

事務事業評価シート(事後評価)

事業コード 4-1-1	事務事業名 市民課窓口業務	所管部課 市民部 市民課
----------------	------------------	--------------------

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	戸籍、住民基本台帳についての各種届出、記載、証明書の発行等に関する事務を行う。	根拠法令等 <input checked="" 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	戸籍の異動及び住民の異動(転出入)等に対する各種届出の受付と、戸籍の謄抄本の写し及び住民票の写し並びに印鑑登録証明等の発行を行っている。また、畜犬登録及び廃犬の受付等も行う。 保谷庁舎総合窓口では、上記以外で資産税課業務及び保険年金課業務並びに子育て支援課等の一部受付の業務を行っている。	
	事業開始時期	合併前 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	22年度	23年度	24年度	25年度
事業費(A)		131,388	140,114	105,071	98,693
財源内訳					
国庫支出金・都支出金		9,730	8,245	3,591	1,579
地方債	千円	0	0	0	0
その他( )		67,291	64,213	63,833	62,543
一般財源		54,367	67,656	37,647	34,571
所要人員(B)	人	48	48	48	47
人件費(C)=平均給与×(B)	千円	387,840	391,920	369,504	386,998
臨時職員賃金等(C')	千円	28,815	29,633	28,985	28,864
総コスト(D)=(A)+(C)+(C')	千円	548,043	561,667	503,560	514,555
単位当たりコスト(E)=(D)/(受付窓口来庁者数)	千円	3	3	3	0

活動等指標	単位	22年度	23年度	24年度	25年度
① 受付窓口来庁者数	実績値 人	181,181	167,119	164,250	
② 受付窓口受付件数	実績値 件	266,371	241,401	239,440	
《指標の説明・数値変化の理由 など》 田無庁舎・保谷庁舎・ひばりヶ丘出張所・柳橋出張所の来庁者数及び受付件数。					
成果指標	単位	22年度	23年度	24年度	25年度
一次 他課業務の取扱件数	目標値 件				
	実績値 件	49,058	42,254	42,605	
二次	目標値				
	実績値				
《指標の説明・数値変化の理由 など》 保険年金課・市民税課・資産税課・納税課・子育て支援課等の一部業務取扱件数。					

事業環境等	市民・関連団体等の意見(アンケート結果など)	平成24年度に窓口診断業務を実施し、窓口環境(証明、記載台、レイアウト・配置等)・案内係・案内表示板・申請書記入等・職員対応・待ち時間について市民アンケート調査を行なった。結果では全ての項目において80%以上にやや良いとの評価であった。
	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                 2庁舎体制の中で、サービスを低下させないように、来庁者に整理券を発行し、受付事務や待ち時間短縮に向けた合理化を図っている。近隣市の総合窓口を開設している立川市・三鷹市・府中市で実施している国保・年金・子育て等の受付等については、同水準のレベルとなっている。
	代替・類似サービスの有無	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無                 各種届出受付については、窓口業務の委託。 証明書の発行については、コンビニでの交付等がある。

事業コード 4-1-1	事務事業名 市民課窓口業務	所管部課 市民部 市民課
----------------	---------------	-----------------

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	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	<p>○検証項目、評価の判断理由</p> <p>○事業実施上の課題や今後改善すべき点等</p> <p>繁忙期等におけるお客様の待ち時間の短縮に向けた検証や自動交付機利用の推進及び出張所利用について、広報等をさらに用いて周知する必要がある。</p> <p>また、比較的来庁者が少ない柳橋出張所について、今後利用促進について、検討する必要があると思う。</p> <p>将来的に民間業者による窓口業務（受付・証明書交付事務等）を委託し、コスト削減等に向けて取り組みも検討する必要があるのではないか。</p>
	事業の必要性	3	
	事業主体の妥当性	2	
B	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	
C	市民ニーズの把握	2	

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

【二次評価】

検証項目	ランク	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)	2	<p>○検証項目、評価の判断理由</p> <p>○事業実施上の課題や今後改善すべき点等</p> <p>繁忙期における待ち時間の短縮や接遇の向上などの窓口業務の課題については、窓口診断、市民アンケート調査などを踏まえ、引き続き改善に向け取組まれたい。窓口業務の委託化については、先進自治体への取組み調査、民間委託事業者などの調査・研究を進め、実施上の課題・問題点や費用対効果などについて整理・検討されたい。</p>
	事業の必要性	3	
	事業主体の妥当性	2	
B	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	
C	市民ニーズの把握	3	

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

【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 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>住民票や印鑑証明、戸籍謄本等を所管する市民課の窓口業務については、保谷庁舎でのワンストップサービスの導入や自動交付機の活用、窓口サービス向上等、市民の利便性の向上に努めてきたところであり、平成24年度に実施した窓口診断においても概ね良いとの評価されたことはこれまでの取組みの成果である。</p> <p>今後は、窓口環境の改善の取組みを継続するとともに、窓口業務の委託化について、先進市の事例等を調査し、検討を進める必要がある。また、行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（マイナンバー法）の施行により抜本的な業務の見直しも想定されることから、これらも視野に入れた新たな窓口サービスのあり方についても併せて検討する必要がある。</p>