

事務事業評価表

○基礎情報

課名		市民課	作成責任者	常勤職員		常勤職員以外			時間外勤務時間	
施策目標	67	戸籍・住民基本台帳事務を迅速・正確に行う	細見 明子	管理職	左記以外	再任用短時間職員	臨時職員	非常勤嘱託職員	総時間	一人あたり月平均
				4 人	52 人	5 人	24 人	46 人	14,325 時間	23.0 時間

1 施策指標と実績

施策指標名	第3次実施計画 の現状値	目標値 (30年度)	実績値			
			25年度	26年度	27年度	28年度
市民課窓口の取扱件数の割合	58.8%	54.5%	61.9%	58.8%	55.4%	54.9%

(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 事業実施の体制は整えていたが、実績がなかった  
なし

2 事業実績(平成28年度)

No.	事務事業名	事務事業の目的・目指すべき成果	事業の 性質	実績			従事 者数	会計 区分	H28予算 H28決算 (単位:円)	事務事業の指標名	H28目標値	H28実績値	評価	H28 業棚 選定
		何を・誰を(対象)、どうやって働きかけ (手段)、どうしたいか(生まれる成果)		業務 計画	広域 連携	行革 重点								
1	連携型窓口に係る 事務	転入等の手続きで訪れた来庁者が、 わかりやすく、効率的に手続きが行 える窓口サービスを提供する。	政策的事業	●			7.88	一般	20,346,000 ----- 20,564,671	窓口利用者への的確な案 内の割合	100%	100% (15,790件)	S	
2	辻堂駅前出張所の 運営	各種証明書の交付や戸籍届出・住民異 動届をはじめとしたライフイベントに伴う 届出の受付などを行い、市民に身近な地 域で利便性の高い窓口サービスを推進 する。	政策的事業	●			7.09	一般	15,174,000 ----- 14,791,847	辻堂駅前出張所取扱件数 の全体に占める割合(市民 課所管業務)	10.7%	11.3%	S	
3	香川駅前出張所の 運営	各種証明書の交付や戸籍届出・住民異 動届をはじめとしたライフイベントに伴う 届出の受付などを行い、市民に身近な地 域で利便性の高い窓口サービスを推進 する。	政策的事業	●			6.09	一般	9,098,000 ----- 8,660,737	香川駅前出張所取扱件数 の全体に占める割合(市民 課所管業務)	2.8%	3.7%	S	
4	ハマミーナ出張所の 運営	各種証明書の交付や戸籍届出・住民異 動届をはじめとしたライフイベントに伴う 届出の受付などを行い、市民に身近な地 域で利便性の高い窓口サービスを推進 する。	政策的事業	●			6.09	一般	11,160,000 ----- 10,736,889	ハマミーナ出張所取扱件数 の全体に占める割合(市民 課所管業務)	3.6%	5.4%	S	
5 5-2	マイナンバーカード (個人番号カード)の 交付等に係る事務	社会保障・税番号制度(マイナン バー制度)による市民の利便性向上 及び行政運営の効率化を図る。	政策的事業	●		●	17.33	一般 繰越	77,558,000 ----- 49,415,089 ----- 55,940,000 ----- 38,952,400	マイナンバーカード(個人番 号カード)の交付件数	28,000件	22,183件	A	

6	コンビニエンスストアでの住民票の写し等証明書発行	コンビニエンスストアでの証明書発行サービス(コンビニ交付サービス)の提供による証明発行窓口利用者の利便性の向上を図る。	定例・定型的事業	●	●	0.98	一般	18,974,000 ----- 21,983,962	証明書発行枚数	3,600枚	3,330枚	S	
7	戸籍法・住民基本台帳法に基づく各種届出に係る事務	戸籍法・住民基本台帳法に基づく届出に係る適正かつ迅速・正確な事務処理による窓口利用者の利便性の向上を図る。	定例・定型的事業	●	●	14.76	一般	53,244,000 ----- 45,799,937	戸籍届出書取扱日数	365日	365日	S	
8	戸籍謄本等の証明書の交付に係る事務	戸籍法、住民基本台帳法及び印鑑条例等に基づく利便性が高く、迅速かつ正確な戸籍謄本等の証明書交付サービスを提供する。	定例・定型的事業			10.38	一般	21,976,000 ----- 19,832,222	適切な証明書交付の割合	100%	100% (371,592件)	S	
9	印鑑条例に基づく印鑑の登録に係る事務	茅ヶ崎市印鑑条例及び同施行規則に基づく適正な印鑑登録の実施による市民の利便性の向上及び取引の安全への寄与を図る。	定例・定型的事業	●		1.94	一般	1,254,000 ----- 680,475	印鑑登録証の適正な交付割合	100%	100% (8,085件)	S	
10	市民窓口センターの運営	身近な地域における証明書の交付等の窓口サービス実施による市民の利便性向上、市役所窓口の混雑緩和を図る。	定例・定型的事業	●		8.20	一般	5,420,000 ----- 5,255,442	市民窓口センター取扱件数の全体に占める割合(市民課所管業務)	20.5%	19.9%	S	
11	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	住民基本台帳法に基づき住民基本台帳の一部の写しの閲覧申請の受付、審査及び許可、閲覧件数確認、手数料の収納などを行う。	定例・定型的事業			0.29	一般	0 ----- 0	台帳の一部の閲覧受付日数	243日(随時)	243日(随時)	S	
12	住民基本台帳ネットワークシステム業務管理等に係る事務	住民基本台帳法に基づく、住民基本台帳ネットワークシステムの維持及び適切な運用管理を行う。	定例・定型的事業			1.38	一般	2,520,000 ----- 2,516,400	住民基本台帳ネットワークシステム保守人工数	31人工	32人工	S	
13	在留管理制度等に係る事務	中長期在留者、特別永住者、経過滞在者等の住民記録の管理を在留管理制度に則って適切に行う。	定例・定型的事業			1.35	一般	0 ----- 0	中長期在留者の住居届出等に伴う入国管理局との事務連携割合	100%	100% (1,178件)	S	
14	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、届出書類に基づいて住居表示番号の設定、住居表示台帳への搭載、住居表示付番決定通知書等を適切に行う。	定例・定型的事業			2.50	一般	2,198,000 ----- 2,123,699	住居表示付番の適正な処理の割合	100%	100% (929件)	S	
15	埋火葬許可証の発行等に係る事務	公衆衛生その他公共の福祉のため火葬、埋葬等に係る手続きを適正に行う。	定例・定型的事業			0.35	一般	177,000 ----- 122,040	埋火葬許可申請の受付日数	365日	365日	S	
16	戸籍届出に伴う税務署・保健福祉事務所への報告等に係る事務	相続税法58条に基づく死亡者等の情報の所轄の税務署への通知、人口動態調査令に基づく人口動態調査票の保健福祉事務所への提出を行う。	定例・定型的事業			0.24	一般	0 ----- 0	税務署及び保健福祉事務所への適正な報告回数との割合	100%	100% (2,194件)	S	
17	民事処分・刑事処分登録関連事務	本籍を有する者の被後見登記等の民事処分の通知の有無、犯歴名簿、選挙権及び被選挙権の資格調査、在外選挙人名簿の管理を適切に行う。	定例・定型的事業			0.17	一般	0 ----- 0	民事処分及び刑事処分等の通知に対する名簿の作成割合	100%	100% (234件)	S	

18	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適正に運営するとともに、旅券申請窓口に必要な戸籍謄（抄）本をワンストップサービスにより発行する。	定例・定型的事業	●	●		0.11	一般	15,438,000 ----- 15,085,231	市民の湘南パスポートセンターでの取得割合	92.0%	90.9%	S	
19	災害応急対策活動	-	定例・定型的事業				0.46	一般	0 ----- 0	-	-	-		
20	庁内共通事務	-	定例・定型的事業				2.56	一般	0 ----- 0	-	-	-		
合計							90.15	予算 決算 繰越	310,477,000 217,568,641 38,952,400					

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	
<p>市民課の平成28年度における「災害応急活動」「庁内共通事務」を除く18事業については、指標の達成度及び 事業の実施効果から見ると、17事業が「S」、1事業が「A」の評価である。</p> <p>指標の達成状況については、80％以上達成できた事業が17事業、達成できなかったものは1事業であり、ほとんどの事業が順調に実施できたと考えている。</p> <p>事業の成果に着目すると、18事業全てが成果があった事業であり、市民課における事業の成果は十分であると考えている。</p> <p>28年度は、本庁舎移設に伴い導入した連携型窓口システム、フロアマネージャーによる案内業務などにより窓口を順調に運営し、利便性の高い窓口サービスを提供した。また、出張所及び市民窓口センターの運営やコンビニ交付サービスの推進により身近な地域における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。なお、「マイナンバーカード（個人番号カード）の交付等に係る事務」については、指標の達成率が79.2％であることから「A」評価としたものの、適正な人員配置や事務導線の見直しを行い、交付事務は円滑かつ適正に実施できた。</p> <p>一方、職員の時間外勤務については、一人当たり月平均23.0時間であり、昨年の一人当たり月平均34.7時間から削減することができた。これについては、27年度は連携型窓口システムの導入、税証明発行に関する事務、マイナンバーカード（個人番号カード）関連事務の事務量増加により時間外勤務が増加したが、28年度は事務導線の見直しや事務処理の効率化への取り組みなど事務改善に積極的に努めたことによる成果である。</p> <p>なお、市民課における業務については、増加かつ煩雑化するなかで、限られた人的資源を有効活用するために最適な実施手法を検討・選択することが必要である。</p>	

4 平成28年度業務棚卸評価における改善の取組結果

No.	事務事業名	取り組みの結果
1	連携型窓口に係る事務	フロアマネージャーがより効率的かつ効果的な対応ができるように、多くの質問を、案内や要望等に分類・整理し、フロアマネージャー用の「よくある質問集」を作成し、市民課受付カウンターへ設置・使用を開始した。なお、市民からの質問は多岐にわたるため、今後も「よくある質問集」を継続して充実していき、職員へのエスカレーションの減少に引き続き取り組んでいく。

5 新たな行政改革重点推進事業（本項目に記載した場合、別途行革重点推進事業管理表を作成していただきます）

No.	事務事業名	重点事項名	取り組みの概要
1	該当なし	-	-