

令和 6 年度

施策評価シート

作成日 令和 7 年 6 月 4 日

更新日 令和 7 年 11 月 11 日

No.1

総合計画体系	政策No.	6	政策名	行財政改革の推進による自立したまちづくり	施策主管課	総務課
	施策No.	3	施策名	多様な行政サービスを提供する	施策主管課長名	篠原 広明
関連個別計画					関係課名	秘書広聴課、管財課、税務課、収納課、瓜連支所、市民課

1 施策の目的と指標

市民	① 対象(誰、何を対象としているのか)*人や自然資源等	③ 対象指標(対象の大きさを表す指標)		④ 成果指標(意図の達成度を表す指標)	*:総合計画の目標指標	名 称	単位
		名 称	単位				
必要なサービスを適切かつ迅速に受けることができる	A 人口(H30以降は常住人口)	人	C	A:窓口サービスが充実していると感じている市民の割合*	% D:(1日平均)	D:日曜日の窓口開庁による取扱い件数	件
	B 行政サービスに対する市民の満足度*		D				
	C 木曜日の窓口時間延長による取扱い件数(1日平均)	件	F				
⑤成果指標設定の考え方 (成果指標設定の理由)	良好なサービス提供ができているかを判断する指標として、「窓口サービスが充実していると感じている市民の割合」「行政サービスに対する市民の満足度」を設定した。また、利便性の高い行政サービスが提供できているかの指標として、「木曜日の窓口時間延長」「日曜日の窓口開庁」「住民票等コンビニ交付」の各利用件数を設定した。	⑥成果指標の測定企画(実際にどのように実績値を把握するか)	A:窓口サービスが充実していると感じている市民の割合、B:行政サービスに対する市民の満足度の指標は、市民アンケートを活用して把握する。 C:木曜日の窓口時間延長、D:日曜日の窓口開庁、E:コンビニ交付の各利用件数は、それぞれの担当部署から利用件数を把握する。				

2 指標等の推移

指標名	名称	単位	数値区分	前期基本計画期間				第2次総合計画 後期基本計画期間			
				2年度 (実績)	3年度 (実績)	4年度 (実績)	5年度 (実績)	6年度 (実績)	7年度 (目標)	8年度 (目標)	9年度 (目標)
対象指標	A 人口(H30以降は常住人口)	人	見込み値 実績値	53,000 53,187	52,800 52,937	52,500 53,121	52,900 52,700	52,700 52,365	52,500 51,985	52,300	52,000
	B		見込み値 実績値								
	C		見込み値 実績値								
	D		見込み値 実績値								
成果指標	A 窓口サービスが充実していると感じている市民の割合*	%	目標値 実績値	75.0 61.4	77.5 63.4	80.0 62.3	70.0 67.9	72.5 59.4	75.0 72.1	77.5 79.5	80.0 81.4
	B 行政サービスに対する市民の満足度*	%	目標値 実績値	69.5 71.9	70.5 74.2	71.5 72.8	77.6 77.4	79.5 72.1	81.4 72.1	83.3 90	85.2 90
	C 木曜日の窓口時間延長による取扱い件数(1日平均)	件	目標値 実績値	90 75	90 69	90 75	90 68	90 60	90 65	90 65	90 65
	D 日曜日の窓口開庁による取扱い件数(1日平均)	件	目標値 実績値	65 54	65 58	65 56	65 53	65 40	65 40	65 40	65 40
	E 住民票等コンビニ交付件数(月平均)	件	目標値 実績値	80 196	90 407	100 521	600 780	800 830	900 830	1,000 1,000	1,000 1,000
	F		目標値 実績値								

3 施策の特性・状況変化・住民意見等

① この施策の役割分担をどう考えるか(協働による住民と行政の役割分担)

- ア)住民(事業所、地域、団体)の役割(住民が自助でやるべきこと、地域やコミュニティが共助でやるべきこと、行政と協働でやるべきこと)
 ブ)市民が必要としている行政サービスが、満足な水準に達しているかについて評価をすること。また、満足なサービスが得られていない部分については、行政側に指摘をすること。

イ)行政の役割(市がやるべきこと、都道府県がやるべきこと、国がやるべきこと)

- 市民に対して、質が高く快適なサービスが提供できるように、職員の接遇技術や業務知識の向上を図る。
- 障がい者への合理的配慮や高齢者等への快適な窓口サービス向上のために、窓口環境の改善を実施する。
- 市民が必要としている行政サービスを調査研究しながら改善を図り、サービスの向上に努める。

② この施策に対して住民(対象者、納税者、関係者)、議会からどんな意見や要望が寄せられているか

- 市民の死亡に伴い遺族などが行う手続きが煩雑で分かりづらいとの意見があつたため、令和3年7月から「おくやみデスク」の運営を開始したところ、「分かりやすかった」「スムーズに手続きができた」などの意見があつた。
- 日曜開庁が、外から見ると分かりづらい時があるとの意見や、コンビニ交付で交付される証票等の種類の充実を求める要望がある。
- デジタル技術やデータを活用して、市民の利便性を向上させることが求められている。
- 子どもや高齢者、さらには外国人にもわかりやすい案内ができるよう「やさしい日本語」による表示やパンフレットなどが求められている。

4 施策の成果水準とその背景

(1) 時系列比較(令和2年度との比較)	(2) 近隣他市との比較(水戸市、ひたちなか市等との比較)
<input type="checkbox"/> 成果がかなり向上した。 <input type="checkbox"/> 成果がどちらかといえば向上した。 <input checked="" type="checkbox"/> 成果はほとんど変わらない。(横ばい状態) <input type="checkbox"/> 成果がどちらかと言えば低下した。 <input type="checkbox"/> 成果がかなり低下した。	<input type="checkbox"/> 近隣他市と比べてかなり高い水準である。 <input checked="" type="checkbox"/> 近隣他市と比べてどちらかと言えば高い水準である。 <input type="checkbox"/> 近隣他市と比べてほぼ同水準である。 <input type="checkbox"/> 近隣他市と比べてどちらかと言えば低い水準である。 <input type="checkbox"/> 近隣他市と比べてかなり低い水準である。

*上記の背景として考えられること(根拠となる実績値、判断理由など)

- ・成果指標である「窓口サービスの充実度」は59.4%(R2:61.4%)、「行政サービスの満足度」は72.1%(R2:71.9%)であった。充実度は年々増加していくが、前年度からは8.5ポイント低下した。満足度はR2と比較すると微増だが、前年度からは5.3ポイント低下した。
- ・木曜窓口延長の1日平均件数は60件(R2:75件)で減少傾向にあるが、マイナンバーカードの普及(85.8%)等に伴い、コンビニ交付件数については、1月平均830件(R2:196件)と増加している。
- ・日曜開庁の件数は1日平均40件(R2:54件)と減少しており、マイナンバーカードの普及、コンビニ交付の増加によるものと思われる
- ・令和3年7月から開始したおくやみデスクは、多くの方に利用いただいている(R3:429件、R4:626件、R5:688件、R6:664件・満足度98.3%)好評である。

*上記の背景として考えられること(根拠となる実績値、判断理由など)

隣接市町村の実績(令和6年度末)

近隣市町村	平日延長窓口	休日窓口	マイナンバーカード申請率	交付率
水戸市	○毎週水曜日	×	98.5%	87.4%
日立市	○駅前出張所のみ	○毎週土日	105.8%	96.0%
常陸太田市	○毎週水曜日	×	95.9%	86.5%
ひたちなか市	×	○毎週日曜日	100.0%	85.4%
常陸大宮市	○毎週木曜日	○第4日曜日	93.5%	83.1%
城里町	○毎週水曜日	×	94.8%	85.4%
東海村	○第1・3木曜日	×	98.5%	89.1%
那珂市	○毎週木曜日	○毎週日曜日	95.4%	85.8%

5 施策の現状と課題

① 施策の現状(当市の特徴、その要因として考えられること等)
・平成12年12月から木曜日に限り窓口を午後7時30分まで延長している。また、平成23年9月から市民課のみではあるが、日曜開庁も実施している。一定の時間が経過しており、市民にも定着して窓口での取扱件数も増えている。
・関連する複数の手続きを、一か所で済ませる「ワンストップ」に取り組んでいる。総合的に処理のできるワンストップサービスを行うためのスペースの確保が課題となっており、市民が移動せず職員が入れ替わりで手続きを行う職員派遣型で対応している。
・ご遺族の手続きがまとめて行えるようおくやみデスクを令和3年7月に開設し、好評を得ている。
・平成29年1月から住民票と印鑑証明書を、令和元年12月からは所得証明書及び住民税課税(非課税)証明書のコンビニ交付を開始し、住民の利便性は向上したと評価できる。また、取扱件数も順調に増加している。マイナンバーカードもマイナポイント付加により急激に普及した。(R6申請件数51,019件、申請率95.4% 交付件数45,917件、交付率85.8%)
・R6年度からマイナンバーカードの申請のために市役所に来られない市民を対象に、要望があった施設等に訪問し、マイナンバーカード申請受付を行っている。
・業務の効率化を図るために、自治体の主要な20の業務を処理する情報システムを、国が定めた標準仕様に基づく情報システムに移行する取り組みを進めている。(令和7年度中に、標準仕様に基づく情報システムに移行完了予定)
② 施策の課題(基本計画期間を見据えて、どのような課題を解決していかなければならぬか)
・窓口サービスの向上を図るために、適切な接遇や業務水準の向上が求められている。そのため、来庁者に対する接遇の改善や、職員の業務に対するスキルアップに努め、適かつ親切丁寧に対応できる職員を育てていくことが求められる。
・子どもや高齢者、さらには外国人等にも分かりやすく「やさしい日本語」を活用した庁舎内での案内や、市HPなどで情報発信に努める必要がある。
・庁舎なども老朽化しており、来客スペースや職務スペースも狭くなっている。快適な環境で来客サービスを向上させていくためにも、施設の改修や整備が必要である。
・市役所に来庁しなくても手続きができるように、オンラインで対応可能な行政手続きを増やす必要がある。
・行政サービスを向上させるためには、それを担う職員の働く環境を向上させることも重要であり、近年の市役所や公務員を取り巻く環境の変化により、職員の働き方についても検討する必要がある。DX等による業務の効率化はもちろんのこと、ハードクレーマーやカスタマーハラスメントへの対応、閉庁時間の電話対応・窓口開庁時間の検討、日曜開庁や木曜延長のあり方などについて検討が必要である。

6 施策の目標設定とその根拠(水準の理由と前提条件)・方針

・「窓口サービスの充実度」「行政サービスの満足度」については、第2次那珂市総合計画(前期・後期)において施策の成果指標として目標値を設定しているため、その数値を使用した。実績は伸び悩んでいるものの、窓口における親切丁寧な応対や、一部ではあるがワンストップサービスを行いサービスの向上を図っているので目標を維持した。
・「木曜窓口延長」については令和元年度より対象課窓口分の実績値とし、ピーク時の令和元年度実績をもとに90件と設定した。
・「日曜開庁」については、件数が横ばいであるが、市民に「日曜開庁」も定着してきている現状を踏まえ、目標設定は当面65件を維持する。
・「コンビニ交付」については、平成29年1月から住民票と印鑑登録証明書の交付を開始し、その後の市民への周知・PR等の効果もあり、令和5年度には目標値を超える実績となつたため更なる周知を進め、令和7年度900件、令和8年度1,000件、令和9年度1,000件とした。

7 施策の目標達成のための基本事業

基本事業	基本計画期間における取り組み方針	主な事務事業
窓口サービスの充実	<ul style="list-style-type: none"> ・適かつ迅速な窓口サービスを提供するため、職員の業務知識と接遇技術の向上を図ります。また、市民視点の懇切丁寧な窓口対応に努めます。 ・市窓口サービス検討委員会において、より良いサービスの手法又は体制について研究又は導入を進めるとともに、快適な待合スペースを整備するなど、窓口環境の改善に努めます。 ・窓口サービスのさらなる向上のため、電子申請の取組を推進し、DXを踏まえたワンストップ総合窓口の設置について検討します。また、窓口業務の民間委託については、国の動向を踏まえながら、先進事例などの研究を行います。 	各課窓口業務 総合案内業務
より便利な行政サービスの構築	<ul style="list-style-type: none"> ・市民アンケートを活用して市民ニーズを的確に把握し、行政サービスの向上を図ります。 ・マイナンバーカードの普及促進を進めるとともに、コンビニエンスストアでの証明書交付や子育てに関するオンライン申請など、マイナンバーカードを活用した行政サービスを提供し、市民の利便性向上と事務の効率化を図ります。 ・権限移譲については、行政サービスの向上と効果を検証しながら、適切に取り組みます。 	市民アンケート事務 窓口時間延長事務 日曜開庁事務 証明書コンビニ交付事業 個人番号カード交付等事業 権限移譲事務