

| | | | |
|----------------|-----------|-------|-----------------|
| 基本事業コード | 05010001 | 担当課所名 | 市民課 |
| 基本事業名 | 住民基本台帳等事務 | | |
| 総合振興計画 位置づけ | 基本柱(章) | 7 | 互いに助けあう「協働のまち」 |
| | 政策 | 3 | 誰からも信頼される市役所づくり |
| | 施策 | 1 | 効率的な行政の展開 |
| 総合振興計画 174 ページ | | | |

| | |
|---------|---|
| 基本事業の概要 | 電算処理を委託し、住民基本台帳を適正に管理し、住民票や住基カードなどの発行、印鑑登録、外国人登録の適正な管理や証明書の発行を行う。また、各種許可証等の交付を行う。 |
|---------|---|

| | |
|----------------------|--|
| 対象 | 秩父市、国内及び本籍を置く又は置いていた市民等、印鑑登録においては15歳以上の市民。外国人登録においては申請に来た本人。 |
| 意図 (対象をどのようにしたいか) | 転入・転出・転居等住民異動の受付及び各種証明書の発行におけるサービスの充実と住民利便の向上を図る。 |

| 基本事業指標 | 指標の算式 | 単位 | 23年度 | 評価年度(24年度) | | 26年度 | 他団体の指標(数値) |
|--------------------|-------|----|--------|------------|-----|------|------------|
| | | | 過年度実績値 | 目標値 | 実績値 | 目標値 | |
| 発行業務の誤交付件数 | | 件 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 申請登録時の本人確認における虚偽申請 | | 件 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

◆基本事業を構成する事務事業の実績◆

| 枝番号 | 事務事業名 (★=実施計画事業) | 指標 | | | 24年度 | 単位 | 事務事業評価 26年度以降の 事業の方向性 コスト 成果 | 重点化 |
|-----|---------------------|-----------|-------------------|-----------|---------|----|---------------------------------------|-----|
| | | 事業費(円) | | | 目標値(上段) | | | |
| | | 23年度決算額 | 24年度決算額 | 25年度予算額 | 実績値(下段) | | | |
| 01 | 住民基本台帳登録事務 | 指標 | 住民票交付件数 | - | - | 件 | B | ◎ |
| | | 6,944,923 | 5,554,489 | 5,114,000 | 28,479 | | 維持 拡充 | |
| 02 | 印鑑登録 | 指標 | 印鑑証明書交付件数 | - | - | 件 | A | ○ |
| | | 0 | 0 | 0 | 22,473 | | 維持 維持 | |
| 03 | 外国人登録 | 指標 | 外国人登録者数(H24年度末現在) | - | - | 人 | D | |
| | | 9,600 | 6,900 | 0 | 601 | | 完了 完了 | |
| 04 | 改葬許可 | 指標 | 改葬許可件数 | - | - | 件 | B | |
| | | 0 | 0 | 0 | 92 | | 維持 拡充 | |
| 05 | 住居表示 | 指標 | 住居番号付定までの平均処理日数 | 7 | 7 | 日 | B | |
| | | 0 | 0 | 0 | 7.0 | | 維持 拡充 | |
| 06 | 自動車の臨時運行許可 | 指標 | 臨時運行許可受付件数 | - | - | 件 | B | |
| | | 0 | 0 | 0 | 639 | | 維持 拡充 | |
| 07 | | 指標 | | | | | | |
| 08 | | 指標 | | | | | | |
| 09 | | 指標 | | | | | | |
| 10 | | 指標 | | | | | | |
| 11 | | 指標 | | | | | | |
| 12 | | 指標 | | | | | | |
| 13 | | 指標 | | | | | | |
| 14 | | 指標 | | | | | | |

| | | | | |
|--------------------------|------------|------------|------------|-----------|
| (参考) 最終予算額(円) | 7,693,000 | 6,869,000 | | |
| 事業費の合計(円) (A) | 6,954,523 | 5,561,389 | 5,114,000 | |
| 財源内訳 | 国庫支出金 | 1,050,000 | 584,000 | 255,000 |
| | 県支出金 | 123,250 | 122,750 | 122,000 |
| | 地方債 | | | |
| | その他特定 | 5,781,273 | 4,854,639 | 4,737,000 |
| | 一般財源 | 0 | 0 | 0 |
| 正規職員 | 業務量 | 4.57人 | 4.90人 | |
| | 人件費(B) | 27,156,110 | 29,500,455 | |
| 臨時職員 (事業費に含む) | 業務量 | 1.00人 | 0.92人 | |
| | 人件費 | 1,885,274 | 2,050,138 | |
| 事業費合計(人件費込み) (円) (A)+(B) | 34,110,633 | 35,061,844 | | |

【重点化欄】

◎: 評価時点以降の事業の方向性(コスト・成果)の状況から、特に重点化する必要がある事業(1つ以内)

○: 重点化する必要がある事業(2つ以内)

| | | | | | |
|--------|-----|----|------|------|-----------|
| 成果の方向性 | 拡充 | × | C, B | B, C | C |
| | 維持 | × | B | A | × |
| | 縮小 | × | C | × | × |
| | 休廃止 | D | × | × | × |
| | 皆減 | 縮小 | 維持 | 拡大 | コスト投入の方向性 |

◆評価◆

| | |
|-------------------|---|
| 評価の視点 | 左欄に掲げる評価の視点から、基本事業の意図を達成するにあたって、どのような問題点を読み取ることができるか。 基本事業の意図は適切か？また基本事業指標と目標値の設定は適切か？実績値に問題はないか？ |
| 基本事業指標の分析 | 法令により正確な受付・登録・交付等を市が実施する事業である。また、窓口において本人確認を行うことが重要であり基本事業の指標としている。実績値については、市民課で作成のマニュアルに基づき実施しているため目標値を達成した。 |
| 基本事業を構成する事務事業の妥当性 | 基本事業指標を達成するために構成した事務事業に問題点はないか？ 各事業ともに法令で定められた事業であり、今年度も問題なく事業が実施出来た。今後の問題点としては、手数料の見直しが考えられる。また、改葬許可事務は生活衛生課での対応も考えられる。 |
| 実施主体の妥当性 | 行政(国・県・市)・企業・市民・NPO等それぞれの実施主体は適切か？ 法律及び地方自治法で定められた業務のため市で行うことが適切である。 窓口業務の一部業務を民間へ委託する予定である。 |

↓ Action

| | | |
|--|--|---|
| ◆改善提案◆ | | |
| 新規に実施する事務事業名 | 事業の概要 | |
| | | |
| | | |
| 表面の「基本事業を構成する事務事業」の重点化欄で、重点化する事業として選択した理由、また上欄の新規事業を実施する効果等を記述 住民基本台帳法の一部改正により、外国人住民が平成24年7月9日より外国人登録者から住民基本台帳の対象者になったことから重点化する事業として選択した。 | | |
| 改善のため休廃止する事務事業名 | 休廃止する理由 | |
| | | |
| | | |
| この基本事業の意図を達成するための、具体的な改善提案(改善内容、始期、終期等) | | 昨年度左欄に記入した改善提案(上)とその実施状況(下) |
| 予算を伴わず 早急に実施可能な 改善提案 | | |
| 短期的 (1～2年以内)に 実施可能な 改善提案 | 住民票の写し等の手数料が近隣市町村より安くなっている。このため、この金額が適正であるか精査し、必要があれば改定する。 | 市民課だけではなく、手数料全体の見直しと同時に検討することとした。 現状維持とした。 |
| 中長期的 (概ね3～5年)に 実施可能な 改善提案 | | |
| 改善により見込まれる効果、住民への影響に対するフォロー 手数料を見直すことにより、近隣市町村との均衡が図られるとともに、手数料の収入が増加する半面住民の負担は増加となってしまうため、市報やホームページ等で市民への周知を徹底して納得を得る必要がある。 | | |

| | | |
|----------------------|--------|----------------------|
| 基本事業執行責任者 (担当課長名) | 浅見 きよみ | 電話番号 0494-22-5348 |
|----------------------|--------|----------------------|

| | | | |
|----------------|----------|-------|-----------------|
| 基本事業コード | 05010002 | 担当課所名 | 市民課 |
| 基本事業名 | 戸籍事務 | | |
| 総合振興計画 位置づけ | 基本柱(章) | 7 | 互いに助けあう「協働のまち」 |
| | 政策 | 3 | 誰からも信頼される市役所づくり |
| | 施策 | 1 | 効率的な行政の展開 |
| | | | 総合振興計画 174 ページ |

| | |
|---------|--|
| 基本事業の概要 | 戸籍の届書を受理し、必要ならば戸籍に身分事項を記載することによって、日本人の身分関係を公証する。 |
|---------|--|

| | |
|----------------------|---------------------------------|
| 対象 | 本籍人、秩父市に届書を提出した人 |
| 意図 (対象をどのようにしたいか) | 身分関係の適切な管理を行い、正確かつ迅速に戸籍謄本等を発行する |

| 基本事業指標 | 指標の算式 | 単位 | 23年度 | 評価年度(24年度) | | 26年度 | 他団体の指標(数値) |
|---------------------|-------|----|--------|------------|------|------|------------|
| | | | 過年度実績値 | 目標値 | 実績値 | 目標値 | |
| 戸籍届書の正確受理率 | | % | 100. | 100. | 100. | 100. | |
| 受理から戸籍記載完了までの平均処理日数 | | 日 | 7.0 | 7. | 6.8 | 7. | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

◆基本事業を構成する事務事業の実績◆

| 枝番号 | 事務事業名 (★=実施計画事業) | 指標 | | | 24年度 | 単位 | 事務事業評価 26年度以降の 事業の方向性 コスト 成果 | 重点化 |
|-----|---------------------|---------|---------------------|-----------|------------|----|---------------------------------------|-----|
| | | 事業費(円) | | | 目標値(上段) | | | |
| | | 23年度決算額 | 24年度決算額 | 25年度予算額 | 実績値(下段) | | | |
| 01 | 戸籍届書の受理 | 指標 | 戸籍届書受理件数 | - | | 件 | A | ◎ |
| | | | 6,968,220 | 7,735,731 | 13,021,000 | | 維持 | 維持 |
| 02 | 戸籍の記載 | 指標 | 受理から戸籍記載完了までの平均処理日数 | 7. | | 日 | A | |
| | | | 0 | 0 | 0 | | 維持 | 維持 |
| 03 | ★ 埋火葬許可システム | 指標 | 導入時期 | 10. | | 月 | B | |
| | | | 0 | 88,200 | 176,000 | | 維持 | 拡充 |
| 04 | | 指標 | | | | | | |
| 05 | | 指標 | | | | | | |
| 06 | | 指標 | | | | | | |
| 07 | | 指標 | | | | | | |
| 08 | | 指標 | | | | | | |
| 09 | | 指標 | | | | | | |
| 10 | | 指標 | | | | | | |
| 11 | | 指標 | | | | | | |
| 12 | | 指標 | | | | | | |
| 13 | | 指標 | | | | | | |
| 14 | | 指標 | | | | | | |

| | | | |
|--------------------------|--------|------------|------------|
| (参考) 最終予算額(円) | | 9,623,000 | 8,090,000 |
| 事業費の合計(円) (A) | | 6,968,220 | 7,823,931 |
| 財源内訳 | 国庫支出金 | | |
| | 県支出金 | | |
| | 地方債 | | |
| | その他特定 | 6,968,220 | 7,823,931 |
| | 一般財源 | 0 | 0 |
| 正規職員 | 業務量 | 2.95人 | 2.63人 |
| | 人件費(B) | 17,529,655 | 15,833,918 |
| 臨時職員 (事業費に含む) | 業務量 | 0.00人 | 0.00人 |
| | 人件費 | 0 | 0 |
| 事業費合計(人件費込み) (円) (A)+(B) | | 24,497,875 | 23,657,849 |

【重点化欄】

◎: 評価時点以降の事業の方向性(コスト・成果)の状況から、特に重点化する必要がある事業(1つ以内)

○: 重点化する必要がある事業(2つ以内)

| | | | | | |
|--------|----------------------------|---|------|------|---|
| 成果の方向性 | 拡充 | × | C, B | B, C | C |
| | 維持 | × | B | A | × |
| | 縮小 | × | C | × | × |
| | 廃止 | D | × | × | × |
| | 皆減 縮小 維持 拡大 コスト投入の方向性 | | | | |

◆評価◆

| | |
|-------------------|---|
| 評価の視点 | 左欄に掲げる評価の視点から、基本事業の意図を達成するにあたって、どのような問題点を読み取ることができるか。 基本事業の意図は適切か？また基本事業指標と目標値の設定は適切か？実績値に問題はないか？ |
| 基本事業指標の分析 | 戸籍法に基づく事務であり、また、地方自治法に基づく法定受託事務であり、なおかつ、戸籍は身分関係を公証する唯一の手段であるため、正確性が求められる事務である。指標としては受理件数を設定したため、実績値のみを掲載した。また、正確性を担保するためにトリプルチェックを行うため、平均処理日数として7日程度かかる。平均処理日数は達成できている。 |
| 基本事業を構成する事務事業の妥当性 | 基本事業指標を達成するために構成した事務事業に問題点はないか？ 身分関係を公証する唯一の方法のため、構成する事務事業は適正である。 |
| 実施主体の妥当性 | 行政(国・県・市)・企業・市民・NPO等それぞれの実施主体は適切か？ 市以外で実施できる機関は存在しないが、本庁及び各総合支所で実施する必要性の検討及び業務委託の可能性の検討をする必要がある。 |

↓ Action

◆改善提案◆

| 新規に実施する事務事業名 | 事業の概要 | |
|---|---------|---|
| | | |
| 表面の「基本事業を構成する事務事業」の重点化欄で、重点化する事業として選択した理由、また上欄の新規事業を実施する効果等を記述 戸籍届出の受理における更なる満足度の向上を目指すため重点化する事業に選択した。 | | |
| | | |
| 改善のため休廃止する事務事業名 | 休廃止する理由 | |
| | | |
| | | |
| この基本事業の意図を達成するための、具体的な改善提案(改善内容、始期、終期等) | | 昨年度左欄に記入した改善提案(上)とその実施状況(下) |
| 予算を伴わず 早急に実施可能な 改善提案 | | |
| 短期的 (1～2年以内)に 実施可能な 改善提案 | | 戸籍の届出受理に係る待ち時間を短縮できるようなシステムの導入を検討する。 システム導入により、届出の事務処理が2人から1人で行えるようになった。 |
| 中長期的 (概ね3～5年)に 実施可能な 改善提案 | | |
| 改善により見込まれる効果、住民への影響に対するフォロー | | |
| | | |

| | | |
|----------------------|--------|----------------------|
| 基本事業執行責任者 (担当課長名) | 浅見 きよみ | 電話番号 0494-22-5348 |
|----------------------|--------|----------------------|

| | | | |
|-----------------|----------|-------|-----------------|
| 基本事業コード | 05010003 | 担当課所名 | 市民課 |
| 基本事業名 | 総合窓口事務 | | |
| 総合振興計画 の位置づけ | 基本柱(章) | 7 | 互いに助けあう「協働のまち」 |
| | 政策 | 3 | 誰からも信頼される市役所づくり |
| | 施策 | 1 | 効率的な行政の展開 |
| | | | 総合振興計画 174 ページ |

基本事業の概要
住民異動に関する保険年金課及び子ども課を市民課に隣接して配置するとともに、市民課窓口で税証明等を含む各種証明書を発行することにより来庁者の利便性を向上させる。また平日夜間窓口、最終日曜日窓口を開設し通常業務を行い、市民のニーズに応える。総合案内で庁舎案内・観光案内を行う。最終日曜以外の休日窓口では、各種証明書の発行、観光案内を行う。

| | |
|----------------------|--|
| 対象 | 来庁者 |
| 意図 (対象をどのようにしたいか) | 来庁者のニーズを適切に把握し、利便性とサービスの向上及び待ち時間の軽減を図る |

| 基本事業指標 | 指標の算式 | 単位 | 23年度 | 評価年度(24年度) | | 26年度 | 他団体の指標(数値) |
|-------------------|-------|----|--------|------------|-------|------|------------|
| | | | 過年度実績値 | 目標値 | 実績値 | 目標値 | |
| フロアマネージャー常駐率 | | % | 100. | 100. | 100. | 100. | |
| 受付までの待ち時間3分以内の達成率 | | % | 100. | 100. | 100. | 100. | |
| 総合案内受付件数(平日平均) | | 件 | 110.0 | 100. | 97.48 | 100. | |

◆基本事業を構成する事務事業の実績◆

| 枝番号 | 事務事業名 (★=実施計画事業) | 指標 | | | 24年度 | 単位 | 事務事業評価 26年度以降の 事業の方向性 コスト 成果 | 重点化 |
|-----|---------------------|-----------|--------------|-----------|---------|----|---------------------------------------|-----|
| | | 事業費(円) | | | 目標値(上段) | | | |
| | | 23年度決算額 | 24年度決算額 | 25年度予算額 | 実績値(下段) | | | |
| 01 | 休日窓口業務 | 指標 | 休日窓口での受付件数 | - | - | 件 | B | |
| | | 0 | 0 | 0 | 2,467 | | 維持 拡充 | |
| 02 | 平日時間外窓口業務 | 指標 | 時間外窓口での受付件数 | - | - | 件 | B | ◎ |
| | | 0 | 0 | 0 | 1,200 | | 維持 拡充 | |
| 03 | 最終日曜窓口業務 | 指標 | 最終日曜窓口での受付件数 | - | - | 件 | A | ○ |
| | | 0 | 0 | 0 | 1,993 | | 維持 維持 | |
| 04 | 平日窓口業務 | 指標 | 平日の受付件数 | - | - | 件 | A | |
| | | 8,443,507 | 8,459,964 | 8,520,000 | 45,128 | | 維持 維持 | |
| 05 | | 指標 | | | | | | |
| 06 | | 指標 | | | | | | |
| 07 | | 指標 | | | | | | |
| 08 | | 指標 | | | | | | |
| 09 | | 指標 | | | | | | |
| 10 | | 指標 | | | | | | |
| 11 | | 指標 | | | | | | |
| 12 | | 指標 | | | | | | |
| 13 | | 指標 | | | | | | |
| 14 | | 指標 | | | | | | |

| | | | |
|---------------|-----------|-----------|-----------|
| (参考) 最終予算額(円) | 8,499,000 | 8,493,000 | |
| 事業費の合計(円) (A) | 8,443,507 | 8,459,964 | 8,520,000 |

| | | | | |
|------|-------|-----------|-----------|-----------|
| 財源内訳 | 国庫支出金 | | | |
| | 県支出金 | | | |
| | 地方債 | | | |
| | その他特定 | 8,443,507 | 8,459,964 | 8,520,000 |
| | 一般財源 | 0 | 0 | 0 |

| | | | |
|------------------|--------|------------|------------|
| 正規職員 | 業務量 | 2.95人 | 2.80人 |
| | 人件費(B) | 17,529,655 | 16,857,403 |
| 臨時職員 (事業費に含む) | 業務量 | 4.03人 | 3.94人 |
| | 人件費 | 8,256,651 | 8,283,855 |

| | | |
|--------------------------|------------|------------|
| 事業費合計(人件費込み) (円) (A)+(B) | 25,973,162 | 25,317,367 |
|--------------------------|------------|------------|

【重点化欄】
◎: 評価時点以降の事業の方向性(コスト・成果)の状況から、特に重点化する必要がある事業(1つ以内)
○: 重点化する必要がある事業(2つ以内)

| | | | | | |
|--------|-----|---------------|-----------|------|---|
| 成果の方向性 | 拡充 | x | C, B | B, C | C |
| | 維持 | x | B | A | x |
| | 縮小 | x | C | x | x |
| | 休廃止 | D | x | x | x |
| | | 皆減 縮小 維持 拡大 | コスト投入の方向性 | | |

◆評価◆

| | |
|-------------------|---|
| 評価の視点 | 左欄に掲げる評価の視点から、基本事業の意図を達成するにあたって、どのような問題点を読み取ることができるか。 |
| 基本事業指標の分析 | 基本事業の意図は適切か？また基本事業指標と目標値の設定は適切か？実績値に問題はないか？ 窓口の職員及び嘱託員による常駐率100%。また、申請書を記入してから受付までの待ち時間3分以内の達成率100%である。 |
| 基本事業を構成する事務事業の妥当性 | 基本事業指標を達成するために構成した事務事業に問題点はないか？ 総合窓口はより一層の市民サービスに繋がる業務であり、時間外窓口や休日窓口は最も市民のニーズに沿った業務となっているため問題はない。通常業務に加え、仕事などで平日に市役所に来られない方などのために休日窓口業務を実施することによって更なる住民サービスの向上を図っているため問題はない。 |
| 実施主体の妥当性 | 行政(国・県・市)・企業・市民・NPO等それぞれの実施主体は適切か？ 市以外に実施できる機関がないため適当である。嘱託員の導入でサービスの向上となっている。 |

↓ Action

◆改善提案◆

| 新規に実施する事務事業名 | 事業の概要 | |
|---|--|--|
| | | |
| 表面の「基本事業を構成する事務事業」の重点化欄で、重点化する事業として選択した理由、また上欄の新規事業を実施する効果等を記述 最終日曜窓口や平日夜間窓口は、平日来庁できない住民の利便性向上に大きく寄与していると考えられるが、今後は縮小とも充実させていく必要があるため重点化する事務事業に選択した。 | | |
| | | |
| 改善のため休廃止する事務事業名 | 休廃止する理由 | |
| | | |
| | | |
| この基本事業の意図を達成するための、具体的な改善提案(改善内容、始期、終期等) | | 昨年度左欄に記入した改善提案(上)とその実施状況(下) |
| 予算を伴わず早急に実施可能な改善提案 | 平日来庁できない住民のために継続させていく必要がある。 また、3月・4月は件数が多くなるため、嘱託員をフレックス勤務で勤務をお願いするなど対応をしていきたい。 | |
| 短期的(1~2年以内)に実施可能な改善提案 | | 休日窓口は、年末年始を除くすべての土日祝日に開設しているが、土日のどちらか一方を廃止し、その代わりに、利用者の多い「平日夜間窓口」の回数を増やす等の見直しを行う。 現状維持となり、年末年始を除くすべての土日祝日に開設し、平日夜間窓口は月2回のままである。 |
| 中長期的(概ね3~5年)に実施可能な改善提案 | | |
| 改善により見込まれる効果、住民への影響に対するフォロー 平日夜間窓口は、ほぼ平常どおりの業務が行えるため、市民満足度は向上すると思われる。 | | |

| | | |
|----------------------|--------|----------------------|
| 基本事業執行責任者 (担当課長名) | 浅見 きよみ | 電話番号 0494-22-5348 |
|----------------------|--------|----------------------|