

事務事業評価シート

(平成 23 年度実施事業)

事務事業名	太田支所運営事業			事業コード	2461
所属コード	042300	課等名	太田支所	係名	
課長名	萬 英一	担当者名		内線番号	659-0211
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 1 項 7 目 太田支所運営事業 (001-01)			
特記事項	総合計画主要事業			
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 30 年度	
根拠法令等	地方自治法第 155 条第 1 項, 盛岡市役所支所及び出張所設置条例, 戸籍法, 住民基本台帳法, 盛岡市印鑑条例, 盛岡市手数料条例			

(2) 事務事業の概要

市町村合併による市域の拡大及び地域住民の行政ニーズ等に対応するため、戸籍・住民異動届の受理及び各種証明書の交付、市税等の収納及び税関係証明書の交付など、市長の権限に属する行政事務を処理するとともに市の行政運営の円滑な推進を図る。

(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）

昭和 30 年 4 月 1 日、太田村との合併により太田支所が設置された。

(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。

所管区域は条例で定められているが、事務のネットワーク化に伴い、現在は区域以外の事務も行っており、盛南開発地域など区域外の利用者が増える傾向にある。

さらに、都市化の進展や医療・福祉・年金などの制度改革に伴い、行政に対するニーズは複雑・多岐化し、業務が増大しており、今後もこの傾向が続くと思われる。

また、個人情報保護やなりすましによる不正取得を防止するため、戸籍法及び住民基本台帳法が改正され、平成 20 年 5 月 1 日から証明書交付申請の際に本人確認事務が義務付けられたことから、窓口でのトラブルが増加傾向にある。

なお、来所者等から、当該支所での取扱業務の拡大に関する要望がある。

2 事務事業の実施状況 (Do)

(1) 対象 (誰が, 何が対象か)

- ・盛岡市に住所を有する者等
- ・盛岡市に本籍を有する者等

(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	26年度 見込み
A 盛岡市の住民の総数	人	292,964	291,880	293,000	292,780	293,000
B 盛岡市に本籍のある戸籍の総数	人	111,141	111,335	111,500	112,047	112,500
C 太田地区(上太田, 中太田, 下太田, 猪去, 上鹿妻)の住民の数	人	8,140	8,072	8,000	8,040	8,100

(3) 23年度に実施した主な活動・手順

- ・戸籍、住民基本台帳、印鑑登録の届出等
- ・戸籍謄抄本、住民票の写し、印鑑登録証明、税証明等諸証明交付事務
- ・国民健康保険の手続き
- ・市税等の収納、市・県証紙の売捌き、粗大ゴミ処理券交付
- ・交通災害共済の受け付け
- ・その他窓口サービス・接遇向上に向けた取組

(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	26年度 目標値
A 戸籍, 住民基本台帳, 印鑑登録, 国民健康保険等の届出件数	件	972	1,055	1,100	1,367	1,400
B 戸籍, 住民票, 印鑑証明, 税証明等諸証明交付件数	件	12,661	12,337	12,600	12,195	13,000
C 市税等の収納件数, 市・県証紙売捌き件数, 粗大ゴミ処理券交付件数, 交通災害共済申込み件数	件	2,505	2,357	2,500	2,640	2,700

(5) 意図 (対象をどのように変えるのか)

- ・各種届出・申請、諸証明交付請求者に対する正確で迅速な事務処理を行う。
- ・窓口利用者のプライバシー保護、迅速、親切、丁寧な窓口対応をする。
- ・本庁関係課に係る相談と取次ぎにより利便性の向上を図る。

(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	26年度目標値
A 窓口利用者アンケート調査中「窓口の利便性」の設問で「窓口が大変便利」と答えた人	<input checked="" type="checkbox"/> 上げる <input type="checkbox"/> 下げる <input type="checkbox"/> 維持	%	90.3	84.7	90.0	83.7	90.0
B 各種証明書交付等に関する苦情及び要望の件数	<input type="checkbox"/> 上げる <input checked="" type="checkbox"/> 下げる <input type="checkbox"/> 維持	件	3	2	1	1	1
C	<input type="checkbox"/> 上げる <input type="checkbox"/> 下げる <input type="checkbox"/> 維持						

(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	99	84	57	137
	⑤その他()	千円	100	100	100	56
	A 小計 ①～⑤	千円	199	184	157	193
人件費	⑥延べ業務時間数	時間	7,500	7,500	7,500	7,500
	B 職員人件費 ⑥×4,000円	千円	30,000	30,000	30,000	30,000
計	トータルコスト A+B	千円	30,199	30,184	30,157	30,193
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

より身近な施設で必要とする行政サービスの利用が可能となり、市民サービスの向上につながっていることから、総合計画の施策の目的に結びついている。

② 市の関与の妥当性

法定事務であることから、市の関与は妥当である。

③ 対象の妥当性

法定事務であることから、現状のままで妥当である。

④ 廃止・休止の影響

法定事務であることから、当該事業を廃止・休止した場合、施策の成果に及ぼす影響がある。
地域住民が身近な施設で必要とする行政サービスの利用ができなくなり、窓口サービスの後退となる。

(2) 有効性評価（成果の向上余地）

自動交付機を設置することにより、来所者の証明書交付申請に伴う負担軽減と待ち時間の短縮が可能となる。

(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）

受益機会の適正化については、所管区域は定められているが、道路交通網の整備や事務のネットワーク化等により、所管区域以外の利用者が増加傾向にあるので、支所の所在地及び取扱業務のPR、業務の見直しなどを検討する余地がある。

また、受益者の費用負担については、証明書の手数料は概ね標準的な金額を設定しており、戸籍謄抄本等の手数料は、地方公共団体の手数料の標準に関する政令を基に盛岡市手数料条例で定めていることから、公平・公正である。

(4) 効率性評価

事業費のほとんどが人件費であり、必要最小限の職員配置（4人；正職員3・非常勤1）となっていることから、事業費（人件費）の削減は窓口サービスの低下を招く。

また、当該事業は、本庁及び各支所で実施しているが、支所設置に至った経緯や地域住民の利便性・地域性を考慮した場合、他の事務事業等との統廃合は適切でない。

4 事務事業の改革案（Plan）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

(1) 改革改善の方向性

自動交付機は、市内6箇所に設置されているが、西部地区に未設置のままとなっていることから、当該支所に自動交付機を設置し、窓口サービスの向上を図る。（なお、現在設置済の交付機は住民票及び印鑑登録証明書のみを発行しているが、新たに設置するばあい、戸籍関係証明書や税関係証明書が発行できる交付機が望ましい。）

(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

設置経費がかかるが、自動交付機管理運営事業（市民登録課）の中で、検討していく必要がある。

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

支所で可能な取扱事務を承知していない地域住民もいるので、取扱業務のPRに努めながら、今後も、窓口利用者アンケート及び来所者の意見等を基にニーズを的確に把握し、より利便性の高い窓口業務の実施に努める必要がある。