

後期基本計画 令和 4年度 基本施策方針評価書

政 策 : 01 多様なつながりによって市民が行動しているまち

基本施策 : 04 市民に信頼と安心感を与えられる窓口の対応

主管課長職・氏名	市民課長 内村 好章
関係課長職・氏名	

1. 基本施策の令和 4年度までの実現状況を明らかにする

(1) 基本施策が4年間でめざす姿

	市民の住民情報について、法令等に基づき適正に管理するとともに、その取扱いを行う職員への教育の徹底を図ります。また、窓口は多くの市民とつながる身近な接点であることから、職員の適切な窓口対応の習得や専門職員を養成し、市民から信頼される窓口を目指します。
--	--

(2) 基本施策目標値の達成状況

No	この基本施策に関わる基本施策目標指標	基準値	上：戦略目標見込値／下：達成値				目標値	進捗状況
		平成30年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	令和 4年度	進捗率(%)
1	暮らし 窓口での説明がわかりやすく対応が良いと感じている割合 単位 %以上	76.3	76.3	76.3	76.3	76.3	76.3	D
			69.9	70.1	76.7	77.3	77.3	0.0
2	幸福 滝沢市で幸せに暮らしている人の割合 単位 %	60.1	64	68	72	75	75	D
			65.4	62.6	62	63.2	63.2	20.8
	単位							

(3) 基本施策を構成する施策及び目標値の達成状況

No	施策名 施策目標指標	基準値	上：戦略目標見込値／下：達成値				目標値	進捗状況
		平成30年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	令和 4年度	進捗率(%)
1	暮らし 01040100 適正な窓口業務の推進 窓口での説明がわかりやすく対応が良いと感じている人の割合 単位 %以上	76.3	76.3	76.3	76.3	76.3	76.3	D
			69.9	70.1	76.7	77.3	77.3	0.0
	単位							
	単位							
	単位							
	単位							

後期基本計画 令和 4年度 基本施策方針評価書

政 策 : 01 多様なつながりによって市民が行動しているまち

基本施策 : 04 市民に信頼と安心感を与えられる窓口の対応

主管課長職・氏名	市民課長 内村 好章
関係課長職・氏名	

2. 基本施策の実現に向けての令和 4年度までの取り組み状況を分析する

(1) 基本施策目標の達成(実現)に向けた計画期間内の取り組みと方針についての達成(実現)状況

A	達成した
<ul style="list-style-type: none">住民情報の適正な維持・管理を行いました。研修の参加や部署内での情報共有などにより、会計年度任用職員を含め専門知識を有する職員の養成を推進し、各種受付や問い合わせに対し分かりやすい説明、丁寧な対応が実施できました。	

(2) 基本施策内の取り組みと方針のうち、令和 4年度の重点課題の達成(実現)状況

B	概ね達成した
【重点課題】 職員の窓口スキルの育成及びマイナンバー制度の適切な対応	
【重点課題に対する対応状況】 各職員のスキル向上に努め、マイナンバーカードの急激な申請の増加にも適切に対応し確実な交付が実施できました。また、証明書のコンビニ交付やスマート申請など、マイナンバーカードの電子認証技術を活用した新たなサービスを開始することができました。	

3. 基本施策の実現に向けての令和 4年度実施後での変化を認識する

(1) 基本施策の実現に影響する社会環境変化

B	社会環境変化あり
マイナンバーカードの普及や行政情報化の推進・変革が急激に進行し、行政サービスの改変や多様化のニーズに適切に対応する必要があります。また、利便性の向上だけではなく、個人情報等に対する強固な情報セキュリティを堅持する必要があります。	

(2) 政策との関連性から基本施策の見直し

A	必要なし
政策達成のためには、この基本施策の継続が必須であると考えます。	

4. 基本施策の実現に向けての今後の取り組みと方向性を明らかにする

(1) 令和 6年度方針策定に際し、今後の方向性や引継課題

B	課題あり
【今後の方向性】 引き続き住民情報を適正に管理し、研修等への参加により職員のスキルアップを図り、より説明がわかりやすく信頼される窓口を推進します。また、マイナンバー制度や法改正に伴う戸籍事務の変化に適切に対応します。	
【引継課題】 <ul style="list-style-type: none">運用が開始された証明書のコンビニ交付やスマート申請などの新たなサービスの安定運用オンライン申請等を活用した窓口サービスの最適化の推進	

