

# 平成14年度事務事業評価表

|    |    |
|----|----|
| 課長 | 担当 |
|    |    |

|    |       |     |     |      |
|----|-------|-----|-----|------|
| 担当 | 市民福祉部 | 市民課 | 内線等 | 8000 |
|----|-------|-----|-----|------|

|       |            |       |             |             |            |
|-------|------------|-------|-------------|-------------|------------|
| 事業コード |            | 事務事業名 | 出張所窓口サービス事業 |             |            |
| 根拠法令等 | 蒲郡市出張所処務規則 | A 法令  | B 条例        | <u>C 規則</u> | D その他 E なし |

総合計画での位置付け

基本目標

施策名

|     |     |
|-----|-----|
| その他 | その他 |
|-----|-----|

事務事業の内容

|        |                       |
|--------|-----------------------|
| 対象     | 市民に                   |
| 手段     | 出張所における窓口事務を提供することにより |
| 想定する成果 | 住民の利便性を図る。            |

事業の概要

| 項目        | 平成13年度実績 | 平成14年度実績 | 平成15年度計画 |
|-----------|----------|----------|----------|
| 戸籍届出受付件数  | 160      | 201      | 210      |
| 住基届出受付件数  | 849      | 951      | 980      |
| 戸籍住民票発行件数 | 27,059   | 26,456   | 26,800   |

成果指標

|         |               |                |
|---------|---------------|----------------|
| 成果指標名   | 1件当りの事業費      | 1日当りの受付件数      |
| 成果指標の説明 | 年間事業費 / 総受付件数 | 年間総受付件数 / 開庁日数 |

事業の進捗状況 (一般会計)

(千円)

|      |      | 平成13年度決算 | 平成14年度決算 | 平成15年度予算 |
|------|------|----------|----------|----------|
| 成果指標 | 計画   | -        | -        | 1,515円   |
|      | 実績   | 1,862円   | 1,674円   | -        |
| 成果指標 | 計画   | -        | -        | 114件     |
|      | 実績   | 114件     | 114件     | -        |
| 事業費  | 事業費  | 6,298    | 9,037    | 12,951   |
|      | 人件費  | 45,969   | 37,184   | 29,477   |
|      | (人数) | 5.5      | 4.5      | 3.5      |
|      | 合計   | 52,267   | 46,221   | 42,428   |
| 財源内訳 | 国    |          |          |          |
|      | 県    |          |          |          |
|      | 市債   |          |          |          |
|      | 手数料  | 6,459    | 6,307    | 6,400    |
|      | 一般財源 | 45,808   | 39,914   | 36,028   |

### 事務事業内容の評価

| 項目    | 課内評価          | 部長評価          | 評価の説明（問題点）  |
|-------|---------------|---------------|---|
| 達成度   | 1             | 1             | 本庁との業務量のバランスが悪い   |
| 経済効率性 | 1             | 1             | 1件当りの事業費は1,600円と高い。事業費に比べ人件費が高いため人員配置に検討を要する。             |
| 事務効率性 | 1             | 1             | 開設はしているが、事務量が伴わないので事務効率は悪い。出張所でできる業務とPRが不足しているため検討を要する    |
| 必要性   | 2             | 2             | 市民の利便性に必要な事業  |
| 小計    | 5 / 12<br>満点中 | 5 / 12<br>満点中 |   |
| 市民参加度 | 3             | 3             | 市民が利用してもらうことにより成り立つ事業であり、地域に密着しているため、気楽に市に対する要望や苦情・相談がある。 |
| 合計    | 8 / 15<br>満点中 | 8 / 15<br>満点中 |   |

達成度等各項目は、0～3点までの4段階評価

|      |   |   |   |
|------|---|---|---|
| 総合評価 | B | B | 行政サービスの利便をどこまで図るかが、この事業の決めとなり、政策的配慮も加味される |
|------|---|---|---|

総合評価は、A～Dまでの4段階評価

### これまでに実施した改善点

|  |
|--|
| <p>非常勤職員を導入することにより、人件費が削減された。<br/>出張所の業務は、規則で定めたことのほか、他課の簡易な事務の一部について随時行っているが、これが市民（特に高齢者）にとっても喜ばれている。</p> |
|--|

### 今後改善すべき点

|   |
|---|
| <p>出張所3ヶ所が本当に必要かを事務的・政策的に検討する。（自動交付機での対応もあり得る）<br/>出張所の業務内容が適切であるか、他課業務を含めて再検討する。（他市では税証明等も取扱っている）市民に取扱業務の周知徹底を図り、より多くの人に利用してもらえるようにする。</p> |
|---|

### 平成16年度予算に反映する項目

|                    |
|--------------------|
| <p>自動交付機設置費用検討</p> |
|--------------------|

### 組織、人員に関する提言

|   |
|---|
| <p>西浦出張所については、存続廃止についてよく検討する必要がある。<br/>所長は係長クラスの正規職員、担当は非常勤職員とし、人件費の削減を図る。所長が非常勤職員の場合は、正規の勤務時間以外にいないことで不都合が生じる。又、当該職員の時間外勤務を依頼するのに苦慮する。</p> |
|---|

各部長は、部長評価欄の採点部分だけを記載

# 平成14年度事務事業評価表

|    |    |
|----|----|
| 課長 | 担当 |
|    |    |

|    |       |     |     |      |
|----|-------|-----|-----|------|
| 担当 | 市民福祉部 | 市民課 | 内線等 | 2162 |
|----|-------|-----|-----|------|

|       |                      |       |               |      |            |
|-------|----------------------|-------|---------------|------|------------|
| 事業コード |                      | 事務事業名 | 休日市役所窓口センター事業 |      |            |
| 根拠法令等 | 蒲都市休日市役所窓口センター事務取扱要綱 | A 法令  | B 条例          | C 規則 | D その他 E なし |

総合計画での位置付け

基本目標

施策名

|     |     |
|-----|-----|
| その他 | その他 |
|-----|-----|

事務事業の内容

|        |                              |
|--------|------------------------------|
| 対象     | 市民に                          |
| 手段     | 土日祝日（年末年始を除く）に休日窓口を開設することにより |
| 想定する成果 | 住民の利便性を図る。                   |

事業の概要

| 項目     | 平成13年度実績 | 平成14年度実績 | 平成15年度計画 |
|--------|----------|----------|----------|
| 開庁回数   | 114      | 114      | 113      |
| 取扱件数   | 4,108    | 4,316    | 4,500    |
| 平均取扱件数 | 36       | 38       | 40       |

成果指標

|         |              |               |
|---------|--------------|---------------|
| 成果指標名   | 1件当りの事業費     | 1日当りの取扱件数     |
| 成果指標の説明 | 年間事業費 / 取扱件数 | 年間取扱件数 / 開庁回数 |

事業の進捗状況（一般会計）

（千円）

|      |      | 平成13年度決算 | 平成14年度決算 | 平成15年度予算 |
|------|------|----------|----------|----------|
| 成果指標 | 計画   | -        | -        | 726円     |
|      | 実績   | 805円     | 773円     | -        |
| 成果指標 | 計画   | -        | -        | 39.8件    |
|      | 実績   | 36.0件    | 37.9件    | -        |
| 事業費  | 事業費  | 1,634    | 1,685    | 1,584    |
|      | 人件費  | 1,672    | 1,652    | 1,684    |
|      | (人数) | 0.2      | 0.2      | 0.2      |
|      | 合計   | 3,306    | 3,337    | 3,268    |
| 財源内訳 | 国    |          |          |          |
|      | 県    |          |          |          |
|      | 市債   |          |          |          |
|      | 手数料  | 1,885    | 1,890    | 1,900    |
|      | 一般財源 | 1,421    | 1,447    | 1,368    |

### 事務事業内容の評価

| 項目    | 課内評価           | 部長評価           | 評価の説明（問題点）  |
|-------|----------------|----------------|---|
| 達成度   | 2              | 2              | 毎年1日当りの取扱件数は増加している                                    |
| 経済効率性 | 2              | 2              | 日直業務と同じ場所にする事による従事職員の減（5人から3人）となったが、事務室改造費がかかった。光熱費の減 |
| 事務効率性 | 3              | 2              | 日直業務と同じ場所にする事による従事職員の減（5人から3人）により、事務効率の成果をあげた         |
| 必要性   | 3              | 3              | 市民の利便性に必要な事業  |
| 小計    | 10 / 12<br>満点中 | 9 / 12<br>満点中  |   |
| 市民参加度 | 3              | 3              | 市民が利用してもらうことによって成り立つ事業であり、来庁者から好評の言葉ももらっている。          |
| 合計    | 13 / 15<br>満点中 | 12 / 15<br>満点中 |   |

達成度等各項目は、0～3点までの4段階評価

|      |   |   |   |
|------|---|---|---|
| 総合評価 | B | B | 開設から5年目を迎え、取扱件数も毎年増加しており、市民の理解も得られてきたが、さらなるPRと取扱業務の見直しが必要である。 |
|------|---|---|---|

総合評価は、A～Dまでの4段階評価

### これまでに実施した改善点

休日市役所窓口センターが北棟から当直室に移転したことによる人員削減

### 今後改善すべき点

市民課以外の業務で市民からの要望の多いものには、税証明発行・納税・水道料金の支払等がある。その都度関係課に連絡はしているが、解決に至っていない。休日市役所の看板を掲げている以上、市民課業務だけではなく、ある程度の窓口業務ができないか、その可能性を検討する必要がある。

### 平成16年度予算に反映する項目

### 組織、人員に関する提言

休日窓口がどうあるべきかを検討する組織が欲しい

各部長は、部長評価欄の採点部分だけを記載

# 平成14年度事務事業評価表

|    |    |
|----|----|
| 課長 | 担当 |
|    |    |

|    |       |     |     |      |
|----|-------|-----|-----|------|
| 担当 | 市民福祉部 | 市民課 | 内線等 | 2162 |
|----|-------|-----|-----|------|

|       |         |       |                      |      |      |       |      |
|-------|---------|-------|----------------------|------|------|-------|------|
| 事業コード |         | 事務事業名 | 住民基本台帳ネットワークシステム構築事業 |      |      |       |      |
| 根拠法令等 | 住民基本台帳法 |       | A 法令                 | B 条例 | C 規則 | D その他 | E なし |

総合計画での位置付け  
基本目標

施策名

|               |       |
|---------------|-------|
| 市民とともに歩むまちづくり | 地域情報化 |
|---------------|-------|

## 事務事業の内容

|        |  |
|--------|--|
| 対象     | 蒲郡市に住民登録している者に対して                      |
| 手段     | 全国共通の本人確認できる住民基本台帳ネットワークシステムを構築することにより |
| 想定する成果 | 住民へのサービスの向上と行政の効率化を図る。                 |

## 事業の概要

| 項目   | 平成13年度実績             | 平成14年度実績             | 平成15年度計画             |
|------|----------------------|----------------------|----------------------|
| 主な事業 | システム導入委託料 ¥5,512,500 | 住民票コード通知費 ¥2,850,169 | 住基カード購入費 ¥1,575,000  |
|      | 電源ラック取付工事 ¥548,100   | 機器リース・保守料 ¥2,327,661 | 機器リース・保守料 ¥4,411,359 |
|      |                      | システムサポート費用 ¥982,800  | システム導入委託料 ¥3,701,250 |

## 成果指標

|         |                     |  |
|---------|---------------------|--|
| 成果指標名   | 事業進捗率               |  |
| 成果指標の説明 | 累積事業費 / 計画事業費 × 100 |  |

## 事業の進捗状況 (一般会計)

(千円)

|      |      | 平成13年度決算 | 平成14年度決算 | 平成15年度予算 |
|------|------|----------|----------|----------|
| 成果指標 | 計画   | -        | -        | 100.0%   |
|      | 実績   | 30.6%    | 61.5%    | -        |
| 成果指標 | 計画   |          |          |          |
|      | 実績   |          |          |          |
| 事業費  | 事業費  | 6,267    | 6,478    | 9,797    |
|      | 人件費  | 7,522    | 7,437    | 7,580    |
|      | (人数) | 0.9      | 0.9      | 0.9      |
|      | 合計   | 13,789   | 13,915   | 17,377   |
| 財源内訳 | 国    |          |          |          |
|      | 県    |          |          |          |
|      | 市債   |          |          |          |
|      | 手数料  |          |          | 350      |
|      | 一般財源 | 13,789   | 13,915   | 17,027   |

### 事務事業内容の評価

| 項目    | 課内評価          | 部長評価           | 評価の説明（問題点）                                     |
|-------|---------------|----------------|--|
| 達成度   | 3             | 3              | 全国共通の進捗により、目標どおり達成できた。                         |
| 経済効率性 | 1             | 1              | 第1次サービス（本人確認情報の提供）はスタートしたが、目に見える成果はなかった。       |
| 事務効率性 | 1             | 2              | 一部職員に事務が偏り、実際には人工以上に事務量があり、事務効率はあまりよくない。       |
| 必要性   | 3             | 3              | 法律で定められた地方公共団体共同のシステムであり、国のIT施策として市が実施する事業である。 |
| 小計    | 8 / 12<br>満点中 | 9 / 12<br>満点中  |  |
| 市民参加度 | 1             | 1              | 将来住基カードの多目的サービスとして、市民が何を望むかを考慮する必要がある。         |
| 合計    | 9 / 15<br>満点中 | 10 / 15<br>満点中 |  |

達成度等各項目は、0～3点までの4段階評価

|      |   |   |   |
|------|---|---|---|
| 総合評価 | B | B | システムの構築段階にあり、第2次サービスや公的個人認証サービスにより、システムの目的である住民へのサービスの向上、行政の効率化が見えてくると思われる。 |
|------|---|---|---|

総合評価は、A～Dまでの4段階評価

#### これまでに実施した改善点

一部職員に偏らないように、係内で職務分担を決めた

#### 今後改善すべき点

住基カードは利便性を図るため、行政サービスの多目的利用ができることになっている。市民課業務として何かできないかを探るとともに、関係各課とも調整の上、価値のあるカードにする必要がある。

#### 平成16年度予算に反映する項目

住基カード多目的利用のための調査に係る事務費の計上

#### 組織、人員に関する提言

住基ネット、公的個人認証サービス等、今までにないIT関連業務が加わっているため、本来の業務に加えITに精通した人員配置が必要である。

各部長は、部長評価欄の採点部分だけを記載

# 平成14年度事務事業評価表

|    |    |
|----|----|
| 課長 | 担当 |
|    |    |

|    |       |     |     |      |
|----|-------|-----|-----|------|
| 担当 | 市民福祉部 | 市民課 | 内線等 | 2182 |
|----|-------|-----|-----|------|

|       |                     |       |           |     |      |     |  |
|-------|---------------------|-------|-----------|-----|------|-----|--|
| 事業コード |                     | 事務事業名 | 外国人登録事務事業 |     |      |     |  |
| 根拠法令等 | 外国人登録法、出入国管理及び難民認定法 | A法令   | B条例       | C規則 | Dその他 | Eなし |  |

総合計画での位置付け

基本目標

施策名

|     |     |
|-----|-----|
| その他 | その他 |
|-----|-----|

事務事業の内容

|        |                                   |
|--------|-----------------------------------|
| 対象     | 当市に居住している外国人に対して                  |
| 手段     | 本人からの申請に基づき、在留資格・居住関係等の登録をすることにより |
| 想定する成果 | 外国人の身分関係及び居住関係を公正・正確に把握し管理する      |

事業の概要

| 項目        | 平成13年度実績 | 平成14年度実績 | 平成15年度計画 |
|-----------|----------|----------|----------|
| 年度末登録者数   | 997      | 1,137    | 1,210    |
| 外国人登録申請件数 | 3,449    | 3,939    | 3,658    |

成果指標

|         |                                 |              |
|---------|---------------------------------|--------------|
| 成果指標名   | 申請1件の事務処理時間                     | 1件当りの事業費     |
| 成果指標の説明 | 申請書受付から原票記載・記載事項証明書等交付までの平均所要時間 | 年間事業費 / 申請件数 |

事業の進捗状況 ( 一般会計 )

(千円)

|      |      | 平成13年度決算 | 平成14年度決算 | 平成15年度予算 |
|------|------|----------|----------|----------|
| 成果指標 | 計画   | -        | -        | 26分      |
|      | 実績   | 27分      | 27分      | -        |
| 成果指標 | 計画   | -        | -        | 3,191円   |
|      | 実績   | 3,468円   | 2,938円   | -        |
| 事業費  | 事業費  | 1,933    | 1,656    | 1,566    |
|      | 人件費  | 10,030   | 9,915    | 10,106   |
|      | (人数) | 1.2      | 1.2      | 1.2      |
|      | 合計   | 11,963   | 11,571   | 11,672   |
| 財源内訳 | 国    | 2,121    | 2,224    | 2,266    |
|      | 県    |          |          |          |
|      | 市債   |          |          |          |
|      | 手数料  | 142      | 165      | 175      |
|      | 一般財源 | 9,700    | 9,182    | 9,231    |

### 事務事業内容の評価

| 項目    | 課内評価          | 部長評価          | 評価の説明（問題点）   |
|-------|---------------|---------------|--|
| 達成度   | 2             | 2             | 外国人登録者は増加傾向にあり、それに伴い転出・転入申請等件数も増加している。   |
| 経済効率性 | 2             | 2             | 繁忙期には係内で応援体制を取り、極力待ち時間を減らしているが、専門的な相談だとお互いの意志の疎通が難しく、1件あたりの対応に時間がかかってしまう。          |
| 事務効率性 | 2             | 2             | 言語の違いによる窓口での理解度に苦慮しており、目的を聞き出すのに時間がかかる。また、一部電算化されているが、処理系統が異なることから一元化されたシステム導入が必要。 |
| 必要性   | 3             | 3             | 法定受託事務事業でもあり、地域に生活する外国人と密着した行政サービスの向上を目指し、登録事務を行う必要がある。                            |
| 小計    | 9 / 12<br>満点中 | 9 / 12<br>満点中 |  |
| 市民参加度 | 0             | 0             | 市民参加すべき事業になじまない。   |
| 合計    | 9 / 15<br>満点中 | 9 / 15<br>満点中 |  |

達成度等各項目は、0～3点までの4段階評価

|      |   |   |  |
|------|---|---|--|
| 総合評価 | B | B | 国際社会の進展に伴い、外国人登録は年々増加する傾向にある。より効率的な登録事務を継続していくには、職員の高い知識と多くの経験及びOA機器導入による事務処理の効率化が必要である。 |
|------|---|---|--|

総合評価は、A～Dまでの4段階評価

#### これまでに実施した改善点

昼休みを利用して申請手続きをする外国人来庁者のために、外国人担当職員だけでなく、基本的な申請手続きをすることができる補助職員養成を図ってきた。

#### 今後改善すべき点

外国人登録事務は、入管に調整依頼する記録入力装置調整作業と、基本情報をパソコン入力する外国人登録原票記載事項証明書等発行業務システムの2システムがあるが、双方が連動しておらず部分的に同じ内容をそれぞれ入力しなければならない。登録発行事務処理を迅速・円滑にするためにも、一元化したシステムの構築改善をする必要がある。

#### 平成16年度予算に反映する項目

外国人登録事務関係の電算化システムの一元化に係る検討

#### 組織、人員に関する提言

外国人登録者は、ここ数年増加する傾向にあり、外国人登録申請件数や出生・婚姻等外国人に係る涉外戸籍件数も増加傾向にある。涉外戸籍は、特に専門的知識と多くの経験を必要とするもので窓口業務を迅速・正確に対応させるためにも、的確なサイクルでの人員配置が必要である。窓口事務は、専門職のみの対応では無理があるので、兼務職員が必要である。

各部長は、部長評価欄の採点部分だけを記載



# 平成14年度事務事業評価表

|    |    |
|----|----|
| 課長 | 担当 |
|    |    |

|    |       |     |     |      |
|----|-------|-----|-----|------|
| 担当 | 市民福祉部 | 市民課 | 内線等 | 2171 |
|----|-------|-----|-----|------|

|       |  |       |        |      |      |       |      |
|-------|--|-------|--------|------|------|-------|------|
| 事業コード |  | 事務事業名 | 市民相談事業 |      |      |       |      |
| 根拠法令等 |  |       | A 法令   | B 条例 | C 規則 | D その他 | E なし |

総合計画での位置付け

基本目標

施策名

|     |     |
|-----|-----|
| その他 | その他 |
|-----|-----|

事務事業の内容

|        |                               |
|--------|-------------------------------|
| 対象     | 市民に                           |
| 手段     | 身近に起こる問題について適切な助言と指導をすることによって |
| 想定する成果 | 安定した市民生活と福祉の向上を図る             |

事業の概要

| 項目     | 平成13年度実績 | 平成14年度実績 | 平成15年度計画 |
|--------|----------|----------|----------|
| 開設回数   | 51       | 51       | 51       |
| 取扱件数   | 423      | 483      | 490      |
| 平均取扱件数 | 8.3      | 9.5      | 9.6      |

成果指標

|         |              |               |
|---------|--------------|---------------|
| 成果指標名   | 1件当りの事業費     | 1回当りの取扱件数     |
| 成果指標の説明 | 年間事業費 / 取扱件数 | 年間取扱件数 / 開設回数 |

事業の進捗状況 ( 一般会計 )

(千円)

|      |      | 平成13年度決算 | 平成14年度決算 | 平成15年度予算 |
|------|------|----------|----------|----------|
| 成果指標 | 計画   | -        | -        | 15.3     |
|      | 実績   | 17.4     | 16.9     | -        |
| 成果指標 | 計画   | -        | -        | 9.6件     |
|      | 実績   | 8.3件     | 9.5件     | -        |
| 事業費  | 事業費  | 3,170    | 4,049    | 3,296    |
|      | 人件費  | 4,179    | 4,132    | 4,211    |
|      | (人数) | 0.5      | 0.5      | 0.5      |
|      | 合計   | 7,349    | 8,181    | 7,507    |
| 財源内訳 | 国    |          |          |          |
|      | 県    |          |          |          |
|      | 市債   |          |          |          |
|      | その他  |          |          |          |
|      | 一般財源 | 7,349    | 8,181    | 7,507    |

### 事務事業内容の評価

| 項目    | 課内評価           | 部長評価           | 評価の説明（問題点）                             |
|-------|----------------|----------------|--|
| 達成度   | 3              | 3              | 相談者が増加傾向にあり、法律相談では常に定員に達している           |
| 経済効率性 | 1              | 2              | 1件当り17千円のコストがかかっており、経済効率としては悪い         |
| 事務効率性 | 2              | 2              | 経済効率は悪いが、人件費に見合った成果はある                 |
| 必要性   | 2              | 2              | 市以外ではJ A・社会福祉協議会で開設されており、官民の役割分担は適切である |
| 小計    | 8 / 12<br>満点中  | 9 / 12<br>満点中  |  |
| 市民参加度 | 3              | 3              | 相談者の満足度はよい                             |
| 合計    | 11 / 15<br>満点中 | 12 / 15<br>満点中 |  |

達成度等各項目は、0～3点までの4段階評価

|      |   |   |  |
|------|---|---|--|
| 総合評価 | B | B | 法律相談者が増加傾向にあるため、どこまで市が実施すべきか、検討する必要がある |
|------|---|---|--|

総合評価は、A～Dまでの4段階評価

#### これまでに実施した改善点

プライバシー保護のため部屋を個室にした

#### 今後改善すべき点

法律相談（毎月第1～第4水曜日）の希望者が増加傾向にあり、窓口を広げる事ができれば市民サービスにつながるが、予算が問題になる。行政サービスの分岐点を検討する必要がある。電話予約が受付当日殺到するので、受付方法の検討が必要。

#### 平成16年度予算に反映する項目

弁護士委託料の増額計上（15年度は1日31,500円 47日分で1,480,500円）

#### 組織、人員に関する提言

市民相談を担当する課の検討。必ずしも市民課が良いとは思わない（例えば安全安心課・企画調整課）

各部長は、部長評価欄の採点部分だけを記載