重要なまちづくりの課題の現状評価シート

重要な まちづくり の課題 （めざすべき姿）	住民が相談できる窓口が一元化されていて、利用しやすい場所にある	
施策名	市民が利用しやすい窓口にする	No.54

年度	平成28年度
責任部長	総務部長
主担当課長	行政課長
関係課	管財課、市民課、市民税課、資産税課、窓口課（尾西事務所、木曽川事務所）

1. まちづくり指標の現状

まちづくり指標	指標のめざす方向	現状値	実績値					目標値
		H18	H20	H21	H22	H23	H24	5年後
		H24	H25	H26	H27	H28	H29	10年後
ワンストップサービスが受けられる窓口の数（か所）	↗	2	2	2	2	2	2	4
		2	2	2	3	3		3
ワンストップサービスが受けられる窓口で扱っている相談(手続き)の種類の数（種類）	↗	294	305	314	313	310	309	302
		309	311	314	308	306		309
相談(手続き)窓口が利用しやすいと思う人の割合（%）	↗	55.6	59.8	58.9	61.8	61.6	64.3	63.7
		64.3	63.9	61.6	68.1	71.8		70.6

2. 外的要因（世論、自然環境、社会動向、民間・NPO活動等）

電子自治体の進展や庁内情報化によって総合窓口を設置する自治体が増加している。
窓口の「たらい回し」や接遇態度へ批判が集まるとともに、行政に効率化が求められている。

3. めざすべき姿に対する現状評価（まちづくり指標や外的要因等からの評価）

現状評価	A 改善傾向	市役所新庁舎の市民課窓口で、住民登録等の異動に伴う手続きを総合的に案内するとともに、情報の連携により帳票記載を簡素化し、来庁者の利便の向上を図っている。また、窓口が利用しやすいと考える人の割合は、長期的には上昇している。

評価がB・Cの場合

4. 事務事業群に対する評価（行政活動の評価）

長期成果（事業群①）	長期成果（事業群②）	長期成果（事業群③）	長期成果（事業群④）

評価観点	
評価	
次年度の改善計画	

＊＊＊