

# 事務事業シート(実施計画事前基礎シート)

(H.26)No.	1002	(H.25)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	
市民部	総合窓口センター	國分 幸	

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

## 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. 事務事業の概要

事業目的(めざす効果)
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。
事業内容
総合窓口受付案内、戸籍、住民登録、印鑑登録に関する届出の受付や各種証明書の交付の事務

## 3. 総合計画の目標達成に向けた主な事業の実績・計画

主な事業の実績・計画	H.25年度(事業量・取組実績)	H.26年度(事業量・取組計画)	H.27年度(事業計画)	H.28年度(事業計画)	H.29年度(事業計画)
	<<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 16,394件 証明コーナー取扱件数 48,228件 自動交付機の更新及びコンビニ交付の検討 <<事業費>> 消耗品費 118千円 受付案内・届出窓口業務委託料 23,546千円 OA機器賃借料 97千円	<<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 154千円 受付案内・届出窓口業務委託料 22,267千円 OA機器賃借料 100千円	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	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	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

	H.25年度(決算見込)	H.26年度(作成時予算額)	H.27年度(計画予算)	H.28年度(計画予算)	H.29年度(計画予算)
①直接事業費	23,761千円	22,521千円	22,521千円	22,521千円	22,521千円
内訳(千円)					
国・県支出金					
地方債					
その他( )					
一般財源	(0) 23,761	22,521	22,521	22,521	22,521
人工数					
職員	1.65人	1.20人	1.20人	1.20人	1.20人
臨時職員等	1.75人	1.80人	1.80人	1.80人	1.80人
②概算人件費	(0千円) 15,515千円	12,180千円	12,180千円	12,180千円	12,180千円
①+②総事業費	(0千円) 39,276千円	34,701千円	34,701千円	34,701千円	34,701千円

## 4. 担当室による事務事業の点検 (\*点検等による成果向上や見直しが困難な事業(法令等による義務的経費、災害復旧等緊急事業など)は点検対象外)

考察(H.25年度の取組評価、課題)	今後の対応方針(課題解決への取組、工夫・改善の内容)
窓口サービスの民間委託をさらに充実させる方向で取り組みを進めた。26年度当初は円滑な移行ができた。	職員・臨時職員・委託業者との業務分担を明確にした上で、証明等の決定処理は必ず職員が行うなど、迅速で正確な事務を遂行している。更なる市民のサービスを向上させるため、アンケートによる満足度にも考慮していく。

点検項目	内容(施策達成への貢献内容、連携・協働の実践・検討内容)
(1) 事業内容や取組成果は、総合計画の施策達成に貢献しているか A(2つ以上の施策指標達成に貢献又は基本方針達成に特に貢献)	総合窓口の満足度、住基帳カードの交付率ともに目標値を達成。総合窓口化業務数は、これまでの手法で新たに総合窓口化できる業務が見込めないため、手法の見直しを行っている。
(2) 地域づくり組織、市民活動団体等との連携・協働は図れないか 該当しない	

## 5. 今後の方向性(担当室による内部評価)

【選択肢】 継続(改善)、継続(現行)、継続(拡大)、継続(縮小)、統合検討、休止検討、廃止検討、事業完了(予定含む)	継続(拡大)
--	--------

具体的な見直し内容・検討内容、継続の理由 窓口業務を物理的に1箇所集中するのではなく、市民が1階フロア全体を1つの窓口のように感じて利用できるサービスの視点から、手法の見直しを行う。	6. 事務事業の取組に関する主な市の計画
--	----------------------