

別記様式（第5条関係）

No. 4250213

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	総務部 市民課
課長名	山中 美紀代

評価対象年度 平成25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	01 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)	6	市民と行政がともに歩むために			
	施策の大綱(節)【政策】	1	効率的・効果的な行政の経営			
	施策の展開(項)【施策】	1	行政の効率化の推進			
	具体的な施策と内容	1	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)	本庁及び全支所(5つの支所)にて戸籍と住民基本台帳、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行っている。さらに日奈久出張所では、戸籍の公簿簿記載以外の業務、龍峯出張所では、各種証明書の交付業務を実施している。 本庁では、平成8年から自動交付機1台を本庁守衛室前に設置し、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)
	その他()					● 1 義務である 2 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。	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。
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年度決算	26年度予算	27年度見込	28年度見込	29年度見込
総事業費	(単位:円)	—	153,011,686	155,901,000	157,511,000	157,511,000	157,511,000
事業費(直接経費)	(単位:円)	18,566,504	23,511,686	28,011,000	28,011,000	28,011,000	28,011,000
財源内訳	国県支支出金	1,545,296	2,118,458	1,798,000	1,798,000	1,798,000	1,798,000
	地方債	0	0	0	0	0	0
	その他特定財源 (特別会計→繰入金)	17,021,208	21,393,228	26,213,000	26,213,000	26,213,000	26,213,000
	一般財源 (特別会計→事業収入)	0	0	0	0	0	0
人件費		24年度	25年度	26年度見込	27年度見込	28年度見込	29年度見込
概算人件費(正規職員)	(単位:円)	—	129,500,000	127,890,000	129,500,000	129,500,000	129,500,000
正規職員従事者数	(単位:人)	—	18.50	18.27	18.50	18.50	18.50
臨時職員等従事者数	(単位:人)	—	6.65	6.65	6.65	6.65	6.65

事業の活動量・実績の数値化	指標名	単位	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
			計画	実績	計画	実績	計画	実績
①			計画	-				
			実績			-	-	-
②			計画	-				
			実績			-	-	-
③			計画	-				
			実績			-	-	-

〈記述欄〉※数値化できない場合

当該事業においては、指標を設け、数値化するべき性質のものではないが、「簡単・正確・迅速」な窓口手続きを目指し、市民目線に立ったサービスの改善と接客向上を意識して事業を進めている。なお、住民異動の繁忙期となる平成26年3月には、市民の利便性を高め、平日の待ち時間を解消する目的で、土日祝日の5日間の窓口の休日開庁を実施した。

別記様式（第5条関係）

指標名	指標設定の考え方	単位		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
				①	計画	-			
②				実績		-	-	-	-
				計画	-				
③				実績		-	-	-	-
				計画	-				

もたらそうとする効果・成果の数値化

成果指標

〈記述欄〉※数値化できない場合
 当該事業においては、指標を設け、数値化すべき性質のものではないが、「簡単・正確・迅速」な窓口手続きを目指し、市民目線に立ったサービスの改善と接遇向上を意識して事業を進めたい。

(Check) 事務事業の自己評価			
着眼点	チェック	判断理由	
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	● 結びつく 一部結びつく 結びつかない	根拠法令に基づき、日本全国で実施されており、市民の居住関係や身分関係等を管理している。その必要性・公共性は非常に高く、市の施策の基盤となるデータとして、福祉や税をはじめ、教育、選挙関係、ひいては防災等にも利用されている。
	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	● 薄れていない 少し薄れている 薄れている	根拠法令に基づき、全国一律に実施されている事業であり、市民の居住関係や身分関係等を公的に証明するものである。相続をはじめ、事業認可、各種免許の取得、パスポートの申請等、様々な手続きに利用されている。このような事務の性質からその必要性・公共性は非常に高い。
	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)	● 妥当である あまり妥当でない 妥当でない	根拠法令に基づき、日本全国で実施されており、市では、市の重要な施策の基盤データとしての利用をはじめ、市民の居住関係や身分関係等を公的に証明している。その必要性・公共性は非常に高く、また、個人情報の観点から市が主体的に運営する必要がある。
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	● 順調である あまり順調ではない 順調ではない	事業の性質上、成果目標を数値化することは困難だが、「簡単・正確・迅速」な手続きと業務の遂行を目指し、窓口サービスの改善や接遇を意識して事業を進めている。
	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(成果をこれ以上伸ばすことはできませんか)	● 見直しの余地はない ● 検討の余地あり 見直すべき	窓口サービスの向上はもとより、さらなる費用対効果を目指し、総合窓口化や、支所機能の再編、さらには、民間への業務委託等を検討する余地もあり、関係部署との協議を行っている。
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	● できない ● 検討の余地あり 可能である	常時、臨時職員を約6名～7名を雇用する中、一部業務の民間委託は可能だが、費用対効果や、総合窓口化を見据え、総合窓口化を実施した後、民間委託に移行すべきと考える。
	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	● できない ● 検討の余地あり 可能である	総合窓口化や支所・出張所の一部業務を本庁へ集約することは、統合・連携によるコスト削減のための有効な手段である。よって、庁内において、平成26年6月から専門部会を立ち上げ、協議を行った。
	③ 【人件費の見直し】 現状の成果を下げずに非常勤職員等による対応その他の方法により、人件費を削減することは可能ですか	● できない ● 検討の余地あり 可能である	既に、非常勤職員1名、臨時職員6～7名を雇用し、最小限の職員数で事業を実施しており、さらなる非常勤職員等への対応は厳しい。より効率性を上げるためには、総合窓口化、支所機能の見直し、さらには、民間委託等への移行が必要。
	④ 【受益者負担の適正化】 事務事業の目的や成果から考えて、受益者負担を見直す必要はありますか(引上げ・引下げ・新たな負担・廃止)	● 見直しの余地はない ● 検討の余地あり 見直しが必要である	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実施し、その手数料は全国一律。また、住民基本台帳事務においては、市の自治事務であり、手数料の決定には裁量権があるものの、全国や県内、近隣の市町村と比較調整し、手数料を決定している。

(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)	1 不要(廃止) 2 民間実施 ● 3 市による(民間委託の拡大・市民等との協働等) 4 市による実施(要改善) 5 市による実施(現行どおり) 6 市による実施(規模拡充)	(今後の方向性の理由) 限られた財源及び人員の中で、より質の高い窓口サービスに繋げるため。			
今後の改革改善の取組と、もたらそうとする効果					
◇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) ◇一部業務の支所から本庁への集約・・・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。 ◇窓口の「民間委託」への検討・・・出来ることは「官」から「民」へ。 ◎より「簡単・正確・迅速」な手続きを進めるとともに、市民サービスを低下させない効率的での良い窓口サービスを実現させる。					
改革改善による期待成果					
		コスト			
		削減	維持	増加	
成果	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
		H25進捗状況	3. 現状推進		
		H25取組内容	「自動交付機において、市民の利用を推進すべき」との指摘を受け、広報誌や窓口で市民に対して周知を強化した。その結果、利用者及び取扱い料金も増加した。 H23度(20,377件、6,113,100円)H24度(20,956件、6,286,800円) H25度(22,823件、6,846,900円)		
		決算審査特別委員会における意見等	特になし (委員からの意見等)		