

事務事業 No./名 称	■サービス部門 市民-24 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	24年度	23年度	22年度	備 考		
	人 口	177,224人	177,204人	177,161人	・各年4月1日 (住民基本台帳)		
	世 帯 数	79,669世帯	79,217世帯	78,812世帯			
	事業の対象者数	138,962人	140,188人	141,781人			
運営資源 状 況	決算値(千円)	85,469	108,478	81,233			
	(国・県)	1,068	2,450	2,185			
	(負担金等)	8,970	8,970	8,970			
	(一般財源)	75,431	97,058	70,078			
	人員配置数	23.6	22.0	22.0			
	人 件 費(千円)	189,879	188,911	190,196			
	協 働 の パートナー						
事務事業 運営経費	総事業費(千円)	275,348	297,389	271,429			
	市民1人当 りの経費(円)	1,554	1,678	1,532			
	対象者1人 当りの経費(円)	1,981	2,121	1,914			
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(27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	14,000人
		実績値	4,615人	4,820人	5,150人	5,182人	
◎目標を達成 ○目標に向かって前進 △横ばい ×後退							

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	H24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	14,451千円	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			
戸籍・住基・印鑑事務	54,983千円	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、並びに諸証明発行事務			
サービスコーナー運営事業	16,035千円	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発行事務			
		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				
		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				

事務事業の課題及び取組状況

H24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、より広く周知し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たり、班内打合せや朝礼を利用し、情報の共有化や意思統一を図っている。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とともに、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った。また、平成25年4月から市民サービスコーナーの勤務シフトを調整することにより、アルバイト職員1名の減員を行った。	取組の結果	□解決 ■未解決
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 ○		 B	土曜窓口の件数は、目標値と実績値の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・住民異動届出は平日の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、利用者数の増大だけでなく、多様化するニーズに応えるための窓口のあり方について、全庁的な検討が必要である。	課長等名
		③有効性 ○				
		④公平性 ○				
					市民課長 鶴見 俊之	

(2面) 個別事業の評価

(単位:千円)

小事業名	ザイムスコード	個別事業名	24年度予算	24年度決算値	評価⇒適切=○、要改善=△(1面の評価の視点を参照)			
					①効率性	②妥当性	③有効性	④公平性
一般事務	主な個別事業	518 事務補助嘱託員報酬10人	10,282	10,282	○	○	○	○
		518 市民サービスコーナー窓口嘱託員報酬 1人	1,040	1,000	○	○	○	○
		518 臨時的任用職員賃金	2,535	2,259	○	○	○	○
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	4,027	3,895	○	○	○	○
		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	30,397	30,357	○	○	○	○
		521 OA機器操作等に関する労働者派遣業務委託料	4,991	3,764	○	○	○	○
		521 戸籍情報総合システム住基連携対応業務委託料	997	997	○	○	○	○
		521 電送機保守等委託料	479	374	○	○	○	○
		521 戸籍情報総合システム賃借料	10,990	10,990	○	○	○	○
		521 電送機賃借料	2,171	2,171	○	○	○	○
		521 印影リター賃借	1,674	1,673	○	○	○	○
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	5,070	3,614	○	○	○	○
		1157 サービスコーナー清掃業務委託料	45	45	○	○	○	○
		1157 サービスコーナー賃借料	3,278	3,278	○	○	○	○
		1157 サービスコーナー敷金	8,970	8,970	○	○	○	○
		1157 サービスコーナー管理費負担金	187	128	○	○	○	○
	主な個別事業							
	主な個別事業							