

事務事業名	芦安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	4140	
	<input type="checkbox"/> 実施計画事業		所属課室	芦安窓口サービスセンター	課長名	伊東 仁	
			所属担当	窓口サービス担当	担当者名	五味 正寿	
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 01 一般	名称 02	項目 01 10	細目 040 01
政策	21	窓口サービスの拡充	事業区分	<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			
施策	34	窓口サービスの向上					
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	南アルプス市支所設置条例、施行規則			
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)			
	<input type="checkbox"/> 各種申請書、届出書等の窓口業務 <input type="checkbox"/> 公金の収納に関する業務 <input type="checkbox"/> 福祉、健康、保険、戸籍、庶務、農林土木、環境等に関する相談業務。 <input type="checkbox"/> 自治会に関する業務			項目(細節)	金額(千円)	項目(細節)	金額(千円)
				消耗品費	320		
				修繕費	50		
			通信運搬費	24			
			リース料	10			
					計	404	

## 1 現状把握(DO)

### (1) 事務事業の目的と目標

① 活動	各種証明書の発行、受付業務、収納処理、事務経費の支出、契約処理等を継続して行う。
26年度活動内容	各種証明書の発行、受付業務、収納処理、事務経費の支出、契約処理等を継続して行う。
27年度活動予定	各種証明書の発行、受付業務、収納処理、事務経費の支出、契約処理等を継続して行う。
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
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)	市民及び来庁者への利便性の増進
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

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
⇒	ア 税務関係窓口取扱延件数	件
	イ 地域生活関係窓口取扱延件数	件
	ウ 福祉関係窓口取扱延件数	件
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	
	ウ	
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	
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の利用満足度	%
	イ	

年間トータルコスト		単位	24年度 (決算・実績)	25年度 (決算・実績)	26年度 (決算見込・実績)	27年度 (予算・目標)	28年度 (計画・目標)	29年度 (計画・目標)	最終年度 (トータルコスト・目標)
事業費	財源内訳	千円							
	国庫支出金	千円							
	県支出金	千円							
	地方債	千円							
	その他	千円	19	17					
	一般財源	千円	924	158	404	357	350	350	
事業費計(A)	千円	943	175	404	357	350	350	0	
人件費	正規職員従事人数	人	2	2	3	3	3	3	
	延べ業務時間	時間	2,016	2,016	1,500	1,500	1,500	1,500	
	人件費計(B)	千円	9,175	9,175	6,827	6,827	6,827	6,827	0
	(A)+(B)	千円	10,118	9,350	7,231	7,184	7,177	7,177	0
活動指標	ア	件	51.0	77.0	80.0	80.0	80.0	80.0	
	イ	件	64.0	170.0	180.0	180.0	180.0	180.0	
	ウ	件	139.0	206.0	200.0	200.0	200.0	200.0	
対象指標	ア	人	72,566.0	72,279.0	72,079.0	72,500.0	73,000.0	73,500.0	
	イ								
	ウ								
成果指標	ア	人	397.0	655.0	1,500.0	1,500.0	1,500.0	1,500.0	
	イ								
	ウ								
上位成果指標	ア	%							
	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4月の町村合併時に市民の窓口行政に対する利便性及びサービスの向上のため開始された。
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?	合併当時は4課1事業所体制でスタートしたが、平成17年及び20年に機構改革により現在の1課1担当となり、職員数も減少となった。
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?	窓口行政の利便性及び各種相談のため、芦安窓口サービスセンターを残してもらいたいとの意見が多数ある。

### (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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成17年及び平成20年に機構改革を実施した。</li> <li>必要最低限の予算編成をした。</li> </ul>
③ H 26年度に実施した改革改善の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>親切・丁寧な窓口対応を行った。特に高齢者、障害者に対して気配りを心がけた。</li> <li>必要最低限の予算において事業を行った。</li> </ul>

事務事業名	芦安窓口サービスセンター運営事業	所属部	市民部	所属課	芦安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↓】 身近で各種相談等の業務が出来るため、窓口サービスの向上につながっている。
	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↓】 個人情報の保護等観点から、行政が行うべき業務である。 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↓】 住民への行政サービスの低下となるので、維持・継続は妥当である。
有効性 評価	④ 成果の向上余地 今後、工夫や努力をすることで、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↓】 サービスセンターの業務見直しを図ることにより、向上させることは可能である。
	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ができるか？	<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↓】 芦安地区は遠隔地であり、他の窓口センターとの統合は、住民サービスの低下につながる。 <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 checked="" type="checkbox"/> 影響あり ⇒【理由と影響の内容↓】 地域住民への行政サービスの低下になる。 <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↓】 市の政策体系の施策に結びつかない。
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 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↓】 必要最低限の業務時間であり、削減余地はない。
	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↓】 必要最低限の業務時間であり、削減余地はない。
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↓】 各種証明発行や市民からの要望等の窓口業務であるため、市民に対し公平・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	平成15年の合併以降2回の機構改革が行われ、現在は1センター1担当制である。 センター長含め4名の数少ない職員において、各種受付業務、窓口申請業務、地域密着型の苦情処理対応業務等幅広い分野の業務を行っており、センターの必要性が重要視されている。 数少ない職員で業務を行っており、センターと各担当課との事務分担の明確化についても、今後の検討課題と考える。

## 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> <p>※ 廃止・休止の場合は記入不要</p>			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 ① 窓口業務が広範囲であるため、関係課からの助言も受ける中、窓口対応マニュアルにもとづき市民サービス向上を行う。 ② 各種関係課との連携による連絡調整の強化を図る。 ③ 必要最小限の予算により、経費削減に努める。																						
(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 ① 幅広い分野の業務に精通している職員の配置。 ② 地域住民、職場の信頼関係の持続。	(5) 事務事業優先度評価結果 平成26年度																					
	成果優先度評価結果 ⑪																					
	コスト削減優先度評価結果 ⑥																					