

施策評価シート(令和2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	瀬川 幾子			
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										
<p>【現状】</p> <ul style="list-style-type: none"> 国では、令和4年度までに、ほぼ全ての住民が個人番号カードを保有することを想定していますが、個人番号カードの普及が進んでいません。 令和3年3月から個人番号カードの健康保険証利用が開始される予定となるなど、マイナンバーの利活用を促進しています。 市民の窓口利用や行政サービス提供の利便性をより高めるためには、従来の手法を踏襲するだけでなく、ICTや民間の手法を活用するなど新たな視点での業務改善が必要です。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人番号カードの健康保険証利用に対する普及啓発や導入対策が必要となっています。 市民にとってより利便性の高い窓口体制を構築するため、民間の知見を活用するなど、新たな手法の検討が求められています。 市民のニーズに答えるため、ICTを活用した電子行政サービスの推進が求められています。 										
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"> 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。 										
反映状況										
<ul style="list-style-type: none"> 土日対応や木曜延長によりマイナンバー関係の手続が可能となる機会を拡充した。さらに、タブレット端末を活用した出張申請受付も取り入れたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、実施が限定的となった。市民への周知は、広報はなまき、エフエム、市ホームページ、ポスターなどを活用して継続的に実施した。 										
1 施策の目指す姿の実現に向けた主な取組										
<p>(1)個人番号カードを活用した行政手続き等の推進 個人番号カードの普及促進～マイナポイントやQRコード付き申請書の再送付により個人番号カード交付枚数が大幅に増加した。[申請件数484%増/交付件数330%増] 個人番号カードを利用した各種手続きの普及促進と導入対策～国が推奨する子育て関係の16手続きがマイナポータル上で電子申請可能となっている。</p> <p>(2)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：7%減] 市民のニーズを捉えた窓口体制づくり・民間の知見の活用など新たな手法の検討～電子マネー（ペイペイ）による納付の導入を進め令和3年度から開始している。マイナンバーカード関係手続のために月2回土曜日又は日曜日（9-17時）に開庁を拡充したほか、木曜延長業務での取扱いも継続。マイナンバーカードの普及促進により、コンビニエンスストアでの証明書交付件数も増加した。[コンビニ交付件数：99%増/コンビニ収納件数：6%増/自動交付機での交付件数：8%減/開庁時間延長取扱件数：9%減] ICTを活用した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72施設）。[はなまきナビ申請件数64%減]クレジットカード、ページーによる納付を開始。</p>										
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	区分	H29	H30	H31	R02	R03	R04
				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
個人番号カードの普及により各種証明書のコンビニ交付サービスの利用につながることから、個人番号カードの付加機能の充実と申請しやすい環境づくりを進める必要がある。
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
<ul style="list-style-type: none">・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、交付枚数は大幅に増加しており、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。・新型コロナウイルス感染症の影響もあり、電子納付の普及などが進んでいることから、利便性向上のほか新たな生活様式への移行の観点からも電子行政サービスを推進する体制をつくる必要がある。
今後の方向性
<ul style="list-style-type: none">・個人番号カードの付加機能を充実させるほか、出張申請など普及促進につながる、市民の利便性を考慮した取り組みを進める。・窓口サービスに係る市民の利用傾向を考慮しながら利便性の向上につながる行政手続きのオンライン化の検討を進めるとともに、行政サービスを提供する体制について必要な見直しを行う。

施策を構成する事務事業一覧

No	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	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。 (令和2年度コンビニエンスストア交付件数：3,843件交付割合：4.4%)				
			A		
020	番号制度導入事業(一行)	市民登録課	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。(令和2年度マイナンバーカード申請件数/交付件数13,610件/8,010件 累計申請件数/交付件数28,029件/20,125件)				
			A		
030	基幹系システム保守業務委託料(一行)	市民登録課	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。 (令和2年度交付件数：15,450件)				
			A		
040	ワンストップサービス推進事業(一行)	市民税課	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(令和2年度申告来場者数市申告：3,699件/国税申告：3,045件 感染症の影響から1ヶ月の期間延長～4/15までを含む。)				
			A		
050	コンビニエンスストア収納手数料(一行)	収納課	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。 (令和2年度コンビニエンスストア利用件数：127,885件)				
			A		
060	はなまきナビ保守管理委託(一行)	秘書政策課	一致	直結	
	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。 (令和2年度システム申請実績：133件)				
			A		