

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	原田太仁	内線	3130	政策担当部長名	総務部長 菅沼文秀
施策関係課名	総務文書課、人事課、納税課、企画課、ムトスまちづくり推進課、市民課、管理課、地域計画課、秘書課、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	26年度	見込み 28年度
住民人口	人	105,691	105,335	104,728	103,947	103,105	102,446	102,000
成果指標	単位	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	目標 28年度
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	61.0	62.2	67
行政サービスにあたる市役所職員の対応に満足している市民の割合(職員の資質・待遇等)	%	61.0	62.5	65.5	66.1	68.1	65.9	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	26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 わかりやすい市役所組織の確立 住民ニーズに適合した組織運営 職員の人材育成・資質の向上	・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)	59.9	62.5	61.0	62.2	67
		・行政サービスにあたる市役所職員の対応に満足している市民の割合(職員の資質・待遇等)	65.5	66.1	68.1	65.9	67
		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)	89.3	80.0	72.3 71.0	60.8	93
		研修参加者の満足度(受講後のアンケート調査結果より)		98.7	98.75	96.8	100
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			平成27年2月に接遇に関する市民アンケートを1ヶ月間実施し201名が回答した。				

3 平成26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)

計画どおり取り組めた
おおむね計画どおり
あまり取り組めなかった
達成できなかった

(2) 施策全体の評価(外部要因も含めた総合的な評価)

進んだ
ある程度進んだ
あまり進まなかった
進まなかった

4 平成26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]

・良質な行政サービスの提供を行うため、関係する課等における多様な事務事業を計画的に展開したことにより、成果指標は少しずつ目標に近づいていることから「ある程度進んだ」と評価した。

[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

・平成27年1月から新庁舎において業務を開始するに当たり、ワンストップサービスをモットーとして1階フロアでの窓口配置等について、案内板、カウンター等のハード面を整備するとともに、総合案内体制や業務マニュアル等についての準備体制を整えた。
・パスポートの発給業務について、長野県から権限の移譲を受け、新庁舎において業務を開始できるよう準備段階での取組を進めた。
・新庁舎(A棟及びB棟)に移転した部課等は、引越前に文書管理適正化に取り組み、文書の削減、ファイルの作成、脇机の撤去、三段型キャビネットによる文書管理等を実施し、業務の系統化、情報の共有化、セキュリティ確保について推進した。

よりよい行政サービス提供に向けた情報交換等

・市民のニーズに沿ったサービスの提供を行うため、事業を展開する上で部課等横断的な協議・調整を重ね、組織的な情報の共有化に努めた。
・平成27年度に更新を予定している財務会計、人事給与の各システムについて、プロポーザル方式を採用入れることによりコスト面、機能性、操作性等に関する評価を二段階で行い業者を決定した。
・飯田下伊那圏内の戸籍に係る情報処理の事務について、経費の削減を図るために電算システム機器の共同利用を平成27年11月から開始する体制を整えた。
・平成28年度に稼働を予定している基幹系システムの更新について、関係部課の職員で構成する基幹系システム等最適化プロジェクトを編成し、課内業務の点検、デモンストレーションによる機能性確認、コスト面での研究等多角的な検討を行った。

職員の資質向上

・新庁舎への移転に伴い「全職員コンシェルジュ宣言」をスローガンに掲げ、平成26年11月に職員の研修を10回実施して新庁舎における業務内容の徹底を図るとともに職員の身だしなみ、挨拶、感じのよい話し方・聴き方等について再確認した。
・庁内検討会議において、「総合的な人材育成」をテーマとしサービス業のプロとして意識改革と資質の向上を図り、時代に求められる能力を身につけた職員の育成の必要性を認識し、次期「人材育成基本方針」の改訂に向けた協議を行っていくことを確認した。

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

市民にとって利用しやすい行政サービスの提供

・新庁舎(A棟及びB棟)での業務が開始となったが、案内表示や職員の接客等についての協議検討は引き続き実施して市民が利用しやすい行政サービスの提供に寄与していく。
・C棟完成に伴い総合案内サービス(コンシェルジュ)の配置体制等について、お客様の動線に沿ったご案内が行えるように関係課で検討する。
・C棟で執務を行う予定の建設部や上下水道局についても引越前に文書管理適正化への取組を行う。また、ファイリングシステムの継続性を図るため、本庁舎で執務する職員のほか、出先機関等を含めた職員の研修を計画する。

よりよい行政サービス提供に向けた情報交換等

・これから取り組む予定の市の次期総合計画、地方版総合戦略、人口ビジョンは、それぞれに連動させて将来構想を策定する必要があることから、協働のまちづくりの精神に立脚し、地域ごとの協議検討や提案等を踏まえたものとする。
・リニア時代を見据え、独自の地域性を維持し、多様な人材を惹きつける様々なライフスタイルに、行政サービスが柔軟な対応を行っていくために各方面の情報を収集し政策形成に活用する。

<職員の資質向上>

・職員研修の体系を見直し、中堅前期までの職員を対象として能力開発に寄与する研修を拡充する。また、引き続き職員の自主的な研修に対する奨励を行う。
・職員の接客向上に関する研修は継続して実施し接客に磨きをかけていく。

6 平成26年度事務事業 施策系統図

目標 施策9-3

対象
市役所が行うサービス

意図
的確に提供される

成果指標

市役所が提供するサービスに満足している市民の割合

行政サービスにあたる市役所職員に満足している市民の割合

市民にとって利用しやすい行政サービスの提供

よりよい行政サービスの提供に向けた情報収集等

職員の健康管理

職員の資質向上

サービスを提供するための施設整備・維持管理

サービスを提供するための機材整備・維持管理

サービスを提供するための情報システム整備・維持管理

サービスを提供するための内部事務

自治振興センター管理運営事業	地域交流センター管理事業
上村自治振興センター管理運営事業	
南信濃自治振興センター管理運営事業	

総務一般管理事業

自動車購入事業	車両管理事業	情報管理事業
---------	--------	--------

住民記録管理事務	
戸籍住民基本台帳事務	
住民基本台帳ネットワーク管理事業	
住民情報システム管理事業	国土調査事業(単独分)
情報セキュリティ対策事業	国土調査事業(補助分)
庁内事務システム管理事業	
電子申請届出システム管理事業	
土地基盤情報作成事業	
統合型地理情報システム管理事業	

文書管理事業	会計事務
--------	------

企画調整負担金	国民年金事務受託事務
秘書一般事業	自衛官募集受託事務
各種負担金(秘書)	統計調査事業(事務)
市長会参画事業	建築指導事業
市長活動事業	市税還付金事務
議長交際費支出事務	市政の課題調整事業

職員健康管理事業

職員研修事業	法制執務事業
人事評価制度事業	公平委員会設置運営事業