

施策評価表			後期 «平成28年度～平成32年度»	
計後 画期 体基 系本	政策	6. 住民と行政が共に創るまち【行政】	施策統括課	総務課
	施策	20. 質の高い行政サービスを提供するまちをつくる	関係課	

1. めざそう値からみた達成度

成果指標	単位	基準値	H29目標値	実績値の年次推移	判定
		目標	H29実績値		
行政サービスに満足している町民の割合 (町民意識調査)	%	63.9	64.9 より上		a
		↑	67.5		
職員の対応に満足している町民の割合 (町民意識調査)	%	85.6	85.6 より上		a
		↑	89.6		

めざそう値達成度：a…目標を達成している、b…目標をわずかに達成していない c…目標を達成していない

2. 取り組み方針の実施状況と方向性

20-1 町民ニーズに対応した行政サービスを提供します					所管課					
町民意識調査からみた重要度/満足度 順位 (57項目中) 窓口業務などの行政サービスの向上 14位/7位					総務課					
成果指標	単位	基準値	目標	区分	実績値の年次推移					判定
					H28	H29	H30	H31	H32	
行政サービスに満足している町民の割合 (町民意識調査)	%	63.9	↑	目標値	64.9	64.9	-	-	-	○
				実績値	67.5	67.5	-	-	-	
行政サービスを見直し、 利便性を向上させる	【行動目標】									

成果指標達成度：○…目標を達成している x…目標を達成していない

成果指標総合判定：A…成果指標判定がすべて○、B…半数以上が○、C…半数未満が○

成果指標総合判定

A

まちが取り組むべきこと①	わかりやすい窓口対応や便利な手続きなど、「やさしい行政サービス」を目指します
主な取り組み状況	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバーカードを利用して、時間外でもコンビニで証明書が取得できるコンビニ交付サービスをH30.1より開始した。 窓口改修推進事業として、平成30年3月議会に予算を上程したが、議会の承認を得ることができなかった。
課題	<ul style="list-style-type: none"> 証明書交付サービスを開始したばかりであり、コンビニ交付件数はまだ少ない。 案内表示がわかりにくい、窓口でプライバシーが確保できない、窓口をたらいまわしにしてしまうこと。
H31取り組み方針	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバーカードの普及を図るとともに、コンビニ交付についての周知を行う。 利用しやすい窓口づくりのため、窓口改修を実施する。
まちが取り組むべきこと②	行政サービスの民間委託や組織の見直しなど、サービス向上につながる改善を行います
主な取り組み状況	<ul style="list-style-type: none"> 電話交換、総合案内等について民間委託の可能性を検討した。 組織の見直しを窓口改修と併せて検討した。
課題	<ul style="list-style-type: none"> 民間委託に伴う費用に見合った効果の検証。 行政サービス向上のための計画案の作成。
H31取り組み方針	<ul style="list-style-type: none"> 窓口改修と併せて組織の見直しを行う。

まちが取り組むべきこと③	行政サービスについての町民ニーズを的確につかめるよう、調査・研究を行います
主な取り組み状況	・先進自治体への視察とセミナーへの参加、窓口改修へ向けての検討を行った。また、専門業者による現場調査を実施した。
課題	なし
H31取り組み方針	・引き続き、行政サービス向上に向け、町民ニーズの把握や先進事例の研究を行う。
取り組み方針の達成状況	
<input checked="" type="checkbox"/> 方針に沿った取り組みを実施し、ほぼ目標どおりの成果をあげている <input type="checkbox"/> 方針に沿った取り組みを実施したが、成果があがっていない <input type="checkbox"/> 方針に沿った取り組みを実施できず、成果があがっていない	
31年度の取り組み方針の方向性	<input checked="" type="checkbox"/> 重点 <input type="checkbox"/> 維持 <input type="checkbox"/> その他

20-2 町民から信頼される職員を育成します					所管課					
町民意識調査からみた重要度/満足度 順位 (57項目中) 適切な人事管理と人材育成 17位/45位					総務課					
成果指標	単位	基準値	目標	区分	実績値の年次推移					判定
					H28	H29	H30	H31	H32	
職員の対応に満足している町民の割合 (町民意識調査)	%	85.6	↑	目標値	85.6	85.6	-	-	-	○
					実績値	91.3	89.6	-	-	
過去5年間に研修に参加した 職員の割合	%	88.0	→	目標値	88.0	88.0	-	-	-	○
					実績値	88.8	90.6	-	-	
自分の能力が業務に 十分発揮できている と思っている職員の割合	%	75.9	↑	目標値	75.9	75.9	-	-	-	×
					実績値	74.3	74.1	-	-	
成果指標達成度：○…目標を達成している ×…目標を達成していない										
成果指標総合判定：A…成果指標判定がすべて○、B…半数以上が○、C…半数未満が○										
成果指標総合判定 B										

まちが取り組むべきこと①	人事評価制度を活用し、適切な人事管理と人材育成につとめます
主な取り組み状況	・評価結果を平成29年度（平成28年度の結果）から勤勉手当へ、平成30年度（平成28,29年度の結果）から昇給への反映を開始した。
課題	・評価者の評価精度の向上。 ・人事評価制度の改善。
H31取り組み方針	・引き続き、安定的な評価を実施するために研修を実施していく。 ・過去の評価結果や職員アンケート結果を分析し、人事評価制度の改善を図る。
まちが取り組むべきこと②	外部研修機関での研修機会を増やすなど、職員の能力向上と意識改善につとめます
主な取り組み状況	・市町村アカデミー、市町村国際文化研修所併せて5名を派遣した。外部講師を招いた研修では、個人情報保護研修(180名)、マイナンバー研修(167名)、情報セキュリティ研修(236名)、採用内定者研修(9名)を実施した。
課題	・職員のスキルアップ、意識改善。
H31取り組み方針	・引き続き、職員の能力向上と意識改善に向け、市町村アカデミー等への派遣、庁舎内研修を実施するとともに、継続的に職員を研修させていく。
取り組み方針の達成状況	
<input checked="" type="checkbox"/> 方針に沿った取り組みを実施し、ほぼ目標どおりの成果をあげている <input type="checkbox"/> 方針に沿った取り組みを実施したが、成果があがっていない <input type="checkbox"/> 方針に沿った取り組みを実施できず、成果があがっていない	
31年度の取り組み方針の方向性	<input type="checkbox"/> 重点 <input type="checkbox"/> 維持 <input checked="" type="checkbox"/> その他

3. 施策の総括と今後の展開

めざそう値「行政サービスに満足している町民の割合」はH29目標値64.9%より上に対し67.5%と目標値を達成できた。「職員の対応に満足している町民の割合」もH29目標値85.6%より上に対し89.6%と目標値を上回り達成できた。

また、便利な手続きを進めるため、諸証明のコンビニ交付サービスを開始することができた。

戦略プロジェクトとして進めている窓口改革の取組みについては、平成30年3月議会に予算を上程したが、議会の承認を得ることができなかった。

引き続き町民ニーズを把握しながら、窓口改修計画案の再構築を実施し、議会の理解を得られるよう努めるとともに、行政サービス向上に向け取り組んでいく。

4. 施策の進行状況

- 目標に向かって順調に進んでいる
- 目標に向かってある程度順調に進んでいる
- 目標に向かってあまり進んでいない
- 目標に向かって進んでいない