

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	町民が主役となった自治に基づくまちづくり		
		政策名	安定した行財政運営と町民サービスの推進		
	主管課	総務課	課長名	安田敦史	内線 211
	施策関係課	企画財政課・住民生活課			

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・爽やか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、爽やかな印象を持たれる対応やシステム案内をつくる				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	2011年度(策定時)	2017年度実績	2018年度実績	2018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	住民意識調査	%	57.6	65.2	63.8	70.0	
② 町の行政サービスに満足している町民の割合	住民意識調査	%	83.2	81.7	81.4	84.0	
③							
成果指標設定の考え方	① 段階的に70%到達を目指して目標値に設定した。 ② 前期実施計画同様に84%を目標値に設定した。						

2. 施策の事業費

	2017年度決算	2018年度決算
施策事業費(千円)	108,355	199,698
人工数(業務量)	5.2503	5.1974

3. 施策の達成状況

(1) 施策の達成度とその考察			
① 2018年度の成果評価(前年度比較)	<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	①、②共にポイントの微減であり、特筆すべき理由はなし
② 第4期総合計画(後期実施計画)の最終的な目標達成状況	<input type="checkbox"/> 目標は達成できた <input checked="" type="checkbox"/> 目標は概ね達成できた <input type="checkbox"/> 目標は達成できなかった	根拠(理由)	①・②共通 2018年度目標値に到達しなかったものの、数ポイントの不足であり、かつ、後期期間(2013-2018)全体では、前半と比較し後半に成果が上がっていることから概ね達成と評価する。
(2) 施策の成果評価に対する第4期総合計画(後期実施計画)の事務事業総括			
① 施策の成果向上に対して貢献度が高かった事務事業	戸籍・住民登録・印鑑登録管理事務 総合案内事業	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"> ● 各課に窓口対応向上の強化 → 各課等における「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内研修(OJT)など、各職場に応じた窓口対応の改善と実践に努めた。 ● 法務能力研修の強化 → 窓口対応にあたっては、迅速、正確、爽やかさを重視しながらも、担当業務はもとより、広範な法令等の知識も不可欠であることから、2016年度から年次計画で職員が「自治体法務検定」を受検し、知識向上に努めてきた。 		

(3)「施策の方針」実現に対する進捗結果

	A	B	C	D	E
進捗結果			○		

※該当に○印

- A: 実現した
- B: (後期実施計画策定時と比較して)大きく前進した
- C: (後期実施計画策定時と比較して)前進した
- D: (後期実施計画策定時と比較して)変わらない
- E: (後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><施策を取り巻く状況></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員構成比率の変化～半数が採用後10年以下の職員(200人中100人が採用後10年以下) ・ 住民との協議や折衝事業の増加～公共施設の再整備、少子高齢化に即した事業の見直し等 ・ 行政依存度増加～自然災害への対応等 <p><今後の予測></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域住民の行政に対する期待や依存は高まるものと思われる。
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"> ・ 職員の資質向上 ・ 新庁舎建設に反映した利便性向上

5. 施策の課題認識(現状の課題、第5期総合計画期間において新たにに取り組むべき課題)

● 課題① 職員の資質向上が必要	「担当業務の遂行に必要な知識」及び「役職等に応じた能力」を会得するための研修事業をいっそう強化する。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。
● 課題② 庁舎環境の改善と新庁舎建設に向けた検討が必要	現在の庁舎で発揮できる機能は最大限維持しつつ、新庁舎に向けて広い見地から総合的な機能を検討する。
● 課題③ 情報危機管理の徹底が必要	ICT化の進展と並行して、情報漏えいや外部からの不正侵入等を防ぐための情報危機管理体制の充実を図る。

6. 総合計画推進委員会(庁内評価)

評価	研修の強化など、職員の能力向上などに向けた取組を進めており、策定時と比較して前進したと評価する。		A	B	C	D	E
今後の取組に対する意見	庁舎環境の改善、新庁舎建設後の利便性向上に向けた検討を進めてもらいたい。	進捗結果			○		

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

7. 総合計画審議会(外部評価)

評価	さまざまな取組を行っており、庁内評価と同じく策定時と比較して前進したと評価する。		A	B	C	D	E
今後の取組に対する意見	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域担当職員制度の見直しなど親切・便利な行政サービスの推進がさらに進んでおり、取組を継続してほしい。 ・ 役場の窓口で相談した際に、相談内容にもよるが、町民の想いを受け止め、すぐに来れないといった回答とならないようにしてほしい。 	進捗結果			○		

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