

事務事業名	八田窓口サービスセンター運営事業		所属部局	市民部		単位番号	4127					
	<input type="checkbox"/> 実施計画事業		所属課室	八田窓口サービスセンター		課長名	小林 正吾					
			所属担当			担当者名	赤池 真寿美					
基本政策	基本計画	IV	快速で心のかよいあう都市づくり	予算科目	会計	名称	款	項	目	細目	細々目	
政策	計画	21	窓口サービスの拡充	事業区分	01	一般	02	01	10	020	01	
施策	体系	34	窓口サービスの向上		<input type="checkbox"/> 国の制度による義務的事業	<input type="checkbox"/> 施設等維持管理事業						
					<input type="checkbox"/> 県の制度による義務的事業	<input type="checkbox"/> 補助金交付事業						
				<input type="checkbox"/> 市の制度による義務的事業	<input checked="" type="checkbox"/> その他の事業							
				<input type="checkbox"/> 義務化されている協議会等の負担金								
事業期間	<input type="checkbox"/> 単年度のみ <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返 (開始年度 年度)		法令根拠									
			<input type="checkbox"/> 期間限定複数年度 ( 年度 ~ 年度)									
事務事業の概要	事業の内容・・・期間限定複数年度事業は次年度以降3年間の計画内容も記載			事業費の主な内訳 ( 25年度 決算見込 )								
	八田窓口サービスセンターの窓口業務に伴う事務費			項目(細節)		金額(千円)		項目(細節)		金額(千円)		
	①戸籍・住民票・税務等各種証明書の発行 ②高齢者福祉・児童福祉・障害者福祉に関する手続き・相談 ③収納処理・事務経費の支出・契約処理等			消耗品費	473							
			修繕料	15								
			手数料	10								
							計		498			

1 現状把握(DO)

(1) 事務事業の目的と目標

① 活動		⑤ 活動指標(事務事業の活動量を表す指標)数字は記入しない			
25年度活動実績	窓口対応等について年間を通して職員間で話し合い等を行ってきた。その成果として苦情やトラブル等はほとんど無かった。	⇒	名称	単位	
26年度活動予定	窓口業務、電話対応等市民サービスを適切に行っていくための話し合い(朝のミーティング)の実施。証明発行、受付業務、収納処理、事務		ア	窓口業務対応件数	件
② 対象(この事務事業は誰、何を対象にしているのか) * 人や自然資源等		⑥ 対象指標(対象の大きさを表す指標)数字は記入しない			
市民		⇒	名称	単位	
			ア	人口	人
③ 意図(この事務事業により対象をどのような状態にしていきたいのか、どのように変えるのか)		⑦ 成果指標(対象における意図の達成度を表す指標)数字は記入しない			
窓口を利用する市民に対し正確で確実な書類を提出する。		⇒	名称	単位	
			ア	来庁者数	人
④ 上位目的(どのような結果に結び付けるのか)		⑧ 上位成果指標(結果の達成度を表す指標)数字は記入しない			
窓口サービスの向上		⇒	名称	単位	
			ア	窓口サービスセンター利用に対する満足度	%

(2) 事業費・指標の推移

年間トータルコスト	事業費	財源内訳	単位	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	最終年度
				(決算・実績)	(決算・実績)	(決算見込・実績)	(予算・目標)	(計画・目標)	(計画・目標)	
	事業費	国庫支出金	千円							
		県支出金	千円							
		地方債	千円							
		その他	千円	1	2	1	1	1	1	
		一般財源	千円	562	239	497	490	490	490	
	事業費計(A)		千円	563	241	498	491	491	491	0
	人件費	正規職員従事人数	人	8	7	7	7	7	7	
		延べ業務時間	時間	14,720	14,720	14,720	14,720	14,720	14,720	
		人件費計(B)	千円	66,991	66,991	66,991	66,991	66,991	66,991	0
		(A)+(B)		千円	67,554	67,232	67,489	67,482	67,482	67,482
活動指標		アイウ	件	23,238.0	21,831.0	22,000.0	22,000.0	22,000.0	22,000.0	
対象指標	アイウ	人	72,854.0	73,684.0	73,700.0	73,700.0	73,700.0	73,700.0		
成果指標	アイウ	人	24,464.0	25,000.0	25,000.0	25,000.0	25,000.0	25,000.0		
上位成果指標	アイ	%	46.0	47.0	48.0	49.0	49.0	49.0		

(3) この事務事業を取り巻く状況(対象者・社会状況等)の変化、市民意見等

① この事務事業はいつ頃どんな経緯で開始されたのか?	平成15年度 市合併により支所および窓口サービスセンターが設置された。
② 事務事業を取り巻く状況は開始時または5年前と比べてどう変化しているか? また、今後の予測は?	支所の業務の見直しに伴い職員数の減少
③ 事務事業に対して関係者(市民、事業対象者、議会等)からどんな意見・要望が寄せられているか?	市民サービスの向上、窓口対応の改善

(4) 改革改善の取り組み状況

① 改革改善の取り組み実施は?	<input checked="" type="checkbox"/> 取り組みしている ⇒【内容!】 <input type="checkbox"/> 取り組みしていない ⇒【理由!】
② これまでの改革改善の取り組み状況・経過(取り組みしていない場合はその理由)	窓口へ見えた市民に対し積極的に応接及び挨拶を励行してきた。
③ H 25年度に実施した改革改善の内容	窓口対応等について年間を通して職員間で話し合いを行ってきた。その成果として苦情やトラブル等はほとんど無かった。

事務事業名	八田窓口サービスセンター運営事業	所属部	市民部	所属課	八田窓口サービスセンター
-------	------------------	-----	-----	-----	--------------

## 2 評価(Check1)担当者による事後評価(複数年度事業は途中評価)

目的 妥当性 評価	① 政策体系との整合性 この事務事業の目的は市の政策体系の施策に結びつき、貢献しているか？意図が上位目的に結びついているか？	<input checked="" type="checkbox"/> 結びついていない(見直し余地がある) ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 結びついている ⇒【理由↓】 ・市民の視点に立った心のこもったサービスの提供、利便性に努めている。 ・支所職員は常に明るくさわやかに窓口対応を行い、サービス向上に努めている。
	② 公共関与の妥当性 この事務事業を税金を投入して市が行わなければならないのか？ 民間やNPO、市民協働に移行することは可能か？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である ⇒【理由↓】 ・市の窓口として市民や自治会からの要望受付、証明類の発行等の行政サービスを行っている。 事務事業の全部もしくは一部を外部に移行することが可能である。 <input type="checkbox"/> 民間・NPO <input type="checkbox"/> 市民協働
	③ 維持・継続の妥当性 現状の対象と意図、成果から考えて、この事務事業を将来にわたり、維持・継続していくことは妥当か？目的や事業の必要性を見直す余地はあるか？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 適切である ⇒【理由↓】 市民を対象に必要な窓口対応を行っているため、対象と意図は妥当である。
有効性 評価	④ 成果の向上余地 今後さらに事務事業の成果を向上させることはできるか？できない場合は何が原因でできないのか？	<input type="checkbox"/> かなり向上余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input type="checkbox"/> ある程度向上余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由↓】 市民に対して、親切・丁寧・分かりやすい説明で市民が要求するものを迅速に対応することは、窓口対応の改善と市民サービスの向上を図る上で必要であり、これ以上の向上余地はない。
	⑤ 類似事業との統合・連携の可能性 類似した目的を持つ事務事業が他にあるか？類似事務事業がある場合、その事務事業との統合や連携を図ることはできるか？	<input type="checkbox"/> 類似事務事業がある ⇒(類似する事務事業の名称を記入↓) <input type="checkbox"/> 統合・連携ができる ⇒【理由と具体案↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input type="checkbox"/> 統合・連携ができない ⇒【理由↓】 <input checked="" type="checkbox"/> 類似事務事業がない
	⑥ 休止・廃止した時の影響及び休止・廃止の可能性 この事務事業を休止・廃止した場合影響はあるか？また成果から考えて、休止・廃止することはできるか？	<input type="checkbox"/> 影響なし <input checked="" type="checkbox"/> 影響あり ⇒【理由と影響の内容↓】 窓口サービスセンターを廃止した場合、高齢者や運転の出 来ない人には影響が出ると思われる。 <input type="checkbox"/> 休止・廃止ができる <input checked="" type="checkbox"/> 休止・廃止できない ⇒【理由↓】 高齢者など交通弱者への配慮(出張サービスなどを考えると廃止できない。
効率性 評価	⑦ 事業費の削減余地 成果を下げずに事業費(コスト)を削減できないか？(仕様や工法の適正化、住民の協力など)	<input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由・具体案↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由↓】 支所の窓口業務及び職員の削減を行うなどの見直しが行われてきたことに伴い、支所の事務経費も削減を行ってきた。消耗品費だけなのでこれ以上の削減はできないので、現状の経費を今後も維持する必要がある。
	⑧ 人件費の削減余地 成果を下げずに人件費を削減できないか？(事業のやり方の見直しによる業務時間の削減や臨時職員対応や外部委託による削減はできるか？)	<input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由・具体案↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由↓】 ・支所機能を本庁に集約することで現状の職員数を削減することはできる。 ・戸籍の届出処理、その他申請書のシステム入力など、処理に時間を要する事務を本庁に移すことで職員数の削減はできる。
公平性 評価	⑨ 受益機会・受益者負担の適正化余地 事務事業の内容が一部の受益者に偏っていないか？受益者負担を見直す必要はないか？公平公正か？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由・具体案↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【理由↓】 ・証明書類の発行や市民からの要望等の窓口としての業務なので、市民に対して公平・公正な行政サービスを提供している。

## 3 評価(Check2)担当課管理者による評価結果と総括

(1) 1次評価者としての評価結果	(2) 1次評価の総括(事務事業を実施した結果を振り返り気づいたこと、課題、今後の方向性等について)
① 目的妥当性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ② 有効性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ③ 効率性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ④ 公平性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり	親切、丁寧、わかりやすい説明等に心がけ対応している。事務経費等の維持費については効率、効果的に努めてきた。人件費の削減には、業務内容の見直しをする必要があり、将来を見据えた中で進めていく必要がある。

## 4 今後の方向性(事務事業担当課案)(PLAN)

(1) 今後の事務事業の方向性(Check1の結果から定める)・・・複数選択可	(3) 改革・改善による方向性																					
<input type="checkbox"/> 廃止(目的妥当性①、②、③の結果) <input type="checkbox"/> 事業統合・連携(有効性⑤の結果) <input type="checkbox"/> 公平性改善(公平性⑨の結果) <input type="checkbox"/> 休止(目的妥当性①、②、③の結果) <input type="checkbox"/> 成果向上(有効性④の結果) <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持(全評価項目で適切) <input type="checkbox"/> 必要性検討(目的妥当性①、②、③の結果) <input type="checkbox"/> コスト削減(効率性⑦、⑧の結果)	<table border="1"> <tr> <td colspan="2" rowspan="2"></td> <th colspan="3">コスト水準</th> </tr> <tr> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">成果水準</th> <th>向上</th> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table> ※ 廃止・休止の場合は記入不要			コスト水準			削減	維持	増加	成果水準	向上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	維持	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	低下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				コスト水準																		
		削減	維持	増加																		
成果水準	向上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
	維持	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
	低下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
(2) 改革改善案について 本課との連携、協力を蜜にしくことで、より効率的、適切な対応が可能となる。																						
(4) 改革改善を実現する上で解決すべき課題とその解決策 本課との連携、協力をしていくには、分かりやすい業務内容のマニュアル作成や事前の打合せ等をしっかり行っていくことが必要。	(5) 事務事業優先度評価結果 平成25年度																					
	<table border="1"> <tr> <td>成果優先度評価結果</td> <td>⑧</td> </tr> <tr> <td>コスト削減優先度評価結果</td> <td>⑥</td> </tr> </table>	成果優先度評価結果	⑧	コスト削減優先度評価結果	⑥																	
成果優先度評価結果	⑧																					
コスト削減優先度評価結果	⑥																					