

平成24年度 事務事業評価シート

※平成23年度に実施した事業を評価しています

事務事業名称	窓口事務					継続				
コード	23	-	23	-	01	-	00	予算事業名	窓口事務	
担当部署	市民部		市民課		窓口担当	予算事業コード	会計 10	款 02	項 03	目 01

1. 事業の位置付けと関連計画等

第三次川越市総合計画後期基本計画における位置付け 位置付けなしの場合 法令による実施義務

基本目標(章)	共通	協働によるまちづくりと健全で効率的な行財政運営の推進	根拠となる法令、条例等	住民基本台帳法、戸籍法、川越市印鑑登録条例等
方向性(節)	2節	行財政改革の強力な推進	個別計画等の名称	なし
施策	1	新たな行財政運営システムの構築		
細施策	6	行政サービスの向上		

2. 事業の目的と概要

事業の目的 (誰・何を対象に、何のために実施するのか)	市民等を対象に、戸籍や住民異動の手続き及び各種証明書の交付等を正確かつ迅速に行うため。
事業の概要 (活動内容、実施手段・方法など)	市民課窓口担当及び南連絡所において、住民異動届・戸籍届出・印鑑登録等の事務処理及び住民票の写し等証明書発行処理等の業務を行うとともに、本川越駅証明センターにおいて、住民票の写し等証明書発行処理等の業務を行う。

3. 実施にかかるコストと実績

(単位:千円)

		20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
予算額		48,900	45,359	38,048	68,233	45,906	
事業費	A	44,945	42,280	35,915	67,341	45,906	46,000
	B	175,720	168,320	162,760	160,920	161,840	161,840
総コスト(C=A+B)		220,665	210,600	198,675	228,261	207,746	207,840
正規職員(1年間の従事人数)		23.00人	22.00人	21.00人	21.00人	21.00人	21.00人
臨時職員(1年間の従事人数)		6.00人	6.00人	8.00人	6.00人	7.00人	7.00人
国県支出金	D	4,000	4,000	5,510	0	0	0
その他特定財源	E	44,900	41,359	24,133	30,936	32,049	40,000
市の財政負担(=C-D-E)		171,765	165,241	169,032	197,325	175,697	167,840

※24年度、25年度の事業費、人件費は見込額
※臨時職員の給与も、人件費に含みます。

4. 成果指標・活動指標による分析

成果	中心指標	単位	20年度	21年度	22年度	23年度	指標の定義
成果	市民課窓口業務職員数	人	23	22	21	21	市民課(南連絡所及び本川越駅証明センターを含む)にて窓口業務を担当する職員数
成果	市民課届出受付業務比率	%	65.2	69.3	65.0	69.3	市全体の届出件数(戸籍、住民異動、印鑑登録)に対する、市民課(南連絡所を含む)受付件数の割合(%)
成果	市民課証明書発行業務比率	%	47.4	46.4	46.0	49.1	市全体の証明書発行件数(戸籍、住民票、印鑑証明)に対する、市民課(南連絡所及び本川越駅証明センターを含む)発行件数の割合(%)
成果	自動交付機交付件数	件	41,475	41,442	40,972	42,234	自動交付機での交付件数(全6箇所、H22・11・30までは5箇所)

中心指標の考え方 本事業は、成果指標を中心に評価する。
指標に基づく評価 市民課では、窓口担当職員数は減っているものの、届出受付及び証明書発行比率はともに増加している(22年度と23年度の比較)。職員の増員が見込めない中、市民の利用率が低い本川越駅証明センターを廃止し、その職員を割り振ることで事務処理の効率化を図る必要がある。

5. 事業の実施を通じた分析・評価

(1) 現在の課題と状況	効率性に課題
市民課及び南連絡所では、限られた人員配置の中で窓口事務を行っているため、事務の繁閑に応じた体制が組めない。一方、本川越駅証明センターは、市民の利用率が低いものの、2名の職員を配置している。今後は、正確かつ迅速な事務処理と市民サービスの向上のため、利用率の低い本川越駅証明センターを廃止し、事務量に応じた人員を配置について検討する必要がある。	
(2) 比較参考値(他市での類似事業の例など)	
自動交付機は、さいたま市、春日部市、戸田市などが設置している。市民課業務の一部委託化や、証明書のコンビニ交付に取り組んでいる自治体もある。	
(3) 事業を廃止・縮小したときの影響	
市民課・南連絡所の業務縮小は、市民に負担を強いることになり、市民サービスの低下につながる。本川越駅証明センターは、南連絡所と約650mの距離にあり、廃止による影響は少ないものとする。また、余剰となった人員を南連絡所等に配置することで、市民の待ち時間の短縮等市民サービスの向上が期待できる。	
(4) 所属長自己評価(今後の方向性)	改善(見直し)
今後は、市民の利用率が低い本川越駅証明センターを廃止し、事務量に応じた人員配置について検討するとともに、各種証明書のコンビニ交付や2015年1月から導入が予定されているマイナンバー制度等新しい制度に対応していくものとする。	

○市民課内の各指標の目標値等

①市民課

各指標の目標値	成果指標と活動指標		単位	24年度目標値	将来的な目標	
	成果	活動指標			年度	目標値
	成果	市民課窓口担当職員数	人	12	26	12
	成果	市民課届出受付業務比率	%	55.0	26	50
	成果	市民課証明書発行業務比率	%	30	26	35
	成果	本庁自動交付機交付件数	件	13,000	26	14,000

②南連絡所

各指標の目標値	成果指標と活動指標		単位	24年度目標値	将来的な目標	
	成果	活動指標			年度	目標値
	成果	南連絡所窓口担当職員数	人	7	26	9
	成果	南連絡所届出受付業務比率	%	10	26	15
	成果	南連絡所証明書発行業務比率	%	15	26	15
	成果	南連絡所自動交付機交付件数	件	14,000	26	15,000

③本川越駅証明センター

各指標の目標値	成果指標と活動指標		単位	24年度目標値	将来的な目標	
	成果	活動指標			年度	目標値
	成果	本川越駅証明センター職員数	人	2	26	0
	成果	本川越駅証明センター証明書発行業務比率	%	3	26	0

○市民課内の事業費内訳

①市民課全体

事業費内訳	平成22年度	
	報酬:	3,743,000円
	旅費:	12,000円
需用費:5,132,000円		
役務費:616,000円		
委託料:9,208,000円		
使用料及び賃借料:16,683,000円		
負担金、補助及び交付金:2,654,000円		
事業費内訳	平成23年度	
	報酬:	3,758,000円
	旅費:	9,000円
需用費:4,819,000円		
役務費:605,000円		
委託料:35,405,000円		
使用料及び賃借料:20,750,000円		
備品購入費:269,000円		
負担金、補助及び交付金:2,618,000円		
事業費内訳	平成24年度	
	報酬:	3,773,000円
	旅費:	9,000円
需用費:5,816,000円		
役務費:628,000円		
委託料:12,537,000円		
使用料及び賃借料:20,625,000円		
備品購入費:126,000円		
負担金、補助及び交付金:2,392,000円		

②南連絡所

事業費内訳	平成22年度	南連絡所家賃:344,429円×12月=4,133,148円 南連絡所共益費:218,132円×12月=2,617,584円 アトテナント会費:3,000円×12月=36,000円 清掃業務委託:601,200円
	平成23年度	南連絡所家賃:344,429円×12月=4,133,148円 南連絡所共益費:218,132円×12月=2,617,584円 アトテナント会費:3,000円×12月=36,000円 清掃業務委託:615,300円
	平成24年度	南連絡所家賃:330,612円×12月=3,967,344円 南連絡所共益費:196,318円×12月=2,355,816円 アトテナント会費:3,000円×12月=36,000円 清掃業務委託:615,300円

③本川越駅証明センター

事業費内訳	平成22年度	本川越駅証明センター家賃:118,650円×12月=1,423,800円
	平成23年度	本川越駅証明センター家賃:118,650円×12月=1,423,800円
	平成24年度	本川越駅証明センター家賃:118,650円×12月=1,423,800円

各種処理件数（窓口別）

業務日数：269日・244日（平成23年度）（単位：件）

種別 窓口	戸籍		住民票等			印鑑		諸証明	臨時運行許可	税証明	母子手帳	(うち電子申請による交付件数)	保険年金	埋火葬許可	葬祭関係				市民聖苑関係			合計	1日当たり件数
	届出	証明	届出	証明	(うち電子申請による交付件数)	届出	証明								斎場	霊柩車	祭壇	葬祭用具	式場	法要室	霊安室		
市民課(本庁) 〔職員41人〕	7,466	29,476	34,912	53,385	(1)	11,077	29,068	5,429	484	3,155	993	(1)	137	1,845	1,700	48	12	31	1,873	677	548	182,316	677.8
南連絡所 〔職員7人〕	631	11,154	5,308	29,691	—	3,383	20,475	477	—	7,165	429	—	1,381	61	58	0	0	0	79	24	36	80,352	298.7
証明センター 〔職員2人〕	—	1,594	—	6,435	—	—	2,539	79	—	694	179	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	11,520	47.2
市民課合計	8,097	42,224	40,220	89,511	(1)	14,460	52,082	5,985	484	11,014	1,601	(1)	1,518	1,906	1,758	48	12	31	1,952	701	584	274,188	1,023.7
芳野出張所 〔職員4人〕	94	781	261	1,902	—	184	1,754	56	119	564	27	—	110	55	53	0	1	0	74	30	21	6,086	24.9
古谷出張所 〔職員4人〕	87	1,391	429	4,151	—	353	3,510	126	270	1,147	52	—	324	12	9	0	0	0	16	6	4	11,887	48.7
南古谷出張所 〔職員6人〕	439	2,238	1,355	7,390	—	911	6,065	145	160	2,679	139	—	690	279	227	0	0	2	171	60	48	22,998	94.3
高階出張所 〔職員11人〕	862	5,555	3,900	22,043	—	2,877	16,712	362	224	5,291	345	—	2,218	147	105	2	2	2	32	11	10	60,700	248.8
福原出張所 〔職員5人〕	219	1,872	689	5,185	—	622	4,732	92	199	1,372	59	—	465	78	64	0	0	0	64	20	3	15,735	64.5
大東出張所 〔職員8人〕	644	3,971	2,237	12,945	—	1,573	10,213	182	288	3,160	141	—	1,116	346	324	0	0	0	250	82	25	37,497	153.7
霞ヶ関出張所 〔職員7人〕	274	2,957	1,262	8,185	—	979	7,419	180	190	2,239	137	—	801	38	34	2	0	4	28	6	8	24,743	101.4
川鶴連絡所 〔職員3人〕	124	999	538	4,035	—	403	2,866	54	—	882	55	—	413	28	22	0	0	0	9	3	3	10,434	42.8
霞ヶ関北出張所 〔職員7人〕	325	3,028	1,661	10,731	—	1,186	8,869	155	174	3,191	121	—	848	64	58	0	0	0	30	5	10	30,456	124.8
名細出張所 〔職員6人〕	334	2,663	1,369	8,220	—	994	6,247	164	250	2,426	117	—	677	96	92	2	1	2	110	44	41	23,849	97.7
山田出張所 〔職員4人〕	64	1,023	316	3,176	—	276	2,701	54	183	947	24	—	192	10	10	0	0	0	16	7	7	9,006	36.9
出張所合計	3,466	26,478	14,017	87,963	—	10,358	71,088	1,570	2,057	23,898	1,217	—	7,854	1153	998	6	4	10	800	274	180	253,391	1,038.5
市民聖苑	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	3	31	43	77	—
合計	11,563	68,702	54,237	177,474	(1)	24,818	123,170	7,555	2,541	34,912	2,818	(1)	9,372	3,059	2,756	54	16	41	2,755	1,006	807	527,656	2,062.2
公用件数	—	11,015	—	14,750	—	—	177	1,104	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	27,046	—
総合計	11,563	79,717	54,237	192,224	(1)	24,818	123,347	8,659	2,541	34,912	2,818	(1)	9,372	3,059	2,756	54	16	41	2,755	1,006	807	554,702	—

(注) 市民聖苑関係の処理件数は、免除件数を含まない。 市民課、南連絡所の業務日数は土曜開庁・臨時開庁実施のため269日。出張所、証明センターの業務日数は244日。

(注) 窓口職員人数は平成23年4月1日現在のものである。

(注) 住民票証明は広域交付件数を含む。

(注) 戸籍届出は送付件数を含まない。

(注) 「諸証明」は身分証明・埋火葬証明・外国人登録原票記載事項証明書等を含む。

(注) 土曜開庁実施により窓口によって業務日数が異なることから、「1日当たりの件数」は未集計。

各種年間処理件数（窓口別・年度別）

窓 口	年度 種別	19			20			21			22			23		
		件数	前年比	1日当りの件数	件数	前年比	1日当りの件数	件数	前年比	1日当りの件数	件数	前年比	1日当りの件数	件数	前年比	1日当りの件数
市民課(本庁) 〔職員 41人〕		188,444	99.5	766.0	189,438	100.5	773.2	184,482	97.4	756.1	181,503	98.4	728.9	182,316	100.4	677.8
南連絡所 〔職員 7人〕		86,025	100.0	349.7	86,045	100.0	351.2	83,118	96.6	340.6	83,091	100.0	333.7	80,352	96.7	298.7
証明センター 〔職員 2人〕		13,926	107.3	56.8	12,982	93.2	53.4	12,380	95.4	51.2	11,542	93.2	46.4	11,520	99.8	47.2
市民課合計		288,395	100.0	1,172.5	288,465	100.0	1,177.8	279,980	97.1	1,147.9	276,136	98.6	1,109.0	274,188	99.3	1,023.7
芳野出張所 〔職員 4人〕		6,407	102.9	26.2	6,227	97.2	25.6	5,938	95.4	24.5	6,519	109.8	26.2	6,086	93.4	24.9
古谷出張所 〔職員 4人〕		12,899	100.1	52.6	12,880	99.9	53.0	12,122	94.1	50.1	11,935	98.5	47.9	11,887	99.6	48.7
南古谷出張所 〔職員 6人〕		23,551	96.1	96.1	24,500	104.0	100.8	23,980	97.9	99.1	24,356	101.6	97.8	22,998	94.4	94.3
高階出張所 〔職員 11人〕		63,760	103.3	260.2	61,702	96.8	253.9	62,232	100.9	257.2	64,554	103.7	259.3	60,700	94.0	248.8
福原出張所 〔職員 5人〕		17,877	103.9	73.0	17,213	96.3	70.8	16,874	98.0	69.7	16,656	98.7	66.9	15,735	94.5	64.5
大東出張所 〔職員 8人〕		39,210	101.7	160.0	38,542	98.3	158.6	38,637	100.2	159.7	38,477	99.6	154.5	37,497	97.5	153.7
霞ヶ関出張所 〔職員 7人〕		28,623	108.9	116.8	26,277	91.8	108.1	26,335	100.2	108.8	26,331	100.0	105.7	24,743	94.0	101.4
川鶴連絡所 〔職員 3人〕		11,986	105.1	48.9	11,399	95.1	46.9	11,245	98.6	46.5	11,171	99.3	44.9	10,434	93.4	42.8
霞ヶ関北出張所 〔職員 7人〕		33,681	103.6	137.5	32,509	96.5	133.8	31,928	98.2	131.9	31,667	99.2	127.2	30,456	96.2	124.8
名細出張所 〔職員 6人〕		23,938	107.7	97.7	22,220	92.8	91.4	22,695	102.1	93.8	24,270	106.9	97.5	23,849	98.3	97.7
山田出張所 〔職員 4人〕		9,978	109.7	40.7	9,093	91.1	37.4	8,885	97.7	36.7	9,511	107.0	38.2	9,006	94.7	36.9
出張所合計		271,910	103.6	1,109.7	262,562	96.6	1,080.3	260,871	99.4	1,078.0	265,447	101.8	1,066.1	253,391	95.5	1,038.5
市民聖苑		109	97.3	—	112	102.8	—	90	80.4	—	112	124.4	—	77	68.8	—
合 計		560,414	101.7	2,282.2	551,139	98.3	2,258.1	540,941	98.1	2,225.9	541,695	100.1	2,175.1	527,656	97.4	2,062.2
公用例数		24,187	113.2	98.7	22,048	91.2	90.7	26,941	122.2	111.3	26,209	97.3	96.7	27,046	103.2	—
総合計		584,601	102.1	2,386.1	573,187	98.0	2,358.8	567,882	99.1	2,346.6	566,967	99.8	2,247.8	554,699	97.8	—
1日当りの件数		[業務日数] 245日	245日	—	[業務日数] 243日	243日	—	[業務日数] 242日	242日	—	[業務日数] 249日	249日	—	[業務日数] 269日・244日	269日・244日	—
		2,386.1	101.7	—	2,358.8	98.9	—	2,346.6	99.5	—	2,247.8	95.8	—	2,046.9	91.1	—

(注) 市民聖苑関係の処理件数は、免除件数を含まない。市民課、南連絡所の業務日数は土曜開庁・臨時開庁実施のため269日。出張所、証明センターの業務日数は244日。

(注) 窓口職員人数は平成23年4月1日現在のものである。

(注) 土曜開庁により窓口によって業務日数が異なることから、「1日当たりの件数」は未集計。

本川越駅証明センターの概要

1 施設概要

所在地：川越市新富町1丁目22番地（本川越駅2階）

床面積：33.28㎡

施設内容：事務室、待合室、休憩室

開設日：平成3年9月5日

2 設置の根拠

川越市役所連絡所及び証明センター規則（平成3年規則第26号）

3 所掌事務

- ・ 戸籍の謄本若しくは抄本又は戸籍に係る証明書の交付に関すること。
- ・ 住民票及び戸籍の附票の写しの交付に関すること。
- ・ 印鑑登録証明書の交付に関すること。
- ・ 市税及び県民税に係る諸証明に関すること。
- ・ 妊娠届及び母子健康手帳に関すること。
- ・ 手数料その他の収入金に関すること。
- ・ 前各号に定めるもののほか、市長が命ずること。

4 取り扱い業務の比較

項目	市民課	南連絡所	証明センター	出張所
住民異動 証明	○	○	○	○
届出	○	○	×	○
印鑑 証明	○	○	○	○
登録・廃止	○	○	×	○
戸籍 証明	○	○	○	○
届出	○	○	×	○
埋火葬許可	○	○	×	○
市民聖苑	○	○	×	○
国民年金	○	○	×	○
国民健康保険	×	○	×	○
こども手当	×	○	×	○
税証明	○	○	○	○
介護保険	○	○	×	○
住基ネット	○	○	×	○
住民票の写しの広域交付	○	○	○	○
市税等の収納	×	×	×	○
母子手帳	○	○	○	○

5 職員の配置

平成24年4月1日現在 主査（再任用）1名、主任1名 計2名

6 取扱い件数及び手数料

(円)

種 別	単価	件 数	金 額
戸籍全部・一部事項証明	450	1,218	548,100
除籍全部・一部事項証明等	750	369	276,750
受理証明等	350	7	2,450
住民票	200	6,269	1,253,800
戸籍の附票	200	46	9,200
記載事項証明	200	120	24,000
印鑑証明	200	2,539	507,800
身分証明	200	62	12,400
その他証明	200	17	3,400
税証明	200	694	138,800
合 計		11,341	2,776,700

※平成23年度実績

7 主な経費

(円)

項 目	金 額	積算基礎
人件費	14,800,000	7,400,000×2人
小計	14,800,000	
光熱水費	73,800	電気料：6,000/月 水道料：150/月
通信運搬費	126,000	電話料：4,000/月 FAX通話料：6,500/月
使用料及び賃借料	1,423,000	家賃：118,650/月
小計	1,622,800	
合 計	16,422,800	

※人件費は、平均的な市職員の人件費。光熱水費、通信運搬費、使用料及び賃借料は、平成24年度予算額。

8 自動交付機の設置状況等

(1)設置場所

本庁、南連絡所、高階出張所、大東南公民館、霞ヶ関北出張所、名細出張所

(2)自動交付機導入費用

【増設の場合】

自動交付機本体初期導入経費：9,114,000円

保守料：987,000円/年

ブース作成費：2,625,000円

合計12,726,000円

【移設の場合】

本川越駅証明センターへ移設：3,948,000円

本川越駅証明センター取扱い件数調べ

平成22年4月(開庁日数：21)

	窓口申請件数					郵送件数	
	市内 (本庁管内)	市内 (本庁以外)	市外	合計	1日あたり	件数	1日あたり
1 住民票	190	68	4	262	12.5	195	9.3
2 戸籍	54	13	19	86	4.1		
3 印鑑証明	101	19	2	122	5.8		
4 身分証明		6	1	7	0.3		
合計	345	106	26	477	22.7	195	9.3

平成22年10月(開庁日数：20)

	窓口申請件数					郵送件数	
	市内 (本庁管内)	市内 (本庁以外)	市外	合計	1日あたり	件数	1日あたり
1 住民票	187	50		237	11.9	172	8.6
2 戸籍	55	23	13	91	4.6		
3 印鑑証明	101	26		127	6.4		
4 身分証明	4	1		5	0.3		
合計	347	100	13	460	23.0	172	8.6

平成23年4月(開庁日数：20)

	窓口申請件数					郵送件数	
	市内 (本庁管内)	市内 (本庁以外)	市外	合計	1日あたり	件数	1日あたり
1 住民票	168	72	3	243	12.2	207	10.4
2 戸籍	39	26	2	67	3.4		
3 印鑑証明	104	19		123	6.2		
4 身分証明	4	2		6	0.3		
合計	315	119	5	439	22.0	207	10.4

平成23年10月(開庁日数：20)

	窓口申請件数					郵送件数	
	市内 (本庁管内)	市内 (本庁以外)	市外	合計	1日あたり	件数	1日あたり
1 住民票	144	48	2	194	9.7	250	12.5
2 戸籍	53	31	11	95	4.8		
3 印鑑証明	94	15		109	5.5		
4 身分証明	7			7	0.4		
合計	298	94	13	405	20.3	250	12.5

平成24年4月(開庁日数：20)

	窓口申請件数					郵送件数	
	市内 (本庁管内)	市内 (本庁以外)	市外	合計	1日あたり	件数	1日あたり
1 住民票	154	50	4	208	10.4	224	11.2
2 戸籍	68	20	5	93	4.7		
3 印鑑証明	87	19	0	106	5.3		
4 身分証明	2	1	3	6	0.3		
5 税証明	37	9	12	58	2.9		
6 母子手帳	13	3	0	16	0.8		
合計	361	102	24	487	24.4	224	11.2
住民票+印鑑証明				314	15.0		