

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	第6次総合計画・基本目標	7 市民から信頼される市政の運営			決算書ページ	—
	行政改革指針・重点課題	—			会計区分	一般会計
	法定受託事務の有無	無			予算区分(款-項-目)	
	その他(関係計画、要綱等)	無			2-1-15 行政サービスコーナー管理費	
	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。				
市民・民間事業者との連携協働の可能性	両者と協働不可		(両者と協働不可の場合はその理由) 個人情報を取り扱うこと、専門性が高いため。			

事業目的等	事業内容	(どのような事業なのか) ・ 市民課の出入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) ・ 主として各種証明書が必要とし、かつ市役所の開庁時間に来庁できない市民 ・ 行政サービスコーナー利用者
	事業意図	仕事などで市役所の開庁日・開庁時間に来庁できない市民等の利便性の向上を図る。

項目	単位	区分	H28年度(2016)	H29年度(2017)	H30年度(2018)	R1年度(2019)	R2年度(2020)	
			事業費(A)	千円	予算	9,897	8,656	8,759
			決算	10,139	8,154	8,191	8,216	
人件費(B)	千円	決算	5,766	5,691	3,975	3,765		
総コスト(C)=(A+B)	千円	決算	15,905	13,845	12,166	11,981		
事業対象の数(D) (R2年度は想定数)	件数		14,701	14,074	14,175	13,503	13,730	
対象あたりコスト(C/D)	千円		1	1	1	1		

成果指標 (事業の意図を反映する指標)	単位	区分	H28年度(2016)	H29年度(2017)	H30年度(2018)	R1年度(2019)	R2年度(2020)
			市役所開庁時間の証明交付割合	%	目標	12.0	12.0
		実績	12.0	12.5	12.9	12.4	

(指標の設定根拠)
Nピアは、市役所開庁時間帯に来庁できない市民等の要望で設置されたため、要望対応状況を表す事項として、開庁時間帯での証明書交付件数を基にした割合値を指標とした。
(前年までと変更した場合はその理由)

(数値目標の根拠)
市役所、コンビニ交付サービス、Nピア及び文化の家で発行した全ての証明書交付件数の内、Nピアでの市役所開庁時の交付件数割合

これまでの振り返り	目標達成状況・分析コメント	(成果指標等の目標に対する達成状況・分析状況や進捗状況など) 市役所開庁時の交付実績が全体の1割以上(約13%)の割合で推移している。
	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) 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、依然として、対面で説明を受けながらの証明書取得を希望する方が相当数あり、今後もゼロにはならないと考えられる。実績も横ばいのため、サービスコーナーに一定の需要はあると考える。
	改善ポイント	(改善が必要な点、改善の方法など) コンビニ交付サービス事業は、証明書の交付件数は増加しているが、サービスコーナーの需要は減少には至っていない。全国で証明書を取得することができるコンビニ交付と有人型サービスコーナー、これら複数のサービスを設けていることを周知していく必要がある。

事業を構成する事務事業①	事務事業①	行政サービスコーナー管理事業							
	活動指標 (事務事業の具体的な活動の指標)	単位	区分	R1年度(2019)	R2年度(2020)	R3年度(2021)	R4年度(2022)	R5年度(2023)	
	(1) 市民参加の延べ人数	人	見込	—	—	—	—	—	
			実績	—	—	—	—	—	
	(2) 【アクションプラン(総合計画)の指定の指標】		見込						
			実績						
	(3) 証明書発行件数	件数	見込	15,090	13,730	13,960	14,190	14,430	
			実績	13,785					
	<備考:活動の概要(R1年度(2019))> サービスコーナーでの各種証明書の発行(13,503件)、文化の家チケット(276枚)及び市刊行物(6冊)の販売							今後の方向性	改善・見直し

事業を構成する事務事業②	事務事業②	/							
	活動指標 (事務事業の具体的な活動の指標)	単位	区分	R1年度(2019)	R2年度(2020)	R3年度(2021)	R4年度(2022)	R5年度(2023)	
	(1) 市民参加の延べ人数	人	見込						
			実績						
	(2) 【アクションプラン(総合計画)の指定の指標】		見込						
			実績						
	(3)		見込						
			実績						
	<備考:活動の概要(R1年度(2019))>							今後の方向性	

事業を構成する事務事業③	事務事業③	/							
	活動指標 (事務事業の具体的な活動の指標)	単位	区分	R1年度(2019)	R2年度(2020)	R3年度(2021)	R4年度(2022)	R5年度(2023)	
	(1) 市民参加の延べ人数	人	見込						
			実績						
	(2) 【アクションプラン(総合計画)の指定の指標】		見込						
			実績						
	(3)		見込						
			実績						
	<備考:活動の概要(R1年度(2019))>							今後の方向性	

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) サービスコーナー事業とコンビニ交付サービス事業について、事業内容が重複する部分もあるが、マイナンバーカードの普及率が高くないこと、市民が直接相談をすることができるNピアを選択して利用する方もいるため、事業のバランスに留意していく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の1階の比較的わかりやすい場所に移設されたこと、また、マイナンバーカードを使用して証明書を取得できるコンビニ交付を本市は実施していることといった、市役所に出向かなくても証明書が取得できる手段があることを広く周知していきたい。

内部意見	総会計画担当、財政担当、行政改革担当による意見	・マイナンバーカードの普及促進により証明書のコンビニ交付を推進し、証明書発行事務量の軽減に努めてください。 ・コンビニ交付の導入、令和元年度外部評価意見を踏まえ、マイナンバーカードの普及を図ったうえで、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。
	内部意見への回答	