

平成29年度行政評価シート【個表】

平成 29 年 6 月 22 日

評価対象事業		評価者	市民課長 菅原 良		
市民-27	重点事業	戸籍・住基一般事務	自治事務	主管課	市民課
			法定受託事務	関連課	
総合計画上の位置付け	分野	行財政運営	施策の方針	行財政運営	

1 事業の目的

対象	市民等
意図	居住及び身分関係の公証、並びに市民生活に必要な住民情報を管理するため。
効果	戸籍法又は住民基本台帳法等に基づき、市民生活の基礎となる居住及び身分関係を公証するとともに、行政運営の基礎となる住民情報を公正に管理し、市民生活の安定に寄与する。

2 平成28年度に実施した事業の概要

<ul style="list-style-type: none"> ・戸籍届、住民異動届及び印鑑の登録又は廃止に係る申請の処理、並びに諸証明書の交付を行った。 ・市民サービスコーナーにおいて、住民基本台帳法等に基づく諸証明書の作成及び交付を行った。 ・住民基本台帳ネットワークシステムの運用及び公的個人認証サービスに係る電子証明書の交付等を行った。 ・共通番号制度の導入に伴い、通知カード及び個人番号カード交付事務の運用を行った。 ・なお、個人番号カードの発行件数が国の想定を下回ったことから、年度内に実施しなかった交付に係る事業費の一部について、翌年度へ繰越しを行った。 ・住民票等のコンビニ交付サービス開始に向け、検討及びシステム構築等を行った。
--

3 事業費等基礎データ

データ区分	27年度決算		28年度決算		データ区分	29年度当初予算		備考
	人 口	世 帯 数	人 口	世 帯 数		人 口	世 帯 数	
人口等のデータ	177,243人	80,676世帯	176,869人	80,928世帯	人口	176,466人	81,150世帯	・各年3月31日(住民基本台帳)
	事業の対象者数				事業の対象者数			
運営資源状況	決算値(千円)	317,627	151,269	151,269	当初予算(千円)	193,291	193,291	
	国県支出金	56,731	43,576	43,576	国県支出金	34,123	34,123	
	地方債	0	0	0	地方債	0	0	
	その他	8,971	8,976	8,976	その他	8,970	8,970	
	一般財源	251,925	98,717	98,717	一般財源	150,198	150,198	
	人員配置数	28.1	28.6	28.6	人員配置数	28.3	28.3	
	人件費(千円)	223,100	225,704	225,704	人件費(千円)	225,007	225,007	
事業経費運営	総事業費(千円)	540,727	376,973	376,973	総事業費(千円)	418,298	418,298	
	市民1人当りの経費(円)	3,051	2,131	2,131	市民1人当りの経費(円)	2,370	2,370	
	対象者1人当りの経費(円)				対象者1人当りの経費(円)			

4 評価結果

※「効率性」「妥当性」「有効性」「公平性」「協働」については、プルダウンで選択。

効率性	事業費に削減余地はないか	2. ない
	関連・類似事業との統合はできないか	3. 統合できない
妥当性	事業の実施に対する市民ニーズはあるか	9. 実施が義務付けられており(法定受託事務等)、ニーズに応じて実施する事業ではない
	事業の廃止・休止による市民生活への影響は大きい	9. 実施が義務付けられており(法定受託事務等)、廃止・休止はできない
	今後も市が実施すべき事業か	9. 実施が義務付けられており(法定受託事務等)、今後も市が実施する必要がある
有効性	事業の成果は得られているか	9. 実施が義務付けられており(法定受託事務等)、成果を計ることはなじまない
	事業の上位施策に向けた貢献度は大きい	4. 事業の方向性や手法も適切であり、大きく貢献している
公平性	受益者負担は公正・公平か	○-2. 適正な受益者負担を導入している
協働	市民等と協働して事業を展開しているか	△-9. 実施が義務付けられており(法定受託事務等)、協働はなじまない
		協働実施済の場合のパートナー

事業内容の方向性	<input checked="" type="checkbox"/> a: 事業内容を見直す → <input type="checkbox"/> b: 事業内容は現状通りとする <input type="checkbox"/> c: 事業を休止又は廃止する <input type="checkbox"/> d: 他事業と統合し、本事業は廃止する →	見直しの種類	<input type="checkbox"/> 拡大 <input type="checkbox"/> 縮小 <input checked="" type="checkbox"/> その他	見直しの内容	・マイナンバー制度の実施に伴い、カード交付を始め市民課窓口業務量は増加したが、コンビニ交付の実施に伴う窓口交付の減少、事務量の軽減を今後検証したい。 ・平成29年度からコンビニ交付を実施するが、利用率拡大にはマイナンバーカードの普及促進が必要であるため、普及に努めていきたい。	事業へ統合
	予算規模の方向性	<input checked="" type="checkbox"/> A: 予算規模を拡大する <input type="checkbox"/> B: 予算規模は現状維持とする <input type="checkbox"/> C: 予算規模を縮小する	事業内容・予算規模の方向性設定の理由	・住民票や印鑑証明書のコンビに交付実施に伴うシステム構築、保守経費等のランニングコストが増となる。 ・本庁ロビーへのマルチコピー機の導入による経費増及び当面の人員配置が必要となる。		

総評(評価に対する考え方、根拠等)	戸籍・住基一般事務は、法令に基づいた事業であり、事業内容自体の見直しや休止・廃止はできない。 また、マイナンバー制度の実施に伴い、異動届時の通知カード、マイナンバーカードの記載事項変更やマイナンバーカード交付申請書の交付及びマイナンバーカード交付に係る事務量が増加している中、事務処理形態を見直すことや、事務の効率化を図ることが急務であることから、先進事例等の情報収集を行いながら、全体の事務の効率化について検討を進めていきたい。
-------------------	--

平成28年度事業実施にあたっての課題（前年度未解決の事項を含む）	マイナンバー制度により事務量が増加する中で、市民の多様化するニーズに対応するため、市民への適切な案内と確実な業務遂行に向けて更なる知識の習得と接遇マナーの向上に努める必要がある。 また、重要な個人情報を取扱う業務であることの職員への意識啓発を更に徹底し、個人情報の保護に万全を期す必要がある。	
課題解決のために行った平成28年度の取組	知識の習得と接遇マナーの向上を図るため、職員間による各自の研鑽を促すとともに、各職員に適切な指導を行った。 課内会議、係内会議等を通じて課題の抽出や解決策を話し合い、適切な事務処理、個人情報保護の徹底等を促した。	<input type="checkbox"/> 解決 <input checked="" type="checkbox"/> 一部解決 <input type="checkbox"/> 未解決
未解決の課題、新たな課題とその理由	業務多忙により新人職員等への十分な指導・育成が困難になっているなど、知識・技術の継承に時間がかかることが未解決の課題となっている。 住民票等のコンビニ交付を普及していくにはマイナンバーカードの取得促進が課題となってくる。	

◎ 他市比較 ベンチマーク(県内外自治体など他自治体や民間団体との比較値)

比較事項	住民票や印鑑証明書のコンビニ交付を実施または実施予定としている自治体(◎=実施済、○=実施予定有、×=実施予定無)									
団体名	鎌倉市	藤沢市	茅ヶ崎市	横浜市	川崎市	相模原市	厚木市	大和市	座間市	
他市実績	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	

比較事項	住民票や印鑑証明書のコンビニ交付を実施または実施予定としている自治体(◎=実施済、○=実施予定有、×=実施予定無)									
団体名	平塚市	伊勢原市	小田原市	逗子市	横須賀市	綾瀬市	三浦市	海老名市	秦野市	
他市実績	○	○	○	○	×	×	×	×	×	

比較事項										
団体名										
他市実績										

当該事業実施に伴う他市比較に関する考え方	マイナンバーカードによる住民票や印鑑証明書のコンビニ交付については、県下では8市が実施済みであり、市民サービスの向上と事務の効率化に寄与するものとする。
----------------------	--

◎ 事業実施に係る指標

指標の内容	マイナンバーカードの交付率	単位	%	指標の傾向	⇒	備考	
当該指標を設定した理由	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31
マイナンバーカードを取得することは今後の行政サービスの向上につながると思っているため	目標値			25%	30%	35%	40%
	実績値			12.8%			
	達成率			51.2%			

指標の内容		単位		指標の傾向		備考	
当該指標を設定した理由	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31
	目標値						
	実績値						
	達成率						

指標の内容		単位		指標の傾向		備考	
当該指標を設定した理由	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31
	目標値						
	実績値						
	達成率						

当該事業実施に伴う指標の推移に関する考え方	現状、目標値には遠く及んでいないが、本市の実績値(交付率)は全国でも高い水準となっている(特別区・市のみと比較で全国8位、県下では1位)。また、コンビニ交付の利用には、マイナンバーカードの取得が必須であるため、コンビニ交付の実施により、さらなるマイナンバーカードの普及促進がされるものとする。
-----------------------	--