

# 改善計画書

施策番号	担当部	担当課	職名	氏名	電話番号(直通)	
36110	企画部	広報課	課長	白井 誠一	042-769-8200	
施策名	情報通信メディアを活用した行政サービスの推進					
施策の目的	<p>各種情報通信メディアやネットワークの活用により、行政サービスの高度化と効率化を図り、もって市民サービスの迅速な提供と市民の利便性向上を図る。複数の事務手続きを1か所で可能にするワンストップサービスや情報を24時間提供するノンストップサービスを進める。</p> <p>また、地域の特性を生かした魅力ある情報資源の発掘と、様々な情報通信メディアを活用した広報活動の充実を図る。</p>					
これまでの取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・税証明システム、道路情報管理システムを構築・運用し、事務の効率化を図るとともに、迅速なサービス提供を行った。</li> <li>・保健所情報化事業、保健福祉総合相談システムを活用し、相談等におけるワンストップサービスを提供し市民の利便性を高めた。</li> <li>・ホームページについては、H18年度から管理を広報課に一元化するとともに、より利用しやすくするため、トップページを始め全体のページ構成等の全面的なリニューアルを実施した。</li> <li>・さがみはらネットワークシステム公共施設予約サービスは、H7年度からスタートし、H13年度からはインターネット及び携帯電話(iモード)からも利用可能とした。さらにH15年度からはiモード以外の他社携帯電話からの予約も可能となり、併せて暗号化通信(SSL)も選択できるようになり情報の安全性も向上した。</li> <li>・H18年10月からコールセンター(8:00~21:00・年中無休)を開設し、H18年度末までに約2万5千件の市民からの問い合わせに対応した。</li> </ul>					
評価結果 (平成17年度実績評価)	1次評価	B	2次評価	B	3次評価	B
	<b>3次評価での指摘事項等及び意見</b> <b>( は行政評価検討委員会としての指摘事項・改善要望項目、 は各委員の意見)</b>					
	<p>施策目的を達成するために事業を具体化し、その成果の達成状況を測定できる指標を設定すること。</p> <p>市民に身近な施策でもあるにも関わらず、重要度が低い原因分析を行い、その解決策を具体的に記入をすること。</p> <p>施策の目的が利便性の向上であるならば、ホームページのアクセス件数ではなく、利用率が相応しいのではないか。</p> <p>効率化を図るのであれば、事務量の削減率などが指標設定されても良いのではないか。</p> <p>本施策の構成事務事業にとらわれることなく、再掲事業等の施策の指標を使っても良いのではないか。</p> <p>効率化については、手作業で事務を行った場合の工数や市民の待ち時間などを基準値として持っておけば、投資効果は測れると思うが。</p> <p>本施策の目的が市民の利便性の向上や事務の効率化を図るのであれば、それらを測定できる指標設定を行えばよいのではないか。</p> <p>コールセンターの完結率を指標として設定するのは、いかがなものか。受託業者の指標としてなら理解できるが。</p> <p>ホームページ経由での申請の増加率などを測れば、市民の利便性向上について測れるのではないか。</p> <p>ホームページを見ることが出来る市民の割合は、どの程度なのか。紙媒体(広報紙)などとのバランスを考慮しながら進める必要があるのではないか。</p>					
3次評価の指摘事項を踏まえた課題整理	<p>指標設定に関して、主にインターネット広報、相模原ネットワークシステム、コールセンター事業など、情報提供・発信系の事業を主眼に、活動指標的な設定してしていたため、その成果、事業効果が分かりにくくなっているものと考え。情報提供系事業における市民の利便性向上を係数測定できる直接的な指標は現時点で見出せないが、間接的にでもその事業効果を表せる指標を再検討する。</p> <p>各種のシステム構築等事業については、各担当課では導入前と導入後の効果測定をしていない現状がある。システム導入効果分かるような指標を設定できるよう再度、関係課と検討する。</p> <p>市民満足度調査の重要度が低い一因としては、当該施策における各事業の認知度がまだ低いことが考えられるため、事業周知について検討し、市民利用の向上を図る。</p> <p>このほか、世帯のインターネット普及状況等、統計的な数値と実際の利用状況とに差があるものと思われ、未だインターネット利用ができない(しない)市民が数多くいることも一因として考えられる。この傾向は年代が高くなる程強いと思われる。さらに、利用者の中でもインターネットにおける個人情報のセキュリティーに不安を抱く人も数多くいて、情報の取得や各種申請等については、未だ紙媒体志向が強い傾向も伺われる。</p>					

改善計画	改善目標及び改善時期	平成19年度中に成果指標の設定を行う。また、比較可能なベンチマーク指標の設定を検討する	
	具体的な改善方策	事業を担当する7課で成果指標について協議する。 他市における「システム構築や情報発信における情報化」の施策において、どのような成果指標を設定しているか調査する。	
	改善項目 [ベンチマーク指標の設定]	実施の時期	平成19年度末までに
		他自治体の調査によりベンチマーク指標の設定が可能かどうか検討する。	
改善計画	改善項目「 」	実施の時期	平成19年度末までに
	改善項目「 」	実施の時期	平成19年度末までに
改善結果	改善目標の達成状況		
	評価及び今後の取組方針等		