

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 234
	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進めます。		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(基準値)	2023年度実績	2024年度実績	2025年度実績	2026年度実績	2026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		％	82.3 (R3)	88.7				80%以上
	② 町の行政サービスに満足している町民の割合		％	82.9 (R3)	84.0				80%以上
	③								
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。							

2. 施策の事業費

	策定時決算	2023年度決算	2024年度決算	2025年度決算	2026年度決算
施策事業費（千円）	183,288	131,675			

3. 施策の達成状況

(1) 施策の達成度とその考察			
①2023年度 の成果評価 (基準年との比較)	<input checked="" type="checkbox"/> 成果は向上した <input 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	令和元年に策定した「芽室町行政経営ポリシー」にある「町民視点に立って仕事を進める」という経営方針が、少しずつ浸透してきた結果と考える。
②第5期総合計画後期実施計画(2026年度)の最終的な目標達成状況	<input checked="" type="checkbox"/> 現状の取組の延長で目標は達成できる	根拠(理由)	①職員研修の継続で接遇向上を図ることにより、目標達成は可能と考える。  ②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。
	<input 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		
(2) 施策の成果評価に対する2023年度事務事業総括			
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)	● 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。		
	● 各種申請等における押印の廃止 → 行政手続きの利便性向上を図るため、原則、押印を廃止し、手続きに要する時間や負担の軽減を図った。 ● 芽室版書かない窓口「楽らく窓口」への取組 → 町民・職員にとって理想の窓口に近づけるため、現状の課題や改善点の洗い出しを目的とした窓口体験調査を実施した。		

### (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	各成果指標とも基準値を超える状況にあることから、進捗結果は「前進した」と考える。		A	B	C	D	E
		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)変わらない又は維持した

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>&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・折衝の増加～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)

- 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  
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効率化を図るとともに、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(庁内評価)

評価	担当課評価同様に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	5に記載の取り組みを進めてください。	<p>A:実現した</p> <p>B:(後期実施計画策定時と比較して)大きく前進した</p> <p>C:(後期実施計画策定時と比較して)前進した</p> <p>D:(後期実施計画策定時と比較して)変わらない又は維持した</p> <p>E:(後期実施計画策定時と比較して)後退した</p>					

### 7. 総合計画審議会(外部評価)

評価	庁内評価同様に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	・DXの効果を図るためにも手続き後に簡単なアンケートをしてはどうか。	<p>A:実現した</p> <p>B:(後期実施計画策定時と比較して)大きく前進した</p> <p>C:(後期実施計画策定時と比較して)前進した</p> <p>D:(後期実施計画策定時と比較して)変わらない又は維持した</p> <p>E:(後期実施計画策定時と比較して)後退した</p>					