

事務事業名		住民票交付等窓口業務事業(三陸支所)		<input type="checkbox"/> 実施計画登載事業	<input type="checkbox"/> 総合戦略登載事業																														
政策体系	政策名	07 新たな時代を切り拓く行政経営の確立		事業期間																															
	施策名	23 質の高い行財政運営の推進		区分																															
	基本事業名	01 効率的・効果的な行政運営の推進		単年度繰返																															
根拠法令		-		※期間欄に開始年度を記入																															
所属	部課名	総務部三陸支所		【開始年度】																															
	課長名	佐藤 二美		平成13 年度～																															
	係名	総務振興係	電話	0192-27-3111																															
	担当者	佐藤 信一	内線	7101																															
事務事業の概要(具体的なやり方、手順、詳細。期間限定複数年度事業は全体像を記述)				事務事業区分																															
<p>三陸支所における住民票及び戸籍の謄抄本の交付、印鑑登録証明書等の交付業務を行う事業。          主な業務内容は、①住民票及び戸籍の謄抄本等の交付 ②印鑑登録証明書等の交付 ③税務証明及びその他の諸証明の交付 ④出生届・死亡届などの受理 ⑤国民健康保険や国民年金等の受給資格関係届出の受理、保険証、受給者証等の交付 ⑥高額療養費等の申請書の受理 ⑦身体障害者手帳等の交付申請書の受理 ⑧簡易水道関係の各種届出受理 ⑨火葬許可証の交付 ⑩マイナンバーカードの交付及び更新 ⑪地区住民からの苦情等の連絡調整など。          事業費は、三陸支所における住民票交付等の事務執行に必要な消耗品、郵券の購入等の一般管理費用である。</p>				E 一般																															
全体計画(※期間限定複数年度のみ)				<table border="1"> <tr> <td rowspan="7">総投入量 (千円)</td> <td rowspan="5">事業費</td> <td>財源内訳</td> <td>国庫支出金</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>都道府県支出金</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>地方債</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>その他</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>一般財源</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>事業費計(A)</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">人件費</td> <td>正規職員従事人数</td> <td></td> </tr> <tr> <td>延べ業務時間</td> <td></td> </tr> <tr> <td>人件費計(B)</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td colspan="2">トータルコスト(A)+(B)</td> <td>0</td> </tr> </table>		総投入量 (千円)	事業費	財源内訳	国庫支出金			都道府県支出金			地方債			その他			一般財源			事業費計(A)	0	人件費	正規職員従事人数		延べ業務時間		人件費計(B)	0	トータルコスト(A)+(B)		0
総投入量 (千円)	事業費	財源内訳	国庫支出金																																
			都道府県支出金																																
			地方債																																
			その他																																
			一般財源																																
		事業費計(A)	0																																
	人件費	正規職員従事人数																																	
延べ業務時間																																			
人件費計(B)		0																																	
トータルコスト(A)+(B)		0																																	

1 現状把握の部(DO)

(1) 事務事業の目的と指標										
① 手段(主な活動)	⑤ 活動指標(事務事業の活動量を表す指標)									
前年度実績(前年度に行った主な活動)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>名称</th> <th>単位</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ア 住民票及び戸籍の謄抄本の交付件数</td> <td>件</td> </tr> <tr> <td>イ 印鑑登録証明書等の交付件数</td> <td>件</td> </tr> <tr> <td>ウ 税務証明及びその他の諸証明の交付件数</td> <td>件</td> </tr> </tbody> </table>		名称	単位	ア 住民票及び戸籍の謄抄本の交付件数	件	イ 印鑑登録証明書等の交付件数	件	ウ 税務証明及びその他の諸証明の交付件数	件
名称	単位									
ア 住民票及び戸籍の謄抄本の交付件数	件									
イ 印鑑登録証明書等の交付件数	件									
ウ 税務証明及びその他の諸証明の交付件数	件									
今年度計画(今年度に計画している主な活動)	前年度と同様									
② 対象(誰、何を対象にしているのか) * 人や自然資源等	⑥ 対象指標(対象の大きさを表す指標)									
市民	<table border="1"> <thead> <tr> <th>名称</th> <th>単位</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>カ 人口</td> <td>人</td> </tr> <tr> <td>キ</td> <td></td> </tr> <tr> <td>ク</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		名称	単位	カ 人口	人	キ		ク	
名称	単位									
カ 人口	人									
キ										
ク										
③ 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか)	三陸支所で市役所窓口業務を行うことにより、市民サービスの向上が図られる。									
④ 結果(基本事業の意図:上位の基本事業にどのように貢献するのか)	⑦ 成果指標(対象における意図の達成度を表す指標)									
市民の多様なニーズに的確に対応し、成果を出す。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>名称</th> <th>単位</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>サ 速やかに交付された割合</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>シ 正確に交付された割合</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>ス</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		名称	単位	サ 速やかに交付された割合	%	シ 正確に交付された割合	%	ス	
名称	単位									
サ 速やかに交付された割合	%									
シ 正確に交付された割合	%									
ス										

(2) 総事業費・指標等の推移

	単位	年度							
		2年度(実績)	3年度(実績)	4年度(実績)	5年度(実績)	6年度(目標)	7年度(目標)		
投入量	事業費	国庫支出金	千円	0	0	0	0	0	0
		都道府県支出金	千円	0	0	0	0	0	0
		地方債	千円	0	0	0	0	0	0
		その他	千円	0	0	0	0	0	0
		一般財源	千円	539	983	67	66	68	68
	事業費計(A)	千円	539	983	67	66	68	68	
	人件費	正規職員従事人数	人	3	4	4	4	4	4
		延べ業務時間	時間	5,100	6,300	6,300	6,300	6,300	6,300
		人件費計(B)	千円	20,400	25,200	25,200	25,200	25,200	25,200
		トータルコスト(A)+(B)	千円	20,939	26,183	25,267	25,266	25,268	25,268
⑤活動指標		ア	件	1,134	859	850	675	600	583
	イ	件	773	489	458	415	395	371	
	ウ	件	617	610	512	405	419	405	
⑥対象指標	カ	人	34,796	33,948	33,238	32,476	31,992	32,485	
	キ								
	ク								
⑦成果指標	サ	%	100	100	100	100	100	100	
	シ	%	100	100	100	100	100	100	
	ス								

事務事業ID	1567	事務事業名	住民票交付等窓口業務事業(三陸支所)
--------	------	-------	--------------------

<b>(3) 事務事業の環境変化・住民意見等</b>	
① この事務事業を開始したきっかけは何か？いつ頃どんな経緯で開始されたのか？	旧大船渡市との合併(平成13年11月15日)以来、三陸支所として業務を行っている。
② 事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)は、開始時期あるいは前期基本計画策定時と比べてどう変わったのか？	旧大船渡市との合併などにより、支所での各種証明書の交付等の窓口業務取扱量は減少傾向にあったが、震災以降、税及び税外収納の取扱いも含め増加していた。平成28年1月からはマイナンバー制度が開始され、マイナンバーカードの情報連携に伴う各種証明書の提出の省略やコンビニ交付の増加、区域内人口の減少により、住民票、印鑑登録証明書及び税務証明書の交付件数が減少傾向にある。
③ この事務事業に対して関係者(住民、議会、事業対象者、利害関係者等)からどんな意見や要望が寄せられているか？	住民票等の交付などの窓口業務は、身近で手続きできることから、特に高齢者の方から利便性が高いと評価されている。

2 評価の部(SEE) \* 原則は事後評価、ただし複数年度事業は途中評価

目的 妥当性 評価	① 政策体系との整合性	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある <input checked="" type="checkbox"/> 結びついている <span style="float:right">▽ 理由・内容</span> この事務事業の目的は当市の政策体系に結びつくか？意図することが結果に結びついているか？ 迅速かつ正確に事務事業を行うことは、市民の多様なニーズに的確に対応し、成果を出すことに結びつく。
	② 公共関与の妥当性	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である <span style="float:right">▽ 理由・内容</span> なぜこの事業を当市が行わなければならないのか？税金を投入して、達成する目的か？ 住民基本台帳法第3条に公共関与が規定されている住民票交付等の事務、戸籍法第1条及び地方自治法第2条第9項第1号に規定する第1号法定受託事務である戸籍業務を行っており、公共関与が妥当である。
	③ 対象・意図の妥当性	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある <input checked="" type="checkbox"/> 適切である <span style="float:right">▽ 理由・内容</span> 対象を限定・追加すべきか？意図を限定・拡充すべきか？ 対象、意図とも現状では妥当である。
有効性 評価	④ 成果の向上余地	<input type="checkbox"/> 向上余地がある <input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がない <span style="float:right">▽ 理由・内容</span> 成果を向上させる余地はあるか？成果の現状水準とあるべき水準との差異はないか？何が原因で成果向上が期待できないのか？ 各種研修会に参加し、職員の資質向上に努めるとともに、住民基本台帳事務の電算化により事務処理の正確性及び効率化が図られていることから、成果向上の余地はない。
	⑤ 廃止・休止の成果への影響	<input type="checkbox"/> 影響がない <input checked="" type="checkbox"/> 影響がある <span style="float:right">▽ 理由・内容</span> 事務事業を廃止・休止した場合の影響の有無とその内容は？ 支所、出張所の存続は、旧大船渡市との合併における協定項目であり、三陸支所での住民票等の交付を廃止した場合、住民の利便性の低下につながる。
効率性 評価	⑥ 事業費の削減余地	<input type="checkbox"/> 削減余地がある <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない <span style="float:right">▽ 理由・内容</span> 成果を下げずに事業費を削減できないか？(仕様や工法の適正化、住民の協力など) 事業費用は、現状最小限の費用であり、これ以上の削減は難しい。
	⑦ 人件費(延べ業務時間)の削減余地	<input type="checkbox"/> 削減余地がある <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない <span style="float:right">▽ 理由・内容</span> やり方を工夫して延べ業務時間を削減できないか？成果を下げずに正職員以外の職員や委託できないか？(アウトソーシングなど) 現状では綾里・吉浜地域振興出張所への助勤対応を含め職員4名と会計年度任用職員1名で業務対応しており、これ以上の削減は難しい。(令和2年度は一時的に支所長が総務部長兼務となったため職員3名)
公平性 評価	⑧ 受益機会・費用負担の適正化余地	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である <span style="float:right">▽ 理由・内容</span> 事業の内容が一部の受益者に偏っていないか？受益者負担が公平・公正になっているか？ 証明書等の交付手数料を徴収していることから、受益者負担は適正である。

3 今後の方向性(次年度計画と予算への反映)(PLAN)

(1) 改革改善の方向性	(2) 改革・改善による期待成果	(3) 改革改善を実現する上で解決すべき課題とその解決策又は特記事項等																					
1 現状維持	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td colspan="2" rowspan="2"></td> <td colspan="3">コスト</td> </tr> <tr> <td>削減</td> <td>維持</td> <td>増加</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">成果</td> <td>向上</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td></td> <td>●</td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>低下</td> <td></td> <td>×</td> <td>×</td> </tr> </table>			コスト			削減	維持	増加	成果	向上				維持		●	×	低下		×	×	現状どおり継続して事業を実施する。
				コスト																			
		削減	維持	増加																			
成果	向上																						
	維持		●	×																			
	低下		×	×																			
※(1)改革改善を実施した場合に期待できる成果について該当欄に「●」を記入。 (現状維持の場合、コスト及び成果は「維持」) (終了・廃止・休止の場合は記入不要)																							

4 課長等意見

(1) 今後の方向性	(2) 全体総括・今後の改革改善の内容
2 改革改善(縮小・統合含む)	地区内の人口減少やマイナンバー制度による情報連携、コンビニでの各種証明書交付の普及等に伴い、支所・出張所での対応業務量が減少しており、今後も行政手続きのデジタル化の推進等により更に減少していくことが見込まれることから、効率的な行政運営を推進するため、支所・出張所窓口業務の郵便局等への委託や支所・出張所の統廃合などについて検討を進めていく必要がある。