

令和3年度(令和2年度実施事業分)事務事業評価評価票

| No. 10-005           |                   |                                                                                                                                                                                                                                      |         |                  |           |             |    |
|----------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------|-----------|-------------|----|
| PDCA                 | 事務事業名             | 市民課窓口業務委託事業                                                                                                                                                                                                                          | 部課等名    | 市民経済部 市民課 住民記録担当 | 担当<br>内線等 | 榑原<br>306   |    |
| P<br>総合計画との関係性等      | 政策体系              | 章： 第6章 自立した地域経営のまち<br>節： 第1節 行財政運営とサービスの向上<br>基本施策： 1. 行政運営<br>単位施策： (2) 市民サービスの向上<br>個別施策： ①窓口サービスの向上                                                                                                                               |         |                  |           |             |    |
|                      | 根拠法令等             |                                                                                                                                                                                                                                      |         |                  |           |             |    |
|                      | 対象・目的             | 市職員が行うべき業務と民間委託が可能な業務に切り分けて、民間事業者に委ねたほうが効率的かつ効果的な受付と証明書作成業務について委託し、市民サービスの安定化と向上を図るもの。                                                                                                                                               |         |                  |           |             |    |
|                      | 目的を達成するための手段・活動内容 | 民間事業者の専門的な知識やノウハウを活用し、窓口業務の効率化を図り、迅速かつ正確、丁寧であり、市民満足度の高いサービスを提供する。また、窓口において、アンケート調査を実施し、窓口サービスの向上を図る。                                                                                                                                 |         |                  |           |             |    |
| D<br>前年度の活動結果と見られた成果 | 活動結果              | 活動実績                                                                                                                                                                                                                                 | H30年度   | R1年度             | R2年度      | 単位          |    |
|                      |                   | ①窓口年間取扱い件数                                                                                                                                                                                                                           | 166,271 | 159,793          | 149,896   | 件           |    |
|                      |                   |                                                                                                                                                                                                                                      |         |                  |           |             |    |
|                      |                   | 事業費                                                                                                                                                                                                                                  | 32,996  | 33,302           | 38,141    | 千円          |    |
|                      |                   | 人件費                                                                                                                                                                                                                                  | 1,874   | 3,105            | 4,320     | 千円          |    |
|                      |                   | 総事業費                                                                                                                                                                                                                                 | 34,870  | 36,407           | 42,461    | 千円          |    |
|                      |                   | 活動単位当たりのコスト                                                                                                                                                                                                                          | H30年度   | R1年度             | R2年度      | 単位          |    |
|                      | ①窓口1件あたりの対応コスト    | 210                                                                                                                                                                                                                                  | 228     | 284              | 円         |             |    |
|                      | 成 果               | 成果指標                                                                                                                                                                                                                                 | H30年度   | R1年度             | R2年度      | 単位          |    |
|                      |                   | ①受付窓口業務の満足度                                                                                                                                                                                                                          | 実績値     | 68.0             | 78.3      | 94.5        | %  |
|                      |                   |                                                                                                                                                                                                                                      | 目標値     | 100.0            | 80.0      | 75.0        |    |
|                      |                   |                                                                                                                                                                                                                                      | 実績値     |                  |           |             |    |
|                      |                   |                                                                                                                                                                                                                                      | 目標値     |                  |           |             |    |
|                      |                   |                                                                                                                                                                                                                                      | 実績値     |                  |           |             |    |
| 目標値                  |                   |                                                                                                                                                                                                                                      |         |                  |           |             |    |
| C<br>課題の整理           | 観点別評価             | 必要性                                                                                                                                                                                                                                  | 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    | ない |
|                      |                   | ②市民ニーズ                                                                                                                                                                                                                               | 高い      | ⑤成果向上の余地         | ある        | ※対象・手段の変更   |    |
|                      | 事業の評価・課題          | ③休廃止の影響                                                                                                                                                                                                                              | 大きい     | ⑥類似事業の有無         | ない        | ⑧受益者負担適正化余地 | —  |
|                      |                   | A                                                                                                                                                                                                                                    |         |                  |           |             |    |
|                      |                   | 窓口委託職員が的確に対応できるよう判断基準等を定めた「半田市市民課窓口業務判断基準書」を作成した。また、事務室内に手続き別の待ち人数等を表示するモニターを設置し、職員が市民の待ち状況を把握することで、迅速かつ適正な業務の遂行に努めることができた。その結果、令和2年度に実施した窓口サービスアンケートにおいて、「やや満足」及び「満足」と答えた方が、昨年度より16.2%の増加で94.5%となり、平成27年度以降の窓口委託後のアンケートで最も高いものとなった。 |         |                  |           |             |    |
|                      |                   |                                                                                                                                                                                                                                      |         |                  |           |             |    |
| A<br>課題解決のための目標      | 今後の事業の方向性         | 委託業者と月一回実施する定例会において、委託業者に現場目線での改善提案を求めるなど、引き続き窓口サービスの向上を目指していく。また、窓口への飛沫防止衝立の設置や窓口混雑カレンダーの掲示など、新型コロナウイルス感染予防にも配慮しつつ、より丁寧な接客に努めていく。                                                                                                   |         |                  |           |             |    |
|                      | 令和3年度の目標          | 成果指標                                                                                                                                                                                                                                 | 目標値     |                  | 単位        |             |    |
|                      |                   | 受付窓口業務の満足度                                                                                                                                                                                                                           | 80      |                  | %         |             |    |
|                      |                   |                                                                                                                                                                                                                                      |         |                  |           |             |    |