

## 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	臨時職員	非常勤嘱託職員	総人工
4 人	47 人	7 人	1 人	51 人	79.95 人

時間外勤務時間	
総時間	一人あたり月平均
5,882 時間	10.4 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		
			H29年度	H30年度	R元年度
市民課窓口の取扱件数の割合	54.9%	52.9%	54.2%	55.8%	56.7%
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(令和元年度)

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	H30予算(円) H30決算(円)	R元予算(円) R元決算(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	R元目標値	R元実績値	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	2.29	一般	21,897,000 ----- 20,334,310	23,134,000 ----- 22,894,100	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、転入や戸籍の届出等の手続きで訪れた窓口利用者に対して、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%(13,091件)	S	変動なし		
合計					R元予算(円) ----- R元決算(円)	23,134,000 ----- 22,894,100								

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)	
<p>市民課の令和元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</p> <p>る。</p> <p>施策の指標については、市民課窓口の取扱件数の割合は、56.7%で平成30年度より0.9%増加している。このことは、令和2年1月から茅ヶ崎駅前市民窓口センターの開業日時を短縮し、同センターの取扱件数の割合が平成30年度から令和元年度にかけ2.0%減少していることを鑑みると、その影響が大きいと考えられる。一方で3出張所による窓口の分散化が着実に進んでおり、平成30年度から0.7%増加し、3出張所における市民課業務の取扱件数の割合は21%を超えている。これは広報紙、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の一因であると考ええる。また、令和元年度の市民課窓口アンケートの結果においても、平成30年度に比べ、全ての出先機関についての認知度が増加していることも成果の表れであると考ええる。</p> <p>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、転入や戸籍の届出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。先述の令和元年度市民課窓口アンケートの結果でも、利用窓口の満足度(「職員の挨拶や服装」「職員の説明のわかりやすさ」)については、5段階で集計した結果、平均4.3点の高評価を得られている。また、令和2年1月からフロアマネージャー業務を派遣業務から委託業務に切り替え、職員の配置体制などを含め、より安定的な業務運営を行うことができている。</p> <p>職員の時間外勤務は、総時間5,882時間、一人あたり月平均10.4時間であり、前年度と比較して総時間は1,497時間、一人あたり月平均は1.4時間減少することができた。平成29年度から実施している業務改善プロジェクトの成果もあり、出先機関も含めた全ての職員が各個人の仕事のあり方等を見直し業務の改善を行えていること、各担当においても随時打ち合わせやミーティングなどで情報共有を図り、業務の効率化を行ってきた結果であると考ええる。</p> <p>令和2年度は、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。</p>	

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。併せて、市民課で連携型窓口システム導入課の手続きの順番が一括予約でき、待ち時間の短縮が図られている。また、本システムについては、来庁者の満足度も高く、今後も円滑に窓口を運営するため、本事業を継続する。