

令和 7年度

事務事業評価表 (令和 6年度 の実績評価)

記入年月日
令和 7 年 4 月 1 日

事務事業名		真壁総合窓口課事務				事業区分		担当		
						新規/継続	継続	事務事業No.	060304000594	
						単独/補助	単独		020701	
政策体系	政策体系上の位置付け		0603 時代に合った自治体運営				所属課		真壁庁舎総合窓口課	
	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	
	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				担当者名			
		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																			
手段	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窓口業務全般に関すること。(ただし真壁庁舎にある主管課事務を除く。) 取扱件数が多い主な業務 ア 市税等の賦課、徴収等の税務課、収税課、会計課業務 イ 戸籍、住民基本台帳、印鑑登録、マイナンバーカード等の市民課業務。 ウ 国民健康保険、後期高齢者医療、国民年金等の国保年金課業務。 エ 社会福祉、障害福祉等の社会福祉課業務。 オ 保育所入所、児童手当等の児童福祉課業務。 カ 要介護認定申請、介護保険等の介護保険課業務。 キ その他 総務課、財政課、生活環境課、高齢福祉課、健康推進課、建設課、都市整備課等の業務 ※窓口全般業務を正職5名、再任用職員2名、会計年度任用職員6名の13名					①真壁支部区長会の運営(連絡、調整) ②窓口業務 ア 主管課が行う申請・受付受理 ・相談⇒(主管課との連絡調整)⇒関係書類の受付⇒主管課へ書類送付 ・主管課から決定等通知書、証書收受⇒窓口交付 イ 総合窓口課が行う申請・届出業務 相談⇒関係書類の受付⇒窓口交付⇒主管課へ書類送付 ウ 税、戸籍、住民票、印鑑登録等の証明業務 受付⇒本人確認⇒交付⇒手数料徴収⇒収納 エ マイナンバーカード交付等 予約受付⇒本人確認⇒暗証番号設定⇒交付													
(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	05年度 (実績)	06年度 (実績)	07年度 (計画)	08年度 (目標)	09年度 (目標)									
①市民が利用しやすい窓口対応と環境を整える。 ②担当業務に精通する。 ③多種多様な業務の理解を高める。		市民課窓口の取扱件数			件	14,169.00	12,406.00	12,200.00	12,200.00	0.00									
		税(証明)・収納(入金)・窓口業務取扱件数			件	15,079.00	16,156.00	16,200.00	16,200.00	0.00									
		福祉関係窓口業務取扱件数			件	2,929.00	2,876.00	2,900.00	2,900.00	0.00									
		国保年金課窓口業務取扱件数			件	4,548.00	3,918.00	3,900.00	3,900.00	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	05年度 (実績)	06年度 (実績)	07年度 (計画)	08年度 (目標)	09年度 (目標)									
窓口を利用する市民		人口(常住人口・10月1日現在)			人	36,794.00	36,120.00	35,336.00	34,734.00	34,112.00									
		真壁地区人口(住民基本台帳・10月1日現在)			人	14,973.00	14,676.00	14,382.00	14,094.00	13,812.00									
						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	05年度 (実績)	06年度 (実績)	07年度 (計画)	08年度 (目標)	09年度 (目標)									
身近な窓口でサービスが受けられる。		窓口を利用しやすいと感じた市民の割合			%	79.70	79.40	82.20	85.00	85.00									
		窓口を利用しやすいと感じた真壁地区市民の割合			%	81.80	81.50	83.25	85.00	85.00									
						0.00	0.00	0.00	0.00	0.00									
(3) 投入量(事業費)の推移					05年度 (実績)	06年度 (実績)	07年度 (計画)	08年度 (目標)	09年度 (目標)	期間限定 総投入量									
投入量	事業費	財源内訳	国庫支出金	千円	0	0	0	0	0	0									
			県支出金	千円	0	0	0	0	0	0									
			地方債	千円	0	0	0	0	0	0									
			使用料・手数料	千円	0	0	0	0	0	0									
			その他	千円	0	0	0	0	0	0									
			一般財源	千円	15	64	64	64	64	64									
	事業費計(A)	千円	15	64	64	64	64	64											
	正規職員従事人数	人	8.00人	8.00人	6.00人	6.00人	6.00人												
06年度事業費 実績(千円)					07年度事業費 予算(千円)														
03 職員手当等 64					03 職員手当等 64														
合計 64					合計 64														
(4) 当該年度の実施内容					07年度の事業内容					08年度の事業内容					09年度の事業内容				
※年度ごとに事業内容を記入する					窓口業務全般に関すること。 (ただし真壁庁舎にある主管課事務を除く。)					窓口業務全般に関すること。 (ただし真壁庁舎にある主管課事務を除く。)					窓口業務全般に関すること。 (ただし真壁庁舎にある主管課事務を除く。)				

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、窓口取扱業務は増えている。正規職員の配属が減少する中、窓口サービス水準を保つため、会計年度任用職員を雇用し対応している。					
(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？ 市民アンケート調査「窓口サービスが利用しやすいですか」の真壁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5年81.8%、令和6年は81.5%。利用しにくいのは令和5年19.2%、令和6年18.1%。利用しにくいと答え理由は、接遇の改善、待ち時間の短縮等が主に寄せられている。					

【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。
	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。
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 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。
	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。
	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) ⇨ 具体的な手段、事務事業名 <input checked="" type="checkbox"/> 余地がない 現時点での類似事業はない。
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 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 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6名、再任用職員2名、会計年度任用職員6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79.4%、地区集計では81.5%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"> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="3">コスト</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>削減</td> <td>維持</td> <td>増加</td> </tr> <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>				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			×																						
(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 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をし、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を行う。		(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"/> ③																								

【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"/>	