

平成30年度

事務事業評価表 A (平成29年度の実績評価)

記入年月日  
平成 29 年 3 月 23 日

事務事業名		大和総合窓口課事務				事業区分		担当		
		政策体系上の位置付け				新規/継続		事務事業No. 060304000757		
		総合計画の施策名 0603 時代に合った自治体運営				単独/補助		020501		
政策体系	政策名	06 みんなで築く自治のまちづくり				主要事業		所属課 大和庁舎総合窓口課		
	施策名	03 時代に合った自治体運営				市長マニフェスト				
	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				未来PJ事業		グループ 総合窓口G		
	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				合併建設計画事業				
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	01	01	00	00	単年度繰返し (平成20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	
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
<ul style="list-style-type: none"> <li>大和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ます。岩瀬庁舎・真壁庁舎に本課のある機能業務に対して、住民の利便性とサービスの向上を目指し設置しました。</li> <li>市民生活部関係や保健福祉部関係、上下水道部関係、経済部関係、教育委員会関係などの業務を行っています。</li> <li>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、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、上下水道関係の收受・受付、区長会大和支部関係業務、期日前選挙投票事務などがおもな事業内容です。H27年度から新規にマイナンバー関係が加わった。</li> <li>事業費は、各本課で予算計上されています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、災害関係、畜犬登録)</li> <li>保健福祉部関係(届出・受付受理)</li> <li>上下水道部関係(使用料收受、開始中止、減免の受付)</li> <li>経済部関係業務・教育委員会関係業務・区長会大和支部業務</li> <li>期日前選挙投票事務。</li> </ul>

(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	28年度 (実績)	29年度 (実績)	30年度 (計画)	31年度 (目標)	32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	8,040.00	7,129.00	7,129.00	7,129.00	7,129.00
	国保年金課・福祉関係の申請や届出の受付件数	件	4,437.00	3,294.00	3,294.00	3,294.00	3,294.00
	その他業務の受付件数	件	1,225.00	419.00	419.00	419.00	419.00
			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	28年度 (実績)	29年度 (実績)	30年度 (計画)	31年度 (目標)	32年度 (目標)
桜川市民	人口	人	42,000.00	41,278.00	41,008.00	40,738.00	40,467.00
	大和地区人口	人	6,627.00	6,445.00	6,445.00	6,445.00	6,445.00
			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	28年度 (実績)	29年度 (実績)	30年度 (計画)	31年度 (目標)	32年度 (目標)
身近なところで市民サービスが受けられる。	窓口サービスが利用しやすいと答えた市民の割合	%	68.80	70.80	70.80	70.80	70.80
	窓口サービスが利用し易いと答えた大和地区市民割合	%	75.70	75.00	75.00	75.00	75.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

(3) 投入量(事業費)の推移

投入量	事業費	財源内訳	国庫支出金	千円	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度(計画)	期間限定 総投入量
			県支出金	千円	0	0	0	
			地方債	千円	0	0	0	
			使用料・手数料	千円	0	0	0	
			その他	千円	0	0	0	
			一般財源	千円	0	0	0	
			事業費計(A)	千円	0	0	0	
	人件費	正規職員従事人数	人	5.00人	5.00人	5.00人		
	述べ業務時間	時間	9,200.00	9,500.00	9,200.00			
	人件費計(B)	千円	26,910	27,788	26,910			
	トータルコスト(A)+(B)	千円	26,910	27,788	26,910			

29年度事業費 実績(千円)

30年度事業費 予算(千円)

事業費の内訳							
		合計		0		合計	0

(4) 当該年度の実施内容

※下記に該当する事業は、年度ごとに事業内容を記入する  ・主要事業 ・市長マニフェスト ・未来PJ事業 ・合併建設計画事業	30年度の事業内容	31年度の事業内容	32年度の事業内容

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
-------	-----------	---------	-------------	-----	-----------

【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。H20.4総合窓口課を設置、H19.8毎週木曜日大和庁舎において7時30まで延長窓口業務、H20.9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?	平成29年の「市民アンケート調査」で、大和地区は「窓口サービスが利用しやすいですか。」で、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75.7%です。利用しにくい15.3%です。利用しにくいと答え理由は窓口の延長・休日開庁に関する意見・職員の対応・不親切などの意見や窓口の一歩化などで
(7) 前回の事務事業評価に対する改革・改善の具体的内容	現状維持

【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 総合窓口課を設置することによって、窓口でスムーズ申請・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。
目的妥当性	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。臨時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。
効率性	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 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。
	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・木曜日の延長窓口業務については、代休で対応している。
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"/> 見直し余地がある 休日窓口は岩瀬庁舎市民課、延長窓口は大和庁舎総合窓口課で実施しているが、休日等の窓口を実施していることを知らない市民も多い。

【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 checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ④公平性 <input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり	成果の向上として、アンケート結果・意見を参考にする。来庁者に対し、窓口サービスがスムーズにできるよう見直す必要がある。																											
(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)																											
<input type="checkbox"/> 終了 <input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 改革改善を行う → (複数回答可) <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持 <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> 目的の再設定</td> <td><input type="checkbox"/> 効率性の改善</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 有効性の改善</td> <td><input type="checkbox"/> 公平性の改善</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 統廃合ができる</td> <td><input type="checkbox"/> 連携ができる</td> </tr> </table>	<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	<table border="1"> <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				低下			
<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																											
		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 ⑨																											

【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"/>