

施策：	03	公正・公平な事務執行	財務コード	01020401-01-00
基本事業：	01	各種証明書の正確な交付	担当部	市民生活部
基本事業の 成果指標	各種証明書の発行誤り件数		担当課	市民課
			担当係	受付担当



事務事業が貢献すべき成果

計画年度	～		新規・継続	継続	会計区分			実施計画	
1. 対象（誰、何に対して事業を行うのか）			2. 手段（事務事業の内容、やり方、手順）						
筑紫野市に戸籍及び住民登録のある者及び関係行政機関			住民からの届出、通知により戸籍簿及び住民基本台帳を整備する。戸籍簿及び住民基本台帳の正確な記録管理を行う。住民等の請求により戸籍及び住民基本台帳を公証する。						
3. 意図（この事業によって対象をどのような状態にしたいのか）									
住民の戸籍及び住民基本台帳の公証事務（諸証明の発行等）が適確かつ迅速に実施され、住民が安心できるような記録管理を行っていく。									
4. 成果（簡易評価は未記入）									
成果指標名称		単位	01年度 実績	02年度 実績	03年度 当初	04年度 要求	05年度 計画	06年度 計画	目標
各受付事務の処理時間		分	10	10	10	10			
苦情受付件数		件	3	1	3	3			
5. コスト									
事業費		計	千円	16,040	25,591	20,109	19,683		
		国	千円	0	0	0	0		
		県	千円	0	0	0	0		
		地方債	千円	0	0	0	0		
		その他 一般	千円	16,040	25,591	20,109	19,683		
正職員人工数		人工	6.5	6.2	6.2				
正職員人件費		千円	52,423	49,780	49,110				
トータルコスト(事業費+正職員人件費)		千円	68,463	75,371	69,219	19,683			
6. 成果状況及びコメント（簡易評価は未記入）									
あがっている どちらかといえばあがっている あがっていない（停滞・低下）	新庁舎開庁に合わせ、証明書交付コーナーを設置し市民・税務・収納課の一部の証明について3課で共同運用を行っている。同時に住民異動手続きに伴うワンストップ窓口サービスを行うことで市民の移動を最小限にし、適切な手続き、市民サービスの向上に努めている。待ち時間は、証明書については短縮され、異動手続きは若干増加していると考えられる。証明書交付コーナーについてはR2年度は会計年度任用職員を含めた運用を実施し、R3年度からは民間委託を導入、市民課受付業務についても1担当から2担当制となったことで、人員不足の解消、業務の効率化が図られている。苦情受付件数については、1件で、引き続き職員間で事例の共有、検討を図るなど市民へのわかりやすい説明に努めていく。								
7. 評価及びコメント（簡易評価は未記入）									
対象動向	維持	類似事業	なし	市民課受付事務の遂行にあたり、外部研修の活用や職員相互による研修を充実し、個人番号制度や業務関係法令改正等の状況変化に適切に対応できる体制を整え、市民サービスの向上に繋げる。					
手段効率化余地	あり	コスト削減余地	あり						
公的関与	法定受託事業	受益者負担	余地なし						
上位貢献度	基礎的事務事業	業務推進課題	あり						
成果向上余地	小さい								
8. 改善改革案（簡易評価は必要な場合のみ記入）									
改革案/期待する成果/必要性/推進スケジュール/必要な費用（維持/事業終了の場合は記入する必要なし）					改善方向性	維持	見直し	廃止	事業終了
R3年度から証明書交付コーナーについては民間委託を導入し、受付業務においても1担当から2担当制となったことで、職員の負担が軽減され、新たな施策の企画検討等に従事することが可能となることから、さらなる市民サービスの向上につながると期待できる。									
事業開始背景及び現在の環境変化（市民・議会等の要望）					備考・特記事項 or 進行管理欄				
戸籍法、住民基本台帳法により、住民票の写し等の請求できる場合の制限、交付及び届出の際の本人確認書類提示が制度化されている。また、本市においては、戸籍や住民票等を第三者から不正に取得されるのを抑止するために「不正取得に係る本人通知制度」を導入している。									