

事務事業名		佐野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 市民みんなでつくる夢のあるまちづくり					事業区分	担当	担当部	市民生活部	担当課	佐野総合窓口課
	政策	2 自立した行政経営によるまちづくり						担当係	担当係	届出証明係	担当課長名	永瀬 明子
	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	市単独事業・国県補助事業	市単独事業				
	3044	一般	2	3	1	佐野総合窓口課証明書交付事務	任意的事業・義務的事业	義務的事业				
事業計画	単年度繰り返し	事業期間	S42年度～			根拠法令 条例等	・住民基本台帳法・戸籍法・佐野市住民基本台帳事務取扱規則・佐野市印鑑条例・同施行規則	実施方法	一部委託			
							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・住民基本台帳法・印鑑登録・不在住・不在籍・改葬許可等に係る証明書の窓口並びに郵便請求による交付事務						左記事業概要と同じ						
						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)
						窓口交付通数	通	81,988	83,531	72,287		
						郵便請求通数	通	13,759	12,141	11,427		
						窓口公用請求通数	通	4,446	6,840	6,769		
② 対象(この事務事業は誰・何を対象としていますか?)												
市民 佐野市に本籍がある人 その他(郵便請求・公用請求)						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)
						佐野市の人口(4月1日 現在)	人	123,182	122,582	121,522		
						佐野市に本籍のある人の数(4月1日 現在)	人	132,974	132,159	131,063		
						その他(郵便請求・窓口公用請求)通数	通	18,205	18,981	18,216		
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 戸籍法並びに住民基本台帳法等に基づき、迅速かつ正確に証明書等が交付される。						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)
						窓口交付通数/窓口請求通数	%	100	100	100		
						郵便交付通数/郵便請求通数	%	100	100	100		
						窓口公用交付通数/窓口公用請求通数	%	100	100	100		
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	1,591	1,977	2,531					
	一般財源	千円								
	事業費計(A)	千円	1,591	1,977	2,531	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	132	消耗品費	144	消耗品費	216		
			印刷製本費	652	印刷製本費	993	印刷製本費	1,460		
通信運搬費			41	通信運搬費	37	通信運搬費	37			
保守委託料			47	保守委託料	48	保守委託料	49			
電算委託料			414	電算委託料	423	電算委託料	434			
機械等借上料			305	機械等借上料	331	機械等借上料	335			
人件費	人	11	11	11						
のべ業務時間	時間	9,400	9,400	9,400						
人件費計(B)	千円	36,575	37,045	37,045	0	0				
トータルコスト(A)+(B)	千円	38,166	39,022	39,576	0	0				

事務事業名	佐野総合窓口課証明書交付事務	担当部	市民生活部	担当課	佐野総合窓口課	担当係	届出証明係
-------	----------------	-----	-------	-----	---------	-----	-------

(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？	証明書交付は、OA化が進みオンライン端末から出力するように変化した。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？	市民から、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)	窓口対応マニュアルを活用した職場内研修により、迅速かつ正確な証明書等交付を図る。

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	政策体系には関係なく、住民基本台帳法・戸籍法等に基づき証明書を交付しなければならないため。
	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	住民基本台帳法・戸籍法等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	証明書等の交付の対象は市民及び佐野市に本籍のある人、公用請求をする官公庁等であり実態に即している。迅速かつ正確に証明書等が交付されるという意図は現状に則して妥当である。
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	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等を交付し、質の高い窓口サービスを提供する。
	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？	類似事務事業はない	理由・改善案	類似事務事業名
	*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	電算委託料並びに機械借上料等事業費は固定化しており、削減する余地はない。毎日の昼休み、窓口延長、人事異動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。
	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	利用者から証明書発行手数料を徴収しており、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・終了はできない。			

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	(2) 改革・改善による期待効果	(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"> <tr> <td></td> <td colspan="3">コスト</td> </tr> <tr> <td></td> <td>削減</td> <td>維持</td> <td>増加</td> </tr> <tr> <td>向上</td> <td></td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td></td> <td></td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>低下</td> <td></td> <td>×</td> <td>×</td> </tr> </table>		コスト				削減	維持	増加	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での配慮が求められる。
	コスト																					
	削減	維持	増加																			
向上		○																				
維持			×																			
低下		×	×																			