

事業の活動量・実績の数値化 活動指標	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 平成28年度熊本地震で本庁舎が閉鎖、急遽移転による臨時的、一時的な事業であることから、特に数値目標の設定はない。										

もたらそうとする効果・成果の数値化 成果指標	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	-					
				実績						-
	②			計画	-					
				実績						-
	③			計画	-					
				実績						-
〈記述欄〉※数値化できない場合 平成28年度熊本地震で本庁舎が閉鎖、急遽移転による臨時的、一時的な事業であることから、特に数値目標の設定はない。										

3 (Check) 事務事業の自己評価		
着眼点	チェック	判断理由
◆事業実施の妥当性を備えているか ・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	平成28年4月の熊本地震による災害に関連する事業であり、市民課の業務を確実に、より早く提供するため必要な事業である。
◆活動内容は有効なものとなっているか ・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	・マイナンバーカードの交付、自動交付機での証明書発行、移転先での業務について、支障なく実施することができた。
◆実施方法は現行どおりでよいか ・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	・平成28年度熊本地震で本庁舎が閉鎖されたため、急遽移転による臨時的、一時的な事業である。

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) 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)		
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) ・平成28年度熊本地震で本庁舎が閉鎖されたため、急遽移転による臨時的、一時的な事業である。		
外部評価の実施			実施年度
改善進捗状況等	H28進捗状況		
	H28取組内容		
決算審査に伴う常任委員会における意見等	特になし (委員からの意見等)		

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	7500	7500
				実績	8061	7858	7573	7569	7285	-
	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	12406	-
	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	139887	-	
〈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	人	計画	-	900	1100	1200	1500	1600
				実績	824	1043	1313	1524	1475	-
	②	休日開庁の利 用者数・年 末・引越シー ズン (H26度開始)	件	計画	-	100	600	700	750	800
				実績	42	66	666	539	752	-
	③	自動交付機取 扱件数 ・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	件	計画	-	22000	22000	22000	20000	19000
実績				20956	22823	20803	21391	10774	-	
〈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
◆事業実施の妥当性を備えているか ・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。
◆活動内容は有効なものとなっているか ・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、証明書の総合窓口化や支所機能の一部業務の本庁集約を行った。 今後新庁舎建設を機に業務の集約化等を検討し、関係部署との協議を行っていく。
◆実施方法は現行どおりでよいか ・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、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。 ○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。現在仮設庁舎での業務を行っているため、新庁舎建設を機に検討したい

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)	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)
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	H28進捗状況	3. 現状推進	
	H28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勧めている。一方、平成28年からマイナンバー制度が始まり、コンビニ交付も平成28年6月より稼働している。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。	
決算審査に伴う常任委員会における意見等	特になし (委員からの意見等)		

		指標名	単位		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	
事業の活動量・実績の数値化	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	12000	
				実績				4431	10491	-	
	②			計画	-						
				実績						-	
	③			計画	-						
				実績						-	
	〈記述欄〉※数値化できない場合										
		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
もたらそうとする効果・成果の数値化	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。 カード交付者数／カード申請者数 H28: 10491人/12301人	%	計画	-			50	85	90
					実績				47.7	85.3	-
	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。 未交付率：H29. 3末未交付通数／H29. 3末世帯数 518／55417	%	計画	-			98	99	-
					実績				98.87	99.06	-
	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
◆事業実施の妥当性を備えているか ・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。
◆活動内容は有効なものとなっているか ・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。
◆実施方法は現行どおりでよいか ・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			
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) 今後のマイナンバーの交付については、29年度より情報連携及びマイナポータルが開始され、30年度以降にはマイナンバーカード等への旧姓併記も施行される予定となっており、今後も継続して交付していくことが予想される。このため、市民課窓口内に引き続き特設相談窓口を設置し、待ち時間短縮のため電話予約制を取り、さらに平日に来庁できない人のため木曜日の窓口時間延長、休日開庁等でも対応する計画である。		
外部評価の実施	無		実施年度
改善進捗状況等	H28進捗状況		
	H28取組内容		
決算審査に伴う常任委員会における意見等	特になし (委員からの意見等)		

事業の活動量・実績の数値化 活動指標	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	3000
				実績					1028	-
	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 成果指標	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	3.17
					実績					1.23	-
	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
◆事業実施の妥当性を備えているか ・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。
◆活動内容は有効なものとなっているか ・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	○時間外、休祝日での交付や八代市外のコンビニでの交付もあり、「いつでも」「どこでも」証明書交付のサービスを受けることが出来るようになり、市民の利便性は向上している。
◆実施方法は現行どおりでよい ・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、平成29年度よりJ-LISの運営負担金は10%減額(2年ごとに見直し予定)、コンビニ事業者へ支払う手数料についても115円へ減額された。

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) ○コンビニ交付サービスを実施する自治体の中には、戸籍の交付サービスも実施しているが、本市においては、システム導入による費用対効果を十分検証し、実施するかどうかを検討する。 ○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月までとなっており、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。		
外部評価の実施	無	実施年度	
改善進捗状況等	H28進捗状況		
	H28取組内容		
決算審査に伴う常任委員会における意見等	特になし (委員からの意見等)		

事業の活動量・実績の数値化 活動指標	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	件	計画	-			4000	6800	10000
				実績				4414	10392	-
	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 成果指標	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	40
				実績				25.94	37.74	-
	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
◆事業実施の妥当性を備えているか ・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。
◆活動内容は有効なものとなっているか ・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。
◆実施方法は現行どおりでよい ・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	○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、新庁舎建設を機に検討したい。 ○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2名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) 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)		
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) ○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。		
外部評価の実施		無	実施年度
改善進捗状況等	H28進捗状況		
	H28取組内容		
決算審査に伴う常任委員会における意見等	特になし (委員からの意見等)		

		指標名		単位		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
事業の活動量・実績の数値化 活動指標	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 システム更改のため、移行しすべて稼動することが前提の事業であるため。											

		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
もたらそうとする効果・成果の数値化 成果指標	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 システム更改のため、移行しすべて稼動することが前提の事業であるため。											

3 (Check) 事務事業の自己評価		
着眼点	チェック	判断理由
◆事業実施の妥当性を備えているか ・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	システム及び機器のリース期間が定められており、平成28年度に事業実施を行うことが必須であるため。また、今後の法や制度の改正に対応するためにも、古いシステムを使用していくことが困難であるため。
◆活動内容は有効なものとなっているか ・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	システムや機器入替及びデータ移行が完全に終了することにより、目標達成。
◆実施方法は現行どおりでよいか ・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	戸籍事務は国の法定受託事務であり、民間委託等には適さない。また、戸籍のシステムについても、戸籍法により法務大臣の指定を受けており、他の方法で管理することはできないため。

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)	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)
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) 戸籍事務については、国の法定受託事務のため、民間委託等には適さない。また、単年度事業であり、次回については、平成33年度にリース期間満了により行う予定。		

外部評価の実施		実施年度
改善進捗状況等	H28進捗状況	
	H28取組内容	

決算審査に伴う常任委員会における意見等	特になし	(委員からの意見等)
---------------------	------	------------