# 平成23年度　施策達成度評価シート（平成22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 | 久保　実 |

## 1　施策の目的（目指す姿）

| 対象<br>（誰を，何を対象としているのか） | 意図<br>（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 | H21実績値 | H22年度計画<br>（年度目標値） | H22実績値 | H23計画<br>（年度目標 | H26計画<br>（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 | % | ↗ | 48.50 | 58.00 | 49.80 | 62.00 | 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 | % | ↗ | 41.70 | 48.00 | 41.80 | 51.00 | 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 | 盛岡市　49.8%<br>仙台市　75.2% |
| 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 | 盛岡市　41.8%<br>仙台市　57.6% |
| | |

## 3　達成度評価結果

| | |
|---|---|
| 取組内容と成果，成果を得られた要因 | ・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。<br>（平成22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11.9%、どちらかといえばよい印象が37.9%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8.0%、どちらかといえば便利が33.8%となっている。）<br><br>・Webでﾀﾞｳﾝﾛｰﾄﾞ可能な申請書等の率は目標値を若干下回った。また、申請・届出のオンライン化についても伸び悩みの状況にあり，県と県内各市町村の共同運用による「電子申請・汎用受付システム」で利用されていた手続きがエルタックスでも可能となったことから，参加を取りやめた。 |
| 翌年度以降の課題，その要因 | ・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。<br><br>・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が，平成23年度は電子入札の実施を予定している。 |

# 平成23年度　施策達成度評価シート（平成22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 | 久保　実 |
|---|---|---|---|

## 1　基本事業の目的（目指す姿）

| 対象<br>（誰を，何を対象としているのか） | 意図<br>（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 | H21実績値 | H22年度計画<br>（年度目標値） | H22実績値 | H23計画<br>（年度目標値） | H26計画<br>（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 | % | ↗ | 48.50 | 58.00 | 49.80 | 62.00 | 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 | % | ↗ | 41.70 | 48.00 | 41.80 | 51.00 | 60.00 |
| | | | | | | | |

# 平成23年度　施策達成度評価シート（平成22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 |
| 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 | 久保　実 |
|---|---|---|---|

## 1　基本事業の目的（目指す姿）

| 対象<br>（誰を，何を対象としているのか） | 意図<br>（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 | 簡単に行政手続が行える |

## 2　成果指標

| 指標名 | 単位 | 指標の性格 | H21実績値 | H22年度計画（年度目標値） | H22実績値 | H23計画（年度目標値） | H26計画（最終目標値） |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Webでﾀﾞｳﾝﾛｰﾄﾞ可能な申請書等の率 | % | ↗ | 70.30 | 73.00 | 70.30 | 73.00 | 75.00 |
| 申請・届出のｵﾝﾗｲﾝ化率 | % | ↗ | 8.20 | | 7.80 | 7.80 | 7.80 |
| | | | | | | | |