**車**終車業マネージメントシート

評価対象年度	平成22 年度			ずりカチラ	長くか ノア	7 F 7 F	作成日 平成23 年 04 月 22 日					
事務事業名	窓口	事務事業				担当	市民生活部 市民課 窓口係					
政策名	G	効率的で市	民にわかりやすい	まちづくり		電話番号	0285-83-8117					
施策名	1	窓口サービ	スの向上と事務効	率化		□実施計画上の主要事業						
基本事業名							□□単年度のみ					
法令根拠	住民	基本台帳法、	戸籍法、外国人登			事業期間	□ 単年度繰返(開始年度 昭和29 年度~)					
予算科目	1	一般会計	2.総務費	3.戸籍住民基本台帳費	1.戸籍住民基本台帳費		□ 中下及					
市民の利便を図るために、市民課窓口で次の事務を行っている。(昭和50年度ごろから総合窓口制をとっている。) 1.住民基本台帳法に基づく各種届け出の受付及び証明書の発行、閲覧等 2.戸籍法に基づく諸届書の受付、戸籍謄本抄本の交付 3.外国人登録法に基づく外国人登録事務 4.住民異動に伴う国民健康保険の資格異動処理 5.母子手帳の交付、児童手当の申請手続き、入学通知書の発行の手続き 6.税務証明の受付交付等7.こども、妊産婦医療費助成の手続き 8.旅券の申請・交付事務(H22年10月1日より栃木県の権限委譲を受け開始) 9.その他諸証明の発行等												
1. 現状把握の	部(1	)事務事業の	目的と指標									

1. ‡	見状把握	の部 (1	)事務事業の目的	りと指標										
① 手段(主な活動)					⑤活動	指標(事務事業の活動量を表す			40 左座(内)(表)	I oo 左座(内结)	の 左座/中体)	00 左座(内结)	00 左座/目)	
22年度実績 (1)窓口で申請書に記入してもらう。 (2)受付カウンターで申請書、戸籍の届書を受付する。 (3)申請書等に基づき住民票、戸籍の謄本抄本他、各種証明書の発行。住民異動届、戸籍の届書等を処理する。 (4)異動届等处理後、署名等をもらう。					名称		単1/1	19 年度(実績)	20 年度(美績)	21 年度(美額)	22 年度(実績)	23 年度(兄)		
				アリ	動届出書等の受付件数		件	9,694	10,163	12,668	11,304	11,24		
				ィョ	イ 証明書の発行件数(時間延長時を含む)			108,888	105,452	110,520	109,829	109,210		
				ウョ	ウ 時間延長時の証明書発行件数			2,468	2,680	2,661	3,109	3,09		
				т f	工 休日窓口開庁業務			-	-	-	847	84		
				才が	オ 旅券申請交付事務			-	-	-	1,647	1,630		
② 対	& (誰、亻	可を対象にし	しているのか)*人*	や自然資源等		<b>⑥対</b> 象	指標(対象の大きさを表す指標	票)の推移				l.		
窓	コに来た。	人。市民				7 -	名称		単位	19 年度(実績)	20 年度(実績)	21 年度(実績)	22 年度(実績)	23 年度(見込
						イゖ	『口に来た人の数 『民の数		 	118,582 66,808	115,615 66,712	123,188 82,997	121,133 82,584	120,460 82,126
						ゥ								
				エオ										
			て、対象をどう変え	るのか)			指標(対象における意図された							
受付事務の正確・迅速な処理。					アコ	名称 確な処理件数		単位人	19 年度(実績)	20 年度(実績)	21 年度(実績) 123,188	22 年度(実績)	23 年度(見込	
					1	1				1	.25,100	.21,100	120,40	
					ウェ	ゥ								
			施策)に結びつける			8上位	成果指標(結果の達成度を表す タチャ		移 単位	19 年度(実績)	20 年度(実績)	21 年度(実績)	22 年度(実績)	20 午中/日**
忩	JT-E.	くにおける、	正確性、迅速性、	快週性を帷保	) S.	ア:窓	名称			19 平及(夫棋)	20 年及(美額)	21 年及(夫棋)	22 年段(美額)	23 年後(兄父
						イゥ								
						ウ   エ								
						オ								
(2) 糸	8事業費	の推移		単位	19 年度(実	2績)	20 年度(実績) 21 年		年度(実績)		22 年度(実績)		23 年度(見込)	
New June	.		国庫支出金 千円 県支出金 千円				0			0	0		0	
	事業費		· 元兴兴来		<del>"</del>		0			0		0		0. 0
投 入 量			その他	千円			0 0		0		0		0	
量		車業舞	一般財源	千円	+		869 1,867 869 1,867		2,121		2,998		0	
	, T	事業費計(A) 正規職員従事人数					9 9			9		2,990		0
	件	延	べ業務時間	時間	持間		9 11,029			12,197		11,816	0	
		人件費計(B) トータルコスト(A)+(B)		千円	46,20				49,471			50,431	0	
(3) =			スト(A)+(B) 化・市民意見等	千円		48,06	9 47,946			51,592		53,429		0
① こ () したも	事務事	業を開始 は何か? な経緯で		・戸籍法・外国	国人登録法等に伴	い、設置	し <i>た</i> 。							
	(対象者 はどう )、開始	取り巻く や根拠して き期で おいて といって	2.不正な住所異動 3.外国人相談係の 4.行政手続オンラ (平成16年1月29 5.職員の時差出勤 6.H22年4月1日よ	」・戸籍届の多 設置。外国人 イン化関係三 日) 制により、窓 り休日窓口開	後にともない、本登録者が年々増加 法成立にともなう コ事務の延長を平 庁を開始した。(4	人確認等 し、可 公的個人 成13年8月 毎月第1・第	次サービスが稼動した。 の厳正・公平な事務処理が要求? 21年4月1日現在3,936人(82,99) 認証サービスがスタートした。 別から週2回(水・金曜日)実施 33日曜日、午前8時30分~正午ま だ付事務を開始した。	7人中)4.7% している。	%を占る	かている。				
状況 ( ( ( ( ( ( ( ( ( ( ( ( ( ( ( ( ( ( (	っったのだ													

## 1 次評価の部 \*原則は事後評価、ただし複数年度事業は途中評価 ①政策体系との整合性 ■結びついている □ 見直し余地がある ・この事務事業の目的は、市の政策体系に結びつくか? 住民基本台帳法・戸籍法・外国人登録法等に基づく事務である。 ・意図することが結果(上位施策)に結びついているか? 目的妥当性評価 ■ 妥当である ②公共関与の妥当性 □ 見直し余地がある ・なぜこの事務事業を市が行わなければならないのか? 各種法律に基づく届出の処理受付等である。 ・税金を投入して達成する目的か? □ 適切である ③対象と意図の妥当性 ■ 対象を見直す必要がある ■ 意図を見直す必要がある 対象を限定・追加すべきか? 行政運営の正確性、迅速性の向上、さらに行政サービスの確保。 意図を限定・拡充すべきか? □ 向上余地はない □ 向上余地がある ④成果の向上余地 ・成果を向上させる余地はあるか? 受付事務の正確・迅速な処理を実施しているが、窓口での利用者満足度のさらなる向上を目指す。 ・成果の現状水準とあるべき水準の差異はないか? ・何が原因で成果向上が期待できないのか? ⑤廃止・休止の成果への影響 ■ 影響がある■ 影響がない ・ 事務事業を廃止・休止した場合の影響の有無とその内容は? 法で決められた事務であり、廃止できない。 有効性評 ⑥類似事業との統合や連携の可能性 ■ 類似事業がある(類似の事務事業名を記載) ■ 類似事業はない ・他に、類似の形態の事務事業はないか? ・類似事業がある場合、その事業と統合したり連携を図る □ 他の事業と統合・連携ができる □ 他の事業と統合・連携できない ことができるか? ⑦事業費の削減余地 ■ 削減余地がない □ 削減余地がある ・成果を下げずに事業費を削減できないか? 事務処理に必要最小限の経費である。 (仕様や工法の適正化、住民の協力など) 効率性評価 ⑧人件費(延べ業務時間)の削減余地 □ 削減余地がない □ 削減余地がある ・やり方を工夫して延べ業務時間を削減できないか? 事務処理に必要最小限の人件費である。 ・成果を下げずにより正社員以外の職員や委託でできないか (アウトソーシングなど) 9 受益機会・費用負担の適正化余地 □公正・公平である □ 見直し余地がある 公平性評価 ・事業の内容が一部の受益者に偏って不公平ではないか? \_ 市手数料条例による。 ・受益者負担が公正・公平になっているか? 3. 改革・改善方向の部 (1) 改革の方向性(改革案・実行計画) (3) 改革・改善による期待成果 □ 見直し(□:目的妥当性 □:有効性 □:効率性 □:公平性) □ 統合 □ 継続 コスト 維持 増加 削減 向上 成果 維持 (2) 改革、改善を実現する上で克服すべき課題は何か?それをどう克服していくか? 市民課窓口利用満足度の向上において、接遇や戸籍事務処理の研修をとおして職員としての資質の向上に努めるとともに、親切丁寧迅速な窓口事 低下 4. 事務事業の2次評価結果(事業の総括と事業の方向性) □ 記述説明不足(説明責任不充分) □ 評価内容が客観性を欠く □ 評価内容は客観的と言える (1) 1次評価結果の客観性と出来具合 (2) 2 次評価者としての評価結果 (5) 改革・改善による期待成果 ①目的妥当性 🗌 適切 🔲 見直し余地あり ②有効性 🔲 適切 🔲 見直し余地あり □ 適切 □ 見直し余地あり ④公平性 🔲 適切 🔲 見直し余地あり コスト 維持 増加 削減 (3) 2次評価者として判断した今後の事業の方向性 (4) その他 2 次評価会議で指摘された事項 向上 受付事務の、より正確・迅速な処理をおこない、引き続き窓口サービスの向上に努 □ 廃止 □ 休止 □ 目的絞込み □ 目的拡充 成果 維持 □ 事業統廃合 □ 事業のやり方改善 低下 □ 予算削減 □ 予算増大 □ 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない)