

平成17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	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	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
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。

③事業の概要

項 目	平成16年度実績	平成17年度実績	平成18年度計画
開庁日数	241	244	247
戸籍届出受付件数	139	173	120
住基届出受付件数	723	738	770
戸籍住民票発行件数	25,172	25,494	23,700
税証明発行等件数	144	955	1,400

④成果指標

成果指標名	①	②
	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

⑤事業の進捗状況（一般会計）（千円）

		平成16年度決算	平成17年度決算	平成18年度予算
成果指標 ①	計画	—	—	1,598円
	実績	1,255円	1,151円	—
成果指標 ②	計画	—	—	105件
	実績	108件	112件	—
事業費	事業費	4,743	3,345	9,729
	人件費	28,126	28,154	31,824
	(人数)	3.5	3.5	4.0
	合計	32,869	31,499	41,553
財源内訳	国			
	県			
	市債			
	手数料等	6,444	6,727	7,800
	一般財源	26,425	24,772	33,753

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	1	1	本庁に比べ、業務量が少ない。
経済効率性	1	1	本庁と比較し、1件当りの事業費が1,200円と高い。事業費に比べ人件費が高い。
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の検討を要する。
必要性	2	3	市民の利便性に必要な事業
小計	5 / 12 満点中	6 / 12 満点中	
市民参加度	2	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、市に対する要望、苦情や相談を気安く進言できる。
合計	7 / 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	C	C	市民の利便性からは必要とされる事業であるが、事務量を考えると本市域で3ヶ所の出張所サービスが必要か検討を要すと思われる。
------	---	---	--

※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

改善等事項	経費の縮減額
平成17年1月11日から税証明（所得証明書、課税証明書、納税証明書、車検用証明書）の交付、納付書再交付、税等の領収の業務を行い始めたことにより、市民に喜ばれている。	

⑧今後改善すべき点

<p>他課業務である税証明の交付等は、利用が伸びているが、市民課本来の業務、特に出張所で届出をしても本庁に再度出向かなければならない届出については、利用が減少傾向にある。</p> <p>また、事業費等については、平成18年度から出張所窓口サービス事業と出張所管理事務事業を一本化したこと、かつ、自動交付機導入に係る経費が計上されていることにより、事業費、人件費とも前年度までと比べ増加している。</p> <p>今後、諸証明の交付が自動交付機にシフトすれば、出張所3ヶ所の必要性を再度検討する必要がある。</p>

⑨平成19年度予算に反映する項目

--

⑩今後の方向性

拡大、充実 ・ 見直し、縮小 ・ 現状維持 ・ 検討中

【各部長は、部長評価欄の採点部分だけを記載】

平成17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	休日市役所窓口センター事業		
根拠法令等	蒲郡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

①総合計画での位置付け 基本目標

その他	施策名 その他
-----	------------

②事務事業の内容

対象(受益者)	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。

③事業の概要

項目	平成16年度実績	平成17年度実績	平成18年度計画
開庁日数	118	115	112
戸籍届出受付件数	508	417	500
戸籍住民票発行件数	4,386	4,891	4,700
税証明発行等件数	35	328	500

④成果指標

成果指標名	①	②
	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	年間総受付件数/開庁回数

⑤事業の進捗状況 (一般会計) (千円)

		平成16年度決算	平成17年度決算	平成18年度予算
成果指標 ①	計画	—	—	562円
	実績	622円	538円	—
成果指標 ②	計画	—	—	50.9件
	実績	41.8件	49.0件	—
事業費	事業費	320	222	258
	人件費	2,411	2,413	2,387
	(人数)	0.3	0.3	0.3
	合計	2,731	2,635	2,645
財源内訳	国			
	県			
	市債			
	手数料等	945	1,054	1,400
	一般財源	1,786	1,581	1,245

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	税証明の交付等の業務を始めたことにより1日当りの取扱件数は増加している。
経済効率性	3	3	日直業務と同じ場所であるため、少ない職員数の配置で、ある程度までの事務量をこなすことができるので、経済効率をあげることができる。
事務効率性	3	3	日直業務と同じ場所であるため、少ない職員数の配置で、ある程度までの事務量をこなすことができる。
必要性	3	3	市民の利便性に必要な事業
小計	11 / 12 満点中	11 / 12 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、来庁者からも喜ばれている。
合計	14 / 15 満点中	14 / 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	A	A	平成17年1月11日から他課（税務収納課）の業務も加わり、市民サービスが充実してきていると思われる。さらなるPRが必要と思われる。
------	---	---	---

※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

改善等事項	経費の縮減額
平成17年1月11日から税証明（所得証明書、課税証明書、納税証明書、車検用証明書）の交付、納付書再交付、税等の領収の業務を行い始めたことにより、市民に喜ばれている。	

⑧今後改善すべき点

休日窓口センター開設の周知がされ、利用件数が伸びてきている。さらに、他課業務である税証明の交付等も利用件数が年を追って伸びてきている。

⑨平成19年度予算に反映する項目

--

⑩今後の方向性

拡大、充実 ・ 見直し、縮小 ・ 現状維持 ・ 検討中

【各部長は、部長評価欄の採点部分だけを記載】

平成17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	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

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

③事業の概要

項 目	平成16年度実績	平成17年度実績	平成18年度計画
年度末登録者数	1,680	1,765	1,800
外国人登録申請件数	5,789	7,441	8,100

④成果指標

成果指標名	①	②
成果指標の説明	申請1件の事務処理時間	1件当りの事業費
	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

⑤事業の進捗状況（一般会計）（千円）

		平成16年度決算	平成17年度決算	平成18年度予算
成果指標 ①	計画	—	—	25分
	実績	27分	27分	—
成果指標 ②	計画	—	—	1,863円
	実績	2,083円	2,262円	—
事業費	事業費	1,610	1,548	1,569
	人件費	10,447	15,284	13,525
	(人数)	1.3	1.9	1.7
	合計	12,057	16,832	15,094
財源内訳	国	3,779	4,497	4,500
	県			
	市債			
	手数料	126	246	250
	一般財源	8,152	12,089	10,344

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	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傾向にある。
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。
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市民サービス向上を目指し、登録事務を行なう必要がある。
小計	9 / 12 満点中	9 / 12 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 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	国際社会の進展に伴い、外国人登録は益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が必要になってくる。
------	---	---	--

※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

改善等事項	経費の縮減額
平成17年11月から外国人登録事務関係の電算化を行い、法務省入国管理局に調整依頼する記録入力作業と、登録発行事務処理の迅速・円滑化を行った。	

⑧今後改善すべき点

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る必要がある。

⑨平成19年度予算に反映する項目

--

⑩今後の方向性

拡大、充実 ・ 見直し、縮小 ・ 現状維持 ・ 検討中

【各部長は、部長評価欄の採点部分だけを記載】

平成17年度事務事業評価表

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 <small>なし</small>

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
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

③事業の概要

項 目	平成16年度実績	平成17年度実績	平成18年度計画
開設回数	49回	48回	50回
取扱件数	462件	391件	410件
平均取扱件数	9.4件	8.1件	8.2件

④成果指標

成果指標名	①	②
	1件あたりの事業費	1回あたりの取扱件数
成果指標の説明	年間事業費/取扱件数	年間延利用件数/開設回数

⑤事業の進捗状況（一般会計）

(千円)

		平成16年度決算	平成17年度決算	平成18年度予算
成果指標 ①	計画	—	—	18.5千円
	実績	12.7千円	19.6千円	—
成果指標 ②	計画	—	—	8.2件
	実績	9.4件	8.1件	—
事業費	事業費	2,673	4,454	4,405
	人件費	3,214	3,218	3,182
	(人数)	0.4	0.4	0.4
	合計	5,887	7,672	7,587
財源内訳	国			
	県			
	市債			
	その他			
	一般財源	5,887	7,672	7,587

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	相談者が微妙に減少傾向にある
経済効率性	2	2	1件あたり19千円のコストがかかっており、経済効率は悪い
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	3	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分担は適切であると思う
小計	8 /12 満点中	9 /12 満点中	
市民参加度	3	3	身近な問題の相談も増加しており満足度はよい
合計	11 /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	消費生活相談等新たな相談窓口が新設された為、増加傾向にあった法律相談者の解消となった
------	---	---	--

※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

改善等事項	経費の縮減額
平成14年度には法律相談の希望者が増加傾向にあったが、他課において消費生活相談が新設された為、ある程度解消された	

⑧今後改善すべき点

<p>①市民サービスの面では、必要不可欠な事業であり現状維持としたいが、相談窓口の担当課の検討をしてもよいのではないかと（例えば安全安心課）</p> <p>②よろず相談の相談件数が減少傾向にあり、相談回数を毎週から隔週に検討をしたい。</p>

⑨平成19年度予算に反映する項目

よろず相談員報酬25回分の45万円・食糧費25回分の2万円の減額

⑩今後の方向性

拡大、充実 ・ 見直し、縮小 ・ 現状維持 ・ 検討中

【各部長は、部長評価欄の採点部分だけを記載】