

施策評価管理シート

2013(平成25)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	質の高いサービス

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。

< 行政評価委員会からの意見 >
意見なし

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	59.8		100%
審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	200		31%
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	95.1		100%
総合窓口化した業務数【延べ値】（件）	目標	-	-	-	-	10	12	
	成果	8	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	19.4		96%
庁内電子決裁率（％）	目標	-	-	-	-	70.0	80.0	
	成果	61.2	69.9	79.6	96.0	97.2		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	46.6		52%

3. 取組内容

課題解決への取組内容 **Do**

・市民満足度の向上に向け、専門性の高い知識習得に向け所属別職員専門研修などを実施し、職員教育の充実、能力発揮の促進に向けた継続的な取組を進めました。
 ・財団法人 地方自治情報センター主催の情報セキュリティ研修（e-ラーニング）の受講を進め、引き続き、個人情報保護等情報セキュリティ対策の強化に向けた取組を進めました。

< 行政評価委員会からの意見に対する取組内容 >
 意見なし

地域等との連携、協働に向けた取組 **Do**

・市消費生活協議会、県消費生活センター、名張警察署、みえ犯罪被害者総合支援センターなど関係機関と連携を図り、消費生活及び消費者保護対策等に取り組んでいます。

4. 施策達成のための事務事業及び評価

(合計 11 事業) **Do** **Check**

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)		担当室による評価			部局による評価	
					事務事業の 施策への 貢献	地域づ くり組 織等と の連 携・協 働	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
1001	市民相談事業	総合窓口センター	1,757	1,339	B	該当しない	継続(拡大)	B	B
1002	総合窓口経費	総合窓口センター	8,712	15,184	A	該当しない	継続(拡大)	A	A
1003	旅券業務	総合窓口センター	411	400	B	該当しない	継続(現行)	B	B
1013	自治振興費	総合窓口センター	354	451	B	実践して いる	継続(拡大)	B	C
1016	地方消費者行政活性化事業	総合窓口センター	4,658	3,658	B	検討してい る、今後可 能性がある	継続(現行)	B	B
6009	行政情報化推進事業	情報政策室	7,160	6,857	B	該当しない	継続(現行)	A	B
6010	情報システム運用管理費	情報政策室	386,339	314,264	A	該当しない	継続(現行)	A	A
6027	業務相談経費	総務室(総務法制担当)	10,721	3,184	-	該当しない	継続(現行)	-	-
6035	外国人登録事務費	総合窓口センター	141	8	B	該当しない	H24完了	B	B
6036	戸籍住民基本台帳費	総合窓口センター	15,490	13,434	A	該当しない	継続(現行)	A	B
6048	統計調査分析費	情報政策室	4,829	4,052	-	該当しない	継続(現行)	-	-
合計(単位：千円)			440,572	362,831					
小計(うち、一般会計分)			440,572	362,831					
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

Check

評価
 事業推進の一部改善
 成果・評価理由

・複雑・多様化する市民相談について、相談内容のワンストップ対応、適切な窓口への誘導等を行い、市民サービスの向上を図りました。
 ・住民基本台帳法改正対応作業の実施、総合住民情報システムの入替えに伴う税及び各種システムの移行を円滑に実施し、効率的な行政情報システムの取組を進めました。
 ・市民相談において弁護士相談希望者が増加傾向にあり、その対応が必要です。
 ・サービスの質の向上のため継続した取組を進めていますが、更なる強化を図るため、職員教育の充実やTQC活動の導入に向けた取組など、継続的な行政経営品質の向上のシステム整備等が必要です。

6. 今後の施策の方向性、改善方法 **Action**

・業務向上委員会を中心とし、行政経営品質の向上に継続的に取り組めるようTQC活動の導入について検討を進めます。
 ・総合窓口センターについては、市民が利用しやすい窓口サービスの提供、その手法の見直しを行い、センターの機能充実を図ります。
 ・社会保障・税番号制度(マイナンバー制度)の運用開始に向け、行政情報システムや関係条例の整備に向けた取組準備を行います。
 ・市民サービスの向上と行政の効率化を図るため、コンビニエンスストアでの証明書自動交付サービスの導入について検討を進めます。
 ・「自治体クラウド」の導入によるシステム経費抑制や運用管理業務の効率化に向けた検討を継続して行います。

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)