

平成29年度 基本事業評価シート（平成28年度実績評価）

政策 07 信頼に応える行政運営
施策 01 適正な行財政運営の推進
基本事業 06 窓口サービスの向上
主管課： 総合窓口課
関係課： 市民協働推進課

1 基本事業の目的

対象（誰、何を対象としているか）	意図（どのような状態にしたいのか）
市民	窓口で快適に相談や行政手続きが行えるようにする。

2 基本事業の成果状況（意図の達成度を図る成果指標とその動向）

市の窓口サービスは利用しやすいと感じる市民の割合						(%)	総合窓口課
基準値 (H26)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	目標値 (H33)		
59.00	57.10	60.80	62.00	64.00	70.00		
向上指針	上がると良い	(状況) 昨年度と比べて3.7ポイント向上しています。男女、年齢、地区のほとんどでポイントが増加しました。 (原因) わかりやすく丁寧な窓口対応に取り組んでいることが成果向上に結びついたと考えます。					
対前年度	向上						
目標達成度	低						
次年度課題	課題とする						

コンビニエンスストアでの諸証明交付件数（総交付件数に占める交付割合）（年間）						(%)	総合窓口課
基準値 (H26)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	目標値 (H33)		
0.00	0.10	3.20	5.00	6.00	10.00		
向上指針	上がると良い	(状況) 平成28年1月からコンビニ交付を開始し、徐々に交付件数が増加しています。昨年度と比べて3.1ポイント向上しました。 (原因) 個人番号カードの申請、交付が円滑に進み、コンビニエンスストアでの諸証明交付の周知に努めたことで、交付件数が向上していると考えます。					
対前年度	向上						
目標達成度	中						
次年度課題	課題とする						

基準値 (H26)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	目標値 (H33)
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
向上指針					
対前年度					
目標達成度					
次年度課題					

基準値 (H26)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	目標値 (H33)
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
向上指針					
対前年度					
目標達成度					
次年度課題					

	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
	決 算	決 算	決 算	予 算	見 込
事業費合計	19,972	25,701	29,451	46,689	46,689
人件費	0	0	25,469	0	0
トータルコスト	19,972	25,701	54,920	46,689	46,689

市役所全ての窓口において、わかりやすく親切丁寧な対応を心がけ、より多くの方が窓口サービスに満足いただけるよう取り組んでいかなければなりません。 また、コンビニ交付件数の向上を目指し、引き続き、個人番号カードの利用拡充に伴う申請促進とコンビニ交付の周知に努めてまいります。	推進状況	一部停滞あり
	次年度への課題	課題あり
	成果方向性	向上
	コスト方向性	維持

[illegible]