

事務事業マネジメントシート(平成31年度実績と令和 2年度計画)

令和 2年12月 7日更新

事務事業名		西合志総合窓口運営事業				<input type="checkbox"/> マネジメント関連 <input type="checkbox"/> 全庁横断課題関連 <input checked="" type="checkbox"/> 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	田中 政吉
	施策	2	行政改革の推進			所属課	西合志総合窓口課	担当者名	坂本 香織
	施策の柱	7	市民サービスの向上			所属班	西合志総合窓口班	(内線)	2116
予算科目	会計一般	款 2	項 1	目 21	事業連番 11098	根拠法令	住民基本台帳法、戸籍法、ほか各業務に関する法令 市印鑑登録条例等		
終了、開始年度	<input type="checkbox"/> 31年度で終了 <input type="checkbox"/> 31年度から開始					事業期間	<input type="checkbox"/> 単年度のみ <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返 (開始年度 26 年度) ~ 年度) <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度		

★事務事業の概要 (PLAN)

【事業の内容】	住民登録や戸籍など、住民窓口として行う業務(住民基本台帳、個人番号、戸籍、印鑑登録事務、自動車臨時運行許可事務、各種協議会参画等)のほか、各種行政手続きに関する申請や受付などの総合的な窓口業務を行う事業である。特に健康福祉関係事務の取扱いを行う。加えて、公金収納事務を行う。
【業務の流れ】	①各種申請・届出受付(住民登録や戸籍、行政手続上の申込、請求など)②内容審査③登録④関係課への連絡及び通知等⑤申請等に基づく証明書の発行及び届出の受理⑥届出書等の整理⑦市税等の収納、日計表の作成⑧フロアマネージャーの調整
【主な予算費目】	①報酬(フロアマネージャー：2人)②時間外勤務手当③消耗品費④役員費⑤委託料(POSシステム保守業務)⑥備品購入費
【意見や要望】	「こちらで手続きができてよかった」「移転しているのを知らなかった」「健康福祉関係の申請手続きができるのか」「西合志総合窓口は残るのか」「高齢なので合志庁舎まで出向くのは大変だ、遠い、交通の便が良くない」「合志庁舎でできない用務があり、レターバスで行きたいが、バスが2時間に1本くらいなので不便」「西合志庁舎は今後どうなるのか」など、総合窓口を残して欲しいという声、旧町時代の行政の拠点であった西合志庁舎周辺の今後の在り方を心配する意見がある。

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) 31年度実績(31年度に行った主な活動) (DO)		2年度計画(次年度に計画している主な活動) (PLAN)
課内研修等により知識の向上と業務改善を図り、適正な運営管理及び窓口業務を行った。また、5月に御代志市民センター内に移転し、新たな旧西合志町の行政サービスの拠点として整備を行った。		西合志総合窓口の適正な運営管理及び窓口業務を行う。
① 活動指標(事務事業の活動量を表す指標)	(単位) 件	予算の主な増減の理由
→ ア: 年間事務処理件数	イ:	フロアマネージャーの減員による報酬の減 移転完了による備品購入費の減
②対象(誰、何を対象にしているのか) *人や自然資源等 来所者	(単位) 人	②対象指標(対象の大きさを表す指標)
	→ ア: 来所者数	イ:
③意図(この事業によって、対象をどう変えるのか)	(単位) 点数	③成果指標(意図の達成度を表す指標)
→ 満足度の高いサービスを提供する。	イ:	ア: 窓口アンケート結果の総合評価点数
*③成果指標設定の理由と 2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、現状の把握を行い、より満足度が高いサービスを提供する。 ※満足度の高いサービス: 「待たせない」「分かりやすい」「信頼できる」対応を来所者それぞれに実行できることで、高まっていく。		0

(2) 各指標・総事業費の推移		単位	29年度 実績(決算)	30年度 実績(決算)	31年度 目標(当初予算)	31年度 実績(決算)	2年度 目標(当初予算)	3年度 予定	4年度 見込	5年度 見込
① 活動指標	ア	件	30,359	31,137	32,000	32,980	32,000	32,000	32,000	32,000
	イ									
	イ									
② 対象指標	ア	人	30,359	31,137	32,000	32,980	32,000	32,000	32,000	32,000
	イ									
③ 成果指標	ア	点数	4.27	4.41	4.45	4.45	4.45	4.45	4.45	4.45
	イ									
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	3,696	3,281	5,084	4,129	2,246	2,246	2,246
		繰入金	千円							
	(A) 事業費計	一般財源	千円			35				
		(A) 事業費計	千円	3,696	3,281	5,119	4,129	2,246	2,246	2,246
		(A)のうち指定経費	千円	0	0	0	0	0	0	0
		(A)のうち時間外、特勤	千円	0	0	0	0	0	0	0
		(B) 人件費計	千円	44,081	50,796	44,820	41,980	44,820	44,820	44,820
人件費	正規職員従事人数	人	6	7	6	7	5	5	5	
	延べ業務時間	時間	11,143	12,886	11,250	10,593	11,250	11,250	11,250	
トータルコスト(A)+(B)	千円	47,777	54,077	49,939	46,109	47,066	47,066	47,066	47,066	

事務事業名	西合志総合窓口運営事業	所属部	市民生活部	所属課	西合志総合窓口課
-------	-------------	-----	-------	-----	----------

## 2 評価の部 (CHECK)

\*原則は31年度の事後評価、ただし複数年度事業は31年度実績を踏まえての途中評価

目標達成度評価	①31年度目標達成度評価	<input checked="" type="checkbox"/> 達成した <input type="checkbox"/> 達成しなかった ⇒【理由】
	②2年度目標達成見込み	<input checked="" type="checkbox"/> 目標達成見込みあり⇒【理由】 <input type="checkbox"/> 目標達成は厳しい⇒【理由と対策】 窓口職員及びフロアマネジャーが協力し本課との連携体制を整え、迅速(待たせない)で分かりやすい案内や説明に努める。また、法令等に基づく正確・適正な事務を行なうことにより信頼できる窓口対応を実行することで、目標を達成する見込みがある。
有効性評価	③成果の向上余地	<input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がある ⇒【理由】 <input type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由】 対応職員やフロアマネジャーの資質向上、相互協力や本課との連携強化により満足度の高いサービスを提供することで、成果向上の余地はある。
	④類似事業との統廃合・連携の可能性	<input checked="" type="checkbox"/> 他に手段がある (具体的な手段、事務事業) <input type="checkbox"/> 他に手段がない ⇒【理由】 <input checked="" type="checkbox"/> 統廃合・連携ができる ⇒【理由】 <input type="checkbox"/> 統廃合・連携ができない ⇒【理由】 市民課及び支所(泉ヶ丘、須屋)の業務と同事業であるが、地域的な市民サービスを担うものとして本事業(西合志総合窓口)がある。各窓口間においては、既に情報の共有や来所者のつなぎなどで連携が図られているが、物理的な点から統廃合はできない。また手段として、生涯学習施設である御代志市民センター内に西合志総合窓口を配置することにより、施設を複合的に有効活用し、周辺施設との往来など、活性化を目指す。
効率性評価	⑤事業費の削減余地	<input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】 最低限の予算で運営しており、削減の余地はない。なお、次年度は、移転に伴う備品購入がなくなるため、大幅に削減される。
	⑥人件費(延べ業務時間)の削減余地	<input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】 行政機能統合により西合志総合窓口の利用頻度や事務取扱件数が未知数であるが、統合後の取扱件数の推移や今後の人口増加等、機能や規模に即した最適な人件費とするには削減を含め検討の余地はある。
公平性評価	⑦受益機会・費用負担の適正化余地	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】 <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【理由】 市内(53.19km <sup>2</sup> )に、市民窓口事務を取り扱う施設は4箇所あり、他自治体と比較してもエリアごとの窓口サービスの機会は提供できており、取扱内容も平等で公平・公正な対応を行っている。費用負担としての証明手数料は、手数料条例に基づいて負担され適正である。
役割分担評価	⑧行政の役割分担の適正化	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】 <input checked="" type="checkbox"/> 役割分担は適正である ⇒【理由】 法定受託事務として国の関与を要する事務であり、法令、条例に基づいて事務を行う義務があるため、必ず公共が行なう事業であり適正である。また、個人情報保護の観点からも自治事務であり、公共の役割分担は適正である。

## 3 評価結果の総括 (CHECK)

総合窓口を訪れる来所者にとって「満足度の高いサービスを提供する。」ことを目的に、職員とフロアマネジャー間、総合窓口と各支所及び本課間がサポートし合い連携して、「待たせない」「分かりやすい」「信頼される」を目指して業務全般にわたって正確・迅速・丁寧な事務対応を行なった。

## 4 今後の方向性(事務事業担当課案) (ACTION)

<p>(1) 今後の事業の方向性(改革改善案)・・・複数選択可</p> <p><input type="checkbox"/>廃止 <input type="checkbox"/>休止 <input type="checkbox"/>目的再設定 <input type="checkbox"/>事業統廃合・連携 <input checked="" type="checkbox"/>事業のやり方改善(有効性改善)</p> <p><input type="checkbox"/>事業のやり方改善(効率性改善) <input type="checkbox"/>事業のやり方改善(公平性改善)</p> <p><input type="checkbox"/>現状維持(従来通りで特に改革改善をしない)</p> <p>本市には4か所の窓口があり、住民サービスに寄与しているが、マイナンバーによるコンビニ交付等が整備されることやオンラインによる申請が可能な時代が到来すれば、支所等を含め、統廃合も可能かと思われる。</p> <p>御代志市民センターにおいては、駐車場の拡張、スロープの設置等により、利用しやすい環境が整備された。旧西合志の住民サービスの拠点として期待されており、本庁に行かずに手続きが完結できるよう、各課とも協議し、さらなる業務の拡充も考えられる。</p>	<p>(2) 改革・改善による期待成果 (廃止・休止の場合は記入不要)</p> <table border="1"> <thead> <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> </thead> <tbody> <tr> <th rowspan="3">成果</th> <th>向上</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td>○</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </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																					
<p>(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</p>																						