

施策：	03	適正な事務執行とサービス提供	財務コード	01020401-01-00
基本事業：	01	窓口サービスの向上	担当部	市民生活部
基本事業の成果指標	市職員の仕事ぶり（窓口対応含む）に満足している市民の割合		担当課	市民課
			担当係	市民担当



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	一般会計	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	29年度 実績	30年度 実績	01年度 当初	02年度 要求	03年度 計画	04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	3	4	3				
5. コスト										
事業費		計	千円	14,970	14,383	14,538	20,682			
		国	千円		0	0	0			
		県	千円		0	0	0			
		地方債	千円		0	0	0			
		その他 一般	千円	14,970	14,383	14,538	20,682			
正職員人工数		人工	6.4	6.6	6.7					
正職員人件費		千円	51,174	53,387	54,036					
トータルコスト(事業費+正職員人件費)		千円	66,144	67,770	68,574	20,682				
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）		H31.1からの新庁舎開庁に合わせ、新たに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のワンストップ窓口サービスも開始し、お客様のフロア内移動を最小限にしわかりやすい手続きをめざしている。お客様の平均待ち時間については、証明書のみの方は概ね短縮し、異動手続きの方は若干増加していると考えられ、トータルではほぼ変わらないと考えられる。新庁舎における繁忙期には、証明書交付コーナーへの職員配置（常時2名）により事務所内の人員不足が顕在化し、市民課経験職員を応援職員として協力依頼することで対応したが、今後の大きな課題となっている。苦情受付件数については、前年度と同じ3件で、職員間で事例の共有を図るなど引き続き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	増加	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、個人番号制度実施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。また、性的少数者への配慮の観点から、印鑑登録証明書の性別記載欄の廃止、及び住民票記載事項証明書への性別記載の有無を選択できるよう見直しを行った。						
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）						改善方向性	維持	見直し	廃止	事業終了
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）										
今後は民間委託の導入の可能性の検討や、RPA（Robotics Process Automation）等の調査・研究を行い、さらなる市民サービスの向上や、職員の負担軽減につながる業務の見直しを進める。										
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。										