

平成27年度

施策評価マネジメントシート(平成26年度の実績評価)

記入年月日

平成 27 年 6 月 12 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	見込値	人				45,122	44,571	44,020	43,190	42,571	41,952
実績値					46,575	45,673	45,105	44,449	43,826	43,190			
②桜川市の職員数		見込値	人					436	424	411	396	390	
		実績値			451	440	436	419	404	381			
③市の職員が受けている市民サービスの割合		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	38.1	
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	66.5			
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	47.2			
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」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、47.2% 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	66.5		
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	51.3	40.9		
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	38.1		
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	25年度実績	26年度実績	27年度予算
①本施策を構成する事務事業の数	件	40	40	42
②施策事業費(一般財源以外)	千円	12,029	38,123	15,584
③施策事業費(一般財源)	千円	58,437	48,287	57,974
④施策事業費の計(②+③)	千円	70,466	86,410	73,558
⑤施策人件費(事務事業の人件費合計)	千円	188,153	177,879	186,321
⑥ 計 (④+⑤)	千円	258,619	264,289	259,879

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	後期基本計画主要事業(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	職員研修(職場内・外)研修	H26年度貢献度上位、H27年度優先度上位
事務事業	岩瀬・大和・真壁総合窓口事務	H26年度貢献度上位
事務事業	職員採用試験事務	H26年度貢献度上位
事務事業	人事評価構築事務	H27年度優先度上位

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%、26年度は38.1%であった。                  ・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%、25年度は66.1%、26年度は66.5%であった。                  ・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%、24年度は52.5%、25年度は52.4%、26年度は47.2%と減少している。                  ・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%、25年度は65%、26年度は59.4%であった。引き続き職員の意識向上を図る必要があると思われる。                  ・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、26年度は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、25年度は46件、26年度は42件を発行し累計618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、26年度の目標値46.0%に対し、38.1%と、7.9ポイント下回った。                  ・②窓口が利用しやすいと感じている市民の割合は、26年度目標値71.9%に対し66.5%と5.4ポイント下回った。                  ・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、26年度目標値60.0%に対し、47.2%と12.8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。                  *26年度は66.5%</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70.5%・真壁64.2%・大和68%)の満足度の差は縮小した。また、満足、やや満足を含めて約66.5%であり、前年度から0.4ポイント上昇した。                  *窓口サービスを利用しにくいと感じている点は「職員の対応・能力」及び「勉強不足」は45件(前年30件)、「休日・延長窓口開庁」は39件(前年27件)、「分庁舎方式」は6件(前年6件)。                  ○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1,639件、1,035人。25年度1,697件、1,030人。26年度1,594件、1,026人。                  ○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。26年度342件、194人。                  *休日、延長窓口とも、交付件数、利用者は横ばいである。                  ・働きぶりについては、22年度51.6%、23年度48.6%、24年度は52.5%、25年度は52.4%、26年度は47.2%で前年より5.2ポイント下回った。                  ・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、窓口の分散、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>・26年度においては、市民と職員に対し、「相談窓口が整っている」「電子サービスを利用しやすくする」「そつのない業務対応ができるよう、専門的知識・技術を高める」を重点的に取り組んだ。                  ・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、「職員採用試験事務」「岩瀬・真壁・大和総合窓口事務」「職員研修(職場内・外)」であった。                  ・「職員採用試験事務」では、「受験するのに試験会場がなぜ地元ではないのか」等受験者からの意見があり、例年茨城大学に設定していた試験会場を桜川市に変更した。                  ・「岩瀬・真壁・大和総合窓口事務」では業務内容の専門的知識の習得や窓口対応向上のため、関係各課との勉強会を随時実施した。                  ・「職員研修(職場内・外)」では、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付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、県西都市人事研修等に131名の職員が参加している。また、グループ長以上を対象とした管理監督者研修も実施した。                  その他事務事業では、                  ・「くらしのガイドブック更新事業」で、市制施行10周年を記念して、市役所の窓口案内や各種手続きなどを掲載した行政情報誌「桜川市くらしのガイドブック」を株式会社ゼンリンと協働で制作した。</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	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口サービスの周知</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	
基本事業	①窓口サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口サービスの周知</li> <li>各種申請書類の簡素化</li> <li>窓口の整理、整頓、マニュアルの作成</li> <li>職員の資質の向上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>市民の立場に立った便利で利用しやすいサービスの提供をする。</li> <li>質の高い行政サービスの提供につなげる。</li> <li>各種研修会への参加により能力向上につなげる。</li> </ul>
	②電子自治体の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>電算システムの更改</li> <li>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月より稼働し、システムを利用できる手続きを充実させる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新システムの利用促進を図るため、周知活動を行う。</li> </ul>
	③職員の資質向上及び人材育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>質の高い市民サービスを提供するためには、職員自らが仕事に対して意欲をもち、自発的に能力開発に向き合い、専門性を高める必要がある。そのような職員に対し、職場環境と研修の機会を与え、モチベーションを持続させることが必要である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>50歳以上の職員数が多いことから、ベテラン職員が多数退職することを踏まえ、次期リーダーとなる職員の養成が必要となる。中堅職員に対する管理監督者としてのマネジメント研修等を実施し、また、人事評価研修等を継続して行い、人材育成に繋げていく。</li> <li>市町村アカデミーでの研修派遣を8講座行う予定。</li> </ul>