

# 施策評価管理シート

2015(平成27)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（マイナンバー制度）の導入に向けて、各システム構築および職員の制度に対する理解の習熟度の向上、制度の有効な活用の検討が必要です。

### <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)	2011 (H23)	2012 (H24)	2013 (H25)	2014 (H26)	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	57.0	59.8	57.0	57.7	-	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	186	200	206	222	-	43%
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	87.2	95.1	96.5	97.9	-	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	16.3	19.4	22.2	23.4	-	100%
庁内電子決裁率（％）	目標	-	-	70.0	-	-	80.0	
	成果	61.2	96.0	97.2	97.6	98.2	-	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	38.6	46.6	72.5	93.9	-	100%

### 3. 取組内容

#### ○課題解決への取組内容 **Do**

- ・住民票等の証明書発行に係る自動交付機の効果検証及びコンビニ交付サービスを導入し、利便性の向上を図りました。
- ・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（マイナンバー制度）については、関係部局との連携によりシステム構築等に関する取組や担当職員への説明会を実施しました。

#### <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、名張市消費生活協議会等からなるネットワークプロジェクトの組織が13から16団体へと増加し、より一層連携・協働が図られました。

### 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	1,003	951	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	23,761	25,228	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	337	454	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	351	323	B	実践している	継続(現行)	B	C
1016	地方消費者行政活性化事業	総合窓口センター	3,129	9,098	B	実践している	継続(拡大)	B	B
1350	証明書等コンビニ交付サービス事業	総合窓口センター	-	3,984	A	該当しない	継続(拡大)	A	B
6010	情報システム運用管理費	情報政策室	305,280	294,537	A	該当しない	継続(現行)	A	A
6027	業務相談経費	総務室	3,434	4,607	-	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	12,730	13,092	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	7,971	7,297	-	該当しない	継続(現行)	-	-
6901	社会保障・税番号制度システム整備費	情報政策室	-	30,450	B	該当しない	継続(現行)	B	B
合計(単位：千円)			357,996	390,021					
小計(うち、一般会計分)			357,996	390,021					
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"> <li>・窓口サービス等の充実に向けた継続的な取組として、消費生活相談員の増員や、コンビニ交付サービスを開始したことにより、市民の利便性の向上を図ることができました。</li> <li>・社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）については、今後、市民への十分な周知とともに、職員へ向けても導入に向けての円滑な事務の執行を促す必要があります。</li> </ul>

## 6. 今後の施策の方向性、改善方法 **Action**

- ・窓口の集約ではなく市民が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「総合窓口」の手法の見直しを行います。
- ・職場やグループでの業務改善活動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。
- ・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。
- ・証明発行サービスについては、住基カードの利用によりコンビニでの交付を可能としたが、マイナンバー制度導入後、個人番号カードでも引き続きコンビニ交付サービスが利用できるように検討を行っていきます。