

事務事業評価表

1. 基本事項

作成日 令和04年06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
総合計画	大項目	6	みんなで創る協働のまち	事業区分	<input checked="" type="checkbox"/> 自治事務 <input type="checkbox"/> 法定受託事務				
	中項目	2	将来に向けた持続可能なまちづくり	根拠法令 個別計画等					
	小項目	3	行財政運営の推進						
	主要プロジェクト	0	(未使用)						
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、こども青少年課等）に関連する各種手続きについては、市民課を起点とした「ワンフロアサービス」という形で市民サービスの提供を行う。							
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		新庁舎において、市民に最も身近なサービス窓口を庁舎1階に集約し、「ワンフロアサービス」という形で、各種証明書等の交付及び住民異動に伴う各種手続きサービスの提供を行う。							
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		<input checked="" type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 全部委託 <input type="checkbox"/> 指定管理 <input type="checkbox"/> 市民ボランティア <input type="checkbox"/> NPO等 <input type="checkbox"/> その他()							
事務事業を構成する 予算事業		区分	款	項	目	細事業名		前年度決算額（円）	
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	令和4年度
年度別計画							
事業費	予算（現額）	0	0	0	0	0	0
	決算額	0	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	0.55	0.55
	人件費相当試算※	4,900,770	5,447,400	4,457,750	6,752,880	4,269,054	4,472,241
総事業費試算		4,900,770	5,447,400	4,457,750	6,752,880	4,269,054	4,472,241

※ 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。

3. 評価指標

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
	目標値	実績値							
	目標値の算定根拠/実績値の出所								
実績値の算出式									
活動指標 1	総合窓口関係所屬長会議開催 回数	目標値	回						
		実績値		0	2	1	1	1	0
	目標値の算定根拠/実績値の出所		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						
	実績値の算出式								
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						
		実績値		0	0	0	0	0	0
	目標値の算定根拠/実績値の出所		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						
	実績値の算出式								
		目標値							
		実績値							
	目標値の算定根拠/実績値の出所								
	実績値の算出式								
		目標値							
		実績値							
	目標値の算定根拠/実績値の出所								
	実績値の算出式								
		目標値							
		実績値							
	目標値の算定根拠/実績値の出所								
	実績値の算出式								
		目標値							
		実績値							
	目標値の算定根拠/実績値の出所								
	実績値の算出式								

4. 観点別評価

観点別評価は、指標達成の有無の他、その達成率も勘案して総合的に評価します。
目標値の設定がないものについても、進捗状況等を踏まえA～Cの三段階にて評価します。
事業達成度評価は、意図した活動により事業目的に適う成果がでているかを評価します。
(評価基準) (A:達成している B:おおむね達成している C:達成していない)

(1) 事業達成度評価

区分	評価の観点	評価	評価理由・指標数値の推移
活動	・活動実績は、見込みに沿い、かつ投入資源に見合っているか。	A	総合窓口関係所属長会議は1回開催し、新庁舎への移転後の総合窓口のあり方等について協議を行い、共通認識を図ることができたため、A評価とした。
成果	・意図した成果が上がっているか。 ・指標未達成の場合は、その原因を分析できているか。	A	交付誤りや各種手続きによる大きな苦情やトラブルは発生しなかったため、A評価とした。
			評価者 課長補佐兼市民生活係長 石川克幸

(2) 事業効率性評価

事業効率性評価は、執行体制や手段など効率的に事務事業を執行しているかを評価します。
(評価基準) (A:効率的である B:高める余地あり C:効率的でない)

区分	評価の観点	評価	評価理由
効率性	・ICTの活用や業務改善が充分か。 ※検証必須 ・コスト面など効率的に執行できているか。 ・民間委託や他事業との統合・連携が可能か。	A	新庁舎において「書かない窓口」を導入した際には、全面的な業務の見直しを図り効率化を進め、かつ市民サービスの向上に一定の効果が認められたため、A評価とする。
			評価者 課長補佐兼市民生活係長 石川克幸

5. 前年度改善改革プラン達成状況

令和2年度の評価を受けて 設定した改善・改革案	「ワンフロアサービス」による市民サービスの提供方法等について、引き続き、関係各課と協議・調整を図る。
達成状況及び その効果	窓口業務の効率化に向け、業務手順の整理が必要となる。

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
<div><div><div><input type="checkbox"/> ①拡充, 重点化(コスト投入)</div><div><input type="checkbox"/> ②現状のまま継続</div><div><input checked="" type="checkbox"/> ③見直して継続</div><div><input type="checkbox"/> ④目的達成による終了</div><div><input type="checkbox"/> ⑤廃止を検討</div></div><div><div><input type="checkbox"/> 委託化等の検討</div><div><input checked="" type="checkbox"/> 成果向上のための改善</div><div><input type="checkbox"/> 効率化のための改善</div><div><input type="checkbox"/> 事業規模の縮小</div><div><input type="checkbox"/> 他の事務事業と統合</div></div></div>		<div>評価の内容説明</div> <div>新庁舎において「書かない窓口」を導入し、市民サービスの向上に一定の効果が認められた。ワンフロアサービスの運用方法等については、どのような方法であれば成果向上となるか、関係各課との継続協議が必要なため、見直して継続とする。</div>					
上記を実施するための具体的な取組内容は？		評価者	市民課長 真下智己				

7. 改善改革プラン・今後の課題

令和4年度に実施する 改善・改革案 (事業目的・各指標の達成に必要な改善、業務の効率化を図るための改善)	引き続き、関係各課と協議・調整を図る。
令和5年度以降に取り組む 改善・改革案・今後の課題 (事業目的・各指標の達成に必要な改善、業務の効率化を図るための改善)	引き続き、関係各課と協議・調整を図る。

8. 評価指標グラフ

