

# 施策評価管理シート

2012(平成24)年7月作成

担当部局名	部長名	連絡先 (担当室名)
企画財政部	山口 伴尚	63-7302 (行政改革推進室)

施策体系	政 策	5	新しい時代を拓く自立と協働による地域経営
	基本施策	2	市民志向のサービス提供
	施 策	1	<b>質の高いサービス</b>

## 1. 施策の基本方針 Plan

- ・ 市民の満足度を重視した市民志向の行政運営を進めます。
- ・ 総合窓口などのワンストップサービスの充実に努めます。
- ・ いつでも簡単に行政情報を活用することができる電子市役所を実現します。

## 2. 目標

### 重点目標 Plan

- ・ 市民起点の行政運営ができるよう、市民満足度経営、市民と行政の約束制度などについて、職員教育を徹底します。
- ・ 組織的かつ継続的な行政サービスの向上を図るため、TQC活動などにより各種業務マニュアルの整備や有効活用、業務向上委員会の活動促進を図り経営品質の向上に取り組みます。
- ・ 総合窓口の機能拡大、各種市民相談の充実等による市民サービスの向上を図ります。
- ・ 市民サービスの向上と行政の効率化を推進するため、インターネット技術の活用や住民基本台帳カードの多目的な利用を進めることにより、ノンストップサービスを拡充します。
- ・ 個人情報等を安全に管理するため、情報セキュリティポリシー（情報システムやデータの安全運用に関する計画）の厳格な運用に取り組みます。

### 目標達成に向けた課題 Plan

- ・ 市民満足度経営などについて、職員教育の充実が大きな課題となっています。
- ・ 職員参加のもとに継続的に行政品質の向上を図るための、仕組みや推進体制の整備が求められています。
- ・ 電子市役所実現のための具体的な行動計画の策定が必要とされています。また、情報化の進展に対応して、個人情報の保護などの確な情報管理がこれまで以上に重要となっています。

### 施策指標（目標）及び達成状況 Plan Do

施策指標（目標）の内容（単位）		現状値 (H20)	2009 (H21)	2010 (H22)	2011 (H23)	2012 (H24)	2015 (H27)	進捗率
行政サービスの質が良くなってきていると感じる市民の割合（％）	目標	-	-	-	-	55.0	57.0	
	成果	53.3	56.2	57.0	57.0			100%
考査制度による事業見直し件数【延べ値】（件）	目標	-	-	-	-	230	320	
	成果	147	169	176	186			23%
総合窓口において、スムーズに手続きを行うことができたと思う市民の割合（％）	目標	-	-	-	-	88.0	90.0	
	成果	85.0	-	87.0	87.2			44%
総合窓口化した業務数【延べ値】（件）	目標	-	-	-	-	10	12	
	成果	8	8	8	8			0%
住民基本台帳カードの交付率（％）	目標	-	-	-	-	15.0	20.0	
	成果	4.9	8.5	13.1	16.3			75%
庁内電子決裁率（％）	目標	-	-	-	-	70.0	80.0	
	成果	61.2	69.9	79.6	96.0			100%
情報セキュリティ研修を受講修了した職員の割合（％）	目標	-	-	-	-	30.0	50.0	
	成果	10.0	19.5	31.2	38.6			71%

3. 取組内容

課題解決への取組内容 **D o**

・窓口部門等において業務マニュアルの見直しや整備とともに、1階窓口の案内表示の改善を図りました。  
 ・相談業務の充実及びプライバシー確保のための相談室の設置を行いました。  
 ・住基カードの取得率を向上させ、住民票や戸籍等の証明書発行の利便性を高めました。  
 ・窓口サービスアンケートの実施や市民意見対応マニュアルの再認識を促すなど各職員の意識向上を図りました。  
 ・情報系通信基盤のセキュリティを強化しました（ウイルス対策、コンテンツフィルター、ファイアウォール等のソフトウェア更新）。

地域等との連携、協働に向けた取組 **D o**

・総合窓口における委託業務の拡大（旅券業務の一部）を行い、サービスの向上と行政組織の効率化を図りました。

4. 施策達成のための事務事業及び評価

(合計 12 事業)

**D o**

**C h e c k**

事務事業シート番号	事業名・担当室名 (事業名の 印は、市長の重点施策事業を示しています)		事業費 (単位：千円)		事務事業シートでの今後の方向	施策達成への貢献度	施策達成への重要度
			2010 (H22)	2011 (H23)			
1001	市民相談事業	総合窓口センター	1,736	1,757	継続(事務改善)	A	B
1002	総合窓口経費	総合窓口センター	8,939	8,712	継続(拡大)	A	A
1003	旅券業務	総合窓口センター	410	411	継続(拡大)	-	-
1013	自治振興費	総合窓口センター	430	354	継続(現行)	C	C
1016	地方消費者行政活性化事業	総合窓口センター	3,001	4,658	H24完了予定	B	-
1027	住民基本台帳カード普及啓発事業(緊急雇用創出事業)	総合窓口センター	7,232	7,182	H23完了	A	-
6009	行政情報化推進事業	情報政策室	7,092	7,160	継続(現行)	A	B
6010	情報システム運用管理費	情報政策室	332,776	386,339	継続(現行)	A	B
6027	業務相談経費	総務室	4,569	10,721	継続(現行)	-	-
6035	外国人登録事務費	総合窓口センター	160	141	H24完了予定	-	-
6036	戸籍住民基本台帳費	総合窓口センター	13,743	15,490	継続(拡大)	-	-
6048	統計調査分析費	情報政策室	1,628	4,829	継続(現行)	-	-
合計(単位：千円)			381,716	447,754			
小計(うち、一般会計分)			381,716	447,754			
小計(うち、特別会計・企業会計・組合会計分)			0	0			

5. 部局による施策評価

**C h e c k**

評価
事業推進の一部改善
成果・評価理由
・サービスの質の向上のための取組に継続して取り組んできましたが、今後さらに取り組みを強化していくためには、職員教育の充実、TQC活動の導入など、継続的な経営品質の向上のシステムの導入などが必要です。 ・総合窓口における取扱業務の拡大に引き続き取り組むとともに、市民の利便性を向上するため、インターネットの活用をはじめ新しいサービス提供手段の開発に力を入れることが必要です

6. 今後の施策の方向性、改善方法

**A c t i o n**

・サービスの質の向上、窓口サービスにおける住民満足度の向上のため、各職員の専門知識の習得とコミュニケーションスキルの向上を図るための研修強化など、職員教育の充実に取り組みます。 ・業務向上委員会が中心となって継続的に行政品質の向上に取り組めるようTQC活動の導入について検討を進めます。 ・窓口サービスについては、ワンストップサービスの充実と合わせ、申請届出や証明書交付申請の電子化などITを活用した業務の効率化・迅速化により、質の高いサービスの提供に取り組みます。 ・「自治体クラウド」の導入によるシステム経費削減や運用管理業務の効率化に向けた検討を行います。
--

7. 総合評価

評価
B 施策達成に向けた取組や今後の施策展開が適切に行われている
評価理由及びその他(意見)