

施策評価シート(平成31年度実績評価)

施策の基本情報

政策No	0501	政策名	効率的・効果的な行政運営	施策主管課	人事課	課長名	畠山 敬志
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No	01	施策名	窓口サービスの充実	関係課名	市民登録課		
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						
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
<ul style="list-style-type: none"> ・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がなくなるとも、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。
反映状況
<ul style="list-style-type: none"> ・デジタル・ガバメント閣僚会議でマイナンバーの利活用の促進に関する方針が決定され、国が示した基準に基づき、令和元年9月に個人番号カード交付円滑化計画を策定。市広報にはマイナンバーカードに関する記事を年6回(9月は特集)掲載したほか、市職員に対する申請勸奨も実施した。また、令和元年10月より「本籍地戸籍証明書交付サービス」を新たに開始しており、引き続きマイナンバーカードの普及促進のための申請しやすい環境の工夫と併せて市民への周知を図る。なお、マイナンバーカードを申請しやすい環境づくりのため導入したタブレット端末を活用していく。 ・平成31年度中にクレジットカードとペイジーによる納付環境を整備済。令和2年4月から運用を開始していることから、今後の利用促進に向けた周知を図る。

1 施策の目指す姿の実現に向けた主な取組

<p>(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。新型コロナウイルス感染症の影響から、申告期間を1ヶ月延長して対応。[申告来場者数：5%減] 市民のニーズを捉えた窓口体制づくり～マイナンバーカード関係手続のために月1回日曜日(9-12時)に開庁しているが、予約状況に応じて開庁時間の延長(12時-15時、4回)や開庁の回数を増やす対応(2年3月に2回開庁)を実施。また、2年2月20日から木曜延長業務にマイナンバー関係手続の業務を追加。[コンビニ収納件数：5%増/自動交付機での交付件数：6%減/開庁時間延長取扱件数：3.1%増] コンビニエンスストアでの証明書交付の周知～住民登録の有無に関わらず、花巻市に本籍のある者が、戸籍及び戸籍の附票をコンビニエンスストアで取得できる「本籍地戸籍証明書交付サービス」を令和元年10月より開始。[コンビニ交付件数：1.0%増] 電子行政サービスの推進～施設の改廃等に併せて対象施設を随時追加(現在71施設)。[はなまきナビ申請件数1.6%増]</p> <p>(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～必要な改修について対応済。 個人番号カードの普及促進～国が示した方針及び基準に基づき、個人番号カード交付円滑化計画を策定。申請しやすいタブレット端末を導入。また、公務員に対するカードの申請勸奨を実施済。[マイナンバーカード申請数：2.15%増/交付数：1.80%増]</p>
[カッコ]内は前年実績との増減割合

2 成果指標

成果指標名	成果指標設定の考え方	成果指標の測定方法	単位	数値区分	H28	H29	H30	H31	R02	R03
				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の検証

市民のニーズや市の関与の必要性が低下した事業、 投入コストの割に成果が低い事業、 施策への貢献度の低い事業はないか
なし
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
(番号制度導入事業)個人番号カードのさらなる普及促進のため、申請しやすい環境を検討していく必要がある。
新たに取り組むべき事業はないか
なし

5 施策の総合的な評価

課題
・国の方針では、令和4年度までにほぼ全ての住民が個人番号カードを取得することを目指しており、その実現は難しいところであるが、引き続き普及促進と市民への周知を工夫していく必要がある。
今後の方向性
・マイナンバー関係手続のための土日対応等の拡充に加えて、タブレット端末を活用した出張申請受付を実施するなど、申請しやすい環境を整えていくこととし、市民への周知を継続して実施する。

施策を構成する事務事業一覧

No	事務事業名	担当課	施策への貢献度		
	事業内容(活動実績)		対象	意図	成果
			直結度		
010	証明書コンビニ交付サービス事業費	市民登録	一致	直結	B
	マイナンバー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の交付が受けられる。 (H31年度 コンビニエンスストア交付件数：1,934件 交付割合：2.1%)				
020	番号制度導入事業(一行)	市民登録	一致	直結	-
	マイナンバーカードの円滑な利用環境のため、必要なシステム改修を実施。(H31年度 マイナンバーカード申請件数/交付件数 2,331件/1,861件 累計申請件数/交付件数 14,419件/12,115件)				
030	基幹系システム保守業務委託料(一行)	市民登録	一致	直結	-
	市庁舎の窓口に立ち寄らず、土日でも自動交付機(本庁舎・なはんプラザ)での証明書の交付が受けられる。 (H31年度 交付件数：16,718件)				
040	ワンストップサービス推進事業(一行)	市民税	一致	直結	-
	市県国の三税共同による合同申告会場を設置し市民の利便性を考慮した申告相談の実施(H31年度 申告来場者数 市申告：3,974件/国税申告：3,524件 感染症の影響から1ヶ月の期間延長~4/16までを含む。)				
050	コンビニエンスストア収納手数料(一行)	収納	一致	直結	-
	金融機関や市庁舎の窓口でなくても、最寄りのコンビニエンスストアで市税等を納付することができる。 (H31年度 コンビニエンスストア利用件数：121,133件)				
060	はなまきナビ保守管理委託(一行)	秘書政策	間接・少数	間接・補完	-
	インターネット公共施設予約システムにより、各施設に出向かなくても公共施設の利用予約ができる。 (H31年度 システム申請実績：371件)				