

令和5年度(令和4年度実施事業分) 主要事業評価各課総括表・2次評価表

2次評価者

市民経済部市民課

市民経済部長 大山 仁志

| 整理No | 主要事業名 | 事業の評価・課題 | | 今後の事業の方向性 | |
|------|--|----------|--|-----------|--|
| | | 自己評価 | 評価内容 | 方向性 | 内容 |
| 11-1 | 諸証明事務事業 | C | <p>コンビニ交付の利用率は目標値に届かなかったものの、様々な利用促進策により、前年度に比べ約1.5倍の24.3%まで向上させることができた。コンビニ交付は市民にとって利便性が高く、本市にとっても窓口の混雑緩和に寄与するものであるため、さらなる利用促進を目指していく。また、キャッシュレス社会に対応するため、令和4年度から窓口でのキャッシュレス決済を導入することで、市民の利便性の向上に繋がった。</p> | 改善推進 | <p>個人番号カードを活用したオンライン申請等の導入についても検討を行い、交付申請等の手続きで「書かせない」、「待たせない」、「来庁させない」ことを目的とする「スマート窓口」を目指していく。</p> |
| 11-2 | 個人番号カード交付事業 | A | <p>市民からの「個人番号カードの申請方法が分からない」などの声に応えるため、令和4年8月から申請補助用自動車を借上げ、個人宅やイベントへの出張申請を実施したり、啓発用チラシの全戸配布を行ったりした結果、目標値を大幅に超える申請に繋がった。今後も利活用の範囲が拡大されていくことから、未取得者の状況等に応じた新たな申請機会を設けるなどしてさらなる取得促進を図っていく。</p> | 改善推進 | <p>乳児健診会場や高齢者施設等への出張申請などの実施に向けて、今後、関係部署と協議を行い、個人番号カードの交付率が低い層に働きかけていく。また、個人番号カードが広く普及することに伴い、今後は申請や交付手続き時だけでなく、転入や更新手続き時での来庁者が大幅に増加していく見込みであるため、受付体制の強化を図っていく。</p> |
| 課等長 | 1次評価（令和4年度の総括評価） | | | | |
| B | <p>諸証明事業では、コンビニ交付の利用率は目標値に届かなかったものの、利便性のPRをするなどした結果、大幅に向上させることができた。コンビニ交付は、本市にとっても窓口の混雑緩和などのメリットがあるため、引き続き同サービスのPRを行い、利用促進を図っていく。</p> <p>個人番号カード事業では申請を待つだけでなく、こちらから出向いて申請をサポートするなどした結果、目標値を大きく超える申請に繋がった。ただし、乳幼児や高齢者施設の入所者の交付率は他の世代より比較的低い現状がある。個人番号カードの利活用の範囲は今後、確実に拡大されていくことから、より多くの市民がこれらのサービスを享受できるよう、さらなる交付率の向上を図っていく。</p> | | | | |
| 部等長 | 2次評価（令和4年度の総括評価並びに今後の方針及び指示事項） | | | | |
| B | <p>諸証明事業については、窓口支援システムの導入による市民の申請書記載にかかる負担軽減や滞在時間の短縮に努めるとともに、多様な市民ニーズに対応すべく、オンライン申請についても検討を行うこと。</p> <p>個人番号カード事業については、出張申請やマイナポイント事業の効果もあり交付率が大幅に増加したが、約10%の方が未申請となっている。令和5年度中にはマイナポイント事業も終了し、6年秋には、健康保険証の廃止も予定されていることから、知恵と工夫により新たな普及促進策を検討し、さらなる交付率アップに努めること。</p> | | | | |