31 01 02 03 01 001

事務事業評価表

1．基本事項

作成日　令和03年01月21日（木）

事務事業	戸籍・住民票・諸証明書等交付事務	担当課	市民課	担当係	市民係	管理番号	3103
第2次総合計画 行政分野別		事業区分	■ 自治事務	□ 法定受託事務 →	対象拡大 有□ サービス拡充 有□		
計画施策名 大項目	200006 みんなで創る協働のまち（協働・行政経営）	根拠法令個別計画等	戸籍法、戸籍法施行規則、住民基本台帳法、住民基本台帳法施行令、深谷市手数料条例				
中項目	200002 将来に向けた持続可能なまちづくり						
小項目	200003 行財政運営の推進						

事業概要	戸籍、住民基本台帳の記録に基づき、その内容について謄抄本等の証明書を交付する。 （市民課及び各公民館（藤沢、幡羅、明戸、大寄、八基、豊里、南）））
目的 ※何のために	市民の方の戸籍、住民基本台帳の内容を公証すること。
対象 ※誰・何を対象に	市民の方、本籍人の方
手段 ※どのように	申請に基づき、戸籍謄抄本、住民票の写し、諸証明書等を交付する。 各公民館では高速ファックスを使用し、各総合支所市民生活課や市民課との送受信により各種証明書を交付する。
成果 ※何を求めるか	申請に対して、誤りなく証明等を交付する。
執行体制	■ 市職員　□ 一部委託　□ 全部委託　□ 指定管理　□ 市民ボランティア　□ ＮＰＯ 民間団体　□ その他（　　）

事務事業を構成する予算事業

会計区分	款		項		目		細事業名	前年度決算額（円）
一般会計	02	総務費	03	戸籍住民基本台帳費	01	戸籍住民基本台帳費	戸籍住民基本台帳整備管理事務費	65,222,384
一般会計	02	総務費	03	戸籍住民基本台帳費	01	戸籍住民基本台帳費	公民館証明発行事務費	1,666,933
	00		00		00			0
	00		00		00			0
	00		00		00			0

本事業の主な業務

・ 住民票の写し等の交付	・ 諸証明（不在籍・不在住・戸籍廃棄・改葬許可・独身証明等）交付
・ 住民票の写し等の交付（８業士）	・
・ 住民票の写し等の電話予約受付	・
・ 住民票等の電子申請の受付処理	・
・ 戸籍謄・抄本等の交付	・
・ 戸籍謄・抄本等の交付（８業士）	・

2．事業費（投入コスト）

単位：円

区分			平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度	
年度別計画								
事業費	予算（現額）		71,113,000	68,779,000	88,122,400	93,318,000	169,411,000	
	決算額		53,982,918	63,725,231	66,889,317	0	0	
	財源内訳	国支出金	18,846,000	18,935,000	36,852,000	13,488,000	102,263,000	
		県支出金	205,955	202,000	203,000	206,000	204,000	
		地方債	0	0	0	0	0	
		他特定財源	32,706,718	46,780,000	46,298,000	45,705,000	30,000	
		一般財源	2,224,245	0	0	33,919,000	66,914,000	
人件費	従事職員数（人）		7.95	7.45	3.20	4.45	4.45	
	人件費相当試算 ※1		61,843,050	57,975,900	25,936,000	36,258,600	36,258,600	
			0	0	0	0	0	
（総事業費試算）			115,825,968	123,892,900	109,289,000	129,576,600	205,669,600	

※１　人件費相当額試算は、従事職員数に平均人件費を用いて試算したものです。

事務事業評価表

３．評価指標

グラフ表示	区分	指標名		単位	平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標なし
		年度別目標値の設定根拠									
		実績値の出所・算出式									
■	活動指標１	市民課での住民票の写し等の交付件数	目標値	件							■
			実績値		56,973.00	54,809.00	52,619.00	0.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠		目標値を算出する性質のものでないため設定していない							
		戸籍謄抄本等手数料使用料集計表									
■	活動指標２	市民課での戸籍謄抄本の交付件数	目標値	件							■
			実績値		34,062.00	34,407.00	37,547.00	0.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠		目標値を算出する性質のものでないため設定していない							
		戸籍謄抄本等手数料使用料集計表									
□	活動指標３	公民館での各種証明交付件数（印鑑登録証明書は除く）	目標値	件							■
			実績値		4,636.00	4,780.00	4,610.00	0.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠		目標値を算出する性質のものでないため設定していない							
		戸籍謄抄本等手数料使用料集計表									
□	成果指標１	証明交付誤りによる苦情件数	目標値	件	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	□
			実績値		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠		苦情がないことが適正なため目標値は０を設定している							
		業務安定システム事務処理対応表									
□			目標値								■
			実績値		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠									
□			目標値								■
			実績値		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠									

４．観点別評価　（A：目標値どおり（以上）　B：ほぼ目標値どおり　C：目標未達成　ー：目標値の設定がないもの）

活動 （意図した活動を行っているか）		目標が設定できないものは、活動指標の数値の推移を説明 住民票の写しの交付件数は、５２，６１９件で前年度と比較して２，１９０件（４％減）減少した。 戸籍謄抄本等の交付件数は、３７，５４７件で前年度と比較して３，１４０件（９．１％増）増加した。
成果 （意図した成果が上がっているか）	A	目標が設定できないものは、成果指標の数値の推移を説明 証明書の交付誤りによる苦情件数が発生しなかったためＡ評価とする。
効率性 （効率的に事務を行っているか）		目標が設定できないものは、効率指標の数値の推移を説明

評価者	市民係長　菊池　淳也

５．前年度改善改革プラン達成状況

前年度 改善・改革案	・正確に証明書を交付するため、引き続き担当職員の研修等を行い情報共有を図るほか、証明書については、担当職員の複数チェックを行う。 ・新庁舎の移転に伴い、市民の負担の軽減と窓口の効率化を図るため、これまでの業務フローに囚われない窓口業務の根本的な改革が求められる。そのため、新庁舎の事務と市民の動線に合わせた窓口事務のシステム化・自動化を進める。
達成状況 及び その効果	・正確に証明書を交付するため、引き続き担当職員の研修等を行い情報共有を図るほか、証明書については、担当職員の複数チェックを行った。 ・新庁舎の移転に伴い、市民の負担の軽減と窓口の効率化を図るため、これまでの業務フローに囚われない窓口業務の根本的な改革が求められることから、新庁舎の事務と市民の動線に合わせた窓口事務のシステム化・自動化を進めた。

事務事業評価表

６．所属長評価（今後の方向性）

事務事業	戸籍・住民票・諸証明書等交付事務	担当課	市民課	担当係	市民係	管理番号	3103

□ ① 現状のまま継続
■ ② 見直して継続 →
□ ③ 拡充・重点化（コスト投入）
□ ④ 目的達成による終了
□ ⑤ 廃止を検討

- □ 委託化等の検討
- □ 成果向上のための改善
- ■ 効率化のための改善
- □ 事業規模の縮小
- □ 他の事務事業と統合

評価の内容説明

住民基本台帳法及び戸籍法に基づく届出に伴う異動等の処理について、正確な記載、適正な管理を行うことができた。
新庁舎に向けた窓口業務の効率化・自動化のシステム等の構築を進めることができた。

評価者	市民課長　真下　智己

上記を実施するための具体的な取り組み内容は？

７．改善改革プランと今後の課題

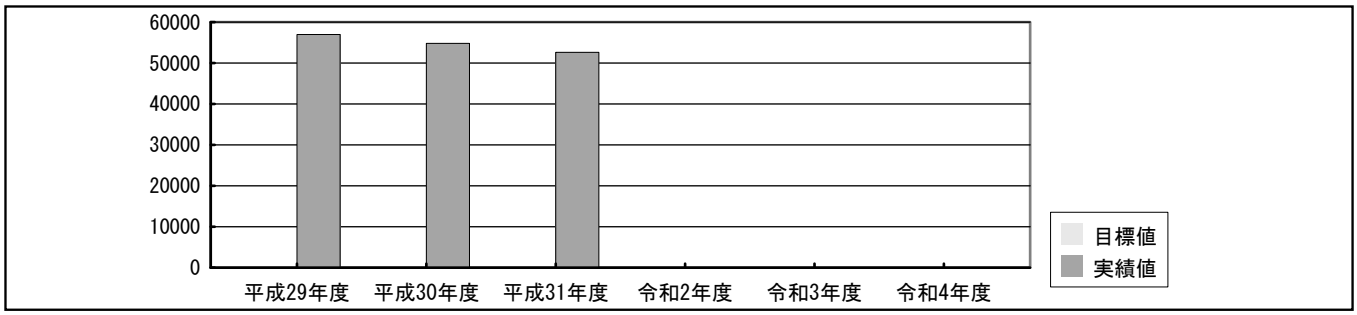
改善・改革案	・住民基本台帳の整備及びその記録の正確性の確保並びに住民記録の適正な管理を行うためのシステム改修等行う。 ・市民ニーズの多様化や、マイナンバーカードの普及促進等窓口事務も年々変化している状況である。そのため、今後更に厳しさを増す財政状況や、職印負担の軽減を図るため、窓口事務の改善（システム化）を考えていく必要がある。

８．今後の課題(年度別計画等により実施する取り組み等)

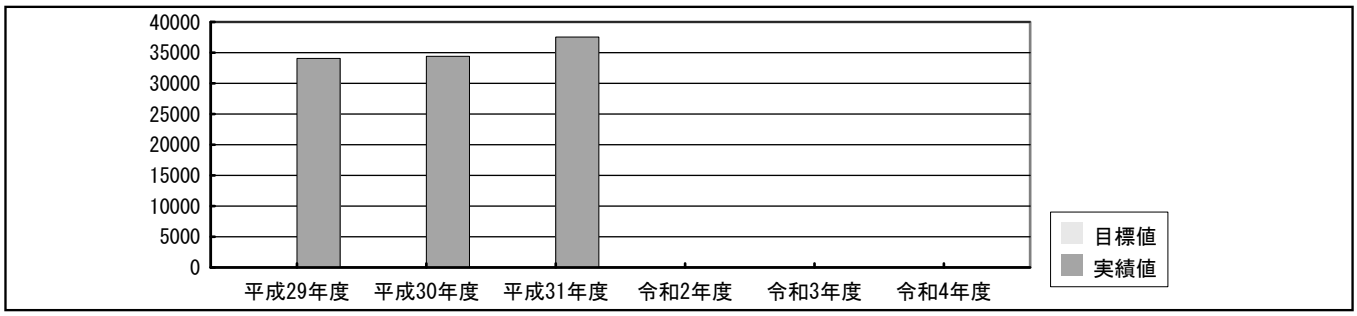
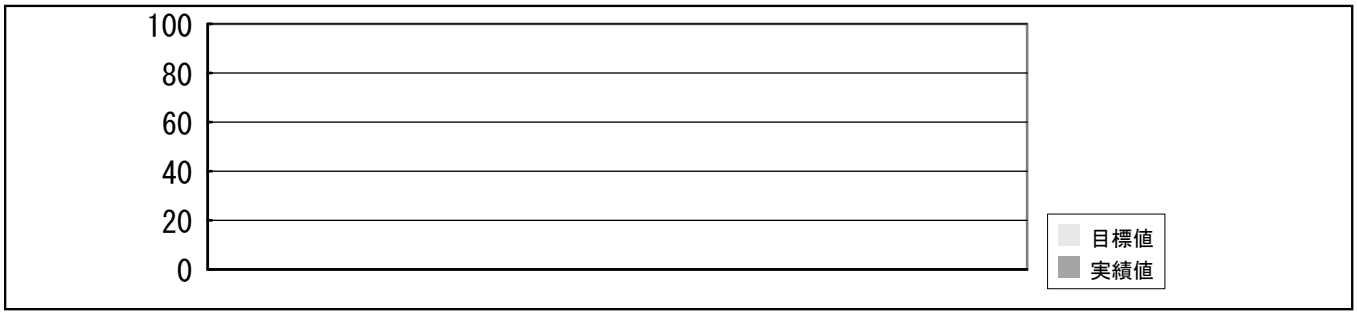
今後の課題	「窓口業務支援システム」を適切に運用することにより、窓口業務の委託等調査研究を進める必要がある。

９．評価指標グラフ

区分	活動指標１	指標名	市民課での住民票の写し等の交付件数



区分	活動指標２	指標名	市民課での戸籍謄抄本の交付件数



区分		指標名