令和03年度日進市事務事業評価シート

大事業名	総合案内・証明書等発行事業				コード	06300500-0401	
中事業名	総合案内・証明書等発行事業				計画区分	―	
担当部等	健康福祉部			担当課等	市民課		
総合計画		コード	名　　称	予算科目		コード	名　　称
	基本目標	06	地域の自治力と行政経営力を高める		会計	1	一般会計
	基本施策	30	行政運営		款	02	総務費
	主要施策	05	市民満足度が高く効率的かつ迅速な市民サービスの提供		項	03	戸籍住民基本台帳費
					目	01	戸籍住民基本台帳費
					大	04	総合案内・証明書等発行事業
					中	01	総合案内・証明書等発行事業
根拠法令・条例等	住民基本台帳法、戸籍法、日進市印鑑条例						
基本計画等							

1　事業概要「PLAN（計画）」

事務事業の概要	各種証明書（戸籍、住民票、印鑑登録証明書等）の受付から審査、発行、手数料の徴収に至るまでの事務を個人情報に配慮し正確に行う。また、来庁者が目的を達成するために速やかに到達できるよう、総合案内においてより丁寧な案内を図ることができるようサービスの向上に努める。
対象	全市民
意図（目的）	来庁者の目的に対応できる窓口へ迅速に到達できるよう、総合案内において目的を確認するとともに担当部署へ速やかな案内を行う。
手段	他課の事業及びアンケート等発送情報の共有、庁内掲示板を利用した各課への情報提供依頼、市ホームページや広報からの情報収集、各種証明書の受付・審査・発行、手数料の徴収

2　実施結果「DO（実施）」

事業費（千円）			H31予算額	H31決算額	R2予算額	R2決算額	R3予算額	R3決算額	R4予算額
			18,080	17,951	29,390	29,629	39,575	38,919	46,564
財源内訳	特定財源	国庫支出金	0	0	0	0	0	0	0
		県支出金	0	0	0	0	0	0	0
		地方債	0	0	0	0	0	0	0
		その他	14,932	14,671	15,037	14,660	25,237	14,609	25,199
	一般財源		3,148	3,280	14,353	14,969	14,338	24,310	21,365

令和03年度日進市事務事業評価シート

○令和 3年度に記載した具体的な改善内容

令和 3年度に実施する具体的な改善内容	住民票等のコンビニ交付を実施し、市民サービスの向上及び窓口の混雑緩和を図る。案内業務委託事業者との打合せを毎月実施し、問題点や疑義案件等について協議を行い、案内業務及び証明発行業務について、更なる市民サービスの向上を図っていく。
今後（１～３年以内）実施可能な改善内容	引き続き案内業務委託事業者との協議を継続的に行い業務の改善等に努めていくと共に、フロアマネージャーの配置について、案内業務委託事業者と調整し、更なる充実を図っていく。

令和 3年度に取り組んだこと	住民票等のコンビニ交付を実施し、市民サービスの向上及び窓口の混雑緩和を図った。案内業務委託事業者との打合せを毎月実施し、問題点や疑義案件等について協議を行い、案内業務及び証明発行業務について、更なる市民サービスの向上を図った。その中の一つとして、事業者と調整の上、フロアマネージャーを配置し、案内業務の充実を図った。

成果	住民票等のコンビニ交付の実施により、約3カ月で1,900件あまりの証明書等を交付し、窓口の混雑緩和を実現した。案内業務委託事業者との打合せを毎月実施して、調整の上、フロアマネージャーを配置し、案内業務を充実させた。
課題	繁忙期や週明けには証明書の発行申請や住所異動等で来庁者が多く、また、マイナンバーカードのポイントの付与が新たに始まる時期に合わせて、マイナンバーカードの交付手続等のために来庁者の増加が予想される。住民票等のコンビニ交付及び休日証明書発行窓口業務について、利用状況を調査し、実態に応じて見直しを実施することが必要である。

３　事業の分析「CHECK（評価）」

評価結果	B	現状のまま継続	前年度評価結果	B
評価の理由	事業の委託化により、職員の人事異動に伴う業務の停滞を防ぐとともに、安定したサービスの提供を維持している。住民票等のコンビニ交付の実施、フロアマネージャーの設置等により、市民サービスの向上や窓口の混雑緩和が図られている。			

４　今後の方向性「ACTION（改善）」

令和 4年度に実施する具体的な改善内容		住民票等のコンビニ交付及び休日証明書発行窓口業務について、利用状況を調査し、必要に応じて見直しを実施する。キオスク端末の庁舎内設置の有用性・可能性について検討する。案内業務委託事業者との打合せは、引き続き毎月実施し、問題点や疑義案件等について協議を行い、案内業務及び証明発行業務について、更なる市民サービスの向上や窓口の混雑緩和を図っていく。			
今後の方向性	成果	○拡充	●維持	○縮小	○休廃止
	コスト投入	○拡大	●維持	○縮小	○皆減
今後（１～３年以内）実施可能な改善内容		引き続き案内業務委託事業者との協議を継続的に行い、業務の改善等に努めていくと共に、キオスク端末の庁舎内設置等、更なる市民サービスの向上や窓口の混雑緩和のための方策を検討する。			

【アウトプット指標】

指標名	全案内件数（市役所関連業務及び施設利用案内）					単位	件
指標データ	H31年度		R2年度		R3年度		R4年度
	目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標
	25,000.00	19,324.00	25,000.00	25,038.00	26,000.00	33,401.00	34,000.00

【アウトカム指標】

指標名	全案内件数に対して即時に案内ができた件数の割合					単位	%
指標データ	H31年度		R2年度		R3年度		R4年度
	目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標
	100.00	99.64	100.00	99.72	100.00	99.91	100.00
式	即時に案内できた件数／全案内件数×100						
指標の狙い	即時に案内できた件数が上昇することで、総合案内としての機能が充実している指標として利用できる。						

令和03年度日進市事務事業評価シート

【アウトプット指標２】

指標名	証明書等発行件数					単位	件
指標データ	H31年度		R2年度		R3年度		R4年度
	目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標
	100,000.00	93,126.00	100,000.00	91,355.00	100,000.00	86,920.00	90,000.00

【アウトカム指標２】

指標名	１０分以内で証明書等を発行できた割合					単位	%
指標データ	H31年度		R2年度		R3年度		R4年度
	目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標
	100.00	99.68	100.00	99.87	100.00	99.93	100.00
式	（証明書等発行件数ー証明書等発行時に10分以上かかった件数）／証明書等発行件数×100						
指標の狙い	過去の経験と実績により苦情とならない待ち時間で発行できるようにする指標とする。						