***

一般

平成23年度 事務事業評価表（平成22年度分に係る報告）

評価対象事務事業名		住民基本台帳管理事務				事業ｺｰﾄﾞ	0202
担当課等	所属名	市民部 市民登録課			担当係名		
	課長名	市民部 市民登録課	担当者名	千葉　啓太		電話番号	2122

1. 事務事業の基本情報

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	関連予算費目名	一般会計 02款03項01目 総務事務（001-01）		
特記事項						
事業期間	○ 単年度　● 単年度繰返　○ 期間限定複数年度			⇒（開始年度 42年度～）		
事務事業の概要	住民からの住民異動届や職権による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。					
根拠法令等	住民基本台帳法					

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42年に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。

この事務事業に対して関係者（市民，議会，事業対象者，利害関係等）からどのような意見・要望が寄せられているか

身近な場所で届出ができること、親切な対応、また迅速かつ適切な事務が進められることが求められている。

事務事業を取り巻く状況（対象者や根拠法令）はどう変化したか。今後の見通しはどうか

高齢者の所在不明に係る事案が判明したことに伴い総務省から住民基本台帳の正確性の確保についての通達があり、当市において65歳以上の所在確認が取れていない者を一斉に実態調査を行った。今後とも関係部局との間で密接な連携を図り住民基本台帳の正確性に努める。

2. 事務事業の実施状況（Do）

①対象 （誰を，何を対象としているのか）	市内に居住する日本国籍を有する市民	⇒	②対象指標 （対象の大きさを示す指標）	A. 盛岡市の住民基本台帳登録人口	単位	人
				B.	単位	
				C.	単位	
③手段 （事務事業の内容，やり方，手順）	22年度実績（22年度に行った主な活動） ・ 住民票記載事務 ・ 戸籍附票記載事務 ・ 住民記録実態調査事務 ・ 人口統計事務 23年度計画（23年度に計画している主な活動） 22年度と同じ	⇒	④活動指標 （事務事業の活動量を示す指標）	A. 住民異動届出件数	単位	件
				B. 附票処理件数	単位	件
				C. 住民記録実態調査件数	単位	件
⑤意図 （この事業により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及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）	A. 住民票の交付件数 【指標の性格:○ 上げる　○ 下げる　● 維持する 】	単位	件
				B. 附票の交付件数 【指標の性格:○ 上げる　○ 下げる　● 維持する 】	単位	件
				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 【指標の性格:● 上げる　○ 下げる　○ 維持する 】	単位	%
⑦結果 （上位基本事業の意図：上位の基本事業にどのように貢献するか）	地元で気持ちよく便利に利用できる	⇒	⑧上位成果指標 （上位基本事業の成果指標）	市民アンケート調査「窓口サービスの接遇が気持ちよく，待ち時間も適切である（接遇・応対）」と答えた市民の割合（単位：%） 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（制度や仕組み）」と答えた市民の割合（単位：%）		

2. 事務事業の実施状況（続き）

⑨事務事業の各種指標の実績及び目標値

区分	指標名	単位	20 年度実績	21 年度実績	22 年度計画	22 年度実績	23 年度計画	24 年度計画	目標年度 目標値
対象 指標A	盛岡市の住民基本台帳登録人口	人	292.035	291,709	291,709	291,880	291,880	291,880	27年度 291,800
対象 指標B									年度
対象 指標C									年度
活動 指標A	住民異動届出件数	件	18,664	18,308	18,308	16,784	16,784	16,784	27年度 16,800
活動 指標B	附票処理件数	件	30,914	30,051	30,051	30,851	30,851	30,851	27年度 30,000
活動 指標C	住民記録実態調査件数	件	63	41	41	119	119	119	27年度 100
成果 指標A	住民票の交付件数	件	81,741	80,512	80,000	76,313	76,313	76,313	27年度 76,000
成果 指標B	附票の交付件数	件	4,049	4,050	4,050	3,285	3,285	3,285	27年度 3,300
成果 指標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	%	77	41	48	85	85	85	27年度 90

⑩事務事業に係る事業費

区分	指標名	単位	20 年度実績	21 年度実績	22 年度計画	22 年度実績	23 年度計画	24 年度計画	*****
事業費	A	千円	14,609	12,009	6,000	3,200	6,100	6,100	*****
財源 内訳	④国	千円							*****
	⑤県	千円	464	464	502	502	502	502	*****
	⑥地方債	千円							*****
	⑦一般財源	千円	0	0	0	0	0	0	*****
	⑧その他	千円	14,145	11,545	5,498	2,698	5,598	5,598	*****
	合　計（④～⑧）（=A）	千円	14,609	12,009	6,000	3,200	6,100	6,100	*****
延べ業務時間数		時間	14,609	12,009	12,009	12,000	12,000	12,000	*****
職員人件費（B）（臨時職員賃金は，事務費に含む）		千円	58,436	48,036	48,036	48,000	48,000	48,000	*****
トータルコスト（A）＋（B）		千円	73,045	60,045	54,036	51,200	54,100	54,100	*****

3. 事務事業の評価（See）

必要性評価	①施策体系との整合性 この事務事業の意図は，結果（政策体系）に結びついていますか？	○ 見直す余地がある ● 結びついている　⇒ 4. 事務事業の改革案へ 理由：住民からの届出や職権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く。
	②公共関与の妥当性 市がやるべき事業ですか？　税金を使って達成する目的ですか？	○ 見直す余地がある ● 妥当である　⇒ 4. 事務事業の改革案へ └「妥当」とする理由：● 法定事務である　○ 内部管理事務である　○ その他 理由：
	③対象の妥当性 対象の設定は現状のままでいいですか？　広げられませんか？　また絞らなくてよいですか？	○ 拡大または絞る余地がある ● 現状で妥当である　⇒ 4. 事務事業の改革案へ └「妥当」とする理由：● 法定事務である　○ 内部管理事務である　○ その他 理由：
	④意図の妥当性 意図（何を狙っているのか）を絞ったり拡大したりして，成果向上できませんか？	○ 拡大または絞ることができる ● 現状で妥当である　⇒ 4. 事務事業の改革案へ └「妥当」とする理由：● 法定事務である　○ その他 理由：
有効性評価	⑤成果の向上余地 成果がもっと向上する余地はありますか？	● 向上余地がある ○ 向上余地がない　⇒ 4. 事務事業の改革案へ その内容：窓口の利便性を向上させる余地がある。
	⑥廃止・休止の影響 事業を廃止・休止した場合，施策の成果に及ぼす影響はありますか？	○ 影響がない ● 影響がある　⇒ 4. 事務事業の改革案へ その内容：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。
	⑦類似事務事業との関係 類似の事務事業（国，県，市の内部，民間）はありませんか？	○ 類似事業がある ● 類似事業がない 事業名： ※類似事業がある場合，その事務事業と統廃合又は連携を図ることにより成果向上はできませんか？ 統廃合・連携検討 ○ できる ○ できない　⇒ 4. 事務事業の改革案へ 理由：
効率性評価	⑧事業費の削減余地 成果を下げずに事業費を節減できる余地はありませんか？	○ 削減余地がある ● 削減できない　⇒ 4. 事務事業の改革案へ 理由：事業を進めるための最小限の事業費である。
	⑨人件費の削減余地 成果を下げずに人件費（延べ業務時間数）を削減する余地はありますか？	○ 削減余地がある ● 削減できない　⇒ 4. 事務事業の改革案へ 理由：人件費を削減すると事務量に対応できず、住民サービスの低下につながる。
公平性評価	⑩受益機会の適正化余地 受益機会の適正化余地はありますか？	○ 適正化余地がある ● 公平・公正である ○ 特定の受益者はいない　⇒ 4. 事務事業の改革案へ 理由：事業の受益者は市民であるとともに、市町村、都道府県、国であり公平かつ公正である。
	⑪費用負担の適正化余地 受益者の費用負担の適正化余地はありますか？	○ 適正化余地がある ● 公平・公正である ○ 特定の受益者はいない　⇒ 4. 事務事業の改革案へ 理由：事業の受益者は市民であるとともに、市町村、都道府県、国であり公平かつ公正である。

4. 事務事業の改革案(Plan)

改革／改善方向	①改善の方向性(この事務事業をどう変えていくか，廃止や拡充，事業方式改善など) ※複数ある場合は，代替案その1，代替案その2とすること 窓口サービスは直接市民と接する業務であるため、職員一人一人が市民に合った窓口サービスをどう対応していくか常に考え行動するように努める。 ②改革，改善を実現していく際に想定される問題点は何ですか？ それをどう克服していきますか？ (関連部門や全庁的な調整の必要性，トップへの要望も含む) 窓口サービスの対応は迅速かつ適切な窓口対応が求められる。しかし、人事異動等により初任者では対応しきれない難件がある事から早急な職員育成が必要である。定期的に係内で勉強会や情報交換を行うことで従事職員のスキルの向上を図る必要があると考える。

5. 課長意見

一次評価	(1)一次評価者としての評価結果 ① 必要性 : ● 妥当 ○ 見直し余地あり ② 有効性 : ○ 妥当 ● 見直し余地あり ③ 効率性 : ● 妥当 ○ 見直し余地あり ④ 公平性 : ● 妥当 ○ 見直し余地あり	(2)全体総括(振り返り，反省点) 繁忙期は，休日開庁，平日の時間延長及びフロアマネージャーの配置等により混雑緩和に努めている。 しかし，これらの対応が市民に周知されていない面もあるのでさらにPRに努める必要がある。
今後の方向性と改革改善案	(3)今後の事務の方向性(改革改善案) ☐ 終了 ☒ 継続 ☐ 廃止 ☐ 休止 → ☐ 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない) → ☒ 改革改善を行う ☐ 事業統廃合・連携 方向付けの理由と改革改善の内容 従前どおり窓口事務の改善を目指すほか，平成24年度に予定されている新住民記録システムの稼動に向け，システム構築面からの改善を目指す。	