

長久手市行政評価票（A票：事業評価票）

事業番号	9	—	事業名	行政サービスコーナー管理事業	担当部課	総務部市民課
------	---	---	-----	----------------	------	--------

基本情報	総合計画	基本方針	5	みんなの力を集結する自治と協働のまち	会計	1	一般会計
		分野別項目	5	合理的で効果的な行政運営を行う	款	2	総務費
		施策の進め方	—		項	1	総務管理費
	まちづくり 行程表	フラッグ	F1	「つながり」～一人ひとりに役割と居場所があるまち～	目	15	行政サービスコーナー管理費
		政策分類	2	住民サービスを向上させる	大事業	2	行政サービスコーナー管理事業
	その他(関係法令、要綱等)	—					
事業開始の背景、経緯等	市民から住民票等が交付できる市役所出張所の要望があったため、平成12年11月1日にアピタ長久手店内に行政サービスコーナーを開所することとなった。						

事業目的等	事業内容	(どのような事業なのか) ・ 市民課の出先機関としてアピタ長久手店1階に長久手市サービスコーナー(Nピア)を設置 ・ 住民票等各種証明書の交付、市発行の書籍等の販売、文化の家のチケット等の販売、市等の行事のパンフレット等の配布及び情報提供 ・ 毎日(年末年始及びアピタ定休日を除く)午前10時から午後7時まで開設し、開庁時間に来庁できない市民等も利用できる。					
	事業対象	(誰、何を対象にしているか) 市民等					
	事業意図	(対象をどのような状態にしたいか) 仕事などで市役所の開庁時間に来庁できない市民等の利便性の向上を図る。					
	事業を構成する事務事業	① 行政サービスコーナー管理事業	現状維持	④			
	②		⑤				
	③		⑥				

コスト推移	項目	単位	区分	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
	事業費(A)	千円		予算				9,688
決算							9,156	10,139
人件費(B)	千円		決算				12,794	12,959
総コスト(A)+(B)	千円		決算				21,950	23,098

成果推移	成果指標	単位	区分	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	
	A 各種証明書の交付件数及び書籍、チケット等の販売件数	件		目標	17,500	21,000	17,200	16,100	15,500
				実績	19,335	15,526	16,150	15,338	
	B 市役所開庁時間の各種証明書等交付販売の割合	%		目標	—	—	—	12	12
実績				12	12	12	12		
C			目標						
			実績						

【指標の説明】(指標の設定根拠、数値目標の設定根拠など)

A 人口が増加していることにより申請件数の増加が見込まれる。前年度実績×平均伸び率11%(地番変更証明を除く)。
平成29年度からは、前年度実績×人口伸び率(地番変更証明を除く。)

B 市役所、Nピア及び文化の家の証明書等交付件数の内、Nピアでの市役所開庁時の交付件数の割合。

C

環境変化	他市町での取組状況や事業を取り巻く環境変化	(他市町における同様の取組での特徴的な点、制度の変更、ニーズの変化、技術の変化など) 出張所: 日進市、瀬戸市、東郷町、豊田市、みよし市 コンビニ交付実施: 瀬戸市、尾張旭市、豊田市、みよし市 文化の家でも同様に住民票等の各種証明書を発行している。(平成28年度実績1,618件、内閉庁時810件)
------	-----------------------	--

評価	目標達成状況	(成果指標等の目標に対する達成状況や進捗状況など) 目標をおおむね達成することができた。
	事務事業全体を見た課題	(構成している事務事業それぞれの評価を踏まえ、全体的な課題を整理) 以前から長久手市に在住している市民等にはある程度浸透しているが、長久手市に転入した方等に対してのPRが不足している。また、目標設定が現実的ではなく、平成29年からコンビニ交付サービス事業も開始するため、目標の見直しが必要と考える。

今後	今後の方向性	(事業の成果を高めるための事務事業の方向性) 平成29年4月5日から住民票等のコンビニ交付サービス事業が始まり、サービスコーナー事業と重複する部分はあるが、マイナンバーカードの普及率が約10%であること、また市民の方の中には、直接相談ができるNピアの利用を考えている方もいるため、業務を整理する必要があると考える。
	中長期の目標	(いつごろまでに事業をどのような状態にしたいか) 店舗もアピタ長久手店の2階から1階に移転し、利用しやすくなったため、今まで以上に利用していただきたい。

長久手市行政評価票（B票：事務事業評価票）

		事業名		行政サービスコーナー管理事業									
番号	①	事務事業名	行政サービスコーナー管理事業	款	2	項	1	目	15	大事業	2	中事業	1
事務事業の期間	事務事業開始年度		平成12年度			終了（予定）年度		—					

1. 事務事業の目的

対象・手段	<p>（誰、何に対し、何をどのように実施しているのか）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市内外の市民等に、住民票、戸籍謄抄本等各種証明書の交付 ・市発行の書籍等の販売、文化の家のチケット等の販売及び市等の行事のパンフレット等配布、情報提供 ・毎日（年末年始及びアピタ定休日を除く）午前10時から午後7時までと市役所の閉庁時間も開設し、市役所開庁時間に来庁できない市民等が利用している。
意図	<p>（対象をどのような状態にしたいか）</p> <p>仕事、所用等で開庁時間に来庁できない市民等の利便性の向上を図る。</p>

2. コスト推移

項目	単位	区分	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
事業費	千円	予算			9,688	9,897	8,656
		決算			9,156	10,139	

3. 活動推移

活動指標	単位	区分	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
各種証明書の発行件数及び書籍、チケット等の販売件数	件	目標	17,500	21,000	17,200	16,100	16,700
		実績	19,335	15,526	16,150	15,338	
市役所開庁時間の各種証明書等発行販売の割合	%	目標	—	—	—	12	12
		実績	12	12	12	12	

4. 事務事業を取り巻く環境変化

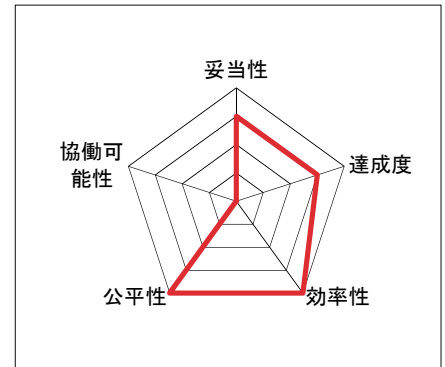
<p>（制度の変更、ニーズの変化、技術の変化など）</p> <p>マイナンバー制度が開始し、住民票等の取扱いをこれまで以上に厳格に行わなければならない。 また、平成29年4月5日からコンビニ交付サービス事業が始まり、各種証明書がコンビニで取得できるようになったため、利用促進のPR活動も重要となっている。</p>
--

5. 前年度からの改善状況

<p><参考：前年度の事務事業評価のコメント></p> <p>平成29年4月から住民票等のコンビニ交付サービス事業を実施する予定としているが、サービスコーナー事業と重複する部分があるため、整理が必要である。</p>
<p>（何をどのような状態に改善したのか）</p> <p>平成29年1月にアピタ長久手店の2階から1階に移設するのに伴い、利用実態に合わせ、業務をスリム化した。</p>

6. 評価

項目	評価
妥当性	3
達成度	3
効率性	4
公平性	4
協働可能性	—



【アピールポイント】

<p>（活動内容でアピールしたいこと、良かったことなど）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市役所閉庁時間に証明書等の交付ができる（土日祝日含む） ・市役所以外でマイナンバー入りの住民票を交付することができる。
--

【ウイークポイント】

<p>（活動内容で失敗したこと、改善が必要なことなど）</p> <p>平成29年1月にアピタ長久手店の2Fから1Fに移設し、HPや広報等でお知らせしたが、一部市民から「場所がわからない」等のご意見をいただいた。長期的な周知が必要であると考えます。</p>

7. 今後の方向性

現状維持

【コメント】

<p>（改善の方法、今後の具体的展開など）</p> <p>平成29年4月5日から住民票等のコンビニ交付サービス事業が始まり、サービスコーナー事業と重複する部分はあるが、マイナンバーカードの普及率が約10%であること、また市民の方の中には、直接相談ができるNピアの利用を考えている方もいるため、しばらくの間は、現状の業務を継続して行っていく必要がある。 また、本業務ではないが、同種サービスを行っている文化の家の交付業務については利用件数等把握し、証明書発行業務の継続を検討する必要があると考えます。</p>
