

平成22年度
蒲郡市事務事業評価
結果報告書

= 市民福祉部市民課 =

平成22年度事務事業評価表

担当	市民福祉部 市民課	内線等	2172
事務事業名	118	総合窓口事業	
根拠法令等	戸籍法、住民基本台帳法、印鑑条例、同施行規則	事業開始年度 事業期間	平成22年度
総合計画、市長マニフェストでの位置付け (該当しない事業については記入不要です。)			
基本目標	6. 市民とともに歩むまちづくり	施策名	地域情報化
基本目標、施策に対する貢献度	3点 施策の達成に非常に効果があった		
市長マニフェスト	-		
市長マニフェストの執行状況	-		

事務事業の内容

目的 (何のために)	利便性の向上のために
対象(受益者) (誰・何を)	市民や利用者等の方に
目標 (目指す成果)	住民異動や戸籍届出に伴う関連手続きを一箇所で行なうこと(ワンストップサービス)
そのための 手段 (手法)	漏れのない処理、案内が出来るシステムの構築

事業実績(事業の概要)

項目	平成21年度実績	平成22年度実績	平成23年度計画
戸籍届出受付件数	3,178件	3,183件	3,200件
住民異動届出受付件数	9,967件	9,410件	9,500件
戸籍・住民票等発行件数	54,381件	54,923件	54,000件
印鑑登録関係	4,701件	4,232件	5,000件
税証明発行件数	—	(H22.7~H23.3) 1,650件	2,200件
総取扱件数	72,227件	73,398件	73,900件
開庁日数	242日	243日	244日

評価指標

指標名		平成21年度	平成22年度	平成23年度	将来目標値
1日当たりの取扱件数	目標			303件	年度
	実績	299件	302件		
1件当たりの事業費	目標			1,300円	年度
	実績	1,347円	1,095円		

指標の説明

1日当たりの取扱件数	年間総取扱件数/開庁日数
1件当たりの事業費	年間事業費/総取扱件数

事業にかかる人工

(単位：人)

H21 人工計	12.76人	次長 課長級	1.98人	補佐級	0.24人	係長級	2.61人	一般職	3.08人	非常勤	3.98人	再任用	0.87人
H22 人工計	13.68人	次長 課長級	1.21人	補佐級	0.35人	係長級	1.58人	一般職	4.27人	非常勤	5.40人	再任用	0.87人

事業費 決算書、予算書に記載のある事業は決算書等の事業費を記載してください。(単位：千円)

項目		平成21年度実績	平成22年度実績	平成23年度計画
人件費を含む 事業費	事業費	26,344	15,565	37,115
	人件費	70,929	64,774	
	合計	97,273	80,339	
財源 内訳	特定財源			
	一般財源	97,273	80,339	0

必要性

必要性	A 現行どおり市が実施すべき
理由	法律で定められており、市として不可欠な事務である。

効率性

効率性	A 投入された予算、人工に十分見合った成果をあげている
理由	21年度は総合窓口開設準備のための環境整備費、23年度には住基法改正によるシステム改修費と予算が一時的に膨らむが、目指すワンストップサービスについては十分成果をあげている。

総合評価

総合評価	A 現在の事業の進め方で十分効果があがっている
理由	総合窓口は、住民異動や戸籍届出に伴う関連手続き(6課91業務)を市民課で行ない、また証明と届出の窓口を分けることで待ち時間の短縮も図り、十分効果があがっている。

改善点、問題点等

目標達成に向けた課題、問題点	平成22年7月に開設した総合窓口は、住民異動に伴う殆どどの関連手続きについてのワンストップ化を行った。また、職員のデータ入力 of 省力化・正確性確保に努めたシステムであるため、常に関係各課との連携が今以上に必要となる。
今後の改善内容、計画(時期も含め具体的に)	平成24年度半ばには、外国人についても住民基本台帳へ記録するなど、今まで以上に窓口業務が広範囲になるため、さらなる関係各課の連携が必要となる。

平成22年度事務事業評価表	担当	市民福祉部 市民課	内線等	2172
---------------	----	-----------	-----	------

事務事業名	119	戸籍管理事務事業		
根拠法令等	戸籍法	事業開始年度 事業期間	—	

総合計画、市長マニフェストでの位置付け (該当しない事業については記入不要です。)

基本目標	-	施策名	-
基本目標、施策に対する貢献度	-		
市長マニフェスト	-		
市長マニフェストの執行状況	-		

事務事業の内容

目的 (何のために)	身分関係を公に記録するために
対象(受益者) (誰・何を)	本市に本籍地にある方に
目標 (目指す成果)	身分の公証をする
そのための 手段 (手法)	戸籍届出及び申出などを基に、身分関係を登録・管理する

事業実績(事業の概要)

項目	平成21年度実績	平成22年度実績	平成23年度計画
本籍人口数	89,398人	88,963人	88,900人
戸籍関係届出受付件数	3,907件	3,898件	3,800件
婚姻	946件	974件	950件
死亡	901件	981件	980件
出生	908件	870件	850件
その他	1,152件	1,073件	1,020件

評価指標

指標名		平成21年度	平成22年度	平成23年度	将来目標値
1日当たりの取扱件数	目標			16件	
	実績	16件	16件		年度
1件当たりの事業費	目標			4,900円	
	実績	5,433円	4,729円		年度
	目標				
	実績				年度

指標の説明

1日当たりの取扱件数	年間総届出受付件数/開庁日数
1件当たりの事業費	年間事業費/総届出受付件数

事業にかかる人工

(単位：人)

H21 人工計	1.49人	次長 課長級	0.07人	補佐級	0.73人	係長級		一般職	0.69人	非常勤		再任用	
H22 人工計	1.40人	次長 課長級	0.10人	補佐級	0.57人	係長級		一般職	0.73人	非常勤		再任用	

事業費 決算書、予算書に記載のある事業は決算書等の事業費を記載してください。(単位：千円)

項目		平成21年度実績	平成22年度実績	平成23年度計画
人件費 を含む 事業費	事業費	10,053	8,528	8,489
	人件費	11,175	9,905	
	合計	21,228	18,433	
財源 内訳	特定財源			
	一般財源	21,228	18,433	0

必要性

必要性	A 現行どおり市が実施すべき
理由	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。

効率性

効率性	A 投入された予算、人工に十分見合った成果をあげている
理由	戸籍電算化により、戸籍記録事務の事業費及び人件費の削減がはかられ、十分成果をあげている。

総合評価

総合評価	A 現在の事業の進め方で十分効果があがっている
理由	戸籍電算化により、事務処理期間や戸籍謄抄本発行時間の短縮が図られ、住民サービスの向上に十分効果があがっている。

改善点、問題点等

目標達成に向けた課題、問題点	戸籍電算化により、事務処理期間や戸籍謄抄本発行時間の短縮は図られたが、近年涉外戸籍の届出が増加傾向にあるため、法務局との連携が今以上に必要となる。
今後の改善内容、計画(時期も含め具体的に)	平成24年度から蒲南区画整理完了予定に伴う事務処理を行なうため、今後はさらに関連課の連携が必要となる。

平成22年度事務事業評価表	担当	市民福祉部 市民課	内線等	2172
---------------	----	-----------	-----	------

事務事業名	120	出張所窓口サービス事業		
-------	-----	-------------	--	--

根拠法令等	蒲都市出張所処務規則	事業開始年度 事業期間	—	
-------	------------	----------------	---	--

総合計画、市長マニフェストでの位置付け (該当しない事業については記入不要です。)

基本目標	-	施策名	-	
------	---	-----	---	--

基本目標、施策に対する貢献度	-			
----------------	---	--	--	--

市長マニフェスト	-			
----------	---	--	--	--

市長マニフェストの執行状況	-			
---------------	---	--	--	--

事務事業の内容

目的 (何のために)	利便性の向上のために
対象(受益者) (誰・何を)	地域の住民の方に
目標 (目指す成果)	戸籍届出、住民票の写し及び印鑑証明書等の需要に応える
そのための 手段 (手法)	各出張所で居住関係の異動及び印鑑登録・廃止の住基入力を行い、窓口サービスを提供する

事業実績(事業の概要)

項目	平成21年度実績	平成22年度実績	平成23年度計画
総取扱件数 (3出張所)	19,902件	19,030件	17,940件
戸籍届出受付件数	145件	159件	140件
住基届出受付件数	559件	535件	500件
戸籍住民票発行件数	18,017件	16,844件	16,000件
税証明発行件数	1,181件	1,492件	1,300件

評価指標

指標名		平成21年度	平成22年度	平成23年度	将来目標値
1日当たりの 取扱件数 (3出張所)	目標			70件	
	実績	82件	78件		年度
1件当たりの 事業費 (3出張所)	目標			2,200円	
	実績	2,219円	2,158円		年度

指標の説明

1日当たりの 取扱件数(3出張所)	年間総取扱件数/開庁日数
1件当たりの事業費 (3出張所)	年間事業費/総受付件数

事業にかかる人工

(単位：人)

H21 人工計	5.94人	次長 課長級		補佐級		係長級	2.97人	一般職	1.98人	非常勤		再任用	0.99人
H22 人工計	5.96人	次長 課長級	0.02人	補佐級		係長級	1.98人	一般職	2.97人	非常勤		再任用	0.99人

事業費 決算書、予算書に記載のある事業は決算書等の事業費を記載してください。(単位：千円)

項目		平成21年度実績	平成22年度実績	平成23年度計画
人件費 を含む 事業費	事業費	6,876	6,795	6,800
	人件費	37,285	34,262	
	合計	44,161	41,057	
財源 内訳	特定財源			
	一般財源	44,161	41,057	0

必要性

必要性	E 市が実施すべきでない(そもそも不要)
理由	地域の住民にとって便利ではあるが、取扱いの事務量が少なく費用対効果が望めない。地域住民へのサービスは別の形態を検討しても良いと考えられる。

効率性

効率性	C 投入された予算、人工に対して見合った成果があまりない
理由	システム維持管理や人員配置については、最低限必要である。それに対して、取扱件数は年々減少している。

総合評価

総合評価	D 事業の廃止を検討すべきである
理由	地域の住民にとって便利ではあるが、取扱いの事務量が少なく費用対効果が望めない。地域住民へのサービスは別の形態を検討しても良いと考えられる。

改善点、問題点等

目標達成に向けた課題、問題点	地域の住民にとっては利便性を考えると必要とされる事業ではあるが、市民課業務である届出受付件数、証明書の交付件数は年々減少している。 出張所利用を伸ばすには、市民課業務のみに限定されることのない窓口業務の拡大と、業務時間の延長が考えられるが、そのためには増員が必要となる。しかし、現状でも事業費の殆どが人件費であるため、さらに人件費を増やすことは、市の目指すものと相違が生じる。
今後の改善内容、計画(時期も含め具体的に)	本市では、休日市役所窓口センターを開設、また自動交付機を設置することによりサービス時間の延長を図ってきている。さらに、平成24年1月からは3公民館に1台ずつ増設し、さらなるサービス向上を目指している。

平成22年度事務事業評価表	担当	市民福祉部 市民課	内線等	2172
---------------	----	-----------	-----	------

事務事業名	121	休日市役所窓口サービス事業		
-------	-----	---------------	--	--

根拠法令等	蒲郡市休日市役所窓口サービス-事務取扱要綱	事業開始年度 事業期間	平成10年度	
-------	-----------------------	----------------	--------	--

総合計画、市長マニフェストでの位置付け (該当しない事業については記入不要です。)

基本目標	-	施策名	-
基本目標、施策に対する貢献度	-		
市長マニフェスト	-		
市長マニフェストの執行状況	-		

事務事業の内容

目的 (何のために)	市民や利用者等の利便性の向上のため
対象(受益者) (誰・何を)	平日に来庁することができない市民や利用者等に対して
目標 (目指す成果)	窓口サービス拡大の1つとして、平日に来庁することが困難な市民や利用者等への利便性向上のため、休日に窓口業務を実施する
そのための 手段 (手法)	土日祝日(年末年始を除く)に午前8時30分から午後5時まで休日窓口を開設

事業実績(事業の概要)

項目	平成21年度実績	平成22年度実績	平成23年度計画
開庁日数	117日	116日	116日
総取扱件数	4,418件	4,334件	4,380件
戸籍届出受付件数	584件	556件	580件
戸籍住民票等発行件数	3,834件	3,778件	3,800件

評価指標

指標名		平成21年度	平成22年度	平成23年度	将来目標値
1日当たりの取扱件数	目標			38件	
	実績	38件	37件		年度
1件当たりの事業費	目標			1,035円	
	実績	1,486円	1,050円		年度
	目標				
	実績				年度

指標の説明

1日当たりの取扱件数	年間総取扱件数/開庁日数
1件当たりの事業費	年間事業費/取扱件数

事業にかかる人工

(単位：人)

H21 人工計	0.47人	次長 課長級	0.11人	補佐級	0.03人	係長級	0.12人	一般職	0.17人	非常勤		再任用	0.04人
H22 人工計	0.43人	次長 課長級	0.04人	補佐級	0.03人	係長級	0.08人	一般職	0.24人	非常勤		再任用	0.04人

事業費 決算書、予算書に記載のある事業は決算書等の事業費を記載してください。(単位：千円)

項目		平成21年度実績	平成22年度実績	平成23年度計画
人件費 を含む 事業費	事業費	3,217	1,893	1,877
	人件費	3,350	2,659	
	合計	6,567	4,552	
財源 内訳	特定財源			
	一般財源	6,567	4,552	

必要性

必要性	A 現行どおり市が実施すべき
理由	平日に来庁することが困難な市民、利用者等に対して、休日である土・日祝日に戸籍届出や各種証明書等を交付することにより、十分利便性向上となっている事業である。

効率性

効率性	A 投入された予算、人工に十分見合った成果をあげている
理由	コストについては、殆どが人件費経費となることから、振替休(代休)の導入により、コスト削減に努めている。

総合評価

総合評価	A 現在の事業の進め方で十分効果があがっている
理由	殆どの市民・利用者等が共通して利用する機会のあるサービスであり、十分効果があがっている。

改善点、問題点等

目標達成に向けた課題、問題点	市役所に設置している2台の自動交付機の利用が定着し、休日窓口での交付件数は減少している。その反面仕事等で休日でないとい届出できない市民の印鑑登録申請や婚姻、離婚等の複雑な届出も増えている。平成23年4月から市民課2人体制になり、さらに充実した職員のスキルアップが必要になる。
今後の改善内容、計画(時期も含め具体的に)	近隣市町の状況を把握しながら、さらに休日窓口業務の充実を図っていく。

平成22年度事務事業評価表		担当	市民福祉部 市民課	内線等	2172
事務事業名	122	住民基本台帳ネットワークシステム事務事業			
根拠法令等	住民基本台帳法	事業開始年度 事業期間	平成14年度		
総合計画、市長マニフェストでの位置付け (該当しない事業については記入不要です。)					
基本目標	6. 市民とともに歩むまちづくり	施策名	地域情報化		
基本目標、施策に対する貢献度		3点 施策の達成に非常に効果があった			
市長マニフェスト	-				
市長マニフェストの執行状況	-				

事務事業の内容

目的 (何のために)	市民の利便性の向上のため
対象(受益者) (誰・何を)	蒲郡市に住民登録している方に対し
目標 (目指す成果)	住民へのサービスの向上と行政の効率化を図る
そのための 手段 (手法)	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の利用

事業実績(事業の概要)

項目	平成21年度実績	平成22年度実績	平成23年度計画
人口	81,515人	81,280人	80,898人
住民基本台帳カード交付件数(累計)	649(4,065)件	3,425(7,490)件	1,600(9,090)件
住民基本台帳ネットワークシステム利用総件数	2,290件	2,179件	2,200件
(内訳)電子証明書発行件数、広域交付住民票の写し申請件数、転入通知受付件数等			

評価指標

指標名		平成21年度	平成22年度	平成23年度	将来目標値
住民基本台帳ネットワークシステム利用1件当たりの事業費	目標			4,200円	
	実績	3,297円	6,727円		年度
住民基本台帳カード交付率	目標			11.2%	
	実績	5.0%	8.9%		年度

指標の説明

住民基本台帳ネットワークシステム利用1件当たりの事業費	年間事業費/住民基本台帳ネットワークシステム利用総件数
住民基本台帳カード交付率	住民基本台帳カード交付件数(累計)/人口

事業にかかる人工

(単位：人)

H21 人工計	0.51人	次長 課長級	0.18人	補佐級		係長級	0.10人	一般職	0.23人	非常勤		再任用	
H22 人工計	0.80人	次長 課長級	0.05人	補佐級		係長級	0.17人	一般職	0.58人	非常勤		再任用	

事業費 決算書、予算書に記載のある事業は決算書等の事業費を記載してください。(単位：千円)

項 目		平成21年度実績	平成22年度実績	平成23年度計画
人件費 を含む 事業費	事業費	3,736	9,776	4,219
	人件費	3,813	4,882	
	合計	7,549	14,658	
財源 内訳	特定財源			
	一般財源	7,549	14,658	0

必要性

必要性	A 現行どおり市が実施すべき
理由	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

効率性

効率性	B 投入された予算、人工にほぼ見合った成果をあげている
理由	住民基本台帳ネットワークシステムは、市・市民が利用することは少なく、よって利用1件当りの事業費は高む。しかし、国等の利用は年を追うごとに増えてきており、経済効率は市単独では計れない。

総合評価

総合評価	B 事業の進め方に改善の余地がある
理由	住民基本台帳ネットワークシステムは、市又は個人の利用以上に国の機関等が随所（国民年金等の受給権者現況確認事業、外務省のパスポート申請時の住所確認事業）で利用、間接的に国民の利便を図っている。

改善点、問題点等

目標達成に向けた課題、問題点	住民基本台帳カードの発行を伸ばすため、他課での多目的利用を考えていく必要がある。
今後の改善内容、計画（時期も含め具体的に）	平成22年5月1日から、70歳以上の住民基本台帳カード所有者に対し、タクシーチケット利用制度を導入したことにより、交付件数がかなり伸びた。今後はさらに住民基本台帳カードの多目的利用を考えていく必要がある。

平成22年度事務事業評価表		担当	市民福祉部 市民課	内線等	2172
事務事業名	123	自動交付機管理事業			
根拠法令等	戸籍法、住民基本台帳法、印鑑条例、同施行規則、	事業開始年度 事業期間	平成18年度		
総合計画、市長マニフェストでの位置付け		(該当しない事業については記入不要です。)			
基本目標	6. 市民とともに歩むまちづくり	施策名	地域情報化		
基本目標、施策に対する貢献度	3点 施策の達成に非常に効果があった				
市長マニフェスト	-				
市長マニフェストの執行状況	-				

事務事業の内容

目的 (何のために)	市民の利便性の向上のために
対象(受益者) (誰・何を)	自動交付機対応カード(市民カード又は住基カード)を持っている市民に対して
目標 (目指す成果)	住民票写し及び印鑑証明書等の需要に応える
そのための 手段 (手法)	自動交付機を2台設置し、1台については8時30分から21時まで稼働(年末年始を除く)。また、手数料が住民票写し及び印鑑証明書等について窓口より100円安く利用できる

事業実績(事業の概要)

項目	平成21年度実績	平成22年度実績	平成23年度計画
総取扱件数	29,428件	31,296件	33,300件
戸籍・住民票等発行件数	28,238件	30,184件	32,000件
税証明発行件数	1,190件	1,112件	1,300件
稼働日数	362日	362日	363日

評価指標

指標名		平成21年度	平成22年度	平成23年度	将来目標値
1日当たりの取扱件数	目標			92件	
	実績	81件	87件		年度
1件当たりの事業費	目標			675円	
	実績	517円	652円		年度
	目標				
	実績				年度

指標の説明

1日当たりの取扱件数	年間総取扱件数/稼働日数
1件当たりの事業費	年間事業費/総取扱件数

事業にかかる人工

(単位：人)

H21 人工計	0.32人	次長 課長級	0.02人	補佐級		係長級	0.05人	一般職	0.25人	非常勤		再任用	
H22 人工計	0.41人	次長 課長級	0.02人	補佐級	0.05人	係長級	0.04人	一般職	0.30人	非常勤		再任用	

事業費 決算書、予算書に記載のある事業は決算書等の事業費を記載してください。(単位：千円)

項目		平成21年度実績	平成22年度実績	平成23年度計画
人件費 を含む 事業費	事業費	13,263	17,867	20,495
	人件費	1,960	2,541	
	合計	15,223	20,408	
財源 内訳	特定財源			
	一般財源	15,223	20,408	

必要性

必要性	A 現行どおり市が実施すべき
理由	市民にとって必要性の高い住民票の写し等の証明書交付サービスを市役所開庁時間外にも行い、多様化する市民ニーズに対応し市民の利便性の向上を図っている。また、開庁時であっても窓口混雑時の緩和にも効果があがっている。

効率性

効率性	A 投入された予算、人工に十分見合った成果をあげている
理由	目に見えたコストダウンはないが、料金も割安であることに加え、1台が土日祝日及び夜9時まで利用できるなどの利便性から住民サービスの向上に十分成果をあげている。

総合評価

総合評価	A 現在の事業の進め方で十分効果があがっている
理由	自動交付機は、平成19年1月から市民サービスの向上及び窓口事務の合理化を目指して導入し、年を追うごとに交付率が伸びている。平成23年4月には、交付機で交付可能な証明のうち、戸籍証明は約30%、住民票は約37%、印鑑証明に至っては63%という高い交付率となっている。

改善点、問題点等

目標達成に向けた課題、問題点	市民カードは、印鑑登録時に交付するが自動交付機を利用するには暗証番号の登録が必要です。窓口では交付時に説明し暗証番号の登録を促しているが、平成23年5月末現在市民カード所有者数は37,897人、暗証番号登録数は24,449人で64.5%となっている。このためより一層の周知及び推進が必要である。
今後の改善内容、計画(時期も含め具体的に)	自動交付機の活発な利用が見込まれ、平成24年1月からは3公民館に1台ずつ増設し、さらなるサービス向上を目指していく。また、料金も割安であることに加え、1台が土日祝日及び夜9時まで利用できるということで、自動交付機の利用について、市民への周知を図っていく。

平成22年度事務事業評価表	担当	市民福祉部 市民課	内線等	2172
---------------	----	-----------	-----	------

事務事業名	124	外国人登録事務事業		
根拠法令等	外国人登録法、日本国との平和条約に基づき日本国の国籍を離脱した者等の出入国管理に関する特例法	事業開始年度 事業期間	—	

総合計画、市長マニフェストでの位置付け (該当しない事業については記入不要です。)

基本目標	-	施策名	-
基本目標、施策に対する貢献度	-		
市長マニフェスト	-		
市長マニフェストの執行状況	-		

事務事業の内容

目的 (何のために)	外国人の居住関係および身分関係を明確にするために
対象(受益者) (誰・何を)	本市に居住している外国人に対して
目標 (目指す成果)	外国人の居住関係および身分関係を公正、正確に把握管理する
そのための 手段 (手法)	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

事業実績(事業の概要)

項目	平成21年度実績	平成22年度実績	平成23年度計画
年度未登録者数	2,114人	2,035人	2,000人
外国人登録処理件数	7,329件	7,257件	7,200件
開庁日数	242日	243日	244日

評価指標

指標名		平成21年度	平成22年度	平成23年度	将来目標値
1日当たりの処理件数	目標			30件	年度
	実績	30件	30件		
1件当たりの事業費	目標			1,500円	年度
	実績	1,467円	1,545円		
	目標				年度
	実績				

指標の説明

1日当たりの処理件数	年間総登録処理件数/開庁日数
1件当たりの事業費	年間事業費/総登録処理件数

事業にかかる人工

(単位：人)

H21 人工計	1.68人	次長 課長級	0.21人	補佐級		係長級	0.15人	一般職	0.60人	非常勤	0.62人	再任用	0.10人
H22 人工計	1.70人	次長 課長級	0.16人	補佐級		係長級	0.15人	一般職	0.69人	非常勤	0.60人	再任用	0.10人

事業費 決算書、予算書に記載のある事業は決算書等の事業費を記載してください。(単位：千円)

項目		平成21年度実績	平成22年度実績	平成23年度計画
人件費 を含む 事業費	事業費	2,497	3,166	3,150
	人件費	8,255	8,045	
	合計	10,752	11,211	
財源 内訳	特定財源	7,343	5,464	
	一般財源	3,409	5,747	

必要性

必要性	A 現行どおり市が実施すべき
理由	法定受託事務事業であり、本市で生活する外国人にとって不可欠な事務である。

効率性

効率性	A 投入された予算、人工に十分見合った成果をあげている
理由	効率については、市単独では計れないが、地域に生活する外国人と密着した市民サービス向上を行なうことにより十分成果をあげていると考えられる。

総合評価

総合評価	A 現在の事業の進め方で十分効果があがっている
理由	外国人登録事務及び平和条約国籍離脱者の子孫の特別永住許可に関する事務を正確及び迅速に行い、また電算化による外国人登録原票記載事項証明の交付を行うなど、外国籍市民のサービスの向上を図っている。

改善点、問題点等

目標達成に向けた課題、問題点	住基法改正の施行日は、一部を除いて平成24年7月頃が予定されている。それまでに、住基システムが外国人を適用対象に拡大しても大丈夫なように対応していなければならない。また、住基システムと関連するシステムや、国の在留管理システムとの連携が必要である。
今後の改善内容、計画(時期も含め具体的に)	平成24年7月頃の住基法改正では、外国人登録法が廃止され、外国人の利便の増進及び行政の合理化を目的として、外国人住民を住民基本台帳法の適用対象となる。そのため日本人住民と同様、外国人住民についても届出や職権により住民票が作成され、各種事務処理の基礎となるため、さらなる関係各課の連携が必要となる。

平成22年度事務事業評価表	担当	市民福祉部 市民課	内線等	2172
---------------	----	-----------	-----	------

事務事業名	125	市民相談事業		
根拠法令等	—	事業開始年度 事業期間	—	

総合計画、市長マニフェストでの位置付け (該当しない事業については記入不要です。)

基本目標	-	施策名	-
基本目標、施策に対する貢献度	-		
市長マニフェスト	-		
市長マニフェストの執行状況	-		

事務事業の内容

目的 (何のために)	問題解決の場を設ける
対象(受益者) (誰・何を)	市民生活上問題を抱えているの方
目標 (目指す成果)	安定した市民生活と福祉の向上を図る
そのための 手段 (手法)	弁護士やよろず相談員による相談窓口を開設し、身近に起きた問題等について、適切な助言及び指導を行なう

事業実績(事業の概要)

項目	平成21年度実績	平成22年度実績	平成23年度計画
開設回数	97回	93回	93回
うち法律相談開設回数	45回	45回	44回
よろず相談開設回数	52回	48回	49回
総相談件数	361件	339件	350件
うち法律相談件数	250件	245件	250件
よろず相談件数	111件	94件	100件

評価指標

指標名		平成21年度	平成22年度	平成23年度	将来目標値
1件当りの事業費	目標			22,000円	
	実績	22,250円	25,906円		年度
1回当りの取扱件数	目標			5件	
	実績	4件	4件		年度
	目標				
	実績				年度

指標の説明

1件当りの事業費	年間事業費/総相談件数
1回当りの取扱件数	年間総相談件数/開設回数

事業にかかる人工

(単位：人)

H21 人工計	0.83人	次長 課長級	0.43人	補佐級		係長級		一般職		非常勤	0.40人	再任用	
H22 人工計	0.62人	次長 課長級	0.40人	補佐級		係長級		一般職	0.22人	非常勤		再任用	

事業費 決算書、予算書に記載のある事業は決算書等の事業費を記載してください。(単位：千円)

項目		平成21年度実績	平成22年度実績	平成23年度計画
人件費 を含む 事業費	事業費	2,897	3,837	2,552
	人件費	5,135	4,945	
	合計	8,032	8,782	
財源 内訳	特定財源		1,350	
	一般財源	8,032	7,432	

必要性

必要性	B 改善を加え市が実施するのが望ましい
理由	市民生活における多種多様化したトラブルを解決するため、専門家の適切なアドバイスにより解決指針を示して、市民生活の安定を図るためには、行政が行なう市民相談は必要と考えられる。

効率性

効率性	B 投入された予算、人工にほぼ見合った成果をあげている
理由	相談件数が増えることが、良いことにはつながらない。またよろず相談については、1人当たりの相談時間が長いので効率性は上げられない。

総合評価

総合評価	B 事業の進め方に改善の余地がある
理由	市民が自ら処理できない問題や課題に対し、専門家や相談員による無料アドバイスを行なうことにより、市民生活の安定を図っていく。しかしながら近年は、よろず相談件数は減少傾向にあり、一方弁護士による法律相談件数が急増しているため、相談内容の動向を見極めていく必要がある。

改善点、問題点等

目標達成に向けた課題、問題点	市民の抱えている問題の複雑化、多様化に伴ない、市民相談に対するニーズはますます高まっており、特に法律相談は受付開始後数時間で予約がいっぱいになるため、相談日の増設についても検討していく必要があると思われる。しかしながら財政状況を勘案すれば、現在の体制でより効率的な運営に努めることが現実的である。
今後の改善内容、計画(時期も含め具体的に)	相談内容が広範多岐に渡っているため、あらゆる相談内容にも適切に対応できるよう、さらに相談員の資質の向上に努めていく。また、今後相談を行っている他の機関との連携の強化にも努めていきたい。