

事務事業評価表

○基礎情報

課名		市民課	作成責任者
施策目標	67	戸籍・住民基本台帳事務を迅速・正確に行う	細見 明子

常勤職員		常勤職員以外			総従事者
管理職	左記以外	再任用短時間	臨時職員	非常勤嘱託職員	総人工
4 人	52 人	5 人	2 人	20 人	75.72 人

時間外勤務時間	
総時間	一人あたり月平均
7,379 時間	11.8 時間

1 施策指標と実績 (Do)

施策指標名	4次実施計画の 現状値	目標値 (R2年度)	実績値		
			H28年度	H29年度	H30年度
市民課窓口の取扱件数の割合	54.9%	52.9%	54.9%	54.2%	55.8%
0	0.0%	0			
0	0.0%	0			

(施策のねらい)

1	戸籍簿と住民基本台帳の適正な整備と事務処理の迅速性・正確性のさらなる向上
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0

(評価の見方) S 事業の指標を概ね(80%)達成し、成果があがった

A 事業の指標は達成できなかったが、成果はあがった **B 事業の指標を概ね(80%)達成し、成果は今後見込める**

C 事業の指標は達成できなかったが、成果は今後見込める

D 事業の指標を概ね達成したが、成果は見込めない

E 事業の指標を達成できず、成果も見込めない

2 未着手事業(計画していたが未実施に終わった)

実績なし 事業実施の体制は整えていたが、実績がなかった(実施計画期間中で当該年度は実施予定のないものを含む)

2 政策的事業の実績(平成30年度)

事務事業の取組結果と成果(効果) (Plan / Do)											Check		Action	
No.	事務事業 (第4次実施計画)	施策	従事者数	会計区分	H29予算(円) H29決算(円)	H30予算(円) H30決算(円)	何・誰に対して どう働きかけた結果 どうなったか(生ま (対象) (手段・方法) れた成果・効果)	事務事業の指標	H30目標値	H30実績値	評価	取組時間	事務改善	休廃止
1	連携型窓口・証明発行窓口の一元化	1	2.85	一般	22,693,000 ----- 20,804,699	21,897,000 ----- 20,334,310	転入等の手続きで訪れた窓口利用者に対して、連携型窓口システムやフロアマネージャーを活用したわかりやすく的確な案内により、効率的な手続きが行え、待ち時間の短縮が図られた。	窓口利用者への的確な案内の割合(連携型窓口システム利用件数)	100%	100%(13,121件)	S	変動なし		
合計					H30予算(円) ----- H30決算(円)	21,897,000 ----- 20,334,310								

3 実施計画事業(政策的事業(政策的事業のない課かいは一般管理事務等))の総括評価

人工・事務事業費・事務事業指標達成度の結果にかかる分析(Check) / 今後の展望(Action)

市民課の平成30年度の事務事業数は、「災害応急対策活動」「庁内共通事務」を除き18事業あり、うち政策的事業は1事業である。政策的事業の評価結果は、「S」1事業となっており、成果を出すことができている。施策指標については、市民課窓口の取扱件数の割合であり、3出張所の開設により窓口の分散化は着実に進み、3出張所における市民課業務の取扱件数の割合は20%を超えている。しかしながら、本庁舎市民課窓口の取扱件数の割合は、30年度は29年度と比較して1.6%増加しており、これは本庁舎と近接している茅ヶ崎駅前市民窓口センターで減少していることから、茅ヶ崎駅前市民窓口センターの利用者が本庁舎市民課を利用したものと考えられる。本庁舎市民課において連携型窓口システム、フロアマネージャー、証明発行の一元化などの窓口サービスを行った結果として、転入等の手続きで訪れた窓口使用者に対して、円滑な案内ができています。市民課窓口アンケートの結果でも、利用窓口の満足度(「職員の挨拶や服装」「職員の説明の分かりやすさ」)については、5段階で集計した結果、29年度及び30年度ともに平均4.4点であり、高評価が得られている。

職員の時間外勤務は、総時間7,379時間、一人当たりの月平均11.8時間であり、前年度と比較して総時間は2,293時間減少、一人当たりの月平均は4.6時間減少することができた。29年度に設置した、課内全員参加の業務改善プロジェクトで、非常勤嘱託職員等も含めた課内職員からの業務改善につながる意見を集め、業務改善に取り組んだ結果である。

令和元年度は、「連携型窓口・証明発行の一元化」事業においては、フロアマネージャー業務を派遣委託から業務委託へと切り替え、業務の効率化と安定的な業務遂行を行う。また、茅ヶ崎駅前市民窓口センターについては、窓口サービスのあり方を見直し、令和2年1月に開業日時を変更する。併せて、事務の効率化と生産性の向上を目指し、業務改善プロジェクトを継続して実施し、窓口からの事務動線等などの検討を進める。

4 Actionにチェックの入った今年度「事務改善」を行う事業

No.	事務事業(事業がない場合は -)	事務改善の内容
1	連携型窓口・証明発行窓口の一元化	フロアマネージャー業務を派遣委託から業務委託へと切り替え、業務の効率化と安定的な業務遂行を行っていく。
-	-	-

5 Actionにチェックの入った今年度「休・廃止」を検討する事業

No.	事務事業(検討事業がない場合は -)	休・廃止検討の理由(1事業も検討できない場合はその理由を記載)
-	-	「連携型窓口・証明発行窓口の一元化」事業は、システムの導入等により効率的に手続きが行うことができ、来庁者の満足度も高い状況となっている。一定の効果が出ていることから、今後も円滑な窓口運営のため本事業の継続が必要である。
-	-	-

6 働きかたの見直しにおける取り組み結果(28-30年度の3か年の取り組みの結果、得られた生産性向上などの成果)

取り組みの結果
平成29年度から取り組んでいる業務改善を30年度においても業務改善プロジェクトで継続して取り組んだ。その成果として、繁忙期を見据えた課内研修等で所属職員の人材育成や、一人二役の推進により、課内での業務ローテーションが可能となるなど事務の効率化が進んだこと、また課内のレイアウト変更によりスムーズな事務動線が確保されたことなどにより、時間外勤務の削減につながった。