

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	23年度(策定時)	26年度	27年度	28年度	29年度	30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	%	57.6	67.0	57.4	67.0	70.0	70.0	
②	町の行政サービスに満足している町民の割合	%	83.2	75.1	79.6	84.0	84.0	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

	26年度決算	27年度決算
施策事業費(千円)	378,431	291,171
人工数(業務量)	3,9932	3,7699

3. 施策の達成状況

(1) 施策の達成度とその考察			
①平成27年度の成果評価(前年度比較)	<input type="checkbox"/> 成果は向上した <input type="checkbox"/> 成果は変わらなかった <input checked="" type="checkbox"/> 成果は低下した	想定される理由	① 住民に大きな影響を及ぼす事業自体への不満・不安が成果低下の新たな要因(マイナンバーカード、農村保育所再整備計画、年金からの税控除手続きの誤り、自然災害対応への不満等)
②平成30年度の目標値達成見込み	<input type="checkbox"/> 現状の取り組みの延長で目標は達成できる <input checked="" type="checkbox"/> 現状の取り組み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 窓口対応 ・全庁実施の「朝のあいさつ運動」の創意工夫 ・各種接遇研修の継続実施 ② 改善・検証 ・住民対応改善に向けた新たな委員会組織の設置・検討 ③ 知識の会得 ・公務員倫理、法令順守、財務規則の習得を目的とした研修継続 ・全職員を対象に実施する「自治体法務検定」の受検
(2) 施策の成果評価に対する平成27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 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)	● 住民意識調査による窓口サービスの設問に対して、「満足している」に含めない「どちらともいえない」と答えた率が、前年対比で8.7%増となり、成果指標の大幅ダウンとなった(前年対比約10%ダウン)。 → 窓口・電話対応や接遇全般への満足度の低下と共に、町民に影響の大きい新たに取り組んだ制度(マイナンバーカード交付)や事業(農村保育所再整備計画)への戸惑いや不安も要因となり、成果指標が大きくダウンした。		

(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: (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～3割程度が採用後1～5年の職員(180人中60人が採用後1～5年) ・ 住民説明、協議、折衝事業の増加～公共施設の再整備・更新事業(保育所・集会施設等)、社会保障制度改正等 ・ 危機管理へのニーズ増加～自然災害、情報管理等重大事件へ直結する日常業務への監視強化 <p>《今後の予測》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域住民の行政に対する評価はいつそう厳しい視点となる。
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 ・ 新庁舎建設に向けた利便性向上

5. 施策の課題認識(現状の課題、新たに取り組むべき課題)

- 課題① 職員の資質向上の課題
 - ・ 「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よりきめ細かな研修を実施する。
- 課題② 庁舎環境の課題
 - ・ 現在の庁舎で発揮できる機能は最大限維持しつつ、新庁舎建設に向けて広い見地から総合的な機能を検討する。(例:災害対策本部機能の確立と強化、バリアフリーやワンストップサービス、駐車場機能の重視・再考等)
- 課題③ 行政手続きの課題
 - ・ 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	職員研修等により職員の資質向上に努めているが、便利で親切な窓口サービスを一層進めてほしいため施策として変わらないとした。		A	B	C	D	E
		進捗結果				○	
今後の取組に対する意見	職員構成比がここ5年で大きく変わり、現状の受入体制の検証をしてほしい。	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	<ul style="list-style-type: none"> ● 成果指標が策定時と同程度である。 ● 住民意識調査等でも、毎年同様の意見が続いている。 		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"> ● 待遇については、研修をしなければ改善されない。 ● 各部署での指導の前に、全体としての研修を徹底すべきである。 ● 芽室町のホームページには細分化された多くの情報が掲載されている。その事実を発信することで、電話のやりとりによる不満の軽減に繋がるのではないか。 ● マイナンバーカード等、制度説明を町民に丁寧に行ってほしい。 	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					