

事務事業事後評価表

《基本情報》

事務事業の名称 【1】	窓口業務アウトソーシング事業		所管課 【2】	市民課
			評価者(担当者)	古村 音治
総合計画での位置付け 【3】	基本目標(章)	⑥みんなで進める協働のまちづくり		
	主要施策(節)	(5)行財政運営の効率化		
	施策区分	(2)行政経営の推進		
(市民意識調査結果)		<input type="checkbox"/> 【A】重点改善領域	<input type="checkbox"/> 【B】重点維持領域	<input checked="" type="checkbox"/> 【C】観察領域 <input type="checkbox"/> 【D】維持領域
実施の根拠 (複数回答可) 【5】	<input type="checkbox"/> 市長公約 <input type="checkbox"/> 新市建設計画【 年度予定 : 金額 千円】 <input type="checkbox"/> 法令、県・市条例等【 】 <input checked="" type="checkbox"/> その他の計画【 第2次行政改革大綱 】 <input type="checkbox"/> 該当なし			
	<input checked="" type="checkbox"/> ソフト事業 <input type="checkbox"/> 義務的的事业 <input type="checkbox"/> 建設・整備事業 <input type="checkbox"/> 施設の維持管理事業 <input type="checkbox"/> 内部管理事務 <input type="checkbox"/> 計画等の策定事務			
事業区分 【6】	<input checked="" type="checkbox"/> 一般会計 <input type="checkbox"/> 特別・企業会計【 款 2 項 3 目 1 細目 7】			

《事務事業の目的》

事務事業の実施背景(どのような問題又はニーズがあるのか) 【8】	行政が提供する住民サービスは、市民にとって利用しやすく適切なものでなければならぬため、市民と最も近い関係にある窓口業務を、より効率的、効果的なものへと改善を進めていく必要がある。同時に、限られた人員を適正に配置し、簡素で合理的な組織機構へと見直すことも求められている。
対象(誰、何に対して) 【9】	窓口業務(支所市民生活課及び本庁各課)、窓口利用者、市職員
意図(どのような状態にしたいのか) 【10】	窓口業務をアウトソーシング(民間への業務委託等)することにより、公権力行使が伴う職員が執るべき事務と、それ以外の事務を明確に区分し、業務全体の効率性や窓口利用者の利便性を向上させる。

《事務事業の概要》

事業期間 【11】	<input type="checkbox"/> 単年度のみ <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返し <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度 【 年度】 【 H26 年度から】 【 年度～ 年度まで】												
事業主体 【12】	<input type="checkbox"/> 国 <input type="checkbox"/> 県 <input checked="" type="checkbox"/> 市 <input type="checkbox"/> 民間 <input type="checkbox"/> その他【 】												
実施方法 【13】	<input type="checkbox"/> 直営 <input type="checkbox"/> 全部委託 <input checked="" type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 補助金等交付 <input type="checkbox"/> その他【 】												
事務事業の具体的内容 【14】	本庁市民課及び各支所市民生活課の窓口業務(証明書交付、各事務受付) <table border="1" style="float: right; margin-left: 20px;"> <tr> <td colspan="2">事務事業を構成する細事業 【15】</td> </tr> <tr> <td>①</td> <td>支所窓口業務委託事業</td> </tr> <tr> <td>②</td> <td>市民課窓口業務非常勤職員配置事業</td> </tr> <tr> <td>③</td> <td>フロアマネージャー業務非常勤職員配置事業</td> </tr> <tr> <td>④</td> <td></td> </tr> <tr> <td>⑤</td> <td></td> </tr> </table>	事務事業を構成する細事業 【15】		①	支所窓口業務委託事業	②	市民課窓口業務非常勤職員配置事業	③	フロアマネージャー業務非常勤職員配置事業	④		⑤	
事務事業を構成する細事業 【15】													
①	支所窓口業務委託事業												
②	市民課窓口業務非常勤職員配置事業												
③	フロアマネージャー業務非常勤職員配置事業												
④													
⑤													

《事務事業実施に係るコスト》

		H24年度決算	H25年度決算	H26年度決算	H27年度予算	全体計画
投入コスト	事業費(千円)	国庫支出金				
		県支出金				
		起債				
		受益者負担				
		その他				
		一般財源	7,654	7,399	24,963	33,561
	【16】 小計	7,654	7,399	24,963	33,561	0
[再掲]臨時・非常勤職員人件費(千円)		7,654	7,399	7,438	10,656	
職人件費	職員人工数	0.00	0.00	0.02	0.02	
	職員の年間平均給与額(千円)	5,610	5,424	5,424	5,424	
	【17】 小計	0	0	108	108	
合計		7,654	7,399	25,071	33,669	

《事務事業の手段と活動指標》【18】

事務事業を構成する細事業	手段(細事業の具体的内容)	活動指標	単位	H24実績	H25実績	H26実績	H27計画
① 支所窓口業務委託事業	証明書交付, 各種受付	配置数	人			6.6	10
② 市民課窓口業務非常勤職員配置事業	証明書交付, 各種受付	配置数	人	3.75	3.75	3.75	3.75
③ フロアマネージャー業務非常勤職員配置事業	各種案内	配置数	人	0.75	0.75	0.75	2.25
④							
⑤							

《事務事業の成果》【19】

成果指標(意図の数値化)		計算方法又は説明	単位	H24目標	H25目標	H26目標	H27目標
				H24実績	H25実績	H26実績	H27計画
1	窓口好感度アンケート調査	好感度の率(良い・普通・悪い)の良 いを目指す。	%				70
2	職員数の減	各支所職員数	人			12	12

《事務事業の評価》

評価項目		評価の視点	評価	評価の説明
妥当性 (判定) A	実施主体の妥当性 【20】	市が実施すべき事業か。また、民間やNPO等 他の団体では実施できない事業か。	<input type="checkbox"/> 問題あり <input checked="" type="checkbox"/> 問題なし	民間委託で運用中。公証は市民にとつ て必要不可欠な部分であるため廃止・ 休止は考えられない。
	目的の妥当性 【21】	税金を使って達成する目的か。また、市民ニ ーズの低下により役割が薄れていないか。	<input type="checkbox"/> 問題あり <input checked="" type="checkbox"/> 問題なし	
	廃止・休止の影響 【22】	事業を止めた場合、受益者に不利益が生じる 等の影響があるか。	<input checked="" type="checkbox"/> 影響あり <input type="checkbox"/> 影響なし	
有効性 (判定) B	目標の達成度 【23】	成果指標の目標値は達成できたか。	<input checked="" type="checkbox"/> 達成 <input type="checkbox"/> 未達成	運用して半年ほどであるが、いくつか来 庁者へ迷惑をかけた例もまだあるよう である。今後、研修等を実施し改善を図 る。
	成果向上の余地 【24】	成果がもっと上がる余地はないか。	<input checked="" type="checkbox"/> 余地あり <input type="checkbox"/> 余地なし	
	上位施策への貢献度 【25】	上位施策の目的達成に貢献しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 十分 <input type="checkbox"/> 不十分	
効率性 (判定) D	コスト低減の余地 【26】	コストの低減について、これ以上検討の余地は ないか。	<input type="checkbox"/> 余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 余地なし	マイナンバー制度の開始によりお客様の 住民異動の手続きなどの取り扱いが 一部変更となる。これを機に窓口業務 の取扱いなど見直すことも必要である と考えられる。また、コンビニ交付も将 来的には開始されると考えられたため適 切な人員配置が求められる。
	民間の活用の余地 【27】	民間委託など民間活力の活用について、これ 以上検討の余地はないか。	<input checked="" type="checkbox"/> 余地あり <input type="checkbox"/> 余地なし	
	執行方法改善の余地 【28】	事務事業の執行上、簡素化又は改善できるプ ロセスはないか。	<input checked="" type="checkbox"/> 余地あり <input type="checkbox"/> 余地なし	
	事業統合の余地 【29】	類似する他の事務事業との統合について、こ れ以上検討の余地はないか。	<input checked="" type="checkbox"/> 余地あり <input type="checkbox"/> 余地なし	
公平性	受益者負担の余地 【30】	受益者負担について、これ以上検討の余地は ないか。また、対象、負担額等は適切か。	<input type="checkbox"/> 余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 余地なし	

《今後の方向性と改善》

今後の方向性 【31】	<input type="checkbox"/> 拡充して継続 <input checked="" type="checkbox"/> 現状のまま継続 <input type="checkbox"/> 縮小を検討 <input type="checkbox"/> 休止・廃止を検討 <input type="checkbox"/> 細事業の効率化【 <input type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 民間活用 <input type="checkbox"/> 他事業と統合 <input type="checkbox"/> 廃止 】
判断理由及び見直し・改 善の具体的内容	支所の窓口業務は平成29年7月31日(3年間)まで契約しており現在運用中である。契約が終了するま では本庁の業務委託も含め、今後どのような体制が適当かの判断を行う。
昨年からの見直し・改善状況 【32】	窓口民間委託業者は定期的に研修会などを行い能力の向上を図る。

■評価責任者記入欄■

評価責任者(課長)の所見 【33】	支所の窓口業務については、自社内研修や本社、支所、市民課、企画経営課を集めての年度末 の事業評価会議など今後も現状把握とチェック体制の強化を図っていく。マイナンバーを機に 個人番号カードの内容更新などは職員のみ業務であり近隣の山鹿市上天草市でも転入転 居時の対応に苦慮しており今後の大きな課題である。	評価責任者 赤木 隆
----------------------	---	---------------