

施策	93	良質な行政サービスの提供	政策	9	市民と共に進める行政経営		
施策主管課	人事課	課長名	三浦伸一	内線	3130	政策担当部長名	総務部長 小池永利
施策関係課名	地域づくり・庶務課、納税課、市民課、企画課、文書法規課、男女共同参画課、建設管理課、地域計画課、秘書室、広報・情報推進課、会計課、議会事務局						
重点施策	関連計画	飯田市行財政改革大綱における改革プラン、定員適正化計画、人材育成基本方針					

1 施策の目的	
目的	対象 市役所が行うサービス
	意図 的確に提供される

2 現状把握							
(1) 対象指標、成果指標の状況							
対象指標	単位	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	見込み 28年度
① 住民人口	人	105,691	105,335	104,728	103,947		102,000
成果指標	単位	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	目標 28年度
※成果指標の設定の考え方は別ワークシートにて整理							
① 市役所が提供するサービスに満足している市民の割合(手続き、方法等)	%	—	—	59.9	62.5		67
② 行政サービスにあたる市役所職員の応対に満足している市民の割合(職員の資質・接遇等)	%	61.0	62.5	65.5	66.1		67

(2) 成果向上に向けての役割分担						
主体	役割分担	ムトス指標と把握方法と単位	23年度 実績	24年度	25年度	目標 28年度
行政	・市民が満足できる行政サービスの提供 ①わかりやすい市役所組織の確立 ②住民ニーズに適合した組織運営 ③職員の人材育成・資質の向上	①、② ・市役所の行政サービスに関するシステムに満足している市民の割合(申請手続き、方法等) ・行政サービスにあたる市役所職員の応対に満足している市民の割合(職員の資質・接遇等) ③職員研修会に参加した職員の割合(研修会参加者数/研修ごとの該当職員数+受講してもらいたい職員数)	① 59.9	62.5		67
			② 65.5	66.1		67
			③ 89.3	96.8		93
			④			
主体	役割分担	ムトス指標と把握方法と単位	役割発揮の特記事項			
市民等	—	—	・			

3. 平成24年度の評価結果	
(1) 実施した事務事業の評価(取組みの状況評価)	(2) 施策全体の評価(外部要因も含めた総合的な評価)
<input type="checkbox"/> 計画どおり取り組めた <input checked="" type="checkbox"/> おおむね計画どおり <input type="checkbox"/> あまり取り組めなかった <input type="checkbox"/> 達成できなかった	<input type="checkbox"/> 進んだ <input checked="" type="checkbox"/> ある程度進んだ <input type="checkbox"/> あまり進まなかった <input type="checkbox"/> 進まなかった

#### 4 平成24年度の取組概要と評価(成果や課題、その要因)

##### 【施策全体の評価】

・市役所のサービスを的確に提供するために、事務事業担当課が多様な取組を展開してきているが、当施策の成果指標が調査年度より毎年微増していることから施策の評価としては「ある程度進んだ」という評価とした。

##### 【事務事業群テーマ別の評価】

###### <市民にとって利用しやすい行政サービスの提供>

- ・より良い行政サービスを提供するために施設の整備及び改修費用を確保した。
- ・市民の利便性を向上するために情報システムを改善した。
- ・庁舎整備事業を契機に、施設整備だけではなく市民の利便性を高めるために窓口業務の見直しに着手した。

###### <よりよい行政サービス提供に向けた情報交換等>

- ・全国の先進的な取組を学ぶと共に飯田市の施策へ展開した。
- ・人的ネットワークを構築し市政経営に活かした。

###### <職員の雇用・職員の資質向上>

- ・地元高校卒業予定者を対象にした採用試験を実施し新卒者を採用した。
- ・職員のメンタルヘルス、健康管理事業を推進した。
- ・職員研修事業の内容を随時見直し、研修受講生の満足度を高めた。
- ・職員の自主的な学習(グループ)活動を支援した。

#### 5 上記を踏まえて、今後は、どのような対策を実施していきますか

・当該施策の成果を高め施策の課題を解決するために様々な事務事業に取り組むが、庁舎整備事業が現在進行中であることから、市民満足度を向上するために庁舎整備事業完了後を睨んで、次の観点から検討を行う。

###### <市民にとって利用しやすい行政サービスの提供>

- ①お客様目線にたった窓口体系の実現
- ②庁舎案内の充実
- ③手続きの簡素化、業務の効率化

###### <よりよい行政サービス提供に向けた情報交換等>

- ①ホームページのリニューアルなどの情報システムの改善
- ②効率的に業務を遂行するために文書保存量の削減

###### <職員の雇用・職員の資質向上>

- ①組織機構の見直し
- ②職員のスキルアップのための研修の実施