

## 令和2年度(令和元年度実施事業分)事務事業評価評価票

No. 10-004

|                      |                                           |                                                                                                                             |           |                  |          |             |    |
|----------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------|----------|-------------|----|
| PDCA                 | 事務事業名                                     | 諸証明事務事業                                                                                                                     | 部課等名      | 市民経済部 市民課 住民記録担当 | 担当       | 石垣          |    |
|                      |                                           |                                                                                                                             |           |                  | 内線等      | 307         |    |
| P<br>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                                                                                                          |           |                  |          |             |    |
|                      |                                           | 個別施策：①窓口サービスの向上                                                                                                             |           |                  |          |             |    |
| 根拠法令等                | 戸籍法・住民基本台帳法・半田市印鑑登録条例                     |                                                                                                                             |           |                  |          |             |    |
| 対象・目的                | 住民票・戸籍証明書・印鑑登録証明書等を法令に基づき正確に交付する。         |                                                                                                                             |           |                  |          |             |    |
| 目的を達成するための手段・活動内容    | 戸籍証明書、住民票、印鑑登録証明書等を申請内容と照合し審査した上で正確に交付する。 |                                                                                                                             |           |                  |          |             |    |
| D<br>前年度の活動結果と見られた成果 | 活動結果                                      | 活動実績                                                                                                                        | 29年度      | 30年度             | 元年度      | 単位          |    |
|                      |                                           | ①戸籍証明書交付枚数                                                                                                                  | 26084     | 27,171           | 26,690   | 枚           |    |
|                      |                                           | ②住民票、戸籍の附票の写し交付枚数                                                                                                           | 60,274    | 60,899           | 56,472   | 枚           |    |
|                      |                                           | ③印鑑登録証明書交付枚数                                                                                                                | 36212     | 35,153           | 32,588   | 枚           |    |
|                      |                                           | 事業費                                                                                                                         | 796       | 807              | 846      | 千円          |    |
|                      |                                           | 人件費                                                                                                                         | 6,417     | 6,195            | 7,437    | 千円          |    |
|                      |                                           | 総事業費                                                                                                                        | 7,213     | 7,002            | 8,283    | 千円          |    |
|                      |                                           | 活動単位当たりのコスト                                                                                                                 | 29年度      | 30年度             | 元年度      | 単位          |    |
|                      |                                           | 各種証明書等1枚あたりの作成・交付コスト                                                                                                        | 59        | 57               | 72       | 円           |    |
|                      | 成果                                        | 成果指標                                                                                                                        | 29年度      | 30年度             | 元年度      | 単位          |    |
|                      |                                           | この事業は、戸籍、住民基本台帳により証明書を正確に交付する事業であり、目標値を設定することが困難なため、文章にて成果を表記する。                                                            | 実績値       |                  |          |             |    |
|                      |                                           |                                                                                                                             | 目標値       |                  |          |             |    |
|                      |                                           |                                                                                                                             | 実績値       |                  |          |             |    |
|                      |                                           |                                                                                                                             | 目標値       |                  |          |             |    |
|                      |                                           |                                                                                                                             | 実績値       |                  |          |             |    |
| C<br>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       | ※対象・手段の変更   |    |
|                      | 事業の評価・課題                                  | 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 | —  |
|                      |                                           | B                                                                                                                           |           |                  |          |             |    |
|                      |                                           | 戸籍証明の郵送申請書の見直し及び申請方法のご案内の作成を行うことで、証明書を正確に交付することができ、あわせて事務の効率化を図ることができた。                                                     |           |                  |          |             |    |
|                      |                                           | 印鑑登録証の紛失の件数が多いため、印鑑登録証をラミネートからカード形式に変更するとともに、令和元年10月1日からは再交付手数料を徴収している。                                                     |           |                  |          |             |    |
|                      |                                           | また、複雑な事案の対応時には、その内容をマニュアル等に追記、共有することで、公平かつ適正な判断ができるように体制を整えていくことが課題である。                                                     |           |                  |          |             |    |
| A<br>課題解決のための目標      | 今後の事業の方向性                                 | 引き続き、市民が必要とする諸証明書を適切に交付できるよう、随時各種申請様式を見直しつつ、窓口の委託業者と職員との情報共有を密に行っていく。<br>また、今後のためにも様々な事例を整理、共有することで、迅速で公平な判断ができる仕組みを構築していく。 |           |                  |          |             |    |
|                      | 令和2年度の目標                                  | 成果指標                                                                                                                        |           |                  |          | 目標値         | 単位 |
|                      |                                           | この事業は、戸籍、住民基本台帳により証明書を正確に交付する事業であり、目標値を設定することが困難なため、文章にて成果を表記する。                                                            |           |                  |          |             |    |