

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
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	43,190	42,571	42,048
実績値					46,575	45,673	45,105	44,449	43,826	43,190	42,444		
②桜川市の職員数			人	見込値			436	424	411	396	390	379	
				実績値	451	440	436	419	405	381	381		
					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	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	63.2			
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			
			実績値	37.1	51.6	48.6	52.5	52.4	47.2	47.5			
				目標値									
				実績値									
成果指標設定の考え方	〇「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	〇対象の人口は、毎年10月1日の常住人口。 〇①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"> 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・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。 	<ul style="list-style-type: none"> 市の職員の働きぶりについては、47.5% 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	63.2	
				%							
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	38.2	
				%							
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	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	26年度実績	27年度実績	28年度予算
①本施策を構成する事務事業の数	件	40	40	40
②施策事業費(一般財源以外)	千円	38,123	31,466	23,494
③施策事業費(一般財源)	千円	48,287	53,623	76,362
④施策事業費の計(②+③)	千円	86,410	85,089	99,856
⑤施策人件費(事務事業の人件費合計)	千円	177,879	191,703	165,346
⑥計(④+⑤)	千円	264,289	276,792	265,202

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		職員研修(職場内・外)研修	H27年度貢献度上位、H28年度優先度上位
事務事業		岩瀬・大和・真壁総合窓口事務	H27年度貢献度上位、H28年度優先度上位
事務事業		個人番号カード交付事務	H27年度貢献度上位、H28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%、27年度も38.1%であった。</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%、25年度は66.1%、26年度は66.5%、27年度は63.2%であった。</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%、24年度は52.5%、25年度は52.4%、26年度は47.2%、27年度は47.5%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%、26年度は59.4%、27年度は59.8%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。</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、26年度は0件、27年度は79件にとどまっている。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、27年度は0件で発行し累計618件となり、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ポイント下回り、27年度は、目標値48.0%を9.9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、26年度目標値71.9%に対し66.5%と5.4ポイント下回り、27年度は目標値72.9%を9.7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、26年度目標値60.0%に対し、47.2%と12.8ポイント下回り、27年度は目標値64.0%に対し47.5%と16.5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81.6%(26年度)(窓口を利用した人のみ)、佐野市73.4%(24年度)、守谷市42.2%(26年度)である。桜川市は63.2%で、市民の満足度は昨年より下回った。</p> <p>*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66.9%・真壁60.8%・大和72.1%)の満足度の差があり、満足、やや満足を含めて約63.2%で、前年度から3.3ポイント下回った。</p> <p>* 窓口サービスを利用しにくいと感じている点は「職員の対応・能力」及び「勉強不足」は41件(前年45件)、「休日・延長窓口開庁」は42件(前年39件)で、庁舎が分かれておりワンストップが達成できていない等の意見があった。</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、1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。26年度1,594件、1,026人。27年度は1,658件、1,037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。26年度342件、194人。27年度は381件、240人。</p> <p>* 休日、延長窓口とも、交付件数、利用者は横ばいである。</p> <p>・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%、27年度は47.5%で前年より0.3ポイント上昇した。</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、窓口の分散、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>・27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「税証明発行事業」「岩瀬・真壁・大和総合窓口事務」「職員研修(職場内・外)」「戸籍事務」「住民基本台帳事務」「戸籍、住民基本台帳の証明書発行事務」「印鑑登録、証明事務」「個人番号カード交付事務」であった。</p> <p>・「税証明発行事業」では、所得関係の証明交付については昨年度より、特別徴収は5月、普通徴収は16月と納税通知の発送日以降と定めた。この時期は学校の就学援助認定、丸福、児童手当、市営住宅等と証明発行件数が増える。岩瀬、真壁窓口等と見解を統一するため密に打合せを行った。</p> <p>・「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。</p> <p>・「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、茨城県自治研修所主催の各種研修、県東部市人事研修等に102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、再任用となる定年退職者を対象とした研修を実施した。</p> <p>・「戸籍事務」では、戸籍初任者研修・中級者研修で自己研さんを積み、他市町間で月一度の意見交換・勉強会を行った。</p> <p>・「住民基本台帳事務」では、正確な届出の受理や登録を行い、正しい住民登録を行った。また、各窓口課とも連絡を取り合い、差異のない窓口対応を行った。</p> <p>・「戸籍、住民基本台帳の証明書発行事務」と「印鑑登録、証明事務」では、本人確認を厳格に行い、正確な交付を行った。また、各窓口課ともその都度疑問点を確認しながら迅速かつ正確な対応を行った。</p> <p>・「個人番号カード交付事務」では、個人番号カード交付に関しては、広報誌や各戸配布による案内を実施した。また、案内各窓口課と勉強会を重ね、情報を共有しながら正確な個人番号カード交付を行った。</p>
-------------	---

8. 総合計画後期基本計画(H24～)の振り返り

区分	これまでの取組成果	今後の課題(未着手の事業、未達成の理由など)	今後の方針
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(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、掲載した。またコミュニティビジョンにおいて、証明書申請時に必要な書類等を市民に周知した。まだ十分に市民に広まっていないので、今後も窓口サービスメニューや時間など、周知活動を行う必要がある。</p>	<p>・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。</p> <p>・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行う。</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を高める。</p>	<p>・身近な行政窓口として、市民が利用できるよう課相互間の意思の統一・情報の共有を図っていく。</p>
基本事業	①窓口サービスの向上	<p>・窓口サービスの周知</p> <p>・各種申請書類の簡素化(戸籍・住民票・印鑑証明申請書の一括化)</p> <p>・窓口の整理、整頓、マニュアルの作成</p> <p>・職員の資質の向上</p>	<p>・関係各課の窓口事務について、常に親切、丁寧、迅速な心がけて対応し、市民の利便性を図っていく。</p>
	②電子自治体の推進	<p>・電算システムの更改</p> <p>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月より稼働している。</p>	<p>・新システムの利用促進を図るため、周知活動を行う。</p>
	③職員の資質向上及び人材育成	<p>・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るため、自治研修・市町村アカデミー研修に派遣した。</p> <p>・より高度な知識技能を得るために、国や県等に実務研修として職員を派遣した。</p> <p>・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。</p>	<p>・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、人事研修等を実施していき、人材育成に繋げていく。</p> <p>・より専門的知識を取得した職員を育成するために、市町村アカデミーでの研修を継続的に派遣予定。</p>