



【基本施策の目的】




行政サービスの質を確保・向上させることで、サービスの受益者であり、負担者でもある市民の満足度を高めていきます。

【基本施策の今後の優先度】

大	行政サービスの質を確保し、向上させることで市民の満足度を高めていくために、基本施策の指標の更なる改善に取り組んでいく。そのために、新たに窓口利用時間や支所機能の拡充を図ることを予定している。 このように、当該基本施策について、力強く取り組んでいく予定であることや、同一分野内における他の基本施策との比較の結果、「大」と判断した。
---	---

【指標の分析と今後の対応】

指標	単位	区分	基準値	H26度	H27度	H28度	方向性との整合性とその要因、実績の増減の要因、今後の見直し(予測)	今後の対応	
質の高い行政サービスを提供していると思う市民の割合	%	実績	60.8	63.2	57.5	66.2	市民サービスの向上のために、コンビニエンスストアにおいて各種証明書の交付サービス開始、取扱可能な店舗の拡大や、民間活力の活用を目的とする公募による指定管理者の選定、民間委託、公共施設の開館日の適正化等に取り組んできたこともあり、指標は改善傾向にあるなど一定の成果を得ている。市民意識調査結果については、世代別では、20～50代の「勤労世代」のうち、特に50代は毎年平均値を下回っている。地区別については、一部地域が平均値を下回っているが、経年比較ではばらつきもある。	今後とも、限りある経営資源の中で、費用対効果も考慮しながら、市民サービスの向上を図り、質の高い行政サービスを提供するという考え方のもと、各種証明書交付の取り扱い店舗の拡大や、民間活力の活用を目的とする公募による指定管理者の選定、民間委託等の推進等を進めていく。 また、高齢化の進展等、社会状況の変化に対応した行政サービスについて検討していく。	
		目指す方向性							
展開方向	指標	単位	区分	基準値	H26度	H27度	H28度	方向性との整合性とその要因、実績の増減の要因、今後の見直し(予測)	事務事業等の見直しの内容
1 窓口業務などを充実します	届出・手続き・証明書交付などの窓口サービスが利用しやすく、便利と思う市民の割合	%	実績	84.1	87.6	85.4	88.2	各種手続きの利便性向上を目指して、本市では平成28年1月より、マイナンバーカードを利用したコンビニエンスストアでの住民票の写し等の交付が受けられるサービスを開始した。さらに、平成28年度には、イオン小牧店等を追加し、取り扱い店舗の拡大を行った。これらの取組により、指標も改善傾向にある。市民意識調査結果については、年齢別、地区別による大きな差異はなく、経年比較でもばらつきがあるため誤差範囲内と考える。平成29年度以降も市民課窓口での取扱業務を拡充しており、同程度の実績値は維持できると見込むが、市民ニーズや今後の高齢社会に対応した窓口サービスの検討も必要と考える。	マイナンバーカードを利用したコンビニ交付サービスについては、現状のサービスを継続しながら、随時、取り扱い店舗を追加するなど、市民の利用拡大を行っていく。 また、市民ニーズや今後の地域社会の高齢化をみすえた窓口サービスの利便性向上に向けて、窓口利用時間の拡充や地域の行政拠点である支所の取扱業務の拡充を検討する。
			目指す方向性						

展開方向	指標	単位	区分	基準値	H26度	H27度	H28度	方向性との整合性とその要因、実績の増減の要因、今後の見直し(予測)	事務事業等の見直しの内容
1 窓口業務などを充実します	窓口での職員の対応に満足している市民の割合	%	実績	94.3	95.0	95.5	96.6	これまでの取組の効果もあり、窓口での職員の対応に満足している市民の割合指標は高い水準にある。今後についても、引き続き市民サービスの向上のために、平成28年度と同程度、さわやか対応推進グループなどの取組を推進し、窓口での職員の対応に関して市民の満足度が向上するように取り組んでいくことで、指標の高い水準は維持もしくは向上が期待できると考える。	引き続き平成28年度と同程度、職員のあいさつ運動を行っていくとともに、さわやか対応マニュアルや窓口案内のマニュアルの見直しを図っていくことで、窓口での職員の対応の更なる向上を図り、窓口での職員の対応に満足している市民の割合の増加を図る。
			目指す方向性						
2 民間活力の活用を進めます	公募により指定管理者制度を導入した施設数	施設	実績	14 (H25年度)	16	17	15	公募により指定管理者制度を導入した施設数は、民間活力を導入して市民サービスの向上を図る方針の下、公募による選定を進めていることから、着実に増えてきていたが、28年度は、保育園2園が私立保育園として認可されたため、指定管理者制度の対象外となった。平成29年度は、小牧市勤労センターの公募も実施しており、今後も、引き続き公募による指定管理者の選定を進めていく予定である。	これまでも、公募による指定管理者制度の導入を進めることで市民サービスの向上に一定の成果を得てきたところであるが、今後も、その取組を同程度引き続き推進することで、更なる市民サービスの向上を図る。
			目指す方向性						
	新規に外部委託した業務の件数	件	実績	1 (H26年度)	/	2	6	平成28年度には、給与事務の一部、東部学校給食センターの調理及び配膳業務、敬老会駐車場誘導業務、敬老会支給業務、介護保険課窓口業務の一部、及び保育園入園申し込み入力業務の委託化を実施した。さらに、クリーンセンターの施設管理委託の見直しなどを進めている。	民間委託の推進に関する指針に基づき、市民サービスが維持又は向上するか、経費説明原野事務の効率化が図られるか等の基準により判断した上で、民間委託を推進する。来年度からの委託開始に向けて、クリーンセンター(し尿及びし尿浄化槽汚泥の処理施設)の施設管理委託の見直しによる長期包括施設管理者の選定を行った。
			目指す方向性						

経常事業	削減に関する具体的な考え方	展開方向1	現状の取組を引き続きしっかりと進めていく。
		展開方向2	現状の取組を引き続きしっかりと進めていく。