

事務事業 No./名称	■サービス部門 市民-23戸籍・住基一般事務 □支援部門						
主管課	市民課	関連課					
分野名	行財政運営						
目標 (目標値)	市民生活の根幹を築く行政事務の効率的運用と一層の市民サービスの向上を目指す。						
人口等のデータ	データ区分	23年度	22年度	21年度	備考		
	人口	177,204人	177,161人	176,669人	・各年4月1日 (住民基本台帳)		
	世帯数	79,217世帯	78,812世帯	78,131世帯			
事業の対象者数	140,188人	141,781人	140,579人				
運営資源状況	決算値(千円)	108,478	81,233	58,382			
	(国・県)	2,450	2,185	1,943			
	(負担金等)	8,970	8,970	8,970			
	(一般財源)	97,058	70,078	47,469			
	人員配置数	22.0	22.0	23.0			
	人件費(千円)	188,911	190,196	202,321			
	協働のパートナー						
事務事業運営経費	総事業費(千円)	297,389	271,429	260,703			
	市民1人当りの経費(円)	1,678	1,532	1,476			
	対象者1人当りの経費(円)	2,121	1,914	1,854			
ベンチマーク (県内外自治体や民間団体との比較値)	団体名⇒						
指標	評価	年度	21年度	22年度	23年度	24年度	最終年度(年度)
土曜窓口の利用者数	○	目標値	14,000人	14,000人	14,000人	14,000人	
		実績値	4,615人	4,820人	5,150人		
◎目標を達成 ○目標に向かって前進							

評価のポイント

評価の視点	①効率性	事業費や人件費に削減余地はないか。	②妥当性	事業の目的と政策・施策体系の目標とが整合しているか。法的な根拠や公的関与の妥当性はあるか。
	③有効性	事業の成果が得られているか。事業を休止・廃止した場合影響があるか。	④公平性	受益機会が偏っていないか。受益者負担は公平・公正か。

中事業に含まれる小事業の評価(⇒個別事業の概要は裏面)

小事業名	H23決算値	評価	適切=○、要改善=△(評価の視点を参照)	⇒	方向性	A:充実・拡大 B:現状継続 C:改善・見直し D:統合縮小 E:廃止・休止
一般事務	18,163千円	①効率性 ○ ②妥当性 ○ ③有効性 ○ ④公平性 ○	⇒	□A	■B	□C □D □E
	事業の概要	窓口事務に係る事務補助嘱託員報酬、臨時的任用職員賃金等を執行した。				
戸籍・住基・印鑑事務	73,053千円	①効率性 ○ ②妥当性 ○ ③有効性 ○ ④公平性 ○	⇒	□A	■B	□C □D □E
	事業の概要	戸籍届、住民異動届、外国人登録法に基づく各種届の受付、及び印鑑の登録等、並びに諸証明を発行した。				
サービスコーナー運営事業	17,262千円	①効率性 ○ ②妥当性 ○ ③有効性 ○ ④公平性 ○	⇒	□A	■B	□C □D □E
	事業の概要	大船駅隣接ビル内の市民サービスコーナーにおける住民基本台帳法等に基づく諸証明を発行した。				
		①効率性 ○ ②妥当性 ○ ③有効性 ○ ④公平性 ○	⇒	□A □B □C □D □E		
		①効率性 ○ ②妥当性 ○ ③有効性 ○ ④公平性 ○	⇒	□A □B □C □D □E		
		①効率性 ○ ②妥当性 ○ ③有効性 ○ ④公平性 ○	⇒	□A □B □C □D □E		

事務事業の課題及び取組状況

H23年度の課題	信頼される窓口等事務を実施するため、職員の知識や接客マナーの向上並びに適切な個人情報管理について、職場研修を行う。土曜窓口(市民課)や市民サービスコーナーの運営においては、より広く周知利用を推進するとともに、人件費の削減努力等により費用対効果の向上を図る。
課題解決のための取組	課題解決へ向け、職場研修を実施し情報の共有化や意思統一を図った。費用削減努力の成果として、平成23年度から市民課及び市民サービスコーナーの派遣職員を減員することとし、平成24年7月からは派遣職員の時短を実施し費用の削減を行う予定である。
未解決の課題	現行の土曜窓口や市民サービスコーナーで取り扱える業務には限りがあり、多様化するニーズに応えるためには全庁的な窓口のあり方を検討する必要がある。

中事業の評価と今後の方向性

中事業の評価	適切=○ 要改善=△ (評価の視点を参照)	①効率性 ○	今後の方向性	A:充実・拡大 B:現状継続 C:改善・見直し D:統合縮小 E:廃止・休止	※□事業完了	
	➡	②妥当性 ○		土曜窓口の件数は、目標値と数値が乖離しているが、年々増加の様相を呈している。特に、戸籍・住民異動届は平日の7割程度、印鑑登録はほぼ平日並みの件数があり、市民の利便性に寄与している。今後は、より効果的な窓口運営の検討を行い、また、目標値については、土曜窓口の利用者数のみを指標とするだけでなく、他の方法にて測定を行っていくことも必要である。	↓ B	課長等名
		③有効性 ○				課長(代理)
		④公平性 ○				鶴見 俊之

(2面) 個別事業の概要

(単位:千円)

小事業名	ザイムスコード	個別事業名	23年度予算	23年度決算値	個別事業の評価結果	
一般事務	主な個別事業	518 事務補助嘱託員報酬 12人	12,338	12,317	■適切	□見直し余地あり
		518 市民サービスコーナー窓口嘱託員報酬 1人	1,090	1,050	■適切	□見直し余地あり
		518 臨時的任用職員賃金	4,516	3,818	■適切	□見直し余地あり
戸籍・住基・印鑑事務	主な個別事業	521 プリンター用トナーカートリッジ等消耗品費	3,340	3,137	■適切	□見直し余地あり
		521 住基法改正に伴う住民記録システム等対応業務委託料	48,763	48,763	■適切	□見直し余地あり
		521 OA機器操作等に関する労働者派遣業務委託料	5,560	4,800	■適切	□見直し余地あり
		521 鎌倉市既設LGWAN情報機器設定業務委託料	0	154	■適切	□見直し余地あり
		521 電送機保守等委託料	528	450	■適切	□見直し余地あり
		521 戸籍情報総合システム賃借料	10,990	10,990	■適切	□見直し余地あり
		521 電送機賃借料	2,171	2,171	■適切	□見直し余地あり
		521 印影リーグ賃借	1,674	1,673	■適切	□見直し余地あり
サービスコーナー運営事業	主な個別事業	1157 サービスコーナーOA機器操作等に関する労働者派遣業務委託料	5,642	4,845	■適切	□見直し余地あり
		1157 サービスコーナー清掃業務委託料	45	45	■適切	□見直し余地あり
		1157 サービスコーナー賃借料	3,278	3,278	■適切	□見直し余地あり
		1157 サービスコーナー敷金	8,970	8,970	■適切	□見直し余地あり
		1157 サービスコーナー共益費負担金	189	124	■適切	□見直し余地あり
	主な個別事業				□適切	□見直し余地あり
	主な個別事業				□適切	□見直し余地あり