

令和5年度(令和6年度実施)事務事業評価

事業整理番号 0303 - 07

事務事業名	住民基本台帳事務経費(キャッシュレス決済とセミセルフレジ導入事業)	担当組織	区民部	総合窓口課
-------	-----------------------------------	------	-----	-------

事業特性												
事業を構成する予算事業	事業開始年度	4年度	事業終了年度		計画ノ一般	一般	計画事業No.					
	単独ノ補助	区単独事業	運営形態	一部業務委託	関連するSDGsゴール	9	10	11	12			
	①	総合窓口関連経費(証明書発行等関係経費)			②							
	③				④							
	⑤				⑥							

政策体系(令和5年度基本計画)												
地域づくりの方向	【体系外】新たな行政経営				政策							
施策					政策番号							
関連する個別計画					計画策定年度		計画期間					

1. 事業の概要・指標の達成状況

(1)実施の対象
(具体的に記載)

キャッシュレス決済を希望する総合窓口課で発行する各種証明書等の交付希望者

(2)
事業の目的・
期待する効果

事業の目的、行政手続き及び業務のデジタル化を推進し多様な区民の利便性と満足度を高める。
期待する効果、混雑緩和、清算時間の短縮、感染症リスクの低減、非接触、利便性の向上。

(3)事業概要

総合窓口課の各種証明書等の交付手数料についてクレジット・QRコードの決済サービスを利用し歳入する事業(セミセルフについては動線確保が困難なため、実施しないこととなった)

(4)
目標の達成状況

5年度の
取組内容
5年度に
実施した
具体的な
業務内容

・6月以降総合窓口課で発行する各種証明書の交付手数料にキャッシュレス決済を導入した。
・幅広い客層に周知するため7月としまテレビで放映、9月ファーマーズマーケットブースにて展示を行った。

成果指標
事業目標の
達成度

	成果指標	目指す 方向性	単位	4年度 (実績)	5年度 (計画) (実績) (達成率)			6年度 (計画値)
①	清算にかかる時間の平均所要時間	↘	分	1.5	3	3	100.0	3
②								
③								

指標の説明

キャッシュレス決済利用者の清算にかかる平均所要時間の推移

達成状況

達成

未達成または一部未達成の理由

(5)
取組実績

活動指標
事業の実施状況

	活動指標	目指す 方向性	単位	4年度 (実績)	5年度 (計画) (実績) (達成率)			6年度 (計画値)
①	キャッシュレス決済利用率	↗	%	1.2	30	13	43.3	30
②								
③								

指標の説明

証明書等交付手数料のキャッシュレス決済利用率

達成状況

未達成

未達成または一部未達成の理由

交付する証明書の内容を説明することが業務上第一優先であり、交付時にキャッシュレス決済を積極的にアピールすることが困難であるため

2. 事業費の推移												
単位		4年度		5年度			6年度					
(金額の項目:千円 人数の項目:人)		予算	決算	予算	決算	執行率	予算	増減 (R5決算比)				
事業費	A	3,626	3,245	1,285	1,007	78.4%	1,700	693				
国、都支出金	B							0				
使用料・手数料								0				
地方債・その他								0				
一般財源	C=A-B	—	3,245	—	1,007		1,700	693				
正規職員人数※小数点第1位まで		12.0	名	12.0	名		12.0	名				
会計年度人数※小数点第1位まで		4.0	名	4.0	名		4.0	名				

3. 総合評価及び令和6年度以降に向けての対応・改善策

(1)令和5年度成果と課題	【指標の達成状況(a)】 →S、A、B、C、Dの5段階で評価	C	根拠	キャッシュレス決済利用率が目標の30%未達成のため																					
	※上記の達成状況を踏まえ、評価及びその根拠を記載してください。 ※以下の欄には、①目標に対する成果結果の課題、②指標以外の数値では測れない効果について記載してください。 ①目標に対する成果状況を踏まえた課題 証明書交付時ではなく、来庁前にキャッシュレス決済に対応していること周知すれば利用率が上がるため、周知方法や場所を増やすことが課題である。 ②指標に表れない事業の成果(指標以外の成果) キャッシュレス決済事業実施の結果、幅広い年代の区民から非常に便利で助かるとの声が多くあった。																								
(2)業務(事務)改善に向けての取り組み	【業務(事務)改善に向けての取組み(b)】 S、A、B、Cの4段階で評価 ⇒	A	根拠	周知方法を再検討し、待ち時間の視覚的效果を利用し利用率向上を目指す。																					
	※下の確認事項の内容を踏まえ、齟齬がないよう評価及び根拠欄を記載してください。 ※昨年度に何らかの対応、改善を行い、事業を大きく前進させる成果があった場合のみ「S」評価としてください。 ①目標に対する成果状況を踏まえた課題(再掲) 証明書交付時ではなく、来庁前にキャッシュレス決済に対応していること周知すれば利用率が上がるため、周知方法や場所を増やすことが課題である。 ②現状の実施状況における所管課の認識 <table border="1"> <tr> <td>事業の中に環境変化に合わなくなったものはあるか。</td> <td>無</td> <td>選択した理由</td> <td></td> </tr> <tr> <td>直営や委託等の様々な手法を比較検討しているか。</td> <td>有</td> <td>選択した理由</td> <td>委託部分と直営部分の切り分けを行うことで偽装請負対策を行い、事業の均一化を図った。</td> </tr> <tr> <td>サービスに係るコストは適正か</td> <td>適正</td> <td>選択した理由</td> <td>見積後に価格交渉している。</td> </tr> <tr> <td>統合した方が効率的にできる可能性のある事業はあるか。</td> <td>無</td> <td>(有の場合)事業名</td> <td></td> </tr> </table> ③上記①、②を踏まえた所管課の対応実施状況 対応、改善を既にを行った ☐ いいえ ☒ はい はい・いいえどちらも (はいの場合は更なる対応・改善の予定) 対応、改善の予定 ☒ 有 ☐ 無 対応、改善の予定がない理由 有 ☒ 有 ☐ 無 対応、改善の内容 周知チラシやポスターなど掲示することで、待ち時間での視覚的效果を図る。 予定時期 8月 予算措置 無 ☒ 有 予算措置を伴わない実施との比較検討 予算措置を伴う理由				事業の中に環境変化に合わなくなったものはあるか。	無	選択した理由		直営や委託等の様々な手法を比較検討しているか。	有	選択した理由	委託部分と直営部分の切り分けを行うことで偽装請負対策を行い、事業の均一化を図った。	サービスに係るコストは適正か	適正	選択した理由	見積後に価格交渉している。	統合した方が効率的にできる可能性のある事業はあるか。	無	(有の場合)事業名						
	事業の中に環境変化に合わなくなったものはあるか。	無	選択した理由																						
	直営や委託等の様々な手法を比較検討しているか。	有	選択した理由	委託部分と直営部分の切り分けを行うことで偽装請負対策を行い、事業の均一化を図った。																					
サービスに係るコストは適正か	適正	選択した理由	見積後に価格交渉している。																						
統合した方が効率的にできる可能性のある事業はあるか。	無	(有の場合)事業名																							
【区が実施する必要性(c)】 S、A、B、Cの4段階で評価 ⇒ ※下の確認事項を踏まえ、齟齬がないよう評価及び根拠欄を記載してください。 ※「区の他の事業より注力すべき事業」または「区民ニーズが大幅に増加している」の場合のみ「S」評価としてください。 ①区が実施する理由(複数選択可) <table border="1"> <tr> <td> ☐ 区の他の事業より注力すべき事業である。 ※部の主要課題のうち、特に優先すべき事業の場合チェック </td> <td> ☐ 法律の要請を受けて行う事業である。 </td> </tr> <tr> <td> ☐ 民間事業者等に同様のサービスがない。 </td> <td> ☒ その他(理由) 区民の利便性とニーズを満たすため今後も継続して行うべき事業である </td> </tr> </table> ②区民ニーズ <table border="1"> <tr> <td>区民ニーズを表す指標</td> <td>無</td> <td>有 ☒</td> <td>指標番号(成果)</td> <td></td> <td>指標番号(活動)</td> <td></td> <td>サービス利用者数</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>推移</td> <td></td> <td>推移</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> 有・無どちらも 区民ニーズに対する認識 キャッシュレス決済利用率は全体の13%だが、証明書交付事業の決済方法としては利用率の劇的な増加はなくとも多様な利便性を提供することに意義がある。				☐ 区の他の事業より注力すべき事業である。 ※部の主要課題のうち、特に優先すべき事業の場合チェック	☐ 法律の要請を受けて行う事業である。	☐ 民間事業者等に同様のサービスがない。	☒ その他(理由) 区民の利便性とニーズを満たすため今後も継続して行うべき事業である	区民ニーズを表す指標	無	有 ☒	指標番号(成果)		指標番号(活動)		サービス利用者数					推移		推移			
☐ 区の他の事業より注力すべき事業である。 ※部の主要課題のうち、特に優先すべき事業の場合チェック	☐ 法律の要請を受けて行う事業である。																								
☐ 民間事業者等に同様のサービスがない。	☒ その他(理由) 区民の利便性とニーズを満たすため今後も継続して行うべき事業である																								
区民ニーズを表す指標	無	有 ☒	指標番号(成果)		指標番号(活動)		サービス利用者数																		
			推移		推移																				
【区が実施する必要性(c)】 S、A、B、Cの4段階で評価 ⇒ ※下の確認事項を踏まえ、齟齬がないよう評価及び根拠欄を記載してください。 ※「区の他の事業より注力すべき事業」または「区民ニーズが大幅に増加している」の場合のみ「S」評価としてください。 ①区が実施する理由(複数選択可) <table border="1"> <tr> <td> ☐ 区の他の事業より注力すべき事業である。 ※部の主要課題のうち、特に優先すべき事業の場合チェック </td> <td> ☐ 法律の要請を受けて行う事業である。 </td> </tr> <tr> <td> ☐ 民間事業者等に同様のサービスがない。 </td> <td> ☒ その他(理由) 区民の利便性とニーズを満たすため今後も継続して行うべき事業である </td> </tr> </table> ②区民ニーズ <table border="1"> <tr> <td>区民ニーズを表す指標</td> <td>無</td> <td>有 ☒</td> <td>指標番号(成果)</td> <td></td> <td>指標番号(活動)</td> <td></td> <td>サービス利用者数</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>推移</td> <td></td> <td>推移</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> 有・無どちらも 区民ニーズに対する認識 キャッシュレス決済利用率は全体の13%だが、証明書交付事業の決済方法としては利用率の劇的な増加はなくとも多様な利便性を提供することに意義がある。				☐ 区の他の事業より注力すべき事業である。 ※部の主要課題のうち、特に優先すべき事業の場合チェック	☐ 法律の要請を受けて行う事業である。	☐ 民間事業者等に同様のサービスがない。	☒ その他(理由) 区民の利便性とニーズを満たすため今後も継続して行うべき事業である	区民ニーズを表す指標	無	有 ☒	指標番号(成果)		指標番号(活動)		サービス利用者数					推移		推移			
☐ 区の他の事業より注力すべき事業である。 ※部の主要課題のうち、特に優先すべき事業の場合チェック	☐ 法律の要請を受けて行う事業である。																								
☐ 民間事業者等に同様のサービスがない。	☒ その他(理由) 区民の利便性とニーズを満たすため今後も継続して行うべき事業である																								
区民ニーズを表す指標	無	有 ☒	指標番号(成果)		指標番号(活動)		サービス利用者数																		
			推移		推移																				

総合評価(d)=a+b+c	ランク3
---------------	------

4.【前年度事務事業評価対象事業のみ】改善に向けた取組内容について

(前年度事務事業評価表) 4「所管課の認識・R5年度以降の対応」を記載	「未来投資戦略2017」での目標である「キャッシュレス決済比率4割程度を目指す」実現に向け、課の組織目標として「キャッシュレス決済利用率30%」としており、今後も継続していく必要性の高い事業であると認識している。		
上記の改善に向けて取り組んだ内容を記載(未着手の場合には理由を記載)	幅広い客層に周知するため7月としまテレビで放映、9月ファーマーズマーケットブースにて展示を行った。		
改善に向けた取組内容についての自己評価 (e)	予定通りに進まなかった	根拠	周知による効果が見込みを下回った。

5. 令和6年5月末時点の状況

①令和6年度当初の課題・ニーズ	令和5年度のキャッシュレス決済利用率は全体の13%であり、目標の30%を達成出来なかった。令和6年度は、ニーズ調査を実施し、区民へのさらなる周知を行うことで利用率増加を図ることが課題である。		
②国・都の動き(関係法令の改正・補助金の創設・方針の変更など)	政府が2017年12月に閣議決定した「未来投資戦略 2017」において、キャッシュレス化を推進するためのKPI(重要業績評価指標)として、「今後10年間(2027年6月まで)に、キャッシュレス決済比率を倍増し、4割程度とすることを目指す」としている。		
③令和6年度の方向性・取組方針(事業展開)	・ニーズ調査(アンケート調査)の実施予定。 ・周知チラシやポスターなど掲示することで、待ち時間での視覚的効果を図る。 ・周知方法について再検討を行い、周知方法と場所(ホームページやSNS)の拡大を図る。		
④令和6年度の事業進捗状況	・キャッシュレス決済事業の安定稼働のために、新年度異動者向けOJT実施した。 ・キャッシュレス決済利用率調査実施予定。(令和5年度は13%)		
⑤区民等からの事業に対する意見・要望	区民からの意見:幅広い世代から非常に便利で助かるとの意見が多い。窓口に掲示されている取扱いブランド一覧がわかりやすい、ブランド種類が多くて良いとの意見も多く、掲示を見て現金からキャッシュレスに変更するケースも多い。		
⑥上記⑤に対する対応	・区民へのさらなる周知を予定している。(総合窓口課待合スペースでのポスター掲示やチラシの配布、ホームページやSNSなど) ・窓口対応時に出来る範囲で来庁者にお声掛けすることで、キャッシュレス決済の利用者を増やし、多様な決済方法があることをお知らせする。		

-----以降の項目は、評価内容を踏まえて管理職が記載してください-----

今後の事業費予算要望（f）	増額	根拠	キャッシュレス決済件数の増加により手数料増加が見込まれるため
今後の事業の方向性（d+e+f） （現状の評価および施策評価を踏まえた評価）	S	※eは該当の事業のみ加味	
上記判断と今後の事業の方向性を踏まえ、令和6年6月以降に向けての対応を記載（改善方法、課題への対応など）			
キャッシュレス決済について、周知が不足していたため、利用率が低かった。しかしながら、現金のやり取りを減らすことで、対応時間の短縮や毎日の現金清算時間の削減がはかられ、コロナ禍のような感染症発生時には感染症リスクを低減させる効果がある。利用した来庁者からは幅広い年代から利便性を評価されている。 今後は、キャッシュレス決済のニーズ調査の実施、総合窓口課内でのポスターの掲示やチラシにより待ち時間での周知活動を実施する。また、広報としま・HP・SNSを利用してさらに利用拡大を図る取り組みを行っていく。			