

事務事業評価表

○基礎情報

課名		市民課	作成責任者
施策目標	67	戸籍・住民基本台帳事務を迅速・正確に行う	小島 英博

常勤職員		常勤職員以外			総従事者
管理職	左記以外	再任用短時間	会計年度任用職員	派遣職員	総人工
4 人	46 人	5 人	58 人	0 人	81.29 人

時間外勤務時間	
総時間	一人あたり月平均
8,997 時間	16.3 時間

1 施策指標と実績(Do)

施策指標名	4次実施計画の 現状値	目標値 (R2年度)	実績値		
			H30年度	R元年度	R2年度
市民課窓口の取扱件数の割合	54.9%	52.9%	55.8%	56.7%	58.7%
0	0.0%	0			
0	0.0%	0			

(施策のねらい)

1	戸籍簿と住民基本台帳の適正な整備と事務処理の迅速性・正確性のさらなる向上
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0

(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

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

2 未着手事業(計画していたが未実施に終わった)

A 事業の指標は達成できなかったが、成果はあがった

D 事業の指標を概ね達成したが、成果は見込めない

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(実施計画期間中で当該年度は実施予定のないものを含む)

2 政策的事業の実績(令和2年度)

事務事業の取組結果と成果(効果) (Plan / Do)														Check		Action	
No.	事務事業 (第4次実施計画)	施策	従事者数	会計区分	R元予算(円) R元決算(円)	R2予算(円) R2決算(円)	何・誰に対して どう働きかけた結果 どうなったか(生 (対象) (手段・方法) れた成果・効果)	事務事業の指標	R2目標値	R2実績値	評価	取組時間	事務改善	休・廃止			
1	連携型窓口・証明発行窓口の一元化	1	2.10	一般	23,134,000 ----- 22,894,100	24,915,000 ----- 23,347,889	住所の異動や戸籍の届出等の手続きで訪れた市役所本庁舎の来庁者に対して、連携型窓口システムの活用やフロアマネージャーの案内により、他課への連携を含めた的確な案内を行うことができた。	窓口利用者への的確な案内の割合(連携型窓口システム利用件数)	100%	100%(12,710件)	S	変動なし					
合計					R2予算(円) ----- R2決算(円)	24,915,000 ----- 23,347,889											

3 実施計画事業(政策的事業(政策的事業のない課はいは一般管理事務等))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(Check) / 今後の展望(Action)

市民課の令和2年度の事務事業数は、「災害応急対策活動」「庁内共通事務」を除き18事業あり、うち政策的事業は1事業である。政策的事業の評価結果は、「S」1事業となっており、成果を出すことができている。施策の指標については、市民課窓口の取扱件数の割合は、58.7%で令和元年度より2.0%増加しているが、これは茅ヶ崎駅前市民窓口センターの開業日時の短縮が令和2年1月から始まったが、年間を通しての短縮は令和2年度からのため、その影響であると考えられる。実際に、茅ヶ崎駅前市民窓口センターの取扱件数の割合は令和元年度14.3%から令和2年度8.6%へと大きく減少している。3出張所における市民課業務の取扱件数の割合は、広報紙、デジタルサイネージ、ケーブルテレビなどにおいて、出張所を含めた出先機関の広報、周知の取り組みの成果等により、令和元年度から1.5%以上増加し、全体の23%に迫る割合を占める結果となっている。また、マイナンバーカード取得率急増に伴うものと考えられるが、コンビニ交付サービスの取扱割合が令和元年度に比べ、1.8%以上も増加した。

本庁舎市民課において実施している連携型窓口システム、フロアマネージャー、証明発行の一元化などの窓口サービスにより、住所の異動や戸籍の届出、証明発行等で訪れた窓口利用者の待ち時間を短縮し、わかりやすい、効率的な手続きを提供できている。

職員の時間外勤務は、総時間8,997時間、一人あたり平均16.3時間であり、前年度と比較して総時間は3,115時間、一人あたり月平均は5.9時間の増加となったが、この要因のひとつは、新型コロナウイルス感染症対策によるものであり、もうひとつは、先述のマイナンバーカード取得率急増にも関連するが、国のマイナンバーカード取得促進施策により、本市におけるマイナンバーカードの交付枚数が令和元年度は5,996枚だったのに対し、令和2年度は29,414枚と激増し、会計年度任用職員を従来の9名から14名に増員するなどの対策を講じたが、職員の時間外勤務もその対応により増加したものである。

令和3年度は、昨年度に引き続き、依然として新型コロナウイルス対策の影響が大きく、さまざまな業務にその影響が波及しているが、できるだけサービスを落とさずに提供するとともに、業務の効率化と生産性の向上を目指し、安定的な業務遂行を進めていく。

4 Actionにチェックの入った今年度「事務改善」を行う事業

No.	事務事業(事業がない場合は－)	事務改善の内容
－	－	－

5 Actionにチェックの入った今年度「休・廃止」を検討する事業

No.	事務事業(検討事業がない場合は－)	休・廃止検討の理由(1事業も検討できない場合はその理由を記載)
－	－	「連携型窓口・証明発行窓口の一元化」事業の連携型窓口については、住民異動や戸籍届出等に伴い、複数の課で手続きが必要な場合、その手続きと担当課が記載された窓口案内書をシステムより発行し、よりわかりやすい的確な案内ができ、効率的に手続きが行えている。また、証明発行窓口の一元化について、市民課で税証明を発行することにより市民の利便性向上に寄与していることに鑑み、今後も円滑に窓口を運営するため、本事業を継続する。