

施策	7402 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	市民ニーズに対応したサービス水準の向上に向け、職員の専門化・能力開発の促進、ＩＣＴやコンビニエンスストアを活用した行政サービス提供環境の充実等を図る。								
成果指標	証明書等のコンビニ交付件数 現状値 1,997件 2022年度目標値 4,100件 市税等のコンビニ収納件数 現状値 79,087件 2022目標値 87,000件								
目標達成状況			平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		
	成果指標1 [件]	予定	2,900.00	3,200.00	3,500.00	3,800.00	4,100.00		
		実績	3,513.00						
	成果指標2 [件]	予定	85,000.00	85,500.00	86,000.00	86,500.00	87,000.00		
		実績	89,396.00						
		単位コスト	6.83						
	成果指標3 []	予定							
		実績							
		単位コスト							
	成果指標4 []	予定							
		実績							
		単位コスト							
	トータルコスト (千円)	予定	634,515	613,654	541,869	0	0		
		実績	610,749	613,654	541,869	0	0		
内部評価	貢献度	窓口等での市民目線での親切な対応や、コンビニを利用した証明書の交付や市税等の収納は市民サービスの充実を図るものであり、貢献度は高い。							
	達成状況	コンビニでの証明書交付率も市税等のコンビニ収納件数も着実に増加してきている。							
	課題	さらなるコンビニでの証明書交付率向上を目指して、個人番号カード（マイナンバーカード）の普及を進める必要がある。							
	取組方針	窓口等での丁寧で適切な対応に心がける。コンビニを活用した行政サービスの利便性を積極的に周知し啓発していく。							
外部評価	成果指標である「証明書等のコンビニ交付件数」、「市税等のコンビニ収納件数」については、目標値を達成しているが、コンビニでの交付件数をさらに増加させるためには、マイナンバーカードの普及率を向上させる必要がある。職員が会議等市民が集う場出向き積極的に広報する必要がある。 また、市民サービスの向上のためにはワンストップ窓口の設置や大型ショッピング店内に窓口を置くなどの検討をお願いしたい。 さらに、総合支所などは本庁と比較して待ち時間の少ない対応が可能であると思われるので、住民票の交付など総合支所でも手続き可能な業務についてもっとＰＲしても良いのではないかと。 市民サービスの評価指標については、窓口の待ち時間を入れた方が良いのではないかと。								
単位施策達成のための事務事業	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）					16,079	100	
	643403	窓口一般事務費（藤岡）					60,220	100	
	643405	窓口一般事務費（西方）					31,326	100	
	643701	住民情報管理事務費					33,589	100	
	643801	住民基本台帳ネットワークシステム運営費					5,654	100	
	644201	旅券事務費					10,738	100	
	644905	真名子出張所管理運営費					7,747	100	
	645005	真名子夢ホール管理運営費					3,278	100	
	645101	証明書コンビニ交付システム事業費					12,855	100	
	660201	職員課一般経常事務費					97,718	100	

單位施策評價表

所属 19100000

生活環境部 市民生活課

[illegible]

単位施策評価表 補表

施策	7402 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	コンビニでの証明書交付率向上を目指して、個人番号カード(マイナンバーカード)の普及させる必要がある。
内部評価	貢献度	窓口等での市民目線での親切な対応や、コンビニを利用した証明書の交付や市税等の収納は市民サービスの充実を図るものであり、貢献度は高い。	
	達成状況	コンビニでの証明書交付率も市税等の収納件数も着実に増加してきている。	
	課題	市民サービスの提供体制を充実させるため、コンビニを利用した証明書の交付促進や収納率向上のためのさまざまな方策を実施しなければならない。	
	取組方針	窓口での丁寧で親切な対応に心かける。コンビニを活用した行政サービスの利便性を積極的に周知し、啓発していく。	