

## 令和2年度(令和元年度実施事業分)事務事業評価評価票

No. 10-008

|                      |                   |                                                                                                                                                      |           |                  |             |        |       |     |
|----------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------|-------------|--------|-------|-----|
| PDCA                 | 事務事業名             | 証明書等コンビニ交付事業                                                                                                                                         | 部課等名      | 市民経済部 市民課 住民記録担当 | 担当          | 内線等    | 額     | 306 |
| P<br>総合計画との関係性等      | 政策体系              | 章：第6章 自立した地域経営のまち                                                                                                                                    |           |                  |             |        |       |     |
|                      |                   | 節：第1節 行財政運営とサービスの向上                                                                                                                                  |           |                  |             |        |       |     |
|                      |                   | 基本施策：1. 行政運営                                                                                                                                         |           |                  |             |        |       |     |
|                      |                   | 単位施策：(2) 市民サービスの向上                                                                                                                                   |           |                  |             |        |       |     |
|                      | 根拠法令等             | —                                                                                                                                                    |           |                  |             |        |       |     |
|                      | 対象・目的             | 市民のライフスタイルの多様化への対応と利便性の向上を目的とする。                                                                                                                     |           |                  |             |        |       |     |
|                      | 目的を達成するための手段・活動内容 | 個人番号カードを取得した利用者が、コンビニにある端末機を利用して早朝や夜間、休日など市役所の閉庁時間でも、証明書等の交付が受けられることを、広く市民にPRする。                                                                     |           |                  |             |        |       |     |
| D<br>前年度の活動結果と見られた成果 | 活動結果              | 活動実績                                                                                                                                                 |           | 29年度             | 30年度        | 元年度    | 単位    |     |
|                      |                   | ①住民票、戸籍謄抄本、附票、印鑑証明の交付件数                                                                                                                              |           | 3,555            | 4,417       | 5,137  | 件     |     |
|                      |                   | ②                                                                                                                                                    |           |                  |             |        |       |     |
|                      |                   | ③                                                                                                                                                    |           |                  |             |        |       |     |
|                      |                   | 事業費                                                                                                                                                  |           | 5,934            | 7,052       | 6,845  | 千円    |     |
|                      |                   | 人件費                                                                                                                                                  |           | 6,345            | 6,246       | 3,726  | 千円    |     |
|                      |                   | 総事業費                                                                                                                                                 |           | 12,279           | 13,298      | 10,571 | 千円    |     |
|                      |                   | 活動単位当たりのコスト                                                                                                                                          |           | 29年度             | 30年度        | 元年度    | 単位    |     |
|                      |                   | ①証明書の交付処理・管理コスト                                                                                                                                      |           | 3,454            | 3,011       | 2,058  | 円     |     |
|                      |                   | ②                                                                                                                                                    |           |                  |             |        |       |     |
|                      | ③                 |                                                                                                                                                      |           |                  |             |        |       |     |
|                      | 成 果               | 成果指標                                                                                                                                                 |           | 29年度             | 30年度        | 元年度    | 単位    |     |
|                      |                   | ①コンビニ交付率                                                                                                                                             | 実績値       | 3.12             | 3.85        | 4.72   | %     |     |
|                      |                   |                                                                                                                                                      | 目標値       | 5.0              | 10.0        | 10.0   |       |     |
| ②                    |                   | 実績値                                                                                                                                                  |           |                  |             |        |       |     |
|                      |                   | 目標値                                                                                                                                                  |           |                  |             |        |       |     |
| ③                    |                   | 実績値                                                                                                                                                  |           |                  |             |        |       |     |
|                      |                   | 目標値                                                                                                                                                  |           |                  |             |        |       |     |
| C<br>課題の整理           |                   | 観点別評価                                                                                                                                                | 必要性       | 有効性              |             | 効率性    |       |     |
|                      | ①市の関与の妥当性 妥当      |                                                                                                                                                      | ④上位施策への貢献 | —                | ⑦コスト削減余地    | ない     |       |     |
|                      | ②市民ニーズ 高い         |                                                                                                                                                      | ⑤成果向上の余地  | ある               |             |        |       |     |
|                      |                   | ③休廃止の影響 大きい                                                                                                                                          | ⑥類似事業の有無  | ない               | ⑧受益者負担適正化余地 | —      |       |     |
|                      | 事業の評価・課題          | B                                                                                                                                                    |           |                  |             |        |       |     |
|                      |                   | 新たにミニストップをコンビニ交付サービスが可能な店舗として追加し、ホームページや窓口での周知を行った。個人番号カードの交付時に、コンビニでの操作案内を載せたチラシを手渡し、証明書等のコンビニ取得をPRした。コンビニ交付率は、前年度比0.87%増加したものの、コンビニ交付の認知度は低いと思われる。 |           |                  |             |        |       |     |
|                      |                   |                                                                                                                                                      |           |                  |             |        |       |     |
| A<br>課題解決のための目標      | 今後の事業の方向性         | 改善推進                                                                                                                                                 |           |                  |             |        |       |     |
|                      |                   | 個人番号カード所有者が窓口で証明書等を取得する際、コンビニへの移行を促す仕掛けを検討する。PRの拡大にあたっては、継続的に、市民課窓口やホームページ、案内チラシの改善を行うとともに、コンビニと連携した啓発や対象者を具体的に絞った広報を行う。                             |           |                  |             |        |       |     |
|                      | 令和2年度の目標          | 成果指標                                                                                                                                                 |           |                  |             |        | 目標値   | 単位  |
|                      |                   | ①コンビニ交付率                                                                                                                                             |           |                  |             |        | 10.62 | %   |
|                      |                   |                                                                                                                                                      |           |                  |             |        |       |     |
|                      |                   |                                                                                                                                                      |           |                  |             |        |       |     |