

事務事業名		田沼総合窓口課証明書交付事務					評価区分(事前評価・事後評価)			事後評価(A・B表)	
政策体系	基本目標	5 市民みんなで作る夢のあるまちづくり					担当組織	担当部	市民生活部	担当課	田沼総合窓口課
	政策	2 自立した行政経営によるまちづくり					担当係	住民係	担当課長名	山口 みどり	
	施策	1 効率的な行政経営の推進					新規事業・継続事業		継続事業		
	基本事業	2 効率的・効果的な事務事業の推進と組織編成					実施計画事業・一般事業		一般事業		
予算科目	短縮コード	会計	款	項	目	予算細事業名					
	3050	一般	2	3	1	田沼総合窓口課証明書交付事務					
	事業区分						市単独事業・国県補助事業		市単独事業		
事業計画	単年度繰り返し	事業期間	S16年度～ 年度		根拠法令等	戸籍法、住民基本台帳法 佐野市印鑑条例、佐野市手数料条例		任意的事業・義務的事業		義務的事業	
							実施方法		直営		
							事業分類		証明書交付・登録等事務		
						リーディングプロジェクト		該当なし			
						市長マニフェスト		該当なし			

1. 事務事業の現状把握【DO】

(1) 事務事業の手段・目的・結果・各指標

① 手段(事務事業の主な活動内容を記入します。)										
事業概要(具体的な事務事業の活動内容・進め方)			平成26年度実績(平成26年度に行った主な活動内容)							
戸籍・住民基本台帳・印鑑登録・不在住・不在籍証明・改葬許可に係る証明書(印鑑証明、住民票、戸籍等)を窓口で発行する事務			左記事業概要に同じ							
			活動指標	単位	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(見込)	28年度(見込)	29年度(見込)	
			各証明書の交付件数	件	24,436	24,140	24,000			
			郵便公用請求(発行)件数	件	7,939	8,623	7,000			
② 対象(この事務事業は誰・何を対象としていますか?)										
・佐野市民 ・佐野市に本籍のある人 ・国・県・自治体・裁判所 ・弁護士・司法書士等職務上請求できる人			対象指標	単位	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(見込)	28年度(見込)	29年度(見込)	
			佐野市民の数(4月1日)現在	人	123,182	122,582	121,522			
			佐野市に本籍のある人(4月1日現在)	人	132,974	132,159	131,063			
③ 意図(この事務事業によって、対象をどのような状態にしたいのですか?)										
目的 正確かつ迅速に証明書が交付される。			成果指標	単位	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(目標)	28年度(目標)	29年度(目標)	
			1件あたりの請求から交付までの平均処理時間	分	6	6	6			
④ 結果(どのような結果に結びつきますか?)										
総合計画に基づいた効率的・効果的な事務事業の執行を推進するとともに、それに向けた組織編成がなされる。			上位成果指標	単位	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(目標)	28年度(目標)	29年度(目標)	
			休廃止した事務事業数	事業	130	89	115	110	105	
			見直しの図られた事務事業数	事業	465	498	595	590	585	

(2) 総事業費の推移・内訳

事業費 投入量	財源内訳	単位	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(目標)	28年度(目標)	29年度(目標)			
	国庫支出金	千円								
	県支出金	千円								
	地方債	千円								
	その他	千円	222	244	313					
	一般財源	千円								
	事業費計(A)	千円	222	244	313	0	0			
	事業費の内訳	千円	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費
			消耗品費	52	消耗品費	34	消耗品費	35		
			通信運搬費	81	印刷製本費	38	印刷製本費	65		
保守委託料			89	通信運搬費	84	通信運搬費	97			
				保守委託料	88	保守委託料	116			
人件費	人	5	6	6						
のべ業務時間	時間	1,286	1,286	1,286						
人件費計(B)	千円	5,004	5,068	5,068	0	0				
トータルコスト(A)+(B)	千円	5,226	5,312	5,381	0	0				

事務事業名	田沼総合窓口課証明書交付事務	担当部	市民生活部	担当課	田沼総合窓口課	担当係	住民係
-------	----------------	-----	-------	-----	---------	-----	-----

(3) 事務事業を取り巻く環境変化・市民の意見等

①この事務事業は、いつ頃、どのようなきっかけで開始しましたか？	戸籍法(昭和22年法律第224号)、住民基本台帳法(昭和42年法律第81号)等による。
②事務事業を取り巻く環境(対象者や国・県などの法令等、社会情勢など)は事務事業の開始時期や合併前と比べてどのように変化していますか？	証明書発行は、OA化が進み手作業による発行からオンライン端末より出力する発行に変わった。 住民基本台帳ネットワークシステムの導入により住基カードの交付等多岐にわたる事務処理が求められるようになった。
③この事務事業に対して、関係者(市民、議会、事務事業対象者)からどのような意見・要望がありますか？	厳格な本人確認や代理人請求等について、不満が寄せられることがある。

(4) 前年度の評価結果に対する改革・改善の取組

前年度の評価結果	評価結果を受けて行った具体的な改革・改善の取組
事業のやり方改善(成果向上の見直し)	事務処理マニュアル等を活用した職場内研修を実施し、適正な対応やスピード化を図った。

2. 事務事業の事後評価【Check】

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(対象・意図)は、政策体系(結果)に結びついていますか？	結びつかない	理由・改善案	戸籍法、住民基本台帳法、佐野印鑑条例に基づいて行っているため、政策体系の整合性とは結びつかない。
	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ですか？ 民間やNPO、市民団体などに委ねることはできませんか？	市が行わなければならない	理由・改善案	戸籍法、住民基本台帳法に基づき市町村長が行うことになっている。
	③対象・意図の妥当性 事務事業の現状や成果から考えて、対象と意図を見直す必要がありますか？	妥当である	理由・改善案	証明書交付の対象は市民及び佐野市に本籍のある人等で実態に即している。正確かつ迅速に証明書が交付されるという意図は現状に即して妥当である。
有効性 評価	④事務事業の成果向上余地 事務事業の成果は出ていますか？ 事務事業のやり方・進め方を見直すことで成果を向上させることができますか？	成果向上余地がある程度ある	理由・改善案	事務の共通理解が図られるよう事務処理マニュアルを活用し、職場内研修を行い職員の資質向上を図ることにより適正な対応やスピード化を図る。
	⑤類似事務事業との統合・連携の可能性 類似の目的や活動形態を持つ他の事務事業がありますか？ ある場合は、その事務事業との統合・連携ができますか？	類似事務事業があり統合・連携できる・している	理由・改善案	類似事務事業名 佐野総合窓口課証明書交付事務・葛生総合窓口課証明書交付事務 分庁舎による各庁舎の窓口業務であるため、統合等はできない。
	*類似事務事業があれば、名称を記入			
効率性 評価	⑥事業費・人件費の削減余地 事務事業の成果を低下させずに事業費・人件費を削減することができますか？	削減の余地はない	理由・改善案	事務を維持するための経費であり削減の余地はない。 毎日の昼休み、窓口延長等に対応するために、削減する余地はなく、むしろ増員が必要であり、人事配置に再考を要する。
公平性 評価	⑦受益者負担の適正化余地 この事務事業の受益者は誰ですか？ 事務事業の目的や成果から考えて受益者負担を見直す必要がありますか？	現在の受益者負担は適正である	理由・改善案	地方公共団体手数料の標準に関する政令に基づき、佐野市手数料条例により利用者から証明書発行手数料を徴しているため、受益者負担は適正である。
総合 評価	⑧本事業の休止・終了条件(本事業はどんな状態になれば休止・廃止、事業終了となるか？)	法令に基づく事務であり、休止、廃止はできない。		

3. 評価結果の総括と今後の方向性【Action】

(1) 今後の事務事業の方向性	保守委託料	(3) 改革・改善を実現するうえで解決すべき課題(壁)とその解決策																							
事業のやり方改善(成果向上の見直し) * 評価結果に基づいた改革改善案を記入します。(複数ある場合は、①②・・・と記入します。現状維持の場合は記入しません。) 関係法令に精通した職員の配置や窓口対応マニュアルを活用することにより、迅速かつ正確に証明書等を交付し、質の高い窓口サービスを提供する。	廃止・休止の場合は、記入不要 ×の領域は改革改善ではない。 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td colspan="2"></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td colspan="2"></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		×	×	法令に精通した職員が不可欠なことから専門研修はもとより、人事異動の配慮が求められる。
		コスト																							
		削減	維持	増加																					
成果	向上		○																						
	維持			×																					
	低下		×	×																					