

# 西尾市事務事業評価シート

事務事業No.	47		事務事業名 (中事業名)	窓口事務事業 ( 各種証明交付・住民異動事務 )					
予算科目	02	03	01	大事業	02	中事業	02	担当課名	市民課
総合計画施策コード	-			事務開始年度	昭和42年度		備考		
根拠法令等	住民基本台帳法第12・22・23・24条						作成月	令和元年7月	

## 事業の概要

### ●事業の内容【PLAN】

事業の目的 (どうするために)	住民の居住関係の記録を正確かつ統一的去行い、行政の合理化を図り、住民の利便性を増進する。
事業の対象 (誰(何)のために)	住民
事業の概要 (具体的に何を)	各種証明発行や住民異動業務。市民がより使いやすい環境を提供するため、時間外申請・電話予約・土曜開庁業務も行っている。

### ●事業費の内訳【DO】

項目	平成29年度(決算)	平成30年度(決算)	令和元年度(予算)	
事業費①	21,319,052円	20,014,229円	20,726,000円	
事業にかかる人工	15.50人	15.50人	15.50人	
事業にかかる人件費②	110,121,486円	111,094,824円	112,130,488円	
総事業費③(①+②)	131,440,538円	131,109,053円	132,856,488円	
総財源業内費③の	使用料・手数料	21,319,052円	20,014,229円	20,583,000円
	国からの支出金	0円	0円	0円
	県からの支出金	0円	0円	0円
	市費	110,121,486円	111,094,824円	112,273,488円
	その他	0円	0円	0円
H30 総事業費③の対前年度差額	-331,485円	H30 総事業費③の対前年度比率	-0.25%	
事業費の増減理由 (対前年度比10%超の場合記入)				
事業費の中の 主な支出項目 (H30決算額)	項目	概要		金額
	賃金	臨時職員等		16,786,490円

### ●指標の設定【DO】

(事業の実施にあたり、どれだけの成果(成果指標)を得るために、どれだけの活動(活動指標)をするか。)

成果指標	○事業で得たい成果を示すもので、受益者(市民)の観点から捉えた具体的な効果や効用(アウトカム)事業の目的と						
	具体的な指標	土曜窓口証明発行件数					
	指標の推移	平成29年度	単位	平成30年度	単位	令和元年度	単位
	目標値	4,500	件	4,600	件	4,700	件
	実績値	4,682	件	4,859	件	*****	
活動指標	○事業全体の結果を示すもので、具体的な活動量や活動実績(アウトプット)						
	具体的な指標	証明発行件数(全体)					
	指標の推移	平成29年度	単位	平成30年度	単位	令和元年度	単位
	目標値	222,961	件	222,961	件	225,436	件
	実績値④	238,162	件	243,220	件	*****	
活動一単位当たりのコスト(③÷④)		平成29年度		平成30年度		令和元年度	
		552円		539円		*****	

●担い手の点検と事業の終期【DO】

事業の委託状況	委託していない	委託の内容	-
事業の終了時期	なし	事業の終了時期が未定の場合、事業の抜本的な見直し時期	なし
事業の終了時期が未定の場合の理由	法律の定めがあり、終了時期は決まっていない。		

評 価

●個別評価【CHECK】◎:適正 ○:概ね適正 △:適正ではない -:いずれにも該当しない

評 価	評 価 項 目		評 価	評 価 項 目		評 価
	妥 当 性	市が関与することが適切か(委託・民営化は不可能)		○	効 率 性	単位コストは、前年を下回っているか
国・県・市・民間との役割は適切か			○	事業実績や目的に対して費用がかかりすぎているか		○
変化する社会情勢の中で、事業の意義は失われていないか			○	委託等、手段を変更してもコスト削減は期待できないか		○
事業に対する市民ニーズを把握しているか			○	事務の手段を工夫しても業務時間は短縮できないか		○
有 効 性	事業の目的は達成できているか		○	公 平 性	受益者に偏りはないか	○
	事務を継続することで、成果の向上が期待できるか		○		受益者負担を求めている、また、求めている状況は適切か	○
	事務成果が上位施策の目標達成に貢献しているか		○		受益者負担の割合は適切か	○
	他市町村と比べて上位に位置しているか		-		サービスの提供方法に公平性を欠いていないか	○
評価の総合的なコメント		業務時間の短縮をはかるため、受付窓口を分ける等の工夫している。サービスの提供も公平に行っており概ね適正である。				
事業の方向性	(評価)	1 今後も、ほぼ現行どおり(事業の内容・規模・手法)進める				
	(理由)	現行の事業内容で問題ないため。				
民間委託又は市民協働拡大の方向性	先進自治体で取り組んでいる委託事例では、費用面で問題があり慎重に検討する必要がある。					
事業全体の課題	民間委託については、個人情報の取り扱い、偽装請負問題等を十分考慮する必要がある。					

●近隣の状況【CHECK】

同類事業の近隣市の実施状況	近隣市も同様、事業を実施している。
---------------	-------------------

●参考意見等【CHECK】

市民サービス向上に向けた意見等	なし
-----------------	----

●改善案【ACTION】

今後の改善策	今後も、現行どおり事業を実施する。
--------	-------------------

●企画政策課の評価

企画政策課の意見	窓口業務は多くの職員が対応していますが、今後の人口減少社会では現状の職員数を維持することが困難になってくると考えられます。単に現状維持ではなく常に将来を見据えた対応を心がけてください。また、RPA化により、職員に係る負担を少しでも軽減できるよう努めてください。
----------	--