

前回の質問について

1 窓口受付時間の延長について

【質問】

- ・窓口受付の延長時間にどのくらい来ているのか。

【回答】

- ・本市では、年度末の臨時窓口の開設やフロアマナーの配置等、これまで様々な窓口サービス向上策に取り組んでおり、開庁時間に来庁することが困難な市民に対するサービスの向上策として、平成11年9月から本庁の1・2階の一部の窓口業務の時間延長に取り組んでいる。
- ・平成17年度の延長時間における受付・交付件数は、受付・交付総数の約1～5%であった。
- ・市民からは、仕事が終わった後でも各種申請や手続、住民票や所得証明の交付など59業務のサービスを受けることができるなど、一定の評価をいただいております、継続させることが適切と考えています。
- ・窓口延長時間の受付・交付件数

課名	受付・交付総数	うち、延長時間の件数	割合
市民課	約345,000件	約17,500件	約5.0%
主税課	—	約1,200件	—
資産税課	約25,000件	約200件	約0.8%
保健福祉総務課	約31,500件	約640件	約2.0%
高齢福祉課	約50,000件	約1,400件	約2.8%
障害福祉課	約31,000件	約660件	約2.1%
児童福祉課	—	約4,000件	—

2 住民基本台帳カードの即日発行について

【質問】

- ・県内では、唯一宇都宮市だけが即日発行にならないが、なぜなのか。

【回答】

- ・住民基本台帳カードは、公的証明書として個人の身分証明にも利用されるなど、重要なカードである。
- ・本市としては、次の点を勘案し、発行に関しては厳格に本人確認等の手続を行う必要があると考えている。
 - ・平成15年8月25日からの住民基本台帳カードの交付開始以降、不正取得を試みる例が見受けられること
 - ・近年、全国的に不正取得が後を絶たないことから、国から数回にわたり、本人確認方法の厳格化について市町村宛て通知がなされていること
 - ・国において、個人情報保護に対する意識の高まりに的確に対応するため、現在住民票の写しの交付制度等の見直しが行われており、その中で、住民票の写し等の交付請求や転出・転入等の届出に際して、本人確認等の手続の厳格化を図る必要があるとの報告がなされている。

3 施策・事業の選択、財源の配分について

【質問】

- ・懇談会の資料内容が、行政改革による削減効果の部分の説明が中心となっている。実際にどのようなかたちで、財政収支を見通し、市民ニーズ等を踏まえながら、施策・事業を選択し、限りある財源を配分しているのか。
- ・また、行政評価は其中でどのように活用されているのか。

【回答】

◆計画行政システム （別紙1 参照）

- ・計画的な行財政運営を行うため、5 年間の収支見通しに立った中期財政計画を策定した上で、3 年間の施策・事業の見通しを定めた実施計画を経て予算編成を行う一連の計画行政システムの中で、市民ニーズを踏まえるとともに、行政評価等を活用し、事業の優先化や重点化を図りながら、施策の選択を行っている。

◆行政評価 （別紙2 参照）

- ・行政評価を、成果志向の行政運営への変革を図るとともに、市民への説明責任を果たし、市民と協働のまちづくりを一層推進するためのツールとして、また、政策、施策、事務事業を必要性、効果、優先性など様々な視点から評価し、改善につなげることで、市民満足の向上を図るシステムと位置付けている。
現在、具体的な実施手段である「事務事業」を対象とする「事務事業評価」と、目的を同一にする事務事業を「施策」として束ね、各事務事業の施策目標に対する貢献度などから、施策内の事務事業の最適な組み合わせを検証する「施策評価」を実施している。
- ・総合計画の基本施策レベルで、現在「政策評価」の構築を検討中

◆世論調査 （別紙3 参照）

- ・毎年度実施している世論調査の中で、まちづくり施策の重要度と満足度に関する市民意識調査を行っており、これと行政評価を総合的に勘案して実施計画策定の中で、事業の優先化の参考としている。

◆一般会計歳出（目的別）決算額の推移 （別紙4 参照）

- ・一般会計歳出の目的別決算額の推移を見ると、少子高齢化社会に伴い、民生費が増加傾向にある一方で、道路や公園などの整備を行うための経費である土木費が減少傾向にあることが分かる。