

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						
施策が目指す姿	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...15分（現状値20分）						
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	15.00	40.00		
	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	632,955	567,203			
	実績	521,793	651,627	628,192			
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	個人番号カードの交付という新たな業務が加わったことにより、窓口での待ち時間が大幅に増加してしまった。					
	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	<p>成果指標に関し、最長待ち時間が40分と大きく目標をオーバーしたことについては、マイナンバー制度の導入に伴う混雑であることから、これに関しては一時的であり、致し方ないと思われる。市民にとって大切なことは、待ち時間よりも明るい対応や誰に対してもわかりやすい説明、迷っている人への声掛けなど市民に安心感を与える窓口対応を徹底すべきである。</p> <p>また、将来に向けて電子総合窓口の設置や案内ロボットの導入など事務の合理化や利便性の向上に向けた取組みを検討すべきと考える。</p> <p>さらに、窓口業務のスキルアップ施策として民間企業への研修制度導入を検討すべきである。</p>						
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
	640505	戸籍事務電算化事業費（西方）				1,811	100
	640506	戸籍事務電算化事業費（岩舟）				2,036	100
	643402	窓口一般事務費（大平）				18,954	100
	643403	窓口一般事務費（藤岡）				15,291	100
	643406	窓口一般事務費（岩舟）				15,214	100
	643506	戸籍事務費（岩舟）				3,174	100
	643601	中長期在留者住居地届出等事務費				11,301	100
	643602	中長期在留者住居地届出等事務費（大平）				3,750	100
	643603	中長期在留者住居地届出等事務費（藤岡）				1,125	100
643604	中長期在留者住居地届出等事務費（都賀）				2,250	100	

平成27年度

単位 施策評価表 補表

施策	7302 市民サービスの提供体制の充実		
区分	妥当性	妥当	市役所が、市民サービスの提供体制を充実させることは当然のことと考える。
	コスト削減の余地	有	市民サービスとのバランスの問題になるが、窓口集約によるコスト削減などが考えられる。
	受益者負担	適正	証明書の発行手数料等については、近隣市町の手数料を参考に決定している。
	上位貢献度	有効	市民サービスの提供体制の充実が、他の施策の基本・前提であると考ええる。
	類似事業の有無	無	証明書の発行等の業務は、他の事業では行っていない。
	成果向上の余地	有	施設の改修、機器増設、人員増等により、成果を向上させる余地があると考ええる。
内部評価	貢献度	窓口での対応で、市民の市に対する印象も変わってくるものと思われる。市役所の施策の基本である本施策の貢献度は高いと考える。	
	達成状況	個別の施策では、国の制度変更(マイナンバー制度が開始され、住民基本台帳カードの交付が終了したこと)により、住民基本台帳ネットワークシステム運営費の達成度が低くなってしまった等あるが、全体で見れば本庁に窓口受付システムが導入されているなど市民サービスの提供体制の充実が図られていると考える。	
	課題	新たにマイナンバー関係の業務が加わったことにより、3月の繁忙期は待ち時間が大幅に増加してしまった。(現在は解消。) 混雑解消・待ち時間短縮には、対応する職員の増員が必要となるが、混雑時を基準とした職員配置は難しい。	
	取組方針	窓口での市民目線での親切な対応に努めるとともに、少しでも窓口での待ち時間が少なくなるようスピーディーな対応に努めたい。	

事 様式 1

栃木市事務事業評価表

平成27年度

会計	一般	款項目	020301	予算事業コード	643501	事業区分	01	政策的事業	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											主	7302	行財政運営の充実	市民サービスの提供体制の充実	
担当部課 係・担当チーム名	生活環境部 市民生活課 戸籍係						担当者	新井 絵里菜				従				
事業の性質	1	法定受託事務	根拠法令等	戸籍法 同法施行規則			事業期間	H18 ~ H29 年度				全体事業費 (人件費除)	35,951		千円	

事業の概要	(事業完了(事業期間のない事業は平成32年度)までに、誰(何)を、どういつ方法で、どうしたいのか。対象、手段の記入) 各種戸籍届出の受付、審査及び戸籍記載を行う。 本籍人口 178,945人 本籍数 73,126件 (H27年度末現在) 【主要事業】						達成目標	(事業完了(事業期間のない事業は平成32年度)の目標) 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...15分(現状値20分)											

単位：千円、人		平成26年度決算額	平成27年度決算見込															
事業費・指標の推移	国庫支出金	0	0	事業の内容 その成果	平成26年度	平成27年度												
	県支出金	115	120		【事業の内容】 ・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 【成果】 ・戸籍事務を正確かつ迅速に行った。	【事業の内容】 ・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 【成果】 ・戸籍事務を正確かつ迅速に行った。												
	地方債	0	0															
	その他特財	3,215	3,215															
	一般財源	17	140															
	事業費 a	3,347	3,475															
	人件費 b	15,000	18,750															
減価償却費 c	0	0																
総事業費 a+b+c	18,347	22,225	指標名	算出方法	単位	事業の事後評価	妥当性	コスト削減の余地	受益者負担	上位貢献度	類似事業の有無	成果向上の余地						
結果指標 1	73,333.00	73,126.00	戸籍数	戸籍数 H27目標値 73,500件	件								妥当	無	適正	有効	無	無
結果指標 2	7,639.00	7,513.00	届書処理件数	届書受理・送付件数 H27目標値 7,600件	件													

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。											
--------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

事後評価備考												
--------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

事

様式 1

栃木市事務事業評価表

平成 27 年度

会計	一般	款項目	020301	予算事業コード	643502	事業区分	01	政策的事業	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（大平）										主	7302	行財政運営の充実			市民サービスの提供体制の充実								
担当部課 係・担当チーム名	生活環境部 大平市民生 市民係						担当者	阿部 多佳子			従													
事業の性質	1	法定受託事務	根拠法令等	戸籍法 同法施行規則			事業期間	H18 ~ H29 年度			全体事業費 (人件費除)	2,436		千円										
事業の概要	(事業完了(事業期間のない事業は平成32年度)までに、誰(何)を、どういう方法で、どうしたいのか。対象、手段の記入) 各種戸籍届出の受付審査を行う。 【主要事業】										達成目標	(事業完了(事業期間のない事業は平成32年度)の目標) 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...15分(現状値20分)																						
単位：千円、人	平成26年度決算額	平成27年度決算見込		事業の内容 ・戸籍届出の受付・審査 【成果】 ・戸籍事務を正確かつ迅速に行った。										事業の内容 ・戸籍届出の受付・審査 【成果】 ・戸籍事務を正確かつ迅速に行った。										
事業費・指標の推移	国庫支出金	0	0																					県支出金
総事業費 a+b+c	5,411	5,395		指標名	算出方法			単位	事業の事後評価 妥当性 コスト削減の余地 受益者負担 上位貢献度 類似事業の有無 成果向上の余地 妥当 無 適正 有効 無 無															
結果指標 1	507.00	472.00		届書処理件数	届書受理件数 H27目標値 500件			件																
結果指標 2																								
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った。																							
事後評価備考																								

事

様式 1

栃木市事務事業評価表

平成 27 年度

会計	一般	款項目	020301	予算事業コード	643503	事業区分	01	政策的事業	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 (藤岡)										主	7302	行財政運営の充実			市民サービスの提供体制の充実															
担当部課 係・担当チーム名	生活環境部 藤岡市民生 藤岡市民生活課 市民係						担当者	落合 美知代			従																				
事業の性質	1	法定受託事務	根拠法令等	戸籍法、同法施行規則			事業期間	H18 ~ H29 年度			全体事業費 (人件費除)	2,364		千円																	
事業の概要	(事業完了(事業期間のない事業は平成32年度)までに、誰(何)を、どういう方法で、どうしたいのか。対象、手段の記入) 各種戸籍届出の受付、審査を行う。 【主要事業】										達成目標	(事業完了(事業期間のない事業は平成32年度)の目標) 戸籍事務を正確かつ迅速に行い、市民サービスの向上を図る。																			
	単位：千円、人	平成26年度決算額	平成27年度決算見込											成果 施策 目標	窓口混雑時の証明等発行最長待ち時間...15分(現状値20分)																
事業費・ 指標の 推移	国庫支出金		0		0											事業の 内容 その 成果	平成26年度					平成27年度									
	県支出金		0		0												【事業の内容】 ・戸籍届出の受付、審査 【成果】 ・戸籍事務を正確かつ迅速に行った。														
	地方債		0		0													【事業の内容】 ・戸籍届出の受付、審査 【成果】 ・戸籍事務を正確かつ迅速に行った。													
	その他特財		150		59														【事業の内容】 ・戸籍届出の受付、審査 【成果】 ・戸籍事務を正確かつ迅速に行った。												
	一般財源		0		0															【事業の内容】 ・戸籍届出の受付、審査 【成果】 ・戸籍事務を正確かつ迅速に行った。											
	事業費 a		150		59																【事業の内容】 ・戸籍届出の受付、審査 【成果】 ・戸籍事務を正確かつ迅速に行った。										
	人件費 b		7,500		7,500																	【事業の内容】 ・戸籍届出の受付、審査 【成果】 ・戸籍事務を正確かつ迅速に行った。									
減価償却費 c		0		0											【事業の内容】 ・戸籍届出の受付、審査 【成果】 ・戸籍事務を正確かつ迅速に行った。																
総事業費 a + b + c		7,650		7,559	指標名	算出方法			単位	事業の 事後 評価	妥当性	コスト 削減の 余地	受益者 負担	上位 貢献度		類似事業 の有無	成果向上 の余地														
結果指標 1		422.00		377.00	届書処理件数	届書処理件数 H27目標値 500件			件						妥当			無	適正	有効	無	無									
結果指標 2																															
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。																														
事後評価備考																															

事

様式 1

栃木市事務事業評価表

平成 27 年度

会計	一般	款項目	020301	予算事業コード	643504	事業区分	01	政策的事業	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 (都賀)										主	7302	行財政運営の充実	市民サービスの提供体制の充実	
担当部課 係・担当チーム名	生活環境部 都賀市民生 市民係					担当者	藤平 美奈子			従					
事業の性質	2	自治事務	根拠法令等	戸籍法		事業期間	H18 ~ H32 年度		全体事業費 (人件費除)	588		千円			
事業の概要	(事業完了(事業期間のない事業は平成32年度)までに、誰(何)を、どうの方法で、どうしたいのか。対象、手段の記入) 各種戸籍届出の受付及び審査を行う。 【主要事業】					達成目標	(事業完了(事業期間のない事業は平成32年度)の目標) 戸籍事務を正確かつ迅速に行い、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...15分(現状値20分)								

単位：千円、人	平成26年度決算額	平成27年度決算見込										
事業費・指標の推移	国庫支出金	0	0	事業の内容 その成果	平成26年度	平成27年度						
	県支出金	0	0		【事業の内容】 ・戸籍届出の受付・審査 ・各種統計資料の作成 【成果】 ・戸籍事務を正確かつ迅速に行った。	【事業の内容】 ・戸籍届出の受付・審査 ・各種統計資料の作成 【成果】 ・戸籍事務を正確かつ迅速に行った。						
	地方債	0	0									
	その他特財	39	40									
	一般財源	0	0									
	事業費 a	39	40									
	人件費 b	2,250	2,250									
減価償却費 c	0	0										
総事業費 a + b + c	2,289	2,290	指標名	算出方法	単位	事業の事後評価	妥当性	コスト削減の余地	受益者負担	上位貢献度	類似事業の有無	成果向上の余地
結果指標 1	171.00	142.00	戸籍届出受理件数	H27目標値 200件	件		妥当	無	適正	有効	無	無
結果指標 2												

事業改善計画	(改善内容とその効果を具体的に記入) 戸籍届出の受付・審査を正確・迅速に行うとともに、不備事項がある場合には、すみやかに届出にきた市民の方 に的確に指摘し加筆や訂正をお願いする。					

事後評価備考						
--------	--	--	--	--	--	--

事 様式 1

栃木市事務事業評価表

平成 27 年度

会計	一般	款項目	020301	予算事業コード	643505	事業区分	01	政策的事業	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（西方）										主	7302	行財政運営の充実			市民サービスの提供体制の充実																														
担当部課 係・担当チーム名	生活環境部 西方市民生 市民係						担当者	茂木紀子				従																																		
事業の性質	1	法定受託事務	根拠法令等	戸籍法 同法施行規則			事業期間	H18 ~ H29 年度			全体事業費 (人件費除)	4,570		千円																																
事業の概要	(事業完了(事業期間のない事業は平成32年度)までに、誰(何)を、どういう方法で、どうしたいのか。対象、手段の記入) 各種戸籍届出の受付、審査を行う。 【主要事業】										達成目標	(事業完了(事業期間のない事業は平成32年度)の目標) 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。																																		
	単位：千円、人 <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: top;"> <tr> <th>平成26年度決算額</th> <th>平成27年度決算見込</th> </tr> <tr> <td>国庫支出金</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>県支出金</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>地方債</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>その他特財</td> <td>0</td> <td>95</td> </tr> <tr> <td>一般財源</td> <td>43</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>事業費 a</td> <td>43</td> <td>95</td> </tr> <tr> <td>人件費 b</td> <td>4,500</td> <td>4,500</td> </tr> <tr> <td>減価償却費 c</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>総事業費 a+b+c</td> <td>4,543</td> <td>4,595</td> </tr> </table>										平成26年度決算額	平成27年度決算見込	国庫支出金	0	0	県支出金	0	0	地方債	0	0	その他特財	0	95	一般財源	43	0	事業費 a	43	95	人件費 b	4,500	4,500	減価償却費 c	0	0	総事業費 a+b+c	4,543	4,595	成果目標	窓口混雑時の証明等発行最長待ち時間...15分(現状値20分)					
平成26年度決算額	平成27年度決算見込																																													
国庫支出金	0	0																																												
県支出金	0	0																																												
地方債	0	0																																												
その他特財	0	95																																												
一般財源	43	0																																												
事業費 a	43	95																																												
人件費 b	4,500	4,500																																												
減価償却費 c	0	0																																												
総事業費 a+b+c	4,543	4,595																																												
事業費・指標の推移											平成 26 年度					平成 27 年度																														
	事業費	【事業の内容】 ・戸籍届出の受付・審査 【成果】 ・戸籍事務を正確且つ迅速に行った。										【事業の内容】 ・戸籍届出の受付・審査 【成果】 ・戸籍事務を正確且つ迅速に行った。																																		
		事業の内容										その成果																																		
		事業費										その成果																																		
総事業費 a+b+c		4,543		4,595		指標名	算出方法			単位	事業の事後評価	妥当性	コスト削減の余地	受益者負担	上位貢献度	類似事業の有無	成果向上の余地																													
結果指標 1	81.00		75.00		届書処理件数	届書受理件数 平成27目標値 90件			件	妥当		無	適正	有効	無	無																														
結果指標 2																																														
事業改善計画	(改善内容とその効果を具体的に記入) 職員間の情報共有化を図り、複雑な戸籍事務の効率化を図る。																																													
事後評価備考																																														

事

様式 1

栃木市事務事業評価表

平成 27 年度

会計	一般	款項目	020301	予算事業コード	643506	事業区分	01	政策的事業	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（岩舟）										主	7302	行財政運営の充実			市民サービスの提供体制の充実		
担当部課 係・担当チーム名	生活環境部 岩舟市民生 市民係					担当者	小林 喜美江			従								
事業の性質	1	法定受託事務	根拠法令等	戸籍法 同法施行規則			事業期間	H26 ~ H29 年度			全体事業費 (人件費除)	874		千円				
事業の概要	(事業完了(事業期間のない事業は平成32年度)までに、誰(何)を、どういう方法で、どうしたいのか。対象、手段の記入) 各種戸籍届出の受付審査を行う。 【主要事業】						達成目標	(事業完了(事業期間のない事業は平成32年度)の目標) 戸籍事務を正確かつ迅速に行い、市民サービスの向上を図る。										
	単位：千円、人						成果 施策 目標	窓口混雑時の証明等発行最長待ち時間...15分(現状値20分)										
事業費・指標の推移	国庫支出金		0	0		事業の内容 その成果	平成26年度					平成27年度						
	県支出金		0	0			【事業の内容】 ・戸籍届出の受付、審査 【成果】 ・戸籍事務を正確かつ迅速に行った。						【事業の内容】 ・戸籍届出の受付、審査 【成果】 ・戸籍事務を正確かつ迅速に行った。					
	地方債		0	0														
	その他特財		215	174														
	一般財源		0	0														
	事業費 a		215	174														
	人件費 b		3,750	3,000														
	減価償却費 c		0	0														
	総事業費 a+b+c		3,965	3,174														
	結果指標 1		449.00	406.00			届書処理件数	届書受理件数 H27目標値 400件					件					
結果指標 2																		
事業の事後評価	妥当性	妥当	無	適正	有効	無	無											
	コスト削減の余地	無																
事業の事後評価	受益者負担	適正																
	上位貢献度	有効																
事業の事後評価	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。																	
事後評価備考																		

事 様式 1

栃木市事務事業評価表

平成 27 年度

会計	一般	款項目	020301	予算事業コード	643701	事業区分	02	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	住民情報管理事務費										主	7302	行財政運営の充実	市民サービスの提供体制の充実	
担当部課 係・担当チーム名	生活環境部 市民生活課 市民係					担当者	小島 清		従						
事業の性質	2	自治事務	根拠法令等		住民基本台帳法		事業期間	H18 ~ H32 年度		全体事業費 (人件費除)	470,579		千円		

事業の概要	(事業完了(事業期間のない事業は平成32年度)までに、誰(何)を、どういう方法で、どうしたいのか。対象、手段の記入) 住民基本台帳及び住基システムの管理運用 【主要事業】					達成目標	(事業完了(事業期間のない事業は平成32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				
						成果目標	窓口混雑時の証明等発行最長待ち時間...15分(現状値20分)				

単位：千円、人		平成26年度決算額	平成27年度決算見込																
事業費・指標の推移	国庫支出金	0	0	事業の内容 その成果	平成26年度	平成27年度													
	県支出金	0	0		【事業の内容】 ・住民異動届の受付・処理(住所異動、世帯異動)を行う。 ・住基システムの管理を行う。 ・自動交付機の器機の入替えを行う。	【事業の内容】 ・住民異動届の受付・処理(住所異動、世帯異動)を行う。 ・住基システムの管理を行う。 ・自動交付機の入替えを行う。													
	地方債	0	0		【成果】 ・住民異動届の受付・処理を行った。 ・住基システムの器機の管理を行った。 ・自動交付機のリース期間を、平成27年9月未まで半年間延長することとした。	【成果】 ・住民異動届の受付・処理を行った。 ・住基システムの器機の管理を行った。 ・自動交付機の入替えを行った。(平成27年10月1日)													
	その他特財	24,929	25,500																
	一般財源	8,511	8,119																
	事業費 a	33,440	33,619																
	人件費 b	22,500	22,500																
減価償却費 c	0	0																	
総事業費 a+b+c	55,940	56,119		指標名	算出方法	単位	事業の事後評価	妥当性	コスト削減の余地	受益者負担	上位貢献度	類似事業の有無	成果向上の余地						
結果指標 1	9,031.00	10,311.00	住民異動届処理件数	住民異動届件数：H27目標値 9,000件	件														
結果指標 2	25.00	28.00	住基システム端末設置台数	設置台数(本庁分)：25台	台														
<table border="1"> <tr> <td>妥当</td> <td>無</td> <td>適正</td> <td>有効</td> <td>無</td> <td>無</td> </tr> </table>														妥当	無	適正	有効	無	無
妥当	無	適正	有効	無	無														

事業改善計画	(改善内容とその効果を具体的に記入) ・住民登録事務の効率化及び迅速化に努める。 ・住民異動届のチェック体制の強化に努める。 ・住基システムの適切な管理・運用に努める。														

事後評価備考															
--------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

事 様式 1

栃木市事務事業評価表

平成 27 年度

会計	一般	款項目	020301	予算事業コード	643702	事業区分	01	政策的事業	新規/その他	2	その他	基本施策		単位施策	
事業名	住民情報管理事務費(大平)										主	7302	行財政運営の充実	市民サービスの提供体制の充実	
担当部課 係・担当チーム名	生活環境部 大平市民生 市民係					担当者	阿部 多佳子		従						
事業の性質	2	自治事務	根拠法令等	住民基本台帳法			事業期間	H18 ~ H29 年度		全体事業費 (人件費除)	33,240		千円		
事業の概要	(事業完了(事業期間のない事業は平成32年度)までに、誰(何)を、どうの方法で、どうしたいのか。対象、手段の記入) 住民基本台帳及び住基システムの管理運営 【主要事業】						達成目標	(事業完了(事業期間のない事業は平成32年度)の目標) ・住民登録事務の正確な運営を行う ・事務の効率化及び迅速化に努め、サービス向上を図る ・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							
							成果目標	窓口混雑時の証明等発行最長待ち時間...15分(現状値20分)							

単位：千円、人	平成26年度決算額	平成27年度決算見込	平成26年度			平成27年度							
事業費・指標の推移	国庫支出金	0	0	【事業の内容】 ・住民異動届の受付・処理(住所異動、世帯異動)を行う。 ・住基システムの管理を行う。 ・自動交付機の入替えを行う。 【成果】 ・住民異動届の受付・処理を行った。 ・住基システムの管理を行った。			【事業の内容】 ・住民異動届の受付・処理(住所異動、世帯異動)を行う。 ・住基システムの管理(OA機器の管理)を行う。 【成果】 ・住民異動届の受付・処理を行った。 ・住基システムの管理を行った。						
	県支出金	0	0										
	地方債	0	0										
	その他特財	2,637	637										
	一般財源	0	0										
	事業費 a	2,637	637										
	人件費 b	2,250	2,250										
減価償却費 c	0	0											
総事業費 a+b+c	4,887	2,887	指標名	算出方法		単位	事業の事後評価	妥当性	コスト削減の余地	受益者負担	上位貢献度	類似事業の有無	成果向上の余地
結果指標 1	2,350.00	2,364.00	住民異動処理件数	処理件数 H27目標値 2500件		件		妥当	無	適正	有効	無	無
結果指標 2	5.00	5.00	住基システム端末設置台数	設置台数 H27目標値 5台		台							

事業改善計画	(改善内容とその効果を具体的に記入) ・住民登録事務の効率化及び迅速化に努めた ・住民異動届のチェック体制の強化に努めた ・住基システムの適切な管理・運用に努めた											

事後評価備考												
--------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

事

様式 1

栃木市事務事業評価表

平成 27 年度

会計	一般	款項目	020301	予算事業コード	643703	事業区分	01	政策的事業	新規 / その他	2	その他	基本施策		単位施策		
事業名	住民情報管理事務費（藤岡）										主	7302	行財政運営の充実		市民サービスの提供体制の充実	
担当部課 係・担当チーム名	生活環境部 藤岡市民生 藤岡市民生活課 市民係						担当者	落合 美知代				従				
事業の性質	2	自治事務	根拠法令等		住民基本台帳法		事業期間	H18 ~ H29 年度			全体事業費 (人件費除)	26,808		千円		
事業の概要	(事業完了(事業期間のない事業は平成32年度)までに、誰(何)を、どういう方法で、どうしたいのか。対象、手段の記入) 住民基本台帳及び住基システムの管理運用業務 【主要事業】						達成目標	(事業完了(事業期間のない事業は平成32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・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								
							成果目標	窓口混雑時の証明等発行最長待ち時間...15分(現状値20分)								

単位：千円、人		平成26年度決算額	平成27年度決算見込										
事業費・指標の推移	国庫支出金	0	0	事業の内容 その成果	平成26年度	平成27年度							
	県支出金	0	0		【事業の内容】	【事業の内容】							
	地方債	0	0		・住民異動届の受理・処理(住所異動、世帯、国保、年金異動)を行う。	・住民異動届の受理・処理(住所異動、世帯、国保、年金異動)を行う。							
	その他特財	2,196	2,196		・住基システムの管理を行う。	・住基システムの管理を行う。							
	一般財源	0	0		【成果】	【成果】							
	事業費 a	2,196	2,196		・住民異動届の受付・受理を行った。	・住民異動届の受付・受理を行った。							
	事業費 b	1,875	1,875		・住基システムの機器の管理を行った。	・住基システムの機器の管理を行った。							
人件費	1,875	1,875											
減価償却費 c	0	0											
総事業費 a+b+c	4,071	4,071											
結果指標 1	1,261.00	1,009.00	住民異動処理件数	処理件数	H27目標値 2500件	件	事業の事後評価	妥当性	コスト削減の余地	受益者負担	上位貢献度	類似事業の有無	成果向上の余地
結果指標 2	12.00	12.00	住基システム端末設置台数	設置台数藤岡分	H27目標値 12台	台		妥当	無	適正	有効	無	無

事業改善計画	(改善内容とその効果を具体的に記入)					
	<ul style="list-style-type: none"> ・住民登録事務の効率化及び迅速化に努める。 ・異動届のチェック体制強化に努める。 ・住基システムの適切な管理・運用に努める。 					

事後評価備考						
--------	--	--	--	--	--	--

事 様式 1

栃木市事務事業評価表

平成 27 年度

会計	一般	款項目	020301	予算事業コード	643704	事業区分	02	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	住民情報管理事務費（都賀）										主	7302	行財政運営の充実			市民サービスの提供体制の充実		
担当部課 係・担当チーム名	生活環境部 都賀市民生 市民係					担当者	藤平 美奈子			従								
事業の性質	2	自治事務	根拠法令等	住民基本台帳法			事業期間	H 2 4 ~ H 3 2 年度			全体事業費 (人件費除)	3,771		千円				
事業の概要	(事業完了(事業期間のない事業は平成32年度)までに、誰(何)を、どういう方法で、どうしたいのか。対象、手段の記入) 住民基本台帳及び住基システムの管理運用業務 【主要事業】					達成目標	(事業完了(事業期間のない事業は平成32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、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											
	成果目標	窓口混雑時の証明等発行最長待ち時間...15分(現状値20分)																
単位：千円、人	平成26年度決算額	平成27年度決算見込		平成26年度					平成27年度									
事業費・指標の推移	国庫支出金	0		【事業の内容】 ・住民異動届の受付・処理(住所異動、世帯異動)を行う。 ・住基システムの管理を行う。 【成果】 ・住民異動届の受付・処理を行った。 ・住基システムの機器の管理を行った。					【事業の内容】 ・住民異動届の受付・処理(住所異動、世帯異動)を行う。 ・住基システムの管理を行う。 【成果】 ・住民異動届の受付・処理を行った。 ・住基システムの機器の管理を行った。									
	県支出金	0																
	地方債	0																
	その他特財	248		412														
	一般財源	377		213														
	事業費 a	625		625														
	人件費 b	750		750														
減価償却費 c	0		0															
総事業費 a+b+c	1,375		1,375		指標名	算出方法			単位	事業の事後評価	妥当性	コスト削減の余地	受益者負担	上位貢献度	類似事業の有無	成果向上の余地		
結果指標 1	684.00		458.00		住民異動処理件数	H 2 7 目標値 7 0 0 件			件		妥当	無	適正	有効	無	無		
結果指標 2	3.00		3.00		住基システム端末設置台数	H 2 7 目標値 3 台			台									
事業改善計画	(改善内容とその効果を具体的に記入) ・申請書様式の見直し ・機器等の構成見直し ・異動届のチェック体制強化																	
事後評価備考	平成24年度10月から都賀総合支所・地域まちづくり課から業務予算が移管となる(既に耐用年数を過ぎている機器については平成24年4月から生活環境課にて予算措置し機器入替)																	

事 様式 1

栃木市事務事業評価表

平成 27 年度

会計	一般	款項目	020301	予算事業コード	643705	事業区分	01	政策的事業	新規 / その他	2	その他	基本施策		単位施策			
事業名	住民情報管理事務費（西方）										主	7302	行財政運営の充実	市民サービスの提供体制の充実			
担当部課 係・担当チーム名	生活環境部 西方市民生 市民係					担当者	茂木紀子					従					
事業の性質	2	自治事務	根拠法令等	住民基本台帳法								事業期間	H10 ~ H29 年度		全体事業費 (人件費除)	65,333	千円
事業の概要	(事業完了(事業期間のない事業は平成32年度)までに、誰(何)を、どういう方法で、どうしたいのか。対象、手段の記入) 住民基本情報の管理運営業務 【主要事業】										達成目標	(事業完了(事業期間のない事業は平成32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・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。					
											成果目標	窓口混雑時の証明等発行最長待ち時間...15分(現状値20分)					

単位：千円、人		平成26年度決算額	平成27年度決算見込		
事業費・指標の推移	国庫支出金		0		0
	県支出金		0		0
	地方債		0		0
	その他特財		835		839
	一般財源		16		0
	事業費 a		851		839
	人件費 b		6,750		6,750
減価償却費 c		0		0	
総事業費 a+b+c		7,601		7,589	
結果指標 1		272.00		293.00	
結果指標 2		3.00		3.00	
		指標名	算出方法		単位
		住民異動処理件数	処理件数	H27目標値 300件	件
		住基システム端末設置台数	設置台数	H27目標値 3台	台
		事業の内容	平成26年度		平成27年度
		【事業の内容】	<ul style="list-style-type: none"> 住民異動届出の受付・処理(住所異動、世帯異動、国保、年金異動)を行う。 住基システムの管理 <ul style="list-style-type: none"> OA機器の管理 		<ul style="list-style-type: none"> 住民異動届出の受付・処理(住所異動、世帯異動、国保、年金異動)を行う。 住基システムの管理 <ul style="list-style-type: none"> OA機器の管理
		【成果】	<ul style="list-style-type: none"> 住民異動届の受付・処理を行った。 住基システムの機器の管理を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> 住民異動届の受付・処理を行った。 住基システムの機器の管理を行った。
		事業の事後評価	妥当性	コスト削減の余地	受益者負担
			妥当	無	適正
			有効	無	無

事業改善計画	(改善内容とその効果を具体的に記入)					
	・異動届のチェック体制を強化する。					

事後評価備考	
--------	--

事

様式 1

栃木市事務事業評価表

平成 27 年度

会計	一般	款項目	020301	予算事業コード	643706	事業区分	01	政策的事業	新規/その他	2	その他	基本施策		単位施策	
事業名	住民情報管理事務費（岩舟）										主	7302	行財政運営の充実	市民サービスの提供体制の充実	
担当部課 係・担当チーム名	生活環境部 岩舟市民生 市民係					担当者	小林 喜美江		従						
事業の性質	2	自治事務	根拠法令等		住民基本台帳法		事業期間		H26 ~ H29 年度		全体事業費 (人件費除)	702		千円	
事業の概要	(事業完了(事業期間のない事業は平成32年度)までに、誰(何)を、どういう方法で、どうしたいのか。対象、手段の記入) 住民基本台帳及び住基システムの管理運営 【主要事業】					達成目標	(事業完了(事業期間のない事業は平成32年度)の目標) ・住民登録事務の正確な運営を行う。 ・事務の効率化及び迅速化に努め、サービス向上を図る ・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。								
						成果目標	窓口混雑時の証明等発行最長待ち時間...15分(現状値20分)								

単位：千円、人		平成26年度決算額	平成27年度決算見込															
事業費・指標の推移	国庫支出金	0	0	事業の内容 その成果	平成26年度	平成27年度												
	県支出金	0	0		【事業の内容】 ・住民異動届の受理・処理(住所異動、世帯異動)を行う。 ・住基システムの管理を行う。 【成果】 ・住民異動届の受付・処理を行った。 ・住基システムの機器の管理を行った。	【事業の内容】 ・住民異動届の受理・処理(住所異動、世帯異動)を行う。 ・住基システムの管理を行う。 【成果】 ・住民異動届の受付・処理を行った。 ・住基システムの機器の管理を行った。												
	地方債	0	0															
	その他特財	197	12															
	一般財源	0	0															
	事業費 a	197	12															
	人件費 b	5,625	4,500															
減価償却費 c	0	0																
総事業費 a+b+c	5,822	4,512		指標名	算出方法	単位	事業の事後評価	妥当性	コスト削減の余地	受益者負担	上位貢献度	類似事業の有無	成果向上の余地					
結果指標 1	1,567.00	1,223.00	住民異動処理件数	処理件数 H27目標値 1,550件	件	妥当								無	適正	有効	無	無
結果指標 2	5.00	4.00	住基システム端末設置台数	設置台数 H27目標値：5台	台													

事業改善計画	(改善内容とその効果を具体的に記入) ・住民登録事務の効率化及び迅速化に努める。 ・住民異動届のチェック体制の強化に努める。 ・住基システムの適切な管理・運用に努める。											

事後評価備考												
--------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

事

様式 1

栃木市事務事業評価表

平成 27 年度

会計		款項目		予算事業コード	714401	事業区分	02	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	ワンストップ窓口推進事業											主	7302	行財政運営の充実	市民サービスの提供体制の充実	
担当部課 係・担当チーム名	総務部 総務課 行政管理係						担当者	寺内 美帆			従					
事業の性質	2	自治事務	根拠法令等	特になし			事業期間	H24 ~ H29 年度		全体事業費 (人件費除)	0		千円			
事業の概要	(事業完了(事業期間のない事業は平成32年度)までに、誰(何)を、どうする方法で、どうしたいのか。対象、手段の記入) 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。 【主要事業】						達成目標	(事業完了(事業期間のない事業は平成32年度)の目標) 窓口所管課のワンフロア集約によるワンストップ窓口の実現。								

単位：千円、人	平成26年度決算額	平成27年度決算見込	達成目標		成果目標	
事業費・指標の推移	国庫支出金	0	0	平成26年度		平成27年度
	県支出金	0	0	【事業の内容】		【事業の内容】
	地方債	0	0	・組織機構の見直し		・組織機構の見直し
	その他特財	0	0	・ワンストップ窓口についての調査研究		・ワンストップ窓口についての調査研究
	一般財源	0	0	【成果】		【成果】
	事業費 a	0	0	・平成28年4月の大幅な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た。		・平成28年1月からは就学事務の一部受付を総合支所の生活環境課窓口で開始した。
	人件費 b	0	0	・平成25年度に配置が完了した施設統合型のワンストップサービス窓口をより便利なものとするため、窓口の配置など待ち時間を短縮するための検討を行った。		・より便利なワンストップサービスの実現に向け、待ち時間を短縮するなどの検討を行う。
	減価償却費 c	0	0	指標名	算出方法	単位
	総事業費 a+b+c	0	0	組織改編	組織改編回数 H27目標値 1回	回
	結果指標 1	1.00	1.00	ワンストップ窓口調査研究	調査研究回数 H27目標値 1回	回
	結果指標 2	1.00	1.00			
事業の事後評価	妥当性	妥当	無	適正	有効	無
	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	有				

事業改善計画	(改善内容とその効果を具体的に記入) ・市民の声を踏まえ、必要があれば修正を図る。 ・ワンストップサービスの実施については庁舎移転に伴い、統合施設型のワンストップサービス窓口として、平成25年度に本庁の整備が完了している。より便利なワンストップサービスの実現に向け、先進事例の調査研究を行う。					
--------	--	--	--	--	--	--

事後評価備考	
--------	--