

備前市施策評価シート

(平成22年度事業)

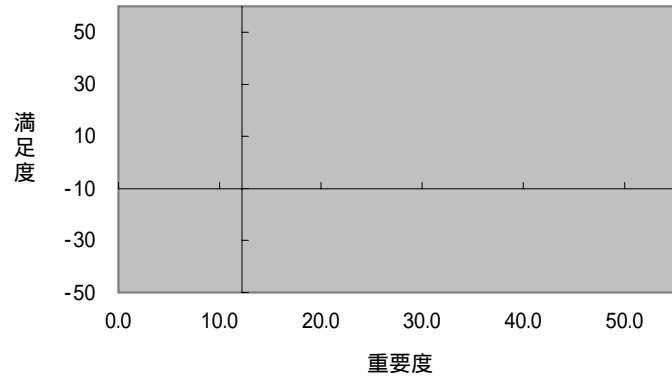
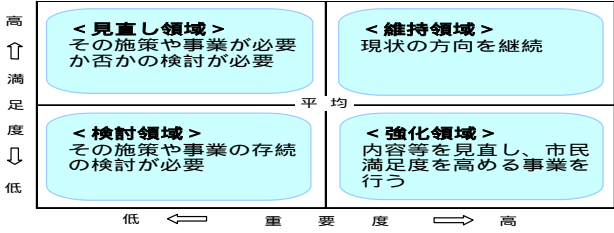
施策名 (小項目)	その他事務管理(戸籍等)	コード	作成者	役職	市民課長
		06-01-16	氏名	谷本 隆二	
			電話	64-1818	
		このシート作成に要した時間		2.0 時間	

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
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	
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。H22・H23は住基法の大改正(外国人登録の住基化)が大きな課題となっている。	
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>	

市民意識調査による施策の重要度・満足度

調査年度	H20	H21	H22	H23
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」が前年度に比べて少し低下しているため、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。(ただし、市の窓口は市民課だけでないので、市民意識調査への貢献度は限定的にならざるを得ない。)
---------------------	---

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	
		H20	H21	H22		H23	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	H23	60.0
	実績	%	31.0	35.5	32.7	H28	60.0
	達成率	%	51.7	59.2	54.5	-	-
	ベンチマーク	-	-	-	-	-	-
参考指標 諸証明の発行所要時間	目標	分	5.0	4.0	4.0	H23	4.0
	実績	分	5.0	4.0	4.0	H28	4.0
	達成率	%	100.0	100.0	100.0	-	-
	ベンチマーク	-	-	-	-	-	-
参考指標 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	50.0	45.0	45.0	H23	45.0
	実績	分	50.0	45.0	45.0	H28	45.0
	達成率	%	100.0	100.0	100.0	-	-
	ベンチマーク	-	-	-	-	-	-
参考指標 戸籍謄抄本、住民票の写し、印鑑証明書等の交付数	目標	件	61000	61000	61000	H23	61000
	実績	件	58773	55653	57101	H28	61000
	達成率	%	96.3	91.2	93.6	-	-
	ベンチマーク	-	-	-	-	-	-

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							
				平成20年度				平成21年度				平成22年度					平成23年度						
				直接事業費	人件費	人工数	当予算(直接事業費)	直接事業費	人件費	人工数	直接事業費	人件費	人工数	当初予算(直接事業費)									
1 戸籍事務	B	戸籍事務	法定	368	11,760	1.43	316	13,295	1.72	306	15,818	1.83	298	* 法定事務									
		戸籍関係証明類交付事務	法定	226	15,606	2.08	163	15,543	2.46	214	14,407	1.86	219	* 法定事務									
		埋火葬許可事務	法定	30	1,354	0.19	-	716	0.11	30	1,985	0.27	20	* 法定事務									
		人口動態事務	法定	0	366	0.06	-	290	0.05	0	389	0.05	0	* 法定事務									
		岡山県戸籍事務協議会負担金	単市	6	224	0.03	6	58	0.01	4	78	0.01	4										
		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	20	0	0.00	20	0	0.00	0	184	0.02	0										
2 住民基本台帳事務	B	住民基本台帳事務	法定	352	11,599	1.43	221	10,950	1.69	193	13,101	1.68	260	* 法定事務									
		住民基本台帳関係証明類交付事務	法定	135	14,615	1.94	82	15,161	2.36	46	13,353	1.74	76	* 法定事務									
		自動車臨時運行許可事務	法定	59	1,535	0.20	59	1,016	0.16	0	1,249	0.17	0	* 法定事務									
		印鑑登録事務	法定	509	2,746	0.36	478	2,265	0.37	14	2,768	0.39	33	* 法定事務									
		印鑑証明発行事務	法定	103	9,843	1.33	64	9,831	1.56	37	7,808	1.05	59	* 法定事務									
		外国人登録事務	法定	41	4,734	0.58	14	3,760	0.49	8	4,270	0.58	36,763	* 法定事務									
		外国人記載事項証明	法定	3	857	0.11	2	0	0.00	1	237	0.03	2	* 法定事務									
		外国人登録事務協議会負担金	単市	1	187	0.02	0	0	0.00	0	0	0.00	0										
		その他窓口事務	単市	1	12,732	1.71	0	8,994	1.48	0	10,335	1.30	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	2,399	1,109	0.14	2,752	898	0.12	3,370	1,238	0.20	2,857	* 法定事務									
4 出産祝金		出産祝金事務	単市	2,360	530	0.07							* H20終了										
5 旅券発行事務	B	旅券発行事務	法定	2,374	1,277	0.16	2,432	1,072	0.16	2,423	601	0.07	2,512	* 法定事務									
この施策に費やした資源(単位:千円,人)				平成20年度				平成21年度				平成22年度				平成23年度							
				8,987				91,074				11.84				6,646		87,821		11.25		43,103	

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。)

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。(ただし、市の窓口は市民課だけでないので、市民意識調査への貢献度は限定的にならざるを得ない。)	
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。	
進行年度(H23年度)の取組内容(課題解決状況)		本年度と同様の内容を継続して努力する。	
翌年度(H24年度)の取組目標		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。	
二次評価者コメント		役職 市民生活部長 氏名 野上 茂之 窓口業務は、市の総合案内も兼ねているので、職員一人ひとりが責任と自覚を持ち、お客様に接すること。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