

事務事業評価シート(平成23年度実績分)

(1) 事務事業の名称・位置づけ【Plan1】

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	担当者係長名
72111	総合窓口事務事業	住民税務課	住民係	松井 夕起子	栗林 悦子
		一次評価年月日	平成 24 年 6 月 15 日	連絡先(内線)	2103
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 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 特別	予算コード 0235	事業名(歳出予算見積書) 戸籍住民基本台帳事務	
	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 type="checkbox"/> 第五次行政改革大綱	<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 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(〜に対して)……この事務事業はどんな人(誰・何)を対象に行っていますか。

辰野町に居住するすべての住民と、各種証明の交付申請者

②目的(意図)(〜という状態にするために)……この事務事業のサービスを提供することによって対象をどういう状態にしたいのですか。

住民異動及び各種証明書を必要とする方に対して、迅速・正確な事務処理を行い、また日本に在留する外国人の居住関係及び身分関係を明確にし、親切・丁寧な対応で円滑なサービスの提供をする

③手段(事業内容)(〜を行う)……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、事業の実施内容(サービスの概要)を記入します。

- 戸籍・住民票・外国人登録証明書・印鑑証明書等交付事務及び税証明発行事務の窓口時間延長の実施
- 住民基本台帳カードと印鑑登録証との併用
- 外国人登録申請及び切替等による登録証交付事務並びに登録変更事務
- 戸籍各種届出及び住民異動・外国人登録者異動事務

(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		
		22年度	23年度	27年度 (見込み)	達成率	27年度 (見込み)	年度 (見込み)	
①	指標名	各種証明発行件数	件	31,580	30,160	30,000	0.99	30,000
	説明	戸籍・住民票・印鑑証明・税証明等年間発行件数	目標値設定の根拠	住民基本台帳カードの普及により、前年対比5%減を見込む				
②	指標名	外国人登録申請件数	件	910	970	800	0.82	800
	説明	外国人登録申請者の入国・切替・転居・出国・その他異動年間処理件数	目標値設定の根拠	制度改正に伴う取り扱い件数の減				

(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		
		22年度	23年度	27年度 (見込み)	達成率	27年度 (見込み)	年度 (見込み)	
①	指標名	窓口時間延長(水曜日午後7時まで)利用数	件	467	464	470	0.99	470
	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)の年間利用数	目標値設定の根拠	前年度実績				
②	指標名	外国人登録証明書交付事務の期間短縮	日	14	14	14	1.00	14
	説明	外国人登録申請から交付までの期間短縮	目標値設定の根拠	受付後の迅速な処理による交付期間の短縮				

(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22年度 決算	平成23年度 決算	平成24年度 見込み						
対前年比	%		90.2	98.9						
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)	12,765	12,107	11,358						
B)一般財源(税金)	(千円)	21,242	18,570	18,986						
①事業費	(千円)	16,000	16,000	16,000						
対前年比	%		100	100						
②人件費の概算	(千円)	18,007	14,677	14,344						
対前年比	%		81.5	97.7						
		課長	課長補佐	係長	一般職員	延べ人数	年間人件費	年間人件費	年間人件費	
		H22 H23 H24	H22 H23 H24	H22 H23 H24	H22 H23 H24	H22 H23 H24				
町職員(正規職員)		0.00 0.00 0.00	0.01 0.00 0.00	1.00 0.82 0.83	1.50 1.31 1.32	2.51 2.13 2.15	18,007	14,677	14,344	
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。(人件費計算式)シート						0	0	0

指標化



(6) 項目別評価 [Check]

視点	項目別評価	判定	評価結果
必要性	1. 事業のニーズに変化はありますか	B	A 増加傾向にある B 変化していない C 減少傾向にある D かなり減少している
	2. 町(行政)が関与する必要性がありますか	A	A 町が主体となる必要がある B 町以外の主体で実施できるが町の関与は必要 C 町も関与するが関与の度合いを縮小できる D 町の関与のあり方を再検討する
目的妥当性	3. 対象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の場合その具体的な内容をお書きください B 対象の変更の余地がある
	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の場合その具体的な内容をお書きください B 目的(意図)は上位の施策に合致していない点がある
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 C・Dの場合その具体的な内容をお書きください 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
	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 A・Bの場合その具体的な内容をお書きください B 今後は可能性がある C 今後も可能性はない
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 C・Dの場合その具体的な内容をお書きください B 当面は余地なし C 一部余地あり D かなり余地あり
公平性	8. 受益者負担は適切ですか	B	A 検討の余地なし C・Dの場合その具体的な内容をお書きください 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
その他	9. 現在の事業内容(サービス)に対して、対象の声やニーズを把握していますか	B	A アンケートなど具体的な方法で把握している A・Bの場合その具体的な把握方法を、Cの場合その理由をお書きください B 日常業務の中で把握している C 把握していない 窓口対応や電話での対応のにおりに把握

(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)

事業改善の経過

(前年度で記入した事業の方向性の具体化内容についての評価やこれまでに事業改善をした経過を記入します。)

定期的な学習会、情報の共有化のために、常に情報交換を行うためのミーティングの開催をした。

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。)

迅速・適切な処理をし、満足していただける行政サービスを行うために、引き続き学習会を開催するとともに、常に情報を共有するためのこまめなミーティングの実施をしたい。住民基本台帳法が大きく変わるため、制度を熟知し、特に外国人に対する対応を周知し、転入・転出については、住基カードの継続利用が開始されることに伴い、窓口対応が変わるのでお客様に迷惑をかけないように研修する。

24年度予算見積書への反映 あり なし

[反映内容]

(8) 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。)

窓口業務の基本、「笑顔、気配り、待たせない」を常に意識し幅広い業務内容を理解し対応することが全てである。良いところは延ばし、悪いところは改善し日々明るい窓口対応に努力が必要。

上位の施策の推進に貢献していますか。□をチェック

- A. 貢献度 大 D. 上位施策なし
 B. 貢献度 中
 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