

平成31年度

単位施策評価表

所属 19100000

生活環境部 市民生活課

施策	7402 市民サービスの提供体制の充実							
区分	妥当性	妥当	コスト削減の余地	有	受益者負担	適正		
	上位貢献度	有効	類似事業の有無	無	成果向上の余地	有		
対象	市民全般							
施策が目指す姿	市民ニーズに対応したサービス水準の向上に向け、職員の専門化・能力開発の促進、ICTやコンビニエンスストアを活用した行政サービス提供環境の充実等を図る。							
成果指標	証明書等のコンビニ交付件数 現状値 1,997件 2022年度目標値 4,100件 市税等のコンビニ収納件数 現状値 79,087件 2022目標値 87,000件							
目 標 達 成 状 況		平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		
	成果指標1 [件]	予定	2,900.00	3,200.00	3,500.00	3,800.00	4,100.00	
		実績	3,513.00	4,738.00				
	成果指標2 [件]	予定	85,000.00	85,500.00	86,000.00	86,500.00	87,000.00	
		実績	89,396.00	106,506.00				
		単位コスト	6.83	5.76				
	成果指標3 []	予定						
		実績						
		単位コスト						
	成果指標4 []	予定						
実績								
単位コスト								
トータルコスト (千円)	予定	634,515	613,654	541,869	0	0		
	実績	610,749	613,654	541,869	0	0		
内 部 評 価	貢献度	窓口等での市民目線での対応や、コンビニ交付を利用した証明書の交付、市税等の収納は市民サービスの充実を図るものであり、貢献度は高い。						
	達成状況	証明書等のコンビニ交付件数や市税等のコンビニ収納件数が着実に増加している。						
	課題	コンビニ交付による証明書交付率を向上させることにより窓口の混雑緩和を図るため、マイナンバーカードの更なる普及を促進する必要がある。						
	取組方針	窓口等での丁寧で適切な説明を心がけ、マイナンバーカードを活用した行政サービスの利便性を積極的に周知し啓発していく。						
外 部 評 価								
単 位 施 策 達 成 の た め の 事 務 事 業	事業コード	名 称				トータルコスト(千円)	達成度	
	643401	窓口一般事務費(栃木)				15,405	100	
	643601	中長期在留者住居地届出等事務費				11,286	100	
	643701	住民情報管理事務費				28,716	100	
	643801	住民基本台帳ネットワークシステム運営費				8,278	100	
	644201	旅券事務費				10,387	100	
	644905	真名子出張所管理運営費				7,373	100	
	645005	真名子夢ホール管理運営費				3,633	100	
	645101	証明書コンビニ交付システム事業費				12,043	100	
	645306	宮の下簡易郵便局管理運営事業費				8,350	100	
660201	職員課一般経常事務費				93,304	100		

単位施策評価表 補表

施策	7402 市民サービスの提供体制の充実		
区分	妥当性	妥当	市役所が、市民サービスの提供体制を充実させることは当然のことと考える。
	コスト削減の余地	有	市民サービスとのバランスの問題になるが、窓口集約によるコスト削減などが考えられる。
	受益者負担	適正	証明書の発行手数料等については、近隣市町の手数料を参考に決定している。
	上位貢献度	有効	市民サービスの提供体制の充実が、他の施策の基本・前提であると考ええる。
	類似事業の有無	無	証明書の発行等の業務は、他の事業では行っていない。
	成果向上の余地	有	コンビニでの証明書交付率向上を目指して、個人番号カード(マイナンバーカード)の普及させる必要がある。
内部評価	貢献度	窓口等での市民目線での対応や、コンビニを利用した証明書の交付、市税等の収納は市民サービスの充実を図るものであり、貢献度は高い。	
	達成状況	証明書等のコンビニ交付件数や市税等のコンビニ収納件数が着実に増加している。	
	課題	コンビニ交付による証明書交付率を向上させることにより窓口の混雑緩和を図るため、マイナンバーカードの更なる普及を促進する必要がある。	
	取組方針	窓口での丁寧で親切な対応に心かけ、マイナンバーカードを活用した行政サービスの利便性を積極的に周知し啓発していく。	