

事務事業名	戸籍証明発行事業		所属部局	市民部	単位番号	4054					
			所属課室	窓口サービス課	課長名	井上 洋美					
基本政策	基本計画体系	IV	快適で心のかよいあう都市づくり	所属担当	戸籍住民記録担当	担当者名	勝上 香枝				
		21	窓口サービスの拡充	予算科目	会計	名称	款	項	目	細目	細々目
政策		34	窓口サービスの向上		01	一般	02	03	01	011	02
事業区分			<input checked="" type="checkbox"/> 国の制度による義務的事業 <input type="checkbox"/> 施設等維持管理事業 <input type="checkbox"/> 県の制度による義務的事業 <input type="checkbox"/> 補助金交付事業 <input type="checkbox"/> 市の制度による義務的事業 <input type="checkbox"/> その他の事業 <input type="checkbox"/> 義務化されている協議会等の負担金								
事業期間	<input type="checkbox"/> 単年度のみ <input type="checkbox"/> 単年度繰返 (開始年度 ~ 年度) <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度 ( ~ 年度)		法令根拠	戸籍法・戸籍法施行規則							
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 戸籍の謄抄本は、戸籍の原本を保管する本籍地の市町村のみが作成できるものである。現在や過去に本市に本籍があり国籍及び親族的な身分関係の証明を必要とする場合に請求の事由を明らかにし必要な謄本・抄本・記載事項証明の交付をする事業。窓口での申請請求の場合は本人確認・請求資格の有無の確認を行い請求目的を明らかにしていただいた上で発行を行う。また、郵送においても戸籍等を請求する事ができ、その際には郵送請求申請書、本人確認資料・手数料・返信用封筒を同封してもらう。			事業費の主な内訳 (25年度 決算見込) 項目(細節) 金額(千円) 項目(細節) 金額(千円) 消耗品費 330 印刷製本費 75 通信運搬費 0 計 405							

1 現状把握(DO)

(1) 事務事業の目的と指標

① 活動	25年度活動実績 窓口申請及び郵送請求による戸籍・記載事項証明等の発行 26年度活動予定 窓口申請及び郵送請求による戸籍・記載事項証明等の発行
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	本市に現在本籍のある人及び過去に本籍があった人など。
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)	戸籍の証明発行申請に対し、正確かつ迅速な処理により交付する。
④ 上位目的(どのような結果に結び付けるのか)	・市民の日常生活での利便性が向上する。 ・窓口サービスの向上

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 窓口での戸籍証明書発行枚数 通 イ 郵送での戸籍証明書発行枚数 通 ウ
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 現本籍数 戸 イ 除籍・改製原戸籍数 戸 ウ
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 証明書発行件数 件 イ ウ
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 市役所窓口対応に満足している市民の割合 % イ

年間トータルコスト		単位	23年度 (決算・実績)	24年度 (決算・実績)	25年度 (決算見込・実績)	26年度 (予算・目標)	27年度 (計画・目標)	28年度 (計画・目標)	最終年度 (トータルコスト・目標)
事業費	財源内訳	国庫支出金	千円						
		県支出金	千円						
		地方債	千円						
		その他	千円						
		一般財源	千円	570	496	405	377	377	377
事業費計(A)		千円	570	496	405	377	377	377	0
人件費	正規職員従事人数	人	4	4	4	4	4	4	
	延べ業務時間	時間	1,584	1,584	1,584	1,584	1,584	1,584	
	人件費計(B)	千円	7,209	7,209	7,209	7,209	7,209	7,209	0
(A)+(B)		千円	7,779	7,705	7,614	7,586	7,586	7,586	0
活動指標	ア	通	22,359.0	19,582.0	19,582.0	19,582.0	19,582.0	19,582.0	
	イ	通	7,531.0	7,702.0	7,702.0	7,702.0	7,702.0	7,702.0	
対象指標	ア	戸	29,127.0	29,200.0	29,200.0	29,200.0	29,200.0	29,200.0	
	イ	戸	74,000.0	74,500.0	74,500.0	74,500.0	74,500.0	74,500.0	
成果指標	ア	件	82,997.0	88,750.0	88,750.0	88,750.0	88,750.0	88,750.0	
	イ	件							
上位成果指標	ア	%	40.0	50.0	60.0	60.0	60.0	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のか?	国の身分登録制度として、明治4年4月開始された。
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?	他人の戸籍を不正に取得する等の事件が発生し、またプライバシー保護への考慮から戸籍請求の制限や本人確認が必要となった。今後も第三者請求の増加が見込まれ、事例ごとの慎重な対応が必要である。
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?	証明発行の正確かつ迅速化、本籍地の役所でしか証明が発行されないことの改善

(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?	<input checked="" type="checkbox"/> 取り組みしている ⇒【内容】 <input type="checkbox"/> 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)	戸籍証明窓口と戸籍届出窓口を分けて、発行業務の迅速化を図る。発行窓口と届出窓口が来庁者に分かりやすいよう、申請用紙の記載台・待合スペースのレイアウトを変更し、来庁者の利便性を高めた。また、申請書用紙を担当で作成印刷した。支所間でのデータのやりとりのためのスキャナー導入
③ H 25年度に実施した改革改善の内容	来庁者の順番待ち番号札を導入し、窓口混雑時の効率化をはかった。

事務事業名	戸籍証明発行事業	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？	<input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> 結びついている ⇒【理由↓】 証明発行を迅速かつ正確に発行することにより、市民が利用しやすくなり、窓口サービスの向上につながるため。
	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、市民協働に移行することは可能か？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である ⇒【理由↓】 個人情報扱うことになるため、個人情報の保護という観点から民間に委託することは難しい。 事務事業の全部もしくは一部を外部に移行することが可能である。 <input type="checkbox"/> 民間・NPO <input type="checkbox"/> 市民協働
	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？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 適切である ⇒【理由↓】 戸籍の証明発行は市民の生活に欠かせない義務的な事業であり、事業の継続は妥当である。
有効性 評価	④ 成果の向上余地 今後さらに事務事業の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？	<input type="checkbox"/> かなり向上余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input type="checkbox"/> ある程度向上余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由↓】 コンビニ交付・自動交付機での証明発行を検討したが、導入費・管理経費がかかり費用対効果が望めない。
	⑤ 類似事業との統合・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？	<input type="checkbox"/> 類似事務事業がある ⇒(類似する事務事業の名称を記入↓) <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 統合・連携ができない ⇒【理由↓】 <input checked="" type="checkbox"/> 類似事務事業がない
	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？	<input type="checkbox"/> 影響なし <input checked="" type="checkbox"/> 影響あり ⇒【理由と影響の内容↓】 ・住民サービスの低下 <input type="checkbox"/> 休止・廃止ができる <input checked="" type="checkbox"/> 休止・廃止できない ⇒【理由↓】 戸籍証明発行事業は、身分を証明したり、家族関係を明らかにするといった住民の生活に欠かせないものであるため、休止もしくは廃止することはできない
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)	<input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由↓】 申請用紙は担当で印刷作成するなど、事業費を増やさない工夫をして証明発行事業を行っている。現状の事業費は業務を適正に遂行するために必要な経費であり、これ以上の削減はサービス低下につながる。
	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？)	<input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由↓】 第三者請求や相続等に伴う戸籍請求が増加しており、戸籍請求1件に係わる時間が増えており、これ以上の削減は難しい。
公平性 評価	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？	<input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【理由↓】 発行業務の迅速化・正確化によって偏りが起こるとは考えづらく、公平・公正であると考ええる。

## 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 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ② 有効性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ③ 効率性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ④ 公平性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり	戸籍証明発行において、他人の戸籍を不正に取得することの対応策として戸籍証明発行時は請求の事由を明らかにして、本人確認を行い戸籍を請求できる方なのかを確認して証明書発行をおこなっているが、今後も第三者請求の増加が見込まれ更なる慎重な対応をしていく必要がある。

## 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																					
<input type="checkbox"/> 廃止(目的妥当性①、②、③の結果) <input type="checkbox"/> 事業統合・連携(有効性⑤の結果) <input type="checkbox"/> 公平性改善(公平性⑨の結果) <input type="checkbox"/> 休止(目的妥当性①、②、③の結果) <input type="checkbox"/> 成果向上(有効性④の結果) <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持(全評価項目で適切) <input type="checkbox"/> 必要性検討(目的妥当性①、②、③の結果) <input type="checkbox"/> コスト削減(効率性⑦、⑧の結果)	<table border="1"> <tr> <td colspan="2" rowspan="2"></td> <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><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table> <p>※ 廃止・休止の場合は記入不要</p>			コスト水準			削減	維持	増加	成果水準	向上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	維持	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	低下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				コスト水準																		
		削減	維持	増加																		
成果水準	向上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
	維持	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
	低下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
(2) 改革改善案について																						
(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	(5) 事務事業優先度評価結果 平成25年度																					
	成果優先度評価結果 ④																					
	コスト削減優先度評価結果 ⑨																					