

平成15年度事務事業評価表

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

事業コード		事務事業名	戸籍住民基本台帳窓口サービス事業		
根拠法令等	戸籍法、住民基本台帳法、印鑑条例、同施行規則		A法令	B条例	C規則 Dその他 Eなし

①総合計画での位置付け

基本目標	施策名
その他	その他

②事務事業の内容

対象（受益者）	市民に対して
手 段	市民に関する身分関係、印鑑登録関係、居住関係を記録管理し、公に証明することにより
想定する成果	各種の行政事務需要に応える。

③事業の概要

項 目	平成14年度実績	平成15年度実績	平成16年度計画
開庁日数	245	246	243
取扱件数	112,010	115,156	115,000
住民異動届・住民票写し発行	57,558	58,137	58,480
戸籍届出・戸籍謄抄本発行	21,497	21,887	22,113
印鑑登録・証明書発行	28,628	28,563	28,238

④成果指標

	①	②
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／開庁日数

⑤事業の進捗状況（一般会計）

（千円）

		平成14年度決算	平成15年度決算	平成16年度予算
成果指標①	計画	—	—	727円
	実績	803円	715円	—
成果指標②	計画	—	—	473件
	実績	457件	468件	—
事業費	事業費	18,047	15,778	14,293
	人件費	71,888	66,559	69,330
	(人数)	8.7	8.2	8.3
	合計	89,935	82,337	83,623
財源内訳	国			
	県			
	市債			
	手数料	24,065	23,735	23,875
	一般財源	65,870	58,602	59,748

⑥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	大多数の市民の方には、ほぼ満足してもらっていると理解している。
経済効率性	2	2	人対人のサービスであるため人件費がかさむが、嘱託員の採用によりコスト低減を図っている。
事務効率性	2	2	窓口は5名で対応しているが、来庁者の増減にバラツキがあり、人員設定に苦慮している。
必 要 性	3	3	法定受託事務及び自治事務であり、住民の身分関係、印鑑登録関係、居住関係を公証するために不可欠な事務である。
小 計	9 /12 満点中	9 /12 満点中	
市民参加度	3	3	市民1人が平均年間1.4回来庁しており、行政の基幹業務となっている。
合 計	12 /15 満点中	12 /15 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	来庁者をあまり待たせないよう、かつ、正確な事務処理に努めているが、時に苦情もいただくことがあるので、「これでよし」とするのではなく、常に次元の高い窓口サービスを目指す必要があると考える。
------	---	---	---

※総合評価は、A～Dまでの4段階評価

⑦これまでに実施した改善点

半年毎に担当事務を交替し、受付・作成・交付が誰でもできるようにする。職場研修を実施し、知識のレベルアップを図る。平成12年から窓口事務に一般事務嘱託員を採用し、以後年々増加傾向にあり、平成15年度では一般事務嘱託員3名、非常勤嘱託員3名、計6名が採用され、人件費の削減を図っている。

⑧今後改善すべき点

市民サービスの提供の質をおとさず、人件費を如何に節減するか。嘱託員の増加に伴い、正規職員と同等の職務内容もあるため、賃金格差等根底にある問題からバランスを保つことが難しい。従って、嘱託員の数にはおのずと限界があり、現状が最高値であると考えている。多くの職員の手を介して事務処理をするので、いかに温度差を少なくし、単純ミスを減らすか。

⑨平成17年度予算に反映する項目

住民情報システム賃借料・保守料、電子複写機賃借料

⑩組織、人員に関する提言

窓口事務の大多数はマニュアル通り機械的に処理されるが、どうしても少数ではあるがトラブルが発生する。このトラブルを少なくするには、各窓口担当者が平均的に一定以上の知識と、且つ、状況に応じた適切な対応が必要となるため、職員配置に当っては、このような現場の要求に対応できる者が必要である。

※各部長は、部長評価欄の採点部分だけを記載

平成15年度事務事業評価表

担当	市民福祉部	市民課	内線等	2162
事業コード		事務事業名	公的個人認証サービス事務事業	
根拠法令等	公的個人認証法、愛知県条例	A法令 B条例 C規則 Dその他 Eなし		

①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

②事務事業の内容

対象（受益者）	住民基本台帳に記録された者（15歳未満の者、成年被後見人は除く）で、電子証明書の交付を希望する者に対して
手 段	本人からの申請に基づき、電子証明書を発行することにより
想定する成果	インターネット等による行政機関へのオンライン申請を可能にする

③事業の概要

項 目	平成14年度実績	平成15年度実績	平成16年度計画
申請件数	—	83	50 平成17年1月から住民票の写し 交付請求、所得証明交付請求始 め28手続が開始

④成果指標

成果指標名	①	②
1件当りの事業費		
成果指標の説明	年間事業費／申請件数	

⑤事業の進捗状況（一般会計）（千円）

		平成14年度決算	平成15年度決算	平成16年度予算
成果指標 ①	計画	—	—	37,760円
	実績	—	31,205円	—
成果指標 ②	計画			
	実績			
事業費	事業費		155	217
	人件費		2,435	1,671
	(人数)		0.3	0.2
	合計	0	2,590	1,888
財源内訳	国			
	県			23
	市債			
	その他			
	一般財源	0	2,590	1,865

⑥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	平成16年1月29日運用開始。3月31日までは利用促進のため、1手続き500円が無料となり、3月になって利用者が増加した。
経済効率性	2	2	平成16年2月に公的個人認証サービスを利用した電子申告、平成16年7月県への手続（自動車税住所変更届始め51手続き）が開始。今後も順次拡大される予定であるが、現時点での利用率は低い。
事務効率性	2	2	件数も少ないため、特定の者が取扱っている。
必 要 性	3	3	行政事務の効率化・高度化、住民サービス・利便性の向上を図るため、国策として行政手続きにおけるIT化が推進されている。
小 計	9 /12 満点中	9 /12 満点中	
市民参加度	1	1	最終的には、国・県・市町村の行政手続きがオンライン申請できるようになるが、現時点では国税申告・総務省所管、県の一部の申請届出しが利用できないため、利用率が低い。
合 計	10 /15 満点中	10 /15 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	始まったばかりの制度であるので、現時点での評価は低いものがあるが、今後の展開が期待される事業である。
------	---	---	--

※総合評価は、A～Dまでの4段階評価

⑦これまでに実施した改善点

1／1、2／15広報に掲載し、PRに努めた。2／20職員を対象に、電子申請・届出及び公的個人認証に係る説明会を開催した。

⑧今後改善すべき点

電子証明書発行申請の利用促進を図ることが必要である。（3月末日まで実施したような一定期間手数料免除措置が有効と思われるが、指定認証機関及び県の理解が必要）

⑨平成17年度予算に反映する項目

鍵ペア生成装置等保守料

⑩組織、人員に関する提言

住基ネット、公的個人認証による電子申請等、住民基本台帳事務の電子化が進んでおり、従来になかった取組みが始まっているため、職員配置もそれに呼応した体制が要求される。

※各部長は、部長評価欄の採点部分だけを記載

平成15年度事務事業評価表

担当	市民福祉部	市 民 課	内線等	
----	-------	-------	-----	--

事業コード		事務事業名	船員法関係事務事業				
根拠法令等	船員法		A法令	B条例	C規則	Dその他	Eなし

①総合計画での位置付け 基本目標

施策名	そ の 他	そ の 他
-----	-------	-------

②事務事業の内容

対象（受益者）	船員に
手 段	船員法事務処理基準に基づき雇入契約等の公認及び手帳交付等を行うことにより
想定する成果	船員の身分を証明し雇用履歴等の労務管理をする

③事業の概要

項 目	平成14年度実績	平成15年度実績	平成16年度計画
年間取扱件数	337件	145件	130件
雇入契約関係	324件	125件	112件
船員手帳関係	13件	20件	18件
開庁日数	245日	246日	243日

④成果指標

	①	②
成果指標名	1件当たりの事業費	1日当たりの取扱件数
成果指標の説明	年間事業費/年間取扱件数	年間取扱件数/開庁日数

⑤事業の進捗状況（一般会計）（千円）

		平成14年度決算	平成15年度決算	平成16年度予算
成果指標 ①	計画	-	-	13,908円
	実績	4,935円	11,255円	-
成果指標 ②	計画	-	-	0.5件
	実績	1.4件	0.6件	-
事業費	事業費	10	9	973
	人件費	1,653	1,623	835
	(人数)	0.2	0.2	0.1
	合計	1,663	1,632	1,808
財源内訳	国			
	県			
	市債			
	手数料	161	92	83
	一般財源	1,502	1,540	1,725

⑥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	蒲郡港の寄港件数の減で申請件数が減少した。
経済効率性	2	2	県下4市4町で当該事務を取扱っているが、取扱件数が減少傾向にある。
事務効率性	3	2	法定受託事務であるが、取扱件数も少ないため限られた職員で対応している。
必 要 性	3	3	法定受託事務であり、適切な船員の労務管理を確立するために必要な事務である。
小 計	10 /12 満点中	9 /12 満点中	
市民参加度	0	-	資格を有する者のみを対象とし一般市民参加の観点からは希薄な事業である。
合 計	10 /15 満点中	9 /15 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	取扱件数の大幅減のため今後検討を要する事業であるが、有資格者にとっては、必要な事務である。
------	---	---	---

※総合評価は、A～Dまでの4段階評価

⑦これまでに実施した改善点

平成2年度に東出張所より市内中心部の本庁へ移管された。

⑧今後改善すべき点

取扱事務市町村の見直し

⑨平成17年度予算に反映する項目

⑩組織、人員に関する提言

※各部長は、部長評価欄の採点部分だけを記載

平成15年度事務事業評価表

担当	市民福祉部	市民課	内線等	2182
事業コード		事務事業名	戸籍管理事務事業	
根拠法令等	戸籍法	A法令	B条例	C規則 Dその他 Eなし

①総合計画での位置付け

基本目標	施策名
その他	その他

②事務事業の内容

対象（受益者）	当市に本籍地のある人に対して
手 段	本人からの戸籍届出により身分関係を公に記録し、管理することにより
想定する成果	戸籍に関する証明等の需要に応える。

③事業の概要

項 目	平成14年度実績	平成15年度実績	平成16年度計画
開庁日数	245	246	243
戸籍届出件数	4,095	3,962	3,950
内訳(主なもの)	出生966 婚姻1048 死亡832	出生985 婚姻980 死亡780	

④成果指標

	①	②
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/届出件数	年間取扱件数/開庁日数

⑤事業の進捗状況（一般会計）（千円）

		平成14年度決算	平成15年度決算	平成16年度予算
成果指標 ①	計画	—	—	5,649円
	実績	5,380円	5,467円	—
成果指標 ②	計画	—	—	16件
	実績	17件	16件	—
事業費	事業費	4,678	4,614	4,773
	人件費	17,352	17,046	17,541
	(人数)	2.1	2.1	2.1
	合計	22,030	21,660	22,314
財源内訳	国			
	県	69	69	65
	市債			
	その他			
	一般財源	21,961	21,591	22,249

⑥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	届出件数はやや減少傾向にある。
経済効率性	2	2	戸籍委託事務費の削減に努めている。
事務効率性	2	2	当市は住基人口より本籍人口の方が多いため、職員の事務負担増となっているが、投入された人員にほぼ見合った成果をあげている。
必 要 性	3	3	法定受託事務であり、住民の身分関係を公証するために不可欠な事務である。
小 計	9 /12 満点中	9 /12 満点中	
市民参加度	0	-	市民参加すべき事業になじまない。
合 計	9 /15 満点中	9 /15 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	戸籍オンライン手続きに対応するため電算化を図るとともに、戸籍謄抄本発行時間短縮等の市民サービスの向上に努める必要がある。
------	---	---	--

※総合評価は、A～Dまでの4段階評価

⑦これまでに実施した改善点

戸籍事務は専門的な知識が必要なため、戸籍担当職員だけでなく基本的な受付事務ができる補助職員の養成を図ってきた。
以前は戸籍記載のタイプを職員が行っていたが、人件費削減のため委託化した。また各出張所で戸籍事務を取扱っていたが、平成元年から本庁一括管理とした。

⑧今後改善すべき点

戸籍手続きのオンライン化が進められており、そのためには戸籍の電算化が不可欠であり、戸籍謄抄本発行時間の短縮等の市民サービスの向上を図っていく必要がある。

⑨平成17年度予算に反映する項目

戸籍情報システムの構築

⑩組織、人員に関する提言

外国人登録者の増加により、外国人を当事者とする涉外戸籍も増加傾向にある。
涉外戸籍は特に専門的知識と多くの経験を要するため、戸籍が電算化されても人員配置において考慮すべき点がある。

※各部長は、部長評価欄の採点部分だけを記載