

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 (1) 戸籍謄抄本、住民票及び戸籍の附票の写し、印鑑登録証明その他諸証明の発行 (2) 住民異動届等の処理事務 (3) 戸籍届出書の受付事務 (4) 本庁所管事務の受付及び通送 2年度計画 平成31年度に同じ。				⑤ 活動指標（事務事業の活動量を表す指標）の推移 <table><tr><th colspan="2">名称</th><th>単位</th><th>28 年度(実績)</th><th>29 年度(実績)</th><th>30 年度(実績)</th><th>31 年度(実績)</th><th>2 年度(見込)</th></tr><tr><td>ア</td><td>証明書等の発行件数</td><td>件</td><td>14,678</td><td>15,073</td><td>14,608</td><td>12,950</td><td>13,000</td></tr><tr><td>イ</td><td>異動届出等の受付件数</td><td>件</td><td>941</td><td>883</td><td>786</td><td>817</td><td>800</td></tr><tr><td>ウ</td><td>戸籍届出書の受付件数</td><td>件</td><td>274</td><td>256</td><td>251</td><td>240</td><td>250</td></tr><tr><td>エ</td><td>本庁所管事務の受付・通送件数</td><td>件</td><td>1,738</td><td>675</td><td>483</td><td>563</td><td>600</td></tr><tr><td>オ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>							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	証明書等の発行件数	件	14,678	15,073	14,608	12,950	13,000	イ	異動届出等の受付件数	件	941	883	786	817	800	ウ	戸籍届出書の受付件数	件	274	256	251	240	250	エ	本庁所管事務の受付・通送件数	件	1,738	675	483	563	600	オ							
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	証明書等の発行件数	件	14,678	15,073	14,608	12,950	13,000																																																			
イ	異動届出等の受付件数	件	941	883	786	817	800																																																			
ウ	戸籍届出書の受付件数	件	274	256	251	240	250																																																			
エ	本庁所管事務の受付・通送件数	件	1,738	675	483	563	600																																																			
オ																																																										
② 対象（誰、何を対象にしているのか）*人や自然資源等 市民及び二宮支所窓口に来た人。				⑥ 対象指標（対象の大きさを表す指標）の推移 <table><tr><th colspan="2">名称</th><th>単位</th><th>28 年度(実績)</th><th>29 年度(実績)</th><th>30 年度(実績)</th><th>31 年度(実績)</th><th>2 年度(見込)</th></tr><tr><td>ア</td><td>市民の数（4月1日現在）</td><td>人</td><td>79,422</td><td>79,542</td><td>79,414</td><td>79,324</td><td>78,874</td></tr><tr><td>イ</td><td>窓口に来た諸証明等交付申請者の数</td><td>人</td><td>9,887</td><td>9,819</td><td>9,874</td><td>8,766</td><td>8,500</td></tr><tr><td>ウ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>エ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>オ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>							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	市民の数（4月1日現在）	人	79,422	79,542	79,414	79,324	78,874	イ	窓口に来た諸証明等交付申請者の数	人	9,887	9,819	9,874	8,766	8,500	ウ								エ								オ							
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	市民の数（4月1日現在）	人	79,422	79,542	79,414	79,324	78,874																																																			
イ	窓口に来た諸証明等交付申請者の数	人	9,887	9,819	9,874	8,766	8,500																																																			
ウ																																																										
エ																																																										
オ																																																										
③ 意図（この事業によって、対象をどう変えるのか） 迅速かつ正確な窓口サービスの提供。				⑦ 成果指標（対象における意図された対象の程度）の推移 <table><tr><th colspan="2">名称</th><th>単位</th><th>28 年度(実績)</th><th>29 年度(実績)</th><th>30 年度(実績)</th><th>31 年度(実績)</th><th>2 年度(見込)</th></tr><tr><td>ア</td><td>申請に対して正確に交付した件数</td><td>件</td><td>14,678</td><td>15,073</td><td>14,608</td><td>12,950</td><td>13,000</td></tr><tr><td>イ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>ウ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>エ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>オ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>							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	申請に対して正確に交付した件数	件	14,678	15,073	14,608	12,950	13,000	イ								ウ								エ								オ							
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	申請に対して正確に交付した件数	件	14,678	15,073	14,608	12,950	13,000																																																			
イ																																																										
ウ																																																										
エ																																																										
オ																																																										
④ 結果（どんな結果（上位施策）に結びつけるのか） 窓口サービスの充実により、市民の利便性の向上。				⑧ 上位成果指標（結果の達成度を表す指標）の推移 <table><tr><th colspan="2">名称</th><th>単位</th><th>28 年度(実績)</th><th>29 年度(実績)</th><th>30 年度(実績)</th><th>31 年度(実績)</th><th>2 年度(見込)</th></tr><tr><td>ア</td><td>窓口での利用者の満足度</td><td>%</td><td>96.0</td><td>95.6</td><td>95.8</td><td>95.2</td><td>97.0</td></tr><tr><td>イ</td><td>（二宮支所市民窓口サービスに関するアンケート調査）</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>ウ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>エ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>オ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>							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	窓口での利用者の満足度	%	96.0	95.6	95.8	95.2	97.0	イ	（二宮支所市民窓口サービスに関するアンケート調査）							ウ								エ								オ							
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	窓口での利用者の満足度	%	96.0	95.6	95.8	95.2	97.0																																																			
イ	（二宮支所市民窓口サービスに関するアンケート調査）																																																									
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	941	861	764	630	882
			一般財源	千円	0	0	0	0	0
			事業費計（A）	千円	941	861	764	630	882
	人件費		正規職員従事人数	人	4	4	4	3	3
			延べ業務時間	時間	6,976	6,053	5,187	5,185	5,231
			人件費計（B）	千円	28,971	25,120	21,625	20,963	21,149
			トータルコスト(A)+(B)	千円	29,912	25,981	22,389	21,593	22,031

(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。	平成21年3月23日の真岡市と二宮町の合併に伴い、急激な変化を避けるため、地方自治法第155条第1項の規定に基づき二宮支所を設置した。
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？	二宮支所が行う事務事業についてさまざまな方法で周知したことから、二宮地区以外の市民の利用が増加してきた。
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？	来庁する市民から、待ち時間も少なく、駐車場も広く利用しやすいとの声が寄せられている。

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 窓口サービスの向上と利便性の向上。
	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 市民の利便性の向上を図ることを目標とした窓口サービス。
	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 市民を始めとする支所利用者全員を対象としており、適切である。
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 二宮支所利用者の満足度は高い。 丁寧かつ正確、迅速な事務を進めている。
	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 二宮支所利用者の利便性を損なう。
	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 必要に応じた事務費であり、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 事務処理に必要最低限の人件費である。
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 本市手数料徴収条例により、証明手数料を徴収している。

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		(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																								
(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																								