

平成30年度 行政評価 施策カルテ

施策名	2 地区行政の推進
-----	-----------

施策主管課	自治振興課	総合計画記載頁	161ページ
-------	-------	---------	--------

1 施策の位置付け

政策の柱	VI 持続的発展が可能な都市の自治基盤を確立するために	政策名 (基本施策名)	24 行政経営基盤を強化する	政策の達成目標 (基本施策目標)	本市の行政経営を効果的・効率的に行なうことで、行政経営基盤が強化されています。
------	-----------------------------	----------------	----------------	---------------------	---

2 施策の取組状況

施策目標	地域に軸足を置いた行政が、効果的に展開されています。
------	----------------------------

① 施策指標	指標名(単位)		H24	H25	H26	H27	H28	H29 (目標年)	評価	② 市民意識調査結果	指標名(単位)		H24 (現状値)	H25	H26	H27	H28	H29	評価				
	指標1	地区市民センターや出張所などの地域行政機関を利用しやすいと感じている市民の割合	単年度目標値	71.3%	63.6%	65.7%	67.9%	70.0%			72.2%	A	指標3	施策の満足度(%)	調査結果	43.4%	38.0%	41.5%		51.9%	48.3%	49.1%	B
現状値			61.4%	実績値	61.4%	59.9%	62.5%	67.8%	67.7%	66.5%	目標値(H29)				72.2%	単年度の達成度	86.1%	94.2%	95.1%	99.9%	96.7%	92.1%	
目標値(H29)			72.2%	単年度の達成度	86.1%	94.2%	95.1%	99.9%	96.7%	92.1%	前年度からの増減				-5.4pt	3.5pt	10.4pt	-3.6pt	0.8pt				
指標2	単年度目標値	現状値		実績値					B	③ 主要な構成事業の進捗状況 (主要な構成事業の個別の進捗状況は、「3 施策を構成する事業の状況」を参照)													
		目標値(H29)		単年度の達成度																			
		単年度目標値		実績値																			
指標3	単年度目標値	現状値		実績値					【参考】中核市等との水準比較														
		目標値(H29)		単年度の達成度																			
		単年度目標値		実績値																			

※『①施策指標』の単年度の達成度の計算について	★ 通増型の指標(目標値が基準値より増加することが望ましいもの)	$\frac{\text{実績値}}{\text{目標値}} \times 100 (\%)$
	★ 通減型の指標(目標値が基準値より減少することが望ましいもの)	$\frac{\text{目標値}}{\text{実績値}} \times 100 (\%)$
	※ 評価の考え方	① 施策指標 A: 達成度90%超 [33点] B: 達成度70%~90% [25点] C: 達成度70%未満 [15点] ② 市民意識調査結果(満足度) A: 前年度より向上(+5pt超) [33点] B: 前年度同水準(±5pt以内) [25点] C: 前年度より低下(-5pt超) [15点] ③ 主要な構成事業の進捗状況 A: 計画以上(主要な構成事業の2割超が計画以上) [33点] B: 計画どおり(主要な構成事業の8割超が計画どおり) [25点] C: 計画より遅れ(主要な構成事業の2割超が計画より遅れ) [15点]
取組内容と成果・成果の要因、進捗の状況		
総合評価	順調:(A評価が2つ以上(C評価がある場合を除く。)) [90点以上] 概ね順調:(主にB評価が2つ以上) [65点以上90点未満] やや遅れている:(C評価が2つ以上) [65点未満]	

施策を取り巻く環境等	<ul style="list-style-type: none"> <li>国において、将来にわたって活力ある社会を維持していくことを目的とした「地方創生」の取組が進められている中で、本市においても少子・超高齢化の進行や、今後の人口減少社会の到来に対応するため、地域の人材や資源を活用した、地域が主体となったまちづくり活動を促進することが求められていることから、地域社会を担う多様な人材の確保が重要課題となっている。</li> <li>市民にとって身近な行政機関である地区市民センターや出張所などにおいて、きめ細かなサービスを提供するとともに、住民の意見やニーズ、地域の状況を的確に捉え、地域に軸足を置いたまちづくりを推進していく必要がある。</li> </ul>	市民満足度	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民のライフスタイルやニーズ、価値観などが多様化している中、窓口業務の核となる職員の人材育成やまちづくり支援職員の資質向上に取り組むなど、窓口サービスの向上及びまちづくり支援機能の強化に努めていることから、市民意識調査結果は同水準で推移しているものと考えられる。</li> </ul>	総合評価	83点
施策指標	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民に身近な行政機関である地区市民センターの取扱業務の拡充による行政サービスの充実を図るとともに、全ての地区市民センターのエレベーター設置が完了するなど施設の機能向上を計画的に推進しており、地区市民センターや出張所などの地域行政機関を利用しやすいと感じている市民の割合は目標値に達していないものの、一定の水準を維持している。</li> </ul>			概ね順調	

3 施策を構成する事業の状況

※凡例 ○:「総合計画の戦略プロジェクト・主要事業」対象, ★:「③ 主要な構成事業の進捗状況」対象(5事業選択)

No.	事業名	戦略P・主要事業※	事業の目的	事業内容		事業の進捗状況	H29事業費(千円)	開始年度	日本一施策事業	施策目標を達成するための取組方針
				対象者・物(誰・何に)	取組(何を)					
1	窓口職員人材育成システムの運営	○★	窓口職員の資質向上による窓口サービスの充実	職員	地域行政機関の窓口業務に精通した専門職員(チューター)の育成及び各種研修	計画どおり	171	H21		地域行政機関における適正な窓口サービスの提供を実現するため、地域行政機関の窓口業務に精通した職員(チューター)を継続的に養成・確保し配置することにより、職場内での指導・育成(OJT)を強化するとともに、窓口職員の実務研修や職場交流研修などの研修を充実させることにより窓口職員全体のスキルを向上させる。 また、チューターが窓口職員を指導・育成するために必要な業務知識・スキルを習得できるような研修を行い、個々のチューターの能力向上をめざす。
2	地域行政機関の取扱業務の見直し	○★	市全体のサービス水準の向上	市民	地域行政機関で取扱う業務について、「市民の利便性の向上」と「行政の業務の効率性の確保」の両面から見直しを実施	計画どおり	0	H21		市全体としてのサービス水準の更なる向上のため地域行政機関で実施する業務について、業務本課及び地域行政機関との調整を引き続き行っていく。
3	地域行政機関の広聴機能・地域振興機能の強化	○★	まちづくり支援職員の資質向上による支援機能の充実	職員	地域住民の意見・ニーズの把握、地域の実情に応じた行政施策の展開を図るため、まちづくり支援担当者全体会議を開催し、支援方策を検討	計画どおり	0	H24		住民の意見やニーズ、地域の現状をまちづくり支援職員等が把握し、地域のまちづくり活動を効果的に支援できるよう、職員の資質向上と支援機能の強化に向けた検討を行う。
4	地域行政機関施設整備	○★	地域行政機関施設の長寿命化及び利便性向上	施設利用者	市民サービスや地域まちづくりの拠点となる支所及び出張所の施設整備	計画どおり	230,435	H1		全ての地区市民センターへのエレベーター設置が完了し、バリアフリー化が図られたものの、施設の利便性や安全性のさらなる向上を図るため、駐車場改修やロビー天井等落下防止対策などを進める。併せて計画的な施設の保全を実施していく。

4 今後の施策の取組方針

課題	今後の方向性	
	課題	方向性
<p>◆少子・超高齢社会の進行や人口減少局面に入中、ネットワーク型コンパクトシティ形成ビジョンに基づく「地域の拠点化」の促進も見据え、保健福祉分野の相談機能など、各地域拠点の核となる行政機関として、地域行政機関のさらなる機能強化を検討していく必要がある。</p> <p>◆多様化する市民ニーズ等に対応するため、ワンストップサービスのさらなる充実や窓口担当職員の人材育成を図るなど、行政サービスの質を向上させる必要がある。</p> <p>◆地域の特性を生かした住民主体のまちづくりの推進において、地域行政機関における地域課題の把握や課題解決の支援、地域と行政の調整機能の強化等が必要である。</p> <p>◆地域行政機関の施設整備については、今後の財政状況の見通しや施設の長寿命化の視点などを踏まえ、計画的な維持修繕による公有財産の有効活用を図るとともに、より安全・快適な施設利用のための機能向上に取り組む必要がある。</p>	<p>〈施策全般〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆市民に身近な場所である地域行政機関において、地域に軸足を置いたまちづくりを推進するため、市民の利便性の向上と生活に密着したサービスの充実や地域と行政を繋ぐ地域振興機能の向上など、地域行政機関の機能の強化を図る。</li> <li>◆人口構造の変化やICTの発展などの社会環境の変化に対応可能な今後の地域行政機関のあり方について検討を進めていく。</li> </ul> <p>〈主要事業〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆窓口職員人材育成システムの運営                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域行政機関における適正な窓口サービスの提供を実現するため、窓口業務に精通した職員(チューター)を継続的に養成・確保し配置することにより、職場内での指導・育成(OJT)や研修を充実させ、窓口職員全体のスキルを向上させる。</li> </ul> </li> <li>◆地域行政機関の取扱業務の見直し                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・市全体としてのサービス水準の更なる向上のため地域行政機関で実施する業務について、業務本課及び地域行政機関との調整を引き続き行う。</li> </ul> </li> <li>◆地域行政機関の広聴機能・地域振興機能の強化                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民の意見やニーズ、地域の現状をまちづくり支援職員等が把握し、地域のまちづくり活動を効果的に支援できるよう、職員の資質向上と支援機能の強化に向けた検討を行う。</li> </ul> </li> <li>◆地域行政機関施設整備                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・公有財産の有効活用を図るため、駐車場改修やロビー天井等落下防止対策など、施設の利便性及び安全性の向上や施設の長寿命化に取り組む。</li> </ul> </li> </ul> <p>〈その他個別事業〉</p>	