

コード	名 称	区分	コード	名 称
事業名	住民票等証明交付事業	会計	01	一般会計
		款	02	総務費
		項	01	総務管理費
		目	01	一般管理費
基本 施策	公共サービスの窓口を分かりやすくする	細目	111	窓口業務経費
		細々目	02	住民票等証明交付事業
行革大綱の重点事項番号		100700		
担当部署	コード	100700	担当者	堀 恵里
	名称	人権生活環境部住民課	連絡先	22 - 9645 (内線) 2521

事務事業の概要(Plan)

対象(誰を、何を)	戸籍・住民基本台帳関係の証明書、印鑑登録証明書などを必要とする地域住民 ※対象件数
成果(どうする)	地区市民センター内市民サービス窓口で、住民票の写しや戸籍謄抄本などの交付を行なうことにより、地域住民が本庁・支所まで出向くことなくサービスを受けることができ、地域住民の社会・経済活動に利する。平成23年度には、5支所、上野管内19地区市民センター、青山管内5地区市民センターの送受信装置(FAX)の保守期限が到来するため、これらを新しい機器と入れ替える必要が生じてくる。
根拠法令・要綱等	伊賀市市民サービス窓口規則
開始年度	平成 16 年度
終了年度	平成 年度
H21 事業内 容	・戸籍又は除籍の謄抄本及び身分証経書の交付業務 ・住民票の写し、戸籍の附票の写し及び住民票記載事項証明書の交付業務 ・印鑑登録証明書の交付業務 ・市税に係る証明書交付業務
社会情勢の 変化等	地区市民センターで申請書を預かり、センター職員が本庁窓口を持参し、証明書を持ち帰り交付する形をとっていたため、申請から交付まで時間がかかったが、地区市民センターに市民サービス窓口を設置し専用回線を使用したファックスでデータを送信することで(電送システム導入)、短時間で地区市民センターで住民票の写し等の交付ができ、住民サービスの向上を図っている。平成20年4月に大山田・阿山支所管内の地区市民センターに市民サービス窓口を開設し、12月から伊賀支所管内に、平成21年度に2箇所開設した。また、平成22年4月には伊賀・大山田支所管内に開設した。平成23年4月に上野管内で2箇所開設の予定である。

整備内容(「施設の建設」「整備事業」のみ記入)	運営体制(「施設の建設」「施設の管理・運営」のみ記入)
1 建設用地	1 運営主体
2 建設面積 (延床面積)	委託先
3 規模・構造	2 配置人員
4 総事業費	3 年間運営費
	4 市内の 類似施設

事務事業実施にかかる業績とコスト(Do)

活動指標	指標名	単位	実績値		目標値	
			H20	H21	H22	H23
地区市民センターでの証明書交付	目標	件	2770	2800	3500	3500
	実績		3622	3454		
	目標					
	実績					

成果指標	指標名	指標設定の考え方	単位	実績値		目標値	
				H20	H21	H22	H23
地区市民センターでの証明書交付	最寄の各市民センターで住民票等の交付ができ、住民サービスの向上を図る。	件	2770	2800	3500	3500	
	実績		3622	3454			
	目標						
	実績						

投入コスト	直接事業費計(A)		H20 決算	H21 決算	H22 当初予算	H23 当初要求
	(千円)	(千円)	(千円)	(千円)	(千円)	(千円)
Aの 財源 内訳	10,586	7,956	8,434	14,423		
国庫支出金						
県支出金						
地方債						
その他	10,039	7,956	6,056	6,056		
一般財源	547	0	2,378	8,367		
事業投入人件費(B)	1.0 人	7,200	1.0 人	7,200	1.0 人	7,200
フルコスト(A)+(B)	17,786	15,156	15,634	21,623		

事務事業の評価(Check)

判断の基準(該当項目に○をつけてください)		備考欄(特記事項)
法律(条例は除く)で実施が義務付けられている事業		
個人の方だけでは対応し得ない社会的・経済的弱者を対象に、生活の安定を支援し、あるいは生活の安全網(セーフティネット)を整備する事業		
特定の市民や団体を対象としたサービスであるが、サービスの提供を通じて対象者以外の第三者にも利益が及ぶ事業		
事業開始からの目標・目的を概ね達成している事業		
市民にとっての必要性は高いが、多額の投資が必要、あるいは事業リスクや不確実性が存在するため、民間だけではその全てを負担しきれず、これを補完する事業		
市民が社会生活を営むうえで必要な生活環境水準の確保を目的とした事業		
国や県、民間が同様のサービスを提供している事業		
市民の生命、財産、権利を擁護し、あるいは市民の不安を解消するために必要な規制、監視、指導、情報提供、相談等を目的とした事業		地域住民が本庁・支所に出向くことなく、市民センターで住民票等の交付を受けることができるサービスであるが、地区により利用状況に差がある。
民間のサービスだけでは市場全体に望ましい質・量のサービスが確保できず、これを補完・先導する事業		
受益の範囲が不特定多数の市民に及び、サービス対価の徴収ができない事業		
事業の対象や環境の変化により、事業ニーズが薄れていない事業		
【○をつけた場合、ニーズの具体的内容、根拠となるデータ等判断理由】	○	
財政状況を考慮し、事業を休止した場合、市民生活への影響が大きい事業		
【○をつけた場合、影響の内容及び判断理由】		
有効 性	事務事業の継続、達成度や実績を高めることで成果指標の向上が期待できる。基本施策の目的を実現するために現在の事務事業の内容は適切であり、基本施策に対して貢献度も高い。サービス水準や対象を見直す余地がある。	○
達成 度	当初設定した計画を 100% 実施している。【計画に遅れが生じている場合、改善策】 予算の繰越の有無 無 【予算の繰越がある場合、繰越の種類】	
効 率 性	他の事業主体の活用、事業移管が可能である。 基本施策の中で類似・重複する事務事業がある。【事業名】 受益者負担を求められることができる事業である。 全体コストにおける負担構成は適正である。 コストに見合った効果となっていない。効果を絞り込むことでコストを削減する余地がある。	事業費は証明書送受信用のファックスに係る経費であり、取扱い件数の少ない市民センターは業務を見直すことで事業費の削減が可能である。

昨年度の評価結果に基づく改善策への取り組み状況

改善策	現状どおり事業を進め、地域住民の利便性の向上を図る。
【状況】	計画のとおり進んでいる
【詳細】	
昨年度の取組状況	地域住民の利便性の向上を図るため、各市民センターで住民票等の交付を行った。

今後の方向性(Action)

担当課長氏名	立山 恵子
【方向性】	現状維持
【理由】	
事業の方向性	地区市民センターによって利用状況に格差がある。費用対効果を見直す余地がある。
現時点における課題、その他	取り扱い件数の少ない地区市民センターは業務を見直す必要がある。
課題、その他に対する改善策(いつまでに、何を、どうする)	地区市民センターの指定管理の時点で必要性(住民ニーズ)を判断して縮小する。