

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				増補版施策名			
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	法に基づく事務として、 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. 税務証明の受付交付等 5.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） 6.通知カード・個人番号カードの交付、変更手続き7.その他諸証明の発行等を実施している。 さらに利便性を図るため、夜間延長窓口・休日窓口、マイナンバーカード利用によるコンビニ交付等を実施している。								

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） 31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。 2年度計画 平成31年度と同様とする。	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	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(実績)	2 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	10,892	10,816	12,790	11,708	11,500
	イ 証明書等の取扱件数（二宮支所分を含む。）	件	132,030	129,432	125,087	105,686	123,000
	ウ 時間延長時の証明書等取扱件数(イの内数)	件	3,563	3,041	3,341	3,131	3,300
	エ 休日窓口開庁時取扱件数(イの内数)	件	879	914	926	1,142	900
	オ 旅券申請交付事務（本庁市民課のみ）	件	3,295	3,402	3,319	3,278	3,300
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	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(実績)	2 年度(見込)
	ア 窓口に来た延人数(活動指標ア、イ、オの合計)	件	146,217	143,650	141,034	120,672	137,800
	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	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(実績)	2 年度(見込)
	ア 正確な処理をした延人数	人	146,217	143,650	141,034	120,670	137,800
	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	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(実績)	2 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)	%	84.9	84.5	87.0	87.9	88.0
	イ 市民課窓口での利用者の満足度(市民課調査)	%	96.6	97.0	97.2	96.4	97.0
	ウ						
	エ						
	オ						

(2) 総事業費の推移				単位	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(実績)	2 年度(見込)
投入量	事業費	財源内訳	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	697	791	883	973	886
			一般財源	千円	3,052	2,731	3,450	3,024	3,466
			事業費計 (A)	千円	3,749	3,522	4,333	3,997	4,352
	人件費	正規職員従事人数	人	9	9	7	8	0	
		延べ業務時間	時間	11,828	11,925	9,200	10,224	8,111	
		人件費計 (B)	千円	49,122	49,489	38,355	41,336	32,793	
		トータルコスト(A)+(B)	千円	52,871	53,011	42,688	45,333	37,145	

(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30年4月1日現在3,256人（80,754人中）で、人口の4%を占めている（H21年度より安全安心課：現市民生活課へ移管）。 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。 8.H31年4月1日からマイナンバーカードを利用したコンビニ交付（住民票・印鑑登録証明書等）を開始した。 9.R2年4月1日より休日窓口を第1・3日曜日の午前中から、第2・4日曜日の終日開庁へと拡充した。
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？	

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 事務処理に必要な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）	☒ 削減余地がない ☐ 削減余地がある 事務処理に必要な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。

(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 border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"><tr><th colspan="2" rowspan="2"></th><th colspan="3">コスト</th></tr><tr><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 style="text-align: right;">／</td></tr><tr><th>低下</th><td></td><td style="text-align: left;">／</td><td style="text-align: right;">／</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？																						

(1) 1次評価結果の客観性と出来具合 ☐ 記述説明不足（説明責任不十分） ☐ 評価内容が客観性を欠く ☐ 評価内容は客観的と言える		(5) 改革・改善による期待成果
(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 ③効率性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ②有効性 ☒ 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	