

| 事業費の内訳 | O1年度事業費 実績（千円） |  |     | O2年度事業費 予算（千円） |  |     |
|--------|----------------|--|-----|----------------|--|-----|
|        |                |  |     |                |  |     |
|        |                |  |     |                |  |     |
|        |                |  |     |                |  |     |
|        |                |  |     |                |  |     |
|        |                |  |     |                |  |     |
|        |                |  |     |                |  |     |
|        |                |  |     |                |  |     |
|        |                |  |     |                |  |     |
|        |                |  | 合 計 | 0              |  | 合 計 |

|                                                                                                                                                                                                                                     |           |         |             |     |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------|-------------|-----|-----------|
| 事務事業名                                                                                                                                                                                                                               | 岩瀬総合窓口課事務 | 事務事業No. | 60304000248 | 所属課 | 岩瀬庁舎総合窓口課 |
| (4) 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月に合併し、本庁機能を持たない部署において、各庁舎に支所的機能を持つ課を設置した。平成19年4月からは、事務の効率化を図るため地域窓口課を設置。合併前は、旧町村において1ヶ所の庁舎で行っていたので問題はなかったが、合併により総合支所方式をベースに一部分庁方式をとっているため、本庁機能を持たない支所に対して支所機能を持たせた。平成20年4月からは住民サービスが容易に提供できるよう総合窓口課を各庁舎に設置し、市民サービスの維持を図っている。 |           |         |             |     |           |
| (5) 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31年3月の市民アンケート調査において岩瀬地区在住の市民が「あなたは市役所の窓口サービスが利用しやすいと思いますか」の問いに、そう思わない・あまりそう思わないが合わせて23.4%あり、また「あなたは市役所の職員が親切な対応をしていると思いますか」の問いに対しては、そう思わない・あまりそう思わないが28.6%あった。主な意見は、窓口開庁時間等の不満、窓口の待ち時間が長い・雰囲気が悪い、職員の対応・態度が悪いがあった。                 |           |         |             |     |           |

【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                          | 総合窓口を設置することにより、市民が最寄りの庁舎で行政サービスを受けられることになり、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での行政サービス等が身近で受けられるようになる。                                         |
| 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                          | 延長・休日窓口業務、また市民に対する職員の対応に関して成果向上の余地がある。                                                   |
|                                              | 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                              | 身近な行政サービスが受ける事が出来ず、市民サービスの大きな低下となる。                                                      |
| 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) <input checked="" type="checkbox"/> 具体的な手段、事務事業名         | 窓口業務の事業統合となると業務量が膨大となり、職員の負担、事務処理時間また来庁者の待ち時間増など多大な影響がありうる。                              |
|                                              | <input checked="" type="checkbox"/> 余地がない                            |                                                                                          |
|                                              | 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？)           |                                                                                          |
| 公平性                                          | <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない                          | 職員数が減少し、再雇用者・臨時職員が配属となった。また、外部委託した場合、税情報・住民情報等の重要な情報を多く取り扱っているため、個人情報保護の観点からすると難しいと思われる。 |
|                                              | 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"/> 見直し余地がある | 木曜日の延長窓口は大和庁舎、日曜日の休日窓口業務は岩瀬庁舎のみで行われているため、地区によって不公平感がある。              |                                                                                          |

【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<br>②有効性 <input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり<br>③効率性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり<br>④公平性 <input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり | ⇒  | 市民アンケートの結果、窓口業務の開庁時間、職場の雰囲気、来庁者に対する職員の窓口対応・知識不足についての意見がある。                                                                                                                                                                                                                                                             |    |    |  |     |  |  |    |    |    |    |    |  |   |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| (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 <input type="checkbox"/> 現状維持<br><input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止                                                                                                                                   |    | (複数回答可)<br><input type="checkbox"/> 目的の再設定 <input type="checkbox"/> 効率性の改善<br><input checked="" type="checkbox"/> 有効性の改善 <input checked="" type="checkbox"/> 公平性の改善<br><input type="checkbox"/> 統廃合ができる <input type="checkbox"/> 連携ができる                                                                                |    |    |  |     |  |  |    |    |    |    |    |  |   |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| (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                                                                                                                                                                                                                                                                                               |    | <table border="1"> <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> <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 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |    |  |     |  |  |    |    |    |    |    |  |   |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 職員の対応および窓口の待ち時間などの意見に関しては各職員の意識改革が必要であり、また各庁舎の総合窓口課や関係各課との連携を密にし随時職員間のコミュニケーションをとり業務情報を共有化していく。また、課内外研修等を実施し職員の資質の向上を図り、待ち時間の短縮・クレームの減少等窓口業務の質の向上を目指します。                                                                                                                                                                       |    | (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"/> ②                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |    |  |     |  |  |    |    |    |    |    |  |   |  |    |  |  |  |    |  |  |  |

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