

|  |  |   |          |         |         |             |         |  |
|--|--|---|----------|---------|---------|-------------|---------|--|
| 施策   | 7302 市民サービスの提供体制の充実  |   |          |         |         |             |         |  |
| 区分   | 妥当性  | 妥当  | コスト削減の余地 | 有       | 受益者負担   | 適正          |         |  |
|  | 上位貢献度  | 有効  | 類似事業の有無  | 無       | 成果向上の余地 | 有           |         |  |
| 対象   | 市民全般   |   |          |         |         |             |         |  |
| 施策が目指す姿  | 市民サービスの提供体制を充実させるために、ワンストップ窓口サービスの推進、職員の専門化・能力開発の推進、住民情報の管理徹底等を図る。   |   |          |         |         |             |         |  |
| 成果指標   | 窓口混雑時の証明等発行最長待ち時間...15分（現状値20分）  |   |          |         |         |             |         |  |
| 目<br>標<br>達<br>成<br>状<br>況   |  |   | 平成25年度   | 平成26年度  | 平成27年度  | 平成28年度      | 平成29年度  |  |
|  | 成果指標1<br>[分]   | 予定  | 19.00    | 18.00   | 17.00   | 16.00       | 15.00   |  |
|  |  | 実績  | 15.00    | 15.00   | 40.00   | 50.00       | 60.00   |  |
|  | 成果指標2<br>[ ]   | 予定  |          |         |         |             |         |  |
|  |  | 実績  |          |         |         |             |         |  |
|  | 成果指標3<br>[ ]   | 単位コスト   |          |         |         |             |         |  |
|  |  | 予定  |          |         |         |             |         |  |
|  | 成果指標4<br>[ ]   | 実績  |          |         |         |             |         |  |
|  |  | 単位コスト   |          |         |         |             |         |  |
|  | トータルコスト<br>(千円)  | 予定  | 538,168  | 632,955 | 567,203 | 607,346     | 691,899 |  |
| 実績   |  | 521,793   | 651,627  | 628,192 | 648,077 | 687,884     |         |  |
| 内<br>部<br>評<br>価   | 貢献度  | 市民と接する機会の多い、住民窓口等の対応により、市全体への印象が左右されるため、単位施策の目標達成度による貢献度は高い。                  |          |         |         |             |         |  |
|  | 達成状況   | 受付カウンターの増加や待合スペースが広がったこと及び窓口受付システムの導入により、スペース不足といつまで待たされるかわからないというストレスが軽減された。 |          |         |         |             |         |  |
|  | 課題   | 外国人の転入・転出・転居など住民異動の増加や、個人番号カードでの転入・継続利用・裏書などが加わったことにより、窓口での待ち時間が増えてしまった。      |          |         |         |             |         |  |
|  | 取組方針   | 個人情報の保護、守秘義務の徹底を図るとともに、住民窓口等での市民目線での親切な接遇をなお一層心がける。                           |          |         |         |             |         |  |
| 外<br>部<br>評<br>価   | <p>成果指標である「窓口混雑時の証明等発行最長待ち時間」に関し、待ち時間が長くなっているが、番号表示やモニターでの広告など工夫されている。また、総合支所も含め、窓口職員の対応は以前より良くなっていると感じる。総合支所などは、待たずに対応が可能であると思われるので、住民票の交付などは総合支所でも発行が出来るといったことをもっとPRしても良いと思う。</p> <p>それと、マイナンバーカードを普及させることも、待ち時間の短縮につながると思われるが、取得している市民は少ないと思われるので、職員が積極的に地域の会議等で説明することも必要であると思われる。</p> <p>民間委託に関し、窓口業務についても検討していく必要がある。</p> |   |          |         |         |             |         |  |
| 単<br>位<br>施<br>策<br>達<br>成<br>の<br>た<br>め<br>の<br>事<br>務<br>事<br>業 | 事業コード  | 名 称   |          |         |         | トータルコスト(千円) | 達成度     |  |
|  | 643401   | 窓口一般事務費（栃木）   |          |         |         | 45,210      | 100     |  |
|  | 643601   | 中長期在留者住居地届出等事務費   |          |         |         | 11,306      | 100     |  |
|  | 643701   | 住民情報管理事務費   |          |         |         | 60,878      | 100     |  |
|  | 643801   | 住民基本台帳ネットワークシステム運営費   |          |         |         | 7,423       | 100     |  |
|  | 644201   | 旅券事務費   |          |         |         | 11,050      | 100     |  |
|  | 644403   | 部屋出張所管理運営費  |          |         |         | 9,648       | 100     |  |
|  | 644905   | 真名子出張所管理運営費   |          |         |         | 7,806       | 100     |  |
|  | 645101   | 証明書コンビニ交付システム事業費  |          |         |         | 10,362      | 100     |  |
|  | 660101   | 職員研修事業費   |          |         |         | 17,718      | 100     |  |
| 725301   | 個人番号カード交付事業費   |   |          |         | 14,663  | 100         |         |  |



## 平成29年度 単位 施策評価表 補表

|                  |                     |  |   |
|------------------|---------------------|--|---|
| 施策               | 7302 市民サービスの提供体制の充実 |  |   |
| 区分               | 妥当性                 | 妥当   | 市役所が、市民サービスの提供体制を充実させることは当然のことと考える。       |
|                  | コスト削減の余地            | 有  | 市民サービスとのバランスの問題になるが、窓口集約によるコスト削減などが考えられる。 |
|                  | 受益者負担               | 適正   | 証明書の発行手数料等については、近隣市町の手数料を参考に決定している。       |
|                  | 上位貢献度               | 有効   | 市民サービスの提供体制の充実が、他の施策の基本・前提であると考ええる。       |
|                  | 類似事業の有無             | 無  | 証明書の発行等の業務は、他の事業では行っていない。                 |
|                  | 成果向上の余地             | 有  | 施設の改修、機器増設、人員増等により、成果を向上させる余地があると考ええる。    |
| 内部評価<br>【H29年度分】 | 貢献度                 | 窓口での対応で、市民の市に対する印象も変わってくるものと思われる。市役所の施策の基本である本施策の貢献度は高いと考える。   |   |
|                  | 達成状況                | 今年度から事務事業の統合を行い、業務の効率化を図り市民サービスの向上に努めた。<br>本庁に窓口受付システムが導入されているなど市民サービスの提供体制の充実が図られていると考える。   |   |
|                  | 課題                  | 年々外国人が増加し、異動処理の事務量が増えている。また、個人番号カードによる転入の時は、カードの継続利用や裏書を行うほか、暗証番号を忘れたことによる初期化や再設定なども加わり待ち時間が増加している。<br>混雑解消・待ち時間短縮には、対応する職員の増員が必要となるが、混雑時を基準とした職員配置は難しい。 |   |
|                  | 取組方針                | 窓口での市民目線での親切な対応に努めるとともに、少しでも窓口での待ち時間が少なくなるようスピーディーな対応に努めたい。  |   |
| 内部評価<br>【前期5年分】  | 貢献度                 | 窓口での対応で、市民の市に対する印象も変わってくるものと思われる。市役所の施策の基本である本施策の貢献度は高いと考える。   |   |
|                  | 達成状況                | 受付カウンターの増加や待合スペースが広がったこと及び窓口受付システムが導入され、市民サービスの提供体制の充実が図られていると考える。   |   |
|                  | 課題                  | マイナンバー関係の事業が加わったことや在留管理制度に基づく申請等が増加したことにより、待ち時間が増えてしまった。<br>混雑解消・待ち時間短縮には、対応する職員の増員が必要となるが、混雑時を基準とした職員配置は難しい。  |   |
|                  | 取組方針                | 窓口での市民目線での親切な対応に努めるとともに、少しでも窓口での待ち時間が少なくなるようスピーディーな対応に努めたい。  |   |