

中施策評価書

作成日 令和04年 6月 9日

中施策事業名	受付サービス事業	部課名	市民生活部・市民課
		作成者	杉浦由季
①めざすまちの姿	25 市職員の顧客サービス向上の意識が高く、市民のほうを見て仕事をしている		
②大施策	顧客サービス向上の意識を高め、市民本位の仕事をする		
③中施策	市民に満足してもらおうという意識を高く持ち、サービスの向上を図る		
④中施策事業の対象	市民		
⑤中施策事業の意図 (対象をどのようにしたいですか)	窓口対応に満足している		
⑥中施策事業を構成する 事務事業(手段)	・住民異動に関すること ・郵送事務に関すること ・手数料の集計および管理に関すること ・個人情報開示請求及び本人確認通知制度に関すること ・ワンストップサービスに関すること		

■評価指標

中・長期成果に対する目標達成状況							
各種証明書等発行枚数	事業実施年度	令和02年度	令和03年度	令和04年度	令和05年度	令和06年度	令和07年度
	目標値	71,000	71,000	71,000	71,000	71,000	71,000
	実績値	80,040	85,182				
単位	枚						
証明書発行1枚あたりに要する時間	事業実施年度	令和02年度	令和03年度	令和04年度	令和05年度	令和06年度	令和07年度
	目標値	3	3	3	3	3	3
	実績値	3	3				
単位	分						

※のついた指標はまちづくり指標に同じ

■コスト

事業実施年度				決算額	決算額	予算額
				令和02年度	令和03年度	令和04年度
① 総事業費 (a+b)				17,827千円	15,142千円	
	a 事業費合計			17,827千円	15,142千円	52,824千円
	人 件 費	正規職員	人数	0 人	0 人	
			b 金額	0千円	0千円	
		非常勤一 般職員等 (事業費に含む)	人数	0 人	0 人	
			金額	0千円	0千円	
		人件費合計			0千円	0千円
② 補助金等 (収入)				23,891千円	22,931千円	24,806千円
③ コスト (①－②)				－6,064千円	－7,789千円	
市民一人あたりコスト (③／市の人口(評価対象年度末時点))				－88 円	－113 円	

■評価

評価項目	内容	評価結果		
(1) 有効性	成果指標は目標値を達成していますか	目標達成	○	A
	大施策に貢献していますか	貢献できた	○	
	重点をおく指標は妥当でしたか	妥当であった	○	
(2) 妥当性	中施策実現に向けて、事務事業はそれぞれの役割を果たしていますか (事業の役割が重複していませんか)	期待された役割を果たしている	○	A
	自治体が関与するのは妥当ですか	妥当であった	○	
(3) 効率性	評価指標達成に対する予算規模・単位コストは適正ですか	コストを縮減して目標が達成できた	○	A
(4) 進捗状況	中施策事業は計画通りに進んでいますか	計画より進んでいる、計画通り	○	A

■総合評価

上記までの評価指標、コスト、各項目評価の観点からの分析	総合評価 A:計画通りに事業を進めることが適当 令和2年9月より証明発行窓口を開所。これまで市民課で発行していた住民票、印鑑証明及び戸籍に関する証明書に加え、税務課及び債権管理課所管の税に関する証明書の発行を証明発行窓口に統一することで、証明発行に係る窓口のワンストップ化を図った。
-----------------------------	--

■改善案の検討

現年度に実施可能な改善・調整事項	マイナンバーカードを利用して、休日や時間外でも全国のコンビニエンスストア等に設置されているマルチコピー機で各種証明書が取得できるよう、コンビニエンスストア等における証明書の自動交付を導入する。これにより、住民サービスの向上及び窓口での混雑緩和を図る。	
翌年度以降に実施可能な改善・調整事項	証明発行窓口、出張所及び証明書の自動交付を継続して実施することで、人件費の削減、住民サービスの維持に努める。	
今後、改善・拡大する事業	事業名	内容、理由、時期等
今後、実施すべき新規事業	事業名(仮称)	内容、理由、時期等
今後、休廃止する事業	事業名	内容、理由、時期等