

施策評価シート

記載年月	令和2年9月
対象年度	平成31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		
国庫支出金	29,603,000	55,519,000	65,582,000	197,741,000		
都支出金	71,610,000	12,696,000	94,419,000	250,103,000		
市債	0	0	0	0		
その他	71,757,000	32,296,000	56,329,000	64,627,000		
一般財源	115,796,000	125,279,000	289,144,000	129,400,000		
予算現額	353,343,000	226,196,000	491,993,000	0		
決算額	302,249,345	185,079,026	450,370,098	0		
国庫支出金	27,286,000	29,228,000	47,716,000	0		
都支出金	131,838,457	10,828,368	88,084,710	0		
市債	0	0	0	0		
その他	55,483,679	32,603,600	56,262,800	0		
一般財源	87,641,209	112,419,058	258,306,588	0		
執行率	85.5	81.8	91.5	0.0		
(人件費)						
職員数	65.96	63.01	63.26	0.00		
職員人件費	506,658,969	495,512,341	508,101,473	0		
嘱託員数	4.00	4.00	2.00	0.00		
嘱託員人件費	12,481,600	12,503,544	6,181,846	0		
(間接経費)						
間接経費	20,604,906	15,809,612	13,652,944	0		
総コスト	841,994,820	708,904,523	978,306,361	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	-	-	93
	%	達成率	96.8	95.6	0.0	0.0	
コンビニ交付サービス利用率	-	実績	2.7	3.65	-	-	25
	%	達成率	10.8	14.6	0.0	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		
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。		
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。		

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月に総合窓口課業務の委託範囲を拡大し、郵送請求業務等を追加するなど、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。アンケート結果では高い評価を受けており、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。▼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。▼文書の取受、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等と合わせ、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、確実に迅速な投票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

▼住民情報の適正な管理運用を行い、正確かつ迅速に事務を処理するとともに、更なる市民サービスと利便性の向上を図る。また、マイナンバーカードの普及を進め、コンビニ交付の市民周知に努める。さらに、デジタル手続法の改正に伴うシステム改修やマイナポイント事業の支援窓口整備が必要である。▼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。▼今後ますます多様化する市民ニーズを的確に捉え、市が効果的な政策を立案することができるよう、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、引き続き、庁舎の建替えに向けて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

▼住民情報の適正な管理運用を実施していくとともに、正確かつ迅速な対応に努めるほか、窓口事務の見直し・改善について調査・検討し、市民サービスの向上を図る。また、マイナンバーカードの普及を進めるとともに、マイナンバーカードの円滑な交付とコンビニ交付の利用の向上に努める。▼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。

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	H31年度		R 2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		623,000	304,927	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	1,940,548	1,944,000	オンブズパーソン制度の運営	B	1
3 市民相談事業	30		10,945,000	10,710,689	11,606,000	市民相談の実施	B	1
4 総合窓口事務	10		152,263,000	127,715,779	306,072,000	窓口業務の円滑な運用及び住民情報の適正な管理	B	1
5 文書管理事務	30		55,150,000	51,624,547	57,095,000	市の文書の管理事務	B	1
6 統計関係事業	20		11,876,000	10,151,686	138,750,000	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		266,568,000	241,936,560	118,166,000	国政及び地方選挙の管理執行	B	2
8 秘書事務	30		6,106,000	5,985,362	6,133,000	市長及び副市長の秘書事務	B	2
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
合 計			505,474,000	450,370,098	641,871,000			

施策評価シート

記載年月	令和2年9月
対象年度	平成31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		
国庫支出金	850,000	5,724,000	19,172,000	6,128,000		
都支出金	31,848,000	31,813,000	32,511,000	33,481,000		
市債	0	0	0	0		
その他	97,695,000	100,259,000	95,201,000	90,992,000		
一般財源	926,448,000	902,762,000	912,450,000	914,010,000		
予算現額	1,056,841,000	1,043,280,000	1,059,334,000	0		
決算額	1,046,623,056	1,010,480,834	1,037,983,237	0		
国庫支出金	14,595,000	6,912,000	16,164,000	0		
都支出金	32,091,000	35,404,000	32,511,000	0		
市債	0	0	0	0		
その他	97,695,000	100,258,000	95,201,000	0		
一般財源	902,242,056	867,906,834	894,107,237	0		
執行率	99.0	96.9	98.0	0.0		
(人件費)						
職員数	9.95	10.90	10.90	0.00		
職員人件費	76,432,159	85,717,894	87,548,310	0		
嘱託員数	0.00	0.00	0.00	0.00		
嘱託員人件費	0	0	0	0		
(間接経費)						
間接経費	31,035,667	40,714,364	46,483,304	0		
総コスト	1,154,090,882	1,136,913,092	1,172,014,851	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	-	-	60
	種類	達成率	73.3	70.0	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

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。なお、電子申請において、今年度実施しなくなった手続きもあったため、全体では微減という結果になった。

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		
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。		
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。	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。		

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	H31年度		R 2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		1,042,375,000	1,021,510,341	1,027,525,000	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		16,959,000	16,472,896	17,086,000	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			1,059,334,000	1,037,983,237	1,044,611,000			