

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	市民本位の窓口サービスの向上				☐ 実施計画上の主要事業			
関連個別計画						事業期間	☐ 単年度のみ		
法令根拠	住民基本台帳法、戸籍法等						☒ 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	☐ 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。 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.住民異動に伴う国民健康保険の資格異動処理 4.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 5.税務証明の受付交付等 6.こども、妊産婦医療費助成の手続き 7.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） 8.通知カード・個人番号カードの交付、変更手続き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） 28年度実績 諸証明交付申請の受付・発行業務や異動届の受付及び関係する手続き業務を行っている。 29年度計画 平成28年度と同様とし、平成27年7月1日から開始された登録型本人通知制度については、さらに市民に周知し、住民票の写し等の不正請求の抑止と併せて、不正取得による個人の権利の侵害の防止を図る。		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	25 年度(実績)	26 年度(実績)	27 年度(実績)	28 年度(実績)	29 年度(見込)
		ア 異動届出書等の受付件数（二宮支所分を含む。）	件	10,661	9,930	10,383	10,892	10,500
		イ 証明書等の取扱件数（二宮支所分を含む。）	件	130,837	128,325	131,039	132,030	130,000
		ウ 時間延長時の証明書等取扱件数(イの内数)	件	3,296	2,984	3,290	3,563	3,200
		エ 休日窓口開庁時取扱件数(イの内数)	件	944	841	900	879	910
		オ 旅券申請交付事務（本庁市民課のみ）	件	3,081	2,720	2,943	3,295	3,000
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。		⑥対象指標（対象の大きさを表す指標）の推移						
		名称	単位	25 年度(実績)	26 年度(実績)	27 年度(実績)	28 年度(実績)	29 年度(見込)
		ア 窓口に来た延人数(活動指標ア、イ、オの合計)	人	144,579	140,975	144,365	146,217	143,500
		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	25 年度(実績)	26 年度(実績)	27 年度(実績)	28 年度(実績)	29 年度(見込)
		ア 正確な処理をした延人数	人	144,579	140,975	144,365	146,217	143,500
		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	25 年度(実績)	26 年度(実績)	27 年度(実績)	28 年度(実績)	29 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)	%	82.3	85.6	84.9	84.5	84.4
		イ 市民課窓口での利用者の満足度(市民課調査)	%	96.3	97.5	97.8	96.6	97.0
		ウ						
		エ						
		オ						

(2) 総事業費の推移		単位	25 年度(実績)	26 年度(実績)	27 年度(実績)	28 年度(実績)	29 年度(見込)
投入量	事業費	財源内訳	千円				
		国庫支出金	千円	0	0	0	0
		県支出金	千円	0	0	0	0
		地方債	千円	0	0	0	0
		その他	千円	786	787	932	837
		一般財源	千円	1,532	2,195	2,215	2,254
	事業費計（A）		千円	2,318	2,982	3,147	3,091
	人件費	正規職員従事人数	人	9	9	9	9
		延べ業務時間	時間	11,828	11,807	11,963	11,828
		人件費計（B）	千円	48,069	49,837	50,125	49,122
	トータルコスト(A)+(B)		千円	50,387	52,819	53,272	52,213

(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。外国人住民数は、平成26年4月1日現在2,935人（81,242人中）で、人口の3.6%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日から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日から旅券申請交付事務を開始した。（栃木県からの権限委譲事務） 6. H24年7月9日に外国人登録法が廃止され、外国人のうち3ヶ月を超える中長期在留者等については、住民基本台帳に登録されるようになった。 7. H27年10月1日から個人番号制度が導入され、国民1人1人に12桁の番号が付された。
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？	☒ 結びついている ☐ 見直し余地がある 住民基本台帳法・戸籍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？	☒ 妥当である ☐ 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？	☒ 適切である ☐ 対象を見直す必要がある ☐ 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？	☒ 向上余地はない ☐ 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。
	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？	☒ 影響がある ☐ 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？	☐ 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
	・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？	☐ 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
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）	☒ 削減余地がない ☐ 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）	☒ 削減余地がない ☐ 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？	☒ 公正・公平である ☐ 見直し余地がある 真岡市手数料徴収条例による。

3. 改革・改善方向の部

(1) 改革の方向性（改革案・実行計画） ☐ 廃止 ☐ 見直し（ ☐ ：目的妥当性 ☐ ：有効性 ☐ ：効率性 ☐ ：公平性） ☐ 統合 ☒ 継続	(3) 改革・改善による期待成果 <table><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？																								

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 ☐ 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																								
(2) 2 次評価者としての評価結果 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 ③効率性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ④公平性 ☒ 適切 ☐ 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 ☐ 廃止 ☐ 休止 ☐ 目的絞込み ☐ 目的拡充 ☐ 事業統廃合 ☐ 事業のやり方改善 ☐ 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）	(4) その他 2 次評価会議で指摘された事項																							
(5) 改革・改善による期待成果 <table><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																							