

令和4年度

事務事業評価表 (令和3年度の実績評価)

記入年月日  
令和4年4月20日

事務事業名: 真壁総合窓口課事務. 事業区分: 新規/継続, 単独/補助, 単独. 担当: 060304000594. 所属課: 020701. 課長名: 真壁庁舎総合窓口課. 事業期間: 単年度繰返し. 予算科目: 一般会計.

(Do) 1. 事務事業の現状把握 (その1)

(1) 事務事業の概要. ①事務事業の概要 (事務事業の全体像). ②担当者が行う業務の内容・やり方・手順. ①庁舎管理、文書管理、災害時拠点、選挙、真壁支部区長会に関すること...

(2) 事務事業の手段・対象・意図と各指標、指標値の推移

①手段 (担当者の活動内容). ②対象 (誰、何を対象にしているのか). ③意図 (この事業によって対象をどう変えるのか). ④活動指標 (活動量を表す指標). ⑤対象指標 (対象の大きさを表す指標). ⑥成果指標 (対象における意図の達成度を表す指標).

(3) 投入量 (事業費) の推移

02年度 (実績), 03年度 (実績), 04年度 (計画), 05年度 (目標), 06年度 (目標). 期間限定総投入量. 国庫支出金, 県支出金, 地方債, 使用料・手数料, その他, 一般財源, 事業費計 (A), 正規職員従事人数.

03年度事業費 実績 (千円), 04年度事業費 予算 (千円). 合計 0.

事務事業名	真壁総合窓口課事務	事務事業No.	60304000594	所属課	真壁庁舎総合窓口課
(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19年4月に地域窓口課を真壁庁舎に設置。主に庁舎管理、区長会支部事務局、区からの要望対応の窓口業務を行う。 平成20年4月に市民の利便性の維持向上のため岩瀬・大和庁舎にある主管課の窓口業務を取り扱う総合窓口課が設置された。 設置以降、窓口取扱い業務は増えているが、正規職員は17名から8名に減少となり業務を行っている。					
(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？					
市民アンケートでは、延長・休日の開庁の要望、職員の質（専門性、関連業務の知識）、接遇の改善、待ち時間の短縮等が主に寄せられている。休日窓口や延長窓口の開庁をまだ把握していない市民がいるようである。					

【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 目的どおり市内に居住する又は勤務する市民が身近な窓口で行政サービスが受けられている。
有効性	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 住基、戸籍、印鑑登録、税関係、医療、福祉、その他の相談、届出、証明書交付サービスが一か所で行われる。
効率性	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 多種多様な業務を取り扱っているため専門的知識を有する職員をバランス良く人員配置する。職員個々が業務、接遇の資質向上のため学びと育成の風土づくりが必要。
公平性	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 身近な窓口でのサービスが受けられなくなる。
公平性	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 checked="" type="checkbox"/> 余地がない 現時点での類似事業はない。
公平性	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 事業費がないため休日や延長窓口業務を代休等の人件費で対応している。
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"/> 公正・公平である 誰もが窓口サービスを受けることができている。

【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		(2) 全体総括(振り返り、反省点)														
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 checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり													
(3) 今後の事業の方向性		(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)														
<input type="checkbox"/> 終了 <input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input checked="" type="checkbox"/> 改革改善を行う <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 現状維持		(複数回答可) <input type="checkbox"/> 目的の再設定 <input type="checkbox"/> 効率性の改善 <input checked="" type="checkbox"/> 有効性の改善 <input type="checkbox"/> 公平性の改善 <input type="checkbox"/> 統廃合ができる <input type="checkbox"/> 連携ができる														
(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		<table border="1"> <tr> <td rowspan="3">成果</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>		成果	向上		○		維持			×	低下			×
成果	向上		○													
	維持				×											
	低下			×												
総合窓口課となった当時は職員の数が多かったため担当者を割り振ることができた。現在では職員の数人が8名となり幅広い業務を行っているため担当業務として割り振ることが困難である。新庁舎ができることも考え業務を本課に戻すことも考えられる。また市民課と大和・真壁総合窓口課で延長窓口や日曜窓口を行っているが、来庁者数の現状をみると延長窓口を見直すことも必要かと思われる。		(6) 事務事業優先度評価結果														
		成果優先度評価結果 <input checked="" type="checkbox"/> 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"/>