

施策評価シート (平成28年度の振り返り、総括)

作成日 平成29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	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	28年度実績	31年度見込
人口	人	82,584	82,136	81,511	80,929	80,698	80,590	79,422	80,200
市民課窓口利用者数(支所含まず)	人	129,578	126,952	133,476	139,537	135,111	135,888	137,238	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。                  3) 窓口関係各課との連携を図る。</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。                  窓口業務の効率化や手続の簡素化などにより、処理スピードの短縮を図り、窓口サービスの向上を図る。</p>								
成果指標名	単位	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	28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	%	73.8	77.6	69.2	71.8	70.1	72.1	74.1	
市民課窓口に来た人の満足度	%	83.9	82.7	84.9	82.3	85.6	84.9	82.8	90.0
窓口の対応に満足している市民の割合	%	82.3	79.8	82.8	81.5	81.6	83.3	84.6	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>
-------------------------	--

28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）

- ・平成28年度の市民意向調査では、市民課を利用している割合は75.2%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26年度が81.6%であったが、平成28年度では84.6%と3.0ポイント増加した。  
一方で市民課窓口に来た人の満足度は平成26年度が85.6%に対し、平成28年度では82.8%と2.8ポイント減少している。
- ・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82.1%、60歳代では87.6%、70歳代では93.6%、80歳以上では96.8%と年齢が高くなるにつれて満足度も高くなっている。一方、20歳代では73.0%、30歳代では79.8%、40歳代では76.8%と20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26年度末に17,469人、平成27年度末には19,707人であったが、平成28年度末には21,480人となった。印鑑登録証を保有する全件に対する新しい印鑑登録証の保有率は、平成26年度末に32.0%で、平成27年度末には36.1%、平成28年度末には39.4%となっている。  
また、自動交付機の利用件数は、平成26年度に9,126件、平成27年度には10,514件で、平成28年度は10,415件となった。  
これにより、自動交付機の利用率は平成26年度が16.0%、平成27年度は17.7%で、平成28年度には18.1%と、毎年増加している。

### （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業務  
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回のみの延長となっている。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。
- ・休日窓口開庁業務  
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、税務課及び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事業  
印鑑登録証明・住民票の自動交付機設置については、平成28年度末で14市のうち8市が設置しており、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。  
なお、コンビニ交付事業への移行に伴い、平成28年度において、2市が自動交付機の利用を廃止している。
- ・コンビニ交付事業  
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と併せて、本市の基幹システムサーバー機器の更新とクラウド化実施などの事業調整を図りながら、導入に向けた調査・検討を進めている。  
特に、利便性の向上と有効性の調査を含めた費用対効果を検討し、併せて、市民への広報・周知期間などを勘案した調整を図り、導入に向けた検討を実施している。

### （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。

## 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・日、祝日を含めて取得できるようになっている。（年未年始を除く）
- ・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、市民の利便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及び当該カードに係る諸手続きを行っている。  
なお、マイナンバー制度に便乗した詐欺行為などに注意するよう、制度理解を主体とした広報に努め、併せて出前講座などにより周知を図っている。
- ・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。【補足事項欄参照】

28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たことから、窓口業務においては、1階フロア全体を活用したワンストップ型の窓口サービスを目指して、関係各課との連携や配置などを含めた検討を進める。
- ・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。
- ・マイナンバー制度実施に伴い検討を進めているコンビニ交付事業の導入については、利便性の向上と有効性の調査を含めた費用対効果を検討し、導入に向けた関係各課との調整に努める。

28年度の  
評価結果

## 補足事項

### 【2.施策の成果実績に対してこれまでの主な取り組み（事務事業）の総括の補足説明】

#### 窓口関係各課との連携業務

市民課窓口では、窓口関係各課と調整し、次の業務について窓口間の連携を密にした受付を実施し、来庁者等の負担軽減を図るとともに窓口サービスの向上に努めている。

- 1) 税証明、課税証明その他税関係証明の交付申請を受け付けし、交付に係る手数料を徴収する。
- 2) 転出届に係る異動世帯の納税相談等について説明し、担当課へ案内する。
- 3) 住所異動等に伴う国民健康保険の異動処理を行い、訂正処理などを含めて被保険者証を交付する。
- 4) 住所異動等に伴う介護保険の異動処理を行う。
- 5) 住所異動等に伴う高齢者の医療の確保に関する法律による被保険者資格取得（変更・喪失）届書を受け付ける。
- 6) 国民健康保険出産育児一時金請求書を受け付ける。
- 7) 国民健康保険葬祭費請求書及び後期高齢者医療葬祭費支給申請書を受け付ける。
- 8) 市民課窓口で国民年金被保険者の異動連絡票を作成し、担当課へ案内する。
- 9) 妊娠届の受付及び母子手帳の交付を行い、担当課へ案内する。
- 10) 妊産婦医療費受給資格証交付申請書の受付及び医療費受給資格証を交付する。
- 11) こども医療費受給資格登録申請書を交付し、担当課へ案内する。
- 12) 転入学通知書の交付事務（特殊なものを除く。）については、市民課窓口で行い、担当課へ案内する。
- 13) 住所異動等に伴う児童手当の請求にかかる資料を配布し、担当課へ案内する。
- 14) 住所異動等及び出生に係る戸籍届の際に、該当者に対して「乳児紙おむつ購入助成券支給事業」を説明し、担当課へ案内する。
- 15) 母子手帳の交付、又は出生に係る戸籍届受付の際に、幼児用補助装置（チャイルドシート等）購入費補助金交付申請書を配布する。
- 16) 住所異動等に伴う市営住宅入居者又は退去者等に対して、担当課と調整を図り、遺漏のない事務処理と適正な異動処理を行う。
- 17) 住所異動等に伴う転入者に対して、「自治会加入のおすすめ」を説明し、資料を配布する。
- 18) 住所異動等に伴う転入者に対して、「ごみの出し方」等の資料を配布する。
- 19) 死亡に係る戸籍届受付の際に、「農地法第3条第1項の規定による届出書」を配布する。
- 20) 転出入に係る異動内容等のアンケート調査について、窓口での受付の際に協力依頼をし、記載終了後に回収する。