

# 令和5年度行政評価 2次評価結果

評価対象事業

評価対象事業			
施策名	管理事業	予算事業	所管室課
—	戸籍住民登録事業	①パスポートセンター事業	市民部 市民課
		②戸籍住民登録事業	
		③市民サービスコーナー管理事業	

## 1次評価内容（所管室課による評価）

管理事業	<p>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。</p> <p>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>
予算事業	<p><b>【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】</b></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><b>【実施計画の今後の方向性・内容】「継続」</b></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>

## 2次評価内容（行政評価委員会による評価）

委員等の主な意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
----------	--

## 2次評価内容（行政評価委員会による評価）

総合評価

- （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。
- （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。
- （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。

【予算事業の実施計画の今後の方向性・内容】「拡充」

評価対象事業			
施策名	管理事業	予算事業	所管室課
1-2-1 情報共有の 推進	(1) 議会事業	①議員報酬等関係事業	総務部 広報課
		②議会サポート事業	
		③議会広報事業	
		④市議会会議録関係事業	
	(2) 広報事業	⑤広報事業	
(3) 情報公開事業	⑥情報公開・個人情報事業		

## 1次評価内容（所管室課による評価）

施策	<p>施策指標1 「市のホームページの閲覧者数（月平均）」</p> <p>【策定時（平成29年度）】 14.5万人</p> <p>【策定時の目標】 20万人</p> <p>【令和4年度実績】 43.7万人</p> <p>【進捗状況】 S</p>
管理事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公式SNSについては、引き続き必要な情報発信と発信内容の充実に努める。</li> <li>・公式Youtubeに配信する映像コンテンツについては、市政に関わる情報等をタイムリーに配信するよう取り組む。</li> <li>・公式Youtubeについては、動画をジャンルごとに分類するなど、視聴しやすいように整理を行う。</li> </ul>
予算事業	<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>映像による広報については、様々なコンテンツを制作し、Youtubeで配信しているが、統一感が無く、不定期で配信しており、視聴数が伸び悩んでいる。今後はより魅力的で統一感のあるコンテンツを、定期的に配信することで、視聴者の拡大を目指す。</p> <p>【実施計画の今後の方向性・内容】「継続」</p> <p>効果的な映像広報の実現のための取組を進める。</p>

## 2次評価内容（行政評価委員会による評価）

委員等の主な意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各媒体の閲覧数やフォロー数等、数字だけで広報の効果を図ることは難しい。必要な人に情報が届いているか、共有されているかは、しっかり意識して広報をしなければならない。</li> <li>・ホームページのアクセスログを積極的に活用して、発信方法の改善に繋げることが必要である。また、分析結果を担当部署にも共有し、情報発信の方法を助言するなどの仕組みを作っていくことが重要だと考える。</li> <li>・情報ツールは増えていく一方で、使われなくなっていくものもあるため、各種媒体の活用は精査しなければならない。</li> <li>・説明責任を果たすための情報発信、付加価値を高めるための情報発信を戦略的に行うべきである。また、広報業務は見せ方、戦略性など一定の技術・専門性が求められる。このような中、広報課とシティプロモーション推進室において重複する情報発信もあるため、連携することで効果的・効率的に運営ができると考える。</li> </ul>
----------	---

2次評価内容（行政評価委員会による評価）	
委員等の主な意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 映像コンテンツは、誰に何を見せたいのかははっきりしない印象があるため、ターゲットを明確にすべきである。また、ショート動画の活用も効果的であると考える。</li> <li>・ 手続きは市民にとって負担であり非常に分かりにくい。手続き方法の案内をビジュアル化して発信することで市民の利便性が高まる。同時に業務効率化にも資するような発信を検討してほしい。</li> <li>・ 他市のホームページではAIチャットボットを活用している。AIチャットボットで市民の利用状況も蓄積されていく。このデータを活用して効果的・効率的な情報発信に繋げることのできるためぜひ活用を検討してほしい。</li> </ul>
総合評価	<p><b>【施策の評価】</b></p> <p>(1) 多種多様な媒体を利用する中で、発信した情報が必要とする人に確実に届くよう情報の性質・発信目的に応じた戦略的な情報発信を行うこと。また、ホームページのアクセスログなど、現在利用している各種媒体のデータ分析をし、情報発信方法の課題抽出及び効果を検証すること。</p> <p>(2) 検証した内容は、各室課に共有し、各室課における効果的・効率的な情報発信の推進を促すこと。</p> <p><b>【事業の評価】</b></p> <p>(1) 映像コンテンツについては、ターゲットを明確に定めたいえで制作し発信すること。</p> <p>(2) 市民の利便性向上及び業務効率化に繋げるため、AIチャットボットやショート動画などの新たな媒体の導入も視野に入れ、現在利用している媒体の整理・取捨選択をすること。</p> <p>(3) 広報課及びシティプロモーション推進室において重複する情報発信もあるため、密に連携し効果的、効率的かつ戦略的な運営を行うこと。</p> <p><b>【予算事業の実施計画の今後の方向性・内容】</b> 「継続」</p>