

令和4年度(令和3年度実施事業分)主要事業評価シート						No.	11-1
PDCA	主要事業名	市民課窓口業務委託事業	部課名	市民経済部市民課	担当 内線	龍官 307	
P 総合計画との関係性と予算根拠	総合計画： 5 - 3 - 1 単位施策： 行政運営						
	全体事業期間： 令和 2 年度 ～ 5 年度 全体事業費等： 128,027 千円						
	会計 一般会計		歳出科目 02.03.01.08.01				
	3か年実施計画（当該年度事業費等）： — 千円						
	事業概要等	事業概要： 市民課窓口で取り扱っている各種証明書の「申請受付」、「作成」及び住民異動及び印鑑登録に係る「申請受付」、戸籍法に定める届書の「受付」などについて、民間事業者に委託する。					
		事業目的： 民間事業者の技術、創意工夫等を活用した効率的で効果的な窓口業務の実現と業務集中時期における人員配置等や的確な業務課題の分析や解決などにより市民サービスの向上を図る。					
		事業内容： 委託業務に関する監督業務、窓口アンケートの実施及び分析により、窓口サービスの向上を図る。					
		問題点・課題等： 窓口サービスアンケートにおいても待ち時間に対する意見が多い。引き続き待ち時間に対する負担感を軽減する取り組みを行うなど、窓口サービスの向上に努める。					
	予算額	主要事業とする理由					
	42,676 千円	窓口業務の効率化を図り、迅速かつ正確、丁寧な市民満足度の高いサービスを提供するため。					
財源内訳	得られる成果						
市費 42,676 千円	質の高い窓口サービスを提供することにより、市民満足度が高まる。また、職員が行うべき業務と民間委託が可能な業務を区分することで、窓口サービスの安定化と向上を図る。						
国費 0 千円	目標値や目指すべき状態		令和元年度	令和2年度	令和3年度	単位	
県費 0 千円	受付窓口業務の満足度	実績値	78.3	94.5	—	%	
		目標値	80.0	80.0	80.0	%	
その他 0 千円		実績値					
		目標値					
		実績値					
		目標値					

D 値得られた成果と実績	決算額	得られた成果			
	42,676 千円	受付窓口業務の満足度について、窓口サービスアンケートを実施している。「満足」及び「やや満足」と答えた方の割合は、過去最高の94.9%となり、前年度に比べ0.4ポイント増加し、令和3年度も安定した質の高い窓口サービスを提供することができた。			
		成果指標		令和3年度	単位
	受付窓口業務の満足度（窓口サービスアンケートにおける「満足」及び「やや満足」の割合）	実績値	94.9	%	
		目標値	80.0	%	

C 課題の整理	事業の評価・課題	A	窓口にて市民の方から頂いた意見をふまえ、フロアマネージャーが来庁者に一目でわかるよう改善を図るとともに、窓口における基準書の見直しを行った。その結果、窓口サービスアンケートにおいて、「満足」及び「やや満足」と答えた方の割合が、94.9%となり、令和3年度も安定した、質の高い窓口サービスを提供することができた。令和5年度に契約期限を迎える窓口業務委託については、行政手続きにおけるオンライン化やデジタル化を踏まえ、窓口の運用方法や委託職員の人員等の検討を行っていく必要がある。			

A 課題の解決に向けた今後	今後の事業の方向性	改善推進			
		委託業者と毎月実施する定例会において、委託業者に市民目線での改善提案を求めるなど、さらなる窓口サービスの向上を目指す。今後は、コンビニ交付証明書の増加による窓口発行件数の減少、行政手続きのワンストップ化や戸籍手続き等の国のデジタル化の動向も踏まえ、窓口の運用方法の検討や業務の効率化を図るとともに、引き続き質の高いサービスを提供していく。			
	観点別評価	有効性		効率性	
		①市の関与の妥当性 妥当	④上位施策への貢献 中程度	⑦コスト 削減余地	ある
		②市民ニーズ 高い	⑤成果向上の余地 ある	⑧受益者負担適正化余地	※対象・手段の変更
	③休廃止の影響 大きい	⑥類似事業の有無 ない		—	

目標項目（予算計上時に作成）

予算見積書で活用

主要施策の成果報告書で活用

評価項目（決算時に作成）