

総合計画体系	政策No. 1	政策名	安全でみどり豊かな人がつながるまちの形成	施策主管課	市民部 戸籍市民課
	施策No. 6	施策名	窓口サービスの向上	施策主管課長名	土屋 千恵美
施策関連課名		総務課、人事課、八田窓口サービスセンター、白根窓口サービスセンター、芦安窓口サービスセンター、若草窓口サービスセンター、甲西窓口サービスセンター、会計課			

1 施策の目的と指標

① 対象(誰、何を対象としているのか) * 人や自然資源等 来庁者(郵送請求・電話相談・コンビニ交付利用者等を含む)市民	➔	③ 対象指標(対象の大きさを表す指標) * 数字は記入しない		
		名称	単位	
		A	来庁者(郵送分・コンビニ交付利用者を含む)	人
		B	市人口	人
		C		
② 意図(この施策によって対象をどう変えるのか) 窓口サービスを迅速・便利に利用することができ、公平で正確な質の高い市民サービスを受けられる。	➔	④ まちづくり指標(意図の達成度を表す指標) * 数字は記入しない		
		名称	単位	
		A	窓口が利用しやすいと答えた市民の割合	%
		B	窓口・電話等の対応に関する市民の満足度	%
		C	証明書発行の自動交付機・コンビニ交付の利用割合	%
		D		
		E		
・まちづくり指標設定の考え方(理由、数式も) ・まちづくり指標の測定規格(手段はアンケートか、統計か)		A: 窓口サービスに関する市民の評価を示す。【市民アンケートの「市役所の窓口は利用しやすいと思いますか?」において「はい」と回答した人の割合】 B: 職員の接遇に関する市民の評価を示す。【市民アンケートの「市役所の窓口対応や電話対応に満足していますか?」において「はい」と回答した人の割合】 C: 市民の利便性向上を示す。【自動交付機とコンビニでの発行件数÷住民票と印鑑登録証明書の総発行件数×100】		

2 指標等の推移

指標名	単位	数値区分	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
対象指標	A 人	見込み値		105,000	105,000	105,000	104,000	102,000	100,000
		実績値	110,235	107,838	110,633				
	B 人	見込み値		72,644	72,322	72,001	71,680	71,359	71,038
実績値		72,963	72,715	72,305					
	C	見込み値							
まちづくり指標	A %	目標値	60.0	66.7	43.0	45.5	48.0	50.5	53.0
		実績値	39.5	40.8	65.7	67.5			
	B %	目標値	60.0	66.7	48.8	49.6	50.4	51.2	52.0
		実績値	46.5	48.3	70.4	68.4			
	C %	目標値	未設定	未設定	15.0	15.5	16.0	16.5	17.0
実績値		14.0	12.6	10.3					
	D	目標値							
	E	目標値							
関連事業本数			23	21	22	24			
関連事業予算額(単位:千円)			66,213	64,874	89,319	129,090	0	0	0
(予算額の内訳)	国庫支出金		16	2	25,236	5,536			
	県支出金		60	59	60	61			
	地方債		0	0	0	34,600			
	その他		3,094	3,655	3,675	2,875			
一般財源			63,043	61,158	60,348	86,018			

目標値の設定の根拠(前提条件や考え方等)	A: 窓口サービスの向上を着実に推進することにより、5年間で約13%の改善を見込み目標値を設定 B: 窓口サービスの向上を着実に推進することにより、5年間で約3%の改善を見込み目標値を設定 C: 住基カードマイナンバーカードの利便性のPRを行い普及を推進することにより5年間で約3%の増加を見込み目標値を設定
----------------------	--

3 評価結果

施策の有効性評価

① 目標達成度評価（目標値と実績値との比較）

- 目標値より高い実績値だった
 目標値どおりの実績値だった
 目標値より低い実績値だった

※左記の理由

平成27年度から肯定・否定の二者択一の設問にしたところ、「窓口の利用しやすさ」及び「窓口・電話等の満足度」は平成28年度アンケートではどちらも目標値を20ポイント以上上回る数値であった。「証明書発行の自動交付機・コンビニ交付の利用割合」は平成27年度の目標値に対して実績値が4.7ポイント下回っているが、総合的に判断して目標値どおりとした。

② 時系列比較（過去5ヶ年の比較）

- 成果がかなり向上した
 成果がどちらかと言えば向上した
 成果はほとんど変わらない（横ばい状態）
 成果がどちらかと言えば低下した
 成果がかなり低下した

※左記の理由

「窓口の利用しやすさ」及び「窓口・電話等の満足度」はほぼ横ばい状態か微増である。また「証明書発行の自動交付機・コンビニ交付の利用割合」については年々減少しているが、利用者側の選択理由も考えられる。全体的に、環境整備の工夫や証明書発行時の申請書の統一により利用しやすさは少しずつ改善されてきているが、さらなる改善が求められている。

③ 他自治体との成果実績値の比較

- かなり高い成果水準である
 どちらかと言えば高い成果水準である
 ほぼ同水準である
 どちらかと言えば低い成果水準である
 かなり低い成果水準である

※左記の理由

「窓口対応の満足度」についてアンケート調査を公表している山梨市は67.4%である。一方甲斐市は80.4%であるが中立的回答も含まれているため、本市と比較して概ね同水準であるとした。

④ 住民の期待する成果水準との比較

- かなり高い成果水準である
 どちらかと言えば高い成果水準である
 ほぼ同水準である
 どちらかと言えば低い成果水準である
 かなり低い成果水準である

※左記の理由

窓口サービスの満足度は44.8%、重要視傾向は61.8%であり、両方とも中立回答を含めると82%と80%となり、住民の期待する水準とほぼ同水準であるが、前年度と比較するとわずかに減少しており、市民ニーズに応えるため、さらに職員の資質向上を図っていく必要がある。

4 まとめ

施策の課題抽出とその課題解決（成果向上）の方向性と具体的な取組内容

施策の課題抽出	課題解決の方向性	具体的な課題解決・改善内容
社会情勢の変化・各制度の改正等により、市民の相談が多様化・複雑化し、窓口対応が困難である。	・職員の能力と資質向上を図る	・職員の資質向上については、接遇研修を人事課の研修に組み入れてもらった。より一層円滑な窓口対応に努めたい。 ・戸籍事務等の専門知識を必要とする業務については、積極的に研修に参加し知識の習得を行う。 ・職員同士で特異な事例等情報の共有を行い、専門知識のスキルアップを図り、正確な事務処理を行う。
来庁者の窓口への誘導をスムーズに行なう環境が整っていない。また、窓口でのプライバシーが保たれていない。	・総合受付、窓口での来庁者の案内、誘導 ・窓口の環境整備（カウンターの仕切り設置、受付番号発券機の導入）	・総合受付において、今以上に来庁者への声かけを徹底し、窓口への案内・誘導を行う。またすべての職員が積極的な声かけを心がける。 ・来庁者がスムーズに業務手続を行えるよう、番号発券機の導入を検討していく。 ・窓口のスペースが限定されており、また、限られた予算の中で困難ではあるが、パーテーションや仕切り版のさらなる改善等、現状で対応できることを協議しプライバシーに配慮していきたい。将来的には気兼ねなく相談できる場所を確保したい。
マイナンバーカードの普及が進まない。	マイナンバー制度とカードの周知に努め取得を推進し、市民の利便性につなげていく。	28年1月からマイナンバーカードの交付が行われている。住民基本台帳カードの交付は平成27年12月で終了し、電子証明も終了した。マイナンバーカードの取得が、マイナンバーの確認と身分証明書になるほか、コンビニで住民票と印鑑登録証が休日・夜間も取得でき、e-Taxなどの利用も出来るなど、市民に広報等で利便性を周知してカードの普及に努めたい。