

平成26年度

施策評価マネジメントシート(平成25年度の実績評価)

記入年月日

平成 26 年 6 月 16 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	告 建男
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		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	44,449	43,826				
②桜川市の職員数			人	見込値			436	424	411	396	390		
				実績値	451	440	436	419	404				
					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	36.8	40.6				
		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	68.5	66.1				
		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	56.0	60.0	64.0	68.0	
実績値				37.1	51.6	48.6	52.5	52.4					
				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?
	○平成24年7月9日に外国人登録法が廃止され、外国人住民も住民基本台帳法の適用となった。 ○職員の削減が現実となっている。その一方で「雇用と年金の接続」の趣旨に基づき、定年退職者の無年金期間を対象とした再任用制度が始まった。 ○社会保障・税番号制度・・・「社会保障・税制度の効率性・透明性を高めて、公平公正な社会を実現するため、国民全員に番号を割り振る制度が2016年(H28年)1月から制度運用開始を予定。	○市の職員の働きぶりについては、52.4% 約半数の方が満足している結果であった。 ○窓口が利用しづらいとの意見には、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	68.5	66.1			
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	51.3			
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	40.6			
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	24年度実績	25年度実績	26年度予算
①本施策を構成する事務事業の数	件	43	40	40
②施策事業費(一般財源以外)	千円	11,068	12,029	52,621
③施策事業費(一般財源)	千円	38,035	58,437	50,221
④施策事業費の計(②+③)	千円	49,103	70,466	102,842
⑤施策人件費(事務事業の人件費合計)	千円	241,330	188,153	182,753
⑥ 計 (④+⑤)	千円	290,433	258,619	285,595

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	H25年度貢献度上位、H26優先度上位
事務事業	人事評価構築事務	H25年度貢献度上位、H27優先度上位
事務事業	旅券受付・交付事務	H25年度貢献度上位
事務事業	総合窓口課事務	H25年度貢献度上位

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 type="checkbox"/> 成果がどちらかといえば向上した	<input checked="" 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年度は36.7%、23年度は35.9%、24年度は36.8%、25年度は40.6%と上昇した。</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%と上昇傾向にあったが、25年度は66.1%と前年に比べやや減少した。</p> <p>・職員の仕事ぶりで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、25年度は52.4%と、横ばいである。</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%で前年度対比7.7%向上したが、これは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。21年度は65.3%、22年度62.7%、23年度64.2%、24年度は64.5%、25年度は65%と少しずつではあるが上昇してきている。引き続き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、電子申請の後に発行書類を受取るのに窓口で手数料の引替えや別途郵送する必要がある事から、22年度は5件、23年度は2件、24年度は5件、25年度には0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、25年度は46件を発行し累計576件となっており、電子証明書取得後の利用する機会が少ない等利用者にメリットが少ないためと考えられる。</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 type="checkbox"/> 一部の成果指標で目標値を下回った	<input checked="" 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、25年度の目標値44.0%に対し、40.6%と、3.4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、25年度目標値70.9%に対し、66.1%と4.8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、25年度目標値56.0%に対し、52.4%と3.6ポイント下回った。</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 checked="" type="checkbox"/> 他の自治体とほぼ同水準である
	<input 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82.8%(25年度)(窓口を利用した人のみ)、佐野市73.4%(24年度)、守谷市58.9%(25年度)である。桜川市は66.1%であるが、市民の満足度は昨年度とほぼ同じであった。</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68.0%・真壁67.2%・大和66.7%)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66.1%であり、前年度から2.4ポイント減少し、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>* 窓口サービスを利用しにくいと感じている点は「職員の応対・能力」及び「勉強不足」は30件(前年41件)、「休日・延長窓口開庁」は27件(前年35件)、「分庁舎方式」は6件(前年13件)で何れも昨年度より減少している。</p> <p>○ 休日窓口…20年9月開設。20年9月～21年3月までの交付件数 545件、利用者 312人。21年度 867件、509人。22年度 1,024件、614人(22年12月から休日窓口でも旅券交付を開始し休日窓口利用者が増加)23年度1,576件、1,000人。24年度1,659件、1,035人。25年度1,697件、1,030人。</p> <p>○ 延長窓口…20年4月開設。20年度交付件数 246件、利用者150人。21年度は185件、122人。22年度198件、128人。23年度は284件、160人。24年度261件、163人。25年度360件、184人。</p> <p>* 休日、延長窓口も交付件数、利用者が年々増加傾向にある。</p> <p>・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%、25年度は52.4%と過半数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。</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>・25年度においては、市民と職員に対し、「スムーズに申請ができ証明書等を受け取れる」「電子サービスを県と市町村で共同利用する」「市民から信頼される言動・行動ができる」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・延長窓口事業」「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。</p> <p>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・国保税の収税納税相談。</p> <p>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・交付を市民課で開始。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、25年度は延298,559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、国際文化アカデミー、茨城県自治研修所主催の各種研修に126名の職員が参加した。また、課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>
-------------	---

8. 今後の課題と方針

区分	今後の課題	今後の方針	
施策全体	(目標値に対してすべての指標で下回っている) ・窓口サービスの周知 ・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。	・窓口サービスメニューや時間等について周知活動を行う。 ・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を高める。	
基本事業	①窓口サービスの向上	・窓口サービスの周知	
	②電子自治体の推進	・電算システムの更改 県市町村共同で整備運営される新たな電子申請届出システムが26年10月より稼働するため、上半期に新システムの準備作業を行う必要がある。	・新システムの利用促進を図るため、周知活動を行う。
	③職員の資質向上及び人材育成	・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・自己啓発に取り組む職員の割合を増やす必要がある。	・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。