

中施策評価書

作成日 令和元年 5月 30日

中施策事業名	受付サービス事業	部課名	市民生活部・市民課
		作成者	青木由美枝
①めざすまちの姿	25 市職員の顧客サービス向上の意識が高く、市民のほうを見て仕事をしている		
②大施策	顧客サービス向上の意識を高め、市民本位の仕事をする		
③中施策	市民に満足してもらおうという意識を高く持ち、サービスの向上を図る		
④中施策事業の対象	市民		
⑤中施策事業の意図 (対象をどのようにしたいですか)	窓口対応に満足している		
⑥中施策事業を構成する 事務事業(手段)	・住民異動に関すること ・郵送事務に関すること ・手数料の集計および管理に関すること ・個人情報開示請求及び本人確認通知制度に関すること ・ワンストップサービスに関すること		

■評価指標

中・長期成果に対する目標達成状況							
各種証明書等発行 枚数	事業実施年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和02年度	令和03年度	令和04年度
	目標値	71,000	71,000	71,000	71,000	71,000	71,000
	実績値	70,099	71,670				
単位	枚						
証明書発行1枚あ たりに要する時間	事業実施年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和02年度	令和03年度	令和04年度
	目標値	3	3	3	3	3	3
	実績値	3	3				
単位	分						

※のついた指標はまちづくり指標に同じ

■コスト

事業実施年度		決算額	決算額	予算額	
		平成29年度	平成30年度	平成31年度	
① 総事業費(a+b)		21,719千円	9,982千円		
a	事業費合計	10,029千円	9,982千円	11,989千円	
	正規職員	人数	2人	0人	
		b金額	11,690千円	0千円	
	非常勤一 般職員等 (事業費に含む)	人数	11人	0人	
		金額	10,009千円	0千円	
人件費合計		21,699千円	0千円		
② 補助金等(収入)		0千円	0千円	0千円	
③ コスト(①-②)		21,719千円	9,982千円		
市民一人あたりコスト (③/市の人口(評価対象年度末時点))		316円	145円		

■評価

評価項目	内容	評価結果		
(1) 有効性	成果指標は目標値を達成していますか	目標達成	○	B
	大施策に貢献していますか	ある程度貢献できた	△	
	重点をおく指標は妥当でしたか	妥当であった	○	
(2) 妥当性	中施策実現のための事務事業構成となっていますか	適当である	○	A
	中施策実現に向けて、事務事業はそれぞれの役割を果たしていますか(事業の役割が重複していませんか)	期待された役割を果たしている	○	
(3) 効率性	評価指標達成に対する予算規模・単位コストは適正ですか	適正であった	△	B
(4) 進捗状況	中施策事業は計画通りに進んでいますか	おおむね計画通り	△	B

■総合評価

上記までの評価指標、コスト、各項目評価の観点からの分析	今年度の証明書発行枚数は、目標値より670枚の増であった。昨年度の実績値より1,571枚の増にも関わらず、証明書発行の待ち時間は、昨年度と同程度とすることができた。
-----------------------------	--

■改善案の検討

現年度に実施可能な改善・調整事項	タブレット端末を使用したマイナンバーカードのオンライン申請の補助の実施に向けた準備を行う。証明発行窓口開設に向けて、検討する必要がある事項の洗い出しを行う。	
翌年度以降に実施可能な改善・調整事項	正職員の課内研修を継続する。(証明発行窓口開設前には、税証明に係る研修を行う。) 発券機導入時期にあわせてフロアマネージャーについて検討する。 コンビニ交付サービス導入に要する費用の算出をはじめとして、交付開始までに必要な手続等について検証する。	
今後、改善・拡大する事業	事業名	内容、理由、時期等
今後、実施すべき新規事業	事業名(仮称)	内容、理由、時期等
今後、休廃止する事業	事業名	内容、理由、時期等
(昨年度の評価書を参照) 現年度に実施可能とした内容の実施状況	多種ある証明書の請求書(申請書)を1本化にすることにより、複数の証明が必要な場合に記入時間の短縮ができたため、来庁者の負担が減った。タブレット端末を使用したマイナンバーカードのオンライン申請等の補助の手続の手順等について検証した。	
(昨年度の評価書を参照) 翌年度以降に実施可能とした内容の実施状況	正職員の課内研修を継続する。(証明発行窓口の開設前には、税証明に係る研修を行う。)	