

総合計画体系	分野	5	第5章	地域経営の推進	施策統括課	行政管理課
	施策No.	35	施策名	効果的・効率的な行政経営の推進	課長名 (施策統括責任者)	眞崎武浩
関係課名		総務法制課、財政課、契約検査課、管財課、企画政策課、情報システム課、都市政策課、用地対策課、建築住宅課、市民生活課、市民税課、協働推進課、監査事務局、選挙管理委員会				

目指す成果(平成26年の状態)

限られた資源を適切に活用し、効率的な行政経営を実践し、質の高い行政サービスを提供している。

1. 施策の対象と対象指標

対象(誰、何を対象としているのか) * 人や自然資源等		市民							
	対象指標	単位	20年度(実績)	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(実績)
A	佐賀市の人口	人	236,057	235,692	236,357	235,350	236,004	235,469	235,162
B									
C									

2. 施策の意図と成果指標

意図(この施策によって対象をどう変えるのか)		限られた経営資源を効果的に活用し、効率的で質の高い行政サービスを提供することにより、市民の満足度を向上させる。							
	成果指標	単位	20年度(実績)	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度 (上段:目標 下段:実績)
A	市は効率的で質の高い行政サービスを提供していると思う市民の割合	%	40.4	43.2	46.8	42.0	47.7	44.8	54.0 43.4
B	客観的・相対的評価(経営革新度ランキング)	位	23	—	—	20	—	7	10 —
C									
D									
E									
成果指標の測定企画(実際にどのように実績値を把握するか)		(A)市民意向調査の「市は、効率的で質の高い行政サービスを提供していると思いますか?」という設問で測定する。 (B)日本経済新聞社と日経産業地域研究所が隔年で実施している行政サービスに関する調査のランキング。(※平成23年度から発展的にリニューアルし、「経営革新度調査」として実施された。全国の市区(809市区)を対象に、「透明度」「効率化・活性化度」「市民参加度」「利便度」の項目で改革の度合いを評価している。)							
目標設定の考え方(平成26年度)		(A)「市は、効率的で質の高い行政サービスを提供していると思いますか?」という設問に対して、「そう思う」「どちらかといえばそう思う」と答えた回答の合計値とし、年2%ずつの評価向上を目標値として設定する。 本指標は、市政全般についての市民サービスや行政の効率化への取り組みや姿勢が評価される項目であり、市民の感覚によるところも大きい。当初3分の1の満足度を概ね2分の1にすることを旨とする。 (B)他の市区と比較して、本市の優位性を保つため、常にランキング上位(10位以内)を目標とする。							

3. 施策のコスト

単位:千円

項目	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
事業費(事務事業の事業費合計)	908,275	1,346,818	1,438,235	1,201,490	1,846,920	1,849,074	3,689,709
人件費	1,132,372	1,173,474	1,156,945	1,196,935	1,165,946	1,182,451	1,189,682
合計	2,040,647	2,520,292	2,595,180	2,398,425	3,012,866	3,031,525	4,879,391

## 施策評価シート2

### 4. 施策の特性・状況変化・住民意見等

①この施策の役割分担をどう考えるか(協働による住民と行政の役割分担)

ア)住民(事業所、地域、団体)の役割(住民が自助でやるべきこと、地域やコミュニティが共助でやるべきこと、行政と協働でやるべきこと)

○市民は行政が効率的・効果的な経営をしているかに関心を持ち、様々な機会を通じて意見を述べる。

イ)行政の役割(市がやるべきこと、都道府県がやるべきこと、国がやるべきこと)

○市が目指す将来像や計画・戦略等をわかりやすく市民に伝え、共有化を図る。

○厳しい財政状況の中でも、行政としていかにより良いサービスを市民に提供していくかが求められる。そのためにも、目的を達成するために必要な行政内部のマネジメントの仕組みや環境を整える。

②施策を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)は今後どのように変化するか?

(内部事務)

○現下の財政状況を踏まえ、事業の「選択と集中」のもと、経営的視点からの「行政運営」に努める必要がある。

○行政サービスの「選択と集中」を行うためには、市民の理解が不可欠であり、そのためには、行政としての説明責任や情報公開が求められる。

○合併後における事務効率化を更に進める必要がある。特に、支所業務再編による関連事務事業の見直しが必要である。

○本格的な地方分権の時代にふさわしい、地域の実情にあった施策・政策実現が求められる。(H26.6.4地域主権改革第4次一括法公布)(市民サービスの向上)

○市民サービスの提供においては、必要なサービスを必要な提供方法で効率的に行うことが必要である。

③この施策に対して、住民(対象者、納税者、関係者)や議会からどんな意見や要望が寄せられているか?また、それにどう対応するのか?

○市民からは、ムダを省いた効率的な行政運営と同時に、質の高いサービスが求められている。また、議会からはより一層の行財政改革の推進が求められている。引き続き、行革大綱の着実な推進、行政評価システムの運用向上などに取り組む。

○市民生活課が実施しているアンケート調査では、窓口サービスに関するお客様満足度は「たいへん満足」「満足」との回答が全体の96.2%を占めており、高い水準を維持している(H26.12実施のCS調査による)。引き続き、「待ち時間の短縮」、「職員のスキルアップ」、「接遇の向上」等の取り組みを継続しつつ、ホームページや携帯電話で運用している「まち(あい)ネット」(窓口待ち人数表示システム)の更なる周知を図っていく。

### 5. 施策の前年度成果結果の振り返り

評価	達成度(単年度目標(H26実績)/H26目標)	達成している		概ね達成		○ 達成していない	
	必要性(市民・社会ニーズ)	○	増加している	横ばい		減少している	
	市(役所)の裁量余地の大小		かなり大きい ○	どちらかといえば大きい	どちらかといえば小さい	かなり小さい	余地なし
評価理由	<p>【達成度】成果指標である「市は効率的で質の高い行政サービスを提供していると思う市民の割合」は、目標値を10.6ポイント下回った。経営革新度ランキングは隔年調査のため実施されていない。</p> <p>【必要性】市民意向調査では、施策の重要度について「重要」との回答が約84%に達し、前年度を7.8ポイント上回っている。</p> <p>【裁量余地】法定的な事務も多く、業務自体に裁量の余地が少ないものもあるが、業務の進め方については工夫の余地があり、自治体サービスの格差を生じさせることができる要素はある。</p>						

### 6. これまでの総括

評価	「目指す成果」の達成度	達成できた		概ね達成できた		○	少し遅れている	大幅に遅れている	
	成果指標	単位	当初目標値	H22達成度	H23達成度	H24達成度	H25達成度	H26達成度	指標の達成度
	市は効率的で質の高い行政サービスを提供していると思う市民の割合	%	54	86.7%	77.8%	88.3%	83.0%	80.4%	少し遅れている
	客観的・相対的評価(経営革新度ランキング)	位	10	-	50.0%	-	142.9%	-	達成できた

### 7. 施策の課題認識

施策の課題(関係部)

○市民意向調査における「目的達成に必要なこと」の設問に対し、「行革や事業の有効性を検証する仕組みの充実」「ICTを活用した事務効率化、サービス充実」との回答が前回調査から上昇していることから、引き続き行財政改革の推進、行政評価システムの充実、電子自治体化の推進に努めるとともに、これらの取組みについての情報発信にも注力していく必要がある。(企画調整部)

○公共工事の適正化とコスト縮減について、より効果を高めるような手法を引き続き検討していく。(建設部)

○事務効率の向上を目指すとともに質の高い行政事務の推進を図るため、監査、内部統制及び事業評価の手法について研究を進めていく必要がある。(企画調整部、監査事務局)

○支所業務再編や本庁舎増改築事業により、市民サービスの低下を招かないよう十分な対応が求められる。(企画調整部、総務部)

○個人情報・業務情報等の漏洩対策が、引き続き求められる。(企画調整部)

○マイナンバー制度への円滑な対応が、引き続き必要となっている。(企画調整部、市民生活部)

○公職選挙法改正による選挙権年齢の引き下げへの対応なども含めて、引き続き投票率向上と効率化のための方策を検討していく必要がある。(選挙管理委員会)