

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	2140	政策担当部長名	総務部長 伊藤 実
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	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度		
①	住民人口	人	105,335	104,728	103,947	103,105	102,446	101,743	100,957		
成果指標		単位	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	実績値 28年度	目標値 28年度	指標の 傾向
※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	61	62.2	62.1	65	67	○
②	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・接遇等)	%	62.5	65.5	66.1	68.1	65.9	66.5	70.8	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	24年度	25年度	26年度	27年度	実績値 28年度	目標値 28年度	指標の 傾向	
行政	市(国・県) ・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対応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) ④研修参加者の満足度(受講後のアンケート調査結果より)	①	62.5	61	62.2	62.1	65	67	○
			②	66.1	68.1	65.9	66.5	70.8	67	○
			③	80	72.3	60.8	74.7	74.3	93	○
			④	98.7	98.75	96.8	95.3	95.2	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(後期5箇年)								
市民等	-	-	○新庁舎での業務に当たり「全職員コンシェルジュ宣言」を行い接遇の向上を図るとともに、庁内ファイリングシステムの再構築を実施して的確なサービスに努めた。 ○パスポート事務の権限移譲により住所を飯田市に置いている方の申請交付窓口を市役所本庁とした。 ○社会保障・税番号制度(マイナンバー)の円滑な導入に取り組んだ。								

役割の発揮状況

後期(5箇年)	行政として多様な主体に対する協働の働きかけの取組と成果	○飯田下伊那圏域における戸籍システム機器の一部を共同で利用することによりシステム導入に係る経費削減を図るとともに、リスク軽減のため遠隔地に第2バックアップシステムを構築して有事の際の業務継続と早期復旧を可能とする体制と整えた。 ○りんご庁舎はこれまでの地域交流センターとしての役割に加えて、こども家庭応援センターを設置して子育て家庭の悩みや心配に応じ、総合的なサポートを組み立てる体制を整えた。 ○外国人住民も住民基本台帳ネットワークシステムの運用を開始し、住基カードの交付により一部手続きの簡略化が可能となった。また、インターネットを通じての情報提供や情報共有が可能な社会に対応するため、公共施設予約システムを導入し利便性の向上を図った。 ○社会保障・税番号制度の導入にあたり、市民への制度浸透とマイナンバーカードの円滑な交付を実施し、制度基盤の早期実現に取り組んだ。 ○市内の土地情報を年次計画で調査・整備し高精度な資料の提供を可能とした。 ○行政文書、会計処理などの内部事務について、ファイリングシステム、会計3S(正確・速やか・証拠)などの取組を導入して、行政サービスを的確かつ迅速に提供する体制を整えた。 ○飯田市職員の人材育成基本方針に基づき、各種研修を実施して職員の資質向上を図り、行政サービスの充実に努めた。
	多様な主体の協働を推進していくための課題	○市民にとって利用しやすい行政サービスの展開を行う上で、インターネットによる情報提供の要求は更に増大している。そうした中で個人情報保護、システムセキュリティの確保に努めるとともに行政事務に係るコスト縮減が求められている。 ○行政サービスについて、必要性、効率性及び有効性等の観点から結果の検証を行い、サービスの質を向上するために不断の見直しを行い、満足度を上げていく必要がある。 ○社会保障・税番号制度による情報連携開始に向け、真に利便性が高く公平・公正な社会が早期に実現できるよう、今まで以上に市民に周知する必要がある。 ○最少の費用で行政サービスを提供するために、業務内容や進め方などの検討・工夫が必要である。

3 施策を取り巻く状況変化・有識者等の意見

<p>この施策に対して有識者等(議会、市民、関係者・団体等を含む。)からどんな意見や要望が寄せられているか。</p>	<p><議会> ○上位施策「市民と共に進める行政経営」を実現するために、何が問題であって、何をしようとしているのかがはっきりしない。 ○「サービス業のプロ」という発想には違和感がある。 ○市民の満足度をどのように把握するかが課題である。</p> <p><基本構想基本計画推進委員> ○職員の資質向上という点で、ICT習得やSNS運用基準が必要な時代において、技術として有効な反面リスクもあるため、研修や基準整備が必要である。 ○正規職員と臨時職員の配置を適正に管理し、市民サービスが滞ることのないよう徹底されたい。 ○住民情報システム管理について、遠隔地に設置するバックアップについては適正に管理してほしい。</p> <p><行財政改革推進委員> ○職員には法令遵守を常に心掛け、モラルある行動を望む。職員個々の意識改革が必要である。 ○市役所を訪れた際の挨拶は以前より向上している。 ○市民ニーズ、業務の多様化に対応するために、職員の資質向上を進め、市民サービスの向上を図ること。</p>
<p>施策を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)はどのように変化しているか、更に今後どう変化するか。</p>	<p>○分権改革の進展によって地方自治体の自立性が求められる中、社会経済環境や住民意識の変化により、行政の果たすべき役割は複雑多様化している。 ○少子高齢化の進展に的確に対応し、人口の減少に歯止めをかけるとともに、首都圏への人口集中を是正し、地域が住みよい環境を確保して、将来にわたって活力ある日本社会を維持していくために、まち・ひと・しごと創生に関する施策を総合的かつ計画的に実施する法律が施行された。 ○多様化・高度化する住民ニーズを的確に把握し対応していくには、行政サービスの質をさらに充実していかなければならない。 ○効率的で迅速な行政による質の高いサービスの提供を実現するために、ICTを活用した新しい行政システムの構築が求められている。 ○職員の定員適正化を推進することによる市民サービスの質の低下を防ぐため、職員の能力向上や意識改革を行う必要がある。 ○持続可能な行政経営を行うためには、身の丈に合った事業展開を行っていくことが大切であり、市民との協働によって事業に取り組むためには職員の資質向上は必須である。</p>

4 評価結果(後期5箇年)

(1) 実施した事務事業の評価(取組みの状況評価)

<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

(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"/> 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

5 後期5箇年の取組評価(主に取り組んできた事項とその成果・成果が得られた要因)

【評価結果の理由】

○庁舎整備事業により、リアフリー化、来庁者駐車場の拡充、市民サロンの設置、ワンフロアサービス、県内初のパスポート窓口、マイナンバー対応、職員の接遇研修など、的確かつ良質な行政サービスの提供に努めた。
 ○施策全体については、その判断材料としての成果指標やムツ指標が「サービス」に対する一つの評価ではあるが、施策を構成する事務事業の成果は後期5箇年である程度達成できたこと、加えて後期計画の期首指標に比べて割合が上昇している項目が多いことを総合的に判断した。

【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〉

- 新庁舎での業務開始に当たり、ワンフロアサービスを目指して各種手続き、届け出及び相談等が円滑に行える体制とした。また、ハード面整備に合わせて、総合案内、業務マニュアル、接遇等のソフト面を充実し、来訪されたお客様に気持ちよく要件を済ませていただく体制を整えた。
- パスポート申請交付、土地基盤情報のデジタル化、戸籍システム共同化、外国人住民の住民基本台帳ネットワークシステム及び公共施設予約システムの運用、子ども家庭応援センターの開設等により行政サービスを充実した。
- 社会保障・税番号制度の円滑な導入に取り組んだ。
- 市役所本庁舎の土曜日の証明発行窓口の開設時間を変更し、手続きの待ち時間短縮に取り組んだ。
- データ放送の更新を行い、行政情報を含む暮らしの情報を分かり易く発信できるようになった。

〈よりよい行政サービス提供に向けた情報交換等〉

- 市民ニーズに沿ったサービスの提供を行うため、各種事務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。
- 庁舎の新築・改修の機会を捉えて文書管理の適正化に取り組み、文書削減、ファイルの作成、脇机の撤去、三段型キャビネット等による適切な文書管理に努め、業務の系統化、文書情報の共有化、セキュリティの確保を推進して内部的な充実を図った。
- 行政サービスを行う上で欠くことのできない基幹システムの更新を行うに当たり、関係部課の職員で構成する最適化プロジェクトを編成し、デモンストレーションによる機能性の確認、コスト面での研究等多角的な検討を経て、プロポーザル方式によって業者を決定し、平成28年度中に稼働した。
- 社会保障・税番号制度における行政間情報連携にむけ三層からなるセキュリティー対策を講じた。

〈職員の資質向上〉

- 時代に求められる能力を身につけ、主体的に行動することのできる職員を育成すべく、新たな手法を導入して職員研修に取り組んだ。

6 上記の取り巻く状況の変化等を踏まえ、かつ、リニア時代を見据えた上での課題・その課題に取り組む際の方向性(有効策)

〈良質な行政サービスの提供〉

- 厳しい財政状況の中で、いかにして良質な行政サービスを効率的に提供し、市民の満足度を高めるかが課題である。
- 行政と市民、行政と地域における協働・共創を推進していくために、職員の資質向上の新たな取組を検討し、総合計画・行財政改革大綱に組み入れる。
- 事務事業の成果が施策全体の評価に結実するための工夫を行う。

〈市民にとって利用しやすい行政サービスの提供〉

- 人口減少、少子化、高齢化時代において、市民ニーズに沿った行政サービスを提供し、市民満足度の向上に努める。
- ICTの積極的な活用による新しい行政サービス体制を構築し、行政手続の効率化を図る。

〈よりよい行政サービス提供に向けた情報交換等〉

- 各種事業の効果的・効率的な推進を行うため、組織的な情報の共有化に努めるとともに、文書等の情報を適性に保管する。
- デジタル社会におけるプライバシー保護等のセキュリティ管理を適切に行い、情報化の推進により事務の効率化を図る。

〈職員の資質向上〉

- 地方分権の進展に伴い、職員にはこれまで以上に高い使命感と倫理観、優れた判断力、問題解決及び政策形成等の資質・能力が求められていることから、人材育成基本方針を見直し、新たに「目指す職員像」を創造し実現するための新方針を策定する。