

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			
事業区分 【6】	<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			
会計区分 【7】	<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-top: 10px;"> <thead> <tr> <th colspan="2">事務事業を構成する細事業 【15】</th> </tr> </thead> <tbody> <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>総合案内及び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> </tbody> </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	総合案内及び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	総合案内及び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》

			H25年度決算	H26年度決算	H27年度決算	H28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	9,746	27,368	33,369	33,586	
	【16】 小 計		9,746	27,368	33,369	33,586	0
	[再掲]臨時・非常勤職員人件費(千円)		9,746	9,843	10,463	10,679	
	職人件費	職員人工数	0.00	0.02	0.02	0.02	
		職員の年間平均給与額(千円)	5,424	5,761	5,761	5,761	
【17】 小 計		0	115	115	115		
合 計		9,746	27,483	33,484	33,701		

《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	H25実績	H26実績	H27実績	H28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	11.0	11.0
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 総合案内及び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	2.25	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	H25目標	H26目標	H27目標	H28目標
			H25実績	H26実績	H27実績	
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 80	80
2						

《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	非常勤職員と民間委託で運用中。公証 は市民にとっ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	マイナンバー制度が開始された。個人 番号の取扱いは細心の注意が必要で ある。事務を行う上で戸惑うこともある。 勉強会などを定期的に行いこれらを改 善したい。
	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) C	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	
公平性	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 type="checkbox"/> 余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 余地なし	
	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。平成29年度の予算作成時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】	平成27年度、窓口民間委託業者は各支所責任者に対して毎月勉強会を実施し、各支所に持ち帰り担当者へ勉強会を行った。

■評価責任者記入欄■

評価責任者(課長)の所見 【33】	来年度7月で、支所の窓口民間委託が契約終了することに伴い、委託のメリット、デメリット、マイナンバー制度に関する事務処理内容も踏まえた費用対効果の検証等を行い、民間委託継続、非常勤職員配置等の方向性を検討する必要がある。	評価責任者 中原 礼子
----------------------	---	----------------