

行政評価シート(事後評価)

コード 4-1-3	事務事業名 総合受付事務(他課分)	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
	複数の用件を可能な限り1か所(ワンストップ)で受付を行い、市民にとってわかりやすく便利な窓口サービスの提供を行い、利便性の向上を図る。		<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		
	下記の窓口事務を1か所で行う。 課税・非課税証明書、納税証明書、評価証明書・公課証明書等の交付 児童手当、乳幼児医療、義務教育就学児医療等の受付 国民健康保険の加入・喪失、給付等の受付 国民年金の加入・喪失、国民年金保険料免除・猶予申請、国民年金保険料学生納付特例申請等の受付 老人医療の資格取得・喪失、給付等の受付 犬の登録・死亡・変更届出、注射済票交付。(平成20年度～)		
事業開始時期	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 ()

項目	単位	17年度	18年度	19年度	20年度
事業費(A)				0	0
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		0	0	0	0
所要人員(B)	人			7.16	7.09
人件費(C)=平均給与×(B)	千円	0	0	58,433	57,861
臨時職員等賃金(C')	千円			3,039	4,052
総コスト(D)=(A)+(C)+(C')	千円	0	0	61,472	61,913
単位当たりコスト (E)=(D)/(他課の受付件数)	千円	#DIV/0!	#DIV/0!	2	1

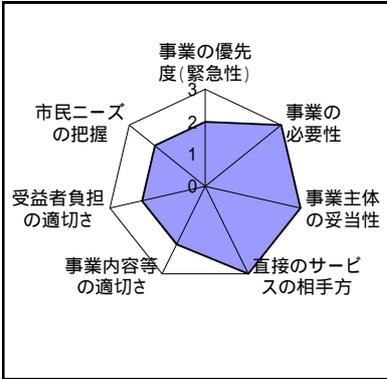
活動等指標	単位	17年度	18年度	19年度	20年度
総合窓口係来庁者数	実績値 人			59,376	79,168
総合窓口係受付件数	実績値 件			115,555	154,074
(指標の説明・数値変化の理由 など) 保谷庁舎総合窓口係の来庁者数 保谷庁舎総合窓口係全体の受付件数					
成果指標	単位	17年度	18年度	19年度	20年度
一次 他課の受付件数	目標値 件				
	実績値 件			33,531	45,741
二次	目標値				
	実績値				
(指標の説明・数値変化の理由 など) (一次)保谷庁舎総合窓口係での他課受付件数					

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	西東京市においては二庁舎体制のなかで、市民サービスを低下させずに事務の合理化を計っている。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。
	代替・類似サービスの有無	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	各課窓口で対応している。

コード 4-1-3	事務事業名 総合受付事務(他課分)	所管部課 市民部市民課
--------------	----------------------	----------------

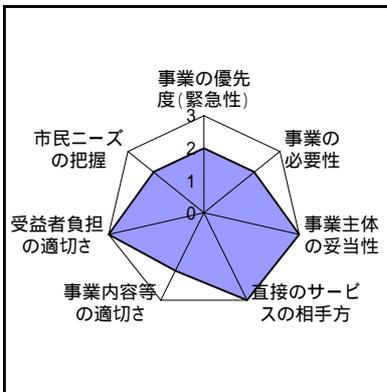
【一次評価】

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 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	保谷庁舎総合窓口係では、複数の用件について、可能な限り1か所(ワンストップ)で受付を行っている。取扱業務には、高度な専門知識を要する事務もあるため、フロントヤードとして幅広く効果的な運営を行うためには、今後、総合窓口の検証を行い、取扱事務等を検討する必要がある。
事業の必要性	3		
事業主体の妥当性	3		
直接のサービスの相手方	3		
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		



【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	複数の要件を可能な限り1か所で受付を行うことは市民サービスという観点からも有効なものである。 しかし、その反面、多くの業務を集中させることは、高度な専門知識を必要とするものでもあり、一次評価に記載されているように、取扱事務等についての再検証を行うにあたっては、市民サービスを損なうことなく、より効率的な方法を検討されたい。 なお、検討にあたっては、出張所の廃止及び平成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との関係にも留意されたい。
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	3		
事業内容等の適切さ	2		
受益者負担の適切さ	3		
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	住民の利便性の向上の観点から、総合窓口(ワンストップサービス)は、引き続き実施すべき事業である。一方で、現在総合窓口で取り扱っている業務には高度な専門的知識を要するものがあり、総合窓口だけでの対応が困難な場合もある。今後行われる予定の出張所の新設・統廃合の状況も踏まえうえで、市民サービス向上の視点と事務の効率性の双方から、総合窓口における取扱事務等について再検証を行い、より効果的な運営のあり方について検討を行う必要がある。