

施策評価シート(令和3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

- 【現状】
- ・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10月から個人番号カードの健康保険証利用が開始されるなど、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。
- 【課題】
- ・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

- ・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。

反映状況

- ・令和3年10月から個人番号カードの健康保険証利用が開始され、国がカードの普及と利活用の促進に取り組む中で、本市においても普及が進むよう、前年度から継続して土日や木曜日の窓口延長で手続きを行ったほか、出張申請にも対応した。市民への周知は、広報、エフエム、ホームページ、ポスター、リーフレットなどで継続的に行っている。
- ・行政手続きのオンライン化については、現行のものに加え令和4年度から新たにマイナポータル上での電子申請が可能となるよう準備を進めている手続きがあり、国の計画も踏まえ拡充の方向に動いている。

1 施策の目指す姿の実現に向けた主な取組

- (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
 - ・マイナポイントや市民への継続的な周知、手続き機会の拡充により個人番号カード交付割合は令和2年度末21.13%から令和3年度末には33.63%に増加した。[申請件数32%減/交付件数45%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
 - ・子育て関係の16手続きに加え、国が推奨する介護関係、転入転出の手続きについてもオンライン化の準備を進めた。
- (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る合同申告会場を設置。また、市県民税の申告書作成及び税額試算システムを導入し、申告会場へ出向かなくても申告書の提出が可能となっている。また、混雑緩和のためWEB予約を導入した。[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のための、民間の知見の活用など新たな手法の検討
 - ・収納についてはコンビニ納付のほか、令和3年度から電子マネー（ペイペイ）による納付を導入。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：102%増/コンビニ収納件数：5%増/自動交付機での交付件数：18%減/開庁時間延長取扱件数：3.4%増]
 - ICTを活用した電子行政サービスの推進
 - ・施設のインターネット利用申請を継続、改廃等に併せて対象施設を随時加除（現在71施設）[はなまきナビ申請件数15%増]
 - 収納に関してはクレジットカード、ペイジーによる納付を実施。

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 | H30 | H31 | R02 | R03 | R04 | R05 |
|-------|------------|-----------|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | | | | 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、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、健康保険証の利用も開始され、行政手続きのオンライン化も拡充方向にあることから、市民への普及促進について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必要がある。 |
| 今後の方向性 |
| <ul style="list-style-type: none">・市民への個人番号カードの普及が進むよう、申請手続きについて、利便性を考慮した取り組みを行う。・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等の拡充について検討を進める。 |

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 | A |
| | 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3年度コンビニエンスストア交付件数：7,774件 交付割合：9.1%) | | | | |
| | | | 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3年度マイナンバーカード申請件数：9,189件/交付件数：11,631件/累計申請件数：37,218件/交付件数：31,756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3年度交付件数：12,606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3年度申告来場者数 市申告：3,446件/国税申告：3,115件) | | | | |
| | | | 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3年度コンビニエンスストア利用件数：134,145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3年度システム申請実績：153件) | | | | |
| | | | A | | |