第5次総合計画 中期戦略事業プラン 事務事業評価シート

事業名	窓口サービスの向上	事業番号	37–105		
	部名	部長名	課名	,	課等の長
事務事業担当	市民生活部	竹内 克則	戸籍住民課		梶 早月

		まちづく	り目標	5	みんなで考え行!	動するまち		
総合計画体系	自治力	基本政	策	10 市民と行政がともに力を合わせて歩むまちづくり		ひまちづくり		
	日刊力	施策展開	の方向	2	次代へつながる	確かな行財政	女運営か	ぶできるまちをつくる
		施策	ŧ	37	市民に信頼される市政の推進			
予算事業名	庁舎維持管理費(名	理費(管財契約検査課)			落一般事務費			
	● 自治事務	○ 法定受託事務		(選	<i>択してください</i> → 法令上の		☆置づけ 実施する規定はない	
事業開始年度	開始年度	平成25年度						
関連法令等								
国・県の計画等	マイナンバー制度	ナンバー制度 計画期間						
関連個別計画		計画期間						
実施の背景 (事業を取りまく環境 ・市民ニーズ)	・窓口業務は証明発行から個別相談まで多岐にわたる上、ライフスタイルの多様化、少子高齢社会の進展に伴い、公共サービスに対するニーズの多様化・高度化が進む中で、行政には効率的で効果的な市民サービスの提供を維持していくことが求められている。							
	・窓口業務の改善及び総合窓口化(窓口センターを含む)を、事務処理方法の見直しや民間委託化等の手法を取り入れながら進めることで、行政サービスの顧客である市民の立場に立った便利で親切な窓口サービスを目指す。							
目 的 (何をどうしたいのか)								
目 的 (何をどうしたいのか) 主な対象 (誰・何を対象に)		とで、行政	サービスの	顧客で				
(何をどうしたいのか) 	入れながら進めるこ 市民及び本籍人、	たで、行政** 行政書士事************************************	サービスの 務所等法。	顧客で 人 ― ドの普	ある市民の立場に	こ立った便利	で親切	な窓口サービスを目指す。
(何をどうしたいのか) 主な対象 (誰・何を対象に)	入れながら進めるこ 市民及び本籍人、 ・総合窓口システム	たで、行政** 行政書士事************************************	サービスの 務所等法。	顧客で 人 ― ドの普	ある市民の立場(・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	こ立った便利	で親切	な窓口サービスを目指す。
(何をどうしたいのか) 主な対象 (誰・何を対象に)	入れながら進めるこ 市民及び本籍人、 ・総合窓ロシステム ついて、具体的にり	ことで、行政・ 行政書士事 の構築、個 見直しを進め 現目	サービスの 務所等法。	顧客で 人 ― ドの普	がある市民の立場に ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ と ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	こ立った便利 た自動交付権 度	で親切	な窓ロサービスを目指す。 用及び窓ロセンターの運営 29年度
(何をどうしたいのか) 主な対象 (誰・何を対象に)	入れながら進めるこ 市民及び本籍人、 ・総合窓口システム	ことで、行政・ 行政書士事 の構築、個 見直しを進め 現目	サービスの 務所等法。	顧客で 人 ― ドの普	ある市民の立場(・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	こ立った便利 た自動交付権 度	で親切	な窓口サービスを目指す。
(何をどうしたいのか) 主な対象 (誰・何を対象に)	入れながら進めるこ 市民及び本籍人、 ・総合窓ロシステム ついて、具体的にり	ことで、行政* 行政書士事 の構築、個別見直しを進め 項目 作業部会	サービスの 務所等法。	顧客で 人 ― ドの普	がある市民の立場に ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ と ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	こ立った便利 た自動交付を 度 実施	で親切	な窓ロサービスを目指す。 用及び窓ロセンターの運営 29年度
(何をどうしたいのか) 主な対象 (誰・何を対象に) 事業内容 (手段、手法など)	入れながら進めるこ 市民及び本籍人、・ ・総合窓ロシステム ついて、具体的にり 総合窓口検討作	たで、行政** 行政書士事 の構築、個見直しを進め 項目 作業部会 構築	務所等法。 人番号カー うていきまっ	顧客で 人 ― ドの普	ある市民の立場に P及状況を見据え 28年 検討・	こ立った便利た自動交付を度実施構築	で親切	な窓口サービスを目指す。 用及び窓口センターの運営 29年度 検討・実施
(何をどうしたいのか) 主な対象 (誰・何を対象に) 事業内容 (手段、手法など)	入れながら進めるこ 市民及び本籍人、・ ・総合窓ロシステム ついて、具体的にり 総合窓口検討作 総合窓ロシステム	たで、行政** 行政書士事 の構築、個見直しを進め 項目 作業部会 構築	務所等法。 人番号カー うていきまっ	顧客で 人 ― ドの普	ある市民の立場に 予及状況を見据え 28年 検討・ システム	こ立った便利た自動交付を度実施構築	で親切: 年度	な窓口サービスを目指す。 B
(何をどうしたいのか) 主な対象 (誰・何を対象に) 事業内容 (手段、手法など)	入れながら進めるこ 市民及び本籍人、・ ・総合窓ロシステム ついて、具体的にり 総合窓口検討作 総合窓ロシステム	ことで、行政 行政書士事 小の構築、個 東国 作業部会 構築 サービスの	サービスの 務所等法。 人番号カー たいさまで 充実	顧客で 人 一ドの ^半 ・	ある市民の立場に ・ ・ ・ ・ を見据え を見据え 検討・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	こ立った便利た自動交付を実施構築運用	で親切	な窓口サービスを目指す。 用及び窓口センターの運営 29年度 検討・実施 システム構築・稼働 業務運用
(何をどうしたいのか) 主な対象 (誰・何を対象に) 事業内容 (手段、手法など)	入れながら進めるこ 市民及び本籍人、・ ・総合窓ロシステム ついて、具体的にり 総合窓口検討作 総合窓ロシステム 窓口センターの	ことで、行政 行政書士事 小の構築、個人 原直しを進め 「項目 作業部会 構築 サービスの 1	務所等法。 人番号カー うていきまっ	顧客で 人 ードの普 ・	ある市民の立場に 予及状況を見据え 28年 検討・ システム	た自動交付を た自動交付を 度 実施 構築 軍用	で親切: 年度	な窓口サービスを目指す。
(何をどうしたいのか) 主な対象 (誰・何を対象に) 事業内容 (手段、手法など)	入れながら進めるこ 市民及び本籍人、 ・総合窓ロシステム ついて、具体的に 総合窓口検討作 総合窓ロシステム 窓口センターの 【指標名】 ワンストップ窓口	ことで、行政 行政書士事 小の構築、個人 原直しを進め 「項目 作業部会 構築 サービスの 1	サービスの 務所等法。 人番号カー かていきまっ 充実	顧客で 人 ードの普 ・	ある市民の立場(た自動交付を た自動交付を 度 実施 構築 軍用	で親切: 年度	な窓口サービスを目指す。 R

#	また、マイナンバーカードの啓発に努めるとともに、窓口センターのあり方について方針を決定する。	める。	
大変	すべて直接実施		
実施方法 (選択・記入) ・ 本務表社	実施方法 ② 業務委託 」指定管理 委託先又は指定管理者 株式会社エイジェック □ 未助金 補助先 □ その他 具体の内容 項目 28年度 29年度 総合窓口検討作業部会 休止 総合窓口システム構築 調査・検討 窓口センターのサービスの充実 業務運用 実施した取組の内容 ・3課によるワンストップ窓口の円滑運用を継続した。 ・窓口センターにおいて充実したサービスを継続した。 ・窓口センターにおいて充実したサービスを継続した。		
「選択・記入]	「選択・記入]		
日本の他 具体の内容 年度 28年度 29年度 総合窓口を計作業部会 休止 総合窓口を計作業部会 休止 総合窓口シスケム情楽 総合窓口シスケム情楽 総合窓口シスケム情楽 総合窓口シスケム情楽 総合窓口シスケム情楽 ※落選用 ※窓口センターにおいて光東上でサービスを排除した。 窓口サービス全体のありがや方向性の影要を結まえて、総合窓ロシステムについての調査研究を進めた。 年度 144年1 128年度 29年度 29	子の他 具体の内容 年度 28年度 29年度 総合窓口検討作業部会 休止 総合窓口システム構築 調査・検討 窓口センターのサービスの充実 業務運用 ・3課によるワンストップ窓口の円滑運用を継続した。・窓口センターにおいて充実したサービスを継続した。・窓口センターにおいて充実したサービスを継続した。		
実施結果	項目 28年度 29年度 29年度 総合窓口検討作業部会 休止 総合窓口システム構築 調査・検討 窓口センターのサービスの充実 業務運用 ・3課によるワンストップ窓口の円滑運用を継続した。・窓口センターにおいて充実したサービスを継続した。		
実施報表 接合窓口ペアンは特別 設合窓口ペアンは特別 設合窓口ペアンは特別 調査・検討 設合窓口ペアンは特別 調査・検討 設置・	項目 28年度 29年度 総合窓口検討作業部会 休止 総合窓口システム構築 調査・検討 窓口センターのサービスの充実 業務運用 ・3課によるワンストップ窓口の円滑運用を継続した。 ・窓口センターにおいて充実したサービスを継続した。		
大き 大き 大き 大き 大き 大き 大き 大き	実施結果 28年度 29年度 総合窓口がステム構築 調査・検討 窓口センターのサービスの充実 業務運用 実施した取組の内容 ・3課によるワンストップ窓口の円滑運用を継続した。 ・窓口センターにおいて充実したサービスを継続した。		
接合窓ロシステム情楽 調査・検討 窓口センターのサービスの充実 業務運用 窓口センターのサービスの元実 業務運用 ・ 3課によるサンストップ窓口の円滑運用を課款した。・窓口センターにおいて充実したサービスを継続した。・窓口センターにおいて充実したサービスを継続した。・窓口センターにおいて充実したサービスを継続した。・窓口センターにおいて充実したサービスを継続した。・窓口センターにおいて充実したサービスを推続した。・窓口センターにおいて充実したサービスを推続した。・窓口センターにおいて充実したサービスを推続した。・窓口センターにおいて充実したサービスを推続した。・窓口センターにおいて充実した中心を重要を開きました。 年度 28年度 29年度 29年度	実施結果 総合窓口システム構築 調査・検討 窓口センターのサービスの充実 業務運用 実施した取組の内容 ・3課によるワンストップ窓口の円滑運用を継続した。 ・窓口センターにおいて充実したサービスを継続した。		
東北した取組の内容 3課によるアンストップ窓口の円滑運用を混成した。 窓口センターのサービスの充実 業務運用 第ロセンターにおいて充実したサービスを継続した。 窓口サービス全体のあり方や方向性の整理を踏まえて、総合窓ロシステムについての調査研究を進めた。 年度	窓口センターのサービスの充実 業務運用 *** 窓口センターのサービスの充実 業務運用 ・3課によるワンストップ窓口の円滑運用を継続した。 ・窓口センターにおいて充実したサービスを継続した。		
************************************	・3課によるワンストップ窓口の円滑運用を継続した。 ・窓口センターにおいて充実したサービスを継続した。		
************************************	実施した取組の内容 ・窓口センターにおいて充実したサービスを継続した。		
************************************	実施した取組の内容 ・窓口センターにおいて充実したサービスを継続した。		

日標の速成状況	・窓口サービス全体のあり方や方向性の整理を踏まえて、総合窓口システムについての調査研究を進めた。		
日標の達成状況	【指煙夕】	1	
中度 28年度 実績 29年度 実績 事業費合計(a) 15,174 千円 千円 千円 15,174 千円 千円 17円 17円 17円 17円 17円 17円 17円 17円 17円 17	5硃 5硃		
TAL 事業費合計(a) 15,174 千円 千円 千円 コスト 地方債 ② 0 千円 千円 千円 エルサー (a) + (b) エル	日保の達成状況		
TAL 事業費合計(a) 15,174 千円 千円 千円 コスト 地方債 ② 0 千円 千円 千円 エルサー (a) + (b) エル			
事業費合計(a) 15,174 千円 千円 千円 十円			
国県支出金 ①			
地方後 ② 0 千円 千円 千円 千円 千円 千円 千円			
その他特財 ③			
The state of t	I I		
(a)-①-②-③ 10,443 Th	+ (729 十円 + + + + + + + + + + + + + + + + + +		
スト 受益者負担 ⑥ 有 所回の改定時期 平成28年1月1日 大の他特財の内容 正規職員 0.3 人 2,595 千円 人 千円 大件費合計(b) 0.3 人 0 千円 人 千円 人件費合計(b) 0.3 人 2,595 千円 人 千円 トータルコスト (a)+(b) 17,769 千円 千円 千円 財政 定義 市民及び本籍人、行政書士事務所等法人 単位 単位		+111	
イト 特別の 内容 その他 印鑑登録に関する証明等手数料 人件費 上 正規職員 0.3 人 2,595 千円 人 大件費合計(b) 0.3 人 2,595 千円 人 トータルコスト (a)+(b) 17,769 千円 ナータルコスト (a)+(b) 17,769 千円 千円 単位 単位	国県支出金の内容		
内容 その他 印鑑登録に関する証明等手数料 正規職員 0.3 人 2,595 千円 人 千円 その他の職員 0 人 0 千円 人 千円 人件費合計(b) 0.3 人 2,595 千円 人 千円 トータルコスト (a) + (b) 17,769 千円 千円 千円 対象 定義 市民及び本籍人、行政書士事務所等法人 単位			
人件費 その他の職員 0 人 1 大円 人件費合計(b) 0.3 人 2,595 千円 人 千円 トータルコスト (a) + (b) 17,769 千円 千円 対象 市民及び本籍人、行政書士事務所等法人 単位 単位			
人件費 その他の職員 0 人 1 大円 人件費合計(b) 0.3 人 2,595 千円 人 千円 トータルコスト (a) + (b) 17,769 千円 千円 対象 市民及び本籍人、行政書士事務所等法人 単位 単位	正規職員 0.3 人 2.595 千円 人 千	千円	
費 人件費合計(b) 0.3 人 2,595 千円 人 千円 トータルコスト (a)+(b) 17,769 千円 千円 対象 市民及び本籍人、行政書士事務所等法人 単位			
トータルコスト (a) + (b) 17,769 千円 千円 対 単位 大 定義 市民及び本籍人、行政書士事務所等法人 単位	世		
対 定義 市民及び本籍人、行政書士事務所等法人 単位 単位 単位	トータルコスト 17.760 エ四 エ		
単位 象			
コスト 総事業費 176 円	コスト		

	Ī	平(西	(Check)
進捗状況	計画どおり (A)● 概ね計画どおり (B)計画どおり進捗せず (C)	В	左記 判断 理由	保険年金課、介護高齢福祉課との連携の下、ワンストップ窓口を安定運用している。 住民情報基盤システム機器更新に合わせた、パッケージソフトを利用した総合窓口の機能拡充について検討を行った。
実施水準	他市より高い水準で実施(A)● 他市と同水準で実施(B)他市より低い水準で実施(C)一律に比較できない事業	В	他市 事内等	総合窓口方式には証明統合型、ワンストップ型、住民誘導型などがあるが、一ヶ所に座ったままで住所異動等に必要な主な手続きを済ませることができる住民にとって利便性の高いワンストップ窓口を実施できている。
有効性 〔選択・記入〕	高い (A)普通 (B)低い (C)	А	左記判断理由	毎年実施している利用者アンケートにおいて、多くの設問で開設前の評価を上回っており、有効性が確認できた。
効率性〔選択・記入〕	効率的に実施されている(A)● 改善の余地がある(B)○ 抜本的な改善が必要である(C)	В	左記判断理由	利用者アンケートの結果などにも反映されているとおり、ワンストップ窓口の待ち時間の短縮及び申請書のわかりやすさ等について、今後も改善が必要である。



		取糺	祖内容	の改善(Action)
所属長 による 今後の 方向性の 判断	方向性〔選択〕	・ 現状のまま継続・ 見直しの上継続		証明発行窓口としての窓口センターのあり方を決定するにあたり、コンビニ 交付に必要なマイナンバーカードの普及が重要な要素となるため、コンビニ 交付導入に向けてのピーアールにあわせてマイナンバーカードの啓発を行う必要がある。
次年	₣度の取組方針	窓口機能の充実を図る。また	コンビニ	主民情報基盤システムの機器更新に合わせたバックヤードでの連携など総合 交付の導入のピーアールと同時により効果的なマイナンバーカードの啓発に)あり方について検討を続ける。
所管	率化を図る。 所管部長による総 譚 また、効果的な市民		スの提供組み、窓	総合窓口機能の充実強化を進めることで、更なる市民の利便向上と事務の効と行政運営の効率化に向けて、コンビニ交付の導入を契機としたマイナンロセンターのあり方を検討し、石田窓口センターについては廃止も含めた見