

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)	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	57.4	32.0	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	79.6	83.4	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

	27年度決算	28年度決算
施策事業費(千円)	291,182	74,550
人工数(業務量)	3,8204	4,9861

3. 施策の達成状況

(1) 施策の達成度とその考察			
①平成28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	災害(平成28年8月発生台風10号被害等)関連の対応について、住民から不安や不満などの声が多く寄せられたことによる影響もあり、窓口対応の満足度が低下したため、「成果は低下した」と評価した。
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 日常対応 ・ 全庁実施の「朝のあいさつ運動」の創意工夫 ② 研修強化 ・ 接遇研修(人事考課との連動) ・ 法務能力研修(「自治体法務検定」受験含む) ③ 改善・検証 ・ 庁内検討委員会による改善・検証
(2) 施策の成果評価に対する平成28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」の設問は、前年対比で大幅ダウンとなった一方(57.4%→32.0%)、行政サービス全体の満足度は微増(79.6%→83.4%)となったことから、原因説明にあたっては一時的な特定要因も視野に入れて分析する。 → 窓口対応の改善にあたっては、正確・迅速・的確を共通指針としながら、利害関係が生じる許可や申請事務にあたっては、来庁者に対して理解を得られる技術として、わかりやすく、ていねいな、相手の立場に立った説明方法の会得など研修の強化をいっそう図ることが求められる。		

(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割が採用後5年未満の職員(180人中60人が採用後5年未満) ・ 住民説明、協議、折衝事業の増加～公共施設再整備新事業、社会保障制度改正関連事業等 ・ 危機管理へのニーズの増加～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 ・ 新庁舎建設に反映した利便性向上

5. 施策の課題認識(現状の課題、新たにに取り組むべき課題)

<ul style="list-style-type: none"> ● 課題① 職員の資質向上の課題 <ul style="list-style-type: none"> ・ 「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つそう強化する。 ・ 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 庁舎環境の課題 <ul style="list-style-type: none"> ・ 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等) ● 課題③ 行政手続きの課題 <ul style="list-style-type: none"> ・ 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	● 成果指標が大きく低下したことは事実であるが、施策全体の進捗状況の評価として後退したとは言えないことから、D評価とする。		A	B	C	D	E
		進捗結果				○	
今後の取組に対する意見	● 課題解決に継続して取り組んでもらいたい。	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	● 指標は低下しており、窓口や電話対応についても個人差があり、適切ではない対応も見られるため、D評価とする。		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"> ● 指標の低下は災害だけが原因ではなく、個々の職員の対応等によるものもあるため、研修の強化や部署内・上司による指導を徹底し全体として資質向上を図るべき。 ● 職員の意識を高め、芽室町の知識を会得すること、町全般において芽室町に対して愛着が湧くような行政の取り組みを工夫してほしい。 ● ワンストップ窓口については、役場内だけではなく、病院や金融機関など他機関と連携した広い意味でのワンストップ窓口の対応が求められる。 	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					