

令和元年度(平成30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 内線等	石垣 306
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・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 前年度の活動結果と見られた成果	活動結果	活動実績	28年度	29年度	30年度	単位
		①戸籍証明書交付件数	26,036	26,084	27,171	件
		②住民票、戸籍の附票の写し交付件数	61,309	60,274	60,899	件
		③印鑑登録証明書交付件数	37,482	36,212	35,153	件
		事業費	881	796	807	千円
		人件費	3,467	6,417	6,195	千円
		総事業費	4,348	7,213	7,002	千円
	活動単位当たりのコスト	28年度	29年度	30年度	単位	
	①戸籍証明書1件あたりの作成・交付コスト	35	58	57	円	
	②住民票、附票等1件あたりの作成・交付コスト	35	59	56	円	
	③印鑑登録証明書1件あたりの作成・交付コスト	35	60	58	円	
	成果	成果指標	28年度	29年度	30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				

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	—
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
			⑦コスト削減余地 ない
			※対象・手段の変更
			⑧受益者負担適正化余地 —
事業の評価・課題	<p>B</p> <p>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。</p>		

A
課題解決のための目標

今後の事業の方向性	<p>改善推進</p> <p>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。</p> <p>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。</p>		
令和元年度の目標	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。		