

作成日 令和 8 年 7 月 1 日作成

事務事業名				事業番号		担当課		市民環境課		(3)指標の推移		5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度				
				878		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)	(目標) (実績)			
まちづくりプラン （基本目標）		振興計画体系 総合戦略	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										
（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													
（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) (実績)	(目標) (実績)	(目標) (実績)	(目標) (実績)	(目標) (実績)	(目標) (実績)			
（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 3	15 4	20	20	20		
（施策）			1	快適な生活支援プロジェクト		事業期間		R4 年度～ 年度（ 年間）		イ											
(1)総事業費の推移		単位	5年度 (実績・決算)		6年度 (実績・決算)		7年度 (実績・決算)		8年度 (計画・予算)		9年度 (計画・予算)		10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	国県支出金	千円	285		23,260								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			8,079															
		一般財源	千円	459		23,765		1		5,274		5,274								5,274	
		事業費計 (A)	千円	744		47,025		8,080		5,274		5,274								5,274	
		所要人員 (年間)	人	0.100		3.000		3.000		3.000		3.000								3.000	
		人件費概算 (B)	千円	560		16,800		16,800		16,800		16,803		16,806							
		(A) + (B)	千円	1,304		63,825		24,880		22,074		22,077		22,080							
(2)事業概要																					
事業目的	自治体D X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D X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D X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	令和5年度から郵送請求キャッシュレスを令和6年度から法人請求キャッシュレスを導入した。 令和6年度から窓口支援システム及び遠隔相談システムを導入した。																				
成果	令和7年度においては、導入した窓口支援システムをさらに有効活用し、これまでの証明発行手続きに加え、転入・転出手続きについても同システムを対応させることで、市民の皆様が窓口を訪れた際に申請書類への記入を行う必要がなくなり、より一層スムーズで負担の少ない窓口対応を実現することができた。																				
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へ継続して周知に努める必要がある。また、令和7年9月から各庁舎に導入した多機能端末の利用促進を図り、機器操作を経験いただくことでコンビニ交付利用率の向上に繋げる。																				
改革改善案										今後拡大、展開されていく事業であり、改革改善案はない。											

作成日 令和 8 年 7 月 1 日作成

事務事業名		証明書コンビニ交付事業		事業番号	担当課	市民環境課					(3)指標の推移		5年度	6年度	7年度		1年度	2年度		
				64	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)	(目標)	(目標)		
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	ア	コンビニ交付システムの導入								
(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	1	2	3			1		イ					
(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) (実績)		(目標) (実績)	(目標) (実績)	(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	事業期間							R4 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	%	20.00 11.99	27.00 16.20
(施策)		1	快適な生活支援プロジェクト		イ	マイナンバーカード交付率	%	100.00 85.93	100.00 95.03	100.00 87.68										
(1) 総事業費の推移				単位	5年度 (実績・決算)	6年度 (実績・決算)	7年度 (実績・決算)	8年度 (計画・予算)	9年度 (計画・予算)	10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	5,731	5,838	6,340	6,081	6,081	6,081										
	人件費		事業費計 (A)	千円	5,731	5,838	6,340	6,081	6,081	6,081										
			所要人員 (年間)	人	0.050	0.050	0.050	0.050	0.050	0.050										
			人件費概算 (B)	千円	280	280	280	280	280	280										
		(A) + (B)	千円	6,011	6,118	6,620	6,361	6,361	6,361											
(2) 事業概要											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	現在運用されている自動交付機のランニングコストと同程度の負担で利用場所と利用時間が拡大するため、費用対効果は高いと考えられる。							
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：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：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																			
必要性	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キオスク端末を導入する。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。									達成度評価	・数値目標 ・目指す状況 ・実現性 ・情勢、環境の変化 ・事業期間	令和6年度の自動交付機とコンビニ交付を合わせた発行割合が約35%で、そのうちコンビニ交付が16%であった。令和7年9月からのコンビニ交付手数料の減額も周知が進み、利用率も増加してきていることから令和8年度以降におけるコンビニ交付での発行割合は30.0%とする。							
	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。 令和7年7月1日よりコンビニ交付による証明書交付手数料の50円減額を開始した。 令和7年9月22日よりマイナンバーカードを利用するキオスク端末を庁舎で稼働開始した。																		
成果	令和7年7月より証明書のコンビニ交付手数料を200円から150円に引き下げた結果、交付枚数が令和6年度の3,860枚から令和7年度には、5,280枚に増加し、市民の利便性向上と窓口混雑緩和に成果を上げることができた。 コンビニ証明書交付枚数 4年度 5年度 6年度 7年度 住民票の写し 260枚 1,835枚 2,391枚 3,344枚 印鑑登録証明書 150枚 1,101枚 1,469枚 1,936枚										改革改善案	○ 拡充		現状維持		改善		効率化		廃止終了
課題	コンビニ交付や庁舎のキオスク端末の利便性を引き続き周知するとともに、証明書交付目的で来庁した市民にキオスク端末を案内し操作を体験いただくことで、次回からのコンビニ交付利用へ誘導し、窓口混雑緩和と市民の利便性向上に繋げる。											マイナンバーカードの現保有者が有効期限満了等により失効させることがないよう、電子証明書やカードの更新手続きを確実にを行うために出張申請や郵便局や休日時間外窓口など手続機会の拡充に取り組む。								