

今年度 事業名	窓口業務民間委託	事業コード 3491
来年度 事業名	窓口業務民間委託	

総合戦略 体系	512	世界のめがねの聖地SABAEの 確立に向けた組織強化	職員の資質向上	窓口サービスの向上
------------	-----	-------------------------------	---------	-----------

PLAN (計画)	部署名	市民窓口課	開始年度	2018	終了年度	9999
	目的	限られた財源と職員体制の中、市民サービスをより効率的・効果的に提供する。				
	概要	民間事業者に取り扱わせることができる窓口業務のうち、市民窓口課が所管している業務を民間事業者に委託し、窓口業務に従事している職員を正規職員にのニーズが高い子育て支援や福祉部門に適正に配置し、業務改革・改善を行うことで、市役所全体としてサービス向上を図る。				
	コロナ対応 の取組	特になし				
	法令 根拠		実施 形態	現在	市直営	
			内容	法令、通知に基づき実施する。		

■ 新型コロナウイルス感染症に対応した指標
 コロナの影響により指標や目標値等が通常期と違う場合はチェック→

活動指標							
指標名	単位	年度	2017	2018	2019	2020	2021
		目標値					
		実績値					
成果指標							
指標名	単位	年度	2017	2018	2019	2020	2021
		目標値					
		実績値					
計算 根拠		達成率					
		実数値					

■ 通常期の指標							
活動指標							
指標名	単位	年度	2017	2018	2019	2020	2021
※設定困難		目標値		-	-	-	-
		実績値		-	-	-	-
成果指標							
指標名	単位	年度	2017	2018	2019	2020	2021
来庁者等満足度	%	目標値		-	-	-	80
		実績値		-	-	-	
計算 根拠	来庁者等に窓口対応アンケート調査を実施し、回答者の「満足」の割合		達成率		-	-	
			実数値				

		ランク		-	-		
事業 要員	正規職員	4	ランク B、Cの 理由				
	臨時・嘱託	1					
	※所要時間	0					

DO
(実施)

【単位:千円】

区分	2017	2018	2019	2020
予算額		11,500	44,342	44,748
決算額		10,984	44,341	

会計	一般会計
事業タイプ	単独事業
経費区分	物件費

DO(実施)

No	款	項	目	事業	R2年度事業名	予算書額	うち事業額(千円)
1	2	3	1	201	戸籍住民基本台帳事務諸経費	63,082	44,748
2							
3							
4							
5以降							
						合計	44,748

No	R2年度補助金等名称	金額(千円)
1		
2		
3		
4		
5以降		
合計		0

CHECK(評価)

①必要性 評価項目

法令により実施することが義務づけられているか。 (評価1いいえ・2はい)	<input checked="" type="radio"/> いいえ	<input type="radio"/> はい
行政が実施すべき事業か。 (評価1必要なし~5必ず実施すべき)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2 <input checked="" type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
住民等のニーズはあるか。 (評価1ニーズなし~5十分にニーズあり)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input checked="" type="radio"/> 5
国・県または民間のサービスと競合している事業がある。 (評価1はい・2いいえ)	<input type="radio"/> はい	<input checked="" type="radio"/> いいえ
事務事業の中で、目的や概要が類似する事務事業がある。 (評価1はい・2いいえ)	<input type="radio"/> はい	<input checked="" type="radio"/> いいえ

①必要性 評価点数の合計 13 / 16

②事務改善 評価項目

効率性	今以上に、コスト削減させる余地はないか。 <input type="radio"/> ある <input checked="" type="radio"/> ない
有効性	今以上に、ITを活用した業務の効率化などに伴う 人員削減させる余地はないか。 <input type="radio"/> ある <input checked="" type="radio"/> ない
有効性	今以上に、財源(補助金等、受益者負担などを 確保する余地はないか。 <input type="radio"/> ある <input checked="" type="radio"/> ない
有効性	今以上に、成果を向上させる余地はないか。 <input checked="" type="radio"/> ある <input type="radio"/> ない

②事務改善 評価点数の合計 13 / 20

ACTION

今年度	方向性⇒ <input type="text" value="維持"/>
取組内容	証明書発行関連業務、住民異動届出関連業務、戸籍届出関連業務、印鑑登録関連業務、郵送請求関連業務、個人番号カード等に関する業務等の民間委託を平成31年1月から行っており、引き続き市民サービスの向上を図る。
前年度の実績	証明書発行関連業務、住民異動届出関連業務、戸籍届出関連業務、印鑑登録関連業務、郵送請求関連業務、個人番号カード等に関する業務等の民間委託を平成31年1月から行い、引き続き市民サービスの向上を図っている。
来年度へ向けて	<p>前年度実績と今年度の経過を踏まえた課題</p> <p>民間委託も3年目に入り従事者のスキルは多少向上しているが、市職員の助言や指導を必要とする業務も多く、依然、来庁者の待ち時間が短縮されているとはいえない現状が続いている。いかにスムーズに業務を行えるか、委託業務従事者の一層の業務レベルアップ、市職員のレベル保持と、3年後の更新時期に向けて窓口業務委託内容の精査と評価体制が必要と考える。</p> <p>実績と課題を踏まえた来年度の変更点</p> <p>令和3年度も引き続き市民サービスの向上を図るとともに、委託業務従事者の一層の業務レベルアップ、市職員のレベル保持に努め、令和5年の更新時期に向けて窓口業務委託内容の精査と評価体制を検討する。</p> <p>方向性⇒ <input type="text" value="維持"/></p>

【提案型市民役事業実施】

年度	2017	2018	2019	2020	2021
取組選択	不可能	不可能	不可能	不可能	不可能
実施状況	未実施	未実施	未実施	未実施	未実施

取組可能な事業の詳細⇒

今年 事業名	
度	市民役事業にかかる額(単位千円):
来年度 事業名	
度	市民役事業にかかる額(単位千円):