

令和3年度 行政評価表

担当課	住民課
章名	第5章_共につくる_未来につながるまち
節名	第3節_経営的視点に立った行政運営
施策名	1-効率性の高い行政運営

施策の内容	目指す姿	安定した自治体経営ができる行政運営の仕組みが整い、あわせて質の高い行政サービスが提供されています。
	今後に向けた課題・方向性	<ul style="list-style-type: none"> ● マイナンバーカードの普及率の向上に向けて、住民票や印鑑証明書等のコンビニ交付サービスの促進のほか、独自利用に向けた検討を行い、町民の利便性の向上を図ります。 ● 窓口業務・発行事務等は職員の事務負担が大きいため、AI(人工知能)やRPA(ソフトウェア・ロボットによる業務自動化)の導入に取組み、職員の負担軽減・事務量の削減を図ります。 ● 文書の電子化、ペーパーレス化に向けた調査・研究に取組みます。 ● 多様化する行政ニーズに対応するため、引き続き前年度の行政評価を伊奈町ホームページで公開し、厳しい財政状況の中、一層の事務事業の見直しとともに、より経営的視点を持った行政運営に努めます。 ● 今後も時代に適した内容の各種研修を引き続き実施するなど、幅広い研修機会を設けることにより、サービスの質の向上を図ります。 ● 行政組織のあり方や職員数等については、中長期的な視点を持って検討していきます。 ● 人口減少時代においても安定した住民サービスを提供していくために、近隣市との連携協議等を積極的に進めます。

まちづくり目標値	指標名	目標(令和6年度)
(1)	コンビニ交付サービス利用率	13%
(2)		
(3)		
(4)		

成果指標の推移	令和2年度実績	令和3年度実績	令和4年度実績	令和5年度実績	令和6年度実績
(1)	3.6%	10.1%			
(2)					
(3)					
(4)					

行政評価表(事業評価一覧)合計	当初予算額	決算額 (単位:千円)				
		決算合計	国・県補助	地方債	その他特定財源	一般財源
	42,685	46,388	26,819	0	0	19,569

今年度の施策達成度	A	A	施策が既に完了した。見直しや改善を行い最善に近い。(進捗率71~100%)
		B	施策の見直し、改善等の検討余地がある。(進捗率31~70%)
		C	施策を検討したが効果が上がらない。遅れている。未実施。(進捗率0~30%)
施策達成度の理由(施策に対する今年度の実績及び効果)		住民票や戸籍等の異動処理、証明書の発行、パスポート事務、マイナンバーカード事務等の事業について、住民サービスの向上を図った。 特にマイナンバーカード交付等事務においては、窓口での申請補助を実施し、マイナンバーカードの普及の促進を図った。また、マイナンバーカードの交付については原則、本人の来庁が必要であるため、交付の機会を増やすため定期的な休日・夜間交付を実施、住民ニーズに沿った対応をした。さらに、マイナンバーカードを用いて住民票の写し、印鑑登録証明書を全国のコンビニエンスストアで取得できるコンビニ交付サービスの利用が、対象となる証明書交付数の一割を占める程度に増え、コロナ禍の中、接触機会を減少させるとともに窓口の混雑緩和が図られた。	

施策を取り巻く環境の変化について	年少人口の減少、高齢者及び外国人の人口増加が見込まれる。世界的な新型コロナウイルス感染症蔓延の影響によりパスポート取得者や新規入国の外国人が減少していたが、回復の兆しが見え、どちらも増加傾向にある。
住民ニーズの変化について	コンビニ交付サービスにより、住民票、印鑑証明書を発行できる時間、機会を増やしたり、マイナンバーカードの申請手続きをサポートするなど多様化する住民ニーズに対応するため、よりきめ細やかな住民サービスが求められている。
展開した事業は適切であったか	住民票や戸籍等の異動処理、証明書の発行、パスポート業務、町内2か所の出張所業務、更にはマイナンバーカード事務等の事業により、住民サービスの向上が図られた。令和2年2月に開始したコンビニ交付サービスの利用数が全交付数の一割程度まで増え、住民の利便性が向上するなど適切に事業を進めた。
施策を達成するうえでの障害について	マイナンバー制度の開始から6年が経過し、交付事務以外にも、電子証明書の更新やカード内容変更等の処理が増加。また、様々な事務手順が複雑化しているため、職員の制度に関する専門的知識の向上に努めるとともに、事務効率化のため導入したマイナンバーカード管理システム等を有効活用し、円滑に交付・更新の事務を行う必要がある。

次年度以降における施策の具体的な方向性	引き続き休日・夜間交付を実施するとともに、「マイナンバーカード申請サポート事業」により住民の申請に係る負担の軽減を図る。また、証明書のコンビニ交付サービスについて、周知・広報に努め、利用者の利便性の向上を図る。さらに、行政のデジタル化を推進する「転出・転入手続きのワンストップ化」「戸籍証明書等の広域交付化」など国の新たな事業への準備を確実に進める。
---------------------	---

第6次行政改革大綱に基づく取組の進捗状況	町を取り巻く状況の変化や、住民ニーズの多様化に的確に対応するため、日々の業務について見直しや改善を進め、効果的かつ効率的な事務執行により、住民サービスの向上に取り組んでいる。
----------------------	---