

施策評価管理シート

2014(平成26)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	森岡 千枝	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

- ・組織的かつ継続的な行政サービスの向上を図るため、各種業務マニュアルの整備やその有効活用、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。
- ・総合窓口について、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。

○目標達成に向けた課題

Plan

- ・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。
- ・社会保障・税番号制度に係る法案成立後は、制度の円滑な実施が図られるようシステム構築等が必要となります。

<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)	2010 (H22)	2011 (H23)	2012 (H24)	2013 (H25)	2015 (H27)	進捗率
行政サービスの質が良くなっていると感じる市民の割合 (%)	目標	-	-	-	55.0		57.0	
	成果	53.3	57.0	57.0	59.8	57.0		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	176	186	200	206		34%
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	96.5		100%
総合窓口化した業務数【延べ値】 (件)	目標	-	-	-	10		12	
	成果	8	7	7	7	7		0%
住民基本台帳カードの交付率 (%)	目標	-	-	-	15.0		20.0	
	成果	4.9	13.1	16.3	19.4	22.2		100%
庁内電子決裁率 (%)	目標	-	-	-	70.0		80.0	
	成果	61.2	79.6	96.0	97.2	97.6		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	31.2	38.6	46.6	72.5		100%

3. 取組内容

○課題解決への取組内容

Do

- ・業務改善活動など経営品質の向上を目指した仕組みの構築に向け、先行自治体へのヒアリング実施など改善活動の調査・研究を行いました。
- ・市民満足度の向上を図り、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。
- ・社会保障・税番号制度に係る説明会参加に加え、関係部局と連携しながら今後のシステム構築等に関する取組を進めました。

<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

- ・地域づくり組織、市消費生活協議会など13の機関・団体により、ネットワークプロジェクトとして、組織化、連携・協働による取組を実施しました。

4. 施策達成のための事務事業及び評価

(合計 10 事業)

Do

Check

事務事業シート番号	事業名・担当室名	事業費 (単位：千円)		担当室による評価			部局による評価		
		2012 (H24)	2013 (H25)	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	1,339	1,003	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	15,184	23,761	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	400	337	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	451	351	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	3,658	3,129	B	実践している	継続(拡大)	B	B
1303	消費者被害防止ネットワーク・プロジェクト事業	総合窓口センター	—	13,541	B	実践している	継続(拡大)	B	B
6010	情報システム運用管理費 *	情報政策室	321,121	305,280	A	該当しない	継続(現行)	A	A
6027	業務相談経費	総務室	3,184	3,434	—	該当しない	継続(現行)	—	—
6036	戸籍住民基本台帳費 *	総合窓口センター	13,434	12,730	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	4,052	7,971	—	該当しない	継続(現行)	—	—
合計(単位：千円)			362,823	371,537					
小計(うち、一般会計分)			362,823	371,537					
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
<ul style="list-style-type: none"> ・窓口サービス等の充実に向けた継続的な取組として、時差休憩の実施など市民の立場で利用しやすい行政サービスの提供に努めるとともに、連絡所での交付や自動交付機の活用など申請や届け出、証明書取得の利便性を図りました。また、市民相談において弁護士相談希望者が増加傾向にあることから、平成25年度より16人から20人に相談機会を拡大しました。 ・住民基本台帳法改正対応作業の実施、戸籍副本管理システムの稼働など、効率的な行政情報システムの取組を進めました。

6. 今後の施策の方向性、改善方法

Action

- ・総合窓口については、市民が1階フロア全体を1つの窓口のように感じて利用できるサービスの視点から手法の見直しを行い、センターの機能充実を図ります。
- ・職場やグループでの業務改善活動や職員表彰など職員同士のコミュニケーションの更なる充実が図られるような取組を進め、職員の仕事に対するモチベーション向上と市民サービスの質の向上に向けた取組を進めます。
- ・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を進めます。
- ・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を進め、行政事務の効率化や市民の利便性向上を図ります。

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）