

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	8,174.00			
	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	115,039.00			
		単位コスト	6.83	5.70	4.71			
	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	607,256	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。更なる利用促進のため、庁舎フロア内にキオスク端末を設置した。						
	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	
	620401	職員福利厚生事業費				18,804	100	
	643401	窓口一般事務費(栃木)				6,842	100	
	645005	真名子夢ホール管理運営費				3,111	100	
	645101	証明書コンビニ交付システム事業費				12,758	100	
	660201	職員課一般経常事務費				37,539	100	
	725301	個人番号カード交付事業費				81,945	100	
	643405	窓口一般事務費(西方)				37,779	99	
	645306	宮の下簡易郵便局管理運営事業費				1,673	99	
	643406	窓口一般事務費(岩舟)				67,728	98	
643801	住民基本台帳ネットワークシステム運営費				8,298	98		

施策	7402 市民サービスの提供体制の充実			
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
	643501	戸籍事務費	47,587	97
	643402	窓口一般事務費(大平)	75,281	96
	678401	公共施設予約システム費	7,332	93
	643404	窓口一般事務費(都賀)	38,383	91
	644403	部屋出張所管理運営費	7,996	90
	645201	税証明書コンビニ交付事業費	1,067	89
	643701	住民情報管理事務費	27,699	88
	644905	真名子出張所管理運営費	6,106	88
	643403	窓口一般事務費(藤岡)	60,217	82
	795201	戸籍情報システム改修委託費	0	67
	660101	職員研修事業費	13,397	40
	644201	旅券事務費	7,508	10
	788801	自治体ポイント事業費	750	0
	790501	会計年度任用職員人件費(西方地域づくり推進課)	3,003	0
	793201	会計年度任用職員人件費(市民生活課)	29,337	0
	794806	会計年度任用職員人件費(岩舟地域づくり推進課)	5,580	0
	810301	会計年度任用職員人件費(藤岡地域づくり推進課)	2,457	0
	811501	個人番号カード対応証明書交付機管理事業費	480	0
	824201	マイナポイント普及啓発事業費		0

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。 更なる利用促進を図るため、本庁舎内フロアーにキオスク端末を設置した。	
	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。	