

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 235
	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年度実績	2022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	83.2	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	81.5	80.0%以上	
③									
④									
成果指標設定の考え方	①・②共通 安定かつ継続的に高い町民満足度を維持することを目標に設定したものの。 (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	2022年度決算
施策事業費(千円)	87,056	83,582	85,580	183,287	106,332
人工数(業務量)	5,0887	5,0863	5,5929	5,5309	5,0138

## 3. 施策の達成状況

(1) 施策の達成度とその考察			
①2022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は微増、②は微減であるが、特筆すべき理由はなし。
②第5期総合計画前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)	成果指標は策定時から減少傾向であるが、目標数値はクリアしており、目標は概ね達成できたと考える。
(2) 施策の成果評価に対する第5期総合計画前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		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>● 庁舎環境の改善 → 打合せスペースを効率的に配置し、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周知し、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、押印を廃止するとともに、ラインを活用した「ごみの日アラート」や水道の「開栓・閉栓申込フォーム」等を導入した。</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	計画策定時から減少傾向にはあるが、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>&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>・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・審議会・議会からどのような意見や要望が寄せられ、どのように改善したか。	<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. 施策の課題認識(現状の課題、第5期総合計画後期実施計画期間において新たにに取り組むべき課題)

<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 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 新たに設けたDX担当部局を中心に、業務の棚卸を行うなど、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	担当課評価同様に「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	5に記載の取り組みを進めてください。	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、庁内評価同様に「維持した」と評価するが、職員の丁寧な対応は評価している。		A	B	C	D	E
		進捗結果					○
今後の取組に対する意見	DXを進めて、職員の労働量を減らしていくことで、更に職員の対応が良くなれば良いと考えているので、DXの今後の取組に期待している。	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					