

平成25年度

施策評価マネジメントシート(平成24年度の実績評価)

記入年月日

平成 25 年 8 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	大和総合窓口課 課長 廣澤 修
102	施策名	市民サービスの向上	関係課	企画課、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	見込値	人	見込値	46,575	45,673	45,122	44,571	44,020	43,469	42,920	41,897	
実績値														45,105
②桜川市の職員数			見込値	人	見込値	451	440	436	419	411	396	390		
施策の意図			成果指標名	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	%	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
		実績値		—	36.7	35.9	36.8							
		②窓口が利用しやすいと感じている市民の割合		%	目標値	66.0	67.9	67.8	68.5	69.9	70.9	71.9	72.9	73.9
		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	37.1	51.6	48.6	52.5					
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③について、平成25年8月に目標値の見直しを実施した。												
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)
	<ul style="list-style-type: none"> ○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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○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?
	<ul style="list-style-type: none"> ○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った。 ○職員の削減が現実となっている。 ○マイナンバー制度・・・「社会保障サービスの提供や徴税を適切に行うため、国民全員に番号を割り振る「共通番号制度」が2016年(H28年)1月から制度運用開始を予定。 	<ul style="list-style-type: none"> ○市の職員の働きぶりについては、52.5%(H23 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、雰囲気、窓口延長・休日開庁に対する意見などがあった。 ○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	68.5				
				%							
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	52.7				
				%							
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	36.8				
				%							
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	23年度実績	24年度実績	25年度予算
①本施策を構成する事務事業の数	件	44	43	41
②施策事業費(一般財源以外)	千円	14,453	11,068	15,431
③施策事業費(一般財源)	千円	582,039	38,035	43,445
④施策事業費の計(②+③)	千円	596,492	49,103	58,876
⑤施策人件費(事務事業の人件費合計)	千円	253,916	241,330	238,072
⑥ 計 (④+⑤)	千円	850,408	290,433	296,948

5. 施策に関連する主要事業等

区分	事務事業名	摘要
主要事業	人材育成計画策定事業	グループ制導入に伴い人材育成基本方針の見直しH24年4月。
事務事業	休日・延長窓口事業	H24年度貢献度評価上位、H25年度優先度評価上位
事務事業	職員研修(職場内)研修	H24年度貢献度評価上位、H25年度優先度評価上位
事務事業	旅券交付・交付事務	H24年度貢献度評価上位
事務事業	ホームページ運用事業	H24年度貢献度評価上位

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%、24年度は36.8%であり、ほぼ横ばいである。</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変えたことにより、19年度58.3%に対して、20年度 63.3%、21年度 66.0%、22年度 67.9%、23年度 67.8%、24年度は68.5%と年々向上してきている。</p> <p>・職員の仕事ぶりでは良くやっているとの回答は、21年度 37.1%、22年度 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年度は48.6%と3ポイント減少したが24年度は52.5%と上昇している。</p> <p>・職員が親切な対応をしていると答えた市民の割合は、19年度 55.5%、20年度 63.2%、前年対比 7.7%向上したがこれは20年度から職員の接客研修を行った事で向上したと思われる。21年度は65.3%、22年度 62.7%、23年度 64.2%、24年度は 64.5%と横ばい状態で、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年度は5件、23年度は2件、24年度は5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23年度累計486件、24年度は44件を発行し累計530件となっており、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、24年度の目標値42.0%に対し、36.8%と、5.2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、24年度目標値69.9%に対し、68.5%と1.4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、24年度目標値44.0%に対し、52.5%と8.5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79.8%(24年度)、守谷市80.8%(24年度)である。桜川市は68.5%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72.0(23年度)%「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 checked="" type="checkbox"/> 市民の期待とほぼ同水準である
	<input 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(岩瀬 75.4%・真壁 61.8%・大和 62.7%)の満足度の差は縮小した。しかし満足、やや満足を含めて約68.5%であり、前年度より改善が見られ、約3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「職員の応対・能力」及び「勉強不足」で41件(前年43件)と減少しているが、「休日・延長窓口開庁」35件(前年33件)、「分庁舎方式」13件と昨年度より増加傾向にある。</p> <p>*24年度の延長・休日サービスの利用実績は、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・休日交付件数(バスポート含む) 1,659件(H23 1,576件)1,035人(H23 1,000人)4月～3月(52日開庁)で1日平均 31.9件(H23 30.9件)の利用。 ・延長窓口(木曜日)交付件数 261件(H23 284件)163人(H23 160人)4月～3月(50日開庁)で1日平均 5.2件(H23 5.7件)の利用。 ・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月から旅券の休日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。 ・働きぶりについては、22年度 51.6%、23年度 48.6%と3ポイント減少したが24年度は 52.5%と過半数の方が満足している結果であった。 ・一方窓口が利用しにくい意見には、対応が悪い、不親切、担当者の知識不足、雰囲気、窓口延長・休日開庁に対する意見があった。 ・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。 				

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>・24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「電子サービスを利用しやすくする」「質の高い職員となる」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」「ホームページ運用事業」「職員研修(職場内外)研修」であった。</p> <p>・「休日・延長窓口業務」…開庁時間内に来庁することが困難な市民の利便を図るため、年末年始を除く、日曜日・木曜日に開庁し証明書等の交付を行っている。延長窓口(H20.4.1～)⇒大和庁舎 総合窓口課 17時15分から19時30分 市民課業務証明書・税務証明や市税・国保税の収納納税相談。休日窓口(H20.9.1～)⇒岩瀬庁舎 市民課 8時30分から12時まで 市民課業務証明書交付及び旅券の交付。</p> <p>・「旅券受付・交付事務」…H21年10月に権限の移譲により、旅券の申請受付・交付が市民課で開始。H22年12月より休日窓口で旅券の交付を開始。</p> <p>・「ホームページ運用事業」…発行回数、掲載記事の量に制約の少ないホームページは各課からの情報発信に重要な手法となっており、24年度は延261,718件のアクセス数になっている。</p> <p>・「職員研修(職場内外)研修」…職員一人ひとりの能力を高め、最大限に発揮させ活用していくことを目的として、基礎的・専門的知識や技能を身につけさせるために市町村アカデミー、茨城県自治研修所主催の各種研修に78名の職員が参加した。また、グループ長以上の職員を対象とした管理監督者研修を実施した。</p>				
-------------	---	--	--	--	--

区分	今後の課題	次年度の方針(案)
施策全体	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口サービスの周知 ・広報「お知らせ」に延長・休日窓口業務(バスポート交付業務をH22.12月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け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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。
①窓口サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口サービスの周知 	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・電算システムの更改 ・市町村共同で整備運営されている現行システムの貸借借期限が26年9月となっているため、本年度から関係自治体での検討が予定されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・質の高い市民サービスを提供するためには、職員の仕事に対する意欲を高め、自ら進んで能力開発を行う職員の育成を図る必要があるため、目的や目標を持って仕事に取り組む職員、自己啓発に取り組んでる職員の割合を増やす必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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、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継続実施する。 ・市町村アカデミーでの研修派遣を8講座行う予定。