

事務事業名	真壁総合窓口課事務	事務事業No.	60304000594	所属課	真壁庁舎総合窓口課
(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8名に減少して業務を行っている。					
(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？					
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。 休日窓口や延長窓口の開庁をまだ把握していない市民の方がいるようである。真壁窓口課利用者アンケート調査の中の『窓口サービス全体について』では、やや満足以上が97.8%と昨年度同様高い評価を得ている。					

【See】 2. 評価の部 *原則は事前評価。

評価項目	
現状維持	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、税関係、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 多種多様の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。
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 type="checkbox"/> 具体的な手段、事務事業名
公平性	<input checked="" type="checkbox"/> 余地がない 現時点での類似事業はない。
	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"/> 削減余地がある 事業費がないため休日窓口や延長窓口業務を代休等の人件費で対応している。2019年7月からマイナンバーカード所持によりコンビニで住民票等の交付が開始となった。カード取得者増加により延長窓口業務等が減少できると思われる。	
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"/> 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 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	⇒	人事異動により窓口全般業務を正職8名、臨職4名の体制で対応した。窓口利用アンケート調査では、昨年度同様97.8%と高評価を得ている。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職員個々の資質向上に努めた。																			
(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		(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																			
(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"> <thead> <tr> <th rowspan="2">成果</th> <th rowspan="2">向上 維持 低下</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> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">○</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> </tbody> </table>		成果	向上 維持 低下	コスト			削減	維持	増加				○				X	X	X
成果	向上 維持 低下	コスト																			
		削減	維持	増加																	
			○																		
		X	X	X																	
総合窓口では、多種多様の業務を取り扱うため本課で得た専門的知識をもつ職員の配置が必要である。より良い市民サービスを提供するためには、職員一人一人の資質向上が必要である。		(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 <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"/>