

事務事業名	白根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	4132				
	□ 実施計画事業		所属課室	白根窓口サービスセンター	課長名	深澤 計佐吉				
			所属担当	窓口サービス担当	担当者名	宮川 よし子				
基本政策	基本計画	IV 快適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	21	窓口サービスの拡充	事業区分	01	一般	02	01	10	030	01
施策	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					
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) 年度) <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度 (年度) 年度)			法令根拠	<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 (26年度 決算見込)						
	・白根窓口サービスセンターの窓口業務に伴う事務費 ・証明発行 相談業務 収納処理 事務経費の支出 契約処理等			項目(細節)	金額(千円)	項目(細節)	金額(千円)			
				消耗品費	319					
			リース料	197						
						計	516			

1 現状把握(DO)

(1) 事務事業の目的と目標

① 活動	26年度活動内容	証明発行、受付業務、収納処理、事務経費の支出、契約処理	⇒	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	名称	単位
	27年度活動予定	証明発行、受付業務、収納処理、事務経費の支出、契約処理			ア・窓口業務対応件数	件
					イ・伝票の処理枚数	枚
					ウ	
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	・市民		⇒	⑥ 対象指標(対象の大きさを表す指標)数字は記入しない	名称	単位
					ア・人口	人
					イ・市民来庁者数	人
					ウ	
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けるのか、どのように変えるのか)	・スムーズな業務処理 ・親切・丁寧な窓口対応		⇒	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	名称	単位
					ア・来庁者	人
					イ	
					ウ	
④ 上位目的(どのような結果に結び付けるのか)	・窓口サービスの向上		⇒	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	名称	単位
					ア・窓口サービスセンター利用に対する満足度	%
					イ	

(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	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29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)	(トータルコスト・目標)	
年間トータルコスト	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								
		一般財源	千円	515	529	516	544	544	544		
		事業費計(A)	千円	515	529	516	544	544	544	0	
	人件費	正規職員従事人数	人	10	9	10	9	10			
		延べ業務時間	時間	21,120	21,120	21,120	21,120	21,120			
		人件費計(B)	千円	96,117	96,117	96,117	96,117	96,117	0	0	
		(A)+(B)	千円	96,632	96,646	96,633	96,661	96,661	544	0	
		活動指標	ア 件	15,537.0	20,000.0	20,000.0	20,000.0	20,000.0			
		イ 枚	58.0	60.0	60.0	60.0	60.0				
	対象指標	ア 人	73,684.0	73,211.0	73,300.0	73,300.0	73,300.0				
		イ 人	42,829.0	43,000.0	43,000.0	43,000.0	43,000.0				
	成果指標	ア 人	42,829.0	43,000.0	43,000.0	43,000.0	43,000.0				
		イ 人									
	上位成果指標	ア %	60.0	65.0	70.0	75.0	80.0				
		イ %									

(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年に6町村が合併し、旧町村に支所が置かれた。
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?	・機構改革により2課あったものが、1課になり、窓口サービス業務が主な業務になった。・職員の数も減り、支所から窓口サービスセンターに名称も変わった。・今後も白根支所の来客数は多いことが予想される。
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?	・支所機能は残して欲しいという意見がある。

(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)	・H21年の機構改革により2課あったものが、1課になった。 ・職員の数も減った。
③ H 26年度に実施した改革改善の内容	来庁者には待ち時間のないように迅速に笑顔で全員で対応した。

事務事業名	白根窓口サービスセンター運営事業	所属部	市民部	所属課	白根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 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↓】 ・支所の経費については、削減をはかり、窓口サービスの向上を図るために、日頃から努力をしている。 ・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↓】 ・市行政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なっている。 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↓】 ・市民の利便性を考慮すると、維持・継続は妥当と考える。
有効性 評価	④ 成果の向上余地 今後、工夫や努力をする事で、事務事業の目的に向けて現状よりも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 checked="" 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 type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由↓】 ・現在もワンストップサービスを実施しており、本業務の向上余地はある程度ある。
	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↓】 ・窓口サービスセンターがあるほうが、市民に対して窓口サービスの向上が図れる。 <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 type="checkbox"/> 休止・廃止ができる <input checked="" type="checkbox"/> 影響あり ⇒【理由と影響の内容↓】 <input checked="" type="checkbox"/> 休止・廃止できない ⇒【理由↓】 ・どれだけの影響があるのかわからないが、特に老人及び身体が悪い人並びに交通弱者に対しては大変不便となる。 ・窓口サービスの低下が露呈する。
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 checked="" 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 type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由↓】 ・必要最低限の事業費で実施している。前年度決算額も予算に対して100%近くの支出となっている。
	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↓】 ・窓口サービスの向上について考えると、ある程度の職員は必要であると思われる。
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 type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり ③ 効率性 <input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" 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	市民の利便性を考慮するに、現在の形が最良と考える。

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 checked="" type="checkbox"/> 成果向上(有効性④の結果) <input 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 checked="" type="checkbox"/> コスト削減(効率性⑦、⑧の結果) <input type="checkbox"/> 終了	<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 checked="" 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 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	維持	<input type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
	維持	<input type="checkbox"/>	<input 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 特になし。																						
(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 特になし。	(5) 事務事業優先度評価結果 平成26年度																					
	<table border="1"> <tr> <td>成果優先度評価結果</td> <td>⑪</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	⑪	コスト削減優先度評価結果	⑥																	
成果優先度評価結果	⑪																					
コスト削減優先度評価結果	⑥																					