

令和 2年度 基本事業評価シート（令和元年度実績評価）

政策 07 信頼に応える行政運営  
施策 01 適正な行財政運営の推進  
基本事業 06 窓口サービスの向上  
主管課： 総合窓口課  
関係課： 市民協働推進課

1 基本事業の目的

|                        |                                               |
|------------------------|-----------------------------------------------|
| 対象（誰、何を対象としているか）<br>市民 | 意図（どのような状態にしたいのか）<br>窓口で快適に相談や行政手続きが行えるようにする。 |
|------------------------|-----------------------------------------------|

2 基本事業の成果状況（意図の達成度を図る成果指標とその動向）

|                                   |        |                                                                                                                                                                                                                               |       |  |          |
|-----------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--|----------|
| 市の窓口サービスは利用しやすいと感じる市民の割合（％） 総合窓口課 |        |                                                                                                                                                                                                                               |       |  |          |
| 基準値（H26）                          | H30年度  | R01年度                                                                                                                                                                                                                         | R02年度 |  | 目標値（R03） |
| 59.00                             | 62.70  | 54.70                                                                                                                                                                                                                         | 68.00 |  | 70.00    |
| 向上指針                              | 上がると良い | （状況）昨年度と比べて8ポイント減少しています。<br>（原因）今回の市民アンケート結果を分析すると、昨年度と比べ「そう思う」は2.2ポイント減、「そう思わない」は0.3ポイント減でしたが、「どちらかといえばそう思う」が5.9ポイント減、「どちらかといえばそう思わない」が3.6ポイント増と「どちらかといえば」に関連した結果がトータルでの減少につながりました。<br>市民がより高いレベルのサービスを求めるようになってきていると考えられます。 |       |  |          |
| 対前年度                              | 低下     |                                                                                                                                                                                                                               |       |  |          |
| 目標達成度                             | 低      |                                                                                                                                                                                                                               |       |  |          |
| 次年度課題                             | 課題とする  |                                                                                                                                                                                                                               |       |  |          |

|                                                 |        |                                                                                                                                     |       |  |          |
|-------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--|----------|
| コンビニエンスストアでの諸証明交付件数（総交付件数に占める交付割合）（年間）（％） 総合窓口課 |        |                                                                                                                                     |       |  |          |
| 基準値（H26）                                        | H30年度  | R01年度                                                                                                                               | R02年度 |  | 目標値（R03） |
| 0.00                                            | 6.58   | 8.54                                                                                                                                | 9.00  |  | 10.00    |
| 向上指針                                            | 上がると良い | （状況）平成28年1月からコンビニ交付を開始し、徐々に交付件数が増加しています。昨年度と比べて1.96ポイント向上しました。<br>（原因）個人番号カードの申請・交付が円滑に進み、コンビニエンスストアでの諸証明交付の周知に努めたことで、交付件数が向上しています。 |       |  |          |
| 対前年度                                            | 向上     |                                                                                                                                     |       |  |          |
| 目標達成度                                           | 高      |                                                                                                                                     |       |  |          |
| 次年度課題                                           | 課題とする  |                                                                                                                                     |       |  |          |

|          |       |       |       |  |          |
|----------|-------|-------|-------|--|----------|
|          |       |       |       |  |          |
| 基準値（H26） | H30年度 | R01年度 | R02年度 |  | 目標値（R03） |
| 0.00     | 0.00  | 0.00  | 0.00  |  | 0.00     |
| 向上指針     |       |       |       |  |          |
| 対前年度     |       |       |       |  |          |
| 目標達成度    |       |       |       |  |          |
| 次年度課題    |       |       |       |  |          |

|          |       |       |       |  |          |
|----------|-------|-------|-------|--|----------|
|          |       |       |       |  |          |
| 基準値（H26） | H30年度 | R01年度 | R02年度 |  | 目標値（R03） |
| 0.00     | 0.00  | 0.00  | 0.00  |  | 0.00     |
| 向上指針     |       |       |       |  |          |
| 対前年度     |       |       |       |  |          |
| 目標達成度    |       |       |       |  |          |
| 次年度課題    |       |       |       |  |          |

|          |       |       |       |  |          |
|----------|-------|-------|-------|--|----------|
|          |       |       |       |  |          |
| 基準値（H26） | H30年度 | R01年度 | R02年度 |  | 目標値（R03） |
| 0.00     | 0.00  | 0.00  | 0.00  |  | 0.00     |
| 向上指針     |       |       |       |  |          |
| 対前年度     |       |       |       |  |          |
| 目標達成度    |       |       |       |  |          |
| 次年度課題    |       |       |       |  |          |

3 基本事業に係るコスト（単位：千円）

|         | H29年度<br>決 算 | H30年度<br>決 算 | R01年度<br>決 算 | R02年度<br>予 算 | R03年度<br>見 込 |
|---------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 事業費合計   | 44,198       | 36,034       | 38,064       | 67,260       | 48,736       |
| 人件費     | 60,200       | 48,151       | 64,032       | 0            | 0            |
| トータルコスト | 104,398      | 84,185       | 102,096      | 67,260       | 48,736       |

#### 4 基本事業の推進状況と課題

前年度の取組内容、成果及び次年度以降に向けた課題

|                                                                                                                                                                                                       |         |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|
| <p>市役所の全ての窓口において、分かりやすく親切丁寧な対応を心掛け、より多くの方が窓口サービスに満足いただけるよう取り組んでいかなければなりません。</p> <p>また、平成30年3月から個人番号カード申請補助を開始し、カードの取得率向上につながっています。</p> <p>今後もコンビニ交付件数の向上をめざし、引き続き、個人番号カードの申請促進とコンビニ交付の周知に努めていきます。</p> | 推進状況    | 一部停滞あり |
|                                                                                                                                                                                                       | 次年度への課題 | 課題あり   |
|                                                                                                                                                                                                       | 成果方向性   | 向上     |
|                                                                                                                                                                                                       | コスト方向性  | 維持     |

## 5 基本事業を構成する事務事業の評価