

備前市施策評価シート

(平成19年度事業)

施策名 (小項目)	その他事務管理(戸籍等)	コード	作成者	役職	市民課長
		06-01-16	氏名	野上 茂之	
			電話	64-1818	

備前市総合計画の内容から記載する

政策の体系	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種証明等の発行	
② 現況と課題 (総合計画から現在の問題点を抽出)	戸籍の電算化が稼働し、謄抄本の発行時間が短縮できており、他の申請関係業務もスムーズに行う取組みが必要である。	
③ 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"> 市民が要求した証明書等の正確かつ迅速化 証明書の時間外交付(電話予約) 届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 	

④ 市民意識調査による施策の重要度・満足度

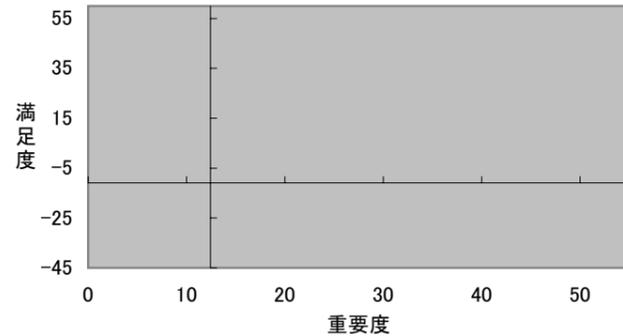
調査年度	H19	H20	H21
重要度(%)			
満足度(%)			

<見直し領域>
その施策や事業が必要か否かの検討が必要

<維持領域>
現状の方向を継続

<検討領域>
その施策や事業の存続の検討が必要

<強化領域>
内容等を見直し、市民満足度を高める事業を行う



調査結果に対するコメント、市民の反応等	市民満足度が前年に比べて1.7ポイント悪くなっているため、よりよい市民サービスに心がけるとともに、正確で迅速な業務遂行に努める必要がある。市民の利便性を図るため、カウンターを下げて玄関スペースを広く使用できるように改善した。
---------------------	--

⑤ 施策成果指標(基本目標・基本施策・施策意図から設定)

施策に対する成果指標名	単位	過年度実績			目標値			ベンチマーク	指標の説明
		H17	H18	H19	H20	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 %	60	60	60	60	70	70		市民意識調査
	実績 %	31.6	33.4	31.7					
	達成率 %	52.7	55.7	52.8					
2 諸証明の発行所要時間	目標 分	10	10	5	5	4	4		窓口事務の迅速化を図る
	実績 分	12	10	5					
	達成率 %	120.0	100.0	100.0					
3 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	50	50	50	40	40		戸籍事務の迅速化を図る
	実績 分	65	60	50					
	達成率 %	130.0	120.0	100.0					
4 戸籍謄抄本・住民票の写し・印鑑証明書等の交付数	目標 件	71,873	60,709	60,975	61,000	62,000	62,000		市民が必要とする書類(数量の把握)
	実績 件	71,873	60,709	60,975					
	達成率 %	100.0	100.0	100.0					

⑥ 施策構成事務事業の評価

施策を構成する事務事業	事務事業評価結果 A~E (高~低)	細事業	事業分類	事業費等(単位:千円,人)									H20当初予算		
				H17			H18			H19				H20	
				直接事業費	人件費	人工数	直接事業費	人件費	人工数	直接事業費	人件費	人工数			
1 戸籍事務	B	戸籍事務	法定事務	1,580			1,209	10,562		391	12,876	1.54	☆☆☆	\$\$\$	436
		戸籍関係証明類交付事務	法定事務	2,243			2,329	6,584		2,672	10,238	1.25	☆☆☆	\$\$\$	256
		埋火葬許可事務	法定事務	17			30	2,698		0	2,490	0.34	☆☆	\$	0
		人口動態事務	法定事務	32	33,209	5.04	0	280		0	506	0.07	☆☆	\$	0
		岡山県戸籍事務協議会負担金	単市補助給付	10			9	168		14	108	0.01	☆☆	\$\$	4
		岡山地方労務局前支局管内戸籍事務協議会負担金	単市補助給付	55			55	332		55	0	0.00	☆☆	\$\$	20
2 住民基本台帳事務	C	住民基本台帳事務	法定事務	443			966	6,300		804	10,028	1.30	☆☆☆	\$\$\$	343
		住民基本台帳関係証明類交付事務	法定事務	916			407	6,313		4,346	9,601	1.22	☆☆☆	\$\$\$	0
		自動車臨時運行許可事務	法定事務	101			88	4,069		4	1,365	0.17	☆☆	\$	0
		印鑑登録事務	法定事務	82			34	4,065		15	2,653	0.33	☆☆☆	\$	0
		印鑑証明発行事務	法定事務	10	45,921	6.96	200	4,321	5.31	39	6,846	0.84	☆☆☆	\$\$\$	955
		外国人登録事務	法定事務	118			11	7,396		32	3,380	0.44	☆☆	\$	0
		外国人記載事項証明	法定事務	26			5	1,915		509	500	0.07	☆☆	\$\$	0
		外国人登録事務協議会負担金	その他単市	3			0	76		2	57	0.01	☆☆	\$	2
		その他窓口事務	内部管理	149			1,334	233		11	5,998	0.73	☆☆	\$	0
		3 住民基本台帳ネットワークシステム事務	C	住民基本台帳ネットワークシステム運用事務	法定事務				362	1,966	0.25	1,288	810	0.12	☆☆☆
4 出産祝金事務	C	出産祝金事務	単市補助給付	2,620	629	0.12	2,490	1,389	0.18	2,630	562	0.07	☆☆	H20終了	2,700
5 旅券発行事務	C	旅券発行事務	法定事務				1,972	783	0.09	2,275	3,165	0.95	☆☆☆	\$\$\$	2,450
戸籍総合システム構築事業		戸籍総合システム構築事業					133,313	18,324	2.23						
合併調整事務		合併調整事務		4,804	1,515	1.50									
この施策に費やした資源(単位:千円,人)				H17	H18	H19	H20当初(直接事業費)								
				13,209	81,274	13.62	144,814	77,774	10.93	15,087	71,183	9.46	9,565		

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	説明・期待される効果
市	証明書関係の発行窓口の一本化	同じ窓口で証明書の発行が可能となり、市民サービスの向上になる(時間短縮)

⑧ 施策の評価

項目	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			
	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(中・長期目標に対する)	4	戸籍電算化等により、発行時間が短縮できており、市民サービスに繋がっている。	4	市民意識調査では満足している割合は低いが、窓口業務ではトラブルも無くスムーズな対応が来ている。目標値が達成できる見込みである。
2 事業構成の適当性	3	国の法定受託事務であり、妥当なものである。	4	法定事務であり妥当である。
3 施策の有効性(評価年度の目標達成)	3	有効な施策であり、継続して実施する。	4	各種事業の市民へのサービス評価は高く有効な施策である。
担当への指示(今後の展開・協働の可能性・事業見直し・新規事業創出等)	窓口業務においては、市民意識調査の結果を踏まえて、わかりやすい説明、親切な接客に努めること。また、総合支所との連携を図り、効率的な業務遂行に努めること。			
二次評価者コメント	窓口業務において、職員一人ひとりが自覚を持って心のこもったマナーで対応がなされている。昨年度に比べ苦情件数が激減しており、その成果が大きく現れている。また、本庁と支所間の基本台帳ネットワークの出力整備が構築されたことにより住民サービスが一段と向上した。			基本施策への貢献度 4やや高い