

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	50.00	
	成果指標 2 []	予定					
		実績					
	成果指標 3 []	単位コスト					
		予定					
	成果指標 4 []	実績					
		単位コスト					
	トータルコスト (千円)	予定	538,168	632,955	567,203	607,346	
実績		521,793	651,627	628,192	648,077		
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や、個人番号カードでの転入・継続利用・裏書などが加わったことにより、窓口での待ち時間が増加してしまった。					
	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	成果指標の窓口待ち時間は、参考的に捉えても良いのではないかと感じる。待ち時間より重要なのは、市民の立場に立った窓口対応であると思われる。最近の窓口に関しては、窓口の外に立った対応など、以前よりも良くなっていると感じる。引き続き、高齢者にもわかりやすく親切な対応を心掛けてほしい。総合支所の窓口に関しては、本庁に税部門などが統合されたことに伴い、一部不便を感じることもあるが、適切な対応とできる限り市民の立場にたったの対応をお願いしたい。						
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
	643401	窓口一般事務費				42,616	100
	643402	窓口一般事務費（大平）				22,996	100
	643403	窓口一般事務費（藤岡）				60,463	100
	643404	窓口一般事務費（都賀）				13,465	100
	643405	窓口一般事務費（西方）				6,204	100
	643406	窓口一般事務費（岩舟）				22,841	100
	643506	戸籍事務費（岩舟）				3,000	100
	643601	中長期在留者住居地届出等事務費				11,300	100
	643602	中長期在留者住居地届出等事務費（大平）				3,750	100
643606	中長期在留者住居地届出等事務費（岩舟）				1,875	100	

平成28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、人員の適正配置等により、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	総合支所での個人番号カードの交付が増えたため、住民基本台帳ネットワークシステム運営費の達成度が上がった。引き続き個人番号カードの普及に努めていきたい。 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	個人番号カードによる転入の時は、カードの継続利用や裏書を行うほか、暗証番号を忘れたことによる初期化や再設定なども加わり待ち時間が増加している。 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 28 年度

会計	一般	款項目	020301	予算事業コード	643501	事業区分	03	管理的事業	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 ~ H33 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33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33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27年度決算額	平成28年度決算見込		事業の内容						事業の内容									
事業費・指標の推移	国庫支出金		0	0	平成27年度						平成28年度								
	県支出金		120	151	【事業の内容】						【事業の内容】								
	地方債		0	0	・戸籍届出の受付・審査						・戸籍届出の受付・審査								
	その他特財		3,215	3,641	・戸籍の記載・審査						・戸籍の記載・審査								
	一般財源		140	0	・各種統計資料の作成						・各種統計資料の作成								
	事業費 a		3,475	3,792	【成果】						【成果】								
	人件費 b		18,750	18,750	・戸籍事務を正確かつ迅速に行った。						・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						事業の内容									
総事業費 a+b+c		22,225	22,542	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		73,126.00	72,891.00	戸籍数	戸籍数 H28目標値 73,500件			件	妥当	無	適正	有効	無	無					
結果指標 2		7,513.00	7,578.00	届書処理件数	届書受理・送付件数 H28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 28 年度

会計	一般	款項目	020301	予算事業コード	643502	事業区分	03	管理的事業	新規/その他	1	新規	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	2	自治事務	根拠法令等		戸籍法 同法施行規則			事業期間	H18 ~ H28 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33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33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27年度決算額	平成28年度決算見込															
事業費・指標の推移	国庫支出金		0		事業の内容 その成果	平成27年度					平成28年度							
	県支出金		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・審査を行う。					【成果】 ・戸籍事務を正確かつ迅速に行った。						
	地方債		0															
	その他特財		0															
	一般財源																	
	事業費 a		0															
	人件費 b		5,250	7,500														
減価償却費 c																		
総事業費 a+b+c		5,250	7,500		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		472.00	435.00		届書処理件数	届書受理件数 H28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) 窓口一般事務費（大平）へ事務の統合を行ったため、29年度より廃止																	
事後評価備考																		

事

様式 1

栃木市事務事業評価表

平成 28 年度

会計	一般	款項目	020301	予算事業コード	643503	事業区分	03	管理的事業	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 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 ~ H28 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33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33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27年度決算額	平成28年度決算見込		事業の内容 その成果						平成27年度 【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。						平成28年度 [平成29年度より窓口一般事務費(藤岡)へ事務の統合を行う] 【事業の内容】 ・戸籍届出の受付、審査を行う。 【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																			事業費		県支出金		0	0	地方債		0	0	その他特財	
総事業費 a+b+c		7,559	0		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		377.00	353.00		届書処理件数	届書処理件数 H28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) 窓口一般事務費(藤岡)へ事務の統合を行ったためH29年度より廃止																																	
事後評価備考																																		

事

様式 1

栃木市事務事業評価表

平成 28 年度

会計	一般	款項目	020301	予算事業コード	643504	事業区分	03	管理的事業	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	青木 紀子			従						
事業の性質	2	自治事務	根拠法令等	戸籍法 同法施行規則			事業期間	H18 ~ H28 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33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33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27年度決算額	平成28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27年度 【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。	平成28年度 [平成29年度より窓口一般事務費(都賀)へ事務の統合を行う] 【事業の内容】 ・戸籍届出の受付・審査を行う。 【成果】 ・戸籍事務を正確かつ迅速に行った。												
	県支出金	0	0															
	地方債	0	0															
	その他特財	40	0															
	一般財源	0	0															
	事業費 a	40	0															
	人件費 b	2,250	2,250															
減価償却費 c	0	0																
総事業費 a+b+c	2,290	2,250	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	142.00	129.00	届書処理件数	届書受理件数 H28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) 窓口一般事務費(都賀)へ事務の統合を行ったため平成29年度より廃止											

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

事

様式 1

栃木市事務事業評価表

平成 28 年度

会計	一般	款項目	020301	予算事業コード	643505	事業区分	03	管理的事業	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	根本 俊恵			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	H23 ~ H28 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33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33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27年度決算額</th> <th>平成28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>95</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>一般財源</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>事業費 a</td> <td>95</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>人件費 b</td> <td>4,500</td> <td>3,000</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>4,595</td> <td>3,000</td> </tr> </table>										平成27年度決算額	平成28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	95	0	一般財源	0	0	事業費 a	95	0	人件費 b	4,500	3,000	減価償却費 c	0	0	総事業費 a+b+c	4,595	3,000	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27年度決算額	平成28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	95	0																																												
一般財源	0	0																																												
事業費 a	95	0																																												
人件費 b	4,500	3,000																																												
減価償却費 c	0	0																																												
総事業費 a+b+c	4,595	3,000																																												
事業費・指標の推移	<table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: top;"> <tr> <th>平成27年度</th> <th>平成28年度</th> </tr> <tr> <td colspan="2"> 【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。 </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> [平成29年度より窓口一般事務費(西方)へ事務の統合を行う] 【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。 </td> </tr> </table>										平成27年度	平成28年度	【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。		[平成29年度より窓口一般事務費(西方)へ事務の統合を行う] 【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																													
	平成27年度	平成28年度																																												
	【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。																																													
	[平成29年度より窓口一般事務費(西方)へ事務の統合を行う] 【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。																																													
<table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: top;"> <tr> <th>指標名</th> <th>算出方法</th> <th>単位</th> </tr> <tr> <td>結果指標 1</td> <td>届書処理件数</td> <td>届書受理件数 H28目標値：80件</td> </tr> <tr> <td>結果指標 2</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>										指標名	算出方法	単位	結果指標 1	届書処理件数	届書受理件数 H28目標値：80件	結果指標 2			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																					
指標名	算出方法	単位																																												
結果指標 1	届書処理件数	届書受理件数 H28目標値：80件																																												
結果指標 2																																														
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) ・窓口一般事業費(西方)へ事務の統合を行ったため平成29年度より廃止。																																													
事後評価備考																																														

事

様式 1

栃木市事務事業評価表

平成 28 年度

会計	一般	款項目	020301	予算事業コード	643506	事業区分	03	管理的事業	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 ~ H28 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33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33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	平成27年度			平成28年度						
	県支出金		0		0	【事業の内容】			[平成29年度より窓口一般事務費(岩舟)へ事務の統合を行う]						
	地方債		0		0	・戸籍届出の受付、審査			【事業の内容】						
	その他特財		174		0	【成果】			・戸籍届出の受付、審査を行う。						
	一般財源		0		0	・戸籍事務を正確かつ迅速に行った。			【成果】						
	事業費 a		174		0	事業の内容			・戸籍事務を正確かつ迅速に行った。						
	人件費 b		3,000		3,000	その成果									
減価償却費 c		0		0											
総事業費 a+b+c		3,174		3,000	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		406.00		430.00	届書処理件数	届書受理件数 H28目標値 400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) 窓口一般事務費(岩舟)へ事務の統合を行ったため、平成29年度より廃止。														
事後評価備考															

事 様式 1

栃木市事務事業評価表

平成 2 8 年度

会計	一般	款項目	020301	予算事業コード	643701	事業区分	03	管理的事業	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	安達 博美			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 ~ H33 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33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33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27年度決算額	平成28年度決算見込	平成27年度			平成28年度						
事業費・指標の推移	国庫支出金	0	0	【事業の内容】			【事業の内容】					
	県支出金	0	0	・住民異動届の受付・処理(住所異動、世帯異動)を行う。			・住民異動届の受理(住所異動、世帯異動)					
	地方債	0	0	・住基システムの管理を行う。			・住基システムの管理					
	その他特財	25,500	12,857	・自動交付機の入替えを行う。			・自動交付機の管理					
	一般財源	8,119	18,141	【成果】			組織機構の変更に伴い、平成28年度より市民生活課にて一括して予算要求、事業の実施を行う。					
	事業費 a	33,619	30,998	・住民異動届の受付・処理を行った。			【成果】					
	人件費 b	22,500	30,000	・住基システムの器機の管理を行った。			・住民異動届の受理を行った。					
減価償却費 c	0	0	・自動交付機の入替えを行った。(平成27年10月1日)			・住基システムの器機の管理を行った。						
総事業費 a+b+c	56,119	60,998	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	10,311.00	10,814.00	住民異動届処理件数	住民異動届件数 H28目標値 9,000件	件	妥当	無	適正	有効	無	無	
結果指標 2	28.00	28.00	住基システム端末設置台数	設置台数 H28目標値 28台	台							

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。 ・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 28 年度

会計	一般	款項目	020301	予算事業コード	643702	事業区分	03	管理的事業	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 ~ H28 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33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) 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33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27年度決算額	平成28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	637	0										
	一般財源	0	0										
	事業費 a	637	0										
	人件費 b	2,250	7,500										
減価償却費 c	0	0											
総事業費 a+b+c	2,887	7,500											
結果指標 1	2,364.00	2,445.00	住民異動処理件数	処理件数 H28目標値 2500件	件								
結果指標 2	5.00	6.00	住基システム端末設置台数	設置台数 H28目標値 5台	台								
				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

事業改善計画	(改善内容とその効果を具体的に記入)					
	窓口一般事務費（大平）へ事務の統合を行ったため、29年度より廃止					

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

事

様式 1

栃木市事務事業評価表

平成 28 年度

会計	一般	款項目	020301	予算事業コード	643703	事業区分	03	管理的事業	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 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 ~ H28 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33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33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27年度決算額	平成28年度決算見込	平成27年度			平成28年度													
事業費・指標の推移	国庫支出金	0	0	事業の内容 ・住民異動届の受理・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 ・OA機器の管理 【成果】 ・住民異動届の受付・受理を行った。 ・住基システムの機器の管理を行った。			[平成29年度より窓口一般事務費(藤岡)へ事務の統合を行う] 【事業の内容】 ・住民異動届出の受付・処理(住所異動、世帯異動)を行う。 【成果】 ・住民異動届の受付・受理を行った。												
	県支出金	0	0																
	地方債	0	0																
	その他特財	2,196	0																
	一般財源	0	0																
	事業費 a	2,196	0																
	人件費 b	1,875	0																
減価償却費 c	0	0																	
総事業費 a+b+c	4,071	0	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	1,009.00	1,054.00	住民異動処理件数	処理件数	H28目標値 2500件	件								妥当	無	適正	有効	無	無
結果指標 2	12.00	5.00	住基システム端末設置台数	設置台数藤岡分	H28目標値 7台	台													

事業改善計画	(改善内容とその効果を具体的に記入) 窓口一般事務費(藤岡)へ事務の統合を行ったためH29年度より廃止												
--------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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

事 様式 1

栃木市事務事業評価表

平成 2 8 年度

会計	一般	款項目	020301	予算事業コード	643704	事業区分	03	管理的事業	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	青木 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	H 2 4 ~ H 2 8 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33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33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											
	単位：千円、人	平成27年度決算額	平成28年度決算見込		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)												
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 2 7 年度			平成 2 8 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、国保、年金異動)を行う。 ・住基システムの管理 ・OA機器の管理 【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。	[平成29年度より窓口一般事務費(都賀)へ事務の統合を行う]			【事業の内容】 ・住民異動届出の受付・処理(住所異動、世帯異動)を行う。 ・住基システム機器の管理を行う。 【成果】 ・住民異動届の受付・処理(住所異動、世帯異動)を行った。 ・住基システム機器の管理を行った。								
	地方債	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 ・OA機器の管理 【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。	[平成29年度より窓口一般事務費(都賀)へ事務の統合を行う]			【事業の内容】 ・住民異動届出の受付・処理(住所異動、世帯異動)を行う。 ・住基システム機器の管理を行う。 【成果】 ・住民異動届の受付・処理(住所異動、世帯異動)を行った。 ・住基システム機器の管理を行った。							
	その他特財	412	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 ・OA機器の管理 【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。		[平成29年度より窓口一般事務費(都賀)へ事務の統合を行う]			【事業の内容】 ・住民異動届出の受付・処理(住所異動、世帯異動)を行う。 ・住基システム機器の管理を行う。 【成果】 ・住民異動届の受付・処理(住所異動、世帯異動)を行った。 ・住基システム機器の管理を行った。							
	一般財源	213	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 ・OA機器の管理 【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。	[平成29年度より窓口一般事務費(都賀)へ事務の統合を行う]			【事業の内容】 ・住民異動届出の受付・処理(住所異動、世帯異動)を行う。 ・住基システム機器の管理を行う。 【成果】 ・住民異動届の受付・処理(住所異動、世帯異動)を行った。 ・住基システム機器の管理を行った。							
	事業費 a	625	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 ・OA機器の管理 【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。		[平成29年度より窓口一般事務費(都賀)へ事務の統合を行う]			【事業の内容】 ・住民異動届出の受付・処理(住所異動、世帯異動)を行う。 ・住基システム機器の管理を行う。 【成果】 ・住民異動届の受付・処理(住所異動、世帯異動)を行った。 ・住基システム機器の管理を行った。							
	人件費 b	750	750				【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 【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。	[平成29年度より窓口一般事務費(都賀)へ事務の統合を行う]			【事業の内容】 ・住民異動届出の受付・処理(住所異動、世帯異動)を行う。 ・住基システム機器の管理を行う。 【成果】 ・住民異動届の受付・処理(住所異動、世帯異動)を行った。 ・住基システム機器の管理を行った。							
減価償却費 c	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 ・OA機器の管理 【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。	[平成29年度より窓口一般事務費(都賀)へ事務の統合を行う]			【事業の内容】 ・住民異動届出の受付・処理(住所異動、世帯異動)を行う。 ・住基システム機器の管理を行う。 【成果】 ・住民異動届の受付・処理(住所異動、世帯異動)を行った。 ・住基システム機器の管理を行った。										
総事業費 a + b + c	1,375	750			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	458.00	518.00		住民異動処理件数	処理件数 H28目標値 700件		件	妥当	無	適正	有効	無	無					
結果指標 2	3.00	5.00		住基システム端末設置台数	設置台数 H28目標値 3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) 窓口一般事務費(都賀)へ事務の統合を行ったため平成29年度より廃止																	
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 2 8 年度

会計	一般	款項目	020301	予算事業コード	643705	事業区分	03	管理的事業	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	根本 俊恵			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 ~ H28 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33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33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27年度決算額	平成28年度決算見込	平成 2 7 年度			平成 2 8 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 ・OA機器の管理 【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。			[平成29年度より窓口一般事務費(西方)へ事務の統合を行う] 【事業の内容】 ・住民異動届出の受付・処理(住所異動、世帯異動)を行う。 ・住基システム機器の管理を行う。 【成果】 ・住民異動届出の受付・処理を行った。 ・住基システム機器の管理を行った。						
	県支出金	0	0										
	地方債	0	0										
	その他特財	839	0										
	一般財源	0	0										
	事業費 a	839	0										
	人件費 b	6,750	3,000										
減価償却費 c	0	0											
総事業費 a+b+c	7,589	3,000	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	293.00	235.00	住民異動処理件数	処理件数 H28目標値：300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	設置台数 H28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) ・窓口一般事業費(西方)へ事務の統合を行ったため平成29年度より廃止。											

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

事

様式 1

栃木市事務事業評価表

平成 28 年度

会計	一般	款項目	020301	予算事業コード	643706	事業区分	03	管理的事業	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 ~ H28 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33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33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27年度決算額	平成28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 ・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。								
	県支出金	0	0									
	地方債	0	0									
	その他特財	12	0									
	一般財源	0	0									
	事業費 a	12	0									
	人件費 b	4,500	5,625									
減価償却費 c	0	0	事業の内容 [平成29年度より窓口一般事務費(岩舟)へ事務の統合を行う] 【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。 ・住基システム機器の管理を行った。									
総事業費 a+b+c	4,512	5,625										
結果指標 1	1,223.00	1,301.00										
結果指標 2	4.00	5.00	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
			住民異動処理件数	処理件数 H28目標値 1,550件	件		妥当	無	適正	有効	無	無
			住基システム端末設置台数	設置台数 H28目標値 4台	台							

事業改善計画	(改善内容とその効果を具体的に記入) 窓口一般事務費(岩舟)へ事務の統合を行ったため、平成29年度より廃止。											
--------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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

事

様式 1

栃木市事務事業評価表

平成 28 年度

会計		款項目		予算事業コード	714401	事業区分	02	行政的事業	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	小崎 かおり				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33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) 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33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。					
											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27年度決算額	平成28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27年度						平成28年度												
	県支出金	0	0		【事業の内容】 ・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						【事業の内容】 ・組織機構の見直し												
	地方債	0	0		【成果】 ・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。 ・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。						【成果】 ・平成28年4月に本庁と総合支所の役割分担を見直した。												
	その他特財	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	1.00	1.00	指標名	組織改編						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 2	1.00	1.00	組織改編	組織改編回数 H28目標値:1回												回							
			ワンストップ窓口調査研究	調査研究回数 H28目標値:1回												回	妥当	無	適正	有効	無	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。															

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