

事務事業名	岩瀬総合窓口課事務	事務事業No.	60304000248	所属課	岩瀬庁舎総合窓口課
(4) この事務事業を開始したきっかけは、いつ頃どんな経緯で開始されたのか？ 開始時期あるいは5年前と比べてどう変わったのか？ 平成17年10月に合併し、本庁機能を持たない部署において、各庁舎に支所的機能を持つ課を設置した。平成19年4月からは、事務の効率化を図るため地域窓口課を設置。合併前は、旧町村において1ヶ所の庁舎で行っていたので問題はなかったが、合併により総合支所方式をベースに一部分庁方式をとっているため、本庁機能を持たない支所に対して支所機能を持たせた。平成20年4月からは住民サービスが容易に提供できるよう総合窓口課を各庁舎に設置し、市民サービスの維持を図っている。					
(5) この事務事業に対して関係者（住民、議会、事業対象者、利害関係者）からどんな意見や要望が寄せられているか？ 令和2年3月の市民アンケート調査において岩瀬地区在住の市民が「あなたは市役所の窓口サービスが利用しやすいと思いますか」の問いに、そう思わない・あまりそう思わないが合わせて21.3%あり、また「あなたは市の職員の仕事ぶりに満足していますか」の問いに対しては、満足していない・あまり満足していないが35.2%あった。主な意見は、窓口開庁時間等の不満、窓口の待ち時間が長い・雰囲気が悪い、職員の対応・態度が悪いがあった。					

【See】 2. 評価の部 *原則は事前評価。

評価項目	
改革改善を行う	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に結びつくか？意図することが結果に結びついているか？) <input checked="" type="checkbox"/> 結びついている 総合窓口を設置することにより、市民が最寄りの庁舎で行政サービスを受けられることになり、市民サービスの向上と結びついている。
	②公共関与の妥当性 (なぜこの事業を市が行わなければならないのか？税金を投入して、達成する目的か？) (法定受託事業はその名称) <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である 総合窓口を設置することで、本庁機能を持たない部署での行政サービス等が身近で受けられるようになる。
	③成果の向上余地 (成果を向上させる余地はあるか？成果の現状水準とあるべき水準との差異はないか？何が原因で成果向上が期待できないのか？) <input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がある 延長・休日窓口業務、また市民に対する職員の対応に関して成果向上の余地がある。
	④廃止・休止の成果への影響 (事務事業を廃止・休止した場合の影響の有無とその内容は？) <input checked="" type="checkbox"/> 影響有 身近な行政サービスが受ける事が出来ず、市民サービスの大きな低下となる。
有効性	⑤類似事業との統廃合・連携の可能性 (類似事業や統廃合の可能性はありますか？(市以外の取り組みも含む)) (他に手段がある場合) <input type="checkbox"/> 具体的な手段、事務事業名 <input checked="" type="checkbox"/> 余地がない 窓口業務の事業統合となると業務量が膨大となり、職員の負担、事務処理時間また来庁者の待ち時間増など多大な影響がある。
	⑥事業費・人件費の削減余地 (成果を下げずに事業費を削減できないか？やり方を工夫して延べ業務事業を削減できないか？) <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない 職員数が減少し、再雇用者・臨時職員が配属となった。また、外部委託した場合、税情報・住民情報等の重要な情報を多く取り扱っているため、個人情報保護の観点からすると難しいと思われる。
効率性	
公平性	⑦受益機会・費用負担の適正化余地 (事業の内容が一部の受益者に偏っていて不公平ではないか？受益者負担が公平・公正になっているか？) <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地がある 木曜日の延長窓口は大和庁舎、日曜日の休日窓口業務は岩瀬庁舎のみで行われているため、地区によって不公平感がある。

【Plan】 3. 評価結果の総括と今後の方向性 (次年度計画と予算への反映)

(1) 1次評価者としての評価結果 ①目的妥当性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり 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 type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり		(2) 全体総括(振り返り、反省点) 市民アンケートの結果、窓口業務の開庁時間、職場の雰囲気、来庁者に対する職員の窓口対応・知識不足についての意見がある。																								
(3) 今後の事業の方向性 <input type="checkbox"/> 終了 <input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 改革改善を行う <input type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止		(4) 改革・改善による期待成果 (終了・廃止・休止の場合は記入不要) <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <th colspan="2"></th> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th rowspan="3">成果</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> </tbody> </table>				コスト					削減	維持	増加	成果	向上		○		維持				低下			
		コスト																								
		削減	維持	増加																						
成果	向上		○																							
	維持																									
	低下																									
(5) 改革、改善を実現する上で解決すべき課題(壁)とその解決策 課題 ①職員の窓口対応能力の向上、知識の取得 ②地区による不公平感の減少 解決策 ①は研修会への参加 勉強会の開催等を行う ②は本課指導のもと、3窓口課で同じ対応が出来る体制をつくるなど																										
(6) 事務事業優先度評価結果 成果優先度評価結果		②																								

【Check】 4. 確認及び改革改善に向けての指摘事項

(1) 課長評価		(2) 部長確認及び評価 (課長評価により、C、D判定及び確認が必要な場合)	
課長確認後の評価 <input checked="" type="checkbox"/> B A: 継続(現状維持) C: 終了、廃止、休止 B: 継続(改革改善を行う) D: 2次評価へ提出		確認欄 <input type="checkbox"/>	