

施策評価シート (平成31年度の振り返り、総括)

作成日 令和2年 04月 06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	総合政策, 総務, 情報政策, 新庁舎建設, 税務, 納税, 国保年金, 二宮支所, 健康増進, 社会福祉, いきいき高齢, こども家庭, 会計		

施策の対象	市民、窓口利用者								
対象指標名	単位	25年度実績	26年度実績	27年度実績	28年度実績	29年度実績	30年度実績	31年度実績	31年度見込
人口	人	80,929	80,698	80,590	79,422	79,542	79,414	79,324	80,200
市民課窓口利用者数(支所含まず)	人	139,537	135,111	135,888	137,238	134,485	129,573	129,825	140,000

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	25年度実績	26年度実績	27年度実績	28年度実績	29年度実績	30年度実績	31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	%	71.8	70.1	72.1	74.1	76.2	75.7	73.3	
市民課窓口に来た人の満足度	%	82.3	85.6	84.9	84.5	87.0	87.9	84.6	90.0
窓口の対応に満足している市民の割合	%	81.5	81.6	83.3	82.8	83.7	85.7	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>
-------------------------	--

31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73.3%となっている。
- ・ 窓口の対応に満足している市民の割合は、平成29年度が83.7%、平成30年度は85.7%、令和元年度では84.6%で、前年度より1.1ポイント減少した。
また、市民課窓口に来た人の満足度は平成29年度が87.0%、平成30年度が87.9%、令和元年度では84.6%で、前年度より3.3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、20歳代では82.6%、30歳代で78.4%、40歳代は78.9%、50歳代で90.3%、60歳代で84.9%、70歳代以上では89.5%の満足度を示している。50歳代以上で満足度が高く、30歳・40歳代の満足度がやや低くなっている。
- ・ 平成23年10月に設置した自動交付機は、マイナンバーカードを利用したコンビニ交付事業を開始したことから、令和2年3月末で廃止した。
- ・ マイナンバーカードの申請件数は、平成29年度末で8,496件、平成30年度末が11,275件であったが、令和元年度末に15,921件となり、申請率は19.7%となった。また、交付件数は、平成29年度末で6,447件、平成30年度末で9,168件、令和元年度末で13,149件となり、交付率は16.3%で、前年度より5.0ポイント増加した。
- ・ 平成31年4月から、マイナンバーカードを利用した住民票等のコンビニ交付事業を開始し、2,003件の利用があった。

(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、3市で月曜日から金曜日までの毎日延長、1市で週3回延長、真岡市を含め4市で週2回延長しているが、6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、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9市で実施しているが、うち2市については、住所異動が多くなる3月末から4月上旬の休日のみの開庁となっている。
なお、休日窓口開庁では、市民課窓口業務に加え、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。
- ・ 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、令和元年度末で14市のうち5市が設置している。
コンビニ交付事業と併用して自動交付機を設置していた11市のうち、令和元年度末までに6市が自動交付機を廃止し、2市についてはリース期間満了をもって廃止の予定となっている。真岡市においては、令和2年3月末で廃止した。
- ・ コンビニ交付事業
マイナンバーカードを利用したコンビニ交付事業については、令和元年度末で14市のうち13市が実施している。真岡市においては、平成31年4月から導入した。

(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いる。待ち時間の短縮や分かりやすく利用しやすい窓口を目指して、新庁舎では総合窓口システムを導入していく。
- ・ 毎週水曜日、金曜日の窓口時間延長や、毎月第1・第3日曜日の休日窓口開庁、コンビニ交付事業などを実施し、市民の利便性等の向上に努めていることから、市民意向調査での満足度は84.6%と高くなっている。

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。令和2年4月からは第2・第4日曜日の午前8時30分から午後5時15分までの開庁に変更する。
- ・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月に設置した印鑑登録証明・住民票の自動交付機は、コンビニ交付事業を開始したことから、令和2年3月末で廃止した。
- ・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。市では、通知カード・マイナンバーカードの交付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、制度理解とマイナンバーカードの取得について広報誌や出前講座などにより周知を図った。
- ・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。令和元年度に「かんたん窓口システム」を導入し、住所異動等の手続後に必要な申請書類や手続き案内票を作成して担当課へ案内し、来庁者の負担軽減を図っている。
【補足事項欄参照】
- ・マイナンバーカードの取得を促進するため、平成30年1月からタブレット端末を利用した申請補助を市民課窓口で開始した。また、企業への出張サービスを実施した。平成30年度では、6月から3月までの毎月第2日曜日に特別窓口を開設、自治会等市内団体、企業への出張申請・交付サービス、確定申告会場での出張申請サービスを実施した。令和元年度からはマイナンバーカードの交付を本人限定受取郵便で行う申請時来庁方式を採用し、申請者の負担軽減を図った。
- ・マイナンバーカードを利用して住民票、印鑑登録証明書、所得・課税証明書を取得できる、コンビニ交付事業を平成31年4月から開始した。
- ・コンビニ交付が利用しやすいよう、コンビニで証明書を取得する場合の手数料を、窓口での手数料より50円減額し、一件150円とした。

31年度の
評価結果

3. 施策の課題認識と改革改善の方向

- ・マイナンバーカードを利用したコンビニ交付事業を、平成31年4月から導入したことにより、年末年始やメンテナンス等でシステム停止の場合を除き毎日、午前6時30分から午後11時まで、証明書の取得が可能となったことから、多くの市民にコンビニ交付を利用してもらえるよう、マイナンバーカードの取得と併せて周知を図っていく。
- ・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。
- ・新庁舎における窓口業務においては、ワンストップ型の窓口サービスにより来庁者の利便性向上等を図るため、総合窓口システムを導入する。
- ・健康保険証やマイナポイントなどマイナンバーカードを活用した様々な制度が開始されることから、マイナンバーカードの取得をさらに促進していく。

31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、住所異動等に伴う各種手続きについて、「かんたん窓口システム」を利用した受付を実施し、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・後期高齢者医療保険・介護保険の異動処理、国民健康保険被保険者証の交付、後期高齢者医療保険被保険者資格取得届の受付等を行う。
- 4) 国民健康保険出産育児一時金請求書を受け付ける。
- 5) 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。
- 6) 市民課窓口で手続き案内票を作成し、担当課へ案内する。
- 7) 出生届受付の際に、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。
- 8) 市営住宅入居者又は退去者等に係る住所異動については、担当課と調整を図り、遺漏のない事務処理を行う。
- 9) 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」「ごみの出し方」等の資料を配布する。
- 10) 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。