

事務事業評価シート(事後評価)

事業コード 1-1-1	事務事業名 総合窓口・ワンストップサービスの検討	所管部課 企画部 企画政策課
----------------	-----------------------------	-------------------

施策コード 協2-3	施策名 健全な自治体経営の推進	施策目標 コスト意識・マネジメント意識をもった行政運営を行うとともに、市民との連携による運営及び市民に便利でわかりやすいサービスの提供をめざします。
---------------	--------------------	---

事務事業の概要	事務事業の目的	根拠法令等 <input type="checkbox"/> 法律 <input type="checkbox"/> 条例・規則 <input type="checkbox"/> 政令・省令 <input type="checkbox"/> 要綱・要領
	事業内容・実施方法等 / 補助の概要: 補助団体の概要 (団体名・団体の活動内容・補助金の活用内容等)、補助金の概要 (国・都基準の有無・対象者拡大の有無・上乗せ補助額・市単独補助額) 等 該当する予算事業名・節目を明記する	
	平成17年度・平成18年度に庁内において検討・調整を進め、平成19年7月に組織改正を実施して保谷庁舎において、市民課総合窓口係が開設された。取扱事務の選択のポイントとしては、窓口業務をフロントヤードとバックヤードに分離し、フロント業務を残し、バック業務は田無庁舎に移管する。組織改正により2庁舎窓口を解消した窓口の手続きのうち、転出入に関連する業務・利用頻度の高い業務を取扱うこととした。取扱業務としては主に、市民課、健康年金課、高齢者支援課(医療助成)、子育て支援課、市民税課、納税課、資産税課の業務を行い、平成20年4月からは環境保全課の業務が加わった。取扱業務数は、ポスト対応も含め約200項目ある。1日約300人の来庁者のうち田無庁舎の担当課までいってもらうことになるのは、ほとんどいない状況である。	
	事業開始時期 平成19 年度 実施形態 <input checked="" type="checkbox"/> 直営 <input type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 補助 <input type="checkbox"/> その他 ()	

事業費データ	項目	単位	18年度	19年度	20年度	21年度
	事業費(A)					
財源	国庫支出金・都支出金	千円				
	地方債					
	その他 ()					
	一般財源		0	0	0	0
所要人員(B)	人	0.60	0.40	0.04	0.04	
人件費(C)=平均給与×(B)	千円	4,897	3,308	331	331	
臨時職員賃金等(C')	千円					
総コスト(D)=(A)+(C)+(C')	千円	4,897	3,308	331	331	
単位当たりコスト						
(E)=(D)/ (検討した取扱業務数)	千円	20	13	#DIV/0!	#DIV/0!	

評価指標の設定	活動等指標		単位	18年度	19年度	20年度	21年度
	検討した取扱業務数	実績値	件	248	248		
総合窓口・ワンストップサービスの実施箇所	実績値			1			
(指標の説明・数値変化の理由 など)							
成果指標	成果指標		単位	18年度	19年度	20年度	21年度
	一次 実施した取扱業務数	目標値					
実績値		件		198	199		
二次 窓口サービスの市民満足度	目標値						
	実績値						
(指標の説明・数値変化の理由 など) 平成20年4月から環境保全課から「犬の登録事務関係」業務が加わった。							

事業環境等	市民・関連団体等の意見 (アンケート結果など)	平成20年11月に市民課総合窓口係がとりまとめた検証報告によれば、転入時に乳児医療等が一度にできるので便利であると評価される一方、乳児医療の都外受診や特別児童手当申請についても対応して欲しいとの要望があった。	
	都内26市のサービス水準との比較 (平均値、本市の順位など)	<input type="checkbox"/> 上 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下	近隣市で総合窓口を開設している立川市、三鷹市、府中市と同水準のレベルで実施している。 本市では平成13年の合併時から田無庁舎・保谷庁舎の2庁舎体制で住民票を始めたとした市民窓口サービスを行っている。
	代替・類似サービスの有無	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無	特になし

事業コード 1-1-1	事務事業名 総合窓口・ワンストップサービスの検討	所管部課 企画部 企画政策課
----------------	-----------------------------	-------------------

施策コード 協2-3	施策名 健全な自治体経営の推進	施策目標 コスト意識・マネジメント意識をもった行政運営を行うとともに、市民との連携による運営及び市民に便利でわかりやすいサービスの提供をめざします。
---------------	--------------------	---

【一次評価】

検証項目		ランク	<p>検証項目の見方 A: 事業実施の意義を検証する項目 B: 事業の内容・実施方法を検証する項目 C: 市民ニーズの反映度を検証する項目</p>	一次評価	検証項目、評価の判断理由 事業実施上の課題や今後改善すべき点等
A	事業の優先度(緊急性)	2		<input type="checkbox"/> 拡充 <input checked="" type="checkbox"/> 継続実施 <input type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止	<p>窓口サービスは市の重要な事務であり、その向上を目指す本事業の必要性は高い。法令で定められた届出などは特定属性になるが、多くの届出は市民一般を対象にしている。取扱業務について、利便性の向上と事務の効率化の観点から庁内調整を入念に行い、導入後は、担当課で作成した手続きのマニュアルによる研修を実施したことにより、円滑にワンストップサービスを実施することができた。実施の1年後に市民課で実施結果を検証しているが、市民の方々にはおおむね好評をいただいている。</p> <p>市民意見であった子育て関係の窓口については、専門知識を要する事務として現時点で取扱は難しい状況であるため、窓口サービスの周知に引き続き努めていく。</p> <p>また取扱業務の法改正などがあった場合などワンストップのサービス内容について継続的に検討していく必要がある。</p>
	事業の必要性	2			
	事業主体の妥当性	3			
B	直接のサービスの相手方	2			
	事業内容等の適切さ	2			
	受益者負担の適切さ	3			
C	市民ニーズの把握	2			

【二次評価】

検証項目		ランク	<p>検証項目の見方 A: 事業実施の意義を検証する項目 B: 事業の内容・実施方法を検証する項目 C: 市民ニーズの反映度を検証する項目</p>	二次評価	検証項目、評価の判断理由 事業実施上の課題や今後改善すべき点等
A	事業の優先度(緊急性)	1		<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input checked="" type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止	<p>平成19年7月から保谷庁舎において市民課総合窓口が開設され、利用者の利便性の向上や、庁内のたらいまわし・手続き漏れなどの防止について、成果が出ている。</p> <p>田無庁舎については、住民異動時などの来庁者に対するフローの徹底等により、総合窓口化することなく、市民の利便性や手続き漏れ防止等を図っている。</p> <p>保谷庁舎の総合窓口については、平成20年4月の1業務追加等、随時見直しの必要はあるが、基本的には市民課と関係各課等の連携を図ることにより対応可能と思われる。</p> <p>現在の二庁舎体制の下では、組織改正等を伴う大掛かりなワンストップサービス等の拡充は検討されていないという現状から、本事業の目的は現時点では、達成されたと考えられ、新たな環境の変化がおきるまでは企画政策課による検討の休止をすることが適当と考えられる。</p>
	事業の必要性	1			
	事業主体の妥当性	3			
B	直接のサービスの相手方	2			
	事業内容等の適切さ	2			
	受益者負担の適切さ	3			
C	市民ニーズの把握	2			

【行革本部評価】

行革本部評価	評価の判断理由及び事業実施上の課題や今後改善すべき点等
<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止	