

平成29年度

事務事業評価表 A (平成28年度の実績評価)

記入年月日
平成 29 年 4 月 14 日

Table with columns for 事務事業名, 事業区分, 担当, 政策体系, 予算科目, 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 columns for ①手段, ②対象, ③意図, and ④-⑥活動/対象/成果指標. Includes data for '市民' and '身近な窓口' with performance metrics from 27 to 31 degrees.

(3) 投入量 (事業費) の推移

Table showing cost breakdown (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 27 to 31 degrees.

Table comparing 28年度事業費実績 (千円) and 29年度事業費予算 (千円) with a total of 0.

(4) 当該年度の実施内容

Table for implementation content (29, 30, 31 degrees) with a note: ※下記に該当する事業は、年度ごとに事業内容を記入する. Includes a list of main tasks like '市長マニフェスト'.

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9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延長・休日の開庁要望 ②職員の質(専門性、関連業務の知識)、接遇の改善。③待ち時間の短縮等が主に寄せられている。
真壁窓口課利用者アンケート調査では、『窓口サービス全体について』やや満足以上が98.6%と高い評価を得ている。

(7) 前回の事務事業評価に対する改革・改善の具体的内容

改革改善を行う

≪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、証明書来庁者数の縮減(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、証明書は来庁者数を削減)その職員は他業務に充てる。マイナンバーカードに印鑑

【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、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。
	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。
	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。
有効性	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	現時点での類似事項はない。
	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	人件費のみで事業費はない。休日窓口や延長窓口業務については、代休等で対応している。
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		(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	人事異動により窓口全般業務を正職9名、臨職4名(2月から3名)の体制で対応した。真壁総合窓口課独自の利用者アンケート調査では、98.6%と昨年同様、高評価を得ている。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機の配置等の改善を行い、職員個々の資質向上に努めた。																				
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																					
<input type="checkbox"/> 終了 <input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 改革改善を行う <input checked="" 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 type="checkbox"/> 効率性の改善 <input 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																		
				(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" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td colspan="2" rowspan="2"></td> <td colspan="3">コスト</td> </tr> <tr> <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			×
		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																						
(6) 事務事業優先度評価結果																						
成果優先度評価結果		①																				
コスト削減優先度評価結果		①																				

【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"/> A A:継続(現状維持) C:終了、廃止、休止 <input type="checkbox"/> B B:継続(改革改善を行う) D:2次評価へ提出	確認欄 <input type="checkbox"/>