

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	安田敦史	内線	211
	施策関係課	企画財政課				

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(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	住民意識調査	%	89.4	81.1	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	住民意識調査	%	87.9	81.6	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得られる行政サービスの提供を目標に設定した。 (※ ①の第4期総合計画最終年次目標数値→70.0%、②→84.0%) (※①は住民意識調査の回答項目を5択→4択に変更)						

2. 施策の事業費

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

3. 施策の達成状況

(1) 施策の達成度とその考察			
①2019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	①、②共にポイント減では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・強化などにより、担当部署及び役職別に備えるべき対応能力を会得することで目標達成を目指す ② 災害対応や福祉施策、除雪や道路整備など不変の課題について、特に自助・共助・公助の役割認識を地道に丁寧に説明し共通認識を図ることなどで目標達成を目指す
(2) 施策の成果評価に対する2019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	戸籍・住民登録・印鑑登録管理事務	②施策の成果向上に対して貢献度が低かった事務事業	
	総合案内事業		
③事務事業全体の振り返り(総括)	<ul style="list-style-type: none"> ● 新庁舎建設に伴う暫定的な庁舎環境での創意工夫(第一庁舎) <ul style="list-style-type: none"> → 執務スペースへの部外者立入を制限したため、来庁者の対応に各課が普段以上に配慮に努めた。 → 打合せスペースを通路スペースに効率的に配置し、会議室不足の対策に努めた。 → 来庁者用駐車場が不足したため、路上駐車防止方を講じた。 		

(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
- 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><施策を取り巻く状況></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員構成比率～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) ・ 協議、折衝事業の増加～少子高齢化に伴う事業、インフラ再整備事業等住民合意を要する事業の増加 ・ 行政依存度の増加～自然災害等への対応等 <p><今後の予測></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 庁舎環境の再考 ～ 新型コロナウイルス感染症対策を反映したハード・ソフト整備が求められる。
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"> ・ 職員資質の向上 ・ 新庁舎建設に反映した利便性向上

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)

●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効果的な研修を実施する。
●課題② 新型コロナウイルス感染症対策を加味した新庁舎の環境整備が必要 三密の解消、来庁者対応場所の飛沫防止対策等、新北海道スタイルを反映した環境を整える。
●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に万全を尽くす。

6. 総合計画推進委員会(庁内評価)

評価	成果指標は目標値以上を維持しており、職員研修の継続・強化などにより前進したと評価する。		A	B	C	D	E
		進捗結果			○		
今後の取組に対する意見	新庁舎の環境整備については、新北海道スタイルに合った環境整備を行ってほしい。	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 E: (前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	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
		進捗結果			○		
今後の取組に対する意見	<ul style="list-style-type: none"> ・新庁舎の完成に向けて、対応力の向上についてさらに努力してほしい。 ・職員には、実際に現場に足を運んで芽室を知り、今後の仕事に活かしてほしい。 	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 E: (前期実施計画策定時と比較して)後退した					