# リアルタイム事務事業評価調書①【会議資料】

令和　6　年　10　月　23　日　作成

| 事業名 | 証明書等発行業務・収納業務 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 担当部署 | 部 | 市民環境部 | 課 | 地域振興課 | 係 | 市民センター係 |

## A）基本情報

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 基本施策 | 行財政運営 | | | | | | | | | |
| 分野別施策 | 行財政　－　1　行財政運営、行政改革【重要施策】 | | | | | | | | | |
| | －　2 | | | | | | | | | |
| 展開方向 | ☑ 市民サービスの質の向上と効果的・効率的な行財政運営の推進 | | | | | | | | | |
| | □ より一層の行政改革の推進 | | | | | | | | | |
| | ☑ デジタル化の推進 | | | | | | | | | |
| 予算科目 | 会計 | 一般 | 款 | 2 | 項 | 1 | 目 | 13 | 事業番号 | 13 |
| 事業名称 | 清原市民センター管理費 | | | | | | | | 継続・新規 | 継続して実施している事業 |

## B）事業概要・事業目的

| | |
|---|---|
| 事業の概要・目的 | 住民基本台帳システムを用いて、住民票等の証明書の発行業務及び納付書による税金、使用料等の収納を行っている。 |

## C）過去の実績（事業の実績を示す数値　又は　事業の目標としたものの結果）※市民意識調査の結果は不可です。

| | 実績の説明 | 単位 | 令和3 | 令和4 | 令和5 |
|---|---|---|---|---|---|
| ① | 証明書の発行件数 | 件 | 4,231 | 4,204 | 3,342 |
| ② | 収納件数 | 件 | 4,160 | 3,993 | 3,476 |
| ③ | 収納金額 | 円 | 58,375,979 | 57,346,542 | 49,122,944 |
| ④ | | | | | |
| ⑤ | | | | | |

□ 数値として出せる実績はない（下記に理由を記入↓）

| 実績を出せない理由 | |
|---|---|

## D）昨年度（令和5年度）における事業の課題や反省点

| | |
|---|---|
| ① | キャッシュレスの支払いが進み、収納件数が減少している。 |
| ② | マイナンバーカードでコンビニエンスストアにて証明書の発行が可能になり発行件数が減少している。 |
| ③ | 近隣（東大和リビングテラス）に郵便局ができ、コンビニ納付と合わせ収納件数の減少が予測される。 |
| ④ | |
| ⑤ | |

## E）令和6年度の事務の進め方（予定含む）※なるべく時系列に沿って記入してください。

| | |
|---|---|
| ① | 発行業務の事務の流れ |
| ② | ①申請者に申請書を記入していただく。 |
| ③ | ②受付時に本人確認を行う。 |
| ④ | ③システムを使用し証明書を発行 |
| ⑤ | ④内容を複数人で確認 |
| ⑥ | ⑤申請者に証明書渡し、手数料をお支払いいただく。 |
| ⑦ | 収納業務の事務の流れ |
| ⑧ | ①納入者が納付書を提出いただく。 |
| ⑨ | ②収納金を受領を確認後、収納印を押す。 |
| ⑩ | ③領収書を納入者に渡す。 |
| ⑪ | |
| ⑫ | |

## F）令和6年度中に目指す目標・状態

※「○○意識を高める」、「理解を深める」等といった成果が不明確な目標ではなく、できるかぎり効果が数値化できる目標にしてください。

清原市民センターにおいて収納業務、証明書発行業務を行わないこととする。

## G）当該会議で聞きたいこと

※ある場合のみ記入してください。詳細は会議で説明してください。

| | |
|---|---|
| ① | 清原市民センターにおける証明書の発行業務、収納業務について |
| ② | |
| ③ | |
| ④ | |
| ⑤ | |

## H）評価会議での意見・助言等

| | |
|---|---|
| ① | 来年度の空調工事による休館期間を、完全閉館とし、その間の影響等を確認したうえで、今後の出張所機能をどうするか判断していくのはどうか。 |
| ② | 都営住宅は年１回収入申告が必要となる時期があることから、近隣住民のニーズが高い時期のみ、部屋を借りて発行業務を行うといった対応も検討してはどうか。 |
| ③ | 今後のプロセスを整理して欲しい。来年度の休館時期も踏まえ、年内に一度今後の方向案を確認したい。 |

## リアルタイム事務事業評価調書②【実績報告・分析】

令和　7　年　3　月　27　日 作成

| 事業名 | 証明書等発行業務・収納業務 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 担当部署 | 部 | 市民環境部 | 課 | 地域振興課 | 係 | 市民センター係 |

### A）リアタイ評価会議後に対応したこと・参考としたこと

休館時の影響、全庁的な取組等を踏まえ、次年度以降の事業の有り方について検討する。

### B）R6年度の実績（事業の実績を示す数値又は事業の目標としたものの結果）

| | 実績の説明 | 単位 | 目標値 | R6実績値 | 【参考】R5実績値 |
|---|---|---|---|---|---|
| ① | 証明書の発行件数 | 件 | 3,342.0 | 3,410.0 | 3,342 |
| ② | 収納件数 | 件 | 3,476 | 3,390 | 3,476 |
| ③ | 収納金額 | 円 | 49,122,944 | 51,026,581 | 49,122,944 |
| ④ | | | | | |
| ⑤ | | | | | |

□ 数値として出せる実績が得られなかった（下記にその理由と当初の目標と代替する目標を記載してください）

| 理由　及び<br>代替する目標 | |
|---|---|
| R6実績は<br>去年と比べて | □ 向上した<br>☑ 例年通り<br>□ 低下した<br>□ その他 |

左記とした理由　又は　分析等（向上・低下した要因等）：
コンビニエンスストア、郵便局での収納により収納件数の減少がみられる。

### C）分析（令和6年度の実績を踏まえて）　↓　該当するものに○をつけてください　↓

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ①この事業の**有効性**は<br>ニーズとコスパ、執行体制、手法として最適か　等 | ○ | 高い | | 普通 | | 低い |
| ①の理由：清原・新堀地区、都営住宅の更新や特に高齢者おいては、証明書の発行場所としての有用性は極めて高い。 | | | | | | |
| ②この事業における**市民協働・市民協創**の余地は<br>※市民協働、市民協創については別紙参照。 | | 多くの余地がある | | 余地がある | ○ | 余地がない |
| ②の説明： | | | | | | |
| ③この事業が今後**民間活力**等を活用する余地について | | 多くの余地がある | ○ | 余地がある | | 余地がない |
| ③の説明：収納・証明書発行事業を指定管理制度を用いるなら余地があると思われる。 | | | | | | |
| ④この事業が今後類似事業と**統合・再構築**できるか<br>※類似事業がある場合のみ回答 | ○ | 可能である | | 検討の余地がある | | 不可能である |
| ④の説明：本事業は「行かない窓口」におけるQRサービス、コンビニエンスストア利用で統合・再構築が可能。 | | | | | | |
| ⑤**近隣市の類似事業と比較して**充実している事業か<br>※近隣市に類似する事業がある場合のみ回答 | | 他市より<br>充実している | ○ | 他市と同程度 | | 他市の方が充実 |
| ⑤の説明：出先施設における証明書発行業務は一般的である。 | | | | | | |
| ⑥**東大和市独自の個性**を出している事業か | | 市の特長、個性を<br>出せる事業である | ○ | 他市と同程度<br>個性はない | | |
| ⑥の説明：本業務に個性はない。 | | | | | | |

## リアルタイム事務事業評価調書③【課題・今後の方向性、事業コスト】

### A）来年度以降の課題や見直すべき点　※事業の実施を経て、反省・見直しすべきだと思ったことを記入してください。

| | |
|---|---|
| ① | 証明書発行・収納業務については、行かない窓口、その他のDX化等の全庁的な取組を踏まえ検討する。 |
| ② | |
| ③ | |
| ④ | |
| ⑤ | |

### B）来年（令和7年度）の取組予定　※事務予定または、改善事項を記入してください。

| | |
|---|---|
| ① | 空調工事による休館までは通常業務で実施する。 |
| ② | 休館時の影響、全庁的な取組等を踏まえ、次年度以降の事業の有り方について検討する。 |
| ③ | |
| ④ | |
| ⑤ | |

### C）上記Bの取組にあたって必要な調整・準備事務等　※記入日時点で必要と考えられる準備事務について記入。

| | |
|---|---|
| ① | 他課への規則等の改正について依頼する。 |
| ② | |
| ③ | |
| ④ | |
| ⑤ | |

### 事業コスト　（　7　年　3　月　27　日 時点　）

| 予算科目 | 会計 | 一般 | 款 | 2 | 事業番号 | 13 | 事業名称 | 清原市民センター管理費 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 項 | 1 | | | | |
| | | | 目 | 13 | | | | |

### R6予算額及び決算額　※会計年度任用職員に係る経費（報酬等）は記入不要です。　単位：円

| R6予算額 | | R6決算額(暫定) | | 【参考】R5決算額 | |
|---|---|---|---|---|---|
| 事業費合計 | 86,382,000 | 事業費合計 | 57,681,452 | 事業費合計 | 11,653,789 |
| 積算根拠 | | 積算根拠 | | 積算根拠 | |
| 10 需用費 | 5,010,000 | 10 需用費 | 4,111,338 | 10 需用費 | 4,083,261 |
| 11 役務費 | 360,000 | 11 役務費 | 301,027 | 11 役務費 | 246,147 |
| 12 委託費 | 8,345,000 | 12 委託費 | 7,938,694 | 12 委託費 | 5,635,524 |
| 13 使用料及び賃借料 | 657,000 | 13 使用料及び賃借料 | 601,693 | 13 使用料及び賃借料 | 484,357 |
| 14 工事請負費 | 70,300,000 | 14 工事請負費 | 44,625,300 | 14 工事請負費 | 990,000 |
| 17 備品購入費 | 1,710,000 | 17 備品購入費 | 103,400 | 17 備品購入費 | 214,500 |
| 財源内訳 | | 財源内訳 | | 財源内訳 | |
| 一般 | 15,047,000 | 一般 | 9,412,272 | 一般 | 17,844,614 |
| 国 | | 国 | | 国 | |
| 都 | 8,000,000 | 都 | 8,000,000 | 都 | |
| 市債 | 63,200,000 | 市債 | 40,160,000 | 市債 | |
| その他 | 135,000 | その他 | 109,180 | その他 | 132,610 |