

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	繫支所運営事業				事業コード	2462
担当課等	所属名	市民部 繫支所		担当係名		
	課長名	市民部 繫支所	担当者名	市民部 繫支所	電話番号	689-2301

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 総務事務(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、戸籍届、住民異動届、戸籍証明、住民票証明、印鑑登録証明、税証明、市税等の収納及びそれに付帯した事務を行う等、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第2条第1項					
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年の合併促進法と併せ、4月に当時の雫石町と御所村・御明神村・西山村の1町3ヶ村が合併し、現在の雫石町となるが、同年10月には雫石町の一部(旧御所村の繫地区)を分離し、盛岡市が繫地区を編入合併して盛岡市繫となり、併せて地区民の利便性を考慮し繫支所が設置された。						
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						
市民からは、支所の取扱業務の拡大に関する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						
・所管区域は、条例で定められているが、業務のネットワーク化により所管区域外の業務も行っている。 ・道路交通網が整備され、経済活動の広域化に伴い、所管区域外の利用者が増えている。 ・都市化の進展や医療・福祉など制度改正等に伴い、行政に対するニーズは複雑・多岐化している。 ・所管区域内に納付取扱い金融機関がないため収納取扱い件数が増えている。						

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)	・盛岡市に住民登録をしている者 ・盛岡市に戸籍を有する者(除籍等含む)	⇒	②対象指標 (対象の大きさを示す指標)	A. 盛岡市の住民登録者数 単位 人 B. 盛岡市に本籍がある戸籍数 (除籍等含む) 単位 戸籍 C. 所管区域の住民登録者数 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) ・戸籍、住民異動、印鑑登録、国民健康保険関係の届出や申請 ・市税等の収納、市・県証紙売捌き、他 課業務取次ぎ等、地区事業参加 ・戸籍、住民票、印鑑登録、税等の証明交付 ・窓口サービス・接遇向上に向けた取組 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. 戸籍届、住民異動届、印鑑登録申請、国民健康保険関係届 単位 件 B. 市税等収納、市・県証紙売捌き、交通災害共済、粗大ゴミ処理券、入湯税申告、他課業務取次、地区事業参加 単位 件 C. 戸籍証明、住民票証明、印鑑登録証明、税証明等交付 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)	・各種届出・申請、諸証明の交付請求者に対する正確で迅速な事務処理 ・窓口利用者のプライバシー保護、親切、丁寧な窓口対応 ・本庁関係課に係る相談と取次ぎによる利便性の向上	⇒	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の中の「窓口の利便性」の設問で「窓口が便利」と答えた人 【指標の性格: ● 上げる ○ 下げる ○ 維持する】 単位 % B. 【指標の性格: ○ 上げる ○ 下げる ○ 維持する】 単位 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	盛岡市の住民登録者数	人	292,035	291,709	291,709	291,880	291,880	291,880	26 年度 291,880
対象 指標B	盛岡市に本籍がある戸籍数（除籍等含む）	戸籍	349,521	351,877	352,440	353,488	355,940	357,440	26 年度 360,440
対象 指標C	所管区域の住民登録者数	人	902	901	901	873	873	873	26 年度 873
活動 指標A	戸籍届、住民異動届、印鑑登録申請、国民健康保険関係届	件	178	157	157	129	129	129	26 年度 129
活動 指標B	市税等収納、市・県証紙売捌き、交通災害共済、粗大ゴミ処理券、入湯税申告、他課業務取次、地区事業参加	件	2,198	2,733	2,733	3,075	3,075	3,075	26 年度 3,075
活動 指標C	戸籍証明、住民票証明、印鑑登録証明、税証明等交付	件	1,461	1,666	1,666	1,410	1,410	1,410	26 年度 1,410
成果 指標A	窓口利用者アンケート調査の中の「窓口の利便性」の設問で「窓口が便利」と答えた人	%	85.0	84.9	88.0	84.0	88.0	88.0	26 年度 88.0
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	1,988	1,968	2,112	2,042	2,078	2,078	*****
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	1,188	1,168	1,312	1,342	1,980	1,980	*****
	⑧その他	千円	800	800	800	695	98	98	*****
	合 計（④～⑧）（=A）	千円	1,988	1,968	2,112	2,042	2,078	2,078	*****
延べ業務時間数		時間	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	*****
職員人件費（B）（臨時職員賃金は、事務費に含む）		千円	14,000	14,000	14,000	14,000	14,000	14,000	*****
トータルコスト（A）＋（B）		千円	15,988	15,968	16,112	16,042	16,078	16,078	*****

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: 支所の設置により住民が身近な行政機関でサービスを利用できる。		
	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:			
有効性評価	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: 支所の取扱い業務や窓口対応方法の見直しにより向上の余地がある。		
	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: 住民が身近な行政機関でサービスを利用できず事業の意図に反する。		
有効性評価	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・総合支所・総合事務所・各支所・各出張所で行っている。		
	※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 ☒ できない ⇒ 4. 事務事業の改革案へ		
理由: 支所設置に至った経緯及び住民の利便性や地域性を考慮した場合、他の事務事業との統廃合等できない。			
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？	☐ 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: 事業費のほとんどが人件費で必要最小限になっている。		
効率性評価	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: 業務時間数の削減は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
	その内容: 支所の所管区域は定められているが、事務のネットワーク化により所管区域外の方も利用でき、業務の見直しや取扱い業務の周知など検討の余地がある。		
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
	その内容: 盛岡市手数料条例で定められている。		

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 支所の機能を維持するとともに、市民の利便性の向上及び効率的な窓口となるよう事務の改善に取り組む。 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) 当地域のみならず周辺地域の特色や地域性などを考慮した総合的な検討が必要となる。
---------	--

5. 課長意見

一次評価	(1)一次評価者としての評価結果 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) 市民や来所者のニーズを的確に把握し、今後の事務の改善につなげていく必要がある。また、取扱い業務の周知などの検討も必要である。			
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) <table border="1"><tr><td>☐ 終了 ☒ 継続</td><td rowspan="2">☐ 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 ☐ 休止</td></tr></table> ↓ 方向付けの理由と改革改善の内容 窓口利用者アンケートや来所者などの意見を基に利便性の向上や効率的な窓口業務となるように努める。		☐ 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					