事務事業評価表

〇基礎情報

課名		市民課	作成責任者
施策目標	61	戸籍・住民基本台帳事務を迅速・正確に行う	細見　明子

常勤		その他		
職員数	再任用フルタイム職員数	再任用短時間職員数	臨時職員数	非常勤嘱託職員数
52	1	6	8	35

時間外勤務時間	
総時間	一人あたりの月平均
22,469	34.7

1　施策指標と実績

施策指標名	第2次実施計画の現状値	目標値（27年度）	実績値 24年度	25年度	26年度	27年度
住民基本台帳カードの発行件数	14,263枚	24,300枚	16,180枚	18,458枚	20,812枚	21,592枚
市民課窓口の取扱件数の割合	64.8%	59.2%	64.5%	61.9%	58.8%	55.4%

評価の見方
- S　事業の指標を概ね（80%）達成し、成果があがった
- A　事業の指標は達成できなかったが、成果はあがった
- B　事業の指標を概ね（80%）達成し、成果は今後見込める
- C　事業の指標は達成できなかったが、成果は今後見込める
- D　事業の指標を概ね達成したが、成果は見込めない
- E　事業の指標を達成できず、成果も見込めない
- Z　未着手事業
- 実績なし 事業実施の体制は整えていたが、実績がなかった

2　事業実績（平成27年度）

No.	事務事業名	事務事業の目的・目指すべき成果 何を・誰を（対象） どうする（生まれる成果）	事務区分	実績 業務計画	広域連携	行政改革	従事者数	会計区分	H27予算 / H27決算（千円）	事務事業の指標名	H27目標値	H27実績値	評価	業棚選定
1	戸籍法に基づく各種届に係る事務	戸籍法に基づく戸籍簿の適正な管理と住民が日本国民であることを公証する。	法定受託事務	●		●	12.7	一般	29,958 / 29,800	届出書取扱日数	366日	366日	S	
2	戸籍法に基づく戸籍謄本等の交付に係る事務	戸籍法に基づく戸籍簿の適正な管理と住民が日本国民であることを公証する。	法定受託事務				4.34	一般	0 / 0	証明等の作成件数	45,000件	45,076件	S	
3	住民基本台帳法に基づく各種届に係る事務	住民基本台帳法に基づく住民に関する記録の適正な管理と居住関係を公証する。	自治事務	●		●	5.62	一般	47,894 / 35,689	住民票への記録件数	38,000件	36,512件	S	
4	住民基本台帳法に基づく住民基本台帳カードの交付に係る事務	住民基本台帳法に基づく住民に関する記録の適正な管理と居住関係を公証する。	自治事務			●	0.27	一般	0 / 0	住基カード交付枚数	2,700枚	780枚	A	
5	住民基本台帳法に基づく住民票等の写しの交付に係る事務	住民基本台帳法に基づく住民に関する記録の適正な管理と居住関係を公証する。	自治事務				4.92	一般	6,360 / 5,957	住民票等の写しの作成	83,500件	115,536件	S	
6	電子証明書の写しの交付に係る事務	市民の利便性を図るため、電子申請により住民基本台帳法に基づく住民に関する記録の適正な管理と居住関係を公証する。	自治事務				0.24	一般	0 / 0	交付件数	1,400件	531件	A	
7	住民基本台帳法に基づく住民基本台帳の一部の閲覧に係る事務	住民基本台帳の一部の閲覧に関し、個人情報の保護を図り、適切な事務処理を行う。	自治事務				0.19	一般	0 / 0	受付日数	90日	99日	S	

8	茅ヶ崎市印鑑条例に基づく印鑑の登録に係る事務	茅ヶ崎市印鑑条例に基づく印鑑登録の適正な事務処理を執行し、市民サービスに供する。	自治事務	●			1.38	一般	0 --------- 0	登録証の交付件数	8,600件	8,488件	S	
9	茅ヶ崎市印鑑条例に基づく印鑑登録証明書の交付に係る事務	茅ヶ崎市印鑑条例に基づく印鑑登録の適正な事務処理を執行し、市民サービスに供する。	自治事務				1.25	一般	0 --------- 0	証明書の交付件数	58,000件	76,652件	S	
10	特別永住許可に係る事務	特別永住者も住民基本台帳制度の対象となることにより、住民基本台帳法に基づく住民に関する記録の適正な管理を実施する。	自治事務				0.25	一般	0 --------- 0	新規・異動の処理	60件	32件	A	
11	諸証明の交付に係る事務	身分証明、不在住・不在籍、その他の証明の交付申請に適正な事務処理を執行し、市民サービスに供する。	自治事務				0.66	一般	0 --------- 0	証明書の作成件数	8,950件	7,267件	S	
12	相続税法第58条第1項の規定に基づく通知に係る事務	相続税法58条に基づき、相続税の課税資料になる死亡者及び失踪者の通知を税務署に行う。	自治事務				0.20	一般	0 --------- 0	通知書の作成件数	12回	12回	S	
13	人口動態調査令に基づく人口動態調査	市町村長が人口動態調査統計を作成し、保健衛生等の行政施策基礎資料として活用する。	自治事務				0.05	一般	0 --------- 0	調査票の作成回数	24回	24回	S	
14	後見登記・破産者・犯罪人記録、保管事務	地方検察庁等からの通知に基づき、破産者名簿を作成し、選挙権及び被選挙権の資格調査や法律等の資格調査に適正に対応する。	自治事務				0.11	一般	0 --------- 0	通知に対する名簿の作成割合	100%	100%	S	
15	住居表示に係る事務	建築確認申請された新築住宅等について、合理的な住居表示を設定することにより市民の利便性を高める。	自治事務				1.41	一般	2,016 --------- 2,063	通知件数	1,100件	510件	A	
16	住民実態調査に係る事務	住民基本台帳法に基づき住民実態調査を実施し、常に住民基本台帳の正確な記録を確保する。	自治事務				0.48	一般	806 --------- 590	調査実施回数	20回	12回	A	
17	埋火葬許可証に係る事務	墓地、埋葬等に関する法律に基づく、墓地、火葬、埋葬等が、公衆衛生その他公共の福祉の見地から、支障なく行われるようにする。	自治事務				0.14	一般	0 --------- 0	業務の取扱日数	366日	366日	S	
18	茅ヶ崎市斎場使用の承認事務	斎場使用の承認について、正確かつ迅速な受付、審査、許可証の発行を行う。	自治事務				0.28	一般	0 --------- 0	業務の取扱日数	366日	366日	S	
19	茅ヶ崎駅前市民窓口センターの運営	諸証明等の発行や各種届出業務を行い、高齢者社会等への対応や市民の利便性の向上を図る。	自治事務				4.27	一般	2,974 --------- 2,914	証明の交付件数	29,000件	58,245件	S	
20	萩園市民窓口センターの運営	諸証明等の発行や各種届出業務を行い、高齢者社会等への対応や市民の利便性の向上を図る。	自治事務				2.40	一般	2,421 --------- 2,420	証明の交付件数	3,950件	8,253件	S	

21	香川市民窓口センターの運営	諸証明等の発行や各種届出業務を行い、高齢者社会等への対応や市民の利便性の向上を図る。	自治事務				1.13	一般	968 --------- 950	証明の交付件数	－（※26年度で終了予定の事業であったため）	5,840件	S	
22	戸籍住民基本台帳事務用機器等の業務委託	市民課業務の円滑遂行を図るため、機器の適正な管理を行う。	自治事務				0.20	一般	1,104 --------- 1,136	戸籍住民基本台帳事務用機器等の委託業務数	6業務	5業務	S	
23	住民基本台帳ネットワークシステム業務管理	住民基本台帳法に基づく、住民基本台帳法ネットワークシステムの業務を遂行するため、システムの適正な管理を行う。	自治事務				0.69	一般	3,000 --------- 2,954	住民基本台帳ネットワークシステム保守工数	22人日	54人日	S	
24	電子証明書発行業務管理	電子署名に係る地方公共団体の認証業務に関する法律に基づく業務を遂行するため、システムの適正な管理を行う。	自治事務				0.41	一般	191 --------- 136	公的個人認証サービス鍵ペア装置保守回数	12回	9回	A	
25	各種協議会	県内行政機関との情報交換等を行い、戸籍・住民基本台帳事務の適切な運営及び事務改善を図る。	自治事務				0.58	一般	18 --------- 18	協議会への参加回数・会議等への参加回数	5回 6回	1回 4回	A	
26	市民窓口センターの整備・充実	市民窓口センターを整備・充実し、諸証明等の発行や各種届出業務を行い、高齢者社会等への対応や市民の利便性の向上を図る。	自治事務				0.44	一般	0 --------- 0	会議開催回数	12回	5回	A	
27	コンビニエンスストアでの住民票の写し等証明書発行	より身近な生活圏域でのサービスの提供を目指し、コンビニエンスストアでの住民票の写し等の証明発行を実施する。	自治事務	●		●	1.14	一般	18,974 --------- 19,375	証明書等発行枚数	2,400枚	1,386枚	A	
28	湘南パスポートセンター（藤沢市・茅ヶ崎市・寒川町）の運営に係る事務	2市1町の広域連携により湘南パスポートセンターを運営し、旅券申請に必要な戸籍謄（抄）本の発行をワンストップサービスで行うことで利用者の利便性の向上を図る。	自治事務	●	●		0.20	一般	16,426 --------- 15,304	戸籍謄（抄）本の発行件数	2,000件	1,120件	A	
29	出張所の開設（旧（仮称）市民センターの開設）	既存の市民窓口センターでのサービス機能を更に充実させた(仮称)市民センターを市内3地区に設置し、地域密着型の窓口サービスを提供する。 サービス機能の分散を行うことで市役所窓口の混雑緩和を図る。	自治事務	●		●	1.69	一般	24,057 --------- 22,025	（仮称）市民センターの設置	1か所	2か所	S	
29-2								繰越	2,648					
30	辻堂駅前出張所の運営	諸証明等の発行やライフイベントに伴う各種届出等の受付業務を行い、身近な生活圏域での窓口サービスを提供し、市民の利便性の向上を図る。	自治事務				7.34	一般	15,535 --------- 15,183	取扱業務数	210業務	243業務	S	
31	ハマミーナ出張所の運営	諸証明等の発行やライフイベントに伴う各種届出等の受付業務を行い、身近な生活圏域での窓口サービスを提供し、市民の利便性の向上を図る。	自治事務				6.14	一般	16,220 --------- 13,122	取扱業務数	210業務	242業務	S	

32	香川駅前出張所の運営	諸証明等の発行やライフイベントに伴う各種届出等の受付業務を行い、身近な生活圏域での窓口サービスを提供し、市民の利便性の向上を図る。	自治事務				2.10	一般	8,820 --------- 7,407	取扱業務数	210業務	243業務	S	
33	連携型窓口・証明発行窓口の一元化	新庁舎開庁に合わせ、連携型窓口の開設・証明発行窓口の一元化を目指し、職員のスキルアップを図るとともに、窓口の利用者が効率的に手続きが行えるように配慮した窓口の連携システムの構築に向けた準備を行う。	自治事務	●		●	5.87	一般	26,388 --------- 26,127	課内調整会議回数	6回	23回	S	●
34	個人番号カードの交付 （実施計画追加事業）	番号制度導入に向けた準備を進め、個人番号カードについて、平成27年10月から申請受付を行い、平成28年1月から交付を開始する。	法定受託事務	●			2.41	一般	169,168 --------- 103,281	交付場所の設置	平成28年1月	平成28年1月	S	
35	災害応急対策活動	本市域に、地震動・津波等伴う諸現象による同時多発的災害が発生した場合に、被害を軽減し、応急対策活動を課として迅速的確に対処する。	自治事務				0.56	一般	0 --------- 0	－	－	－	－	
36	庁内共通事務	－	自治事務				1.30	一般	0 --------- 0	－	－	－	－	
	合計						73.31	予算 決算	393,298 309,099					

3 実施計画事業の総括評価

人工・事務事業費・事務事業指標達成度の結果にかかる分析
市民課の第2次実施計画の事業数は、「災害応急活動」「庁内共通事務」を除き34事業で、指標の達成度及び事業の実施効果から見ると、「S」が24事業であり、「A」が10事業である。指標の達成状況に着目すると、80%以上達成できた事業が24事業、達成できなかったものは10事業であり、概ね順調に事業が実施できたと考えている。 事業の成果においては、コンビニ交付サービスについては26年度に比較し、発行数が増加しているとともに市外においての利用が約40%を占めており利便性が図られている。また、4月にハマミーナ出張所を、10月に香川駅前出張所を開設し、身近な地域においての窓口サービスの提供に取り組み、窓口の分散化を進めることができた。本庁舎移設に伴い連携型窓口システムの導入、フロアマネージャーによる案内業務、市民課における税証明の発行を実施し、新たな窓口サービスを提供している。また、特設窓口を設置し、マイナンバーカードの交付を進めた。 一方、職員の時間外勤務に着目すると、総時間で22,469時間、一人当たりに換算すると月平均34.7時間であり、全庁的に見ても多い傾向にある。これについては、平成27年度の新規事業である連携型窓口システムの導入、市民課における税証明を含めた利便性の高い証明発行窓口に関する事務や、平成27年10月に施行された社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）関連事務およびマイナンバーカードの交付に関する事務などによって事務量が増加したことに伴うものである。より質の高い窓口サービスを提供するとともに、コスト意識を持ち、事務処理の効率化、適正な人員配置により人件費の削減を図ることが重要となる。

4 新たな行政改革重点推進事業

No.	事務事業名	重点事項名	取り組みの概要
1	該当なし		