

事務事業シート(実施計画事前基礎シート)

(H.23)No.	1002	(H.24)No.	1002
-----------	------	-----------	------

事務事業名		総合窓口経費			
担当部局名		担当室名		室長名	連絡先
市民部		総合窓口センター		藤室 知布	63-7440
新・継	事業期間		根拠法令等		
継続	平成	年度 ~	平成	年度	戸籍法、住民基本台帳法

事業区分 (複数選択可)	ソフト施策事業
	扶助費
	補助金交付金
	投資事業
	施設等維持管理
	内部管理事務
特別及び企業会計、組合	

1. 事務事業の位置付け

総合計画	政策	5 新しい時代を拓く自立と協働による地域経営
	基本政策	2 市民志向のサービス提供
	施策	1 質の高いサービス
	小施策	2 窓口サービス等の充実
重点施策コード		5-4.質の高いサービスの向上

2. 予算区分

会計区分		事業コード	020205
一般会計		(中事業名)	予算書事業名
款	総務費	一般管理費	
項	総務管理費	(小事業名)	
目	一般管理費	総合窓口経費	

3. 事務事業の概要

<p style="text-align: center;">事業概要</p> <p>総合窓口受付案内、戸籍、住民登録、印鑑登録及び外国人登録に関する届出の受付や各種証明書の交付の事務</p>	<p style="text-align: center;">めざす効果(事業目的)</p> <p>総合窓口での取り扱い業務やサービス機能を充実するため、職員体制(正規・臨時・委託)を整え効率よく運営する。</p>
--	---

4. 総合計画の目標達成に向けた主な事業の実績・計画

	平成23年度 (実績・決算見込)		平成24年度 (計画・作成時予算額)		
	[事業内容(事業量)・事業費]		[事業内容(事業量)・事業費]		
主な事業の実績・計画	事業内容 総合窓口受付案内 届出の受付や各種証明書の 交付の事務 届出コーナー取扱件数 15,905件 証明コーナー取扱件数 46,912件 事業費 消耗品費 201千円 受付案内・届出窓口業務委託 料 7,544千円 OA機器賃借料 967千円		事業内容 総合窓口受付案内 届出の受付や各種証明書の 交付の事務 事業費 消耗品費 150千円 受付案内・届出窓口業務委託 料 14,899千円 OA機器賃借料 315千円		
			現在の実施手法(複数選択可) 市が直接実施 業務委託(全部・一部)により実施 指定管理 補助金・交付金 その他 ()		
	8,712千円	15,364千円	25,500千円	25,500千円	25,500千円
財源内訳 (千円)	国庫支出金				
	県支出金				
	地方債				
	その他()				
一般財源	(0)	8,712	25,500	25,500	25,500
人工数	2.26人	2.07人	1.60人	1.60人	1.60人
	2.88人	3.50人	1.07人	1.07人	1.07人
概算人件費	(0千円) 21,394千円	21,061千円	13,499千円	13,499千円	13,499千円
+ 総事業費	(0千円) 30,106千円	36,425千円	38,999千円	38,999千円	38,999千円

概算人件費 は、人工数に便宜上、1人当たり年間平均人件費(市一般会計全体、共済費を含む額)を乗じた数値を記載しています。平成23年度の()内の数値は、22年度からの繰越事業費で、外数で記載しています。特別会計及び組合会計の一般財源欄には当該会計上の一般財源を、企業会計の一般財源欄には一般会計繰入金を記載しています。平成25年度以降の計画(内容及び総事業費)については、予定であり確定したものではありません。

5. 主な事業指標と成果

事業指標名		単位	H.20 (現状値)	H.21	H.22	H.23	H.24
活動指標	目標	件	-	-	-	-	10
	実績		8	8	8	8	
成果指標	目標	%	-	-	-	-	88.0
	実績		85.0	-	87.0	87.2	
	目標						
	実績						

6. 考察(前年度の評価)及び今後の対応方針

考察(前年度の評価-各指標等)	今後の対応方針
<p>総合窓口における市民の満足度は年々上昇している。年度末に業務窓口の配置替え、サインの見直しを行い、職員体制の効率化とサービス機能の充実を図った。</p>	<p>アンケートの実施と結果の検証、委託事務の見直し、拡充による職員(臨時含む)体制の整備により、窓口業務とサービス機能の充実、効率化を図る。</p>

7. 事業を取り巻く環境

事業環境の今後の変化 (対象者やニーズ、法令・制度の改正等)	市民・議会・事業関係者・団体等からのこれまでの主な意見
<p>業務見直しによる窓口業務の民間活用が拡大されていく。改正住民基本台帳法の施行により、外国人住民が住民基本台帳へ移行される。</p>	<p>フロアアシスタントの配置は評価を得ている。</p>

8. 担当室による点検[事務事業をより良く(最適化)するために]

点検項目	具体的内容(選択肢・の場合) (4)はの場合
<p>(1) 現在の事業費内で、更に効果を高める方法や工夫等を図ることができないか [選択肢] できる 検討余地がある できない</p> <p>できる</p>	職員体制(正規職員、臨時職員、委託)の効果的活用
<p>(2) 効果・効率性の観点から他の事務事業と連携・統合を図ることができないか [選択肢] できる 検討余地がある できない</p> <p>検討余地がある</p>	窓口取扱事務の連携等の検討
<p>(3) 新たな財源確保や受益者負担の見直し等を行うことができないか [選択肢] できる 検討余地がある できない</p> <p>できる</p>	有料広告事業(窓口封筒)の継続
<p>(4) 事業に関係する地域ビジョン(地区別計画含む)はあるか [選択肢] ある ない</p> <p>ない</p>	
<p>(5) 事業に地域ビジョンの内容を反映しているか(反映するか) [選択肢] 反映済み 反映を予定 反映予定なし(該当しない)</p> <p>反映予定なし(該当しない)</p>	
<p>(6) その他、有効性や効率性を高めるための工夫や取組を図ることができないか [選択肢] できる 検討余地がある できない</p> <p>できる</p>	職員のスキルアップ研修、業務マニュアルの改訂

9. 今後の方向性(担当室による内部評価)

<p>[選択肢] 継続(事務改善) 継続(現行) 継続(拡大) 休止・廃止検討 事業完了(完了予定含む)</p> <p>継続(拡大)</p> <p>「継続(現行)」の場合のみ理由を記載</p>
--

特記事項