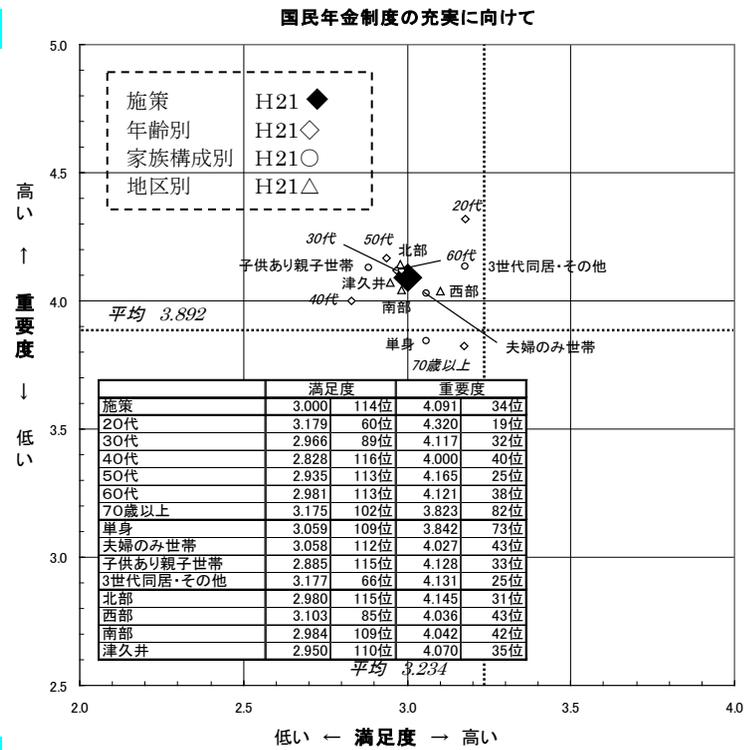


5 市民満足度調査結果(平成21年度実施分)

- この施策の満足度は3で全119施策の中で114番目。
- 重要度は4.091で34番目である。
- 改善要望度は0.306で16番目である。



6 1次評価(2つの視点から評価を行う)

視点の種類	評価基準・着眼点	評価点	H20評価点	前回(H20)評価結果との比較分析 または優先順位の最も高い指標以外で評価した理由
有効性	各事業が果たす施策に対する目標の達成度合いを把握し、効果の高い事業を実施している	4(2)1	4(2)1	
効率性	最小の経費で最大限の効果を得られるよう、効率的に事業を実施している	4(2)1		
市民満足度	市民満足度調査により市民ニーズを把握し、市民の立場に立って事業展開している	4(2)1	4(2)1	
合計		8 10		評価結果に基づく区分(4項目の合計点数による) A(9点以上) B(8点・7点・6点・5点) C(4点以下)
				1次評価 B

* Aは、良好、Bは、事務事業の見直しが必要、Cは、事務事業を統合・廃止の方向

7 課題と解決策(現状または、評価結果から)

課題	国民年金事務は、法定受諾事務であるが、事務処理にあたっては、的確な処理と迅速な対応が求められている。しかしながら、事務内容は、複雑・多岐にわたっており市民が満足できるサービスを提供するためには、より一層の相談業務の充実と事務改善の取り組みが必要である。
解決策	市民が満足するサービスを提供するためには、事務処理基準に従い適切かつ迅速な事務処理を行うことが重要である。そのためには、研修などを行い、職員一人ひとりの資質の向上を図るとともに、市民に対し年金セミナーや年金相談を実施し、年金制度の普及啓発に努める必要がある。また、制度の改革や改善策を国に対して働きかける必要がある。

8 2次評価及び意見(1次、2次で評価に相違がある場合など、必要に応じて意見を記入)

評価基準に則り、効率性の評価を2点⇒4点とし、評価をB⇒Aとする。	2次評価 A
-----------------------------------	-----------

* Aは、良好、Bは、事務事業の見直しが必要、Cは、事務事業を統合・廃止の方向

9 3次評価及び意見(評価結果及び課題・解決策について、必要に応じて意見を記入)

	3次評価 A
--	-----------

* Aは、良好、Bは、事務事業の見直しが必要、Cは、事務事業を統合・廃止の方向