

令和 6 年度 事務事業マネジメントシート

作成日 令和 6 年 7 月 1 日作成

事務事業名			デジタル化推進事業			担当課	市民環境課					(3)指標の推移		3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	
						担当G	市民年金グループ					活動指標（実施状況）	単位	（目標）	（目標）	（目標）	（目標）	（目標）	（目標）	
						会計	款	項	目	備考	（実績）			（実績）	（実績）					
まちづくりプラン（基本目標）			振興計画体系	7	<行財政>市民とともに歩む「ムダ」のない経営	予算科目	1	2	3	1		ア	窓口支援システム					導入		
（個別目標）			1	効率的で質の高い行政経営が推進されるまち	主な費目	需用費、役務費、委託料、使用料及び手数料					イ	遠隔相談システム						導入		
（施策）			3	行政サービスの利便性の向上	対象	市民					成果指標（成果・効果）		単位	（目標）	（目標）	（目標）	（目標）	（目標）	（目標）	
（基本目標）			4	魅力的で、安心して暮らせるまちをつくる							ア	キャッシュレス決済利用率	%					10	15	20
（施策）			1	快適な生活支援プロジェクト	事業期間	4年度～ 年度（ 年間）					イ	遠隔相談者数	件					30	50	50
(1)総事業費の推移			単位	3年度 (実績・決算)	4年度 (実績・決算)	5年度 (計画・予算)	6年度 (計画・予算)	7年度 (計画・予算)	8年度 (計画・予算)	(4)評価		所管課による評価								
年間トータルコスト	事業費 人件費	財源内訳	国県支出金	千円			546	25,274		有効性評価	・市民のニーズ ・事業の効果 ・政策との整合性 ・事業を廃止の影響 ・類似事業との連携 ・公平性	市総合振興計画においても「行政サービスの利便性の向上」の施策の方向性に、“電子自治体の実現や市民サービス拠点の拡大など情報通信技術等を活用することにより、行政の効率化と市民の利便性の向上を両立できる体制づくりを進めます。”と記載されており、これに合致するものである。								
			その他特定財源	千円																
			一般財源	千円		1	549	25,773	4,611											4,611
			事業費計（A）	千円	0	1	1,095	51,047	4,611											4,611
			所要人員（年間）	人		0.050	0.100	3.000	3.000											3.000
			人件費概算（B）	千円	0	280	560	16,800	16,800											16,800
			(A) + (B)	千円	0	281	1,655	67,847	21,411	21,411	効率性評価	・事業効果向上 ・事業費削減 ・事務の効率化 ・費用対効果 ・財政負担の必要性 ・関係者との連携	「遠隔相談システム」は新庁舎へ移転の水道業務等を見込んでおり、各庁舎に水道業務担当者を置く必要がなくなる。 また、「窓口支援システム」は証明書発行時の受付窓口の一部集約や申請書記入の省略が可能となるため、市民サービスの向上及び事務の効率化が図られる。 キャッシュレス決済においても、決済端末を導入することで国内で広く利用されているほとんどの決済サービスが利用できる上、これまで各決済サービスで異なる締め日・入金日を統合できるため、事務の効率化に繋がる。							
(2)事業概要																				
事業目的	自治体DXによる行政のデジタル化を推進し、市民サービスの向上及び事務効率化を図る。																			
事業内容	自治体DXによる市役所窓口の「窓口支援システム」、「遠隔相談システム」、「窓口キャッシュレス決済端末」及び「郵送請求キャッシュレスサービス」の導入により行政のデジタル化を推進し、市民サービスの向上並びに事務効率化を図る。																			
開始経緯	市民サービス向上及び事務効率化を図るため、自治体DXの必要性が高まっている。 また、令和6年3月から戸籍謄抄本の広域交付を開始しているが、第三者請求（士業、法人等）による請求方法は窓口交付か郵送請求しかなく、郵送請求については定額小為替1枚あたりの発行手数料（100円→200円）などの負担増もあり、利用者目線に立ったサービス提供（郵送請求キャッシュレスサービス等）が求められているため。																			
実施状況	現在、証明書等の窓口交付の際のキャッシュレス決済及び令和6年2月から郵送請求キャッシュレスサービスを実施している。																			
成果	キャッシュレス決済端末の導入により、窓口での現金のやりとりを減らすことができたため、繁忙期での待ち時間の短縮や業務後のレジ締め作業等の簡素化に繋がり、市民サービスの向上や業務の効率化を図ることができた。また令和6年2月から導入した郵送請求キャッシュレスサービスにおいても、定額小為替でのやりとりを減らし、お釣りの小為替の購入や管理、換金等も簡素化できたため、業務の効率化に繋げることができた。									改革改善案	○ 拡充	現状維持	改善	効率化	廃止終了					
課題	行政のデジタル化を推進し、事務の効率化と市民の利便性向上のために、キャッシュレス決済の利用経験がない市民が気軽に利用できるよう、窓口での案内やあらゆる媒体を利用した周知に努める必要がある。										今後拡大、展開されていく事業であり、改革改善案はない。									

令和 6 年度 事務事業マネジメントシート

作成日 令和 6 年 7 月 1 日作成

事務事業名			証明書コンビニ交付事業			担当課		市民環境課		(3)指標の推移		3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度							
						担当G		市民年金グループ		活動指標（実施状況）		単位	(目標) (実績)	(目標) (実績)	(目標) (実績)	(目標) (実績)	(目標) (実績)							
まちづくりプラン （基本目標）			振興計画体系	7	<行財政>市民とともに歩む「ムダ」のない経営	予算科目	会計	款	項	目	備考													
							一般	2	3	1														
(個別目標)			1		効率的で質の高い行政経営が推進されるまち	主な費目	委託料、使用料及び手数料、負担金補助及び交付金																	
(施策)			3		行政サービスの利便性の向上	対象	市民																	
(基本目標)			総合戦略	4	魅力的で、安心して暮らせるまちをつくる																			
(施策)			1		快適な生活支援プロジェクト	事業期間	4年度～ 年度（ 年間）					ア	各種証明書のコンビニ交付での発行割合	%		5.00 1.82	20.00	27.00 30.00						
												イ	マイナンバーカード交付率	%		80 38.82	100.00 79.04	100.00	100.00					
(1) 総事業費の推移			単位	3年度 (実績・決算)		4年度 (実績・決算)		5年度 (計画・予算)		6年度 (計画・予算)		7年度 (計画・予算)		8年度 (計画・予算)		(4) 評価			所管課による評価					
年間 トータル コスト	事業費	財源内訳	国県支出金	千円								有効性 評価	・市民のニーズ ・事業の効果 ・政策との整合性 ・事業を廃止の影響 ・類似事業との連携 ・公平性						市総合振興計画においても「行政サービスの利便性の向上」の施策の方向性に、“電子自治体の実現や市民サービス拠点の拡大など情報通信技術等を活用することにより、行政の効率化と市民の利便性の向上を両立できる体制づくりを進めます。”と記載されており、これに合致するものである。					
		その他特定財源	千円																					
		一般財源	千円		9,526	6,103	6,103	6,103																
		事業費計 (A)	千円	0	9,526	6,103	6,103	6,103	0															
		所要人員 (年間)	人		0.100	0.050	0.050	0.050																
		人件費概算 (B)	千円	0	560	280	280	280	0															
		(A) + (B)	千円	0	10,086	6,383	6,383	6,383	0															
(2) 事業概要																								
事業目的	コンビニ交付を導入することで、各種証明書の発行が市内14箇所及び市外のコンビニエンスストア等で可能となり、利用可能時間も6時30分～23時までと現行の自動交付機より拡大することで、市民の利便性向上が図られる。さらに、マイナンバーカードの取得促進にも繋がる。																							
事業内容	住民票、印鑑証明書及び税証明書（所得証明書、課税証明書、所得課税証明書）を全国のコンビニエンスストア等でマイナンバーカードを使用し、取得可能とする。 令和4年度経費：導入経費8,580千円、旅費53千円、コンビニ手数料47千円、J-LIS負担金370千円 令和5年度以降経費：利用料・保守料3,168千円、コンビニ手数料（件数×117円）、J-LIS負担金2,219千円																							
開始経緯	自動交付機のメーカーサポートが令和7年度途中で終了するため、その受け皿として全国的に導入が進んでいるコンビニ交付を導入する。また、総合振興計画の市民アンケートにおいても“窓口で、読み取り機により各種証明書の自動作成ができる。”を選択された方が37.9%おり、市民のニーズがある。																							
実施状況	令和3年11月19日の電子自治体推進会議において、令和4年度に導入することで了承を得た。																							
成果	マイナンバーカードを利用して、市役所の窓口閉庁時である早朝・深夜（6：30～23：00）や土日祝日でも証明書を取得することができ市民サービスの向上に繋げることができた。 コンビニ証明書交付枚数 4年度 5年度 住民票の写し 260枚 1,835枚 印鑑登録証明書 150枚 1,101枚																							
課題	コンビニ交付で各種証明書を取得するにはマイナマイナンバーカードが必要となるが、令和6年3月末時点の交付率が86%であることから、今後も引き続きマイナンバーカードの取得率向上を図る必要がある。																							
													○ 拡充		現状維持		改善		効率化		廃止終了			
													マイナンバーカードの交付率100%を目標に取り組みとともに、コンビニ交付サービスの周知に努め、発行率向上を図っていく。											