

事務事業名	住民基本台帳管理事務		所属部局	市民部	単位番号	4062					
			所属課室	窓口サービス課	課長名	井上 洋美					
			所属担当	市民窓口担当	担当者名	塩澤 秀子					
基本政策	基本計画体系	IV	快適で心のかよいあう都市づくり	予算科目	会計	名称	款	項	目	細目	細々目
		21	窓口サービスの拡充	01	一般	02	03	01	012	02	
政策		34	窓口サービスの向上	事業区分	<input type="checkbox"/> 国の制度による義務的事業 <input type="checkbox"/> 施設等維持管理事業 <input type="checkbox"/> 県の制度による義務的事業 <input type="checkbox"/> 補助金交付事業 <input type="checkbox"/> 市の制度による義務的事業 <input checked="" type="checkbox"/> その他の事業 <input type="checkbox"/> 義務化されている協議会等の負担金						
事業期間	<input type="checkbox"/> 単年度のみ <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返 (開始年度 年度) 年度) <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度 (年度) 年度)			法令根拠	地方自治法、住民基本台帳法、同法施行令、同法施行規則						
事務事業の概要	事業の内容・・・期間限定複数年度事業は次年度以降3年間の計画内容も記載			事業費の主な内訳 (26年度 決算見込)							
	窓口で転入、転出、転居、世帯主変更等の届出書の受理及び住民登録等に関する諸証明の発行や相談業務を行う。また、本庁では、それらの届出に付随する統計処理や人口動態調査に関する情報の管理、提供を行なう。本庁、支所とも夜間サービス(毎週水曜日 午後7時まで)を実施し、窓口サービスの充実を図る。また、住民基本台帳カードの多目的利用を行うことで住基カードの普及を図る。住民基本台帳法改正による外国人住民の住民基本台帳ネットワークシステム適用関係対応。			項目(細節)	金額(千円)	項目(細節)	金額(千円)				
				賃金	246						
				消耗品費	500						
			印刷製本費	340							
						計	1,086				

1 現状把握(DO)

(1) 事務事業の目的と指標

① 活動	各種動届げの受理、システム入力及び住民票交付・居住に関する各種証明書の交付・本人確認。	⇒	⑤ 活動指標(事務事業の活動量を表す指標)数字は記入しない	名称	単位
26年度活動内容	各種動届げの受理、システム入力及び住民票交付・居住に関する各種証明書の交付・本人確認。		ア	住民異動届処理件数	件
27年度活動予定	各種動届げの受理、システム入力及び住民票交付・居住に関する各種証明書の交付・本人確認。		イ	住民票の交付件数	件
			ウ	戸籍附票処理件数	件
② 対象(この事務事業は誰、何を対象にしているのか) * 人や自然資源等	南アルプス市の住民基本台帳に記載されている者及び記録されたことのある者 戸籍附票については本籍が市内にある者	⇒	⑥ 対象指標(対象の大きさを表す指標)数字は記入しない	名称	単位
			ア	住民基本台帳人口	人
			イ	戸籍人口	人
③ 意図(この事務事業により対象をどのような状態にしていけるのか、どのように変えるのか)	正確かつ迅速に住所変更に伴う異動処理が受けられ、住民票及び居住に関する証明書の交付が受けられる。	⇒	⑦ 成果指標(対象における意図の達成度を表す指標)数字は記入しない	名称	単位
			ア	住民異動に関する苦情件数	件
			イ	実態調査の件数	件
			ウ	職権消除の件数	件
④ 上位目的(どのような結果に結び付けるのか)	居住関係を正確に記録管理するとともに、市民にとって親しみやすく、利用しやすいと感じる窓口をつくる。	⇒	⑧ 上位成果指標(結果の達成度を表す指標)数字は記入しない	名称	単位
			ア	窓口サービスが良いと感じた市民の割合	%
			イ		

(2) 事業費・指標の推移

年間トータルコスト	事業費	財源内訳	単位	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	最終年度
				(決算・実績)	(決算・実績)	(決算見込・実績)	(予算・目標)	(計画・目標)	(計画・目標)	
年間トータルコスト	事業費	国庫支出金	千円		16	235	1	1	1	
		県支出金	千円							
		地方債	千円							
		その他	千円	0	1	0	1	1	1	
		一般財源	千円	745	1,261	851	1,470	1,470	1,470	
		事業費計(A)	千円	745	1,278	1,086	1,472	1,472	1,472	0
	人件費	正規職員従事人数	人	6	6	6	6	6	6	
		延べ業務時間	時間	7,680	7,680	7,680	7,680	7,680	7,680	
		人件費計(B)	千円	34,952	34,952	34,952	34,952	34,952	34,952	0
		(A)+(B)	千円	35,697	36,230	36,038	36,424	36,424	36,424	0
活動指標	ア	件	6,200.0	6,200.0	6,200.0	6,200.0	6,200.0	6,200.0		
	イ	件	32,000.0	32,000.0	32,000.0	32,000.0	32,000.0	32,000.0		
	ウ	件	2,500.0	2,500.0	2,500.0	2,500.0	2,500.0	2,500.0		
対象指標	ア	人	72,566.0	73,211.0	73,211.0	73,211.0	73,211.0	73,211.0		
	イ	人	74,333.0	74,164.0	74,164.0	74,164.0	74,164.0	74,164.0		
	ウ									
成果指標	ア	件	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
	イ	件	17.0	17.0	17.0	17.0	17.0	17.0		
	ウ		17.0	17.0	17.0	17.0	17.0	17.0		
上位成果指標	ア	%	50.0	55.0	60.0	65.0	65.0	65.0		
	イ									

(3) この事務事業を取り巻く状況(対象者・社会状況等)の変化、市民意見等

① この事務事業はいつ頃どんな経緯で開始されたのか?	昭和42年に住民基本台帳法が施行され住民基本台帳制度が成立したことによる。
② 事務事業を取り巻く状況は開始時または5年前と比べてどう変化しているか? また、今後の予測は?	住民基本台帳ネットワークシステムの導入により個人情報の漏洩を防止するとともに、迅速な事務処理が求められるようになった。異動届の際に届出人の本人確認を行い虚偽の届出の防止を図った。閲覧制度が公用又は学術的
③ 事務事業に対して関係者(市民、事業対象者、議会等)からどんな意見・要望が寄せられているか?	市民から、住民票や印鑑証明などの交付について、その取り扱い時間や方法の改善(土、日、夜間等)を求める意見がある。

(4) 改革改善の取り組み状況

① 改革改善の取り組み実施は?	<input checked="" type="checkbox"/> 取り組みしている ⇒【内容!】 <input type="checkbox"/> 取り組みしていない ⇒【理由!】
② これまでの改革改善の取り組み状況・経過(取り組みしていない場合はその理由)	毎週水曜日に夜間サービスの実施(17:15~19:00) ベルー、ブラジル人の通訳者の配置(毎週水曜日9:00~11:00、7:00~19:00)届出と証明書発行窓口を分け業務の迅速化を図り市民に分かりやすく待ち時間の短縮ができた。申請書の内容を変更し記入しやすく、待合スペースのレイアウトを変更し来庁者の利便性を図った。
③ H 26年度に実施した改革改善の内容	窓口番号札を置き、順番に対応することによりお待ちいただく方に公平に対応でき、お待ちいただくことへの不安感が解消できた。対応する職員もあせらずに処理することができるようになった。

事務事業名	住民基本台帳管理事務	所属部	市民部	所属課	窓口サービス課
-------	------------	-----	-----	-----	---------

2 評価(Check1)担当者による事後評価(複数年度事業は途中評価)

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は市の政策体系の施策に結びつき、貢献しているか？意図が上位目的に結びついているか？	<input type="checkbox"/> 結びついていない(見直し余地がある) ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 結びついている ⇒【理由↓】 住民基本台帳は、市が住民の地位に関する正確な記録を常に整備しておくための制度である。最新の情報を適正に記録した住民基本台帳の整備は、市が適正な行政を行うための基礎となり、政策体系である窓口サービスの向上につながる。
	② 公共関与の妥当性 この事務事業を税金を投入して市が行わなければならないのか？ 民間やNPO、市民協働に移行することは可能か？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である ⇒【理由↓】 法令に基づく自治事務である。 事務事業の全部もしくは一部を外部に移行することが可能である。 <input type="checkbox"/> 民間・NPO <input type="checkbox"/> 市民協働
	③ 維持・継続の妥当性 現状の対象と意図、成果から考えて、この事務事業を将来にわたり、維持・継続していくことは妥当か？目的や事業の必要性を見直す余地はあるか？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 適切である ⇒【理由↓】 法令に基づく自治事務である。
有効性 評価	④ 成果の向上余地 今後、工夫や努力をすることで、事務事業の目的に向けて現状よりも成果を向上させることはできるか？できない場合は何が原因でできないのか？	<input checked="" type="checkbox"/> かなり向上余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input type="checkbox"/> ある程度向上余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由↓】 証明書の種類ごとにある申請書の改善(1枚にする、わかりやすい記載内容)をすることにより、市民が利用しやすいと感じる窓口になる。
	⑤ 類似事業との統合・連携の可能性 類似した目的を持つ事務事業が他にあるか？類似事務事業がある場合、その事務事業との統合や連携を図ることはできるか？	<input type="checkbox"/> 類似事務事業がある ⇒(類似する事務事業の名称を記入！) <input type="checkbox"/> 統合・連携ができる ⇒【理由と具体案↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input type="checkbox"/> 統合・連携ができない ⇒【理由↓】 法令に基づく自治事務である。
	⑥ 休止・廃止した時の影響及び休止・廃止の可能性 この事務事業を休止・廃止した場合影響はあるか？また成果から考えて、休止・廃止することはできるか？	<input type="checkbox"/> 影響なし <input type="checkbox"/> 休止・廃止ができる <input checked="" type="checkbox"/> 影響あり ⇒【理由と影響の内容↓】 <input checked="" type="checkbox"/> 休止・廃止できない ⇒【理由↓】 住民の居住関係の公証、選挙人名簿の登録その他の住民自治事務であり、行政の基盤をつくるものであり、廃止・休止はできない。(適正な住民管理ができなくなる)
効率性 評価	⑦ 事業費の削減余地 成果を下げずに事業費(コスト)を削減できないか？(仕様や工法の適正化、住民の協力など)	<input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由・具体案↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由↓】 各種証明書申請書の印刷を業者委託せず、独自で印刷している。 窓口用封筒に寄贈物品受入(広告入り)をすることで、封筒印刷代の節約ができ事業費の削減につながっている。
	⑧ 人件費の削減余地 成果を下げずに人件費を削減できないか？(事業のやり方の見直しによる業務時間の削減や臨時職員対応や外部委託による削減はできるか？)	<input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由・具体案↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由↓】 現状は事務処理に必要な最小限の人件費である。 個人情報を取り扱う業務のため、委託等での対応には不適切である。
公平性 評価	⑨ 受益機会・受益者負担の適正化余地 事務事業の内容が一部の受益者に偏っていないか？受益者負担を見直す必要はないか？公平公正か？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由・具体案↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【理由↓】 受益者負担はない。

3 評価(Check2)担当課管理者による評価結果と総括

(1) 1次評価者としての評価結果	(2) 1次評価の総括(事務事業を実施した結果を振り返り気づいたこと、課題、今後の方向性等について)
① 目的妥当性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ② 有効性 <input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり ③ 効率性 <input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり ④ 公平性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり	窓口サービスの向上のため、毎週水曜日に夜間サービスの実施やベルー、ブラジル人の通訳者の配置、届出と証明書発行窓口を分け業務の迅速化を図り市民に分かりやすくした。また、申請書の内容を変更し記入しやすくし、待合スペースのレイアウトを変更し来庁者の利便性を図るなどできることから少しずつ実施しており利便性が向上している。今年度は窓口番号札をおき、待ち時間に対する不安の解消に繋げることができた。今後も他の先進自治体の事例等を検証して、良いところ等参考にしながら、窓口サービスの向上に繋げていきたい。

4 今後の方向性(事務事業担当課案)(PLAN)

(1) 今後の事務事業の方向性(Check1の結果から定める)・・・複数選択可	(3) 改革・改善による方向性																					
<input type="checkbox"/> 廃止(目的妥当性①、②、③の結果) <input type="checkbox"/> 事業統合・連携(有効性⑤の結果) <input type="checkbox"/> 公平性改善(公平性⑨の結果) <input type="checkbox"/> 休止(目的妥当性①、②、③の結果) <input checked="" type="checkbox"/> 成果向上(有効性④の結果) <input type="checkbox"/> 現状維持(全評価項目で適切) <input type="checkbox"/> 必要性検討(目的妥当性①、②、③の結果) <input checked="" type="checkbox"/> コスト削減(効率性⑦、⑧の結果) <input type="checkbox"/> 終了	<table border="1"> <tr> <td colspan="2" rowspan="2"></td> <th colspan="3">コスト水準</th> </tr> <tr> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">成果水準</th> <th>向上</th> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table> ※ 廃止・休止の場合は記入不要			コスト水準			削減	維持	増加	成果水準	向上	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	維持	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	低下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				コスト水準																		
		削減	維持	増加																		
成果水準	向上	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
	維持	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
	低下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
(2) 改革改善案について																						
(4) 改革改善を実現する上で解決すべき課題とその解決策	(5) 事務事業優先度評価結果 平成26年度																					
	<table border="1"> <tr> <td>成果優先度評価結果</td> <td>①</td> </tr> <tr> <td>コスト削減優先度評価結果</td> <td>⑫</td> </tr> </table>	成果優先度評価結果	①	コスト削減優先度評価結果	⑫																	
成果優先度評価結果	①																					
コスト削減優先度評価結果	⑫																					