

平成19年度に実施された事業の結果報告及び今後の方向性(概要)

※本ページは各事務事業の概要紹介と19年度の報告を目的としています。評価の詳細については次ページをご覧ください。

事業名	住民窓口事務	所管	市民経済部 市民課
			TEL 2998-9087

事業の目的 (何の為に 行うか)	住民等からの戸籍届出、住民登録、印鑑登録等の届出又は申請を適正かつ正確に処理、記載(記録)し、住民等を公証する証明書の迅速な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 るか)	市民	対象とした数	340,203	人
		実際に 利用した数	167,775	人

活動の内容	(何を したか)	①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。 ②住民から提供された異動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。 ③厳格な本人確認により、印鑑登録を行い証明書を交付する。 ④申請を基に外国人登録原票に記載し、記載事項等についての証明書を交付する。 ⑤埋火葬許可並びに斎場予約に関すること。 なお、住民異動届に関する事務、印鑑登録証明書等の諸証明の発行については、各出張所でも行っている。							
活動実績	項目名	証明発行枚数(印鑑・身分・転出等)	59800	項目名	証明発行枚数(住民票の写し・戸籍の附票等)	118486	項目名	証明発行枚数(戸籍謄抄本・記載事項証明書等)	37356
		単位 枚			単位 枚			単位 枚	

経費 (どれだけか かったか)	当初予算額(千円)	決算額(千円)	事業費合計(千円) ※人件費・公債費を含む	市民一人当たり単価(円)
	81,937	78,817	447,984	1,321.3

成果 (結果として どうなった か)	成果指標名	説明 (計算方法等)	目標値	実績	達成率
	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	1	0.728	72.8
			単位 %	単位 %	単位 %

今後の方向性 (所管の意見)	総合評価	* 事業の継続 ⇒ 拡充 縮小 統合 * 改善・効率化 改善余地なし その他 []				
		終了 ⇒ 事業完了		終了 休止		
	予算	現状どおり	* 増額	減額	終了	

今後の方向性 (二次評価の意見)	総合評価	二次評価実施の有無 有り⇒下記評価へ * 無し⇒終了				
		拡充 縮小 統合 改善・効率化 改善余地なし その他 []	終了			
	予算	現状どおり	増額	減額	終了	

平成 20 年度事務事業評価表(一般用)

①事務事業名		担当 部課	部課コード	030600	画	2998-9087
事業コード	住民窓口事務		グループ	市民・記録・戸籍・庶務グループ		
030603		開始年度 昭和 25 年度 → 終了年度 平成 年度				

②事業の概要	事業の種類	<input type="checkbox"/> 自治事務 <input type="checkbox"/> 法定受託事務 <input checked="" type="checkbox"/> 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	所沢駅サービスコーナー・狭山ヶ丘サービスコーナー、出張所窓口業務							
	総合計画の体系	政策	第8章 計画の推進に向け	施策	1節 市民との協働	中柱	3 行政サービスの向上	小柱	(3) 窓口サービスの向上と充実
	H19市民意識調査における施策の順位…43施策中 12 位		実施計画における位置づけ… H19 *** H20 ***						
行政改革大綱における行動計画への位置づけ									
コード		1312	窓口体制の整備及び拡大	コード	1321	窓口満足度の向上			
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。									

③事業の内容	目的(何のために、具体的に) 住民等からの戸籍届出、住民登録、印鑑登録等の届出又は申請を適正かつ正確に処理、記載(記録)、住民等を公証する証明書の迅速な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)			利用数の考え方 申請件数(来庁者人数)				
	対象数	単位	平成 18 年度	339,058	人	平成 19 年度	340,203	人
			平成 18 年度			平成 19 年度		
			平成 19 年度			平成 19 年度		
事業の具体的な内容及び実施方法 ①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。 ②住民から提供された異動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。 ③厳格な本人確認により、印鑑登録を行い証明書を交付する。 ④申請を基に外国人登録原票に記載し、記載事項等についての証明書を交付する。 ⑤埋火葬許可並びに斎場予約に関すること。 なお、住民異動届に関する事務、印鑑登録証明書等の諸証明の発行については、各出張所でも行っている。								

④前年評価と改善点	平成19年度事務事業評価結果(平成20年度の方向性)		≪ 最終評価 <input checked="" type="checkbox"/> 一次評価 <input type="checkbox"/> 二次評価 ≫			
	総合評価	<input checked="" type="checkbox"/> 事業の継続 ⇒ (<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 統合 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・効率化 <input type="checkbox"/> 改善余地なし <input type="checkbox"/> その他 ())				
	予算	<input type="checkbox"/> 現状どおり <input checked="" type="checkbox"/> 増額 <input type="checkbox"/> 減額 <input type="checkbox"/> 終了				
	平成19年度中に改善した点 窓口業務案内板、フロアカーベットの色分けによる表示を行い、来庁者が必要な申請窓口をわかりやすくし、窓口サービスの向上を図った。					

⑤経費	《会計種別》	一般会計	平成 18 年度 (千円)	平成 19 年度 (千円)	平成 20 年度 (千円)	
	当初予算		96,517	81,937	102,194	
	決算(見込み含む)		82,566	78,817		
	(嘱託職員)	(臨時職員)	(人)	(13.00 人)	(人)	(13.00 人)
	正規職員人件費		38.91 人	357,972	39.34 人	369,167
	公債費					
	事業費合計		440,538	447,984		
	財源内訳	一般財源		335,285	348,104	-2,771
		国・県支出金		8,937	9,854	9,460
		受益者負担金		96,316	90,026	95,505
市債						
その他						
市民一人当たり(単位:円)		1,303.8	1,321.3			
利用数一単位あたり(単位:円)		2,475.2	2,670.1			

⑥指標	項目名	計算方法	単位	H 18	H 19	H20見込み	将来目標	
	活動実績	証明発行枚数(印鑑・身分・転出等)	単年度発行枚数	枚	65,957	59,800		
		証明発行枚数(住民票の写し・戸籍の附票等)	単年度発行枚数	枚	128,323	118,486		
		証明発行枚数(戸籍謄抄本・記載事項証明書等)	単年度発行枚数	枚	37,693	37,356		
	成果分析	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				77.80%	72.80%		実績値の拡大を図る1 実績値の縮小を図る2	
			達成率	77.8	72.8			

⑦一次評価	評価項目	現状評価	評価項目	現状評価	
	対象設定	事業の対象を見直す必要性	実施主体	現在の実施主体	見直しの必要性
		<input type="checkbox"/> 対象を絞る <input type="checkbox"/> 対象を拡大する <input checked="" type="checkbox"/> 見直しの必要なし	市	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無	
	他事業との整理・統合	類似・関連事業などの整理・統合	受益と負担の関係	受益者負担の有無	見直しの必要性
		<input type="checkbox"/> 統合する <input checked="" type="checkbox"/> 連携する <input type="checkbox"/> 類似事業がない <input type="checkbox"/> 統合等必要なし	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無	
明らかとなった課題	平成19年度による市民意識調査によると、市役所や市の出先機関の開庁時間や職員の対応など市の窓口サービスについて「満足している」と回答した人は72.8%という良い数値が出ている。今後も定期的に接遇研修等行っていく、窓口サービスの更なる向上を図る。				
評価理由	今期目標項目(何を)	達成水準(どこまで)	時期(いつまで)		
	平成20年度における目標設定	窓口サービスの向上	新入職員等の窓口職員の育成 研修会への積極的な参加の呼びかけ 窓口設備の定期的な確認	継続的	
	平成21年度における事業の方向性	<input checked="" type="checkbox"/> 事業の継続 ⇒ (<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 統合 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・効率化 <input type="checkbox"/> 改善余地なし <input type="checkbox"/> その他 ())			
	総合評価	<input type="checkbox"/> 終了 ⇒ (<input type="checkbox"/> 事業完了 <input type="checkbox"/> 終了 <input type="checkbox"/> 休止)			
予算	<input type="checkbox"/> 現状どおり <input checked="" type="checkbox"/> 増額 <input type="checkbox"/> 減額 <input type="checkbox"/> 終了				
評価理由 窓口サービスの向上を目指し、円滑な事務処理を行なうため、電算システムの安定稼働を維持していく必要がある。基幹情報システムの更新構想に整合を図りつつ、機器が老朽化するなど更新時期を迎えたシステムを更新してシステムの環境を整備することにより、引き続き安定した業務を遂行し、市民サービスの向上を図る。また、第二上新井土地地区画整理事業換地処分に合わせて、上新井地区の町名地番整備事業が予定されており、住民票の住所をわかり易い表示に変更する必要から、業務の増大が見込まれる。					
評価日	平成20年5月16日	記入者職氏名	市民課長 本橋 則子		

⑧二次評価	一次評価を受けて	平成21年度における事業の方向性					
	総合評価	<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 統合 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・効率化 <input type="checkbox"/> 改善余地なし <input type="checkbox"/> その他 () <input type="checkbox"/> 終了					
	予算	<input type="checkbox"/> 現状どおり <input checked="" type="checkbox"/> 増額 <input type="checkbox"/> 減額 <input type="checkbox"/> 終了					
	評価理由	評価日					
⑨年度事前評価	部内優先順位… 位	非常に高い	高い	やや低い	低い	優先度評価	
	見込まれる貢献度	総合計画上位目標	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> A:優先的に資源配分をするべきと評価する事務事業 <input type="checkbox"/> B:重要であり引き続き実施すべきと評価する事務事業 <input type="checkbox"/> C:現状での実施は見送るべきと評価する事務事業
	評価理由	市長マニフェスト	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
評価日							

⑨個別計画における方向性	◎環境基本計画	本事業の左記計画における位置づけ… 無し		計画コード	
	施策の体系	施策の方向			
	◎次世代育成支援行動計画	本事業の左記計画における位置づけ… 無し		計画コード	
基本目標					
主要課題					
施策の方向					