

1. 評価のための基礎情報

1-①. 政策目標と目指すべき将来像

政策目標	17 それぞれが持つ力を最大限に発揮する行政経営	部局名	総務部
目指すべき将来像	○市民参加が進み、市民がまちづくりの主役になっている ○市民によって多くの公共的な役割が主体的に担われている ○職員一人一人の能力が生かされ、組織としても個人としても大いに発揮されている ○行政文書や各種資料が適正に管理され、市政に関する情報がわかりやすく提供されている ○新たな課題に的確に対応する施策展開を支える例規が整備されている		
政策目標を支える施策目標	58 市民と行政が協力して自治の進展を図る	61 戸籍・住民基本台帳事務を迅速・正確に行う	
	59 職員がやる気を持ち、成果を出せる体制をつくる	62 自立的に、適正な法的判断を行うことのできる体制を構築する	
	60 市が保有する情報を総合的に管理するとともに、自治に関する基本的な制度の整備を推進する	63 北部の行政拠点を充実する	

1-②. 政策を推進するためのコスト

(単位：事業、職員コスト 千円/職員数 人)

一般会計決算額：A	23年度 決算額	24年度 決算額	25年度 決算額	26年度 決算額	27年度 決算額	28年度 予算額	29年度 計画額	30年度 計画額
	62,908,737	62,225,457	61,856,293	67,568,524	72,734,038	71,020,000	75,870,113	71,165,480
政策推進コスト：B (=C+D)	1,854,124	1,525,244	1,603,630	2,546,295	2,189,552	1,945,328	2,005,440	2,009,273
対前年度比(増減率)	-	-17.74%	5.14%	58.78%	-14.01%	-11.15%	3.09%	0.19%
決算額に占める割合(B/A)	2.95%	2.45%	2.59%	3.77%	3.01%	2.74%	2.64%	2.82%
市民1人あたりのコスト(円)	7,878	6,466	6,783	10,732	9,192	8,123	8,374	8,390
事業実施コスト：C	1,043,773	673,690	744,566	1,587,115	1,113,260	909,525	932,234	936,067
財源内訳								
特定国県支出金	51,272	25,229	9,932	12,788	189,575	53,952	16,568	22,081
特定地方債	0	0	31,200	0	19,700	6,900	5,628	36,720
特定その他	145,604	146,164	150,582	163,259	167,546	132,465	155,136	144,741
一般財源	846,897	502,297	552,852	1,411,068	736,439	716,208	754,902	732,525
従事職員概算コスト：D	810,351	851,554	859,064	959,180	1,076,292	1,035,803	1,073,206	1,073,206
庁内全従事職員数	2173人	2172人	2165人	2233人	2370人	2366人	2366人	2366人
全従事職員に占める割合	6.99%	7.60%	7.76%	8.20%	9.70%	9.43%	9.43%	9.43%
従事職員数	152人	165人	168人	183人	230人	223人	223人	223人
常勤職員	93人	98人	102人	115人	127人	125人	125人	125人
再任用職員	0人	0人	0人	0人	3人	2人	2人	2人
再任用職員(短時間)	14人	16人	16人	17人	12人	12人	12人	12人
臨時職員	25人	19人	16人	13人	31人	30人	30人	30人
非常勤嘱託職員	20人	32人	34人	38人	57人	54人	54人	54人



1-③. 政策指標の達成状況

政策指標名		政策指標の進捗状況									
業務連携・協力する民間非営利組織等の数											
		21年度									
基準値	143										
	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	32年度		
目標値	-	-	-	-	170	-	-	-	-	220	
実績値	164	162	256	297	310	-	-	-	-	-	
政策指標の達成状況等分析											
指標の達成状況（27年度）		達成できた									
<p>▼総合計画を効果的に推進し、社会情勢の変化に対応した行政経営の転換を図り、市政の基軸の一つとして位置付けた「新しい公共の形成」を目指すため、各課かいにて非営利組織との連携・協力を意識した事業を展開している。その結果、平成25年度以降、「事業協力」や「共催」、「協働」などの手法による事業の実施が増加し、平成27年度も目標を大幅に上回ることが出来ている。</p>											

政策指標名		政策指標の進捗状況									
「窓口サービスが迅速・的確に処理されている」と思う市民の割合											
		21年度									
基準値	26.7%										
	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	32年度		
目標値	-	-	-	-	30.0%	-	-	-	-	35.0%	
実績値	-	27.2%	-	29.1%	25.0%	-	-	-	-	-	
政策指標の達成状況等分析											
指標の達成状況（27年度）		達成できなかった									
<p>▼平成27年度市民満足度調査における市窓口の「迅速かつ的確な窓口サービス」満足度については、25.0%の方が「たいへん満足」「まあ満足」（対前年度比：-4.1%）、49.3%の方が「どちらともいえない」（対前年度比：+3.1%）、16.0%の方が「やや不満」「たいへん不満」（対前年度比：-0.4%）と回答している。職員の接遇態度及び業務知識の向上に努めたものの指標を達成することはできなかった。今後は、平成28年1月に新庁舎移転に伴い導入した連携型窓口システムの起点として効率的な窓口サービスの向上に取り組む。また、3出張所を中心に身近な地域において利便性の高い窓口サービスを提供するとともに、市役所本庁舎機能分散による窓口混雑緩和を図り、市民満足度のアップを目指す。</p>											

## 2. これまでの取り組みの評価

<p>①政策推進コスト、指標の達成状況を踏まえた分析</p>	<p>【事業コスト、人件費、指標の達成状況等を踏まえたこれまでの取り組み状況について分析します】</p> <p>▼平成27年度の事業実施コストについては、国勢調査や社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）事業で増となったものの、松浪地区コミュニティセンター建設工事が完了したことにより、前年比約30%減となった。▼人件費については、国勢調査事務や社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）事務、出張所の開設及び運営事務等のため、従事職員数は前年比約24%増の227人となったが、臨時職員や非常勤嘱託職員の活用により、従事職員概算コストについては前年比約8.8%増にとどめることができた。▼やりがいを持って業務に取り組む職員の育成のため、人事評価システムについて平成16年度から試行を始め、適時制度を見直しながら実施しており、平成28年4月には全職員の給与等処遇への反映まで行うものとした。▼平成26年4月、市政への市民の意見の反映を推進し、主体的な市民参加を促進するため、市民参加条例を施行した。▼「新しい公共の形成」に向け、非営利組織との連携・協力を意識した地域自治や協働事業の推進を図り、市民ニーズを捉えた効果的な事業を展開した。また、今後さらに新しい公共の担い手となるべき市民活動団体の育成のため、市民活動推進補助制度の見直しや、市民活動サポートセンターの利用促進を図った。▼地域課題の抽出と解決に向け、地域住民の話し合いの場（まちぢから協議会）が各地区に設置され、地域の絆づくりが進み、多くの市民が地域での活動に関わりを持っていただくことを目指した市民自治の取り組みが広がっている。▼条例等の立案に際しては、各課に対し法的側面からの助言を行ってきた。ここ数年来例規の制定改廃件数が増加している中、これらについて適正に審査を行い、例規等審査会による承認を得てきた。また、毎年度10名程度の職員を公募し、専門家の指導の下条例立案研究を行い、職員の政策法務能力の向上に努めてきた。▼行政文書の適正な管理は、各課における行政事務のベースとなるものであることから、いろいろな機会を捉えて研修を実施するなど施策を進めてきた。▼平成28年1月に市民課を起点とした連携型窓口システムの導入、税証明発行の開始等により、窓口の利便性の向上を図った。身近な地域における窓口サービスの拠点として3出張所を中心にサービスを提供するとともに、コンビニエンスストアでの住民票の写し等証明書発行の普及促進を図り、市役所本庁舎機能分散による窓口混雑緩和に取り組んだ。また、マイナンバーカード（個人番号カード）の交付を進めた。</p>
<p>②個別審議会等からの評価・意見等</p>	<p>【個別審議会等からの評価や意見を記入します】</p> <p>【個別審議会等】</p> <p>▼新しい公共の形成の一端を担う市民活動団体の育成に、中間支援組織である市民活動サポートセンターの支援が欠かせない。（市民活動推進委員会）▼市民活動団体の育成を目的とした市民活動推進補助制度の拡散を図り、活用されやすい制度とすべきである。（市民活動推進委員会）▼市民活動団体がさらに成長しようとするときの具体的な環境が整っていない。（市民活動推進委員会）</p> <p>【市議会】</p> <p>▼市民活動サポートセンターについて平成29年度以降は完全公募形式とすべきである。（市議会）</p> <p>【その他】</p> <p>▼まちぢから協議会の運営に携わる役員が高齢であったり、メンバーが固定されてしまったりすることが課題である。▼松林地区・湘北地区で開催されている市民集会においては、地域住民の自主的活動を推進するための地域集会施設の整備についての要望が出されている。</p>
<p>③今後の取り組みを進めるうえで課題</p>	<p>【これまでの取り組み、審議会等の評価等を踏まえ、何が課題となっているか記入します】</p> <p>▼人事評価システムについては、平成28年度から再構築した制度で運用を開始しているが、実施した結果を分析し、人材育成につなげていくよう職員の意見を取り入れつつ、適時制度を見直すなどの対応が必要である。▼市民活動サポートセンターについて、利用者アンケートや市議会からの意見より、予約可能な会議室や発表スペースなどの増設に関する意見があげられている。▼当市の市民活動団体について、収益機能を設け経済的に自立している団体が少なく、自立を達成するためのソフト面の支援について継続的に実施が求められている。▼まちぢから協議会に多くの住民が関わられるよう民主的な運営、透明性の確保、情報発信の充実が求められている。このまちぢから協議会が地域におけるコーディネート機能や様々な情報の発信地としての役割を十分に発揮するためには、運営や活動がより自主的かつ自立的に行われるための市の支援が必要とされ、また、活動拠点となる地域集会施設の整備も必要とされる。▼保健所の設置その他新たな事業が見込まれる中、それらの施策展開を支える例規の整備が求められる。▼行政文書の適正な管理や歴史的公文書の適切な保存など、公文書管理法の趣旨にのっとった施策が求められている。</p> <p>▼マイナンバーカード（個人番号カード）については、国のカード作成等の対応が遅れたこと、地方公共団体情報システム機構のカード管理システムに障害が多発したことが影響し、交付枚数が想定を下回っている。そのため、現在の交付体制を維持し、早期に交付を完了する必要がある。</p>
<p>④課題を踏まえた第4次実施計画での取り組みの考え方</p>	<p>【課題を踏まえ、第4次実施計画でどのような事に取り組むか記入します】</p> <p>▼市民活動サポートセンターについては、利用者や市議会から、予約して確実に集うことが出来る諸室や、発表の場などの施設拡充に向けた検討が求められている。このことから、第3次実施計画に位置付けた「市民活動サポートセンター施設拡充事業」における、施設拡充の方向性を含めた新たな中間支援施設のあり方の検証を踏まえて、具体的な取組を行う。▼まちぢから協議会の活動については、地域課題の協議を行う段階から、自主的に地域課題を解決する段階に発展し事業化が進むよう、地域担当職員を介した助言や情報提供を実施する。また、まちぢから協議会の活動拠点となる地域集会施設の整備に向けた位置づけを検討する。▼法制度や社会状況の変化の中、本市の各施策を支える例規の整備に取り組んできたところである。今後もいろいろな施策展開が見込まれており、それを支える例規の整備について引き続き取り組んでいく。▼本市における文書管理の基本となるファイリングシステムについて、全庁的に統一感を持った適正な運用がなされるよう、内部研修や外部講師を活用した研修を実施するなど取り組んできたところであり、今後も引き続き適正な文書管理に向けた取り組みを進めていく。▼連携型窓口システムの適切な運用を引き続き検証し、3出張所の適切な運用及びコンビニエンスストアにおける住民票の写し等証明書発行により、身近な地域におけるサービスの提供を進め、市役所本庁舎機能分散による窓口混雑緩和に取り組む。また、マイナンバーカードの交付を計画的に進める。</p>

3. 政策目標を支える施策目標の状況

(単位：事業、職員1人 千円/職員数 人)

<b>施策目標</b>		<b>58 市民と行政が協力して自治の進展を図る</b>						
<b>担当課名</b>	市民自治推進課	<b>職員数</b>	常勤	15人	その他	2人		
<b>施策のねらい</b>								
1 多様な形態による市民サービスの提供と人材育成の支援								
行政から提供されるだけでなく、市民や市民活動団体、NPOなどの多様な主体から、協働をはじめとしたさまざまな形態により提供される市民サービスによって、まちづくりが進められる仕組みを構築します。また、市民活動とその活動の担い手となる人材の育成を支援します。								
2 市民主体の活動の環境づくりと活動支援								
自立した市民が主体的に活動できる拠点の整備や環境づくりを進めるとともに、新たなコミュニティの活動を支援し、地域のきずなをつくり、地域での活動の担い手の発掘、自主的な課題解決のための取り組みを促進します。								
3 市政への市民参加の推進								
市民参加をしやすい環境の整備に努めるとともに、市政に関する情報を積極的に市民に提供し、主体的な市民参加を促進します。								
<b>一般会計</b>	<b>23年度 決算額</b>	<b>24年度 決算額</b>	<b>25年度 決算額</b>	<b>26年度 決算額</b>	<b>27年度 決算額</b>	<b>28年度 予算額</b>	<b>29年度 計画額</b>	<b>30年度 計画額</b>
施策推進コスト	717,392	297,450	359,210	1,133,221	363,757	379,777	406,570	404,659
対前年度比(増減率)	-	-58.54%	20.76%	215.48%	-67.90%	4.40%	7.05%	-0.47%
部局内での割合	38.69%	19.50%	22.40%	44.50%	16.46%	19.52%	20.66%	20.52%
事業実施コスト	632,667	215,047	258,237	1,018,858	244,245	260,419	287,212	285,301
従事職員概算コスト	84,725	82,403	100,973	114,363	119,512	119,358	119,358	119,358
常勤 その他	常勤職員	9人	10人	12人	14人	15人	15人	15人
	再任用職員							
	再任用職員(短時間勤務)		1人	1人	1人	1人	1人	1人
	臨時職員							
	非常勤嘱託職員	2人	2人	2人	2人	2人	1人	1人

<b>施策目標の達成状況を測る指標</b>									
<b>指標名</b>									
市民活動団体の登録数							基準値(21年度)		251団体
年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	32年度
目標値	270団体	285団体	300団体	320団体	340団体	345団体	350団体	355団体	365団体
実績値	283団体	287団体	314団体	317団体	341団体	-	-	-	-

**施策指標の達成状況を踏まえた施策のねらいの現状**

▼さまざまなテーマの市民活動の拡大により、地域課題の解決に向けた取組みが増加しているとともに、施策指標として設定した市民活動団体の登録数は、増加傾向にある。▼また、登録団体の情報発信ツールとして「ちがさき市民活動ガイドブック」等の活用により、これから市民活動に参加したい市民への情報提供を通じて新たな人材の発掘に努めるとともに、多様な主体間の連携・協力を推進し、協働のまちづくりのさらなる発展を図る。▼地域集会施設の未整備地区において、整備に向けた検討を行うとともに、既存の施設においてはより多くの地域住民の活動が推進されるよう環境整備に努める。▼新たな地域コミュニティの取り組みであるまちぢから協議会の活動をとおして、多くの住民が地域の活動に関わりを持ち、地域力の向上が図られるよう支援を行う。

<b>施策目標</b>	<b>59 職員がやる気を持ち、成果を出せる体制をつくる</b>							
<b>担当課名</b>	<b>職員課</b>	<b>職員数</b>	常勤	28人	その他	1人		
<b>施策のねらい</b>								
1 適材適所の職員配置								
積極的に職員採用活動を行い、多様で有用な人材を確保するとともに、職員の意向調査などを踏まえ、専門性や実績に配慮した適材適所の職員配置を行い、複雑多様化する市民ニーズに的確に対応した行政経営を行います。								
2 適正な実績評価								
人事評価システムを透明性、公平性、公正性、納得性を軸に実施し、個々の職員の実績を適正に評価することにより、職員の意欲、知識・技術の向上を図り、職員一人一人の能力を高めるとともに、各職員が持つ能力が最大に発揮される仕組みとして総合的な人事給与制度を確立します。								
3 人材育成								
さまざまな行政課題に対応するため企画力・政策形成能力の向上を図る諸研修を実施するとともに、職員の能力・意識・技術の向上を図る諸研修を充実することで、分権型社会における自治体経営の担い手となり、多様化する市民ニーズに的確に対応できる人材を育成します。								
4 人事給与制度の適正な管理・運用								
人事給与制度については、社会情勢に配慮した市民の理解を得られる適正なものとなるよう調査、研究したうえで、必要に応じて改正し、適正な運用を行います。								
5 職員の健康の保持・増進								
業務効率の向上と職員の健康増進のため福利厚生事業を実施するとともに、心の健康にも配慮した健康管理体制の充実及び職場環境の整備を進めます。								

一般会計	23年度 決算額	24年度 決算額	25年度 決算額	26年度 決算額	27年度 決算額	28年度 予算額	29年度 計画額	30年度 計画額
施策推進コスト	275,409	300,010	309,060	371,087	396,978	378,316	457,631	449,388
対前年度比(増減率)	-	8.93%	3.02%	20.07%	6.98%	-4.70%	20.97%	-1.80%
部局内での割合	14.85%	19.67%	19.27%	14.57%	17.97%	19.45%	23.25%	22.79%
事業実施コスト	113,922	107,165	120,977	148,848	160,594	160,467	239,782	231,539
従事職員概算コスト	161,487	192,845	188,083	222,239	236,384	217,849	217,849	217,849
常勤職員	20人	21人	23人	28人	30人	28人	28人	28人
再任用職員		0人	0人	0人	1人	0人	0人	0人
再任用職員(短時間勤務)		1人	1人	1人		1人	1人	1人
臨時職員			1人	1人				
非常勤嘱託職員	1人	1人	1人	4人	6人	6人	6人	6人

**施策目標の達成状況を測る指標**

指標名							基準値(23年度)		84.0%
自己の能力が生かされていると考えている職員の割合									
年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	32年度
目標値	-	-	90.0%以上	90.0%以上	90.0%以上	90.0%以上	90.0%以上	90.0%以上	90.0%以上
実績値	84.0%	84.0%	84.0%	82.0%	82.0%	-	-	-	-

**施策指標の達成状況を踏まえた施策のねらいの現状**

▼自己の能力が生かされていると考えている職員の割合については、平成25年度以降、90%以上という目標値に対して、82%~84%で推移しており、目標値に到達をしていないため、達成に向けて更なる施策の推進が必要である。▼まず、あるべき職員の姿を目指して人材育成に取り組むに当たっては、やる気を持った職員の採用が必要であり、職員採用試験については、近隣団体においても様々な採用方法を行っており、人材確保競争が起きている中で、どのような職員が必要であるかを明確にし、よりの確な採用をすることができる試験を実施していく。▼また、人事評価システムについては、平成16年度から試行を始め、適時制度を見直しながら実施しており、平成28年4月には全職員の給与等処遇への反映まで行うものとしたが、実施した結果を分析し、人材育成につなげていくよう職員の意見を取り入れつつ、適時制度を見直すなどの対応が必要である。▼職員研修については、平成25年度に改訂された人材育成基本方針の「あるべき職員の姿」に近づくため、職員1人1人に求められる「能力」や「役割」を果たせるように、政策形成能力、マネジメント能力、「協働」についての理解等を深めるなど様々な研修が必要とされている。引き続き、時代の変化に対応した研修や市民や職員の要求に応じた能力開発のできる研修を実施していく。▼人事給与制度の適正管理・運用については、人材育成の観点からがんばった職員が報われる制度としていくとともに、市民の理解を得られる適正なものとなるよう調査研究を進め、必要な改正、適正な運用を行う必要がある。▼職員の健康管理の保持・増進については、職員の健康増進と心の健康管理の充実等に今後とも努めていく必要がある。▼ワークライフバランスを推進するため、業務効率化や事務改善などを実施し、全庁的な働き方の見直しを行う。▼女性管理職の登用を推進するため、制度の検討を進める。(チャレンジ任用制度など)

施策目標 60 市が保有する情報を総合的に管理するとともに、自治に関する基本的な制度の整備を推進す								
担当課名	行政総務課			職員数	常勤	10人	その他	4人
施策のねらい								
1 情報の適正管理と公開								
行政文書をはじめ市が保有する情報を適正に管理し、市民に対し市政に関する情報をわかりやすく提供します。								
2 円滑な議会運営事務の展開								
議会の招集・議案書等の調製など、円滑な議会運営のための行政側の事務を行います。								
3 統計調査の実施と提供								
各種統計調査を実施し、統計情報を提供します。								
4 自治基本条例のさらなる推進								
地方自治の本旨にのっとり、茅ヶ崎市における自治を着実に推進するため、茅ヶ崎市自治基本条例の趣旨に基づいた取り組みを進めるとともに、自治を推進するためのさまざまな制度の検討・整備を進めます。								
一般会計	23年度 決算額	24年度 決算額	25年度 決算額	26年度 決算額	27年度 決算額	28年度 予算額	29年度 計画額	30年度 計画額
施策推進コスト	102,098	115,213	108,713	116,062	197,816	102,699	97,777	103,760
対前年度比(増減率)	-	12.85%	-5.64%	6.76%	70.44%	-48.08%	-4.79%	6.12%
部局内での割合	5.51%	7.55%	6.78%	4.56%	8.95%	5.28%	4.97%	5.26%
事業実施コスト	10,461	7,967	12,696	16,199	95,470	16,291	11,369	17,352
従事職員概算コスト	91,637	107,246	96,017	99,863	102,346	86,408	86,408	86,408
常勤職員	10人	11人	10人	11人	11人	10人	10人	10人
再任用職員					1人			
再任用職員(短時間勤務)	1人	2人	2人	2人	1人	1人	1人	1人
臨時職員						1人	1人	1人
非常勤嘱託職員	2人	2人	2人	2人	3人	2人	2人	2人

施策目標の達成状況を測る指標									
指標名									
自治基本条例を意識して業務に携わっている職員の割合							基準値(23年度)		70.3%
年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	32年度
目標値 (一般行政職員 (保育士を除く))	-	-	-	-	99.0%	100%	100%	100%	100%
実績値 (一般行政職員 (保育士を除く))	95.1%	97.9%	98.3%	98.4%	99.3%	-	-	-	-
目標値 (全職員)	-	75.0%	80.0%	85.0%	90.0%	82.0%	84.0%	86.0%	90.0%
実績値 (全職員)	70.3%	74.8%	75.0%	78.0%	78.6%	-	-	-	-

施策指標の達成状況を踏まえた施策のねらいの現状									
▼職員が自治基本条例を意識して自らの業務に携わっているかを測る。▼一般行政職員(保育士を除く)の100%近い認識度に対して、医療職員や技能労務職員、保育士の認識度は依然として高くない。▼引き続き階層別の研修等を行い、一般行政職員(保育士を除く)の認識度100%を目標とすると共に、職種別の研修を行うことで、医療職員や技能労務職員、保育士を含む全職員の認識度についても毎年2%増加することを目標とした。									

施策目標		61 戸籍・住民基本台帳事務を迅速・正確に行う						
担当課名	市民課	職員数	常勤	56人	その他	77人		
施策のねらい								
1 戸籍簿と住民基本台帳の適正な整備と事務処理の迅速性・正確性のさらなる向上								
行政事務の基本情報である戸籍簿と住民基本台帳の整備を適正に行うとともに、事務処理の迅速性と正確性を向上させます。								
一般会計	23年度 決算額	24年度 決算額	25年度 決算額	26年度 決算額	27年度 決算額	28年度 予算額	29年度 計画額	30年度 計画額
施策推進コスト	518,579	434,631	442,436	551,312	763,798	684,366	639,992	622,474
対前年度比(増減率)	-	-16.19%	1.80%	24.61%	38.54%	-10.40%	-6.48%	-2.74%
部局内での割合	27.97%	28.50%	27.59%	21.65%	34.57%	35.18%	32.52%	31.57%
事業実施コスト	180,415	116,098	120,702	172,778	309,099	245,232	200,858	183,340
従事職員概算コスト	338,164	318,533	321,734	378,534	454,699	439,134	439,134	439,134
常勤職員	40人	40人	41人	47人	55人	54人	54人	54人
再任用職員	0人	0人	0人	0人	1人	2人	2人	2人
再任用職員(短時間勤務)	11人	10人	9人	9人	6人	5人	5人	5人
臨時職員	11人	12人	10人	11人	30人	28人	28人	28人
非常勤嘱託職員	15人	25人	27人	28人	45人	44人	44人	44人

### 施策目標の達成状況を測る指標

指標名									
市民課窓口の取扱件数の割合							基準値(23年度)		64.8%
年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	32年度
目標値	-	-	63.1%	-	59.2%	-	-	54.5%	52.9%
実績値	64.8%	64.5%	61.9%	58.8%	55.4%	-	-	-	-

### 施策指標の達成状況を踏まえた施策のねらいの現状

▼平成28年1月に本庁舎移転に伴い連携型窓口システムを実施するとともに、案内業務を担うフロアマネージャーを配置し、窓口利用者がわかりやすく、効率的な手続きが行えるよう整備するとともに、税証明を含めた利便性の高い証明発行窓口を開設することができた。今後も、システムの適切な運用を進めていくとともに、関係各課との調整を行い、改善点について検証していく。▼生活様式の変化や市民ニーズの多様化、長寿社会に対応するため、辻堂駅前出張所、香川駅前出張所、ハマミーナ出張所を設置し、身近な地域での窓口サービスの提供機会を拡大したことにより、市役所本庁舎機能の分散による本庁舎窓口の混雑緩和を進めることができた。本庁舎市民課及び出先機関6カ所において取り扱った市民課所管業務について、全体に占める本庁舎市民課窓口での取扱の割合は26年度の58.8%から3.4%減の55.4%となっている。今後も、3出張所を中心に利便性の高い窓口サービスの提供を推進する。▼社会保障・税番号制度(マイナンバー制度)の円滑な実施のため、特設窓口を設置し、マイナンバーカードの適切な交付を進めている。▼コンビニエンスストアでの住民票の写し等証明書発行の利用を促進するために、手続きに必要なマイナンバーカードの普及促進に引き続き取り組む。▼27年度は出張所運営、マイナンバーカード交付事務、市民課における税証明発行等新たな事業に取り組んだ。今後においても、より質の高い窓口サービスの提供に努めるとともに、コスト意識をもち、事務の効率化、適正な人員配置により人件費の抑制を図る。

施策目標 62 自立的に、適正な法的判断を行うことのできる体制を構築する								
担当課名	文書法務課	職員数	常勤	12人	その他	2人		
施策のねらい								
1 市民に有益な政策や施策を支える例規の整備								
現行法制度を遵守する中で、市民に有益な政策や施策を展開するために、それを支える例規の整備を行います。								
2 行政文書の適正な管理								
行政文書の作成・整理・保存・廃棄などの事務について、適正かつ円滑な処理を進めます。								
一般会計	23年度 決算額	24年度 決算額	25年度 決算額	26年度 決算額	27年度 決算額	28年度 予算額	29年度 計画額	30年度 計画額
施策推進コスト	191,506	185,731	179,519	180,407	197,493	214,392	195,864	186,924
対前年度比(増減率)	-	-3.02%	-3.34%	0.49%	9.47%	8.56%	-8.64%	-4.56%
部局内での割合	10.33%	12.18%	11.19%	7.09%	8.94%	11.02%	9.95%	9.48%
事業実施コスト	100,639	100,921	95,230	98,941	102,158	109,354	90,826	81,886
従事職員概算コスト	90,867	84,810	84,289	81,466	95,335	105,038	105,038	105,038
常勤								
常勤職員	10人	10人	10人	10人	11人	12人	12人	12人
再任用職員	0人							
その他								
再任用職員(短時間勤務)	0人							
臨時職員	3人	2人	2人	2人	0人	0人	0人	0人
非常勤嘱託職員	0人	0人	0人	0人	2人	2人	2人	2人

施策目標の達成状況を測る指標									
指標名									
各課の文書保管状況調査において最良の評価を受けた課の割合							基準値(23年度)		82.7%
年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	32年度
目標値	-	-	90.0%	95.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
実績値	82.7%	99.0%	95.9%	93.9%	95.0%	-	-	-	-

施策指標の達成状況を踏まえた施策のねらいの現状									
<p>▼法制度や社会状況の変化の中、本市の各施策を支える例規の整備に取り組んできたところである。今後もいろいろな施策展開が見込まれており、それを支える例規の整備について引き続き取り組んでいく。▼本市における文書管理の基本となるファイリングシステムについて、全庁的に統一感を持った適正な運用がなされるよう、内部研修や外部講師を活用した研修を実施するなど取り組んできたところであり、今後も引き続き適正文書管理に向けた取り組みを進めていく。</p>									

施策目標		63 北部の行政拠点を充実する							
担当課名	小出支所	職員数	常勤	6人	その他	6人			
施策のねらい									
1 北部の行政拠点としての小出支所の充実									
高齢社会に対応するため、身近なところで市民サービスを受けられる環境づくりの推進として、小出支所が北部の行政拠点となって取扱業務項目の拡大など取扱事務を充実します。									
2 小出支所を活用した多様な施策展開									
地域の団体活動への協力と支援を行い、防災活動・地域福祉活動など小出支所を地域の活動拠点とした多様な施策を展開します。									
3 斎場の適正な管理運営									
火葬及び葬儀が円滑に行えるよう斎場の業務を適正に管理運営します。									
一般会計	23年度 決算額	24年度 決算額	25年度 決算額	26年度 決算額	27年度 決算額	28年度 予算額	29年度 計画額	30年度 計画額	
施策推進コスト	49,140	192,209	204,692	194,206	289,481	185,778	170,203	204,665	
対前年度比(増減率)	-	291.15%	6.49%	-5.12%	49.06%	-35.82%	-8.38%	20.25%	
部局内での割合	2.65%	12.60%	12.76%	7.63%	13.10%	9.55%	8.65%	10.38%	
事業実施コスト	5,669	126,492	136,724	131,491	221,465	117,762	102,187	136,649	
従事職員概算コスト	43,471	65,717	67,968	62,715	68,016	68,016	68,016	68,016	
常勤									
常勤職員	6人	6人	6人	5人	6人	6人	6人	6人	6人
再任用職員									
その他									
再任用職員(短時間勤務)		3人	3人	4人	4人	4人	4人	4人	4人
臨時職員	3人	3人	3人	1人	1人	1人	1人	1人	1人
非常勤嘱託職員	1人	2人	2人	2人	1人	1人	1人	1人	1人
施策目標の達成状況を測る指標									
指標名									
小出支所での取扱業務項目数							基準値(21年度)		213
年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	32年度
目標値	217	219	220	226	232	235	238	241	243
実績値	224	229	236	239	249	-	-	-	-
施策指標の達成状況を踏まえた施策のねらいの現状									
<p>▼施策目標の達成状況を測る指標である「小出支所での取扱業務項目数」は、23年度から27年度の間目標値の232件に対して249件を達成した。その結果、施策のねらい1である「北部の行政拠点としての小出支所の充実」は、着実に進んでいると考える。▼施策のねらい3の「斎場の適正な管理運営」については、老朽化した斎場施設を順次修理を行いながら、火葬及び葬儀に支障がなく円滑に行えるよう管理運営する。</p>									