

第5次総合計画 前期基本計画 施策評価シート

| | | | |
|-------|---|---|----|
| 施策名 | 市民に信頼される市政の推進 | 施策番号 | 37 |
| 主担当部署 | 部名 | 部長名 | |
| | 総務部 企画部 企画部行財政改革担当 市民生活部 土木部下水道担当 | 安藤 隆幸 山口 清治 古宮 雄二 竹内 克則 重田 浩光 | |

計 画 (Plan)

| | | | | |
|-----------------|--|---------|--|---------------------------|
| 総合計画体系 | 自治力 | まちづくり目標 | 5 | みんなで考え行動するまち |
| | | 基本政策 | 10 | 市民と行政がともに力を合わせて歩むまちづくり |
| | | 施策展開の方向 | 2 | 次代へつなげる確かな行財政運営ができるまちをつくる |
| 施策展開の方向 (内容) | 財政健全化の体制を整え、市税収入の安定的な確保や新たな財源の確保などにより財政基盤を強化し、社会環境の変化に柔軟に対応できる健全で安定した財政運営を進めます。 事務事業の見直しや選択と集中など、簡素で効率的な執行体制を確立するとともに、様々な課題に柔軟に対応できる行政組織を構築し、市民から信頼される行政運営を進めます。 | | | |
| 施策内容 | 最小の経費で最大の効果を上げるため、限られた財源や人員の配分を最適化し、事務事業の一層の見直し及び選択と集中を図るとともに、市民サービスの向上につながる広域的な連携など、より効果的かつ効率的な行政運営を行います。 また、市役所職員の課題解決力の向上や経営の発想による事業の立案など、広範な活躍ができる人材を育てるとともに、部門間で横断的に事業を展開するなど、行政課題に的確に対応できる効果的で機能的な執行体制の構築を進めます。 | | | |
| 目標とする状態 | 市の財源、組織、職員などを効果的に活用し、市民に必要な行政サービスが適切に提供され、市民から信頼される市政が行われています。 | | | |
| 目標の達成度を測る指標 | 【指標名】 | | 区分 | |
| | | | 【当初値】 | 【目標値】 |
| | 市役所窓口サービスの満足度 | | 91% | 100% |
| | 市民が市の施設と同様に利用できる近隣市町村の公共施設の数 | | 12施設 | 30施設 |
| 施策を構成する「主な事業」 | 主な事業 | | 事業の概要 | |
| | 組織・定員の適正な管理 | | 総合的な力を発揮できる柔軟で機動力のある組織の構築を進め、定員の適正な管理に努めます。 | |
| | 広域連携推進事業 | | 公共施設の相互利用など広域連携の取組を推進するとともに、単独公共下水道の相模川流域への編入へ向けた調査・検討を進めます。 | |
| | 職員の人材育成の推進 | | 職員の能力・意欲の向上を図り、市民とのパートナーシップや効率的な行政運営を支える人材の育成を進めます。 | |
| | 事務事業の見直し | | 事務事業の有効性、効率性、必要性などを点検し、事務事業の合理化、効率化を図ります。 | |
| | 窓口サービスの向上 | | 市民に分かりやすく、やさしい窓口をめざし、業務改善とともにワンストップサービスを推進し、窓口サービスの向上を図ります。 | |
| | 大学及び企業との連携推進事業【H28年度から】 | | 市内にある大学や企業と包括協定を締結し、さまざまな分野で相互協定を図ります。 | |
| | | | | |



事業実施 (Do)へ

施策実施 (D)

| 指標の達成状況 | 【指標名】 | 当初値 | 目標値 | 目標の方向 | 実績・見込(下段：達成率) | | | |
|------------------------------|---------------|------|------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| | | | | | H25 | H26 | H27 | H29見込 |
| | 市役所窓口サービスの満足度 | 91% | 100% | ↗ | — — | 93% 93.0% | 97% 97.0% | 100% 100.0% |
| 市民が市の施設と同様に利用できる近隣市町村の公共施設の数 | 12施設 | 30施設 | ↗ | 28施設 93.3% | 28施設 93.3% | 28施設 93.3% | 28施設 93.3% | |

| コスト | 年度 | H25年度 実績額 | | H26年度 実績額 | | H27年度 実績額 | | H28年度 予算額 | | H29年度 計画額 | |
|-----|----------------|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-----------|----|
| | 事業費合計(a) | 2,799 | 千円 | 18,409 | 千円 | 18,026 | 千円 | 19,814 | 千円 | 22,336 | 千円 |
| | 人件費合計(b) | 18,396 | 千円 | 15,136 | 千円 | 15,051 | 千円 | 15,051 | 千円 | 15,051 | 千円 |
| | トータルコスト(a)+(b) | 21,195 | 千円 | 33,545 | 千円 | 33,077 | 千円 | 34,865 | 千円 | 37,387 | 千円 |

| 市民意識 | 項目 | | 平成27年度 | | 満足度と重要度の相関図 | | | | その他の市民ニーズ、意見 | | |
|------|-----|------|--------|--|-------------|--|--|--|---|---|--|
| | 満足度 | 施策の値 | 0.27 | | | | | | A 優先的課題 B ニーズ充足 C 選択的課題 D 現状維持 | ・室内プールやジムなど、スポーツ施設を増やして欲しい。 ・適正な職員数の維持と配置をお願いしたい。 ・市職員が親切ではない。 ・市役所窓口対応(番号票受理以外)の迅速化をお願いしたい。 | |
| | | 平均値 | 0.32 | | | | | | | | |
| | 重要度 | 施策の値 | 1.16 | | | | | | | | |
| 平均値 | | 1.20 | | | | | | | | | |

■施策を構成する「主な事業」の目標達成状況

| NO. | 事業番号 | 事業名 | 事業指標 | 当初値 | H27年度目標 | H27年度実績 | 目標達成状況 | 所属名 |
|-----|----------|--------------------------|---------------------|-------|-------------|----------------------------|--------|--------|
| 1 | 37-101 | 組織・定員の適正な管理 | 職員数 | 704人 | 677人 | 669人 | ◎ | 総務課 |
| 2 | 37-102-1 | 広域連携推進事業(下水道事業の流域編入) | 流域編入可否の判断 | 課題整理 | 都決、変更事業認可協議 | 一部編入ルート案の検討 事業スケジュールの確認 | — | 下水道業務課 |
| 3 | 37-102-2 | 広域連携推進事業(市民利用施設の相互利用の推進) | スポーツ施設の相互利用が可能な自治体数 | 0自治体 | 4自治体 | 4自治体 | ◎ | 経営企画課 |
| 4 | 37-103 | 職員の人材育成の推進 | 研修受講効果満足度 | 70点 | 80点 | 84.4点 | ◎ | 職員課 |
| 5 | 37-104 | 事務事業の見直し | 外部点検事務事業数 | 5事務事業 | — | — | — | 経営企画課 |
| 6 | 37-105 | 窓口サービスの向上 | ワンストップ窓口サービスの連携部署数 | — | 3課 | 3課 | ◎ | 戸籍住民課 |
| 7 | | | | | | | | |

■施策を構成する「主な事業」の平成28年度評価結果(平成27年度事業分)

| NO. | 事業番号 | 事業名 | 進捗状況 | 実施水準 | 有効性 | 効率性 | 今後の方向性 | 所属名 |
|-----|----------|--------------------------|------|------|-----|-----|--------|--------|
| 1 | 37-101 | 組織・定員の適正な管理 | A | A | A | A | A | 総務課 |
| 2 | 37-102-1 | 広域連携推進事業(下水道事業の流域編入) | A | — | B | A | A | 下水道業務課 |
| 3 | 37-102-2 | 広域連携推進事業(市民利用施設の相互利用の推進) | A | B | A | A | A | 経営企画課 |
| 4 | 37-103 | 職員の人材育成の推進 | A | — | B | B | A | 職員課 |
| 5 | 37-104 | 事務事業の見直し | B | — | B | A | A | 経営企画課 |
| 6 | 37-105 | 窓口サービスの向上 | B | B | A | A | A | 戸籍住民課 |
| 7 | | | | | | | | |

↓ 評価 (Check)へ

評 価 (Check)

| | | | | |
|---|--|----------|----------------|---|
| 指標(施策の目標)の達成度評価 〔選択・記入〕 | <input type="radio"/> 既に達成している(A) <input checked="" type="radio"/> 順調に進捗している(B) <input type="radio"/> 遅れているが達成する見込み(C) <input type="radio"/> 遅れており達成が見込まれない(D) | B | 左記判断理由 | <p>「市役所窓口サービスの満足度」は、ワンストップ窓口の開設により、毎年ポイントが向上している。目標達成できるように引き続きサービス向上に努める。</p> <p>「市民が市の施設と同様に利用できる近隣市町村の公共施設の数」は、他自治体の予約システムに違いがあるため利用できない施設がある。他自治体のシステム改修時期が29年度以降となることから、目標の達成は見込めない。</p> |
| 「目標とする状態」に向けた取組手法の有効性 〔選択・記入〕 | <input checked="" type="radio"/> 高い(A) <input type="radio"/> 普通(B) <input type="radio"/> 低い(C) | A | 取組による成果 | <p>定員管理計画に基づく人員配置の適正化や事務事業の見直しを進めるとともに、一部職員に対する実績評価制度の導入など、人材の育成にも取り組むことで効果的、効率的な行政運営を推進した。</p> <p>また、近隣市町村との公共施設相互利用の開始や市役所の総合窓口設置によるワンストップサービスの充実など市民サービスの向上に努めており、市民に必要な行政サービスを適切に提供し、市民から信頼される市政を行う上では有効な取組であると考える。</p> |
| 市民意識の反映 〔選択・記入〕 | <input type="radio"/> 反映している(A) <input checked="" type="radio"/> 概ね反映している(B) <input type="radio"/> 反映できていない(C) | B | 左記判断理由 | <p>27年度市民意識調査の満足度は、平均点を下回っており、市民に必要な行政サービスが足りていないものとする。</p> <p>市民に対する行政サービスについても依然改善を要する意見も寄せられており、更なる施策の推進が必要と考える。</p> |
| 施策を取り巻く環境変化 | <p>少子高齢化の進展や住民の価値観、生活様式の多様化が進んでいる。</p> <p>また平成28年5月に公布された「地域の自主性及び自立性を高めるための改革の推進を図るための関係法律の整備に関する法律」により、さらなる基礎自治体への権限委譲が進められるなど市民サービスの多様化、高度化が求められる、行政が担う事務量が年々増大している。</p> | | | |
| 施策推進上の課題 | <p>厳しい財政状況において、人件費を抑制した職員体制を構築する必要がある一方で、制度改正や社会環境により変化する市民ニーズに的確に対応するため、適切な組織の見直しや人員配置、部門横断的な仕組みづくりなどが必要である。</p> <p>また、地方分権の進展により、基礎自治体としての権限の機能強化や個々の自治体では解決できない広域的な行政課題への柔軟な対応が求められる。</p> | | | |

↓ **施策の改善 (Action)へ**

施策の方向性 (Action)

| | | | | |
|------------------|-----------------------|---|---------------|--|
| 今後の方向性の判断 | 取組の方向性 〔選択〕 | <input checked="" type="radio"/> 拡大して実施 <input type="radio"/> 継続実施 <input type="radio"/> 縮小して実施 <input type="radio"/> 抜本的見直し | 左記判断理由 | <p>財政の健全化、社会環境の変化に対応する簡素で効率的な執行体制を確立し、市民から信頼される行政運営を実現するために、職員数の適正化、人材育成を進めるとともに、総合窓口システムの導入によるワンストップ窓口の充実強化に向けた検討を進めるなど、更なる窓口サービスの向上に取り組む。</p> <p>また、市民の利便性や市民サービスの向上のため、施設の相互利用に係る近隣自治体との協議を進めていく。</p> |
| | 施策の方向性 〔選択〕 | <input checked="" type="radio"/> 継続 <input type="radio"/> 見直し | 左記判断理由 | <p>簡素で効率的な執行体制を確立するとともに、様々な課題に柔軟に対応できる行政組織を構築するため、引き続き人材育成を進めるとともに事務の見直し、市民サービスの向上につながる広域的な連携を行う。</p> <p>また、制度改正や社会情勢等の環境変化に柔軟に対応するため、組織全体で情報を共有し、有効活用できる組織体制を構築していく。</p> |