

# 事務事業シート(実施計画事前基礎シート)

(H.25)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	
市民部	総合窓口センター	竹内 多恵子	

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

## 3. 総合計画の目標達成に向けた主な事業の実績・計画

	H.24年度(事業量・取組実績)	H.25年度(事業量・取組計画)	H.26年度(事業計画)	H.27年度(事業計画)	H.28年度(事業計画)
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 16,151件 証明コーナー取扱件数 47,211件 事業費 消耗品費 144千円 受付案内・届出窓口業務委託料 14,726千円 OA機器賃借料 314千円	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 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 150千円 受付案内・届出窓口業務委託料 23,551千円 OA機器賃借料 97千円	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 自動交付機の更新及びコンビニ交付の開始	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.24年度(決算見込)	H.25年度(作成時予算額)	H.26年度(計画予算)	H.27年度(計画予算)	H.28年度(計画予算)
直接事業費	15,184千円	23,798千円	226,798千円	26,798千円	26,798千円
内訳(千円)					
国・県支出金					
地方債					
その他( )					
一般財源	(0) 15,184	23,798	226,798	26,798	26,798
人工数					
職員	2.26人	1.65人	1.65人	1.65人	1.65人
臨時職員等	2.88人	1.75人	1.75人	1.75人	1.75人
概算人件費	(0千円) 22,298千円	15,680千円	15,680千円	15,680千円	15,680千円
+ 総事業費	(0千円) 37,482千円	39,478千円	242,478千円	42,478千円	42,478千円

## 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.24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進める方向で取り組みを進めた。25年度当初は円滑な移行ができた。	証明等の交付決定処理は、委託できないため職員が行う必要があることから、戸籍住民基本台帳費と併せ、特に経費面での分析・評価を行う。一方で、アンケートによる満足度にも考慮する。

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	6. 事務事業の取組に関する主な市の計画
新たに総合窓口化できる業務を組み込むため、手法の見直しを行っている。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検討する。自動交付機の効果検証とコンビニ交付サービスの導入を検討。	