

平成29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>

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

年度	H28	H29	H30	H31	H32
予算額 (千円)	4,313	6,502			
決算額 (千円)	4,098	6,008			
決算額の内 繰越明許分	-	-			

※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

※繰越明許:年度内にその支出が終わらない見込みのあるものについて、議会の議決を得て翌年度に繰越して使用するもの。
予算要求年度に予算額を、実執行年度に決算額及び繰越明許額を記載。

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%	86%	87%	88%	90%
		実績	86.18%	87.20%			
		進捗状況	順調	順調			
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	適正実施			
		進捗状況	順調	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	準備委員会を実施	10月コンビニ交付開始			
		進捗状況	順調	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	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。コンビニ交付については、円滑なシステム導入を目指す。
【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】: 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。

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	マイナンバー関連の事務が追加されたことにより、待ち時間の短縮が課題であるが、お客様には、親切・丁寧な説明を行い業務を行う。
【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】: ハード面を中心にフロアスペースの有効的な活用方法を探る。移管可能な部分を研究する。資格関連業務については、住所異動等における住民への親切・丁寧な対応で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】: 平成29年度10月開始を目標とする。交付割合を年々高める。

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・住民基本台帳業務の研修を定期的に行い、窓口サービスの向上を目指した。個人情報保護とセキュリティ対策についても、徹底するよう取り組んでいる。また、窓口サービスにおいては、マイナンバー業務の事務手続きが多いことから、時間の短縮は難しいがお客様に丁寧な説明を行うことにより、対応している。
【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】: 対応可能な税証明及びハード面の検討を行ったが、フロアスペースが確保できないという問題のため、対応が難しい。【36 「コンビニ交付サービス」の導入】: コンビニ交付サービスの円滑な導入のため、システム確認及び実店舗試験等の準備を遅滞なく行い、平成29年10月より証明書交付サービスを開始した。マイナンバーカードの交付を行う際には、コンビニ交付サービスの周知を図っている。

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)	継続して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していく。アンケート結果からは、職員の対応や手続きに要する時間についてのご指摘があったため、引き続き戸籍・住民基本台帳業務についての研修を行い、市民サービスの向上に結び付けていく。また、お客様に対して親切・丁寧な説明を目指すよう、対応していく。
【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】: 対応可能な税証明及びハード面の検討を行ったが、フロアスペースが確保できないという問題のため、対応が難しい。【36 「コンビニ交付サービス」の導入】: 平成29年10月から実施のコンビニ交付サービスを利用するために必要であるマイナンバーカードが普及するよう、広報やホームページ、窓口でのご案内を通じて周知していく。

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	116,185件					
			達成状況	達成	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	3,728件					
			達成状況	達成	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	12,845件					
			達成状況	達成	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	1,207件					
			達成状況	達成	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	558件					
			達成状況	達成	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	5,231件					
			達成状況	達成	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	872件					
			達成状況	達成	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	756件						
		達成状況	達成	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	1,204件					
			達成状況	達成	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	7件						
達成状況			達成	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	3,539件					
			達成状況	達成	達成					
	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	3,500件					
			達成状況	達成	達成					
	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	6件					
			達成状況	達成	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。
			実績	—	—					
			達成状況	未実施	未実施					
	2 フロアマネージャーの 配置	フロアマネージャーの 配置人数	目標	適正配置	適正配置	適正配置	適正配置	適正配置	維持	
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	7,721件						
達成状況			達成	達成						
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	8,634件						
		達成状況	達成	達成						
7 コンビニ交付 サービス事業【行革 取組番号 36】	1 住民票、印鑑登録証 明書等の交付	交付件数	目標	-	適正処理	適正処理	適正処理	適正処理	維持	
			実績	—	434件					
			達成状況	未実施	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)											
	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)	3,444	(3,444)	2,520	(2,520)					維持		
	3,878	(3,878)	3,203	(3,203)									
6 中郷文化プラザ市民サービスコーナー運 営事業	118	(118)	115	(115)	115	(115)					維持		
	112	(112)	110	(110)									
6 北上文化プラザ市民サービスコーナー運 営事業	115	(115)	113	(113)	113	(113)					維持		
	108	(108)	110	(110)									
7 コンビニ交付サービス事業	—	—	2,830	(2,830)	5,259	(5,259)					増大	平成29年10月よりコン ビニ交付開始	
			2,588	(2,588)									

平成29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												10732H	17832H
戸籍業務	戸籍届書の受付及び戸籍編製等												10648H	0H
外国人住民業 務	外国人住民に関する受付												1872H	560H
旅券の申請受 付・交付業務	旅 券 事 務												3270H	1848H
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												1824H	3584H
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												728H	924H
コンビニ交付 サービス事業	証明書のテスト出力等(準備)						住民票、印鑑証明等のコンビニでの交付						4000H	704H