

事務事業マネジメントシート(平成30年度実績と平成31年度計画)

令和元年12月20日更新

事務事業名		市民課窓口事業				☐ マニフェスト関連 ☐ 全庁横断課題関連 ☒ 集中改革プラン関連			
総合計画体系	政策	1	自治の健康			所属部	市民生活部	課長名	中嶋 民智
	施策	2	行政改革の推進			所属課	市民課	担当者名	遠坂 未来子
	施策の柱	7	市民サービスの向上			所属班	戸籍住民班	(内線)	1114
予算科目		会計一般	款2	項3	目1	事業連番11095	根拠法令		
終了、開始年度		☒ 30年度で終了 ☐ 30年度から開始				事業期間	☐ 単年度のみ ☒ 単年度繰返 (開始年度 18 年度) ☐ 期間限定複数年度 (~ 年度)		

★事務事業の概要 (PLAN)

【事業の内容】	市民課で行う業務と合志庁舎にない部署の業務を行う。 住民の窓口業務に対するニーズは多様化してきており、職員はニーズに応えるため来客者に対しての迅速な対応、きめ細かな対応を求められている。また 個人情報保護法など個人情報の慎重な取り扱いが求められている。 住民サービスの向上を更に進めるため、毎年窓口アンケート調査を実施し、要望・意見等を把握している。 また、平成23年4月より毎週日曜日(午前9時から午後1時まで)合志庁舎のみ窓口を開庁し、証明等の発行業務を行っている。
【業務の流れ】	・課内(支所含む)事務改善定例会の実施(月1回) ・市民課窓口業務向上アンケート調査の実施(繁忙期1ヶ月間) ・日曜開庁(年末年始を除く)
【主な予算費目】	①需用費(消耗品費、印刷製本費)②役務費
【意見や要望】	アンケート結果から、少数ではあるが西合志庁舎での日曜開庁や平日の時間延長開庁等の要望がでている。

1 現状把握の部(DO、PLAN)

(1) 事務事業の目的と指標		新規・拡充区分	
①手段(主な活動)30年度実績(30年度に行った主な活動)(DO) 各種証明、届出等の受付・交付を適正に行った。 フロアマネージャーを配置し記載のご案内等、住民サービスを行った。		31年度計画(次年度に計画している主な活動)(PLAN) 印鑑登録事務事業及び住民基本台帳事務事業へ事務を統合する。	
①活動指標(事務事業の活動量を表す指標)	(単位)	予算の主な増減の理由	
⇒ア:事務改善定例会回数	回	印鑑登録事業及び住民基本台帳事務事業へ事業を振り分けたことによる予算減	
⇒イ:アンケート実施回数	回		
②対象(誰、何を対象にしているのか)*人や自然資源等 来庁者		②対象指標(対象の大きさを表す指標)(単位)	
		⇒ア:来庁者数	人
		⇒イ:	
③意図(この事業によって、対象をどう変えるのか)		③成果指標(意図の達成度を表す指標)(単位)	
迅速な対応、きめ細かな対応により満足度の高いサービスを受けられる		⇒ア:窓口サービス等の苦情件数	件数
		⇒イ:窓口アンケート結果の総合評価点数	点数
*③成果指標設定の理由と31年度目標値設定の根拠		総トータルコスト 全体計画 ～ 年度	
住民の窓口業務に対するニーズは多様化してきており、職員の迅速・丁寧な窓口対応をすることで住民から信頼される職員であるために、アンケートの実施結果に基づき、より満足度が高いサービスを提供することができる。		0	

(2) 各指標・総事業費の推移		単位	28年度 実績(決算)	29年度 実績(決算)	30年度 目標(当初予算)	30年度 実績(決算)	31年度 目標(当初予算)	2年度 予定	3年度 見込	4年度 見込
① 活動指標	ア 回		6	9	12	0	0	0	0	0
	イ 回		1	1	0	1	0	0	0	0
② 対象指標	ア 人		150,577	143,210	145,000	168,098	0	0	0	0
	イ									
③ 成果指標	ア 件数		1	1	1	1	0	0	0	0
	イ 点数		4.34	4.27	4.4	4.41	0	0	0	0
投資入費量	財源内訳	国庫支出金	千円							
		都道府県支出金	千円							
		地方債	千円							
		その他	千円	442	3,424	2,920	3,641			
		繰入金	千円							
	(A) 事業費計	一般財源	千円	2,955	3,138	4,921	3,076			
		(A)のうち指定経費	千円	3,397	6,562	7,841	6,717	0	0	0
		(A)のうち時間外、特勤	千円	0	0	0	0	0	0	0
	人件費	正規職員従事人数	人	19	17	22	8	0	0	0
		延べ業務時間	時間	4,897	3,482	0	860	0	0	0
	(B) 人件費計	千円	0	13,774	0	3,390	0	0	0	0
トータルコスト(A)+(B)		千円	3,397	20,336	7,841	10,107	0	0	0	0

事務事業名	市民課窓口事業	所属部	市民生活部	所属課	市民課
-------	---------	-----	-------	-----	-----

2 評価の部 (CHECK)

*原則は30年度の後評価、ただし複数年度事業は30年度実績を踏まえての途中評価

目標達成度評価	①30年度目標達成度評価	☒ 達成した ☐ 達成しなかった ⇒【理由】
	②31年度目標達成見込み	☒ 目標達成見込みあり⇒【理由】 ☐ 目標達成は厳しい⇒【理由と対策】 窓口アンケートの回収率について、各支所等のばらつきがないように積極的にアンケートに応じてもらえるよう努力する。
有効性評価	③成果の向上余地	☒ 向上余地がある ⇒【理由】 ☐ 向上余地がない ⇒【理由】 住民が快適に暮らしていくためには、職員の接客に対する姿勢、資質について、さらに向上させる余地はあると思う。
	④類似事業との統廃合・連携の可能性	☒ 他に手段がある (具体的な手段、事務事業) ☐ 他に手段がない ⇒【理由】 ☒ 統廃合・連携ができる ⇒【理由】 ☐ 統廃合・連携ができない ⇒【理由】 31年度より機構改革により市民窓口班が戸籍住民班へ統合したことにより、市民窓口事業を印鑑登録及び住民基本台帳事務事業へ統合する。
効率性評価	⑤事業費の削減余地	☐ 削減余地がある ⇒【理由】 ☒ 削減余地がない ⇒【理由】 窓口での住民サービスを目的としたものであり、必要最低限の費用である。
	⑥人件費（延べ業務時間）の削減余地	☐ 削減余地がある ⇒【理由】 ☒ 削減余地がない ⇒【理由】 窓口での住民サービスを目的としたものであり、必要最低限の費用である。
公平性評価	⑦受益機会・費用負担の適正化余地	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 公平・公正である ⇒【理由】 市民に公平・公正な対応を行っている。
役割分担評価	⑧行政の役割分担の適正化	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 役割分担は適正である ⇒【理由】 職員の接遇等の向上を目的としているため適正である。

3 評価結果の総括 (CHECK)

窓口アンケートを実施し、アンケート回収率は昨年度を上回る件数となった。ご意見等について周知を行い更なる市民サービスの向上に努めた。

4 今後の方向性 (事務事業担当課案) (ACTION)

(1) 今後の事業の方向性（改革改善案）・・・複数選択可 ☐廃止 ☐休止 ☐目的再設定 ☒事業統廃合・連携 ☐事業のやり方改善（有効性改善） ☐事業のやり方改善（効率性改善） ☐事業のやり方改善（公平性改善） ☐現状維持（従来通りで特に改革改善をしない） 3 1 年度より機構改革により市民窓口班が戸籍住民班へ統合したことにより、事業を印鑑登録及び住民基本台帳事務事業へ統合する。				(2) 改革・改善による期待成果 (廃止・休止の場合は記入不要) <table><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																											
(3) 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																												