

施策評価シート（平成27年度の振り返り、総括）

作成日 平成28年 07月 11日

施策 No.	39	施策名	市民本位の窓口サービスの向上
主管課名	市民課	電話番号	0285-83-8117
関係課名	秘書, 企画, 総務, 税務, 納税, 情報システム, 国保年金, 二宮支所, 健康増進, 社会福祉, いきいき高齢, 児童家庭, 会計		

施策の対象	市民、窓口利用者								
対象指標名	単位	21年度実績	22年度実績	23年度実績	24年度実績	25年度実績	26年度実績	27年度実績	31年度見込
人口	人	82,997	82,584	82,136	81,511	80,929	80,698	80,590	80,200
市民課窓口利用者数(支所含まず)	人	132,791	129,578	126,952	133,476	139,537	135,111	135,888	143,100

施策の意図	<p>1) 市民の利便性の向上を図る。 2) 窓口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 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	21年度実績	22年度実績	23年度実績	24年度実績	25年度実績	26年度実績	27年度実績	31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	71.8	70.1	72.1	
市民課窓口に来た人の満足度	%	84.4	83.9	82.7	84.9	82.3	85.6	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	81.5	81.6	83.3	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	<p>市民は、身近な行政窓口として利用する。 行政は、窓口事務の効率化と市民本位の窓口サービスの向上に努める。</p>
-------------------------	---

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72.1%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25年度が81.5%であったが、平成27年度では83.3%と1.8ポイント増加した。また、市民課窓口に来た人の満足度も平成25年度が82.3%に対し、平成27年度では84.9%と2.6ポイント増加している。
・市民課窓口に来た人の満足度を年齢別に見ると、高齢者の満足度が高く、50歳代では81.2%、60歳代では89.6%、70歳代では91.4%、80歳以上では88.3%の満足度を示している。一方、20歳代では74.7%、30歳代では73.7%、40歳代では79.0%と30歳代の満足度が最も低くなっている。
・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登録人数は、平成25年度末に17,498人、平成26年度末には21,588人であったが、平成27年度末は25,437人となった。登録率は平成25年度末に32.1%で、平成26年度末には39.6%、平成27年度末には46.1%となっている。また、自動交付機の利用件数は、平成25年度に9,506件、平成26年度には9,126件であったが、平成27年度は増加し10,514件となった。利用率は平成25年度が15.0%、平成26年度は16.0%で、平成27年度には17.7%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

平日の窓口時間の延長については、14市すべてで実施しているが、その内容を比較すると、4市で月曜日から金曜日までの毎日延長、2市で週3回延長、真岡市ほか3市で週2回延長しているが、5市では週1回のみ延長となっている。

なお、窓口時間延長では、市民課窓口業務に加えて、税務課による税務証明の発行、納税課による納税及び納税相談並びに水道課による納付書の再発行及び納付を実施している。

・休日窓口開庁

休日窓口開庁については、14市のうち、真岡市を含めて宇都宮市、足利市、栃木市、佐野市、鹿沼市、日光市、小山市及び下野市の9市で実施している。

なお、休日窓口開庁では、市民課窓口業務に加えて、納税課による納税及び納税相談並びに水道課による納付書の再発行及び納付を実施している。

・印鑑登録証明・住民票の自動交付機設置

印鑑登録証明・住民票の自動交付機設置については、14市のうち10市で設置しており、証明書交付窓口の混雑緩和と申請事務の簡素化を図っている。

・コンビニ交付

コンビニ交付については、マイナンバー制度の現状を踏まえた検討の結果、現行の自動交付機による証明書発行サービスを継続することとし、当面は導入しないこととしている。

（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、迅速を心がけて対応しており、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違うため、混雑時の満足度が低いと思われる。

27年度の
評価結果

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月から窓口業務時間を毎週金曜日は午後7時まで延長し、平成19年4月からは毎週水曜日と金曜日の午後7時まで延長して実施している。
- ・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、迅速に事務が出来るよう専用窓口を設けて実施している。
- ・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、外国人登録法の廃止とともに住民基本台帳法が改正され、外国人も住民基本台帳法の適用対象となった。
- ・平成27年10月、マイナンバー制度が導入され、住民登録のある全ての市民一人一人に12桁からなる個人番号が付番された。この制度は、市民の便利性の向上や行政事務の効率化を図るために導入されたものである。市では、通知カード・個人番号カードの交付、カードに係る諸手続きを行っている。
- ・市民課窓口では関係各課と調整し、窓口間の連携を密にした受付を実施している。特に、税務、福祉、健康、教育などの分野と連携し、来庁者等の負担を軽減し、市民本位の窓口サービスの実現に努めている。

27年度の
評価結果

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・もおかテレビ・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、混雑解消を図っていく。
- ・高齢者や体の不自由な方に対する案内や説明及び受付などについては、分かりやすく優しい対応を心がけ、高齢者等が安心して来庁できる窓口づくりに努める。
- ・市民対応の最前線として、引き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に努める。
- ・平成26年1月に新庁舎建設基本構想が策定され、また平成27年3月に新庁舎建設基本計画が策定され、窓口業務においてワンストップサービスが必要であるとされたことから、各課の配置などを含めた検討を進めるとともに、窓口業務のあり方を調査研究し、策定中の新庁舎建設基本設計に反映する。
- ・マイナンバー制度が平成27年10月に導入され、制度の円滑な運営に向けて、国及び県との連絡・調整を図り、窓口における適正かつ迅速な交付に努める。

27年度の
評価結果

補足事項