

## 第5次総合計画 中期戦略事業プラン 事務事業評価シート

事業名	窓口サービスの効率化			事業番号	40-104
事務事業担当	部名	部長名	課名	課等の長	
	市民生活部	大津 隆治	戸籍住民課	池田 まゆみ	

## 計 画 (Plan)

総合計画体系	自治力	まちづくり目標	5	みんなで考え行動するまち	
		基本政策	10	市民と行政がともに力を合わせて歩むまちづくり	
		施策展開の方向	18	次代へつながる確かな行財政運営ができるまちをつくる	
		施策	40	市民に信頼される市政の推進	
予算事業名	窓口業務一般事務費/石田窓口センター運営費 駅窓口センター運営費/庁舎維持管理費				
事務区分〔選択〕	<input checked="" type="radio"/> 自治事務 <input type="radio"/> 法定受託事務	(選択してください)→		法令上の位置づけ	実施する規定はない
事業開始年度	開始年度	平成30年度以前	～	終了年度	
関連法令等	行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律				
国・県の計画等	経済財政運営と改革の基本方針2021		計画期間	令和元年～令和5年	
関連個別計画			計画期間		
実施の背景 (事業を取りまく環境・市民ニーズ)	人口減少・高齢化が進行し、地方財政も依然として厳しい状況にある中、社会保障、子育て支援、教育、社会資本整備など多様化し増大する住民ニーズに的確に対応することが求められています。				
目的 (何をどうしたいのか)	行政サービスの効果的な運営のため、ワンストップ窓口を円滑に運用し、マイナンバーカードの普及啓発及びコンビニ交付の利用拡大を図ります。また、引き続き自動交付機及び窓口センターの運営について、見直しを進めます。				
主な対象 (誰・何を対象に)	市民及び本籍人、行政書士事務所等の法人				
事業内容 (手段、手法など)	<ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカード交付円滑化計画に基づく普及啓発を進めます。</li> <li>駅窓口センターの賃貸借契約を更新し、利用状況の分析を行います。</li> <li>自動交付機のリース期間満了(令和4年9月末)に伴う、その後の運用について検討します。</li> </ul>				
事業行程	項目	年度			
		令和3年度	令和4年度		
	総合窓口機能の拡大	運用	運用		
	窓口センターの運用	運用	運用		
	自動交付機の運用	廃止準備	廃止		
個人番号カードの普及啓発	実施	実施			
目 標	【指標名】	年度			
	【現状値】	令和3年度	令和4年度		
	証明発行件数のうちコンビニ交付の占める割合	3% (令和2年度)	10%	15%	



事業実施 (Do)

## 事業実施 (D○)

<b>事業の「取組方針」</b> (前年度事務事業評価)	令和3年度末のマイナンバーカード交付円滑化計画の目標件数は69,026件となっており、10月以降に健康保険証としての本格利用も予定されているため、引き続き交付特設会場を運用し、円滑な交付に努めます。また、令和4年9月末にリース契約が終了する自動交付機の今後の運用について方針を決定します。		
<b>実施方法</b> 〔選択・記入〕	○ すべて直接実施                      ● 左記以外		
	<input checked="" type="checkbox"/> 業務委託	<input type="checkbox"/> 指定管理	<b>委託先又は指定管理者</b> 株式会社エイジェック
	<input type="checkbox"/> 補助金		<b>補助先</b>
	<input type="checkbox"/> その他		<b>具体的内容</b>
<b>実施結果</b>	<b>項目</b>	<b>年度</b>	
		<b>令和3年度</b>	<b>令和4年度</b>
	総合窓口機能の拡大	継続実施	
	窓口センターの運用	継続実施	
	自動交付機の運用	廃止／検討	
個人番号カードの普及啓発	継続実施		
<b>実施した取組の内容</b>	マイナンバーカード交付特設会場を設置し、土曜開庁時の受取予約制の導入及び時間延長等、マイナンバーカードの円滑な交付に努めました。また、非接触による感染症予防及び市民の利便性の向上のためキャッシュレス端末及びPOSシステムを搭載したレジスターを設置し、証明書等の手数料のキャッシュレス決済を導入しました。		
<b>目標の達成状況</b>	<b>【指標名】</b>	<b>【現状値】</b>	<b>年度</b>
			<b>令和3年度</b>
	証明発行件数のうちコンビニ交付の占める割合	3% (令和2年度)	8%

<b>コスト</b>	<b>年度</b>	<b>令和3年度 実績</b>				<b>令和4年度 実績</b>				
	<b>内訳</b>	<b>事業費合計 (a)</b>	31,476	千円				千円		
		<b>国県支出金 ①</b>	5,558	千円				千円		
		<b>地方債 ②</b>	0	千円				千円		
		<b>その他特財 ③</b>	3,433	千円				千円		
		<b>一般財源 (a)-①-②-③</b>	22,485	千円				0 千円		
	<b>国県支出金の内容</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通知カード・個人番号カード関連事務の委任に係る交付金</li> <li>・個人番号カード交付事務費補助金</li> </ul>								
	<b>その他特財の内容</b>	<b>受益者負担</b>	● 有      ○ 無		<b>前回の改定時期</b>					
		<b>その他</b>	戸籍証明住民票等交付手数料							
	<b>人件費</b>	<b>正規職員</b>	1	人	8,180	千円		人		千円
		<b>その他の職員</b>	7.5	人	22,800	千円		人		千円
		<b>人件費合計 (b)</b>	8.5	人	30,980	千円		人		千円
	<b>トータルコスト (a)+(b)</b>				62,456	千円				0 千円
	<b>単位当たりコスト</b>	<b>対象数</b>	市民及び本籍人、行政書士等の法人		<b>単位</b>					
		<b>定義</b>								
<b>対象数</b>				186,358	人					
<b>総事業費 / 対象数</b>				335	円					

評 価 (Check)				
進捗状況 〔選択・記入〕	<input type="radio"/> 計画どおり (A) <input checked="" type="radio"/> 概ね計画どおり (B) <input type="radio"/> 計画どおり進捗せず (C)	B	左記判断理由	市役所内にマイナンバーカード交付特設会場を設け、土曜開庁時のカード受取の予約制や時間延長等、増加するマイナンバーカードの申請に対し、円滑な交付を実施しています。
実施水準 〔選択・記入〕	<input type="radio"/> 他市より高い水準で実施 (A) <input checked="" type="radio"/> 他市と同水準で実施 (B) <input type="radio"/> 他市より低い水準で実施 (C) <input type="radio"/> 一律に比較できない事業	B	他都市の事業内容等	令和3年度末における本市のマイナンバーカード交付件数は44,684件で、交付率は住民基本台帳人口の約44%となっており、全国の交付率約43%と同水準となっています。
有効性 〔選択・記入〕	<input checked="" type="radio"/> 高い (A) <input type="radio"/> 普通 (B) <input type="radio"/> 低い (C)	A	左記判断理由	高齢化が進む中で、ワンストップ窓口の有効性は高まっています。また、マイナンバーカードの戸籍住民課での申請補助は、カード普及拡大の一助となっています。
効率性 〔選択・記入〕	<input checked="" type="radio"/> 効率的に実施されている (A) <input type="radio"/> 改善の余地がある (B) <input type="radio"/> 抜本的な改善が必要である (C)	A	左記判断理由	マイナンバーカード交付件数の増加に伴い、住民にとって利便性が高く、行政にとっては業務の効率化に繋がる証明書のコンビニ交付の利用も徐々に増加しています。


 取組内容の改善 (Action) へ

取組内容の改善 (Action)				
所属長による今後の方向性の判断	方向性 〔選択〕	<input checked="" type="radio"/> 現状のまま継続 <input type="radio"/> 見直しの上継続	事業推進上の課題	本市におけるマイナンバーカード交付円滑化計画の令和3年度末の目標件数55,980件に対し、実際の交付件数44,684件は約80%の達成率となっており、引き続きマイナンバーカードの普及啓発を図る必要があります。
令和4年度の取組方針		令和4年度末のマイナンバーカード交付円滑化計画の目標件数である100,213件の交付を目指して、引き続き交付特設会場を運用し、円滑な交付に努めます。 また、令和4年9月末にリース契約が終了する自動交付機を廃止し、コンビニに設置しているものと同様の証明発行機を市役所本庁舎内に設置するとともに、コンビニ交付の利用促進を図り、マイナンバーカードの普及を推進します。		
所管部長による総評		本市におけるマイナンバーカードの交付率は全国平均と同水準となっていますが、依然として半数にも満たない状況にあります。今後さらに行政のデジタル化が加速する中で、市民の機会損失とならないよう、引き続き普及促進をに努めます。また、住民の利用が多く利便性の高い駅窓口センターについては、駅北口地区市街地再開発事業の状況等を鑑みながら検討するとともに、引き続き、窓口サービスの効率化に向けた取組を実施します。		