

事務事業評価シート(事後評価)

事業コード 4-1-1	事務事業名 市民課窓口業務	所管部課 市民部 市民課
----------------	------------------	--------------------

施策コード 協2-3	施策名 健全な自治体経営の推進	施策目標 コスト意識・マネジメント意識をもった行政運営を行うとともに、市民との連携による運営及び市民に便利でわかりやすいサービスの提供をめざします。
---------------	--------------------	---

事務事業の概要	事務事業の目的	戸籍、住民基本台帳についての各種届出、記載、証明書の発行等に関する事務を行う。	根拠法令等 <input checked="" type="checkbox"/> 法律 <input type="checkbox"/> 条例・規則 <input type="checkbox"/> 政令・省令 <input type="checkbox"/> 要綱・要領
	事業内容・実施方法等／補助の概要：補助団体の概要(団体名・団体の活動内容・補助金の活用内容等)、補助金の概要(国・都基準の有無・対象者拡大の有無・上乗せ補助額・市単独補助額)等 ※該当する予算事業名・節目を明記する	戸籍の異動及び住民の異動(転出入)等に対する各種届出の受付 戸籍の謄抄本の写し及び住民票の写し並び印鑑登録証明等の発行。 畜犬登録及び廃犬の受付。 保谷庁舎総合窓口では、上記以外で資産税課業務及び保険年金課業務並びに子育て支援課等の一部受付の業務を行っている。	
	事業開始時期	合併前 年度	実施形態 <input checked="" type="checkbox"/> 直営 <input checked="" type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 補助 <input type="checkbox"/> その他 ()

項目	単位	22年度	23年度	24年度	25年度
事業費(A)		157,634	168,354	133,053	127,557
財源内訳					
国庫支出金・都支出金		9,730	8,245	3,500	1,579
地方債	千円	0	0	0	0
その他 ()		67,291	64,213	63,833	62,543
一般財源		80,613	95,896	65,720	63,435
所要人員(B)	人	48	48	48	47
人件費(C)=平均給与×(B)	千円	387,840	391,920	369,504	386,998
臨時職員賃金等(C')	千円	2,570	1,395	1,839	0
総コスト(D)=(A)+(C)+(C')	千円	548,044	561,669	504,396	514,555
単位当たりコスト (E)=(D)/(受付窓口来庁者数)	千円	3	3	3	0

活動等指標	単位	22年度	23年度	24年度	25年度
① 受付窓口来庁者数	実績値 人	181,181	167,119	164,250	
② 受付窓口受付件数	実績値 件	266,371	241,401	239,440	
《指標の説明・数値変化の理由 など》 田無庁舎・保谷庁舎・ひばりヶ丘出張所・柳橋出張所の来庁者数及び受付件数。					
成果指標	単位	22年度	23年度	24年度	25年度
一 他課業務の取扱件数	目標値 件				
	実績値 件	49,058	42,254	42,605	
二	目標値				
	実績値				
《指標の説明・数値変化の理由 など》 保険年金課・市民税課・資産税課・納税課・子育て支援課等の一部業務取扱件数。					

事業環境等	市民・関連団体等の意見 (アンケート結果など)	平成24年度に窓口診断業務を実施し、窓口環境(証明、記載台、レイアウト・配置等)・案内係・案内表示板・申請書記入等・職員対応・待ち時間について市民アンケート調査を行なった。結果では全ての項目において80%以上にやや良いとの評価であった。
	都内26市のサービス水準との比較 (平均値、本市の順位など)	<input type="checkbox"/> 上 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 2庁舎体制の中で、サービスを低下させないように、来庁者に整理券を発行し、受付事務や待ち時間短縮に向けた合理化を図っている。近隣市の総合窓口を開設している立川市・三鷹市・府中市で実施している国保・年金・子育て等の受付等については、同水準のレベルとなっている。
	代替・類似サービスの有無	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 各種届出受付については、窓口業務の委託。 証明書の発行については、コンビニでの交付等がある。

事業コード 4-1-1	事務事業名 市民課窓口業務	所管部課 市民部 市民課
----------------	---------------	-----------------

施策コード 協2-3	施策名 健全な自治体経営の推進	施策目標 コスト意識・マネジメント意識をもった行政運営を行うとともに、市民との連携による運営及び市民に便利でわかりやすいサービスの提供をめざします。
---------------	--------------------	---

【一次評価】

検証項目		ランク	一次評価	○検証項目、評価の判断理由 ○事業実施上の課題や今後改善すべき点等
A	事業の優先度 (緊急性)	2	<input type="checkbox"/> 拡充	<p>繁忙期等におけるお客様の待ち時間の短縮に向けた検証や自動交付機利用の推進及び出張所利用について、広報等をさらに用いて周知する必要がある。</p> <p>また、比較的来庁者が少ない柳橋出張所について、今後利用促進について、検討する必要があると思う。</p> <p>将来的に民間業者による窓口業務（受付・証明書交付事務等）を委託し、コスト削減等に向けて取り組みも検討する必要があるのではないかと。</p>
	事業の必要性	3	<input type="checkbox"/> 継続実施	
	事業主体の妥当性	2	<input checked="" type="checkbox"/> 改善・見直し	
B	直接のサービスの相手方の相手方	3	<input type="checkbox"/> 抜本的見直し	
	事業内容等の適切さ	2	<input type="checkbox"/> 休止	
	受益者負担の適切さ	2	<input type="checkbox"/> 廃止	
C	市民ニーズの把握	2	<input type="checkbox"/> 廃止	

検証項目の見方 A:事業実施の意義を検証する項目 B:事業の内容・実施方法を検証する項目 C:市民ニーズの反映度を検証する項目

【二次評価】

検証項目		ランク	二次評価	○検証項目、評価の判断理由 ○事業実施上の課題や今後改善すべき点等
A	事業の優先度 (緊急性)	2	<input type="checkbox"/> 拡充	<p>繁忙期における待ち時間の短縮や接遇の向上などの窓口業務の課題については、窓口診断、市民アンケート調査などを踏まえ、引き続き改善に向け取組まれたい。</p> <p>窓口業務の委託化については、先進自治体への取組み調査、民間委託事業者などの調査・研究を進め、実施上の課題・問題点や費用対効果などについて整理・検討されたい。</p>
	事業の必要性	3	<input type="checkbox"/> 継続実施	
	事業主体の妥当性	2	<input checked="" type="checkbox"/> 改善・見直し	
B	直接のサービスの相手方の相手方	3	<input type="checkbox"/> 抜本的見直し	
	事業内容等の適切さ	2	<input type="checkbox"/> 休止	
	受益者負担の適切さ	2	<input type="checkbox"/> 廃止	
C	市民ニーズの把握	3	<input type="checkbox"/> 廃止	

検証項目の見方 A:事業実施の意義を検証する項目 B:事業の内容・実施方法を検証する項目 C:市民ニーズの反映度を検証する項目

【行革本部評価】

行革本部評価	評価の判断理由及び事業実施上の課題や今後改善すべき点等
<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止	

事務事業評価シート(事後評価)

事業コード 4-1-2	事務事業名 出張所管理運営(窓口業務)	所管部課 市民部 市民課
----------------	------------------------	--------------------

施策コード 協2-3	施策名 健全な自治体経営の推進	施策目標 コスト意識・マネジメント意識をもった行政運営を行うとともに、市民との連携による運営及び市民に便利でわかりやすいサービスの提供をめざします。
---------------	--------------------	---

事務事業の概要	事務事業の目的	根拠法令等	
	事業内容・実施方法等/補助の概要: 補助団体の概要(団体名・団体の活動内容・補助金の活用内容等)、補助金の概要(国・都基準の有無・対象者拡大の有無・上乗せ補助額・市単独補助額)等 ※該当する予算事業名・節目を明記する	<input type="checkbox"/> 法律 <input checked="" type="checkbox"/> 条例・規則 <input type="checkbox"/> 政令・省令 <input type="checkbox"/> 要綱・要領	
	平成24年度の時点では、市内に2箇所の出張所を設置している。市民部内各課及び他部署の事務分掌中、西東京市出張所設置条例施行規則に定める事務処理を行っている。		
事業開始時期	平成21年度	実施形態	<input checked="" type="checkbox"/> 直営 <input type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 補助 <input type="checkbox"/> その他()

項目	単位	22年度	23年度	24年度	25年度
事業費(A)		18,151	21,179	16,216	17,318
財源内訳					
国庫支出金・都支出金		0	0	0	0
地方債	千円	0	0	0	0
その他()		7,437	8,761	8,813	8,757
一般財源		10,714	12,418	7,403	8,561
所要人員(B)	人	5	5	5	5
人件費(C)=平均給与×(B)	千円	40,400	40,825	38,490	41,170
臨時職員賃金等(C')	千円	0	0	398	0
総コスト(D)=(A)+(C)+(C')	千円	58,551	62,004	55,104	58,488
単位当たりコスト(E)=(D)/(施設数)	千円	29,276	31,002	27,552	29,244

活動等指標	単位	22年度	23年度	24年度	25年度
①施設数	実績値 箇所	2	2	2	2
②事務対応件数	実績値 人	39,203	37,250	36,056	
《指標の説明・数値変化の理由 など》					
①出張所設置数					
②2出張所の来所者数(職員が対応した事務件数)					
成果指標	単位	22年度	23年度	24年度	25年度
一次 来所者数	目標値				
	実績値	39,203	37,250	36,056	
二次 市民課関連事務取扱率	目標値				
	実績値	42	43	41	
《指標の説明・数値変化の理由 など》					
一次 2出張所の来所者数					
二次 2出張所来所者のうち、市民課関連事務を目的に来所した人の割合					

事業環境等	市民・関連団体等の意見(アンケート結果など)	平成24年度に窓口診断業務を実施し、その中で市民にアンケート調査を窓口の環境(証明、記載台、レイアウト・配置等)・申請書記入等・職員対応・待ち時間について行い、全ての項目において80%以上にやや良いとの評価であったが、他課業務の詳細な説明ができないことなどがあり、やや不満との回答が少数意見としてあった。
	都内26市のサービス水準との比較(平均値、本市の順位など)	<input type="checkbox"/> 上 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 人口類似市との比較(本庁を除く出張所等のみの設置数) 立川市: 5箇所、三鷹市: 4箇所、府中市: 2箇所、調布市: 1か所、小平市: 2箇所、日野市: 2箇所、西東京市: 2箇所
	代替・類似サービスの有無	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 印鑑登録証明書・住民票の写しについては、住民票等自動交付機。 納税については、コンビニで納付。

事業コード 4-1-2	事務事業名 出張所管理運営（窓口業務）	所管部課 市民部 市民課
----------------	---------------------	-----------------

施策コード 協2-3	施策名 健全な自治体経営の推進	施策目標 コスト意識・マネジメント意識をもった行政運営を行うとともに、市民との連携による運営及び市民に便利でわかりやすいサービスの提供をめざします。
---------------	--------------------	---

【一次評価】

検証項目		ランク	一次評価	○検証項目、評価の判断理由 ○事業実施上の課題や今後改善すべき点等
A	事業の優先度 (緊急性)	1	<input type="checkbox"/> 拡充	平成21年度に出張所を統合して、ひばりヶ丘駅前出張所を開設し、現在は柳橋出張所と2箇所の設置となっている。今後は、柳橋出張所の適正配置について検討を進め、事務事業の改善に努める。
	事業の 必要性	1	<input type="checkbox"/> 継続実施	
	事業主体の 妥当性	2	■ 改善・見直し	
B	直接のサービスの 相手方	3	<input type="checkbox"/> 抜本的見直し	
	事業内容等の 適切さ	2	<input type="checkbox"/> 休止	
	受益者負担の 適切さ	2	<input type="checkbox"/> 廃止	
C	市民ニーズの 把握	1		

検証項目の見方 A:事業実施の意義を検証する項目 B:事業の内容・実施方法を検証する項目 C:市民ニーズの反映度を検証する項目

【二次評価】

検証項目		ランク	二次評価	○検証項目、評価の判断理由 ○事業実施上の課題や今後改善すべき点等
A	事業の優先度 (緊急性)	1	<input type="checkbox"/> 拡充	「公共施設の適正配置等を推進するための実行計画（25～27年度）」の中で「25年度に出張所の配置等の課題を整理する」とされている。現状をみると、主要業務である証明発行業務及び収納業務については代替サービスが実施され市民周知及び利用が定着している。現状の分析、市民ニーズ、費用対効果の検証を行い、庁舎配置と併せ、出張所の適正配置に係る課題を整理する必要がある。
	事業の 必要性	1	<input type="checkbox"/> 継続実施	
	事業主体の 妥当性	2	■ 改善・見直し	
B	直接のサービスの 相手方	3	<input type="checkbox"/> 抜本的見直し	
	事業内容等の 適切さ	2	<input type="checkbox"/> 休止	
	受益者負担の 適切さ	2	<input type="checkbox"/> 廃止	
C	市民ニーズの 把握	2		

検証項目の見方 A:事業実施の意義を検証する項目 B:事業の内容・実施方法を検証する項目 C:市民ニーズの反映度を検証する項目

【行革本部評価】

行革本部評価	評価の判断理由及び事業実施上の課題や今後改善すべき点等
<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止	

事務事業評価シート(事後評価)

事業コード 4-1-3	事務事業名 住民票等自動交付機の設置	所管部課 市民部 市民課
----------------	-----------------------	--------------------

施策コード 協2-2	施策名 地域情報化の推進	施策目標 人と人が出会い・対話する豊かな情報交流が生み出す、新しいかたちのコミュニケーション社会の創出をめざします。
---------------	-----------------	---

事務事業の概要	事務事業の目的	住民票等自動交付機は、地域における窓口サービスの拡充の一つとして位置づけられ、住民の利便性の向上とともに、窓口での証明書発行割合を減少させることで、事務の効率化を図る。	根拠法令等 <input type="checkbox"/> 法律 <input checked="" type="checkbox"/> 条例・規則 <input type="checkbox"/> 政令・省令 <input type="checkbox"/> 要綱・要領
	事業内容・実施方法等／補助の概要：補助団体の概要(団体名・団体の活動内容・補助金の活用内容等)、補助金の概要(国・都基準の有無・対象者拡大の有無・上乗せ補助額・市単独補助額)等 ※該当する予算事業名・節目を明記する		
	住民票等自動交付機で請求できる証明書は、①住民票の写し(同一世帯全員または一部)、②個人の印鑑登録証明書の2種類である。平成24年度の時点では、市内7箇所(7台)に設置されており、利用時間を平日は、午前8時30分から午後8時(一部閉館時間等で短縮あり)、土・日・祝日は、午前9時から午後5時までとしている。 証明書等の交付種類の拡大や設置場所等については、関係部署と連携して利便性向上検討会を立ち上げ、課題に対する検討を進めている。		
	事業開始時期	平成13 年度	実施形態

項目	単位	22年度	23年度	24年度	25年度
事業費(A)		4,255	8,557	6,991	5,220
財源内訳	国庫支出金・都支出金	0	0	0	0
	地方債	0	0	0	0
	その他 ()	0	0	0	0
	一般財源	4,255	8,557	6,991	5,220
所要人員(B)	人	1.05	0	0.3	0.1
人件費(C)=平均給与×(B)	千円	8,484	0	2,309	823
臨時職員賃金等(C')	千円	0	0	0	0
総コスト(D)=(A)+(C)+(C')	千円	12,739	8,557	9,300	6,043
単位当たりコスト(E)=(D)/(自動交付機設置台数)	千円	2,123	1,222	1,329	863

活動等指標	単位	22年度	23年度	24年度	25年度
①自動交付機設置台数	実績値 台	6	7	7	7
②	実績値				
《指標の説明・数値変化の理由 など》 ①住民票等自動交付機設置台数(平成22年度までは6台・平成23年度から1台増設し計7台が稼働)					
成果指標	単位	22年度	23年度	24年度	25年度
一次 自動交付機の交付件数	目標値 件	114,827	96,500	100,720	95,290
	実績値 件	104,644	97,444	101,765	
二次 自動交付機の利用率	目標値 %	67	60	61	
	実績値 %	62	62	64	
《指標の説明・数値変化の理由 など》 一次 自動交付機による住民票写しと印鑑証明書の交付件数 二次 自動交付機交付件数/全体交付件数(自動交付機・出張所を含む)					

事業環境等	市民・関連団体等の意見(アンケート結果など)	特に実施していない
	都内26市のサービス水準との比較(平均値、本市の順位など)	<input checked="" type="checkbox"/> 上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 住民票の写し・印鑑証明のみ交付を行っている自治体は5市(武蔵野市・青梅市・小平市・羽村市・西東京市) 課税・所得証明書等も交付している自治体は6市(立川市・三鷹市・府中市・調布市・日野市・国分寺市・狛江市・清瀬市・東久留米市)
	代替・類似サービスの有無	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 コンビニ交付等がある。

事業コード 4-1-3	事務事業名 住民票等自動交付機の設置	所管部課 市民部 市民課
----------------	--------------------	-----------------

施策コード 協2-2	施策名 地域情報化の推進	施策目標 人と人が出会い・対話する豊かな情報交流が生み出す、新しいかたちのコミュニケーション社会の創出をめざします。
---------------	-----------------	---

【一次評価】

検証項目		ランク	一次評価	○検証項目、評価の判断理由 ○事業実施上の課題や今後改善すべき点等
A	事業の優先度 (緊急性)	2	<input type="checkbox"/> 拡充	市民の利便性を向上させるため、利用時間の延長や交付手数料の引き下げ、設置台数の拡大等の取り組みもあり、自動交付機における交付件数や利用率は、安定的に推移しており、事務の効率化に寄与していると考えられる。 一方で、個々の自動交付機の利用件数にばらつきがあることから、公共施設の適正配置に考慮しつつ、適正な配置となるよう検討していく。 また、個人番号制度導入に伴い、平成28年から個人番号カードが全市民に交付開始される。このカードを利用して住民票等自動交付機の利用ができるように検討しつつ、同カードでのコンビニで住民票等の交付について検討していく。
	事業の 必要性	2	<input type="checkbox"/> 継続実施	
	事業主体の 妥当性	2	<input checked="" type="checkbox"/> 改善・見直し	
B	直接のサービスの 相手方	3	<input type="checkbox"/> 抜本的見直し	
	事業内容等の 適切さ	2	<input type="checkbox"/> 休止	
	受益者負担の 適切さ	2	<input type="checkbox"/> 廃止	
C	市民ニーズの 把握	2		

検証項目の見方 A:事業実施の意義を検証する項目 B:事業の内容・実施方法を検証する項目 C:市民ニーズの反映度を検証する項目

【二次評価】

検証項目		ランク	二次評価	○検証項目、評価の判断理由 ○事業実施上の課題や今後改善すべき点等
A	事業の優先度 (緊急性)	2	<input type="checkbox"/> 拡充	住民票等自動交付機については、課税・非課税証明発行の機能追加や設置場所の適正化に加え、新たにコンビニエンスストアでの証明発行が課題となっている。 一方、本年5月に成立したマイナンバー法は、個人番号カードの導入により、各種行政手続きの簡素化、利便性の向上を図ることを目的としており、取扱う証明の種類や場所の拡大について大きな可能性を持っている。市民カードで運用している現行の住民票等自動交付機の更なる機能の拡大等は、二重投資となる可能性もあるため、今後のマイナンバー法の動向に留意し、検討する必要がある。
	事業の 必要性	2	<input type="checkbox"/> 継続実施	
	事業主体の 妥当性	2	<input checked="" type="checkbox"/> 改善・見直し	
B	直接のサービスの 相手方	3	<input type="checkbox"/> 抜本的見直し	
	事業内容等の 適切さ	2	<input type="checkbox"/> 休止	
	受益者負担の 適切さ	2	<input type="checkbox"/> 廃止	
C	市民ニーズの 把握	2		

検証項目の見方 A:事業実施の意義を検証する項目 B:事業の内容・実施方法を検証する項目 C:市民ニーズの反映度を検証する項目

【行革本部評価】

行革本部評価	評価の判断理由及び事業実施上の課題や今後改善すべき点等
<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止	