

平成 28 年度事務事業評価表(一般用)

事務事業名				担当部課	部課コード	051600	2998-9087	
事業コード		住民窓口業務		市民課				
051603				グループ				市民担当
開始年度		年度		終了年度		年度		

事業の概要	事業の種類	自治事務	法定受託事務	法定受託 + 附加	根拠法令
	分野別計画・指針	所沢市印鑑条例 所沢市手数料条例 所沢市住民基本台帳規程等			
	関連・類似事業	各サービスコーナー・各まちづくりセンター窓口業務			
	総合計画の体系	章 行政財運営	節 行政経営	基本方針	行政経営の考え方に立った改革をさらに進めます
事業開始の背景	昭和22年の民法改正による家制度の廃止に伴い、日本人の身分関係を明らかにするための戸籍法が全面改正され、現行戸籍法が制定された。その後、昭和26年には住民の居住関係を公証する住民登録法が制定され、昭和42年に現行住民基本台帳法が制定された。昭和49年には自治省「印鑑登録証明事務要領」を受け、昭和51年に所沢市印鑑条例を改正し、カード制に移行した。				

事業の内容	目的(どのような効果を目指して実施しているのか、具体的に)				
	住民等からの戸籍届出、住民登録、印鑑登録等の届出または申請を適正かつ正確に処理及び記載(記録)し、日本国民の身分関係を登録、公証または住民の居住関係を公証する証明書等の交付を行うことにより、円滑な市民生活に寄与する。				
	対象(誰を、何を対象としているのか)	対象数	単位	平成 26 年度	342,564
	市民等			平成 27 年度	343,067
事業の具体的な内容及び実施方法	<p>出生から死亡までの身分上の変動を戸籍に記載し、戸籍謄抄本等の証明事務を行う。</p> <p>住民から提供された住民異動届等に関する情報を正確に記録、管理するため住民基本台帳を作成し証明事務を行う。</p> <p>所沢市の住民基本台帳に登録のある市民を対象に、住基ネットを利用したサービスや電子申告などインターネットを利用した行政手続きに必要な電子証明書を記録することができるマイナンバーカードの交付を行う。</p> <p>厳格な本人確認により印鑑登録を行い、証明事務を行う。</p> <p>埋火葬許可並びに斎場予約に関することを行う。</p> <p>なお、戸籍謄抄本・住民票の写し・印鑑登録証明書等の諸証明の発行については、各サービスコーナーでも行っており、加えて住民異動届に関する事務、印鑑登録事務は、各まちづくりセンターにおいても行っている。</p>				

会計種別	一般会計	平成 26 年度 (千円)	平成 27 年度 (千円)	平成 28 年度 (千円)
予算現額		83,996	137,528	121,317
決算(見込み含む)		77,769	130,945	
(非常勤特別職員) (臨時的任用職員)	(0.00 人)	(15.00 人)	(人)	(人)
正規職員人件費	36.80 人	313,610	36.00 人	311,760
事業費合計		391,379	442,705	
財源内訳	一般財源	302,042	442,705	121,317
	国・県支出金			
	その他()	89,337		

「財源内訳」について
平成28年度のみ、当初予算の内訳となっています。

実績	活動実績	項目名	項目説明	単位	H 26	H 27	H28見込み	将来目標
		証明書発行枚数(印鑑・身分・転出)	単年度発行枚数	枚	123,835	121,727	122,800	
		証明書発行枚数(住民票の写し・戸籍の附票等)	単年度発行枚数	枚	204,176	206,870	205,500	
		証明書発行枚数(戸籍謄抄本・記載事項証明書等)	単年度発行枚数	枚	67,399	66,769	67,000	

成果	成果指標	項目名	項目説明	単位	H 26	H 27	H28目標値	将来目標	
		窓口サービスの満足度	アンケート調査等による市民の満足度	%	目標値	100	100	100	
					実績	96	98	<input checked="" type="checkbox"/> 実績拡大図 <input type="checkbox"/> 実績縮小図	
目標達成状況	どれだけ目標に近づいているかを達成率として示しています		%	達成率	96	98	どちらかをチェックしてください		

改善点	(1)平成27年度中に改善した点(改善内容・その結果について記載してください)	(2)平成27年度成果指標の目標値が未達成の理由・分析
	離婚届出後に必要な手続き及び問い合わせ先が、ひと目でわかる案内を作成した。窓口には配架するとともに、市のホームページに掲載することにより、離婚後の手続きに関する情報が、誰でも収集できるようになり、手続きを一括して案内できるため、市民にとって良い改善だったと言える。	市民課とまちづくりセンターでの案内が異なる、時間がかかりすぎるという意見が、多数見受けられた。市民課とまちづくりセンターの間で、市民課業務の認識を統一するよう定期的な話し合いと、業務の効率化を模索する必要があると考える。

評価	<input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 終了	事業実施方法 (複数選択可) <input type="checkbox"/> 拡大 <input type="checkbox"/> 縮小 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・効率化 <input type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> その他	理由	来庁された方は目的をもって来ている。その目的を気分よく・スムーズに達成するため、マニュアルの整備はもちろん、職員に対する接遇研修等を行い、高いレベルの水準を維持していく。
	次年度予算 <input type="checkbox"/> 拡大 <input type="checkbox"/> 縮小 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持	理由	市民課業務の効率化を図る。	
評価	(1)平成28年度に取り組んでいる状況		(2)今後の方向性	
	マイナンバー法の施行や、所沢市パスポートセンターの開設を受け、市民課の内部における電話・応対マニュアルの見直しを行う。また、4月に障害者差別解消法が施行されたことを受け、窓口の対応や筆談ボードの設置など、障害者の方も利用しやすい窓口とするよう取り組む。		マイナンバー制度の普及に伴い、申請及び交付等の事務がますます増えることが想定されるため、マイナンバーカードに関するお問い合わせや、窓口でのお手続きに対して、マニュアルの見直し等を行い、迅速かつ正確に対応していくよう努める。	
評価日	H28.8.19	評価者職氏名	市民課長 浅野 浩一	

環境影響	有益な環境影響	有害な環境影響を及ぼす原因活動	証明書の発行	規制を受ける環境法令等	無
				緊急事態	無