平成 25年度

事務事業評価表

1. 基本情報

事務事業コード	07020209	事務事業名	市民サービスセンター運営事業	担当部	生活環境部
				担当課	市民サービスセンター
政策名	07	新たな行政経営によるまちづくり		グループ	市民サービスセンター
施策名	02	信頼される行政経営の推進		電話番号	46-1337
基本事業名	02	効果的で効率的な組織・機構、業務の構築		内線番号	

予算科目	会計	一般会計	事業期間	□ 単年度のみ
	款	02 総務費		■ 単年度繰返（開始年度 H 19 年度～）
	項	03 戸籍住民基本台帳費		□ 期間限定複数年度（ ～ ）
	目	01 戸籍住民基本台帳費	根拠法令・条例等	霧島市市民サービスセンター設置及び運営に関する規則
事務の区分	自治事務（法令で義務付けられていない事務）		関連計画	

事務種別	一般事務	裁量区分	裁量性 強	評価区分	標準評価	評価対象	1次評価

2. 事務事業の概要・目的・指標 ＜Do＞

（1）事務事業の概要（具体的なやり方、手順、詳細を記述）

本庁及び総合支所の閉庁時間（17時～19時、年末年始を除く土日・祝日）にも窓口を開放することにより、証明書の発行や税金等の納付を可能とし、市民の利便性の向上を図る。

【証明書発行業務】
戸籍全部事項・個人事項証明、住民票写し、印鑑登録・証明、所得証明、課税証明、所得課税証明、市県民税・軽自動車納税証明
【税金等の収納業務】
市県民税、軽自動車税、固定資産・都市計画税、国民健康保険税、介護保険料、後期高齢者医療保険料、保育所負担金、市営住宅使用料、幼稚園料、福祉施設入居者負担金、下水道受益者負担金、交通災害共済掛金

① 活動指標（事務事業の活動量）		単位	23年度（実績）	24年度（実績）	25年度（実績）	26年度（見込）	27年度（見込）
ア	証明書発行業務	件	13,836	15,502	17,354	13,900	13,900
イ	税金等の納付件数	件	6,872	5,274	4,695	5,000	5,000
ウ	パスポート申請受付件数	件	2,464	2,781	2,007	2,500	2,500

（2）事務事業の目的

② 対象（誰、何を対象にしているのか）		③ 対象指標（左記②対象の大きさを表す指標）	単位	23年度（実績）	24年度（実績）	25年度（実績）	26年度（見込）	27年度（見込）
ア	市民	市民	人	127,365	127,475	127,283	128,861	129,360
イ								
ウ								

④ 意図（②対象をどうしたいのか）		⑤ 成果指標（左記④意図の達成度を表す指標）	単位	23年度（実績）	24年度（実績）	25年度（実績）	26年度（目標）	27年度（目標）
ア	業務時間外においても証明書の発行や税金等の納付ができる。	平日17時以降及び閉庁日に利用した市民	人	7,605	9,270	8,862	7,700	7,700
イ	パスポートを申請して受領できる	パスポート申請・受領に利用した市民	人	4,889	5,552	3,933	5,000	5,000
ウ								

（3）上位の基本事業

⑥ 基本事業の意図（さらにどのような成果に結びつくのか）		⑦ 基本事業の成果指標（左記⑥意図の達成度を表す指標）	単位	23年度（実績）	24年度（実績）	25年度（実績）	26年度（目標）	27年度（目標）
ア	効率的・効果的な行政サービスが提供できる	迅速で的確なサービスが提供されていると思う	%	51.1	51.1	50.6	58.0	61.0
イ								
ウ								

3. 事務事業の環境変化・市民意見等

（法改正や事業を取り巻く環境変化、市民や議会などからの意見等）

事務事業を取り巻く環境は、23年度においては20年度からのパスポート発給事務が始まったこともあり、オープン時の19年度に比較して取り扱い件数は約5倍増となっており、市民サービスの拠点施設として着実に定着してきている。土曜日、日曜日、祝日等及び平日の5時以降に窓口を開放したことで会社勤め等の方々からは「非常に助かります」という言葉を多数聞く。活動指標の次年度見込みが実績に比べて小さいとの指摘を受けた。
パスポート業務を空港の一角でできないか。
市民サービスセンターの利用頻度を上げるように、努力して欲しい。

4. 事業費の推移

投入量		単位	23年度（決算）	24年度（決算）	25年度（決算）	26年度（計画）	27年度（計画）
事業費 財源内訳	国庫支出金	千円		0	0	0	0
	県支出金	千円		0	0	0	0
	地方債	千円		0	0	0	0
	その他	千円		31,838	26,036	30,718	30,718
	一般財源	千円		3,960	5,002	4,051	4,071
事業費		千円	0	35,798	31,038	34,769	34,789

5. 平成25年度の実績及び成果

（1）平成25年度の実績（取組） ＜取組内容を数値等により具体的に記載＞

・住民基本台帳法等に基づく各種証明書の発行件数及び手数料

	（件 数）	（手 数 料）
戸籍	1,665	738,900円
住民	7,838	1,566,000円
印鑑外	5,549	1,172,700円

・税証明の発行件数及び手数料、税金等の収納件数及び収納額
税証明 2,302 277,600円
税収納件数 4,695 64,216,461円
・一般旅券申請・交付件数及び収入印紙・証紙販売額
申請 2,007件 交付 1,926件 販売額 25,291,600円

（2）平成25年度の成果 ＜左記の実績（取組）による成果を記載＞

本庁及び総合支所の閉庁時間（17時から19時まで、年末年始を除く土・日・祝日）にも窓口を開放し、証明書の発行や税金等の収納を行ったことにより市民の利便性が図られた。

事務事業コード	07020209	事務事業名	市民サービスセンター運営事業	担当部	生活環境部
				担当課	市民サービスセンター

6. 振り返り ＜SEE＞

		理由
A目的妥当性	① この事務事業の目的は、基本事業の意図に結びついていますか？	市民が業務時間外においても証明の発行や税金等の納付ができ、また、パスポートの申請や受領ができることで効率的、効果的な行政サービスが提供できる。
	■ 結びついている	
	□ 間接的に結びついている	
	□ 結びついていない	
	② ・この事業をなぜ市が行わなければならないのですか？ ・税金を投入して達成する目的ですか？	取扱い業務は市が行うべき業務であり、また、閉庁時間に窓口を開放することは市民の利便性の向上に繋がるため妥当である。
	■ 妥当である	
	□ 見直す必要がある	
B有効性	③ 成果が向上する余地（可能性）はありませんか？	市民サービスセンターを知らない市民の方々への更なるPR（市報、ホームページ、市民便利帳、FMきりしま）を展開するとともに、要望のある新たな業務を導入することにより成果を向上させることができる。
	□ 向上する余地はかなりある	
	■ 向上する余地はある程度ある	
	□ 向上する余地はほとんどない	
	④ 廃止・休止の影響はありませんか？	利用者の月平均では、17時以降や土・日・祝日に半数を占めている状況にあり、市民への利便さが低下する。
	■ 影響がある	
	□ 影響がほとんどない	
	⑤ 類似の目的（対象・意図）又は形態（イベントや啓発等）を持つ他の事務事業はありませんか？（市以外の主体が実施するものを含む。）	類似事業がある場合の事務事業名等：コンビニ収納
	□ 類似の事業はない	コンビニ収納では、納付書の発行、延滞金の収納ができないため連携はできない。
	■ 類似の事業はあるが、統合又は連携できない	
	□ 類似の事業があり、統合又は連携できる	
C効率性	⑥ ・事務事業の手段（やり方）を工夫することで、事業費を削減できませんか？ ・補助金など、交付先に働きかけて、市の負担を削減できませんか？	事業費については、パスポートの申請・交付に係る必要経費であり、削減余地はない。
	■ 削減できない	
	□ 削減できる	
	⑦ ・事務事業の手段（やり方）を工夫することで、人件費（延べ業務時間）を削減できませんか？ ・職員以外の対応や委託により人件費を削減できませんか？	市民サービスセンターは、年末年始を除き、年中無休である。正規職員3名が配置されているが、交代勤務により実質2人体制である。さらに証明書の発行、税金等の収納、パスポートの申請受付・交付は正規職員が取り扱うため、人件費削減はできない。
	■ 削減できない	
	□ 削減できる	
D公平性	⑧ 事務事業の内容が一部の受益者に偏っていませんか？また、受益者負担の公平性が確保されていますか？	市民が対象であるため、公平・公正である。
	■ 公平・公正である	
	□ 見直す必要がある	

7. 1次評価結果 ＜PLAN＞（組織決定）

【参考】前年度の改革改善の方向性≪ ≫

	継続	やり方改善	コスト拡充	コスト縮小	連携	統合	休止	廃止
(1)事務事業の改革改善の方向性	○	○						

(2)平成26年度の改革改善の内容	・広報活動として新たに各店舗にチラシを配布する。 ・奨学資金の利用者の利便性を高めるため、市奨学資金の収納業務を新たに追加する。 ・市民の窓口サービスの拡充として、ひとり親家庭医療費助成申請書の一部の受付業務を行う。（平成26年10月1日開始）
(3)平成27年度の方向性・取組目標	市報、ホームページ、公的施設でのポスター掲示板を通じて、利用者は増加の傾向にあるが、未だに市民サービスセンターの業務について知らない市民も多いと思われる。広報活動を継続して市民サービスの向上に努める。

8. 2次評価結果 （担当部長評価）

	継続	やり方改善	コスト拡充	コスト縮小	連携	統合	休止	廃止
(1)事務事業の改革改善方向性								

(2)総 評	

事務事業コード	07020209	事務事業名	市民サービスセンター運営事業	担当部	生活環境部
				担当課	市民サービスセンター

9. コストの推移

（単位：千円）	平成25年度（決算）	平成26年度（当初予算）	平成27年度（計画）
1 報酬			
2 給料			
3 職員手当等			
4 共済費			
7 賃金	3,418	3,455	3,455
8 報償費			
9 旅費			
10 交際費			
11 需用費	26,483	30,166	30,166
消耗品費	26,483	30,166	30,166
燃料費			
食料費			
印刷製本費			
光熱水費			
修繕料			
12 役務費	921	928	948
通信運搬費	921	928	948
広告料			
手数料			
保険料			
13 委託料	43	0	
14 使用料及び賃借料	173	220	220
15 工事請負費			
16 原材料費			
17 公有財産購入費			
18 備品購入費			
19 負担金補助及び交付金			
20 扶助費			
21 貸付金			
22 補償補填及び賠償金			
23 償還金利子及び割引料			
24 投資及び出資金			
25 積立金			
26 寄附金			
27 公課費			
28 繰出金			
計	31,038	34,769	34,789
財源内訳 国庫支出金	0	0	
財源内訳 県支出金	0	0	
財源内訳 地方債	0	0	
財源内訳 その他	26,036	30,718	30,718
財源内訳 一般財源	5,002	4,051	4,071
財源内訳 計	31,038	34,769	34,789
補助率 国			
補助率 県			
補助基本額			

平成25年度補正・流用状況

当初予算	37,325
補正予算	-6,213
補正回数 1 回	-6,213
補正回数 2 回	
補正回数 3 回	
補正回数 4 回	
補正回数 5 回	
補正回数 6 回	
補正回数 7 回	
補正回数 8 回	
流用・充用	
予算合計	31,112

特定財源内訳

区分	名称	金額
その他	収入印紙等販売料及び手数料	26,036
		0
合計		26,036