

事業の基本情報				
事務事業名		旅券申請等事務	担当課	総合窓口課
総合計画	政策	信頼に応える行政運営	計画期間	平成21年度～
	施策	適正な行財政運営の推進	種別	法定事務
	基本事業	窓口サービスの向上	市民協働	
予算科目コード	01-020301-08 単独	根拠法令・条例等	旅券法の一部を改正する法律	

なぜ、この事業を実施しているか？ 何をどうするための事業か？	
背景（なぜ始めたのか）	内容（何の業務活動をどのような手法で行うか）
茨城県からの事務権限移譲により、法定受託事務として平成21年度から旅券の申請・交付事務を開始した。	非常勤職員、窓口端末機器等の交付体制を整え、旅券交付事務を円滑に遂行する。
目的及び期待する効果（誰（何）をどうしたいのか）	
住所地を管轄する市の窓口で旅券の申請・交付をすることにより、利便性の向上等市民サービスの向上を図る。	
（参考）基本事業の目指す姿	
窓口で快適に相談や行政手続きが行えるようにする。	

事業の課題認識，改善の視点（次年度にどう取り組むか）	
目的達成のための課題（問題点，現状分析，課題設定）	具体的内容とスケジュール
改善内容（課題解決に向けた解決策）	
次年度のコストの方向性（→その理由）	
☐ 増加 ☐ 維持 ☐ 削減	

H29年度の評価（課題）を受けて、どのように取り組んだか（H30年度の振り返り）	
H29年度の評価（課題）	H30年度の実績（評価、課題への対応）

評価（指標の推移、今後の方向性）					
指標名	基準値（H26）	H29年度	H30年度	R01年度	目標値（R03）
	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
成果の動向（→その理由）					
☐ 向上 ☐ 横ばい ☐ 低下					
今後の事業の方向性（→その理由）					
☐ 拡大 ☐ 縮小 ☐ 維持 ☐ 改善・効率化 ☐ 統合 ☐ 廃止・終了					

コストの推移						
項目		H28年度決算	H29年度決算	H30年度決算	R01年度予算	R02年度見込
事業費	計	3,570	3,607	3,658	4,002	4,002
	国・県支出金	0	0	0	0	0
	地方債	0	0	0	0	0
	その他	922	893	942	889	889
	一般財源	2,648	2,714	2,716	3,113	3,113
正職員人工数（時間数）		110.00	323.00	358.00	0.00	0.00
正職員人件費		451	1,324	1,495	0	0
トータルコスト		4,021	4,931	5,153	4,002	4,002

平成30年度 事務事業マネジメントシート

事業の基本情報				
事務事業名		住基・戸籍事務	担当課	総合窓口課
総合計画	政策	信頼に応える行政運営	計画期間	年度～
	施策	適正な行財政運営の推進	種別	任意の事務
	基本事業	窓口サービスの向上	市民協働	
予算科目コード	01-020301-01 補助	根拠法令・条例等	戸籍法，住民基本台帳法	

なぜ、この事業を実施しているか？ 何をどうするための事業か？	
背景（なぜ始めたのか）	内容（何の業務活動をどのような手法で行うか） 窓口事務に当たる非常勤職員，システム・機器，コンビニ交付のための負担金や手数料の体制を整え，市民に正確・迅速・丁寧な窓口サービスを提供する。
戸籍法・住民基本台帳法に基づく事務，印鑑登録証明事務等を行っている。市民の利便性向上のため，公民館等の出先機関において諸証明書を発行，平成15年10月からは日曜開庁により窓口を拡大，また平成28年1月からはコンビニ交付を開始した。	
目的及び期待する効果（誰（何）をどうしたいのか）	
法に定められた事務を遂行し，市民に正確・迅速・丁寧な窓口サービスを提供する。また，他自治体に先駆け，キオスク端末を庁舎内に設置し，守谷市分だけでなく，コンビニ交付を導入している他市町村の証明書も取得できるように設定し，広くサービスを提供することにより，市民に十分満足していただく。	
（参考）基本事業の目指す姿	
窓口で快適に相談や行政手続きが行えるようにする。	

事業の課題認識，改善の視点（次年度にどう取り組むか）	
目的達成のための課題（問題点，現状分析，課題設定）	具体的内容とスケジュール
改善内容（課題解決に向けた解決策）	
次年度のコストの方向性（→その理由）	
☐ 増加 ☐ 維持 ☐ 削減	

H29年度の評価（課題）を受けて、どのように取り組んだか（H30年度の振り返り）	
H29年度の評価（課題）	H30年度の実績（評価、課題への対応）

評価（指標の推移、今後の方向性）					
指標名	基準値（H26）	H29年度	H30年度	R01年度	目標値（R03）
	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
成果の動向（→その理由）					
☐ 向上 ☐ 横ばい ☐ 低下					
今後の事業の方向性（→その理由）					
☐ 拡大 ☐ 縮小 ☐ 維持 ☐ 改善・効率化 ☐ 統合 ☐ 廃止・終了					

コストの推移						
項目		H28年度決算	H29年度決算	H30年度決算	R01年度予算	R02年度見込
事業費	計	17,331	40,591	32,376	37,040	37,040
	国・県支出金	352	3,033	4,208	2,518	2,518
	地方債	0	0	0	0	0
	その他	16,640	18,824	18,230	19,754	19,754
	一般財源	339	18,734	9,938	14,768	14,768
正職員人工数（時間数）		403.00	12,191.00	11,175.00	0.00	0.00
正職員人件費		1,652	49,983	46,656	0	0
トータルコスト		18,983	90,574	79,032	37,040	37,040

平成30年度 事務事業マネジメントシート

事業の基本情報					
事務事業名		保健センター収納・諸証明発行事務		担当課	保健センター
総合計画	政策	信頼に応える行政運営		計画期間	平成20年度～
	施策	適正な行財政運営の推進		種別	法定＋任意
	基本事業	窓口サービスの向上		市民協働	
予算科目コード		- - 単独	根拠法令・条例等		

なぜ、この事業を実施しているか？ 何をどうするための事業か？	
背景（なぜ始めたのか）	内容（何の業務活動をどのような手法で行うか）
平成2年の本庁舎移転に伴い、周辺住民へのサービスを維持すべく、旧庁舎施設内で窓口業務を実施する。その後、平成4年に保健センターの一部に仲町行政サービスセンターとして開設。平成20年度より所属が保健センターとなった。	市民の身近なところで窓口サービスを提供することで、市民の利便性の向上を図り、親切的窓口対応の推進に貢献している。
目的及び期待する効果（誰（何）をどうしたいのか）	
本庁舎から遠距離の市民が、身近なところで容易に各種証明書の取得や納税等が出来るようにする。	
（参考）基本事業の目指す姿	
窓口で快適に相談や行政手続きが行えるようにする。	

事業の課題認識、改善の視点（次年度にどう取り組むか）	
目的達成のための課題（問題点、現状分析、課題設定）	具体的内容とスケジュール
戸籍・住民票・税証明等の交付及び税金・上下水道の料金等の収納業務を行い、本庁舎に出向かなくても身近なところで用件を済ませることができ、市民サービスに貢献ができています。 諸証明部門では、周辺人口の増加等により発行件数が増加しているものの、収納部門では口座振替を推進しており、またコンビニエンスストアでの納付も普及し、今後の成果向上余地は少ない。	平成29年度 ホームページに「便利な窓口」としての機能や施設情報を掲載。
改善内容(課題解決に向けた解決策)	
市民に対し、「便利な窓口」としてホームページを利用した周知を図る。	
次年度のコストの方向性（→その理由）	
☐ 増加 ☒ 維持 ☐ 削減	経費は人件費のみである。

H29年度の評価（課題）を受けて、どのように取り組んだか（H30年度の振り返り）	
H29年度の評価（課題）	H30年度の実績（評価、課題への対応）
現状維持	市民の身近なところで窓口サービスを提供し、市民の利便性の向上を図った。引き続き、親切的窓口対応を継続して行っていく。

評価（指標の推移、今後の方向性）					
指標名	基準値（H26）	H29年度	H30年度	R01年度	目標値（R03）
市税等収納金額 その他，上下水道料金等を含む金額（千円）	121, 239. 00	104, 822. 00	104, 822. 00	104, 822. 00	124, 174. 00
諸証明発行件数（件）	4, 342. 00	4, 097. 00	4, 097. 00	4, 097. 00	42, 450. 00
成果の動向（→その理由）					
☐ 向上 ☒ 横ばい ☐ 低下	市民の身近なところで窓口サービスを提供することで，市民サービスを継続していく。				
今後の事業の方向性（→その理由）					
☐ 拡大 ☐ 縮小 ☒ 維持 ☐ 改善・効率化 ☐ 統合 ☐ 廃止・終了	市民の身近なところで窓口サービスを提供することで，市民サービスを継続していく。				

コストの推移						
項目		H28年度決算	H29年度決算	H30年度決算	R01年度予算	R02年度見込
事業費	計	0	0	0	0	0
	国・県支出金	0	0	0	0	0
	地方債	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0
	一般財源	0	0	0	0	0
正職員人工数（時間数）		2,692.00	2,169.00	0.00	0.00	0.00
正職員人件費		11,037	8,893	0	0	0
トータルコスト		11,037	8,893	0	0	0