

事務事業評価シート

(平成 23 年度実施事業)

事務事業名	戸籍・住民基本台帳・印鑑登録関連事務			事業コード	1604
所属コード	044000	課等名	都南総合支所	係名	市民係
課長名	女鹿 俊勝	担当者名	石杜 浩子	内線番号	7123
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 2 款 3 項 1 目 戸籍住民基本台帳費 (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	平成 4 年度	
根拠法令等	戸籍法第 1 条・住民基本台帳法第 3 条・印鑑条例第 2 条・住民基本台帳法 3 0 条の 4 4			

(2) 事務事業の概要

戸籍届・住民異動届・印鑑登録の受付及び住民基本台帳カードの交付，その他各種証明書の発行を迅速かつ適正に行う。

(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）

平成 4 年 4 月 1 日に実施された盛岡市と都南村との合併に伴い，旧都南村住民の利便性を考慮し開始された。

(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。

・盛岡市では平成 15 年 8 月 4 日から住民基本台帳カードの交付が開始された。当該カードは本人確認の際の身分証明となるほか，確定申告をする際の電子証明を取得するために利用されることから申請件数が年々増加してきている。また，高齢者ドライバーが関係する交通事故の減少に資することを目的として平成 23 年 5 月 16 日より自主的に運転免許を返納した 65 歳以上の高齢者を対象として，身分証明として利用できる写真付住民基本台帳カードを無料で交付することとなった。

・平成 21 年 3 月 30 日市長決裁「戸籍法に基づく請求等に係る本人特定事務取扱要領」等に基づき，厳格な本人確認と請求権限の確認を行っている。このことについて，窓口請求時の説明及び理解に努めるとともに，第三者による証明書の不正取得がないよう徹底している。

2 事務事業の実施状況 (Do)

(1) 対象 (誰が, 何が対象か)

市民→窓口利用者

(2) 対象指標 (対象の大きさを示す指標)

指標項目	単位	21年度 実績	22年度 実績	23年度 計画	23年度 実績	24年度 見込み
A 都南地区人口	人	48,873	49,165	49,165	49,362	49,560
B 盛岡市人口	人	297,267	298,148	298,148	298,853	298,853
C 窓口利用者数	人	77,719	77,876	88,000	82,154	86,667

(3) 23年度に実施した主な活動・手順

- ① 戸籍事件受理・証明発行事務
- ② 住民基本台帳管理・証明発行事務
- ③ 印鑑登録管理・証明発行事務

(4) 活動指標 (事務事業の活動量を示す指標)

指標項目	単位	21年度 実績	22年度 実績	23年度 計画	23年度 実績	24年度 目標値
A 戸籍事件受理・証明発行件数	件	14,317	14,398	15,000	14,651	14,908
B 住民基本台帳関係受付・証明発行件数	件	34,783	34,823	40,000	37,822	41,079
C 印鑑登録関係受付・証明発行件数	件	28,619	28,655	33,000	29,681	30,744

(5) 意図 (対象をどのように変えるのか)

- ・ 都南地域のみならず全市民に対し, 身近でわかりやすい行政サービスを提供する。
- ・ 待ち時間を短くし, かつ丁寧な接客サービスを実施し笑顔で対応する。
- ・ プライバシーの保護に努める。
- ・ 不正な証明書の取得防止に努める。

(6) 成果指標 (意図の達成度を示す指標)

指標項目	性格	単位	21年度 実績	22年度 実績	23年度 計画	23年度 実績	24年度 目標値
A 市民からの苦情・要望件数	<input type="checkbox"/> 上げる <input checked="" type="checkbox"/> 下げる <input type="checkbox"/> 維持	件	1	0	0	0	0
B もりおか市民カード保有者数(市全体)	<input checked="" type="checkbox"/> 上げる <input type="checkbox"/> 下げる <input type="checkbox"/> 維持	人	90,467	94,761	95,000	99,397	104,260
C 自動交付機利用状況	<input checked="" type="checkbox"/> 上げる <input type="checkbox"/> 下げる <input type="checkbox"/> 維持	件	14,068	14,655	15,266	16,590	18,780

(7) 事業費

項目	財源内訳	単位	21年度実績	22年度実績	23年度計画	23年度実績
事業費	①国	千円	0	0	0	0
	②県	千円	0	0	0	0
	③地方債	千円	0	0	0	0
	④一般財源	千円	5,780	5,611	5,693	4,274
	⑤その他()	千円	0	0	0	0
	A 小計 ①～⑤	千円	5,780	5,611	5,693	4,274
人件費	⑥延べ業務時間数	時間	16,000	16,000	16,000	15,462
	B 職員人件費 ⑥×4,000円	千円	64,000	64,000	64,000	61,848
計	トータルコスト A+B	千円	69,780	69,611	69,693	66,122
備考						

3 事務事業の評価 (See)

(1) 必要性評価 (評価区分が「内部管理」の事務事業は記入不要)

① 施策体系との整合性

お客様が必要としている用件を素早く正確に理解し、迅速、適正かつ丁寧なサービスを提供することは、行政への信頼と窓口サービスの質を高めることにつながるため施策体系と結びついている。

② 市の関与の妥当性

法定事務であるため妥当である。

③ 対象の妥当性

法定事務であるため現状で妥当である。

④ 廃止・休止の影響

本庁舎に次ぐ利用者数があり、駐車場スペースや交通の利便性も良いことなどから、廃止した場合は行政サービスが著しく低下し市民に対し不便をかけることになるため影響がある。

(2) 有効性評価 (成果の向上余地)

各種届出や証明書の請求に対し、迅速かつ適正に対応することはもとより、接遇を意識し市民がより良く利用できるようにする。

(3) 公平性評価 (評価区分が「内部管理」の事務事業は記入不要)

証明書手数料は概ね標準的な金額を設定している。戸籍謄・抄本等の手数料は、地方公共団手数料の標準に関する政令をもとに「盛岡市手数料条例」を定めているため公平性がある。

(4) 効率性評価

事業費の大半が人件費であるため費用対効果は望めない。

4 事務事業の改革案 (Plan)

(1) 改革改善の方向性

市民登録課や各支所間で取り扱いが異なることのないよう連携を密にし、根拠法令等を確認理解し、情報の共有化を図りながら多岐にわたる届出や請求等に対し正確、迅速かつ適正に処理する。

また、市民登録課主導のもとに定期的に研修会を開いたり、他市町村の取り組みなども参考にしながら、より良いものは積極的に取り入れる。

(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

定期的な研修会の開催が必要と考えているが、窓口業務のため定例化や、多くの職員参加は厳しいのが現状である。したがって、毎月の係会議を活用しながら法令等の確認やケース検討会としての充実を図る。

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

- ・市民サービスが低下しないよう、実務研修及び職員間の連携を密にして正確かつ迅速な事務処理に努めた。併せて証明書自動交付機の利用を案内し、利便性の向上を図った。
- ・23年度には停電を原因としたシステム停止があり、市民に不便をかけたが、市民に対する説明、情報提供を迅速に行い、理解をいただきながら対応した。
- ・市民生活に直結した法定事務で、市民登録課主導のもとに、各支所・出張所とも公正で統一した取扱いができるよう、実務研修の充実を図っているが、今後も継続して実施していく必要がある。