

令和 元 年度 第2次総合計画 施策マネジメントシート
(平成 30 年度の実績評価)

作成日 令和 1 年 6 月 18 日
更新日 令和 年 月 日

| | | | | | | |
|--------|-------|---|--|----------------------|---------|-----------|
| 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 | 令和元年度 |
|---------------------|--|--|------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| ① 対象指標 | ア 来庁者(戸籍市民課及び支所の戸籍市民課所管事務の処理件数。郵送分・コンビニ交付を含む。税関係の処理件数を除く。) | 人 | 見込み値 | | | 105,000 | 105,000 | 104,000 | 102,000 | 100,000 |
| | | | 実績値 | 110,235 | 107,838 | 110,633 | 109,182 | 108,309 | 114,724 | |
| | イ 市人口 | 人 | 見込み値 | | | 72,322 | 72,001 | 71,680 | 71,359 | 71,038 |
| | | | 実績値 | 72,963 | 72,715 | 72,305 | 72,018 | 71,880 | 71,602 | |
| | 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 | | | 43.0 | 45.5 | 48.0 | 50.5 | 53.0 |
| | | | 実績値 | ※ 40.8 | 65.7 | 67.5 | 75.2 | 71.4 | 72.5 | |
| | B 窓口・電話等の対応に関する市民の満足度 | % | 目標値 | | | 48.8 | 49.6 | 50.4 | 51.2 | 52.0 |
| | | | 実績値 | ※ 48.7 | 70.4 | 68.4 | 72.6 | 71.4 | 74.2 | |
| | 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 | | | 15.0 | 15.5 | 16.0 | 16.5 | 17.0 |
| | | | 実績値 | 14.0 | 12.6 | 10.3 | ※ 8.4 | ※ 8.0 | ※ 8.5 | |
| | 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 | 令和元年度 | |
|----------------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|--------|--------|
| 関連事業本数 | 23 | 21 | 22 | 24 | 22 | 22 | 19 | |
| 関連事業予算額(単位:千円) | 66,213 | 64,874 | 89,319 | 129,090 | 127,842 | 117,719 | 59,611 | |
| (予算額の内訳) | 国庫支出金 | 16 | 2 | 25,236 | 5,536 | 7,142 | 16,494 | 15,762 |
| | 県支出金 | 60 | 59 | 60 | 61 | 79 | 70 | 0 |
| | 地方債 | 0 | 0 | 0 | 34,600 | 64,000 | 39,600 | 0 |
| | その他 | 3,094 | 3,655 | 3,675 | 2,875 | 1,705 | 2,351 | 2,299 |
| | 一般財源 | 63,043 | 61,158 | 60,348 | 86,018 | 54,916 | 59,204 | 41,550 |

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31年度の市民アンケート調査では、平成30年度と比較し、「窓口の利用しやすさ」が1.1ポイント、「窓口・電話対応の満足度」は2.8ポイント上回った。特に窓口・電話対応の74.2%は、二者択一に回答を変えた平成26年度以降最高の値となった。また、まちづくり指標A、Bとも7割を超える評価を得、目標を超える数値となっている。コンビニ交付利用割合については、前年度を0.5ポイント上回り、自動交付機を廃止後一番高い割合となった。依然として窓口利用が高い比率を占めているが、窓口サービスという視点で総合的に評価した。

② 時系列比較(基本計画現況値からの推移)

- 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

基本計画現況値は、5択のうち肯定的回答の割合であるので、現在の回答方式になった平成26年度と比較すると、「窓口の利用しやすさ」は、6.8ポイント、「窓口・電話対応の満足度」は3.8ポイントそれぞれ向上し、目標値を上回る結果となっている。庁舎改修や、仮庁舎での業務時期もあったが、市民目線の対応、窓口の整備、案内の工夫等で環境をカバーした結果だと評価している。コンビニ交付(マイナンバーカード、住基カードによる)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。今後も、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、事業の実施方法も異なるので、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。コンビニ交付サービスを行っていること、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。

5 まとめ(課題の抽出と解決の方向性)

| 施策の課題 (現状の問題点) | 課題解決の方向性 |
|--|---|
| 多様化する社会情勢、各種制度改革、高齢化等により、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、届出の内容等が複雑化し、困難な窓口対応が増加している。 | <p>◎市民の立場に立った、市民目線の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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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常に整備する。 ・専門性の高い戸籍届出受理業務等を含む窓口サービスセンター業務の見直しを行う。 ・性的少数者(LGBT)に配慮した申請書、証明書様式の見直し、変更を行う。 |
| 番号発券機導入に伴う、案内(操作方法等)の方法、運用方法の検証 | <ul style="list-style-type: none"> ・発券機への誘導、操作方法を案内する人員の確保。 ・届出窓口と証明発行窓口との運用方法の検討。 ・国保窓口との連携方法の検討。 <p>(今年度の発券機の利用は、戸籍市民課と国保年金課の業務。)</p> |