

政策評価シート（平成27年度実績評価）

◎ 政策の基本情報

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-------|--|-----|--------------|-------------|--------------------------|-----------|-------|-------------|-------|
| 総合計画 中期プラン | 政策No. | 5-1 | 政策名 | 効率的・効果的な行政運営 | 政策の 目指す姿 | 満足度の高い行政サービスを 提供しています | 政策 主管課 | 秘書政策課 | 政策主管 課長名 | 伊藤 昌俊 |
| | 政策の方針 | 地方分権が進展する中、市民に満足度の高い行政サービスを提供していくためには、選択と集中による効率的で効果的な行政運営を行う必要があります。 そのために、窓口等のサービスの利便性の向上を図るほか、政策課題に対応した組織運営と人材の育成を進めるとともに、市民にタイムリーでわかりやすい市政情報を提供します。また、行政評価を活用し、適切な施策を展開します。 | | | | | | | | |

2 成果指標の達成状況

| 成果指標名 | 成果指標設定の考え方 (なぜ、この指標で成果を測ることにしたのか) | 成果指標の測定企画 (どのように実績を把握するのか) | 単位 | 区分 | H25 (基準年度) | H26 | H27 | H28 | H35 |
|-----------------------------------|--|--|----|-----|---------------|------|------|------|------|
| 市役所の市民サービスが利用しやすいと感じる市民の割合 | 市役所の窓口、自宅や身近な場所で行うことができる手続きの利便性についての市民の満足度を示す指標です。現状の高い水準の維持を目指します。 | 出典：花巻市(市民アンケート) 問：あなたは、市役所の市民サービスが利用しやすいと思いますか。 (1) そう思う (2) どちらかというと思う (3) どちらかというと思わない (4) そう思わない (5) わからないのうち、(1)(2)と答えた市民の割合 | % | 目標値 | | 70.0 | 70.0 | 70.0 | 70.0 |
| | | | | 実績値 | 67.8 | 64.4 | 65.6 | - | |
| 広報など市からの情報提供がタイムリーでわかりやすいと思う市民の割合 | 市からの情報が市民にわかりやすく伝わっているかを示す指標です。70%を目指し、維持します。 | 出典：花巻市(市民アンケート) 問：あなたは、広報など市からの情報提供がタイムリーでわかりやすいと思いますか。 (1) そう思う (2) どちらかというと思う (3) どちらかというと思わない (4) そう思わない (5) わからないのうち、(1)(2)と答えた市民の割合 | % | 目標値 | | 70.0 | 70.0 | 70.0 | 70.0 |
| | | | | 実績値 | 59.2 | 61.1 | 63.0 | - | |
| 達成度 | [達成状況に関する背景・要因] | | | | | | | | |
| B | 実績値は少しずつ伸びているものの、目標値には達していない。 特に、「市民サービスを利用しやすい」については、H26で3.4ポイント低下しているが、一方で、「情報提供がタイムリー」については、2ポイント弱ずつではあるが、年々伸びている。これは、主として40代と65歳以上でポイントが伸びており、ホームページ・SNSなどの発信に加え、広報による積極的な市政情報の発信を行っていることが起因していると考えられる。 | | | | | | | | |

3 政策に対する各施策の達成度

| No. | 施策名 | 成果指標名 | H25 | H26 | | H27 | | H28 | | 前年実績との比較 | 達成度 |
|-----|---------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----------|-----|
| | | | 現状値 | 目標値 | 実績値 | 達成度 | 目標値 | 実績値 | 達成度 | | |
| 1 | 窓口サービスの充実 | | | | | | | | | | |
| 2 | 機能的な組織運営と人材育成 | | | | | | | | | | |
| 3 | わかりやすい市政情報の提供 | | | | | | | | | | |
| 4 | 行政評価の活用 | | | | | | | | | | |

4 政策の総合的な評価

| 評価区分 | 政策の課題と要因 |
|------|---|
| B | 限られた職員数の中、市民満足度の高い行政サービスを提供していくため、番号制度を活用した顔写真付き証明書によるコンビニエンスストアでの証明書発行など、ICTの一層の活用と周知が必要である。 市が発信する情報については、主として広報はなまき、市ホームページ、東和有線放送のほか、フェイスブック・ツイッターなどのSNSやコミュニティFMなどが伝達手段となっている。広報はなまきについては、市が取り組んでいる政策課題などを中心に重要案件を伝えていくことが必要である。その他の伝達手段を通じては、即時性、拡散性を必要とする情報を提供していくことが必要である。 |

| | | | | | |
|---------|---|--------------|---|---|---|
| 成果指標達成度 | A | | | | |
| | B | | | | |
| | C | | | | |
| | D | | | | |
| | | ④ | ③ | ② | ① |
| | | 政策に対する施策の達成度 | | | |

5 政策を構成する施策一覧

| | 施策名 | 施策の成果指標の達成状況 | H26 | | H27 | |
|---|--|--------------|-----|--|-----|--|
| 1 | 窓口サービスの充実 [課題] ・市民の利便性向上と、効率的な行政運営との両立を図る必要がある。 [今後の方向性] ・市の窓口に行くことが困難な高齢者のみの世帯や身体障がい者などを対象とした各種証明書の宅配サービスを引き続き実施する。 ・28年4月に開始した、個人番号カードの利用によるコンビニエンスストアでの証明書交付の普及促進を図る。 ・合同申告会場を継続して実施する。 ・インターネット公共施設予約システム(はなまきナビ)の周知PRを通じた利用促進を実施する。 | | | | | |
| 2 | 機能的な組織運営と人材育成 [課題] ・地方公務員法の改正により市町村に人事評価制度の構築が義務付けられたことから、本市においても人事評価制度の仕組みを利用した人材育成が必要となる。 [今後の方向性] ・現在の職員数での効率の良い組織運営のため、あるべき組織の姿を常に模索し、職員個々の能力を向上させる各種研修の充実を図る。 ・平成28年度から人事評価制度が本格実施されることから、人材育成を主眼とする人事評価制度への理解度を高め、適正な運用を図っていく。 | | | | | |
| 3 | わかりやすい市政情報の提供 [課題] ・市ホームページについては、不断の改善を図り、より使いやすく改良する必要があるとともに、次期リニューアルに向けた検討が必要である。 ・フェイスブック、ツイッターといった新たなSNSサービスに対応した即時情報の提供を心がける必要がある。 ・コミュニティFMの知名度を向上させる必要がある。 [今後の方向性] ・広報はなまきを若年層にも読んでいただくため、スマートフォンアプリによる配信サービスを行う。 ・ホームページは、行政情報の発信窓口であることから、誰もが見やすく、利用しやすいホームページとなるよう内容の充実に努める。 ・SNSによる即時情報の提供を心がけるとともに、まちの活性化のため、民間のイベントも含め多彩なコンテンツの発信に努める。 | | | | | |
| 4 | 行政評価の活用 [課題] [今後の方向性] ・広域的な視点による行政経営を目指し、県南広域振興局を中心とした県南市町との情報交換を緊密にするなど、広域的な連携を推進する。 ・平成28年3月に第1次改訂版を策定した「花巻市まち・ひと・しごと創生総合戦略」について、人口減少時代においても市全体が元気であり続けるための施策・事業を展開するとともに、その検証を図っていく必要がある。 | | | | | |