

施策番号 5-2-3	施策名 親切・便利な行政サービスの推進	基本目標	住民と行政がともに考え未来へつなぐ自治のまちづくり			
		政策名	時代に即した行財政運営と行政サービスの推進			
	主管課	総務課	課長名	佐々木快治	内線	222
	施策関係課	政策推進課・住民税務課・都市経営課・環境土木課				

## 1. 施策の方針と成果指標

施策の方針		対象	意図				結果
町民が迅速・正確と感じる対応や案内により、親切で便利な行政サービスの提供をすすめます。		町(役場)	・町民に、迅速、正確に対応するサービスを提供する				町民の満足度が増し、行政への信頼感が高まる
成果指標	説明	単位	策定時(2017実績)	2019年度実績	2020年度実績	2021年度(予想)	2022年度目標
①	役場等の窓口やカウンター、電話などでの職員の対応に満足している町民の割合	%	89.4	81.1	83.6	80.0	80.0%以上
②	町の行政サービスに満足している町民の割合	%	87.9	81.6	80.9	80.0	80.0%以上
③							
④							
成果指標設定の考え方	①・②共通 二つの目標数値を統一し、安定かつ継続的に町民満足度をえられる行政サービスの提供を目標に設定した。 (第4期総合計画最終年次目標数値 ①→70.0%、②→84.0%)						

## 2. 施策の事業費

	2018年度決算	2019年度決算	2020年度決算
施策事業費(千円)	87,056	83,582	85,580
人工数(業務量)	5,0887	5,0863	5,5929

## 3. 施策の達成状況

(1) 施策の達成度とその考察			
①2020年度の成果評価	<input type="checkbox"/> 成果は向上した <input checked="" type="checkbox"/> 成果は変わらなかった <input type="checkbox"/> 成果は低下した	想定される理由	前年度と比較して①は微増、②は微減であるが、特筆すべき理由はなし。
②2022年度の目標達成見込み	<input type="checkbox"/> 現状の取組の延長で目標は達成できる <input checked="" type="checkbox"/> 現状の取組の延長で目標達成は難しいが、現行事業の見直しや新規事業の企画実施で目標達成は可能 <input type="checkbox"/> 事業の見直しや新規事業の企画実施をしても目標達成は難しい	根拠(理由)	①職員研修の継続及び職場研修・職場外研修の組合せにより、備えるべき対応能力のレベルアップを図ることで目標達成を目指す。 ②除雪や環境整備等、各種事業における継続的な課題について、行政と住民の役割分担の考え方を丁寧に説明し、共通認識を図ることで目標達成を目指す。
(2) 施策の成果評価に対する2020年度事務事業の総括			
①施策の成果向上に対して貢献度が高かった事務事業		②施策の成果向上に対して貢献度が低かった事務事業	
③事務事業全体の振り返り(総括)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 各課における接遇対策の強化 → 「朝のあいさつ運動」の定着や、接遇・コミュニケーションの職場研修(OJT)など、各職場に応じた接遇対策の改善と実践に努めた。</li> <li>● 新庁舎建設に伴う庁舎環境の改善 → 打合せスペースを通路に効率的に配置し、来庁者の移動負担を軽減させるとともに、会議室不足の対策に努めた。</li> </ul>		

**(3)「施策の方針」実現に対する進捗結果**

進捗結果	A	B	C	D	E
				○	

※該当に○印

- A: 実現した
- B: (前期実施計画策定時と比較して)大きく前進した
- C: (前期実施計画策定時と比較して)前進した
- D: (前期実施計画策定時と比較して)変わらない又は維持した
- E: (前期実施計画策定時と比較して)後退した

**4. 施策を取り巻く状況変化・住民意見等**

施策を取り巻く状況と今後の予測	<p>&lt; 施策を取り巻く状況 &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 住民との協議や折衝事業の増加～公共施設の再整備等、各種事業の見直し等</li> </ul> <p>&lt; 今後の予測 &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 新型コロナウイルス感染症対策に係る、ハード・ソフト両面の整備が求められることが考えられる。</li> </ul>
この施策に対して住民や議会からどんな意見や要望が寄せられているか？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員の資質向上</li> <li>・ 新庁舎建設を契機とした利便性の向上</li> </ul>

**5. 施策の成果向上のための具体的な取り組み(今後強化すべき取り組み、新たに実施すべき取り組み)**

<ul style="list-style-type: none"> <li>● 課題① 職員の資質向上 職場研修と職場外研修を効果的に組み合わせることで研修効果を高めるとともに、人事考課とリンクした職員個々に対するきめ細かな研修を実施する。</li> <li>● 課題② 新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた新庁舎の環境整備 来庁者対応エリアの設定や飛沫防止対策等、新型コロナ感染症対策を講じながら、住民の方にも利用しやすい新たな庁舎ルールを策定する。</li> <li>● 課題③ 各種事務手続きの煩雑さ、庁舎滞在時間の長時間化 国における行政改革やデジタル庁設置の動向等を注視し、申請事務等の手続きの簡素化を図るとともに、各事業におけるICT化の検討も進め、庁舎での滞在時間の短縮や、来庁しなくても手続き可能な事務の検討を進める。</li> </ul>
--

**6. 経営戦略会議(庁内評価)**

評価	成果指標はあまり変化はないが、令和3年1月から新庁舎となりワンストップサービスが実現し、利便性自体は向上している。	A	B	C	D	E
		進捗結果				○
今後の取組に対する意見	継続して親切・便利な行政サービスを行っていく必要がある。	<ul style="list-style-type: none"> <li>A: 実現した</li> <li>B: (前期実施計画策定時と比較して)大きく前進した</li> <li>C: (前期実施計画策定時と比較して)前進した</li> <li>D: (前期実施計画策定時と比較して)変わらない又は維持した</li> <li>E: (前期実施計画策定時と比較して)後退した</li> </ul>				

**7. 総合計画審議会(外部評価)**

評価	・(新庁舎で)ハード面がよくなったのであれば、ソフト面も現状維持ではなく向上していくことが必要だと思う。次回は○評価を期待する。	A	B	C	D	E
		進捗結果				○
今後の取組に対する意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新庁舎3階のフリースペースは、町民誰もが利用しやすいルール作りをしてほしい。</li> <li>・新庁舎になってから、「声をかけにくい」や「誰に声をかけたらいいかわからない」という声を聞くので、ベルや担当者呼び出しボタン等を設置するなどしてはどうか。</li> <li>・職員の意識付けも重要だと思うが、人員配置や各課の表示をもっと分かりやすくできるのではないかな。</li> <li>・物品購入を担当する係が危機対策係なのはおかしいのではないかな。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A: 実現した</li> <li>B: (前期実施計画策定時と比較して)大きく前進した</li> <li>C: (前期実施計画策定時と比較して)前進した</li> <li>D: (前期実施計画策定時と比較して)変わらない又は維持した</li> <li>E: (前期実施計画策定時と比較して)後退した</li> </ul>				