

施策評価シート（平成30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	人事課	施策主管 課長名	佐々木 正晴
	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	秘書政策課、総務課、市民税課、収納課、市民登録課など		
	現状と課題		<ul style="list-style-type: none"> 個人番号カードを活用した、コンビニエンスストアでの証明書交付を進めていますが、利用が伸び悩んでいます。 市役所本庁舎となはんプラザに設置している証明書自動交付機は、機器およびシステムの老朽化が進んでいます。 							

◎ 前年度の評価の振り返り

（前年度評価時の今後の方向性）

- ・証明書自動交付機の機器及びシステムの更新を進める。
- ・個人番号カードの普及促進とカード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。

（反映状況）

- ・証明書自動交付機の機器及びシステムの更新を実施した。
- ・広報はなまきや市ホームページなどで個人番号カード、コンビニエンスストアでの証明書交付サービスの普及促進を図った。

1 施策の目指す姿の実現に向けた主な取組

(1) 利用しやすい窓口サービスの提供

○ワンストップサービス体制の充実

- ・市県国の三税共同により合同申告会場を設置（平成30年度申告来場者数：市申告4,163人、国税申告3,728人 平成29年度：市4,333人、国3,651人）

○市民のニーズを捉えた窓口体制づくり

- ・コンビニエンスストア収納 件数 H30年度:114,899件、H29年度:111,370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 H30年度:17,767件、H29年度:18,430件
- ・開庁時間の延長
 - ・毎週木曜日に18時30分まで時間延長：取扱件数 H30年度:1,217件、平成28年度1,228件（平成29年度より新館1階での業務取扱いを止めたため減少傾向となったが、H30年度はほぼ横ばい）

○コンビニエンスストアでの証明書交付の周知

- ・H28年4月から利用開始した同サービスの周知と利用促進
- ・コンビニ交付件数 H30年度:1,750件、H29年度:1,281件

○電子行政サービスの推進

- ・はなまきナビ 市内63施設のインターネット予約が可能（申請実績 H30年度:320件 H29年度:267件）

(2) 国の社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）への対応

○制度に対応したシステム改修の実施

- ・制度周知、特定個人情報保護評価の実施

○個人番号カードの普及促進

- ・カード申請数／交付数 H30年度 924件／1,010件、H29年度 1,101件／1,400件
- ・累計申請数／交付数 11,089件／10,216件

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	H26	H27	H28	H29	H30	R1
					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 事業内容(活動実績)	担当課	施策への貢献度		
			対象 直結度	意図	成果
1	ワンストップサービス推進事業(一般行政経費) 市県国の三税共同による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。(H30年度申告来場者数 市申告 :4,163件、国税申告:3,728件)		一致	直結	-
			A		
2	はなまきナビ保守管理委託(一般行政経費) 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:H30年度:320件)		間接・少数	間接・補完	-
			C		
3	コンビニエンスストア収納手数料(一般行政経費) 利用科目の増加(介護保険料・後期高齢者医療保険料)により、コンビニエンスストア収納は、平成30年度も利用実績が伸びており、利便性の向上に寄与している。(H30年度 利用件数:114,899件)		一致	直結	-
			A		
4	基幹系システム保守業務委託料(一般行政経費) 窓口立ち寄りせず自動交付機での証明書の取得が可能であり、土日でも利用可能なことから、市民の利便性の向上に寄与している。(H30年度交付件数:17,767件)		一致	直結	-
			A		
5	番号制度導入事業 平成29年7月からの他の行政機関等との情報連携に向けた住民基本台帳システム等の総合運用テスト等を行った。(マイナンバーカード H30年度 申請件数/交付件数952件/1,010件 累計申請件数/交付件数 11,089件/10,216件)		一致	直結	-
			A		
6	証明書コンビニ交付サービス事業 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平成28年4月から開始し、市民の利便性の向上を図った。(H30年度利用件数:1,750件)		一致	直結	A
			A		

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) ・なし</p> <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) ・なし</p> <p>(新たに取り組むべき事業はないか) ・なし</p>
--

6 施策の総合的な評価

<p>(課題) ・窓口サービスの利便性の向上と個人番号カード普及促進のための市民への周知が課題となっている。 ・コンビニエンスストアや金融機関に出向かなくとも、自宅などで納付手続きができるクレジットカード納付やモバイルレジなど、市税等の多様な納付方法への対応が求められている。</p> <p>(今後の方向性) ・個人番号カードの普及促進とカード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。 ・コンビニエンスストアや金融機関に出向かなくとも、自宅などで納付手続きができるクレジットカードとペイジーによる納付について、R2年度当初から導入する。</p>
