

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									
	☐ 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	有野敏也									
			所属担当	窓口サービス担当		担当者名	石川千秋									
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	4	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	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 (22年度)												
	各種申請書、届出書、公金の収納に関する業務及び交通災害共済、環境保全、廃棄物等に関する受付、発行業務、市民部、総務部、保健福祉部、農林商工部、建設部等さまざまな業務が多岐にわたっている。			項目(細節) 金額(千円) 項目(細節) 金額(千円)												
				消耗品 227 使用料 22												
				光熱水費 65 リース料 65												
				通信運搬費 206												
				手数料 7												
				施設維持管理費 397 計 989												

1 現状把握(DO)

(1) 事務事業の目的と目標

① 活動	22年度活動実績	窓口サービスセンターに関する経費の支出、委託業務の契約及び来所者に対する市税等の収納、相談等の業務
	23年度活動予定	同上
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	

(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	国庫支出金	千円							
		県支出金	千円							
		地方債	千円							
		その他	千円		216	216	17	17	17	
		一般財源	千円	1,029	773	918	1,069	1,069	1,069	
	事業費計 (A)			千円	1,029	989	1,134	1,086	1,086	0
	人件費	正規職員従事人数	人	2	2	2	2	2	2	
		延べ業務時間	時間	2,016	2,016	2,016	2,016	2,016	2,016	
		人件費計 (B)	千円	8,993	8,993	7,987	7,987	7,987	7,987	0
		(A)+(B)	千円	10,022	9,982	9,121	9,073	9,073	9,073	0
活動指標	ア	件		70.0	66.0	80.0	80.0	80.0	80.0	
	イ	件		1,270.0	1,258.0	1,300.0	1,300.0	1,300.0	1,300.0	
	ウ	件		561.0	547.0	600.0	600.0	600.0	600.0	
対象指標	ア	人		73,014.0	72,854.0	73,000.0	73,000.0	73,000.0	73,000.0	
	イ									
	ウ									
成果指標	ア	人		751.0	734.0	800.0	800.0	800.0	800.0	
	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は必要である。

(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?	☐ 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)	・平成17年及び平成20年に機構改革を実施した。 ・必要最低限の予算編成をした。
③ H 22年度に実施した改革改善の内容	必要最低限の予算編成をした。

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↓】 身近で行政サービス及び各種相談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↓】 個人情報の保護等観点から行政が行うべき業務である。
	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↓】 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 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↓】 現状の職員数を考えると妥当である。
	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↓】 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。 ☒ 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↓】 地域住民への行政サービスの低下になる。 ☐ 休止・廃止ができる ☒ 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)	☐ 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↓】 必要最低限の経費であり、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↓】 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？	☐ 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↓】 市内の行政サービス料(手数料)は、条例等で定められているので公平である。

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 ☒ 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	平成15年の合併以降2回の機構改革が行われ現在は、1課1担当業務でセンター長以下4名の職員体制である。近年社会情勢の変化市民ニーズ等の変化により幅広い問い合わせ等があるためセンター業務の必要性が重要と考える。

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																						
☐ 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><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><td rowspan="3">成果水準</td><td>向上</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr><tr><td>維持</td><td>☐</td><td>☒</td><td></td></tr><tr><td>低下</td><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		(5) 事務事業優先度評価結果																						
①		成果優先度評価結果																						
②		⑤																						
③																								
		コスト削減優先度評価結果																						
		⑨																						