

平成24年度

施策評価マネジメントシート(平成23年度の実績評価)

記入年月日  
平成 24 年 6 月 20 日

施策No.	政策名	市民と行政による豊かな地域の自治づくり	主管課	市民課、総合窓口課、職員課、社 会福祉課	主管課長名	(市民課長) 深谷 幸男
102	施策名	市民サービスの向上	関係課	情報政策課、税務課、総務課、関係各課		

1. 施策の目的と成果把握

目的	施策の対象	対象指標名	単位	区分	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	
	市民職員	①桜川市人口		人	見込値			45,122	44,571	44,020	43,469	42,920	41,897
実績値					46,575	45,673	45,105						
②桜川市の職員数			人	見込値			436	424	411	396	390		
				実績値	451	440	436	419					
					見込値								
					実績値								
的	施策の意図	成果指標名	単位	区分	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	
	質の高い市民サービスが受けられる	①質の高い市民サービスが受けられていると感じている市民の割合	%	目標値			40.0	42.0	44.0	46.0	48.0	50.0	
				実績値	—	36.7	35.9						
		②窓口が利用しやすいと感じている市民の割合	%	目標値			68.9	69.9	70.9	71.9	72.9	73.9	
				実績値	66.0	67.9	67.8						
		③市役所の職員の働きぶりに満足している市民の割合	%	目標値			42.0	44.0	46.0	48.0	50.0	52.0	
実績値				37.1	51.6	48.6							
				目標値									
				実績値									
成果指標設定の考え方	○「質の高い市民サービスが受けられる」ということは、①「質の高い市民サービスが受けられていると感じる市民の割合」、②「窓口が利用しやすいと感じている市民の割合」、③「市役所の職員の働きぶりに満足している市民の割合」が上がることを指標とする。												
成果指標の把握方法と算定式等	○対象の人口は、毎年10月1日の常住人口。 ○①質の高い市民サービスが受けられていると感じている市民の割合、②窓口が利用しやすいと感じている市民の割合、③市役所の職員の働きぶりに満足している市民の割合は、市民アンケートより求める。												

2. 施策の役割分担と状況変化

役割分担	1) 住民(事業所、地域、団体)の役割(住民や地域、行政と協働でやるべきこと)	2) 行政の役割(市がやるべきこと、県がやるべきこと、国がやるべきこと)
	○行政において、適切な個人情報保護がなされているか注視する。 ○電子申請システムや、インターネットによる情報公開制度を積極的に利用する。 ○市民の視点で、行政職員の資質向上に協力する。	○窓口事務の効率化と、利便性に努め、市民サービスの向上を図る。 ○市民サービスの向上、事務効率化の観点から、情報通信技術の向上に努める。 ○全ての職員が高い目的意欲と目標を持って職務に取り組み、また市民の感性に配慮した接遇を心がけ、マナーとモラルの向上を徹底する。 ○公平・公正な人事評価によって職員のやる気を引き出す。
状況変化	3) 施策を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)は今後どのように変化するか?	4) この施策に対して住民、議会からどんな意見や要望が寄せられているか?
	○外国人登録法が廃止になり、外国人住民を住民基本台帳法(H24. 7.9施行)で対応することになる。 ○職員の削減が現実となっている。 ○住基と戸籍を連動するシステム、他自治体では実施している。(桜川と五霞除く)	○「市の組織が利用しやすい、わかりやすいと感じた市民の割合」をみると、22年度で19.9%となっており、住民としては、さらに利用しやすい、わかりやすい組織にしてほしいと望む住民が多いと判断される。23年はアンケート項目廃止となっている。 ○市の職員の働きぶりについては、48.6%と約半数の方が満足している結果であった。 ○一方窓口が利用しづらいの意見には、対応が悪い・不親切、担当者の知識不足、分庁などがあつた。 ○満足度も優先度も高くなっている。

3. 基本事業の目的と指標

基本事業名	対象	意図	成果指標	区分	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
① 窓口サービスの向上	市民	快適に手続き・相談ができる	窓口が利用しやすいと感じている市民の割合	実績値	67.9	67.8					
				%							
② 電子自治体の推進	市民	電子化により利便性が向上する	電子化によって便利になったと感じている市民の割合	実績値	51.8	50.8					
				%							
③ 職員の資質向上及び人材育成	職員	質の高い職員になる	質の高いサービスを受けていると感じている市民の割合	実績値	36.7	35.9					
				%							
④				実績値							
				%							

4. 施策のコストの実績(施策を構成する事務事業シートより積算)

	項目	単位	22年度実績	23年度実績	24年度予算
施策のコスト	①本施策を構成する事務事業の数	件	45		44
	②施策事業費(一般財源以外)	千円	9,667		14,453
	③施策事業費(一般財源)	千円	573,012		582,039
	④施策事業費の計(②+③)	千円	582,679		596,492
	⑤施策人件費(事務事業の人件費合計)	千円	142,420		253,916
	⑥計(④+⑤)	千円	725,099		850,408

5. 施策に関連する主要事業等

関連する事務事業	区分	事務事業名	摘要
	主要事業		人材育成計画策定事業
事務事業		人事評価構築事務	H24年度優先度評価上位、H23年度貢献度評価成績上位
事務事業		岩瀬・大和・真壁総合窓口事務	H24年度優先度評価上位、H23年度貢献度評価成績上位
事務事業		休日・延長窓口事業	H24年度優先度評価上位、H23年度貢献度評価成績上位

施策番号	102	施策名	市民サービスの向上	主管課	市民課、総合窓口課、職員課、社会福祉課
------	-----	-----	-----------	-----	---------------------

6. 施策の成果水準とその背景・要因

1)①現状の成果水準と時系列比較(現状の水準は以前からみて成果は向上したのか、低下したのか、その要因は?)					
実績比較	<input type="checkbox"/> 成果がかなり向上した	<input checked="" type="checkbox"/> 成果がどちらかといえば向上した	<input type="checkbox"/> 成果がほとんど変わらない(横ばい状態)		
	<input type="checkbox"/> 成果がどちらかといえば低下した	<input type="checkbox"/> 成果がかなり低下した			
背景・要因	<p>・質の高い市民サービスが受けられていると感じている市民の割合は、22年度36.7%、23年度は35.9%であり、0.8ポイント減少した。</p> <p>・窓口が利用しやすいと感じている市民の割合は、延長窓口、休日窓口の実施や窓口のレイアウトを代えたことにより、19年度58.3%に対して、20年度 63.3%、21年度 66.0%、22年度は67.9%と年々向上してきたが、H23年度は67.8%と横ばいである。</p> <p>・職員の仕事ぶりでは良くやっているとの回答がH21年度 37.1%、H22年度は 51.6%、と前年度より 14.5%も上昇したが、これは震災対応に対する評価であると想定され、23年度48.6%と3ポイント減少している。</p> <p>・職員が親切な対応をしていると答えた市民は、19年度 55.5%、20年度 63.2%、21年度 65.3%とわずかであるが向上した。20年度から職員の接遇研修を行った事で向上したと思われる。しかし、22年度は62.7%と減少、H23年度は64.2%と昨年度比2ポイント弱ほど向上している。今後も 職員の意識向上を図る必要があると思われる。</p> <p>・電子申請取扱件数は、電子上で完結せず受け取りや郵送という手続きが必要になることから22年度に2件にとどまっていると考えられる。また、電子証明書の取得件数は486件である。これも、手続きや費用対効果の面でメリットが少ないからであると考えられる。</p>				

1)②成果目標の達成状況					
実績比較	<input type="checkbox"/> 目標値を大きく上回った	<input type="checkbox"/> 目標値のすべてが上回った	<input type="checkbox"/> 一部の成果指標で目標値を上回った		
	<input type="checkbox"/> 目標値どおりの成果であった	<input checked="" type="checkbox"/> 一部の成果指標で目標値を下回った	<input type="checkbox"/> すべての成果指標で目標値を下回った		
背景・要因	<p>①質の高い市民サービスが受けられていると感じている市民の割合は、23年度の目標値40.0%に対し、35.9%と、4.1ポイント下回った。</p> <p>②窓口が利用しやすいと感じている市民の割合は、23年度目標値68.9%に対し、67.8%と1.1ポイント下回った。</p> <p>③市役所の職員の働きぶりに満足している市民の割合は、23年度目標値42.0%に対し、48.6%と6.6ポイント上回った。</p>				

2)他団体との比較(近隣市町、県・国の平均と比べて成果水準は高いのか低いのか、その背景・要因は?)					
実績比較	<input type="checkbox"/> 他の自治体よりかなり高い水準である	<input type="checkbox"/> 他の自治体よりどちらかといえば高い水準である	<input type="checkbox"/> 他の自治体とほぼ同水準である		
	<input checked="" type="checkbox"/> 他の自治体よりどちらかといえば低い水準である	<input type="checkbox"/> 他の自治体よりかなり低い水準である			
背景・要因	<p>“窓口が利用しやすいと感じている市民の割合”は、公表されているデータによると 真岡市80.9%(21年度)、守谷市71.4%(22年度)である。桜川市は67.8%であるが、市民の満足度は昨年度とほぼ同じであった。</p> <p>※ただし、真岡、守谷は全国的にも窓口サービスに対する満足度が高い自治体である。住みやすさランキングでも上位。(佐野79.2%”窓口対応に満足している市民の割合”)</p>				

3)住民の期待水準との比較(住民の期待よりも高い水準なのか 同程度なのか、低いのか)、その他の特徴は?					
実績比較	<input type="checkbox"/> 市民の期待よりかなり高い水準である	<input type="checkbox"/> 市民の期待よりどちらかといえば高い水準である	<input type="checkbox"/> 市民の期待とほぼ同水準である		
	<input checked="" type="checkbox"/> 市民の期待よりどちらかといえば低い水準である	<input type="checkbox"/> 市民の期待よりかなり低い水準である			
背景・特徴	<p>※窓口サービスの利便性に対する市民アンケート結果では、地区間の満足度の差は縮小したが、満足、やや満足を含合わせて約67.8%であり、前年度より改善が見られるが、4分の1の市民の方が、不満・やや不満と回答している。</p> <p>※不便と感じている点は「職員の対応・能力」及び「勉強不足」で43件と減少しているが、「休日・延長窓口開庁」33件、「分庁倉方式」13件と昨年度より増加傾向にある。</p> <p>※23年度の延長・休日サービスの利用実績は、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・休日交付件数 1,576件(1,000人)4月～3月で1日平均 30.9件の利用。</li> <li>・木曜延長交付件数 284件(160人)4月～3月で1日平均 5.7件の利用。</li> </ul> <p>※休日窓口は、20年9月からの開設で交付件数 545件、利用者 312人、平均 19.5件、21年度 867件、509人、平均18件、22年度1,024件、614人、平均20.9件の利用で毎年増加傾向にあるがH22年12月から旅券の交付を開始した事により、その利用者も含まれる。また、延長窓口は20年4月から開設され、20年度 246件、150人、平均 4.9件で21年度は185件、122人、平均 3.7件、22年度 198件、128人の、平均4件の利用であった。</p> <p>・働きぶりについては、前年度(51.6%)より3ポイント減の48.6%と半数弱の方が満足している結果であった。</p> <p>・一方窓口が利用しづらいの意見には、対応が悪い・不親切、担当者の知識不足、分庁などがあつた。</p> <p>・優先度・満足度のアンケート調査から、この施策は満足度・優先度とも平均より高く、重点維持項目となっています。</p>				

7. 施策の成果実績に対しての、これまでの主な取り組み(事務事業)の総括

前年度の取組状況と課題	<p>・23年度においては、市民と職員に対し、「快適に手続・相談ができる」と「質の高い職員となる」「電子サービスを県と市町村の共同利用」を重点的に取り組んだ。</p> <p>・事務事業貢献度評価結果から、施策の成果の向上に貢献した事業は、「休日・延長窓口業務」「旅券受付・交付事務」「総合窓口業務」「人事評価構築事務」「職員研修(職場外)研修」であった。</p> <p>・「休日・延長窓口業務」では、平日の開庁時間に来庁出来ない方の戸籍謄抄本・住民票・印鑑登録証明書取得の利便性を図るために、業務内容を随時、広報紙に掲載し、ホームページのくらしへの掲載、窓口での提示、電話等の問合せには、「休日・延長窓口業務」の内容をお知らせした。</p> <p>・「旅券受付・交付事務」では、H21.10.1から県から権限委譲により業務が開始され、業務時間等のホームページへの掲載、交付については、H22.12より休日窓口での交付が始まり、申請時に休日窓口での受取ができる事など説明お知らせを行った。</p> <p>・「総合窓口業務」では、各支所において、各地区の市民サービスの標準化のため、本庁機能が無い各業務における窓口業務をそれぞれの支所で行っている。</p> <p>・「人事評価構築事務」においては、3年間の試行期間を経て、平成23年度より本格的導入を行った。平成24年4月からのグループ制導入にあつた人事評価表の行動水準を大幅に見直しを行い、グループ制と人事評価、行政評価と人事評価の関連性を高め効率的で効果的な自治体運営と市民サービスの向上のツールとして制度の構築を行う。</p> <p>・「職員研修(職場外)研修」では、茨城県自治研修所や県西都市人事協議会の研修に職員を参加させているが、平成20年度より市町村アカデミー研修を取り入れている。また、地方分権の進展の中、各自治体の力量が問われており、職員の能力向上が重要である。</p> <p>・インターネットを利用して電子的に申請届出が出来る手続きは、個人で35、法人で22の項目となっている。この電子申請届出システムは、茨城県と県内44市町村が共同で運営している。現在このシステムには手数料を徴収する機能が無いために交付手続きを完結できない状況になっている。市単独での改修は難しいが、次期システムでは市民がより利用し易い様にシステム仕様の改善を要望していきたい。</p> <p>・市民が情報を入力しやすい様にホームページの外に twitter を平成23年12月に、facebook を平成24年1月に開設した。</p>
-------------	--

8. 今後の課題と次年度の方針(案)

区分	今後の課題	次年度の方針(案)
施策全体	<p>・窓口サービスの周知</p> <p>・広報「お知らせ」に延長・休日窓口業務(パスポート交付業務をH22.12より休日窓口業務に加えた。)内容について、4回掲載したが、まだ十分に市民に理解していただいていない可能性があるため、今後も窓口サービスメニューと時間などを、周知活動を行う必要がある。</p>	<p>・窓口サービスメニューと時間などを、周知活動を行う必要がある。</p> <p>・部課長の業務・人事管理のためのマネジメント能力、強いリーダーシップと部下育成のための指導力も必要となる。</p>
基本事業	①窓口サービスの向上	・窓口サービスメニューと時間などを、周知活動を行う必要がある。
	②電子自治体の推進	・現行システムの短所を改善する様に新システムを検討していく。
	③職員の資質向上及び人材育成	<p>・23年度より大量退職者が発生することから次期リーダーの養成研修の継続と、管理監督者を中心にマネジメント力向上のための研修、目標管理による人事評価研修をする。</p> <p>・市町村アカデミーでの研修派遣を8講座行う予定。</p>