

令和4年度（令和5年度実施）事務事業評価表

事業整理番号 0403 - 06

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／一般	一般	計画事業No.				
	単独／補助	区単独事業	運営形態	一部業務委託	関連するSDGsのゴール		9	10	11	12	
① 総合窓口関連経費（証明書発行等関係経費）					②						

政策体系（令和4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	4年度の取組内容（4年度に実施した具体的な業務内容）	<ul style="list-style-type: none"> ・繁忙期開始に伴う混乱回避のためキャッシュレスレジに以下の通り順次移行。 ・職員窓口対応のみ一部開始(3/23～)※新レジを使用し現金決済のみ ・年度内にキャッシュレス決済使用(職員分テスト使用)(～3/31) 						
	成果指標（事業目標の達成度）	成果指標	目指す方向性	単位	3年度（実績）	4年度（計画）	4年度（実績）	5年度（計画値）
	① 清算にかかる時間の平均所要時間		↘	分		3	1.5	200
	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							
未達成の状況	未達成	未達成または一部未達成の理由	開始時期が繁忙期と重なり、事業開始が遅れたため。サンプル数不足。(令和4年度キャッシュレス決済実績1件)					
(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	3年度（実績）	4年度（計画）	4年度（実績）	5年度（計画値）
	① キャッシュレス決済利用率		↗	%		30	—	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							
未達成の状況	未達成	未達成または一部未達成の理由	開始時期が繁忙期と重なり、事業開始が遅れたため。サンプル数不足。(令和4年度キャッシュレス決済実績1件)					

2. 事業費の推移

単位 （金額の項目：千円 人数の項目：人）	3年度		4年度			5年度	
	予算	決算	予算	決算	執行率	予算	増減 (R4決算比)
事業費	A		3,626	3,245	89.5%	1,285	-1,960
人件費	【正規(人数)】	—	—	(0.42)		(0.40)	—
	【会計年度任用職員等(人数)】	—	—	(0.00)		(0.00)	—
人件費 B	B	0	—	3,570		3,400	-170
事業費(人件費含む)	C=A+B	0	—	6,815		4,685	-2,130
財源内訳	国、都支出金			0		0	0
	使用料・手数料	D		0		0	0
	地方債・その他			0		0	0
一般財源	E=C-D	0	—	6,815		4,685	-2,130

3. 総合評価及びR5年度以降に向けての対応・改善策

(1)令和4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	B	根拠	成果指標・活動指標について、目標値を達成できなかったものの、5年度本格稼働より達成の見通しがあるため。
	※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 本格稼働後のニーズや運用方法を再検討し、より広く周知していくことで利用率をあげていくことが課題である。			
②指標に表れない事業の成果(指標以外の成果)				

(2)業務(事務)改善にむけての取組み	【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	研修を行い操作時間の短縮を図った。稼働後課題を洗い出し、運用方法を再構築した。
	※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) 本格稼働後のニーズや運用方法を再検討し、より広く周知していくことで利用率をあげていくことが課題である。			
	②現状の実施状況における所管課の認識			

事業の中に環境変化に合わなくなったものはあるか。	無	選択の理由	
直営や委託等の様々な手法を比較検討しているか。	有	選択の理由	一部直営部分についても導入している。
サービスに係るコストは適正か	適正	選択の理由	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	

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	取組内容及び効果	予算措置
対応・改善予定(上記では無い場合は更なる)	有	無	対応、改善の予定がない理由	
選択肢に関わらず	有	有	ニーズ調査後取扱いブランドを再検討し、結果によっては財源や契約変更等を検討する。	予定時期 11月
	有	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

(3)必要性/優先度	【区が実施する必要性(c)】 S、A、B、Cの4段階で評価 →	A	根拠	デジタル化を推進し多様な区民の利便性を高めるため必要性の高い事業である。
	※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)			
	②区民ニーズ			

区民ニーズを 表す指標	無	有	指標番号(活動)	指標番号(成果)	サービス利用者数
「有」「無」 ともに記入			推移	推移	

区民ニーズに対する認識	6月開始後のキャッシュレス決済利用率は全体の1、2割だが、周知活動によりニーズは今後増加すると認識している。
-------------	--

総合評価(d=a+b+c)	ランク2
---------------	------

4. R5年6月末時点の状況

①令和5年度当初の課題・ニーズ	<ul style="list-style-type: none"> ・電子マネー(交通系)が返金処理不可について、運用検討のために23区調査実施した(委託事業者との仕様に関わるため)。現在は財源等の課題が残るため、取扱い不可とし稼働開始。稼働後ニーズ調査を行い再検討すべき課題である。 ・幅広い周知活動を行いキャッシュレス決済利用率を上げる。7月としまテレビ放映、9月ファーマーズマーケットブース展示。
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)	「成長戦略フォローアップ」(令和元年6月21日閣議決定)において2025年までに「キャッシュレス決済比率を4割程度にするという目標」を掲げている。
③令和5年度の方向性・取組方針(事業展開)	<ul style="list-style-type: none"> ・ニーズ調査(アンケート調査)の実施、取扱いブランドの検討。 ・広く周知するために、7月としまテレビ放映、9月ファーマーズマーケットブース展示。
④令和5年度の事業進捗状況(6月末時点)	4月運用方針決定。5月総合窓口課職員・委託事業者向け研修実施。6月キャッシュレス決済本格稼働。6月分のキャッシュレス決済利用率全体の1.2割。
⑤区民等からの事業に対する意見・要望	<p>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。</p> <p>他課から事業内容を参考にしたいとの意見が多く寄せられており、情報提供に努めている</p>
⑥上記⑤に対する対応	<p>区民へのさらなる周知を予定している。(9月ファーマーズマーケットブースの展示。総合窓口課待合スペースでのポスター掲示。)</p> <p>他課からの依頼については、最大限資料提供し情報提供に努めている</p>

<p>今後の事業費予算要望(e)</p>	<p>現状維持</p>	<p>根拠</p>	<p>区民のニーズが高く現行と同程度の質・規模を維持して事業実施していく必要があるため。</p>
----------------------	-------------	-----------	--

<p>今後の事業の方向性(d+e) (現状の評価および施策評価を踏まえた評価)</p>	<p>B:改善・見直し</p>
---	-----------------

《上記判断を踏まえた所管課の認識・R5年度以降に向けての対応》

「成長戦略フォローアップ」(令和元年6月21日閣議決定)において2025年までに「キャッシュレス決済比率を4割程度にするという目標」を掲げており、日本のキャッシュレス決済比率は約30%である。(2021年時点)
 まずは日本の現状である30%を課の組織目標とし、2025年に向け段階的に比率を上げていくため、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。