

事務事業評価シート

(平成 26 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	1904
所属コード	152000	課等名	税務住民課	係名	登録証明グループ
課長名	鈴木 壽雄	担当者名	高橋 真基	内線番号	4400-117
評価分類	☒ 一般 ☐ 公の施設 ☐ 大規模公共事業 ☐ 補助金 ☐ 内部管理				

1 事務事業の基本情報・・・・・・・・・・・・・・・・

(1) 概要（旧総合計画体系における位置づけ）

総合計画 体系（旧）	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 (H26)	一般会計 2 款 3 項 1 目 総務事務 (001-01)			
特記事項 (H26)				
事業期間	☐ 単年度 ☒ 単年度繰返 ☐ 期間限定複数年度		開始年度	平成 17 年度
根拠法令等 (H26)	戸籍法，住民基本台帳法，住民基本台帳の一部の写しの閲覧及び住民票の写し等の交付に関する省令，盛岡市印鑑条例，盛岡市手数料条例，電子署名に係る地方公共団体の認証業務に関する法律，出入国管理及び難民認定法，日本国との平和条約に基づき日本の国籍を離脱した者等の出入国管理に関する特例法			

(2) 事務事業の概要

平成 18 年 1 月 10 日盛岡市と玉山村の合併により，旧玉山村役場及び出張所を玉山総合事務所及び玉山総合事務所巻堀・玉山・薮川各出張所として存続し，地域住民の利便性が悪くならないよう合併時水準を維持した事務を行うこととなった。また，合併以前から継続して，毎週木曜日は午後 7 時まで窓口開設時間を延長している。

(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）

事務手続きの合併時水準の維持，出張所の存続。

(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。

人口は減少傾向にあるが，自動交付機取扱件数を含めた各種届出・証明書発行件数は平成 23 年度の数値を維持している。利用者は主に玉山区内居住者だが，広い駐車場が便利なおともあり，松園地区，桜台地区等の所管区域外居住者の利用増加もみられる。

当課窓口で実施している戸籍・住民基本台帳・印鑑登録関連事務に係る窓口業務は市民登録課と同様であり，合併によるサービスの低下はないと考えている。

2 事務事業の実施状況 (Do)

(1) 対象 (誰が, 何が対象か)

窓口利用者 (玉山区及び玉山区近郊の市民)

(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 実績	26 年度 見込み	26 年度 実績
A 玉山区人口 (3 月 31 日)	人	12,886	12,727	12,634	12,500	12,472
B 市本籍数及び除籍数	戸籍	354,946	347,976	350,284	351,448	352,594
C 自動交付機に対応した「もりおか市民カード」の取得者数 (3 月 31 日)	人	99,397	104,053	108,570	100,000	112,374

(3) 26 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	23 年度 実績	24 年度 実績	25 年度 実績	26 年度 目標値	26 年度 実績
A 戸籍関係受理・証明発行件数	件	3,249	3,397	3,097	3,200	3,669
B 住民基本台帳関係受付・証明発行件数	件	6,377	6,163	6,392	6,300	6,230
C 印鑑登録関係受付・証明発行件数	件	5,151	5,118	4,925	5,000	4,632

(5) 意図 (対象をどのように変えるのか)

玉山区及び玉山区近郊の市民が, 身近な行政サービスを適切かつ円滑に受けることができる。

(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 実績	26 年度 目標値	26 年度 実績
A 届出・申請・証明交付件数	□上げる □下げる ■維持	件	14,777	14,678	14,414	14,600	14,531
B 自動交付機取扱件数	□上げる □下げる ■維持	件	1,462	1,731	1,824	1,600	1,750
C 窓口利用者数	□上げる □下げる ■維持	人	11,028	10,222	10,319	10,500	10,069

(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 実績	26 年度 計画	26 年度 実績
事業費	①国	千円	0	0	0	0	0
	②県	千円	0	0	0	0	0
	③地方債	千円	0	0	0	0	0
	④一般財源	千円	1,843	1,840	1,672	1,853	1,777
	⑤その他()	千円	0	0	0	0	0
	A 小計 ①～⑤	千円	1,843	1,840	1,672	1,853	1,777
人件費	⑥延べ業務時間数	時間	15,150	15,150	15,150	15,150	15,150
	B 職員人件費 ⑥×4,000 円	千円	60,600	60,600	60,600	60,600	60,600
計	トータルコスト A+B	千円	62,443	62,440	62,272	62,453	62,377
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

出張所を含め諸手続きで、玉山区民への行政サービスを維持しており、地元での利便性が図られていることから、整合性がある。

② 市の関与の妥当性

法定事務であり、妥当である。

③ 対象の妥当性

法定事務であり、妥当である。

④ 廃止・休止の影響

法定事務であり、玉山区近郊住民への行政サービスが著しく低下する。

(2) 有効性評価（成果の向上余地）

窓口で迅速・統一した対応ができるように、定期的に職場内研修を実施。

(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）

法定事務であり、公平に受益機会が与えられている。

(4) 効率性評価

最小限の事業費・人員であり、削減の余地は無い。

4 事務事業の改革案（Plan）・・・・・・・・・・・・・・・・

(1) 概要（新しい総合計画体系における位置付け）

総合計画 体系（新）	施策（方針）	経営資源配分の最適化	コード	102
	小施策（推進項目）	事務改善の推進	コード	3

(2) 改革改善の方向性

窓口業務への迅速・的確・統一对応のため、定期的事務研修会を開催する。税務住民課をはじめ各出張所の窓口は地域の総合窓口的役割もあり、幅広い知識も必要となることから、関係課の応援を得て窓口事務研修会を実施する。

(3) 改革改善に向けて想定される問題点及びその克服方法

窓口業務のために、研修会開催は時間外となる。

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

現状維持で特に問題はないが、毎週木曜日の窓口延長も住民からの要望があるため、引き続き実施することとする。また戸籍事務など非常に深い知識を必要とする業務もあるため、関係課と連携し研修を重ね、一人一人の職員のレベルアップを図っていくことも必要である。