

平成28年度 事務事業振返りシート (平成27年度 実施事業の振返り)

|                |  |
|----------------|--|
| <b>1. 基本情報</b> |  |
| 事務事業コード        | 0102030107020209   |
| 事務事業名          | 市民サービスセンター運営事業   |
| 担当部            | 生活環境部  |
| 担当課            | 市民サービスセンター   |
| 政策名            | 07 新たな行政経営によるまちづくり   |
| 担当課長           | 岡元 みち子   |
| 施策名            | 02 信頼される行政経営の推進  |
| グループ           | 市民サービスセンター   |
| 基本事業名          | 02 効果的で効率的な組織・機構、業務の構築   |
| 内線番号           | 46-1337  |
| 予算科目           | 会計 一般会計  |
|                | 款 02 総務費   |
|                | 項 03 戸籍住民基本台帳費   |
|                | 目 01 戸籍住民基本台帳費   |
| 事業期間           | <input type="checkbox"/> 単年度のみ<br><input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返 (開始年度 H 19 年度～)<br><input type="checkbox"/> 期間限定複数年度 ( ~ ) |
| 根拠法令・条例等       | 霧島市市民サービスセンター設置及び運営に関する規則  |
| 評価区分           | 標準評価 評価対象 1次評価 関連計画  |

**2. 事務事業の概要・目的・指標 <Do>**

**(1) 事務事業の概要** (具体的なやり方、手順、詳細を記述)

本庁及び総合支所の閉庁時間(17時～19時、年末年始を除く土日・祝日)にも窓口を開放することにより、証明書の発行や税金等の納付を可能とし、市民の利便性の向上を図る。

- 【証明書発行業務】  
 戸籍全部事項・個人事項証明、住民票写し、印鑑登録・証明、所得証明、課税証明、所得課税証明、市県民税・軽自動車納税証明
- 【税金等の収納業務】  
 市県民税、軽自動車税、固定資産・都市計画法税、国民健康保険税、介護保険料、後期高齢者医療保険料、保育所負担金、市営住宅使用料、幼稚園料、福祉施設入居者負担金、下水道受益者負担金、交通災害共済掛金、市奨学資金
- 【申請書受付業務】 国民年金免除申請(一般・学生)、ひとり親家庭医療費助成申請

| ① 活動指標 (事務事業の活動量) | 単位 | 26年度 (実績) | 27年度 (見込) | 28年度 (実績) | 29年度 (見込) |
|-------------------|----|-----------|-----------|-----------|-----------|
| ア 証明書発行業務         | 件  | 16,278    | 13,900    | 18,227    | 20,000    |
| イ 税金等の納付件数        | 件  | 3,823     | 4,000     | 3,440     | 3,500     |
| ウ パスポート申請受付件数     | 件  | 1,884     | 2,500     | 1,851     | 2,000     |

**(2) 事務事業の目的**

| ② 対象 (誰、何を対象にしているのか) | ③ 対象指標 (左記②対象の大きさを表す指標) | 単位 | 26年度 (実績) | 27年度 (見込) | 28年度 (実績) | 29年度 (見込) |
|----------------------|-------------------------|----|-----------|-----------|-----------|-----------|
| ア 市民                 | 市民                      | 人  | 126,773   | 129,360   | 126,962   | 129,679   |
| イ                    |                         |    |           |           |           |           |
| ウ                    |                         |    |           |           |           |           |

| ④ 意図 (②対象をどうしたいのか)             | ⑤ 成果指標 (左記④意図の達成度を表す指標) | 単位 | 26年度 (実績) | 27年度 (目標) | 28年度 (実績) | 29年度 (目標) |
|--------------------------------|-------------------------|----|-----------|-----------|-----------|-----------|
| ア 業務時間外においても証明書の発行や税金等の納付ができる。 | 平日17時以降及び閉庁日に利用した市民     | 人  | 8,397     | 7,700     | 9,357     | 10,000    |
| イ パスポートを申請して受領できる              | パスポート申請・受領に利用した市民       | 人  | 3,796     | 5,000     | 3,662     | 4,000     |
| ウ                              |                         |    |           |           |           |           |

**(3) 上位の基本事業**

| ⑥ 基本事業の意図 (さらにどのような成果に結びつくのか) | ⑦ 基本事業の成果指標 (左記⑥意図の達成度を表す指標) | 単位 | 26年度 (実績) | 27年度 (目標) | 28年度 (実績) | 29年度 (目標) |
|-------------------------------|------------------------------|----|-----------|-----------|-----------|-----------|
| ア 効率的・効果的な行政サービスが提供できる        | 迅速で的確なサービスが提供されていると思う市民の割合   | %  | 54        | 61        |           | 61        |
| イ                             |                              |    |           |           |           |           |
| ウ                             |                              |    |           |           |           |           |

**3. 事務事業の環境変化・市民意見等**

(法改正や事業を取り巻く環境変化、市民や議会などからの意見等)

20年度からのパスポート発給事務を開始したほか、取扱い業務数もオープン時(19年度)と比較すると大幅に増えており、これに伴い利用者数も増えていることから、市民サービスの拠点施設として着実に定着してきている。  
 土曜日、日曜日、祝日等及び平日の5時以降に窓口を開放したことで会社勤め等の方々からは感謝の言葉を多数聞く。

**4. 事業費の推移**

| 単位  | 26年度 (決算) | 27年度 (予算) | 28年度 (決算) | 29年度 (予算) | 29年度 (計画) |        |
|-----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------|
| 事業費 | 国庫支出金     | 千円 0      | 0         | 2,241     | 0         | 0      |
|     | 県支出金      | 千円 0      | 0         | 0         | 0         | 0      |
|     | 地方債       | 千円 0      | 0         | 0         | 0         | 0      |
|     | その他       | 千円 26,266 | 29,731    | 25,002    | 25,611    | 0      |
|     | 一般財源      | 千円 2,167  | 4,050     | 0         | 3,991     | 29,608 |
| 事業費 | 千円 28,433 | 33,781    | 27,243    | 29,602    | 29,608    |        |
| 投入量 |           |           |           |           |           |        |

**5. 平成27年度の実績及び成果**

**(1) 平成27年度の実績(取組)** <取組内容を数値等により具体的に記載> **(2) 平成27年度の成果** <左記の実績(取組)による成果を記載>

|  |  |
|--|--|
| ・住民基本台帳法等に基づく各種証明書の発行件数及び手数料<br>(件数) (手数料)<br>戸籍 1,862 802,800円<br>住民 7,693 1,537,800円<br>印鑑外 5,410 1,142,200円<br>・税証明の発行件数及び手数料、税金等の収納件数及び収納額<br>税証明 3,262 444,200円<br>税収納件数 3,440 48,253,700円<br>・一般旅券申請・交付件数及び収入印紙・証紙販売額<br>申請 1,851件 交付 1,811件 販売額 25,003,000円 | 本庁及び総合支所の閉庁時間(17時から19時まで、年末年始を除く土・日・祝日)の利用者が多く、証明書の発行や税金等の収納など、市民の利便性の向上が図られた。<br>また、広報活動として、国分・隼人以外の各店舗の23箇所(国分・隼人は平成26年度に実施済み)に「コア・よか」ご案内のチラシを配布したことにより、住民票などの発行件数が増加した。 |
|--|--|

|         |                  |       |                |     |            |
|---------|------------------|-------|----------------|-----|------------|
| 事務事業コード | 0102030107020209 | 事務事業名 | 市民サービスセンター運営事業 | 担当部 | 生活環境部      |
|         |                  |       |                | 担当課 | 市民サービスセンター |

| 6. 振り返り <SEE(Check)> |   | 理由   |
|----------------------|---|--|
| A 目的妥当性              | ① この事務事業の目的は、基本事業の意図に結びついていますか？<br><input checked="" type="checkbox"/> 結びついている<br><input type="checkbox"/> 間接的に結びついている<br><input type="checkbox"/> 結びついていない                                   | 市民が業務時間外においても証明の発行や税金等の納付ができ、また、パスポートの申請や受領ができることで効率的、効果的な行政サービスが提供できる。  |
|                      | ② ・この事業をなぜ市が行わなければならないのですか？<br>・税金を投入して達成する目的ですか？<br><input checked="" type="checkbox"/> 妥当である<br><input type="checkbox"/> 見直す必要がある   | 取扱い業務は市が行うべき業務であり、また、閉庁時間に窓口を開放することは市民の利便性の向上に繋がるため妥当である。  |
|                      | ③ 成果が向上する余地(可能性)はありませんか？<br><input type="checkbox"/> 向上する余地はかなりある<br><input checked="" type="checkbox"/> 向上する余地はある程度ある<br><input type="checkbox"/> 向上する余地はほとんどない                              | 市民サービスセンターを知らない市民の方々への更なるPR(市報、ホームページ、市民便利帳、FMきりしま)を展開するとともに、要望のある新たな業務を導入することにより成果を向上させることができる。   |
| B 有効性                | ④ 廃止・休止の影響はありませんか？<br><input checked="" type="checkbox"/> 影響がある<br><input type="checkbox"/> 影響がほとんどない   | 利用者の月平均では、17時以降や土・日・祝日に半数を占めている状況にあり、市民への利便さが低下する。   |
|                      | ⑤ 類似の目的(対象・意図)又は形態(イベントや啓発等)を持つ他の事務事業はありませんか？<br><input type="checkbox"/> 類似の事業はない<br><input checked="" type="checkbox"/> 類似の事業はあるが、統合又は連携できない<br><input type="checkbox"/> 類似の事業があり、統合又は連携できる | 類似事業がある場合の事務事業名等<br>コンビニ収納、コンビニ証明発行<br>コンビニ収納では、納付書の発行、延滞金の収納ができないため連携はできない。またコンビニ証明発行は、マイナンバーカードの所有者のみが利用できるが、現在の所有者数も少ないし、窓口発行証明件数も増えているので、拙速な連携はできない。     |
|                      | ⑥ ・事務事業の手段(やり方)を工夫することで、事業費を削減できませんか？<br>・補助金など、交付先に働きかけて、市の負担を削減できませんか？<br><input checked="" type="checkbox"/> 削減できない<br><input type="checkbox"/> 削減できる                                      | 事業費については、パスポートの申請・交付に係る必要経費がほとんどであり、削減余地はない。   |
| C 効率性                | ⑦ ・事務事業の手段(やり方)を工夫することで、人件費(延べ業務時間)を削減できませんか？<br>・職員以外の対応や委託により人件費を削減できませんか？<br><input checked="" type="checkbox"/> 削減できない<br><input type="checkbox"/> 削減できる                                  | 市民サービスセンターは、年末年始を除き、年中無休である。正規職員3名及び非正規職員2名合計5名が配置されているが、交代勤務により実質3人体制で運用している。これ以上の人員削減は、法定休暇の取得も困難である。また証明書の発行、税金等の収納、パスポートの申請受付・交付は正規職員が取り扱うため、人件費削減はできない。 |
|                      | ⑧ 事務事業の内容が一部の受益者に偏っていませんか？<br>また、受益者負担の公平性が確保されていますか？<br><input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である<br><input type="checkbox"/> 見直す必要がある  | 市民が対象であるため、公平・公正である。   |

| 7. 1次評価結果 <PLAN(Action - Plan)> (組織決定) |   | 【参考】前年度の改革改善の方向性<br>継続・やり方改善 |      |    |    |    |    |
|--|---|------------------------------|------|----|----|----|----|
| (1)事務事業の改革改善の方向性                       | 継続  | やり方改善                        | 事業拡充 | 連携 | 統合 | 休止 | 廃止 |
| (1)事務事業の改革改善の方向性                       | ○   | ○                            |      |    |    |    |    |
| (2)平成28年度の改革改善の内容(取り組むべき課題)            | <ul style="list-style-type: none"> <li>市民サービスセンター利用促進の広報活動として、平成26年度から各店舗にPRチラシの配布をしてきているが、平成28年度は、本庁・総合支所の窓口にPRチラシを設置する。</li> <li>マイナンバーカード普及のため、来庁者へ普及PRポスターを展示する。</li> <li>日々の手数料・税金・申請件数などの集計をエクセルからアクセスによるシステムに変えることにより、作業効率を向上を図る。</li> </ul> |                              |      |    |    |    |    |
| (3)平成29年度の方向性(具体的な取組)                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>これまでの業務を正確かつ迅速、そして丁寧に遂行することを前提として、さらにマイナンバーカードの普及活動や利用者の掘り起こし活動などの広報活動を継続発展させ、市民(顧客)満足度の向上に努める。</li> <li>市民サービスセンター開設10周年となる節目の年であるので、さらなる施設の利用促進を図るため、記念式典を行う。</li> </ul>                                   |                              |      |    |    |    |    |

| 8. 2次評価結果 (担当部長評価) |    | 評価者   | 部局   |    |    |    |    |
|--------------------|----|-------|------|----|----|----|----|
| (1)事務事業の改革改善方向性    | 継続 | やり方改善 | 事業拡充 | 連携 | 統合 | 休止 | 廃止 |
| (1)事務事業の改革改善方向性    |    |       |      |    |    |    |    |
| (2)総評              |    |       |      |    |    |    |    |

