

平成23 年度（ 22 年度実施分） 事務事業目的評価表

様式1-1

記入日 平成 23 年 5 月 10 日

|   |  |               |                      |           |                                  |                                 |           |           |    |   |    |
|---|--|---------------|----------------------|-----------|----------------------------------|---------------------------------|-----------|-----------|----|---|----|
| 1<br>事務事業<br>の現状<br>(DOC)   | 事務事業名  | No. 720501    | 市民情報サービスセンター取扱事務     |           |                                  |                                 | 主管課名      | 市民課       |    |   |    |
|   | この事務事業<br>の位置  | 政策            | 市民と行政の協働による自立した自治体経営 |           |                                  |                                 | 課長名       | 原田 寛      |    |   |    |
|   |  | 施策            | 市民サービスを高める行政運営の推進    |           |                                  |                                 | 主管係名      | サンネット係    |    |   |    |
|   |  | 基本事業          | 市民情報サービスセンターの充実      |           |                                  |                                 |           |           |    |   |    |
|   | (1)事業の概要   |               |                      |           |                                  |                                 |           |           |    |   |    |
|   | 1.住民票、戸籍関係諸証明及び税関係諸証明<br>2.税、使用料等公金收受<br>3.図書の出借<br>4.維持管理業務 |               |                      |           |                                  | (5)活動指標(事務事業の活動量を表す指標) … 数値は(9) |           |           |    |   |    |
|   |  |               |                      |           |                                  | 名 称                             |           | 単 位       |    |   |    |
|   |  |               |                      |           |                                  | 市民課各証明関係取扱件数                    |           | 件         |    |   |    |
|   |  |               |                      |           |                                  | 税務課各証明・税、使用料取扱件数                |           | 件         |    |   |    |
|   |  |               |                      |           |                                  | 戸籍届出取扱件数                        |           | 件         |    |   |    |
|   |  |               |                      |           | その指標                             |                                 |           |           |    |   |    |
| (22年度に実施した具体的なこの事業のやり方、手順等)   |  |               |                      |           |                                  |                                 |           |           |    |   |    |
| 市民課：住民票・印鑑証明書・戸籍証明書等の交付、戸籍届出受理、埋火葬許可書発行及び印鑑登録・廃止を扱う。<br>税務課：土地・家屋評価証明、課税台帳兼名寄帳、所得証明、納税証明書等の発行を行う。<br>収納課：市税、使用料等の収納業務を行う。<br>図書：本の貸出、返却、リクエスト等の受付を行っている。その他各課申請書等の收受を行っている。 |  |               |                      |           |                                  |                                 |           |           |    |   |    |
| 23年度計画  |  | 前年と同様<br>変更あり |                      | 変更内容      |                                  |                                 |           |           |    |   |    |
| (2)対象(この事業の対象、範囲となる人、物)   |  |               |                      |           | (6)対象指標(対象の大きさを表す指標) … 数値は(9)    |                                 |           |           |    |   |    |
| 市民<br>きたよし地区の市民   |  |               |                      |           | 名 称                              |                                 | 単 位       |           |    |   |    |
|   |  |               |                      |           | みよし市に住所を置く人の数                    |                                 | 人         |           |    |   |    |
|   |  |               |                      |           | きたよし地区に住所を置く人の数                  |                                 | 人         |           |    |   |    |
| (3)意図(この事業によって(2)の対象をどのような状態にしたいのか)   |  |               |                      |           | (7)成果指標(意図の達成度を示す指標) … 数値は(9)    |                                 |           |           |    |   |    |
| 本庁閉庁時の夜間・土日祝にも各種証明書交付等の行政サービスが受けられる   |  |               |                      |           | 名 称                              |                                 | 単 位       |           |    |   |    |
|   |  |               |                      |           | 本庁閉庁時間帯における取扱件数                  |                                 | 件         |           |    |   |    |
|   |  |               |                      |           | 本庁閉庁時間帯取扱件数 / サンネット取扱件数          |                                 | %         |           |    |   |    |
|   |  |               |                      |           | サンネット取扱件数                        |                                 | 件         |           |    |   |    |
| (4)結果(上位基本事業の意図：基本事業にどのように貢献するか)  |  |               |                      |           | (8)結果の成果指標(上位基本事業の成果指標) … 数値は(9) |                                 |           |           |    |   |    |
| 市民に身近な施設(サービスセンター)でより多くの行政サービスを提供する。  |  |               |                      |           | 名 称                              |                                 | 単 位       |           |    |   |    |
|   |  |               |                      |           | 図書館利用者数                          |                                 | 人         |           |    |   |    |
| (9)事務事業の各種指標の実績と見込及び目標  |  |               |                      |           |                                  |                                 |           |           |    |   |    |
| 指標  | 年度   | 単位            | 21年度実績値              | 22年度実績値   | 23年度計画値                          | 24年度目標値                         | 25年度目標値   | 26年度目標値   |    |   |    |
| (5)の活動指標  |  | 件             | 20,426               | 18,995    | 19,500                           | 19,000                          | 18,500    | 18,000    |    |   |    |
|   |  | 件             | 12,770               | 12,164    | 12,000                           | 11,500                          | 11,000    | 10,500    |    |   |    |
|   |  | 件             | 254                  | 181       | 200                              | 200                             | 200       | 200       |    |   |    |
| (6)の対象指標  |  | 人             | 57,864               | 57,864    | 59,800                           | 60,600                          | 61,400    | 62,500    |    |   |    |
|   |  | 人             | 29,899               | 29,899    | 30,700                           | 31,000                          | 31,300    | 32,000    |    |   |    |
| (7)の成果指標  |  | 件             | 15,453               | 15,043    | 14,500                           | 14,000                          | 13,500    | 13,000    |    |   |    |
|   |  | %             | 46                   | 48        | 45                               | 45                              | 45        | 45        |    |   |    |
|   |  | 件             | 33,450               | 31,340    | 32,200                           | 31,100                          | 30,000    | 28,800    |    |   |    |
| (8)の結果の成果指標   |  | 人             | 9,361                | 24,434    | 24,500                           | 24,500                          | 24,500    | 24,500    |    |   |    |
|   |  |               |                      |           |                                  |                                 |           |           |    |   |    |
| (10)予算費目  |  |               |                      |           |                                  |                                 |           |           |    |   |    |
| 会計  |  | 01 一般会計       |                      |           |                                  | 款                               | 02        | 項         | 03 | 目 | 01 |
| (11)コスト   |  |               |                      |           |                                  |                                 |           |           |    |   |    |
| 年度  |  | 21年度実績値       | 22年度実績値              | 23年度計画値   | 24年度目標値                          | 25年度目標値                         | 26年度目標値   |           |    |   |    |
| 事業費(決算又は予算額)  |  | 7,416         | 6,999                | 7,526     | 7,526                            | 7,526                           | 7,526     |           |    |   |    |
| A<br>財源内訳   | 国庫支出金  | 千円            | 0                    | 0         | 0                                | 0                               | 0         | 0         |    |   |    |
|   | 県支出金   | 千円            | 0                    | 0         | 0                                | 0                               | 0         | 0         |    |   |    |
|   | 地方債  | 千円            | 0                    | 0         | 0                                | 0                               | 0         | 0         |    |   |    |
|   | その他  | 千円            | 32                   | 26        | 26                               | 26                              | 26        | 26        |    |   |    |
|   | 一般財源   | 千円            | 7,384                | 6,973     | 7,500                            | 7,500                           | 7,500     | 7,500     |    |   |    |
| 人件費 B   |  | 千円            | 24,551               | 22,878    | 22,878                           | 22,878                          | 22,878    | 22,878    |    |   |    |
| 正職員従事時間×人数  |  | 時間×人          | 1,840 × 3            | 1,840 × 3 | 1,840 × 3                        | 1,840 × 3                       | 1,840 × 3 | 1,840 × 3 |    |   |    |
| 正職員以外の人件費   |  | 千円            | 2,520                | 2,520     | 2,520                            | 2,520                           | 2,520     | 2,520     |    |   |    |
| その他費用 C   |  | 千円            | 0                    | 26        | 26                               | 26                              | 26        | 26        |    |   |    |
| トータルコスト A+B+C   |  | 千円            | 31,967               | 29,903    | 30,430                           | 30,430                          | 30,430    | 30,430    |    |   |    |
| 単位あたりコスト  |  | 千円/ 人         | 1                    | 1         | 1                                | 1                               | 0         | 0         |    |   |    |
| (トータルコスト / (6)の対象指標)  |  | 千円/ 人         | 1                    | 1         | 1                                | 1                               | 1         | 1         |    |   |    |

様式1-2

|   |                       |                    |        |  |
|---|-----------------------|--------------------|--------|--|
| 2<br>環境変化と住民意見等   | 事務事業名                 | No.                | 720501 | 市民情報サービスセンター取扱事務   |
|   | (1)この事務事業はいつから開始したのか？ |                    |        | (4)事業実施上の課題、住民・議会等からの意見は？                                |
|   | 平成12年10月1日 から         |                    |        | 職員の週休、休暇補充及び業務の補助を臨時職員で対応しきれていない。<br>住民からは広範な業務を期待されている。 |
|   | (2)この事務事業を開始したきっかけは？  |                    |        |  |
| みよし市は南北に長いため、きたよし地区に住む人にとって諸証明、税等の納付、図書館の利用が不便であったため、平成12年に情報サービスセンターを設置した。 |                       |                    |        |  |
| (3)事務事業を取り巻く状況は開始時期や過去と比べ変化しているか？   |                       |                    |        |  |
| 変化していない   |                       | 変化した内容             |        |  |
| 変化している  |                       | 利用者の増加、業務の増加及び多様化。 |        |  |

|  |         |   |              |  |               |   |
|--|---------|---|--------------|--|---------------|---|
| 3<br>評価(SEE)   | 目的妥当性   | (1)この事務事業は法定事務ですか、それとも、自治(任意)事務ですか？また、この事務事業を行う根拠や理由はなんですか？ | 法定事務         | →  | 根拠法令          |   |
|  |         |   | 自治(任意)事務     | →  | 根拠法令          | 法定事務は(2)から(5)への記載不要、(6)から評価する                           |
|  |         |   |              |  | この事務を行う根拠又は理由 | 戸籍法、住民基本台帳法   |
|  |         |   |              |  |               | 住民サービスの向上   |
|  |         | (2)この事業の意図は結果(基本事業の意図)に結びつきますか？                             | 結びつく         | →  | 理由            |   |
|  |         |   | 結びつかない       | →  |               |   |
|  |         | (3)対象を見直すこと(対象の拡大又は縮小)はできませんか？                              | できる          | →  | 内容            | ・コンビニ収納が始まったことによる税込納の廃止<br>・住民票、印鑑証明等のコンビニでのサービスの開始(予定) |
|  |         |   | できない         | →  |               |   |
|  |         | (4)意図を見直すこと(意図の追加・拡充(意図の段階は正しいか)又は絞込み)はできませんか？              | できる          | →  | 内容            | 上記に同じ   |
|  |         |   | 追加           | →  |               |   |
|  | 拡充      | →   |              |  |               |   |
|  | 絞込み     | →   |              |  |               |   |
| (5)この事業を廃止した場合の影響はありますか？                                     | 影響が大きい  | →   | 理由又は内容       | サービスの低下(コンビニでのサービスの開始が始まれば低下しない)           |               |   |
|  | 多少影響がある |   |              |  |               |   |
|  | 影響はない   |   |              |  |               |   |
| (6)今以上に事業の成果を向上させることはできませんか？                                 | できる     | →   | 理由又は内容       | サービスコーナーとしての位置づけであるため                      |               |   |
| 1-(7)の成果指標を向上させることはできませんか？                                   | できない    |   |              |  |               |   |
| (7)類似又は関連する事業はありませんか？また、類似事業との再編で費用対効果が向上しますか？               | ある      | →   | 類似事業名        | 住民課、税務課、収納課窓口業務                            |               |   |
|  | ない      |   |              |  | 庁内事業          |   |
|  |         |   | 類似事業との再編の可能性 | ある   |               |   |
|  |         |   |              | ない   |               |   |
|  |         |   | 内容           |  |               |   |
| (8)現在の成果水準のままでは事業費を削減する方法はありませんか？(仕様や工法の変更、住民の協力など)          | ある      | →   | 内容           | 本庁において土日の総合窓口の開設                           |               |   |
| (9)現状より人件費を削減する方法はありませんか？(従事時間を削減できないか？正職員以外の職員や外部委託はできないか？) | ある      | →   | 内容           | 本庁において土日の総合窓口の開設<br>正職員のかわりに非常勤職員、再任用職員の配置 |               |   |
|  | ない      |   |              |  |               |   |
| (10)受益者負担はありますか？また、受益者負担割合は適正ですか？                            | ある      | →   | 内容           |  |               |   |
|  | ない      |   |              |  |               |   |
|  | 受益者がいない |   |              |  |               |   |
|  |         | 現状で適正   |              |  |               |   |
|  |         | 検討が必要   |              |  |               |   |

|                  |                              |   |    |         |    |        |       |
|------------------|------------------------------|---|----|---------|----|--------|-------|
| 4<br>改革改善案(PLAN) | (1)今後の事業の方向性                 | 拡大  | 改善 | 現状維持    | 縮小 | 統合     | 廃止・休止 |
|                  |                              | コストの方向性   | 維持 | 事業費の方向性 | 維持 | 成果の方向性 | 維持    |
|                  | (2)改革・改善案<br>対象、意図、手段等の見直しなど | コンビニでの住民票、印鑑登録証明書などが交付できるようになったときのセンターの在り方と見直し。 |    |         |    |        |       |