

令和元年度(平成30年度実施事業分)事務事業評価評価票

No. 10-007

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	山田菜月	
					内線等	307	
P 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 節：第1節 行財政運営とサービスの向上 基本施策：1. 行政運営 単位施策：(2) 市民サービスの向上 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 前年度の活動結果と見られた成果	活動結果	活動実績	28年度	29年度	30年度	単位	
		①窓口年間取扱い件数	168,147	161,232	161,683	件	
		②					
		③					
		事業費	33,216	33,106	32,996	千円	
		人件費	1,906	1,904	1,874	千円	
		総事業費	35,122	35,010	34,870	千円	
		活動単位当たりのコスト	28年度	29年度	30年度	単位	
		①窓口1件あたりの対応コスト	209	217	216	円	
		②					
	③						
	成果	成果指標	28年度	29年度	30年度	単位	
		①受付窓口業務の満足度	実績値	—	69.8	68.0	%
			目標値	100.0	100.0	100.0	
		②	実績値				
			目標値				
③		実績値					
	目標値						
C 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	—	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	—
		B					
		平成30年度に窓口アンケート調査を実施したところ、市民課全体の対応について「やや満足」「満足」と答えた方が昨年より1.8%低く68%であった。また、待ち時間が長いことへの不満が多かったことから、平成30年10月に「証明書受付窓口」と手続きに時間を要する「戸籍届出・住民異動等の受付窓口」を分け、比較的短時間で受付可能な証明書発行について、スムーズにご案内できるようになり、待ち時間の短縮につなげることができた。「身だしなみ」「待ち時間」について市民課全体の課題として共有し、委託業者とともに一層の改善に努めていく。					
		改善推進					
		月1度開催している委託業者との定例会で、平成30年度に実施した窓口アンケートで特に満足度の低かった身だしなみ、待ち時間について改善提案・要求を行っていく。また、「やや不満」「不満」と答えた1.6%の方にも満足いただける対応や、快適な窓口スペースへの改善も行い、「やや満足」「満足」の回答が増加するよう努める。					
		今後の事業の方向性					
			令和元年度の目標	成果指標			目標値
受付窓口業務の満足度				100	%		