

事務事業名		住民票交付等窓口業務事業(綾里)		☐ 実施計画掲載事業 ☐ 総合戦略掲載事業																								
政策体系	政策名	017 自立した行政経営の確立		事業期間																								
	施策名	30 効率的で質の高い行政運営の推進		☐ 単年度のみ ☒ 単年度繰返 (開始 年度～)																								
	基本事業名	011 成果重視の行政運営の推進		☐ 期間限定複数年度 【計画期間】 年度～ 年度 ※全体計画欄の総投入量を記入																								
根拠法令				予算科目																								
所 属	部課名	総務部三陸支所		会計	款 項 目 事業																							
	課長名	熊谷 明人		01	02 01 01 16																							
	係 名	綾里地域振興出張所	電話	事務事業区分																								
	担当者	村上 隆英	内線	A 政策事業 B 施設整備 C 施設管理 D 補助金等 E 一般(A～D以外)																								
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) 綾里地域振興出張所における住民票発行等の交付、印鑑証明の発行業務等を行う事業。 主な業務内容は、次のとおり ①住民票、戸籍謄・抄本等の交付 ②印鑑証明書の発行 ③税務関係諸証明の交付 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け出の受理、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け出受理 ⑨火葬許可証の発行 ⑩地区住民からの苦情等の連絡調整 事業費は、綾里地域振興出張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。																												
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="4">事業費</td> <td>国庫支出金</td> <td></td> </tr> <tr> <td>都道府県支出金</td> <td></td> </tr> <tr> <td>地方債</td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">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	国庫支出金		都道府県支出金		地方債		その他		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	国庫支出金																										
		都道府県支出金																										
		地方債																										
		その他																										
	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)

前年度実績(前年度に行った主な活動)

市民からの申請による住民票の交付、印鑑証明書の発行等

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

市民

③ 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか)

綾里地域振興出張所で市役所の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)

市民の多様なニーズに的確に対応し、成果をだす。

⑤ 活動指標(事務事業の活動量を表す指標)

名称	単位
ア 申請に基づく住民票等の交付件数	件
イ 印鑑証明書の発行件数	件
ウ その他の諸証明の発行件数	件

⑥ 対象指標(対象の大きさを表す指標)

名称	単位
カ 人口	人
キ	
ク	

⑦ 成果指標(対象における意図の達成度を表す指標)

名称	単位
サ 速やかに交付・発行された割合	%
シ 正確に交付・発行された割合	%
ス	

(2) 総事業費・指標等の推移

			年度	27年度(実績)	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度(実績)	元年度(実績)	2年度(目標)	
投入量	事業費	財源内訳	単位							
			千 円							
			千 円							
			千 円							
			千 円							
			千 円	82	75	76	78	73	7	
	人件費		事業費計 (A)	千 円	82	75	76	78	73	7
			正規職員従事人数	人	2	2	2	2	2	2
			延べ業務時間	時 間	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500
			人件費計 (B)	千 円	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000
			トータルコスト(A)+(B)	千 円	10,082	10,075	10,076	10,078	10,073	10,007
⑤活動指標			ア	件	1,380	1,196	1,108	912	789	800
			イ	件	938	836	775	1049	739	750
			ウ	件	933	922	815	756	712	720
⑥対象指標			カ	人	38,167	37,633	36,933	36,234	35,471	35,000
			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	0726	事務事業名	住民票交付等窓口業務事業(綾里)
--------	------	-------	------------------

(3) 事務事業の環境変化・住民意見等

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？

昭和30年、旧村合併以来、住民からの要望等により綾里地域振興出張所で業務を行っている。

② 事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)は、開始時期あるいは後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、諸証明の発行件数などの窓口取扱量は減少傾向であったが、震災以降、証明書の交付件数や窓口での様々な問い合わせなどが増加となった。

平成27年度以降は、震災復興手続き等が一段落したため減少傾向にあり、震災前の状況に戻りつつある。

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、身近で手続きが出来ることから、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 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？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 結びついている ⇒【理由】 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 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？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 妥当である ⇒【理由】 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 対象を限定・追加すべきか？意図を限定・拡充すべきか？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 適切である ⇒【理由】 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 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？	☐ 向上余地がある ⇒【理由】 ☒ 向上余地がない ⇒【理由】 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 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？	☐ 影響無 ⇒【理由】 ☒ 影響有 ⇒【その内容】 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、出張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 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)	☐ 削減余地がある ⇒【理由】 ☒ 削減余地がない ⇒【理由】 事業は、必要最小限の費用で執行しており、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 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できないか？(アウトソーシングなど)	☐ 削減余地がある ⇒【理由】 ☒ 削減余地がない ⇒【理由】 現状では2名の職員で対応しており、必要最小限の人員配置であることから、これ以上の削減は難しい。
公平性 評価	⑧ 受益機会・費用負担の適正化余地 事業の内容が一部の受益者に偏っていないか？不公平ではないか？受益者負担が公平・公正になっているか？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 公平・公正である ⇒【理由】 証明書等の発行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	
① 現状維持 ② 改革改善(縮小・統合含む) ③ 終了・廃止・休止		左記(1)の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「●」を記入する。 (終了・廃止・休止の場合は記入不要)	
(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			
地域の利便性を考えると、現状では統廃合や縮小はできない。また、必要最小限の職員数及び事業費で業務を行っており、これ以上のコスト削減は困難であり、現状を維持していくことが妥当である。			

		コスト		
		削減	維持	増加
成果	向上			
	維持		●	×
	低下		×	×

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
① 現状維持 ② 改革改善(縮小・統合含む) ③ 終了・廃止・休止	窓口業務は、住民票等の交付のほか税金、年金、各種相談や問い合わせなど広範に対応している。現状の組織機構が維持されている限りにおいては、市民サービスを維持するための業務継続とともに、職員の対応力向上を図りながら事業を実施していく必要がある。