

評価対象年度	平成 25 年度
1次評価日（主幹等）	26年3月31日
2次評価日（課長等）	26年3月31日

事務事業評価表（内部管理事務等）

1 事業名	戸籍住民基本台帳事務		コード	165121
2 担当部課	部等	市民環境部	課等	市民生活課
	作成者	伊藤史佳		
3 事業概要	目的体系	基本目標	総合計画の推進に向けて	
		政策	総合計画の推進に向けて	施策 その他
	予算科目	戸籍住民基本台帳事務管理費		業務委託 なし（直営）
	実施義務	あり（義務的・標準的事業）		国県補助 なし
	根拠法令	戸籍法第1条住民基本台帳法第3条、岡谷市印鑑の登録及び証明に関する条例第4条		

●事業の実施内容（D0）

4 事業の概要等	*対象者（誰のため）、意図（どのような状態にしたいのか）	
事業の概要（簡潔に）	民法、戸籍法及び住民基本台帳法等に基づき、市民の身分及び居住関係、印鑑等の登録・公証を行った。また、長野県下77全市町村から成る、平成25年度長野県戸籍住民基本台帳事務協議会会長市として事務局を担った。	
目的	対象者	市民及び本籍を岡谷市に置く者。
	意図	根拠法令に基づき、対象者による申請及び届出等を受領、審査、受理、記載し管理する。

5 事業の実施内容	*25年度に、いつ・どこで・誰が・何を・どのように行ったか、という具体的な内容																
戸籍、住民基本台帳の登録事務として以下の処理を行った。																	
<table border="0"> <tr> <td>1 転出入等住民登録関係登録処理</td> <td>8 住民実態調査事務</td> </tr> <tr> <td>2 戸籍届出関係登録処理</td> <td>9 人口動態票作成事務</td> </tr> <tr> <td>3 住民記録職権修正処理</td> <td>10 犯歴台帳等調査事務</td> </tr> <tr> <td>4 戸籍附票記載・消除処理</td> <td>11 刑罰等照会回答事務</td> </tr> <tr> <td>5 住民基本台帳法に基づく通知事務</td> <td>12 長野県戸籍住民基本台帳事務協議会事務</td> </tr> <tr> <td>6 相続税法に基づく通知事務</td> <td>13 諏訪地域戸籍住民基本台帳事務協議会事務</td> </tr> <tr> <td>7 外国人在留関連事務</td> <td>14 条例に基づく印鑑登録事務</td> </tr> </table>			1 転出入等住民登録関係登録処理	8 住民実態調査事務	2 戸籍届出関係登録処理	9 人口動態票作成事務	3 住民記録職権修正処理	10 犯歴台帳等調査事務	4 戸籍附票記載・消除処理	11 刑罰等照会回答事務	5 住民基本台帳法に基づく通知事務	12 長野県戸籍住民基本台帳事務協議会事務	6 相続税法に基づく通知事務	13 諏訪地域戸籍住民基本台帳事務協議会事務	7 外国人在留関連事務	14 条例に基づく印鑑登録事務	
1 転出入等住民登録関係登録処理	8 住民実態調査事務																
2 戸籍届出関係登録処理	9 人口動態票作成事務																
3 住民記録職権修正処理	10 犯歴台帳等調査事務																
4 戸籍附票記載・消除処理	11 刑罰等照会回答事務																
5 住民基本台帳法に基づく通知事務	12 長野県戸籍住民基本台帳事務協議会事務																
6 相続税法に基づく通知事務	13 諏訪地域戸籍住民基本台帳事務協議会事務																
7 外国人在留関連事務	14 条例に基づく印鑑登録事務																
各種証明書発行事務																	
<table border="0"> <tr> <td>①戸籍謄抄本等交付</td> <td>⑥住民基本台帳閲覧処理</td> <td>⑩諏訪地域広域印鑑登録証明交付</td> </tr> <tr> <td>②住民票の写し交付</td> <td>⑦その他行政証明交付</td> <td>⑪広域（住基ネット）住民票交付</td> </tr> <tr> <td>③印鑑登録証明書交付</td> <td>⑧住居表示変更証明</td> <td>⑫住民基本台帳カード交付</td> </tr> <tr> <td>④郵送請求受付交付</td> <td>⑨諏訪地域広域証明交付</td> <td>⑬電子証明書交付 他</td> </tr> <tr> <td>⑤公用請求に係る戸籍・住基等証明書交付</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			①戸籍謄抄本等交付	⑥住民基本台帳閲覧処理	⑩諏訪地域広域印鑑登録証明交付	②住民票の写し交付	⑦その他行政証明交付	⑪広域（住基ネット）住民票交付	③印鑑登録証明書交付	⑧住居表示変更証明	⑫住民基本台帳カード交付	④郵送請求受付交付	⑨諏訪地域広域証明交付	⑬電子証明書交付 他	⑤公用請求に係る戸籍・住基等証明書交付		
①戸籍謄抄本等交付	⑥住民基本台帳閲覧処理	⑩諏訪地域広域印鑑登録証明交付															
②住民票の写し交付	⑦その他行政証明交付	⑪広域（住基ネット）住民票交付															
③印鑑登録証明書交付	⑧住居表示変更証明	⑫住民基本台帳カード交付															
④郵送請求受付交付	⑨諏訪地域広域証明交付	⑬電子証明書交付 他															
⑤公用請求に係る戸籍・住基等証明書交付																	
その他の業務																	
<table border="0"> <tr> <td>①自動車臨時運行申請許可</td> <td>④住居表示設定</td> </tr> <tr> <td>②埋火葬許可</td> <td>⑤自衛官募集</td> </tr> <tr> <td>③国民健康保険証交付</td> <td></td> </tr> </table>			①自動車臨時運行申請許可	④住居表示設定	②埋火葬許可	⑤自衛官募集	③国民健康保険証交付										
①自動車臨時運行申請許可	④住居表示設定																
②埋火葬許可	⑤自衛官募集																
③国民健康保険証交付																	
前年度の課題への対応	顧客満足度の向上については、本庁における市民生活課窓口側（市民サイド）からの尺度で、効率の良い業務体制を研究、検証中である。																

6 ア) コストの推移	*この事業にかかる費用（人件費は、1人あたり年間800万円で換算）				[単位：円]
区分	23年度	24年度	25年度	26年度(予算)	
① 直接事業費	20,160,480	18,065,785	22,367,679	17,111,248	
経常経費	20,160,480	18,065,785	22,367,679	17,111,248	
臨時的経費	0	0	0	0	
* 臨時的経費の説明	-				
② 人件費	78,000,000	78,000,000	78,000,000	78,000,000	
正規職員の数（人）	9.75	9.75	9.75	9.75	
③ 合計コスト（①+②）	98,160,480	96,065,785	100,367,679	95,111,248	
前年度比	97.9%		104.5%	94.8%	
財源	-				
一般財源	72,444,938	75,667,696	79,124,532	68,414,248	
内訳 特定財源	25,715,542	20,398,089	21,243,147	26,697,000	
* 特定財源の説明	証明書等発行手数料、国庫委託金、県委託金				
④ コストに関する補足説明	-				

イ) 負担金、補助金、交付金の状況

[単位：件、円、%]

負担金補助金		23年度	24年度	25年度	26年度(予算)
長野県戸籍住民基本台帳事務協議会負担金	件数	1	1	2	1
	金額	8,900	8,900	53,900	8,600
諏訪地方戸籍住民基本台帳事務協議会負担金	件数	0	0	1	1
	金額	0	0	23,800	23,800
ア)の①に含まれる負担金等合計金額及び割合	合計金額	8,900	8,900	77,700	32,400
	割合	0.04%	0.05%	0.35%	0.19%

●改善の内容 (ACTION)

7 具体的な課題と改善

課題	<p>(事務を正確に実施し、少ない費用で効率的に事業を行う上で、現在課題になっていること)</p> <p>現在2担当で業務を行っているが、窓口と記録という分け方が適当であるかの検討が必要。例えば、根拠法令(戸籍、住民基本台帳)で縦割りにするケースや、現状の担当のまま前列、後列で業務を分担するケース等である。</p> <p>また、申請書等についても、住民が分かり易く、スピーディーな手続きが出来る書類の研究が必要。</p>
	<p>(上記の課題をふまえて26年度以降に実施する、具体的な改善の内容)</p> <p>10年ほど前にローカウンターからハイカウンターへ切り替えたことは、メリット、デメリットを検証した結果であるが、現在のハイカウンターは多くの職員が一斉に対応出来る。という点が最大のメリットである。しかしながら、そのことがマンツーマン対応に繋がり、処理時間を多く費やすことや、住民の方に待っていただくことが出来ない環境にある点を上記課題に繋げながら、研究する。</p>
改善方法	
改善開始時期	未定

●次年度の計画 (PLAN)

8 次年度の方針	継続して実施	9 施策評価による26年度の優先度 *H24年度施策評価表より転記すること	
----------	--------	--	--