

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
<p>(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？</p> <p>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。</p>					
<p>(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？</p> <p>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が利用しやすいと思いますか」の問いに、「そう思う・ややそう思う」と応えた人は令和5年度79.7%令和6年度76.8%、「あまりそう思わない・そう思わない」は令和5年度18.6%令和6年度22.3%であった。そう思わない主な理由は、窓口開庁時間等の不満、窓口がわかりづらい。内容によっては大和、真壁に行かなくてはならないため不便(窓口の一本化)、職員の知識不足、態度などが寄せられている。</p>					

【See】 2. 評価の部 *原則は事前評価。

評価項目	
現状維持	<p>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？)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 結びついている</p> <p>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。</p>
	<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)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 妥当である</p> <p>総合窓口を設置することで、庁舎にない主管課の行政サービス等が身近で受けられるようになり、利用しやすいと思える。</p>
有効性	<p>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？)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がある</p> <p>総合窓口として様々な業務対応になるためコミュニケーション能力、専門的知識がある職員の配置が必要であると思われる。そして、職員各々が専門知識の向上や接客マナーを習得するなどの更なる努力も必要である。</p>
	<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？)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 影響有</p> <p>身近な行政サービスを受ける事が出来ず、市民サービスの大きな低下となる。</p>
	<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))</p> <p>(他に手段がある場合) → 具体的な手段、事務事業名</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 余地がない</p> <p>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りうる。</p>
効率性	<p>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？)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない</p> <p>業務時間の削減は難しく、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業務委託も難しいと思われる。</p>
公平性	<p>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？)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 公正・公平である</p> <p>主管課のない窓口業務を総合窓口で行っているため三庁舎とも公正・公平である。</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)

<p>(1) 1次評価者としての評価結果</p> <p>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</p>		<p>(2) 全体総括(振り返り、反省点)</p> <p>親切丁寧な利用しやすい窓口対応に努めた。令和7年実施市民アンケートでは市全体の「そう思う・ややそう思う」が79.4%に対し岩瀬地区は76.8%の結果となった。そう思わない市全体の理由に職場の雰囲気、職員の態度や知識不足、適材適所への配置等があった。今後も接客や専門知識を高めるため課全体の研修等で反復学習していかねばならない。</p>																						
<p>(3) 今後の事業の方向性</p> <p><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"/> 目的の再設定 <input type="checkbox"/> 効率性の改善 <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 → <input type="checkbox"/> 現状維持 <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</p>		<p>(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)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></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 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> </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			×																				
<p>(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</p> <p>様々な業務の的確な窓口対応が求められるためコミュニケーション能力、専門的知識がある職員の配置が必要であると思われる。また、個々の資質向上のため接客マナーや専門知識を身に付けられるよう課全体での勉強会や自己研鑽を続けていくことが必要である。</p>		<p>(6) 事務事業優先度評価結果</p> <p>成果優先度評価結果 <input checked="" type="checkbox"/> ③</p>																						

【Check】 4. 確認及び改革改善に向けての指摘事項

<p>(1) 課長評価</p> <p>課長確認後の評価</p> <p><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</p>		<p>(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)</p> <p>確認欄</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 確認</p>	
--	--	--	--