

施策評価シート（評価対象年度：令和元年度）

1. 基本的事項

① 施策名〔施策小〕	4 高い市民満足度が得られるサービスの推進	② 施策番号	3101
③ まちづくりの方向〔政策(章)〕	6 みんなでまちづくりに取り組むまち		
④ 基本施策〔施策大(節)〕	2 市民の満足度が高く、また透明性の高い行政経営をおこなうまちをめざします		
⑤ 基本的方向〔施策中〕	1 行政経営の高度化		
⑥ 担当部名	⑦ 担当課名		
市民生活環境部	市民課		

2. 施策の現状把握

〔1〕施策の対象・意図

① 施策の対象(誰、何に対して施策を実施するのか)	市民・窓口利用者
② 意図(対象をどのような状態にしたいのか。何を狙っているのか)	窓口部門での市民サービス・市民満足度の向上
③ 環境(この施策を取り巻く状況はどのような状態なのか、また、国や府の動きはどのような状態で、今後どのように変化していくと考えられるか)	マイナンバー制度開始から3年半がたち、当市においても証明書等のコンビニ交付サービスの開始に至った。また、国もマイナンバーを多岐にわたり活用できるよう準備を進めてきている。子育て支援や健康保険証などで利用することで添付証明書の省略、電子申請を可能にすることで、様々な手続き・サービスがシームレスかつ効率的に連携し、広く電子的に完結できる社会を目指している。

〔2〕施策指標及び推移

施策指標(成果指標)		単位	指標とした理由・考え方
①	市民課窓口で正確に処理した割合	%	正確な判断と正確な事務処理を迅速に行うことで、高い市民満足度が得られる。
	計算式		
②	計算式		
③	計算式		

	指標名	単位		H29実績	H30実績	H31実績	R2見込	R3目標	備考
①	市民課窓口で正確に処理した割合	%	目標値	100	100	100	100	100	
			実績値	100	100	100	—	—	
			達成率	100.0%	100.0%	100.0%			
②			目標値						
			実績値						
			達成率						
③			目標値						
			実績値						
			達成率						

〔3〕施策を構成する事務事業

	事務事業名	成果指標					総事業費(千円)			事務事業評価結果		重点化
		指標名	単位	H30実績	H31実績	R2見込	H30実績	H31実績	R2見込	総合評価	今後の方向性	
1	住民登録事業	正確に処理した割合	%	100	100	100	60,791	65,694	101,255	A	ア	◎
2	戸籍事務事業	正確に処理した割合	%	100	100	100	44,478	44,503	55,690	A	ア	○
3	住居表示事務事業	正確に処理した割合	%	100	100	100	2,172	1,623	1,623	A	ア	▲
4	パスポート交付事業	確実に処理した割合	%	—	100	100	29,359	32,674	34,522	A	ア	○
5												
6												
7												
8												
計	4						136,800	144,494	193,090			

3. 施策の評価

評価の視点	説明・コメント等
①本施策の意図すること(目的)は、上位施策(施策中)の達成にどのように貢献しますか。 (施策所管課等としての考えをお示ください。)	窓口で迅速、正確な対応をすることで市民満足度の向上をめざす。また、そうすることで、効果的な市民満足度の高い行政運営につながる。
②本施策で設定した指標から何が読み取れますか。 (2[2]の表の数値の推移から分析できることをお示ください。)	職員のチェック体制並びに正確な作業が行われている。
③本施策において市民、団体等との役割分担や市の関与は適切ですか。 (施策所管課等としての考え(理想と現実)をお示ください。)	市民の真実の届出、その届出に基づく正確な審査、記録、適正な公証は行政にしかできないため適切。
④施策を構成する事務事業は適正ですか。 (2[3]を踏まえ、施策目標に対し事務事業にずれはないか、数は適正かについて考えをお示ください。)	現状の事業ですべてまかなえているので、適正。
⑤施策を構成する事務事業の中で重点化及び縮小化についてどのように考えますか。 (2[3]において、◎、○、▲とした理由をお示ください。)	マイナンバー制度の土台となる住基4情報、住民票コードの記録を適正に記録保管することは、行政の高度化や市民満足度の向上につながる。 マイナンバーカードの適正な交付、運用のために今後より重点化が必要。

4. 一次評価(所管課評価)

一次評価	評価(A～D)	課題等	A: 施策達成に向けた取組や展開などが大変評価できる
	B	窓口等における業務の遂行には正確で円滑に行われており、国が推進するマイナンバーカードを利用した住民票等のコンビニ交付について導入を行った。	B: 施策達成に向けた取組や展開などが適切に行われている C: 施策達成に向けた取組や展開などが適切に行われているものの、改善の余地がある D: 施策達成に向けた取組や展開などが不十分であり、改善の余地が大いにある

5. 改革、改善案

即時的対応 (すぐに取り組む改善案)	住民基本台帳が住民に関する様々な行政の基礎となることを踏まえ、住民に関する正確な記録が行えるよう、住基法第34条に基づく実態調査を行い、住民基本台帳の記録の正確性を高める。
短期的対応 (1、2年のうちに取り組む改善案)	マイナンバーカードを利用したコンビニ交付(住民票、印鑑証明)に加え、電子申請も導入し、来庁する事無く市民がいつでも証明書類を取得できる環境を整える。
中長期的対応 (3～5年をめどに取り組む改善案)	様々な手続きについて、オンライン申請が可能となる環境を整備し、市民の利便性の向上並びに来庁者数の減少を目指す。

6. 二次評価(行革・財産活用室評価)

二次評価	評価(A～D)	課題等	A: 施策達成に向けた取組や展開などが大変評価できる
	B	マイナンバーカードを利用した証明書のコンビニ交付実施など高い市民満足度が得られるサービスの推進に向けた取組や展開が適切に実施されている。 引き続き市民の利便性の向上に向けた取組を検討、推進されたい。	B: 施策達成に向けた取組や展開などが適切に行われている C: 施策達成に向けた取組や展開などが適切に行われているものの、改善の余地がある D: 施策達成に向けた取組や展開などが不十分であり、改善の余地が大いにある