

中施策評価書

作成日 令和07年 4月 17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05年度	令和06年度	令和07年度	令和08年度	令和09年度	令和10年度
	目標値	71,000	71,000	71,000	0	0	0
	実績値	87,615	86,141				
証明書発行1枚あたりに要する時間	事業実施年度	令和05年度	令和06年度	令和07年度	令和08年度	令和09年度	令和10年度
単位 枚	目標値	3	3	3	0	0	0
	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05年度	令和06年度	令和07年度
① 総事業費(a+b)			24,984千円	30,960千円	
人件費	a 事業費合計		24,984千円	30,960千円	32,519千円
	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)			24,068千円	24,922千円	22,182千円
③ コスト(①-②)			916千円	6,038千円	
市民一人あたりコスト (③/市の人口(評価対象年度末時点))			13円	88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	<input type="radio"/>	A
	大施策に貢献していますか	貢献できた	<input type="radio"/>	
	重点をおく指標は妥当でしたか	妥当であった	<input type="radio"/>	
(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	<input type="radio"/>	A
	自治体が関与するのは妥当ですか	妥当であった	<input type="radio"/>	
(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	<input type="triangle"/>	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	<input type="triangle"/>	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	総合評価B：事業の進め方等の改善を検討 令和6年3月の戸籍謄本の広域交付開始により、手数料（収入）が増加した。 おくやみハンドブック及びおくやみ手続き予約を導入し、遺族の手続きの負担軽減と時間短縮を図った。 各種証明書発行枚数の実績値はほぼ横ばいだが、コンビニ交付の利用促進策（操作ガイド・端末操作説明動画等）により利用率は増加傾向にある。
-----------------------------	---

■改善案の検討

現年度に実施可能な改善・調整事項	<ul style="list-style-type: none"> 証明窓口、コンビニ交付の継続実施により、住民サービス維持に努める。 戸籍システムについて、標準準拠システムへ移行する。 マイナンバーカードの利活用について事業化を含め検討する。 行政サービスのデジタル実装方針に合わせた市民課業務の見直し（デジタル化）を検討する。 戸籍への振り仮名記載について、遅滞なく事務を進める。 		
翌年度以降に実施可能な改善・調整事項	<ul style="list-style-type: none"> コンビニ交付の利用動向（増加傾向）によっては、証明窓口の在り方について検討を始める。 行政サービスのデジタル実装方針に合わせた業務のデジタル化（予算化）を実施する。 		
今後、改善・拡大する事業	事業名 マイナンバーカード事務事業	内容、理由、時期等 令和7年度から増加するマイナンバーカードに関する事務（カード更新申請、電子証明書更新対応等）について、業務の切り出し（外部委託）などの対応を検討する。	
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	