

施策評価シート (平成24年度の振り返り、総括)

作成日 平成25年 07月 22日

施策 No.	41	施策名	窓口サービスの向上と事務効率化
主管課名	市民課	電話番号	0285-83-8117
関係課名	税務、情報システム、健康増進、介護保険、児童家庭、福祉、国保、会計、企画、秘書、総務、収税、二宮支所		

施策の対象	市民、窓口利用者								
対象指標名	単位	18年度実績	19年度実績	20年度実績	21年度実績	22年度実績	23年度実績	24年度実績	26年度見込
人口	人				82,997	82,584	82,136	81,511	85,500
市民課窓口利用者数(支所含まず)	人				132,791	129,578	126,952	133,476	136,744

施策の意図	<p>1) 市民の利便性の向上を図る。 2) 事務の効率化を図る。</p> <p>(市民課の窓口を対象とする)</p>								
成果指標設定の考え方及び指標の把握方法(算定式など)	<p>1) 市民意向調査 2) 実態調査により市民課で把握</p> <p>市民の利便性の向上を図ることについては、市民意向調査による窓口サービスへの満足度及び市民課窓口に来た人への満足度を成果指標として捉える。 手続の簡素化により、処理スピードの短縮を図る。</p>								
成果指標名	単位	18年度実績	19年度実績	20年度実績	21年度実績	22年度実績	23年度実績	24年度実績	26年度基本計画目標値
市民課を利用した市民の割合	%				77.7	73.8	77.6	69.2	
市民課窓口に来た人の満足度	%				84.4	83.9	82.7	84.9	90.0
窓口の対応に満足している市民の割合	%				80.9	82.3	79.8	82.8	90.0

施策の成果向上に向けての住民と行政との役割分担	行政は窓口事務の効率化と、市民の目線に立ったサービスの向上に努める。
-------------------------	------------------------------------

24年度の
評価結果

1. 施策の成果水準とその背景（近隣他市や以前との比較、特徴、その要因と考えられること）

（1）施策成果の時系列比較（過去3年間の比較）

- ・市民意向調査では、市民課を利用している割合は69.2%という結果になっている。
- ・窓口の対応に満足している市民の割合は、平成21年度:80.9%であったが、平成24年度では82.8%と1.9ポイント上昇している。また、市民課窓口に来た人の満足度も平成21年度:84.4%に対し、平成24年度では84.9%と0.5ポイント上昇している。
- ・市民課窓口に来た人の満足度を年齢別に見ると、高齢者になるほど満足度が高く60歳代では90%近くの満足度、70歳代以上では90%以上の満足度を示している。一方、30歳代から40歳代の人では、満足度が80%を下回っている。
- ・平成23年10月に設置した自動交付機で利用できる新しい印鑑登録証の延べ交付枚数は、平成23年度末には6,386枚であったが平成24年度末は12,635枚となっており、交付率は平成23年度末には11.7%であったが平成24年度末は23.23%となっている。また、自動交付機の利用件数は、平成23年度が3,258件であったが平成24年度は7,629件となっており、利用率は平成23年度が11.08%であったが平成24年度は13.31%となっている。

（2）近隣他市との比較（市民課窓口でのサービス状況）

- ・平日の窓口時間延長（平日の月～金曜日に窓口時間延長を実施）
市：14市で実施 町：12町のうち11町で実施
- ・休日窓口開庁
市：14市のうち8市で実施 町：12町のうち1町で実施
- ・印鑑登録証明・住民票の自動交付機設置市町
市：14市のうち11市で設置 町：12町のうち6町で設置

（3）住民期待水準との比較

- ・時間に余裕のある高齢層では不満を感じることは少ないが、仕事や家事の合間等で時間的に余裕のない年齢層の満足度が低い結果となっており、待ち時間を短くする事が満足度に影響してくると思われる。
- ・市民課窓口では常に親切、丁寧、迅速に心をかけて対応しており、市民の利便性を図るため毎週水曜日、金曜日の午後7時まで窓口時間延長の実施と、毎月第1・第3日曜日の午前中に休日窓口開庁を実施し、窓口サービスの拡充や利便性の向上に努めているが、時期や曜日、時間帯等により混みぐあいが極端に違うため、混雑時の満足度が低いと思われる。

2. 施策の成果実績に対してのこれまでの主な取り組み（事務事業）の総括

- ・平成14年4月から窓口業務の時間延長を毎週水曜日、金曜日の午後7時まで実施している。
- ・平成20年4月から受付事務の正確・迅速な処理のため、処理時間が異なる証明関係と届出関係に分離して受付を実施している。このことによって、証明関係の受付時間及び、待ち時間の短縮につながっている。
- ・平成22年4月から毎月第1日曜日、第3日曜日の午前8時30分から正午まで休日窓口開庁を実施している。
- ・平成22年10月から県の事務事業移管により、旅券の申請・交付の窓口を開設した。
- ・平成22年10月から外国人については、迅速に登録事務が出来るよう専用窓口を設けて事務を実施している。
- ・平成23年10月から印鑑登録証明・住民票の自動交付機を設置し、新しいカードに切り替えた人は印鑑登録証明及び住民票の写しを、土曜・日曜・祝日を含めて取得できるようになっている。（年末年始を除く）
- ・平成24年7月から外国人登録法が廃止され、住民基本台帳に統一されたことにより、外国人も日本人と同じように住民票が作成されるようになった。
- ・新庁舎建設について、庁内で組織する庁舎建設検討委員会で基本構想（案）について検討したが、その中で特に窓口業務についてはワンストップサービスが図られるよう検討した。
- ・窓口受付事務においては、親切、丁寧、迅速をモットーに対応している。

3. 施策の課題認識と改革改善の方向

- ・市民課窓口での待ち時間の短縮や利便性向上のため、新しい印鑑登録証の引替交付を推進し、自動交付機の利用率を高めるため、もおか広報・いちごTV・窓口等で自動交付機の利便性をPRし引替率の向上を図り、混雑解消につなげる必要がある。
- ・平成25年7月8日から外国人についても住民基本台帳ネットワークシステムの運用が開始され、日本人と同じ様に住民基本台帳カードの利用ができるようになる。
- ・市民対応の最前線として、より親切・丁寧・迅速・適正な受付処理をおこない、引続き窓口サービスの向上に努めるとともに手続きの簡素化や効率化が必要である。
- ・新庁舎建設については、今後市民等を含めた庁舎建設検討委員会を開催し、基本設計に向けた基本計画（案）を策定する。

24年度の
評価結果

補足事項