

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 総合窓口業務の利便性の向上事業	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
	合併による1市2庁舎体制の特殊性を踏まえ両庁舎に各課が配置されている。このことによる市民の不便を解消し、ひとつの窓口において来庁目的が完結する、より利便性の優れた窓口となることを目的とする。	<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
	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 保谷庁舎総合窓口では、市民課の業務をベースとして、他課の業務も取扱っている。なお、平成27年度からは、マイナンバー制度開始に伴うカード交付に関する事務全般、平成28年度からは、ペイジー口座振替受付業務を開始している。 【取扱業務】 ①(市民課) 戸籍・住民基本台帳についての各種届出、記載、証明発行、マイナンバーカード交付、②(保険年金課) 保険加入・喪失、給付、保険料免除、年金加入・喪失保険料猶予及び免除・後期高齢者医療、③(市民税課) 証明発行、④(資産税課) 証明発行、⑤(納税課) 証明発行、納税管理⑥(環境保全課) 畜犬登録、⑦(子育て支援課) 各種児童手当、乳幼児義務教育就学児医療等、証明発行 (予算事業名: 02.03.01.02 戸籍住民基本台帳事務費)	
事業開始時期	平成19 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	25年度	26年度	27年度	28年度
事業費(A)		16,676	16,291	37,181	44,785
財源内訳	千円				
国庫支出金・都支出金					
地方債					
その他 ()					
一般財源		16,676	16,291	37,181	44,785
所要人員(B)	人	14.00	13.00	13.00	13.00
人件費(C)=平均給与×(B)	千円	111,104	106,743	103,168	107,887
臨時職員賃金等(C')	千円	4,900	6,535	6,931	9,471
総コスト(D)=(A)+(C)+(C')	千円	132,680	129,569	147,280	162,143
単位当たりコスト					
(E)=(D)/ (取扱業務数)	千円	592	578	621	684

活動等指標	単位	25年度	26年度	27年度	28年度
① 取扱業務数	実績値 件数	224	224	237	237
② 取扱数(来庁者延べ数)	実績値 人	55,727	54,837	60,874	
《指標の説明・数値変化の理由 など》					
①取扱業務数: 総合窓口で取り扱う業務数					
②取扱数(来庁者延べ数): 総合窓口の業務ごとの利用件数の合計					
※平成27年度からマイナンバー関連業務の受付を開始したことにより急増している。					
成果指標	単位	25年度	26年度	27年度	28年度
一次 来庁目的達成度	目標値	%	100		
	実績値	%	88		
二次	目標値				
	実績値				
《指標の説明・数値変化の理由 など》					
平成25年度に実施した市民アンケートにおいて、来庁目的が達成されたとのアンケート結果を得られた割合。					

事業環境等	市民・関連団体等の意見 (アンケート結果など)	多くの市民の方からは、「対応に満足している」という回答を得たが、他課の業務の専門的な質問への対応については、不満の声もあった。(平成25年度アンケート結果) 転入・戸籍の届けに関する一連の処理では、1時間以上かかる場合もあることから、庁舎駐車場の無料時間を超過し、苦情を受けることがある。	
	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 checked="" type="checkbox"/> 上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下	都内26市で総合窓口と類似する窓口を開設しているのは、本市を含め6市である。そのなかでも、立川市、三鷹市、府中市と同水準のサービスを実施している。
	代替・類似サービスの有無	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	取扱業務数は異なるが、市内には2ヶ所の出張所がある。

【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>窓口業務は市の重要な事務であり、市民の利便性向上のための本事業の必要性は高い。</p> <p>保谷庁舎総合窓口は、様々な申請・交付事務をワンストップサービスとして提供できるメリットがある反面、届出種類ごとの手続方法に説明を要するため、複雑な案件や一度に多数の申請を受け付けた場合には、待ち時間が長くなるというデメリットがある。</p> <p>平成28年度の取扱業務は237件と多岐に渡っており、職員においては法改正等の最新の知識の習得や維持が課題となっている。</p> <p>また、繁忙期には来庁者数が1日500人を超えることや、平時でも時間帯によっては繁忙が生じており、課内の事務分担の調整や民間活力の導入など、業務量に応じた柔軟な対応による体制づくりについての検討が必要と考える。</p> <p>また、他課の業務への対応については、専門知識を持つ所管部署とのテレビ電話システム等の活用など、よりスムーズな受付と、取扱業務の専門性の確保の両立を検討していく。</p>
	事業の必要性	2	
	事業主体の妥当性	3	
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	3	
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>保谷庁舎総合窓口業務は、市民等に対して様々な業務をワンストップサービスとして提供しており、2庁舎体制上の課題にも対処している点は評価できる。また、来庁目的達成度アンケートでも高い評価があり、本業務の効果が表れていると考える。</p> <p>一方で、取扱い業務数が237種と多岐に亘り、各業務の専門性を問われる場面が多いことから、関係各課との連携強化とともに、職員のスキル向上が求められるところである。担当課として関係課職員による研修等を随時実施しているが、市民課内における事務分担の見直しや関係各課の業務に精通した職員の配置要望なども検討する必要がある。また、担当課で判断がつかないような業務も生じているため、テレビ電話などの窓口業務支援システムの導入等についても調査研究を進められたい。</p>
	事業の必要性	2	
	事業主体の妥当性	3	
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	3	
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

【外部評価】

外部評価	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 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	(対象外)

【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>保谷庁舎の総合窓口業務は、来庁目的達成度アンケートでも高い評価となっており、市民の利便性の向上に寄与していると認識している。</p> <p>一方で、取扱業務数の増加における職員の専門性の向上や、担当課では判断できない案件への迅速な対応等については新たな課題も見受けられる。そのため、二次評価にもあるとおり、システム導入なども視野に、業務の効率化や内部の事務分担の見直しを進めつつ、効果的な運営体制について検討されたい。</p>

【改善の方向性・スケジュールと改善実施にあたっての課題】

改善の方向性・スケジュール	<p>◇平成28年度 市民アンケート及び来庁者等から意見聴取し、可能な範囲から改善を図る。</p> <p>◇平成29年度 窓口支援システムの導入に向けた調査・検討を行う。</p> <p>◇平成30年度 検討結果を踏まえた対応を図る。</p>
---------------	--