

所管部長等名	市民環境部長 堀 泰彦
所管課・係名	市民課 市民係
課長名	福本 桂三

評価対象年度	平成27年度
--------	--------

1 (Plan) 事務事業の計画

事務事業名	番号制度導入事業			会計区分	01 一般会計				
				款項目コード(款-項-目)	2	—	3	—	1
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	事業コード(大-中-小)	6	—	11	—	72
	施策の大綱(節)【政策】	1	効率的・効果的な行財政の経営	総合戦略での位置づけ	基本目標				
	施策の展開(項)【施策】	1	行政の効率化の推進		施策大項目				
	具体的な施策と内容	1	適切な行政経営		施策小項目				
事務事業の概要 (全体事業の内容)	<p>平成28年1月に個人番号制度が施行されたことに伴い、関係事務の準備及び試行後の導入事務を実施する。                  ○平成27年4月～番号制度に対応したシステムの整備及び機器の導入を行う。                  ○平成27年7月～8月 住民票を有する全ての市民へ12桁の個人番号(マイナンバー)を付番する。                  ○平成27年10月～ 住民票を有する全ての市民へ12桁のマイナンバーを通知する。                  ○平成28年1月～ 希望者に対して個人番号カード(顔写真つきのICカード)を交付する。</p>								
実施手法 (該当欄を選択)	<p>● 全部直営 一部委託 全部委託                  補助金(補助先: )                  その他( )</p>								
根拠法令、要綱等	行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律、住民基本台帳法								
事業期間	開始年度	終了年度			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			
	平成27年度	平成28年度							

2 (Do) 事務事業の実施

評価対象年度の事業内容等

対象 (誰・何を)	個人番号制度の開始に伴い、住民票を有する全ての市民、また、マイナンバーカードの交付を希望する市民。								
事業内容(手段、方法等)	<p>○平成27年8月、地方公共団体情報システム機構との情報連携により、住民票を有する全ての市民に対して、12桁のマイナンバーを付番した。                  ○地方公共団体情報システム機構を通じて平成27年10月から住民票を有する全ての市民へ「個人番号通知カード」を郵送した。                  ○平成27年11月にマイナンバーに関する市民の問い合わせ窓口として、特設相談窓口を開設した。                  ○平成27年12月～3月に宛先不明等で配達ができなかった市民に対して、「個人番号通知カード」の受取りのための特設受取所を設け、交付を開始した。なお、勸奨通知を送付すると共に、確実な受取りのため、木曜日の延長窓口や休日開庁(6日間)を実施した。                  ○平成28年1月～3月には、「マイナンバーカード」の交付のための特設窓口を設置し交付を開始した。なお、窓口混雑の緩和や待ち時間の短縮を図るため、電話予約制を導入するとともに木曜日の窓口時間延長や休日開庁(9日間)を実施した。</p>								
成果目標(どのような効果をもたらしたいのか)	<p>○マイナンバーを通知するための「個人番号通知カード」を、多くの市民に対して確実に交付した。                  ○特設相談窓口において、制度に関する問合せや相談に対応するとともに、制度への理解が進み、マイナンバーカードの申請にも繋がった。                  ○多くの市民に「マイナンバーカード」をより迅速に確実に交付した。</p>								

コスト推移	25年度決算	26年度決算	27年度決算	28年度予算	29年度見込	30年度見込	31年度見込
総事業費 (単位:千円)	-	0	46,568	52,591	0	0	0
事業費(直接経費) (単位:千円)	0	0	37,818	23,541			
財源内訳	国庫支出金	0	0	37,818	12,016		
	地方債	0	0	0	0		
	その他特定財源(特別会計→繰入金)	0	0	0	0		
	一般財源(特別会計→事業収入)	0	0	0	11,525		
人件費	25年度決算	26年度	27年度	28年度見込	29年度見込	30年度見込	31年度見込
概算人件費(正規職員) (単位:千円)	-	0	8,750	29,050	0	0	0
正規職員従事者数 (単位:人)	-	0.00	1.25	4.15	0.00	0.00	0.00
臨時職員等従事者数 (単位:人)	-	0.00	1.40	4.17	0.00	0.00	0.00

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	マイナンバーカード交付者数 (H28. 1. 1からの累計)	人	計画	-				5000	11000
実績							4431	-	-	
②	個人番号の通知カードの交付者数 (H27. 10. 1からの累計)	人	計画	-				129800	131300	
			実績				130955	-	-	
③			計画	-						
			実績					-	-	

<記述欄>※数値化できない場合

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	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
	①	マイナンバーカードの交付率 (H28. 1. 1からの累計)	交付率が高いほど、個人番号カード受取に關しての周知が図られたと考えられるため、指標として設定した。 カード交付数/カード発行 H27: 4431枚/8535枚	%	計画	-				50
実績								51.92	-	-
②	個人番号通知カードの交付率 (H27. 10. 1からの累計)	交付率が高いほど、個人番号通知カード受取に關しての周知が図られたと考えられるため、指標として設定した。 カード交付数/カード発行 H27: 130955人/132456人	%	計画	-				98	99
				実績				98.87	-	-
③				計画	-					
				実績					-	-

<記述欄>※数値化できない場合

### 3 (Check) 事務事業の自己評価

着眼点	チェック	判断理由
<b>◆事業実施の妥当性を備えているか</b> ・事業の目的が上位政策・施策に結びつくか ・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ないか ・市が事業主体であることが妥当か(国・県・民間と競合していないか)	● 妥当である  概ね妥当である  妥当でない	当該事業は、法定受託事務であり、平成28年1月から施行された。
<b>◆活動内容は有効なものとなっているか</b> ・成果目標の達成状況は順調に推移しているか ・成果を向上させるため、事業内容を見直す余地がないか(成果をこれ以上伸ばすことはできないか)	有効である  ● 概ね有効である  有効でない	効率向上のための電話予約制をはじめ、木曜日の窓口時間延長や休日開庁等を実施し、市民の利便性向上に努めた。
<b>◆実施方法は現行どおりでよい</b> ・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か ・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か ・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か ・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があるか(引上げ・引下げ・新たな負担・廃止)	● 現行どおりでよい   見直しが必要	職員が担当しなければならない業務、臨時職員でも可能な業務を区分し、6名の臨時職員を雇用して業務を遂行し、コスト削減に努めた。

**4 (Action) 事務事業の方向性と改革改善**

<b>今後の方向性</b> (該当欄を選択)	1 不要(廃止)	2 民間実施	3 市による実施(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)
<b>今後の方向性の理由、改革改善の取組等</b>	(今後の方向性の理由、改革改善の取組ともたらそうとする効果など) 平成28年度のマイナンバーカードについてはテレビや新聞等の政府広告、また、市報やFMやつしる等による広報により、制度が市民へ浸透し、申請者及び交付者数が増えることが予想される。今後、カード交付にあたっては、窓口の混乱や混雑を避けるため、引き続き特設窓口を設け、電話予約制を導入することはもとより、市民の利便性を高めるため、木曜日の窓口時間延長や休日開庁等を実施する計画である。なお、申請や交付者数が減少し、窓口が落ち着いた段階で、市民課窓口に統合し、合理的、効率的な業務運営を検討したい。		

<b>外部評価の実施</b>	無	<b>実施年度</b>	
<b>改善進捗状況等</b>	H27進捗状況		
	H27取組内容		

<b>決算審査特別委員会における意見等</b>	特になし (委員からの意見等)
-------------------------	--------------------

所管部長等名	市民環境部長 堀 泰彦
所管課・係名	市民課 市民係
課長名	福本 桂三

評価対象年度	平成27年度
--------	--------

1 (Plan) 事務事業の計画

事務事業名	コンビニ交付事業			会計区分	01 一般会計				
				款項目コード(款-項-目)	2	—	3	—	1
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	事業コード(大-中-小)	6	—	11	—	73
	施策の大綱(節)【政策】	1	効率的・効果的な行財政の経営	総合戦略での位置づけ	基本目標	4	“やつしろ”の発展を支えるまちづくり		
	施策の展開(項)【施策】	1	行政の効率化の推進		施策大項目	2	暮らしの拠点づくり		
	具体的な施策と内容	1	適切な行政経営		施策小項目	5	行政の効率化		
事務事業の概要 (全体事業の内容)	○平成28年1月の個人番号制度の開始に伴い、マイナンバーカードを使用し、コンビニエンスストアのマルチコピー機で証明書の取得が可能となり、本市では、平成28年6月から住民票の写しや印鑑登録証明、所得証明書のコンビニ交付サービスを実施する。 ○これにより、市民は、市内の最寄の系列コンビニ約40店余りをはじめ、市外のコンビニにおいて、窓口の開庁時間を気にすることなく、証明書を取得できるようになり、業務時間内に来庁できない市民や窓口までの交通の便が良くない市民の利便性は向上する。 ○さらに、交付申請書の記載が不要になるなど市民の負担軽減、待ち時間の短縮、窓口混雑の緩和をはじめ、窓口事務の省力化等にも繋がるものと考えます。								
実施手法 (該当欄を選択)	全部直営	一部委託		● 全部委託					
根拠法令、要綱等	補助金(補助先: ) その他( ) 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律 等								
事業期間	開始年度	終了年度	法令による実施義務 (該当欄を選択)		1 義務である				
	平成27年度	未定			● 2 義務ではない				

2 (Do) 事務事業の実施

評価対象年度の事業内容等

対象 (誰・何を)	マイナンバーカードの交付を受けた市民。	
事業内容(手段、方法等)	成果目標(どのような効果をもたらしたいのか)	
○証明書のコンビニ交付サービス開始は平成28年6月となることから、平成27年度においては、内部的な準備作業を実施した。 ○平成27年4月～システムベンダーとの協議、調整、証明書等のコンビニ交付開始を見据えたシステム構築を行った。 ○平成28年3月、サービスの運営委託先である地方公共団体情報システム機構において工程試験を実施した。	○平成28年6月開始に向け、コンビニ交付サービスの確実な事務準備を行った。	

コスト推移	25年度決算	26年度決算	27年度決算	28年度予算	29年度見込	30年度見込	31年度見込	
総事業費 (単位:千円)	-	0	9,683	7,217	5,961	6,492	6,792	
事業費(直接経費) (単位:千円)	0	0	8,493	5,467	5,611	6,142	6,442	
財源内訳	国県支出金	0	0	8,316	0	0	0	
	地方債	0	0	0	0	0	0	
	その他特定財源(特別会計→繰入金)	0	0	0	956	369	900	1,200
	一般財源(特別会計→事業収入)	0	0	177	4,511	5,242	5,242	5,242
人件費	25年度決算	26年度	27年度	28年度見込	29年度見込	30年度見込	31年度見込	
概算人件費(正規職員) (単位:千円)	-	0	1,190	1,750	350	350	350	
正規職員従事者数 (単位:人)	-	0.00	0.17	0.25	0.05	0.05	0.05	
臨時職員等従事者数 (単位:人)	-	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	

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	コンビニ交付サービスでの証明書交付件数 (住民票の写し、記載事項証明書、印鑑登録証明書のみ)	件	計画	-					2000
実績									-	-
②		計画	-							
		実績							-	-
③		計画	-							
		実績							-	-
〈記述欄〉※数値化できない場合										

  

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	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
	①	コンビニ交付サービスでの証明書交付率	交付された割合が高いほど、コンビニ交付の周知が図られ、市民サービスの向上に貢献したと考えられるので、指標として設定した。 数値（住民票の写し、記載事項証明書、印鑑登録証明書のみ）	%	計画	-				2.12
実績										-
②		計画	-							
		実績							-	-
③		計画	-							
		実績							-	-
〈記述欄〉※数値化できない場合										

### 3 (Check) 事務事業の自己評価

着眼点	チェック	判断理由
<b>◆事業実施の妥当性を備えているか</b> ・事業の目的が上位政策・施策に結びつくか ・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ないか ・市が事業主体であることが妥当か(国・県・民間と競合していないか)	● 妥当である  概ね妥当である  妥当でない	○八代市総合計画に「行政の効率化の推進」を掲げており、また、総合戦略体系にも位置づけている。 ○コンビニが市内に約40店舗が存在し、さらに増加傾向の中、コンビニ収納やコンビニ交付等、コンビニが果たす社会的役割は高い。 ○当該証明書の交付は、関係法令に基づき、市の主体事業である。
<b>◆活動内容は有効なものとなっているか</b> ・成果目標の達成状況は順調に推移しているか ・成果を向上させるため、事業内容を見直す余地がないか(成果をこれ以上伸ばすことはできないか)	有効である  ● 概ね有効である  有効でない	○交付サービスの時期が次年の6月であり、交付においては、マイナンバーカードが必要となることから、制度の周知、啓発に努め、マイナンバーカードの普及向上を図る。
<b>◆実施方法は現行どおりでよい</b> ・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か ・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か ・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か ・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があるか(引上げ・引下げ・新たな負担・廃止)	● 現行どおりでよい   見直しが必要	○法令上、コンビニ交付サービスを実施するには、地方公共団体情報システム機構への委託が不可欠であり、また、主な業務となっている情報連携は、システム業者への委託が最適と考え、既にコスト削減に努めている。 ○なお、事業の立ち上げ年度にあつては、各種契約や工程検査、確認作業等、職員が関与する業務の割合が大きい。交付サービスを実施する段階では、使用料管理が主となることから、平成28年度以降は人件費の削減が見込まれる。

4 (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) 4 市による実施(要改善)	2 民間実施 ● 5 市による実施(現行どおり)	3 市による実施(民間委託の拡大・市民等との協働等) 6 市による実施(規模拡充)
今後の方向性の理由、改革改善の取組等	<p>(今後の方向性の理由、改革改善の取組をもたらそうとする効果など)</p> <p>○コンビニ交付サービスを実施する多くの自治体においては、戸籍の交付サービスも実施しているが、本市においては、戸籍システムの更新を平成28年10月に計画しており、まずは戸籍システムの安定した確実な稼働を目指す。その後、システム導入費用と使用料を相対的に比較した費用対効果を検証し、戸籍のコンビニ交付サービスの実施するかどうかを検討したい。</p> <p>○また、平成26年10月に導入した現在の自動交付機のリース終了が平成31年9月までとなり、その事業内容が当該事業と重複することから、マイナンバーカードの普及状況を見て、その後の自動交付機を更新すべきかどうかを検討する。</p>		
外部評価の実施	無	実施年度	
改善進捗状況等	H27進捗状況		
	H27取組内容		
決算審査特別委員会における意見等	<p>特になし</p> <p>(委員からの意見等)</p>		

No 4270158

## 事務事業評価票

所管部長等名	市民環境部長 堀 泰彦
所管課・係名	市民課 市民係
課長名	福本 桂三

評価対象年度 平成27年度

## 1 (Plan) 事務事業の計画

事務事業名	総合窓口事業			会計区分	01 一般会計				
				款項目コード(款-項-目)	2	—	3	—	1
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	事業コード(大-中-小)	6	—	11	—	74
	施策の大綱(節)【政策】	1	効率的・効果的な行財政の経営	総合戦略での 位置づけ	基本目標	4	“やつしろ”の発展を支えるまちづくり		
	施策の展開(項)【施策】	1	行政の効率化の推進		施策大項目	2	暮らしの拠点づくり		
	具体的な施策と内容	1	適切な行政経営		施策小項目	5	行政の効率化		
事務事業の概要 (全体事業の内容)	市役所での行政手続きに係る来庁者の負担を縮減するため、市民課の取扱業務を見直すと共に他課との連携を図り、窓口業務の総合窓口(ワンストップ)化を行う。また、市民課窓口の利便性の向上と親しみやすい市役所づくりを目指す。								
実施手法 (該当欄を選択)	● 全部直営		一部委託	全部委託					
補助金(補助先: その他(									
根拠法令、要綱等									
事業期間	開始年度			終了年度			法令による実施義務 (該当欄を選択)	1 義務である	
	平成27年度			未定				● 2 義務ではない	

## 2 (Do) 事務事業の実施

## 評価対象年度の事業内容等

対象 (誰・何を)	証明書の交付手続きや届出等に来庁した市民。							
事業内容(手段、方法等)	成果目標(どのような効果をもたらしたいのか)							
○総合窓口化の第一段として、市民課窓口においても、住民票の写し、戸籍全部・個人事項証明書、印鑑登録証明などに加え、新たに所得証明書や資産証明書等の税証明の交付手続きを行う。 ○市民の利便性向上のため、使い勝手が悪かった受付カウンターを一新し、機能的で迅速な対応ができるハイカウンターと高齢者や車椅子に対応したバリアフリーカウンターを設置する。 ○親しみやすい窓口づくりとして、市民課窓口にわかりやすい案内表示をすするとともに、フロア案内係員を配置し、届出・申請用紙の記入の補助、支援を行い、さらに利用者を窓口まで誘導する。	○ワンストップによる利用者の利便性の向上をはじめ、窓口の混雑防止や待ち時間の短縮、また、市民が気軽に問い合わせできる雰囲気と分りやすくして親しみやすい窓口づくりを目指す。							
コスト推移	25年度決算	26年度決算	27年度決算	28年度予算	29年度見込	30年度見込	31年度見込	
総事業費 (単位:千円)	-	0	6,813	9,261	9,500	9,500	9,500	
事業費(直接経費) (単位:千円)	0	0	1,493	1,211	750	750	750	
財源内訳	国県支出金	0	0	0	0	0	0	
	地方債	0	0	0	0	0	0	
	その他特定財源(特別会計→繰入金)	0	0	0	0	0	0	
	一般財源(特別会計→事業収入)	0	0	1,493	1,211	750	750	750
人件費	25年度決算	26年度	27年度	28年度見込	29年度見込	30年度見込	31年度見込	
概算人件費(正規職員) (単位:千円)	-	0	5,320	8,050	8,750	8,750	8,750	
正規職員従事者数 (単位:人)	-	0.00	0.76	1.15	1.25	1.25	1.25	
臨時職員等従事者数 (単位:人)	-	0.00	0.58	1.79	2.12	2.12	2.12	

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	税関係の証明書交付件数			計画	-			4000	6800
				実績				4414	-	-
②				計画	-					
				実績					-	-
③				計画	-					
				実績					-	-
〈記述欄〉※数値化できない場合										

  

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	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
	①	市民課窓口で交付する税証明書数の交付率	市民課窓口で交付された割合が高いほど、市民に周知され、市民サービスの向上に貢献したと考えられるので、指標として設定した。市民課で交付する税証明書数/全体の税証明交付数	%	計画	-			30	40
				実績				25.94	-	-
②				計画	-					
				実績					-	-
③				計画	-					
				実績					-	-
〈記述欄〉※数値化できない場合										

### 3 (Check) 事務事業の自己評価

着眼点	チェック	判断理由
<b>◆事業実施の妥当性を備えているか</b> ・事業の目的が上位政策・施策に結びつくか ・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ないか ・市が事業主体であることが妥当か(国・県・民間と競合していないか)	妥当である ● 概ね妥当である 妥当でない	○窓口のワンストップサービスは、市民の利便性を向上させる目的で行うものであり、近年、多くの自治体で導入されている。
<b>◆活動内容は有効なものとなっているか</b> ・成果目標の達成状況は順調に推移しているか ・成果を向上させるため、事業内容を見直す余地がないか(成果をこれ以上伸ばすことはできないか)	有効である ● 概ね有効である 有効でない	○実施の初年度ではあったものの、実施する中で徐々に市民へ浸透しつつある。 ○窓口のワンストップ化は、市民の利便性を向上させることから、関係部署と連携し、さらなる総合窓口化を検討したい。
<b>◆実施方法は現行どおりでよい</b> ・民間委託、指定管理者制度の導入などにより、コストを下げずにコストを削減することは可能か ・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か ・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か ・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があるか(引上げ・引下げ・新たな負担・廃止)	● 現行どおりでよい 見直しが必要	○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事務室の改修が必要となることから、新庁舎建築を機に検討したい。 ○フロア案内及び証明書交付においては、既に非常勤職員及び臨時職員の9名、職員3人体制で対応しており、さらなる人件費削減は困難である。



4 (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) ● 4 市による実施(要改善)	2 民間実施 5 市による実施(現行どおり)	3 市による実施(民間委託の拡大・市民等との協働等) 6 市による実施(規模拡充)
今後の方向性の理由、改革改善の取組等	<p>(今後の方向性の理由、改革改善の取組ともたらそうとする効果など)</p> <p>○総合窓口化は、関係部署との連携や調整、また、業務に精通した人材育成、職員配置等も必要となることから、市民課のみで推進できるものではなく、市全体での取り組みが不可欠となる。</p>		
外部評価の実施	無	実施年度	
改善進捗状況等	H27進捗状況		
	H27取組内容		
決算審査特別委員会における意見等	<p>特になし</p> <p>(委員からの意見等)</p>		

所管部長等名	市民環境部長 堀 泰彦
所管課・係名	市民課 市民係
課長名	福本 桂三

評価対象年度	平成27年度
--------	--------

1 (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)	2	—	3	—
実施の体系 (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	事業コード(大-中-小)	6	—	11	—	60
	施策の大綱(節)【政策】	1	効率的・効果的な行財政の経営	総合戦略での位置づけ	基本目標				
	施策の展開(項)【施策】	1	行政の効率化の推進		施策大項目				
	具体的な施策と内容	1	適切な行政経営		施策小項目				
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各支所で実施している。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、市民の生活スタイルの変化に合わせ、本庁では、木曜日の延長窓口をはじめ、年末開庁(12月30日まで)や引越しシーズンの休日開庁(3月第三・四土日曜日)を実施し、窓口の利便性向上を図っている。さらに、平成8年からは、自動交付機1台を本庁守衛室前に設置し、住民票と印鑑証明書を発行している。								
実施手法 (該当欄を選択)	● 全部直営 一部委託 全部委託 補助金(補助先: ) その他( )								
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								
事業期間	開始年度	終了年度			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			
	合併前	未定							

2 (Do) 事務事業の実施

評価対象年度の事業内容等

対象 (誰・何を)	戸籍及び住民基本台帳、印鑑登録に係る届出者。また、各種証明書の交付を要する市民。								
事業内容(手段、方法等)	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、早い窓口対応を行う。				成果目標(どのような効果をもたらしたいのか)				
○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：4月14日・21・28日、5月13・26日 ・職場内接遇研修：6月30日 ・総合窓口研修 税証明交付基礎編：5月15日 実地研修編：5月18日～7月15日 ・業務研修 特別弔慰金事業編：5月20日 ・業務研修 個人番号制度編：9月18日・30日 ・繁忙期対策研修：3月10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、12月の年末及び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。 ・年末開庁：12月29・30日 ・繁忙期開庁：3月19・20・21・26・27日 ・木曜日延長窓口：51日間									

コスト推移	25年度決算	26年度決算	27年度決算	28年度予算	29年度見込	30年度見込	31年度見込
総事業費 (単位:千円)	-	165,484	185,959	163,657	190,750	186,550	185,350
事業費(直接経費) (単位:千円)	22,323	25,484	24,329	24,147	29,400	25,200	24,000
財源内訳	国県支出金	2,118	1,920	2,183	2,175	2,000	2,000
	地方債	0	0	0	0	0	0
	その他特定財源(特別会計→繰入金)	20,205	23,564	22,146	21,972	27,400	23,200
	一般財源(特別会計→事業収入)	0	0	0	0	0	0
人件費	25年度決算	26年度	27年度	28年度見込	29年度見込	30年度見込	31年度見込
概算人件費(正規職員) (単位:千円)	-	140,000	161,630	139,510	161,350	161,350	161,350
正規職員従事者数 (単位:人)	-	20.00	23.09	19.93	23.05	23.05	23.05
臨時職員等従事者数 (単位:人)	-	6.92	6.34	6.42	6.38	6.38	6.38

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	戸籍事件取扱い件数 出生、婚姻、離婚、死亡等			件	計画	-	8000	7800	7500
			実績	8061	7858	7573	7570	-	-	
②	住民異動届出件数 出生、死亡、転入、転出、転居等	件	計画	-	11000	12000	12000	11500	11500	
			実績	11273	12092	11826	11591	-	-	
③	証明書交付件数 戸籍謄抄本、住民票の写し、印鑑登録 証明書、住基カード、臨時運行許可証等	件	計画	-	135000	130000	130000	130000	130000	
			実績	135035	138208	129026	131192	-	-	
〈記述欄〉※数値化できない場合										
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	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
	①	木曜日の窓口延長利用者数	通常の開庁時間に来れない市民が、木曜日窓口延長を利用したことは、市民サービスの向上に貢献したと考えられるので、指標として設定した。	人	計画	-	900	1100	1200	1500
			実績	824	1043	1313	1524	-	-	
②	休日開庁の利用者数 ・年末 ・引越しシーズン (H26年度開始)	通常の開庁時間に来れない市民が、休日開庁の窓口を利用したことは、市民サービスの向上に貢献したと考えられるので、指標として設定した。	件	計画	-	100	600	700	750	800
			実績	42	66	666	539	-	-	
③	自動交付機取扱い件数 ・H28年6月からコンビニ交付を開始するため取扱い件数は減少見込	取り扱った件数が多いほど、自動交付機の周知が図られ、市民サービスの向上に貢献したと考えられるので、指標として設定した。	件	計画	-	22000	22000	22000	20000	19000
			実績	20956	22823	20803	21391	-	-	
〈記述欄〉※数値化できない場合										

3 (Check) 事務事業の自己評価		
着眼点	チェック	判断理由
<b>◆事業実施の妥当性を備えているか</b> ・事業の目的が上位政策・施策に結びつくか ・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ないか ・市が事業主体であることが妥当か(国・県・民間と競合していないか)	● 妥当である  概ね妥当である  妥当でない	○戸籍事務については、法定受託事務であり、また、住民基本台帳事務においては、関係法令に基づき実施している。 ○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。
<b>◆活動内容は有効なものとなっているか</b> ・成果目標の達成状況は順調に推移しているか ・成果を向上させるため、事業内容を見直す余地がないか(成果をこれ以上伸ばすことはできないか)	● 有効である  概ね有効である  有効でない	○便利で、優しく、分りやすく早い」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。 ○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。
<b>◆実施方法は現行どおりでよいか</b> ・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か ・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か ・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か ・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があるか(引上げ・引下げ・新たな負担・廃止)	● 現行どおりでよい   見直しが必要	○戸籍事務は戸籍法をもとに、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、また、住基事務は、市の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。 ○コスト削減のために、総合窓口化や支所機能の一部業務を本庁への集約を段階的に進める。なお、人件費については、既に、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。 ○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事務室の改修が必要となることから、新庁舎建築を機に検討したい。

4 (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) ● 4 市による実施(要改善)	2 民間実施 5 市による実施(現行どおり)	3 市による実施(民間委託の拡大・市民等との協働等) 6 市による実施(規模拡充)
今後の方向性の理由、改革改善の取組等	(今後の方向性の理由、改革改善の取組ともたらそうとする効果など) 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休日開庁やコンビニ交付サービス等、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。		
外部評価の実施	有：外部評価	実施年度	平成23年度
改善進捗状況等	H27進捗状況	3. 現状推進	
	H27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」での市民への周知に加え、窓口来庁者や印鑑登録者に対し利便性を強調し、カード取得と利用促進を動めている。 一方、平成28年からマイナンバー制度が始まり、コンビニ交付も予定されることから、今後、市民にとって、自動交付機とコンビニ交付の利便性や費用対効果を総合的に勘案して推進する必要がある。	
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)		