

事務事業名		住民票交付等窓口業務事業（綾里）			☐ 実施計画登載事業		☐ 合併建設計画登載事業				
政策体系	政策名	08: 自立した行政運営の確立			事業期間		予算科目				
	施策名	34: 効率的で質の高い行政運営の推進					会計	款	項	目	事業
	基本事業名	01: 成果重視の行政運営の推進					01	02	01	01	16
根拠法令	なし										
所属	部課名	三陸支所綾里地域振興出張所			☐ 単年度のみ ☒ 単年度繰返 (開始 昭和30 年度～) ☐ 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	総投入量 (千円)	事業費 内訳	国庫支出金			
	係名	電話	42-2121	都道府県支出金							
		内線		地方債							
								その他			
								一般財源			
								事業費計 (A)		0	
								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	

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対応等

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文具、雑誌、郵券等の購入、施設の維持管理費、及び事務打ち合わせのための市内出張旅費等の一般管理費用

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

・住民票等の交付、各種証明書等の発行を希望する者
・届け出等をする者

③ 意図 (この事業によって、対象をどう変えるのか)

・出来るだけ速やかに、かつ、正確に住民票等の交付を行う。
・出来るだけ速やかに、かつ、正確に届け出等の受理を行う。

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)

行政運営の効率化により地区住民の利便性が図られる。

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 住民票等の交付、諸証明の発行を希望する者	人
キ 届け出件数	件
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

		単位	17年度 (実績)	18年度 (実績)	19年度 (実績)	20年度 (実績)	21年度 (実績)	22年度 (実績)
投入量	国庫支出金	千 円						
	都道府県支出金	千 円						
	地方債	千 円						
	その他	千 円						
	一般財源	千 円	2,000	2,000	2,000	2,000	1,900	1,900
	事業費計 (A)	千 円	2,000	2,000	2,000	2,000	1,900	1,900
	人件費	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	12,000	12,000	12,000	12,000	11,900	11,900
⑤活動指標	ア	件	1491	1668	1530	1555	1566	1143
	イ	件	2413	2091	1935	1601	1642	1386
	ウ	件	1229	1136	969	1080	998	856
⑥対象指標	カ	人	4000	3900	3900	3800	3700	3700
	キ	件	1800	1800	1800	1800	1800	1800
	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？			
交通網の発達や旧大船渡市との合併により出張所の業務は年々減少している。印鑑証明書の発行などは、平成2年にカード化され、代理人でも発行が可能となった。戸籍業務は、平成14年度に電算化され、戸籍簿の確認業務などが効率化された。			
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？			
出張所での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事から、地区住民にとっては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	☐ 見直し余地がある ⇒ [理由] → 3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 ☒ 結びついている ⇒ [理由] → 3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 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？ 出来るだけ速やかに、かつ正確に業務を行うことは、庁内的な行政運営の効率化が実現できるとともに、住民への利便性も図られている。
	② 公共関与の妥当性	☐ 見直し余地がある ⇒ [理由] → 3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 ☒ 妥当である ⇒ [理由] → 3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 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？ 現時点では、印鑑証明や戸籍等業務、届け出の受理等については、プライバシー保護の観点から、民間への委託等は困難と考えられる。
	③ 対象・意図の妥当性	☐ 見直し余地がある ⇒ [理由] → 3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 ☒ 適切である ⇒ [理由] → 3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 対象を限定・追加すべきか？意図を限定・拡充すべきか？ 市民が求めている出張所での手続き関係、証明書関係の総合的なサービスについては、現在の対象と意図で妥当であると考えられる。
有効性 評価	④ 成果の向上余地	☐ 向上余地がある ⇒ [理由] → 3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 ☒ 向上余地がない ⇒ [理由] → 3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 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？ 戸籍等の電算化が進み、成果指標がかなり高くなっている。
	⑤ 廃止・休止の成果への影響	☐ 影響無 ⇒ [理由] → 3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 ☒ 影響有 ⇒ [その内容] → 3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 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？ 生活環境の変化や交通網の発達により、出張所の廃止・統合した場合でも大きな影響は無いものと考えられるが、一部対象者(交通弱者等)については不便となり、その対策が必要である。
	⑥ 類似事業との統廃合・連携の可能性	☐ 他に手段がある ⇒ [理由] → 3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 ☒ 他に手段がない ⇒ [理由] → 3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 ☐ 統廃合・連携ができる ⇒ [理由] → 3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 ☒ 統廃合・連携ができない ⇒ [理由] → 3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 目的を達成するには、この事務事業以外他に方法はないか？類似事業との統廃合ができるか？類似事業との連携を図ることにより、成果の向上が期待できるか？ 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。
効率性 評価	⑦ 事業費の削減余地	☐ 削減余地がある ⇒ [理由] → 3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 ☒ 削減余地がない ⇒ [理由] → 3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 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) 施設の維持管理費用は、現状最小限の費用でやりくりしており、これ以上の削減は難しい。
	⑧ 人件費(延べ業務時間)の削減余地	☐ 削減余地がある ⇒ [理由] → 3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 ☒ 削減余地がない ⇒ [理由] → 3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 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) 現状では2名の職員で対応しており、戸籍業務など臨時職員では対応できない業務であり、これ以上の削減は難しい。
公平性 評価	⑨ 受益機会・費用負担の適正化余地	☐ 見直し余地がある ⇒ [理由] → 3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 ☒ 公平・公正である ⇒ [理由] → 3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 事業の内容が一部の受益者に偏っていて不公平ではないか？受益者負担が公平・公正になっているか？ 証明書等の発行手数料は、本庁と同様の受益者負担となっている。

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 評価結果の総括と今後の方向性(次年度計画と予算への反映)(PLAN)

(1) 1次評価者としての評価結果 (2枚目と整合を図ること) ① 目的妥当性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ② 有効性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ③ 効率性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ④ 公平性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり		(2) 全体総括(振り返り、反省点) 地区では十分な住民サービスが提供できている。身近なところで、さまざまな手続きができるため、住民の方からも感謝してもらっている。																					
(3) 次年度の方向性(改革改善案)・・・複数選択可 (ただし、廃止・休止・現状維持は他と重複不可) ☐ 廃止 ☐ 休止 ☐ 目的再設定 ☐ 事業統合・連携 ☒ 現状維持 事業のやり方改善 (☐ 有効性改善 ☐ 効率性改善 ☐ 公平性改善) (上記方向性に対する具体的な内容)		(4) 改革・改善による期待成果 左記(3)の改革改善案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。 (廃止・休止の場合は記入不要) <table border="1"> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">成果</th> <th>向上</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td></td> <td>●</td> <td>×</td> </tr> <tr> <th>低下</th> <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		×	×
		コスト																					
		削減	維持	増加																			
成果	向上																						
	維持		●	×																			
	低下		×	×																			
(5) 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 																							

(職 名) ※原則として施策の主管課長

4 事務事業の2次評価結果

2次評価者 三陸支所 総務課長

(1) 1次評価結果の客観性と出来具合

- ① 記述水準(1次評価の記述内容を読んだ段階で選択)
- ☐ 記述不足でわかりにくい
☐ 一部記述不足のところがある
☒ 記述は十分なされている
- ② 評価の客観性水準(2次評価を行った後に総合的に判断して選択)
- ☐ 客観性を欠いており評価が偏っている(事務事業の問題点、課題が認識されていない)
☐ 一部に客観性を欠いたところがある
☒ 客観的な評価となっている(事務事業の問題点、課題が認識されている)

(2) 2次評価者としての評価結果

- ① 目的妥当性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり

② 有効性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり

③ 効率性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり

④ 公平性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり

(3) 評価結果の根拠と理由

適切な事務執行が行われている。

(4) 次年度の方向性(改革改善案)・・・複数選択可 (ただし、廃止・休止・現状維持は他と重複不可)

- ☐ 廃止 ☐ 休止 ☐ 目的再設定 ☐ 事業統合・連携 ☒ 現状維持
 事業のやり方改善 (☐ 有効性改善 ☐ 効率性改善 ☐ 公平性改善)
 (上記方向性に対する具体的な内容)

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多様な住民サービスに対応する必要があり、市民サービスの向上を図るため現状どおり継続して事業を実施する。

(5) 改革・改善による期待成果

左記(4)により期待できる成果について該当欄に「●」を記入する。また、1次評価と内容が異なる場合には、1次評価の結果も「○」で記入する。
(廃止・休止の場合は記入不要)

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

5 最終評価結果

(1) 行政経営推進会議等での指摘事項