事務事業評価表

1．基本事項

作成日　令和02年07月20日（月）

事務事業	総合窓口推進事務	担当課	市民課	担当係	市民生活係	管理番号	3111
第2次総合計画		事業区分	■ 自治事務	□ 法定受託事務 →	対象拡大 有□ サービス拡充 有□		
行政分野別 計画 大項目	200006 みんなで創る協働のまち（協働・行政経営）	根拠法令個別計画等					
中項目	200002 将来に向けた持続可能なまちづくり						
小項目	200003 行財政運営の推進						

事業概要	市民課、市民税課それぞれの課で交付する各種証明書等及び住民異動に伴う複数の課（市民課、保険年金課、長寿福祉課、こども青少年課、企業経営課）に関連する各種手続きを市民課総合窓口１か所で行う。
目的 ※何のために	市民の利便性向上を図るため。
対象 ※誰・何を対象に	来庁者
手段 ※どのように	総合窓口において、各種証明書等の交付及び住民異動に伴う各種手続きを行う。 フロアアドバイザーを配置し、来庁者に対する案内および申請書の記入方法についての説明を行う。
成果 ※何を求めるか	各種証明書等の交付及び住民異動に伴う各種手続きを正確に行う。
執行体制	■ 市職員　□ 一部委託　□ 全部委託　□ 指定管理　□ 市民ボランティア　□ ＮＰＯ 民間団体　□ その他（　　）

事務事業を構成する予算事業

会計区分	款	項	目	細事業名	前年度決算額（円）
	00	00	00		0
	00	00	00		0
	00	00	00		0
	00	00	00		0
	00	00	00		0

本事業の主な業務

・ 戸籍謄抄本、住民票の写し、諸証明等の交付	・
・ 税証明の交付	・
・ 住民異動に伴う各種手続き	・
・ 総合窓口に関する庶務事務	・
・	・
・	・

2．事業費（投入コスト）

単位：円

区分		平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度	
年度別計画							
事業費	予算（現額）	0	0	0	0	0	
	決算額	0	0	0	0	0	
財源内訳	国支出金	0	0	0	0	0	
	県支出金	0	0	0	0	0	
	地方債	0	0	0	0	0	
	他特定財源	0	0	0	0	0	
	一般財源	0	0	0	0	0	
人件費	従事職員数（人）	0.63	0.70	0.55	0.83	0.83	
	人件費相当試算 ※１	4,900,770	5,447,400	4,457,750	6,762,840	6,762,840	
		0	0	0	0	0	
（総事業費試算）		4,900,770	5,447,400	4,457,750	6,762,840	6,762,840	

※１　人件費相当額試算は、従事職員数に平均人件費を用いて試算したものです。

事務事業評価表

３．評価指標

グラフ表示	区分	指標名		単位	平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標なし
		年度別目標値の設定根拠									
		実績値の出所・算出式									
■	活動指標１	総合窓口取扱件数	目標値	千件							■
			実績値		164.00	160.00	143.00	0.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠		目標値を算出する性質のものでないため設定していない							
		総合窓口取扱件数表									
■	活動指標２	総合窓口取扱業務数	目標値	件							■
			実績値		43.00	43.00	43.00	0.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠		目標値を算出する性質のものでないため設定していない							
		総合窓口取扱業務									
□	成果指標１	交付誤り、各種手続に対する苦情件数	目標値	件	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	□
			実績値		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠		苦情がないことが適正なため目標値は０を設定している							
		業務安定システム事務処理対応表									
□			目標値		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	□
			実績値		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠									
□			目標値		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	□
			実績値		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠									
□			目標値		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	□
			実績値		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠									

４．観点別評価　（A：目標値どおり（以上）　B：ほぼ目標値どおり　C：目標未達成　ー：目標値の設定がないもの）

活動 （意図した活動を行っているか）	-	目標が設定できないものは、活動指標の数値の推移を説明 総合窓口取扱い件数は、１４３，５６１件で、前年度と比較して１７，００８件減少した（前年度比１０．６％減）。
成果 （意図した成果が上がっているか）	A	目標が設定できないものは、成果指標の数値の推移を説明 交付誤りや各種手続きによる苦情件数はなかったため、Ａ評価とした。
効率性 （効率的に事務を行っているか）		目標が設定できないものは、効率指標の数値の推移を説明

評価者	課長補佐兼市民生活係長　金井　博

５．前年度改善改革プラン達成状況

前年度 改善・改革案	総合窓口マニュアルを活用し、各種手続関係課との情報共有を図りながら、円滑にかつ誤りがないよう対応する。 フロアアドバイザーによる窓口案内や申請書記入方法案内により、窓口混雑を緩和する。 新庁舎での総合窓口のあり方、運用方法について、引き続き、関係各課と協議、研究を行う。
達成状況 及び その効果	関係各課との情報共有、職員研修を通して各種手続きの誤りや交付誤りなどなく対応することができた。 新庁舎における窓口改善として、窓口業務支援システムの構築に着手した。

事務事業評価表

６．所属長評価（今後の方向性）

事務事業	総合窓口推進事務	担当課	市民課	担当係	市民生活係	管理番号	3111

□ ① 現状のまま継続
■ ② 見直して継続 →
□ ③ 拡充・重点化（コスト投入）
□ ④ 目的達成による終了
□ ⑤ 廃止を検討

- □ 委託化等の検討
- □ 成果向上のための改善
- ■ 効率化のための改善
- □ 事業規模の縮小
- □ 他の事務事業と統合

評価の内容説明

新庁舎のフロアレイアウトに見合った総合窓口のあり方について検討を行うとともに、新たな窓口支援システムの構築に着手したため、見直して継続とする。

評価者	市民課長　真下　智己

上記を実施するための具体的な取り組み内容は？

７．改善改革プランと今後の課題

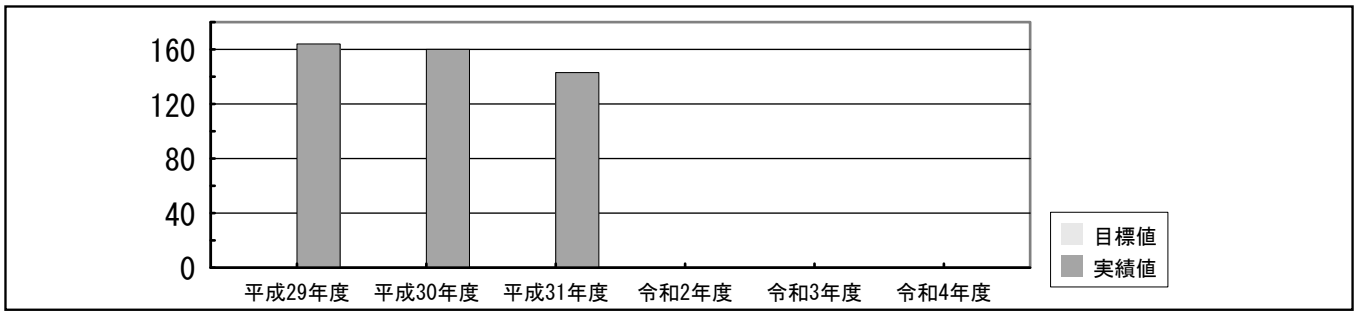
改善・改革案	新庁舎での総合窓口のあり方、運用方法等について、引き続き、関係各課と協議・調整を図る。

８．今後の課題(年度別計画等により実施する取り組み等)

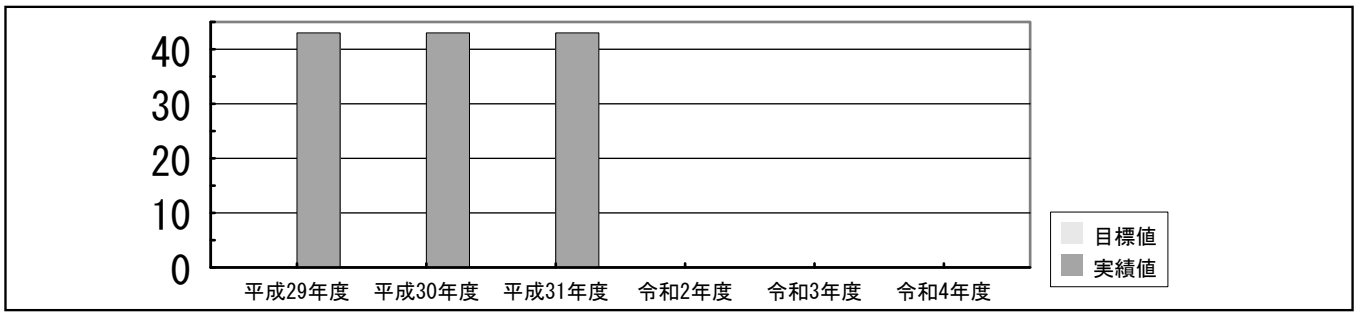
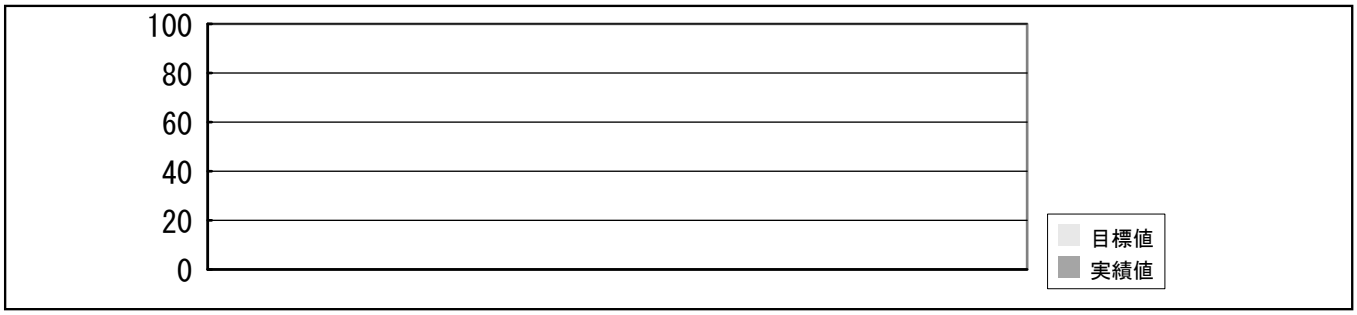
今後の課題	新庁舎において、ワンフロアサービスの提供を標榜し、看板（サイン）は掲げず現行サービスを維持することとした。今後、新たな窓口支援システム導入を踏まえた総合窓口自体のあり方、運用方法や関係各課との連携方法等について検討する必要がある。

９．評価指標グラフ

区分	活動指標１	指標名	総合窓口取扱件数



区分	活動指標２	指標名	総合窓口取扱業務数



区分		指標名