

事後評価シート

コード 4-3-2	事務事業名 土曜窓口事務	所管部課 市民生活部市民課						
事務事業の概要	事務事業の目的 窓口サービス拡充の一つとして、平日に来庁が困難な市民、利用者等への利便性向上のため、土曜日に窓口を試行開設し窓口利用の機会を拡大する。これまでの実績・市民等の要望を勘案し全庁的な視野から将来の方向性を見定めながら実施するものとする。				事業の区分 <input type="checkbox"/> 総合計画 <input checked="" type="checkbox"/> 行革項目 <input checked="" type="checkbox"/> その他の事務事業			
	実施内容、実施方法 毎週土曜日午前9時～午後0時30分 出勤者1日当たり4名から5名 開設場所 第1・3・5土曜日 保谷庁舎 振替休暇扱い 第2・4土曜日 田無庁舎				根拠法令等			
	事業開始時期	平成 16 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 ( )				
評価指標の設定	活動指標名 取扱い件数		活動指標の考え方(定義) 来庁されたお客様の視点にたち、提出された資料等により手続きがどこまでできるか市民サービスに努める。					
	成果指標名 1次 来客数		成果指標の考え方(定義) 1次 土曜日に窓口を開設することにより、通常業務日の来庁者の分散、窓口の混雑緩和及び待ち時間の短縮を図る。(17年度実績、来客数3,313人・取扱件数5,595件)					
	1次		1次					
	2次 来客数割合		2次 取扱い業務に差がある。					
事務事業データ	事業費(A)		単位	15年度	16年度	17年度	18年度	
	国庫支出金		千円		0	0	0	0
	都支出金							
	地方債							
	その他							
	一般財源				0	0	0	
	所要人員(B)		人		1.00	1.00	1.00	
	人件費(C)=平均給与×(B)		千円	0	8,328	8,185	8,185	
	総コスト(D)=(A)+(C)		千円	0	8,328	8,185	8,185	
	単位当たりコスト (E)=(D)/ ( 取扱い件数 )		千円	#DIV/0!	1.75	1.46	#DIV/0!	
	歳入		千円					
	活動指標	目標値	件数			5,200	5,800	
		実績値	件数		4,771	5,595		
	活動指標	目標値						
実績値								
1次成果指標	目標値	人			3,053	3,400		
	実績値	人		2,776	3,313			
1次成果指標	目標値							
	実績値							
2次成果指標	目標値	%			0.02	0.04		
	実績値	%			0.03			
事業環境	市民・関連団体等の意見 (アンケート結果など)		現在は特に実施していない。					
	26市のサービス水準との比較 (平均値、本市の順位など)		休日(土曜日含む)窓口実施 20市 毎週土・日曜日 4市 毎週土曜日又は日曜日 7市 月1・2回 5市 繁忙期のみ 4市					
	運営上の制約条件・ 外部要因等		職員のみへの対応のため回数を増やすことは、振替休暇を取得するため通常業務日に支障がでる。					

コード 4-3-2	事務事業名 土曜窓口事務	所管部課 市民生活部市民課
--------------	-----------------	------------------

【事業所管部評価】

検証項目	選択基準	ランク	選択理由、特記事項等
1 目的の適切さ・目標	目的の妥当性 4 上位施策と目的が合致しており、施策に対する貢献度は他の事業と同程度である	▼	平日に来庁が困難な市民及び利用者等への利便性向上のため
	目標の妥当性 2 目標を定量的に設定できないが、定性的には設定している	▼	
	緊急性 3 どちらかと言えば、実施した方がよい	▼	
2 市が関与する必要性	法的義務性 2 法律・条例での規定はないが、通達や要綱・要領で実施が規定されている	▼	民間では、類似サービスを提供できない。
	必要性 3 ほとんどの市民等が共通して利用する機会があるサービスである	▼	
	民間との役割分担 4 他に同種・類似サービスを提供しているのは、他の公共団体のみである	▼	
3 内容の適切さ	ニーズ 2 市民(庁内)ニーズが推測でき、推測に見合ったサービスであることを説明できる	▼	対象業務は、証明書のみ発行ではなく、住民票異動届出についても受付を行っている。
	規模・方法の妥当性 3 事業規模や方法は、事業担当部門の独自の考えで適宜見直している	▼	
	公平性 5 直接の対象は、すべての市民または団体である	▼	
4 実施手段の適切さ	有効性 4 現在、質・水準の改善に取り組んでおり、成果の向上が期待できる	▼	来客数からみても、半日の実施で十分である。1日にする要望は特になし。
	効率性 2 市直営の中で具体的な計画や目標等に基づきコスト低減に取り組んでいる	▼	
	独自性 2 庁内に同種の目的を有する(類似・重複を含む)他の事務事業がある	▼	
合計		36	

	評価結果	判断理由、説明等
総合評価	<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	平日に来庁が困難な市民、利用者等からの窓口サービス拡充の要望に答えるため、土曜日に窓口を開設している。午前中だけの必要最小限で行い、適切なサービス量である。

18年度における改善点	来庁されたお客様の視点に立った受付業務の見直し。
-------------	--------------------------

二次評価	<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	平日に来庁できない市民へのサービスとして、その貢献度は高い。合併後、住民票・印鑑証明については自動交付機による交付を行い利便性を高めてきたが、さらに転入・転出に伴う事務を扱うことで付加価値がある。今後は、ワンストップサービスや組織改正を検討する過程で、市民課窓口のあり方を検討していく必要がある。
------	---	--

行革本部評価	<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	共働き家庭が増加するなどの社会環境の変化により、通常の開庁時間内に来庁出来ない市民のニーズに応える事業として今後とも継続する意義が高い。二次評価記載のとおり、今後はワンストップサービスの視点なども踏まえ、サービス向上に向けて検討すべきである。なお、自動交付機の利用状況から両庁舎の宿直機能の統合をも検討されたい。
--------	---	--