

(1)事業の概要等

令和6年度 事務事業評価シート

事業番号		Z3101-2		事務事業名		スマート窓口事業(システム管理事業)				事業期間			令和3年度		～	令和8年度以降					
実施計画事業																					
実施計画事業以外の事業		○		担当部		市長公室				担当課・担当係			行政改革課デジタルイノベーション係								
事業の概要	小牧市まちづくり推進計画(R5年～R8年)	自治体経営編		基本 施策	31	展開 方向	1	事業・予算区分		一般事業		款	2	項	1	目	5	大	3	中	1
	根拠法令・個別計画									対象 (何・誰を対象に)		転出入手続きや証明書発行のために来庁する市民									
	目的 (何のために)	窓口利用者が住民票の写しの交付や住民異動(転入、転出、転居)の手続きを行う場合、利用者が記載台又は窓口カウンターで申請書や届出書に必要な事項を記入している等の市民負担を軽減するため。 また、複数の証明書の交付や手続きが必要な場合には、氏名、住所、生年月日など同じ情報を何度も記入しなければならないだけでなく、手続きにかかる時間も長くなっている状況を改善するため。								内容 (どのような方法で)		ICTを活用し窓口利用者が申請書等に記入しなくても手続きを行えるようにする。									

(2)事業費

事業費	項目				単位等	R2	R3	R4	R5	R6
	直接経費	決算額	財源	一般財源	千円		12,230	3,749	2,099	
				国・県支出金						
				その他						
			計(A)		0	12,230	3,749	2,099		
			対前年比		%	—	—	30.65%	55.99%	
	予算額			千円		13,667	3,804	2,099	2,099	
	人件費	正規職員			人		0	0	0	
		正規職員(平均賃金)			千円	0	0	0	0	
		その他職員			人		0	0	0	
		その他職員(時給×時間)			千円					
		計(B)			千円	0	0	0	0	
事業費合計(C=A+B)				千円	0	12,230	3,749	2,099		

(3)業績

展開方向における指標の推移	基本施策	31	指標名		単位	方向性	基準値	R5	R6	R7	R8
			1								
	展開方向	1	2								
			3								

指標	指標ほか		単位		R2	R3	R4	R5	R6
	成果指標	各種証明書交付手続きに要する時間(1種類の証明書を発行する場合)	分	目標	—	10	10	8	5
				実績	—	10	10	10	
				目標					
				実績					
	活動指標	スマート窓口対象手続き数	個	目標	—	—	—	—	
				実績	—	36	37	38	
				目標					
				実績					
	単位あたり 事業費	受益者数(a)		人					
受益者あたり事業費(=C/a)		円							

(4-1)事業の評価

事業の評価	事業の方向性	維 持(改 善)	事業のボリュームは現状規模で維持するものの、手法の改善をするもの							
	事業の達成状況と課題	スマート窓口の導入により、利用者が書類の記載方法に悩むことがなくなり、いくつもの申請書に氏名や住所、生年月日などを何度も記載する必要がなくなるため、市民サービスの向上に繋がっている。 また、各種証明書交付手続きに要する時間の短縮に繋がっている。 引き続き利用者に対してスマート窓口を提供し、市民サービスの向上に努めていく。 スマート窓口では、対象手続きの各種申請書等の様式をシステムに登録しており、職員の操作によりシステムから基本情報や必要項目が印字された申請書等を発行している。 そのため、登録している様式に変更があった場合、必要に応じてシステム改修費が発生している。	今後の実施内容・今後の改善内容	今後も継続して利便性の高い窓口サービスを利用者に提供していくため、標準化後は、「書かせない窓口」の対象手続きを改めて見直すなど、スマート窓口の充実を図っていく。 また、利用者だけでなく、職員の業務効率の改善を目指してよりよい提供方法となるよう、手法を考える。						
	改善の有無	無	事務事業評価 による額	千円		節	細節		細々節	
	これまでの改善内容									

(4-2)事業継続の可能性(事業のスクラップ可能性)

事業分析	評価項目		評価結果	評価結果を判断した理由
	妥当性	行政が公費を投入して実施することが妥当か(対象を見直すことはできないか)	妥当である	各種証明書交付手続きに要する時間の短縮等、市民サービスの向上につながっているものであるため、妥当である。
	有効性	廃止・休止した場合に住民が影響を受けるか	一部の住民に影響がある	手続き等に要する時間が増える等、窓口来庁者に対する行政サービスが低下する。
	効率性	サービスを低下させずに総事業費を削減できないか	現状のままでよい	令和7年度に実施する基幹系システムの標準準拠システムへの移行に伴い、現状のシステムからの変更を余儀なくされる。その際、標準準拠システムに搭載されている機能を利用することで、サービスを低下させずに事業費を削減することができるかもしれないが、逆に事業費が増加するかもしれない。
		外部への委託や類似事業との統合により事業費の削減の余地はないか	現状のままでよい	システムにより実現している事業なので、外部委託や類似事業との統合を検討する余地はない。
	公平性	受益者負担は適正か	適正である	各種証明書交付手続きに要する時間の短縮等、市民サービスの向上につながっているものであり、受益者負担を求めるものではないため、適正である。