

令和5年度行政評価 2次評価結果に対する対応

施策 管理事業	1次評価	2次評価		2次評価結果に対する対応 【R6照会分】	所管 室課
		予算事業	担当所管室課による評価		
(1)戸籍住民登録事業	法令に基づき、住民異動や戸籍等の届出処理及び各種証明書の交付を行っている。市民課・市民サービスコーナーにおける各種証明交付取扱件数は減少傾向にある一方、マイナンバーカードの普及率増加に伴い、コンビニエンスストアでの証明書交付件数は、年々増加している。今後も迅速・正確・丁寧なサービス提供に努め、市民の利便性向上を図る。	<p>・繁忙期における窓口の待ち時間短縮に必要な方策の検討に取り組むべき。検討に当たっては、どのような手続きでどれくらい時間がかかっているかなどの現状分析が必要。分析をすることで非効率が生じている点が明らかになる。</p> <p>・待ち時間を有効利用して市の取組をPRしたり、各室課が周知したいことを情報提供することも有効と考える。</p> <p>・市民の利便性向上のためのICT化を行う際は、市業務としての利便性・効率が上がっているかどうかを常にチェックしてほしい。</p> <p>・ICT化により来庁不要になるなど多くの市民の利便性が向上するが、今後は、それ以外の「窓口に行く必要がある方（複雑な相談、外国人・高齢者等）」に対し、これまで以上に分かりやすく丁寧な対応が必要となると考えられるため、既存の業務を減らして、浮いたリソースをまわしていくことを検討してほしい。</p> <p>・手続き等に関してより分かりやすい周知を徹底したり、コンビニ交付や出張所への誘導を促す必要があると考える。また、「誰でもわかる」方法で周知をしてほしい。</p> <p>・DXを進める際は、業務改善を念頭に置き、作業手順などを整理した上で導入するとともに、保有するデータが今後統合されていくことを見据え、データの表記を揃える作業を行っておくべきである。</p>	<p>(1)市民の利便性向上のため、繁忙期における窓口の待ち時間短縮に向け、精緻な分析を行い課題を整理、明らかにした上で、必要な方策を検討し取り組むこと。</p> <p>(2)DXが進む社会動向や全国的な人口減少が予想される将来を見据えた持続可能な体制の構築のため、現在の業務の整理及び実施方法の抜本的な見直しを行うこと。また、効果的・効率的な見直しを図るため、情報政策室と密に連携すること。</p> <p>(3)窓口の待ち時間に市の取組を周知するなど、各室課と連携し待ち時間の有効利用を検討すること。</p> <p>【予算事業の実施計画の今後の方向性・内容】 「拡充」</p>	<p>(1)総合評価を受けて検討し窓口を効率的に回すため、今年度は要件ごとの窓口を固定したり従来より行っていた窓口の増設を継続的に行うようにしました。またコンサルタントによる窓口業務の再構築への分析を行い、課題を整理しました。具体的には、待ち時間解消やAIチャットボット導入等による市民サービスの向上を目指して市民課業務委託の準備を進め、フリーアドレスやペーパーレス化等の課題に対しては、令和7年度の解消を目指し予算化を行いました。</p> <p>(2)デジタル庁の自治体SAASアドバイザー派遣事業に参加し、今後のデジタル化について「書かない窓口」を目指し研究を始めました。また情報政策室と連携し、大阪府デジタル人材シェアリング事業にも参加しています。市民課単体としては現在の業務の整理及び実施方法の見直しを行うため、上記(1)と同じコンサルタント事業者による業務の整理や新しいサービスの導入、委託に向けた準備を進めました。また、次年度も同様に取り組む予定です。令和6年度はまず、受電応答を導入し、時間に関係なく知りたいことを知れる環境構築に取り組みました。令和7年度はさらにAIチャットボットを導入することで電話のみならず、ホームページからも時間に関係なく知りたいことを調べられる環境づくりに取り組みます。</p> <p>また待ち時間の有効活用として、呼び出しメールの導入を行いました。これにより、来庁者の方は、時間を有効に使っていただけるようになりました。</p> <p>コンビニ交付は以前から、声掛けをしていましたが、窓口にチラシを配架するなど情報提供の強化を行いました。</p> <p>(3)都市魅力部シティプロモーション推進室と連携し、市民課前ロビーでの動画の放映、広報課に依頼して市報すいたのロビー配架等に取り組んでいます。</p>	市民課
①戸籍住民登録事業	<p>【事業自体の課題や対応状況・施策推進への貢献に関する課題】</p> <p>従来より行ってきたマイナンバー普及啓発に加え、マイナポイントの実施により、マイナンバーカード交付率上昇に伴い、コンビニ交付の利用が拡大し、窓口の混雑緩和につながった。また、郵送での証明書請求において、電子申請システムを利用したキャッシュレス決済を導入し、支払方法を拡充することで、市民の利便性の向上を図った。</p> <p>市民の待ち時間短縮を目指し、効率的な業務運営を行う必要がある。</p> <p>【実施計画の今後の方向性・内容】「継続」</p> <p>さらにICT化を目指し、市民サービスの向上に努める。</p>				

※広報課は令和6年度に対応完了済みです。