

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			<input type="checkbox"/> 実施計画上の主要事業		
基本事業名					事業期間	<input type="checkbox"/> 単年度のみ	
法令根拠	住民基本台帳法、戸籍法、外国人登録法等					<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 期間限定複数年度（ 年度～ 年度）		
事業概要	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、子ども手当の申請手続き、入学通知書の発行の手続き 6. 税務証明の受付交付等 7. ことども、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 手段（主な活動） 23年度実績 ・異動届の受付業務や、諸証明の受付・発行業務。 ・H13年度から週2回、諸証明発行等の時間外延長業務を行っている ・H22年度から第1・3日曜日の午前中に、諸証明発行等の休日窓口業務を行っている。 ・H22年10月から県からの権限委譲により、旅券業務を行っている 24年度計画 平成23年度と同じ		⑤ 活動指標（事務事業の活動量を表す指標）の推移						
		名称	単位	20年度(実績)	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(見込)
		ア 異動届出書等の受付件数	件	10,163	12,668	11,304	10,656	10,656
		イ 証明書等の取扱件数	件	105,452	110,520	109,829	106,395	106,395
		ウ 時間延長時の証明書等取扱件数(イの内)	件	2,680	2,661	3,109	2,707	2,707
		エ 休日窓口開庁時取扱件数(イの内)	件	-	-	847	1,073	1,073
		オ 旅券申請交付事務	件	-	-	1,647	3,807	3,807
② 対象（誰、何を対象にしているのか）*人や自然資源等 窓口に来た人。市民。		⑥ 対象指標（対象の大きさを表す指標）の推移						
		名称	単位	20年度(実績)	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(見込)
		ア 窓口に来た延人数(活動指標7イの合計)	人	115,615	123,188	122,780	120,858	120,858
		イ						
		ウ						
		エ						
		オ						
③ 意図（この事業によって、対象をどう変えるのか） 受付事務の正確・迅速な処理。		⑦ 成果指標（対象における意図された対象の程度）の推移						
		名称	単位	20年度(実績)	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(見込)
		ア 正確な処理をした延人数	人	115,615	123,188	122,780	120,858	120,858
		イ						
		ウ						
		エ						
		オ						
④ 結果（どんな結果(上位施策)に結びつけるのか） 窓口サービスにおける、正確性、迅速性、快適性を確保する。		⑧ 上位成果指標（結果の達成度を表す指標）の推移						
		名称	単位	20年度(実績)	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(見込)
		ア 市民課窓口での利用者の満足度(市民意向調査)	%	86.8	84.5	84.4	83.9	85.0
		イ 市民課窓口での利用者の満足度(市民課調査)	%	-	96.62	95.9	97.2	97.5
		ウ						
		エ						
		オ						
(2) 総事業費の推移		単位	20年度(実績)	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(見込)	
投入量	事業費	国庫支出金	千円	0	0	0	0	0
		県支出金	千円	0	0	0	0	0
		地方債	千円	0	0	0	0	0
		その他	千円	0	0	0	603	0
		一般財源	千円	1,867	2,121	2,998	1,656	0
		事業費計(A)	千円	1,867	2,121	2,998	2,259	0
	人件費	正規職員従事人数	人	9	9	9	9	0
		延べ業務時間	時間	11,029	12,197	11,816	11,828	0
		人件費計(B)	千円	46,079	49,471	50,431	50,174	0
		トータルコスト(A)+(B)	千円	47,946	51,592	53,429	52,433	0

(3) 事務事業の環境変化・市民意見等

①この事務事業を開始したきっかけは何か？ いつごろどんな経緯で開始されたのか？	住民基本台帳法・戸籍法・外国人登録法等に従い、業務を行っている。
②事務事業を取り巻く状況（対象者や根拠法令等）はどう変化しているか、開始時期あるいは5年前と比べてどう変わったのか？	1.全国的に不正な住所異動・戸籍届が多発し、本人確認の厳正・公平な事務処理が要求された。 2. 外国人相談係の設置。外国人登録者が年々増加し、平成23年4月1日現在3,466人（82,126人中）4.2%を占めている（H21年度より安全安心課へ移管）。 3. 窓口事務の延長を平成13年8月から週2回（水・金曜日）実施している。 4. H22年4月1日より休日窓口開庁を開始した。（毎月第1・第3日曜日、午前8時30分～正午まで実施） 5. H22年10月1日より栃木県から権限委譲により旅券申請交付事務を開始した。
③この事務事業に対して関係者（住民、議会、事業対象者、利害関係者等）からどんな意見や要望が寄せられているか？	

2. 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

目的 妥当性 評価	①政策体系との整合性 ・この事務事業の目的は、市の政策体系に結びつくか？ ・意図することが結果(上位施策)に結びついているか？	<input type="checkbox"/> 結びついている <input type="checkbox"/> 見直し余地がある 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。
	②公共関与の妥当性 ・なぜこの事務事業を市が行わなければならないのか？ ・税金を投入して達成する目的か？	<input type="checkbox"/> 妥当である <input type="checkbox"/> 見直し余地がある 各種法律等に基づく届出の窓口受付事業である。
	③対象と意図の妥当性 ・対象を限定・追加すべきか？ ・意図を限定・拡充すべきか？	<input type="checkbox"/> 適切である <input type="checkbox"/> 対象を見直す必要がある <input type="checkbox"/> 意図を見直す必要がある 受付事務の正確性・迅速性の向上といった、窓口サービスの向上を図っている。
有効性 評価	④成果の向上余地 ・成果を向上させる余地はあるか？ ・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？	<input type="checkbox"/> 向上余地はない <input type="checkbox"/> 向上余地がある 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。
	⑤廃止・休止の成果への影響 ・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？	<input type="checkbox"/> 影響がある <input type="checkbox"/> 影響がない 法で決められた事務であり、廃止できない。
	⑥類似事業との統合や連携の可能性 ・他に、類似の形態の事務事業はないか？	<input type="checkbox"/> 類似事業がある(類似の事務事業名を記載) <input type="checkbox"/> 類似事業はない
	・類似事業がある場合、その事業と統合したり連携を図ることができるか？	<input type="checkbox"/> 他の事業と統合・連携ができる <input type="checkbox"/> 他の事業と統合・連携できない
効率性 評価	⑦事業費の削減余地 ・成果を下げずに事業費を削減できないか？ (仕様や工法の適正化、住民の協力など)	<input type="checkbox"/> 削減余地がない <input type="checkbox"/> 削減余地がある 事務処理に必要最小限の経費である。
	⑧人件費(延べ業務時間)の削減余地 ・やり方を工夫して延べ業務時間を削減できないか？ ・成果を下げずに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)	<input type="checkbox"/> 削減余地がない <input type="checkbox"/> 削減余地がある 事務処理に必要最小限の人件費である。
公平性 評価	⑨受益機会・費用負担の適正化余地 ・事業の内容が一部の受益者に偏って不公平ではないか？ ・受益者負担が公正・公平になっているか？	<input type="checkbox"/> 公正・公平である <input type="checkbox"/> 見直し余地がある 本市手数料条例による。

3. 改革・改善方向の部

(1) 改革の方向性(改革案・実行計画) <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 見直し(<input type="checkbox"/> : 目的妥当性 <input type="checkbox"/> : 有効性 <input type="checkbox"/> : 効率性 <input type="checkbox"/> : 公平性) <input type="checkbox"/> 統合 <input type="checkbox"/> 継続	(3) 改革・改善による期待成果 <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">成果</th> <th>向上</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			コスト					削減	維持	増加	成果	向上				維持				低下			
			コスト																					
		削減	維持	増加																				
成果	向上																							
	維持																							
	低下																							
(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等の研修をとおして、職員としての資質の向上に努めるとともに、親切・丁寧・迅速な窓口事務にあたる。																								

4. 事務事業の2次評価結果(事業の総括と事業の方向性)

(1) 1次評価結果の客観性と出来具合 <input type="checkbox"/> 記述説明不足(説明責任不充分) <input type="checkbox"/> 評価内容が客観性を欠く <input type="checkbox"/> 評価内容は客観的と言える	(5) 改革・改善による期待成果 <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">成果</th> <th>向上</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			コスト					削減	維持	増加	成果	向上				維持				低下			
			コスト																					
			削減	維持	増加																			
成果	向上																							
	維持																							
	低下																							
(2) 2次評価者としての評価結果 ①目的妥当性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ②有効性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ③効率性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ④公平性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり																								
(3) 2次評価者として判断した今後の事業の方向性 <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 目的絞込み <input type="checkbox"/> 目的拡充 <input type="checkbox"/> 事業統廃合 <input type="checkbox"/> 事業のやり方改善 <input type="checkbox"/> 予算削減 <input type="checkbox"/> 予算増大 <input type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない)	(4) その他2次評価会議で指摘された事項 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めること。																							