

事務事業評価表(既存事業)

コード 4-3-2	事務事業名 窓口サービスの向上(自動窓口受付システム機器の設置)	所管部課 市民生活部市民課
--------------	-------------------------------------	------------------

事務事業の概要	事務事業の目的 従来の呼名方式を番号表示方式に改めることにより、市民の個人情報 を保護し、かつ来庁した市民の受付順番を明確化し、窓口の受付状況 を知らせるとともに市民の視点に立った窓口事務の円滑化とサービスの 向上を目指す。	総合計画上の位置づけ
	実施内容、実施方法 田無庁舎と保谷庁舎それぞれに設置し、窓口業務の混雑緩和及び苦情 等の減少を推し測る。	根拠法令等
	事業開始時期 平成 16 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( )

評価指標の設定	活動指標名 設置台数	活動指標の考え方(定義) 田無・保谷庁舎に設置してある自動窓口受付システム機器の台数(各1式)
	成果指標名 苦情等の件数	成果指標の考え方(定義) 年度内にあった窓口における苦情等の件数

		単位	14年度	15年度	16年度	17年度	
事務事業データ	事業費(A)		0	0	1,213	1,213	
	国庫支出金	千円					
	都支出金						
	地方債						
	その他						
	一般財源			0	1,213	1,213	
	所要人員(B)	人			0.08	0.08	
	人件費(C)=平均給与×(B)	千円	0	0	666	666	
	総コスト(D)=(A)+(C)	千円	0	0	1,879	1,879	
	単位当たりコスト (E)=(D)/(設置台数)	千円	0	0	940		
	歳入	千円			65,528	61,540	
	活動指標	目標値	台			2	2
		実績値	台			2	
	活動指標	目標値					
実績値							
成果指標	目標値	件			-	20	
	実績値	件			22		
成果指標	目標値						
	実績値						

事業環境	市民・関連団体等の意見 (アンケート結果など)	
	国・都・他市・民間等 における類似事業	
	運営上の制約条件・ 外部要因等	

コード 4-3-2	事務事業名 窓口サービスの向上(自動窓口受付システム機器の設置)	所管部課 市民生活部市民課
--------------	-------------------------------------	------------------

項目	評価結果	判断理由、説明等
事業所管部評価	実績 <input type="checkbox"/> 極めて良好 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 不十分 <input type="checkbox"/> 極めて不十分	来庁した市民の受付順番を明確化し、窓口の受付状況を知らせるとともに市民の視点に立った窓口事務の円滑化を成し得た。
	必要性 <input type="checkbox"/> 増大 <input checked="" type="checkbox"/> 変化なし <input type="checkbox"/> 減少、一部なし <input type="checkbox"/> かなり減少	従来の呼名方式を番号表示方式に改めることにより、市民の個人情報を保護するうえで必要不可欠なものである。
	効率性 <input checked="" type="checkbox"/> 大きく改善 <input type="checkbox"/> 問題なし <input type="checkbox"/> 問題あり <input type="checkbox"/> 抜本的な問題あり	具体的効果 受付番号の電光掲示による視認確認 音声による呼出し 申請別番号札による申請内容の混乱防止 証明発行時間の短縮
	公平性 <input checked="" type="checkbox"/> より充実 <input type="checkbox"/> 問題なし <input type="checkbox"/> 問題あり <input type="checkbox"/> 抜本的な問題あり	申請内容により順番に呼び出す事ができ、極めて公平である。
	総合評価 <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"/> 廃止・休止	総体的にこの機器の導入は好結果を生み、今後さらにこの機器を活用するため、フロアマネージャーを置けば、より効果が高まる。

17年度における改善点	今後は、フロアマネージャーを置くことにより、申請書の記入案内、自動受付窓口機器の利用説明等フロアにおける整理案内を推し進め、一層の相乗効果を生み出していきたい。
-------------	--

行革本部評価	<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"/> 廃止・休止
--------	--

評価の視点

- 実績：十分な成果をあげているか。必要以上のサービスにより、経費が過大となっていないか。など
- 必要性：国・都・民間での実施状況に鑑み、市が実施すべき事業といえるか。社会経済状況の変化を踏まえて実施しているか。廃止した場合に大きなデメリットは生じるか。など
- 効率性：限られた財源を有効に活用しているか。現在の実施方法が最も効率的な方法といえるか。など
- 公平性：サービス対象に問題はないか。利用者の利便性に配慮しているか。受益者負担の水準は妥当か。など
- 総合評価：各項目の評価及び類似団体等とのサービス水準の比較を踏まえた、今後の事業のあり方・方向性。
  - 拡充：ニーズの増大に対応して、事業を更に強化する必要があるもの。
  - 継続実施：現状水準で事業を継続していくもの。給付対象者の自然増減に伴いコストが増減する場合を含む。
  - 改善・見直し：現在の仕組みを前提としつつ、実施方法の見直しなどにより改善を図るべきもの。
  - 抜本的見直し：事業の委託化や一部廃止など、事業の仕組みを含めた根本的な見直しが必要なもの。
  - 廃止・休止：事業を休止又は廃止するもの。単年度事業など、終了が確定しているものを含む。