

施策評価シート(平成22年度の振り返り、総括)

作成日 平成 23 年 7 月 12 日

施策	40	効率的で効果的な行政サービスの実現	主管課	名称	総務課	関係課	総合政策課(企画振興)
				課長	篠田 朗		

施策の目的	対象 (誰、何を対象にしているのか)	対象指標名	把握方法や定義など		単位	19年度実績	20年度実績	21年度実績	22年度実績	23年度見込み	
	①役場		①職員数	毎年度4月1日現在		人	339	328	309	297	288
②職員数(普通会計)			毎年度4月1日現在		人	287	278	268	260	252	
③所属数			毎年度4月1日現在		箇所	15	13	14	13	13	
④事務事業数			毎年度3月31日現在		件			1,316	1,017		
意図 (対象をどういう状態にするのか)		成果指標名 (意図の達成度を表す指標)	設定の考え方	把握方法や定義など		単位	19年度実績	20年度実績	21年度実績	22年度実績	23年度目標
①効率的で効果的な行政サービスの提供		①窓口対応に満足している町民の割合	効果的なサービスが提供できているかは「窓口対応への満足度」「手続きにかかる時間に対する満足度」を指標とした。	町民アンケートによる ※効果的なサービス提供は、全体の事務事業ではかるべきだが、窓口業務に特化して成果指標とする。		%		66.7	70.9	-	
		②申請から結果が出るまでの時間が遅いと感じている町民の割合				%		46.5	52.4	-	
		③定員目標の達成度	効率的な行政サービスができていないかの指標として、定員目標の達成率と類似団体平均値との差を見た。	定員目標は240人体制への達成度を測定240/職員数		%	73.2	77.7	80.8	83.3	84.5
		④類似団体平均値との差		定員管理調査による		人	124	113	108	105	100
		⑤人件費及び物件費に係る経常収支比率	人員数だけでなく、経費の面から効率性を表す指標として「経常収支比率」を用いた。	普通会計決算統計による		%	36.8	37.6	36.7	36.3	

住民と行政との役割分担	1. 住民の役割 (住民が自助でやるべきこと、地域やコミュニティが共助でやるべきこと、行政と協働でやるべきこと)	2. 行政の役割 (町がやるべきこと、都道府県がやるべきこと、国がやるべきこと)	
	①今後職員減や施設の統廃合により、提供できなくなる行政サービスについて理解してもらい、その一役を担ってもらう。	1)町がやるべきこと ①今後町民に主体となってしてもらう事を明確にし、説明責任を果たす。 ②事業やサービスの取捨選択と改善を実施する。 ③少人数で効果的なサービスが提供できる組織・体制をつくる。	2)国・県がやるべきこと

平成22年度の 評価結果	1. 施策の成果水準とその背景・要因		
	1) 現状の成果水準と時系列比較（現状の水準は？以前からみて成果は向上したのか、低下したのか、その要因は？）	2) 他団体との比較（近隣市町、県・国の平均と比べて成果水準は高いのか低いのか、その背景・要因は？）	3) 住民の期待水準との比較（住民の期待よりも高い水準なのか同程度なのか、低いのか、その他の特徴は？）
	<p>①窓口サービスの満足度は平成21年度70.9%と平成20年度より4.2ポイント上昇した。地区別では月夜野地区が2.2ポイント上がり、水上・新治地区は約2ポイント低下している。平成22年度は町民アンケートを実施していないので成果水準はわからない。</p> <p>②手続き時間が長いと感じている人は、平成21年度52.4%と平成20年度より5.9ポイント増加した。窓口の対応は良くなったが、申請手続き等については時間がかかると認識している町民が多いことが伺える。平成21年度の不満を感じている人のうち、70%は不親切さ、対応の遅さは39%であった。「親切さ」が窓口の満足度に大きく影響している。職員の対応（接遇方法）は人材育成（研修等）で対応することが重要である。平成22年度は町民アンケートを実施していないので成果水準はわからない。</p> <p>③定員目標の達成率は平成22年83.3%であり、ほぼ行革行動指針の定員計画どおり進んでいる。</p> <p>④類似団体平均との比較では、平均よりも105人多い水準であった。昨年度より9人減少したが、類似団体も職員数の削減に努力しているため、その差は縮まっていない。</p> <p>⑤人件費及び物件費に係る経常収支比率は、平成19年度36.8%、平成20年度37.6%、平成21年度36.7%、平成22年度36.3%と若干ではあるが減少傾向にある。</p>	<p>①平成21年度の経常収支比率は県平均94.2%、町村平均88.6%、類似団体88.9%のところ、みなかみ町は89.3%、近隣市町村は沼田市99.1%、片品村85.3%、川場村73.6%、昭和村84.6%である。</p> <p>②平成21年度の人件費及び物件費に係る経常収支比率は、県平均43.3%、町村平均40.2%と比較しても低い水準（36.7%は7位／35市町村）にある。近隣市町村では、沼田市37.6%、片品村38.4%、川場村35.6%、昭和村34.2%であり、利根沼田は県内でも低い水準にある。人件費の経常収支比率に限るとみなかみ町は3位／35市町村となっており、物件費の比率が高いとも考えられる。</p> <p>③人口1千人あたりの職員数を類似団体と比較すると、全国139団体中7番目に多い。</p>	<p>①平成21年度町民アンケートによると、窓口サービスに関する住民の満足度は高まったが、未だ約3割の町民が不満を持っている。</p> <p>②役場職員減少について異議を唱える町民はいないものの、支所機能の維持を求める声がある。</p> <p>③老朽化した町有施設の改修等の要望があるが、財源確保や統廃合の問題により住民の声に応えられていない。</p>
2. 施策の成果実績に対してのこれまでの主な取り組み（事務事業）の総括		3. 施策の課題認識と改革改善の方向	
<p>①平成18年度から実施している早期勧奨退職制度で勧奨した職員のほぼ100%の職員が勧奨に応じ退職した。平成21年度は15人の退職者のうち、勧奨退職者は13人、平成22年度は11人の退職者のうち、勧奨退職者は9人であった。</p> <p>②行政評価制度を導入し、全ての施策を対象として平成21年度の実績を評価する施策評価会議を実施した。</p> <p>③効率的な行財政運営を行うため、平成23年度当初予算編成において、一般財源の施策別枠配分を実施した。</p> <p>④効率的・効果的に行政を運営するため、組織機構の再編を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・支所機能を本庁へ移し、各支所を総務課扱いとした。 ・環境行政を進めるため、生活環境課を環境課と上下水道課に分割した。 ・教育課に生涯学習推進室を設置した。 ・ゲストネイションキャンペーン開催にあわせて、DC推進室を設置した。 ・除雪の効率化を図るため除雪センターを設置した。 <p>⑤水上地区の第1保育園と第2保育園を廃園とし、私立水上わかくりこども園が開園された。</p> <p>⑥宿日直の制度を見直し、平成22年4月より支所の宿直を廃止した。ただし、降雪に対応するため、冬期間（12月～翌3月）はこれまで通り水上支所に宿直を配置した。</p>	<p>①社会保障制度の負担割合が今後更に上昇し、人件費の増大が見込まれる。</p> <p>②退職共済年金受給開始年齢の引き上げにより、定年退職や給与体系等に関する制度設計をする必要がある。</p> <p>③職員採用を抑制しているため、将来的な職員年齢構成にゆがみが生じるおそれがある。</p> <p>④支所の職員数が減ったこともあり、業務の見直しを更に進めるとともに、支所サービスの範囲縮減を町民に理解してもらう必要がある。</p> <p>⑤職員数減少に対応し効率的で効果的な行政サービス実現するためには、職員一人ひとりの能力を最大限に発揮するための組織・人事のあり方を追及することが肝要である。また、これと並行して職員の人材育成を同時に進める必要がある。</p> <p>⑥行政評価制度をさらに浸透させ、施策や事務事業の評価・見直しを徹底し、効率的で効果的な行政サービスの提供をさらに進めていく必要がある。</p>		