

事務事業名	甲西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	4150				
	<input type="checkbox"/> 実施計画事業		所属課室	甲西窓口サービスセンター	課長名	大森 修				
			所属担当	窓口サービス担当	担当者名	宮川 正文				
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	名称 一般	款 02	項 01	目 10	細目 070	細々目 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							
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)						
	税に関する申告、届出。国民健康保険、後期高齢者医療。子ども手当、子ども医療、保育所、福祉課など受付相談業務。戸籍、住民基本台帳の受付、届出、発行業務、税金、保育料他、公金収納に関する業務。環境、農業、土木に関する受付、区に関する事の対応。			項目(細節)	金額(千円)	項目(細節)	金額(千円)			
				需用費	516					
				役員費	42					
			委託料	78						
			使用料	10						
						計	646			

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	窓口業務電話対応等の市民サービスを適切に実行するための自己意識の改革・改善。又、必要に応じた課内会議の開催。
	27年度活動予定	窓口業務電話対応等の市民サービスを適切に実行するための自己意識の改革・改善。又、必要に応じた課内会議の開催。
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	①市民 ②自治会長 ③業者	
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)	①本庁に出勤がなくても支所で手続きが済む ②市民からの苦情を少なくする。	
④ 上位目的(どのような結果に結び付けるのか)	①市民に身近な支所で総合的なサービスを提供する。 ②速やかな対応、対処により苦情を減らす。	

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 証明書の発行件数	件
	イ 申請件数	件
	ウ 支援回数	回
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 自治会長	人
	イ 甲西地区住民	人
	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 来庁者一般	人
	イ 来庁者自治会長	人
	ウ 苦情回数	回
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	人
	イ 苦情回数	回

(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)
事業費	内訳	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	1,057	630	646	796	796		
		事業費計(A)	千円	1,057	630	646	796	796	0	0
人件費	コスト	正規職員従事人数	人	3	3	4	4	4		
		延べ業務時間	時間	1,966	1,966	1,966	1,966	1,966		
		人件費計(B)	千円	8,947	8,947	8,947	8,947	8,947	0	0
		(A)+(B)	千円	10,004	9,577	9,593	9,743	9,743	0	0
活動指標	ア	件		13,594.0	14,000.0	14,000.0	14,000.0	14,000.0		
		イ	件		7,000.0	11,000.0	11,000.0	11,000.0	11,000.0	
		ウ	回							
対象指標	ア	人		24.0	23.0	23.0	23.0	23.0		
		イ	人		13,000.0	13,000.0	13,000.0	13,000.0	13,000.0	
		ウ								
成果指標	ア	人		13,000.0	9,000.0	9,000.0	9,000.0	9,000.0		
		イ	人		96.0	92.0	69.0	69.0	69.0	
		ウ	回							
上位成果指標	ア	人								
	イ	回								

(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1日合併により甲西支所として2課で業務を行ってきた。平成21年機構改革により甲西窓口サービスセンターとして申請、受付業務を中心に行われている。
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?	市の財政状況も大変厳しく経費の削減が求められる中で、市民に対するサービスは下げる事が出来ないが、職員数は23年・24年と連続して減少している。サービスの低下を防ぐためには窓口業務の見直しも必要である。
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?	H25年3月の地域審議会において窓口SC存続の意見が出ている。 新庁舎建設後も、何らかの形で窓口機能は残す方向となる。(12月議会)

(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)	職員が削減されていく中で昼休み、夜間サービスが低下しないよう努力した。
③ H 26年度に実施した改革改善の内容	厳しい予算編成のなか、歳出予算について、職員全員で節約削減に取り組んだ。

事務事業名	甲西窓口サービスセンター運営事業	所属部	市民部	所属課	甲西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↓】 唯一5センターにおいては、ワンストップサービスを提供しており、身近で各種相談業務も出来るため、大いに窓口サービスの向上に
	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↓】 個人情報の保護の観点から、直営で行う業務である。 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↓】 市民の皆さんのサービスの低下に繋がるため、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↓】 現在の職員数から考えると、業務的には成果の向上は望めないが、おもてなしの心で対応している。
	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↓】 旧町村からの運営であり、他の窓口センターとの統合はサービスの低下を招く。 <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↓】 <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↓】 窓口サービスの代替案を検討しないと、むやみに休止・廃止は出来ない。
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↓】 必要最小限の事業費であり、削減の余地はない。
	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↓】 必要最小限の職員編成であり、削減の余地はない。
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↓】 市民、業者等対象サービスであるので公平公正である。

## 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	ほとんどが、消耗品が主なもので、経常経費である。今後、各センターの運営経費は1箇所に統合して執行しても問題がないのではないかと。

## 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 (2) 改革改善案については、1次評価の総括と同様である。																						
(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 5センターと本課との協議。	(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																					