

平成28年度 行政評価表

所属部	環境市民部	所属課	市民課	正職員数	18人	その他職員数	14人	電話番号 (内線)	055-983-2602 (内線2263)
-----	-------	-----	-----	------	-----	--------	-----	--------------	--------------------------

総合計画の 位置付け	基本目標	IV 協働で進める自立したまち
	基本方針	7 自治システムの充実したまちづくり
	施策名	48 便利な電子市役所の構築<電子市役所>

年度	H28	H29	H30	H31	H32
予算額 (千円)	4,313				
決算額 (千円)	4,098				

※人件費、一般諸経費、交際費、積立金、繰出金、出資金及び公債費は含まれておりません。
 ※予算費目表に再掲で表示されている事業は、再掲元の予算費目及び総括表に予算額及び決算額を記載しています。
 ※赤字:補正・流用により当初予算額から変更した予算額

所管する施策の 方向一覧	IV-7-48-(3)市民サービスの向上
-----------------	----------------------

成果指標 【行政改革大綱における取 組事項名】	指標計算式(指標の説明)	年度	H28	H29	H30	H31	H32
市民窓口サービスの満足度	市民課窓口でのアンケート 調査による集計	目標	70%	75%	80%	80%	80%
		実績	86.18%				
		進捗状況	達成				
発行業務の窓口一元化 【30 証明発行における窓口 一元化の推進】	導入に向けた調査検討を実施 していく	目標	証明書の調査	証明書の調査	証明書の一部対応	証明書の一部対応	証明書の一部対応
		実績	適正実施				
		進捗状況	順調				
コンビニ交付の開始による 市民の利便性の向上と窓口 混雑の解消【36 「コンビニ 交付サービス」の導入】	個人番号カードの普及状況 や市民ニーズ、国の動向を 勘案しながら、導入に向け た調査検討を実施していく	目標	導入に向けた調査検討	コンビニ交付開始	コンビニ交付に伴う 窓口混雑の解消	コンビニ交付に伴う 窓口混雑の解消	コンビニ交付に伴う 窓口混雑の解消
		実績	適正実施				
		進捗状況	順調				
		目標					
		実績					
		進捗状況					

施策の方向	IV-7-48-(3)市民サービスの向上
-------	----------------------

1 当該年度の実施計画(Plan)

前年度評価に対する今年度の実施(改善)計画	戸籍・住民基本台帳の管理運営については、マイナンバーの連携も始まるため、より一層の個人情報保護とセキュリティ対策を徹底する。マイナンバー制度の普及により、事務の流れも変わる面が増加するため、事務フォローの見直しを行うとともに職員各自が臨機応変な対応力を身につけることが必要となる。
【行革取組項目】 今年度の実施計画	・市民課窓口における満足度調査アンケートを年2回実施する。 ・【30 証明発行における窓口一元化の推進】 税証明の一部を市民課に移管するための調査及び市民税課との打ち合わせを実施する。 ・【36 「コンビニ交付サービス」の導入】 マイナンバーカードの普及状況、市民のニーズ等を勘案しながら、実施開始時期を決定する。

2 実施計画に対する取組内容(Do)

実施(改善)計画に対する今年度の取組内容	戸籍・住民基本台帳の管理運営については、より一層の個人情報保護とセキュリティ対策を徹底する。アンケート結果にもあった手続き時間に関する改善は、マイナンバー事務が加わり、今以上の時間短縮は難しいが、戸籍・住民基本台帳業務研修を定期的に行い、事務改善及び事務処理の統一化を図り、職員間の連携を強化する。
【行革取組項目】 計画期間の取組内容(進め方)	【30 証明発行における窓口一元化の推進】:対応可能な税証明及びハード面を考慮した上で、次年度以降の移管開始時期を市民税課との打合せにおいて確定していく。資格関連業務については、住所異動等における住民の待ち時間短縮等を求め、関係課と連携強化する部分を探る。 【36 「コンビニ交付サービス」の導入】:個人番号カードの普及状況、市民のニーズや近隣市町の状況等を勘案しながら、開始時期を見出す。これに併せて対象となる証明の確定も行う。

3 実施内容に対する評価(Check)

実施(改善)計画に対する今年度の評価	戸籍・住民基本台帳の管理運営については、マイナンバー制度により一層の個人情報保護とセキュリティ対策における職員の意識が向上した。しかしながら、アンケート結果にも反映した手続き時間に対する改善は、マイナンバー関連の事務追加による影響によりお客様の待ち時間が長くなっているが、お客様一人ひとりに親切・丁寧な説明を行い対応した。
【行革取組項目】 実施計画に対する今年度の評価	【30 証明発行における窓口一元化の推進】:対応可能と思われる税証明の種類は把握できたが、最大の問題となるフロアスペースの確保ができない現状を解消することが優先である。 【36 「コンビニ交付サービス」の導入】:個人番号カードの普及状況、市民のニーズや近隣市町の状況等がある程度見えてきたことにより、開始予定時期を見出した。また、対象となる証明書等については、運用方法、発行状況及び費用等を勘案し、確定した。

4 評価結果に対する改善内容(Action)

次年度の事業のあり方(改善措置)	引続き個人情報保護とセキュリティ対策における職員の意識を維持する。また、定期的に戸籍・住民基本台帳業務の研修を開催し、事務改善及び窓口サービスの向上を全職員が身に付けるよう取り組む。
【行革取組項目】 次年度の対応方針	【30 証明発行における窓口一元化の推進】:受付窓口の増設、フロアスペースの確保を研究。 【36 「コンビニ交付サービス」の導入】:29年度秋に「コンビニ交付サービス」運用が開始できるよう、円滑な準備を行う。また、このサービスを利用するために必要となる「マイナンバーカード」を市民に取得していただくよう、広報活動等を展開する。

5 業務計画

事業名	手段・業務内容 No.	活動指標	目標及び実績					今後の取組み方針 改善内容、終了・休止理由、 目標値変更理由等	行政改革 大綱にお ける取組	
			年度	H28	H29	H30	H31			H32
1 証明書等交付・ 異動届受付等業務	1 住民票、戸籍、印鑑登 録証明書の交付	交付件数	目標	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	維持	
			実績	128,847件						
			達成状況	達成						
	2 印鑑登録	登録件数	目標	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	維持	
			実績	3,723件						
			達成状況	達成						
	3 住民基本台帳の異動 届の受付	異動届受付件数	目標	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	維持	
			実績	13,138件						
			達成状況	達成						
	4 埋火葬の許可	許可件数	目標	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	維持	
			実績	1,190件						
			達成状況	達成						
	5 自動車の臨時運行許 可	許可件数	目標	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	維持	
			実績	504件						
			達成状況	達成						
2 戸籍業務	1 戸籍届書の受付	受付件数	目標	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	維持	
			実績	5,249件						
			達成状況	達成						
	2 新戸籍の編製	編製件数	目標	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	維持	
			実績	837件						
			達成状況	達成						
	3 戸籍の全部消除	全部消除件数	目標	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	維持	
			実績	762件						
			達成状況	達成						
3 外国人住民業務	1 外国人住民	外国人住民人数	目標	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	維持	
			実績	1,227件						
			達成状況	達成						
	2 外国人に係る申請受 付	受付件数	目標	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	維持	
			実績	11件						
			達成状況	達成						

事業名	手段・業務内容	活動指標	目標及び実績					今後の取組み方針 改善内容、終了・休止理由、 目標値変更理由等	行政改革 大綱にお ける取組	
			年度	H28	H29	H30	H31			H32
4 旅券の申請受 付・交付業務	1 旅券の申請受付	申請受付件数	目標	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	維持	
			実績	3,389件						
			達成状況	達成						
4 旅券の申請受 付・交付業務	2 旅券の交付	交付件数	目標	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	維持	
			実績	3,406件						
			達成状況	達成						
4 旅券の申請受 付・交付業務	3 旅券失効処理	失効処理件数	目標	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	維持	
			実績	3件						
			達成状況	達成						
5 ワンストップ窓口 推進事業【行革取 組番号 30】	1 市民課フロアでの市民 税課の証明書交付	交付件数	目標	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	休止	マイナンバーカード交付及び 関連事務により市民課フロア に市民税課の証明交付窓口 開設できず。
6 中郷・北上市民 サービスコーナー運 営事業	1 住民票、戸籍、印鑑登 録証明書等の交付 (中郷)	交付件数	目標	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	維持	
			実績	8,111件						
			達成状況	達成						
6 中郷・北上市民 サービスコーナー運 営事業	2 住民票、戸籍、印鑑登 録証明書等の交付 (北上)	交付件数	目標	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	維持	
			実績	9,043件						
			達成状況	達成						

施策の方向	IV-7-48-(3)市民サービスの向上
-------	----------------------

6 各事務事業に対する事業費

予算費目の事業名、補助金(細節)名	事業費										次年度の コスト方 向性	決算額増減の理由・改 善状況等	行政改革 大綱にお ける取組
	H28歳出(千円)		H29歳出(千円)		H30歳出(千円)		H31歳出(千円)		H32歳出(千円)				
	予算額	(うち一般財源)	予算額	(うち一般財源)	予算額	(うち一般財源)	予算額	(うち一般財源)	予算額	(うち一般財源)			
	決算額	(うち一般財源)	決算額	(うち一般財源)	決算額	(うち一般財源)	決算額	(うち一般財源)	決算額	(うち一般財源)			
1 なし													
2 なし													
3 なし													
4 なし													
5 ワンストップ窓口推進事業	4,080	(4,080)									維持		
	3,878	(3,878)											
6 中郷文化プラザ市民サービスコーナー運 営事業	118	(118)									維持		
	112	(112)											
6 北上文化プラザ市民サービスコーナー運 営事業	115	(115)									維持		
	108	(108)											

平成28年度 スケジュール表

所属部	環境市民部	所属課	市民課	正職員数	18人	その他職員数	14人	電話番号 (内線)	055-983-2602 (内線2263)
-----	-------	-----	-----	------	-----	--------	-----	--------------	--------------------------

総合計画の 位置付け	基本目標	IV 協働で進める自立したまち	施策名	48 便利な電子市役所の構築<電子市役所>
	基本方針	7 自治システムの充実したまちづくり		

事業名	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	従事見込時間数	
													正職員	その他職員
証明書等交付・ 異動届受付等 業務	住民票、戸籍、印鑑登録及び証明書等の交付。及び住民異動届に係る事務												13073H	18523H
戸籍業務	戸籍届書の受付及び戸籍編製等												11027H	0H
外国人住民業 務	外国人住民に関する受付												2802H	926H
旅券の申請受 付・交付業務	旅 券 事 務												3736H	1852H
ワンストップ窓 口推進事業	フロアマネージャーの配置、番号発券システムの稼働、転入者に「花の種」を配布												1868H	3704H
中郷・北上市民 サービスコー ナー事業	戸籍、住民票、印鑑証明等の交付												934H	926H