

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 17 日

Table with columns for 事務事業名, 事業区分, 担当, 政策体系, 財務会計上の位置付け, 予算科目, 法令根拠. Includes details for '真壁総合窓口課事務' and '0603 時代に合った自治体運営'.

(Do) 1. 事務事業の現状把握 (その1)

Table with 2 columns: ①事務事業の概要 (事務事業の全体像) and ②担当者が行う業務の内容・やり方・手順. Includes a list of tasks like '戸籍、住民基本台帳、印鑑登録'.

(2) 事務事業の手段・対象・意図と各指標、指標値の推移

Table with columns for ①手段, ②対象, ③意図, and ④活動指標. Includes data for '市民課窓口の取扱件数' and '人口' over 2023-2027.

(3) 投入量 (事業費) の推移

Table showing financial input and personnel numbers. Columns include 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), and 期間限定総投入量.

Table for 04年度事業費実績 (千円) and 05年度事業費予算 (千円). Includes a '合計' row at the bottom.

Table with 4 columns for 05年度 and 06年度の事業内容. Includes a note: '※年度ごとに事業内容を記入する'.

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
(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。					
(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？ 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 <p>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。</p>
	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 <p>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受けられる。</p>
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 <p>多種多様の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。</p>
	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 <p>身近な窓口でのサービスが受けられなくなる。</p>
	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 <p>現時点での類似事業はない。</p>
効率性	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 <p>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。</p>
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 <p>誰もが窓口サービスを受けることができる。</p>

【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 checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり		(2) 全体総括(振り返り、反省点) 窓口全般業務を正職8名、再任用職員1名、会計年度任用職員5名の体制で対応。窓口利用アンケート調査により市全体では満足度73.3%、地区集計では77.0%と高評価を得ている。多種多様の業務を取り扱っているため専門的知識を有する職員のバランスよく人員配置し、窓口来庁者に対してより良いサービスを提供できるよう資質向上に努めている。																								
(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 rowspan="2">成果</th> <th rowspan="2">向上 維持 低下</th> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		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	コスト																								
		削減	維持	増加																						
			○																							
(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 専門的知識を習得し、窓口業務サービスを提供していく。		(6) 事務事業優先度評価結果 成果優先度評価結果 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"/>	