

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	塩田保朗				
			所属担当			担当者名	米山すず子				
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	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	02	01	10	070	01	
施策	34	窓口サービスの向上		<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"/> 補助金交付事業		<input type="checkbox"/> その他の事業		
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) 期間限定複数年度 (年度)			法令根拠	<input type="checkbox"/> 市の制度による義務的事業 <input checked="" type="checkbox"/> 義務化されている協議会等の負担金						
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 (24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、保育料他、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)				
				消耗品	659	備品購入	100				
			役員費	57							
			委託料	22							
			使用料	219							
					計	1,057					

1 現状把握(DO)

(1) 事務事業の目的と目標

① 活動	24年度活動実績	戸籍、住民票、納税証明書の発行。生活保護相談、高齢者相談、公金の収納、その他窓口業務。
	25年度活動予定	
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区長 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本庁に外向か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:区長	人
	イ:市民	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:来庁者区長	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

年間トータルコスト	事業費	財源内訳	単位	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	最終	年度
				(決算・実績)	(決算見込・実績)	(予算・目標)	(次年度計画・目標)	(計画・目標)	(計画・目標)	(トータルコスト・目標)	
		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	1,806	1,057	792	792				
		事業費計(A)	千円	1,806	1,057	792	792	0	0		0
	人件費	正規職員従事人数	人	8	7	7	7				
		延べ業務時間	時間	1,966	1,966	1,966	1,966				
		人件費計(B)	千円	7,789	7,789	7,789	7,789	0	0		0
		(A)+(B)	千円	9,595	8,846	8,581	8,581	0	0		0
	活動指標	ア:件	件	7,149.0	7,000.0	11,000.0	11,000.0				
		イ:回	回	7,149.0	7,000.0	11,000.0	11,000.0				
	対象指標	ア:人	人	24.0	24.0	24.0	24.0				
		イ:人	人	13,000.0	13,000.0	13,000.0	13,000.0				
	成果指標	ア:人	人	13,700.0	13,000.0	9,000.0	9,000.0				
		イ:回	回	96.0	96.0	50.0	50.0				
	上位成果指標	ア:人	人								
		イ:回	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、事業者、議会等)からどんな意見・要望が寄せられているか?	窓口サービスセンター2年目となりより良いサービスの提供が出来るように課内で話し合いをしながら業務を行った。窓口サービスセンターに対する苦情はないが、本庁の業務に対する苦情は寄せられている。

(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?	<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)	平成21年度からは、それまで2課(地域生活・市民福祉)で業務を行ってきたが、窓口一本化にして業務を行っている。
③ H 24年度に実施した改革改善の内容	職員の削減によりサービスの低下にならないよう職員同士が常に危機感を持って窓口業務を行った。

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↓】 障害者・高齢者・のための窓口サービスの提供。
	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↓】 本庁まで行く事ができない高齢者・障害者等の窓口サービスの為。 窓口には自治会の人もある。市民協働でまちづくりをしていくためにはセンターは大切な窓口である。 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↓】 高齢者・障害者にとっては、何でも用事がたせて大切である
有効性 評価	④ 成果の向上余地 今後さらに事務事業の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 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↓】 本庁及び5ヶ所の窓口サービスセンターがあるが横のつながりが統一、徹底されていない。市民サービス向上の為に統一が必要である
	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ができるか？	<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↓】 <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 checked="" type="checkbox"/> 影響なし <input type="checkbox"/> 休止・廃止ができる <input checked="" type="checkbox"/> 影響あり ⇒【理由と影響の内容↓】 <input type="checkbox"/> 休止・廃止できない ⇒【理由↓】 老人世帯・障害者にとっては、市民サービスの低下になる。 窓口サービスの低下
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↓】 センターの数を減らす事で施設管理のコスト削減 センター業務の工夫(開庁時間の削減)
	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 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↓】 本庁と支所の連携で仕事の共有が出来るか(入力作業など)・支所の夜間サービスの見直し
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	高齢者、障害者の事を考慮するとサービスセンターの存続は必要と思われるが、事業費(人件費等)の削減の為に今後センターの統廃合を行うのであれば高齢者等の役所への交通手段(コミュニティバスも含め)の検討も必要ではないか。又、サービスセンターと本課との事務分担の明確化
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 checked="" type="checkbox"/> 適切 <input 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	

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 type="checkbox"/> 成果向上(有効性④の結果) <input checked="" 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)	<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 type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td><input checked="" 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>			コスト水準			削減	維持	増加	成果水準	向上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	維持	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
	維持	<input checked="" 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	※ 廃止・休止の場合は記入不要																					
①本庁及び5ヶ所のサービスセンターがあるが、横のつながりや窓口業務対応マニュアルを徹底することで、市民サービスの向上に繋がる ②本庁とセンターの連携強化することで、センターの開庁時間の削減による本庁の入力作業などを行う。 ③いつまでも元々支所の物だからと言う考え方は改善し使用頻度の低い大型コピー機などは市役所1箇所ですべて管理していく。	(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																					
①窓口サービスセンターの削減を行った場合、高齢者、障害者については公共交通などの利便性も考えなくてはならない。 ②窓口サービスセンターの業務は全ての業務の受付を行うので人事異動も考えて配置してもらいたい。 ③窓口業務の見直し(実践職員の話合いも必要)	(5) 事務事業優先度評価結果																					
	成果優先度評価結果 ⑩																					
	コスト削減優先度評価結果 ⑥																					