

施策マネジメントシート～令和5年度の振り返りから令和6年度の取組へ～

①計画⇒実施 (Plan⇒Do)

(5月中に記入)

長期振興計画の位置づけ	まちづくり分野	ぎょうせい分野			担当課	企画課・市民生活課・総務課		
	政策分野	行政運営・市民協働			課長名	森真樹・上妻誠一・吉田孝一		
	施策	25 計画的で効率的な行政運営の推進			重点施策の該当	R5	-	R6
施策の目的	対象	市の施策及び事務事業		意図	適正かつ計画的・効率的に行われる			

施策の目標指標

目標指標(単位)	指標の推移(下段の()書きは見込み値)					
	令和2年度実績	令和3年度実績	令和4年度実績	令和5年度実績	令和6年度目標	令和7年度目標
長期振興計画の各施策の目標達成率(%)	40.0	51.9	69.1	60.0 (60.0)	(70.0)	(80.0)

市民アンケート調査の結果(施策に関する重要度と満足度)

令和3年度実績		令和4年度実績		令和5年度実績		令和6年度実績		令和7年度実績	
重要度(%)	満足度(%)								
83.3	15.2	84.9	18.3	85.3	13.6				
重要度DI	満足度DI								
81.6	-15.1	84.2	-13.1	84.6	-22.0				

施策推進のための取組の成果を測る指標

基本事業名	関連戦略No.	成果指標(単位)	指標の推移(下段の()書きは見込み値)					
			2年度実績	3年度実績	4年度実績	5年度実績	6年度目標	7年度目標
窓口サービスの向上		窓口サービス満足度(%)	57.1	63.5	65.3	61.7 (63.0)	(66.0)	(69.0)
窓口サービスの向上		マイナンバーカード交付率(%)	40.90	57.70	81.83	91.09 (91.0)	(92.0)	(93.0)
情報発信・広聴の充実		広報誌を月に数回程度読んでいる人の割合(%)	63.0	60.8	63.4	65.9 (73.0)	(73.0)	(73.0)
情報発信・広聴の充実		市政に積極的に関わっていきたいと思っている人の割合(%)	13.1	9.1	11.5	8.7 (21.0)	(21.0)	(21.0)
情報発信・広聴の充実		ホームページの月間アクセス数(件)	-	-	52,412	64,508 (40,000)	(40,000)	(40,000)
情報通信技術の活用促進		機器の障害発生件数(件)	0	0	0	0 (0)	(0)	(0)
情報通信技術の活用促進		住みよいまちと感じている人の割合(%)	-	-	75.8	68.8 (75.0)	(76.0)	(77.0)
計画の着実な推進		目標達成若しくは前年より改善された指標の割合(施策)(%)	40.0	51.9	69.1	60.0 (60.0)	(70.0)	(80.0)
計画の着実な推進		目標達成若しくは前年より改善された指標の割合(基本事業)(%)	37.8	45.5	58.5	65.4 (50.0)	(55.0)	(60.0)
計画の着実な推進		実施計画事業(事業数)の執行率(%)	96.6	89.7	95.8	96.0 (97.5)	(98.0)	(98.5)
広域的な取組の推進	8-18	住みよいまちと感じている人の割合(%)	73.1	70.7	75.8	68.8 (75.0)	(76.0)	(77.0)
広域的な取組の推進	14-37	本市に住み続けたいと思う人の割合(%)	66.5	65.8	67.2	66.0 (68.5)	(69.5)	(70.5)

②-1 振り返り(Check)

施策を取り巻く環境変化・市民ニーズ等への対応	
[企画課] 基本事業No.79・80・81・82	・第6次長期振興計画後期基本計画、第6期行財政改革大綱が令和4年度からスタートした。横断的課題は増加しており、人口減少という全課共通の課題への対応に向け、市役所内部の連携はもとより、市民や多様な主体との協働・連携は必須であり、そのためにも情報の整理や発信のあり方を改善していく必要がある。 ・令和5年3月に西之表市自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画を策定し、推進体制を整備した。
[市民生活課] 基本事業No.78	・市役所来庁時における対応改善及び利便性向上への期待は依然高いと思われる。 ・国はマイナンバーカード制度のメリットをより実感できるデジタル社会を早期に実現するため、マイナンバーカードの普及、その利活用を促進しており、利便性を実感できる施策を順次実施している。 ・施設などへの出張申請受付、休日窓口延長によるカード交付等により取得促進を図った。
[総務課] 基本事業No.79	・主に「市政の窓」「お知らせ版」の発行、ホームページでの周知が中心となっている。課によっては、FacebookやInstagramなどのSNSやYouTubeを活用しており、様々な手法により特色ある情報発信を行っている。

施策マネジメントシート～令和5年度の振り返りから令和6年度の取組へ～

施策の成果(貢献度の高い事業等)と現状・課題		
	成果	現状・課題
[企画課] 基本事業No.79・80・81・82	<ul style="list-style-type: none"> ・計画の着実な推進を図るため、施策及び事業評価の仕組みは定着している。 ・市DX計画に基づき、令和5年度は全職員向け（非正規職員除く）にタブレット端末配布やチャットツールのアカウント配布を行うとともに、チャットツール及びDX意識醸成のための研修を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市民満足度向上のために、まずは、評価の実効性を担保するとともに、市民が、知りたいときに、市が取り組んでいる事業の概要をわかりやすく知ることができるようになることが求められる。 ・行政運営において計画と予算の連動の確認作業が求められる。 ・市DX計画に基づき、ワーキンググループを中心に個別施策の展開が図られているが、全庁的な取組とまでは至っていない。
[市民生活課] 基本事業No.78	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口対応においては、繁忙期を含めお客様からの苦情や要望は現在ほとんどない状況である。 ・コンビニ交付システムの導入を行い、全国のコンビニエンスストアにおいて、住民票や税証明、戸籍関係の証明が取得できるようになり利便性が向上した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードの交付率は全国的にも高いが、保有することのメリットが身分証明書、健康保険証等の利用など国の利活用策に限られ極めて少ない。 ・戸籍証明、税証明等の郵便請求の問合せが多く、コンビニ交付等の利用についても検討が必要である。
[総務課] 基本事業No.79	<ul style="list-style-type: none"> ・チャットボットの導入及びLINEとの連携により利便性が向上し、SNSの登録者数が増えたことに伴い、ホームページへのアクセス数も増えている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページの点検について庁内イントラにて各課へ依頼しているが、対応にばらつきが見られ総括した点検が定期的に必要である。多様化する情報伝達について、分かり易い伝達の仕方やユーザーの年代に沿った方法により実施していく必要がある。
今後の方向性	今後の方向性の根拠等(他施策との連携、総合戦略との関連、環境変化等を踏まえ記入)	
継続・現状維持	[企画課] 基本事業No.79・80・81・82	<ul style="list-style-type: none"> ・資源が限られる中、計画の進行管理の徹底と適正な予算配分、市民へのわかりやすい公表に向け、精度向上を図っていく。 ・DX推進計画を着実に実施していく。
継続・現状維持	[市民生活課] 基本事業No.78	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口対応及び業務能力向上については、研修会等の参加により能力向上を図る。 ・市民の利便性向上とマイナンバーカードの利便性を高めるため、コンビニ交付や各種証明書の自動交付機導入したことからその安定稼働に努める。
継続・現状維持	[総務課] 基本事業No.79	<ul style="list-style-type: none"> ・広報媒体を適正に活用しながら、分かり易く伝わるように、効果的な情報発信に努め、更なる成果の向上に努める。

②-2 政策部会による振り返り(Check)

(6月中に記入)

今後の方向性	政策部会で出された施策に対する意見等(将来像の実現に向けた課題や優先度、市民との協働のあり方など)
継続・現状維持	[総務企画部会] 施策担当課の記載する方向性のとおり。
継続・現状維持	[市民福祉部会] 施策担当課の記載する方向性のとおり。