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	太田支所運営事業			事業コード	2461
担当課等	所属名	市民部 太田支所		担当係名	
	課長名	市民部 太田支所	担当者名	市民部 太田支所	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 1項 7目 太田支所運営事業(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30年度~)		
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ニーズ等に対応するため、戸籍・住民異動届の受理及び各種証明書の交付、市税等の収納及び税関係証明書の交付など、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。					
根拠法令等	地方自治法第155条第1項、盛岡市役所支所及び出張所設置条例、戸籍法、住民基本台帳法、盛岡市印鑑条例、盛岡市手数料条例					
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)						
昭和30年4月1日、太田村との合併により太田支所が設置された。						
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						
地域住民等から、各支所の取扱業務の拡大に関する要望がある。						
事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令)はどのように変化したか。今後の見通しはどうか						
所管区域は条例で定められているが、事務のネットワーク化に伴い、現在は区域以外の事務も行っており、区域外の利用が増える傾向にある。さらに、都市化の進展や医療・福祉・年金などの制度改革に伴い、行政に対するニーズは複雑・多岐化し、業務が増大しており、今後もこの傾向が続くと思われる。また、個人情報の保護やなりすましによる不正取得を防止するため、戸籍法及び住民基本台帳法が改正され、平成20年5月1日から証明書交付申請の際に本人確認事務が義務付けられたことから、窓口でのトラブルが多くなってきている。						

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)	⇒	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	単位	人
			B. 盛岡市に本籍のある戸籍の総数	単位	人
			C. 太田地区(上太田, 中太田, 下太田, 猪去, 上鹿妻)の住民の数	単位	人
③手段 (事務事業の内容、やり方、手順)	⇒	④活動指標 (事務事業の活動量を示す指標)	A. 戸籍、住民基本台帳、印鑑登録、国民健康保険等の届出件数	単位	件
			B. 市税等の収納、市・県証紙売捌き件数、粗大ゴミ処理券交付件数、交通災害共済申込み件数	単位	件
			C. 戸籍、住民票、印鑑証明、税証明等諸証明交付件数	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)	⇒	⑥成果指標 (意図の達成度を示す指標)	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 【指標の性格: ☒ 上げる ☐ 下げる ☐ 維持する】	単位	%
			B. 各種証明書交付等に関する苦情及び要望の件数 【指標の性格: ☐ 上げる ☒ 下げる ☐ 維持する】	単位	件
			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)	⇒	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	293,000	291,880	293,000	293,000	26年度 293,000
対象 指標B	盛岡市に本籍のある戸籍の総数	人	110,472	111,141	111,200	111,335	111,500	111,500	26年度 111,500
対象 指標C	太田地区(上太田, 中太田, 下太田, 猪去, 上鹿妻)の住民の 数	人	8,160	8,140	8,100	8,072	8,000	8,000	26年度 8,000
活動 指標A	戸籍, 住民基本台帳, 印鑑登録, 国民健康保険等の届出件数	件	1,119	972	972	1055	1100	1100	26年度 1100
活動 指標B	市税等の収納, 市・県証紙売捌き件数, 粗大ごみ処理券交付件 数, 交通災害共済申込み件数	件	2,384	2,505	2,505	2357	2500	2500	26年度 2500
活動 指標C	戸籍, 住民票, 印鑑証明, 税証明等諸証明交付件数	件	12,023	12,661	12,661	12337	12600	12800	26年度 13000
成果 指標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	%	84.0	90.3	90.3	84.7	90.0	90.0	26年度 90.0
成果 指標B	各種証明書交付等に関する苦情及び要望の件数	件	2	3	1	2	1	1	26年度 1
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	210	189	241	216	198	198	*****
財源 内訳	④国	千円				5			*****
	⑤県	千円							*****
	⑥地方債	千円							*****
	⑦一般財源	千円	110	89	141	116	98	98	*****
	⑧その他	千円	100	100	100	95	100	100	*****
	合 計 (④~⑧) (=A)	千円	210	189	241	216	198	198	*****
	延べ業務時間数	時間	7,500	7,500	7,500	7,500	7,500	7,500	*****
	職員人件費 (B) (臨時職員賃金は, 事務費に含む)	千円	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	*****
	トータルコスト (A) + (B)	千円	30,210	30,189	30,241	30,216	30,198	30,198	*****

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 ⇒ 4. 事務事業の改革案へ ☒ 結びついている	理由:より身近な施設で必要とする行政サービスの利用が可能となり、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？	☐ 見直す余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ ☒ 妥当である	「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？	☐ 拡大または絞る余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ ☒ 現状で妥当である	「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 ⇒ 4. 事務事業の改革案へ ☒ 現状で妥当である	「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 ⇒ 4. 事務事業の改革案へ ☐ 向上余地がない	その内容:自動交付機を設置することにより、来所者の証明書交付申請に伴う負担軽減と待ち時間の短縮が可能となる。
	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 ⇒ 4. 事務事業の改革案へ ☒ 影響がある	その内容:地域住民が身近な施設で必要とする行政サービスの利用ができなくなり、窓口サービスの後退となる。
	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？	☒ 類似事業がある ☐ 類似事業がない	事業名:本庁舎、都南総合支所、玉山総合事務所、各支所、各出張所等で行っている。 ※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 ⇒ 4. 事務事業の改革案へ ☒ できない 理由:支所設置に至った経緯や地域住民の利便性・地域性を考慮した場合、他の事務事業等との統廃合は適切でない。
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？	☐ 削減余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ ☒ 削減できない	理由:事業費のほとんどが人件費で、必要最小限の経費のため削減できない。
	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 ⇒ 4. 事務事業の改革案へ ☒ 削減できない	理由:必要最小限の職員配置(4人:正職員3・非常勤1)であり、削減は窓口サービスの低下を招く。
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 ⇒ 4. 事務事業の改革案へ ☐ 公平・公正である ☐ 特定の受益者はいない	その内容:所管区域は定められているが、道路交通網の整備や事務のネットワーク化等により、所管区域以外の利用者が増加傾向にあるので、支所の所在地及び取扱業務のPR、業務の見直しなどを検討する余地がある。
	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 ⇒ 4. 事務事業の改革案へ ☒ 公平・公正である ☐ 特定の受益者はいない	その内容:証明書の手料金は概ね標準的な金額を設定している。また、戸籍謄抄本等の手数料については、地方公共団体の手数料の標準に関する政令を基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	<p>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 市内西部地区に未設置の自動交付機を設置し、窓口サービスの向上を図る。(現在設置済の交付機は住民票・印鑑登録証明書のみ発行しているが、戸籍関係証明書や税関係証明書が発行できる交付機が望ましい。)</p> <p>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) 設置経費がかかるが、自動交付機管理運営事業(市民登録課)の中で、検討していく必要がある。</p>
---------	---

5. 課長意見

一次評価	<p>(1)一次評価者としての評価結果</p> <p>① 必要性 : ● 妥当 ○ 見直し余地あり</p> <p>② 有効性 : ○ 妥当 ● 見直し余地あり</p> <p>③ 効率性 : ● 妥当 ○ 見直し余地あり</p> <p>④ 公平性 : ● 妥当 ○ 見直し余地あり</p>	<p>(2)全体総括(振り返り, 反省点)</p> <p>今後も来所者のニーズを的確に把握するとともに、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、取扱業務のPRに努める必要がある。</p>										
今後の方向性と改革改善案	<p>(3)今後の事務の方向性(改革改善案)</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>☐ 終了</td> <td>☒ 継続</td> <td rowspan="3" style="vertical-align: middle;">→</td> <td>☐ 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない)</td> </tr> <tr> <td>☐ 廃止</td> <td>☐ 休止</td> <td>☒ 改革改善を行う</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>☐ 事業統廃合・連携</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>方向付けの理由と改革改善の内容</p> <p>窓口利用者アンケート及び来所者の意見等を基に、より利便性の高い窓口業務の実施に努める。</p>		☐ 終了	☒ 継続	→	☐ 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない)	☐ 廃止	☐ 休止	☒ 改革改善を行う			☐ 事業統廃合・連携
☐ 終了	☒ 継続	→	☐ 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない)									
☐ 廃止	☐ 休止		☒ 改革改善を行う									
			☐ 事業統廃合・連携									