

平成26年度 施策評価シート（評価対象：H25年度）

【1. 施策名】

施策コード	051-01	基本施策	市民の満足が得られる市役所の実現	所管部局	総務部
施策名	利用しやすい行政サービスの提供			主担当課	情報政策課
				関係部局課	企画政策部広報広聴課
施策の目標	窓口サービスの利便性向上や、インターネットなどの情報通信技術の活用により、多様なニーズに応えられる行政サービスの提供を目指します。				

【2. 施策に取り組む理由】

施策目標に対する市民ニーズの傾向及び、施策目標の達成に向けた市の役割など
<p>行政サービスの質の向上が求められており、迅速な行政情報の提供や、市民の立場に立った良質な窓口サービスの提供が必要である。</p> <p>平成23年に実施した市民アンケートにおいても、「インターネット上で各種申請・届出や登録ができる」サービスの提供を期待する声が多かった。そのため、市政情報の電子化を推進するとともに、情報通信技術を活用した、迅速で分かりやすい市政情報を提供する。</p> <p>また、各種手続きの簡素化や電子化による窓口サービスの迅速化・ワンストップサービスの提供などを行う。</p>

【3. 施策指標】

施策指標（成果を示すもの）	単位	基準値 (H22)	実 績					目標値 (H28)
			H24	H25	H26	H27	H28	
電子申請が可能な申請届出の実施数	件	40	45	48	/	/	/	70
指標の定義	目標値のねらい（設定根拠・算定方法）							
市の申請・届出・予約等のうち、電子申請が可能な手続き件数(累計)	実施件数の増加を目指す。年5件の増加を見込む。							
施策指標（成果を示すもの）	単位	基準値 (H22)	実 績					目標値 (H28)
長野市公式ホームページのトップページへの年間アクセス件数	万件	194	206	201	/	/	/	228
指標の定義	目標値のねらい（設定根拠・算定方法）							
インターネットから行政情報の提供を受けた件数	公式ホームページトップページへの年間アクセス件数の増加を目指す。過去5年間のインターネット人口普及率の平均上昇率（1.4%・総務省）と公式ホームページ更新効果（1.0%・期待値）が継続すると見込む。							
25年度の取組内容実績	<ul style="list-style-type: none"> ・新第一庁舎をはじめとするワンストップサービス実現のため、総合窓口支援システムの開発に着手した。 ・電子申請は、地方税ポータルシステム（eLTAX）の利用25万件あまりをはじめ、体育施設予約、図書館予約、電子入札などで、多くの利用があった。また、長野県、県内市町村と共同運営している「ながの電子申請サービス」では、長野市分29手続き、1,000件あまりの利用があった。 ・CMS（ホームページを管理するシステム）では、年間概ね200万件のアクセスがあった。 ・ホームページ更新に随時対応し最新情報の提供に努め、ホームページ研修を開催し職員の技術向上に努めた。 							

【4. 総合評価】

総合評価 （目標値に向けて）	概ね順調
評価の理由・説明等	
適応性 市民ニーズや社会経済状況の変化に柔軟に対応しているか	SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）などの新たなコミュニケーション手段を活用するため、「長野市ソーシャルメディアの利用に関するガイドライン」を定めるとともに、ツイッターに長野市公式アカウントを開設し、運用を開始した。
達成度 施策の目標達成に向けて順調に進んでいるか	<ul style="list-style-type: none"> ・ワンストップサービスを実現するため、総合窓口支援システムを構築している。 ・アンケートでは電子的な手続きを希望する市民のニーズはあるが、本人確認に関する課題や添付書類の必要性などの課題から、電子申請が可能な手続き数は、前年と比較して3件の増加となった。 ・ホームページ閲覧数は、前年度と概ね同様の数値で推移している。
事業の成果等 施策を構成する事務事業は目標を達成しているか	<ul style="list-style-type: none"> ・電子申請が可能な申請届出の実施数は年5件の増加に満たなかったが、利用数は前年度より大幅に伸びるなど、全体としては、概ね順調に推移している。 ・ホームページのトップページへのアクセス数は減少傾向にあるが、検索エンジンの向上で、直接該当ページを閲覧できることから、ホームページへの総アクセス数は増加している。

【5. 今後の展開】

課 題	課題解決に向けた具体的な取組
1 マイナンバー法に基づく個人番号の活用	法、主務省令で定められた個人番号を利用（情報連携を含む）した業務の基幹システムへの適用を実施していくとともに、条例化による長野市独自の活用方法について検討する。
2 電子申請手続き数の増	・電子申請に関しては、マイナンバー制度導入に合わせ創設された「電子利用者証明」の仕組みを利用したサービスの拡充について、県、県内各市町村とともに検討を行っていく。
施策展開の方向性 (H26年度以降)	・各種手続きの電子化、ワンストップサービスについては、マイナンバー制度への対応と合わせ、新第一庁舎の供用開始までに実現できるよう取り組む。 ・電子申請に関しては、マイナンバー制度導入に合わせ、サービスの拡充等について県、県内各市町村とともに検討を行っていく。 ・市政情報の電子化や情報の分かりやすい提供に関しては、市民の利用しやすいオープンデータの研究を進めていく。

【6. 施策を構成する主な事務事業】

番号	事務事業名 [事業区分] 担当課名	事務事業の状況									
		事務事業の概要					事業の取組実績・成果				
1	行政情報システム開発事業 [内部管理的事業・その他] 情報政策課	事務事業の概要					事業の取組実績・成果				
		市民サービスを適正、迅速かつ効率的に提供するため、行政情報について管理システムを構築し、運用する。					昭和60年稼働以来、市の基幹システムとして市民サービス提供を支えている。平成25年度は、総合窓口対応に伴う開発等を行った。				
		事業の分析結果					年度別事業費（千円） (H26は予算額)				
		達成(進捗)状況の評価	必要性	妥当性	有効性	効率性	今後の方針	H23	H24	H25	H26
	B	A	B	C	C	拡充	120,512	106,621	97,597	145,830	
2	基幹系システム再構築事業 [内部管理的事業・その他] 情報政策課	事務事業の概要					事業の取組実績・成果				
		ホストコンピュータによる運用を取りやめ、マイナンバー制度の対応と併せて、サーバで稼働するオープン系のパッケージシステム等にデータを移行し再構築（オープン化）する。					住民記録・印鑑登録・国民健康保険・国民年金の業務システムについては、平成27年5月の再構築（オープン化）に向けて検討・開発中である。				
		事業の分析結果					年度別事業費（千円） (H26は予算額)				
		達成(進捗)状況の評価	必要性	妥当性	有効性	効率性	今後の方針	H23	H24	H25	H26
	B	A	B	B	B	拡充	/	/	166,788	507,768	
3	電子市役所推進事業 [内部管理的事業・その他] 情報政策課	事務事業の概要					事業の取組実績・成果				
		情報セキュリティの強化を図りながら業務効率化のために電子市役所の推進・整備をする。					情報セキュリティを維持し、システム停止無く運用した。				
		事業の分析結果					年度別事業費（千円） (H26は予算額)				
		達成(進捗)状況の評価	必要性	妥当性	有効性	効率性	今後の方針	H23	H24	H25	H26
	B	A	B	C	C	拡充	395,921	458,694	447,845	573,531	
4	県・市町村共同電子申請届出サービス負担金 [内部管理的事業・その他] 情報政策課	事務事業の概要					事業の取組実績・成果				
		市民又は事業者が市役所に出かけることなく、インターネットを通じて自宅や会社から行政手続を行う県内で共同構築したシステムを利用する。					3件の増があり、更なる利用に向け継続検討を行っている。				
		事業の分析結果					年度別事業費（千円） (H26は予算額)				
		達成(進捗)状況の評価	必要性	妥当性	有効性	効率性	今後の方針	H23	H24	H25	H26
	B	A	B	B	A	拡充	3,129	3,139	2,851	2,905	

