

事務事業評価シート(事後評価)

事業コード 4-1-2	事務事業名 出張所管理運営(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	根拠法令等
	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	<input type="checkbox"/> 法律 <input checked="" type="checkbox"/> 条例・規則 <input type="checkbox"/> 政令・省令 <input type="checkbox"/> 要綱・要領
	平成24年度の時点では、市内に2箇所の出張所を設置している。市民部内各課及び他部署の事務分掌中、西東京市出張所設置条例施行規則に定める事務処理を行っている。 (02.01.09.01出張所管理運営費)	
事業開始時期	平成21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	22年度	23年度	24年度	25年度
事業費(A)		6,169	7,375	6,216	6,612
財源内訳					
国庫支出金・都支出金		0	0	0	0
地方債	千円	0	0	0	0
その他()		7,437	8,761	8,813	8,757
一般財源		-1,268	-1,386	-2,597	-2,145
所要人員(B)	人	5	5	5	5
人件費(C)=平均給与×(B)	千円	40,400	40,825	38,490	41,170
臨時職員賃金等(C')	千円	10,740	10,642	10,343	10,706
総コスト(D)=(A)+(C)+(C')	千円	57,309	58,842	55,049	58,488
単位当たりコスト(E)=(D)/(施設数)	千円	28,655	29,421	27,525	29,244

活動等指標	単位	22年度	23年度	24年度	25年度
①施設数	実績値 箇所	2	2	2	2
②事務対応件数	実績値 人	39,203	37,250	36,056	
《指標の説明・数値変化の理由 など》					
①出張所設置数					
②2出張所の来所者数(職員が対応した事務件数)					
成果指標	単位	22年度	23年度	24年度	25年度
一次 来所者数	目標値				
	実績値	人	39,203	37,250	36,056
二次 市民課関連事務取扱率	目標値	%			
	実績値	%	42	43	41
《指標の説明・数値変化の理由 など》					
一次 2出張所の来所者数					
二次 2出張所来所者のうち、市民課関連事務を目的に来所した人の割合					

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、その中で市民にアンケート調査を窓口の環境(証明、記載台、レイアウト・配置等)・申請書記入等・職員対応・待ち時間について行い、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が、他課業務の詳細な説明ができないことなどがあり、やや不満との回答が少数意見としてあった。
	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 人口類似市との比較(本庁を除く出張所等のみの設置数) 立川市:5箇所、三鷹市:4箇所、府中市:2箇所、調布市:1か所、小平市:2箇所、日野市:2箇所、西東京市:2箇所
	代替・類似サービスの有無	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 印鑑登録証明書・住民票の写しについては、住民票等自動交付機。 納税については、コンビニで納付。

事業コード 4-1-2	事務事業名 出張所管理運営（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)	1	<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
	事業の 必要性	1	
	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	1	

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)	1	「公共施設の適正配置等を推進するための実行計画（25～27年度）」の中で「25年度に出張所の配置等の課題を整理する」とされている。現状をみると、主要業務である証明発行業務及び収納業務については代替サービスが実施され、市民周知及び利用が定着している。現状の分析、市民ニーズ、費用対効果の検証を行い、庁舎配置と併せ、出張所の適正配置に係る課題を整理する必要がある。
	事業の 必要性	1	
	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

【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	出張所については、平成21年度に旧谷戸出張所と中原出張所を統合しひばりヶ丘駅前出張所を開設し、柳橋出張所とあわせ、住民票や印鑑証明、税証明、税等の納付等の住民サービスを提供している。 一方で、出張所の基幹業務である証明発行事務や税等の納付については、自動交付機の設置拡大やマルチペイメント等の代替サービスの導入を図ってきたところであり、今後の出張所のあり方については、コンビニエンスストアの活用など他の代替サービスの拡充の検討とあわせ、公共施設の適正配置の検討も踏まえた検証が必要である。