

事務事業評価シート(平成25年度実績分)

(1) 事務事業の名称・位置づけ [Plan1]

白色のセルのみ入力してください。(コメントを見ながら入力)

事務事業コード	事務事業名	担当課	担当係名	所属長(課長等)名	担当係長名
72111	総合窓口事務	住民税務課	住民係	向山 光	赤羽 美香
		一次評価年月日	平成 26 年 6 月 13 日	連絡先(内線)	2117
事務事業実施の根拠・位置づけ	予算における位置づけ(会計区分・事業コード・事業名)	会計区分		予算コード	事業名(歳出予算見積書)
	<input checked="" type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 特別	<input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 特別	0235	戸籍住民基本台帳事務	
	<input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 特別			#N/A	
	第五次総合計画前期基本計画の施策体系における位置づけ	章 (コード選択)	7章	効果的・効率的な行財政運営のまちづくり	
		節 (コード選択)	2節	住民サービスの円滑な提供	
	項[基本施策] (コード選択)	1項	住民サービスの円滑な提供		
	目[主な施策] (コード選択)	1目	窓口業務の質とサービスの向上		
関連する計画等への位置づけ	<input checked="" type="checkbox"/> 第五次行財政改革大綱 <input type="checkbox"/> 3ヶ年実施計画 <input type="checkbox"/> 主要業務報告 <input type="checkbox"/> その他				
事務期間	(開始) 51 年度 ~ (終了予定) 年度 <input type="checkbox"/> 開始時期不明 <input checked="" type="checkbox"/> 終期設定なし				

(2) 事務事業の内容(目的と手段を把握します。) [Plan2]

①対象(誰のために).....この事務事業はどんな人(誰・何)を対象に行っていますか。

辰野町に本籍・住所を有するすべての住民と、各種証明の交付申請者

②目的(意図)(どんな状態にしたいか).....この事業を実施することにより、対象をどういう状態にしたいのですか。

迅速かつ正確な事務処理を行い、親切・丁寧な対応で円滑なサービスの提供をする
利便性の向上を図る

③手段(事業内容)(どうやって).....上記①の対象に対して、どのような手段で②の目的(意図)を達成するか、実施した行政活動(対象に対する働きかけ)を記入します。

1	戸籍・住民票・印鑑証明書等交付事務及び税証明発行事務
2	住民基本台帳カードの交付促進(印鑑登録証の併用)
3	窓口時間延長の実施と取扱い内容の充実
4	戸籍各種届出及び住民異動事務

(3) 活動指標の設定と推移.....(2)の③サービスの概要(手段)の指標を表します。 [Do1]

区分	単位	実績値		計画値		最終目標年度		
		24年度	25年度	27年度(見込み)	達成率	27	年度(見込み)	
①	指標名	各種証明発行件数	件	27,437	27,691	26,800	0.97	26,800
	説明	戸籍・住民票・印鑑証明・税証明等年間発行件数	算出方法・計算式・目標値設定の考え方等	住民基本台帳カードの普及により、3%減を見込む				
②	指標名	夜間窓口実施日数	日	50	51	51	1.00	51
	説明	毎週水曜日夜7時まで	算出方法・計算式・目標値設定の考え方等	一年間の水曜日開設				

(4) 成果指標の設定と推移.....(2)の②目標(意図)の達成度を指標で表します。 [Do2]

区分	単位	実績値		計画値		最終目標年度		
		24年度	25年度	27年度(見込み)	達成率	27	年度(見込み)	
①	指標名	窓口時間延長(水曜日午後7時まで)利用者数	人	553	560	600	0.93	600
	説明	窓口時間延長(水曜日午後5時15分から午後7時まで)の年間利用者数	算出方法・計算式・目標値設定の考え方等	実績から推計				
②	指標名	窓口時間延長(水曜日午後7時まで)利用件数	件	714	835	900	0.93	900
	説明	窓口時間延長(水曜日午後5時15分から午後7時まで)の年間利用件数	算出方法・計算式・目標値設定の考え方等	実績から推計				

(5) 総事業費(コスト)の推移 [Do3]

※事業費の算定方法 決算書・予算書等に記載の数字 按分計算による算定

○総事業費(コスト概算)	=①+②	(千円)	平成23年度決算	平成24年度決算	平成25年度決算	平成26年度見込み
			30,677	17,855	18,256	17,911
対前年比		%	/	58.2	102.2	98.1
A)その他の財源(国庫支出金・県支出金・地方債・分担金・使用料・雑収入など)		(千円)	12,107	9,858	11,106	10,000
B)一般財源(税金)		(千円)	18,570	7,997	7,150	7,911
①事業費		(千円)	16,000	922	1,171	900
対前年比		%	/	5.8	127	76.9
②人件費の概算		(千円)	14,677	16,933	17,085	17,011
対前年比		%	/	115.4	100.9	99.6
	課長	課長補佐	係長	一般職員	延べ人数	年間人件費
	H24 H25 H26	H24 H25 H26	H24 H25 H26	H24 H25 H26	H24 H25 H26	年間人件費
町職員(正規職員)	0.02 0.02 0.02	0.21 0.20 0.20	0.81 0.80 0.80	1.18 1.17 1.17	2.21 2.20 2.20	14,677 15,263 15,415
臨時職員	人数及び人件費の算出は別シートで計算となっています。(人件費計算シート)					0 1,670 1,670 1,670

指標化

(6) 項目別評価 [Check]

視点	項目別評価	判定	評価結果	
妥当性	1. 事業に対する町民のニーズに変化はありますか	B	A 増加傾向にある C 減少傾向にある	B 変化していない D かなり減少している 住民ニーズの具体的な把握方法をお書きください 窓口業務
	2. 国・県・民間との役割分担から、町が事業を実施する必要がありますか	A	A 町が主体となる必要がある C 町も関与するが関与の度合いを縮小できる	B 町以外の主体で実施できるが町の関与は必要 D 必要性がない
	3. 対象(受益者)の設定は妥当ですか	A	A 対象は現在の設定が妥当である B 対象の変更の余地がある	Bの場合、その具体的な内容をお書きください
	4. 目的(意図)の設定は妥当ですか	A	A 目的(意図)は明確で上位の施策に合致している B 目的(意図)は上位の施策に合致していない点がある	Bの場合、その具体的な内容をお書きください
有効性	5. 期待された成果は得られましたか(成果指標の目標値への達成度)	B	A 期待したとおりの成果があった B 概ね期待したとおりの成果があった C 期待したほどの成果が得られなかった D 成果が少なく今後も向上する見込みがない	C・Dの場合、その具体的な内容をお書きください
	6. 連携可能な事務事業はありますか(町以外の取り組みも含めて)	C	A すでに実施している B 今後は可能性がある C 今後も可能性はない	A・Bの場合、その具体的な内容をお書きください
効率性	7. 成果を下げずにコスト(事業費・人件費)を削減できますか	A	A 余地なし B 当面は余地なし C 一部余地あり D かなり余地あり	C・Dの場合、その具体的な内容をお書きください
	8. 受益者負担は適切ですか	B	A 検討の余地なし B 当面検討の余地なし C 一部検討の余地あり D かなり検討の余地あり	C・Dの場合、その具体的な内容をお書きください
その他	9. 民間企業・住民団体との協働の可能性	C	A すでに実施している B 可能 C 困難 D 検討中	A・Bの場合、その具体的な内容をお書きください

(7) 改革改善 [Action]

今後の方向性(上記評価結果をもとに今後の方向性を記入します。) を一つチェックしてください。

- ア. 現状のまま継続する イ. 見直しのうえで継続する ウ. 終期設定 エ. 廃止 オ. 休止

〈今後の展開方針〉(イを選択した場合のみを一つチェックしてください)

- a 重点化する(コストを集中的に投入する等)
- b やり方を改善する(実施主体や実施の手段を変える)
- c 効率化を図る(コストを下げる)
- d 縮小する(簡素化する)
- e その他(別事務事業に統合する等)

(ウ・エ・オを選択した場合のみ記入してください)

時期(年度)

事業の方向性の具体化

(誰が、何を、いつまでに、どうするか(5W1H)等の改革改善案を記入します。)	26年度予算見積書への反映 <input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし
係員全員が迅速、適切な処理をし、満足してもらえる住民サービスを行うために、報告、連絡、相談を怠らず、常に情報を共有するようにしている。	[反映内容]

(8) 第五次総合計画における事務事業の達成度(H25年度末現在)

B	A(4) 計画の目標を達成した。または、計画の目標をほぼ達成し、今後は継続していく。 B(3) 計画の目標達成に向け、順調に推移している。または、一部改善の後、事業を継続する。 C(2) 計画に取り組み始めたばかりである。または、事業の内容について検討をする必要がある。 D(1) 計画の実施には着手できなかった。 ※具体的な実施内容をお書きください
	総合窓口のマニュアル、戸籍の事例集の作成を継続

(9) 所属長 所見 (事務事業の総合評価及び今後の方向性について)

(評価事務事業の責任者の意見として、総合的な評価に関する所見を記入します。)	上位の施策の推進に貢献していますか。 <input type="checkbox"/> をチェック
25年7月適用の外国人住民への住民票コード付番に伴う住民基本台帳カードの発行・印鑑登録証の併用等についてスムーズに周知できた。今後とも、守秘義務の徹底、公正・公平な事務の執行、お客様である来庁者に対して大きな声で挨拶し、正確、迅速、親切、丁寧に対応することを徹底していくことが重要である。	<input checked="" type="checkbox"/> A. 貢献度 大 <input type="checkbox"/> D. 上位施策なし <input type="checkbox"/> B. 貢献度 中 <input type="checkbox"/> C. 貢献度 小

(今後の方向性 を一つチェックしてください。)

- ア. 現状維持 イ. 見直しのうえで継続する ウ. 終期設定 エ. 廃止 オ. 休止

上記 a~e を選択