

平成28年度

事務事業評価表 A (平成27年度の実績評価)

記入年月日
平成 28 年 4 月 12 日

Table with columns for 事務事業名, 事業区分, 担当, 政策体系, 予算科目, and 法令根拠. Includes details for '真壁総合窓口課事務' and '市民サービスの向上'.

【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 details on window service tasks and procedures.

(2) 事務事業の手段・対象・意図と各指標、指標値の推移

Table with 6 columns: ①手段, ④活動指標, ②対象, ⑤対象指標, ③意図, ⑥成果指標. Shows performance metrics for window services from 2014 to 2030.

(3) 投入量 (事業費) の推移

Table showing cost breakdown by source (国庫支出金, 県支出金, etc.) and personnel costs (正規職員従事人数, 人件費計) from 2014 to 2030.

Table for 事業費の内訳 (Breakdown of Business Expenses) comparing 27年度実績 (2014 Actual) and 28年度事業費 予算 (2015 Budget).

(4) 当該年度の実施内容

Table for 実施内容 (Implementation Content) for 28, 29, and 30 fiscal years. Includes a list of main tasks like '市長マニフェスト' and '合併建設計画事業'.

事務事業名	真壁総合窓口課事務	事務事業No.	10201000594	所属課	真壁庁舎総合窓口課
-------	-----------	---------	-------------	-----	-----------

【Do】 1. 事務事業の現状把握(その2)

(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を設置。 設置以降、県からの移管業務、新規業務等取り扱い業務が増えている。一方、職員は17名から11名に減少して業務を行っている。	
(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、①真壁庁舎での窓口延長業務やコンビニでの証明交付要望 ②窓口の待ち時間短縮 ③真壁庁舎以外の本課に行かなければならない申請等があり不便。④職員の質(専門性、関連業務の知識)、接遇の改善。⑤個人情報の配慮等が主に寄せられている。 窓口アンケートでは、『窓口サービス全体について』やや満足以上が98.7%と高い評価を得ている。課題としては、窓口までの案内表示の改善が求められている。	
(7) 前回の事務事業評価に対する改革・改善の具体的内容	
	①12人から1人減となる。11人中、配属年数が長い順から上位4人のベテラン職員が一斉に定期異動となったためチームの戦力アップが喫緊の課題。研修の機会を適宜設定し職員の能力向上を図る。 ②早く、正確に、親切丁寧(接遇)な窓口対応の向上を図る。接遇は個人の資質によるが来庁者は全員で観察している。遅い行動、上から目線の言動、なれ合いすぎる言葉使い、個人情報の配慮に欠けるなど不愉快にさせない接遇意識を継続的に堅持する。

【See】 2. 評価の部 *原則は事前評価。

評価項目

目的妥当性	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	目的どおり真壁地区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、医療、福祉、その他の相談、届出、証明書交付サービスが一カ所で受けられる。
	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	多種多様な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。
有効性	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。証明業務等については、マイナンバーカードの普及に応じてコンビニ交付やマルチコピー機の庁舎設置等により業務の再編が可能。
	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 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"/> 削減余地がある	証明発行が窓口利用からコンビニ交付利用へある程度のシフトができたなら中長期的には人員削減につながる。
	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	身近な窓口でのサービスが受けられなくなる。

【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 type="checkbox"/> 適切 <input checked="" 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																							
<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 効率性の改善 <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																								
(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)																										
		<table border="1"> <tr> <td colspan="2"></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <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> </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																										
<<課題>> マイナンバー制度の施行によりカードの交付事務、申請・届書等のナンバーと本人確認事務、ナンバー照合事務、特定個人情報の保管事務、本課への厳重な送達事務が増えた。現在、国民健康保険業務13様式、後期高齢医療業務10様式、福祉12業務にナンバーを記載。平成29年7月までには40前後の業務に至る見込み。それに要する労力が必要で人件費のコスト削減に逆行。一斉更新等申請受付時は混雑の原因となる。(住民税、医療、福祉全般でマイナンバーを取り扱う。) また、平成29年8月から転入者の所得照会等がシステムで可能となる。市民は所得証明書等の添付書類の提出が不要となるが職員は照会業務等が増えるためコスト増となる。 <<解決策>> 対応職員の柔軟な増員、申請書ナンバー記載の簡略化、証明書来庁者数の削減(コンビニ交付、マルチコピー機の庁内設置。カード普及と証明手数料差別化。証明交付来庁者数を削減しその職員を他業務に充てる。マイナンバーカードに印鑑登録カード機能を追加で効果的)																										
(6) 事務事業優先度評価結果																										
成果優先度評価結果																										
コスト削減優先度評価結果																										

【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"/>