

備 前 市 事 務 事 業 評 価 シ ー ト

事業の概要		不明	根拠法令・例規等	住民基本台帳法ほか
事業開始年度				
総合計画	大項目	06	行政「計画推進」	
	中項目	10	計画を実現する行政	市民窓口課
	小項目	49	住民記録の正確な記録と適正な管理	職・氏名 窓口サービス係長 藤森 仁美
事務事業名	02	住民基本台帳事務	電話 0869-64-1818	このシート作成に要した時間 3.0 時間

事業の目的		Plan
対象(誰・何に対して)	市内に居住する市民及び外国人	
目的(何のために)	各種申請・届出に基づく住民基本台帳の管理及び印鑑登録等の各種台帳を整備し、住民の要求する諸証明の発行が行えるようにする。また、住民に関する事務処理が台帳等に基づき正確かつ統一的にできるように整備する。	
事業の意図する成果(どのような状態にしたのか)	迅速かつ適切な事務処理を行い、丁寧かつ親切な接遇を行うことで窓口来庁者の満足度を向上させる。	

事業の実績		Do
細事業名	事業の説明	優先度
住民基本台帳事務	引越し等による住所異動の受付、住所異動及び戸籍の届出に伴う住民票の記載、修正及び消除を行う。 住民票の一部の写しの閲覧請求及び届出に対し、閲覧台帳を作成し、閲覧に供する。 ドメスティック・バイオレンス及びストーカー行為等の被害者の支援措置の届出の受付と住民票および戸籍の附票の交付に関する支援措置を行う。 住所異動に伴い、市内に本籍がある人の戸籍附票に住所等を記載し、本籍地が市外の人については、本籍地へ附票記載事項を通知する。	◎
住民基本台帳関係証明類交付事務	住民票の交付により、居住関係を証明する。 身分証明書及びその他行政証明の交付により、市が認定した法律関係又は事実関係を公的に証明する。 住民基本台帳カード等の交付。	◎
自動車臨時運行許可事務	未登録の自動車や自動車検査証(車検証)の有効期限が過ぎた自動車を、新規登録や新規・継続検査のため陸運支局へ回送する場合等に、道路運送車両法に特別に定められた条件下で、臨時運行プレートの許可証を交付する。	◎
印鑑登録事務	個人の印鑑を登録し、印鑑登録カードを交付する。	◎
印鑑証明発行事務	印鑑登録証明書の交付により、登録された印鑑であることを証明する。	◎
外国人住民事務	中長期在留者の住民票の記載および居住地変更届出の受付をする。 特別永住許可申請・有効期間の更新申請の受理および証明書の交付をする。	○
その他の窓口事務	総合案内業務など	○

事業費等		単位	平成23年度実績	平成24年度実績	平成25年度実績			
決算額	事業費	千円	712	30,935	4,278			
	必要人員	人	6.95人	53,386	6.89人	48,612	7.21人	53,263
	事業費計		54,098	79,547	57,541			
	国県支出金		2,124	830	364			
	受益者負担		9,816	9,369	9,380			
財源	千円							
市債								
その他( )								
一般財源		42,158	69,348	47,797				
受益者負担比率	%	18.1%	11.8%	16.3%				

結果指標名		単位	平成23年度実績	平成24年度実績	平成25年度実績
結果指標	各種証明等交付件数	説明	住民票・各種証明書等の交付件数		
	結果指標量	件	33,404	32,187	33,687
	対前年比	%	-	96.4%	104.7%
	活動コスト	円	23,604,395	18,245,821	21,110,413
単位当たりコスト		707	567	627	

事業の成果					
成果指標名	年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度目標値
諸証明等の受付・交付所要時間(分)	目標値(A)	3	3	3	3
	実績値(B)	3.4	3.4	3.3	到達目標値
	達成率(B/A)	113.33%	113.33%	110.00%	3
成果指標設定の考え方・式や説明					
諸証明等の受付・交付に要する平均的な所要時間で、迅速な処理をすることにより、市民の満足度を向上させるとともに活動コストを抑える。					

事務事業の評価		該当する項目を□から■へ < ■ ←「コピー」して「貼り付け」してください >	Check
妥当性の評価	市の関与の妥当性	<input type="checkbox"/> 市が実施するよう法令で義務づけられている <input type="checkbox"/> 法令で義務づけられていないが、実施しなければ大半の市民の日常生活に支障をきたす <input type="checkbox"/> 現在市が実施しているが、実施しなくても市民の日常生活に支障をきたさない <input type="checkbox"/> 事業の内容が一部の受益者に偏っている <input type="checkbox"/> 対象者は限定的であるが社会的弱者等を対象としている <input type="checkbox"/> 現在の市を取り巻く環境からも目的・意図する成果は妥当である <input type="checkbox"/> 事業開始当初の目的から変化してきている <input type="checkbox"/> 事業開始当初の目的は、ほぼ達成されている <input type="checkbox"/> 厳しい財政状況であるが、実施する必要がある <input type="checkbox"/> 市民・団体等から要望・要請が強い	妥当性評価 A B C D E 高や中や低 いや通やい 高 低 い
	市民ニーズ	<input type="checkbox"/> 単位当たりコストは前年度と比較して改善している <input type="checkbox"/> 実施方法(派遣・委託含)を見直すことでコストを下げる余地がある <input type="checkbox"/> 事務の電子化や事務改善によりコストを下げる余地がある <input type="checkbox"/> コスト削減の努力はしているが、下がる余地は小さい <input type="checkbox"/> 受益者負担率は適正である <input type="checkbox"/> 受益者負担率を見直す余地がある <input type="checkbox"/> サービスを維持するためこれ以外、他に手段が見当たらない <input type="checkbox"/> 現在の手段は過剰なサービスのため、改善の余地がある <input checked="" type="checkbox"/> 最適な手段を求めて職場内で改善・研修に努めている	効率性評価 A B C D E 高や中や低 いや通やい 高 低 い
有効性の評価	コスト	<input type="checkbox"/> 成果指標の設定は適切である <input type="checkbox"/> 成果指標の到達目標値は達成できそうである <input type="checkbox"/> 成果指標達成率は前年度と比較して向上している <input type="checkbox"/> 成果指標達成率は80%未満となっている <input type="checkbox"/> 現在の事業を継続しても成果指標の向上は期待できない	有効性評価 A B C D E 高や中や低 いや通やい 高 低 い
	市民参画度	<input type="checkbox"/> 法定事務・内部管理事務であり成果は求めにくい <input type="checkbox"/> 事業について積極的にHPや広報等で情報提供している <input type="checkbox"/> 事業にはNPO、ボランティア団体等が参画している	C

進行年度(H26年度)の改革改善内容							
状況	拡充	現状継続	見直し	縮小	整理統合	休止	廃止・完了
説明	番号制度の導入に向けて、事務処理を正確、適切に理解できるように制度の理解を深める。住基法の改正等へ対応するため、住基システムの改修をし正確な運用を行う。						

総合評価		B
外国人住民に対して住民票コードを利用した行政サービスの運用が開始された。窓口での事務処理について職員間で共通認識を持つことにより、誤りのない対応を行い、また、親切丁寧で公平な窓口対応をするように努めた。	総合評価	A B C D E 高や中や低 いや通やい 高 低 い

平成27年度の方向性・取組目標							
方向性	拡充	現状継続	見直し	縮小	整理統合	休止	廃止・完了
取組目標	引き続き改正住基法の正確な運用を行うとともに、係員の資質向上を図り、待ち時間の短縮や親切丁寧で公平な窓口対応に努める。						

事業の意図する成果とつながる成果指標を設定

事業の目的、対象、内容を考えながら妥当性を評価

事業費や受益者負担比率、単位当たりコストに留意しながら効率性を評価

事業の目的やその数値目標に留意しな