

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										
			所属課室	白根窓口サービスセンター		課長名	土屋 照重										
			所属担当	白根窓口サービスセンター		担当者名	宮川 よし子										
基本政策	基本計画体系	21	快速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		34	窓口サービスの拡充	事業区分	01	一般	0	2	0	1	1	0	0	3	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 ☐ 県の制度による義務的事業 ☐ 市の制度による義務的事業 ☐ 義務化されている協議会等の負担金	☐ 施設等維持管理事業 ☐ 補助金交付事業 ☒ その他の事業											
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)													
	・白根窓口サービスセンターの窓口業務に伴う事務費			項目(細節) 金額(千円) 項目(細節) 金額(千円)													
	・証明発行 相談業務 収納処理 事務経費の支出 契約処理等			消耗品費 239													
				リース料 160													
				計 399													

1 現状把握(DO)

(1) 事務事業の目的と指標

活動	22年度活動実績 23年度活動予定	発注、支払い処理 証明発行 相談業務 収納処理 事務経費の支出 契約処理 発注、支払い処理 証明発行 相談業務 収納処理 事務経費の支出 契約処理
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	
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	
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	

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・窓口業務対応件数	件
イ・伝票の処理枚数	枚
ウ・	
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・	
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・	
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

(2) 事業費・指標の推移				単位	21年度 (決算・実績)	22年度 (決算・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							
			一般財源	千円	463	399	491	522	522	522	
	事業費計 (A)	千円	463	399	491	522	522	522	0		
	人件費	正規職員従事人数	人	11	11	11	11	11	11		
		延べ業務時間	時間	21,120	21,120	21,120	21,120	21,120	21,120		
		人件費計 (B)	千円	94,216	94,216	83,677	83,677	83,677	83,677	0	
		(A) + (B)	千円	94,679	94,615	84,168	84,199	84,199	84,199	0	
活動指標		ア	件	42,348.0	56,681.0	56,900.0	56,900.0	56,900.0	56,900.0		
	イ	枚	206.0	174.0	180.0	180.0	180.0	180.0			
対象指標	ア	人	73,014.0	73,078.0	72,854.0	72,900.0	72,900.0	72,900.0			
	イ	人	36,175.0	53,155.0	53,200.0	53,200.0	53,200.0	53,200.0			
成果指標	ア	人	36,175.0	53,155.0	53,200.0	53,200.0	53,200.0	53,200.0			
	イ										
上位成果指標	ア	%	40.0	51.0	55.0	60.0	65.0	70.0			
	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

この事務事業はいつ頃どんな経緯で開始されたのか?	・8年前6町村が合併して旧町村に支所が置かれた。
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。
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?	・支所機能は残してもらいたいという意見がある。

(4) 改革改善の取り組み状況

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!】
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。
H 22年度に実施した改革改善の内容	機構改革により2課あったものが1課になり、支所から窓口サービスセンターに名称も変わり窓口サービス業務が主な業務になった。職数も減少したが支所のスロ-カンは「笑顔で親切・丁寧な対応」として、市民目線の窓口対応を心がけて業務を行った。

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	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↓】 ・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。 ・印刷機等を各種団体に使用していただき市民サービスに努めている。
	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↓】 ・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。
	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↓】 市民を対象に必要な窓口対応をスムーズに行っているため、対象と意図の妥当性は適切である。
有効性 評価	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↓】 ・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り、親切・丁寧な窓口対応をさらに推進する。
	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？	☐ 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↓】 ・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。 ☐ 類似事務事業がない
	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↓】 どれだけの影響があるのかわからないが、特に老人及び身体の不健な人は困ると思われる。 ☐ 休止・廃止ができる ☒ 休止・廃止できない 【理由↓】 窓口サービスの向上を考えると、旧町村に窓口サービスセンターを残して置いたほうがよいと思われる。
効率性 評価	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↓】 ・消耗品費だけなのでこれ以上の削減はできないと思われる。
	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？)	☐ 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	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↓】 ・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)
目的妥当性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり 有効性 ☐ 適切 ☒ 見直し余地あり 効率性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり 公平性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり	・支所職員全員が窓口対応の基本である日頃から市民の立場に立ち、きめこまやかな対応姿勢を心がけている。 ・市民は地域に窓口サービスセンターがあれば利用しやすくよいと思っている。

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 、 、 の結果) ☐ 事業統合・連携(有効性 の結果) ☐ 公平性改善(公平性 の結果) ☐ 休止(目的妥当性 、 、 の結果) ☒ 成果向上(有効性 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 、 、 の結果) ☐ コスト削減(効率性 、 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 窓口対応の基本である、日頃から市民の立場に立ちきめこまやかな対応ができるように心がけていく。さらに市民の皆様には喜ばれる窓口サービスセンターづくりに努める。																						
(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 窓口サービス業務に対する職員の意識・向上を図っていく(市民のために働くということを念頭に置くこと)	(5) 事務事業優先度評価結果 成果優先度評価結果 コスト削減優先度評価結果																					