

施策評価シート（平成25年度実績評価）

◎ 施策の基本情報

総合計画中期プラン	政策No.	5-1	政策名	効率的・効果的な行政運営	政策の目指す姿	満足度の高い行政サービスを提供しています	施策主管課	秘書政策課	施策主管課長名	藤田 哲司	
	施策No.	1	施策名	窓口サービスの充実	施策の目指す姿	窓口サービスが便利で利用しやすくなっています	関係課名				
	現状と課題 ・本市では、開庁時間の拡大、自動交付機や振興センターでの証明書の交付、市税等のコンビニエンスストアでの納付の実施など、市民ニーズに対応した行政サービスの利便性を高める取り組みを行っています。 ・平成28年1月に予定している社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の円滑な導入に向け、国や地方公共団体において準備が進められています。										

1 施策の目指す姿の実現に向けた主な取り組み実績

(1) 利用しやすい窓口サービスの提供

- 申告相談のワンストップサービス
 - ・市・県・国の三税共同により合同申告会場を設置（申告来場者数 市申告7,627人、国税申告 10,400人）
- インターネットを活用した公共施設予約
 - ・はなまきナビ 市内63施設のインターネット予約可能
- コンビニエンスストア収納
 - ・H25年7月から介護保険料・後期高齢者医療保険料のコンビニ納税を追加
件数 H25年度 91,063件（H24年度 78,945件）
- 自動交付機での証明書交付（印鑑登録証明書、住民票の写し、所得証明書）
件数 H25年度 19,288件（H24年度 17,926件）
- 振興センターでの各種証明書交付
件数 H25年度 3,659件（H24年度 4,001件）
- 土日開庁の実施
 - ・開庁日数 103日
 - ・利用件数 H25年度 10,474件（H24年度 10,029件）
- 番号制度導入事業
 - ・制度の導入に向け、「マイナンバー対策室」設置

2 成果指標

成果指標名	成果指標設定の考え方 <small>（なぜ、この指標で成果を測ることにしたのか）</small>	成果指標の測定企画 <small>（どのように実績を把握するのか）</small>	単位	数値区分	H23	H24	H25 <small>（基準年度）</small>	H26	H27	H28
				目標値						
				実績値						
				目標値						
				実績値						
				目標値						
				実績値						
				目標値						
				実績値						

3 成果指標の達成状況

達成度	達成状況に関する背景・要因

4 施策を構成する事務事業一覧

番号	事務事業名	担当課	施策への貢献度	貢献度の判断理由
	事業内容(実績)			
1	ワンストップサービス推進事業	市民税課	A	申告相談をする市民の利便性が向上している。
	市・県・国の三税共同により合同申告会場を設置し、市民の申告相談の利便性向上を図った。(H25年度申告来場者数 市税申告7,627人、国税申告 10,400人)			
2	はなまきナビ 保守管理委託(一般行政経費)	秘書政策課	C	インターネットによる公共施設予約の利用件数が少ないことから、システムの周知など利用向上に努める必要がある。
	インターネット公共施設予約システムにより、公共施設予約の利便性向上を図った。(インターネット申請実績 H25年度 615件)			
3	コンビニエンスストア収納手数料(一般行政経費)	収納課	A	コンビニ収納により、曜日や時間を気にせず、いつでもどこからでも納税できるため、納税者の利便性が向上している。
	従来の4税に加え、H25年度から介護保険料と後期高齢者医療保険料のコンビニ納税を開始し、納税の利便性向上を図った。(H25年度取扱件数 91,063件)			
4	基幹系システム保守業務委託(一般行政経費)	市民登録課	A	窓口で請求することなく自動で証明書取得が可能であり、市民の利便性向上を図った。(交付件数 19,288件)
	窓口で請求することなく自動交付機で証明書の取得が可能であり、市民の利便性向上を図った。(交付件数 19,288件)			

5 施策を構成する事務事業の検証

(①市民ニーズや市の関与の必要性が低下した事業、②投入コストのわりに成果が低い事業、③施策への貢献度の低い事業はないか)

(施策の目標を達成するため、さらに成果の向上を図る事業はないか)

・インターネットによる公共施設予約システム(はなまきナビ)の利用増加のため、システムの周知PRを図ることが必要

(新たに取り組むべき事業はないか)

・現在コンビニエンスストア収納を導入している6つの租税公課のほかに、追加できる市の収入金がないか検討
 ・社会保障・税番号制度(マイナンバー制度)の導入に向けたシステム改修
 ・コンビニエンスストアでの各種証明書交付の実施

6 施策の総合的な評価

(課題)

・インターネット公共施設予約システム(はなまきナビ)の利用率を向上させる必要がある。
 ・社会保障・税番号制度(マイナンバー制度)の円滑な導入を図る。
 ・引き続き、行政サービスの利便性を高めるため、利用しやすい窓口サービスを提供する。

(今後の方向性)

・インターネット公共施設予約(はなまきナビ)について、市のホームページなどで周知PRを行い、利用促進に努める。
 ・マイナンバー制度の導入に伴う“個人番号カード”の普及促進と、コンビニエンスストアにおける各種証明書交付の実施を検討する。
 ・合同申告会場を継続するほか、使用料のコンビニエンスストア収納の導入について検討する。