

施策評価シート

記載年月	令和元年8月
対象年度	平成30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)

	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	303,789,000			
国庫支出金	29,603,000	55,519,000	65,582,000			
都支出金	71,610,000	12,696,000	9,445,000			
市債	0	0	0			
その他	71,757,000	32,296,000	56,329,000			
一般財源	115,796,000	125,279,000	172,433,000			
予算現額	353,343,000	226,196,000	0			
決算額	302,249,345	185,079,026	0			
国庫支出金	27,286,000	29,228,000	0			
都支出金	131,838,457	10,828,368	0			
市債	0	0	0			
その他	55,483,679	32,603,600	0			
一般財源	87,641,209	112,419,058	0			
執行率	85.5	81.8	0.0			
(人件費)						
職員数	65.96	63.01	0.00			
職員人件費	506,658,969	495,138,503	0			
嘱託員数	4.00	4.00	0.00			
嘱託員人件費	12,481,600	12,503,544	0			
(間接経費)						
間接経費	20,604,906	15,809,612	0			
総コスト	841,994,820	708,530,685	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	-	-	-	90
	%	達成率	100.0	0.0	0.0	0.0	
コンビニ交付サービス利用率	-	実績	2.7	-	-	-	25
	%	達成率	10.8	0.0	0.0	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

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、説明不足や職員によって知識量が違うなどの意見が多く複数あるため、よくある質問やその後の手続きについてなど情報を共有しつつスムーズな案内につなげる必要がある。

指標 について、徐々にではあるが利用率が上昇している。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の充実していく上では、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			
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。			
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。			

5 施策の評価

これまでの主な取組と成果
<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年に受付番号発券機導入、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。また、平成29年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は、稼働前においてはシステムの構築、運用マニュアルの作成、システム操作研修の実施等を行うとともに、稼働後においては問合せ等に適切に対応することで、平成30年度当初以降の安定稼働を実現することができた。▼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。</p>
今後の課題、状況や市民ニーズの変化
<p>▼令和元年11月5日施行の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。また、令和2年1月から電子証明書の有効期限経過に伴う更新手続きが発生することが見込まれるため、体制を整え対応する。▼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な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。▼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。</p>
今後の展開
<p>▼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。▼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。</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	H30年度		H31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		607,000	220,737	623,000	法務に関する事務	B	1
2 オンブズパーソン設置事業	30		1,948,000	1,941,260	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		10,827,000	11,175,475	10,945,000	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	3
5 総合窓口事務	10		133,247,000	99,452,052	152,263,000	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		42,184,000	40,008,011	55,150,000	市の文書の管理事務	B	1
7 統計関係事業	20		12,906,000	11,005,409	11,876,000	統計法に基づく基幹統計調査を実施する。	B	1
8 選挙事務	10		17,971,000	15,578,615	64,883,000	国政及び地方選挙の管理執行	B	2
9 秘書事務	30		6,100,000	5,697,467	6,106,000	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			225,790,000	185,079,026	303,789,000			

施策評価シート

記載年月	令和元年8月
対象年度	平成30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市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			
国庫支出金	850,000	5,724,000	19,172,000			
都支出金	31,848,000	31,813,000	32,511,000			
市債	0	0	0			
その他	97,695,000	100,259,000	95,201,000			
一般財源	926,448,000	902,762,000	912,450,000			
予算現額	1,056,841,000	1,043,280,000	0			
決算額	1,046,623,056	1,010,480,834	0			
国庫支出金	14,595,000	6,912,000	0			
都支出金	32,091,000	35,404,000	0			
市債	0	0	0			
その他	97,695,000	100,258,000	0			
一般財源	902,242,056	867,906,834	0			
執行率	99.0	96.9	0.0			
(人件費)						
職員数	9.95	10.90	0.00			
職員人件費	76,432,159	85,653,225	0			
嘱託員数	0.00	0.00	0.00			
嘱託員人件費	0	0	0			
(間接経費)						
間接経費	31,035,667	40,714,364	0			
総コスト	1,154,090,882	1,136,848,423	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	-	-	-	60
	種類	達成率	73.3	0.0	0.0	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

全課を対象とした説明会を開催し、各課に電子申請システムを利用するよう働きかけを行ったが、電子申請システムを活用した手続の種類は減少してしまった。電子申請システム以外の部分で若干の増加が見られたため、全体の件数では微増となったが、このままでは目標を達成することは難しいと思われる。

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			
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。			
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、申込み等の数を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。			

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するほか、平成27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）、平成28年度には公共施設予約システム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、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	H30年度		H31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		1,024,682,000	996,436,755	1,042,375,000	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		15,876,000	14,044,079	16,959,000	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			1,040,558,000	1,010,480,834	1,059,334,000			