

No	641	事務事業評価票		所管部長等名	総務部長 木本 博明				
				所管課・係名	市民課 市民係				
				課長名	山中 美紀代				
評価対象年度	平成 24 年度			(Plan) 事務事業の計画					
事務事業名	戸籍住民基本台帳事務事業			会計区分	一般会計				
				款項目コード(款-項-目)	02	—	03	—	01
				事業コード(大-中-小)	06	—	11	—	60
施策の体系 (八代市総合計画に おける位置づけ)	基本目標(章)	市民と行政がともに歩むために							
	施策の大綱(節)【政策】	効率的・効果的な行財政の経営							
	施策の展開(項)【施策】	行政の効率化の推進							
	具体的な施策と内容	適切な行政経営							
事務事業の目的	戸籍法、住民基本台帳法等に基づく戸籍、住民基本台帳等に関する届出の受付・公簿記載、証明書交付。								
事務事業の概要 (全体事業の内容)	戸籍や住民基本台帳、また、印鑑登録に関する届出・受付と公簿記載。これらに伴う各種証明書等の交付業務を実施。さらに、本庁では、自動交付機を玄関脇に設置し、土日祝日(12月31日、正月3ヶ日を除く)及び平日の7時から19時まで住民票と印鑑証明書を発行している。								
根拠法令、要綱等	戸籍法、民法、国籍法、住民基本台帳法、市印鑑条例、市証明書交付カードの交付等に関する規則、市自動交付機管理要綱								
実施手法 (該当欄を選択)	● 全部直営		一部委託		全部委託		法令による実施義務 (該当欄を選択)	● 義務である 義務ではない	
事業期間	開始年度	合併前			終了年度	未定			

(Do) 事務事業の実施

評価対象年度の事業の内容

対象 (誰・何を)	内容 (手段、方法等)
戸籍、住民基本台帳、印鑑登録に関する届出者。また、各種証明書の交付を要する市民及び本市に戸籍を有する人。	○本庁市民課での届出の受付・公簿記載、証明書交付処理。 ○自動交付機では、本庁玄関入口に設置し、業務時間外である平日の7時から19時までと、土日祝日(12月31日、正月3ヶ日を除く)において住民票関係と印鑑証明書の発行。
成果目標 (どのような効果をもたらしたいのか)	
戸籍法、住民基本台帳法、関係法令に基づき、戸籍、住民基本台帳等に関する届出の受付・公簿記載、証明書交付を的確かつ迅速に処理する。	

事業開始時点からこれまでの状況変化等

研修を実施する中、職員の「市民サービス」への意識が高揚し、迅速な「事務対応」と気持ちの良い「窓口対応」に繋がっている。

コスト推移		24年度決算	25年度予算	26年度見込	27年度見込	28年度見込	
総事業費	(単位:円)	243,479,535	223,870,000	229,540,000	227,510,000	227,510,000	
事業費(直接経費)	(単位:円)	19,269,535	25,490,000	25,000,000	25,000,000	25,000,000	
財源内訳	国県支出金	1,545,296	2,194,000	2,185,000	2,110,000	2,110,000	
	地方債	0	0	0	0	0	
	その他特定財源	58,806,350	59,551,000	59,000,000	59,000,000	59,000,000	
	一般財源	-41,082,111	-36,255,000	-36,185,000	-36,110,000	-36,110,000	
人件費		24年度	25年度見込	26年度見込	27年度見込	28年度見込	
概算人件費(正規職員)	(単位:円)	224,210,000	198,380,000	204,540,000	202,510,000	202,510,000	
正規職員従事者数	(単位:人)	32.03	28.34	29.22	28.93	28.93	
臨時職員等従事者数	(単位:人)	3.00	6.66	5.91	5.91	5.91	
事業の活動量・実績の数値化	指標名	単位	24年度実績	25年度見込	26年度計画	27年度計画	28年度計画
	①						
	②						
	③						
<記述欄>※数値化できない場合 戸籍、住民基本台帳等に関する届出や証明書交付等については、指標を設け、数値化するべき性質のものではないが、的確かつ迅速な業務の遂行と窓口サービスの改善や接遇向上を常に意識し、事業を実施したい。							

もたらそうとする効果・成果の数値化	指標名		指標設定の考え方	単位	24年度実績	25年度見込	26年度計画	27年度計画	28年度計画
	①								
	②								
	③								
(記述欄)※数値化できない場合 戸籍、住民基本台帳等に関する届出や証明書交付等については、指標を設け、数値化するべき性質のものではないが、市民生活も多様化している中、3月及び4月の転出が多い時期においては、時間外、休祭日等の対応も考慮し、市民の利便性向上を図りたい。									

(Check) 事務事業の自己評価				
事業実施の妥当性	①	【計画上の位置付け】 事業の目的が上位政策・施策に結びつきますか	A 結びつく B 一部結びつく C 結びつかない	B (現状分析等) 戸籍事務は戸籍法をもとに国からの法定受託事務として、また、住民基本台帳事務は、住民基本台帳法を根拠として市の自治事務として実施している事業であり、市が主体となって取り組む事業である。
	②	【市民ニーズ等の状況】 市民ニーズや社会状況の変化により、事業の役割が薄れていませんか	A 薄れていない B 少し薄れている C 薄れている	A
	③	【市が関与する必要性】 市が事業主体であることは妥当ですか(国・県・民間と競合していませんか)	A 妥当である B あまり妥当でない C 妥当でない	A
活動内容の有効性	①	【事業の達成状況】 成果目標の達成状況は順調に推移していますか	A 順調である B あまり順調ではない C 順調ではない	A (現状分析等) 事業の性質上、成果目標を数値化することは困難だが、的確かつ迅速な業務の遂行と窓口サービスの改善や接遇に対して、職員一人ひとりが自覚を持って取り組んでいる。
	②	【事業内容の見直し】 成果を向上させるため、事業内容を見直す余地はありますか	A 見直しの余地はない B 検討の余地あり C 見直すべき	A
実施方法の効率性	①	【民間委託等】 民間委託、指定管理者制度の導入などにより、成果を下げずにコストを削減することは可能ですか	A できない B 検討の余地あり C 可能である	B (現状分析等) 全国的にワンストップサービスとして「総合窓口」化が進む中、本市においては、それぞれの部署で窓口があり、さらに証明書発行部門だけでも2つの窓口が存在している。また、臨時職員5～6名の補助体制で証明書発行業務を行っている中、「民間委託」等の検討の余地がある。
	②	【他事業との統合・連携】 目的や形態が類似・関連する事業との統合・連携によりコストの削減は可能ですか	A できない B 検討の余地あり C 可能である	A
	③	【人件費の見直し】 非常勤職員等による対応その他の方法により、人件費の削減は可能ですか	A できない B 検討の余地あり C 可能である	B その他、住民基本台帳や戸籍に関する手続きにおいては、専門的知識の習得や迅速な事務作業が要求されることから、取扱い件数が少ない支所等においては、ファックス等を利用した本庁での入力体制を確立し、支所業務の軽減を図る。その際、住民サービス低下とならないよう配慮する。
	④	【受益者負担の適正化】 受益者負担に見直しの余地はありますか(引上げ・引下げ・新たな負担・廃止)	A 見直しの余地はない B 検討の余地あり C 見直すべき	B

(Action) 事務事業の方向性と改革改善	
今後の方向性 (該当欄を選択)	不要(廃止) 民間実施 市による(民間委託の拡大・市民等との協働等) ● 市による実施(要改善) 市による実施(現行どおり) 市による実施(規模拡充)
改革改善内容	(今後の方向性の理由) ○市民の利便性を高める窓口 ・繁忙期の休日開庁や平日の窓口延長 ・総合窓口化(ワンストップサービス) ○窓口の「民間委託」への検討。 ○支所業務の一部統合 ・支所で実施している「住民基本台帳や戸籍の異動」、「印鑑登録」事務の本庁移行。
今後の改革改善の取組と、もたらそうとする効果 ・限られた財源及び人員の中で、迅速な「事務対応」と気持ちの良い「窓口対応」に繋げる。	

改革改善による期待成果			
成果		コスト	
		削減	維持
		増加	
向上			
維持		●	
低下			
外部評価の実施		有：外部評価(市民事業仕分け)	実施年度 平成23年度
決算審査特別委員会における意見等		(委員からの意見等) 「特になし」	