

R4年度 事業名	軽自動車税納税証明書発行システム		
R3年度 事業名	軽自動車税納税証明書発行システム		
総合戦略 体系	451	安心で快適に暮らせるまちの創造	デジタルファーストの推進
			デジタルガバメントの実現

PLAN (計画)	部署名	市民窓口課		開始年度	2013	終了年度	9999
	目的	窓口における軽自動車税納税証明書(継続検査用)の発行時間を短縮し、混雑の緩和、待ち時間の減少、事務軽減等を図る。					
	概要	軽自動車税納税証明書発行システムを導入し、申請者は必要事項を入力することで、該当の証明書を自動発行することができる。そのことにより、各種届等の手続のための窓口業務を充実させ、また他の証明書発行の待ち時間の減少を図る。 令和元年度に機器の更新とソフトのバージョンアップを行い安定稼働を図った。					
	コロナ対応 の取組	(R2年度) 特になし (R3年度) 特になし (R4年度) 特になし					
	法令等 根拠	道路運送車両法、地方税法	実施 形態	内容	軽自動車継続検査用納税証明書の発行		
現在	市直営						

DO (実施)	活動指標							
	指標名	単位	年度	2019	2020	2021	2022	2023
	※設定困難		目標値					
			実績値					
	成果指標							
	指標名	単位	年度	2019	2020	2021	2022	2023
	軽自動車税納税証明書発行システムによる証明書発行率	%	目標値			90	90	90
			実績値			90		
	計算 根拠	システム発行件数/軽自動車税納税証明書発行件数	達成率			100		
			実数値			5,054/5,614		
		ランク			A			
前年度 ランク B、Cの 理由								

【単位:千円】

事業費	区分	2018	2019	2020	2021	2022	タイプ	会計	一般会計
	予算額	264	1,090	268	268	268		事業タイプ	単独事業
	決算額	264	946	268	268	268		経費区分	物件費

DO(実施)

No	款	項	目	事業	R4年度事業名	予算書額	うち事業額(千円)	
1	2	3	1	201	戸籍住民基本台帳事務諸経費	85,845	268	
2								
3								
4								
5以降								
							合計	268

No	R4年度補助金等名称	金額(千円)
1		
2		
3		
4		
5以降		
合計		0

事業要員	正規職員	0.2
	会計年度職員	
	※所要時間	0

CHECK(評価)

法令等により実施することが義務付けられているか。 (1はい・0いいえ)	<input checked="" type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ
行政が実施すべき事業か。 (1はい・0いいえ)	<input checked="" type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ
住民等のニーズは増えているか。 (2増加する見込み・1横ばい・0減少する見込み)	<input type="radio"/> 増加する見込み <input checked="" type="radio"/> 横ばい <input type="radio"/> 減少する見込み
国・県または民間のサービスと競合している事業があるか。 (1ない・0ある)	<input checked="" type="radio"/> ない <input type="radio"/> ある
事務事業の中で、目的や概要が類似する事務事業があるか。 (1ない・0ある)	<input checked="" type="radio"/> ない <input type="radio"/> ある
合計点数	12
点数区分	0点~8点 9点~16点
次年度方向性の目安	事務改善または 廃止・休止 維持または 事務改善
判定	維持または事務改善

改善を行い、コストの削減を図っているのか。(2節減できている・1横ばい・0増加している)	<input checked="" type="radio"/> 節減できている <input type="radio"/> 横ばい <input type="radio"/> 増加している
デジタル技術を活用するなど業務効率は向上しているのか。 (2向上している・1横ばい・0低下している)	<input checked="" type="radio"/> 向上している <input type="radio"/> 横ばい <input type="radio"/> 低下している
業務プロセス(進め方・手続き)の向上を図っているのか。 (2向上している・1横ばい・0低下している)	<input type="radio"/> 向上している <input checked="" type="radio"/> 横ばい <input type="radio"/> 低下している
市民団体や事業者に業務委託しているか。 (1いる・0いない)	<input type="radio"/> いる <input checked="" type="radio"/> いない
財源(補助金等、受益者負担など)を確保しているか。 (1いる・0いない)	<input type="radio"/> いる <input checked="" type="radio"/> いない
成果は目標を達成できているか。 (2目標を達成できている・1進展している・0目標に向かっていない)	<input checked="" type="radio"/> 目標を達成できている <input type="radio"/> 進展している <input type="radio"/> 目標に向かっていない

ACTION

今年度	R4方向性⇒ <input type="text" value="維持"/>
取組内容	軽自動車納税証明書の自動発行により、引き続き窓口サービスの向上を図る。
来年度の実績	軽自動車納税証明書の自動発行により、引き続き窓口サービスの向上を行った。
R3年度実績とR4年度の経過を踏まえた課題	特記すべき課題なし。
実績と課題を踏まえたR5年度の変更点	現状のまま安定稼働を行う。
R5方向性⇒	<input type="text" value="維持"/>
CHECK(次年度方向性の目安)とR5年度方向性が異なる場合には、その理由	

【提案型市民役事業実施】

年度	2019	2020	2021	2022	2023
取組選択	不可能	不可能	不可能	不可能	不可能
実施状況	未実施	未実施	未実施	未実施	未実施

R4年度事業名	市民役事業にかかる額(単位千円):	0
R5年度事業名	市民役事業にかかる額(単位千円):	0

取組可能な事業の詳細⇒

R4年度 事業名	個人番号カード交付事業			
R3年度 事業名	個人番号カード交付事業			
総合戦略 体系	451	安心で快適に暮らせるまちの創造	デジタルファーストの推進	デジタルガバメントの実現

PLAN (計画)	部署名	市民窓口課	開始年度	2016	終了年度	9999
	目的	デジタル社会に向けて、マイナンバー制度をさらに活用するため、マイナンバー(個人番号)カード交付事業を実施し、市民の利便性の向上を図る。				
	概要	H27.10.5付けマイナンバー制度施行に伴う、市民へのマイナンバー(個人番号)カードの交付事業 ※個人番号カード作成等についてはJ-LIS(地方公共団体情報システム機構)が行う				
	コロナ対応 の取組	(R2年度)感染防止対策を徹底しながら、マイナンバーカード交付申請出張受付の実施や、マイナンバーカード交付予約管理システムを導入し、カードの受け取り時の滞留時間の減少を行った。 (R3年度)引き続き取り組む。 (R4年度)引き続き取り組む。				
	法令等 根拠	行政手続における特定の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)	実施 形態	内容	市民の任意申請による個人番号カード交付事務を行う。	
現在	民間等委託(一部)					

DO (実施)	活動指標								
	指標名		単位	年度	2019	2020	2021	2022	2023
	事業所等への出張受付回数		回	目標値			10	25	25
				実績値			24		
	成果指標								
	指標名		単位	年度	2019	2020	2021	2022	2023
	マイナンバーカード交付率		%	目標値			33	60	70
				実績値			38.95		
	計算 根拠	交付数/人口		達成率			129.8		
				実数値			27,006/69,334		
			ランク				A		
	前年度 ランク B、Cの 理由								

【単位:千円】

事業費	区分	2018	2019	2020	2021	2022	タイプ	会計	一般会計
	予算額	6,896	10,955	49,619	44,922	18,000		事業タイプ	補助(国)事業
	決算額	5,403	9,418	29,777	37,242			経費区分	補助費等

DO(実施)

No	款	項	目	事業	R4年度事業名	予算書額	うち事業額(千円)	
1	2	3	1	201	戸籍住民基本台帳事務諸経費	85,845	18,000	
2								
3								
4								
5以降								
							合計	18,000

No	R4年度補助金等名称	金額(千円)
1	個人番号カード交付事務費補助金	18,000
2		
3		
4		
5以降		
合計		18,000

事業要員	正規職員	1
	会計年度職員	0
	※所要時間	0

CHECK(評価)

法令等により実施することが義務付けられているか。(1はい・0いいえ) <input checked="" type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ	改善を行い、コストの削減を図っているのか。(2節減できている・1横ばい・0増加している) <input type="radio"/> 節減できている <input type="radio"/> 横ばい <input checked="" type="radio"/> 増加している
行政が実施すべき事業か。(1はい・0いいえ) <input checked="" type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ	デジタル技術を活用するなど業務効率は向上しているのか。(2向上している・1横ばい・0低下している) <input checked="" type="radio"/> 向上している <input type="radio"/> 横ばい <input type="radio"/> 低下している
住民等のニーズは増えているか。(2増加する見込み・1横ばい・0減少する見込み) <input checked="" type="radio"/> 増加する見込み <input type="radio"/> 横ばい <input type="radio"/> 減少する見込み	業務プロセス(進め方・手続き)の向上を図っているのか。(2向上している・1横ばい・0低下している) <input checked="" type="radio"/> 向上している <input type="radio"/> 横ばい <input type="radio"/> 低下している
国・県または民間のサービスと競合している事業があるか。(1ない・0ある) <input checked="" type="radio"/> ない <input type="radio"/> ある	市民団体や事業者による業務委託しているか。(1いる・0いない) <input checked="" type="radio"/> いる <input type="radio"/> いない
事務事業の中で、目的や概要が類似する事務事業があるか。(1ない・0ある) <input checked="" type="radio"/> ない <input type="radio"/> ある	財源(補助金等、受益者負担など)を確保しているか。(1いる・0いない) <input checked="" type="radio"/> いる <input type="radio"/> いない
合計点数	13
点数区分	0点~8点
次年度方向性の目安	事務改善または廃止・休止
判定	維持または事務改善

ACTION

今年度 R4方向性⇒	維持
取組内容	市民サービスの向上を図るため、コンビニでの各種証明書の発行が可能になるマイナンバーカードの啓発、普及促進に努める。また、国では、マイナンバーカードの健康保険証利用の本格的運用を開始する予定であり、交付円滑化計画に基づき、より一層の啓発、普及促進に努める。
来年度の実績	R3年度 市民サービスの向上を図るため、コンビニでの各種証明書の発行が可能になるマイナンバーカードの啓発、普及促進に努めた。事業所や公民館でのカード申請の出張受付を行うなど促進に努めた。また、休日や夜間にカード交付日を設け、カードを受け取りやすい環境整備を行った。
R3年度実績とR4年度の経過を踏まえた課題	コロナ禍で今年度は出張受付を行っていない現状であったが、感染防止対策を徹底しながらカード申請の出張受付の再開した。引き続きコロナ禍でのマイナンバーカードの普及啓発を行う。
実績と課題を踏まえたR5年度の変更点	事業所や公民館でのカード申請の出張受付、休日や夜間にカード交付日を設けカードを受け取りやすい環境整備を行い、申請しやすく受け取りやすい事業を実施する。
R5方向性⇒	維持
CHECK(次年度方向性の目安)とR5年度方向性が異なる場合には、その理由	

【提案型市民役事業実施】

年度	2019	2020	2021	2022	2023
取組選択	不可能	不可能	不可能	不可能	不可能
実施状況	未実施	未実施	未実施	未実施	未実施

R4年度事業名	市民役事業にかかる額(単位千円):	0
R5年度事業名	市民役事業にかかる額(単位千円):	0

取組可能な事業の詳細⇒

R4年度 事業名	窓口業務民間委託		
R3年度 事業名	窓口業務民間委託		
総合戦略 体系	512	世界のめがねの聖地SABAEの確立 に向けた組織強化	職員の資質向上 窓口サービスの向上

PLAN (計画)	部署名	市民窓口課		開始年度	2018	終了年度	9999
	目的	限られた財源と職員体制の中、市民サービスをより効率的・効果的に提供する。					
	概要	民間事業者に取り扱わせることができる窓口業務のうち、市民窓口課が所管している業務を民間事業者に委託し、窓口業務に従事している職員を正規職員のニーズが高い子育て支援や福祉部門に適正に配置し、業務改革・改善を行うことで、市役所全体としてサービス向上を図る。 民間業務受託者は、判断行為は許されていないため、市職員が常に審査・判断する。					
	コロナ対応 の取組	(R2年度～4年度) ・市から受託事業者へ、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、市民ホールの記載台、窓口カウンター等の消毒、業務委託従事者の手指消毒、マスク着用、飛沫防止アクリル板での接客等を徹底した。 ・窓口混雑緩和対策として、市民窓口課お渡し窓口の呼び出し状況(案内表示板ライブ配信)のWeb配信、市民ホール待合スペースの間隔を開ける等3密を避けるよう十分留意した。 ・Webにて呼び出し状況や交付状況が確認できる発券機導入を提案し、待合スペースの混雑化の解消に努めた。					
法令等 根拠	戸籍法、住基法、地方税法、番号法	実施 形態	内容	法令、通知に基づき、証明書、住所異動、届書の受付業務を民間に委託し窓口業務を効率的に実施する。			
現在	民間等委託(一部)						

DO (実施)	活動指標							
	指標名	単位	年度	2019	2020	2021	2022	2023
	※設定困難		目標値					
			実績値					
	成果指標							
	指標名	単位	年度	2019	2020	2021	2022	2023
	来庁者等満足度	%	目標値	80	80	80	85	85
			実績値	78.9	78.4	84.6		
	計算 根拠	来庁者等に窓口対応アンケート調査を実施し、回答者の「満足」の割合	達成率	98.6	98	105.8		
			実数値	987/1251	926/1181	946/1118		
		ランク	A	A	A			
前年度 ランク B、Cの 理由								

【単位:千円】

事業費	区分	2018	2019	2020	2021	2022	タイプ	会計	一般会計
	予算額	11,500	44,342	44,748	44,748	44,748		事業タイプ	単独事業
	決算額	10,984	44,341	44,748	44,748			経費区分	物件費

DO(実施)

No	款	項	目	事業	R4年度事業名	予算書額	うち事業額(千円)	
1	2	3	1	201	戸籍住民基本台帳事務諸経費	85,845	44,748	
2								
3								
4								
5以降								
							合計	44,748

No	R4年度補助金等名称	金額(千円)
1		
2		
3		
4		
5以降		
合計		0

事業要員	正規職員	4
	会計年度職員	0
	※所要時間	0

CHECK(評価)

法令等により実施することが義務付けられているか。(1はい・0いいえ) <input checked="" type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ	改善を行い、コストの削減を図っているのか。(2節減できている・1横ばい・0増加している) <input type="radio"/> 節減できている <input checked="" type="radio"/> 横ばい <input type="radio"/> 増加している
行政が実施すべき事業か。(1はい・0いいえ) <input checked="" type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ	デジタル技術を活用するなど業務効率は向上しているのか。(2向上している・1横ばい・0低下している) <input type="radio"/> 向上している <input checked="" type="radio"/> 横ばい <input type="radio"/> 低下している
住民等のニーズは増えているか。(2増加する見込み・1横ばい・0減少する見込み) <input type="radio"/> 増加する見込み <input checked="" type="radio"/> 横ばい <input type="radio"/> 減少する見込み	業務プロセス(進め方・手続き)の向上を図っているのか。(2向上している・1横ばい・0低下している) <input checked="" type="radio"/> 向上している <input type="radio"/> 横ばい <input type="radio"/> 低下している
国・県または民間のサービスと競合している事業があるか。(1ない・0ある) <input checked="" type="radio"/> ない <input type="radio"/> ある	市民団体や事業者による業務委託しているか。(1いる・0いない) <input checked="" type="radio"/> いる <input type="radio"/> いない
事務事業の中で、目的や概要が類似する事務事業があるか。(1ない・0ある) <input checked="" type="radio"/> ない <input type="radio"/> ある	財源(補助金等、受益者負担など)を確保しているか。(1いる・0いない) <input type="radio"/> いる <input checked="" type="radio"/> いない
合計点数	12
点数区分	0点~8点
次年度方向性の目安	事務改善または廃止・休止
判定	維持または事務改善
有効性	成果は目標を達成できているか。(2目標を達成できている・1進展している・0目標に向かっていない) <input checked="" type="radio"/> 目標を達成できている <input type="radio"/> 進展している <input type="radio"/> 目標に向かっていない

ACTION

今年度 R4方向性⇒ <b>維持</b>	取組内容 証明書発行関連業務、住民異動届出関連業務、戸籍届出関連業務、印鑑登録関連業務、郵送請求関連業務、個人番号カード等に関する業務等について、引き続き市民サービスの向上を図る。
来年度へ向けて R3年度実績	証明書発行関連業務、住民異動届出関連業務、戸籍届出関連業務、印鑑登録関連業務、郵送請求関連業務、個人番号カード等に関する業務等について、市民サービスの向上を図った。また、窓口職員の離職が続いたが、随時職員の補充がされているため、業務に支障はなかった。
R3年度実績とR4年度の経過を踏まえた課題	民間委託も4年目に入り従事者のスキルは多少向上しているが、市職員の助言や指導を必要とする業務も多く、依然、来庁者の待ち時間が短縮されているとは言い難い現状が続いている。いかにスムーズに業務を行えるか、委託業務従事者の一層の業務レベルアップ、市職員のレベル保持と事業終了に向けて窓口業務の手順の見直しが必要と考える。
実績と課題を踏まえたR5年度の変更点	令和5年度も引き続き市民サービスの向上を図るとともに、委託業務従事者の一層の業務レベルアップ、市職員のレベル保持に努め、令和5年12月の事業終了を、3か月期間延長し、令和6年3月の事業終了に向けて窓口業務手順の見直しと市職員の育成を行う。
R5方向性⇒ <b>事務改善(手段・サービス水準の見直し)</b>	CHECK(次年度方向性の目安)とR5年度方向性が異なる場合には、その理由

【提案型市民役事業実施】

年度	2019	2020	2021	2022	2023
取組選択	不可能	不可能	不可能	不可能	不可能
実施状況	未実施	未実施	未実施	未実施	未実施

R4年度事業名	市民主役事業にかかる額(単位千円): 0
R5年度事業名	市民主役事業にかかる額(単位千円): 0

取組可能な事業の詳細⇒

R4年度 事業名	行政証明書交付サービス事業
R3年度 事業名	行政証明書交付サービス導入事業

総合戦略 体系	451	安心で快適に暮らせるまちの創造	デジタルファーストの推進	デジタルガバメントの実現
------------	-----	-----------------	--------------	--------------

PLAN (計画)	部署名	市民窓口課		開始年度	2020	終了年度	2025
	目的	住民票等の証明書をコンビニエンスストアに設置されているマルチコピー機(キオスク端末)により交付することにより、土日を含む6:30~23:00の間証明書が取れるようになり市民の利便性が向上する。 また、市民ホールにコンビニエンスストアと同じマルチコピー機を設置し、コンビニ交付を利用したことのない市民へのコンビニ交付サービスの利用促進を図る。 また、マイナンバーカードのメリットを体感してもらい、マイナンバーカードの取得促進を図る。					
	概要	平成29年4月から住民票・印鑑証明、同年7月からは税関係証明書・戸籍関係証明書のコンビニエンスストアでのコンビニ交付サービスを開始、令和2年12月から市民ホールにコンビニエンスストアと同じマルチコピー機を設置し、コンビニ交付サービスを行う。					
	コロナ対応 の取組	(R2年度)(R3年度) 住民票等の証明書を市役所の窓口ではなくマルチコピー機で取得することにより、対面機会の減少と市役所での滞留時間の減少が図れる。 (R4年度) 住民票等の証明書がマルチコピー機で取得できることの啓発を積極的に行い、対面機会の減少と市役所での滞留時間の減少が図る。					
	法令等 根拠 現在	戸籍法、住基法、地方税法	実施 形態	内容	コンビニ事業者には、J-Lisを通じて手数料を支払っている。市民ホールに設置のマルチコピー機は、市がコンビニ事業者となり証明書交付サービスを行っている。		

DO (実施)	活動指標								
	指標名		単位	年度	2019	2020	2021	2022	2023
	マルチコピー機利用促進啓発		回数	目標値			5	5	5
				実績値			5		
	成果指標								
	指標名		単位	年度	2019	2020	2021	2022	2023
	マルチコピー機証明書発行率(市民ホール)		%	目標値			1	2	2
				実績値			1.7		
	計算 根拠	マルチコピー機証明書発行率/証明書発行件数 マルチコピー機:市民ホール設置 証明書発行件数:マルチコピー機で発行できる証明件数+マルチコピー機		達成率			170		
				実数値			967/56,579		
		ランク				A			
前年度 ランク B、Cの 理由									

【単位:千円】

事業費	区分	2018	2019	2020	2021	2022	タイプ	会計	一般会計
	予算額			952	990	4,663		事業タイプ	単独事業
	決算額			299	957			経費区分	物件費

DO(実施)

No	款	項	目	事業	R4年度事業名	予算書額	うち事業額(千円)	
1	2	3	1	201	戸籍住民基本台帳事務諸経費	85,845	4,663	
2								
3								
4								
5以降								
							合計	4,663

No	R4年度補助金等名称	金額(千円)
1		
2		
3		
4		
5以降		
合計		0

事業要員	正規職員	0.1
	会計年度職員	
	※所要時間	0

CHECK(評価)

法令等により実施することが義務付けられているか。(1はい・0いいえ) <input type="radio"/> はい <input checked="" type="radio"/> いいえ	改善を行い、コストの削減を図っているのか。(2節減できている・1横ばい・0増加している) <input type="radio"/> 節減できている <input checked="" type="radio"/> 横ばい <input type="radio"/> 増加している
行政が実施すべき事業か。(1はい・0いいえ) <input checked="" type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ	デジタル技術を活用するなど業務効率は向上しているのか。(2向上している・1横ばい・0低下している) <input type="radio"/> 向上している <input checked="" type="radio"/> 横ばい <input type="radio"/> 低下している
住民等のニーズは増えているか。(2増加する見込み・1横ばい・0減少する見込み) <input checked="" type="radio"/> 増加する見込み <input type="radio"/> 横ばい <input type="radio"/> 減少する見込み	業務プロセス(進め方・手続き)の向上を図っているのか。(2向上している・1横ばい・0低下している) <input type="radio"/> 向上している <input checked="" type="radio"/> 横ばい <input type="radio"/> 低下している
国・県または民間のサービスと競合している事業があるか。(1ない・0ある) <input type="radio"/> ない <input checked="" type="radio"/> ある	市民団体や事業者による業務委託しているか。(1いる・0いない) <input checked="" type="radio"/> いる <input type="radio"/> いない
事務事業の中で、目的や概要が類似する事務事業があるか。(1ない・0ある) <input checked="" type="radio"/> ない <input type="radio"/> ある	財源(補助金等、受益者負担など)を確保しているか。(1いる・0いない) <input type="radio"/> いる <input checked="" type="radio"/> いない
合計点数	9
点数区分	0点~8点
次年度方向性の目安	事務改善または廃止・休止
判定	維持または事務改善

ACTION

今年度 R4方向性⇒ <input type="text" value="維持"/>	取組内容 引き続き、マルチコピー機利用した証明書交付サービスを行い、コンビニ交付を利用したことのない市民へのコンビニ交付の利用促進とマイナンバーカードの取得促進を図る。
来年度へ向けて	R3年度実績 令和2年12月から市民ホールにコンビニと同じマルチコピー機を設置し、証明書交付サービスを行い、コンビニ交付を利用したことのない市民への利用促進とマイナンバーカードの取得促進を図った。
	R3年度実績とR4年度の経過を踏まえた課題 庁内設置端末の利用者数は横這いであるが、コンビニ交付は全体は増加している。引き続きコンビニ交付の利便性をPRすることが必要。
	実績と課題を踏まえたR5年度の変更点 引き続きマイナンバーカード取得メリットの一つであるコンビニ交付の利便性をPRし、さらにカード取得促進を図る。
R5方向性⇒ <input type="text" value="維持"/>	CHECK(次年度方向性の目安)とR5年度方向性が異なる場合には、その理由

【提案型市民役事業実施】

年度	2019	2020	2021	2022	2023
取組選択	不可能	不可能	不可能	不可能	不可能
実施状況	未実施	未実施	未実施	未実施	未実施

R4年度事業名	市民役事業にかかる額(単位千円): <input type="text" value="0"/>
R5年度事業名	市民役事業にかかる額(単位千円): <input type="text" value="0"/>

取組可能な事業の詳細⇒