

事務事業事後評価シート[平成24年度事業]

1. 基本情報

■事業の担当課	企画部政策企画課	■担当係	行政経営係
■評価事業名称	市民サービスの向上に関する事務		
■評価事業コード	010100 - 003	■会計区分	一般会計
■総合計画での位置づけ	■政策	06 市民が主役となり企業や行政と協働するまちづくり	
	■基本施策	05 効果的な行政運営と強固な財政基盤の構築	
	■施策	01 効果的かつ効率的な行政経営の推進	
■事業の類型	05 ソフト事業(任意)	■政策・業務区分	政策
■法令の根拠区分	法令に特に定めのないもの		
■法令等の名称			
■関連計画の名称	北上市行政改革大綱		
■事業の目的と概要	窓口業務担当課との事務調整を行い、よりよい市民サービスを市民へ提供する。窓口業務時間延長の実施結果のとりまとめ、市民への周知。		

2. 細事業の活動実績情報

細事業コード	細事業名称	事業の対象	平成24年度事業計画	平成24年度事業量実績
01	市民サービスの向上に関する事務	窓口業務担当課、市民		庁舎管理のため要領改正。 窓口業務時間延長の取りまとめ(毎週1回把握、月・年で集計)延長窓口実施回数51回、利用人数5,239人(対前年度12.9%増、1日あたり人数8.0人増) 利用件数 6,017件(対前年度728件増1日あたり件数10.1件増)

3. 投入コスト情報

(単位:千円)

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	備考
直接事業費	1	1		1	
人件費	165	245		236	
その他(公債費・減価償却費等)					
フルコスト	166	246		237	

4. 評価指標等の状況

指標コード	指標名	21年度	22年度	23年度	24年度	指標の説明
01	窓口延長の延べ時間数	62.5時間	62.5時間	61.25時間	63.75時間	1時間15分(17:15~18:30)×51日(毎週火曜日)
02	市民サービス向上のための関係課協議の開催数	1回	1回	0回	2回	実態に即した要綱見直し等のための開催。
03	窓口延長の利用人数	3,546人	3,873人	4,640人	5,239人	窓口延長を実施する9課の年間利用者数の合計

5. 事後評価(「政策」事業類型5・6のみ)

■目標達成状況

- ☒ A. 順調
☐ B. 概ね順調
☐ C. 遅れている

達成状況の分析

窓口業務時間延長実施日あたりの利用人数が毎年10%以上増えており、24年度は対前年比12.9%増加。24年度に最も利用者が多かった市民登録課は1,989人で、前年度比1.5%増。全体的に利用者数は増えているが、増加率がにぶっている課も見られる。

問題点・課題等

現在の窓口延長方法(実施曜日、実施時間)の周知が進むに従って利用者数は順調に増加してきたが、最も多く利用されている市民登録課の利用者数がほぼ横ばいとなったように、現在の方法で喚起できる需要は遠からず限界に達すると考えられる。今後は窓口延長実施回数や、延長時間を増やすことも検討する必要がある。

1. 直接的な受益者の範囲

- ☒ 不特定多数に及ぶ
☐ 特定されるが多数に及ぶ
☐ 特定少数に限定される

2. 事業廃止の影響

- ☐ 大きな不利益やリスクが生じる
☐ ある程度の不利益やリスクが生じる
☒ 不利益やリスクは小さい

3. 国・県・民間との競合関係の有無

- ☐ 類似の事業はない
☒ 類似の事業はあるが競合はない
☐ 類似の事業があり競合する

4. 事業へのニーズの変化

- ☐ ニーズが高まっている
☒ ニーズは変わらない
☐ ニーズが低下している又は合致しない

5. 施策の改善需要度(市民意識調査)

- ☐ 順位が高い
☒ 順位が中程度
☐ 順位が低い

6. 施策の優先度(市民意識調査)

- ☐ 順位が高い
☒ 順位が中程度
☐ 順位が低い

7. 他市町村に比較しての優位性

- ☐ 先進的またはユニークな事業である
☒ 他と同程度の事業である
☐ 遅れている事業である

8. 実施主体の代替性

- ☐ 民間委託等の拡充は難しい
☒ 民間委託等の拡充が十分に可能
☐ 全部委託や実施主体の移行が可能

9. 経済性・効率性の向上

- ☐ 今以上の効率化や改善は難しい
☒ 効率化や改善を図ることは十分に可能
☐ 効率化や改善の余地が大きい

■今後の方向性

- ☐ I. 拡充
☒ II. 継続
☐ III. 縮小・要改善
☐ IV. 民間活用・協働事業化
☐ V. 廃止・休止
☐ VI. 完了

補足説明