

事務事業評価シート

(平成 24 年度実施事業)

事務事業名	築川支所運営事業			事業コード	2460
所属コード	42200	課等名	築川支所	係名	
課長名	小 綿 愛 國	担当者名	小 綿 愛 國	内線番号	622-3626
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

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 総務事務 (001-01)			
特記事項	総合計画主要事業			
事業期間	☐ 単年度 ☒ 単年度繰返 ☐ 期間限定複数年度		開始年度	昭和 33 年度
根拠法令等	地方自治法第 1 5 5 条第 1 項、盛岡市役所支所及び出張所設置条例第 2 条第 1 項			

(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需要に対応するため、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 2 月 1 日築川村と合併し、旧築川村を所管区域とする地域行政事務所として昭和 33 年 6 月 20 日に築川支所が設置された。

(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。

昭和 49 年 5 月に生活改善センターとの併設により支所が整備されたが、窓口や駐車場が極端に狭かったことから平成 24 年度に築川老人福祉センターと川目児童センター分室及び築川支所が合築として整備され、その建物に入居した。窓口スペースや駐車場が大幅に改善されたことから、支所の利便性が改善され利用率が伸びている。

なお、必要最小限の職員で対応していることから現状業務を維持しつつ、地域に根ざした支所として、窓口対応の迅速な処理に努めている。

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	22 年度 実績	23 年度 実績	24 年度 計画	24 年度 実績	26 年度 見込み
A 盛岡市の住民(住基台帳)の総数	件	291,880	294,068	294,500	294,435	295,000
B 築川支所管内の住民(住基台帳)の数	件	2,190	2,171	2,200	2,141	2,200
C 盛岡市に本籍のある戸籍の数	件	111,335	112,047	112,000	112,534	112,000

（3）24 年度に実施した主な活動・手順

24年度実績（24年度に行った主な活動）

- ・戸籍，住民基本台帳，印鑑登録届出等
- ・国民健康保険の手続き
- ・市税等の収納，市・県証紙の売り捌き，粗大ごみ処理券交付
- ・戸籍謄抄本，住民票の写し，印鑑登録証明，税証明等の諸証明交付事務
- ・交通災害共済加入申し込み受付，各課への取次ぎ
- ・窓口サービス・接遇向上に向けた取組み

（4）活動指標（事務事業の活動量を示す指標）

指標項目	単位	22 年度 実績	23 年度 実績	24 年度 計画	24 年度 実績	26 年度 目標値
A 戸籍，住民基本台帳，印鑑登録，国民健康保険届出件数	件	304	334	340	388	400
B 市税収納，市・県証紙売捌き，交通災害共済加入件数	件	2,217	2,293	2,350	2,573	2,600
C 戸籍，住民票，印鑑証明，税証明等諸証明交付件数	件	1,963	2,084	2,100	2,251	2,300

（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，丁寧な対応を図る。
- ・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	22 年度 実績	23 年度 実績	24 年度 計画	24 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	☒ 上げる ☐ 下げる ☐ 維持	%	85.7	72.2	80.0	95.2	96.0
B	☐ 上げる ☐ 下げる ☐ 維持						
C	☐ 上げる ☐ 下げる ☐ 維持						

(7) 事業費

項目	財源内訳	単位	22 年度実績	23 年度実績	24 年度計画	24 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	116	137	132	168
	⑤その他()	千円	100	56	98	98
	A 小計 ①～⑤	千円	216	193	230	266
人件費	⑥延べ業務時間数	時間	5,000	5,000	5,000	5,000
	B 職員人件費 ⑥×4,000 円	千円	20,000	20,000	20,000	20,000
計	トータルコスト A+B	千円	20,216	20,193	20,230	20,266
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

結びついている。

② 市の関与の妥当性

妥当である。法定事務である。

③ 対象の妥当性

現状で妥当である。法定事務である。

④ 廃止・休止の影響

影響がある。住民の居住地域で必要な行政サービスの利用が出来なくなり、多大な行政サービスの低下となる。

(2) 有効性評価（成果の向上余地）

向上余地がある。窓口対応スペースと来客駐車場の拡充，確保が出来たことから広く市民に周知することにより住民の利便性が向上する。

(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）

支所の所管区域は定められているが，事務のネットワーク化により所管区域外の方も利用でき，業務の見直しや取扱い業務の周知など検討の余地がある。

(4) 効率性評価

支所の殆どが人件費であり，必要最小限の経費で対応していることと，業務内容が住基や印鑑，戸籍，税証明，税金等の納付及び後期高齢や口座振替など他課への取り次ぎ事務もあることから効率性に優れている。

4 事務事業の改革案（Plan）・・・・・・・・・・・・・・・・

(1) 改革改善の方向性

平成 24 年度に築川老人福祉センターと川目児童センター分室及び支所が合築移転入居し，懸案であった窓口スペース，駐車場などの問題が改善され利用率が伸びている。

(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

新施設入居に伴い，これまで対応していた改善センター兼務業務が分離されたことで，窓口も分離され，施設利用者からの問合せ等も見込まれることから今後もその都度対応することとし，またこれまでの地域住民との行政事務所としての信頼関係が希薄にならないよう努めていく。

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

合築移転し支所の利便性が高まっているが，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，取扱い業務のPRに努めるとともに，引続き窓口利用者アンケートの結果等を参考にしながら，より利便性の高い窓口業務の実施に努める必要がある。