令和５年度(令和４年度実施事業分)主要事業評価シート					No.	11-1
PDCA	主要事業名	諸証明事務事業	部課名	市民経済部市民課	担当	鈴木
					内線	307

P 総合計画との関係性と予算根拠

総合計画： 5 － 3 － 1 単位施策： 行政運営

全体事業期間： 令和 4 年度 ～ 4 年度 全体事業費等： 11,355 千円

会計 一般会計 歳出科目： 02.03.01.04.01

事業概要等

事業概要：	市民が必要とする諸証明の交付事務（戸籍証明、住民票、印鑑登録・証明等）及び道路運送車両法指定取扱事務並びに船員法指定取扱事務を行う。 また、業務時間外でも各種証明書の取得が可能なコンビニ交付サービスを提供する。
事業目的：	住民票や戸籍関係証明書等が必要な方に対し、法令に基づき正確に交付する。
事業内容：	市民の利便性向上のため、コンビニ交付サービスを行う。また、窓口では住民票や戸籍関係証明書等を申請内容と照合し、審査した上で正確に交付する。
問題点・課題等：	市報やホームページ、個人番号カード交付時にコンビニ交付の案内を行っているものの、コンビニ交付の利用率はまだ低い。引き続き周知に努め、交付率向上及び市民の利便性の向上並びに窓口の混雑解消を図る。

予算額 11,355 千円

財源内訳

市費 6,747 千円

国費 0 千円

県費 0 千円

その他 4,608 千円

主要事業とする理由

住民票や戸籍関係証明書等は法令に基づき正確に交付する必要があり、また、コンビニ交付サービスや窓口支援システム等の活用により、市民の利便性の向上に繋がるため。

得られる成果

各種証明書の発行により市民生活で必要な各種手続きをスムーズに進められる。また、コンビニ交付により、最寄りのコンビニ等で開庁時間外でも各種証明書の取得が可能となり、利便性の向上が図られるとともに、市民課窓口の混雑緩和につながる。

目標値や目指すべき状態		令和２年度	令和３年度	令和４年度	単位
コンビニ交付率	**実績値**	9.4	18.1	—	%
	目標値	8.6	22.2	29.6	%
	実績値				
	目標値				
	実績値				
	目標値				

予算見積書で活用

目標項目（予算計上時に作成）

D 得られた成果と実績値

決算額 10,199 千円

得られた成果

市民生活の各種手続きで必要となる住民票等の諸証明について、法令等に基づき正確に発行することができた。また、窓口における新型コロナの感染対策として、コンビニ交付における証明書（戸籍謄抄本以外）の手数料を時限的に窓口の半額に設定するとともに、個人番号カード交付時における周知やチラシによるPRを実施することにより、コンビニ交付の利用率が上昇し、市民の利便性の向上及び窓口の混雑緩和を図ることができた。

成果指標		令和４年度	単位
コンビニ交付率	**実績値**	24.3	%
	目標値	29.6	%

C 課題の整理

事業の評価・課題

C

コンビニ交付の利用率は目標値に届かなかったものの、様々な利用促進策により、前年度に比べ約1.5倍の24.3%まで向上させることができた。コンビニ交付は市民にとって利便性が高く、本市にとっても窓口の混雑緩和に寄与するものであるため、さらなる利用促進を目指していく。 また、キャッシュレス社会に対応するため、令和４年度から窓口でのキャッシュレス決済を導入することで、市民の利便性の向上に繋がった。

A 課題解決に向けた今後の方向性

今後の事業の方向性

改善推進

個人番号カードを活用したオンライン申請等の導入についても検討を行い、交付申請等の手続きで「書かせない」、「待たせない」、「来庁させない」ことを目的とする「スマート窓口」を目指していく。

観点別評価

必要性		有効性		効率性	
①市の関与の妥当性	法定事務	④上位施策への貢献	－	⑦コスト削減余地	ある ※手段の変更
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	ある

主要施策の成果報告書で活用

評価項目（決算時に作成）