



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
(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。					
(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30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75.0%です。利用しにくい16.1%です。利用しにくいと答えた理由は窓口の延長・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本化などです					

【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 総合窓口課を設置することによって、窓口でスムーズな申請・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。
	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。
	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 <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合は難しい。
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、休休で対応している。
	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 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 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		(2) 全体総括 (振り返り、反省点) 成果の向上として、アンケート結果・意見を参考に。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 <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		(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"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2">成果</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>向上</td> <td>維持</td> <td>○</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td>低下</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>低下</td> <td>低下</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		成果		コスト			削減	維持	増加	向上	維持	○			維持	低下				低下	低下			
成果		コスト																								
		削減	維持	増加																						
向上	維持	○																								
維持	低下																									
低下	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 <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"/> 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"/>	