

令和7年度(令和6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 6 年度 ~ 6 年度 全体事業費等： 11,590 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（住民票、戸籍証明、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、コンビニ交付サービス等、業務時間外でも各種証明書の取得が可能な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： 窓口において、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。また、現在実施中のコンビニ交付サービスやらくらく窓口証明書交付サービスに加え、令和6年度からオンライン申請を導入する。						
		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おり、認知度は少しずつ上昇しているが、窓口混雑解消を図る観点からもさらなる利用促進を図る必要がある。						
	予算額	主要事業とする理由						
	11,590 千円	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る、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。						
	財源内訳	得られる成果						
市費	0 千円	コンビニ交付により、開庁時間外でも各種証明書の取得が可能となる。また、マイナンバーカード等を活用した証明書発行手続きのDX化を推進することにより、市民サービスのさらなる向上と市民課窓口の混雑緩和につながる。						
国費	0 千円							
県費	0 千円	目標値や目指すべき状態						
その他	11,590 千円	令和4年度	令和5年度	令和6年度	単位			
		実績値	24.3	29.4	-	%		
		目標値	29.6	31.1	32.7	%		
		実績値						
目標値								
実績値								
目標値								
D 実績値	11,218 千円	得られた成果						
		市民が必要とする住民票等の諸証明を法令等に基づき正確に発行することができた。また、マイナンバーカードの交付時や印鑑登録証発行時における周知やコンビニ交付の利用方法を記載したチラシによるPRを継続的に実施したことにより、コンビニ交付の利用率が上昇した。						
		成果指標						
		令和6年度	単位					
		実績値	31.3	%				
目標値	32.7	%						
C 課題の整理	事業の評価・課題	B						
		住民票等の諸証明は法令等に基づき正確に発行することができた。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から1.9ポイント増加させることができた。また、令和6年6月からは住民票の写し等の請求について申請から支払いまでをシステム上で完結できるオンライン申請を導入したことにより、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。						
A 今後の課題の解決に向けた	今後の事業の方向性	改善推進						
		今後も市民の利便性向上に繋がるような先進事例の調査研究を行い、諸証明等交付申請において、「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	

目標項目（予算計上時に作成）

予算見積書で活用

評価項目（決算時に作成）

主要施策の成果報告書で活用

令和7年度(令和6年度実施事業分)主要事業評価シート										No.	11-2
PDCA	主要事業名		個人番号カード交付事業		部課名		市民経済部市民課		担当	中島	
									内線	306	
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 6 年度 ～ 6 年度 全体事業費等： 43,758 千円										
	会計		一般会計			歳出科目： 02.03.01.10.50					
	事業概要等		事業概要： 個人番号を証明する書類や本人確認の際の公的な身分証明書として利用できる個人番号カードについて、申請及び交付、電子証明書の更新等の手続きを行うとともに、個人番号カードの普及促進を図る。								
			事業目的： 行政手続等で個人情報の情報連携が可能となり、市民の申請手続きの負担軽減や事務の効率化が図られる。併せて、コンビニ交付や健康保険証利用など、市民の利便性の向上を図る。								
			事業内容： 個人番号カードの交付及び電子証明書等の更新事務を行うとともに、個人番号カードの普及促進のため、個人宅等への出張申請を実施します。								
			問題点・課題等： コンビニ交付や各種オンライン申請など、個人番号カードの利活用場面は徐々に増えているが、高齢者などオンライン上の操作や個人情報の情報連携に抵抗を感じる方もおり、全市民への普及には至っていない。								
	予算額		主要事業とする理由								
	43,758 千円		個人番号カードの活用により、市民の各種申請手続きの負担軽減や事務の効率化ができるとともに、コンビニ交付や健康保険証利用など、市民の利便性の向上に繋がるため。								
	財源内訳		得られる成果								
市費 0 千円		個人番号カードにより、公的身分証明書や健康保険証としての利用、コンビニ交付の利用等が可能となります。また、コンビニ交付の利用増加に伴い、市民課窓口の混雑緩和にも繋がります。									
国費 43,758 千円		目標値や目指すべき状態		令和4年度	令和5年度	令和6年度	単位				
県費 0 千円		個人番号カード交付率	実績値	74.4	85.4	—	%				
			目標値	68.9	83.5	94.2	%				
その他 0 千円		個人番号カード保有率	実績値	—	77.8	—	%				
			目標値	—	—	84.0	%				
			実績値								
			目標値								
D 得られた成果と実績値	決算額 44,215 千円		得られた成果								
			個人宅等への出張申請の実施、Q U Oカード配布等の取得促進策を継続した結果、より多くの市民に個人番号カードを普及させることができた。これに付随してコンビニ交付の利用者が増加し、市民課窓口の混雑緩和にも繋がっている。								
			成果指標				令和6年度	単位			
			個人番号カード交付率		実績値	95.1	%				
					目標値	94.2	%				
			個人番号カード保有率		実績値	82.4	%				
					目標値	84.0	%				
C 課題の整理	事業の評価・課題		B マイナ健康保険証の導入効果もあったものの、継続的な取得促進策を行った結果、令和6年度末時点での個人番号カード交付率は95.1%となり、目標を達成することができた。個人番号カード保有率も82.4%と前年度より4.6ポイント増加させることができた。今後、多くの市民が電子証明書や個人番号カード自体の更新手続きに訪れることとなるため、円滑に対応できる体制整備が必要となる。								
A 課題の解決に向けた	今後の事業の方向性		改善推進 引き続き出張申請の実施やホームページでのPRなどにより保有率を向上させるとともに、個人番号カードによる諸証明のオンライン申請やコンビニ交付を普及させることで、市民の利便性の向上及び市民課窓口の混雑緩和に繋げていく。また、増大する受付業務に対応するため、受付体制等の強化を図る。								
	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	中程度	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	—					

目標項目（予算計上時に作成）

予算見積書で活用

評価項目（決算時に作成）

主要施策の成果報告書で活用

令和7年度(令和6年度実施事業分) 主要事業評価各課総括表・2次評価表

2次評価者

市民経済部市民課

市民経済部長 大山 仁志

整理No	主要事業名	事業の評価・課題		今後の事業の方向性	
		自己評価	評価内容	方向性	内容
11-1	諸証明事務事業	B	住民票等の諸証明は法令等に基づき正確に発行することができた。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から1.9ポイント増加させることができた。 また、令和6年6月からは住民票の写し等の請求について申請から支払いまでをシステム上で完結できるオンライン申請を導入したことにより、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。	改善推進	今後も市民の利便性向上に繋がるような先進事例の調査研究を行い、諸証明等交付申請において、「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。
11-2	個人番号カード交付事業	B	マイナ健康保険証の導入効果もあったものの、継続的な取得促進策を行った結果、令和6年度末時点での個人番号カード交付率は95.1%となり、目標を達成することができた。個人番号カード保有率も82.4%と前年度より4.6ポイント増加させることができた。今後、多くの市民が電子証明書や個人番号カード自体の更新手続きに訪れることとなるため、円滑に対応できる体制整備が必要となる。	改善推進	引き続き出張申請の実施やホームページでのPRなどにより保有率を向上させるとともに、個人番号カードによる諸証明のオンライン申請やコンビニ交付を普及させることで、市民の利便性の向上及び市民課窓口の混雑緩和に繋げていく。また、増大する受付業務に対応するため、受付体制等の強化を図る。
課等長	1次評価（令和6年度の総括評価）				
B	諸証明事業では、コンビニ交付の利用率は目標値に届かなかったものの、確実に上積みさせることができた。また、令和6年度には諸証明の一部にオンライン申請を導入したことで、市民の利便性をさらに向上させることができた。これらは、市民だけでなく市にとっても窓口の混雑緩和などのメリットがあるため、引き続きPR等を行い、利用促進を図っていく。 個人番号カード事業では、カードの交付率は当初の目標を超えるとともに、保有率も目標に近い82.4%と、普及を進めることができた。ほとんどの方が個人番号カードを保有する中、カードに関連する各種の手続きが円滑にできるような体制についても整備していく。				
部等長	2次評価（令和6年度の総括評価並びに今後の方針及び指示事項）				
B	諸証明事業については、スマート窓口の実現に向け、現在利用できるサービスについてさらなるPRを行うとともに、多様な市民ニーズに対応すべく、国の動向や他自治体の取組にも注意を払い、市民の利便性向上に積極的に取り組むこと。 個人番号カード事業については、カードを保有する市民は確実に増加しているものの、未だ2割弱の方が保有に至っていない。免許証や在留カードとの一体化など、個人番号カードの利活用の範囲は今後も拡大されていくことから、より多くの方がこれらのサービスを享受できるよう、継続して普及に取り組んでいくこと。				