

第5次総合計画 中期戦略事業プラン 事務事業評価シート

事業名	窓口サービスの効率化			事業番号	40-104
事務事業担当	部名	部長名	課名	課等の長	
	市民生活部	大津 隆治	戸籍住民課	梶 早月	

計 画 (P l a n)						
総合計画体系	自治力	まちづくり目標	5	みんなで考え行動するまち		
		基本政策	10	市民と行政がともに力を合わせて歩むまちづくり		
		施策展開の方向	18	次代へつなげる確かな行財政運営ができるまちをつくる		
		施策	40	市民に信頼される市政の推進		
予算事業名	窓口業務一般事務費／石田窓口センター運営費					
	駅窓口センター運営費／庁舎維持管理費					
事務区分〔選択〕	☒ 自治事務	☐ 法定受託事務	(選択してください)→		法令上の位置づけ	実施する規定はない
事業開始年度	開始年度	平成30年度以前		～	終了年度	－
関連法令等						
国・県の計画等	経済財政運営と改革の基本方針2015				計画期間	
関連個別計画					計画期間	
実施の背景 (事業を取りまく環境・市民ニーズ)	人口減少・高齢化が進行し、地方財政も依然として厳しい状況にある中、社会保障、子育て支援、教育、社会資本整備など多様化し増大する住民ニーズに的確に対応することが求められています。					
目 的 (何をどうしたいのか)	行政サービスの効果的な運営のため、ワンストップ窓口の総合窓口機能を拡充します。また、自動交付機及び窓口センターの運営について、見直しを進めます。					
主な対象 (誰・何を対象に)	市民及び本籍人、行政書士事務所等の法人					
事業内容 (手段、手法など)	・ワンストップ窓口の総合窓口としての機能を住民情報基盤システムを利用したバックヤードの連携を進めることで充実拡大を図ります。 ・コンビニ交付の利用状況等から自動交付機の運用、窓口センターの運営について具体的な見直しを図ります。					
事業行程	項目		年度			
			平成30年度	令和元年度	令和2年度	
	総合窓口機能の拡大		調査・研究	事務調整	運用	
	窓口センターの運用		石田窓口センター賃貸借契約満了・廃止	検討・調整	駅窓口センター賃貸借契約満了・見直し	
	自動交付機の運用		運用	運用	運用	
個人番号カードの普及啓発		実施	実施	実施		
目 標	【指標名】		年度			
	【現状値】		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
	証明発行件数のうちコンビニ交付の占める割合		0% (平成28年度)	5%	10%	15%



事業実施 (Do)

事業実施 (D○)

事業の「取組方針」 (前年度事務事業評価)														
実施方法 〔選択・記入〕		☐ すべて直接実施 ☒ 左記以外												
		☒ 業務委託	☐ 指定管理	委託先又は指定管理者		株式会社エイジェック								
		☐ 補助金		補助先										
		☐ その他		具体的内容										
実施結果		項目				年度								
						平成30年度		令和元年度		令和2年度				
		総合窓口機能の拡大				調査・検討								
		窓口センターの運用				石田窓口センターの 廃止								
		自動交付機の運用				業務運用								
個人番号カードの普及啓発				実施										
実施した取組の内容		・戸籍住民課、保険年金課、介護高齢課によるワンストップ窓口を円滑に運用継続しました。 ・10月26日をもって石田窓口センターの業務を終了、閉鎖しました。 ・8月から戸籍住民課窓口でのマイナンバーカード申請補助を開始しました。												
目標の達成状況		【指標名】		【現状値】		年度								
						平成30年度		令和元年度		令和2年度				
		証明発行件数のうちコンビニ 交付の占める割合		0% (平成28年度)		2%								
コスト	年度		平成30年度 実績				令和元年度 実績				令和2年度 実績			
	事業費合計 (a)		15,866		千円		0		千円		0		千円	
	内訳	国県支出金 ①	0		千円		0		千円		0		千円	
		地方債 ②	0		千円		0		千円		0		千円	
		その他特財 ③	4,803		千円		0		千円		0		千円	
		一般財源 (a)-①-②-③	11,063		千円		0		千円		0		千円	
	国県支出金の内容													
	その他 特財の 内容	受益者負担	☒ 有 ☐ 無		前回の改定時期		平成28年1月1日							
		その他	印鑑登録に関する証明書手数料											
	人件費	正規職員	0.52	人	4,425	千円	0	人	0	千円	0	人	0	千円
		その他の職員	0.13	人	326	千円	0	人	0	千円	0	人	0	千円
		人件費合計 (b)	0.65	人	4,751	千円	0	人	0	千円	0	人	0	千円
	トータルコスト (a)+(b)		20,617		千円		0		千円		0		千円	
	単位 当たり コスト	対象 数	定義	市民及び本籍人、行政書士等の法人		単位				単位				単位
対象数			187,308		人									
総事業費 ／対象数			110		円				円				円	

評価 (Check) へ

評 価 (Check)				
進捗状況 〔選択・記入〕	☐ 計画どおり (A) ☒ 概ね計画どおり (B) ☐ 計画どおり進捗せず (C)	B	左記 判断理由	ワンストップ窓口を円滑に継続運用しており、石田窓口センターの閉鎖については、住民への丁寧な説明に努めた結果、大きな混乱もなく10月26日をもって業務を終了し、同月末日貸主へ返却することができました。
実施水準 〔選択・記入〕	☐ 他市より高い水準で実施 (A) ☒ 他市と同水準で実施 (B) ☐ 他市より低い水準で実施 (C) ☐ 一律に比較できない事業	B	他都 市の事 業内 容等	ワンストップ窓口を実施している他市と同様に、住民にとって利便性の高い、ひとつの窓口で一定の用件を済ませることができるワンストップ窓口を安定運用しています。また県内のコンビニ交付を実施している14市の中で戸籍謄本等の本籍地交付を実施しているのは本市を含めた4市のみです。
有効性 〔選択・記入〕	☒ 高い (A) ☐ 普通 (B) ☐ 低い (C)	A	左記 判断理由	コンビニ交付を開始した平成29年10月から平成30年3月までの半年間と平成30年10月から平成31年3月までの半年間を比べると利用件数は2倍以上となっており、目標には達していませんが利用は大きく伸びています。
効率性 〔選択・記入〕	☒ 効率的に実施されている (A) ☐ 改善の余地がある (B) ☐ 抜本的な改善が必要である (C)	A	左記 判断理由	本庁、窓口センター、自動交付機、コンビニ交付の証明発行窓口全体の中で見直しを図りました。、コンビニ交付の利用は着実に増加してきており、石田窓口センターの閉鎖により年間約700万円の維持管理経費を削減できました。



取組の改善 (Action) へ

取組内容の改善 (Action)				
所属長 による 今後の 方向性の 判断	方向性 〔選択〕	☒ 現状のまま継続 ☐ 見直しの上継続	事業推 進上の 課題	平成30年度末時点でのマイナンバーカードの交付件数は15,307件で交付率は市民の約15%であり、利便性の高いコンビニ交付の利用を伸ばすためにも、それに必要なマイナンバーカードの普及啓発を進める必要があります。
令和元年度の取組方針		ワンストップ窓口を円滑に運用しながら、住民情報基盤システムの機能を利用したバックヤードでの連携など、総合窓口機能の充実を図ります。また、マイナンバーカードの普及啓発に努め、コンビニ交付の利用状況等を分析し、窓口センター及び自動交付機の今後のあり方について見直しを図ります。		
所管部長による総評		住民情報基盤システムにおけるバックヤード連携を強化し、更なる市民の利便向上と事務の効率化を図ります。また、効果的な市民サービスの提供と行政運営の効率化に向けて、マイナンバーカード及びコンビニ交付の更なる普及啓発に取り組むとともに、窓口センター及び自動交付機等の窓口サービスの今後のあり方について、総合的に検討していきます。		