

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
				6 人	49 人	5 人	4 人	19 人	9,672 時間	16.4 時間

1 施策指標と実績(Do)

施策指標名	3次実施計画の 現状値	目標値 (30年度)	実績値			
			26年度	27年度	28年度	29年度
市民課窓口の取扱件数の割合	58.8%	54.5%	58.8%	55.4%	54.9%	54.2%
0	0.0%	0				
0	0.0%	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
- ・ **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(中核市関連のものを含む)
- ・ **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績のないものを含む)

2 事業実績(平成29年度)

No.	事務事業名 (第3次実施計画)	事務事業の目的・目指すべき成果・効果	Plan / Do									総合評価 (Check)			Action		
		何を・誰を (対象)	どうやって働きか (手段・方法)	どうしたいか(生ま れる成果・効果)	事業 性質	従事 者数	会計 区分	H28予算(円) H28決算(円)	H29予算(円) H29決算(円)	事務事業の指標名	H29目標値	H29実績値	評価	取組 時間	見直し検 討可能性	業棚 選定	休・ 廃止
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	7.32	一般		20,346,000 20,564,671	22,693,000 20,804,699	窓口利用者への的確な 案内の割合	100%	100%(13,243件)	S	変動 なし				
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	6.98	一般		15,174,000 14,791,847	14,852,000 14,717,324	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)	11.1%	11.9%	S	変動 なし				
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	5.00	一般		9,098,000 8,660,737	8,601,000 8,543,531	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)	3.7%	3.8%	S	変動 なし				
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	5.98	一般		11,160,000 10,736,889	10,805,000 10,572,175	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)	4.2%	5.2%	S	変動 なし				
5	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	9.60	一般 繰越		133,498,000 88,367,489	64,184,000 40,057,855	マイナンバーカード(個 人番号カード)の交付件 数	18,000件	7,026件	A	変動 なし				
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	1.41	一般		18,974,000 21,983,962	21,744,000 21,722,649	証明書発行枚数	4,800枚	4,972件	S	変動 なし				

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	15.73	一般	53,244,000 ----- 45,799,937	47,686,000 ----- 44,951,239	戸籍届出書取扱日数	365日	365日(10,080件)	S	変動 なし			
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	10.33	一般	21,976,000 ----- 19,832,222	20,448,000 ----- 20,447,782	適切な証明書交付の割合	100%	100%(302,875件)	S	変動 なし			
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	2.02	一般	1,254,000 ----- 680,475	818,000 ----- 299,106	印鑑登録証の適正な交付割合	100%	100%(8,403件)	S	変動 なし			
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	7.52	一般	5,420,000 ----- 5,255,442	5,454,000 ----- 5,310,230	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%	19.7%	S	変動 なし	●	●	
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	0.21	一般	0 ----- 0	0 ----- 0	台帳の一部の閲覧受付日数	244日(随時)	244日(随時) (15,115件)	S	変動 なし			
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	2.01	一般	2,520,000 ----- 2,516,400	3,440,000 ----- 3,439,800	住民基本台帳ネットワークシステム保守人工数	31人工	33.5人工	S	変動 なし	●		
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	1.82	一般	0 ----- 0	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%(1,270件)	S	変動 なし			
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	2.16	一般	2,198,000 ----- 2,123,699	2,192,000 ----- 2,067,620	住居表示付番の適正な処理の割合	100%	100%(907件)	S	変動 なし			
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	0.38	一般	177,000 ----- 122,040	46,000 ----- 0	埋火葬許可申請の受付日数	365日	365日(1,980件)	S	変動 なし			
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	0.05	一般	0 ----- 0	0 ----- 0	税務署及び保健福祉事務所への適正な報告回数 の割合	100%	100%(58条月1回 2,206件・人口動態月 2回5,416件)	S	変動 なし			
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	0.17	一般	0 ----- 0	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%(220件)	S	変動 なし			
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	0.14	一般	15,438,000 ----- 15,085,231	16,782,000 ----- 16,640,909	市民の湘南パスポートセンターでの取得割合	92.0%	91.6%	S	変動 なし			
19	災害応急対策活動	-	定例 定型	0.49	一般	0 ----- 0	0 ----- 0								

20	庁内共通事務	-	定例 定型	1.84	一般	0 0	0 0												
合計				81.17		H29総予算(円)	239,745,000												
						H29総決算(円)	209,574,919												

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(Check)／今後の展望(Action)	
<p>市民課の第3次実施計画の事務事業数は、「災害応急対策活動」「庁内共通事務」を除き18事業である。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」の評価であり、ほとんどの事業が順調に実施でき、事業の成果があったと考えている。</p> <p>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」は、指標の達成ができなかったが、茅ヶ崎市のマイナンバーカードの交付率(交付／人口)14.0%は、神奈川県平均交付率(13.9%)を上回っており、交付事務も円滑かつ適正に実施できたため、「A」評価とした。</p> <p>マイナンバーカード(個人番号カード)関連事務が27年度より発生し、交付窓口については制度開始時と比較すると一定の落ち着きが見られるものの、情報連携の開始など制度の運用が進んでおり、29年4月の保健所開設により出張所など窓口業務に影響するなど、様々な外部要因に対応してきたが、職員の時間外勤務については、一人当たり月平均16.4時間であり、昨年一人当たり月平均23.0時間から削減することができた。これについては、業務改善に課として取り組み、29年度は職員行動改革として、窓口レイアウトの変更や標準的な事務フローの作成など事務改善に積極的に取り組んだことによる成果である。</p> <p>30年度はさらに働き方の見直しの観点から、業務の効率化に視点を置き、業務のスリム化や標準化、平準化などにつながるプロジェクトを立ち上げ、課員全体で情報共有、意見交換を行い、業務改善に取り組む。</p> <p>なお、市民課における業務については、高齢者や障害者の方など誰もが利用する窓口であり、それぞれの方が必要としているサービスを安定的に提供することが求められていることから、連携型窓口の実施や出張所の開設などよりよいサービスの提供に資する施策を推進したところであり、29年度に実施した市民アンケートの結果は概ね全項目に対し「大変良い」「良い」の評価をいただいている。しかし、マイナンバーや税証明など様々な業務を市民課の窓口で実施していることから、業務が複雑化、多様化しており、市民サービスの維持のために、限られた人的資源を有効活用することができるよう民間委託も含めた最適な実施手法を検討・選択することが必要である。</p>	

4 見直し検討可能性にチェックの入った事業のうち休・廃止検討事業

No.	事務事業名	休・廃止検討の理由
-	-	-
-	-	-

5 働きかたの見直しにおける取組結果(28-29年度の2か年の取り組みの結果、得られた生産性向上などの成果)

No.	事務事業名	取り組みの結果
7	戸籍法・住民基本台帳法に基づく各種届出に係る事務	所属職員の一人二役の推進による課内での業務ローテーションの実施や標準的な事務フローの作成により事務の効率化が進み、窓口レイアウトの変更によりスムーズな導線が確保された結果、時間外勤務時間の削減につながった。
8	戸籍謄本等の証明書の交付に係る事務	所属職員の一人二役の推進による課内での業務ローテーションの実施や標準的な事務フローの作成により事務の効率化が進み、窓口レイアウトの変更によりスムーズな導線が確保された結果、時間外勤務時間の削減につながった。