

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	1904
担当課等	所属名	玉山総合事務所 税務住民課			担当係名	
	課長名	玉山総合事務所 税務住民課	担当者名	高橋 真基	電話番号	117

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 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 17年度～)	
事務事業の概要	戸籍届・外国人登録申請・印鑑登録申請・住民異動届の受付及び各種証明書の発行					
根拠法令等	戸籍法, 住民基本台帳法, 印鑑条例					
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。						
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						
事務手続きの合併時水準の維持、出張所の存続。						
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						
各種届出・証明書交付件数については、人口減によると思われる減少傾向にあるが、広い駐車場が便利なおともあり松園地区・桜台地区・厨川地区等所管区域外に居住する利用者の増加もみられる。また、戸籍法・住基法の改正は、本人確認の厳格化とともに請求権限の確認が必要であり、的確・丁寧な説明が必要となっている。						

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)	窓口利用者(主に玉山区民と日中勤務等の都合で本庁舎の利用が困難な方)	⇒	②対象指標 (対象の大きさを示す指標)	A. 玉山区人口(3月31日)	単位	人
				B. 市本籍数及び除籍数	単位	戸籍
				C. もりおか市民カード保有者(3月31日)	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戸籍事件受付・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外国人登録管理・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. 戸籍事件受付・証明発行事務	単位	件
				B. 住民基本台帳管理・証明発行事務	単位	件
				C. 印鑑登録管理・証明発行事務	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)	玉山区民及び本庁舎来庁が困難な住民が, 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)	A. 届出・申請・証明交付件数 【指標の性格:○ 上げる ○ 下げる ● 維持する】	単位	件
				B. 自動交付機取扱件数 【指標の性格:○ 上げる ○ 下げる ● 維持する】	単位	件
				C. 窓口利用者数 【指標の性格:○ 上げる ○ 下げる ● 維持する】	単位	人
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	玉山区人口(3月31日)	人	13,058	12,907	12,907	13,005	13,005	13,005	26 年度
									13,005
対象 指標B	市本籍数及び除籍数	戸籍	110,472	351,877	352,440	353,480	355,940	357,440	26 年度
									360,440
対象 指標C	もりおか市民カード保有者(3月31日)	人	86,554	90,467	94,000	94,761	98,000	98,000	26 年度
									100,000
活動 指標A	戸籍事件受付・証明発行事務	件	3,434	3,310	3,400	3,082	3,100	3,100	26 年度
									3,100
活動 指標B	住民基本台帳管理・証明発行事務	件	6,681	5,841	6,000	5,390	5,400	5,400	26 年度
									5,500
活動 指標C	印鑑登録管理・証明発行事務	件	6,102	5,247	5,400	5,314	5,350	5,400	26 年度
									5,400
成果 指標A	届出・申請・証明交付件数	件	16,217	14,398	14,800	13,786	13,800	13,800	26 年度
									13,800
成果 指標B	自動交付機取扱件数	件	1,244	1,326	1,400	1,307	1,350	1,350	26 年度
									1,350
成果 指標C	窓口利用者数	人	12,774	11,213	12,000	9,651	9,700	9,700	26 年度
									9,700

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	3,685	2,796	2,699	2,859			*****
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	3,685	2,796	2,699	2,859	0	0	*****
	⑧その他	千円							*****
	合 計 (④～⑧) (=A)	千円	3,685	2,796	2,699	2,859			*****
延べ業務時間数		時間	15,150	15,150	15,150	15,150			*****
職員人件費 (B)(臨時職員賃金は、事務費に含む)		千円	60,600	60,600	60,600	60,600	0	0	*****
トータルコスト (A) + (B)		千円	64,285	63,396	63,299	63,459	0	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？	☐ 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: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。		
	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:その内容: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する。		
	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:広大な玉山区住民への負担は大きく、玉山区住民への行政サービスが著しく低下する。		
	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？	☒ 類似事業がある ☐ 類似事業がない	
	事業名:本庁市民登録課と同様。 ※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 ⇒ 4. 事務事業の改革案へ 理由:本庁舎来庁困難な市民等への行政サービスが著しく低下する。		
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
	理由:最小限の事業費であり削減の余地が無い。		
	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:取扱い件数は減少傾向であるが、本庁への戸籍届書送達等や3出張所の取扱い業務からして、必要最小限の体制である。		
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:法定事務であり、公平に受益機会が与えられている。		
	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:戸籍証明書の手数料については、戸籍手数料の標準に沿った額となっている。また市手数料料条例で費用負担額は定められている。			

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 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。出張所をはじめ窓口では地域の総合窓口の役割もあり、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。 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) 窓口業務のため、研修会開催は時間外となる。
----------------	--

5. 課長意見

一次評価	(1)一次評価者としての評価結果 <table><tr><td>① 必要性</td><td>● 妥当</td><td>○ 見直し余地あり</td></tr><tr><td>② 有効性</td><td>○ 妥当</td><td>● 見直し余地あり</td></tr><tr><td>③ 効率性</td><td>● 妥当</td><td>○ 見直し余地あり</td></tr><tr><td>④ 公平性</td><td>● 妥当</td><td>○ 見直し余地あり</td></tr></table>	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)
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												
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) <table><tr><td>☐ 終了</td><td>☒ 継続</td><td rowspan="3"> → ☐ 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 </td></tr><tr><td>☐ 廃止</td><td>☐ 休止</td></tr></table> ↓ 方向付けの理由と改革改善の内容 サービス提供に際しては、申請件数等の関係から分業制で処理していないため、担当各自が住基・戸籍業務に関する幅広い知識と迅速・的確な事務処理技術が求められていることから、事例に関するグループ内討議や本庁との情報交換を緊密に行うとともに各種事務研修会を利用して担当職員の技術・資質の向上に努める必要がある。また、H23年度組織見直しに伴い、住基戸籍担当が税務関係証明窓口事務も行うこととしたため、市民税課との情報交換を緊密にし、担当全員が税関係窓口サービスを円滑に提供できるよう、日々の業務や各種研修等を通じて事務研鑽に努める必要がある。		☐ 終了	☒ 継続	→ ☐ 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	☐ 廃止	☐ 休止							
☐ 終了	☒ 継続	→ ☐ 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												
☐ 廃止	☐ 休止													