

〔長久手町業務評価票：平成19年度業務〕

課係NO・業務NO	□□□□-□□・□□	総合計画	□5節□2項	事務の簡素化、効率化の推進
担当課・係名	住民課 住民係【問合せ・質問等の先（内線番号）			132番】

業務の名称	住民基本台帳記録管理事業																																													
(1) 根拠法令・条例	住民基本台帳法に基づく																																													
(2) 当該業務量 (延人員規模含む)	総業務量の 40.0% (係の総業務量を100%とする) 職員延人数：720.0人・日 (臨時雇用者延人数：362.9人・日)																																													
(3) 事業費 (人件費分を除く)	4,818千円 (平成19年度決算 (細目・細々目の実績から抽出・算定する))																																													
(4) 補助率 (補助金がある場合のみ記載)	0.0% (平成19年度実績)																																													
(5) 業務期間	開始した年度	年度	終了 (予定) 年度	年度																																										
(6) 業務の概要 (簡潔に箇条書きで記載)																																														
①□業務目的 (達成目標)	住民異動に関する事務処理を効率的で迅速に行うために、個人情報等の保護に充分注意をはかりながら住民サービスの向上と行政に対する信頼を高める。																																													
②業務が対象とする住民 (地域、層)	町内全域																																													
③業務の具体的な実施内容・方法 (平成19年度実績)	住民の住所異動等に伴う記録管理は、証明書等の発行や他課での業務のため即時に処理をしなければならず、正確でより早く発行する必要がある入力業務、確認作業を効率よく行っていくよう実施している。																																													
④業務の実施結果 (平成19年度実績)	住所異動等に伴う処理件数が前年度より、増加しており、限られた職員での対応が、住民サービスの低下にならないよう実施した。																																													
	【業務結果の説明指標】 <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <thead> <tr> <th style="width:5%;"></th> <th style="width:45%;">結果の説明指標</th> <th style="width:10%;">17年度</th> <th style="width:10%;">18年度</th> <th style="width:10%;">19年度 実績</th> <th style="width:10%;">20年度 目標</th> <th style="width:10%;">将来目標</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>各種住民異動届</td> <td>5,999</td> <td>11,376</td> <td>12,799</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>住民票等発行件数</td> <td>47,262</td> <td>49,428</td> <td>47,104</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>印鑑登録件数</td> <td>2,932</td> <td>3,435</td> <td>3,243</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						結果の説明指標	17年度	18年度	19年度 実績	20年度 目標	将来目標	1	各種住民異動届	5,999	11,376	12,799			2	住民票等発行件数	47,262	49,428	47,104			3	印鑑登録件数	2,932	3,435	3,243			4							5					
	結果の説明指標	17年度	18年度	19年度 実績	20年度 目標	将来目標																																								
1	各種住民異動届	5,999	11,376	12,799																																										
2	住民票等発行件数	47,262	49,428	47,104																																										
3	印鑑登録件数	2,932	3,435	3,243																																										
4																																														
5																																														
⑤業務の成果 (業務目的の達成状況) (平成19年度実績)	住民基本台帳の実務では、住民係で入力したデータが全てにおいて、重要な役割を果たすことから、正確、迅速に処理できるよう確認作業もしっかり行うことが必要である。																																													
	【業務成果の説明指標：基本計画準拠】 <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <thead> <tr> <th style="width:5%;"></th> <th style="width:45%;">成果の説明指標</th> <th style="width:10%;">17年度</th> <th style="width:10%;">18年度</th> <th style="width:10%;">19年度 実績</th> <th style="width:10%;">20年度 目標</th> <th style="width:10%;">将来目標</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						成果の説明指標	17年度	18年度	19年度 実績	20年度 目標	将来目標	1							2							3							4							5					
	成果の説明指標	17年度	18年度	19年度 実績	20年度 目標	将来目標																																								
1																																														
2																																														
3																																														
4																																														
5																																														

(7) 遂行上の問題点、取組課題（箇条書きで簡潔に記載）

繁忙期での窓口の混雑を緩和するための1つの方法として、フロアーで書類の記入方法の説明や、ご案内が出来るようにすることで、証明書のみの場合には短時間で発行が可能であることから、住民異動届、戸籍関係届の窓口を明確化に行うようにし、待ち時間を短縮できるようにする。

(8) 改善実績（過去3年間の実績）

システムを18年度に更新し、画面転換、プリンターの速度が改善された事でより早く発行可能となった。

(9) 業務の評価（自己診断）

評価基準	評価の視点	五段階評価 (5～1点)
①目的の達成状況	業務目的に対して、どの程度の成果が得られているか。	4点
②コストパフォーマンス	成果を上げるために投入してきた人的資源、財源は、適切であったか。	4点
③業務方法の最適採用	業務の円滑で効率的な実施に採用した方法・手法は業務の目的、取り巻く状況に対応して適切であったか。	5点
④住民の満足・信頼獲得	受益する住民の満足、行政に対する信頼は高められたか。	4点
⑤総合計画との整合	総合計画（基本計画）の方針に対応しているか。	4点
⑥他都市との比較	近隣の都市、類似団体に比べて業務の進み具合はどうか。	4点
		平均 4.2点

(10) 総合評価（課の見解）

①今後の方向 (該当番号に○印)	<ol style="list-style-type: none">1. 前年度と同じく、そのまま継続する。2. 見直して継続（業務の拡大）3. 見直して継続（業務の縮小）④ 見直して継続（方法の改善）5. 見直して継続（他業務と統合）6. 廃止する。7. 休止する。
②評価理由	受付から交付までを繁忙期に混乱しないように、適切な人員配置も含め検討する必要がある。 (フロアーでの案内を含む。)

(11) 今後の目標・改善方針（具体的かつ簡潔に記載。課の見解を記入すること）

混雑時は証明書等のみの場合には短時間で用件が済む方と、住所異動等で長時間かかる方がいるため、その振り分けや、申請書等の記入方法や案内ができる職員の配置をすることにより、よりよい住民サービスが可能となる。