

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		市民登録課分室運営事業			事業コード	1618
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	中野 雄基		電話番号

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 戸籍住民基本台帳費(001-01)	
	特記事項	総合計画主要事業				
事業期間	<input type="radio"/> 単年度 <input checked="" type="radio"/> 単年度繰返 <input type="radio"/> 期間限定複数年度				⇒(開始年度 昭和63年度~)	
事務事業の概要	身近な場所で各種証明書等の交付を求める要望があり、市民登録課分室として松園連絡所及び盛岡駅西口サービスセンターを開設している。					
根拠法令等	盛岡市市民登録課分室設置要綱					
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)						
地域住民の要望に応えるため、昭和63年5月に松園地区活動センター内に松園連絡所を、平成11年10月に盛岡市民文化ホール1階に盛岡駅西口サービスセンターを設 置した。なお、松園連絡所については、平成20年7月、東松園小学校隣に移設した(松園地区公民館と併設)。						
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						
戸籍の届出、税の納付についても受け付けてほしい等の要望が寄せられている。						
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						
松園連絡所については移設に伴い、印鑑登録の申請と住民登録の届出(転入・転居・転出・世帯変更)が出来るようになった。また自動交付機も設置した。						

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)	・主に松園地区に住所または職域を有する者 ・主に盛岡駅周辺に住所または職域を有する者	⇒	②対象指標 (対象の大きさを示す指標)	A. 盛岡市の住民の総数 B. 松園地区(松園、東松園、西松園、北松園、小鳥沢、東黒石野、黒石野、岩脇町)の住民 C. 盛岡駅周辺(盛岡駅前通、盛岡駅前北通、夕顔瀬町、北夕顔瀬町、新田町、城西町、盛岡駅西通)の住民	単位 人 単位 人 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) ・戸籍関係証明書、住民票関係証明書、印鑑証明書、税関係証明書の交付 ・住民異動届の受付と印鑑登録 ・岩手県収入証紙と盛岡市収入証紙の売り捌き ・粗大ごみ処理券の発行 23年度計画(23年度に計画している主な活動) 前年度と同じ	⇒	④活動指標 (事務事業の活動量を示す指標)	A. 戸籍関係証明書、住民票関係証明書、印鑑証明書、税関係証明書の交付 B. 住民異動届受付と印鑑登録 C. 岩手県収入証紙と盛岡市収入証紙の売り捌き	単位 件 単位 件 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)	・より身近な施設での、各種証明書の取得や印鑑登録等の手続きを可能にし、利便性を高める。	⇒	⑥成果指標 (意図の達成度を示す指標)	A. 支所等証明書発行機関数 【指標の性格: <input type="radio"/> 上げる <input type="radio"/> 下げる <input checked="" type="radio"/> 維持する】 B. 【指標の性格: <input type="radio"/> 上げる <input type="radio"/> 下げる <input type="radio"/> 維持する】 C. 【指標の性格: <input type="radio"/> 上げる <input type="radio"/> 下げる <input type="radio"/> 維持する】	単位 箇所 単位 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	盛岡市の住民の総数	人	293,289	292,964	294,300	291,880	294,300		年度
対象 指標B	松園地区(松園, 東松園, 西松園, 北松園, 小鳥沢, 東黒石野, 黒石野, 岩脇町)の住民	人	23,249	22,972	23,500	22,719	23,500		年度
対象 指標C	盛岡駅周辺(盛岡駅前通, 盛岡駅前北通, 夕顔瀬町, 北夕顔瀬町, 新田町, 城西町, 盛岡駅西通)の住民	人	8,733	8,625	8,700	8,533	8,700		年度
活動 指標A	戸籍関係証明書, 住民票関係証明書, 印鑑証明書, 税関係証明書の交付	件	38,296	39,941	40,000	40,053	40,000		年度
活動 指標B	住民異動届受付と印鑑登録	件	2,184	2,447	2,500	2,427	2,500		年度
活動 指標C	岩手県収入証紙と盛岡市収入証紙の売り捌き	件	5,693	5,592	5,500	5,512	5,500		年度
成果 指標A	支所等証明書発行機関数	箇所	14	14	14	14	14		年度
成果 指標B									年度
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	25,300	5,300	5,300	5,300	5,300		*****
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	20,000	0	0	0	0	0	*****
	⑧その他	千円	5,300	5,300	5,300	5,300	5,300		*****
	合計(④~⑧)(=A)	千円	25,300	5,300	5,300	5,300	5,300		*****
	延べ業務時間数	時間	4,700	4,700	4,700	4,700	4,700		*****
	職員人件費(B)(臨時職員賃金は, 事務費に含む)	千円	18,800	18,800	18,800	18,800	18,800	0	*****
	トータルコスト(A)+(B)	千円	44,100	24,100	24,100	24,100	24,100	0	*****

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？	<input type="radio"/> 見直す余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 結びついている	理由:より身近な施設で各種証明書の取得が可能となり、市民サービスの向上につながっている。
	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？	<input type="radio"/> 見直す余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 妥当である	理由: 「妥当」とする理由: <input checked="" type="radio"/> 法定事務である <input type="radio"/> 内部管理事務である <input type="radio"/> その他
	③ 対象の妥当性 対象の設定は現状のままでもいいですか？ 広げられませんか？ また絞らなくてよいですか？	<input type="radio"/> 拡大または絞る余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 現状で妥当である	理由: 「妥当」とする理由: <input checked="" type="radio"/> 法定事務である <input type="radio"/> 内部管理事務である <input type="radio"/> その他
	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？	<input type="radio"/> 拡大または絞ることができる ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 現状で妥当である	理由: 「妥当」とする理由: <input checked="" type="radio"/> 法定事務である <input type="radio"/> その他
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？	<input checked="" type="radio"/> 向上余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input type="radio"/> 向上余地がない	その内容:取扱業務の見直し、拡充することで、より高い市民サービスができる。
	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？	<input type="radio"/> 影響がない ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 影響がある	その内容:より便利な行政サービスの構築ができなくなる。
	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？	<input checked="" type="radio"/> 類似事業がある <input type="radio"/> 類似事業がない	事業名:都南総合事務所、玉山総合事務所、各支所、各出張所の証明書発行業務。 ※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 <input type="radio"/> できる ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> できない 理由:地域住民の利便性を考えると、統合はできない。
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？	<input type="radio"/> 削減余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 削減できない	理由:必要最小限の事業費で実施している。
	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？	<input type="radio"/> 削減余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 削減できない	理由:必要最小限の人件費で実施している。
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？	<input type="radio"/> 適正化余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input type="radio"/> 公平・公正である <input checked="" type="radio"/> 特定の受益者はいない	理由:
	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？	<input type="radio"/> 適正化余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input type="radio"/> 公平・公正である <input checked="" type="radio"/> 特定の受益者はいない	理由:

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 取扱業務の拡充や自動交付機利用時間の拡大の可能性の検討(松園) 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) 業務の拡充や自動交付機利用時間拡大に伴う職員配置及び関連経費の増
---------	--

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) 2箇所の分室は限られた事務ではあるものの通勤客や周辺住民にとって身近な窓口として機能を果たしているが、限られた職員やスペースなどの条件化で業務の拡大が可能なのか検討する必要がある。
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) <input type="checkbox"/> 終了 <input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない) <input type="checkbox"/> 改革改善を行う <input type="checkbox"/> 事業統廃合・連携 </div>		
		
方向付けの理由と改革改善の内容 今後も利用の推移や市民要望の聞きながら業務の拡大等を検討していく。		