

(平成17年度事業)

施策名 (小項目)	その他事務管理(戸籍等)	コード 06-01-16	担当課 電話	市民課 64-1818
--------------	--------------	-----------------	-----------	----------------

備前市総合計画の内容から記載する

施策の体系	大項目(基本目標)	健全で自立したまちづくり
	中項目(基本施策)	簡素で効率的な行財政運営
① 施策の対象と目的 (誰のために、何のために)	本市に居住する者又は本籍地を有する者を対象とし、戸籍法あるいは住民基本台帳法に基づく戸籍簿や住民基本台帳の管理、異動記録の整理及び各諸証明等の発行。	
② 市民ニーズ (反応、問合せ等)	戸籍関係の証明発行及び記載登録の迅速化。親切な窓口対応。	
③ 現況と課題 (総合計画から現在の問題点を抽出)	戸籍業務について、登録から謄・抄本等の発行まで短時間でできる電算化への取り組み。	
④ 施策展開 (総合計画の施策部分から、実施する施策を抽出)	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民が要求した証明書等の正確かつ迅速化。</li> <li>戸籍事務の電算化への取り組み。</li> <li>証明書の時間外交付。</li> <li>届け出等における本人確認の的確な実施、厳格な個人情報の保護。</li> </ul>	

⑥ 施策構成事務事業の評価 担当課長評価

施策を構成する事務事業名 ( )はその人件費(単位:千円)	事務事業 評価結果 A~E (高~低)	細事業一覧表	直接事業費(単位:千円)		優先 順位 (A~C)
			17年度 事業費		
1 戸籍事務 (33,209)	C	戸籍事務	3,937		
		戸籍事務	1,580		A
		戸籍関係証明類交付事務	2,243		A
		埋火葬許可事務	17		B
		人口動態事務	32		B
		岡山県戸籍事務協議会負担金	10		C
2 住民基本台帳事務 (45,921)	C	岡山地方務務局備前支局管内市町協議会負担金	55		C
		住民基本台帳事務	1,848		
		住民基本台帳事務	443		A
		住民基本台帳関係証明類公布事務	916		A
		自動車臨時運行許可事務	101		B
		印鑑登録事務	82		A
		印鑑証明発行事務	10		A
		外国人登録事務	118		A
		外国人記載事項証明	26		B
		外国人登録事務協議会負担金	3		C
3 出産祝金事業 (629)	C	出産祝金事務	2,620		C
4 合併調整事務 (1,515)	C	合併調整事務	4,804		B

この施策に要した費用(人件費込、単位:千円)	H17		
	94,483		

⑦ ⑥以外で、目標達成に必要な新規事業及び連携させる他部署の事業

実施主体	新規に必要な事業・連携が必要な事業	その説明
市	証明書等の自動交付機導入	窓口事務の軽減が図れると共に、申請書への記載の煩わしさが解消され、住民サービスの向上に寄与する。
市	証明書等の発行窓口の一元化	多忙時の窓口混雑の緩和と効率的な運用が期待できる。

⑧ 施策の評価 5:非常に高い 4:高い 3:どちらともいえない 2:低い 1:非常に低い

項目	一次評価		二次評価	
	評価	判断理由	評価	判断理由
1 目的達成度	2	ほぼ達成している。	2	市民意識調査における満足度や所要時間から考えても、向上の余地はある
2 事業構成の適当性	3	必要な事業である。	4	優先度の低いものについては、見直しを検討されたい
3 施策の有効性	3	必要な施策である。	4	⑦を早期に実施することにより、有効性や利便性がさらに向上できる
今後の展開・協働の可能性・事業の見直し等の担当への指示		窓口業務で、分かりやすい説明、親切な対応により一層心がける必要がある。本庁・総合支所間の業務の見直しを行い、効率的な業務遂行を図る必要がある。市民意識調査及び今後実施予定のアンケート結果を踏まえた窓口対応の検討。		サービス面の指標を上げていくことや、窓口業務の民間委託等を検討されたい

担当部長コメント 事務の権限委譲により仕事量が増え、そのことによってトラブルの発生が予想されるが、実践や経験の積み重ねにより、一層の窓口対応の向上を目指す必要がある。

⑤ 施策成果指標の検討・設定(基本目標・基本施策・施策意図から検討する)

意図・推進内容のキーワード	考えられる施策成果指標名	順位
窓口サービス等	市の窓口での対応に満足している市民の割合(市民意識調査)	1
証明発行の所要時間	諸証明発行・登録事務の迅速化	2
市民が要求した主要証明書の発行	市民が必要とする事務処理	3

施策に対する 成果指標名	単位	評価年度 H17	目標値		ベンチ マーク	指標の説明
			H23	H28		
1 市の窓口での対応に満足している市民の割合	目標	%	31.6			市民意識調査結果
	実績	%	#DIV/0!			
参考1 諸証明にかかる所要時間	目標	分	3.0	3	3	窓口事務の迅速化を図る
	実績	分	3.8			
	達成率	%	126.7			
参考2 戸籍登録事務1件あたりの平均所要時間(受付・審査・照会等含む)	目標	分	50.0	30	20	登録事務のうち特に時間を要する戸籍事務の迅速化を図る
	実績	分	65.0			
	達成率	%	130.0			
参考3 戸籍等抄本・住民票の写し・印鑑証明のの交付数	目標	件	58,327.0	60,000	60,000	市民が必要とする事務処理・数量の把握
	実績	件	58,327.0			
	達成率	%	100.0			

市民意識調査結果	施策名	調査年度				
		H18	H19	H20	H21	H22
	重要だと思っている市民の割合	%				
	満足している市民の割合	%				