対象年度	令和 3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
			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
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、令和元年度末までに34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。さらに令和2年10月から早朝から深夜まで証明発行サービスが受けられるよう、コンビニ交付を導入する。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で、コンビニ交付を導入することにより、住民の利便性向上が期待できる。サービスのさらなる周知とともに、費用対効果などを総合的に勘案しながら、行政窓口サービスの在り方を検討していく。			
【令和 3年度 事業内容】			【令和 4年度 事業内容】			【令和 5年度 事業内容】	
情報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

		R01年度	R02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	5,842	8,553			
歳入計(千円)		5,842	8,553			
歳 出 内 訳	節(番号+名称)	金額(千円)	金額(千円)			
	08 旅費	0	17			
	12 委託料	5,842	7,172			
	18 負担金補助及び交付金	0	1,364			
歳出計(千円)(A)		5,842	8,553			
伸び率(%)			46.40			
備考	総合計画141ページ 予算書59ページ					

令和元年度行政評価シート

■指標

種類	指標名	単位		R01年度	R02年度	R03年度
活動 指標	窓口数	箇所	目標	2.00	1.00	1.00
			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	7.70	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	0.00	0.00
			実績	6.80	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があったため。
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、利便性について市民へ十分周知し、利用の促進を図る必要がある。
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	窓口箇所数と時間外サービスの面では概ね成果が出ている。
進捗度	事業の進捗	A 順調である	コンビニ交付の導入により順調に進んでいる。
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。コンビニ交付の導入により利便性の向上やマイナンバーカードの普及促進のため、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に委託する際は、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とともに、コンビニ交付の導入についても利便性を周知しながら、マイナンバーカードの交付率向上を目指す。			

■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 ☐ 予定どおりの要求 ☐ 一部改善の上要求 ☐ 今回は見送り ☐ その他の処置
方向性の具体的内容 新庁舎移転に伴い、隣接する市民文化センターでの市民行政窓口サービスは令和2年3月末をもって閉鎖した。変わって令和2年10月からはコンビニ交付を導入し、土日祝日や夜間の行政サービスを開始する。今後、マイナンバーカードの交付率に伴いコンビニの利用率が向上すれば、費用対効果を総合的に検証したうえで、市民情報センターでの業務について検証が必要である。
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 ☐ 予定どおりの要求 ☐ 一部改善の上要求 ☐ 今回は見送り ☐ その他の処置
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。