平成29年度

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
事務事業担当	部名	部長名	課名	課等の長	
	市民生活部	竹内　克則	戸籍住民課	梶　早月	

計　画　（Ｐｌａｎ）

総合計画体系	自治力	まちづくり目標	5	みんなで考え行動するまち
		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
		施策展開の方向	2	次代へつながる確かな行財政運営ができるまちをつくる
		施策	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（管財契約検査課）	窓口業務一般事務費		
事務区分〔選択〕	◉ 自治事務　○ 法定受託事務　*（選択してください）→*	法令上の位置づけ	実施する規定はない	
事業開始年度	開始年度	平成25年度以前　～	終了年度	－
関連法令等				
国・県の計画等	マイナンバー制度	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。			
目　的（何をどうしたいのか）	・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。			
主な対象（誰・何を対象に）	市民及び本籍人、行政書士事務所等法人			
事業内容（手段、手法など）	・総合窓口システムの構築、個人番号カードの普及状況を見据えた自動交付機の運用及び窓口センターの運営について、具体的に見直しを進めていきます。			

事業行程	項目	年度 28年度	年度 29年度
	総合窓口検討作業部会	検討・実施	検討・実施
	総合窓口システム構築	システム構築	システム構築・稼働
	窓口センターのサービスの充実	業務運用	業務運用

目　標	【指標名】	【現状】	年度 28年度	年度 29年度
	ワンストップ窓口サービスの連携部署数	3課	3課	8課

事業実施（Do）へ

事　業　実　施　　（Ｄｏ）

事業の「取組方針」 （前年度事務事業評価）	引き続きワンストップ窓口の円滑な運用に努めるとともに、総合窓口システムの導入に向けた調査・検討を進める。 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。

実施方法〔選択・記入〕				
○ すべて直接実施		◉ 左記以外		
☑ 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	
☐ 補助金		補助先		
☐ その他		具体の内容		

実施結果	項目	年度 28年度	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。

目標の達成状況	【指標名】	【現状】	年度 28年度	年度 29年度
	ワンストップ窓口サービスの連携部署数	3課	3課	

コスト	年度	28年度 実績				29年度 実績			
	事業費合計(a)			15,174	千円				千円
内訳	国県支出金 ①			0	千円				千円
内訳	地方債 ②			0	千円				千円
内訳	その他特財 ③			4,729	千円				千円
内訳	一般財源 (a)-①-②-③			10,445	千円	0			千円
	国県支出金の内容								
その他特財の内容	受益者負担	◉ 有　○ 無	前回の改定時期	平成28年1月1日					
その他特財の内容	その他	印鑑登録に関する証明等手数料							
人件費	正規職員	0.3	人	2,595	千円		人		千円
人件費	その他の職員	0	人	0	千円		人		千円
人件費	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
単位当たりコスト	対象数 定義	市民及び本籍人、行政書士事務所等法人			単位				単位
単位当たりコスト	対象数 対象数	100,900			人				
単位当たりコスト	総事業費／対象数	176			円				円

評価（Check）へ

評　価　（Ｃｈｅｃｋ）

進捗状況 〔選択・記入〕	○ 計画どおり（A） ◉ 概ね計画どおり（B） ○ 計画どおり進捗せず（C）	B	**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 〔選択・記入〕	○ 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	B	**他都市の事業内容等**	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）	A	**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）	B	**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。

取組の改善（Action）へ

取組内容の改善　（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	**事業推進上の課題**	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	ワンストップ窓口の円滑な運用及び住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窓口機能の充実を図る。またコンビニ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努めるとともに、窓口センターの今後のあり方について検討を続ける。			
所管部長による総評	住民情報基盤システムの更新に伴う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率化を図る。 また、効果的な市民サービスの提供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バーカードの普及啓発に取り組み、窓口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直し方針を決定する必要がある。			