事業評価調書

◎基本情報

年度	令和5年度	会計コード	10	一般会計	事業コード	70220
事業名	大型ごみ収集インターネット受付費					
評価担当課	所　属	環)環境事業部　業務課			電話番号	011-211-2916
施策名	誰もが申請や相談等の手続きをオンラインで完結することができる					
アクションプラン	● 対象　○ 対象外					
事業の性質	○ 経常経費　● 臨時的経費			○ 内部管理　○ 法定経費　○ 指定管理費		
	○ 直営　○ 一部委託　● 全部委託　○ 補助・助成　○ その他					

事業内容		
	事業の背景（現在の状況、社会的課題）	総務省の「地方公共団体におけるオンライン利用促進指針」における34手続に「粗大ごみ収集の申込」が含まれており、オンライン化を早急に行う必要があった。
	事業内容 （何を実施し）	大型ごみ収集の申込をする市民の利便性を図るため、電話受付及びFAX受付（耳や言葉の不自由な方のみ）に加え、令和5年11月からインターネット受付、メール受付（問合せのみ）、チャットボット受付（問合せのみ）、有人チャットボット受付（問合せのみ）、大型ごみ処理手数料の電子決済を導入する。
	どのような状態にしたい （状態を維持したい）	電話受付とインターネット受付を併用することで市民の利便性の向上を図る。
	他都市の状況	本市を除く19の政令指定都市のうち、18の政令指定都市で大型ごみ収集申込みがオンライン化されている。
	市民参加の実施	□ 企画　□ 実施　■ 評価　□ 対象外

令和4年度決算額	0　千円	うち特定財源	0　千円	正規職員業務量	0　人工
令和5年度予算額	83,000　千円	うち特定財源	0　千円	正規職員業務量	1.3　人工
令和5年度決算額	63,400　千円	うち特定財源	49,440　千円	正規職員業務量	1.3　人工
令和6年度予算額	152,000　千円	うち特定財源	0　千円	正規職員業務量	0.8　人工

指標							
	アウトプット 活動指標1	インターネットによる受付件数				という活動、業務を行うことで	
		令和4年度実績	令和5年度予定	令和5年度実績	令和6年度予定	令和7年度予定	令和8年度予定
		0件	57,500件	69,440件	161,000件	184,000件	207,000件
	↓						
	アウトカム 成果指標1	大型ごみ申込受付件数におけるインターネット受付件数の割				という状態にしたい、成果を挙げたい	
		令和4年度実績	令和5年度予定	令和5年度実績	令和6年度予定	令和7年度予定	令和8年度予定
		0%	30%	46%	35%	40%	45%
	指標1の評価、未達理由、今後の考え方	令和5年度は目標値を達成しているため、今後もインターネット受付の利用を積極的に促していく。					
	アウトプット 活動指標2	電子決済による受付件数				という活動、業務を行うことで	
		令和4年度実績	令和5年度予定	令和5年度実績	令和6年度予定	令和7年度予定	令和8年度予定
		0件	34,500件	32,497件	96,600件	110,400件	124,200件
	↓						
	アウトカム 成果指標2	インターネットによる受付件数における電子決済利用件数の				という状態にしたい、成果を挙げたい	
		令和4年度実績	令和5年度予定	令和5年度実績	令和6年度予定	令和7年度予定	令和8年度予定
		0%	18%	21%	21%	24%	27%
	指標2の評価、未達理由、今後の考え方	令和5年度は活動指標の目標値を下回ったが、成果指標の目標値は達成しているため、今後も電子決済の利用を積極的に促していく。					

今年度の見直し内容	利便性向上のため、インターネットで申込可能な品目の追加を行った。
来年度以降の方向性	インターネット受付利用率及び電子決済利用率のさらなる向上のため、電子決済手段の追加検討や広報・普及啓発活動を行う。