

# 中施策評価書

作成日 令和05年 7月 25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
	実績値	85,182	83,495			
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
	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		予算額	
		令和03年度	令和04年度	令和05年度	
① 総事業費(a+b)		15,142千円	49,492千円		
a	事業費合計	15,142千円	49,492千円	26,320千円	
	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)		22,931千円	22,955千円	24,168千円	
③ コスト(①-②)		-7,789千円	26,537千円		
市民一人あたりコスト (③/市の人口(評価対象年度末時点))		-113円	386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	適正であった	△	B
(4) 進捗状況	中施策事業は計画通りに進んでいますか	おおむね計画通り	△	B

## ■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	<p>総合評価B：事業の進め方等の改善を検討</p> <p>令和2年9月より証明発行窓口を開所。令和5年2月よりコンビニ交付を開始。</p> <p>これまで市民課で発行していた証明書に加え、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。</p> <p>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で各種証明書を取得できるようにしたことで、住民サービスの向上及び窓口での混雑緩和を図った。</p>
-----------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## ■改善案の検討

現年度に実施可能な改善・調整事項	<p>コンビニ交付導入によって休日や時間外における各種証明書の交付機会が増えたことに伴い、出張所（南部公民館）の規模を縮小し、人件費の削減や他の住民サービスの向上を図る。また、マイナンバーカードの交付率向上とカードが活用できる事業を検討する。</p>	
翌年度以降に実施可能な改善・調整事項	<p>証明発行窓口、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。また、マイナンバーカードの交付率向上とカードが活用できる事業を検討する。</p> <p>また、令和7年度までにガバメントクラウドを活用した標準準拠システムに移行できる環境を整備する。</p>	
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 市役所出張所事業	<p>内容、理由、時期等</p> <p>出張所（南部公民館）が担っていた夜間や土日における主要な証明書の発行について、コンビニ交付が同等の役割を果たすことから、出張所の今後の在り方について令和5年度中に検討をする。</p>