

R6年度事業名	軽自動車税納税証明書発行システム
R5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	512	体制・組織強化の取組	体制・組織強化の取組	窓口サービスの向上
--------	-----	------------	------------	-----------

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（2019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。					
	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					

	活動指標								
	指標名		単位	年度	2021	2022	2023	2024	2025
	※設定困難			目標値					
				実績値					
	成果指標								
	指標名		単位	年度	2021	2022	2023	2024	2025
	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	40	20
				実績値	90	90.8	78.6	65.7	
	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	100.9	87.3	164.3	
				実数値	5,054/5,614	4,533/4,991	1,285/1,634	659/1,003	
				ランク	A	A	B		
	前年度 ランク B、Cの 理由	軽自動車納付確認システム(軽JNKS)のスタートにより、令和5年度全体の証明書発行件数が令和4年度の約3割に減少している。そのうち、窓口でのみ発行できる件数が多いため。							

DO実施

事業費	区分	2020	2021	2022	2023	2024	タイプ	会計	一般会計
	予算額	268	268	268	268	268		事業タイ	単独事業
	決算額	268	268	268	268	268		経費区分	物件費

歳出予算	No	款	項	目	事業	R6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	88,513	268
	2							
	3							
	4							
	5以降							
							合計	268

補助金等	No	R6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)	☒ はい ☐ いいえ		
行政が実施すべき事業か。 (1はい・0いいえ)	☒ はい ☐ 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)	☐ 増加する見込み ☐ 横ばい ☒ 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)	☒ ない ☐ 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)	☒ ない ☐ ある		
合計 点数	点数区分	次年度方向性の 目安	判定
10	0点～8点	事務改善または 廃止・休止	維持または事務改善
	9点～16点	維持または 事務改善	

効率性	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)	☐ 節減できている ☒ 横ばい ☐ 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)	☒ 向上している ☐ 横ばい ☐ 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)	☐ 向上している ☒ 横ばい ☐ 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)	☐ いる ☒ いない
有効性	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)	☐ いる ☒ 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)	☒ 目標を達成できている ☐ 進展している ☐ 目標に向かっていない

ACTION

今年度	R6方向性⇒	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。	

来年度へ向けて	R5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。
	R5年度実績とR6年度の経過を踏まえた課題	令和5年1月から軽自動車税納付確認システム(軽JNKS)のスタートにより、軽自動車検査協会での継続検査用の納税証明の提示が不要となり、本システムから発行する件数は、令和4年度4,553件→令和5年度1,285件に減少した。次年度以降については、発行件数の推移から状況を見極めていく。
	実績と課題を踏まえたR7年度の変更点	保守契約が令和7年3月末で終了するため、発行件数の推移を見ながら機器更新を行うか判断する。
	R7方向性⇒	維持
	CHECK(次年度方向性の目安)とR7年度方向性が異なる場合には、その理由	

【提案型市民主役事業実施】					
年度	2021	2022	2023	2024	2025
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

R6年度事業名	市民主役事業にかかる額(単位千円):	0
R7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⇒

R6年度 事業名	個人番号カード交付事業
R5年度 事業名	個人番号カード交付事業

総合戦略 体系	512	体制・組織強化の取組	体制・組織強化の取組	窓口サービスの向上
------------	-----	------------	------------	-----------

P L A N 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）カードの交付を行う。 ※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				
	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）				

活動指標								
指標名		単位	年度	2021	2022	2023	2024	2025
事業所や個人宅等への出張受付回数		回	目標値	10	25	50	25	25
			実績値	24	260	29	6	
成果指標								
指標名		単位	年度	2021	2022	2023	2024	2025
マイナンバーカード交付率(2023まで)		%	目標値	33	60	75		
			実績値	38.95	67.13	79.68		
計算 根拠	交付数/人口	達成率	118.0	111.9	106.2			
		実数値	27,006/69,334	46,590/69,400	54,873/68,863			
マイナンバーカード保有率(2024から)		%	目標値				76	77
			実績値			76.3	81.4	
計算 根拠	保有者数/人口	達成率				107.1		
		実数値			52,524/68,863	55,676/68,402		
			ランク	A	A	A		
前年度 ランク B、Cの 理由								

DO実施

事業費	区分	2020	2021	2022	2023	2024	タイプ	会計	一般会計
	予算額	49,619	44,922	46,738	24,593	12,223		事業タイ	補助(国)事業
	決算額	29,777	37,242	25,420	22,044	12,223		経費区分	補助費等

歳出予算	No	款	項	目	事業	R6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	88,513	11,448
	2							
	3							
	4							
	5以降							
							合計	11,448

補助金等	No	R6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(国10/10)		11,448
	2			
	3			
	4			
5以降				
		合計	11,448	

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)	☒ はい ☐ いいえ		
行政が実施すべき事業か。 (1はい・0いいえ)	☒ はい ☐ 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)	☒ 増加する見込み ☐ 横ばい ☐ 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)	☒ ない ☐ 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)	☒ ない ☐ ある		
合計 点数	点数区分	次年度方向性の 目安	判定
13	0点～8点	事務改善または 廃止・休止	維持または事務改善
	9点～16点	維持または 事務改善	

効率性	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)	☐ 節減できている ☒ 横ばい ☐ 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)	☐ 向上している ☒ 横ばい ☐ 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)	☐ 向上している ☒ 横ばい ☐ 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)	☒ いる ☐ いない
有効性	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)	☒ いる ☐ 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)	☒ 目標を達成できている ☐ 進展している ☐ 目標に向かっていない

ACTION

今年度	R6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本年12月から開始する予定であり、より一層の啓発、普及促進に努める。	

来年度へ向けて	R5年度の実績	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。 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、外出が困難な住民の個人宅出張受付を行った。
	R5年度実績とR6年度の経過を踏まえた課題 国のマイナポイント事業終了で申請数が減少しており、個人宅での出張申請を行うなど、きめ細やかな申請体制を整える。カード交付から5回目の誕生日を迎え、電子証明書の更新が必要となる住民への対応体制を整える。	
	実績と課題を踏まえたR7年度の変更点 外出困難者の個人宅へのカード申請の出張受付や、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。	
	R7方向性⇒	維持
	CHECK(次年度方向性の目安)とR7年度方向性が異なる場合には、その理由	

【提案型市民主役事業実施】					
年度	2021	2022	2023	2024	2025
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

R6年度事業名	市民主役事業にかかる額(単位千円):		0
R7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⇒

R6年度 事業名	コンビニ交付サービス事業
R5年度 事業名	コンビニ交付サービス事業

総合戦略 体系	512	体制・組織強化の取組	体制・組織強化の取組	窓口サービスの向上
------------	-----	------------	------------	-----------

PLAN計画

部署名	市民窓口課		開始年度	2017	終了年度	9999
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。 令和4年12月から令和7年3月まで証明発行手数料を150円減額し利用促進を図る。					
法令等根拠	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。	
現在	市直営					

D O 実 施	活動指標								
	指標名		単位	年度	2021	2022	2023	2024	2025
	マルチコピー機利用促進啓発		回数	目標値	5	5	5	2	1
				実績値	5	1	1	1	
	成果指標								
	指標名		単位	年度	2021	2022	2023	2024	2025
	マルチコピー機証明書発行率		%	目標値	1	2	25	30	30
				実績値	1.7	20.2	35.5	37.3	
	計算 根拠	マルチコピー機証明書発行率/証明書発行件数 証明書発行件数:マルチコピー機で発行可能な窓口証明件数+マルチコピー機発行件数		達成率	170	1010	142	124	
				実数値	967/56,579	13,151/65,021	22,816/64,292	23,089/61,891	
			ランク	A	A	A			
前年度 ランク B、Cの 理由									

DO実施

事業費	区分	2020	2021	2022	2023	2024	タイプ	会計	一般会計
	予算額	952	990	5,362	6,451	8,148		事業タイプ	単独事業
	決算額	299	957	5,362	6,258	6,545		経費区分	物件費

歳出予算	No	款	項	目	事業	R6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	88,513	8,148
	2							
	3							
	4							
	5以降							
							合計	8,148

補助金等	No	R6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) ☐ はい ☒ いいえ				効率性 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) ☐ 節減できている ☐ 横ばい ☒ 増加している
行政が実施すべき事業か。 (1はい・0いいえ) ☒ はい ☐ 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) ☒ 増加する見込み ☐ 横ばい ☐ 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) ☒ ない ☐ 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) ☒ ない ☐ ある				
合計 点数	点数区分	次年度方向性の 目安	判定	有効性 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) ☐ いる ☒ いない
10	0点～8点 9点～16点	事務改善または 廃止・休止 維持または 事務改善	維持または事務改善	

ACTION

今年度	R6方向性⇒	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	R5年度の実績	令和4年12月からコンビニでの発行手数料を窓口に比べ150円減額するなど、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。
	R5年度実績とR6年度の経過を踏まえた課題	窓口来庁者に手数料減額を伝えて庁内設置端末の利用を促し利用者数が増加している。また、コンビニ交付全体でも増加している。引き続きコンビニ交付の利便性をPRする。
	実績と課題を踏まえたR7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。
	R7方向性⇒	維持
	CHECK(次年度方向性の目安)とR7年度方向性が異なる場合には、その理由	

【提案型市民主役事業実施】					
年度	2021	2022	2023	2024	2025
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

取組可能な事業の詳細⇒

R6年度 事業名	市民主役事業にかかる額(単位千円):	0
R7年度 事業名	市民主役事業にかかる額(単位千円):	0

R6年度 事業名	書かない窓口事業
R5年度 事業名	書かない窓口事業

総合戦略 体系	512	体制・組織強化の取組	体制・組織強化の取組	窓口サービスの向上
------------	-----	------------	------------	-----------

P L A N 計 画	部署名	市民窓口課	開始年度	2022	終了年度	9999
	目的	市民の出生・死亡・婚姻・進学・就職など様々なライフイベントの際には住民異動届やそれに伴う手続きや証明書が必要になりますが、初めての来庁者や高齢者にとって、どれに、何を、どのように書けばよいのか、どこで手続きをすればいいのかわからないといったことや、住所・氏名などの同じことを何枚もの申請書に記入する必要があります。 システムを導入し、書かせない、迷わせない窓口として、市民の書く手間を極力省き、受付時間を短縮し市民サービスを向上します。				
	概要	住民異動支援システムを導入し住所異動の手続きの際に、OCRで転出証明書や運転免許証、在留カードなど券面から文字を読み取りデータ化、届書や申請書に転載、新住所等は、対面による聞き取りで職員が入力するため、市民の負担軽減と時間短縮を図る。 また、年齢判定や資格により手続きのガイダンスで申請書を作成し必要な手続きの漏れを防ぐ。				
	法令等 根拠			実施 形態	内 容	
	現在	民間等委託(全部)				

D O 実 施	活動指標								
	指標名		単位	年度	2021	2022	2023	2024	2025
	データ利活用庁内検討会実施回数		回	目標値		5	3	0	0
				実績値		1	3	0	
	成果指標								
	指標名		単位	年度	2021	2022	2023	2024	2025
	住民異動支援システム利用率		%	目標値		-	80	90	90
				実績値			85.2	92.8	
	計算 根拠	支援システム利用件数/住所異動件数		達成率			106.5	103.1	
				実数値			5,218/6,128	5,766/6,214	
			ランク		-	A			
前年度 ランク B、Cの 理由									

DO実施

事業費	区分	2020	2021	2022	2023	2024	タイプ	会計	一般会計
	予算額			14,500	2,174	2,237		事業タイプ	単独事業
	決算額			13,658	2,125	2,125		経費区分	物件費

歳出予算	No	款	項	目	事業	R6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	88,513	2,237
	2							
	3							
	4							
	5以降							
							合計	2,237

補助金等	No	R6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	2
	会計年度職員	0
	※所要時間	

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)	☐ はい ☒ いいえ
行政が実施すべき事業か。 (1はい・0いいえ)	☒ はい ☐ 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)	☒ 増加する見込み ☐ 横ばい ☐ 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)	☒ ない ☐ 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)	☒ ない ☐ ある
合計 点数	10
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

効率性	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)	☐ 節減できている ☒ 横ばい ☐ 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)	☐ 向上している ☒ 横ばい ☐ 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)	☐ 向上している ☒ 横ばい ☐ 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)	☒ いる ☐ いない
有効性	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)	☐ いる ☒ 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)	☐ 目標を達成できている ☒ 進展している ☐ 目標に向かっていない

ACTION

今年度	R6方向性⇒	維持
取組内容	住民異動支援システム導入による、住所異動に伴う各申請事務手続きについて関係各課がデータを使用できるよう努める。 また、混雑時に、記入方式と併用した場合のシステムへの入力等について職員負担を軽減する方法を検討する。	

来年度へ向けて	R5年度の実績	令和5年2月にシステムを導入。住所異動をする市民が住民異動届を記入等の負担軽減を図った。繁忙期においては、システム利用と従来の記入方式で対応し、住所異動手続きに係る時間の削減に努めた。
	R5年度実績とR6年度の経過を踏まえた課題	令和5年3月に運用を開始し、4月はほとんどの住民異動届をシステムを利用し作成するとともに、子ども医療等の関連帳票の印刷を行い、市民の負担軽減を図った。関係課とのデータ利用検討会を開催し可能な課から利用を開始した。 引き続きシステム操作の習熟度を高め、繁忙期であってもシステムを利用した業務が出来るように取り組む。
	実績と課題を踏まえたR7年度の変更点	令和6年度からの窓口業務が直営体制となる際もスムーズに受付できる業務体制を整えることができた。引き続きシステム操作の習熟度を高め、繁忙期であってもシステムを利用した業務が出来るようにし、市民の負担軽減を図る。今後も他課での利活用を促す。
	R7方向性⇒	維持
	CHECK(次年度方向性の目安)とR7年度方向性が異なる場合には、その理由	

【提案型市民主役事業実施】					
年度	2021	2022	2023	2024	2025
取組選択		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

取組可能な事業の詳細⇒

R6年度事業名	市民主役事業にかかる額(単位千円):	0
R7年度事業名	市民主役事業にかかる額(単位千円):	0