

令和3年度(令和2年度実施事業分)事務事業評価評価票

No. 10-001

PDCA	事務事業名	戸籍事務事業	部課等名	市民経済部 市民課 戸籍担当	担当 内線等	服部 309	
P 総合計画との関係性等	政策体系	章： 第6章 自立した地域経営のまち					
		節： 第1節 行財政運営とサービスの向上					
		基本施策： 1. 行政運営					
		単位施策： (2) 市民サービスの向上					
	根拠法令等	戸籍法					
	対象・目的	半田市に本籍を有する者の戸籍について、届書に基づきその内容を正確に記載する。					
	目的を達成するための手段・活動内容	平成21年4月から戸籍電算システムの入力業務に対し専門知識を有する派遣職員を1名配置し、正確・迅速に業務処理ができる体制を整えている。また、戸籍の届書を渡す際に記入方法を説明することで、記入漏れや書類不備を未然防止し、届書提出時に的確かつ効率的な受付を行う。					
D 前年度の活動結果と見られた成果	活動結果	活動実績	H30年度	R1年度	R2年度	単位	
		①戸籍届出件数	5,424	5,727	5,413	件	
		②半田市本籍件数	45,246	45,417	45,478	件	
		③					
		事業費	14,814	15,631	26,725	千円	
		人件費	19,987	22,356	23,454	千円	
	総事業費	34,801	37,987	50,179	千円		
	活動単位当たりのコスト	H30年度	R1年度	R2年度	単位		
	①戸籍届書処理コスト	6,416	6,633	9,270	円		
	②戸籍データ更新・維持・管理コスト	769	836	1,103	円		
	③						
	成果	成果指標	H30年度	R1年度	R2年度	単位	
戸籍は、人の身分関係を公証する法定受託事務であり、出生・婚姻などの届出書は一律な事務処理とならず、目標値を設定する性質ではないため、前年度と同様、成果を文章にて表記する。		実績値	—	—	—		
		目標値	—	—	—		
		実績値					
		目標値					
		実績値					
C 課題の整理	観点別評価	必要性	有効性		効率性		
		①市の関与の妥当性 法定事務	④上位施策への貢献	—	⑦コスト削減余地	ない	
		②市民ニーズ	⑤成果向上の余地	ある			
		③休廃止の影響 大きい	⑥類似事業の有無	ない	⑧受益者負担適正化余地	—	
	事業の評価・課題	B 婚姻届、出生届を提出した方にお祝いの気持ちを込めて記念品をお贈りした。 令和元年12月から実施している戸籍の届出書の審査の「待ち時間の見える化」については、各担当ごとの審査時間を明確にし、審査が長い段階でお客様に声をかけることで、時間に対する不満の解消につなげた。また、外国人が関係する戸籍の届出については、これまで提出された届出書の国籍とその添付書類（国別）をまとめることで、書類審査の正確性の確保を図り、事前説明の際の時間短縮も図ることができた。 死亡後の手続きについては、複数の課で多くの手続きが必要のため、遺族の体力的、時間的な負担となっていたが、関係各課と連携し申請書に「氏名や住所を繰り返し記載すること」が不要となる「おくやみ手続き支援サービス」を令和3年2月から開始した。 なお、令和2年度の事業費の増加は、デジタル手続法の施行や戸籍法の一部改正に伴う戸籍システムの改修によるものである。					
A 課題解決のための目標	今後の事業の方向性	改善推進 「市民ファースト」な窓口であり続けるため、事前の説明等を十分に行い、正確かつ迅速な届出書の受付・審査に努める。また、令和3年2月から新たに始めた「おくやみ手続き支援サービス」については、関係各課と検討会議を開催するなどして現状の問題を解決し、さらに「書かせない」「待たせない」サービスの充実を図る。また、戸籍の記載例や掲示物、待合環境（待ちやすさ）の改善と合わせ「待たせた気にさせない」満足度の高い窓口を目指す。					
	令和3年度の目標	成果指標			目標値	単位	
		戸籍は、人の身分関係を公証する法定受託事務であり、出生・婚姻などの届出書は一律な事務処理とならず、目標値を設定する性質ではないため、前年度と同様、成果を文章にて表記する。			—	—	