別記様式（第５条関係）

No	4260150

事務事業評価票

所管部長等名	市民環境部長　本村　秀一
所管課・係名	市民課　市民係
課長名	松本　貞喜
評価対象年度	平成26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・効果的な行財政の経営
	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）	戸籍及び住民基本台帳、印鑑登録に関する届出・受付と公簿記載、さらに、これらに伴う各種証明書等の交付業務を本庁及び支所にて実施している。また、日奈久出張所では、戸籍の公簿記載以外の業務、龍峯出張所では、各種証明書の交付業務を実施している。 なお、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ケ日を除く）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 その他（　　）	法令による実施義務（該当欄を選択）	● 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）
戸籍及び住民基本台帳、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。	○職員の知識やスキルを向上させるための、課内職員研修を実施した。 ・市民係初任者研修：5月13・14・20・21日 ・職場内接遇研修：6月17・18・20日 ・新住民基本台帳システム研修：7月9・10・11・15日・8月1・7・8・21・22日 ・サービス向上・クレーム対応研修：11月11・12日 ・本人通知制度・転入学通知研修：2月19・26日 ・繁忙期対策研修：3月11日 ※開庁終了後、研修を実施 ○毎週木曜日の19時までの窓口時間の延長を実施するとともに、3月の引越しシーズン（繁忙期）において休日開庁を実施した。 ・繁忙期開庁：3月21・22・28・29日 ・木曜日延長窓口：51日間
成果目標　（どのような効果をもたらしたいのか） 戸籍法及び住民基本台帳法、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、証明書交付において適正に処理する。また、届出者や関係証明書の請求者に対し、便利で優しく、分りやすくて、早い窓口対応を行う。	

事業開始時点からこれまでの状況変化等

継続的に研修を実施する中、職員において「市民サービス」の意識が再確認され、優しく、分りやすくて、早い窓口対応に繋がっている。また、木曜日の窓口時間の延長については、平成18年3月から実施し市民に浸透している。

コスト推移		24年度決算	25年度決算	26年度決算	27年度予算	28年度見込	29年度見込	30年度見込
総事業費	（単位：千円）	19, 269	199, 073	186,484	197,078	199,550	199,050	198,550
事業費（直接経費）	（単位：千円）	19,269	22,323	25,484	29,288	27,000	26,500	26,000
財源内訳 国県支出金		1,545	2,118	1,920	1,917	1,900	1,900	1,900
財源内訳 地方債		0	0	0	0	0	0	0
財源内訳 その他特定財源（特別会計→繰入金）		17,724	20,205	23,564	27,371	25,100	24,600	24,100
財源内訳 一般財源（特別会計→事業収入）		0	0	0	0	0	0	0
人件費		24年度	25年度	26年度	27年度見込	28年度見込	29年度見込	30年度見込
概算人件費（正規職員）	（単位：千円）	−	176, 750	161,000	167,790	172,550	172,550	172,550
正規職員従事者数	（単位：人）	−	25. 25	23.00	23.97	24.65	24.65	24.65
臨時職員等従事者数	（単位：人）	−	6. 65	6.92	6.92	6.92	6.92	6.92

活動指標　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
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、数値化すべき性質のものではないが、「便利で、優しく、わかりやすくて、早い」窓口を目指し、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ている。

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
成果指標 もたらそうとする効果・成果の数値化	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、数値化すべき性質のものではないが、「便利で、優しく、わかりやすくて、早い」窓口を目指し、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、全国で実施されており、市民の居住状況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、公的証明はもとより、個々の市民の基本情報として、福祉や税をはじめ、教育、選挙関係に利用されている。
	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、全国で実施されている事業であり、市民の居住状況や身分関係等を公的に証明するもので、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。その事務の性質から社会的ニーズは非常に高い。
	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、全国の市町村で実施されており、市民に最も身近な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、「便利で、優しく、分りやすくて早い」窓口サービスを心がけ、業務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一部業務の再編等を検討し、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	民間委託にあたっては、指揮命令が明確に区別されるように「仕切り」を設ける等構造的な改修が必要となる。実施においては、改修費用、委託料等、費用対効果を総合的に勘案し、新庁舎建築後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	総合窓口化や支所機能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い、平成27年から随時移行する予定である。
	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、コンビニ交付等への導入後に検討すべきと考える。
	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「地方公共団体の手数料の標準に関する政令」により定められている。また、住基事務においては、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、県内や近隣の市町村状況により決定している。

別記様式（第５条関係）

（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） 効率的でかつ市民サービスを向上させるため、業務の統合や連携を図るとともに市民ニーズにあったサービスを展開することが必要である。
改革改善内容	今後の改革改善の取組と、もたらそうとする効果	
	今後の取組みとして、①市民サービスの向上のため、総合窓口化（ワンストップサービス）、繁忙期の休日開庁や平日の窓口延長、さらにはマイナンバー制度を利用した証明書のコンビニ交付を実施する。②また、効率的な事務を進めるため、「戸籍届」や「住民基本台帳の異動」の事務の一部（受付を除く）において、取り扱いの少ない支所の業務を本庁へ移行集約する。	

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
改善進捗状況等	H26進捗状況	3. 現状推進		
	H26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、市報や「FMやつしろ」での		

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」