

事務事業名	大和総合窓口課事務	事務事業No.	60304000757	所属課	大和庁舎総合窓口課
(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3町村が合併し分庁舎方式を採用。分庁舎方式採用前の住民の利便性を継続するため本庁機能を持たない庁舎において支所機能を持つ課を設置した。平成20年4月総合窓口課を設置、平成19年8月毎週木曜日大和庁舎において午後7時30分まで延長窓口業務、平成20年9月からは毎週日曜日午前中若瀬庁舎において休日窓口業務を実施している。					
(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？					
市民アンケート調査「窓口サービスが利用しやすいですか」の大和地区結果においては、利用しやすい・どちらかといえば利用しやすいと答えた人は、令和2年74.3%、令和3年は79.5%。利用しにくいのは令和2年23.5%、令和3年は19%。利用しにくいと答えた理由は、窓口の延長・休日開庁に関する意見・職員の対応・不親切などの意見や窓口の一本化等。					

【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 総合窓口課を設置することによって、窓口でスムーズな申請・相談等ができるという利便性の面からも市民サービスの向上につながることで、総合計画の市民サービスの向上と結びついている。
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 総合窓口を設置することで、本庁機能を持たない部署の行政サービス等が身近で受けられる。
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 職員研修や担当課との連絡調整を密にすることで、市民の方の期待に応じられる窓口サービスを提供することができる。臨時職員が窓口対応する際、適切な対応ができるよう指導しつつ職員との連携を図りスムーズな事務処理をしていく。
	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？)
公平性	<input checked="" type="checkbox"/> 影響有 廃止・休止した場合、身近なところでの行政サービスを受けられない市民が多くなり影響は大である。
	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 身近な窓口での行政サービスを考えると類似事業との統廃合は難しい。
	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 人件費のみであり事業費はない。日曜日の休日窓口・木曜日の延長窓口業務については、代休で対応している。
	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 休日窓口は若瀬庁舎市民課、延長窓口は大和庁舎総合窓口課で実施しているが、休日等の窓口を実施していることを知らない市民も多い。

【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 type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり	成果の向上として、アンケート結果・意見を参考にする。来庁者に対し、窓口サービスがスムーズにできるよう見直す必要がある。																							
(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 checked="" 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 colspan="2"></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <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> </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		×	×																				
市民の方の期待に応じられる窓口サービスを提供するため、職員研修や担当者との連絡調整の実施を行い、迅速な対応ができるよう連携を図り事務処理を行う。また、平日時間内の窓口来庁が困難な方へは、延長及び休日窓口の案内を行い、スムーズな利用しやすい窓口サービスができるよう促して、市民サービスの向上を図っていく。	(6) 事務事業優先度評価結果																							
	成果優先度評価結果 <input 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 type="checkbox"/> A 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"/>