

(平成 28 年度の実績評価)

総合計画体系	政策No.	1	政策名	安全でみどり豊かな人がつながるまちの形成	施策主管課	市民部 戸籍市民課
	施策No.	6	施策名	窓口サービスの向上	施策主管課長名	塩澤 秀子
施策関連課名			総務課、人事課、八田窓口サービスセンター、白根窓口サービスセンター、芦安窓口サービスセンター、若草窓口サービスセンター、甲西窓口サービスセンター、会計課			

1 施策の目的

① 対象(誰、何を対象としているのか) * 人や自然資源等 来庁者(郵送請求・電話相談・コンビニ交付利用者等を含む) 市民 対象の大きさを表す指標 ⇒ 2-① 対象指標	② 意図(この施策によって対象をどう変えるのか) 窓口サービスを迅速・便利に利用することができ、公平で正確な質の高い市民サービスを受けられる。 意図の達成度を表す指標 ⇒ 2-② まちづくり指標
--	---

2 指標の推移、指標設定の根拠等

指標区分、指標名		単位	数値区分	基本計画現況値	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	
① 対象指標	ア 来庁者(郵送分・コンビニ交付利用者を含む)	人	見込み値		105,000	105,000	105,000	104,000	102,000	100,000	
			実績値	110,235	107,838	110,633	109,182				
	イ 市人口	人	見込み値		72,644	72,322	72,001	71,680	71,359	71,038	
			実績値	72,963	72,715	72,305	72,018				
	ウ		見込み値								
			実績値								
② まちづくり指標	A 窓口が利用しやすいと答えた市民の割合	%	目標値		66.7	43.0	45.5	48.0	50.5	53.0	
			実績値	※ 40.8	65.7	67.5	75.2				
	B 窓口・電話等の対応に関する市民の満足度	%	目標値		66.7	48.8	49.6	50.4	51.2	52.0	
			実績値	※ 48.7	70.4	68.4	72.6				
	C 証明書発行の(自動交付機・)コンビニ交付の利用割合	%	目標値		未設定	15.0	15.5	16.0	16.5	17.0	
			実績値	14.0	12.6	10.3	※ 8.4				
	D		目標値								
			実績値								
	E		目標値								
			実績値								
まちづくり指標設定の考え方		<p>A: 窓口サービスに関する市民の評価を示す。 【市民アンケートの『市役所の窓口は利用しやすいと思いますか』において、「はい」と回答した人の割合】 ※基本計画現況値は、5択のうちの肯定的回答の割合。26年度以降は「はい」「いいえ」の2択。</p> <p>B: 職員の接遇に関する市民の評価を示す。 【市民アンケートの『市役所の窓口対応や電話対応に満足していますか』において、「はい」と回答した人の割合】 ※基本計画現況値は、5択のうちの肯定的回答の割合。26年度以降は「はい」「いいえ」の2択。</p> <p>C: 市民の利便性向上を示す。 【(自動交付機と)コンビニでの発行件数÷住民票と印鑑登録証明書の総発行件数×100】 ※個人番号法の施行に伴い、平成28年度から自動交付機は廃止。</p>									
目標値の設定の根拠(前提条件や考え方)		<p>A: 窓口サービスの向上を着実に推進することにより、5年間で約13%の改善を見込み目標値を設定</p> <p>B: 窓口サービスの向上を着実に推進することにより、5年間で約3%の改善を見込み目標値を設定</p> <p>C: 住基カードマイナンバーカードの利便性のPRを行い普及を推進することにより5年間で約3%の増加を見込み目標値を設定</p>									

3 予算等の推移

※当初予算。骨格予算の年度は6月補正後

区分	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
関連事業本数	23	21	22	24	22		
関連事業予算額(単位:千円)	66,213	64,874	89,319	129,090	127,842		
(予算額の内訳)	国庫支出金	16	2	25,236	5,536	7,142	
	県支出金	60	59	60	61	79	
	地方債	0	0	0	34,600	64,000	
	その他	3,094	3,655	3,675	2,875	1,705	
	一般財源	63,043	61,158	60,348	86,018	54,916	

#### 4 評価結果(施策の有効性評価)

##### ① 目標達成度評価 (目標値と実績値との比較)

- 目標値より高い実績値だった
- 目標値どおりの実績値だった
- 目標値より低い実績値だった

##### ※左記の理由

平成29年度の市民アンケート調査では、平成28年度と比較し、「窓口の利用しやすさ」が7.7ポイント、「窓口・電話対応の満足度」は4.2ポイント上回りともに7割を超える評価を得、目標を超える数値となった。コンビニ交付利用割合については、前年度を1.9ポイント、目標値に対しても7.1ポイント下回ったが、窓口利用が高い比率を占めているという判断の基、目標どおりとした。

##### ② 時系列比較(過去3ヶ年程度の比較)

- 成果がかなり向上した
- 成果がどちらかと言えば向上した
- 成果はほとんど変わらない(横ばい状態)
- 成果がどちらかと言えば低下した
- 成果がかなり低下した

##### ※左記の理由

「窓口の利用しやすさ」、「窓口・電話対応の満足度」は、目標値の向上ポイントを上回る結果となり、特に「窓口の利用しやすさ」は毎年上昇している。(対26年度比9.5ポイント上昇)  
限られた環境を、窓口の整備、案内の工夫、対応等でカバーした結果だと評価している。  
コンビニ交付の利用率については、本庁の自動交付機による交付が終了したため減少しているが、コンビニ交付自体の利用は増加している。コンビニ交付のPR、マイナンバーカードの普及に努めていく必要がある。

##### ③ 他自治体との成果実績値の比較

- かなり高い成果水準である
- どちらかと言えば高い成果水準である
- ほぼ同水準である
- どちらかと言えば低い成果水準である
- かなり低い成果水準である

##### ※左記の理由

同様の市民アンケートを実施している自治体が特に県内の近隣町村では該当がなく、庁舎等の環境も実施している事業も異なるので比較は困難であるが、峡中、峡北地区の自治体の中で夜間サービスを行っている自治体は本市のみ(他は、土日開庁の実施もなし)、マイナンバーカードの交付についても、時間外、休日の交付について一番充実した実施状況であった。コンビニ交付等、他の自治体になくサービスも行ったこと、7割を超える市民に「窓口利用、職員の接遇において評価を得ていることもあり他の自治体に劣る点はなく左記の評価とした。

##### ④ 住民の期待する成果水準との比較

- かなり高い成果水準である
- どちらかと言えば高い成果水準である
- ほぼ同水準である
- どちらかと言えば低い成果水準である
- かなり低い成果水準である

##### ※左記の理由

窓口サービスの満足度は49.4%、中立回答を含めると83.8%である。重要度は65.9%で、中立回答を含めると84%と満足度とほぼ同じ結果であるが、満足である値と重要であるとした値に差があるので左記の評価とした。市民が65.9%と重要視している窓口サービスも、様々な期待があると思われるので、今後進んでいく庁舎の改修において、市民目線の環境の整備をし、職員の能力、資質の向上のためにより一層努力していく必要がある。

#### 5 まとめ(課題の抽出とその解決に向けた取り組み)

施策の課題 (現状の問題点)	課題を解決し、施策の実現を図るための取り組み方針	
	課題解決の方向性	具体的な改善策・取り組み内容
社会情勢の変化、各制度改革により市民の置かれている生活環境も様々であり、それに伴い相談、届出の内容等が多様化複雑化し、窓口対応が困難な状況。	職員の業務処理、接遇能力と資質向上を図る。	◎市民の立場に立った心をこめた窓口対応を心がける。 来庁者が何を目的に何を意図しているかを聞き、正確な対応を行う。  ・戸籍、住基事務等の専門的知識を必要とする業務について、積極的に研修に参加する。参加後職員間で研修内容を共有する。 ・接遇、クレーム研修へ参加をし、市民対応のノウハウを身につける。 ・職員間で特異な事例等の情報共有を行い、専門知識の習得、対応の仕方を検討し、正確な事務処理等を行う。 ・全庁で同じ対応ができるよう既存マニュアルを整備する。
来庁者をスムーズに窓口に案内する環境が整っていない。プライバシー保護できる状況ではない。	・総合受付、窓口での来庁者の案内、誘導。 (番号札の案内) ・窓口環境の整備(受付番号発行機の導入検討、届出カウンターの整備等)	・総合案内において、また、全職員が来庁者への積極的な声かけ、窓口への案内、誘導を行う。 ・込み入った内容については、空いている相談コーナーに案内をする。 ・庁舎改修のワーキングにおいて、市民の立場に立った窓口環境が整えられるよう現場からの意見を上げていく。
マイナンバーカードの普及率が悪い。	マイナンバー制度と、カードの利便性の周知に努め取得を推進する。	・マイナンバーカードの取得により、マイナンバーの確認、本人確認の資料としての活用、コンビニでの証明書取得、e-Taxなどの利用が可能になるなどの取得価値、利便性を周知しカードの普及に努める。 ・大幅な普及率の向上のためには、市独自利用の導入等、全庁的に検討していく必要がある。