

豊明市行政評価制度 「事務事業」評価票

1 事務事業の概要

1-1 事務事業の名称	電子申請・届出システム構築事業							
1-2 担当	部	行政経営部	課又は施設	情報システム課	係	情報企画係	評価票作成者	情報企画担当係長 小申真美
1-3 総合計画における施策の体系	①節	計画推進 「効率的で顧客志向の行政運営」			③基本施策	行政運営	コード	6-2-1
	②項	行政運営			④単位施策(中)	行政情報化	コード	6-2-1-1
					⑤単位施策(小)	情報化推進計画の着実な実施	コード	6-2-1-1-1
1-4 事務事業の目的の精査	対象と対象の数	市民 全ての行政手続(604件：H16総務課調)		意図(対象を事務事業によってどのような状態にするのか)	IT新改革戦略(平成18年1月19日IT戦略本部決定)において、国・地方公共団体に対する申請・届出等手続におけるオンライン利用率を、2010年までに50%以上にすることを目標とされた。パソコンとインターネットなどの通信技術を活用し、行政手続の利便性を高めるとともに時間的なコスト削減を行う。			
1-5 事務事業の内容	県内市町村で構成する、あいち電子自治体推進協議会が「電子申請・届出システム」を平成17年1月から「住民票等の写しの交付申請」等28の手続を始め、毎年手続範囲を拡大している。H16年度28手続、H17年度7手続、H18年度9手続、合計44手続							

2 事務事業実施の状況

2-1 事務事業の実施における基本認識	事務事業実施にあたって心がけた改善の取組み		社会状況等の事務事業がおかれる環境把握		市民ニーズの認識	
	平成18年度	住民への周知、職員への周知(広報誌、ホームページ)	インターネットの普及、電子自治体の普及、行政手続きに係る時間と金額コスト圧縮	交付物と手数料があるので市役所窓口に出向く必要がある、住民基本台帳カードによる本人確認が必要、周辺機器・端末設定が必要なため利用が進まない。		
平成19年度	県下統一パンフレット作成	インターネットの普及、電子自治体の普及、行政手続きに係る時間と金額コスト圧縮 平成19年と20年の確定申告時に所得税の税額控除	交付物と手数料があるので市役所窓口に出向く必要がある、住民基本台帳カードによる本人確認が必要、周辺機器・端末設定が必要なため利用が進まない。			
平成20年度	住民への周知、職員への周知(広報誌、ホームページ) 職員への取組み協力を要請する。 全庁利用件数の把握を行う。	インターネットの普及、電子自治体の普及、行政手続きに係る時間と金額コスト圧縮 平成19年と20年の確定申告時に所得税の税額控除	交付物と手数料があるので市役所窓口に出向く必要がある、住民基本台帳カードによる本人確認が必要、周辺機器・端末設定が必要なため利用が進まない。 ※新電子自治体推進指針：行政手続等のオンライン化の推進、行政手続等のオンライン利用の促進			
平成21年度	住民への周知、職員への周知(広報誌、ホームページ) 職員への取組み協力を要請。全庁利用件数の把握。	単位コストが異常なほど高いことから、一部マスコミにもその無駄さを取り上げられ、撤退する自治体が出てきた。	支払行為など電子申請のみで必要な手続きが完了できず、活動実績からも市民ニーズは非常に低いと認識している。			
平成22年度	MPN(マルチペイメントネットワーク)によるインターネット上の決済が未だ浸透していないこともあり、手数料決済がネックとなって本格的な普及には至っていない。社会保障・税に関わる番号制度の方向性と住基カードの復旧及びインターネット上の少額決済の普及が鍵となる。					
平成23年度	あいち電子自治体推進協議会の全団体向け事業の中核として実施しているものであり、システムリース期間中(残り3年)は継続使用が求められている。指標の活動実績である一般申請に加え、簡易申請(バプコム、アンケート、出欠席確認等)を活用していく。					
平成24年度	成果指標の活動実績に簡易申請を加え、電子申請・届出システムの活用状況をより正確に把握する。あいち電子自治体推進協議会の要請もあり、市民向け、庁内向けを問わず、簡易申請を積極的に活用する。					
平成25年度						
平成26年度						
平成27年度						

2-2 総合計画における単位施策成果指標	事務事業成果指標名			前期目標値(単位)	後期目標値(単位)	指標の説明				
	電子申請の届出可能申請書(種類)	70(種類)	100(種類)	行政手続を電子的に実施できる数値						

2-3 成果指標に係る活動実績とコストの推移(アウトプット分析)		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
	活動実績a(単位)	4(件)	9(件)	7(件)	12(件)	11(件)	2(件)	658(件)			
	直接事業費b(千円)	4,534	3,642	3,267	3,067	2,554	2,735	2,533			
	人件費c(千円)	0	0	0	0	0	0	0			
	合計コストd(b+c)(千円)	4,534	3,642	3,267	3,067	2,554	2,735	2,533			
単位コストd/a(千円)	1件あたり1,134	1件あたり405	1件あたり467	1件あたり256	1件あたり232	1件あたり1,368	1件あたり4	当たり	当たり	当たり	

アウトプット実績(活動数値)の補足説明 → 直接事業費は、あいち電子自治体推進協議会への負担金で、2,533千円(全団体向け事業)
平成24年度活動実績 一般申請 0件、簡易申請 658件(手続き数 19件)
※事務事業の実績をより現状に則した値で捉えるため、平成24年度よりアウトプット実績は一般申請と簡易申請の合計で実施する。

2-4 成果指標に対応する実績と達成度の推移	指標対応実績(種類)	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
	後期目標値に対する達成度(%)	44	44	44	44	44	44	44	44		
		44.0	44.0	44.0	44.0	44.0	44.0	44.0			

3 事務事業の自己評価結果

3-1 評価結果(アウトカム自己分析)	単年度担当課評価	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		B	B	B	C	C	B	B			

- 4段階評価結果 A : 上位目的である施策に貢献しているので継続する
 B : 事務事業の実施手法や環境(予算的・人的)に改善が必要
 C : 縮小等、事務事業としての見直しが必要
 D : 事務事業の廃止が相当

- 判断の基準 ①必要性(必要な事務事業であるか)
 ②公共性(公が実施する意味があるか)
 ③妥当性(ニーズに対して投入が適正か)
 ④効率性(結果に至る活動に無駄はないか)
 ⑤有効性(活動の結果が上位の目的に貢献しているか)
 ⑥市民満足度(事務事業が対象にしている市民を満足させているか)

3-2 評価の内容	今後の環境変化を踏まえた課題認識		次年度に向けて改善する取組み	事務事業の担当課としての単年度の取り組みの自己評価
	平成18年度	手数料をインターネット上で決裁できる仕組みの導入(マルチペイメントネットワーク)	利用促進啓発、審査担当職員の育成、標準機能への参加	手続としてフレームはできたが職員採用試験のみ未運用となっている
平成19年度	マルチペイメントネットワークの見直し決定 新電子自治体推進指針等で2010年までに申請の50%を電子化する方向(全体動向を確認)	ネット取納、カード取納等と既存の仕組みの活用	申請されたものは、現状の範囲でスムーズに処理されている	
平成20年度	平成22年4月にシステム更新となるので、21年度に課題をまとめる。	職場での対応ルール、事務手順の再認識が必要となる。	市民への利用目的を明確にする必要がある。	
平成21年度	手数料支払があると電子申請で手続きが完了できないことから、電子決済の仕組みの成熟を待つ必要がある。	活動実績及び単位コストから判断し、一旦撤退することが妥当と判断されるので、改善への取組みはなし。	HP上での広報活動はほとんど成果がなかった。現行の電子申請にはメリットが感じられないので、何かお得感を出す施策を考えるべきだった。	
平成22年度	1件当たり23万円超のコストは費用対効果が低いと言わざるを得ず、今後の見直しは、住基カードの普及とインターネット上での少額決済の整備状況にかかっている。あいち電子自治体推進協議会の全団体向け事業として実施されているため撤退は難しく、利用率を上げるためのインターネット上での本人確認及び少額決済が可能となるよう、協議会へ働きかけることが妥当と思われる。			
平成23年度	一般申請件数が2件しかなく、成果指標の単位コストが大きく跳ね上がったが、協議会の幹事会で事業継続について質疑した結果、現状では簡易申請の活用を図っていくこととし、担当課評価を一段階上げることとした。			
平成24年度	国が費用対効果の低い一部の電子申請から撤退し、電子申請への関心が下がったこともあり、平成24年度の一般申請は0件となった。簡易申請については、市民アンケートや職員アンケート、パブリックコメント等へ活用することで、利用実績を大きく伸ばした。			
平成25年度				
平成26年度				
平成27年度				

4 事務事業の総合評価結果

4-1 総合評価の結果	結果	審査会による改善方向の指示
	平成18年度	B
平成19年度	B	電子申請・届出システムを市民へ周知するとともに、利用者が増加する手法を検討する必要がある。
平成20年度	B	電子申請・届出システムを市民へ周知するとともに、利用者が増加する手法を検討する必要がある。
平成21年度	B	活動実績及び単位コストを精査し、今後の事業のあり方を検討すること。
平成22年度	B	電子申請・届出システムを市民へ周知するとともに、インターネット上での少額決済の仕組みの整備等により、利用者が増加する手法を検討する必要がある。
平成23年度	B	今後も一般申請だけでなく、他の活用方法も検討していくこと。
平成24年度	B	今後も一般申請だけでなく、他の活用方法による利用を図ること。
平成25年度		
平成26年度		
平成27年度		