

〔長久手町業務評価票：平成20年度業務〕

担当課・係名	住民 課 住民 係【問合せ・質問等の先（電話・内線番号）	132	】
第4次総合計画の 該当項目	<input type="checkbox"/> 5節 <input type="checkbox"/> 2項 事務の簡素化、効率化の推進		

業務の名称	住民基本台帳窓口記録管理事業		
(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 41.5% (係の総業務量を100%とする) 職員延人数：692人・日 (臨時雇用者延人数：461.6人・日)		
(3) 事業費 (人件費分を除く)	8,546千円 (平成20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)	_____ % (平成20年度実績)		
(5) 業務期間	開始した年度	年度	終了 (予定) 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、個人情報等の保護に十分注意を図りながら、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20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ため、入力事務、確認作業を効率よく行っていくよう実施している。

年度途中で正職員が退職したが、嘱託員を途中で採用することにより、住民サービスの低下にならないように実施をした。

【業務結果の説明指標】

結果の説明指標		17年度	18年度	19年度	20年度 実績	将来目標
1	各種住民異動届	5,999	11,376	12,799	11,044	
2	住民票等発行件数	47,262	49,428	47,104	41,450	
3	印鑑登録件数	2,932	2,435	3,243	2,883	
4						
5						

④ 業務の実施結果
(平成20年度実績)

(7) 遂行上の問題点、取組課題 (簡条書きで簡潔に記載)

繁忙期での窓口が混雑していた。その原因には、証明書の発行のみを希望する方が誤って届出窓口で待っていた。また、申請書の記入方法がわからないだけに窓口で待っている、申請書を書かずに窓口に来てその場で申請書を書くなど、時間を要したケースが生じていた。

(8) 改善実績 (過去4年間の実績)	
<p>フロアでの書類の記入方法の説明や受付窓口の案内をする職員を配置した。そのことにより、記入方法のわからない方、証明書の発行希望の方、各種届出を行う方を振り分け、証明書のみの方は短時間で発行し、届出の方も待ち時間を短縮することができた。</p> <p>また、Nピア、文化の家でも証明書の発行ができることを積極的に広報した。</p>	

(9) 業務の評価 (自己診断)		
評価基準	評価の視点	三段階評価 (2~0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。	2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。	2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。	2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。	2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。	2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。	1点
2点: 成果あり、適切だった 1点: ある程度適切だった 0点: 適切でなかった、遅れている		平均 1.8点

(10) 総合評価 (課の見解)	
①今後の方向 (該当番号に○印)	<ul 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	フロアへの職員配置の効果として、窓口の混雑緩和、待ち時間の縮小ができた。

(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)	
① 改善目票	窓口の混雑緩和、待ち時間の縮小
②改善時期	早い時期に
③改善方法	今後も記入方法や受付窓口で迷っている方には積極的に案内を行い、ボイスコールを有効活用するなどし、窓口の充実をはかる