

施策評価シート

| | |
|------|--------|
| 記載年月 | 令和3年9月 |
| 対象年度 | 令和2年度 |

1 施策の名称・めざす姿

| | | | | | | |
|------|---|--------------------|---------------|--|--------|-----------|
| 施策名 | 081 | 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） | | | 主担当部課名 | 政策総務部 政策課 |
| | 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、行政内部の手続が法令にのっとって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。これにより、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)

| | H29年度 | H30年度 | H31年度 | R 2年度 | R 3年度 | R 4年度 |
|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------|
| (事業費) | | | | | | |
| 当初予算額 | 288,766,000 | 225,790,000 | 505,474,000 | 641,871,000 | 570,193,000 | |
| 国庫支出金 | 29,603,000 | 55,519,000 | 65,582,000 | 197,741,000 | 158,765,000 | |
| 都支出金 | 71,610,000 | 12,696,000 | 94,419,000 | 250,103,000 | 223,773,000 | |
| 市債 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| その他 | 71,757,000 | 32,296,000 | 56,329,000 | 64,627,000 | 91,635,000 | |
| 一般財源 | 115,796,000 | 125,279,000 | 289,144,000 | 129,400,000 | 96,020,000 | |
| 予算現額 | 353,343,000 | 226,196,000 | 491,993,000 | 634,702,000 | 0 | |
| 決算額 | 302,249,345 | 185,079,026 | 450,370,098 | 529,972,683 | 0 | |
| 国庫支出金 | 27,286,000 | 29,228,000 | 47,716,000 | 162,331,333 | 0 | |
| 都支出金 | 131,838,457 | 10,828,368 | 88,084,710 | 207,720,818 | 0 | |
| 市債 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| その他 | 55,483,679 | 32,603,600 | 56,262,800 | 86,731,529 | 0 | |
| 一般財源 | 87,641,209 | 112,419,058 | 258,306,588 | 73,189,003 | 0 | |
| 執行率 | 85.5 | 81.8 | 91.5 | 83.5 | 0.0 | |
| (人件費) | | | | | | |
| 職員数 | 65.96 | 63.01 | 63.26 | 54.75 | 0.00 | |
| 職員人件費 | 506,658,969 | 494,765,232 | 508,101,473 | 423,684,846 | 0 | |
| 月額制会計年度任用職員数 | 4.00 | 4.00 | 2.00 | 1.00 | 0.00 | |
| 月額制会計年度任用職員人件費 | 12,481,600 | 12,459,204 | 6,181,846 | 3,174,598 | 0 | |
| (間接経費) | | | | | | |
| 間接経費 | 20,604,906 | 15,809,612 | 13,652,944 | 7,637,537 | 0 | |
| 総コスト | 841,994,820 | 708,113,074 | 978,306,361 | 964,469,664 | 0 | |

3 指標実績の推移等

| 指標名 | 基準値 (単位) | | 実績の推移 | | | | R 3年度 目標値 |
|--------------------|-------------|-----|-------|-------|-------|-------|--------------|
| | | | H30年度 | H31年度 | R 2年度 | R 3年度 | |
| 窓口での対応に満足している市民の割合 | 85.2 | 実績 | 90 | 88.9 | 92.7 | - | 93 |
| | % | 達成率 | 96.8 | 95.6 | 99.7 | 0.0 | |
| コンビニ交付サービス利用率 | - | 実績 | 2.7 | 3.65 | 6.96 | - | 25 |
| | % | 達成率 | 10.8 | 14.6 | 27.8 | 0.0 | |
| | | 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おり、総合窓口業務の効率化を進めることによる向上を期待する。指標 について、マイナンバーカードの普及も進んでいないため、大きな増加が期待できない状況である。窓口の混雑緩和や市民の利便性の向上など市民サービスを充実していく上では、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 施策の進ちよく状況

| | H30年度 | H31年度 | R 2年度 | R 3年度 |
|-----------|---|--|---|-------|
| 進ちよく状況 | 遅れが生じている。このままでは目標達成が難しい | 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 | ▼委託業務の拡大を実施し、運用を安定化させることができた。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。 | ▼窓口業務について、市内の企業や大学に關係する大量転入・転出に關して、委任状を用いた一括申請や出張所の利用などの協力を促し、効率化や分散化を図ることができた。 ▼その他の業務については、安定的な行政サービスの提供に資する取組が進められている。 | ▼マイナンバーカードの申込みが集中した次期は窓口の混雑が発生したが、窓口配置や業務フローの見直しを通じて、市民の利便性がより向上するように取り組んだ。 | |
| 達成できていない点 | ▼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や混雑予想カレンダーの公開で周知しているが、本庁における混雑の大幅な改善には繋がっていない。 | ▼窓口業務の効率化や分散化を目的とした各種証明書のコンビニ交付サービスの利用については増加傾向にあるが、本庁における混雑の改善に繋がるまでには至っていない。 | ▼繁忙期など来庁者数に波があり、次期によっては窓口の混雑が発生している状況である。 | |

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1月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、平成29年7月に広告付き番号案内表示システムを導入、平成30年4月に郵送請求業務等の大幅な総合窓口課業務委託の拡大をするなど、市民サービスの向上を図る取組を行ってきた。▼市の職員による一般相談・市政相談に加え、専門家による11の専門相談を実施し、市民の悩みや課題の解決に向けて一定の成果をあげている。▼各課の職員を対象として、弁護士資格のある職員による法務相談を定期的実施するとともに、通常業務の中で法務担当職員が各課の相談を受け、助言・指導を行うことで、庁内の法律問題の解決に寄与した。▼文書の收受、配布、審査、保存、廃棄、印刷等の文書管理事務について、平成30年度から導入した文書管理システムの安定稼働の実現と合わせ、適切に実施することで、市全体の迅速で効率的な事務執行につなげた。▼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、確実に迅速な投開票を実現してきた。

今後の課題、状況や市民ニーズの変化

▼マイナンバーカードの普及率が向上することで、新規交付のみならず、パスワードの再設定、電子証明書の更新等における対応件数が増加することが予想されることから、さらなる効率化とともに、窓口数、会場等の拡充が必要である。▼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、市が効果的かつ自立的な政策を立案することが求められているため、各課職員の法務能力向上を図る研修の充実が求められる必要がある。▼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、引き続き、新庁舎への移転に向けて更なる文書量の削減に努める。▼期日前投票者数が増加傾向にあり、期日前投票環境の更なる向上が求められている。また、若年層の投票率が低い傾向にあることから、投票率向上のための効果的な啓発を図っていく必要がある。

今後の展開

▼業務の効率化を通じて、市民をお待たせする時間の短縮を図るとともに、呼出し時間の目安をご案内することにより、待合室内の混雑状況の緩和を図る。▼市民ニーズを踏まえ、相談方法、予約方法の改善や各種専門相談の充実を検討していく。▼期日前投票所を含む投票環境の向上について、先進事例を踏まえ様々な工夫を取り入れながら取組を進め、更なる市民サービスの充実を図っていく。また、若年層を含めた投票率向上のための新たな啓発のあり方について検討し、継続的に取り組んでいく。

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30年度 | 平成31年度 | 令和 2年度 | 令和 3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 | R 2年度 | | R 3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 | | 2,105,000 | 1,588,945 | 2,105,000 | 法務に関する事務 | B | 1 |
| 2 オンブズパーソン設置事業 | 30 | | 1,944,000 | 1,938,783 | 1,943,000 | オンブズパーソン制度の運営 | B | 1 |
| 3 市民相談事業 | 30 | | 11,606,000 | 8,444,986 | 11,558,000 | 市民相談の実施 | B | 1 |
| 4 総合窓口事務 | 10 | | 306,072,000 | 249,792,716 | 268,046,000 | 窓口業務の円滑な運用及び住民情報の適正な管理 | A | |
| 5 文書管理事務 | 30 | | 57,095,000 | 48,943,520 | 51,076,000 | 市の文書の管理事務 | B | 1 |
| 6 統計関係事業 | 20 | | 138,750,000 | 116,239,702 | 10,173,000 | 統計法に基づく基幹統計調査を実施する。 | B | 1 |
| 7 選挙事務 | 10 | | 118,166,000 | 97,154,964 | 218,820,000 | 国政及び地方選挙の管理執行 | B | 2 |
| 8 秘書事務 | 30 | | 6,133,000 | 5,869,067 | 6,472,000 | 市長及び副市長の秘書事務 | B | 1 |
| 9 | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | |
| 合 計 | | | 641,871,000 | 529,972,683 | 570,193,000 | | | |

施策評価シート

| | |
|------|--------|
| 記載年月 | 令和3年9月 |
| 対象年度 | 令和2年度 |

1 施策の名称・めざす姿

| | | | | | | |
|------|--|--------------------|---------------|--|--------|-------------|
| 施策名 | 082 | 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 | 行政手続のオンライン化や庁内情報システムの最適化など、ICTを活用した各種取組が進むことにより、市民にとっては、いつでも、どこでも、安心して、各種行政手続を利用することができ、また、本市にとっては、事務作業の効率化やコストの削減等が図られています。 | | | | | |

2 事業費・人件費等の推移

(単位：円、人)

| | H29年度 | H30年度 | H31年度 | R 2年度 | R 3年度 | R 4年度 |
|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|
| (事業費) | | | | | | |
| 当初予算額 | 1,056,841,000 | 1,040,558,000 | 1,059,334,000 | 1,044,611,000 | 1,059,165,000 | |
| 国庫支出金 | 850,000 | 5,724,000 | 19,172,000 | 6,128,000 | 1,351,000 | |
| 都支出金 | 31,848,000 | 31,813,000 | 32,511,000 | 33,481,000 | 32,796,000 | |
| 市債 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| その他 | 97,695,000 | 100,259,000 | 95,201,000 | 90,992,000 | 83,850,000 | |
| 一般財源 | 926,448,000 | 902,762,000 | 912,450,000 | 914,010,000 | 941,168,000 | |
| 予算現額 | 1,056,841,000 | 1,043,280,000 | 1,059,334,000 | 1,057,765,000 | 0 | |
| 決算額 | 1,046,623,056 | 1,010,480,834 | 1,037,983,237 | 1,018,620,608 | 0 | |
| 国庫支出金 | 14,595,000 | 6,912,000 | 16,164,000 | 39,487,250 | 0 | |
| 都支出金 | 32,091,000 | 35,404,000 | 32,511,000 | 32,796,000 | 0 | |
| 市債 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| その他 | 97,695,000 | 100,258,000 | 95,201,000 | 84,472,000 | 0 | |
| 一般財源 | 902,242,056 | 867,906,834 | 894,107,237 | 861,865,358 | 0 | |
| 執行率 | 99.0 | 96.9 | 98.0 | 96.3 | 0.0 | |
| (人件費) | | | | | | |
| 職員数 | 9.95 | 10.90 | 10.90 | 11.80 | 0.00 | |
| 職員人件費 | 76,432,159 | 85,588,653 | 87,548,310 | 91,314,725 | 0 | |
| 月額制会計年度任用職員数 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | |
| 月額制会計年度任用職員人件費 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| (間接経費) | | | | | | |
| 間接経費 | 31,035,667 | 40,714,364 | 46,483,304 | 42,802,888 | 0 | |
| 総コスト | 1,154,090,882 | 1,136,783,851 | 1,172,014,851 | 1,152,738,221 | 0 | |

3 指標実績の推移等

| 指標名 | 基準値 (単位) | | 実績の推移 | | | | R 3年度 目標値 |
|----------------------------------|-------------|-----|-------|-------|-------|-------|--------------|
| | | | H30年度 | H31年度 | R 2年度 | R 3年度 | |
| 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、申込み等の数 | 43 | 実績 | 44 | 42 | 47 | - | 60 |
| | 種類 | 達成率 | 73.3 | 70.0 | 78.3 | 0.0 | |
| | | 実績 | | | | | |
| | | 達成率 | | | | | |
| | | 実績 | | | | | |
| | | 達成率 | | | | | |
| | | 実績 | | | | | |
| | | 達成率 | | | | | |
| | | 実績 | | | | | |
| | | 達成率 | | | | | |

指標の分析

電子申請サービスに関して、個別に各課に働きかけを行ったり、全庁的に通知を出して、制度の周知を行った結果、電子申請サービスを利用した新たな手続を開始することができた。

4 施策の進ちょく状況

| | H30年度 | H31年度 | R 2年度 | R 3年度 |
|-----------|--|---|--|-------|
| 進ちょく状況 | 遅れが生じている。このままでは目標達成が難しい | 遅れが生じている。このままでは目標達成が難しい | 遅れが生じている。このままでは目標達成が難しい | |
| 達成できている点 | 基幹システムをはじめとする各種システムを安定的に稼働させることが出来た点。 | 基幹システムの更改を行うとともに、各種システムを安定的に稼働させることが出来た点。 | 基幹システムをはじめとする各種システムを安定的に稼働させることが出来た点。 | |
| 達成できていない点 | 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、申込み等の数が増やすことが出来ていない。また、庁内情報システム及びネットワークの最適化に向けた検討を行っているが、まだ具体的な取組には至っていない。 | 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、申込み等の数が減少した手続があり、減少となってしまう。 | インターネットを利用して行うことが出来る申請や届出、申込み等の利用を個別に各課に働きかけを行なった結果、電子申請サービスを利用した新たな手続を開始することができた。なお、電子申請においては、今年度実施しなくなった手続きもあった。 | |

5 施策の評価

これまでの主な取組と成果

本市では、電子申請・電子調達サービスや地理情報システム等の各種システムを導入しているほか、平成28年度には公共施設予約システム、令和元年度には基幹システム（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）の更改を行いました。また、平成28年度から無料公衆無線LANの整備を進めるなど、市民の利便性向上、職員の事務効率化等に努めてきました。

このほか、本市が保有する情報資産の適正な管理及び運用を図るため、不正プログラム対策や不正アクセス対策、情報セキュリティに関する職員研修、各課の情報セキュリティが確保されているかどうかを確認する監査等を実施してきました。

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RPAといった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、新庁舎に向けて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多様な働き方に対応できるよう環境整備を図ります。

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的な情報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30年度 | 平成31年度 | 令和 2年度 | 令和 3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) | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | 【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) | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | 【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) | | | | |
| | | | | |

※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 | R 2年度 | | R 3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 情報化推進事業 | 30 | | 1,027,525,000 | 1,001,633,158 | 1,040,001,000 | 地域・行政の情報化を推進するための各種取組を行う。 | B | 1 |
| 2 情報セキュリティ対策事業 | 30 | | 17,086,000 | 16,987,450 | 19,164,000 | 技術的・人的・物理的な面からの総合的な情報セキュリティ対策に取り組む。 | B | 1 |
| 3 | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | |
| 合 計 | | | 1,044,611,000 | 1,018,620,608 | 1,059,165,000 | | | |