

令和 5年度

事務事業評価表 (令和 4年度 の実績評価)

記入年月日
令和 5 年 4 月 14 日

事務事業名		休日・延長窓口事業				事業区分		担当	
						新規/継続	継続	事務事業No.	060304000427
						単独/補助	単独	所属課	030101
政策体系		政策体系上の位置付け						課長名	市民課
総合計画の施策名		0603 時代に合った自治体運営						グループ	市民G
政策名		06 みんなで築く自治のまちづくり						担当者名	
施策名		03 時代に合った自治体運営							
手段名		04 ④適確な市民サービスの提供と個人情報の保護							
		財務会計上の位置付け				事業期間			
予算科目	会計	款	項	目	事業	細	一般会計		
	01	02	03	01	02	00	戸籍住民基本台帳事業		
法令根拠		桜川市休日窓口業務に関する実施要綱、桜川市窓口業務に関する実施要綱、桜川市手数料条例							

【Do】 1. 事務事業の現状把握 (その1)

(1) 事務事業の概要	
①事務事業の概要 (事務事業の全体像)	②担当者が行う業務の内容・やり方・手順
<p>○市民の利便を図るために、平成20年度から木曜日の窓口延長と同年9月から日曜日の窓口サービスを大和庁舎において本格的に開始した。平成22年12月から休日窓口業務にパスポート交付を加えたことにより、休日窓口業務については岩瀬庁舎市民課で実施している。住民票・戸籍謄抄本・印鑑登録証明書・税務関係の各証明書の取得に、平日の開庁時間に来庁することが出来ない方々への利便性向上のため休日及び延長窓口サービスを行っている。</p> <p>①延長窓口(H20.4~)…毎週木曜日午後5時15分~午後7時30分まで(大和庁舎)</p> <p>②休日窓口(H20.9~)…毎週日曜日午前8時30分~正午まで(岩瀬庁舎)</p> <p>【事業費の内訳】 事業費については人件費のみであるが、職員の延べ業務時間については、戸籍事務、住民票発行事務等において記載している。</p>	<p>①延長窓口業務…市民課1名・大和・真壁総合窓口課から1名の2名配置</p> <ul style="list-style-type: none"> 申請書により本人確認をし、受付発行する。 取扱い業務は、住民票、戸籍の謄・抄本、印鑑登録及び印鑑証明、他各種証明書の発行を行う。 <p>②日曜窓口業務…市民課及び大和・真壁総合窓口課の職員から3名配置</p> <ul style="list-style-type: none"> 取扱い業務は、住民票、戸籍の謄・抄本、印鑑登録及び印鑑証明、他各種証明書の発行に加え日曜窓口のみ旅券の交付を行う。第1.2.4週においては、マイナンバーカード交付事務を行う。

(2) 事務事業の手段・対象・意図と各指標、指標値の推移							
①手段 (担当者の活動内容)	④活動指標 (活動量を表す指標)	単位	03年度 (実績)	04年度 (実績)	05年度 (計画)	06年度 (目標)	07年度 (目標)
①延長…2名勤務・本人確認後受付発行する。 ・取扱い業務…住民票、戸籍の謄・抄本、印鑑登録及び印鑑証明、他各種証明書発行	延長窓口設置日数	日	49.00	47.00	49.00	49.00	50.00
	休日窓口設置日数	日	51.00	51.00	51.00	51.00	52.00
②休日…3名勤務 ・取扱業務…延長窓口業務+旅券の交付			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
②対象 (誰、何を対象にしているのか)	⑤対象指標 (対象の大きさを表す指標)	単位	03年度 (実績)	04年度 (実績)	05年度 (計画)	06年度 (目標)	07年度 (目標)
住民及び本籍人	桜川市人口	人	38,422.00	37,653.00	37,269.00	36,885.00	36,500.00
	本籍人口	人	50,524.00	50,524.00	50,524.00	50,524.00	50,524.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
③意図 (この事業によって対象をどう変えるのか)	⑥成果指標 (対象における意図の達成度を表す指標)	単位	03年度 (実績)	04年度 (実績)	05年度 (計画)	06年度 (目標)	07年度 (目標)
平日に利用できない方が通常勤務以外に利用できる。	延長窓口利用人数	人	161.00	296.00	250.00	250.00	250.00
	休日窓口利用人数	人	1,387.00	2,621.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

(3) 投入量 (事業費) の推移		03年度 (実績)	04年度 (実績)	05年度 (計画)	06年度 (目標)	07年度 (目標)	期間限定 総投入量
投入量	事業費内訳	国庫支出金	千円	0	0	0	
		県支出金	千円	0	0	0	
		地方債	千円	0	0	0	
		使用料・手数料	千円	0	0	0	
		その他	千円	0	0	0	
		一般財源	千円	0	0	0	
		事業費計(A)	千円	0	0	0	
	正規職員従事人数	人	16.00人	17.00人	17.00人		

事業費の内訳	04年度事業費 実績 (千円)			05年度事業費 予算 (千円)		
		合計	0			合計

(4) 当該年度の実施内容	05年度の事業内容	06年度の事業内容	07年度の事業内容
※年度ごとに事業内容を記入する	<ul style="list-style-type: none"> 延長窓口：毎週木曜日(大和庁舎)(午後5時15分~午後7時30分) 休日窓口：毎週日曜日(岩瀬庁舎)(午前8時30分~正午) 	<ul style="list-style-type: none"> 延長窓口：毎週木曜日(大和庁舎)(午後5時15分~午後7時30分) 休日窓口：毎週日曜日(岩瀬庁舎)(午前8時30分~正午) 	<ul style="list-style-type: none"> 延長窓口：毎週木曜日(大和庁舎)(午後5時15分~午後7時30分) 休日窓口：毎週日曜日(岩瀬庁舎)(午前8時30分~正午)

事務事業名	休日・延長窓口事業	事務事業No.	60304000427	所属課	市民課
(5) この事務事業を開始したきっかけは、いつ頃どんな経緯で開始されたのか？ 開始時期あるいは5年前と比べてどう変わったのか？					
<ul style="list-style-type: none"> 平成20年度から市民の利便を図るために、木曜日の窓口延長と日曜日の窓口サービスを大和庁舎において実施した。また、平成22年12月から、平日に窓口に来られない方の利便性を考慮し、休日窓口業務にパスポート交付を加えたことにより、休日窓口業務については、岩瀬庁舎市民課において実施することになった。 					
(6) この事務事業に対して関係者（住民、議会、事業対象者、利害関係者）からどんな意見や要望が寄せられているか？					
<ul style="list-style-type: none"> 市民へは、市の広報紙「さくらがわ」及びホームページ等において、周知を図っている。 市民アンケートの自由意見においての要望により、休日開庁（日曜日の8時30分～12時まで）や延長窓口（木曜日の17時15分～19時30分）を行っているが、それでも、開庁場所や業務時間について要望はある。 					

【See】 2. 評価の部 *原則は事前評価。

評価項目	
現状維持	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に結びつくか？意図することが結果に結びついているか？）
	<input checked="" type="checkbox"/> 結びついている 市民の就業状況の多様化への対応や利便性の向上のため、延長窓口や休日窓口を実施しているため、市民サービスの向上に結び付いている。
有効性	②公共関与の妥当性（なぜこの事業を市が行わなければならないのか？税金を投入して、達成する目的か？）（法定受託事業はその名称）
	<input checked="" type="checkbox"/> 妥当である 市民の行政サービスの一環として実施しているため重要であり、市が行うものである。
効率性	③成果の向上余地（成果を向上させる余地はあるか？成果の現状水準とあるべき水準との差異はないか？何が原因で成果向上が期待できないのか？）
	<input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がない 届出に基づき、正確に発行することができている。
	④廃止・休止の成果への影響（事務事業を廃止・休止した場合の影響の有無とその内容は？）
公平性	⑤類似事業との統廃合・連携の可能性（類似事業や統廃合の可能性はありますか？（市以外の取り組みも含む）） （他に手段がある場合）⇒ 具体的な手段、事務事業名
	<input checked="" type="checkbox"/> 余地がない 他に類似事業がない。
公平性	⑥事業費・人件費の削減余地（成果を下げずに事業費を削減できないか？やり方を工夫して延べ業務事業を削減できないか？）
	<input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない 事業費は、必要最小限の事業費を算定している。人件費においては、時間外勤務手当ではなく、振替休（代休）の導入により経費削減に努めている。
公平性	⑦受益機会・費用負担の適正化余地（事業の内容が一部の受益者に偏っていて不公平ではないか？受益者負担が公平・公正になっているか？）
	<input checked="" type="checkbox"/> 公正・公平である 桜川市手数料徴収条例に基づき徴収しているため、適正である。

【Plan】 3. 評価結果の総括と今後の方向性（次年度計画と予算への反映）

(1) 1次評価者としての評価結果		(2) 全体総括（振り返り、反省点）																							
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	⇒	通常の市役所開庁時間外の業務であり、平日に市役所へ来庁できない市民の利便性向上に貢献している。 休日窓口では証明書発行業務以外に、マイナンバーカードやパスポートの交付を行っており、特にマイナンバーカードの交付に訪れる市民が急増したことにより業務も大幅に増えることになった。																							
(3) 今後の事業の方向性		(4) 改革・改善による期待成果 （終了・廃止・休止の場合は記入不要）																							
<input type="checkbox"/> 終了 ■ 継続 <input type="checkbox"/> 廃止 □ 休止 → <input type="checkbox"/> 改革改善を行う → <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持		（複数回答可） <input type="checkbox"/> 目的の再設定 <input type="checkbox"/> 効率性の改善 <input type="checkbox"/> 有効性の改善 <input type="checkbox"/> 公平性の改善 <input type="checkbox"/> 統廃合ができる <input type="checkbox"/> 連携ができる																							
(5) 改革、改善を実現する上で解決すべき課題（壁）とその解決策		<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">成果</th> <th rowspan="2">向上 維持 低下</th> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">成果</td> <td>向上</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td></td> <td>○</td> <td>×</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">成果</td> <td>低下</td> <td></td> <td>×</td> <td>×</td> </tr> </tbody> </table>		成果	向上 維持 低下	コスト			削減	維持	増加	成果	向上				維持		○	×	成果	低下		×	×
成果	向上 維持 低下	コスト																							
		削減	維持	増加																					
成果	向上																								
	維持		○	×																					
成果	低下		×	×																					
			(6) 事務事業優先度評価結果 成果優先度評価結果 ⑤																						

【Check】 4. 確認及び改革改善に向けての指摘事項

(1) 課長評価	(2) 部長確認及び評価（課長評価により、C、D判定及び確認が必要な場合）
課長確認後の評価 <input checked="" type="checkbox"/> A A：継続（現状維持） B：継続（改革改善を行う） C：終了、廃止、休止 D：2次評価へ提出	確認欄 <input type="checkbox"/>