

事務事業名	若草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	4146				
	<input type="checkbox"/> 実施計画事業		所属課室	若草窓口サービスセンター		課長名	野田 正貴				
			所属担当	窓口サービス担当		担当者名	藤巻 勝友				
基本政策	基本計画	IV	予算科目	会計	名称	款	項	目	細目	細々目	
政策	計画	21	事業区分	01	一般	02	01	10	050	01	
施策	体系	34		<input type="checkbox"/> 国の制度による義務的事業	<input type="checkbox"/> 施設の維持管理事業						
				<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						
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)		法令根拠								
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)							
	福祉、健康、保険、戸籍、住基、庶務、農林土木、環境、税等に関する申告、届出、発行業務。税金他、各種料金金の収納に関すること。			項目(細節)	金額(千円)	項目(細節)	金額(千円)				
				需用費	400						
			役員費	20							
			使用料	53							
						計	473				

1 現状把握(DO)

(1) 事務事業の目的と指標

① 活動	26年度活動内容	窓口サービスセンターに関する経費の支出委託業務の契約。各種業務の受付発行、各種証明発行、市税、手数料等の収納。	⇒	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	窓口サービスセンターに関する経費の支出委託業務の契約。各種業務の受付発行、各種証明発行、市税、手数料等の収納。			ア 窓口業務対応件数	件数
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 団体数	件数
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)	窓口サービスを利用する市民に適切な対応を行う。		⇒	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 来庁者数	人
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 支所の利用しやすさ	%

(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	財源内訳	千円								
			千円								
			千円								
			千円								
			千円	407	784	571	548	548	548		
			千円	407	784	571	548	548	548	0	
年間トータルコスト	人件費	事業費	人								
			時間								
年間トータルコスト	人件費	事業費	千円	0	0	0	0	0	0	0	0
			千円	407	784	571	548	548	548	0	
活動指標	ア	件数	25,000.0	25,000.0	25,000.0	25,000.0	25,000.0	25,000.0			
対象指標	ア	人	72,800.0	72,800.0	72,800.0	72,800.0	72,800.0	72,800.0			
		件数	15.0	15.0	15.0	15.0	15.0	15.0			
成果指標	ア	人	23,000.0	23,000.0	23,000.0	23,000.0	23,000.0	23,000.0			
上位成果指標	ア	%	80.0	80.0	80.0	80.0	80.0	80.0			

(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?	H15年4月合併により、南アルプス市が誕生した年
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?	支所の体制は年々縮小傾向にある。
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?	近くに支所があるため本庁に行かなくてもよい。

(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)	利用がほとんど無い複写機契約の検討。
③ H 26年度に実施した改革改善の内容	複写機・・・利用者は少なけれど廃止には至っていない。また、修繕が無いため修繕料は使用しなかった。後納郵便・・・十日市祭典の通知等は地区に移行して削減をした

事務事業名	若草窓口サービスセンター運営事業	所属部	市民部	所属課	若草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↓】 身近な場所で市のサービスを手軽に利用できる。
	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↓】 業務内容によっては個人情報に係わるため、行政が業務を行うほうが良い。 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↓】 市民への行政サービスを考えると妥当である。
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↓】 窓口接遇や専門的知識の研修、窓口対応のマニュアルを整備により向上が図れる。
	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↓】 現段階においては市民の利便性を考えると統合はできない。 <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↓】 身近な場所で市のサービスを手軽に利用できなくなる。 <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↓】 弱者や高齢者への配慮もあり簡単に休止は出来ない
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↓】 現状の業務量では削減する余地は無い。
	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↓】 現状の業務量をこなしていくには、最低限今の職員数が必要である。
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↓】 若草地区以外の人であっても利用できるため公平である。

## 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	センター長を含め7人で業務に携わっている。このように限られた人数であるが、利用者に対し幅広い業務内容をワンストップサービスで対応するには、センターは必要性であり、専門的な知識を持つ職員や本庁主管課との関係がより重要となっている。 経験者の配置、研修の充実、窓口総合マニュアルの整備等が必要となる。

## 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 窓口業務は、事務の範囲が広いため現有職員ですべての業務に完璧に対応するのは困難であるが、関係課との連携や、それぞれの業務に対応した統一的な窓口マニュアルの整備、専門業務の研修により、窓口サービスの向上が図れる。																						
(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 ある程度業務に精通している職員を配置することにより、業務が滞ることなく行える。	(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																					