

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	齋藤 浩人	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〕	<input checked="" type="radio"/> 自治事務 <input type="radio"/> 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業務内容が多岐にわたる上、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ます。				
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的な窓口サービスを目指します。				
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	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	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 (D○)

事業の「取組方針」 (前年度事務事業評価)	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ります。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ます。			
実施方法 〔選択・記入〕	<input type="radio"/> すべて直接実施 <input checked="" type="radio"/> 左記以外			
	<input checked="" type="checkbox"/> 業務委託	<input type="checkbox"/> 指定管理	委託先又は指定管理者 株式会社エイジェック	
	<input type="checkbox"/> 補助金		補助先	
	<input type="checkbox"/> その他		具体的内容	
実施結果	項目	年度		
		28年度	29年度	
	総合窓口検討作業部会	休止	休止	
	総合窓口システム構築	調査・検討	調査・検討	
	窓口センターのサービスの充実	業務運用	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実施しました。 ・石田窓口センターの閉鎖の方針について、自治会を中心に説明を行いました。			
目標の達成状況	【指標名】	【現状】	年度	
			28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	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	15,463	千円				
	内訳	国県支出金 ①	0	千円	143	千円				
		地方債 ②	0	千円	0	千円				
		その他特財 ③	4,729	千円	4,387	千円				
		一般財源 (a)-①-②-③	10,445	千円	10,933	千円				
	国県支出金の内容		外国人住民民事務市町村交付金							
	その他特財の内容	受益者負担	<input checked="" type="radio"/> 有 <input type="radio"/> 無		前回の改定時期	平成28年1月1日				
		その他	印鑑登録に関する証明等手数料							
	人件費	正規職員	0.30	人	2,595	千円	0.02	人	175	千円
		その他の職員	0.00	人	0	千円	1.60	人	3,872	千円
		人件費合計 (b)	0.30	人	2,595	千円	1.62	人	4,047	千円
	トータルコスト (a)+(b)		17,769	千円	19,510	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	市民及び本籍人、行政書士事務所等法人				
		対象数	100,900	人	186,665	人				
総事業費／対象数		176	円	105	円					

↓ 評価 (Check) へ

評 価 (Check)				
進捗状況 [選択・記入]	<input type="radio"/> 計画どおり (A) <input checked="" type="radio"/> 概ね計画どおり (B) <input type="radio"/> 計画どおり進捗せず (C)	B	左記判断理由	レイアウトの問題等により職員が移動してのワンストップ窓口の連携部署の拡大が困難であるため、バックヤードでの事務の連携による拡大を検討しています。石田窓口センターの閉鎖の方針について、自治会連合会及び自治会地区定例会にて説明を行い、石田自治会住民を中心とした説明会を実施しました。
実施水準 [選択・記入]	<input type="radio"/> 他市より高い水準で実施 (A) <input checked="" type="radio"/> 他市と同水準で実施 (B) <input type="radio"/> 他市より低い水準で実施 (C) <input type="radio"/> 一律に比較できない事業	B	他都市事業内容等	総合窓口及びワンストップ窓口を実施している他市と同様に、住民にとって利便性の高い、ひとつの窓口で一定の用件を済ませることができるワンストップ窓口を安定運用しています。
有効性 [選択・記入]	<input checked="" type="radio"/> 高い (A) <input type="radio"/> 普通 (B) <input type="radio"/> 低い (C)	A	左記判断理由	ワンストップ窓口開設後の利用者によるアンケート調査において、すべての設問で開設前の評価を上回り、有効性が確認できました。
効率性 [選択・記入]	<input checked="" type="radio"/> 効率的に実施されている (A) <input type="radio"/> 改善の余地がある (B) <input type="radio"/> 抜本的な改善が必要である (C)	A	左記判断理由	原則としてワンストップ窓口を活用しながら、状況に応じて子育て支援課や学校教育課等の手続きを先に済ませていただく等、事務手続きの流れに配慮し、より効率的に手続きができるよう工夫をしています。


 取組の改善 (Action)へ

取組内容の改善 (Action)	
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ります。
次年度以降の取組の方向性	ワンストップ窓口を円滑に運用しながら、住民情報基盤システムの機能を利用したバックヤードでの連携など、総合窓口機能の充実を図ります。また、戸籍住民課窓口でのマイナンバーカードの申請補助など、より効果的なマイナンバーカードの普及啓発に努め、あわせて窓口センターの今後のあり方について見直しを図ります。
所管部長による総評	3課の連携によるワンストップ窓口は円滑に運用できていますが、更なる市民サービスの向上のため住民情報基盤システムの機能を利用したバックヤードの連携等、総合窓口機能の拡充が必要と見えます。また、コンビニ交付の開始に伴い、マイナンバーカードの普及啓発を実施すると共に、窓口センター、自動交付機のあり方について、引き続き検討すべきと考えます。