

事務事業評価シート

事業番号 No. 1	事務事業名	戸籍住民基本台帳事務費(おくやみ窓口)		所管部課	市民課	
---------------	-------	---------------------	--	------	-----	--

基礎情報	事業開始時期【1】	令和4年度		実施形態【2】	☒ 直営 ☐ 委託 ☐ 補助 ☐ その他 ()		
	根拠法令等【3】						
	総合計画【4】	基本目標	5 安全で安心して暮らせるまち	基本施策	3 市民とともに持続発展する自治体であるために	施策	3-1 開かれた市政の推進
	個別計画【5】	計画		施策等①		施策等②	

事務事業の概要	事務事業の目的と目指す成果【6】	ご遺族に対して、死亡に伴う各種手続の負担軽減を図るため、必要な手続の案内及び受付業務を一元的に行う窓口を開設することを目的とする。				
	事務事業の内容・実施方法等／補助の概要【7】	【事業内容】 印鑑登録証の返還、介護保険資格喪失届、葬祭費の支給申請、税の相続人代表者の指定など各種手続の案内及び受付を行う。 【実施方法】 ■開催状況 1日あたり最大4枠 ■対応職員 会計年度任用職員1名 ■申込方法 本窓口は完全予約制 1. 予約可能時期 葬儀終了後、2週間を経過した日から予約可能 2. 予約受付期限 葬儀日程決定後、希望する来庁日の3開庁日前まで(電話またはLoGoフォームにて受付) ■その他 会計年度任用職員の人件費の計上については、会計年度任用職員を専任で雇用し事業を実施しているため、事業費として計上している。				

事業費データ	項 目	令和5年度(決算額)	令和6年度(決算額)	令和7年度(決算見込額)	令和8年度(予算額)	単位
	事業費計【8】	2,231	2,244	2,123	2,467	千円
	財源内訳					
	国庫支出金・都支出金					
	その他()					
	一般財源	2,231	2,244	2,123	2,467	
	人件費計【9】	2,884	3,197	3,197	3,197	
内訳	0.43 人 2,884 千円	0.43 人 3,197 千円	0.43 人 3,197 千円	0.43 人 3,197 千円		
正規職員						
会計年度任用職員	人 千円	人 千円	人 千円	人 千円		
総コスト	5,115	5,441	5,320	5,664		

活動実績	項 目	令和 5 年度		令和 6 年度		令和 7 年度		令和 8 年度		単位
	目標値	実績値	目標値	実績値	目標値	実績値	目標値	見込値		
	① LoGoフォームでの予約受付件数	615	157	690	196	710	236	730	-	件
② 電話での予約受付件数		458		474		555		-		

成果指標	項 目	令和 5 年度		令和 6 年度		令和 7 年度		令和 8 年度		単位
	目標値	実績値	目標値	実績値	目標値	実績値	目標値	見込値		
	おくやみ窓口の実施件数	615	615	690	670	710	791	730	-	件
	① 【成果指標の説明】 令和4年8月22日から窓口開設を実施し、令和4年度末まで利用者アンケートを行った。アンケート結果から窓口開設については「とても満足」「満足」が全体の90%を超えており高い評価であった。おくやみ窓口設置の認知度も高くなり目標値を上回る実績件数となっている。									
② 【成果指標の説明】										

事業環境等	事業実施における課題点と改善に向けての取組【12】	利便性向上のために令和7年7月1日予約分より、申込方法の改定として来庁日の予約可能時期を葬儀の3週間後から2週間後へ短縮した。一方で、窓口の場所に関しては、他の窓口と近接しているため、セキュリティ面やプライバシー保護の観点から課題がある。	
	他団体の実施状況【13】	当市では、おくやみ窓口において市役所の手続が案内できるワンストップサービスを提供しているが、他団体のおくやみ窓口では、おくやみ窓口で該当手続のみを案内し、利用者が庁舎内の関連部署に立ち寄るコンシェルジュ型のサービスを提供しているところもある。	
	代替・類似サービスの有無【14】	☐ 有 ☒ 無	

【検証項目】

		一次評価	二次評価	本部評価	
検証項目 【15】	必要性	事業の実施が国・都の法令等で定められている	非該当	非該当	
		市が主体となって実施しない場合、市域内における当該サービスの提供が不十分になる恐れがある	該当	該当	
		現下の社会経済情勢に見合った事業である	該当	該当	
	有効性	成果指標の達成状況はどうか	3	3	0 /9
		上位施策等の目的の達成に向けて事業の対象は適切か	3	3	
		上位施策等の目的の達成に向けて事業の内容・実施方法は適切か	3	3	
	効率性・経済性	業務プロセスに改善の余地はないか	2	2	0 /9
		投入したコストが活動実績に見合っているか	3	3	
		国・都の補助金や受益者負担など、一般財源以外の財源確保がされているか	-	-	

【一次評価・二次評価】

一次評価 【16】	必要性	ご遺族の不安や負担や軽減できるよう、必要となる手続を専門の職員が支援することで、手続に不慣れな遺族の一助となるため、必要な窓口である。	二次評価 【17】	必要性	ご遺族に対して死亡に伴う各種手続の負担軽減を図るため、必要な手続の案内及び受付業務を行うワンストップサービスとなっており、本サービスは市民のニーズも高く、必要な業務である。
	有効性	多岐にわたる手続について、原則、各部署を回らずにワンストップで手続ができる。亡くなった方の氏名、住所を何度も書かずに手続ができるほか、庁舎内の移動時間及び申請書の記入時間が削減することで、各種手続に要する時間を短縮することができる。		有効性	多岐にわたる手続をワンストップで対応できることにより、庁舎内での移動時間や申請書の記入に要する時間が短縮され、ご遺族の負担軽減が図られている。さらに、おくやみ窓口の利用件数は目標値を上回っており、事業内容は適切である。
	効率性・経済性	窓口経験の豊富な会計年度任用職員で対応しているため、ご遺族への配慮など適切な実施につながり、正規職員との費用面を比べるとコストメリットもあるため、引き続き会計年度任用職員で本事業を維持していく必要がある。		効率性・経済性	課題となっている相談窓口の設置場所については、プライバシー保護の観点から慎重に検討する必要がある。また、相談件数が毎年増加している状況を踏まえ、本事業を継続するためには、対応できる会計年度任用職員の育成が必要である。

【外部評価】

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【18】

【行革本部評価】

	コストの方向性	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
	総合評価	
必要性		

改善の方向性と今後のスケジュール【19】	
----------------------	--