

施策マネジメントシート

作成日 平成 30 年 8 月 31 日

施策	No. 24	親しみやすく機能的な市役所づくり	
施策 主管課	企画課	氏名	水谷和彦
		施策 関係課	総務課、管財課、情報システム課、戸籍住民課、御坂・一宮・八代・境川・春日居・芦川支所

1. 現状把握 Plan→Do

(1) 施策の目的と指標

① 対象 (誰、何を対象にしているのか) * 人や自然資源等 ◇市民 ◇市役所	③ 対象指標名称 (対象の大きさを表す指標) 数字は記入しない (単位)
	a 笛吹市の人口<4月1日現在> 人
	b 窓口数(消防関係以外の課数) 箇所
	c 庁舎の数 箇所
② 意図 (対象をどういう状態に変えるのか) ◇(市民が)市政に対して気軽に意見を言えるようになる。 ◇(市民が)必要な行政情報を、いつでも、どこでも、容易に入手できる。 ◇(市役所が)窓口サービスが充実して便利になる。 ◇(市役所が)効率的に事務を執行できる。	④ 成果指標名称 (意図の達成度の指標) 数字は記入しない (単位)
	d 市役所の窓口サービスが充実し、便利になったと感じている市民の割合 %
	e 個人番号カード(住基カード含む)利用率 %
	f ホームページ・アクセス数 万件
	g
	h
⑤ 成果指標設定の考え方 ◇窓口サービスや市役所職員の対応が良くなっているかを市民に聞く。 ◇個人番号カード(住基カード含む)の利用率により市民サービス向上、市役所機能の合理化を確認 ◇ホームページのアクセス件数により市役所の情報が共有できているかどうかを判断する。	⑥ 成果指標の取得方法 ◇まちづくり基礎調査「笛吹市役所は窓口サービスが充実し、便利になったと思いますか」 ◇個人番号カード(住基カード含む)利用率は戸籍住民課把握 ◇ホームページのアクセス件数は経営企画課把握

			23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	
			実績、決算	実績、決算	実績、決算	実績、決算	実績、決算	実績、決算	最終目標	
対象指標	a 笛吹市の人口<4月1日現在>	人	見込み値 72,000	72,000	72,000	72,000	72,000	72,000	72,000	
			実績値 72,192	72,145	71,724	71,132	70,749	70,599	69,861	
	b 窓口数(消防関係以外の課数)	箇所	見込み値 32	32	32	32	32	32	32	
			実績値 44	44	44	41	41	41	40	
	c 庁舎の数	箇所	見込み値 9	9	9	9	9	9	9	
			実績値 9	9	9	9	9	9	9	
成果指標	d 市役所の窓口サービスが充実し、便利になったと感じている市民の割合	%	成り行き値 43.0	43.0	38.0	38.0	38.0	38.0	38.0	
			目標値 44.0	45.0	38.0	41.0	44.0	47.0	50.0	
			実績値 38.4	38.8	36.9	-	-	-	39.6	
	e 個人番号カード(住基カード含む)利用率	%	成り行き値	40.0	44.2	44.2	44.2	35.0	33.0	
			目標値	44.0	45.0	46.5	48.0	35.0	33.0	
			実績値 43.7	44.2	44.5	42.0	38.6	31.6	29.9	
	f ホームページ・アクセス数	万件	成り行き値 120	130	143	143	150	150	150	
			目標値 133	146	170	173	176	179	182	
			実績値 143	167	166	170	150	159	142	
	g		成り行き値							
		目標値								
		実績値								
h		成り行き値								
		目標値								
		実績値								
施策コスト	事務事業数		本		49	46	46	51	52	
	事業費 (A)		千円	449,938	662,415	455,939	583,216	588,348	457,124	606,883
	うち一般財源 (A')		千円	400,738	411,002	426,035	509,750	489,769	424,391	496,063
	人件費 (B)		千円	345,763	354,343	354,275	365,257	461,331	448,222	458,615
	トータルコスト (A+B) (C)		千円	795,701	1,016,758	810,214	948,473	1,049,679	905,346	1,065,498
うち一財 (A'+B) (C')		千円	746,501	765,345	780,310	875,007	951,100	872,613	954,678	

(3) 施策の目標設定の根拠 (水準の理由と前提条件)

◇後期基本計画策定に伴い成り行き値、目標値の再設定を行った。
 ◇職員の対応が適切と思う市民割合:成り行き値はH23年度実績値を基に設定。目標値は実績値の推移からH25年度38.0%と設定し、最終年度に50%となるよう毎年3.0ポイント向上を目指す。
 ◇個人番号カード(住基カード)利用率:成り行き値はH24年度実績値を基に設定、目標値は実績値からH25年度45%と設定した。◇H28年1月から個人番号カードの申請受付が始まり、住基カードから個人番号カードへ移行されたことに伴い、各支所等に設置してあった自動交付機7台がH27年度中に撤去されたため、目標値の設定については修正を行った。◇各支所等の自動交付機を撤去したことにより、H27年度実績値が38.6%に低下し、H28年度実績値は更に31.6%となったが、最終年度は32.5%と増加を見込む。
 ◇ホームページ・アクセス件数:成り行き値はH23年度実績を基に設定。目標値は、H24年度実績を基に毎年3万件の増加を見込む。

(4) 施策の役割分担 (住民と行政との役割分担)

ア) 住民の役割 (住民・地域・団体・事業所が、自助・共助でやるべきこと) ◇市民は、市政に対して意見を述べる。 ◇市民は、個人番号カードを取得する。 ◇市民は、広報、ホームページ等を活用し、市勢情報を得る。	イ) 行政の役割 (市・県・国がやるべきこと) ◇市は、市民に対して行政情報を積極的かつ効果的に伝える。(広報紙、HP) ◇市は、市民が市政に対して意見を言う機会を充実・周知する。(市長への手紙、パブリックコメント) ◇市は、窓口サービスを充実する。(日曜開庁) ◇市は、個人番号カードを普及する。
---	---

(5)環境変化 (対象者や根拠法令等は5年前と比べてどう変わったのか?)

(6)関係者の意見・要望 (住民、議会、対象者、利害関係者等)

◇H25年度本庁の耐震改修工事を実施。◇H25年5月から南館に市民窓口業務を集約した。
 ◇H23年3月からセブンイレブン、H25年4月からローソン、12月からファミリーマートの全国の店舗で、住民票の写し・印鑑証明の取得が可能となった。
 ◇H27年10月に番号法が施行され、順次マイナンバー(個人番号)の利用や情報連携がH29年7月から始まった。◇H27年で住基カードの発行が終了し、翌年から個人番号カードの発行が始まった。これにあわせて、自動交付機7台を撤去した。
 ◇H24年よりフェイスブック、ツイッターを活用した情報発信を行っている。
 ◇H25年度より市民への情報発信ツールとして出前学習会を実施した。

◇市民・議員…支所機能を充実して欲しいとの意見もあるが、組織のスリム化が必要との意見もある。
 ◇行革推進委員…支所機能の見直しを図るべきとの意見がある。

2. H29年度の施策の実績 Check

(1)施策の成果実績

<p>① 目標達成度評価 (前年度目標値と実績値との比較)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 目標値より高い実績値だった ○ 目標値どおりの実績値だった ● 目標値より低い実績値だった 	<p>⇒左記の背景として考えられること</p> <p>◇市役所の窓口サービスが充実し、便利になったと感じている市民の割合、39.6%</p> <p>◇個人番号カード(住基カード含む)利用率は、目標値33.0%に対し、実績値は29.9%と低い数値であった。(H27年12月に各支所等に設置していた、自動交付機を撤去したため、利用率低下の原因になった。個人番号カードの実際の利活用については、国としても指針は示されているが、決定的なものとなっていない。また、住民基本台帳カードの有効期限切れに伴う、個人番号カードへの未移行も考えられる。)</p> <p>◇ホームページアクセス件数は、目標値182万件に対し実績値142万件と低い数値となった。(市公式ホームページ以外にも「ふえふき観光ナビ」などから情報取得ができるようになったことが要因である)</p>
<p>② 時系列比較 (過去3か年の比較)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 成果がかなり向上した ○ 成果がどちらかと言えば向上した ○ 成果はほとんど変わらない(横ばい状態) ● 成果がどちらかと言えば低下した ○ 成果がかなり低下した 	<p>⇒左記の背景として考えられること</p> <p>◇市役所の窓口サービスが充実し、便利になったと感じている市民の割合は、H25年度の36.9%から39.6%と上昇した。</p> <p>◇個人番号カード(住基カード含む)の利用率は、H27年度は38.6%、H28年度は31.6%、H29年度は29.9%と減少傾向となっている。(市民サービスの向上は図られているが、住基カードの新規発行がH27年12月で終了し、各支所等に設置していた自動交付機も撤去したからと思われる。また、H28年1月から個人番号制度導入が開始となり、住基カードから個人番号カードへの移行が進まないため、利用率が向上しないと思われる。今後は、個人番号カードの利活用の検討や移行を進めていく必要がある。)</p> <p>◇ホームページアクセス件数は、H27年度150万件、H28年度159万件、H29年度142万件であり、H29年度は前年度より17万件減少している。</p>
<p>③ 他自治体との成果実績値の比較</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 他自治体と比べてかなり高い成果水準である ● 他自治体と比べてどちらかと言えば高い成果水準である ○ 他自治体と比べてほぼ同水準である ○ 他自治体と比べてどちらかと言えば低い成果水準である ○ 他自治体と比べてかなり低い成果水準である <p>比較自治体名</p> <p>甲府市、山梨市、甲州市</p> <p>富士吉田市、南アルプス市、韮崎市</p>	<p>⇒左記の背景として考えられること</p> <p>◇市役所の窓口サービスが充実し、便利になったと感じている市民の割合は、近隣市において毎年同様のアンケートを実施していないため比較は行っていない。</p> <p>◇個人番号カード(住基カード含む)の利用件数・利用率は、管吹市17,259件(29.9%)、甲州市6,821件(25.3%)、富士吉田市9,757件(23.3%)、南アルプス市4,453件(8.0%)、韮崎市3,645件(14.8%)と他市より高い数値となっている。</p> <p>◇甲府市(H29.7より実施しているが期間が短いため、比較できない)</p> <p>◇山梨市については自動交付機の設置はなく、コンビニ交付も実施していない。</p> <p>◇H29年度のホームページアクセス件数は、管吹市142万件、甲府市679万件、南アルプス市199万件、山梨市170万件、甲州市58万件、中央市25万件、大月市25万件であり、同規模の南アルプス市よりやや低い水準である。</p>

(2)施策のコスト実績 (対象1単位当たり又は住民一人当たりのコスト)

対象指標名称⇒ 管吹市の人口<4月1日現在>	(単位)	27年度	28年度	29年度	効率性評価
*対象指標実績値 (D) (1枚目 a)	人	70,749	70,599	69,861	◇成果が目標値を下回っており、コストが増加していることから、効率性が低下していると判断できる。マイナンバーカードの普及により、業務の効率化に繋がる事務事業もあるため、利用率を上げるための普及活動が重要となってくる。
*対象1単位当たり事業費 (1枚目 A/D)	円	8,316	6,475	8,687	
*対象1単位当たり人件費 (1枚目 B/D)	円	6,521	6,349	6,565	
*対象1単位当たりトータルコスト (1枚目 C/D)	円	14,837	12,824	15,252	

3.最終的な施策の総括 Action

(1)達成状況の分析(理由と改善点)

◇番号法施行に伴って情報セキュリティ対策を講じる必要がある。

◇H28年1月から個人番号制度導入により、住基カードから個人番号カードへ移行され、更なる市民サービスの向上、行政サービスの拡充などが図られるよう、適格な移行を進めるとともに普及促進を図る。現在は個人番号カード(住基カードを含む)を利用することにより、住民票の写し、印鑑証明書のコンビニ交付(セブンイレブン、ローソン、ファミリーマートで午前6時30分から午後11時まで)が可能となっている。個人番号カードの発行数増加が課題となっている。

◇市民に対し有効な情報伝達に繋げるため、H30年度にHPをリニューアルし、使いやすさ、見やすさ、わかりやすさを向上させるように取り組む。しかし、ホームページリニューアルによりアクセス数が増加することとの因果関係は確認されておらず、アクセス数の増加を図るには、市内外向けに情報発信するコンテンツの充実が重要と考えられる。