

平成23年度 施策マネジメントシート【22年度評価+前期4年間の取組評価(総括)】 作成:23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	主管部署名 総務部	施策主管課 人事課
重点施策	課長名 金田 光廣	内線 3130
	施策関係課 地域づくり・庶務課、税務課、納税課、市民課、秘書課、企画課、男女共同参画課、建設管理課、地域計画課、会計課、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

施策の対象	対象指標	単位	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度見込
市役所が行うサービス	住民人口	人	108,624	107,844	107,259	106,630	105,691	105,036	107,000
施策の意図	成果指標	単位	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度目標
目的	的確に提供される	%	61.6	-	60.8	60.9	61.0	62.5	75
成果指標設定の考え方	サービスの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の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)	22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)	62.5%	75%
市民等			90.5%	93%
			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) 施策の成果達成度に対する平成22年度事務事業の総括				
事務事業全体の振り返り(総括)	わかりやすく、住民ニーズに適合した組織経営...来庁者に対するサービスを向上させるための総合的な取り組みとして、本庁舎1階に相談コーナーを設置し、市民課窓口で受け付けできる福祉事務所関係の手続きを増やした。その他市民の利便性向上のための取り組み...りんご庁舎での時間外窓口や年末の市民課・納税課窓口の開設を行ってきた。 職員の人材育成・資質の向上に向けた取り組み...7月に「もっと3S声かけキャンペーン」を行ったほか、見直し後の研修体系に基づいた年齢別・階層別研修や接遇研修を実施した。また、「接遇ガイドブック」の改訂版も作成した。			
(2) 施策の成果達成度とその考察				
平成22年度の実績評価と根拠(理由)	21年度と比べて成果が向上した	21年度と比べて成果は変わらなかった	21年度と比べて成果は低下した	
	施策を取り巻く状況が厳しさを増す中で、来庁者に対するサービスを向上させるための総合的な取り組み等により、市民満足度の調査結果は前年比プラス1.5ポイント向上し、調査開始後最も高い数値となった。			
平成23年度の目標達成見込み	23年度で目標は達成できる	23年度での目標達成は難しい		

4. 施策を取り巻く状況変化・住民意見等

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?	行財政改革が進められ職員数は減少する中で、更に行政サービスの維持・向上が求められる。 (定員適正化計画では平成22年4月1日に職員数を954人とする計画に対し、同日の職員数は924人となっている。)少子高齢化の進展や厳しい経済情勢を反映し、行政サービスの内容や質やニーズが多様化している中で、良質な行政サービスを継続的に提供できるよう努めなければならない。 リニア中央新幹線構想の具体化等ビッグプロジェクトに伴う新たな行政需要が見込まれることから、既存の事務事業については評価に基づきこれまで以上に効率化等の視点で改善が求められる。
--	--

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>市民からの意見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・若い世代(20代から30代)の不満足度が高いのは、問題であり改善が必要と感じる。(市民からの意見)</li> <li>・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。</li> <li>・市民意識調査において、なぜ4割の人が満足していないのか、また市役所への印象を記入できるような調査内容にすることも必要である。</li> <li>・無駄は省いて他へシフトしていくことも必要と思うが、行政が行っていることを市民に対してPRしていくことも必要。また、市民側も行政はサービスとして何でもやってくれるという意識にならないようにしなければならない。</li> </ul> <p>議会</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ワンストップサービスの提案</li> <li>・市民と行政の役割分担を示し、市民に啓発活動をする必要がある。</li> <li>・行政、市民ともに行政サービスについて意識改革が必要である。</li> <li>・30代は市民満足度が低いので分析する必要がある。</li> <li>・現在、世帯単位の行政サービスが多いが、若い世代も含めた対応を検討する必要がある。</li> </ul>
--	--

5. 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	20年度決算	21年度決算	22年度決算見込み	23年度決算
施策事業費(人件費を除く)(千円)	683,277	829,820	2,575,205	707,580	
関連する事務事業の数(事業)	58	56	51	47	

6. 前期4年間の取組評価(総括)(セルの色が黄色の項目は政策・施策体系前期総括表(No.1)に転記されます。)

<p>施策の目的達成(対象を意図する状態にする)に向けて、前期4年間で重点的に取り組んできた事項とその評価</p>	<p>行政サービスの向上に向けた総合的な取組みを実施</p> <p>市民課窓口で扱う業務を拡大したほか、相談コーナーの設置やコンビニ収納の開始により市民の利便性が向上した。</p> <p>職員の人材育成、資質の向上に向け、新たな職員研修体系に基づく研修を実施したほか、人事評価制度の見直しを行った。</p> <p>職員の応対に対する評価についてはまだ目立った向上に結びついていない。</p> <p>行政サービスの基本となる住民情報や土地基盤情報等を、安全で信頼性の高い状態で運用できるよう、年次計画により整備を進め管理した。</p> <p>情報の整備とシステム化が順次進み、情報の共有化、利便性の向上に向け前進している。</p> <p>[総括評価] 施策を取り巻く状況が厳しさを増す中で、市民満足度の調査結果は毎年僅かながら上昇を続けており、継続的な改善が評価されている。</p>
<p>施策の現状と課題</p>	<p>職員に求められる資質、能力が変化してきており、サービス業のプロとしての意識改革と資質の向上をさらに進めることが求められている。</p> <p>行政サービスの内容や質の変化を踏まえ、行財政改革と行政評価により事務事業を見直し、行政と市民との役割を明確にする必要がある。</p> <p>市民に必要な情報を確実に提供できるよう、またその利用手続きの負担を軽減するため、基本情報とその管理システムを整備し電子自治体(電子申請)に向けての取組みを計画的に進める必要がある。</p>
<p>主体別の役割の発揮状況</p>	
<p>行政として多様な主体に対する協働の働きかけの状況</p>	
<p>多様な主体の協働を推進していくための課題</p>	