

事務事業名	八田窓口サービスセンター運営事業 ☐ 実施計画事業		所属部局	市民部		単位番号	4127									
			所属課室	八田窓口サービスセンター		課長名	センター長西野秀一									
			所属担当			担当者名	中 澤 学									
基本政策	基本計画体系	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	0	2	0	1	1	0	0	2	0	0	1
施策		34 窓口サービスの向上		☐ 国の制度による義務的事業 ☐ 施設等維持管理事業	☐ 県の制度による義務的事業 ☐ 補助金交付事業											
				☐ 市の制度による義務的事業 ☒ その他の事業	☐ 義務化されている協議会等の負担金											
事業期間	☐ 単年度のみ ☒ 単年度繰返 (開始年度 年度) 期間限定複数年度 (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 (22年度)												
				項目(細節) 金額(千円) 項目(細節) 金額(千円)												
				消耗品 382												
				修繕料 17												
				医薬材料費 2												
			リース料 115													
			計 516													

1 現状把握(DO)

(1) 事務事業の目的と目標

① 活動	証明発行・相談業務・収納処理・事務経費の支出・契約処理等
22年度活動実績	証明発行・相談業務・収納処理・事務経費の支出・契約処理等
23年度活動予定	証明発行・相談業務・収納処理・事務経費の支出・契約処理等
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)	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。
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
⇒	窓口業務対応件数	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
⇒	人口	人
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
⇒	来庁者数	人
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
⇒	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				単位	21年度 (決算・実績)	22年度 (決算見込・実績)	23年度 (予算・目標)	24年度 (次年度計画・目標)	25年度 (計画・目標)	26年度 (計画・目標)	最終 年度 (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	国庫支出金	千円							
			県支出金	千円							
			地方債	千円							
			その他	千円			1				
			一般財源	千円	2,832	516	647	648	648	648	
	事業費計 (A)			千円	2,832	516	648	648	648	648	0
	人件費	正規職員従事人数	人	13	9	8	8	8	8		
		延べ業務時間	時間	23,920	14,720	14,720	14,720	14,720	14,720		
		人件費計 (B)	千円	106,707	65,666	58,321	58,321	58,321	58,321	0	
		(A)+(B)	千円	109,539	66,182	58,969	58,969	58,969	58,969	0	
活動指標			アイウ	件							
対象指標			アイウ	人	7,415.0	7,462.0	7,470.0	7,470.0	7,470.0	7,470.0	
成果指標			アイウ	人	16,230.0	16,230.0	16,230.0	16,230.0	16,230.0	16,230.0	
上位成果指標			アイ	%	40.0	45.0	46.0	47.0	48.0	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？	☐ 取り組みしている ⇒【内容！】 ☒ 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 22年度に実施した改革改善の内容	支所の雰囲気(明るい職場づくり)づくりに取り組んだ。市民に対し明るく対応するよう職員各位心掛けた。

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？	☐ 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 ☒ 結びついている ⇒【理由↓】 目的は政策体系の施策・窓口サービスの向上に結びついている。
	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に委ねることは可能か？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 妥当である ⇒【理由↓】 支所の行う事務であるので妥当である。
	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？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 適切である ⇒【理由↓】 現状の対象や意図は適切である。
有効性 評価	④成果の向上余地 事務事業のやり方・進め方を変えることで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？	☐ 向上余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 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る。
	⑤類似事業との統廃合・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？	☐ 類似事務事業がある ⇒(類似する事務事業の名称を記入！) ☐ 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 ☐ 統合・連携ができない ⇒【理由↓】 ☒ 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？	☐ 影響なし ☒ 影響あり ⇒【理由と影響の内容↓】 市民の求める各種証明の発行事務経費であるため影響がある。 ☐ 休止・廃止ができる ☒ 休止・廃止できない ⇒【理由↓】
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)	☐ 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 ☒ 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、よって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？)	☐ 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 ☒ 削減余地がない ⇒【理由↓】 窓口業務など事務量により現状の職員数削減はできない。
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？	☐ 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 ☒ 公平・公正である ⇒【理由↓】 市民に対する事務経費であるので公平。

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 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ② 有効性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ③ 効率性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ④ 公平性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり	市民に対して、親切・丁寧・分かりやすい説明で市民に接することは、窓口対応の基本であり、行政サービスの向上を図る上で必要である。

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																					
☐ 廃止(目的妥当性①、②、③の結果) ☐ 事業統合・連携(有効性⑤の結果) ☐ 公平性改善(公平性⑨の結果) ☐ 休止(目的妥当性①、②、③の結果) ☐ 成果向上(有効性④の結果) ☒ 現状維持(全評価項目で適切) ☐ 必要性検討(目的妥当性①、②、③の結果) ☐ コスト削減(効率性⑦、⑧の結果)	<table border="1"> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <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>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td>☐</td> <td>☒</td> <td></td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td>☐</td> <td></td> <td></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	☐	☐	☐	維持	☐	☒		低下	☐		
				コスト水準																		
		削減	維持	増加																		
成果水準	向上	☐	☐	☐																		
	維持	☐	☒																			
	低下	☐																				
(2) 改革改善案について																						
① ② ③																						
(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) 事務事業優先度評価結果																					
① ② ③	<table border="1"> <tr> <td>成果優先度評価結果</td> <td>⑤</td> </tr> <tr> <td>コスト削減優先度評価結果</td> <td>⑨</td> </tr> </table>	成果優先度評価結果	⑤	コスト削減優先度評価結果	⑨																	
成果優先度評価結果	⑤																					
コスト削減優先度評価結果	⑨																					