

施策評価シート(令和5年度実施施策)

総合計画 体系	政策No.	7	政策名	市民に信頼される行政の推進	施策主管課	総務課
	施策No.	7-2	施策名	効率的な行政運営	施策主管 課長名	平山 正孝
関係課	総務課 政策財政課 市民税務課					

1. 施策の目的

対象	A 行政	意図	A 効果的な行政サービスを提供している
	B 行政		B 効率的な体制で運営されている

2. 成果指標

指標名	単位	現状値	上段：目標値		下段：実績値	
			令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
① A 職員が市民の立場に立った対応を行っていると考える市民の割合（増加）（現状値：H28-30平均）	%	56.0	59.5	61	62.5	64
② B 市民がムダのない行政サービスが提供されていると考える割合（増加）（現状値：H28-30平均）	%	44.5	53.7	56	58.3	60.6
③			60.7	57.6	64.4	62.9
④			46.6	46.2	48.9	

3. 指標の分析（成果が向上した、またはしなかった理由）

①	窓口業務においては、業務委託における職員の対応は継続して高い評価を得ている。あわせて、職員に対する研修の実施により、窓口対応の重要性が理解されたことにともない、「市民の立場に立った対応」に努めた結果、前年比6.8ポイントの上昇と目標達成となる評価が得られたものと考える。
②	無駄のない行政サービスについて、住民アンケートにおいて目標達成には至っていないが、前年度と比較し2.7ポイント評価が改善された。相対的に市民の立場に立った対応の評価が大きく向上した結果、行政サービスに対する評価も向上したものと考える。
③	
④	

4. 課題に対する取組（今年度重点的に取り組んだ課題）

- 行政システム運用においてコンビニエンスストアでの各種証明書の交付を可能とし、閉庁後の住民票等の交付を可能とした。
- 住民サービスの向上を目指し「職員研修計画」を踏まえオンライン型と対面型や自治研修センター等を活用し人材育成及び組織力の向上を図った。

5. 次年度の方向性（施策の方向性と次年度以降重点的に取り組む課題）

行政手続きのデジタル化に向けオンラインによる申請が可能である業務について洗い出しを行い、住民サービスの向上につなげる。
窓口業務委託について、民間活力を活用した包括業務委託について調査検討を進め可能なものから導入を図る。

6. 施策を構成する事務事業（方向性と次年度以降重点的に取り組む主要な事業）

番号	事業通番	事務事業名	令和5年度決算額 (千円)	最終評価結果			主要事業
				成果の方向性	コストの方向性	今後の方向性	
1	4465	職員福利厚生事業	253,846	評価対象外	評価対象外	評価対象外	
2	4467	職員研修事業	3,533	拡充	現状維持	②生産性改善	○
3	4468	賠償・訴訟事業	7,105	評価対象外	評価対象外	評価対象外	
4	4469	町長交際事業	1,860	評価対象外	評価対象外	評価対象外	
5	4470	庁内庶務事業	42,923	評価対象外	評価対象外	評価対象外	
6	4495	安全運転管理事業	226	評価対象外	評価対象外	評価対象外	
7	4497	人事評価事業	3,652	評価対象外	評価対象外	評価対象外	
8	4498	職員採用事業	177	評価対象外	評価対象外	評価対象外	
9	4687	行政財産管理事業	87,958	現状維持	現状維持	⑤現状維持	
10	4691	公用車管理事業	13,086	評価対象外	評価対象外	評価対象外	
11	4894	地域振興事業	102,263	拡充	拡大	①有効性改善	○
12	5102	総合計画等進捗管理事業	632	現状維持	現状維持	⑤現状維持	
13	5104	広域連携事業	12,611	評価対象外	評価対象外	評価対象外	
14	5125	OA機器維持管理事業	16,442	現状維持	現状維持	⑤現状維持	
15	5127	総合行政システム運用事業	177,785	現状維持	現状維持	⑤現状維持	
16	5558	戸籍住民基本台帳事業	15,116	拡充	拡大	①有効性改善	
17	15721	窓口業務委託事業	30,353	拡充	拡大	①有効性改善	○