

中施策評価書

作成日 平成30年 8月 10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28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	平成33年度
	目標値	71,000	71,000	71,000	71,000	71,000	71,000
	実績値	70,844	70,099				
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28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	平成33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28年度	平成29年度	平成30年度
① 総事業費(a+b)				22,653千円	21,719千円	
人 件 費	a 事業費合計			8,944千円	10,029千円	11,673千円
	正 規 職 員	人数	2.32 人	2 人		
		b 金額	13,709千円	11,690千円		
		非 常 勤 一 般 職 員 等 (事業費に含む)	人数	8 人	11 人	
			金額	8,933千円	10,009千円	
			人件費合計			22,642千円
② 補助金等（収入）				0千円	0千円	0千円
③ コスト（①－②）				22,653千円	21,719千円	
市民一人あたりコスト （③／市の人口（評価対象年度末時点））				330 円	316 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	ほぼ達成	△	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	昨年度は目標値に対して実績値の割合は99%であり、今年度は98%であった。1%の減であるが、昨年と同様に証明書発行の待ち時間は短縮することができた。
-----------------------------	--

■改善案の検討

現年度に実施可能な改善・調整事項	多種ある証明書の請求書（申請書）を集約し、来庁者の負担を減らす。また、正職員のスキルアップのため課内研修を継続して行い、来庁者のニーズにあった対応ができるようにすることにより、受付から交付までの時間短縮に繋げる。マイナンバーカード普及率向上策として、タブレット端末を使用したオンライン申請等の補助について検討する。	
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。 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 受付サービス事業	内容、理由、時期等 市民課の各種手続きや制度に関する情報を熟知し、正確で迅速な窓口対応を目指す。
今後、実施すべき新規事業	事業名(仮称) 特になし	内容、理由、時期等
今後、休廃止する事業	事業名 特になし	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	正職員への課内研修及び非常勤一般職員への伝達を行い、朝礼時に窓口の対応について注意事項を伝え、全員に再認識させたことにより、同じ誤りを繰り返さないようにした。また、終礼では、その日に起こった事件の報告を行い、注意を促した。	
(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	正職員及び非常勤一般職員への研修を行った。	