

対象年度		令和 2年度		総合計画実施計画策定及び行政評価シート									
事務事業名		市民行政サービス窓口充実事業						予算事業名		戸籍・住民基本台帳事務経費			
予 算 科 目	会計	01	款	項	目	事業	要求区分	根拠法令	住民基本台帳法				
			02	03	01	0501	経常経費						
総合計画体系		5協働で進める持続可能なまちの実現(自治・行財政運営)						事業の区分		主要事業			
		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											
		①行政サービスの充実						担当課係等		市民課 市民係			
1証明書発行窓口の多様化													
事業期間		継続 (年度～令和 2年度)											
【めざす姿 (意図・どのような状態になるのか)】							【事業開始のきっかけや他市の状況など】						
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。							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があった。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、30年度末では30市が実施している。						
【手段 (事業内容・どのようなことを行うのか)】							【対象 (だれに対して・何に対して行うのか)】						
市民情報センター及び市民文化センター内にて、住民票・印鑑証明・軽自動車住所証明の発行業務を、市役所での発行業務取扱時間外である休日、夜間にも実施する。また、住民に対して、市報、ホームページ等で窓口サービスの周知を継続していく。							市民(住民基本台帳に登録している住民) 等						
							【事業をとりまく環境の変化】						
							土日祝日や夜間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。						
【令和 2年度 事業内容】				【令和 3年度 事業内容】				【令和 4年度 事業内容】					
情報センター及び市民文化センター内での各種証明書の発行 新庁舎移転に伴う市民文化センターの在り方の検討 個人番号カードを利用した各種証明書のコンビニ交付				情報センター及び市民文化センター内での各種証明書の発行 個人番号カードを利用した各種証明書のコンビニ交付				情報センター及び市民文化センター内での各種証明書の発行 個人番号カードを利用した各種証明書のコンビニ交付					
■事業費													
			H30年度		R01年度								
財 源 内 訳	国	庫	支	出	金	0	0						
	県		支	出	金	0	0						
	地		方		債	0	0						
	そ		の		他	0	0						
	一		般	財	源	5,466	6,200						
歳入計 (千円)			5,466		6,200								
歳 出 内 訳	節 (番号 + 名称)		金額 (千円)		金額 (千円)								
	13 委託料		5,466		6,200								
歳出計 (千円) (A)			5,466		6,200								
伸び率 (%)					13.42								
備考	総合計画141ページ 予算書56ページ												

平成30年度行政評価シート

■指標

種類	指 標 名	単 位		H30年度	R01年度	R02年度
活動 指標	窓口数	箇所	目標	2.00	2.00	2.00
			実績	0.00	0.00	0.00
	証明等の交付種類	種類	目標	4.00	4.00	4.00
			実績	0.00	0.00	0.00
成果 指標	市民情報センターで発行した証明書の全体に占める割合	%	目標	9.00	9.00	9.00
			実績	7.80	0.00	0.00
	市民文化センターで発行した証明書の全体に占める割合	%	目標	7.00	7.00	7.00
			実績	7.00	0.00	0.00

■事業評価

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があった。
妥当性	実施主体の妥当性	B どちらとも言えない	市の適切な管理下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	証明発行窓口の業務委託については効果が図られているが、コンビニ交付については費用対効果が低いため、今後のマイナンバー制度や補助金等の動向を踏まえて検討が必要である。
効率性	コストの効率性・人員効率	B どちらとも言えない	費用対効果の面で不安がある。
公平性	受益者の偏り	A 偏りは見られない	広い範囲に便益が提供されており、偏りはみられない。
有効性	成果向上の余地	A 上がっている	窓口の箇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	コンビニ交付の導入については今後も検討が必要である。
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			
証明発行業務は、事業団に年間委託しているが、利用状況を把握し、費用対効果を検証していく中でコンビニ交付の導入について検討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、市民課窓口や広報紙、ホームページ等で広く周知を図っていく。窓口業務を民間事業者へ委託する際は、市の適切な管理下で実施することとされているため、市職員の配置が必要とされる。			
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の内容や時間外サービス等の周知を図る。今後のマイナンバー制度の動向、マイナンバーカードの交付状況を見ながら、コンビニ交付の導入と本事業の継続性について検討が必要である。			

■方向性

1 次評価（1 次評価者として判断した今後の事務事業の方向性（改革・改善策）） ☐ 拡充（人・モノ・カネ等の拡充） ☒ 改善改革しながら継続 ☐ 現状のまま継続（改善・改革なし） ☐ 統合・新規事業への展開 ☐ 縮小 ☐ 休止 ☐ 廃止・終了	
改革・改善の具体的内容（改革案・実行計画） 市民行政サービス窓口における証明書の発行件数は微増傾向にあり、今後も継続が必要であるが、新庁舎移転後の市民文化センター内窓口の在り方の検討も必要である。	
2 次評価（2 次評価者として判断した今後の事務事業の方向性（改革・改善策）） ☐ 拡充（人・モノ・カネ等の拡充） ☐ 改善改革しながら継続 ☐ 現状のまま継続（改善・改革なし） ☐ 統合・新規事業への展開 ☐ 縮小 ☐ 休止 ☐ 廃止・終了	
企画調整会議の意見・考え方（1 次評価者と同じ場合も記入） 上記評価のとおり。	