

施策マネジメントシート

作成日 平成 28 年 8 月 30 日

施策	24 親しみやすく機能的な市役所づくり		
施策 主管課	経営企画課	氏名	小宮山和人
施策 関係課	総務課、管財課、情報政策課、戸籍住民課、御坂・一宮・八代・境川・春日居・芦川支所地域住民課		

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<山梨県笛吹市住民基本台帳行政区別人口統計表(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 住基カード利用率 %
	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。 ◇住基カード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」。 ◇住基カード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 実績、決算	24年度 実績、決算	25年度 実績、決算	26年度 実績、決算	27年度 実績、決算	28年度 実績、見込み	29年度 最終目標
対象 指標	a 基本台帳行政区別人口統計表(4月1日現在)>	人	見込み値	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	
	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
			実績値	44	44	44	41	41	
	c 庁舎の数	箇所	見込み値	9	9	9	9	9	9
			実績値	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
			目標値	44.0	45.0	38.0	41.0	44.0	47.0
			実績値	38.4	38.8	36.9	-	-	
	e 住基カード利用率	%	成り行き値		40.0	44.2	44.2	44.2	44.2
			目標値		44.0	45.0	46.5	48.0	49.5
			実績値	43.7	44.2	44.5	42.0	38.6	
	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
			目標値	133	146	170	173	176	179
			実績値	143	167	166	170	150	
	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	
	事業費 (A)		千円	449,938	662,415	455,939	583,216	588,348	
	うち一般財源 (A')		千円	400,738	411,002	426,035	509,750	489,769	
	人件費 (B)		千円	345,763	354,343	354,275	365,257	461,331	
	トータルコスト (A+B) (C)		千円	795,701	1,016,758	810,214	948,473	1,049,679	
		うち一財 (A'+B) (C')	千円	746,501	765,345	780,310	875,007	951,100	

(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。
 ◇職員へ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。
 ◇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、最終年度を51%と目標を定め、毎年1.5%の向上を目指す。【H28年度からマイナンバーカード(個人番号カード)を含む。】
 ◇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、マイナンバーカード(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、マイナンバーカード(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?)

◇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店舗で、住民票の写し・印鑑証明の取得が可能となった。◇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5月から南館に市民窓口業務を集約した。◇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。◇H25年度本庁の耐震改修工事を実施。◇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月から始まる。◇H27年6月に日本年金機構の情報流出事故により、情報セキュリティに対する国民の関心が高まっている。◇H27年で住基カードの発行が終了し、翌年からマイナンバーカード(個人番号カード)の発行が始まる。これにあわせて、自動交付機7台を撤去する。

(6)関係者の意見・要望 (住民、議会、対象者、利害関係者等)

◇市民・議員…支所機能を充実してほしいとの意見もある。◇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. H27年度の施策の実績 Check

(1)施策の成果実績

Table with 2 columns: Evaluation criteria (e.g., ① 目標達成度評価, ② 時系列比較, ③ 他自治体との成果実績値の比較) and Background/Notes (⇒左記の背景として考えられること). Includes checkboxes for performance levels and detailed notes on service improvements and comparisons.

(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)

Table with 6 columns: Target indicator name, Unit, 25年度, 26年度, 27年度, Efficiency evaluation. Rows include: *対象指標実績値 (D), *対象1単位当たり事業費, *対象1単位当たり人件費, *対象1単位当たりトータルコスト.

(3)施策の現状と課題と総括

◇住基カード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)が可能になり市民サービスの向上が図られた。◇日々情報の更新を行うことはもちろんであるが、見た目のイメージアップや管理しやすさを考えるとリニューアルも視野に入れる必要がある。また、ホームページのアクセス数だけではなく、ツイッターやフェイスブックでの情報発信を充実させることで、市民との情報の共有や災害時の情報交換という面でプラスとなる。

3.後期基本計画の取り組み方針(29年度) Action

(1)現状と課題から導き出した次年度の取り組み方針

◇マイナンバー制度導入に伴い、H28年1月より住基カードは、マイナンバーカード(個人番号カード)へ移行するので、更なる市民サービスの向上が図られるよう適確な移行を進めていく。◇H29年7月開始目標の「国・地方公共団体等を通じた情報連携」に伴って窓口事務のあり方について検討していく。◇番号法施行に伴って情報セキュリティ対策を強化する。◇マイナンバーカード(個人番号カード)の利活用を推進する上で行政サービスの拡充が示唆されているので、普及促進を進めるため担当する人員を確保する。

(2)施策の対象を、目標に導くための次年度の手段

◇マイナンバーを用いた総合窓口の実現に向けて、その可能性を模索(先進事例の調査等)していく。◇ホームページのリニューアルを検討していく。