

事務事業評価シート

(H.28)No.	1002	(H.27)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			

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の充実を図るため、職員体制(正規・臨時・委託)を整え効率よい運営をめざします。
事業内容
総合窓口での受付案内、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を行います。

3. 総合計画の目標達成に向けた主な事業の実績・計画

	H.27年度(事業量・取組実績)	H.28年度(事業量・取組計画)	H.29年度(事業計画)	H.30年度(事業計画)	H.31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 16,214件 証明コーナー取扱件数 48,952件 <<事業費>> 消耗品費 151千円 受付案内・届出窓口業務委託料 21,696千円 OA機器賃借料 100千円 修繕料 144千円	<<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事務 <<事業費>> 消耗品費 82千円 受付案内・届出窓口業務委託料 21,670千円 OA機器賃借料 135千円	総合窓口受付案内、届出の受付や各種証明書の交付事務	総合窓口受付案内、届出の受付や各種証明書の交付事務	総合窓口受付案内、届出の受付や各種証明書の交付事務

	H.27年度(決算見込)	H.28年度(作成時予算額)	H.29年度(計画予算)	H.30年度(計画予算)	H.31年度(計画予算)
①直接事業費	22,091千円	21,887千円	22,125千円	22,125千円	22,125千円
内訳(千円)					
国・県支出金					
地方債					
その他()					
一般財源	(0) 22,091	21,887	22,125	22,125	22,125
人工数					
職員	0.80人	1.00人	1.00人	1.00人	1.00人
臨時職員等	2.25人	3.50人	2.15人	2.15人	2.15人
②概算人件費	(0千円) 9,905千円	13,550千円	11,255千円	11,255千円	11,255千円
①+②総事業費	(0千円) 31,996千円	35,437千円	33,380千円	33,380千円	33,380千円

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.27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)
民間委託をさらに進める方向で取組を行い、窓口サービスの充実と円滑な業務の遂行ができました。	職員・臨時職員・委託業者との業務分担を明確にした上で、制度に基づく決定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。更なる市民サービスの向上を図るため、アンケートによる満足度にも考慮していきます。

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)	総合窓口の市民対応満足度、住基カードの交付率ともに目標値を達成しました。
(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(現行)
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
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・検討を行います。	