

平成29年度

施策評価表(平成24～28年度の実績評価)

記入年月日

平成 29 年 10 月 2 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 真家 邦子
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	42,000
		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	378
				見込値								
				実績値								
	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	43.3
		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	68.8
		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	56.0	60.0	64.0	68.0
				実績値	37.1	51.6	48.6	52.5	52.4	47.2	47.5	55.1
				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		○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) ○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。	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) ○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。
	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？ ○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。 ○平成29年10月よりマイナンバー制度の情報連携を開始し、各種手続きの際にマイナンバーを申請書等に記入することで、住民から行政機関等に提出する必要があった書類を省略できるようになる。	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？ ○窓口対応が悪い・不親切、担当者の知識不足、雰囲気が悪い、待ち時間が長い等の意見があった。 ○窓口延長・休日開庁については、土曜日も開庁してほしい、日曜日は午後も開庁してほしい、対応する課や種類を増やしてほしいなどの要望があった。

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	68.8
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	52.7	51.3	40.9	38.2	41.7
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	40.6	38.1	38.1	43.3
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年度実績
施策の コスト	①本施策を構成する事務事業の数	件	40	40	38
	②施策事業費(一般財源以外)	千円	38,123	31,466	26,523
	③施策事業費(一般財源)	千円	48,287	53,623	81,526
	④施策事業費の計(②+③)	千円	86,410	85,089	108,049
	⑤施策人件費(事務事業の人件費合計)	千円	177,879	191,703	149,191
	⑥ 計 (④+⑤)	千円	264,289	276,792	257,240

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	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	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	☐ 成果がかなり向上した	☐ 成果がどちらかといえば向上した	☒ 成果がほとんど変わらない(横ばい状態)
	☐ 成果がどちらかといえば低下した	☐ 成果がかなり低下した	
背景・要因	・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、27年度38.1%から5.2ポイント増の43.3%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、27年度は26年度を下回ったが、28年度は5.6ポイント上昇し、21年度からの8年間で見ると最高の68.8%となった。 ・職員の仕事ぶりでは、良くやっているとの回答は、27年度47.5%から28年度は7.6ポイント上昇して55.1%である。震災対応に対する評価であると想定された22年度の 51.6%、よりも高い数値で過去8年間の数値では最高値でもあった。 ・職員が親切な対応をしていると答えた市民の割合は、27年度59.8%から3.5ポイント上昇の28年度63.3%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ことから、27年度は79件で、平成28年度は43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件から年々上昇し、27年度は累計618件となった。平成28年1月から住民基本台帳カードはマイナンバーカードに切り替わり、電子証明書は標準装備されるようになった。(希望によって、電子証明書をなくすことができる。)		
1)-②成果目標の達成状況			
実績比較	☐ 目標値を大きく上回った	☐ 目標値のすべてが上回った	☐ 一部の成果指標で目標値を上回った
	☐ 目標値どおりの成果であった	☐ 一部の成果指標で目標値を下回った	☒ すべての成果指標で目標値を下回った
・背景・要因	・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、28年度の目標値50.0%に対し、43.3%と6.7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、28年度目標値73.9%に対し68.8% と5.1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、28年度目標値68.0%に対し、55.1% と12.9ポイント下回った。		
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	☐ 他の自治体よりかなり高い水準である	☐ 他の自治体よりどちらかといえば高い水準である	☒ 他の自治体とほぼ同水準である
	☐ 他の自治体よりどちらかといえば低い水準である	☐ 他の自治体よりかなり低い水準である	
・背景・要因	・「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68.8%で、市民の満足度は27年度より5.6ポイント上回った。		
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	☐ 市民の期待よりかなり高い水準である	☐ 市民の期待よりどちらかといえば高い水準である	☒ 市民の期待とほぼ同水準である
	☐ 市民の期待よりどちらかといえば低い水準である	☐ 市民の期待よりかなり低い水準である	
背景・特徴	※ 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70.3%・真壁64.4%・大和75.7%)で満足度に差がある。全体では、満足、やや満足を合わせると68.8%で、前年度から5.6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主な点は「職員の対応・能力」及び「勉強不足」が38件(前年41件)、「休日・延長窓口開庁」が25件(前年42件)だった。また、主な意見には、職員の対応が悪い、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。 ○ 休日窓口…20年9月開設。26年度1,594件、1,026人。27年度は1,658件、1,037人。28年度は1807人、1159件。 ○ 延長窓口…20年4月開設。26年度342件、194人。27年度は381件、240人。28年度は404件、227人。 ※ 休日、延長窓口とも、交付件数、利用者は横ばいである。 ・市役所の職員の働きぶりについては28年度は55.1%、で前年より7.6ポイント上昇した。 ・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. 総合計画後期基本計画(H24～28)の振り返り

区 分		これまでの取組成果
施策全体		・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、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てきた。
基本事業	①窓口サービスの向上	・休日及び延長窓口についてホームページ、市報等で周知し、市民の利便性の向上に努めた。 ・煩雑さの解消及び待ち時間を短くするため、各種申請書類の簡素化(戸籍・住民票・印鑑証明申請書の一枚化)を実施した。 ・個人情報保護の観点から、窓口に仕切り版を設置した。 ・執務能力向上のため、各種研修会に積極的に参加してきた。また、各窓口で共通した窓口対応を行うため、課題となっている件等について検討したり、随時連絡を取り合ってきた。 ・マイナンバーカード交付については、平日に来庁出来ない方のために、平成28年2月から休日実施し、窓口サービスの拡充と、利便性の向上に努めた
	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月より稼働している。
	③職員の資質向上及び人材育成	・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るため、自治研修・市町村アカデミー研修に継続して派遣した。 ・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継続して派遣した。 ・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。 ・人事評価制度がより効果的に機能するよう被評価職員にあっては目標設定・自己申告について、評価職員については、部下の目標設定・自己申告、能力評価について実践的な研修を継続して実施した。