ・市の目標をもとに、部の目標を設定
- ・各課で第4次総合計画と第4次行財政改革大綱を中心に設定
- ・取組み項目を市自ら3段階で評価

### 4. 実施後の取り組み

- ・市報で評価結果を報告
- ・結果報告版を作成し、公開
- ・庁内で課題を認識し、解決に向けた検討を行う

## (2)「市政の評価」の取組み

### ②東村山市版株主総会



#### 1. 目的

- ・市民の方に財政状況や主要な施策の成果などを報告し、評価をいただく
- ・市のオーナーであるという意識の高まりを図る

#### 2. 実施頻度

年度1回(平成23年度より)

#### 3. 実施場所

市民センター



平成29年11月23日 市民センターにて

#### 4. 参加人数(平成29年度)

57名(無作為抽出で3,000名に案内状送付)

#### 5. 市政の評価方法

- ・市の財政状況、施策の成果などを報告
- ・参加者による意見交換・意見発表
- ・市政運営全般に対して参加者による5段階評価の投票

#### 6. 実施後の取り組み

- ・実施報告書を作成し、公開
- ・庁内で課題を認識し、解決に向けた検討を行う

## (2)「市政の評価」の取組み

### ③市民意識調査



#### 1. 目的

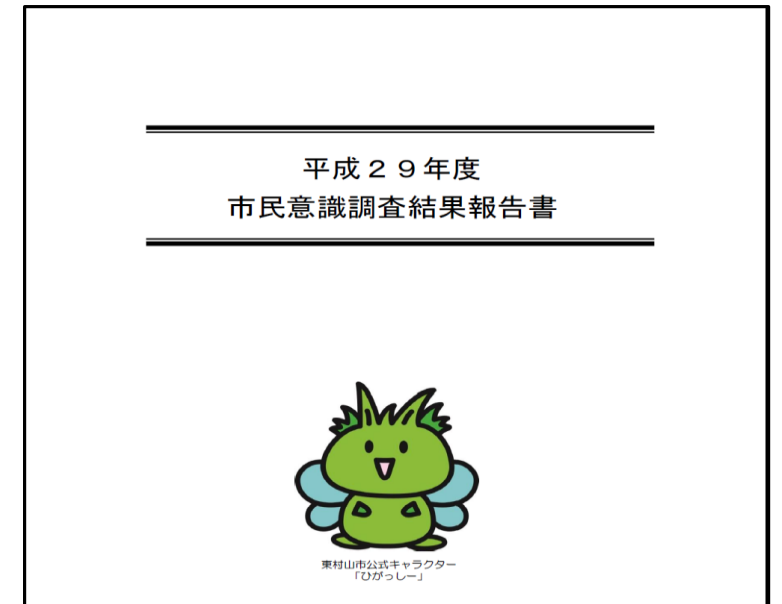
- ・市民の方から市の取組みに対する評価や考えを把握
- ・今後の市政運営に活用

#### 2. 実施頻度

年度1回(平成23年度より)

#### 3. 実施方法

調査票を郵送





## 4. 調査票回収結果(平成29年度)

回収数 849票／2,000票

回収率 42.5%

## 5. 市政の評価方法

- ・設問は、属性・定住意向・市の主な取組みに対する評価等
- ・主な取組みは、総合計画に掲げた32施策
- ・現在の満足度及び今後の重要度を各々5段階評価

## 6. 実施後の取り組み

- ・市報で結果概要報告
- ・実施結果報告書をまとめ公開
- ・庁内で課題を認識し、解決に向けた検討を行う

## (2)「市政の評価」の取組み

### ④ 接遇アンケート

---



#### 1. 目的

- ・市民満足度の向上、親切窓口の推進を図る
- ・職員の窓口対応・接遇の意識向上

#### 2. 実施頻度

四半期に一度(5月.8月.11月.2月)5日間

### 3. 市政の評価方法

- ・窓口所管にアンケート用紙を設置
- ・来庁した市民が職員の対応や服装についての設問を5段階で評価

### 4. 実施後の取り組み

- ・集計結果をまとめ公開
- ・窓口所管で課題を認識し、解決に向けた検討を行う
- ・市民の方からいただいた意見や、それらの意見を反映した、窓口所管での取り組み事例をまとめた事例別意見集を作成

## (2)「市政の評価」の取組み



### 第19条 市政の評価

市自ら市政を評価

① 目標管理制度

市民が市政を評価する機会

② 東村山市版株主総会

③ 市民意識調査

④ 接遇アンケート