

令和 5年度

事務事業評価表 (令和 4年度 の実績評価)

記入年月日
令和 5 年 4 月 19 日

事務事業名		岩瀬総合窓口課事務				事業区分		担当		
						新規/継続	継続	事務事業No.	060304000248	
						単独/補助	単独		020601	
政策体系		政策体系上の位置付け						所属課	岩瀬庁舎総合窓口課	
総合計画の施策名		0603 時代に合った自治体運営						課長名		
政策名		06 みんなで築く自治のまちづくり						グループ	総合窓口グループ	
施策名		03 時代に合った自治体運営						担当者名		
手段名		04 ④適確な市民サービスの提供と個人情報の保護								
		財務会計上の位置付け				事業期間				
予算科目	会計	款	項	目	事業	細	一般会計			
	01	02	00	00	00	00	単年度繰返し (年度~)			
法令根拠								期間限定の場合、総投入量を(3)投入量の右側に記入		

【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
岩瀬庁舎に本課機能のない業務を行っている。市長公室、総務部、建設部、経済部、上下水道部、教育委員会、会計課等、各部局への申請・届出の受付、本課との連絡調整業務、税務関係等各種証明書の発行、市税・市営住宅使用料・上下水道使用料納付書の再発行及び収納業務、岩瀬庁舎・岩瀬庁舎公用車の維持管理、風水害等による自然災害対策・またそれらに関連する業務、岩瀬支部区長会運営事務、各区長からの要望・申請等の受付、2月中旬から3月中旬の住民税申告事務、その他の窓口業務	税務各種証明書・その他証明書・地番図の発行、市税納付書・各種使用料納付書再発行及び収納事務、仮ナンバーの発行、収入印紙・証紙販売、デマンドタクシー・桜川市バス関係事務、農業委員会申請等の受付、道路補修・陳情書の受付、市営住宅の申請受付、上下水道の申請受付、岩瀬支部区長会の運営、各区長への行政文書の取りまとめ・各種申請書・届出等の受付、岩瀬庁舎の維持管理、自然災害による防災関係、その他各庁舎関係部局への申請・届出受付及び連絡調整等を、総勢6名で業務に取り組んだ。

(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)	④活動指標 (活動量を表す指標)	単位	03年度 (実績)	04年度 (実績)	05年度 (計画)	06年度 (目標)	07年度 (目標)
岩瀬庁舎来庁者への窓口業務	市長公室・建設・経済・上下水道・総務部取次件数	件	3,433.00	3,689.00	3,700.00	3,700.00	3,700.00
	各種使用料納付書再発行及びその他証明等発行件数	件	725.00	700.00	700.00	700.00	700.00
	税証明発行・受付、収入印紙・証紙販売件数	件	14,956.00	19,092.00	19,100.00	19,100.00	19,100.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
②対象 (誰、何を対象にしているのか)	⑤対象指標 (対象の大きさを表す指標)	単位	03年度 (実績)	04年度 (実績)	05年度 (計画)	06年度 (目標)	07年度 (目標)
桜川市民	桜川市人口	人	38,422.00	37,653.00	37,269.00	36,885.00	36,500.00
	岩瀬地区人口	人	18,469.00	18,158.00	18,111.00	17,704.00	17,155.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
③意図 (この事業によって対象をどう変えるのか)	⑥成果指標 (対象における意図の達成度を表す指標)	単位	03年度 (実績)	04年度 (実績)	05年度 (計画)	06年度 (目標)	07年度 (目標)
市民の利便性が向上する	窓口サービスが利用しやすい市民の割合	%	75.00	73.00	75.00	75.00	75.00
	窓口サービスが利用しやすい岩瀬地区市民の割合	%	76.00	74.00	76.00	76.00	76.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

(3) 投入量 (事業費) の推移

投入量	事業費	財源内訳	国庫支出金	千円	03年度 (実績)	04年度 (実績)	05年度 (計画)	06年度 (目標)	07年度 (目標)	期間限定 総投入量
			県支出金	千円	0	0	0			
			地方債	千円	0	0	0			
			使用料・手数料	千円	0	0	0			
			その他	千円	0	0	0			
			一般財源	千円	0	0	0			
			事業費計 (A)	千円	0	0	0			
			正規職員従事人数	人	4.00人	4.00人	6.00人			

04年度事業費 実績 (千円)

05年度事業費 予算 (千円)

事業費の内訳									
		合計		0				合計	0

(4) 当該年度の実施内容

※年度ごとに事業内容を記入する	05年度の事業内容	06年度の事業内容	07年度の事業内容
	4年度に同じ	5年度に同じ	6年度に同じ 新庁舎設立、移行に伴う事業の整理 (予定)

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
(5) 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。					
(6) 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5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22.9%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33.5%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。
有効性	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 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。
効率性	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がありますか？(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。
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	(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	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	(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 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	(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	
明るい挨拶や対応で、職場の雰囲気づくりを行う。課内において、接遇研修などを行い窓口対応に役立てる。計画を立てて、勉強会を行う、さらに1人1人が自己研磨を重ねることで改善していく。	
(6) 事務事業優先度評価結果	
成果優先度評価結果	⑤

【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"/>