

令和 2 年度 行 政 評 価 表

所属部	環境市民部	所属課	市民課	正職員数	18人	その他職員数	14人	電話番号 (内線)	055-983-2602 (内線2263)
-----	-------	-----	-----	------	-----	--------	-----	--------------	--------------------------

総合計画の 位置付け	基本目標	IV 協働で進める自立したまち
	基本方針	7 自治システムの充実したまちづくり
	施策名	48 便利な電子市役所の構築<電子市役所>

年度	H28	H29	H30	R01	R02
予算額 (千円)	4,313	6,502	8,007	13,219	145,281
決算額 (千円)	4,098	6,008	7,581	12,449	104,722
決算額の内 繰越明許分	-	-	-	-	-

※人件費、一般諸経費、交際費、積立金、繰出金、出資金及び公債費は含まれておりません。

※予算費目表に再掲で表示されている事業は、再掲元の予算費目及び総括表に予算額及び決算額を記載しています。

※赤字: 補正・流用により当初予算額から変更した予算額

※繰越明許: 年度内にその支出が終わらない見込みのあるものについて、議会の議決を得て翌年度に繰越して使用するもの。
予算要求年度に予算額を、実執行年度に決算額及び繰越明許額を記載。

所管する施策の 方向一覧	IV-7-48-(3)市民サービスの向上
-----------------	----------------------

成果指標 【行政改革大綱における取 組事項名】	指標計算式(指標の説明)	年度	H28	H29	H30	R01	R02
市民窓口サービスの満足度	市民課窓口でのアンケート 調査による集計	目標	70%	86%	87%	88%	90%
		実績	86.18%	87.20%	90.13%	87.77	83.27
		進捗状況	順調	順調	順調	順調	未達成
発行業務の窓口一元化 【30 証明発行における窓口 一元化の推進】	導入に向けた調査検討を実施 していく	目標	証明書の調査	証明書の調査	証明書の一部対応	証明書の一部対応	証明書の一部対応
		実績	適正実施	適正実施	適正実施	適正実施	適正実施
		進捗状況	順調	順調	順調	順調	達成
コンビニ交付の開始による 市民の利便性の向上と窓口 混雑の解消【36 「コンビニ 交付サービス」の導入】	個人番号カードの普及状況 や市民ニーズ、国の動向を 勘案しながら、導入に向け た調査検討を実施していく	目標	導入に向けた調査検討	コンビニ交付開始	コンビニ交付に伴う 窓口混雑の解消	コンビニ交付に伴う 窓口混雑の解消	コンビニ交付に伴う 窓口混雑の解消
		実績	準備委員会を実施	10月コンビニ交付開始	適正実施	適正実施	適正実施
		進捗状況	順調	順調	順調	順調	達成
		目標					
		実績					
		進捗状況					

施策の方向	IV-7-48-(3)市民サービスの向上
-------	----------------------

1 当該年度の実施計画(Plan)

前年度評価に対する今年度の実施(改善)計画	継続して個人情報保護とセキュリティ対策における職員の意識を維持していく。サービス時間の延長の検討とともに、コンビニ交付サービスの普及促進に努めていく。
【行革取組項目】 今年度の実施計画	【30 証明発行における窓口一元化の推進】:フロアの有効的な活用方法を検討する。 【36 「コンビニ交付サービス」の導入】:コンビニ交付サービスの利用促進及びサービス利用に必要なマイナンバーカードの交付割合を高めるため、引き続きホームページや窓口などで周知していく。窓口でコンビニ交付サービスと同じ操作ができる機器を積極的に活用していく。

2 実施計画に対する取組内容(Do)

実施(改善)計画に対する今年度の取組内容	個人情報保護とセキュリティ対策に係る研修を定期的実施する。サービス時間の延長方法や窓口業務の委託方法について研究する。マイナンバーカードの申請をやすくする体制やマイナンバーカードの利便性の向上について検討を行う。
【行革取組項目】 計画期間の取組内容(進め方)	【30 証明発行における窓口一元化の推進】:ハード面を中心にフロアスペースの有効的な活用方法を探る。移管可能な部分を研究する。資格関連業務については、住所異動等における住民への親切・丁寧な対応で関係課と連携強化する部分を探る。 【36 「コンビニ交付サービス」の導入】:コンビニ交付サービスの利用促進及びサービス利用に必要なマイナンバーカードの交付割合を高めるため、引き続き広報活動を展開する。

3 実施内容に対する評価(Check)

実施(改善)計画に対する今年度の評価	個人情報保護とセキュリティ対策に係る研修を定期的実施した。サービス時間の延長方法を検討するためアンケート調査を実施した。マイナポイント事業の開始とマイナンバーカード申請書の再送付、カード更新等により交付窓口が非常に混雑する結果となった。市民窓口サービスの満足度アンケート調査では、職員の対応に対する評価は維持したものの、待ち時間やフロアスペースの広さに関する評価が下がった。
【行革取組項目】 実施計画に対する今年度の評価	【30 証明発行における窓口一元化の推進】:フロアスペース混雑解消のため、混雑状況と受付番号がスマートフォン等で確認できるシステムを導入した。「新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金」を活用し、窓口混雑解消のため、マイナンバー用の受付窓口の増設を発注した。 【36 「コンビニ交付サービス」の導入】:コンビニ交付サービスの利用促進のため、窓口でコンビニ交付と同じ操作で証明書を発行できる「窓口支援ツール」を導入した。

4 評価結果に対する改善内容(Action)

次年度の事業のあり方(改善措置)	継続して個人情報保護とセキュリティ対策における職員の意識を維持していく。コンビニ交付サービスの普及促進に努めていく。マイナンバーカードの交付体制の検討を行う。
【行革取組項目】 次年度の対応方針	【30 証明発行における窓口一元化の推進】:フロアの有効的な活用方法を検討する。 【36 「コンビニ交付サービス」の導入】:コンビニ交付サービスの利用促進及びサービス利用に必要なマイナンバーカードの交付割合を高めるため、引き続きホームページや窓口などで周知していく。コンビニで戸籍等を交付できるようにしていく。

5 業務計画

事業名	手段・業務内容 No.	活動指標	目標及び実績						今後の取組み方針 改善内容、終了・休止理由、 目標値変更理由等	行政改革 大綱にお ける取組
			年度	H28	H29	H30	R01	R02		
1 証明書等交付・ 異動届受付等業務	1 住民票、戸籍、印鑑登 録証明書の交付	交付件数	目標	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	維持	
			実績	128,847件	116,185件	111,972件	109,071件	103,509件		
			達成状況	達成	達成	達成	達成	達成		
	2 印鑑登録	登録件数	目標	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	維持	
			実績	3,723件	3,728件	3,532件	3,584件	3,600件		
			達成状況	達成	達成	達成	達成	達成		
	3 住民基本台帳の異動 届の受付	異動届受付件数	目標	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	維持	
			実績	13,138件	12845件	12,386件	12,947件	12,484件		
			達成状況	達成	達成	達成	達成	達成		
	4 埋火葬の許可	許可件数	目標	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	維持	
			実績	1,190件	1,207件	1,212件	1,300件	1,248件		
			達成状況	達成	達成	達成	達成	達成		
	5 自動車の臨時運行許 可	許可件数	目標	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	維持	
			実績	504件	558件	664件	510件	464件		
			達成状況	達成	達成	達成	達成	達成		
2 戸籍業務	1 戸籍届書の受付	受付件数	目標	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	維持	
			実績	5,249件	5,231件	5,171件	5,191件	4,724件		
			達成状況	達成	達成	達成	達成	達成		
	2 新戸籍の編製	編製件数	目標	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	維持	
			実績	837件	872件	785件	840件	707件		
			達成状況	達成	達成	達成	達成	達成		
	3 戸籍の全部消除	全部消除件数	目標	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	維持	
			実績	762件	756件	758件	793件	760件		
			達成状況	達成	達成	達成	達成	達成		
3 外国人住民業務	1 外国人住民	外国人住民人数	目標	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	維持	
			実績	1,227件	1,204件	1,352件	1,394件	1,398件		
			達成状況	達成	達成	達成	達成	達成		
	2 外国人に係る申請受 付	受付件数	目標	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	維持	
			実績	11件	7件	20件	3件	12件		
			達成状況	達成	達成	達成	達成	達成		

事業名	手段・業務内容 No.	活動指標	目標及び実績						今後の取組み方針 改善内容、終了・休止理由、 目標値変更理由等	行政改革 大綱にお ける取組				
			年度	H28	H29	H30	R01	R02						
			目標	実績	達成状況	目標	実績	達成状況			目標	実績	達成状況	目標
4 旅券の申請受 付・交付業務	1 旅券の申請受付	申請受付件数	目標	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	維持					
			実績	3,389件	3,539件	3,726件	3,405件	403件						
			達成状況	達成	達成	達成	達成	達成						
	2 旅券の交付	交付件数	目標	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	維持					
			実績	3,406件	3,500件	3,680件	3,495件	467件						
			達成状況	達成	達成	達成	達成	達成						
	3 旅券失効処理	失効処理件数	目標	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	維持					
			実績	3件	6件	5件	3件	10件						
			達成状況	達成	達成	達成	達成	達成						
5 ワンストップ窓口 推進事業【行革取 組番号 30】	1 市民課フロアでの市民 税課の証明書交付	交付件数	目標	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	休止	マイナンバーカード交付及び 関連事務により市民課フロア に市民税課の証明交付窓口 開設できず。	○			
			実績	—	—	—	—	—						
			達成状況	未実施	未実施	未実施	未実施	未実施						
	2 フロアマネージャーの 配置	フロアマネージャーの 配置人数	目標	適正配置	適正配置	適正配置	適正配置	適正配置	維持		○			
			実績	1名	1名	1名	1名	1名						
			達成状況	達成	達成	達成	達成	達成						
6 中郷・北上市民 サービスコーナー運 営事業	1 住民票、戸籍、印鑑登 録証明書等の交付 (中郷)	交付件数	目標	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	維持					
			実績	8,111件	7,721件	7,248件	7,236件	6,686件						
			達成状況	達成	達成	達成	達成	達成						
	2 住民票、戸籍、印鑑登 録証明書等の交付 (北上)	交付件数	目標	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	維持					
			実績	9,043件	8,634件	8,374件	8,086件	6,928件						
			達成状況	達成	達成	達成	達成	達成						
7 コンビニ交付 サービス事業【行革 取組番号 36】	1 住民票、印鑑登録証明 書等の交付	交付件数	目標	—	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	維持		○			
			実績	—	434件	1,602件	2,111件	4,289件						
			達成状況	未実施	達成	達成	達成	達成						

施策の方向

IV-7-48-(3)市民サービスの向上

6 各事務事業に対する事業費

予算費目の事業名、補助金(細節)名	事業費										次年度の コスト方 向性	決算額増減の理由・改 善状況等	行政改革 大綱にお ける取組	
	H28歳出(千円)		H29歳出(千円)		H30歳出(千円)		R01歳出(千円)		R02歳出(千円)					
	予算額 (うち一般財源)	決算額 (うち一般財源)	予算額 (うち一般財源)	決算額 (うち一般財源)	予算額 (うち一般財源)	決算額 (うち一般財源)	予算額 (うち一般財源)	決算額 (うち一般財源)	予算額 (うち一般財源)	決算額 (うち一般財源)				
1 なし														
2 なし														
3 なし														
4 なし														
5 ワンストップ窓口推進事業	4,080 3,878	(4,080) (3,878)	3,444 3,203	(3,444) (3,203)	2,520 2,211	(2,520) (2,211)	2,770 2,507	(2,770) (2,507)	6,153 2,626	(6,153) (2,626)	維持	不用額は、窓口混雑解消用機器導入の際の見積合せによる減額及び繰越明許のため。	○	
6 中郷文化プラザ市民サービスコーナー運営事業	118 112	(118) (112)	115 110	(115) (110)	115 78	(115) (78)	1,969 1,878	(1,969) (1,878)	2,204 2,142	(2,204) (2,142)	維持			
6 北上文化プラザ市民サービスコーナー運営事業	115 108	(115) (108)	113 110	(113) (110)	113 80	(113) (80)	1,968 1,801	(1,968) (1,801)	2,200 2,145	(2,200) (2,145)	維持			
7 コンビニ交付サービス事業	—	—	2,830 2,588	(2,830) (2,588)	5,259 5,213	(5,259) (5,213)	6,512 6,263	(6,512) (6,263)	6,370 6,348	(6,370) (6,348)	維持		○	

令和2年度 スケジュール表

所属部	環境市民部	所属課	市民課	正職員数	18人	その他職員数	14人	電話番号 (内線)	055-983-2602 (内線2263)
-----	-------	-----	-----	------	-----	--------	-----	--------------	--------------------------

総合計画の 位置付け	基本目標	IV 協働で進める自立したまち	施策名	48 便利な電子市役所の構築<電子市役所>
	基本方針	7 自治システムの充実したまちづくり		

事業名	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	従事見込時間数	
													正職員	その他職員
証明書等交付・ 異動届受付等 業務	住民票、戸籍、印鑑登録及び証明書等の交付。及び住民異動届に係る事務												10732H	12240H
戸籍業務	戸籍届書の受付及び戸籍編製等												10648H	0H
外国人住民業 務	外国人住民に関する受付												1872H	480H
旅券の申請受 付・交付業務	旅 券 事 務												3270H	1848H
ワンストップ窓 口推進事業	フロアマネージャーの配置、番号発券システムの稼働、転入者に「花の種」を配布												1824H	3072H
中郷・北上市民 サービスコー ナー事業	戸籍、住民票、印鑑証明等の交付												728H	3594H
コンビニ交付 サービス事業	住民票、印鑑証明等のコンビニでの交付												4000H	576H