

平成25年度

単位施策評価表

所属 19100000

生活環境部 市民生活課

施策	7302 市民サービスの提供体制の充実						
区分	妥当性	妥当	コスト削減の余地	有	受益者負担	適正	
	上位貢献度	有効	類似事業の有無	無	成果向上の余地	有	
対象	市民全般						
単位施策目的	市民サービスの提供体制を充実させるために、ワンストップ窓口サービスの推進、職員の専門化・能力開発の推進、住民情報の管理徹底等を図る。						
成果指標	窓口混雑時の証明等発行最長待ち時間						
目標達成状況			平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	成果指標1 [分]	予定	19.00	18.00	17.00	16.00	15.00
		実績	15.00				
	成果指標2 []	予定					
		実績					
		単位コスト					
	成果指標3 []	予定					
		実績					
		単位コスト					
	成果指標4 []	予定					
実績							
単位コスト							
トータルコスト (千円)	予定	538,168			0	0	
	実績	521,793			0	0	
内部評価	貢献度	市民と接する機会の多い、住民窓口等の対応により、市全体への印象が左右されるため、単位施策の目標達成度による貢献度は高い。					
	達成状況	受付カウンターの増加や待合スペースが広がったこと及び窓口受付システムの導入により、スペース不足といつまで待たされるかわからないというストレスが軽減された。					
	課題	市本庁舎のフロアあたりの面積が広がったことにより、ご用のある部署の位置がわからない方が増え、案内係の充実が必要となっている。					
	取組方針	個人情報の保護、守秘義務の徹底を図るとともに、住民窓口等での市民目線での親切な接遇をなお一層心がける。					
外部評価	受付の対応に行政全体の質が問われるため、職員一人ひとりが行政コンシェルジュとしての自覚と弛まぬ向上心を持って、窓口のエキスパートの育成など、窓口サービスの向上に更に努めてほしい。 窓口サービスについては、本庁や支所関係なく、新生栃木市として統一した対応を行うべきであり、さらに教育委員会での手続きについての一元化も推進願いたい。						
単位施策達成のための事務事業	事業コード	名 称				トータルコスト(千円)	達成度
	620401	職員福利厚生事業費				23,664	100
	625101	市費負担教職員人件費 4人				26,615	100
	640501	戸籍事務電算化事業費 (栃木)				13,319	100
	640504	戸籍事務電算化事業費 (都賀)				2,746	100
	640505	戸籍事務電算化事業費 (西方)				5,057	100
	640506	戸籍事務電算化事業費 (岩舟)					100
	640801	住居表示事務電算化事業費				2,623	100
	643401	窓口一般事務費 (栃木)				42,228	100
	643402	窓口一般事務費 (大平)				18,984	100
643403	窓口一般事務費 (藤岡)				15,377	100	

平成25年度

単位施策評価表

所属 19100000

生活環境部 市民生活課

施策	7302 市民サービスの提供体制の充実			
	事業コード	名称	トータルコスト(千円)	達成度
単位 施策 達成 の ため の 事務 事業	643404	窓口一般事務費(都賀)	15,034	100
	643405	窓口一般事務費(西方)	6,853	100
	643406	窓口一般事務費(岩舟)		100
	643501	戸籍事務費(栃木)	18,367	100
	643502	戸籍事務費(大平)	5,405	100
	643503	戸籍事務費(藤岡)	7,640	100
	643504	戸籍事務費(都賀)	2,276	100
	643505	戸籍事務費(西方)	4,526	100
	643506	戸籍事務費(岩舟)		100
	643601	中長期在留者住居地届出等事務費(栃木)	3,836	100
	643602	中長期在留者住居地届出等事務費(大平)	3,751	100
	643603	中長期在留者住居地届出等事務費(藤岡)	1,875	100
	643604	中長期在留者住居地届出等事務費(都賀)	2,266	100
	643605	中長期在留者住居地届出等事務費(西方)	1,126	100
	643606	中長期在留者住居地届出等事務費(岩舟)		100
	643701	住民情報管理事務費(栃木)	57,009	100
	643702	住民情報管理事務費(大平)	4,863	100
	643703	住民情報管理事務費(藤岡)	4,047	100
	643704	住民情報管理事務費(都賀)	1,631	100
	643705	住民情報管理事務費(西方)	7,603	100
	643706	住民情報管理事務費(岩舟)		100
	643801	住民基本台帳ネットワークシステム運営費(栃木)	16,538	100
	643802	住民基本台帳ネットワークシステム運営費(大平)	3,750	100
	643803	住民基本台帳ネットワークシステム運営費(藤岡)	1,875	100
	643804	住民基本台帳ネットワークシステム運営費(都賀)	750	100
	643805	住民基本台帳ネットワークシステム運営費(西方)	1,125	100
	643806	住民基本台帳ネットワークシステム運営費(岩舟)		100
	644201	旅券事務費(栃木)	11,477	100
	644202	旅券事務費(大平)	3,764	100
	644203	旅券事務費(藤岡)	3,754	100
	644204	旅券事務費(都賀)	1,512	100
	644205	旅券事務費(西方)	2,252	100
	644206	旅券事務費(岩舟)		100
	644403	部屋出張所管理運営費	9,831	100
	644905	真名子出張所管理運営費(西方)	6,241	100
	645005	真名子夢ホール管理運営費	5,163	100
	645101	証明書コンビニ交付システム事業費	14,406	100
	645306	宮の下簡易郵便局管理運営事業費(岩舟)		100
	654301	市庁舎整備に伴う証明書自動交付機移設委託費	1,470	100
	654601	市庁舎整備に伴う戸籍電算システム等移設委託費	5,062	100
660101	職員研修事業費	16,293	100	
660201	職員課一般経常事務費	106,559	100	
662801	合併に伴う戸籍システム統合事業費	3,750	100	
666501	合併協議資料作成事業費	7,500	100	
644601	住民基本台帳システム改修委託費		0	
645201	税証明書コンビニ交付導入事業費		0	
678401	公共施設予約システム費		0	
714401	ワンストップ窓口推進事業	0	0	

事業

様式 1

栃木市事務事業評価表

平成 25 年度

会計	一般	款項目	020301	予算コード	643501	事業区分	01	経常的事業	新規/その他	2	その他	基本施策	単位施策
事業名	戸籍事務費 (栃木)												
担当部署	生活環境部 市民生活課 住民情報担当 戸籍チーム												
係担当者名	生活環境部 市民生活課 根拠法令等 戸籍法 問法施行規則												
事業の性質	1 法定受託事務												
事業の概要	<p>(事業完了(事業期間のない事業は平成30年度)までは、誰(何)を、どうという方法で、どうしたいのか、対象、手段の記入)</p> <p>各種戸籍届出の受付、審査及び戸籍記載を行う。</p> <p>本籍人口 165,734人</p> <p>本籍数 65,523戸</p> <p>【主要事業】</p>												
主	7302 行政運営の充実												
従	従												
事業期間	H18 ~ H29 年度												
全体事業費 (人件費除)	36,523 千円												

達成目標	戸籍事務を正確且つ迅速に行い、市民サービスの向上を図る。										
成果目標	窓口混雑時の証明等発行最長待ち時間										
事業の内容	<p>平成 24 年度</p> <ul style="list-style-type: none"> 戸籍届出の受付・審査 戸籍の記載・審査 各種統計資料の作成 										
その成果	<p>平成 25 年度</p> <ul style="list-style-type: none"> 戸籍届出の受付・審査 戸籍の記載・審査 各種統計資料の作成 										

単位	千円、人	平成24年度決算額	平成25年度決算見込
国庫支出金	0	0	0
県支出金	116	110	
地方債	0	0	
その他財源	3,383	3,215	
一般財源	0	42	
事業費 a	3,499	3,367	
人件費 b	15,000	15,000	
減価償却費 c			
総事業費 a+b+c	18,499	18,367	
結果指標 1	65,546.00	65,489.00	
結果指標 2	6,894.00	6,819.00	

指標名	算出方法	単位	事業の事後評価
戸籍数	戸籍数	件	妥当性
届書処理件数	届書受理・送付件数	件	妥当
	H25目標数値: 65,489件		コスト削減の余地
	H25目標値: 6,819件		無
			受益者負担
			適正
			上位貢献度
			有効
			類似事業の有無
			無
			成果向上の余地
			無

事業改善計画 (改善内容とその効果を具体的に記入)

渉外戸籍事件の増加に対応して事例資料を作成し、職員間の情報共有化及び事務の効率化を図る。

事業

様式1

栃木市事務事業評価表

平成25年度

会計	一般	款項目	020301	予算コード	643701	事業区分	01	経常的事業	新規/その他	2	その他	7302	主	基本施策	単位施策
事業名	住民情報管理事務費(栃木)														
担当部署	生活環境部 市民生活課 住民情報担当 市民チーム														
担当者	安達博美														
事業の性質	2	自治事務	根拠法令等		住民基本台帳法										
事業の概要	<p>(事業完了(事業期間のない事業は平成30年度)までに、誰(何)を、どう(何)を、どう(何)を、という方法で、どうしたいのか。対象、手段の記入)</p> <p>住民基本台帳及び住基システムの管理運用 【主要事業】</p> <p>達成目標 (事業完了(事業期間のない事業は平成30年度)の目標) ・住民登録事務の正確な運用を行う ・事務の効率化及び迅速化に努め、サービスの向上を図る ・住基システムの運用に支障をきたさないよう機器等の管理を行う</p>														

単位:千円、人	平成24年度決算額	平成25年度決算見込	窓ロ混雑時の証明等発行最長待ち時間...15分(現状値20分)
国庫支出金	0	0	<p>事業の内容とその成果</p> <p>平成24年度</p> <p>○住民異動届の受理 ・住所異動 ・世帯異動 ○住基システムの管理 ・O A 機器の管理</p> <p>平成25年度</p> <p>○住民異動届の受理 ・住所異動 ・世帯異動 ○住基システムの管理 ・O A 機器の管理 ・端末等の入替(出張所)</p>
県支出金	0	0	
地方債	0	0	
その他補助	23,146	23,517	
一般財源	9,142	10,992	
事業費 a	32,288	34,509	
人件費 b	22,500	22,500	
減価償却費 c			
総事業費 a+b+c	54,788	57,009	
結果指標 1	8,435.00	7,508.00	
結果指標 2	25.00	25.00	

指標名	算出方法	単位	事業の事後評価
住民異動処理件数	処理件数(市全体) ÷ 25日標準値: 18,000件	件	妥当性
住基システム端末認識台数	設置台数(本庁分) ÷ 25日標準値: 25台	台	妥当性
結果指標 1			妥当
結果指標 2			妥当
総事業費			受益者負担
			適正
			コスト削減の余地
			無
			類似事業の有無
			無
			成果向上の余地
			無

(改善内容とその効果を具体的に記入)

- 申請書様式を変更
- 機器等の構成を考慮し、配置替えを実施(H26.2.10)
- 異動届のチェック体制強化

事業

様式1

栃木市事務事業評価表

平成25年度

会計	款項目	予算コード	714401	事業区分	02	政策的事業	新規/その他	1	新規	基本施策	単位施策
事業名	ワンストップ窓口推進事業										
担当部署	総務部	総務課	行政担当	寺内 美帆	担当者	寺内 美帆	主	7302	行政運営の充実	市民サービスの提供体制の充実	
係担当	2	自治事務	根拠法令等	特になし	従						
事業の性質	事業期間 H24～H25年度 全体事業費(人件費除) 0千円										
事業の概要	<p>(事業終了(事業期間のない事業は平成30年度)の目的)</p> <p>市民に便利でスリムな行政を目指すため、ワンストップ窓口の先進事例の研究及び組織機構の見直しにより、ワンストップ窓口サービスの実現を図るもの。</p> <p>【主要事業】</p>										

単位：千円、人	平成24年度決算額	平成25年度決算見込
国庫支出金	0	0
県支出金	0	0
地方債	0	0
その他補助	0	0
一般財源	0	0
事業費 a	0	0
人件費 b	0	0
減価償却費 c	0	0
総事業費 a+b+c	0	0
結果指標 1	0.00	1.00
結果指標 2	1.00	1.00

事業の内容	事業の内容
<p>【事業の内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> 組織機構の見直し ワンストップ窓口についての調査研究 <p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ワンストップサービス推進検討部会の設置及び開催をした。 平成25年4月の組織機構の見直しに向けワンストップ窓口を推進する取組を検討した。 	<p>【事業の内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> 組織機構の見直し ワンストップ窓口についての調査研究 <p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ワンストップサービス推進検討部会を設置した。 平成26年4月の組織機構の見直しに向けてワンストップ窓口を推進する取組を検討し、組織改編を実施した。 新庁舎移転に伴いワンストップ窓口を實現した。

指標名	算出方法
組織改編	組織改編回数 H25目標数値：1回
ワンストップ窓口調査研究	調査研究回数 H25目標数値：1回

事業の事後評価	妥当性	妥当	コスト削減の余地	無	受益者負担	適正	上位貢献度	有効	類似事業の有無	無	成果向上の余地	無
---------	-----	----	----------	---	-------	----	-------	----	---------	---	---------	---

(改善内容とその効果を具体的に記入)
平成25年度完了

