

事務事業名		葛生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					担当組織	担当部	市民生活部	担当課	葛生総合窓口課
	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	津久井博子
	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					
	3056	一般	2	3	1	葛生総合窓口課戸籍住民基本台帳事務					
	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	昭和42年度～		根拠法令 条例等	・住民基本台帳法・戸籍法・佐野市印鑑条例・同施行規則		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・印鑑登録に係る証明書(印鑑証明、住民票、戸籍謄本等)を窓口で交付する業務。			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)	
			各証明書の交付件数	件	8,952	8,253	8,000			
②対象(この事務事業は誰・何を対象としていますか?)										
①佐野市民 ②佐野市に本籍のある人			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	人	123,182	122,582	121,522			
			佐野市に本籍のある人	人	132,974	132,159	131,063			
目的										
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?)										
①正確かつ迅速に証明書を交付する。 ②親切・丁寧な対応をする。			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)	
			証明書交付件数/申請件数	%	100.0	100.0	100.0			
④結果(どのような結果に結びつきますか?)										
①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	事業	130	89	115	110	105	
			見直しの図られた事務事業	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	192	213	301					
	一般財源	千円								
	事業費計(A)	千円	192	213	301	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	13	消耗品費	8	消耗品費	34		
			通信運搬費	66	印刷製本費	15	印刷製本費	26		
保守委託料			113	通信運搬費	67	通信運搬費	72			
				保守委託料	123	保守委託料	169			
人件費	人	4	3	3						
のべ業務時間	時間	1,000	1,000	1,000						
人件費計(B)	千円	3,891	3,941	3,941	0	0				
トータルコスト(A)+(B)	千円	4,083	4,154	4,242	0	0				

事務事業名	葛生総合窓口課証明書交付事務	担当部	市民生活部	担当課	葛生総合窓口課	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）
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？	平成16年の戸籍の電算化により、オンライン端末での証明書発行業務に変わった。 平成17年9月から不正な請求を防止するため、本人確認事務要領に基づいて実施。
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？	土・日曜日に証明書の交付が受けられるようにと市民から要望があった。

(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)	マニュアルを活用し、適正な対応やスピード化を図った。 必要な都度、番号札を交付し受付の順番がわかるようにした。

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、戸籍住民基本台帳法、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	対象は、佐野市民及び他市町村の住民であり対象と意図は合っている。
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	職務に精通している職員を配置することで、請求書の要望を迅速に把握し、正確に対応できる。
	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
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	他の業務と兼務しているため削減の余地はない。
	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しているため、受益者負担は適当である。
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？)	法令で定められている業務であるため、廃止・休止はできない。		

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	(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。) ①精通した職員を配置すること(人事課に要望)で、市民の要望を的確に判断して対応することで窓口サービスの向上につながる。	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		×	×	質の高い市民サービスを提供するために一層の職員個々の事務処理能力」を図る必要がある。
		コスト																							
		削減	維持	増加																					
成果	向上		○																						
	維持			×																					
	低下		×	×																					