

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 | | 大和総合窓口課事務 | | | | 事業区分 | | 担当 | |
| | | | | | | 新規/継続 | 継続 | 事務事業No. | 060304000757 |
| | | | | | | 単独/補助 | 単独 | | 020501 |
| 政策体系 | 政策体系上の位置付け | | | | | | 所属課 | | 大和庁舎総合窓口課 |
| | 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G |
| | 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 | 一般会計 | | | |
| | 01 | 02 | 00 | 00 | 00 | 単年度繰返し(平成20年度~) | | | |
| 法令根拠 | | | | | | <input checked="" type="checkbox"/> 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)

| | | |
|----|--|--|
| 手段 | (1) 事務事業の概要 | |
| | ①事務事業の概要(事務事業の全体像) ・大和庁舎総合窓口課は総合窓口グループ1つで業務を遂行している。岩瀬庁舎・真壁庁舎に本課のある業務に対して、住民の利便性とサービスの向上を目指し設置した。 市民生活部、保健福祉部、上下水道部、経済部や教育委員会関係などの業務を行っている。内容は戸籍、住民票、印鑑登録等の各種証明書発行、戸籍届出受理の事務、マイナンバー関係、国民健康保険及び国民年金などの届出・受付受理、県民交通災害加入、災害関係、畜犬登録、福祉関係の届出・受付受理(令和3年度から新型コロナワクチン関係が追加)、上下水道関係の收受・受付・料金収納、区長大和支部関係業務、期日前選挙投票事務などがおもな事業内容。令和5年4月よりおくやみコーナーを設置し、令和6年3月から戸籍証明書等の広域交付を開始した。事業費は各本課で予算計上されている。 | ②担当者が行う業務の内容・やり方・手順 ・市民生活部関係(戸籍、住民票、印鑑登録等の各種証明書発行、戸籍届出受理の事務、マイナンバー関係事務、国民健康保険及び国民年金などの届出・受付受理、県民交通災害加入、畜犬登録) ・保健福祉部関係(届出・受付受理・新型コロナワクチン関係業務) ・上下水道部関係(使用料收受、開始中止、減免の受付) ・経済部関係業務・教育委員会関係業務・区長大和支部業務(総会:市長出席、挨拶) ・期日前選挙投票事務。 ・災害関係業務。 |

| | | | | | | | |
|---|--------------------------|----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| (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) |
| 戸籍等届書の受理・各種証明書の発行及び申請書受付業務・マイナンバー関係業務。(市民生活部・保健福祉部・上下水道部・経済部等の業務)選挙期日前投票事務区長会事務 | 戸籍等・住民票等・印鑑登録証明書の交付件数 | 件 | 8,469.00 | 9,438.00 | 9,438.00 | 9,438.00 | 9,438.00 |
| | 国保年金課・福祉関係の申請や届出の受付件数 | 件 | 3,158.00 | 2,768.00 | 2,768.00 | 2,768.00 | 2,768.00 |
| | その他業務の受付件数 | 件 | 484.00 | 262.00 | 262.00 | 262.00 | 262.00 |
| | | | 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 | 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) |
| 桜川市民 | 桜川市人口(常住人口・10月1日現在) | 人 | 36,794.00 | 36,120.00 | 35,356.00 | 34,734.00 | 34,112.00 |
| | 大和地区人口(住民基本台帳・10月1日現在) | 人 | 5,743.00 | 5,637.00 | 5,524.00 | 5,414.00 | 5,306.00 |
| | | | 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) |
| 身近な窓口で市民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大和地区市民の割合 | % | 81.30 | 80.20 | 82.50 | 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 | 事業費内訳 | 国庫支出金 | 千円 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 県支出金 | 千円 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 地方債 | 千円 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 使用料・手数料 | 千円 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | その他 | 千円 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 一般財源 | 千円 | 5 | 13 | 41 | 41 | 41 |
| | 事業費計(A) | 千円 | 5 | 13 | 41 | 41 | 41 | 41 |
| | 正規職員従事人数 | 人 | 4.00人 | 4.00人 | 4.00人 | 4.00人 | 4.00人 | |

| | | | | | | |
|--------|----------------|----|--|----------------|----|--|
| 事業費の内訳 | 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 | 13 | | 03 職員手当等 | 41 | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | 合計 | 13 | | 合計 | 41 | |

| | | | |
|-----------------|---|---|---|
| (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 | 市民生活部、保健福祉部、上下水道部、経済部や教育委員会関係などの受付業務、区長大和支部業務、期日前選挙投票事務、災害関係。 | 市民生活部、保健福祉部、上下水道部、経済部や教育委員会関係などの受付業務、区長大和支部業務、期日前選挙投票事務、災害関係。 | 市民生活部、保健福祉部、上下水道部、経済部や教育委員会関係などの受付業務、区長大和支部業務、期日前選挙投票事務、災害関係。 |

| | | | | | |
|---|-----------|---------|-------------|-----|-----------|
| 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 |
| (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岩瀬庁舎において休日窓口業務を実施している。 | | | | | |
| (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「窓口が利用しやすいと思いますか」の大和地区結果においては、「そう思う・ややそう」思うと答えた人は、令和5年81.3%、令和6年80.2%。「あまりそう思わない・そう思わない」は令和5年16.8%、令和6年19.9%。職員の待遇改善、窓口の一本化などが要望として寄せられた。 | | | | | |

【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。 |
| | 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。 |
| 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 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。会計年度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？) <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) ⇨ 具体的な手段、事務事業名 <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。 |
| 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 人件費のみであり事業費はない。日曜日の休日窓口業務については代休、木曜日の延長窓口業務については、市民課予算での時間外で対応している。 |
| | 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"/> 公正・公平である 休日窓口業務は岩瀬庁舎市民課、延長窓口業務は大和庁舎総合窓口課で実施している。 |

【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) 正規職員4名、会計年度任用職員2名体制で対応しているが、来庁者1人に対しての時間を要するため、課内の1人でも不在となると業務に支障を来す事がある。成果の向上として、アンケート結果・意見を参考にする。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----|---|----|----|--|-----|--|--|----|----|----|----|----|--|---|--|----|--|--|---|----|--|--|---|
| (3) 今後の事業の方向性 <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 | | (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 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> <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> </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 | | | × | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (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 ・多様化する社会情勢、各種制度改正、高齢化等により市民の置かれている生活環境も様々であり、それに伴い、相談、届出、手続き内容が複雑化し、困難な窓口対応が増加している。来庁者が何を目的に何を意図しているかを確認し、その立場に立った市民目線の心を込めた窓口対応を心掛ける。 ・満足度の高いサービスを提供できるよう、職員間で特異な事例等の情報共有を行い、専門知識の習得、対応の仕方を検討し、正確な対応を行う。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (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"/> | |