

第5次結城市総合計画実施計画策定及び行政評価シート

担当部署	部局名	市民生活部
	課名	市民課
	係名	市民係
	記入者	
	電話(内線)	110

1. 事業の概要

(1) 事業種別 [新規又は継続]	継続		(2) 事務事業 の名称	市民行政サービス窓口充実事業			(3) 事業の 優先度	A	
(4) 総合計画での位置づけ				(6) 事業主体		市			
① 事業の区分	主要事業				(7) 予算・ 財源等 の種別	事業の性質	一般事業費(ソフト事業)		
② 施策コード	53101	(総合計画掲載ページ 141 ページ)		会計区分		一般会計			
基本目標(政策)	5協働で進める持続可能なまちの実現(自治・行財政運営)			財源区分		市単独			
基本施策	5-3情報化社会に対応した行政体制づくり(市民生活・行政・情報公開・個人情報保護)			予算科目		款 2	項 3	目 1	
施策	①行政サービスの充実			予算書上の		戸籍・住民基本台帳事務経費			
施策内容	1証明書発行窓口の多様化			事業名称		(予算書 56 ページに掲載)			
(5) 事業期間				(8) 事務分類		自治事務			
	開始		年	月から	根拠法令	住民基本台帳法			
	終了		年	月まで (力年)					

2. 事業の目的及び内容

(1) 対象 (だれに対して・何に対して行うのか)	(3) めざす姿 (意図・どのような状態になるのか)
市民(住民基本台帳に登録している住民)に対して、利便性のある行政サービス窓口の提供。	市民が活動し、また、行き来する身近な施設で、いつでも必要な行政サービスが提供され、地域住民の利便性が向上する。
(2) 手段 (事業内容・どのようなことを行うのか)	(4) 事業開始のきっかけや他市の状況など (※ 1-(8)事務分類が法定受託の場合は記入の必要なし)
市民のよく利用する施設である、市民情報センター及び市民文化センター「アクロス」内にて、住民票・印鑑証明・軽自動車住所証明の一部発行業務を実施する。 実施に際し、市役所での発行業務取扱時間外である、休日、夜間での交付を実施する。 住民への市報、ホームページ等での周知を継続していく。	議会(平成22年第4回定例会)において、結城駅南地域(アクロス周辺)に市民行政窓口の設置要望あり。 県内におけるコンビニ交付の実施状況は、27年度末までに8市が開始し、28年度中に開始予定が16市町となっており、導入する自治体は増える傾向にある。
(5) 事業をとりまく環境の変化 (社会環境、市民ニーズ等) や市民・議会の要望、意見等とそれに対する対応	
市役所が閉庁する土日祝日や夜間での行政窓口サービスへの市民ニーズが全国的に拡大している状況があり、今後、住民の利便性向上のための施策が期待されている。 利便性のある行政窓口サービスのさらなる周知とともに、コンビニ交付による住民票の写し、印鑑登録証明書等の証明書発行業務をはじめ、新しいサービスに関しても調査研究を継続するとともに、市民ニーズや近隣自治体の動向、費用対効果などを総合的に勘案しながら、コンビニ交付と行政窓口サービスの在り方を検討する。	

3. 事業コスト

行政評価		実績内容の評価		検討・改善	検討・改善内容を反映						
実施計画											
● 予算内訳		実績額（千円）		当初予算額（千円）		計画額・見込額（千円）					
事業内容		27 年度		28 年度		29 年度		30 年度		31 年度	
(1) 事務事業費の コスト	事業費	市民行政サービス窓口委託料		5,464		6,206					
	合計		5,464		6,206						
	財源	国庫支出金 (千円)									
		県支出金 (千円)									
		地方債 (千円)									
		その他特定財源 (千円)									
一般財源 (千円)		5,464		6,206							
合計 (千円)		5,464		6,206							
補助・起債制度名											

4. 指標の検証（活動指標・成果指標）

指標の名称			単位	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度	31 年度
(1) 活動指標（実施した事業の内容）								
指標名	窓口数	目標値	箇所		2	2	2	2
		実績(見込)値		2	2			
	証明等の交付種類	目標値	種類		4	4	4	4
		実績(見込)値		4	4			
(2) 成果指標（事業実施によるめざす姿の達成度）								
指標名	市民情報センターにおける証明書等の年間発行件数の全発行件数に占める割合	目標値	%		8.5	9.0	9.5	10.0
		実績(見込)値		8.2	8.5	9.0	9.5	10.0
		達成率		82.0 %	85.0 %			
	市民文化センターアクロスにおける証明書等の年間発行件数の全発行件数に占める割合	目標値	%		6.5	7.0	7.5	8.0
		実績(見込)値		6.2	6.5	7.0	7.5	8.0
		達成率		77.5 %	81.3 %			

5. 事業評価

(1) 平成27年度の行政評価結果をうけて、平成27年度に取り組んだ改革改善点があれば記載してください。

市民情報センター・市民文化センター内での窓口業務内容や開設時間等の周知を図る。特に、アクロスでの行政サービス窓口が開設していることの周知強化により、近隣住人の利用者増加を期待する。

(2) 項目別評価

評価項目・客観的評価				理由
必要性	事業の必要性	A	必要性は高い	市民からのニーズや議会からの要望等あった
妥当性	実施主体の妥当性	A	妥当である	市の適切な管理の確保の上で、民間委託等でも実施できる事業である。
	手段の妥当性	B	どちらとも言えない	窓口業務委託については効果が図れている。コンビニ交付については費用対効果が低い、マイナンバー制度や補助金等を含めて検討が必要
効率性	コスト効率 人員効率	B	どちらとも言えない	費用対効果の面で不安あり
公平性	受益者の偏り	A	偏りは見られない	広い範囲に対して便益が提供されており、偏りは見られない
有効性	成果の向上	A	上がっている	窓口の個所数と時間外サービスの面では、概ね目標水準に達している
進捗度	事業の進捗	B	どちらとも言えない	コンビニ交付への導入に関しては、今しばらく調査研究が必要

(3) 総合評価 上記評価を踏まえて事業全体について評価し、問題点・課題等を指摘してください。

市民行政窓口として、結城駅をはさんで北側は市民情報センター内に、南側は市民文化センター内に開設している。発行業務は事業団に年間委託しているが、利用度を把握し、費用対効果を検証していく必要がある。また、窓口サービスの案内については、市民課窓口での対応時やホームページ、広報掲載等での周知方法等を検討する必要がある。窓口業務を民間事業者に取り扱わせる際は、市の適切な管理のもとでとされているため、アクロスには市職員の配置が必要となっている。

(4) 対応策・提言等 この事業を今後どのように改善・改革をしていきますか？

市民情報センター・市民文化センター内での窓口業務内容や開設時間等の周知を図る。マイナンバー制度がはじまり、マイナンバーカードの交付率の状況を見ながら、コンビニ交付の導入を検討するなか、事業の継続性の必要があるか、検討が必要である。

6. 事業の方向性判断

評価主体	28年度以降の事業の方向性	評価理由・根拠
(1) 記入者評価 記入者が評価を行う	改善・改革しながら継続（成果向上・コスト維持又はコスト削減、成果維持・コスト維持又はコスト削減）	注）記入者は「5. 事業評価」を記載するため、この欄は未記入で結構です。
(2) 一次評価 担当課長が評価を行う	改善・改革しながら継続（成果向上・コスト維持又はコスト削減、成果維持・コスト維持又はコスト削減）	市民行政サービス窓口における証明書の発行枚数は微増傾向にあり、今後も継続が必要である。しかしながら、マイナンバー制度導入に伴う、コンビニ交付開始の可否とともに窓口の継続についても、今後検討を要す。
(3) 最終評価 企画調整会議において評価を行う		上記評価のとおり。