

事務事業評価表

1. 基本事項

作成日 令和04年06月16日(木)

事務事業		戸籍・住民票・諸証明書等交付事務（キララ上柴行政サービスセンター）		担当課	市民課	担当係	キララ上柴行政サービスセンター	管理番号	3102		
総合計画	大項目	6	みんなで創る協働のまち		事業区分	<input checked="" type="checkbox"/> 自治事務 <input type="checkbox"/> 法定受託事務					
	中項目	2	将来に向けた持続可能なまちづくり		根拠法令 個別計画等	住民基本台帳法、住民基本台帳法施行令、戸籍法、戸籍法施行規則、深谷市印鑑条例、深谷市印鑑条例施行規則、地方税法、深谷市税条例、深谷市税務関係証明書の交付等に関する規則、深谷市手数料条例、深谷市キララ上柴行政サービスセンター事業実施要綱					
	小項目	3	行財政運営の推進								
	主要プロジェクト	0	(未使用)								
事業概要		平成23年7月、キララ上柴内に行政サービスセンターを設置し、年末年始を除く毎日、戸籍、住民基本台帳、課税台帳等の記録に基づき、その内容について証明書を交付する。									
目的 ※何のために		行政サービスセンターで、年末年始を除く毎日、戸籍謄抄本、住民票の写し、印鑑証明書、税証明書等の証明書を交付し、市民の方々の利便性の向上を図る。									
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、戸籍謄抄本等の証明書を交付する。									
成果 ※何を求めるか		申請に対して、誤りなく証明書等を交付する。									
執行体制		<input checked="" type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 全部委託 <input type="checkbox"/> 指定管理 <input type="checkbox"/> 市民ボランティア <input type="checkbox"/> NPO等 <input checked="" type="checkbox"/> その他（会計年度任用職員）									
事務事業を構成する 予算事業		区分	款		項		目		細事業名	前年度決算額（円）	
		一般会計	2	総務費	1	総務管理費	14	行政サービスセンター費	行政サービスセンター運営事業	5,168,010	
本事業の 主な業務		・住民票の写し等の交付							・		
		・戸籍謄・抄本等の交付							・		
		・印鑑登録証明書の交付							・		
		・諸証明等の交付							・		
		・税証明の交付							・		
		・キララ上柴利用実績等の集計							・		

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	令和4年度
年度別計画							
事業費	予算（現額）	5,447,000	5,213,000	5,337,000	5,726,000	5,872,000	6,531,000
	決算額	5,231,744	5,006,188	5,028,764	4,766,620	5,168,010	0
	財源内訳	国支出金	0	0	0	24,000	0
		県支出金	3,703,000	3,810,000	4,028,000	4,281,000	3,232,000
		地方債	0	0	0	0	0
		他特定財源	0	0	0	0	0
		一般財源	1,528,744	1,196,188	1,000,764	536,620	863,010
人件費	従事職員数（人）	2.00	1.95	1.95	2.25	1.95	2.05
	人件費相当試算※	15,558,000	15,174,900	15,804,750	18,306,000	15,135,735	16,669,263
	総事業費試算	20,789,744	20,181,088	20,833,514	23,072,620	20,303,745	23,200,263

※ 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。

3. 評価指標

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
	目標値	実績値							
	目標値の算定根拠/実績値の出所								
実績値の算出式									
活動指標 1	証明書交付件数	目標値	件						
		実績値		26413	28975	28628	25980	25978	0
	目標値の算定根拠/実績値の出所		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 / 業務日誌						
	実績値の算出式								
成果指標 1	証明書交付誤りによる苦情件数	目標値	件						
		実績値		0	0	0	0	0	0
	目標値の算定根拠/実績値の出所		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						
	実績値の算出式								
		目標値							
		実績値							
	目標値の算定根拠/実績値の出所								
	実績値の算出式								
		目標値							
		実績値							
	目標値の算定根拠/実績値の出所								
	実績値の算出式								
		目標値							
		実績値							
	目標値の算定根拠/実績値の出所								
	実績値の算出式								
		目標値							
		実績値							
	目標値の算定根拠/実績値の出所								
	実績値の算出式								

4. 観点別評価

観点別評価は、指標達成の有無の他、その達成率も勘案して総合的に評価します。  
目標値の設定がないものについても、進捗状況等を踏まえA～Cの三段階にて評価します。  
事業達成度評価は、意図した活動により事業目的に適う成果がでているかを評価します。  
(評価基準) (A:達成している B:おおむね達成している C:達成していない)

(1) 事業達成度評価

区分	評価の観点	評価	評価理由・指標数値の推移
活動	・活動実績は、見込みに沿い、かつ投入資源に見合っているか。	A	令和3年度の証明書交付件数は、25,978件で、前年度とほぼ同様（2件の減少）であった。内訳は、平日が14,778件（255件減）、土日祝日が11,200件（253件増）となっている。
成果	・意図した成果が上がっているか。 ・指標未達成の場合は、その原因を分析できているか。	A	証明書交付誤りによる苦情は発生しなかったため、A評価とする。
			評価者 キララ上柴行政サービスセンター所長 鳥羽勝也

(2) 事業効率性評価

事業効率性評価は、執行体制や手段など効率的に事務事業を執行しているかを評価します。  
(評価基準) (A:効率的である B:高める余地あり C:効率的でない)

区分	評価の観点	評価	評価理由
効率性	・ICTの活用や業務改善が充分か。 ※検証必須 ・コスト面など効率的に執行できているか。 ・民間委託や他事業との統合・連携が可能か。	A	シフト制の職場で職員全員が揃うことがほとんどない体制において、証明発行等の希少案件が発生した場合には、その対応を記載した文書を作成し全員に回覧するなどして、職員全員で知識を共有し、日々の業務の改善を図った。
			評価者 キララ上柴行政サービスセンター所長 鳥羽勝也

5. 前年度改善改革プラン達成状況

令和2年度の評価を受けて 設定した改善・改革案	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 正確な証明書交付を行うため、マニュアルの確認や交付時の確認をする。</li><li>・ 文書回覧等による情報の共有を図る。</li><li>・ 効率的で正確な事務処理を行うため、マニュアルの見直しを適宜行う。</li></ul>
達成状況及び その効果	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 正確な証明書交付を行うため、希少案件時にはマニュアルを確認し、また、交付時の確認も徹底した。</li><li>・ 文書回覧等により情報の共有を図った。</li><li>・ 効率的で正確な事務処理を行うため、マニュアルの見直しを適宜行った。</li></ul>

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（キララ上柴行政サービスセンター）	担当課	市民課	担当係	キララ上柴行政サービスセンター	管理番号	3102
<div><div><input type="checkbox"/> ①拡充, 重点化(コスト投入)</div><div><input checked="" type="checkbox"/> ②現状のまま継続</div><div><input type="checkbox"/> ③見直して継続</div><div><input type="checkbox"/> ④目的達成による終了</div><div><input type="checkbox"/> ⑤廃止を検討</div></div> <div><div><input type="checkbox"/> 委託化等の検討</div><div><input type="checkbox"/> 成果向上のための改善</div><div><input type="checkbox"/> 効率化のための改善</div><div><input type="checkbox"/> 事業規模の縮小</div><div><input type="checkbox"/> 他の事務事業と統合</div></div>							

7. 改善改革プラン・今後の課題

令和4年度に実施する 改善・改革案 （事業目的・各指標の達成に必要な改善、業務の効率化を図るための改善）	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 正確な証明書交付を行うため、マニュアルの確認や交付時の確認をする。</li><li>・ 文書回覧等による情報の共有を図る。</li><li>・ 効率的で正確な事務処理を行うため、マニュアルの見直しを適宜行う。</li></ul>
令和5年度以降に取り組む 改善・改革案・今後の課題 （事業目的・各指標の達成に必要な改善、業務の効率化を図るための改善）	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 正確な証明書交付を行うため、マニュアルの確認や交付時の確認をする。</li><li>・ 文書回覧等による情報の共有を図る。</li><li>・ 効率的で正確な事務処理を行うため、マニュアルの見直しを適宜行う。</li></ul>

8. 評価指標グラフ

