

事務事業事後評価シート[平成28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		
■事業開始年度			
■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	
■事業の種類	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	よりよい市民サービス(窓口サービス)を提供するため、窓口業務担当課との事務調整を行うもの。窓口業務時間延長の実施結果のとりまとめや周知をする。		

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28年度事業計画	平成28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	窓口業務時間延長のとりまとめ(毎週1回把握、月・年で集計) 延長窓口実施回数48回 利用人数 6,000人(対前年度2%増) 利用件数 6,600件(対前年度2%増)	窓口業務時間延長のとりまとめ(毎週1回把握、月・年で集計) 延長窓口実施回数50回 利用人数 5,872人 利用件数 7,478件

3. 投入コスト情報

(単位:千円)

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	備考
直接事業費	10	4	23	21	
人件費	1,298	236	1,340	1,727	
その他(公債費・減価償却費等)					
フルコスト	1,308	240	1,363	1,748	

4. 評価指標等の状況

指標コード	指標名	25年度	26年度	27年度	28年度	指標の説明
01	窓口延長の延べ時間数	62.50時間	60.00時間	60.00時間	62.50時間	1時間15分(17:15~18:30)/日×日数(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	1回	
03	窓口延長の利用人数	5,884人	5,652人	5,722人	5,872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

延長窓口は利用者数の推移からも定着している
 と言え、ニーズにあったサービス提供に寄与して
 いる。

問題点・課題等

窓口業務時間延長を毎日実施していると誤解さ
 れ、火曜日以外の時間外に来庁する市民がい
 て、その窓口対応に対応している。

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

■事業の見直し方策(評価項目2,4の補足説明含む)

窓口業務効率化の検討を継続して行う(配置レイアウトの最適化な
 どもそのひとつ)。

■今後の方向性

- I. 拡充
- II. 継続
- III. 縮小
- IV. 廃止・休止
- V. 完了