

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 施策関係課	総務課 施策関係課	課長名 佐々木快治 内線 235
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	策定期(2017実績)	2019年度実績	2020年度実績	2021年度実績	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	83.6	82.3	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	80.9	82.9	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。 (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	2021年度決算
施策事業費 (千円)	87,056	83,582	85,580	183,287
人工数(業務量)	5.0887	5.0863	5.5929	5.5309

## 3. 施策の達成状況

(1) 施策の達成度とその考察			
①2021年度の成果評価 (前年度との比較)	<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	前年度と比較して①は微減、②は微増であるが、特筆すべき理由はなし。
②2022年度の目標達成見込み	<input checked="" type="checkbox"/> 現状の取組の延長で目標は達成できる <input type="checkbox"/> 現状の取組の延長で目標達成は難しい <input type="checkbox"/> 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、接遇向上を継続することにより目標達成は可能。 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、これまで同様に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2021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>各課における接遇向上の取組 →「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>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、会議室不足の対策に努めるとともに、庁舎利用のルールを定め、住民の方が来庁しやすい環境づくりに努めた。</li> <li>各種申請等における押印の廃止 → 行政手続きにおける負担軽減や利便性向上を図るため、原則、押印を廃止することとした。</li> </ul>		

(3)「施策の方針」実現に対する進捗結果(計画策定時との比較)

担当課 評価	計画策定時から遅延傾向にはあるが、各成果指標とも目標値である80%を超える状況にあることから、進捗結果は「維持」と考える。		A	B	C	D	E
		進捗結果				○	

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>＜施策を取り巻く状況＞</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>＜今後の予測＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自治体DX推進計画に基づく、行政サービスにおけるデジタル化の伸展。</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>・窓口や電話対応における、職員の接遇向上</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)

- 課題① 職員の接遇向上  
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。
- 課題② 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。

6. 経営戦略会議(府内評価)

評価	成果指標等から、維持したと評価する。		A	B	C	D	E
		進捗結果				○	
今後の取組に対する意見	自治体DXの推進は、関係課と連携を取りながら核となる課がしっかりと進めてください。	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					

7. 総合計画審議会(外部評価)

評価	担当課評価、府内評価同様に、維持したと評価する。		A	B	C	D	E
		進捗結果				○	
今後の取組に対する意見	公共施設の利用予約に不便さを感じている。施設利用の行政サービスについてどのように考えているか。	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					