

政策評価シート(令和4年度実績評価)

◎政策の基本情報

政策No	0501	政策名	効率的・効果的な行政運営	政策主管課	秘書政策課	課長名	富澤 秀和
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					
政策の方針							
<p>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。</p> <p>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。</p>							

1 成果指標

成果指標名	成果指標設定の考え方	成果指標の測定方法	単位	数値区分	H31	R02	R03	R04	R05	R06
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	市役所の窓口や自動交付機、コンビニなどの利便性について、市民の満足度を示す指標として設定する。	出典：市民アンケート 問：あなたは、市役所の市民サービス（窓口の体制、開庁日、証明書交付場所、インターネットを利用した手続きなど）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) そう思わない (4) どちらかというと思う (5) わからない (1) (2) と答えた市民の割合	%	目標値	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	
				実績値	65.60	54.70	53.10	58.70		
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感じる市民の割合	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として設定する。	出典：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う (4) そう思わない (5) わからない (1) (2) と答えた市民の割合	%	目標値	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	
				実績値	66.20	57.70	58.80	58.10		
マイナンバーカード（個人番号カード）の市民への交付枚数率	市民に対する個人番号カード交付枚数の人口に対する割合を示す指標です。ほぼ全ての市民が取得することを目指します。	出典：花巻市市民登録課	%	目標値		40.00	60.00	80.00	100.00	
				実績値		21.13	33.63	64.05		

2 成果指標の達成状況

達成度	達成状況に関する背景・要因
D	<ul style="list-style-type: none"> <li>「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」は若干減少傾向にある中、「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感じる市民の割合」はほぼ横ばいで推移している。この2つの指標は、最高でも60%台中盤に留まっており、目標値には届かなかった。</li> <li>マイナンバーカードについては、国によるマイナポイント付与や市が行う普及促進の広報活動もあり、特にR3年度からR4年度にかけて交付枚数率を伸ばしたが、目標値に届かなかった。その要因として、申請することが困難な市民が一定数いるものとみている。</li> <li>ICT化の進展に伴い、行政手続きや税等の収納、情報発信など、常に時代にあった新たな手法を考え取り入れていく必要がある。</li> <li>新型コロナウイルス感染症の流行が全国規模で拡大し、本市においても行事中止や公共施設の利用制限を行わざるを得ず、閉塞感からかまちづくり市民アンケートの満足度が低調となった理由の一つとも考えられる。</li> </ul>

3 政策の総合的な評価

評価区分	政策の課題と要因
	<ul style="list-style-type: none"> <li>国が進めるマイナンバーカードの機能充実のほか、行政手続きのオンライン化も拡充方向にあることから、市民サービスのさらなる利便性を向上させるための検討や、引き続き市民への普及啓蒙を行う必要がある。</li> <li>今後の政策課題に対応していくためには、職員の資質向上のほかAIやRPAの導入等による効率化、省力化を図る必要がある。</li> <li>地方公務員法改正による段階的な定年延長をふまえた人事管理と組織運営が必要となる。</li> <li>市民への市政情報の提供にあたっては、常に効果を考えて情報発信ツールを選択、活用する必要がある。</li> <li>行政評価の活用のため、評価する職員のスキルを高めるとともに、評価作業における職員の負担を軽減するシステム等の構築が必要である。</li> </ul>

4 政策に対する各施策の達成度

No	施策名	成果指標名	単位	数値区分	H31	R02	R03	R04	R05	R06
1	窓口サービスの充実			目標値						
				実績値						
				目標値						
				実績値						
				目標値						
				実績値						
2	機能的な組織運営と人材育成			目標値						
				実績値						
				目標値						
				実績値						
				目標値						
				実績値						
3	わかりやすい市政情報の提供			目標値						
				実績値						
				目標値						
				実績値						
				目標値						
				実績値						

4 政策に対する各施策の達成度

No	施策名	成果指標名	単位	数値 区分	H31	R02	R03	R04	R05	R06
4	行政評価の活用			目標値						
				実績値						
				目標値						
				実績値						
				目標値						
				実績値						

5 政策を構成する施策一覧

1	施策名	窓口サービスの充実			
	施策の成果指標の達成状況	H31	R02	R03	R04
	課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国の方針では、令和4年度までにほぼ全ての住民がマイナンバーカードを取得することを目指すとされている。本市の交付率は令和4年度末で64%を超えており、マイナポイントの付与が可能な申請期限であった令和5年2月までの申請によるカードの交付が完了すると、交付枚数から死亡や有効期限切れなどにより廃止されたカードの枚数を除いたカードの保有率は70%程度となる見込みである。一方で、申請したくても手続が難しい等の理由で申請できない市民や取得に否定的な市民も一定数いることが想定されるため、さらなる普及促進について取り組む必要がある。</li> <li>・「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」の改正により、マイナンバーカードを利用した行政手続きのオンライン化メニューが拡充される見込みであることから、本市においても取り組む必要がある。</li> </ul>			
	今後の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民へのマイナンバーカードの普及が進むよう、申請手続きが困難な市民について、手続き方法のニーズを把握したうえで、出張申請などを行い、交付率の向上を図る。</li> <li>・利便性の向上につながる行政手続きのオンライン化等の拡充について、庁内で連携して検討を進める。</li> </ul>			

2	施策名	機能的な組織運営と人材育成			
	施策の成果指標の達成状況	H31	R02	R03	R04
	課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民の利便性向上や業務効率化に向けてICTを効果的に活用する必要がある。</li> <li>・地方公務員法の改正により定年が段階的に65歳に引き上げられることから、これを踏まえた人事管理と行政課題に対応する組織運営が必要となってくる。</li> </ul>			
	今後の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デジタル技術の積極的な活用による「住民の利便性向上」「職員の業務効率化」を図るため、DX推進体制を整え、行政のデジタル化を推進する。また、このような変革に対応できる職員の育成を継続して進める。</li> <li>・定年延長に伴う60歳以降の職員の働き方の動向も見ながら計画的に採用等を進め人材を確保するとともに、組織体制についても必要な見直しを行う。</li> </ul>			

3	施策名	わかりやすい市政情報の提供			
	施策の成果指標の達成状況	H31	R02	R03	R04
	課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報収集の手段が年齢層やライフスタイル等の違いにより多様化している中であって、より多くの市民に必要な情報を伝えるために情報発信の方法を工夫していく必要がある。</li> <li>・広報はなまきについて、配布の負担軽減のために発行回数を見直しを求める声や、デジタル化を求める声が寄せられていることから、今後の方向性を検討していく必要がある。</li> </ul>			
	今後の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・より多くの市民にわかりやすくタイムリーな情報を伝えることができるよう、複数の広報媒体を活用した情報発信に努めるとともに、既存広報媒体の見直しや、市民ニーズをとらえた新たな情報発信ツールの導入について検討していく。</li> <li>・原則月2回発行している広報はなまきの世帯配布について、地域の労力負担の軽減や、市民ニーズの変化等を勘案しながら、発行回数等の見直しを検討していく。</li> </ul>			

5 政策を構成する施策一覧

4	施策名	行政評価の活用			
	施策の成果指標の達成状況	H31	R02	R03	R04
	課題				
	今後の方向性				

・ 事務事業の成果の向上を図るため、目標値に対する達成度合いや評価結果を次年度以降の事業計画等に反映させる必要がある。

・ 現総合計画中期プラン及び次期総合計画アクションプランのローリングやヒアリングなど、PDCAサイクルに基づく年間スケジュールを考慮して効率的かつ効果的に実施して、評価結果を次年度以降の事業計画や予算に反映させる。