

施策評価シート（平成27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	伊藤 昌俊
	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	マイナンバー対策室、市民税課、収納課、市民登録課など		
	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4,849人、国税申告4,186人） e-Taxの普及等により微減傾向（前年：市5,268、国4,487） ○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が可能 ○コンビニエンスストア収納 ・件数 H27年度 107,271件（未確定）、H26年度 99,857件、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 H27年度 19,637件、H26年度 18,281件、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 H27年度 2,893件、H26年度 3,118件、H25年度 3,659件、H24年度 4,001件 ○開庁時間の延長 H26年12月末で土日開庁終了、代替えとして毎週木曜日に18時30分まで時間延長 ・取扱件数 H27木曜延長：1,738件 ○番号制度導入事業 ・H28年1月の番号利用開始に向けた住民基本台帳システム、地方税務システム、統合利用番号連携サーバーの整備 ・制度周知、特定個人情報保護評価の実施、条例整備等の検討 ・カード申請数／交付数 H27年度 6,856/3,464（27年10月申請開始、28年1月交付開始） ○証明書コンビニ交付サービス事業 ・H28年4月の利用開始に向けた実施の検討とシステムの構築、機器の整備、利用の周知
-----	--

2 成果指標

成果指標名	成果指標設定の考え方 (なぜ、この指標で成果を測ることにしたのか)	成果指標の測定企画 (どのように実績を把握するのか)	単位	数値 区分	H23	H24	H25 (基準年度)	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						
				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	
	事業内容(実績)		直結度	成果
1	ワンストップサービス推進事業	市民税課	A	-
	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。(申告来場者数:市申告4,849人、国税申告4,186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	B	-
	インターネット公共施設予約システムにより、公共施設の予約の利便性向上を図った。(インターネット申請実績 H26 480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	-
	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収納を開始したことにより、納税の利便性が向上したため、H26年度も利用実績が伸びている。(H27 利用件数107,271件未確定)			
4	基幹系システム保守業務委託料(一般行政経費)	総務課	A	-
	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、また、土日開庁終了後は土日の利用を一手に担っていることから、市民の利便性の保持に寄与している。(H27 交付件数19,637件)			
5	番号制度導入事業	マイナンバー対策室	A	-
	H28年1月からの番号利用開始に対応するため、各種システムの改修は必須であり、併せて制度の周知に努めた。番号利用開始後に、市独自にコンビニエンスストアでの証明書交付を開始しており、市民の利便性向上が期待される。			
6	証明書コンビニ交付サービス事業	市民登録課	A	-
	自動交付機では対応していない戸籍証明を含め、個人番号カードの利用により最寄りのコンビニエンスストアで証明書を交付できるサービスをH28年度から開始するため、システム構築を行った。			

5 施策を構成する事務事業の検証

<p>(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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・H18年度から実施してきた土日開庁業務については、利用状況の低迷、また、少ない職員での対応による防犯上の課題から、H26年12月をもって終了した。 ・土日開庁の代替えとして、木曜日に開庁時間を18時30分まで延長するとともに、H28年1月から始まった番号制度を活用したコンビニエンスストアでの証明書交付実施に向けたシステム構築を行う。 <p>(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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>(新たに取り組むべき事業はないか)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・番号制度を活用したコンビニエンスストアでの各種証明書の交付
--

6 施策の総合的な評価

<p>(課題)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民の利便性向上と、効率的な行政運営との両立を図る必要がある。 <p>(今後の方向性)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市の窓口に行くことが困難な高齢者のみの世帯や身体障がい者などを対象とした各種証明書の宅配サービスを引き続き実施する。 ・28年4月に開始した、個人番号カードの利用によるコンビニエンスストアでの証明書交付の普及促進を図る。 ・合同申告会場を継続して実施する。 ・インターネット公共施設予約システム(はなまきナビ)の周知PRを通じた利用促進を実施する。
