

備前市施策評価シート

(平成21年度事業)

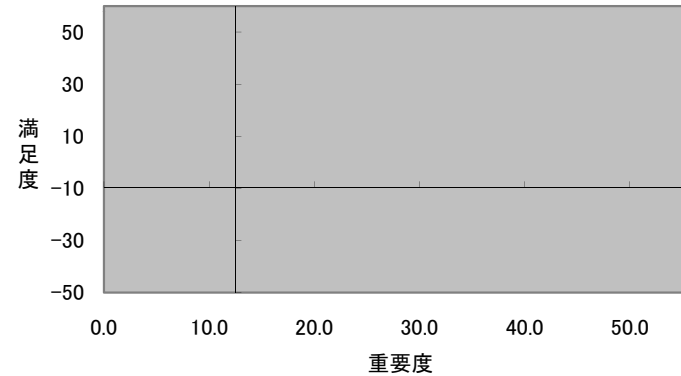
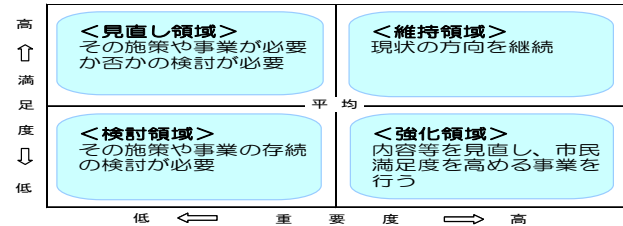
施策名 (小項目)	その他事務管理(戸籍等)	コード	作成者	役職	市民課長
		06-01-16		氏名	谷本 隆二
				電話	64-1818
				このシート作成に要した時間	1.5 時間

備前市総合計画の内容から記載する

政策の体系	基本目標(大項目)	健全で自立したまちづくり
	基本施策(中項目)	簡素で効率的な行政運営
① 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)	戸籍の電算化が稼動し、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"> <li>市民が要求した証明書等の正確かつ迅速化</li> <li>証明書の時間外交付(電話予約)</li> <li>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</li> </ul>	

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	H22
重要度(%)				
満足度(%)				



調査結果に対するコメント、市民の反応等	調査結果で「市の窓口での対応に満足している市民の割合」が前年度に比べて向上しているが目標値には遠いため、さらに市民サービス向上を心がけるとともに、正確で迅速な事務処理に努めていきたい。
調査対象でない施策は、市民の反応等	

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		評価年度	成果指標の計算式の説明 ベンチマークの説明	目標値	
		H19	H20	H21		H22	H28
成果指標 市の窓口での対応に満足している市民の割合	目標	%	60.0	60.0	60.0	H22	60.0
	実績	%	31.7	31.0	35.5	H23	70.0
	達成率	%	52.8	51.7	59.2	H28	70.0
	ベンチマーク						
参考指標① 諸証明の発行所要時間	目標	分	5.0	5.0	4.0	H22	4.0
	実績	分	5.0	5.0	4.0	H23	4.0
	達成率	%	100.0	100.0	100.0	H28	4.0
	ベンチマーク						
参考指標② 戸籍登録事務1件あたりの平均所要時間(受付・審査・照会等を含む)	目標	分	50	50	45	H22	45
	実績	分	50	50	45	H23	40
	達成率	%	100.0	100.0	100.0	H28	40
	ベンチマーク						
参考指標③ 戸籍謄抄本、住民票の写し、印鑑証明書等の交付数	目標	件	60,975	61,000	61,000	H22	61,000
	実績	件	60,975	58,773	55,653	H23	62,000
	達成率	%	100.0	96.3	91.2	H28	62,000
	ベンチマーク						

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)									施策への貢献度 ☆☆☆☆~☆	経費の性質 義務的 経常的 その他
				平成19年度			平成20年度			平成21年度				
				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	391	12,876	1.54	368	11,760	1.43	316	13,295	1.72	☆☆☆	義務的
		戸籍関係証明類交付事務	法定	2,672	10,238	1.25	226	15,606	2.08	163	15,543	2.46	☆☆☆	義務的
		埋火葬許可事務	法定	0	2,490	0.34	30	1,354	0.19	-	716	0.11	☆☆☆	義務的
		人口動態事務	法定	0	506	0.07	0	366	0.06	-	290	0.05	☆☆☆	義務的
		岡山県戸籍事務協議会負担金	単市	14	108	0.01	6	224	0.03	6	58	0.01	☆	義務的
		岡山地方法務局備前支局管内戸籍事務協議会負担金	単市	55	0	0.00	20	0	0.00	20	0	0.00	☆	その他
2 住民基本台帳事務	C	住民基本台帳事務	法定	804	10,028	1.30	352	11,599	1.43	221	10,950	1.69	☆☆☆	義務的
		住民基本台帳関係証明類交付事務	法定	4,346	9,601	1.22	135	14,615	1.94	82	15,161	2.36	☆☆☆	義務的
		自動車臨時運行許可事務	法定	4	1,365	0.17	59	1,535	0.20	59	1,016	0.16	☆☆	義務的
		印鑑登録事務	法定	15	2,653	0.33	509	2,746	0.36	478	2,265	0.37	☆☆☆☆	義務的
		印鑑証明発行事務	法定	39	6,846	0.84	103	9,843	1.33	64	9,831	1.56	☆☆☆☆	義務的
		外国人登録事務	法定	32	3,380	0.44	41	4,734	0.58	14	3,760	0.49	☆☆☆	義務的
		外国人記載事項証明	法定	509	500	0.07	3	857	0.11	2	0	0.00	☆☆☆	義務的
		外国人登録事務協議会負担金	単市	2	57	0.01	1	187	0.02	-	-	-	☆	その他
		その他窓口事務	単市	11	5,998	0.73	1	12,732	1.71	0	8,994	1.48	☆☆	義務的
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	1,288	810	0.12	2,399	1,109	0.14	2,752	898	0.12	☆☆☆☆	義務的
4 出産祝金	B	出産祝金事務	単市	2,630	562	0.07	2,360	530	0.07				☆☆	H20終了
5 旅券発行事務	C	旅券発券事務	法定	2,275	3,165	0.15	2,374	1,277	0.16	2,432	1,072	0.16	☆☆☆	義務的
この施策に費やした資源(単位:千円,人)				平成19年度			平成20年度			平成21年度				
				15,087	71,183	8.66	8,987	91,074	11.84	6,609	83,849	12.74		

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。 (時間短縮など効果が期待できるが、建物レイアウト的に一本化が困難な状況である。)

⑧ 施策の評価

項目	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	
		判断理由(なぜ、そのランクと評価したのか)	
1 <成果指標の妥当性> 施策の目的・成果を表現しているか?	4	各種証明の発行など窓口サービスの向上につながるため、市の窓口での対応に満足している市民の割合を指標とすることは妥当である。	
2 <事業構成の妥当性> 手段は最適か?	3	国の法定受託事務であり、妥当なものである。	
3 <施策の有効性> 指標分析、評価年度・中長期の達成見込みは?	3	有効な施策であり、継続して実施する。	
本年度(H22年度)取組内容(課題解決状況)		窓口業務においては、市民意識調査結果を踏まえて、わかりやすい説明、親切な接客に努める。また、総合支所と連携し、効率的な業務遂行に努める。	
翌年度(H23年度)取組目標		本年度と同様の内容を継続して努力する。	
二次評価者コメント		役職 市民生活部長 氏名 野上 茂之 窓口業務においては、職員一人ひとりが責任と自覚を持ち、業務を遂行すること。お客様に対しては、常にわかりやすい説明と親切な対応に努めること。	
		基本施策への貢献度	3 中立