

事務事業名	住民基本台帳管理事務		所属部局	市民部	単位番号	4062								
			所属課室	窓口サービス課	課長名	望月 常美								
			所属担当	市民窓口担当	担当者名	赤池 真寿美								
基本政策	基本計画	IV 快適で心のかよいあう都市づくり	予算科目	会計	名称	款	項	目	細目	細々目				
	21	窓口サービスの拡充		01	一般	0	2	0	3	0	1	0	1	2
政策	34	窓口サービスの向上	事業区分	☒ 国の制度による義務的事業 ☐ 施設等維持管理事業 ☐ 県の制度による義務的事業 ☐ 補助金交付事業 ☐ 市の制度による義務的事業 ☐ その他の事業 ☐ 義務化されている協議会等の負担金										
施策														
事業期間	☐ 単年度のみ ☒ 単年度繰返 (開始年度 年度)		法令根拠	地方自治法、住民基本台帳法、同法施行令、同法施行規則										
	☐ 期間限定複数年度 (年度)													
事務事業の概要	事業の内容・・・期間限定複数年度事業は次年度以降3年間の計画内容も記載			事業費の主な内訳 (22年度)										
	住民基本台帳法に基づき、本庁や支所の窓口では転入、転出、転居、世帯主変更等の届出書の受理及び住民登録等に関する諸証明の発行や相談業務を行う。また、本庁では、それらの届出に付随する統計処理や人口動態調査に関する情報の管理、提供を行なう。本庁、支所とも夜間サービス(毎週水曜日 午後5時30分から午後7時まで)を実施し、窓口サービスの充実を図る。また、住民基本台帳カードの多目的利用を行うことで住基カードの普及を図る。			項目(細節) 金額(千円) 項目(細節) 金額(千円)										
				消耗品費 403										
				印刷製本費 754										
				計 1,157										

1 現状把握 (DO)

(1) 事務事業の目的と指標

① 活動	
22年度活動実績	住所変更に伴う異動届の受理、システム入力及び住民票の交付、居住に関する各種証明書の交付・虚偽の届出防止のため本人確認の実施
23年度活動予定	22年度と同じ
② 対象 (この事務事業は誰、何を対象にしているのか) *人や自然資源等	
南アルプス市の住民基本台帳に記載されている者及び記録されたことのある者 戸籍附票については本籍が市内にある者	
③ 意図 (この事務事業により対象をどのような状態にしていけるのか、どのように変えるのか)	
正確かつ迅速に住所変更に伴う異動処理が受けられ、住民票及び居住に関する証明書の交付が受けられる。	
④ 上位目的 (どのような結果に結び付けるのか)	
居住関係を正確に記録管理するとともに、市民にとって親しみやすく、利用しやすいと感じる窓口をつくる。	

⑤ 活動指標 (事務事業の活動量を表す指標) 数字は記入しない	
名称	単位
ア 住民異動届処理件数	件
イ 住民票の交付件数	件
ウ 戸籍附票処理件数	件
⑥ 対象指標 (対象の大きさを表す指標) 数字は記入しない	
名称	単位
ア 住民基本台帳人口	人
イ 戸籍人口	人
⑦ 成果指標 (対象における意図の達成度を表す指標) 数字は記入しない	
名称	単位
ア 住民異動に関する苦情件数	件
イ 実態調査の件数	件
ウ 職権削除の件数	件
⑧ 上位成果指標 (結果の達成度を表す指標) 数字は記入しない	
名称	単位
ア 窓口サービスが良いと感じた市民の割合	%
イ	

(2) 事業費・指標の推移		単位	21年度 (決算・実績)	22年度 (決算・実績)	23年度 (予算・目標)	24年度 (次年度計画・目標)	25年度 (計画・目標)	26年度 (計画・目標)	最終 年度 (トータルコスト・目標)	
年間 トータル コスト	事業費	財源内訳	国庫支出金	千円				9	9	
		県支出金	千円							
		地方債	千円							
		その他	千円			3	1	1	1	
		一般財源	千円	1,459	1,157	800	805	1,388	1,388	
		事業費計 (A)	千円	1,459	1,157	803	806	1,398	1,398	0
	人件費	正規職員従事人数	人	6	6	6	6	6	6	
		延べ業務時間	時間	6,336	7,680	7,680	7,680	7,680	7,680	
		人件費計 (B)	千円	28,265	34,260	30,428	30,428	30,428	30,428	0
		(A) + (B)	千円	29,724	35,417	31,231	31,234	31,826	31,826	0
活動指標		ア	件	4,273.0	4,016.0	3,900.0	3,900.0	3,900.0	3,900.0	
		イ	件	35,725.0	35,474.0	35,200.0	35,200.0	35,200.0	35,200.0	
		ウ	件	2,314.0	2,489.0	2,400.0	2,400.0	2,400.0	2,400.0	
対象指標		ア	人	72,869.0	73,014.0	72,854.0	72,854.0	72,854.0	72,854.0	
		イ	人	74,717.0	74,488.0	74,388.0	74,388.0	74,388.0	74,388.0	
		ウ								
成果指標		ア	件	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
		イ	件	32.0	6.0	15.0	15.0	15.0	15.0	
		ウ		16.0	1.0	14.0	14.0	14.0	14.0	
上位成果指標		ア	%		31.0	33.0	45.0	53.0	60.0	
		イ								

(3) この事務事業を取り巻く状況 (対象者・社会状況等) の変化、市民意見等

① この事務事業はいつ頃どんな経緯で開始されたか?	昭和42年に住民基本台帳法が施行され住民基本台帳制度が成立したことによる。
② 事務事業を取り巻く状況は開始時または5年前と比べてどう変化しているか? また、今後の予測は?	住民基本台帳ネットワークシステムの導入により個人情報漏洩を防止するとともに、迅速な事務処理が求められるようになった。異動届の際に届出人の本人確認を行い虚偽の届出の防止を図った。閲覧制度が公用又は学術的なもの以外は非公開になった。
③ 事務事業に対して関係者 (市民、事業対象者、議会等) からどんな意見・要望が寄せられているか?	市民から、住民票や印鑑証明などの交付について、その取り扱い時間や方法の改善 (土、日、夜間等) を求める意見がある。

(4) 改革改善の取り組み状況

① 改革改善の取り組み実施は?	☒ 取り組みしている ⇒ [内容↓] ☐ 取り組みしていない ⇒ [理由↓]
② これまでの改革改善の取り組み状況・経過 (取り組みしていない場合はその理由)	毎週水曜日に夜間サービスの実施 (17:30~19:00) ペルー、ブラジル人の為の通訳者の配置 (毎週水曜日 9:00~11:00、17:00~19:00) 届出窓口と証明書発行窓口を分けることで業務の迅速化を図った。
③ H 22年度に実施した改革改善の内容	証明窓口と届出窓口を分けることで市民に分かりやすく、待ち時間の短縮ができた。申請書の内容を変更し記入しやすくした。待合スペースのレイアウトを変更することで来庁者の利便性を図った。

事務事業名	住民基本台帳管理事務	所属部	市民部	所属課	窓口サービス課
-------	------------	-----	-----	-----	---------

2 評価 (Check1) 担当者による事後評価 (複数年度事業は途中評価)

目的 妥当性 評価	①政策体系との整合性 この事務事業の目的は市の政策体系の施策に結びつき、貢献しているか？意図が上位目的に結びついているか？	☐ 結びついていない (見直し余地がある) ⇒ [理由 ↓] ⇒ 3評価 (Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 結びついている ⇒ [理由 ↓] 住民基本台帳は、市町村がその住民について、住民としての地位に関する正確な記録を常に整備しておくための制度である。最新の情報を適正に記録した住民基本台帳の整備は、市町村が適正な行政を行うための基礎となり、住民サービスの基本的条件である。このため、政策体系である窓口サービスの向上につながる。
	② 公共関与の妥当性 この事務事業を税金を投入して市が行わなければならないのか？民間やNPOに委ねることは可能か？	☐ 見直し余地がある ⇒ [理由 ↓] ⇒ 3評価 (Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 妥当である ⇒ [理由 ↓] 法令に基づく自治事務である。
	③ 維持・継続の妥当性 現状の対象と意図、成果から考えて、この事務事業を将来にわたり、維持・継続していくことは妥当か？目的や事業の必要性を見直す余地はあるか？	☐ 見直し余地がある ⇒ [理由 ↓] ⇒ 3評価 (Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 適切である ⇒ [理由 ↓] 法令に基づく自治事務である。
有効性 評価	④ 成果の向上余地 事務事業のやり方・進め方を変えることで成果を向上させることはできるか？できない場合は何が原因でできないのか？	☐ 向上余地がある ⇒ [理由 ↓] ⇒ 3評価 (Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 向上余地がない ⇒ [理由 ↓] 法令に基づく自治事務である。
	⑤ 類似事業との統廃合・連携の可能性 類似した目的を持つ事務事業が他にあるか？類似事務事業がある場合、その事務事業との統合や連携を図ることはできるか？	☐ 類似事務事業がある ⇒ (類似する事務事業の名称を記入 ↓) ☐ 統合・連携ができる ⇒ [理由と具体案 ↓] ⇒ 3評価 (Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 統合・連携ができない ⇒ [理由 ↓] 法令に基づく自治事務である。
	⑥ 休止・廃止した時の影響及び休止・廃止の可能性 この事務事業を休止・廃止した場合影響はあるか？また成果から考えて、休止・廃止することはできるか？	☐ 影響なし ☒ 影響あり ⇒ [理由と影響の内容 ↓] 住民の居住関係の公証、選挙人名簿の登録その他の住民に関する事務の処理の基礎になるため、廃止すると住民に関する記録の正確な管理が図れなくなる。
効率性 評価	⑦ 事業費の削減余地 成果を下げずに事業費 (コスト) を削減できないか？ (仕様や工法の適正化、住民の協力など)	☒ 削減余地がある ⇒ [理由・具体案 ↓] ⇒ 3評価 (Check2)・4今後の方向性に反映 ☐ 削減余地がない ⇒ [理由 ↓] 証明書申請用紙の印刷を業者委託しないで独自で印刷する又窓口封筒に寄贈物品受入 (広告を入れる) をすることで、封筒印刷代の節約ができ事業費の削減ができる
	⑧ 人件費の削減余地 成果を下げずに人件費を削減できないか？ (事業のやり方の見直しによる業務時間の削減や臨時職員対応や外部委託による削減はできるか？)	☐ 削減余地がある ⇒ [理由・具体案 ↓] ⇒ 3評価 (Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 削減余地がない ⇒ [理由 ↓] 現状は事務処理に必要最小限な人件費である。個人情報を取り扱う業務のため、委託等での対応には不適切である。
	⑨ 受益機会・受益者負担の適正化余地 事務事業の内容が一部の受益者に偏っていないか？受益者負担を見直す必要はないか？公平公正か？	☐ 見直し余地がある ⇒ [理由・具体案 ↓] ⇒ 3評価 (Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 公平・公正である ⇒ [理由 ↓] 受益者負担はない。

3 評価 (Check2) 担当課管理者による評価結果と総括

(1) 1次評価者としての評価結果	(2) 1次評価の総括 (事務事業を実施した結果を振り返り気づいたこと、課題、今後の方向性等について)
① 目的妥当性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ② 有効性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ③ 効率性 ☐ 適切 ☒ 見直し余地あり ④ 公平性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり	効率性について、他の先進自治体の事例を検証し、今後予測される職員数の減、予算減に対応可能なシステム態勢の構築が必要と思われる。

4 今後の方向性 (事務事業担当課案) (PLAN)

(1) 今後の事務事業の方向性 (Check1の結果から定める)・・・複数選択可		(3) 改革・改善による方向性																						
☐ 廃止 (目的妥当性①、②、③の結果) ☐ 事業統合・連携 (有効性⑤の結果) ☐ 公平性改善 (公平性⑨の結果) ☐ 休止 (目的妥当性①、②、③の結果) ☐ 成果向上 (有効性④の結果) ☒ 現状維持 (全評価項目で適切) ☐ 必要性検討 (目的妥当性①、②、③の結果) ☒ コスト削減 (効率性⑦、⑧の結果)		<table><tr><th colspan="2" rowspan="2"></th><th colspan="3">コスト水準</th></tr><tr><th>削減</th><th>維持</th><th>増加</th></tr><tr><th rowspan="3">成果水準</th><th>向上</th><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr><tr><th>維持</th><td>☒</td><td>☐</td><td></td></tr><tr><th>低下</th><td>☐</td><td></td><td></td></tr></table> ※ 廃止・休止の場合は記入不要				コスト水準			削減	維持	増加	成果水準	向上	☐	☐	☐	維持	☒	☐		低下	☐		
		コスト水準																						
		削減	維持	増加																				
成果水準	向上	☐	☐	☐																				
	維持	☒	☐																					
	低下	☐																						
(2) 改革改善案について		(5) 事務事業優先度評価結果																						
① 住基法の改正により、外国人登録事務が平成24年7月から住基事務の中で執行されることになっている。 ② ③		成果優先度評価結果	⑨																					
		コスト削減優先度評価結果	⑥																					
(4) 改革改善を実現する上で解決すべき課題とその解決策																								
① ② ③																								