

施策評価シート

記載年月	令和4年9月
対象年度	令和3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）			担当部署	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	391,865,000
国庫支出金	29,603,000	55,519,000	65,582,000	197,741,000	158,765,000	100,562,000
都支出金	71,610,000	12,696,000	94,419,000	250,103,000	223,773,000	37,229,000
市債	0	0	0	0	0	0
その他	71,757,000	32,296,000	56,329,000	64,627,000	91,635,000	85,715,000
一般財源	115,796,000	125,279,000	289,144,000	129,400,000	96,020,000	168,359,000
予算現額	353,343,000	226,196,000	491,993,000	634,702,000	596,975,000	0
決算額	302,249,345	185,079,026	450,370,098	529,972,683	527,918,155	0
国庫支出金	27,286,000	29,228,000	47,716,000	162,331,333	174,092,000	0
都支出金	131,838,457	10,828,368	88,084,710	207,720,818	185,393,367	0
市債	0	0	0	0	0	0
その他	55,483,679	32,603,600	56,262,800	86,731,529	89,734,950	0
一般財源	87,641,209	112,419,058	258,306,588	73,189,003	78,697,838	0
執行率	85.5	81.8	91.5	83.5	88.4	0.0
(人件費)						
職員数	65.96	63.01	63.26	60.98	61.75	0.00
職員人件費	506,658,969	494,765,232	508,101,473	471,895,925	479,012,905	0
月額制会計年度任用職員数	4.00	4.00	2.00	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	6,328,714	3,228,720	0
(間接経費)						
間接経費	20,604,906	15,809,612	13,652,944	8,547,574	17,155,630	0
総コスト	841,994,820	708,113,074	978,306,361	1,016,744,896	1,027,315,410	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	90.1	93
	%	達成率	96.8	95.6	99.7	96.9	
コンビニ交付サービス利用率	-	実績	2.7	3.65	6.96	11.82	25
	%	達成率	10.8	14.6	27.8	47.3	
		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、高い水準を保っている。今後、さらなる混雑緩和を進めることにより、安心して相談しながら手続きが可能となるよう努める。

指標 について、前年度対比で利用率が増加した要因は、マイナンバーカードの交付率の増と考えられる一方、全体としてはマイナンバーカードの普及が進んでいないため目標値には達していない。そのため、引き続きマイナンバーカードの申請促進のための取り組みを行う。

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	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時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。	▼混雑状況即時配信システムの導入、手続きオンライン申請システムの導入、マイナンバーカードの交付予約制開始を通じて、待ちスペースでお待たいただく方を減らすことができた。
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、時期によっては窓口の混雑が発生している状況である。	▼混雑緩和と待ち時間短縮につながる取組について、一部は実施することができたが、委託業務の見直し等については具体化できない部分があった。

5 施策の評価

<p>これまでの主な取組と成果</p> <p>▼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、令和3年にAIチャットボットを導入、オンライン申請システムを導入、マイナンバーカードの臨時交付窓口を設置するなど、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。▼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。▼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。▼国からの法定受託事務である基幹統計調査を実施するとともに、市の事業成果の幅広い活用のために「府中市統計書」と「事務報告書」を作成した。▼文書の收受、配付、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がった。</p>
<p>今後の課題、状況や市民ニーズの変化</p> <p>▼住民基本台帳の記録、戸籍の編製、記載等が正確かつ適正に行われるよう努めるとともに、デジタル化の推進に向けた国及び都の動向や市民ニーズを的確に捉え、届出等に関する手続きが来庁せず可能となる仕組みを整備する必要がある。▼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。▼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。▼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に努める必要がある。▼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。</p>
<p>今後の展開</p> <p>▼申請書の内容をOCRで読み込む方法、タブレット端末等を用いて来庁者に申請内容を入力してもらう方法、事前にスマートフォンに入力したデータを窓口で呼び出してもらう方法など、申請内容を直接既存のシステムに反映させる仕組みの導入について調査研究を進める。▼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に検討していく。▼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に図っていく。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。</p>

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 3年度		R 4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	1,703,664	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		1,943,000	1,941,417	1,942,000	オンブズパーソン制度の運営	B	1
3 市民相談事業	30		11,558,000	10,847,019	11,847,000	市民相談の実施	B	1
4 総合窓口事務	10		268,046,000	269,339,766	251,134,000	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		51,076,000	48,573,562	62,696,000	市の文書の管理事務	B	1
6 統計関係事業	20		10,173,000	6,462,840	4,158,000	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		218,820,000	182,995,152	51,597,000	国政及び地方選挙の管理執行	B	2
8 秘書事務	30		6,472,000	6,054,735	6,386,000	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			570,193,000	527,918,155	391,865,000			

施策評価シート

記載年月	令和4年9月
対象年度	令和3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）			主担当部課名	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	1,234,324,000
国庫支出金	850,000	5,724,000	19,172,000	6,128,000	1,351,000	7,685,000
都支出金	31,848,000	31,813,000	32,511,000	33,481,000	32,796,000	39,356,000
市債	0	0	0	0	0	0
その他	97,695,000	100,259,000	95,201,000	90,992,000	83,850,000	102,200,000
一般財源	926,448,000	902,762,000	912,450,000	914,010,000	941,168,000	1,085,083,000
予算現額	1,056,841,000	1,043,280,000	1,059,334,000	1,057,765,000	1,059,333,500	0
決算額	1,046,623,056	1,010,480,834	1,037,983,237	1,018,620,608	1,034,146,056	0
国庫支出金	14,595,000	6,912,000	16,164,000	39,487,250	19,289,222	0
都支出金	32,091,000	35,404,000	32,511,000	32,796,000	37,881,000	0
市債	0	0	0	0	0	0
その他	97,695,000	100,258,000	95,201,000	84,472,000	83,850,000	0
一般財源	902,242,056	867,906,834	894,107,237	861,865,358	893,125,834	0
執行率	99.0	96.9	98.0	96.3	97.6	0.0
(人件費)						
職員数	9.95	10.90	10.90	11.80	11.80	0.00
職員人件費	76,432,159	85,588,653	87,548,310	91,314,725	91,536,069	0
月額制会計年度任用職員数	0.00	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	0
(間接経費)						
間接経費	31,035,667	40,714,364	46,483,304	42,802,888	35,194,104	0
総コスト	1,154,090,882	1,136,783,851	1,172,014,851	1,152,738,221	1,160,876,229	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	58	60
	種類	達成率	73.3	70.0	78.3	96.7	
		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	目標達成に向け順調に進ちょくしている
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。	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、申込み等の数が一つしか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、申込み等の数が廃止した手続きがあり、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き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。	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きを開始することができた。

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。更に、令和3年度には、職員の事務負担軽減や業務効率化を図るため、AI-OCR及びRPAを本格導入いたしました。

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

デジタル技術やデータを活用することで、住民の利便性を向上させるとともに、業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていくことが求められています。

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、申込み等を更に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、デジタル技術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、実際の前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 3年度		R 4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		1,040,001,000	1,016,200,052	1,205,404,000	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		19,164,000	17,946,004	28,920,000	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			1,059,165,000	1,034,146,056	1,234,324,000			