

事務事業評価シート

(平成 25 年度実施事業)

事務事業名	住民基本台帳管理事務			事業コード	0202
所属コード	042000	課等名	市民登録課	係名	登録係長
課長名	女鹿 俊勝	担当者名	小笠原 善則	内線番号	2122
評価分類	<input checked="" type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 公の施設 <input type="checkbox"/> 大規模公共事業 <input type="checkbox"/> 補助金 <input type="checkbox"/> 内部管理				

1 事務事業の基本情報

(1) 概要

総合計画 体系	施策の柱	信頼される質の高い行政	コード	8
	施策	より便利な行政サービスの構築	コード	5
	基本事業	窓口業務の適正化	コード	1
予算費目名	一般会計 02 款 03 項 01 目 総務事務 (001-01)			
特記事項				
事業期間	<input type="checkbox"/> 単年度 <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返 <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度	開始年度	昭和 42 年度	
根拠法令等	住民基本台帳法			

(2) 事務事業の概要

住民からの届出や職権により住民票及び戸籍の附票を記載し、住民の住所等に関する記録の適正な管理を図る。

(3) この事務事業を開始したきっかけ (いつ頃どんな経緯で開始されたのか)

住民登録法 (昭和 26 年) に代わり、昭和 42 年から住民基本台帳法が施行され住民基本台帳制度が成立したことによる。

(4) 事務事業を取り巻く現在の状況はどうか。(3)からどう変化したか。

平成 24 年 7 月 9 日の出入国管理及び難民認定法の一部改正により、外国人登録制度が廃止され、外国人住民についても住民基本台帳制度の登録対象となった。

また、同日に住民基本台帳法も一部改正され、住民登録地 (市区町村) が変わっても住基カードを継続して利用できるようになった。

2 事務事業の実施状況 (Do)

(1) 対象 (誰が, 何が対象か)

市内に居住する市民。

(2) 対象指標（対象の大きさを示す指標）

指標項目	単位	23年度 実績	24年度 実績	25年度 計画	25年度 実績	26年度 見込み
A 盛岡市の住民基本台帳登録人口	人	294,068	294,435	295,000	294,800	295,000
B						
C						

(3) 25年度に実施した主な活動・手順

- ・住民記録事務
- ・戸籍附票記録事務
- ・住民記録実態調査事務
- ・人口統計事務

(4) 活動指標（事務事業の活動量を示す指標）

指標項目	単位	23年度 実績	24年度 実績	25年度 計画	25年度 実績	26年度 目標値
A 住民異動届出件数	件	18,792	19,504	18,500	18,171	18,500
B 附票処理件数	件	32,762	30,202	30,200	39,707	30,200
C 住民記録実態調査件数	件	680	183	200	620	200

(5) 意図（対象をどのように変えるのか）

住民異動届をすることにより居住関係の公証や教育、福祉、徴税などの権利の行使および義務の履行が図られるようにする。

また、受付の際には、迅速、丁寧、親切な対応を心がけ住民が窓口業務に対し満足できるようにする。

(6) 成果指標（意図の達成度を示す指標）

指標項目	性格	単位	23年度 実績	24年度 実績	25年度 計画	25年度 実績	26年度 目標値
A 住民票の交付件数	<input type="checkbox"/> 上げる <input type="checkbox"/> 下げる <input checked="" type="checkbox"/> 維持	件	79,035	81,083	81,800	91,994	81,800
B 附票の交付件数	<input type="checkbox"/> 上げる <input type="checkbox"/> 下げる <input checked="" type="checkbox"/> 維持	件	3,597	4,026	4,200	4,241	4,200
C 市民アンケート調査「窓口サービスが利用しやすく便利である」と答えた市民の割合	<input checked="" type="checkbox"/> 上げる <input type="checkbox"/> 下げる <input type="checkbox"/> 維持	%	88	93	93	93	95

(7) 事業費

項目	財源内訳	単位	23年度実績	24年度実績	25年度計画	25年度実績
事業費	①国	千円	0	0	0	0
	②県	千円	464	502	502	502
	③地方債	千円	0	0	0	0
	④一般財源	千円	0	0	0	0
	⑤その他(総務手数料)	千円	736	698	698	698
	A 小計 ①～⑤	千円	1,200	1,200	1,200	1,200
人件費	⑥延べ業務時間数	時間	12,000	12,000	12,000	12,000
	B 職員人件費 ⑥×4,000円	千円	48,000	48,000	48,000	48,000
計	トータルコスト A+B	千円	49,200	49,200	49,200	49,200
備考						

3 事務事業の評価 (See)

(1) 必要性評価 (評価分類が「内部管理」の事務事業は記入不要)

① 施策体系との整合性

住民からの届出により住所等に関する記録の適正な管理をすることは、窓口業務の適正化に結びついている。

② 市の関与の妥当性

法廷事務であることから妥当である。

③ 対象の妥当性

法廷事務であることから現状で妥当である。

④ 廃止・休止の影響

住民基本台帳法(昭和42年法律第81号)の規定によるため、廃止・休止することはできない。

(2) 有効性評価 (成果の向上余地)

窓口アンケート調査結果で、交付申請の待合場所にある長椅子が低くて疲れる。どの窓口で手続きを取ったらいいかわからない。交付手続きで待たされる。などの意見があったので、長椅子を変えることや窓口案内係(フロアマネジャー)を引続き繁忙期期間に置き、こまめに来客者の対応をさせること。また、通常期間は各窓口についても窓口利用者に声掛けをして、利用者が手続きをとる窓口へ誘導すること等を行い、窓口を気持ちよく利用していただけるようすることにより、更に窓口の利便性を向上させることができる。

(3) 公平性評価（評価分類が「内部管理」の事務事業は記入不要）

事業の受益者は市民であるとともに市区町村，都道府県，国であり公平かつ公正である。

(4) 効率性評価

事業を進めるための最小限の事業費であり，人件費を削減すると事務処理量が膨大で対応できず，住民サービスの低下につながる。

4 事務事業の改革案 (Plan)

(1) 改革改善の方向性

窓口サービスは，直接市民と接するため，職員個々人が市民に対して親切・丁寧な対応をこれまで以上に実践する。そのためには，窓口職員の市民に対する接遇の徹底に努める必要がある。

(2) 改革改善に向けて想定される問題点及びその克服方法

今後も，住民サービス向上のため窓口ワンストップ化等，市民や関係各課からの要望が増え続けることが想定されるが，建物の構造的な面から限界がある。

また，窓口アンケートにより市民ニーズを把握し可能なものについては実践するとともに，職員一人ひとりの市民に対する声かけなど，より一層の接遇の向上が求められる。

5 課長意見

(1) 今後の方向性

- 現状維持（従来どおりで特に改革改善をしない）
- 改革改善を行う（事業の統廃合・連携を含む）
- 終了・廃止・休止

(2) 全体総括・今後の改革改善の内容

住民基本台帳管理事務は，国及び地方公共団体の行政の合理化に資することを目的とし，市がこの事務を実施することが義務付けられている。

これまでも住民の利便を増進する観点から繁忙期における開庁時間の延長や休日の窓口開庁に取り組んできているが，窓口の接遇向上を含めて，今後においても市民ニーズにあったサービスの向上に努める。