

行政評価シート（事務事業評価）		評価年度	4年度
事業名	戸籍住民台帳事務	担当課	市民生活課
事業内容(簡潔に)	戸籍、住民基本台帳、印鑑登録等管理交付業務		

### 1 計画(PLAN):事務事業の計画的位置づけ

第7次総合計画での目的体系	基本方向	市民が主役の持続可能なまちづくり	
	政策	効率的・効果的・柔軟で計画的な行政運営	
	施策	効率的な行政運営の推進	
関連する個別計画等	マイナンバーカード交付円滑化計画	根拠条例等	住民基本台帳法・戸籍法・民法 行政手続きにおける特定個人を識別するための番号の利用等に関する法律（番号法）

### 2 計画(PLAN):事務事業の概要

事業の目的	各種証明書等の発行、交付業務及び効率的な電子自治体の実現
事業の手段	戸籍、住民票関係の各種証明の申請受付・交付等 コンビニにおける戸籍、住民票関係の各種証明の交付 マイナンバー対応のマルチコピー機を庁舎ロビーに設置（自動交付機を撤去） 広報、ホームページ等を用いマイナンバーカードの交付を促進 キャッシュレス決済利用開始（令和4年2月より）
事業の対象	市民、本市在籍者、本市在住外国人、来庁者

### 3 実施(DO):投入費用及び従事職員の推移(インプット=費用+作業)

		元年度	2年度	3年度
A	事業費 (千円)	17,320	28,350	30,528
財源内訳	国・県支出金	4,674	21,809	17,219
	その他(使用料・借入金ほか)	381	387	713
	一般財源	12,265	6,154	12,596
B	担当職員数(職員E) (人)	3.55	3.65	4.30
C	人件費(平均人件費×E) (千円)	23,839	23,999	28,303
D	総事業費(A+C) (千円)	41,159	52,349	58,831
主な事業費用の説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・戸籍・住民基本台帳・印鑑登録・税関係証明書等の窓口事務必要経費</li> <li>・コンビニ交付等の経費(令和2年度以降マイナンバーカード交付枚数が増加したため経費増)</li> <li>・通知カード及びマイナンバーカード関連事務の委任にかかる交付金</li> </ul>			

注)平均人件費は各年度決算額(職員給与費)から算出した元年度(6,715千円)、2年度(6,575千円)、3年度(6,582千円)を使用しています。

### 4 実施(DO):事業を数字で分析(アウトプット=事業量)

	指標名	指標の算出方法	実績値		
			元年度	2年度	3年度
活動指標	1	・各種申請・交付件数	52,748	50,254	48,621
		・住民票・戸籍・印鑑証明交付件数	35,301	33,239	32,334
	2	・窓口交付件数	31,608	30,131	28,131
		・マルチコピー機・コンビニの交付件数	3,693	3,108	4,203
3	・マイナンバーカード交付件数	1,146 (3,819)	3,498 (7,317)	4,400 (11,717)	
4	・キャッシュレス決済利用件数(令和4年2月~開始)			158	

妥当性  A 妥当である  B ほぼ妥当である  C 妥当でない

上記活動指標と妥当性の説明	1	法律に基づく市町村に実施義務のある事務であり妥当である。マイナンバーカードの利活用が進みつつあり各種証明書の提出が省略されるなどしたため全体的な交付数は減少したがコンビニ交付等は増加傾向にある。
	2	窓口交付とコンビニ等交付の件数を比較する指標であるため妥当である。諸証明の交付状況を把握するための指標であり電子化の進捗状況把握につながる。
	3	マイナンバーカードが身分証明書となる以外に、住民票等のコンビニ交付・電子申告等の利用ができ、健康保険証として利用が予定されているので、住民サービスの向上につながるため妥当である。

5 評価(CHECK): 事務事業評価 (アウトカム=成果・効果)

	指標名	指標の算出方法	実績値		
			元年度	2年度	3年度
成果指標 もしくは まちづくり 指標	1	窓口交付率	89.5%	90.6%	87.0%
	2	自動交付率	10.4%	9.3%	13.0%
	3	マイナンバーカード交付率(累計)	13.1% (14.1%)	25.4% (26.3%)	41.1% (40.0%)
成果		<input type="checkbox"/> A 上がっている <input checked="" type="checkbox"/> B ほぼ上がっている <input type="checkbox"/> C 上がっていない			
上記指標の妥当性と成果の内容説明		<p>1 窓口交付率とコンビニ交付等の自動交付率を指標とするのは成果をはかる上で妥当である。</p> <p>2 マイナンバーカード交付率とともに上昇している。カード交付時にコンビニでも交付が受けられる説明を行っている成果が出ていると思われる。</p> <p>3 平成28年1月より交付が開始され、令和2年度のマイナポイント第1弾より徐々に交付率が増加している。令和3年度には、県平均を超えることができたが、全国平均と比較するといまだに低い状況である。</p>			

事務事業総合評価	<input type="checkbox"/> A 期待以上に達成 <input checked="" type="checkbox"/> B 期待どおりに達成 <input type="checkbox"/> C 期待以下の達成
----------	--

6 改善(ACTION): 今後の事務事業の展開

今後の事業展開	<input type="checkbox"/> 拡大(コストを集中的に投入する) <input checked="" type="checkbox"/> 一部改善(事務的な改善を実施する) <input type="checkbox"/> 全部改善(内容・手段・コスト・実施主体等の見直しが必要) <input type="checkbox"/> 縮小(規模・内容を縮小、又は他の事業と統合する) <input type="checkbox"/> 廃止(廃止の検討が必要)	
事務事業の改善案	改善の概要・方向性(いつまでに、どういう形で具体化するのか)	
	令和4年度の改善計画(今後の事業展開説明) ・今後の接触機会の減少を行うためにも、マイナンバーカード交付者に対し証明書のコンビニ交付のメリット(時間・料金)を理解してもらい自動交付を推進していく。 ・マイナンバーカード交付以外に更新手続きも増加しつつ従前に比べ様々な事務の増加が予想される。職員の制度に対する理解を深め、専門的知識の向上に努めながら、事務処理等を迅速かつ正確に行い、マイナンバーカード交付等の市民の待ち時間短縮を図る。 ・マイナンバーカードを受け取りに来いていない市民の方もいるので、督促などを送付するなどきめ細かい対応で早期取得を推進する。 ・令和3年度にキャッシュレス決済が導入されたことに伴い、非接触で対応できるように今後レジスターも自動釣銭機などの導入も図る。	
改善の経過	平成23年3月 住民基本台帳カードによる証明書の交付を自動交付機及びコンビニ交付の開始(住民票・印鑑証明書) 平成24年3月 コンビニ交付の対象の証明書の拡大(現在戸籍の全部・個人事項証明書) 平成28年1月 マイナンバー対応のマルチコピー機を庁舎ロビーに設置(自動交付機を撤去) 令和4年2月 キャッシュレス決済の導入	
直近の評価結果	内部評価	2年度 <input type="checkbox"/> 拡大 <input checked="" type="checkbox"/> 一部改善 <input type="checkbox"/> 全部改善 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 廃止
	評価時の改善案	・通常の窓口対応のなかで、様々な機会(転入・転居・戸籍届出・マイナンバー通知カードの紛失届等)をとらえ個人番号カードの申請を推進し、証明書の自動交付率を伸ばしていく。 ・マイナンバー制度の開始に伴い、従前に比べ様々な事務手順が増加し複雑になっている。職員の制度に対する理解を深め、専門的知識の向上に努めながら、事務処理等を迅速かつ正確に効率よくおこない、マイナンバー関係の届出等のお客さまの待ち時間の短縮を図る。 ・マイナンバーカードを申請後、カードを受け取りに来いていない市民の方へ督促を送付し、交付を促していき、市民生活に必要な様々な手続きをマイナンバーカードの各種機能を活用して、利用できるサービスをいかに拡充するかが課題である。
	外部評価	2年度 <input type="checkbox"/> 拡大 <input type="checkbox"/> 継続 <input checked="" type="checkbox"/> 一部改善 <input type="checkbox"/> 全部改善 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 廃止
	評価時の対応	市広報等を活用し引き続き啓発を図ってまいります。 また、出張申請を継続し平日市役所へ来庁することができない方へのサポートを行ってまいります。
課長所見	窓口サービスの電子化の推進の指針ともなるマイナンバーカードの交付について、住民への様々なアプローチで徐々に増加、県平均を若干上回る状況に達した。しかし、未だ全国的な水準には届いていない状況であり、今後も更に推進が必要と考える。	