

事業評価シート

205210 窓口事務統合化事業

事業コード 205210 事業名: 窓口事務統合化事業

総合計画体系 (上位の政策・施策)	政策 : 共に考え 共に歩む 安心のまち
	施策 : 窓口サービス
	施策の方向: 窓口サービスの充実

主管部局名	市民部	主管課名	戸籍住民課	会計区分	一般会計		
事業主体	市	補助単独	単独	新規・継続	継続	事業開始	平成23年度
進捗状況	未着手	計画期間	平成 24 年度 ~ 平成 29 年度				
根拠法令							
事務区分	その他	義務区分	非義務的経費	地域区分	市内全域		

・対象(何、誰を)


・受益者(実際に利益を受ける人) **市民**

・市民参加 **A**

A: 地域社会の主体としての市民、受益者としての市民、双方の視点からの参加がある
 B: 地域社会の主体としての市民の参加がある
 C: 受益者としての市民の参加がある
 D: 特に市民参加がない

・手段(市が実際に行う事業の内容)

戸籍住民課の業務の外に、国保、年金、税証明等の発行の業務を行う。

 **活動指標** (手段から導かれ、事業の進捗状況を図るための指標)

活動指標名	目標値
①	
②	
③	

活動指標の年度別状況

活動指標	①			②			③		
	年度別目標値	計画目標値に対する割合	実績値	年度別目標値	計画目標値に対する割合	実績値	年度別目標値	計画目標値に対する割合	実績値
24 (決算)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25 (予算)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
26 (計画)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
27 (計画)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
28 (計画)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
29 (計画)	-	-	-	-	-	-	-	-	-

・意図(どういう状態にしたいのか)

戸籍住民課の窓口業務だけでなく、住民異動に係る他課の業務を取り扱うことにより、手続きのワンストップサービスを行い、市民の利便性に寄与する。

成果指標

(意図から導かれ、事業の目的達成度を図るための指標)

成果指標名	
目標値	0
指標式	

成果指標の年度別状況

区分 年度	年度別 目標値	計画目標 値に対する 割合	実績値
24(決算)	-	-	-
25(予算)	-	-	-
26(計画)	-	-	-
27(計画)	-	-	-
28(計画)	-	-	-
29(計画)	-	-	-

・事業実施上の検討課題

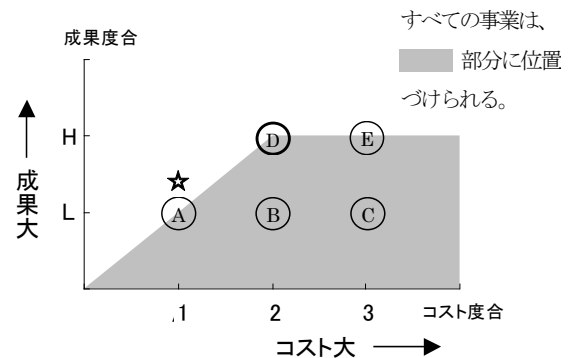
多種の業務についての知識が必要となり、職員の異動による知識の習得に時間がかかる。

・備考(現状等)

・事業のポジショニング A (コストを増やして成果を向上) (位置付け)

・ポジショニングの説明・改善方策

窓口業務の民間活用により、専門知識を確保し、併せて職員数の削減を目指す。



①: コストを増やして成果を向上 ④: コストを現状維持(理想の状態)
 ②: コストを維持して成果を向上 ⑤: コストを削減
 ③: コストを削減して成果を向上 ⑥: 事業を統合又は廃止

事業費等の年度別状況

区分 年度	事業費(千円)	所要時間	概算人件費 (千円)	概算総事業費 (千円)	受益者数	受益投資額 (円)
24(決算)	9,382	1275	2,771	12,153		
25(予算)	9,825	1275	2,853	12,678		
26(計画)	9,837	1275	2,847	12,684		
27(計画)	9,837	1275	2,839	12,676		
28(計画)	10,617	1275	2,833	13,450		
29(計画)	0					

※・概算人件費=所要時間×1時間当たりの平均人件費単価
 ・概算総事業費=事業費(直接事業費)+概算人件費
 ・受益投資額=受益者1人当たりの投資額=概算総事業費÷受益者数

・政策・施策評価の視点からの内部評価

事業評価 B(8点) 改善する必要性が低い。

○必要性について B(8点) 改善する必要性が低い。

- 視点1 政策の目的が市民や社会のニーズにかな(うものか)っているか
A(9点) 極めてニーズに即(する)している。
- 視点2 当初の事業目的を達していないか
A(9点) 極めて対応している。
- 視点3 事業目的に対して効果があがっているか
B(7点) 市で実施する必要性が高い。

○効率性について B(8点) 改善する必要性が低い。

- 視点1 予算や人員に見合った効果が得(られる)られているか
A(9点) 極めて効果がある。
- 視点2 他市と比べてコストはどうか
B(8点) 十分効率的である。
- 視点3 他の類似事業と比べてコストはどうか
B(8点) 取り組んでおりほとんど改善の余地はない。

○有効性について B(8点) 改善する必要性が低い。

- 視点1 政策達成のために有効か
A(9点) 極めて高い。
- 視点2 期待された成果が得られているか
B(7点) 十分得られている。

○公平性について A(9点) 改善する必要性が極めて低い。

- 視点1 対象者全体に対して利用者や受益者が少数に限定されていないか
A(9点) 限定されていない。
- 視点2 受益者の費用負担は適当か
B(8点) ほぼ適当である。

○優先性について B(8点) 改善する必要性が低い。

- 視点1 他の事業と比較して優先的に実施すべきか
A(9点) 優先度が極めて高い。
- 視点2 延伸、廃止した場合に大きな影響があるか
C(6点) 無視できない影響がある。

※各視点の評価点と合計の評価点とは四捨五入の関係で不整合が生じる場合がある。

(内部評価詳細)

一次評価＝所管部局長の評価
二次評価＝行政評価委員会の評価

改善性 ↓ 高	A (10～9点)
	B (8～7点)
	C (6～5点)
	D (4～3点)
	E (2～1点)

事業評価(内部): B (8点) 一次評価: B (8点) 二次評価: B (8点)

必要性	視点	①施策(事業)の目的が現在の市民や社会のニーズにかなっている(た)か ②事業の対象や内容は行政需要の変化に対応している(た)か ③国、県、民間、地域との役割分担からみて市が行う必要があるか ※法令上義務は10点		
	内部評価	区分	一次評価	二次評価
		視点	評点	コメント
	B (8点)	視点① 視点② 視点③ 平均	A・9 A・9 B・7 B・8	戸籍住民課の窓口業務のみならず各種業務のワンストップサービスは市民の利便性向上に必要である。
効率性	視点	①予算や人員に見合った効果が得られている(た)か ②他市と比べてコストはどうか ③コスト(予算・人員)改善に取り組んでいる(た)か		
	内部評価	区分	一次評価	二次評価
		視点	評点	コメント
	B (8点)	視点① 視点② 視点③ 平均	A・9 B・8 B・8 B・8	ワンストップサービスによって市民の利便性が向上したのみならず、各課の手続き、証明発行事務の軽減が図られている。
有効性	視点	①事業を実施することでの施策目標への貢献度 ②成果を向上させる余地はあるか		
	内部評価	区分	一次評価	二次評価
		視点	評点	コメント
	B (8点)	視点① 視点② 平均	A・9 B・7 B・8	各種窓口サービスのワンストップ化に留まらない戸籍住民課の窓口改善にもつながり、住民サービスの向上が図られている。
公平性	視点	①対象者全体に対して利用者や受益者が少数に限定されていないか ②受益者の費用負担は適当か		
	内部評価	区分	一次評価	二次評価
		視点	評点	コメント
	A (9点)	視点① 視点② 平均	A・9 B・8 A・9	受益者は窓口利用者になるが、費用負担については手数料条例により担保されている。
優先性	視点	①施策内の他の事業と比較して優先的に実施すべきか ②延伸、廃止した場合に市民の生命・身体及び財産に影響があるか		
	内部評価	区分	一次評価	二次評価
		視点	評点	コメント
	B (8点)	視点① 視点② 平均	A・9 C・6 C・8	ワンストップサービスは市民の利便を図る上でその優先度は高い。
二次評価コメント				
ワンストップサービス化に伴い、システムや窓口業務の改善もされたので、今後の運用については、検討すべきである。				