

令和元年度 基本事業評価シート（平成30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） 市民	意図（どのような状態にしたいのか） 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）	H29年度	H30年度	R01年度	R02年度	目標値（R03）
59.00	59.40	62.70	66.00	68.00	70.00
向上指針	上がると良い	（状況）昨年度と比べて3.3ポイント増加していますが、今回の市民アンケート結果を分析すると「分からない・不明」の回答が増え、双方を除き再計算すると、昨年度に比べ2.5ポイント増となり、昨年と同等の成果であると考えます。 （原因）分かりやすく丁寧な窓口対応に取り組んでいることで、成果が維持できていると考えます。			
対前年度	横ばい				
目標達成度	中				
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）	H29年度	H30年度	R01年度	R02年度	目標値（R03）
0.00	4.70	6.58	7.00	8.00	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1.88ポイント向上しました。 （原因）個人番号カードの申請・交付が円滑に進むとともに、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により、交付件数が向上しています。			
対前年度	向上				
目標達成度	中				
次年度課題	課題とする				

基準値（H26）	H29年度	H30年度	R01年度	R02年度	目標値（R03）
0.00	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）	H29年度	H30年度	R01年度	R02年度	目標値（R03）
0.00	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）	H29年度	H30年度	R01年度	R02年度	目標値（R03）
0.00	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）

	H28年度	H29年度	H30年度	R01年度	R02年度
	決 算	決 算	決 算	予 算	見 込
事業費合計	20,901	44,198	36,034	41,042	41,042
人件費	13,140	60,200	48,151	0	0
トータルコスト	34,041	104,398	84,185	41,042	41,042

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

市役所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。 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。 今後もコンビニ交付件数の向上を目指し、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。	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

[illegible]