

平成24年度 事務事業評価シート

※平成23年度に実施した事業を評価しています

事務事業名称	窓口事務					継続						
コード	23	-	23	-	01	-	00	予算事業名	窓口事務			
担当部署	市民部	市民課	窓口担当	予算事業コード	会計	10	款	02	項	03	目	01

1. 事業の位置付けと関連計画等

第三次川越市総合計画後期基本計画における位置付け	位置付けなしの場合	法令による実施義務	一部義務
基本目標(章)	共通	協働によるまちづくりと健全で効率的な行財政運営の推進	根拠となる法令、条例等
方向性(節)	2節	行財政改革の強力な推進	住民基本台帳法、戸籍法、川越市印鑑登録条例等
施策	1	新たな行財政運営システムの構築	個別計画等の名称
細施策	6	行政サービスの向上	なし

2. 事業の目的と概要

事業の目的 (誰・何を対象に、何のために実施するのか)	市民等を対象に、戸籍や住民異動の手続き及び各種証明書の交付等を正確かつ迅速に行うため。
事業の概要 (活動内容、実施手段・方法など)	市民課窓口担当及び南連絡所において、住民異動届・戸籍届出・印鑑登録等の事務処理及び住民票の写し等証明書発行処理等の業務を行うとともに、本川越駅証明センターにおいて、住民票の写し等証明書発行処理等の業務を行う。

3. 実施にかかるコストと実績

(単位:千円)

		20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
予算額		48,900	45,359	38,048	68,233	45,906	
事業費	A	44,945	42,280	35,915	67,341	45,906	46,000
	B	175,720	168,320	162,760	160,920	161,840	161,840
総コスト(C=A+B)		220,665	210,600	198,675	228,261	207,746	207,840
正規職員(1年間の従事人数)		23.00人	22.00人	21.00人	21.00人	21.00人	21.00人
臨時職員(1年間の従事人数)		6.00人	6.00人	8.00人	6.00人	7.00人	7.00人
国県支出金	D	4,000	4,000	5,510	0	0	0
その他特定財源	E	44,900	41,359	24,133	30,936	32,049	40,000
市の財政負担(=C-D-E)		171,765	165,241	169,032	197,325	175,697	167,840

※24年度、25年度の事業費、人件費は見込額  
※臨時職員の給与も、人件費に含みます。

4. 成果指標・活動指標による分析

成果	中心指標	単位	20年度	21年度	22年度	23年度	指標の定義
成果	市民課窓口業務職員数	人	23	22	21	21	市民課(南連絡所及び本川越駅証明センターを含む)にて窓口業務を担当する職員数
成果	市民課届出受付業務比率	%	65.2	69.3	65.0	69.3	市全体の届出件数(戸籍、住民異動、印鑑登録)に対する、市民課(南連絡所を含む)受付件数の割合(%)
成果	市民課証明書発行業務比率	%	47.4	46.4	46.0	49.1	市全体の証明書発行件数(戸籍、住民票、印鑑証明)に対する、市民課(南連絡所及び本川越駅証明センターを含む)発行件数の割合(%)
成果	自動交付機交付件数	件	41,475	41,442	40,972	42,234	自動交付機での交付件数(全6箇所、H22・11・30までは5箇所)
中心指標の考え方		本事業は、成果指標を中心に評価する。					
指標に基づく評価		市民課では、窓口担当職員数は減っているものの、届出受付及び証明書発行比率はともに増加している(22年度と23年度の比較)。職員の増員が見込めない中、市民の利用率が低い本川越駅証明センターを廃止し、その職員を割り振ることで事務処理の効率化を図る必要がある。					

5. 事業の実施を通じた分析・評価

(1) 現在の課題と状況	効率性に課題
市民課及び南連絡所では、限られた人員配置の中で窓口事務を行っているため、事務の繁閑に応じた体制が組めない。一方、本川越駅証明センターは、市民の利用率が低いものの、2名の職員を配置している。今後は、正確かつ迅速な事務処理と市民サービスの向上のため、利用率の低い本川越駅証明センターを廃止し、事務量に応じた人員を配置について検討する必要がある。	
(2) 比較参考値(他市での類似事業の例など)	
自動交付機は、さいたま市、春日部市、戸田市などが設置している。市民課業務の一部委託化や、証明書のコンビニ交付に取り組んでいる自治体もある。	
(3) 事業を廃止・縮小したときの影響	
市民課・南連絡所の業務縮小は、市民に負担を強いることになり、市民サービスの低下につながる。本川越駅証明センターは、南連絡所と約650mの距離にあり、廃止による影響は少ないものとする。また、余剰となった人員を南連絡所等に配置することで、市民の待ち時間の短縮等市民サービスの向上が期待できる。	
(4) 所属長自己評価(今後の方向性)	改善(見直し)
今後は、市民の利用率が低い本川越駅証明センターを廃止し、事務量に応じた人員配置について検討するとともに、各種証明書のコンビニ交付や2015年1月から導入が予定されているマイナンバー制度等新しい制度に対応していくものとする。	