

施策 No.	政策名	みんなで築く自治のまちづくり	主管課	企画課	主管課長名	秋山 健一
6-3	施策名	時代に合った自治体運営	関係課	秘書広報課、総務課、財政課、市民課、総合窓口課		

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	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	
	計画的により適切で効果的な行政サービスが提供されている。	①施策		施策	見込値	31	31	31	31	31
実績値					31	31	31			
②事務事業			事業	見込値	869	869	869	869	869	
				実績値	869	828	836			
					見込値					
					実績値					
施策の意図	成果指標名	単位	区分	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度		
	①総合計画に掲げた成果指標が目標値を達成できた施策の割合		%	目標値	35.00	43.75	52.50	61.25	70.00	
				実績値	48.7	37.60	38.18			
	②第3次行財政改革の計画達成度		%	目標値	66.0	74.5	83.0	91.5	100.0	
				実績値	80.3	87.8	89.7			
	③実際に窓口を利用した人が窓口を利用しやすいと感じた市民の割合		%	目標値	64.0	65.5	67.0	83.0	83.0	
				実績値	64.0	76.8	82.2			
				目標値						
				実績値						
成果指標設定の考え方	①総合計画を基軸とした計画行政を推進し、平成33年度における総合計画に掲げた成果指標中の目標値を達成できた割合70%を目標としている。②第3次行財政改革大綱・実施計画に基づく行財政改革の推進により、平成33年度における計画達成度100%を目標としている。③適切で効果的な行政サービスが提供されているについては、「実際に窓口を利用した人が窓口を利用しやすいと感じた市民の割合」で把握する。									
成果指標の把握方法と算定式等	①総合計画に掲げた成果指標が目標値を達成できた施策の割合は、総合計画に掲げた全施策の成果指標の達成割合より求める。②第3次行財政改革の計画達成度は、行財政改革の計画達成度より求める。③実際に窓口を利用した人が窓口を利用しやすいと感じた市民の割合は、市役所各庁内の窓口で実施のアンケートより求める。									

2. 施策の成果水準とその背景・要因

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 checked="" 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 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	①「総合計画に掲げた成果指標が目標値を達成できた割合」については、平成30年度37.60%に対し、令和元年度は38.18%と、0.58%上昇した。 ②「第3次行財政改革の計画達成度」については、平成30年度87.85%に対し、令和元年度は89.7%と、1.9ポイント向上した。要因については、平成30年度に一部実施段階であったもののうち、1/3が令和元年度に実施済み段階に移行したためと考えられる。 ③「実際に窓口を利用した人が窓口を利用しやすいと感じた市民の割合」については、市役所各庁内の窓口アンケートで平成29年度が64.0%、平成30年度が76.8%、令和元年度は82.23%と大幅に上昇している。		
実績比較	<input type="checkbox"/> 目標値のすべてを上回った	<input checked="" 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 type="checkbox"/> 目標値のすべてを下回った	
背景・要因	①「総合計画に掲げた成果指標が目標値を達成できた割合」については、現在把握できる成果指標110の内、42指標が目標値を達成できたため38.18%の達成率であり、目標値52.50%に対し、14.32ポイント下回った。 ②「第3次行財政改革の計画達成度」については、目標値に対して、6.7ポイント上回った。 ③「実際に窓口を利用した人が窓口を利用しやすいと感じた市民の割合」については、目標値67%に対し、実績値82.2%で15.2ポイント上回った。		

3. 施策の成果実績に対する総括と今後の課題・方針

施策の成果実績に対する総括	今後の課題・方針
施策の目指す姿の実現に向けた取り組みの中で、以下の事業が大きく貢献したと考える。 (1)総合計画に掲げた成果指標が目標値を達成できた施策の割合では、年度における貢献度評価会議を実施し、施策・事業を総合計画実施計画に整理し、目標の達成状況についての検証を行っている。 (2)第3次行財政改革の計画達成度については、行財政改革推進事業の一環として、機構改革を実施し、より効率的な行政運営と行政サービスの向上を図った。 (3)各種の窓口事業により、市民が利用しやすい環境の整備と、市民目線の窓口対応で充実したサービスを提供した。	令和2年度においては、より良い自治体運営に向けて以下の取り組みを重点的に行う。 (1)前年度の貢献度を踏まえ、優先度評価を行い、実施計画を策定して予算編成と連動した総合計画の進行管理方法の検証・改善を行い、行政課題の解決に繋げる。 (2)新庁舎建設の基本計画が検討されていることから、分庁ではなく、本庁での一体とした組織の計画を行い、効率的かつ効果的な事業の進行管理を行う。 (3)窓口アンケートの目標を上方修正し、市民からの意見を精査して、より一層満足いただける窓口サービスの実現を目指す。