

平成20年度 施策マネジメントシート【19年度評価】

作成:20年5月

施策コード 93	施策名 良質な行政サービスの提供	政策名 市民と共に進める行政経営
施策区分 主官部等名 総務部	施策主管課 人事課	課長名 澤柳 陽一 内線 3130
重点施策	施策関係課 地域づくり・庶務課、税務課、納税課、市民課、秘書広報文書課、企画課、男女共同参画課、建設管理課、都市・地域計画課、会計課、学校教育課、公民館、議会事務局、上村自治振興センター、南信濃自治振興センター	

1. 施策の目的と成果指標

二段表記の下段数値は旧2村分

施策の目的	施策の対象	対象指標	単位	16年度	17年度	18年度	19年度	23年度見込
目的	市役所が行うサービス	住民人口	人	106,835 2,963	108,624	107,844	107,259	107,000
	施策の意図 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(職員の接客等)	%	55.2	61.6	-	60.8	75
成果指標設定の考え方	サービスが的確に提供されることは、市民の満足度の向上に繋がる。							
成果指標の把握方法(算定式など)	市民意識調査 問31「あなたは、市役所の職員の対応(言葉使いや接客態度)に満足していますか?」「とても満足している」と「どちらかと言えば満足している」と回答した市民の割合の合計							
基本計画期間における施策の目標設定とその根拠(水準の理由と前提条件)	市役所が行うサービスが全ての市民に満足いただけることが目標である。職員の意識向上と環境変化を踏まえ、職員の接遇研修等の効果による向上を予測し、理想は限りなく100%ではあるが、4分の3の市民の方に行政サービスが的確に提供されていると感じていただくことを目標値とした。 <前提条件>職員の意識向上。市民と意思疎通できるシステムを構築。							

2. 施策を担う主体

主体	施策の成果向上に向けた主体別の役割分担	ムトス指標と把握方法(把握方法と単位をカッコ書きする)	19年度実績	23年度目標
行政 市(国・県)	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	市役所が提供するサービスに満足している市民の割合(職員の接客等) 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)	60.8% 85%	75% 93%
市民等			現段階は、行政の役割のみ数値設定	

3. 施策の成果達成度の分析

(1) 施策の成果達成度とその考察			
平成19年度の実績評価	<input type="checkbox"/> 18年度と比べて成果が向上した <input checked="" type="checkbox"/> 18年度と比べて成果は変わらなかった <input type="checkbox"/> 18年度と比べて成果は低下した	根拠(理由)	市民意識調査結果に基づき、ほぼ現状維持と判断できる。
平成23年度の目標達成見込み(H19実績からのH23目標達成見込み評価)	<input type="checkbox"/> 現状(20年度)の取り組みの延長で目標は達成できる <input checked="" type="checkbox"/> 現状(20年度)の取り組みの延長で目標達成は難しいが、現行事業の見直しや新規事業の企画実施で目標達成は可能 <input type="checkbox"/> 事業の見直しや新規事業の企画実施をしても目標達成は難しい	根拠(理由)	市民満足度の向上に向けて、職員の資質の向上及び市民の利便性の向上に向けた更なる取り組みが必要である。
成果指標の達成度の考察	市役所が行うサービスが的確に提供され、すべての市民の満足につながることを目的であるが、市民意識調査結果によると50歳以上特に70歳以上の市民の満足度が高く、20~40歳代特に30歳代の満足度が低い。性別による差は見られない。		
(2) 施策の成果達成度に対する平成19年度事務事業の総括			
施策の成果向上に対して貢献度が高かった事務事業	コンビニエンスストア税納付事業 戸籍、住民票等発行事務 職員研修事業	施策の成果向上に対して貢献度が低かった事務事業	自衛官募集受託事業
新規事業	事務事業一覧表を参照のこと。事業名欄に【新規】と記載がある事務事業が該当		
事務事業全体の振り返り(総括)	市民の利便性の向上を図るため、コンビニエンスストアにおける税納付の開始、りんご庁舎における閉庁後の窓口サービスにも引き続き取り組んできた。第5次基本構想基本計画の着実な実行を図るため、平成19年4月組織機構の見直しを行った。職員の資質の向上を図るため、人材育成基本方針の改訂に取り組むとともに、接遇も含め各種職員研修に取り組んできた。		
(3) 主体別の役割分担の発揮状況 (19年度の振り返り)			

4. 施策を取り巻く状況変化・住民意見等

<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>行財政改革が進められ職員数は減少する。その中で、更に行政サービスの向上が求められる。平成22年4月1日に合併時の職員数1,001人(H17年10月1日) - 50人(5%減) = 951人 高齢化等に伴い行政サービスの質やニーズが多様化している。</p>
<p>この施策に対して住民(対象者、納税者、関係者)、議会からどんな意見や要望が寄せられているか？</p>	<p>市民からの意見 <ul style="list-style-type: none"> 若い世代(20代から30代)の不満度が高いのは、問題であり改善が必要と感じる。(市民からの意見) まちにとって役立つ提供、サービスであったか客観的に判断したい。 議会 <ul style="list-style-type: none"> ワンストップサービスの提案。 </p>

5. 施策の課題認識(現状の課題、新たに取り組むべき課題)

<p>職員に求められる資質、能力が変わってきており、サービス業のプロとしての意識改革と資質の向上が求められている。行財政改革に基づき、行政サービスの質やニーズの変化を踏まえ、事務事業を見直し行政と市民との役割を明確にする必要がある。自治基本条例に記載されている行政、市民の役割を果たしていく必要がある。 電子自治体(電子申請)に向けての取り組みが必要である。 施策の対象・意図に対して、この成果指標は部分的な指標となっており検討課題である。 施策に結びつく事務事業が多岐にわたっており整理する必要がある。</p>
--

6. 施策の事業(一般会計及び一部特別会計を含む)

	19年度決算見込み	20年度決算	21年度決算	22年度決算	23年度決算
<p>施策事業費(人件費を除く)(千円)</p>	683,277				
<p>関連する事務事業の数(事業)</p>	58				

7. 21年度の施策展開の方向(施策の成果目標達成に向けて21年度から何に取り組んでいくか等)

<p>職員の意識改革・資質の向上については人材育成基本方針に基づき人事評価制度の充実や職員研修において取り組むとともに、市民の利便性向上に向けて電子自治体への取り組みも進めていく必要がある。</p>

8. 指摘事項

<p>政策評価会議</p>	
<p>第5次基本構想基本計画推進委員会</p>	
<p>議 会</p>	