

具体的取組項目の進捗状況(実績)

平成23年2月

新行財政計画の内容					進捗状況									
番号	担当課	テーマ	実施内容(概要)	実施時期と効果額(千円)					取組実績と効果額[実績](千円)					
				17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
(9)行政評価制度の導入														
158	行財政改革推進本部	行政評価システムの確立	①事務事業評価制度(※17)の本格導入 ②外部(市民)評価・施策評価の導入	① 9月実施	② 4月から実施					事務事業評価制度を導入。(1月公表)18年度に実施する施策の外部評価のための「行政評価委員会」の設置に向け、委員を一般公募。(1月)	成果指標など見直し、事務事業評価の精度向上をはかった。公募市民による行政評価委員会を立ち上げ(4月)、施策評価を導入し、外部評価を実施した。(10月)	PDCAサイクルの完成をめざし、「部局の運営方針」を策定し、施策評価との関連づけをはかった。また、事業の二次評価及び事業の優先順位付けを試行実施した。	「新しい柏原まちづくり基本計画」の視点を取り入れた施策評価を実施、客観性を確保する事業の二次評価を実施した。	第4次総合計画策定に係る市民アンケートで市民満足度を調査し、分析した結果を取り入れ、より市民意見を反映した行政評価に取り組んだ。
										効果額[実績]	効果額[実績]	効果額[実績]	効果額[実績]	効果額[実績]
159	行財政改革推進本部	来庁者サービス評価制度の創設	顧客満足度の観点から、来庁者に対し、アンケート方式により窓口サービス等の評価を受けて、改善をはかる。	11月実施						11/14~12/9の4週間、市役所及び市関係施設合計14箇所を実施。集計結果等を広報かしわら及びホームページで公表。	12/4~12/17の2週間、市役所及び市関係施設合計14箇所を実施。集計結果を広報かしわら及びホームページで公表。	10/1~14の2週間、市役所及び市関係施設合計15箇所を実施し、集計結果を公表した。また、優良部署を表彰し、競ってサービス向上をめざす環境を整えた。	アンケート様式を変更し、10/1~14の2週間、16箇所を実施。優良部署を表彰し、競ってサービス向上をめざす環境が整い、職員のサービス意識が着実に向上している。	10/1~14の2週間、市役所及び市関係施設合計16箇所を実施し、集計結果を公表した。過去最高の評価となり、全庁的に窓口サービスの評価が向上したと考えられる。
										効果額[実績]	効果額[実績]	効果額[実績]	効果額[実績]	効果額[実績]