

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	戸籍・住民基本台帳・印鑑登録関連事務				事業コード	1604
担当課等	所属名	市民部 都南総合支所		担当係名		
	課長名	市民部 都南総合支所	担当者名	伊勢厚子	電話番号	7122

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 2款 3項 1目 戸籍・住民基本台帳・印鑑登録関連事務(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 平成4年度～)	
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					
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30条の44					
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。						
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						
迅速かつ正確で幅広いサービスの提供						
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						
・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、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増加してきている。今後も普及に努める。 ・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く。						

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)	市民 窓口利用者	⇒	②対象指標 (対象の大きさを示す指標)	A. 都南地区人口(4月1日現在)	単位	人
				B. 盛岡市人口(4月1日現在)	単位	人
				C. 窓口利用者数	単位	人
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) 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 23年度計画(23年度に計画している主な活動) 22年度と同様	⇒	④活動指標 (事務事業の活動量を示す指標)	A. 戸籍関係受理・証明発行件数	単位	人
				B. 住民基本台帳関係受付・証明発行件数	単位	件
				C. 印鑑登録関係受付・証明発行件数	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)	旧都南村域及び本庁舎利用が困難な市民に対し、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。不正な証明書の取得防止。	⇒	⑥成果指標 (意図の達成度を示す指標)	A. 市民から苦情・要望をいただいた件数 【指標の性格:○ 上げる ● 下げる ○ 維持する】	単位	件
				B. もりおか市民カード保有者数 【指標の性格:● 上げる ○ 下げる ○ 維持する】	単位	人
				C. 【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・対応)」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	都南地区人口(4月1日現在)	人	48,774	48,873	48,873	49,165	49,165	49,165	26 年度 49,165
対象 指標B	盛岡市人口(4月1日現在)	人	297,592	297,267	297,267	298,148	298,148	298,148	26 年度 298,148
対象 指標C	窓口利用者数	人	80,809	77,719	88,000	77,876	88,000	88,000	26 年度 88,000
活動 指標A	戸籍関係受理・証明発行件数	人	14,783	14,317	15,000	14,398	15,000	15,000	26 年度 15,000
活動 指標B	住民基本台帳関係受付・証明発行件数	件	35,529	34,783	40,000	34,823	40,000	40,000	26 年度 40,000
活動 指標C	印鑑登録関係受付・証明発行件数	件	30,497	28,619	33,000	28,655	33,000	33,000	26 年度 33,000
成果 指標A	市民から苦情・要望をいただいた件数	件	1	1	0	0	0	0	26 年度 0
成果 指標B	もりおか市民カード保有者数	人	86,550	90,467	95,000	94,761	95,000	95,000	26 年度 95,000
成果 指標C									年度

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	5,986	5,780	6,105	5,611	5,693	5,693	*****
財源 内訳	④国	千円							*****
	⑤県	千円							*****
	⑥地方債	千円							*****
	⑦一般財源	千円	5,986	5,780	6,105	5,611	5,693	5,693	*****
	⑧その他	千円							*****
	合 計 (④～⑧) (=A)	千円	5,986	5,780	6,105	5,611	5,693	5,693	*****
延べ業務時間数		時間	16,000	16,000	16,000	16,000	16,000	16,000	*****
職員人件費 (B) (臨時職員賃金は、事務費に含む)		千円	64,000	64,000	64,000	64,000	64,000	64,000	*****
トータルコスト (A) + (B)		千円	69,986	69,780	70,105	69,611	69,693	69,693	*****

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
	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
	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？ また絞らなくていいですか？	☐ 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
	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
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
	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
	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)はありますか？	☒ 類似事業がある ☐ 類似事業がない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
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削減でき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
	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
	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
公平性評価	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: お客様が必要としている要件を早く、正しく理解し、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。

理由: 法定事務である

理由: 法定事務である

理由: 法定事務である

理由: 法定事務である

理由: 法定事務である

理由: 法定事務である

理由: 向上余地がある

その内容: 各種届出や証明書の請求に対し、迅速かつ適正に処理することはもとより、接遇を意識して気持ちよく利用いただけるようにする。

その内容: 市民登録課(本庁舎)に次ぐ利用者数があり、駐車場の関係や交通の利便性も良いことなどから廃止した場合、行政サービスが著しく低下し、不便をかけることになる。

事業名: 市民部市民登録課と同様

※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

理由: 行政窓口の縮小は、都南地域の住民だけでなく市全体としてサービスの低下をもたらす。

理由: 事業費の大半が人件費であり、その他の事業費の削減余地はない

理由: 交通の利便性などから都南総合支所での受付件数等は増加傾向にある。これ以上人件費を削減すると業務量に対応できず、住民サービスの低下につながる。

理由: 法令に基づき市民に公平に受益機会を与えられている。

理由: 証明書の手料金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、地方公共団体の手数料の標準に関する政令をもとに「盛岡市手数料条例」で定めている。

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 代替案その1 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、根拠法令等をよく確認理解し情報の共有化を図る。 代替案その2 市民登録課主導のもと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いものは積極的に取り入れ、多岐にわたる届出や請求等に対して迅速かつ適正に処理できるようにする。
	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) 定期的な研修会の開催については、窓口があるため定例化あるいは多くの職員参加は厳しい状況である。したがって毎月の係会議を活用して法令等の確認やケース検討会として充実を図る。

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) ・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。 ・22年度は停電等によるシステム停止が複数回あり、不便をおかけしたが、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。
	今後の方向性と改革改善案 ☐ 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 市民生活に直結した法定事務であり、市民登録課主導のもと、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る。		