

## 平成25年度施策評価調書

整理番号	5
評価担当課	総務部総務課

### 1 施策の名称等

施策名(基本事業)	わかりやすい市役所づくり		
総合計画の位置づけ	基本目標	1	市民と行政との協働によるまちづくり
	主要施策	8	効率的な行政運営

### 2 施策の現状分析と意図

施策の対象、意図(誰、何をどのようにしたいのか)	事務手続きの簡素化や利便性を図り、市民の皆さんに親しんでいただけるような、わかりやすい行政サービスの推進を図る。また、名寄・風連両庁舎のバリアフリー化などを進め、安全で利用しやすい市役所の整備を推進する。
施策の現状(現状どのような手段を講じているか)	来客者への対応では、平成22年度に名寄庁舎1階に設置した総合窓口及び庁舎案内板を活用し、1階市民課と協力して適切な対応に努めているとともに、職員への接客研修によりサービスの向上に努めている。また、庁舎の整備については、名寄庁舎では平成22年度にエレベータの車いす対応の改修や屋上防水等の改修工事を実施、風連庁舎では、平成22年度に高圧受電設備等改修工事、平成23年度に暖房の改修や事務室の改修を実施し、智恵文支所では平成24年度に暖房改修工事を実施し、いずれも来客者の利便性の向上や安全安心を図っている。
施策の課題	厳しい財政状況の中、多額の経費を必要とする庁舎整備の優先順位は必ずしも高くなく、国の臨時的な補助制度がないと推進整備は難しい。

### 3 成果指標の達成状況

成果指標	指標の説明	区分	H22	H23	H24	目標年度(年度)
総合窓口及び庁舎案内板の設置	名寄庁舎1階ロビーに総合窓口選任職員とわかりやすい庁舎案内板を配置し、市民課窓口と連携しながら、来客者の利便性の向上を図る。	目標値				
		実績値	1	1	1	1
		進捗率				
庁舎整備工事の実施	名寄庁舎・風連庁舎・智恵文支所の改修工事の実施	目標値				
		実績値	3	1	1	
		進捗率				
庁舎バリアフリー化推進工事の実施	名寄庁舎のエレベータの改修工事の実施	目標値				
		実績値	1			
		進捗率				
		目標値				
		実績値				
		進捗率				

### 4 施策の達成状況

施策の達成度	理由・問題点等	評価基準
B	総合窓口の設置等来客者へのサービスの向上が進められたものと思われ、また、現下の厳しい財政状況の中、国の補助事業等を活用して施設整備も進められたことから、概ね順調と判断した。	A: 計画目標に向けて順調に推移 B: 計画目標に向かって概ね順調 C: 計画目標に向けて進捗はやや遅れている D: 計画目標に向け進捗は遅れている

5 今後の方向性

今後も研修等を通じて、行政サービスの向上に努めるとともに、国の補助事業等を活用し庁舎整備を進めていく。

6 外部評価の意見等

庁舎は老朽化しており、わかりづらい構造でありながらも、総合窓口によるサービス向上など、わかりやすい市役所づくりの成果が見られる。

7 2次評価の意見等

庁舎は老朽化しており更新には課題があるが、総合窓口などソフト面の改善について効果が表れている。今後、さらなる職員の資質向上などを含め、市民サービス向上に努めていく。

8 施策を構成する事務事業

(1)H24年度実施事業

事業番号	事務事業名	事業の概要	H24決算額	1次評価						外部評価	2次評価
				妥当性	有効性	効率性	公平性	達成度	評価		
1	智恵文支所施設整備事業	智恵文支所の暖房施設改修工事	25,725								
2	総合窓口の配置	名寄庁舎への総合案内窓口の設置	2,045	a	a	b	a	b	A		

(2)その他の取組(既に終了した事業や予算を伴わない取組等(1)以外の取組を記入してください。)