

施策評価シート

記載年月	平成30年9月
対象年度	平成29年度

1 施策の名称・めざす姿

施策名	083	安定的な行政サービスの提供			
総合計画	基本目標	総合計画の実現に向けて（行財政運営）			担当部署
	基本施策	03	継続的かつ安定的な市政運営		
めざす姿	市民が利用する窓口サービスが迅速に、かつ市民にとって分かりやすい形で提供されることで、市民の利便性が向上しています。また、行政内部の事務が法令にのっとり公正かつ円滑に進められ、行政サービスが安定的に提供されています。これらのことから、市民が市政に信頼を寄せ、行政サービスに満足しています。				

2 事業費・人件費等の推移

(単位：円、人)

	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
(事業費)						
当初予算額	294,904,000	158,284,000	391,068,000	267,871,000	288,766,000	204,241,000
国庫支出金	0	0	0	23,262,000	29,603,000	55,519,000
都支出金	165,335,000	16,499,000	121,009,000	88,567,000	71,610,000	12,696,000
市債	0	0	0	0	0	0
その他	45,724,000	47,159,000	45,419,000	45,992,000	71,757,000	32,296,000
一般財源	83,845,000	94,626,000	224,640,000	110,050,000	115,796,000	103,730,000
予算現額	381,758,000	236,013,000	539,179,000	389,471,000	353,343,000	0
決算額	331,392,536	204,651,835	452,323,739	359,413,450	302,249,345	0
国庫支出金	0	0	74,000,000	59,965,000	27,286,000	0
都支出金	210,917,478	78,649,203	110,161,569	147,561,393	131,838,457	0
市債	0	0	0	0	0	0
その他	50,452,660	49,320,129	38,775,872	36,701,699	55,483,679	0
一般財源	70,022,398	76,682,503	229,386,298	115,185,358	87,641,209	0
執行率	86.8	86.7	83.9	92.3	85.5	0.0
(人件費)						
職員数	61.73	63.92	65.42	67.15	65.96	0.00
職員人件費	493,359,139	486,633,431	509,741,982	523,267,485	506,658,969	0
嘱託員数	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	0.00
嘱託員人件費	6,476,154	6,701,446	6,538,966	6,435,314	12,481,600	0
(間接経費)						
間接経費	11,757,528	10,694,403	12,687,318	11,457,680	11,266,983	0
総コスト	842,985,357	708,681,115	981,292,005	900,573,929	832,656,897	0

3 指標実績の推移等

指標名	基準値 (単位)	実績の推移	実績の推移				H29年度 目標値
			H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	
窓口での対応に満足している市民の割合	85.2	実績	82.3	91.3	89.3	88.5	90
	%	達成率	91.4	101.4	99.2	98.3	
自動交付機利用率	19.4	実績	20.2	18.8	16.79	15.16	25
	%	達成率	80.8	75.2	67.2	60.6	
コンビニ交付利用率	0.22	実績	-	-	0.22	1.58	25
	%	達成率	0.0	0.0	0.9	6.3	
		実績					
		達成率					
		実績					
		達成率					
		実績					
		達成率					

指標の分析

指標 について、目標値には達していないものの水準としては高い位置を保っている。市民アンケート調査の「改善・要望を意図した意見」を見ると、他課や他市との連携や引継ぎでの意見が多くあるため、スムーズな情報共有と連絡体制で対応する必要がある。指標 及び指標 について、自動交付機の利用率が減少しているが、減少分の利用率がコンビニ交付の利用率として上昇している。窓口の混雑緩和を推進していく上では、こういった窓口交付以外の方法による利用率を向上させる必要がある。

4 施策の進ちょく状況

	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度
進ちょく状況	目標達成に向け順調に進ちょくしている	目標達成に向け順調に進ちょくしている	やや遅れているが、概ね順調	やや遅れているが、概ね順調
達成できている点	▼安定的な行政サービスの提供の主要な取組である行政運営における法的支援業務、秘書業務、選挙事務等については適正に実施することができた。 ▼指標 にもあるように、自動交付機利用率は目標値に向けて順調に上昇している。	▼指標 にもあるように、窓口での対応に満足している市民の割合が上昇し、市民が信頼を寄せる行政サービスを提供することができた。		▼委託業務の拡大に向けた政策会議への提案を行い、平成30年度の実施へ進めることができた。また、コンビニ交付サービスの利用率も徐々に高まっている。
達成できていない点	▼指標 にもあるように、窓口での対応に満足している市民の割合が下がったため、現状として市民が信頼を寄せる行政サービスを提供できていないと言えない。	▼指標 にもあるように、自動交付機利用率が前年度から低下した。これは、平成27年1月から取得できる証明書種類を増やしたが、新たに増やした証明書の利用率が低かったため、従来から実施しているものは基準値を達成できた。	▼窓口での対応に満足している市民の割合が前年度に比べ下がっており、目標値も達成できていないことから、市民が信頼を寄せる行政サービスを十分に提供できていないと言えない。 ▼平成29年1月からコンビニ交付を開始したことにより、自動交付機利用率が前年度から低下している。	▼転入・転出等の手続で市役所に来庁する時期の分散化を図るため、広報やホームページで東西出張所などの利用を周知しているが、本庁における混雑の大幅な改善には繋がっていない。

5 施策の評価

これまでの主な取組と成果

▼窓口サービスについて、平成5年に自動交付機を稼働、平成12年に総合窓口フロア案内人を配置、平成13年に受付番号券機導入、平成18年に、第2・第4土曜日の休日開庁を本格実施、平成25年度にモバイルサイトによる窓口混雑状況提供サービスを実施、平成27年1月に自動交付機で発行できる証明書の種類の増加を実施、平成29年に広告付き番号案内表示システムを導入するなど、市民サービスの向上を図る取組を行ってきた。▼市民の利便性の向上を図るために、マイナンバーカードを利用して、住民票の写し等をコンビニエンスストアに設置された多機能端末機により交付するサービスを実施した。▼市職員による一般相談・市政相談に加えて、専門家による11の専門相談を行っている。また、市民ニーズを踏まえ相談の種類や予約方法等の改善を行っている。平成29年度は8月から市政情報センターで第2・第4土曜日に法律相談を実施している。▼行政運営上の法的な諸課題に適切に対応するため、弁護士資格のある職員による定期的な法務相談を実施し、各課の職務上の法律問題について適切に指導・助言を行った。▼文書の收受、配布、審査、保存、廃棄、印刷等の文書管理事務を適正に実施することで、市全体の迅速で効率的な事務執行につながった。また、文書管理システムについて、システムの構築、運用マニュアルの作成、システム操作研修の実施等を行い、平成30年度からの稼働に向けた庁内環境を整備した。▼市の統計情報や事業成果の幅広い活用のために、府中市統計書、事務報告書の発行等を行った。▼選挙の適正な執行管理とともに、創意工夫による業務改善を積み重ね、確実に迅速な投票を実現してきた。

今後の課題、状況や市民ニーズの変化

▼平成31年5月の元号改正や個人番号カード等への旧姓併記など券面記載事項の充実に対して、関係機関との調整や必要なシステム改修、様式の見直し等を計画的に実施する必要がある。▼各種専門相談は、相続等に関する相談希望が増加している。▼地方分権が進む中で、市が効果的・自立的な政策を立案することが求められるため、職員の法務能力の向上を図る必要がある。▼迅速で効率的な事務執行が行われるよう適正文書管理に努めるとともに、庁舎の建替えに向けた文書量の削減に努める。▼若年層の投票率が全体と比較して低い傾向にあることから、若年層の投票率向上のため、効果的な啓発に努める必要がある。

今後の展開

▼住民情報の適正な管理運用を実施していくとともに、窓口に来られる方に対し正確かつ迅速な対応ができるよう市民サービスの向上を目的とした窓口事務の見直し・改善を調査・検討し、実施していく。また、個人番号カードの普及を進めるとともに、個人番号カードの円滑な交付とコンビニ交付の利用率の向上に努める。▼市民ニーズを踏まえ、各種専門相談の充実を検討していく。▼最近の動向として期日前投票が増加傾向にあるため、選挙事務においては、先進都市の取組を踏まえて様々な工夫を取り入れながら、期日前投票の環境を充実させることにより、更なる市民サービスの向上を図っていく。

6 主要な事務事業の進行管理

事務事業名称	4か年事業（上段：計画、下段：評価）			
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	【進捗状況】	【進捗状況】	【進捗状況】	【進捗状況】
所管部署	-----			
事業種別				
4か年事業費計(単位:千円)				
0				
	【進捗状況】	【進捗状況】	【進捗状況】	【進捗状況】
所管部署	-----			
事業種別				
4か年事業費計(単位:千円)				
0				
	【進捗状況】	【進捗状況】	【進捗状況】	【進捗状況】
所管部署	-----			
事業種別				
4か年事業費計(単位:千円)				
0				

※4か年事業費計は、第6次府中市総合計画策定時に算出したもので、今後の予算編成等により、実際の予算額と差が生じる場合があります。
また、工事等に関する部分は、経常的経費とは異なるため、算定から除いています。

7 構成事務事業の評価

(単位：円)

事務事業名	事業種別	人件費事業	H29年度		H30年度 当初予算額	事務事業の概要	事務事業 評価/ 総合評価	
			当初予算額	決算額				
1 法務関係事務	20		7,524,000	7,040,128	607,000	法務に関する事務	B	1
2 オンブズパーソン設置事業	30		1,949,000	1,945,179	1,948,000	オンブズパーソン制度の運営	B	1
3 市民相談事業	30		10,553,000	10,454,482	10,827,000	市民相談の実施	B	1
4 補助金 日本司法支援センター	30		0	0	0	民事法律扶助を行う日本司法支援センターへの補助金	D	2
5 総合窓口事務	10		102,080,000	83,516,479	124,400,000	窓口業務の円滑な運用及び住民情報の適正な管理	B	1
6 文書管理事務	30		83,472,000	55,880,645	42,184,000	市の文書の管理事務	B	1
7 統計関係事業	20		4,625,000	4,450,679	12,906,000	統計法に基づく基幹統計調査を実施する。統計情報を幅広く活用するため、整理提供を行う。	B	1
8 選挙事務	10		72,838,000	133,139,795	5,269,000	国政及び地方選挙の管理執行	B	2
9 秘書事務	30		5,725,000	5,821,958	6,100,000	市長及び副市長の秘書事務	B	1
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
合 計			288,766,000	302,249,345	204,241,000			

施策評価シート

記載年月	平成30年9月
対象年度	平成29年度

1 施策の名称・めざす姿

施策名	084	情報通信技術の活用				
総合計画	基本目標	総合計画の実現に向けて（行財政運営）			担当部署課名	行政管理部 情報管理課
	基本施策	03	継続的かつ安定的な市政運営			
めざす姿	市の電子自治体化が進むとともに、住民情報などのシステムの刷新により、市の事務作業が効率化、迅速化され、市民はいつでも、どこでも、誰でも行政サービス等を快適に利用しています。					

2 事業費・人件費等の推移

(単位：円、人)

	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
(事業費)						
当初予算額	1,280,686,000	1,367,844,000	1,072,404,000	1,204,284,000	1,056,841,000	1,040,558,000
国庫支出金	0	89,640,000	44,539,000	28,059,000	850,000	5,724,000
都支出金	34,356,000	51,291,000	41,031,000	32,943,000	31,848,000	31,813,000
市債	0	0	0	0	0	0
その他	142,098,000	141,719,000	92,968,000	101,854,000	97,695,000	100,259,000
一般財源	1,104,232,000	1,085,194,000	893,866,000	1,041,428,000	926,448,000	902,762,000
予算現額	1,246,686,000	1,290,844,000	1,057,048,000	1,203,280,000	1,056,841,000	0
決算額	1,205,214,351	1,281,338,006	1,045,833,064	1,194,154,040	1,046,623,056	0
国庫支出金	4,071,900	74,839,300	53,684,600	58,782,780	14,595,000	0
都支出金	38,556,000	56,879,000	41,031,000	33,321,000	32,091,000	0
市債	0	0	0	0	0	0
その他	142,098,000	129,531,250	92,968,000	127,680,360	97,695,000	0
一般財源	1,020,488,451	1,020,088,456	858,149,464	974,369,900	902,242,056	0
執行率	96.7	99.3	98.9	99.2	99.0	0.0
(人件費)						
職員数	20.00	20.00	13.00	10.00	9.95	0.00
職員人件費	159,847,360	152,275,100	101,286,159	77,925,030	76,432,159	0
嘱託員数	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
嘱託員人件費	0	0	0	0	0	0
(間接経費)						
間接経費	45,714,744	45,922,449	41,577,526	39,190,584	40,373,590	0
総コスト	1,410,776,455	1,479,535,555	1,188,696,749	1,311,269,654	1,163,428,805	0

3 指標実績の推移等

指標名	基準値 (単位)		実績の推移				H29年度 目標値
			H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	
インターネットなどで申請や届出ができる手続の種類	19	実績	16	18	19	17	24
	種類	達成率	66.7	75.0	79.2	70.8	
基幹システムの整備事業の進捗率	30	実績	100	100	100	100	100
	%	達成率	100.0	100.0	100.0	100.0	
情報セキュリティ監査実施率	100	実績	100	100	100	100	100
	%	達成率	100.0	100.0	100.0	100.0	
		実績					
		達成率					
		実績					
		達成率					
		実績					
		達成率					

指標の分析

の「インターネットなどで申請や届出ができる手続の種類」については、各課に電子申請を利用するよう働きかけたが、電子申請できる手続の種類は増えなかった。今後についても引き続き種類が増えるよう努めていく。
 の「基幹システムの整備事業の進捗率」については、平成27年1月から新たな基幹システムが稼働し、これまで大きな問題もなく安定的に稼働している。今後も引き続き安定稼働を維持していく。
 の「情報セキュリティ監査実施率」については、昨年度に引き続き100%であった。今後も100%の実施率を維持していく。

4 施策の進ちょく状況

	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度
進ちょく状況	やや遅れているが、概ね順調	目標達成に向け順調に進ちょくしている	目標達成に向け順調に進ちょくしている	やや遅れているが、概ね順調
達成できている点	次期基幹システムについて、目標通り平成27年1月から稼働することができた。	平成27年1月から稼働した基幹システムについては、大きな問題もなく、安定的な運用を行うことができた。	基幹システムについては、昨年度に引き続き、大きな問題もなく安定的な運用を行うことができた。	基幹システムについては、昨年度に引き続き、大きな問題もなく安定的な運用を行うことができた。
達成できていない点	インターネットなどで申請や届出ができる手続の種類が基準値より減少したが、目標を達成できるよう進めていく。			「インターネットなどで申請や届出ができる手続の種類」において、既存の手続きで廃止したものがあるため、手続きの種類が減ってしまった。今後、目標を達成できるよう進めていく。

5 施策の評価

これまでの主な取組と成果

本市では、これまで電子申請・電子調達サービスや、公共施設予約システム、地理情報システム等の住民向けシステムを導入するほか、基幹システム（住民基本台帳や税分野、福祉分野等の個別システムを統合したシステムの総称）や財務会計システム、庶務事務システム等の内部情報系のシステムを導入し、市民サービスの向上や、行政事務の効率化等に努めてきました。

また、本市が保有する情報資産の漏えいを防ぐため、技術的・物理的・人的な面からの総合的なセキュリティ対策に取り組みました。

今後の課題、状況や市民ニーズの変化

ICTの分野は進展が著しく、近年ではAIやIoTといった新たな技術も生まれており、市民サービスの向上や事務の効率化をより一層図るために、これら最新技術等を含め、様々な観点からICTの積極的な活用を検討していく必要があります。

また、平成29年度に実施した市民アンケートの調査結果では、「日常的にインターネットを利用している。」と答えた方の割合が80%を超えており、平成25年度に実施した市民アンケートの調査結果と比べて日常的にインターネットを利用している方の割合が増えていることから、インターネットを利用して行うことができる申請や届出、申込み等を増やす必要があると考えられます。

今後の展開

行政手続きのオンライン化を進めるなど、ICTを活用した市民サービスの拡充に努めるとともに、費用対効果を見極めながら、庁内情報システムやネットワークの最適化に向けた検討を行い、事務作業の効率化やコストの削減等を図ります。

また、情報資産の漏えいを防ぐため、今後も市職員等に対する情報セキュリティ研修や監査等を実施し、技術的・物理的・人的な面からの総合セキュリティ対策に取り組みます。

6 主要な事務事業の進行管理

事務事業名称	4か年事業（上段：計画、下段：評価）			
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
電子自治体推進事業	電子申請できる申請・届出等の手続きの種類の増加	電子申請できる申請・届出等の手続きの種類の増加	電子申請できる申請・届出等の手続きの種類の増加	電子申請できる申請・届出等の手続きの種類の増加
【進捗状況】	やや遅れているが、概ね順調	【進捗状況】 目標達成に向け順調に進ちよくしている	【進捗状況】 目標達成に向け順調に進ちよくしている	【進捗状況】 遅れが生じている。このままでは目標達成が難しい
所管部署	行政管理部 情報管理課	行政管理部 情報管理課	行政管理部 情報管理課	行政管理部 情報管理課
事業種別	電子申請できる手続きの種類は減少したが、申請件数は順調に増加している。	各課に電子申請を利用するよう働きかけた結果、電子申請できる手続きの種類が増加した。	各課に電子申請を利用するよう働きかけた結果、電子申請できる手続きの種類が増加した。	各課に電子申請を利用するよう働きかけたが、電子申請できる手続きの種類は増えなかった。
4か年事業費計(単位:千円)	0			
情報セキュリティ対策事業	内部監査・外部監査の実施 年1回以上の研修の実施	内部監査・外部監査の実施 年1回以上の研修の実施	内部監査・外部監査の実施 年1回以上の研修の実施	内部監査・外部監査の実施 年1回以上の研修の実施
【進捗状況】	目標達成に向け順調に進ちよくしている	【進捗状況】 目標達成に向け順調に進ちよくしている	【進捗状況】 目標達成に向け順調に進ちよくしている	【進捗状況】 目標達成に向け順調に進ちよくしている
所管部署	行政管理部 情報管理課	行政管理部 情報管理課	行政管理部 情報管理課	行政管理部 情報管理課
事業種別	計画どおり監査及び研修を実施することができた。	計画どおり監査及び研修を実施することができた。	計画どおり監査及び研修を実施することができた。	計画どおり監査及び研修を実施することができた。
4か年事業費計(単位:千円)	0			
情報基盤・システム整備事業	現行システムの安定稼働及び次期基幹システムの構築、平成27年1月からの稼働を目指す。	システムの適正化と運用コストの削減、安定的な運用に努める。	システムの適正化と運用コストの削減、安定的な運用に努める。	システムの適正化と運用コストの削減、安定的な運用に努める。
【進捗状況】	目標達成に向け順調に進ちよくしている	【進捗状況】 目標達成に向け順調に進ちよくしている	【進捗状況】 目標達成に向け順調に進ちよくしている	【進捗状況】 目標達成に向け順調に進ちよくしている
所管部署	行政管理部 情報管理課	行政管理部 情報管理課	行政管理部 情報管理課	行政管理部 情報管理課
事業種別	現行システムにおいては、税法改正等の制度改正に対応するため、必要なシステム改修等を行い、安定的な稼働を行うことができた。また、次期基幹システムにおいては、予定通り平成27年1月から稼働することができた。	平成27年1月稼働した基幹システムについては、不要なシステム改修を抑制し、低コストで安定的な運用を行うことができた。	基幹システムについては、昨年度同様、不要なシステム改修を抑制し、低コストで安定的な運用を行うことができた。	基幹システムについては、昨年度同様、不要なシステム改修を抑制し、低コストで安定的な運用を行うことができた。
4か年事業費計(単位:千円)	0			

※4か年事業費計は、第6次府中市総合計画策定時に算出したもので、今後の予算編成等により、実際の予算額と差が生じる場合があります。また、工事等に関する部分は、経常的経費とは異なるため、算定から除いています。

7 構成事務事業の評価

(単位：円)

事務事業名	事業種別	人件費事業	H29年度		H30年度 当初予算額	事務事業の概要	事務事業 評価/ 総合評価	
			当初予算額	決算額				
1 電子自治体推進事業	30		24,348,000	21,057,918	16,952,000	インターネットを利用して、住民及び事業者が来庁することなく、申請手続きが可能となる。	B	1
2 情報セキュリティ対策事業	30		17,941,000	14,977,138	15,876,000	情報セキュリティ内部監査・情報セキュリティ外部監査・情報システム模擬侵入検査・研修等の実施	B	1
3 情報基盤・システム整備事業	30		1,014,552,000	1,010,588,000	1,007,730,000	最新の情報通信技術を活用したシステムを導入・構築するとともに、TCOにも配慮したシステム運用	B	1
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
合 計			1,056,841,000	1,046,623,056	1,040,558,000			