

|                                                                                     |                                                                                                                                                             |                   |         |         |    |                                   |                |                                        |                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|---------|----|-----------------------------------|----------------|----------------------------------------|------------------|
| 事務事業名                                                                               | 市民課窓口サービス向上事業                                                                                                                                               |                   |         |         |    | <input type="checkbox"/> マニフェスト関連 |                | <input type="checkbox"/> 全庁横断課題関連      |                  |
| 政策名                                                                                 | 総合計画<br>04                                                                                                                                                  | みんな元気で笑顔あふれるまちづくり |         |         |    | 所属部                               | 市民部            | 所属課                                    | 市民課              |
| 施策名                                                                                 | 16                                                                                                                                                          | 行政改革の推進           |         |         |    | 所属係                               | 市民窓口班          | 課長名                                    | 塚元 敏明            |
| 基本事業名                                                                               | 54                                                                                                                                                          | 市民サービスの向上         |         |         |    | 担当者名                              | 渡邊 和代          | 電話番号<br>(内線)                           | 248-1113<br>1116 |
| 予算科目                                                                                | 会計<br>01                                                                                                                                                    | 款<br>02           | 項<br>03 | 目<br>01 | 事業 | 法令根拠                              |                |                                        |                  |
| 事業期間                                                                                | <input type="checkbox"/> 単年度のみ <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返 <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度→全体計画の投入量を記入<br>↳ ( 開始年度 H18 年度 ~ ) ↳ ( 年度 ~ 年度 ) |                   |         |         |    |                                   |                |                                        |                  |
| 事務事業の概要(具体的なやり方、手順、詳細。期間限定複数年度事業は全体像を記述)                                            |                                                                                                                                                             |                   |         |         |    | 全体計画(期間限定複数年度のみ) (単位:千円)          |                |                                        |                  |
| (事業の内容)<br>・窓口サービス全体のサービスのあり方を検討する事業である。<br><br>(業務の内容)<br>・検討会の実施。<br>・アンケート調査の実施。 |                                                                                                                                                             |                   |         |         |    | 総投入量                              | 財源内訳           | 国庫支出金<br>都道府県支出金<br>地方債<br>その他<br>一般財源 |                  |
|                                                                                     |                                                                                                                                                             |                   |         |         |    |                                   | 事業費計 (A)       | 0                                      |                  |
|                                                                                     |                                                                                                                                                             |                   |         |         |    |                                   | 人件費            | 正規職員従事人数<br>延べ業務時間<br>人件費計 (B)         |                  |
|                                                                                     |                                                                                                                                                             |                   |         |         |    |                                   | トータルコスト(A)+(B) | 0                                      |                  |
|                                                                                     |                                                                                                                                                             |                   |         |         |    |                                   |                |                                        |                  |

## 1 現状把握の部(DO)

## (1) 事務事業の目的と指標

## ① 手段(主な活動)

18年度実績(18年度に行った主な活動)

- ・窓口証明業務の延長
- ・来庁者へのアンケート調査の実施

19年度計画(19年度に計画している主な活動)

- ・改善検討会の実施、アンケート調査の実施。

## ② 対象(誰、何を対象にしているのか) \* 人や自然資源等

- ・市民、業者、その他来庁者。

## ③ 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか)

- ・待ち時間を短縮し移動時間の低減を行うことで利用しやすくする。
- ・気持ちよくサービスをする。
- ・どこでもサービスをする。

## ④ 結果(どんな結果に結び付けるのか)

- ・満足度の高いサービスを受けられる。

## ⑤ 活動指標(事務事業の活動量を表す指標)数字は記入しない

| 名称          | 単位 |
|-------------|----|
| ア 検討会開催回数   | 回  |
| イ アンケート回収件数 | 件  |
| ウ           |    |

## ⑥ 対象指標(対象の大きさを表す指標)数字は記入しない

| 名称           | 単位 |
|--------------|----|
| ア 人口         | 人  |
| イ 窓口業務に用のある方 | 人  |
| ウ            |    |

## ⑦ 成果指標(対象における意図の達成度を表す指標)数字は記入しない

| 名称            | 単位 |
|---------------|----|
| ア 来庁者の満足度     | %  |
| イ 来庁者の理解度     | %  |
| ウ サービス適用時間延長度 | %  |

## ⑧ 上位成果指標(結果の達成度を表す指標)数字は記入しない

| 名称               | 単位 |
|------------------|----|
| ア 窓口サービス等の苦情等件数  | 件数 |
| イ 窓口アンケートの総合評価点数 | 点数 |
| ウ                |    |

## (2) 総事業費・指標等の推移

|        |                |          |             | 単位 | 16年度<br>(実績) | 17年度<br>(実績)    | 18年度<br>(実績)    | 19年度<br>(見込)    | 20年度<br>(目標)    | 21年度<br>(目標)    | 22 年度<br>(最終目標) |
|--------|----------------|----------|-------------|----|--------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 投入量    | 事業費            | 財源内訳     | 国庫支出金       | 千円 |              | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               |
|        |                |          | 都道府県支出金     | 千円 |              | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               |
|        |                |          | 地方債         | 千円 |              | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               |
|        |                |          | その他         | 千円 |              | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               |
|        |                |          | 一般財源        | 千円 |              | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               |
|        |                |          | 事業費計 (A)    | 千円 | 0            | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               |
|        | 人件費            | 正規職員従事人数 | 人           |    |              | 27              | 25              | 25              | 25              | 25              |                 |
|        |                | 延べ業務時間   | 時間          |    |              | 54,000          | 50,000          | 50,000          | 50,000          | 50,000          |                 |
|        |                | 人件費計 (B) | 千円          | 0  | 0            | 214,380         | 198,500         | 198,500         | 198,500         | 198,500         |                 |
|        | トータルコスト(A)+(B) |          |             | 千円 | 0            | 0               | 214,380         | 198,500         | 198,500         | 198,500         | 198,500         |
| 活動指標   |                | アイウ      | 回<br>件      |    |              | 12<br>1         | 12<br>1         | 12<br>1         | 12<br>1         | 12<br>1         |                 |
|        |                |          |             |    |              |                 |                 |                 |                 |                 |                 |
|        |                |          |             |    |              |                 |                 |                 |                 |                 |                 |
| 対象指標   |                | アイウ      | 人<br>人      |    |              | 53450<br>115000 | 54350<br>116000 | 54350<br>116000 | 54350<br>116000 | 54350<br>116000 |                 |
|        |                |          |             |    |              |                 |                 |                 |                 |                 |                 |
|        |                |          |             |    |              |                 |                 |                 |                 |                 |                 |
| 成果指標   |                | アイウ      | %<br>%<br>% |    |              | 88<br>88<br>85  | 89<br>89<br>85  | 90<br>90<br>85  | 91<br>91<br>85  | 92<br>92<br>85  |                 |
|        |                |          |             |    |              |                 |                 |                 |                 |                 |                 |
|        |                |          |             |    |              |                 |                 |                 |                 |                 |                 |
| 上位成果指標 |                | アイウ      | 件数<br>点数    |    |              |                 |                 |                 |                 |                 |                 |
|        |                |          |             |    |              |                 |                 |                 |                 |                 |                 |
|        |                |          |             |    |              |                 |                 |                 |                 |                 |                 |

合志市

|       |               |     |     |     |     |
|-------|---------------|-----|-----|-----|-----|
| 事務事業名 | 市民課窓口サービス向上事業 | 所属部 | 市民部 | 所属課 | 市民課 |
|-------|---------------|-----|-----|-----|-----|

(3) 事務事業の環境変化・住民意見等

① この事務事業を開始したきっかけは何か？いつ頃どんな経緯で開始されたのか？  
・法に基づくもの

② 事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)はどう変化しているか、開始時期あるいは5年前と比べてどう変わったのか？  
・住民の窓口業務に対するニーズは多様化してきており、職員はニーズに答えるため来客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。

③ この事務事業に対して関係者(住民、議会、事業対象者、利害関係者等)からどんな意見や要望が寄せられているか？  
・業務時間の延長・休日の開庁の要望がある。

## 2 評価の部(SEE) \* 原則は事後評価、ただし複数年度事業は途中評価

|                 |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 目的<br>妥当性<br>評価 | ① 政策体系との整合性<br>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"/> 見直し余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映<br><input type="checkbox"/> 結びついている ⇒【理由】<br>・更なる待ち時間の短縮化、満足のいくサービス提供を行なう必要がある。                                                                |
|                 | ② 公共関与の妥当性<br>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？                                           | <input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映<br><input checked="" type="checkbox"/> 妥当である ⇒【理由】<br>・市民の様々な相談等に適切に処理するのは当然であり妥当である。                                                                     |
|                 | ③ 対象・意図の妥当性<br>対象を限定・追加すべきか？意図を限定・拡充すべきか？                                                      | <input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映<br><input checked="" type="checkbox"/> 適切である ⇒【理由】<br>・市民等すべてにおいて対応している。                                                                                  |
| 有効性<br>評価       | ④ 成果の向上余地<br>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 ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映<br><input type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由】<br>・住民が、さらに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、もう少し向上させる余地はあると思われる。                                      |
|                 | ⑤ 廃止・休止の成果への影響<br>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 type="checkbox"/> 影響無 ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映<br><input checked="" type="checkbox"/> 影響有 ⇒【その内容】<br>・住民生活に当然必要なものであり、廃止はできない。                                                                                |
|                 | ⑥ 類似事業との統廃合・連携の可能性<br>目的を達成するには、この事務事業以外他に方法はないか？類似事業との統廃合ができるか？類似事業との連携を図ることにより、成果の向上が期待できるか？ | <input type="checkbox"/> 他に手段がある  (具体的な手段、事務事業)<br><input type="checkbox"/> 統廃合・連携ができる ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映<br><input checked="" type="checkbox"/> 統廃合・連携ができない ⇒【理由】<br>・市民課業務における窓口サービス向上を目的としており、現体制では統廃合は難しい。 |
| 効率性<br>評価       | ⑦ 事業費の削減余地<br>成果を下げずに事業費を削減できないか？(仕様や工法の適正化、住民の協力など)                                           | <input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映<br><input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】<br>・窓口での住民サービスを目的としたものであり、事業費はない。                                                                     |
|                 | ⑧ 人件費(延べ業務時間)の削減余地<br>やり方を工夫して延べ業務時間を削減できないか？成果を下げずに正職員以外の職員や委託でできないか？(アウトソーシングなど)             | <input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映<br><input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】<br>・自動交付機の場合はコストの増加に繋がる。                                                                              |
| 公平性<br>評価       | ⑨ 受益機会・費用負担の適正化余地<br>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 type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映<br><input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【理由】<br>・手数料条例に基づき徴収しているため適正である。<br>・全ての市民に公平・公正な対応を行っている。                                               |

合志市

|       |               |     |     |     |     |
|-------|---------------|-----|-----|-----|-----|
| 事務事業名 | 市民課窓口サービス向上事業 | 所属部 | 市民部 | 所属課 | 市民課 |
|-------|---------------|-----|-----|-----|-----|

### 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)(PLAN)

| (1) 1次評価者としての評価結果<br><br>① 目的妥当性 <input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり                                                                                      |    | (2) 全体総括(振り返り、反省点)<br>・職員の資質向上、迅速・丁寧な対応に努め市民が満足のいくサービスを提供しなければならない。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |    |     |  |  |    |    |    |    |    |  |   |  |    |  |  |   |    |  |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|-----|--|--|----|----|----|----|----|--|---|--|----|--|--|---|----|--|---|---|
| (3) 今後の事業の方向性(改革改善案)・・・複数選択可<br><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 type="checkbox"/> 事業のやり方改善(有効性改善)<br><input checked="" 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)<br><input type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない)<br>・職員の接遇等についても研修を行い、更なる住民サービスの向上を図らなければならない。<br>・窓口アンケートの実施を行い結果を踏まえ、よりよい市民サービスに繋げなければならない。 |    | (4) 改革・改善による期待成果<br>(廃止・休止の場合は記入不要)<br><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> <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> </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 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ×  | ×  |     |  |  |    |    |    |    |    |  |   |  |    |  |  |   |    |  |   |   |
| (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<br>・職員の接遇等についても研修を行い、更なる住民サービスの向上を図らなければならない。<br>・窓口アンケートの実施を行い結果を踏まえ、よりよい市民サービスに繋げなければならない。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |    |     |  |  |    |    |    |    |    |  |   |  |    |  |  |   |    |  |   |   |

### 4 事務事業の2次評価結果

| (1) 1次評価結果の客観性と出来具合<br>① 記述水準(1次評価の記述内容を読んだ段階で選択)<br><input type="checkbox"/> 記述不足でわかりにくい<br><input type="checkbox"/> 一部記述不足のところがある<br><input type="checkbox"/> 記述は十分なされている<br><br>② 評価の客観性水準(2次評価を行った後に総合的に判断して選択)<br><input type="checkbox"/> 客観性を欠いており評価が偏っている(事務事業の問題点、課題が認識されてない)<br><input type="checkbox"/> 一部に客観性を欠いたところがある<br><input type="checkbox"/> 客観的な評価となっている(事務事業の問題点、課題が認識されている) |    | (3) 評価結果の根拠と理由                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |    |     |  |  |    |    |    |    |    |  |  |  |    |  |  |   |    |  |   |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|-----|--|--|----|----|----|----|----|--|--|--|----|--|--|---|----|--|---|---|
| (2) 2次評価者としての評価結果<br><br>① 目的妥当性 <input 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 type="checkbox"/> 見直し余地あり<br>③ 効率性 <input 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 type="checkbox"/> 見直し余地あり                                                                                   |    | (5) 改革・改善による期待成果<br>(廃止・休止の場合は記入不要)<br><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> <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> </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 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ×  | ×  |     |  |  |    |    |    |    |    |  |  |  |    |  |  |   |    |  |   |   |
| (4) 今後の事業の方向性(改革改善案)・・・複数選択可<br><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 type="checkbox"/> 事業のやり方改善(有効性改善)<br><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)<br><input type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない)                                                          |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |    |     |  |  |    |    |    |    |    |  |  |  |    |  |  |   |    |  |   |   |
| (6) その他2次評価会議で指摘された事項                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |    |     |  |  |    |    |    |    |    |  |  |  |    |  |  |   |    |  |   |   |