

平成25年度 施策達成度評価シート (24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

評価責任者名	市民部長 細川 恒
評価シート作成者名	市民部次長 沼田 由子

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)
窓口利用者, 市民, 事業者	簡単に行政手続きが行える

2 達成度

(1) 成果指標

指標名	単位	指標の性格	H23実績値	H24計画 (年度目標値)	H24実績値	H25計画 (年度目標値)	H26計画 (最終目標値)
窓口利用者アンケート調査「職員の応対が満足」と答えた市民の割合	%	↗	95.5	95.0	94.6	95.0	95.0
窓口利用者アンケート調査「窓口が便利」と答えた市民の割合	%	↗	88.3	95.0	92.6	95.0	95.0

(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
窓口利用者アンケート調査「職員の応対が満足」と答えた市民の割合	データなし
窓口利用者アンケート調査「窓口が便利」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	・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。窓口利用者アンケートでの「窓口が便利」と答えた市民の割合が、平成23年度88.3%から24年度92.6%に上昇している。 ・Webでダウンロード可能な申請書等の率については、ホームページのリニューアルにともなう書式の統合や見直し等により実質的には減ってはいるが、特に影響がないものと考えている。
成果を押し上げた要因	・接遇研修や課内ミーティング等による小さい意識の変化。 ・職員一人ひとりの、市民の立場に立った対応につながってきている。 ・フロアマネージャーの配置や、案内標示の充実。
目標と成果とにギャップがある場合、その要因	
これからの課題	・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。 ・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。

4 各主体に期待する役割

	役割の内容
市	利用者ニーズの把握により接遇・サービスの満足度の向上に努める。
国・県・ 他自治体	それぞれの窓口において、接遇・サービスの満足度の向上に努め、先進事例等を情報発信する。
市民・NPO	「窓口に関するアンケート」への協力
企業・その他	「窓口に関するアンケート」への協力

5 成果達成への基本事業の貢献度

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

平成25年度 施策達成度評価シート (24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		

評価シート作成者名	市民部次長 沼田 由子
-----------	-------------

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	H23実績値	H24計画 (年度目標値)	H24実績値	H25計画 (年度目標値)	H26計画 (最終目標値)
窓口利用者アンケート調査「職員の対応が満足」と答えた市民の割合	%	↗	95.5	95.0	94.6	95.0	95.0
窓口利用者アンケート調査「窓口が便利」と答えた市民の割合	%	↗	88.3	95.0	92.6	95.0	95.0

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25年度 施策達成度評価シート (24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
852	電子市役所の構築

評価シート作成者名	市民部次長 沼田 由子
-----------	-------------

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	H23実績値	H24計画 (年度目標値)	H24実績値	H25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	%	↗	90.58	91.00	88.86	89.00	75.00
申請・届出のオンライン化率	%	↗	7.84	7.84	7.84	7.80	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