

令和元年度(平成30年度実施事業分)事務事業評価各課総括表・2次評価表

2次評価者

市民経済部市民課

市民経済部長 滝本 均

整理No	事務事業名	3か 年実 施計 画	事業の評価・課題		今後の事業の方向性	
			自己 評価	評価内容	方向性	内容
10-001	戸籍事務事業	なし	B	戸籍の届書(婚姻・離婚等)を渡す際に記入方法等の説明を行うことで、記入漏れや書類不備を未然に防止し、届書の受付・審査を迅速に行った。特に、渉外関係(外国人が関係する届)の届出については、マニュアルの整備に加え、平成28年度から実施している届書と添付書類を参考資料として保管することが正確な案内・審査に効果を発揮した。ただし、渉外関係の届出については増加の傾向にあるため、届出の前例のない国の情報収集(各国で発行される身分証明書など)を行い、引き続きマニュアルの整備を図っていく。	改善 推進	今後も届書の記入漏れや書類不備によりお客様に再来庁をしてもらうことのないよう、事前の説明等を十分に行い、正確かつ迅速な届書の受付・審査を継続していく。また、渉外関係のマニュアル整備、関係機関からの情報収集に加え、特殊な届出がされた場合にはその内容等を担当職員間で情報共有を行い、書類審査の正確性の確保を図っていく。
10-003	住民基本台帳事務事業	なし	B	システム最適化に伴う住民基本台帳システムの更新に合わせ、新任者でも正確な事務処理が遂行できるよう審査のポイントや運用等を付記した操作マニュアルを作成した。また、国が進める住民票等への旧氏併記について、100%国庫補助により住民基本台帳システムを改修し、令和元年11月に予定されている法令等改正に備えた。	改善 推進	住民基本台帳への記載に関して判断に困ることがないよう適宜操作マニュアルを追加・更新し、レアケースについても担当内で情報共有するなど、正確な事務処理ができる環境を整えていく。また、旧氏併記については、法令等改正に伴う受付手続きや事務処理等を整理し、法施行に備えていく。
10-004	諸証明事務事業	なし	B	お客様からの多種多様な問い合わせに対する対応方法を記録に残すことで、今後同じような問い合わせがあった場合にも即時に対応できるようにした。証明書交付に関して職員が同じ基準で判断できるよう簡易版のマニュアルを整備したが、知識を身につけるとともに情報共有する体制作りが課題である。また、印鑑登録証の紛失による再交付が多いため、対策が必要である。	改善 推進	引き続き、市民が必要とする諸証明書を間違いなく交付できるよう、職員及び委託業者との情報共有を図る。また、市民からの電話の問い合わせ等に対し正確に答えることができるよう、研修も行っていく。様々な事例を整理、共有し同じ基準の判断ができるよう、マニュアルの整備を進めていく。印鑑登録については、再交付手数料の徴収や印鑑登録証の仕様変更を行うことで紛失による再交付件数の削減を目指す。

整理No	事務事業名	3か 年実 施計 画	事業の評価・課題		今後の事業の方向性	
			自己 評価	評価内容	方向性	内容
10-006	個人番号カード交付事業	なし	C	住民異動の手続きをされた方を対象に、写真撮影と個人番号カードの申請受付を行ったところ、2か月で122件の申請があった。また、11月から12月の日曜日に、市役所で写真撮影とカードの申請受付を行ったところ、3日間で749件の申請があった。偶数月の第1日曜日にカードの交付窓口を開設し、市民の利便性および交付率の向上に努めた。	改善 推進	市民の利便性を図り、引き続き日曜日の申請受付や交付窓口の開設を行う。また、半田市内の企業や高校など、市民にとってより身近な場所出張申請受付を行うことで、交付率の増加を図る。
10-007	市民課窓口業務委託事業	あり	B	平成30年度に窓口アンケート調査を実施したところ、市民課全体の対応について「やや満足」「満足」と答えた方が昨年より1.8%低く68%であった。また、待ち時間が長いことへの不満が多かったことから、平成30年10月に「証明書受付窓口」と手続きに時間を要する「戸籍届出・住民異動等の受付窓口」を分け、比較的短時間で受付可能な証明書発行について、スムーズにご案内できるようになり、待ち時間の短縮につなげることができた。「身だしなみ」「待ち時間」について市民課全体の課題として共有し、委託業者とともに一層の改善に努めていく。	改善 推進	月に1度開催している委託業者との定例会で、平成30年度に実施した窓口アンケートで特に満足度の低かった身だしなみ、待ち時間について改善提案・要求を行っていく。また、「やや不満」「不満」と答えた1.6%の方にも満足いただける対応や、快適な窓口スペースへの改善も行い、「やや満足」「満足」の回答が増加するよう努める。
10-008	諸証明等コンビニ交付事業	あり	B	住民票の旧氏併記がコンビニ交付サービスでも反映されるようにシステム改修を行った。また、新たにミニストップをコンビニ交付サービスが可能な店舗として追加し、ホームページや窓口での周知を行った。 平成30年度は戸籍証明375件、戸籍の附票16件、住民票2,116件、印鑑登録証明1,910件、合計4,417件の証明書を交付した。	改善 推進	個人番号カードがあれば、パスポートの申請や免許証の更新時に必要となる戸籍証明や住民票などが、早朝、夜間、土日祝日等の市役所閉庁時間帯でも、身近なコンビニで取得可能であることをより広くPRしていく。PR拡大にあたっては、継続的に、ホームページや案内パンフレットの改善を行うとともに、他市町村等の情報収集を実施していく。
10-009	旅券発給事務事業	あり	B	平成31年4月から旅券発給事務を開始した。平成30年度はパスポートセンターの開設備と担当職員の研修を行い、平成31年4月1日のスムーズな開設に努めた。今後は個別事案についての対応方法を収集・蓄積し、レアケースに対しても正確な説明や申請受付ができるよう研鑽に努めることと、職員によるチェック体制を強化し、引き続き審査の精度を高めていくことが課題である。	改善 推進	今後も旅券発給申請の受付や交付を迅速かつ正確に遂行するために、窓口での説明等のほかホームページ上の案内をしっかりと行っていく。また、個別事案における対応内容を収集し、受付業務委託業者と職員間で情報共有を行う。また、申請受付後の審査を市職員が行うため、市職員の旅券申請並びに交付に係る業務知識を蓄積し、書類審査の精度を上げていく。

整理No	事務事業名	3か 年実 施計 画	事業の評価・課題		今後の事業の方向性	
			自己 評価	評価内容	方向性	内容
課等長	1次評価(30年度の総括評価)					
B	個人番号カードの普及事業として、2か月間にわたり、転入、転居の手続きに来庁した方に対して写真撮影や手続きの支援を行ったところ、122件の申請があった。また、日曜日に3回、特設窓口を市役所内に設けたところ、749件の申請があった。平成30年度末において、普及率が14.4%となっており、愛知県下で第1位となっている。 窓口業務については、アンケート結果の満足、やや満足と回答した割合が70%以下と低い値となっている。今後、窓口職員の研修や待合スペースの環境整備を進める必要がある。					
部等長	2次評価(30年度の総括評価並びに今後の方針及び指示事項)					
B	個人番号カードの普及については、作成のメリットを明確にするとともに、広く市民に周知すること。 平成31年4月に開始した旅券発給事務については、事前の準備や周知に努め、苦情や大きなトラブルなどなく実施できている。今後、パスポートセンターに来た方が、1、2階の商業施設を利用することで、駅前の活性化が図られるよう関係各課と連携して進めること。					