

施策評価シート(平成21年度の振り返り、総括)

作成日 平成 22 年 6 月 28 日

施策No.	41(旧41+42)	施策名	効率的で効果的な行政サービスの実現
主管課名	総務課	主管課長名	木暮 勤
関係課名	総合政策課、町民福祉課		

施策の目的 【対象】	町民	対象指標名	単位	18年度 実績	19年度 実績	20年度 実績	21年度 実績	22年度 見込み	23年度 見込み
		①人口	人	24,250	23,809	23,305	22,924	22,591	
		②職員数	人	376	339	328	309	297	291
		③職員数(普通会計)	人	322	287	278	260	250	243
		④所属数	箇所	16	14	12	13	13	13

施策の目的 【意図】	①効率的で効果的な行政サービスの提供	成果指標名	単位	18年度 実績	19年度 実績	20年度 実績	21年度 実績	22年度 目標	23年度 目標
		①窓口対応に満足している町民の割合	%			66.7	70.9	75.0	80.0
		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	40.0	30.0
		③定員目標の達成度	%	64.5	70.8	73.2	77.7	80.5	82.0

成果指標の把握方法と算定式等	①②町民アンケート調査で把握 ③240/職員数 ④は定員管理調査の数値 ⑤決算数値から把握	④類似団体平均値との差	人	160	122	124	113	101	95
			⑤経常収支比率における人件費率	%	24.8	22.5	24.0	22.9	-

成果指標設定の考え方

①②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。
 ③④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。類似団体平均値は普通会計(消防・警察を除)職員数の比較
 ⑤人員数でなく人件費での効率性を表す指標として「経常収支比率における人件費率」を用いた。行政コストに占める人件費の割合をみる。

施策成果向上にむけた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)

①今後町で出来なくなる行政サービスについて理解してもらう。
 ②町・県・国の役割と住民の役割について理解してもらう。

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。

21年度の 評価結果	<p>1. 施策の成果水準とその背景・要因</p> <p>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?)</p> <p>①窓口サービスの満足度は70.9%と昨年度より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、新治は約2ポイント低下している。</p> <p>②手続き時間が長いと感じている人は、52.4%と昨年度より5.9ポイント増加した。地区別では新治地区は3ポイント増加している。</p> <p>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。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。</p> <p>③定員目標の達成率は77.7%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113人多い水準であった。昨年度より11人減少した。(この類似団体比較は人口規模でのみの類似団体比較である。)</p> <p>⑤経常収支比率における人件費率は、18年24.8%、19年22.5%、20年24%、21年22.9%と推移している。19年に2ポイント低下したのは、18、19年に職員の賞与カットを行ったことが要因である。20年以降はもとに戻している。また、21年に1.1ポイント低下したのは、人事院勧告の賞与カットが要因であると考えられる。</p> <p>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?)</p> <p>経常収支比率における人件費は、前橋市30.3、桐生市31.8、明和町31.7、県平均28.0、町村平均26.2に比較しても低い水準にある。県内では上野村10.5、吉岡町20.4などに次いで県内で4番目に低い。投入した事業費に対して人件費が低く抑えられているといえる。給食センターなど事業の委託化が他団体に比べて進展している。</p> <p>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> <p>①住民の満足度は高まったが、未だ約3割の町民が窓口サービスに不満を持っている。</p> <p>②議会から町民に対する職員の対応がよくない場面が見受けられたとの指摘があった。</p>
	<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</p> <p>1) 18年度から実施している早期勸奨退職制度で勸奨した職員のはほぼ100%の職員が退職した。昨年度は15人退職したうち、勸奨退職者は13人であった。</p> <p>2) 21年度に「すべては町民のために」というテーマの人材育成基本方針を策定し、職員説明会を実施し、行政サービスの意識を高めた。</p> <p>3) 子育て健康課を新設し、子育て施策の窓口を一本化した。この結果、教育委員会と本庁で分かれていた窓口が一本化されてわかりやすくなり、ワンストップサービスが実現した。また、保健師と保育園・幼稚園の情報交換ができるようになり、サービスの向上につながっている。</p>
	<p>3. 施策の課題認識と改革改善の方向</p> <p>1) 給与体系の見直し</p> <p>2) 社会保障制度の変更による共済負担額の上昇</p> <p>3) 支所の職員数が減ったこともあり、業務を見直すとともに、支所サービスの範囲縮減を町民に理解してもらう努力が必要である。</p> <p>4) 接遇研修や電話対応研修等に職員を派遣するなど、職員の接遇能力向上を図る。</p>