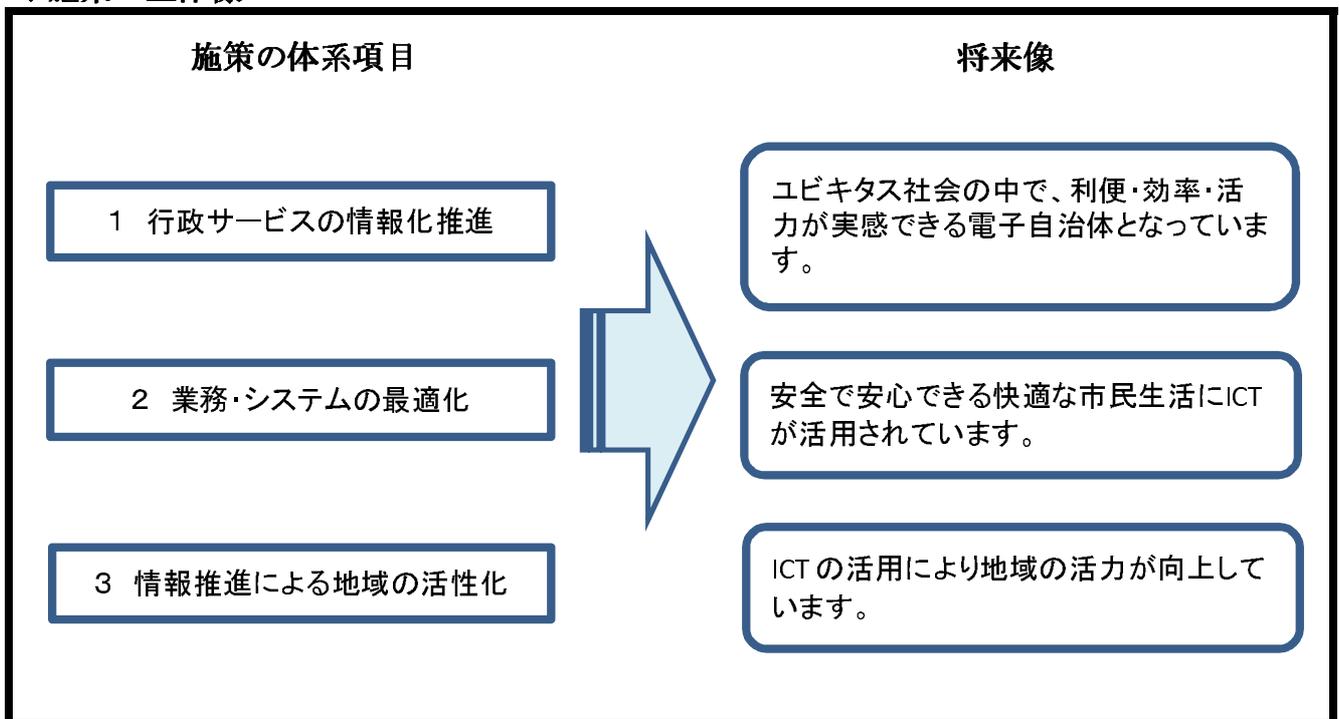


<b>施策評価シート</b> (平成30年度評価実施)	<b>担当 部課名</b>	総務部 行政課	<b>関連 部課名</b>	市民福祉部市民課 教育委員会生涯学習課
--------------------------------	-------------------	------------	-------------------	------------------------

◆第四次蒲郡市総合計画(2011～2020)

<b>施策名</b>	地域情報化
<b>基本目標</b>	市民とともに歩むまちづくり【協働・行財政運営】
<b>施策の説明</b>	情報通信技術(ICT)の活用による安全・安心で快適な市民生活を目指して、行政サービスの情報化や業務・システムの最適化を図るとともに、利便性の高い行政サービスの提供により、地域の活性化に貢献する地域の高度情報化を推進します。

◆施策の全体像



◆主要事業に係る具体化した取組み実績(括弧内は単位)

事業名		証明書自動交付機管理業務																																
1	市民カード普及率(%)	マイナンバーカード普及率(%)	暗証番号登録者率(%)																															
	<table border="1"> <tr><th>年度</th><th>普及率(%)</th></tr> <tr><td>H27</td><td>90.00</td></tr> <tr><td>H28</td><td>91.62</td></tr> <tr><td>H29</td><td>95.09</td></tr> </table>	年度	普及率(%)	H27	90.00	H28	91.62	H29	95.09	<table border="1"> <tr><th>年度</th><th>普及率(%)</th></tr> <tr><td>H27</td><td>1.71</td></tr> <tr><td>H28</td><td>7.21</td></tr> <tr><td>H29</td><td>8.91</td></tr> <tr><td>H30年度目標</td><td>10.00</td></tr> </table>	年度	普及率(%)	H27	1.71	H28	7.21	H29	8.91	H30年度目標	10.00	<table border="1"> <tr><th>年度</th><th>登録者率(%)</th></tr> <tr><td>H27</td><td>89.60</td></tr> <tr><td>H28</td><td>90.33</td></tr> <tr><td>H29</td><td>90.86</td></tr> <tr><td>H30年度目標</td><td>93.00</td></tr> </table>		年度	登録者率(%)	H27	89.60	H28	90.33	H29	90.86	H30年度目標	93.00		
	年度	普及率(%)																																
H27	90.00																																	
H28	91.62																																	
H29	95.09																																	
年度	普及率(%)																																	
H27	1.71																																	
H28	7.21																																	
H29	8.91																																	
H30年度目標	10.00																																	
年度	登録者率(%)																																	
H27	89.60																																	
H28	90.33																																	
H29	90.86																																	
H30年度目標	93.00																																	
<b>担当者評価</b>																																		
<p>平成30年3月31日をもって紙の印鑑登録証の引き換え期限が終了となるため、広報誌だけでなく、平成29年度は定期的に対象者にはがきにて引き換えの案内を個別に行ったことにより、最終的に印鑑登録者の95%が市民カード保持者となった。</p> <p>今後は市民カード保持者の暗証番号登録率を上げることで自動交付機利用率の上昇が見込まれる。</p>																																		
事業名		行政高度情報化推進事業																																
2	メール配信サービス登録延べ件数(100件)	メール配信数(件)	ホームページアクセス数(1000件)																															
	<table border="1"> <tr><th>年度</th><th>登録延べ件数(100件)</th></tr> <tr><td>H27</td><td>316</td></tr> <tr><td>H28</td><td>351</td></tr> <tr><td>H29</td><td>376</td></tr> <tr><td>H30年度目標</td><td>400</td></tr> </table>	年度	登録延べ件数(100件)	H27	316	H28	351	H29	376	H30年度目標	400	<table border="1"> <tr><th>年度</th><th>配信数(件)</th></tr> <tr><td>H27</td><td>1,632</td></tr> <tr><td>H28</td><td>1,652</td></tr> <tr><td>H29</td><td>1,735</td></tr> <tr><td>H30年度目標</td><td>1,700</td></tr> </table>	年度	配信数(件)	H27	1,632	H28	1,652	H29	1,735	H30年度目標	1,700	<table border="1"> <tr><th>年度</th><th>アクセス数(1000件)</th></tr> <tr><td>H27</td><td>5,765</td></tr> <tr><td>H28</td><td>6,693</td></tr> <tr><td>H29</td><td>6,844</td></tr> <tr><td>H30年度目標</td><td>7,000</td></tr> </table>		年度	アクセス数(1000件)	H27	5,765	H28	6,693	H29	6,844	H30年度目標	7,000
	年度	登録延べ件数(100件)																																
H27	316																																	
H28	351																																	
H29	376																																	
H30年度目標	400																																	
年度	配信数(件)																																	
H27	1,632																																	
H28	1,652																																	
H29	1,735																																	
H30年度目標	1,700																																	
年度	アクセス数(1000件)																																	
H27	5,765																																	
H28	6,693																																	
H29	6,844																																	
H30年度目標	7,000																																	
<b>担当者評価</b>																																		
<p>メール配信サービスの登録数も順調に伸びており、今後もきめ細やかな情報発信を心掛け、利用者への提供情報を増やすなど、より活用される幅を広げていきたい。</p> <p>ホームページのアクセス解析を行い、誘導力アップを図っているが、現CMSは導入後7年経過しており、リニューアルに向けた検討が必要である。</p>																																		

事業名	情報システム全体最適化事業																															
3	システム稼働率(%)	ネットワーク回線稼働率(%)	SLA遵守率(%)																													
	<table border="1"> <caption>システム稼働率(%)</caption> <thead> <tr><th>年度</th><th>稼働率(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>H27</td><td>99.9</td></tr> <tr><td>H28</td><td>99.9</td></tr> <tr><td>H29</td><td>99.9</td></tr> <tr><td>H30年度目標</td><td>100</td></tr> </tbody> </table>	年度	稼働率(%)	H27	99.9	H28	99.9	H29	99.9	H30年度目標	100	<table border="1"> <caption>ネットワーク回線稼働率(%)</caption> <thead> <tr><th>年度</th><th>稼働率(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>H27</td><td>100</td></tr> <tr><td>H28</td><td>100</td></tr> <tr><td>H29</td><td>100</td></tr> <tr><td>H30年度目標</td><td>100</td></tr> </tbody> </table>	年度	稼働率(%)	H27	100	H28	100	H29	100	H30年度目標	100	<table border="1"> <caption>SLA遵守率(%)</caption> <thead> <tr><th>年度</th><th>遵守率(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>H27</td><td>97.2</td></tr> <tr><td>H28</td><td>96.3</td></tr> <tr><td>H29</td><td>97.5</td></tr> <tr><td>H30年度目標</td><td>98</td></tr> </tbody> </table>	年度	遵守率(%)	H27	97.2	H28	96.3	H29	97.5	H30年度目標
年度	稼働率(%)																															
H27	99.9																															
H28	99.9																															
H29	99.9																															
H30年度目標	100																															
年度	稼働率(%)																															
H27	100																															
H28	100																															
H29	100																															
H30年度目標	100																															
年度	遵守率(%)																															
H27	97.2																															
H28	96.3																															
H29	97.5																															
H30年度目標	98																															
<b>担当者評価</b>																																
<p>コスト削減を目的とした統合パッケージシステムの運用が定着し、サービス品質確保のために委託契約と併せて締結したSLA(サービスレベル協定)により、情報処理システムの安定稼働が継続できている。</p> <p>平成29年11月から本格運用を開始したマイナンバーを利用した情報連携についても確実に実施できている。</p>																																

◆施策の現状分析(指標の推移から見た現状分析)

指標の推移		指標の説明(設定理由)										
1	<p>住民票等取得時の自動交付機利用率(%)</p> <table border="1"> <caption>住民票等取得時の自動交付機利用率(%)</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>利用率(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H27</td> <td>66.8</td> </tr> <tr> <td>H28</td> <td>66.2</td> </tr> <tr> <td>H29</td> <td>67.2</td> </tr> <tr> <td>H32年度目標</td> <td>70.0</td> </tr> </tbody> </table>	年度	利用率(%)	H27	66.8	H28	66.2	H29	67.2	H32年度目標	70.0	<p>自動交付機総発行枚数÷自動交付機発行対象の証明書総発行枚数×100</p> <p>証明書等の総発行枚数のうち、自動交付機総発行枚数が占める割合により、自動交付機の活用頻度が推測できる。</p>
	年度	利用率(%)										
H27	66.8											
H28	66.2											
H29	67.2											
H32年度目標	70.0											
指標の分析	<p>自動交付機での発行比率は7割弱を維持している。市民カードが印鑑登録証であるため、市在住の人しか登録できず、必然的に戸籍に関する証明は市外在住者からの請求は窓口対応となる。しかしながらそれ以外の証明については暗証番号登録を推進して利用率を上げることは可能と考えられる。</p>											
指標の推移		指標の説明(設定理由)										
2	<p>メール配信サービス登録率(緊急・重要情報)(%)</p> <table border="1"> <caption>メール配信サービス登録率(緊急・重要情報)(%)</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>登録率(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H27</td> <td>8.0</td> </tr> <tr> <td>H28</td> <td>9.0</td> </tr> <tr> <td>H29</td> <td>10.1</td> </tr> <tr> <td>H32年度目標</td> <td>12.6</td> </tr> </tbody> </table>	年度	登録率(%)	H27	8.0	H28	9.0	H29	10.1	H32年度目標	12.6	<p>緊急・重要情報を取得している人数÷蒲郡市の人口×100</p> <p>「緊急・重要情報」の登録率により、緊急時の情報伝達度の把握・分析を行う。 実績の登録率から勘案するとH32年度は9,000人程度が予想され人口に対する登録率は11.4%となるが、啓発活動等を通し、10,000人の登録数を目指す。</p>
	年度	登録率(%)										
H27	8.0											
H28	9.0											
H29	10.1											
H32年度目標	12.6											
指標の分析	<p>登録率は上昇しており、メール配信サービスの必要性を強く感じることができる。</p>											

◆市民等からの参考意見等

市民サービス向上に向けた意見等
アンケート等による意見把握ができておりません

◆今後の方針

No.	課題		今後の取組み
	件名	内容	
1	自動交付機利用率の向上	市民カードで取得できる証明書が何であるのか、正しく理解されておらず、上手に利用できていない現状がある。	交付時に、丁寧な説明と案内文を渡し、印鑑登録証以外の機能を周知する。また証明交付前に暗証番号未登録者に対し登録を啓発する。
2	蒲郡市公式ホームページ	各担当課が掲載内容をメンテナンスしているため、不適切なカテゴリへの掲載や、目的ページへの到達経路が一部複雑化している箇所が見受けられ、利用者が必要な情報にたどり着くのが難しい場合がある。	職員への研修により、作成者のスキルアップを図ると共に、利用者側の意見を踏まえたホームページのリニューアルを検討する。
3	メール配信サービス	気象情報、緊急・重要情報、生活情報、イベント・講座情報のカテゴリ別に住民配信を実施しているが、利用者の反応を含めた評価ができていない。	サービス利用者の属性や満足度の把握に取り組み、サービス改善を図っていく。
4			

◆施策評価

構成事業の進捗状況	B: おおむね計画どおり進行している。
施策の進め方	A: 現在の取り組みを継続する。
課長評価	<p>今後もホームページやメール配信サービスを情報発信及び情報提供の手段として続けていくにあたり、ホームページのアクセス解析やメール配信でどういった情報提供を希望しているのか等の利用者のニーズの把握が必要であると考え。また技術の進歩やめまぐるしく変化する市民を取り巻く環境を的確に把握し、適切な情報提供手段を検討する必要がある。</p> <p>業務システムの最適化については、統合パッケージシステムが安定的に運用されている。これとは別に情報連携に関連してセキュリティの強靱化を図っているが最後は人の部分が”きも”であるので研修等を重ねることで情報漏えい等の事故が発生しないようにしたい。</p> <p>マイナンバーカードについては、その制度の意義、税申告(e-Tax)等での利便性の高いカードであることや、今後の利用機会の拡大の可能性を広く周知し、普及を目指したい。</p>

施策の進捗状況	B: 目指す将来像実現に向けておおむね計画どおり進行している。
部長評価	<p>第2期の最適化事業が進行しており、第2期への安定的な移行が望まれている。</p> <p>まだ第1期の途中ではあるが、システムによるミスよりも人的なミスが多い気がする。取りまとめを行い、職員への周知を行う必要がある。</p> <p>システムの導入により事務効率が飛躍的に上がっている。今後を見据えてデータ抽出などを行なえるよう各部署による取り組みが必要である。</p> <p>元号の改正によりシステムの変更が必要となる漏れが無いよう対応する必要がある。</p>

事務事業一覧

総合計画	所管課	番号	事業名	人件費を除く 事業費(千円)	人件費(参考) (千円)	人工	評価 (担当者)	事業の 種別	新規 事業	達成 状況	市長マ フェスト	実施 計画
6-5	行政課	13	情報コミュニティ事業	2,311	2,108	0.30	A	カ	オ	B	—	×
6-5	行政課	14	行政高度情報化推進事業	21,638	3,110	0.45	B	イ	オ	B	—	○
6-5	行政課	15	セキュリティ対策事業	11,555	3,631	0.55	A	イ	オ	B	—	×
6-5	行政課	16	愛知県自治体共同情報化事業	3,492	2,108	0.30	A	イ	オ	B	—	×
6-5	行政課	17	情報機器保守事業	531	626	0.10	A	ウ	オ	B	—	×
6-5	行政課	18	情報システム最適化事業	286,420	4,968	0.70	A	カ	オ	B	—	○
6-5	行政課	19	社会保障・税番号制度システム整備事業	5,330	5,344	0.75	A	カ	オ	B	—	○
6-5	市民課	1	総合窓口事業	2,534	42,450	10.04	A	ア	オ	A	—	○
6-5	市民課	5	自動交付機管理事業	24,772	3,360	0.50	A	カ	オ	A	—	○
6-5	生涯学習課	16	市民パソコン教室開催事業	693	2,429	0.45	B	カ	オ	B	—	×