

①

行政サービス
コーナー管理事業
【市民課】

資料

外部評価実施日：令和元年7月30日（火）

令和元年度“「長久手市役所の仕事」通知表”の作成 ～長久手市行政評価・外部評価～

行政サービスコーナー管理事業

総務部 市民課

まちづくり、まずは笑顔でこんにちは

長久手市はあいさつ運動に取り組んでいます

1

1 事業概要（A票）

◆事業の名称

行政サービスコーナー管理事業

◆事業の開始の背景、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。

2

2 事業の実施体制（A票）

◆組織体制、人員

平成31年3月31日時点



3

3(1) 事業目的等（A票）

◆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を毎日（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。

◆事業対象（誰、何を対象にしているか）

市民

4

3(2) 事業目的等 (A票)

◆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 (B票)

① 行政サービスコーナー管理事業

②

③

5

4 事務事業の目的・活動状況【事務事業①】 (B票)

◆事業を構成する事務事業

行政サービスコーナー管理事業

◆目的 (対象・手段、意図)

・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
所の開庁時間も開設し、市役所開庁時間に来庁できない市民等が利用してい
る。
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。

◆事務事業の活動状況

各種証明書の発行、文化の家チケット及び市刊
行物の販売

6

4 事務事業の目的・活動状況【事務事業①】 (B票)

◆前年度からの改善状況

来場者に対し、適切なサービスを提供できるようにするため、従事者に対し、個人情報取り扱いについて再度周知し、認識を徹底した。

◆事務事業の評価

(前年度コメント) 証明書のコンビニ交付サービス事業を開始し、サービスコーナー事業と重複する部分があるが、マイナンバーカードの普及率が約12%と低いこと、また市民の中には、直接相談ができるNピアの方が利用しやすいと考える方もいるため、当分は現状の業務を継続していく必要がある。

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も、利用実態を把握し、業務の継続を検討する必要があると考える。

7

4 事務事業の目的・活動状況【事務事業①】 (B票)

◆協働可能性について

・市民参加の延べ人数

—

・協働の状況

住民票・戸籍及び印鑑登録証明の交付に際し、対応者に専門性が必要な業務であるため、市民参加は困難である。

8

4 事務事業の評価・今後の方向性【事務事業①】 (B票)

◆活動エピソード

・市役所閉庁時間に証明書等の交付ができる。(土日祝日を含む。)
・大型ショッピングセンター内にサービスコーナーがあるため、駐車場が豊富にあり、リニモ杖ヶ池公園駅とも直結している立地であるため、アクセスしやすく、また、買い物のついでに利用できるため利便性に定評がある。

◆改善ポイント

証明書のコンビニ交付サービス事業を開始し、サービスコーナー事業と重複する部分があるが、マイナンバーカードの普及率が約14%であり、また市民の中には、直接相談ができるNピアの方が利用しやすいと考える方もいるため、当分は現状の業務を継続していく必要がある。その際、住民票や戸籍・印鑑証明についてはもちろんのこと、市に関する幅広い問い合わせに対応できるよう、従事者の専門性及び接客技術の向上を図ることができるよう検討する。

◆今後の方向性

改善・見直し

9

5 コスト (A票)

◆平成30年度事業費

8,191千円

◆平成30年度人件費

11,996千円

◆事業費の主な内訳

一般事務嘱託員報酬 3,763千円
サービスコーナー管理事務賃金 3,167千円
サービスコーナー借上料 996千円

10

6 事業の成果【成果指標①】 (A票)

◆事業の成果指標

各種証明書の交付件数及び書籍、チケット等の販売件数

◆事業の成果目標

14,700件

◆事業の成果実績

14,812件

◆成果指標、目標等の設定理由

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ことから、前年度実績×人口伸び率（地番変更証明を除く。）

11

6 事業の成果【成果指標②】 (A票)

◆事業の成果指標

市役所閉庁時間の証明交付割合

◆事業の成果目標

12.0%

◆事業の成果実績

12.9%

◆成果指標、目標等の設定理由

市役所、コンビニ交付サービス、Nピア及び文化の家の証明書等交付件数の内、Nピアでの市役所閉庁時の交付件数の割合。

12

7 環境変化（A票）

◆近隣市町の取組状況や事業を取り巻く環境変化

出張所：瀬戸市、豊田市、みよし市、豊明市、春日井市

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30年度実績1,382件、内閉庁時773件）

8 事業の評価（A票）

◆事業の目標達成状況

コストダウンを努力してきた結果、3年前と比較し、約100万円の減額を達成している。また、市役所閉庁時の実績は全体の約13%と高い割合で推移している。

◆事務事業全体を見た課題

コンビニ交付サービス事業が開始したものの、サービスコーナーの需要は減っていない。コンビニ交付件数・サービスコーナーの利用状況・マイナンバーカード発行状況を注視しながら、今後のサービスコーナーのあり方について検討していく。

9 事業の今後（A票）

◆事業の今後の方向性

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低いこと、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。

◆事業の中長期の目標

サービスコーナーがアピタ長久手店の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。

15

10 事業のまとめ

◆事業の課題など

当該事業を越えた範囲での課題ですが、証明書発行手段として、市役所・Nピア・文化の家・コンビニ交付の4手段を市民のみなさんに提供しています。うち、有人窓口が3つですが、これらの手段における証明書誤交付等防止を徹底することが課題です。

◆外部評価実施者に助言をもらいたいことなど

文化の家については、他の有人窓口の発行拠点と比較し、証明発行率が圧倒的に低く、発行可能範囲・拠点としての特性がいずれもNピアの範囲内であることから、費用対効果及び市民に対するの利便性についても検討の余地があると考えます。このような状況で拠点を整理していくことについてどう考えられるかご助言いただけましたら幸いです。

16

長久手市行政評価票（A票：事業評価票）

事業番号	014 -	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	第5次総合計画・基本方針	✓ みんなの力を結集する自治と協働のまち		会計区分	一般会計			
	まちづくり行程表・フラッグ	✓ 「つながり」～一人ひとりに役割と居場所があるまち～			予算区分(款 - 項 - 目)			
	第6次総合計画・基本目標	—		2-1-15 行政サービスコーナー管理費				
	法定受託事務の有無	—						
	その他(関係計画、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。						
	事業対象	(誰、何を対象にしているか) 市民						
	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(B票)	① 行政サービスコーナー管理事業	改善・見直し	④				
	②		⑤					
	③		⑥					
コスト推移	項目	単位	区分	27年度 (2015)	28年度 (2016)	29年度 (2017)	30年度 (2018)	元年度 (2019)
	事業費(A)	千円	予算	9,688	9,897	8,656	8,759	8,666
			決算	9,156	10,139	8,154	8,191	
	人件費(B)	千円	決算	12,794	12,959	13,488	11,996	
総コスト(A)+(B)	千円	決算	21,950	23,098	21,642	20,187		
成果推移	成果指標	単位	区分	27年度 (2015)	28年度 (2016)	29年度 (2017)	30年度 (2018)	元年度 (2019)
	A 証明交付件数+書籍・チケット販売件数	件	目標	17,200	16,100	15,500	14,700	15,090
			実績	16,150	15,338	14,434	14,812	
	B 市役所閉庁時間の証明交付割合	%	目標	-	12.0	12.0	12.0	12.9
			実績	12.0	12.0	12.5	12.9	
	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、コンビニ交付サービス、Nピア及び文化の家の証明書等交付件数の内、Nピアでの市役所閉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: 瀬戸市、豊田市、みよし市、豊明市、春日井市 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30年度実績1,382件、内閉庁時773件)						
	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) コストダウンを努力してきた結果、3年前と比較し、約100万円の減額を達成している。また、市役所閉庁時の実績は全体の約13%と高い割合で推移している。						
評価	過去5年間の振り返り	(過去5年間の事業の進捗状況、改善状況などの振り返り) 平成29年度からコンビニ交付サービス事業を開始したが、市役所閉庁時の実績割合が高い現状を踏まえると、まだサービスコーナーの需要は高いと考えている。(コンビニ交付証明書発行件数1,097件)						
	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) コンビニ交付サービス事業が開始したものの、サービスコーナーの需要は減っていない。、コンビニ交付件数・サービスコーナーの利用状況・マイナンバーカード発行状況を注視しながら、今後のサービスコーナーのあり方について検討していく。						
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低いこと、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) サービスコーナーがアピタ長久手店の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。						

内部意見	総合計画担当、財政担当、行政改革担当による意見	<ul style="list-style-type: none">・コンビニ交付が導入されたため、文化の家での証明書発行について、引き上げも検討してください。・コンビニ交付の導入を踏まえ、Nピア及び文化の家での住民票等の交付について、統合、再編を検討してください。
------	-------------------------	--

長久手市行政評価票（B票：事務事業評価票）

事業(A票)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	決算書ページ	—
事務事業名	①	行政サービスコーナー管理事業	予算区分	2-1-15 行政サービスコーナー管理費		
事務事業の期間	事務事業開始年度	平成12年度（2000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	27年度 (2015)	28年度 (2016)	29年度 (2017)	30年度 (2018)	元年度 (2019)
事業費	千円	予算	9,688	9,897	8,656	8,759	8,666
		決算	9,156	10,139	8,154	8,191	
<備考：事業費の主な内訳（30年度(2018)）>							
(1)		一般事務嘱託員報酬				3,763	千円
(2)		サービスコーナー管理事務賃金				3,167	千円
(3)		サービスコーナー借上料				996	千円

3. 活動推移

活動指標	単位	区分	27年度 (2015)	28年度 (2016)	29年度 (2017)	30年度 (2018)	元年度 (2019)
証明交付件数+書籍・チケット販売件数	件	見込	17,200	16,100	15,500	14,700	15,090
		実績	16,150	15,338	14,434	14,812	
市役所閉庁時間の証明交付割合	%	見込	—	12.0	12.0	12.0	12.9
		実績	12.0	12.0	12.5	12.9	
<備考：活動の概要（30年度(2018)）>							
各種証明書の発行、文化の家チケット及び市刊行物の販売							

4. 事務事業を取り巻く環境変化

（制度の変更、ニーズの変化、技術の変化など）

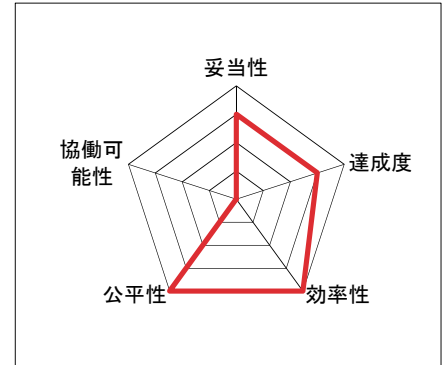
平成29年度からコンビニ交付サービス事業を開始したことにより、今後サービスコーナーの各種証明書発行部数に影響を与える可能性がある。（コンビニ交付割合（H30年度）：1.8%）

5. 前年度からの改善状況

(1) 財政状況		
（前年度【予算額】）	（今年度【予算額】）	（増減額）
8,759 千円	8,666 千円	△ 93 千円
(2) 前年度の評価状況《参考》		
・前年度【今後の方向性】	現状維持	
・前年度【コメント】		
証明書のコンビニ交付サービス事業を開始し、サービスコーナー事業と重複する部分があるが、マイナンバーカードの普及率が約12%と低いこと、また市民の中には、直接相談ができるNピアの方が利用しやすいと考える方もいるため、当分は現状の業務を継続していく必要がある。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も、利用実態を把握し、業務の継続を検討する必要があると考える。		
(3) 改善状況		
（何をどのような状態に改善したのか）		
来場者に対し、適切なサービスを提供できるようにするため、従事者に対し、個人情報の取り扱いについて再度周知し、認識を徹底した。		

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	—



【協働可能性について】

(1) 市民参加の延べ人数（人）

区分	28年度 (2016)	29年度 (2017)	30年度 (2018)	元年度 (2019)
見込	—	—	—	—
実績	—	—	—	—

(2) 協働の状況（30年度(2018)）

（協働で取り組んだこと、評価できない理由など）

住民票・戸籍及び印鑑登録証明の交付に際し、対応者に専門性が必要な業務であるため、市民参加は困難である。

【活動エピソード】

（活動のエピソード、コメント、特記事項など）

- ・市役所閉庁時間に証明書等の交付ができる。（土日祝日を含む。）
- ・大型ショッピングセンター内にサービスコーナーがあるため、駐車場が豊富にあり、リノモ秋ヶ池公園駅とも直結している立地であるため、アクセスしやすく、また、買い物のついでに利用できるため利便性に定評がある。

【改善ポイント】

（改善が必要なこと、改善の方法など）

証明書のコンビニ交付サービス事業を開始し、サービスコーナー事業と重複する部分があるが、マイナンバーカードの普及率が約14%であり、また市民の中には、直接相談ができるNピアの方が利用しやすいと考える方もいるため、当分は現状の業務を継続していく必要がある。その際、住民票や戸籍・印鑑証明についてはもちろんのこと、市に関する幅広い問い合わせに対応できるよう、従事者の専門性及び接客技術の向上を図ることができるよう検討する。

7. 今後の方向性

改善・見直し