

平成24年度 施策達成度評価シート (平成23年度実績評価)

施策の柱		施策	
コード	名称	コード	名称
8	信頼される質の高い行政	85	より便利な行政サービスの構築

施策主管部	市民部	評価者(施策統括マネージャー)名	市民部次長 久保 実
-------	-----	------------------	------------

1 施策の目的(目指す姿)

対象 (誰を、何を対象としているのか)	意図 (この施策により対象をどのように変えるのか)
利用者(市民、事業者)	利用者が便利で快適に手続きや相談ができる。

2 達成度

(1) 成果指標

指標名	単位	指標の性格	H22実績値	H23計画 (年度目標値)	H23実績値	H24計画 (年度目標値)	H26計画 (最終目標値)
市民アンケート調査「窓口サービスの接遇が気持ちよく、待ち時間も適切である(接遇・応対)と答えた市民の割合	%	↗	49.80	62.00	51.20	58.80	74.00
市民アンケート調査「窓口サービスが利用しやすく便利である(制度や仕組み)と答えた市民の割合	%	↗	41.80	51.00	44.00	49.30	60.00

(2) 近隣自治体との成果水準比較

指標名	他自治体の状況等
市民アンケート調査「窓口サービスの接遇が気持ちよく、待ち時間も適切である(接遇・応対)と答えた市民の割合	データなし
市民アンケート調査「窓口サービスが利用しやすく便利である(制度や仕組み)と答えた市民の割合	データなし

3 達成度評価結果

取組内容と成果、成果を得られた要因	<p>・接遇改善を図るため、窓口利用者アンケート及び職員セルフチェックシートを実施したほか、接遇研修を2回開催した。また市民登録課では繁忙期にフロアマネージャーを配置し、窓口での手続きが円滑に行われるように努めた。(平成23年度のまちづくり評価アンケートでの窓口サービスに関する職員の応対について、とてもいい印象が13.1%、どちらかといえばいい印象が38.1%であった。また、利用しやすく便利と思ったかについては、とても便利が9.2%、どちらかといえば便利が34.8%となっている。)</p> <p>・Webでダウンロード可能な申請書等の率は目標値を大幅に上回った。</p>
翌年度以降の課題、その要因	<p>・窓口の対応については、毎年、窓口に来られた市民へ「窓口に関するアンケート」を依頼し、その結果を分析するとともに、市民のニーズを把握し市民の声を事業に反映させるように努める必要がある。</p> <p>・申請・届出のオンライン化については、国や県の電子申請も利用が低調なことから、大きな進展が望めない状況である。</p>

4 成果達成への基本事業の貢献度

基本事業		比重
コード	名称	
851	窓口業務の適正化	60
852	電子市役所の構築	40

平成24年度 施策達成度評価シート(平成23年度実績評価・基本事業の状況)

施策の柱		施策	
コード	名称	コード	名称
8	信頼される質の高い行政	85	より便利な行政サービスの構築
基本事業			
コード	名称		
851	窓口業務の適正化		

施策主管部 市民部	評価者(施策統括マネージャー)名	市民部次長 久保 実
-----------	------------------	------------

1 基本事業の目的(目指す姿)

対象 (誰を,何を対象としているのか)	意図 (この施策により対象をどのように変えるのか)
窓口利用者(市民,事業者)	地元で気持ちよく便利に利用できる。

2 成果指標

指標名	単位	指標の性格	H22実績値	H23計画 (年度目標値)	H23実績値	H24計画 (年度目標値)	H26計画 (最終目標値)
市民アンケート調査「窓口サービスの接遇が気持ちよく、待ち時間も適切である(接遇・対応)と答えた市民の割合	%	↗	49.80	62.00	51.20	58.80	74.00
市民アンケート調査「窓口サービスが利用しやすく便利である(制度や仕組み)と答えた市民の割合	%	↗	41.80	51.00	44.00	49.30	60.00

3 役割分担分析

		役割の内容	役割分担比率(%)
各主体の 役割の状況	市	接遇・サービスの向上や利用者の満足度の強化に努める。	85
	国・県・ 他自治体	基本とする法律の運用統一を図るための連携等の強化。	5
	市民・NPO	各種証明等の交付申請のための窓口利用。	5
	企業・その他	各種証明等の交付申請のための窓口利用。	5

平成24年度 施策達成度評価シート(平成23年度実績評価・基本事業の状況)

施策の柱		施策	
コード	名称	コード	名称
8	信頼される質の高い行政	85	より便利な行政サービスの構築
基本事業		名称	
コード	名称		
852	電子市役所の構築		

施策主管部 市民部	評価者(施策統括マネージャー)名	市民部次長 久保 実
-----------	------------------	------------

1 基本事業の目的(目指す姿)

対象 (誰を、何を対象としているのか)	意図 (この施策により対象をどのように変えるのか)
窓口利用者、市民、事業者	簡単に行政手続きが行える

2 成果指標

指標名	単位	指標の性格	H22実績値	H23計画 (年度目標値)	H23実績値	H24計画 (年度目標値)	H26計画 (最終目標値)
Webでダウンロード可能な申請書等の率	%	↗	70.30	73.00	90.58	91.00	75.00
申請・届出のオンライン化率	%	↗	7.80	7.80	7.84	7.84	7.80

3 役割分担分析

		役割の内容	役割分担 比率(%)
各主体の 役割の状況	市	電子市役所サービスメニューの拡大、利用しやすい方式への改善、市民や企業への広報等	85
	国・県・ 他自治体	制度改善、本市と共同若しくは連携してのサービスの提供	5
	市民・NPO	電子市役所サービスの利用	5
	企業・その他	電子市役所サービスの利用	5