

平成27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。
------	-----------------------------	----------------	----------------	---------------------	---

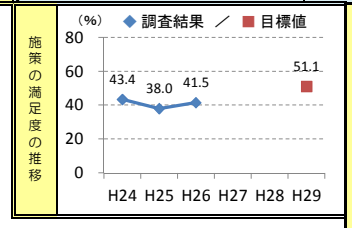
2 施策の取組状況

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2	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	調査結果	施策の満足度(%)		43.4%	38.0%	41.5%			
現状値			61.4%	実績値	61.4%	59.9%	62.5%													
目標値(H29)		72.2%	単年度の達成度	86.1%	94.2%	95.1%														
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)																		B		
現状値		実績値	単年度の達成度	【参考】中核市等との水準比較																
				中核市平均	実績値	中核市での本市の順位	中核市平均	実績値	中核市での本市の順位											
目標値(H29)	単年度の達成度																			

※『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)	$\frac{\text{目標値}}{\text{実績値}} \times 100 (\%)$



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割以上が計画どおり) [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]
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]

取組内容と成果・成果の要因、進捗の状況

施策を取り巻く環境等	<ul style="list-style-type: none"> <li>「地方分権推進法」をはじめとする地方分権改革が進められている中、本市では、地域主体のまちづくりを進めるための、施設や仕組みが整いつつあり、市民の地域コミュニティ意識も高まってきていることから、こうした社会環境を生かし、地域と行政による協働を進め、地域の人材や資源を十分に活用した、地域が主体となったまちづくり活動を促進することが急務となっている。</li> <li>市民にとって身近な場所である地域行政機関において、きめ細かなサービスの提供を行っていくとともに、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>
施策指標	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民に身近な場所での行政サービスの充実を図るとともに、順次計画的に地区市民センターへエレベーターを設置するなど、地域行政機関の機能強化と施設整備の両面による環境整備を推進しているものの、施策指標の値は同水準で推移している。</li> </ul>

市民満足度	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口業務の核となる職員の人材育成に取り組むなど、窓口サービスの向上に努めているものの、市民満足度にはつながっておらず、市民意識調査は同水準で推移している。</li> </ul>
総合評価	83点 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(最大5事業選択)

No.	事業名	戦略P・ 主要事業 ※	事業が属する総合計画の 構成事業名	事業内容		事業の 進捗状況	H26 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	○★	市民生活に密着したサービスの充実	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	計画どおり		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で、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。また、チューターが窓口職員を育成指導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う。
2	地域行政機関の取扱業務の見直し	○★	市民生活に密着したサービスの充実	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行う。	計画どおり		H21		市全体としてのサービス水準の更なる向上と効果的・効率的な業務執行を行うため、地域行政機関における取扱業務の整合化に向けた、業務本課及び地域行政機関との調整を引続き行っていく。
3	地域の窓口機能・地域振興機能の強化	○★	地域振興機能の強化	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のための仕組みづくりの検討	計画どおり		H24		住民の意見やニーズ、地域の現状を把握し、地域のまちづくり活動を効果的に支援していくとともに、地域に関わる施策事業にも反映していけるよう、地域の窓口機能・地域振興機能の強化に係る具体的な取組について検討する。
4	地域行政機関施設整備	○★	地域行政機関の施設整備	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	343,701	H元		地域自治センターについては、平成28年度の供用開始に向けて、工事を進めていく。 地区市民センターについては、エレベーターを設置するなどバリアフリー化を推進するとともに、太陽光発電システム及び蓄電池の設置を行うなど地域防災拠点としての機能の充実を図る。併せて施設の保全を計画的に行っていく。
5	地域自治会議の運営	★		上河内地域住民 河内地域住民	平成19年度から平成28年度までの10年間、合併市町村基本計画の執行状況に関する答申や地域のまちづくりに関する施策の提案を行う地域自治会議を運営する。	計画どおり	2,144	H19		合併後の旧町地域が個性と活気あふれる魅力ある地域づくりを行い、住民一人ひとりが実感できる豊かさを創出するために設置された地域自治会議が、合併市町村基本計画の執行状況や地域のまちづくりに関する施策について、地域住民の声を反映させた答申や提案を市長に提出できるよう、円滑に地域自治会議を運営していく。

4 今後の施策の取組方針

今後の方向性

課題	<p>◆多様化する市民ニーズ等に対応が求められる中で、地域行政機関に対する市民の満足が十分に得られていないことから、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>◆旧市域と合併地域において地域行政機関の取扱業務に差異があることから、地域自治制度の検証を踏まえ、保健福祉分野など市民生活に関わりの深い取扱業務を拡充するなど、地域行政機関の全所的な整合化を図る必要がある。</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となっている。</p> <p>◆地域行政機関の施設整備においては、既存施設のバリアフリー化・省エネルギー化や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、合併地域においても、まちづくりと人づくりを一体的に支援できるよう、地域自治センターと生涯学習センターの合築等を進めていく必要がある。</p>	方向性	<p>〈施策全般〉 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を図っていくとともに、地域と行政を繋ぐ地域振興機能等の強化等を図り、地域行政機関の機能を強化する。</p> <p>〈主要事業〉 ◆市民生活に密着したサービスの充実 ・市民ニーズを的確に捉え、多様な業務に適切かつ迅速に対応できるよう、窓口の専門職員(チューター)を中心として、OJTや研修を充実させるなど、職員の能力向上に取り組むことにより、組織全体の質の向上を図る。 ・地域自治センターで取扱っている市民生活に関わりの深い取扱業務については、地区市民センターに拡充するなど、均質的な窓口サービスの提供を図る。 ◆地域と行政を繋ぐ地域振興機能の強化 ・住民の意見やニーズを把握し、地域課題に対応した施策事業を推進できるよう、地域と各分野の業務所管部署や地域間・業務所管部署間を繋ぎ、調整を行なう地域行政機関の地域の窓口機能と地域振興機能の強化を図る。 ◆地域まちづくり拠点としての地域行政機関の施設整備 地域行政機関の地域のまちづくりの拠点としての機能を十分に発揮できるよう、まちづくりと人づくりの一体的推進に向けた施設整備を進めていく。</p> <p>〈その他個別事業〉</p>
----	--	-----	---