

行政評価シート(事後評価)

コード 4-1-2	事務事業名 自動窓口受付システム運用事務	所管部課 市民部市民課
--------------	-------------------------	----------------

事務事業の概要	事務事業の目的	根拠法令等
	自動窓口受付システムは、窓口の混雑緩和と市民サービスの向上を目指すものである。	<input type="checkbox"/> 法律 <input type="checkbox"/> 条例・規則 <input type="checkbox"/> 政令・省令 <input checked="" 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	
	田無庁舎・保谷庁舎の市民課窓口の受付整理及び個人情報保護のため平成16年度から受付システムを導入した。自動窓口受付システムの取り扱い業務の種別は以下のとおりである。 なお、取り扱い業務を種別毎に分類したのは、平成19年7月の組織改正以降である。 【田無庁舎】 1各種証明書 2住民票異動届 3印鑑・住基カード 4戸籍届出関係 5外国人登録関係 6その他業務 【保谷庁舎】 1証明書 2届出・登録(異動・戸籍・印鑑) 3児童手当・乳・子医療等 4国保・年金・高齢医療 5その他	
事業開始時期	16 年度	実施形態 <input checked="" type="checkbox"/> 直営 <input checked="" type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 補助 <input type="checkbox"/> その他 ()

項目	単位	17年度	18年度	19年度	20年度
事業費(A)		2,837	3,255	4,759	3,255
財源: 国庫支出金・都支出金	千円				
財源: 地方債					
財源: 内: その他 ()					
財源: 認識: 一般財源		2,837	3,255	4,759	3,255
所要人員(B)	人	0.05	0.05	0.05	0.05
人件費(C)=平均給与×(B)	千円	368	408	408	408
臨時職員等賃金(C')	千円				
総コスト(D)=(A)+(C)+(C')	千円	3,205	3,663	5,167	3,663
単位当たりコスト (E)=(D)/(自動窓口受付システム設置台数)	千円	1,603	1,832	2,584	1,832

活動等指標	単位	17年度	18年度	19年度	20年度
自動窓口受付システム設置台数	実績値 台	2	2	2	2
	実績値				
(指標の説明・数値変化の理由 など) 自動窓口受付システム設置台数(保谷・田無庁舎各1台)					
成果指標	単位	17年度	18年度	19年度	20年度
一 自動窓口受付システムによる来客数	目標値 人				
	実績値 人	129,633	129,545	156,226	
二 次	目標値				
	実績値				
(指標の説明・数値変化の理由 など) (一次)自動窓口受付システムによる来客数					

事業環境等	市民・関連団体等の意見 (アンケート結果など)	特に実施していない。	
	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	平成18年8月現在の各市の導入状況は、26市中西東京市を含めて13市である。
	代替・類似サービスの有無	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無	特になし

コード 4-1-2	事務事業名 自動窓口受付システム運用事務	所管部課 市民部市民課
--------------	-------------------------	----------------

【一次評価】

検証項目	ランク		一次評価	判断理由及び事業を行う上での課題や、今後改善すべき点等
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>従来の呼名方式から自動窓口受付システムを使用した番号表示方式にしたことにより市民の個人情報を保護することが可能となった。また、届出種類別に順番を待つシステムとなったため来庁した市民が窓口混雑の状況を一目でわかるようになり市民の視点に立った窓口業務が遂行されている。自動窓口受付システムは、個人情報の保護と窓口混雑の緩和を図るシステムとして市民サービスに有効的に機能している。</p> <p>平成21年5月開設予定の(仮称)ひばりヶ丘駅南口出張所にも導入予定である。</p> <p>平成21年10月には機器のリースアップ終了となる。再リースを視野に入れ検討を行う。</p>
事業の必要性	2			
事業主体の妥当性	3			
直接のサービスの相手方	2			
事業内容等の適切さ	3			
受益者負担の適切さ	3			
市民ニーズの把握	2			

【二次評価】

検証項目	ランク		二次評価	判断理由及び事業を行う上での課題や、今後改善すべき点等
事業の優先度(緊急性)	2		<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input checked="" 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>自動窓口受付システムは、個人情報の保護と、窓口混雑の緩和を図るシステムとして、市民サービスにおいて有効に機能している。</p> <p>しかしながら、平成21年5月に開設を予定している(仮称)ひばりヶ丘駅南口出張所への導入については、来所者想定数・出張所の規模による導入効果等を再度検証する必要があるものと考えます。</p> <p>なお、機器のリース期間満了後については、経費節約という観点から再リースも念頭に検討を行う必要がある。</p>
事業の必要性	2			
事業主体の妥当性	3			
直接のサービスの相手方	1			
事業内容等の適切さ	2			
受益者負担の適切さ	2			
市民ニーズの把握	2			

【行革本部評価】

行革本部評価	判断理由及び事業を行う上での課題や、今後改善すべき点等
<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input checked="" 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>二次評価記載のとおり、自動窓口受付システムは、個人情報の保護や窓口の混雑緩和といった市民サービス向上に寄与していると考えられることから、今後とも引き続き実施していくべき事業である。今後は、平成21年10月に機器のリースが終了する予定となっているが、経費節減の観点から、再リースも視野に入れて検討を行う必要がある。なお、平成21年5月に開設を予定している(仮称)ひばりヶ丘駅南口出張所への導入については、来所者想定数・出張所の規模による導入効果等を再度検証されたい。</p>