

事務事業評価シート

事業番号 No. 2		事務事業名		戸籍住民基本台帳事務費(書かない窓口)		所管部課		市民課						
基礎情報	事業開始時期【1】		令和5年度		実施形態【2】		☒ 直営 ☐ 委託 ☐ 補助 ☐ その他 ()							
	根拠法令等【3】		住民基本台帳法、戸籍法(証明書申請等関係条文)											
	総合計画【4】		基本目標		3 笑顔で自分らしく暮らせるまち		基本施策		3 市民とともに持続発展する自治体であるために		施策		3-3 人にやさしいデジタル化の推進	
	個別計画【5】		計画				施策等①				施策等②			
事務事業の概要	事務事業の目的と目指す成果【6】		証明書などの交付において、申請者に住所や氏名、生年月日などの申請情報を記入させずに、持参したマイナンバーカードなどの情報を用いて申請受付を行うことにより、申請者の負担軽減とともに行政サービスの効率化を目指す。											
	事務事業の内容・実施方法等／補助の概要【7】		【事業内容】 市民課窓口(田無庁舎、保谷庁舎)に書かない窓口によるシステムを導入し、申請者からの本人確認情報を機械的に読み取り、申請書等を作成する。 【実施方法】 市民課受付窓口にて、マイナンバーカード、運転免許証、運転経歴証明書、在留カード、特別永住者証明書を申請者にご提示いただき、券面情報をスキャナー機能で読み取り、専用システムにおいて読取り情報を申請書様式に印刷して申請書を受理する対応を実施する。 【機器台数】 田無庁舎 窓口カウンター 2台 保谷庁舎 窓口カウンター 2台											
事業費データ	項 目		令和5年度(決算額)		令和6年度(決算額)		令和7年度(決算見込額)		令和8年度(予算額)		単位			
	事業費計【8】		937		227		249		298		千円			
	財 国庫支出金・都支出金													
	財 源 内 其他()													
	財 源 内 一般財源		937		227		249		298					
	人件費計【9】		67		74		74		74					
	内 正規職員		0.01 人 67 千円		0.01 人 74 千円		0.01 人 74 千円		0.01 人 74 千円					
財 源 内 会計年度任用職員		人 千円		人 千円		人 千円		人 千円						
総コスト		1,004		301		323		372						
活動実績【10】	項 目		令和 5 年度		令和 6 年度		令和 7 年度		令和 8 年度		単位			
			目標値 実績値		目標値 実績値		目標値 実績値		目標値 見込値					
	① 書かない申請書(種類)		2 2		2 2		2 2		2 2		種類			
②														
成果指標【11】	項 目		令和 5 年度		令和 6 年度		令和 7 年度		令和 8 年度		単位			
			目標値 実績値		目標値 実績値		目標値 実績値		目標値 見込値					
	書かない窓口システム利用件数(延べ)		3,500 5,643		4,500 8,363		18,900 46		19,900 ー		件			
	① 【成果指標の説明】 申請者の本人確認情報(4情報)を機械的に読み取り、申請書を受け付けた件数。令和5年11月より書かない窓口を開設し、一度に複数の手続をする方の利便性向上等に寄与したが、記載台で申請書を先行して記入されるケースなど課題もあったため、来庁者向けの周知に努めた。													
	② 【成果指標の説明】													
事業環境等	事業実施における課題点と改善に向けての取組【12】		マイナンバーカードの更新の時期と重なり、他の申請については手書きの申請書での対応に戻す必要が生じた。そのため、本来の窓口のあり方を踏まえた全体の見直しを検討するため、デジタル庁等の支援を受け今後の新たな窓口の仕組みづくりなど改善を含め検証しつつ、新たに書かない手続の実施に向けて検討をしていく。											
	他団体の実施状況【13】		当市を除く多摩地域の25市、3町、1村のうち、18団体が既に何らかの仕組みを実施済みである。対象手続の種類は1種類から153種類まで幅があり、本市が令和5年度に導入したシステムは2種類の手続のみの対応となっている。											
	代替・類似サービスの有無【14】		☐ 有 ☒ 無											

【検証項目】

検証項目 【15】			一次評価	二次評価	本部評価	
	必要性	事業の実施が国・都の法令等で定められている	非該当	非該当		
		市が主体となって実施しない場合、市域内における当該サービスの提供が不十分になる恐れがある	非該当	非該当		
		現下の社会経済情勢に見合った事業である	該当	該当		
	有効性	成果指標の達成状況はどうか	2	2	0	/9
		上位施策等の目的の達成に向けて事業の対象は適切か	1	1		
		上位施策等の目的の達成に向けて事業の内容・実施方法は適切か	1	1		
	効率性・経済性	業務プロセスに改善の余地はないか	1	1	0	/9
		投入したコストが活動実績に見合っているか	1	1		
		国・都の補助金や受益者負担など、一般財源以外の財源確保がされているか	-	-		

【一次評価・二次評価】

一次評価 【16】	必要性	新たに市民となる方の転入等の手続においては、数多くの情報(氏名、住所、生年月日など)及び申請書類を記載しなければならず、これを確認する職員の双方とも、これらの労力を解消する為の仕組みの導入は必要と考える。	二次評価 【17】	必要性	申請者の負担減及び行政サービスの効率化を目指し令和5年度から導入しているが、令和7年度はマイナンバーカードの更新等の影響により、利用が減少している。必要性はあるが、システムの運用や窓口での申請受付方法について見直しが必要である。
	有効性	現行システムの仕様において、証明書カード等の券面の所定箇所を読み取り申請書に印字する内容であるが、近年のICチップやスマートフォンからの電磁的情報を本人確認とする状況において、次世代を見越したシステムツールになっていないため、将来的な視点からの有効性を満たしているとは言い難い。		有効性	現行システムの運用については、機能が限定的であり、また、利用数も目標数との乖離が大きく、今後の対応についても課題を抱えているなど、有効性については十分とは言えない。
	効率性・経済性	本人確認書類として新たに特定在留カード等が追加されたが、システム上の改変については新たな費用が発生するなど、今後の制度改正に伴いシステム改修経費が伴うほか、使用機器の耐用年数の経過により、今後の運営方針の検討が必要となる。また、現時点では当該システムの運用経費は発生していない。		効率性・経済性	課題としている現行システムの運用についての検証、今後の制度改正等に伴う改修費など、書かない窓口の仕組みづくりについて検討が必要である。

【外部評価】

評価の判断理由及び事業実施上の課題や今後改善すべき点等【18】	

【行革本部評価】

9 有効性 改善・見直し (効率性・経済性) 現状維持 効率性・経済性 3 9 抜本的見直し 改善・見直し (有効性) 3		コストの方向性		評価の判断理由及び事業実施上の課題や今後改善すべき点等
		総合評価		
必要性				

改善の方向性と今後のスケジュール【19】	
----------------------	--