

事務事業名		戸籍・住民登録・印鑑登録管理事務		事務事業の性格	毎年繰返事業		開始年度事業期間	不明	年度から年度まで	
所属部門	住民生活課		住民係	課長名	杉山 ゆかり		担当者名内線番号	古田 教彦 (115)	内線 (115)	
総合計画体系	基本目標	町民が主役となった自治に基づくまちづくり		予算科目	会計区分	款	項	目	予算上の事業名	
	政策名	安定した行財政運営と行政サービスの推進			一般	2	3	1	戸籍・住民登録・印鑑登録管理事務	
	施策名	親切・便利な行政サービスの推進								

法令根拠 戸籍法、住民基本台帳法、芽室町印鑑登録及び証明に関する条例

現状把握の部(Do) → 現在やっていること

◇事務事業の目的と効果

1.手段(事業の概要)

戸籍の届出による審査・確認・受理・編製。戸籍謄(抄)本交付。住民基本台帳の異動の届出による処理、戸籍届出に伴う異動処理、住民基本台帳副本の整理。住民票交付。戸籍附票の記載、附票交付。印鑑登録申請受理。印鑑証明書交付。郵便請求による戸籍、住民票等交付。登録証明書交付。犯歴台帳の作成、犯歴照会・回答。

2.対象(何を対象にしているか～人、公共施設、自然資源など)

戸籍届出者及び本籍の置いてある者。
芽室町に住所を有する住民及び転入・転出した住民、芽室町在住の外国人登録者。
個人番号カードの申請者。

3.意図(この事業によって、対象をどのようにしたいか)

申請、受付、交付における正確で迅速丁寧な対応。

4.結果(どんな結果に結び付けるのか)

便利で親切な窓口サービスの推進

5.活動指標(手段や活動内容を表す指標)

名 称	単 位
① 戸籍の届出数	件
② 戸籍・住民票等の交付件数	件
③ 住民基本台帳異動件数	件

6.対象指標(対象の大きさを表す指標)

名 称	単 位
① 戸籍の届出數+戸籍数	件
② 人口(外国人を含む)十年間転出者	人
③ 個人番号カード年間交付件数	件

7.成果指標(意図の達成度合を表す指標)

名 称	単 位
① 戸籍の届出に要する時間	分
② 住民基本台帳異動届所要時間	分
③ 戸籍・住民票等交付時間	分

8.上位成果指標(結果の達成度を表す指標)

名 称	単 位
① 役場等の窓口やカウンター、電話などの職員の対応に満足している町民の割合	%
②	
③	

◇総事業費・指標等の推移

→ 事務事業及び各指標の変更

 有 (年度から) 無

内 訳		単位	27年度 (実績)	28年度 (実績)	29年度 (予算)	30年度 (目標)	31年度 (目標)	32年度 (目標)	32年度 (目標)
投 入 量	国・道支出金	円	6,175,500	2,971,500	2,316,000	2,316,000			
	地方債	円							
	その他(使用料等)	円	6,584,900	6,743,650	6,106,000	6,106,000			
	一般財源	円	8,177,411	6,936,723	7,753,000	7,753,000			
	事業費計(A)	円	20,937,811	16,651,873	16,175,000	16,175,000			
	正職員従事人数	人	4	4	4				
	人工数(業務量)	年間	2.0400	2.1932					
人 件 費	人件費計(B)	円	16,571,246	18,071,029					
	トータルコスト(A)+(B)	円	37,509,057	34,722,902	16,175,000	16,175,000			
活動指標		(1) 件	947	861	900	900			
		(2) 件	24,140	24,805	24,500	24,500			
		(3) 件	3,626	3,454	3,500	3,500			
対象指標		(1) 件	8,639	8,552	8,600	8,600			
		(2) 人	19,676	19,546	19,600	19,600			
		(3) 件	557	508	530	530			
成果指標		(1) 分	10	10	10	10			
		(2) 分	8	8	8	8			
		(3) 分	3	3	3	3			
上位成果指標		(1) %	57.4	32.0	50.0	70.0			
		(2)							
		(3)							

◇事務事業の環境変化

1.この事務事業を開始した背景

戸籍法・住民基本台帳法等の法令及び芽室町印鑑登録及び証明に関する条例による。

2.事務事業を取り巻く状況と今後の予測(どう変わったか、どうなるか)
窓口での行政サービスの在り方や質への要望は、多様化・高度化・スピード化を年々求められている。法を遵守し、対応する。

事務事業名	戸籍・住民登録・印鑑登録管理事務	所属部門	住民生活課	住民係
◇町民等からの意見・要望 → 町民の声をどう反映させたのかをシート下段の改善・改革の概要に明記				
1.町民等からの意見・要望	<input checked="" type="checkbox"/> 意見がある【具体例↓】 対応の悪さ、知識の少なさを指摘された。		<input type="checkbox"/> 特定できる意見がない	

※反映させた具体案はシート下段の改善・改革の概要に明記

評価の部(See) → 28年度実績からみた評価

目的妥当性評価	1.町の関与の必要性	<input checked="" type="checkbox"/> 必要性はある【理由↓】 なぜ、この事務事業は税金を投入して、町が行わなければならぬのか 地方自治法、戸籍法、住民基本台帳法等に基づく事務である。	<input type="checkbox"/> 必要性はない【理由↓】
	2.対象と意図の拡大・縮小余地	<input type="checkbox"/> 拡大・縮小できる【→改革改善案へ】 対象・意図を広げたり、逆に狭めたりすることはできないか 法に基づく事務であり、対象や意図は拡大・縮小できない。	<input checked="" type="checkbox"/> 拡大・縮小できない【理由↓】
有効性評価	3.成果の向上余地	<input type="checkbox"/> 向上できる【→改革改善案へ】 事務事業の成果指標をさらに伸ばすことができるか 戸籍電子化により戸籍作成時間、交付時間が大幅に短縮できている。戸籍届出は、届け出内容により時間を要する場合もあることを理解いただいている。	<input checked="" type="checkbox"/> 向上できない【理由↓】
	4.廃止・休止・類似事業との統廃合余地	<input checked="" type="checkbox"/> 廃止・休止・統廃合で影響がある【理由↓】 事務事業を廃止・休止・統廃合した場合、支障があるか 法に基づく事務であり、統廃合できない。	<input type="checkbox"/> 影響がない【→改革改善案へ】
効率性評価	5.事業費(トータルコスト)の削減余地	<input checked="" type="checkbox"/> 削減できる【→改革改善案へ】 成果を下げずに事業費・業務時間を縮減する手段・方策はないか	<input type="checkbox"/> 削減できない【理由↓】
	6.受益と負担の適正化余地	<input checked="" type="checkbox"/> 受益・負担が適正である【理由↓】 提供すべき対象へ提供できているか、費用負担が適切になっているか 戸籍等手数料は地方自治法に基づく政令に示された標準金額であり妥当である。住民票、印鑑登録証明書等の手数料は、税証明等と均等が取れており、適正な負担である。	<input type="checkbox"/> 受益・負担が適正でない【→改革改善案へ】

改革・改善の部(Plan) → 上記の町民等の意見・要望や評価結果を受けた改革案・今後(29年度以降)の計画

29年度の取組	1.改革・改善案の概要(現状で想定される課題や解決策がある場合には合わせて記入)	改革・改善実施の方向性			
		業務改善		コスト	
	戸籍・住民登録・印鑑登録管理事務は、法に基づき、正確で丁寧な対応をする。 個人番号カードに関しては、適正に交付を行い、カードの有効活用と利便性を考え、「コンビニ交付サービス」の導入について情報収集を行う。			削減	維持
			○		増加
		向上			
		維持			
		低下			
30年度以降の取組	戸籍・住民登録・印鑑登録管理事務は、法に基づき、正確で丁寧な対応をする。 個人番号カードに関しては、適正に交付を行い、カードの有効活用と利便性を考え、「コンビニ交付サービス」の導入について情報収集を行う。				

※町民等の意見・要望に対する検討結果

法に基づき、正確で丁寧な対応ができるよう心がける。

平成 29 年度

**事務事業マネジメントシート
(簡易シート)**

作成日 平成 29 年 4 月 13 日

事務事業名		埋火葬の許可、斎場の使用許可事務		事務事業 の性格	毎年繰返事業	開始年度 事業期間	昭和 不明	年度から 年度まで
所属 部門	住民生活課		住民係	課長名	杉山 ゆかり	担当者名	塩原 勢津子	内線 (117)
総合 計画 体系	基本目標	町民が主役となった自治に基づくまちづくり			根拠 法令	墓地、埋葬等に関する法律、戸籍法、町条例		
	政策名	安定した行財政運営と行政サービスの推進						
	施策名	親切・便利な行政サービスの推進						
簡易シートを 選択した理由		<input checked="" type="checkbox"/> 予算を伴わない事業 <input type="checkbox"/> 計上予算が負担金、繰出金のみの事業			<input type="checkbox"/> 政策体系に結びつかない事業 <input type="checkbox"/> 法定受託事務			

〔事業の概要〕

死亡届による埋火葬許可・斎場使用許可書の交付

〔改革・改善案の概要〕

改革・改善実施の方向性

現状維持

斎場使用予約に基づき、死亡届・許可書に係る書類を事前に用意することで、受付から許可証交付に要する時間の短縮が図られる。

内 訳		単位	27年度 (実績)		28年度 (実績)	29年度 (予算)
事業費 投入量	国・道支出金	円				
	地方債	円				
	その他(使用料等)	円				
	一般財源	円				
	事業費計(A)	円	0	0	0	0
人 件 費	正職員従事人数	人	4	4	4	4
	人工数(業務量)	年間	0.0866	0.0553		
	人件費計(B)	円	703,466	455,556		
	トータルコスト(A)+(B)	円	703,466	455,556		0

事務事業名		国民年金事務			事務事業の性格	毎年繰返事業			開始年度事業期間	昭和 34 年度から年度まで	
所属部門	住民生活課 住民係			課長名	杉山 ゆかり			担当者名 内線番号	山田 陽子 (114)	内線 (114)	
総合計画体系	基本目標	町民が主役となった自治に基づくまちづくり			予算科目	会計区分	款	項	目	予算上の事業名	
	政策名	安定した行財政運営と行政サービスの推進				一般	3	1	8	国民年金事務	
	施策名	親切・便利な行政サービスの推進									

法令根拠 国民年金法

現状把握の部(Do) → 現在やっていること

◇事務事業の目的と効果

1.手段(事業の概要)

- ・国民年金制度に関する相談、広報誌等による年金制度の周知。
- ・厚生年金及び共済年金資格(配偶者含む。)喪失による国民年金資格取得の受理・審査・適用。
- ・申請免除、学生納付特例の受理。
- ・老齢、障害、遺族基礎年金等の裁定請求及び現況届出の受理。

2.対象(何を対象にしているか～人、公共施設、自然資源など)

- ・国民年金加入者

3.意図(この事業によって、対象をどのようにしたいか)

- ・年金制度への理解と信頼を深め、住民の自立した老後の生活基盤の確保。
- ・口座振替の促進。

4.結果(どんな結果に結び付けるのか)

- ・年金受給により自立した老後の生活基盤を確保する。

5.活動指標(手段や活動内容を表す指標)

名 称	単 位
① 資格得喪数	人
② 免除・学生特例該当数	人
③ 裁定請求数	人

6.対象指標(対象の大きさを表す指標)

名 称	単 位
① 国民年金加入者	人
②	
③	

7.成果指標(意図の達成度合を表す指標)

名 称	単 位
① 口座振替等加入率	%
②	
③	

8.上位成果指標(結果の達成度を表す指標)

名 称	単 位
① 基礎年金裁定者数	人
②	
③	

◇総事業費・指標等の推移

→ 事務事業及び各指標の変更

 有 (年度から) 無

内 訳		単位	27年度 (実績)	28年度 (実績)	29年度 (予算)	30年度 (目標)	31年度 (目標)	32年度 (目標)	32年度 (目標)
事 業 費	国・道支出金	円	4,815,942	4,197,250	4,451,000	4,451,000			
	地 方 債	円							
	その他の(使用料等)	円							
投 入 量	一 般 財 源	円	△ 4,385,278	△ 4,146,314	△ 4,397,000	△ 4,397,000			
	事業費計(A)	円	430,664	50,936	54,000	54,000			
人 件 費	正職員従事人数	人	4	4	4				
	人工数(業務量)	年間	0.4591	0.4491					
	人件費計(B)	円	3,729,343	3,700,392					
	トータルコスト(A)+(B)	円	4,160,007	3,751,328	54,000	54,000			
活動指標	(1) 人		401	370	400	400			
	(2) 人		587	766	600	600			
	(3) 人		120	102	110	110			
対象指標	(1) 人		2,759	2,591	2,600	2,600			
成果指標	(1) %		62.0	66.5	67.0	68.0			
上位成果指標	(1) 人		35	19	30	30			

◇事務事業の環境変化

1.この事務事業を開始した背景

- ・国民年金制度創設によるもの。

2.事務事業を取り巻く状況と今後の予測(どう変わったか、どうなるか)
高齢化社会により年金受給者が年々増加しており、国民の老後の生活保障としての年金の必要性は高まる一方である。

事務事業名	国民年金事務	所属部門	住民生活課	住民係
◇町民等からの意見・要望 → 町民の声をどう反映させたのかをシート下段の改善・改革の概要に明記				
1.町民等からの意見・要望	<input type="checkbox"/> 意見がある【具体例↓】		<input checked="" type="checkbox"/> 特定できる意見がない	

この事務事業に対して、町民からのホットボイスなどの広聴制度、また、議会や関係者からの意見・要望が寄せられているか

※反映させた具体案はシート下段の改善・改革の概要に明記

評価の部(See) → 28年度実績からみた評価

目的妥当性評価	1.町の関与の必要性 なぜ、この事務事業は税金を投入して、町が行わなければならぬのか	<input checked="" type="checkbox"/> 必要性はある【理由↓】 法定受託事務であるため行わなければならない。	<input type="checkbox"/> 必要性はない【理由↓】
	2.対象と意図の拡大・縮小余地 対象・意図を広げたり、逆に狭めたりすることはできないか	<input type="checkbox"/> 拡大・縮小できる【→改革改善案へ】 法定受託事務であるため、対象や意図を広げることはできない。	<input checked="" type="checkbox"/> 拡大・縮小できない【理由↓】
有効性評価	3.成果の向上余地 事務事業の成果指標をさらに伸ばすことができるか	<input checked="" type="checkbox"/> 向上できる【→改革改善案へ】	<input type="checkbox"/> 向上できない【理由↓】
	4.廃止・休止・類似事業との統廃合余地 事務事業を廃止・休止・統廃合した場合、支障があるか	<input checked="" type="checkbox"/> 廃止・休止・統廃合で影響がある【理由↓】 法定受託事務であるため、事務事業の廃止・休止はできない。	<input type="checkbox"/> 影響がない【→改革改善案へ】
効率性評価	5.事業費(トータルコスト)の削減余地 成果を下げずに事業費・業務時間を縮減する手段・方策はないか	<input type="checkbox"/> 削減できる【→改革改善案へ】 障害年金の相談件数が非常に増加しており、対処に必要な時間も増加している。	<input checked="" type="checkbox"/> 削減できない【理由↓】
	6.受益と負担の適正化余地 提供すべき対象へ提供できているか、費用負担が適切になっているか	<input checked="" type="checkbox"/> 受益・負担が適正である【理由↓】 受益が限定されたり、費用負担を求める事業ではない。	<input type="checkbox"/> 受益・負担が適正でない【→改革改善案へ】

改革・改善の部(Plan) → 上記の町民等の意見・要望や評価結果を受けた改革案・今後(29年度以降)の計画

29年度の取組	1.改革・改善案の概要(現状で想定される課題や解決策がある場合には合わせて記入) 日本年金機構と連携し、年金に係る各種届出及び相談について、適切に対応する。 年金制度への理解を深めるための啓発活動を図っていく。 平成29年8月施行の受給資格期間短縮に係る町民からの相談に適切に対応できるよう、知識向上を図る。	改革・改善実施の方向性																								
		現状維持		2.改革・改善による期待成果																						
30年度以降の取組	日本年金機構と連携し、年金に係る各種届出及び相談について、適切に対応する。 年金制度への理解を深めるための啓発活動を図っていく。			<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>コスト</th> </tr> <tr> <th colspan="2"></th> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">成果</td> <td>向上</td> <td></td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>低下</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			コスト			削減	維持	増加	成果	向上		○		維持				低下				
		コスト																								
		削減	維持	増加																						
成果	向上		○																							
	維持																									
	低下																									

※町民等の意見・要望に対する検討結果

平成 29 年度

**事務事業マネジメントシート
(簡易シート)**

作成日 平成 29 年 4 月 17 日

事務事業名		人口動態調査事務		事務事業の性格	毎年繰返事業	開始年度 事業期間	昭和 21 年度から 年度まで	
所属 部門	住民生活課	住民係	課長名	杉山 ゆかり	担当者名	古田 教彦	内線 (115)	
総合 計画 体系	基本目標	町民が主役となった自治に基づくまちづくり		根拠 法令	人口動態調査令、人口動態調査令施行細則			
	政策名	安定した行財政運営と行政サービスの推進						
	施策名	親切・便利な行政サービスの推進						
簡易シートを 選択した理由		<input checked="" type="checkbox"/> 予算を伴わない事業		<input type="checkbox"/> 政策体系に結びつかない事業		<input type="checkbox"/> 計上予算が負担金、繰出金のみの事業	<input type="checkbox"/> 法定受託事務	

〔事業の概要〕

戸籍の届書(出生、死亡、婚姻、離婚、死産)を基に人口動態調査票を作成し、帯広保健所に報告する。

〔改革・改善案の概要〕

改革・改善実施の方向性

現状維持

戸籍電算化システムの導入により調査票の作成が可能になり、入力時間が大幅に削減される。

内訳		単位	27年度 (実績)		28年度 (実績)	29年度 (予算)
事業費 投入量	国・道支出金	円				
	地方債	円				
	その他(使用料等)	円				
	一般財源	円				
	事業費計(A)	円	0	0	0	0
人件費	正職員従事人数	人	4	4	4	4
	人工数(業務量)	年間	0.0483	0.0154		
	人件費計(B)	円	392,349	126,889		
	トータルコスト(A)+(B)	円	392,349	126,889		0

平成 29 年度

**事務事業マネジメントシート
(簡易シート)**

作成日 平成 29 年 4 月 17 日

事務事業名		国民健康保険異動処理事務		事務事業の性格	毎年繰返事業	開始年度 事業期間	昭和 36 年度から 年度まで
所属 部門	住民生活課	住民係		課長名	杉山 ゆかり	担当者名	山田 陽子 (114)
総合 計画 体系	基本目標 政策名 施策名	誰もが健やかに生き生きと暮らせるまちづくり 生涯を通じて安心して暮らせる保健医療環境づくり 生涯を通じた健康づくり		根拠 法令	国民健康保険法		
簡易シートを 選択した理由	<input checked="" type="checkbox"/> 予算を伴わない事業 <input type="checkbox"/> 計上予算が負担金、繰出金のみの事業		<input type="checkbox"/> 政策体系に結びつかない事業 <input type="checkbox"/> 法定受託事務				

〔事業の概要〕

国民健康保険加入者の死亡に伴う葬祭費の支給。

〔改革・改善案の概要〕

改革・改善実施の方向性	業務改善	(予算)
-------------	------	------

葬祭費の支給事務を国保医療係に所管替えすることで、国民健康保険に係る事務を分散せず一係にまとめることができる。係間の連絡ミス解消につながる。

内訳		単位	27年度 (実績)		28年度 (実績)	29年度 (予算)
事業費 投入量	国・道支出金	円				
	地方債	円				
	その他(使用料等)	円				
	一般財源	円				
	事業費計(A)	円	0	0	0	0
人件費	正職員従事人数	人	4	4	4	
	人工数(業務量)	年間	0.0458	0.0183		
	人件費計(B)	円	372,041	150,784		
	トータルコスト(A)+(B)	円	372,041	150,784		0

事務事業名		総合案内事業		事務事業の性格	毎年繰返事業		開始年度事業期間	平成 17 年度から年度まで		
所属部門	住民生活課 住民係		課長名	杉山 ゆかり		担当者名 内線番号	笹山 智美 内線 (128)			
総合 計画 体系	基本目標	町民が主役となった自治に基づくまちづくり		予算 科目	会計区分	款	項	目	予算上の事業名	
	政策名	安定した行財政運営と行政サービスの推進			一般	2	3	1	総合案内事業	
	施策名	親切・便利な行政サービスの推進								
法令根拠	芽室町公共サービス運営推進要綱									

現状把握の部(Do) → 現在やっていること

◇事務事業の目的と効果

1.手段(事業の概要)

平成17年8月から公共サービスパートナー制度により町民公益活動団体に委託して役場第1庁舎1階窓口での案内業務を行う。

5.活動指標(手段や活動内容を表す指標)

名 称	単 位
① 1日の総合案内時間数	時間
② 委託料単価	円
③	

2.対象(何を対象にしているか～人、公共施設、自然資源など)

来庁者

6.対象指標(対象の大きさを表す指標)

名 称	単 位
① 1日の平均来庁舎数	人
②	
③	

3.意図(この事業によって、対象をどのようにしたいか)

迅速かつ的確でさわやかな案内。

7.成果指標(意図の達成度合を表す指標)

名 称	単 位
① 案内を必要とする来庁舎(30%)(一日平均)	人
②	
③	

4.結果(どんな結果に結び付けるのか)

便利で親切な窓口サービスの推進。

8.上位成果指標(結果の達成度を表す指標)

名 称	単 位
① 役場窓口やカウンター、電話等での職員対応に満足している町民の割合	%
②	
③	

◇総事業費・指標等の推移

→ 事務事業及び各指標の変更

 有 (年度から) 無

内 訳		単位	27年度 (実績)	28年度 (実績)	29年度 (予算)	30年度 (目標)	31年度 (目標)	32年度 (目標)	32年度 (目標)
投 入 量	国・道支出金	円							
	地方債	円							
	その他(使用料等)	円							
	一般財源	円	1,615,691	1,657,637	1,680,000	1,680,000			
	事業費計(A)	円	1,615,691	1,657,637	1,680,000	1,680,000			
	正職員従事人数	人	4	4	4				
	人工数(業務量)	年間	0.0983	0.0666					
人 件 費	人件費計(B)	円	798,507	548,755					
	トータルコスト(A)+(B)	円	2,414,198	2,206,392	1,680,000	1,680,000			
	(1) 時間		9	9	9	9			
活動指標	(2) 円		750(10月～770)	770(10月～790)	790	790			
	(3)								
	(1) 人		186	203	210	210			
対象指標	(2)								
	(3)								
	(1) 人		61	61	63	63			
成果指標	(2)								
	(3)								
	(1) %		57.4	32.0	50.0	70.0			
上位成果指標	(2)								
	(3)								

◇事務事業の環境変化

1.この事務事業を開始した背景

公共サービスパートナー制度の導入に伴い実施。

2.事務事業を取り巻く状況と今後の予測(どう変わったか、どうなるか)
 導入から数年が経過し、来庁舎にも『先ずは総合案内で聞いてみる』ことが定着している。
 特に高齢者の来庁舎増加による業務量増が見受けられる。

事務事業名	総合案内事業	所属部門	住民生活課	住民係
◇町民等からの意見・要望 → 町民の声をどう反映させたのかをシート下段の改善・改革の概要に明記				
1.町民等からの意見・要望	<input type="checkbox"/> 意見がある【具体例↓】		<input checked="" type="checkbox"/> 特定できる意見がない	

この事務事業に対して、町民からのホットボイスなどの広聴制度、また、議会や関係者からの意見・要望が寄せられているか

※反映させた具体案はシート下段の改善・改革の概要に明記

評価の部(See) → 28年度実績からみた評価

目的妥当性評価	1.町の関与の必要性	<input checked="" type="checkbox"/> 必要性はある【理由↓】 なぜ、この事務事業は税金を投入して、町が行わなければならぬのか 来庁者の利便性を確保し、住民サービスを向上させるため。	<input type="checkbox"/> 必要性はない【理由↓】
	2.対象と意図の拡大・縮小余地	<input type="checkbox"/> 拡大・縮小できる【→改革改善案へ】 対象・意図を広げたり、逆に狭めたりすることはできないか 来庁者が対象であるため、拡大・縮小はできない。	<input checked="" type="checkbox"/> 拡大・縮小できない【理由↓】
有効性評価	3.成果の向上余地	<input checked="" type="checkbox"/> 向上できる【→改革改善案へ】 事務事業の成果指標をさらに伸ばすことができるか	<input type="checkbox"/> 向上できない【理由↓】
	4.廃止・休止・類似事業との統廃合余地	<input checked="" type="checkbox"/> 廃止・休止・統廃合で影響がある【理由↓】 事務事業を廃止・休止・統廃合した場合、支障があるか 町民との協力体制ができなくなり、職員または臨時職員が対応することによるコスト増につながる。	<input type="checkbox"/> 影響がない【→改革改善案へ】
効率性評価	5.事業費(トータルコスト)の削減余地	<input type="checkbox"/> 削減できる【→改革改善案へ】 成果を下げずに事業費・業務時間を縮減する手段・方策はないか 役場の開庁時間と一致した案内業務のため業務時間は短縮できない。賃金単価も公共サービスパートナー制度として積算されているため、総合案内独自の賃金改正は不可能である。	<input checked="" type="checkbox"/> 削減できない【理由↓】
	6.受益と負担の適正化余地	<input checked="" type="checkbox"/> 受益・負担が適正である【理由↓】 提供すべき対象へ提供できているか、費用負担が適切になっているか 受益が限定されたり、費用負担を求める事業ではない。	<input type="checkbox"/> 受益・負担が適正でない【→改革改善案へ】

改革・改善の部(Plan) → 上記の町民等の意見・要望や評価結果を受けた改革案・今後(29年度以降)の計画

29年度の取組	1.改革・改善案の概要(現状で想定される課題や解決策がある場合には合わせて記入)	改革・改善実施の方向性			
		業務改善		コスト	
	案内するものが経験を積むことにより、正確で迅速なサービスの向上が見込まれるため、活動団体が正確で迅速な案内業務ができるよう、情報収集に努め、意見交換を行う。	削減	維持	増加	
30年度以降の取組	案内するものが経験を積むことにより、正確で迅速なサービスの向上が見込まれるため、活動団体が正確で迅速な案内業務ができるよう、情報収集に努め、意見交換を行う。	○			
		成績	向上	維持	低下

※町民等の意見・要望に対する検討結果

事務事業名		自動交付機監視事務			事務事業の性格	毎年繰返事業			開始年度事業期間	平成 6	年度から年度まで
所属部門	住民生活課 住民係			課長名	杉山 ゆかり			担当者名 内線番号	山田 陽子 (114)	内線 (114)	年度まで
総合計画体系	基本目標	町民が主役となった自治に基づくまちづくり			会計区分	款	項	目	予算上の事業名		
	政策名	安定した行財政運営と行政サービスの推進			一般	2	3	1	自動交付機監視事務		
	施策名	親切・便利な行政サービスの推進									

法令根拠 自動交付機の設置管理、運用に関する要綱

現状把握の部(Do) → 現在やっていること

◇事務事業の目的と効果

1.手段(事業の概要)

平日の夜間、土・日・祝日における、正面玄関に設置の自動交付機を監視。
戸籍届書の預かり、および死亡届に伴う事務。

5.活動指標(手段や活動内容を表す指標)

名 称	単 位
① 平日夜間の時間数(1日当たり)	分
② 土・日・祝日の時間数(1日当たり)	分
③	

2.対象(何を対象にしているか～人、公共施設、自然資源など)

自動交付機を利用する人。

6.対象指標(対象の大きさを表す指標)

名 称	単 位
① 監視員	人
② 利用件数	件
③	

3.意図(この事業によって、対象をどのようにしたいか)

自動交付機の使用説明、故障時の対応など適正な管理。

7.成果指標(意図の達成度合を表す指標)

名 称	単 位
① 住民票交付件数(自動交付機)	件
② 印鑑証明書交付件数(自動交付機)	件
③	

4.結果(どんな結果に結び付けるのか)

便利で親切な窓口サービスの推進。

8.上位成果指標(結果の達成度を表す指標)

名 称	単 位
① 役場等の窓口やカウンター、電話などの職員の対応に満足している市民の割合	%
②	
③	

◇総事業費・指標等の推移

→ 事務事業及び各指標の変更



(H29年度から)



無

内 訳		単位	27年度 (実績)	28年度 (実績)	29年度 (予算)	30年度 (目標)	31年度 (目標)	32年度 (目標)	32年度 (目標)
投 入 量	国・道支出金	円							
	地方債	円							
	その他(使用料等)	円							
	一般財源	円	1,033,550	977,350	0	0			
	事業費計(A)	円	1,033,550	977,350	0	0			
	正職員従事人数	人	4	4	0				
	人工数(業務量)	年間	0.0833	0.0162					
人 件 費	人件費計(B)	円	676,659	133,481					
	トータルコスト(A)+(B)	円	1,710,209	1,110,831	0	0			
	(1) 分		105	105	0	0			
	(2) 分		240	240	0	0			
活動指標	(3)								
	(1) 人		2	2	0	0			
	(2) 件		5,762	5,691	0	0			
対象指標	(3)								
	(1) 件		2,076	1,893	0	0			
	(2) 件		3,686	3,798	0	0			
成果指標	(3)								
	(1) %		57.4	32.0	0.0	0.0			
	(2)								
	(3)								
上位成果指標	(3)								

◇事務事業の環境変化

1.この事務事業を開始した背景

窓口を利用しなくても住民票・印鑑証明書の交付が受けられるように、また、平日の夜間及び土・日・祝日に住民票・印鑑証明書の交付を受けられるように自動交付機を設置した。

2.事務事業を取り巻く状況と今後の予測(どう変わったか、どうなるか)
自動交付機の利用率は横ばい状況にある。自動交付機の認知度が深まることで平日の窓口業務の混雑が緩和される。

事務事業名	自動交付機監視事務	所属部門	住民生活課	住民係
◇町民等からの意見・要望 → 町民の声をどう反映させたのかをシート下段の改善・改革の概要に明記				
1.町民等からの意見・要望	<input type="checkbox"/> 意見がある【具体例↓】	<input checked="" type="checkbox"/> 特定できる意見がない		

この事務事業に対して、町民からのホットボイスなどの広聴制度、また、議会や関係者からの意見・要望が寄せられているか

※反映させた具体案はシート下段の改善・改革の概要に明記

評価の部(See) → 28年度実績からみた評価

目的妥当性評価	1.町の関与の必要性 なぜ、この事務事業は税金を投入して、町が行わなければならぬのか	<input checked="" type="checkbox"/> 必要性はある【理由↓】 住民票や印鑑証明書の発行は町の業務である。	<input type="checkbox"/> 必要性はない【理由↓】
	2.対象と意図の拡大・縮小余地 対象・意図を広げたり、逆に狭めたりすることはできないか	<input type="checkbox"/> 拡大・縮小できる【→改革改善案へ】 総務省通知により監視員を置かなければならない。	<input checked="" type="checkbox"/> 拡大・縮小できない【理由↓】
有効性評価	3.成果の向上余地 事務事業の成果指標をさらに伸ばすことができるか	<input checked="" type="checkbox"/> 向上できる【→改革改善案へ】	<input type="checkbox"/> 向上できない【理由↓】
	4.廃止・休止・類似事業との統廃合余地 事務事業を廃止・休止・統廃合した場合、支障があるか	<input type="checkbox"/> 廃止・休止・統廃合で影響がある【理由↓】 監視員の賃金であり交付時間を短縮すれば行政サービスの低下に繋がる。	<input checked="" type="checkbox"/> 影響がない【→改革改善案へ】
効率性評価	5.事業費(トータルコスト)の削減余地 成果を下げずに事業費・業務時間を縮減する手段・方策はないか	<input type="checkbox"/> 削減できる【→改革改善案へ】 監視員の賃金であり交付時間を短縮すれば行政サービスの低下に繋がる。	<input checked="" type="checkbox"/> 削減できない【理由↓】
	6.受益と負担の適正化余地 提供すべき対象へ提供できているか、費用負担が適切になっているか	<input checked="" type="checkbox"/> 受益・負担が適正である【理由↓】 自動交付機での住民票や印鑑証明書の交付手数料(200円)は妥当な額である。	<input type="checkbox"/> 受益・負担が適正でない【→改革改善案へ】

改革・改善の部(Plan) → 上記の町民等の意見・要望や評価結果を受けた改革案・今後(29年度以降)の計画

29年度の取組	1.改革・改善案の概要(現状で想定される課題や解決策がある場合には合わせて記入) 平成29年度から戸籍・住民登録・印鑑登録管理事務に統合した。	改革・改善実施の方向性																							
		統廃合		統廃合																					
		2.改革・改善による期待成果																							
		<table border="1"> <tr> <td></td> <td colspan="3">コスト</td> </tr> <tr> <td></td> <td>削減</td> <td>維持</td> <td>増加</td> </tr> <tr> <td>向上</td> <td></td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>成果維持</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>低下</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					コスト				削減	維持	増加	向上		○		成果維持				低下			
	コスト																								
	削減	維持	増加																						
向上		○																							
成果維持																									
低下																									
30年度以降の取組	平成29年度から戸籍・住民登録・印鑑登録管理事務に統合した。																								

※町民等の意見・要望に対する検討結果

平成 29 年度

**事務事業マネジメントシート
(簡易シート)**

作成日 平成 29 年 4 月 17 日

事務事業名		弔辞作成事務		事務事業の性格	毎年繰返事業	開始年度 事業期間	昭和 不明	年度から 年度まで
所属 部門	住民生活課	住民係	課長名	杉山 ゆかり	担当者名	山田 陽子	内線 (114)	
総合 計画 体系	基本目標	町民が主役となった自治に基づくまちづくり	根拠 法令					
	政策名	安定した行財政運営と行政サービスの推進						-
	施策名	親切・便利な行政サービスの推進						
簡易シートを 選択した理由	<input checked="" type="checkbox"/> 予算を伴わない事業 <input type="checkbox"/> 計上予算が負担金、繰出金のみの事業			<input type="checkbox"/> 政策体系に結びつかない事業 <input type="checkbox"/> 法定受託事務				

〔事業の概要〕

町内在住者が死亡した場合、遺族の希望により弔辞を作成し、拝読する。

〔改革・改善案の概要〕

改革・改善実施の方向性

現状維持

平成18～19年度に住民への調査を実施し、その結果に基づき平成19年8月管理庁議において、遺族の意向確認したうえで、継続すると決定された。近年は家族葬により弔辞を希望しない傾向にあり、町民の意向調査等を実施して再検討する必要がある。

内訳		単位	27年度 (実績)		28年度 (実績)		29年度 (予算)	
事業費 投入量	国・道支出金	円						
	地方債	円						
	その他(使用料等)	円						
	一般財源	円						
	事業費計(A)	円	0		0		0	
人件費 投入量	正職員従事人数	人	4		4		4	
	人工数(業務量)	年間	0.1066		0.1297			
	人件費計(B)	円	865,929		1,068,672			
	トータルコスト(A)+(B)	円	865,929		1,068,672		0	

事務事業名		旅券交付事務			事務事業の性格	毎年繰返事業			開始年度事業期間	平成 18 年度から年度まで	
所属部門	住民生活課 住民係			課長名	杉山 ゆかり			担当者名 内線番号	塩原 勢津子 (117) 内線		
総合計画体系	基本目標	町民が主役となった自治に基づくまちづくり			予算科目	会計区分	款	項	目	予算上の事業名	
	政策名	安定した行財政運営と行政サービスの推進				一般	2	3	1	旅券交付事務	
	施策名	親切・便利な行政サービスの推進									

法令根拠

旅券法

現状把握の部(Do) → 現在やっていること

◇事務事業の目的と効果

1.手段(事業の概要)

北海道から権限移譲により、平成18年度7月から町民の旅券(パスポート)の申請・交付を行う。

2.対象(何を対象にしているか～人、公共施設、自然資源など)

芽室町でパスポートを必要とする人。

3.意図(この事業によって、対象をどのようにしたいか)

パスポート申請が町内でできるようになり、申請者の利便性を向上させる。

4.結果(どんな結果に結び付けるのか)

便利で親切な窓口サービスの推進。

5.活動指標(手段や活動内容を表す指標)

名 称	単 位
① 芽室町民(年度末人口)	人
②	
③	

6.対象指標(対象の大きさを表す指標)

名 称	単 位
① 申請者	人
②	
③	

7.成果指標(意図の達成度合を表す指標)

名 称	単 位
① 新規申請数	件
② 訂正申請数	件
③	

8.上位成果指標(結果の達成度を表す指標)

名 称	単 位
① 役場窓口やカウンター、電話等で職員対応に満足している町民の割合	%
②	
③	

◇総事業費・指標等の推移

→ 事務事業及び各指標の変更

 有 (年度から) 無

内 訳		単位	27年度 (実績)	28年度 (実績)	29年度 (予算)	30年度 (目標)	31年度 (目標)	32年度 (目標)	32年度 (目標)
投 入 量	国・道支出金	円	400,950	405,000	337,500	337,500			
	地方債	円							
	その他(使用料等)	円							
	一般財源	円	△ 270,750	△ 272,650	△ 205,250	△ 205,250			
	事業費計(A)	円	130,200	132,350	132,250	132,250			
	正職員従事人数	人	4	4	4				
	人工数(業務量)	年間	0.1783	0.2102					
	人件費計(B)	円	1,448,359	1,731,958					
トータルコスト(A)+(B)		円	1,578,559	1,864,308	132,250	132,250			
活動指標		(1) 人	18,950	18,809	18,809	18,809			
対象指標		(1) 人	296	315	315	315			
成果指標		(1) 件	287	312	312	312			
(2) 件		(2) 件	9	3	3	3			
(3)		(3)							
上位成果指標		(1) %	57.4	32.0	50.0	70.0			
(2)		(2)							
(3)		(3)							

◇事務事業の環境変化

1.この事務事業を開始した背景

北海道条例の改正に伴い、権限移譲を受けたことによる。

2.事務事業を取り巻く状況と今後の予測(どう変わったか、どうなるか)

町民は役場で申請・交付できることが定着してきている。

事務事業名	旅券交付事務	所属部門	住民生活課	住民係
◇町民等からの意見・要望 → 町民の声をどう反映させたのかをシート下段の改善・改革の概要に明記				
1.町民等からの意見・要望	<input checked="" type="checkbox"/> 意見がある【具体例↓】 居所外交付の案内が不十分だった。		<input type="checkbox"/> 特定できる意見がない	

※反映させた具体案はシート下段の改善・改革の概要に明記

評価の部(See) → 28年度実績からみた評価

目的妥当性評価	1.町の関与の必要性	<input checked="" type="checkbox"/> 必要性はある【理由↓】 なぜ、この事務事業は税金を投入して、町が行わなければならぬのか 利便性を確保し、住民サービスを向上させる。	<input type="checkbox"/> 必要性はない【理由↓】
	2.対象と意図の拡大・縮小余地	<input type="checkbox"/> 拡大・縮小できる【→改革改善案へ】 対象・意図を広げたり、逆に狭めたりすることはできないか 旅券法に基づく事業のため対象を広げたり狭めたりすることはできない	<input checked="" type="checkbox"/> 拡大・縮小できない【理由↓】
有効性評価	3.成果の向上余地	<input type="checkbox"/> 向上できる【→改革改善案へ】 事務事業の成果指標をさらに伸ばすことができるか 対象者が限定されるため、成果指標を伸ばすことにはならない	<input checked="" type="checkbox"/> 向上できない【理由↓】
	4.廃止・休止・類似事業との統廃合余地	<input checked="" type="checkbox"/> 廃止・休止・統廃合で影響がある【理由↓】 事務事業を廃止・休止・統廃合した場合、支障があるか 利用者が十勝総合振興局まで出向いて、申請と交付を受けなければならなくなる。	<input type="checkbox"/> 影響がない【→改革改善案へ】
効率性評価	5.事業費(トータルコスト)の削減余地	<input checked="" type="checkbox"/> 削減できる【→改革改善案へ】 成果を下げずに事業費・業務時間を縮減する手段・方策はないか	<input type="checkbox"/> 削減できない【理由↓】
	6.受益と負担の適正化余地	<input checked="" type="checkbox"/> 受益・負担が適正である【理由↓】 提供すべき対象へ提供できているか、費用負担が適切になっているか 旅券法に基づく受益者負担である。	<input type="checkbox"/> 受益・負担が適正でない【→改革改善案へ】

改革・改善の部(Plan) → 上記の町民等の意見・要望や評価結果を受けた改革案・今後(29年度以降)の計画

29年度の取組	1.改革・改善案の概要(現状で想定される課題や解決策がある場合には合わせて記入)	改革・改善実施の方向性																										
		業務改善		2.改革・改善による期待成果																								
担当者が研修を受け、申請・交付時の時間削減を図り、正確で迅速な対応を行う。				<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <th colspan="2"></th> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">成果</td> <td>向上</td> <td></td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>低下</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			コスト					削減	維持	増加	成果	向上		○		維持				低下				
		コスト																										
		削減	維持	増加																								
成果	向上		○																									
	維持																											
	低下																											
研修と経験により、申請・交付時の時間削減を図り、正確で迅速な対応を行う。																												
※町民等の意見・要望に対する検討結果 研修と実務を通じて研さんに努めると同時に、パスポートセンターとの連携を取り、正確性を増すよう務める。																												

平成 29 年度

**事務事業マネジメントシート
(簡易シート)**

作成日 平成 29 年 4 月 17 日

事務事業名		年金生活者支援給付金支給事務		事務事業の性格	毎年繰返事業	開始年度 事業期間	平成 26 年度から 年度まで
所属 部門	住民生活課		住民係	課長名	杉山 ゆかり	担当者名	山田 陽子 (114)
総合 計画 体系	基本目標	町民が主役となった自治に基づくまちづくり			根拠 法令	年金生活者支援給付金の支給に関する法律	
	政策名	安定した行財政運営と行政サービスの推進					
	施策名	親切・便利な行政サービスの推進					
簡易シートを 選択した理由		<input checked="" type="checkbox"/> 予算を伴わない事業 <input type="checkbox"/> 計上予算が負担金、繰出金のみの事業		<input type="checkbox"/> 政策体系に結びつかない事業 <input checked="" type="checkbox"/> 法定受託事務			

〔事業の概要〕

消費税10%導入に伴い、年金生活者支援給付金の支給に関する法律が施行され市町村の事務が設定され、厚生労働大臣に所得額が一定基準を下回る老齢基礎年金受給者、障害年金受給者及び遺族年金受給者の所得情報の提供・認定請求の受理等を行う。

〔改革・改善案の概要〕

改革・改善実施の方向性

現状維持

事業実施に向けた準備事務。

内 訳		単位	27年度 (実績)		28年度 (実績)	29年度 (予算)
事業費 投入量	国・道支出金	円				
	地方債	円				
	その他(使用料等)	円				
	一般財源	円				
	事業費計(A)	円	0	0	0	0
人 件 費	正職員従事人数	人	4	4		
	人工数(業務量)	年間	0.0016	0.0000		
	人件費計(B)	円	12,997	0		
	トータルコスト(A)+(B)	円	12,997	0		0