


【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】

判定区分	基本施策における課題の状況及び対応策
	基本施策の指標「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」は、前年度に引き続き高い数値を維持しており、本市の行政サービスに対する市民の一定の理解を得ていると思われる。今後も、現状の取組みを質を高めながら進める予定であり、新基本計画の同一分野内における今後の経営資源の配分の優先度は普通と判断した。


【指標の分析】

指標	単位	区分	基準値	H26度	H27度	H28度	H29度	方向性との整合性とその要因、実績の増減の要因	今後の見通し(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	68.7	市民サービスの向上のために、コンビニエンスストア等での各種証明書の交付、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は出ている。 ただし、市民意識調査においては、50代を中心とする勤労世代の意見が相対的に厳しい傾向にある。	今後とも、限りある資源の中で、費用対効果の向上も考慮しながら、市民サービスの向上を図り、指標値の改善を図っていく。新たな取組では、窓口業務の改善のために、平成30年5月から月1回の休日窓口の開設を行っており、さらに、同年10月から篠岡支所(東部市民センター内)における支所機能の拡充(国民健康保険、後期高齢者医療制度、国民年金、子供医療(その他の福祉医療は一部実施)及び児童手当に関する受付と交付業務)を行っていく予定である。
		目指す方向性							

【施策推進事業の考え方】

経常事業	削減に関する具体的な考え方	
実施計画事業	資源投入の考え方	

展開方向1	名称 窓口業務などを充実します									
	目的 ○市民にとって親しみやすく、利用しやすい行政サービスを提供します。									
	所管課 行政経営課									
指標	単位	区分	基準値	H26度	H27度	H28度	H29度	方向性との整合性とその要因、実績の増減の要因	今後の見通し(予測)、事務事業等の見直し内容	
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	86.8	<p>指標値については、年齢別、地区別による大きな差異はない。経年比較ではばらつきはあるが実績としては上昇傾向にあると考える。要因としては、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サービスを開始した。また、平成29年度にはミニストップ等を追加し取扱店舗の拡大を行った。さらに、市民課窓口において税関係証明書の発行も開始したことなどによると考える。</p> <p>平成30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、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。</p>	<p>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、取扱店舗を追加するなど、市民の利用拡大を行っていく。</p> <p>市民課窓口においては、平成30年5月から月1回の休日開庁を実施する。</p> <p>今後の地域社会の高齢化をみすえた市民の窓口サービスの利便性の向上に向けて、地域の行政拠点である支所のうち、将来的に高い高齢化率が見込まれる篠岡支所について平成30年10月から取扱業務の拡充を実施する。</p> <p>これらのことから今後もばらつきはあると思われるが実績は上昇していくと思われる。</p>	
		目指す方向性	➔							
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	94.7	<p>これまでの取組みの効果もあり、窓口での職員の対応に満足している市民の割合は、基準値を超えて高い水準にある。</p> <p>平成29年度は前年度より実績値が1.9%下がっているものの、誤差の範囲であり、引き続き高い水準を維持している。</p>	<p>さわやか対応推進グループによる活動を引き続き行うとともに、あいさつ運動、窓口案内マニュアル(コマペディア)の更新などを行い、窓口対応事務の向上を継続的に図っていく。</p>	
		目指す方向性	➔							
展開方向2	名称 民間活力の活用を進めます									
	目的 ○行政が担う業務量が増加していく中、民間活力を活用し、多様化・複雑化する市民ニーズや業務の効率化に対応します。									
	所管課 行政経営課									
指標	単位	区分	基準値	H26度	H27度	H28度	H29度	方向性との整合性とその要因、実績の増減の要因	今後の見通し(予測)、事務事業等の見直し内容	
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	14	<p>公募により指定管理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ことを推進してきたことから、堅調に推移している。</p> <p>H29は、前年比▲1施設となっているが、これは、第三保育園について、私立保育園として認可され民間移管したため、指定管理者制度導入施設の対象外となったためである。</p>	<p>今後も更なる市民サービスの向上のために、指定管理者制度を活用していく方針である。そのため、「公募により指定管理者制度を導入した施設数」は、今後とも堅調に推移していくと考えている。</p>	
		目指す方向性	➔							

新規に外部委託した業務の件数	実績	1 (H26年度)		3	9	9	「民間委託の推進に関する指針」に基づき事務を進めているが、平成29年度は、新規に外部委託した業務は「ゼロ」件だった。しかし、平成29年度は以下のような委託拡大などを実施している。	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、経費節減の事務の効率化が図られるかという基準により判断した上で、今後とも民間委託を推進する。
	目指す方向性						<p><b>【委託拡大】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保険年金課内部業務(医療系の福祉医療事務の一部、後期高齢者医療事務の一部、及び所要時間の見直し)</li> <li>・市県民税当初課税業務(個人番号のチェック、ふるさと納税入力作業の追加)</li> <li>・介護保険課窓口業務(総合事業課医師に伴う窓口事務を追加)</li> </ul> <p><b>【委託拡大の検討】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民課窓口での戸籍・住民異動の届出に伴う児童手当の受付け業務</li> <li>・ごみ収集業務(空きびんの計2コース)</li> <li>・敬老金支給業務(敬老金の支給方法の変更)</li> </ul> <p><b>【その他】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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業務を実施。</li> </ul>	