

(1) 事業の概要等

事業番号	Z0202-1
実施計画事業	○
実施計画事業以外の事業	

令和4年度 事務事業評価シート

事業の概要	事務事業名	窓口業務委託事業【医療係】 (一般事務事業)					担当部			福祉部		
	事業期間	令和2年度	～	令和6年度以降		担当課			保険医療課			
	小牧市まちづくり推進計画(R1年～R4年)	自治体経営編	基本 施策	2	展開 方向	2	担当係			医療係		
	予算区分	一般会計	款	3	項	1	目	3	大	2	中	1
	根拠法令・個別計画	-					事業種別			一般事業		
	目的・成果 (何のために、どのような成果を期待するか)	利便性の向上とともに窓口の混雑緩和を図る。										
	対象 (何・誰を対象に)	各種届出や申請などの窓口サービスを受ける市民										
	内容・手段 (目的達成のためにどのような事業を実施したか)	<p>○令和3年度の実施内容 育児休業、育児短時間勤務職員が複数在籍するなど限られた職員の人的資源の活用と安定した窓口業務の運営及び民間事業者の専門知識や技術を活かした市民サービスの向上を図るため、窓口業務の委託化を行った。</p> <p>各種届出・申請の受付件数 福祉医療関係・・・9,959件(参考:令和2年度は半年間で4,257件) 後期高齢者関係・・・3,478件(" " 1,340件)</p> <p>○直接経費(令和3年度) 委託料 9,887千円</p> <p>○直接経費(令和4年度) 委託料 8,844千円</p>										
受益者負担	無											

(2) 事業費

		項目	単位等	H30	R1	R2	R3	R4
直接経費	決算額	一般財源	千円	—	—	5,247	9,887	
		国・県支出金	千円					
		その他	千円					
	計(A)		千円	0	0	5,247	9,887	
	対前年比		%	—	—	—	88	
予算額		千円	—	—	8,000	9,887	8,844	
人件費	正規職員		人			0.05	0.05	
	正規職員(平均賃金)		千円	0	0	374	374	
	その他職員		人					
	その他職員(時給×時間)		千円					
	計(B)		千円	0	0	374	374	
事業費合計(C=A+B)			千円	0	0	5,621	10,261	

(3)業績

展開方向における指標の推移			基本施策	2	展開方向	2	
指標名	単位	方向性	基準値	R1	R2	R3	R4
1							
2							
3							

指標	指標ほか		単位	H30	R1	R2	R3	R4	
	成果指標	委託の窓口受付件数	件	目標					
				実績	-	-	3,497	13,432	
	活動指標			目標					
				実績					
					目標				
					実績				
	単事業あたり	受益者数(a)		人	-	-	-	-	
		受益者あたり事業費(=C/a)		円	-	-	-	-	

(4)事業の評価

事業の評価	事業の方向性	維持	事業のボリュームを現状規模で維持すべきもの				
	事業の達成状況と課題	<p>窓口業務を委託することで、職員各自が自己の担当業務に注力することができる。</p> <p>今後の課題としては、受託業者に変更があった際の業務引継ぎの不手際で来庁者に対してサービスの低下を招かないようにすることが必要と考える。</p> <p>そのためには、現行の受託者が業務を履行するうえで作成したマニュアル等を市側でも確認するなどして、窓口サービスの質を落とさないようにすることが重要と考える。</p>					
	今後の実施内容	<p>受託者との業務打合せ(月次開催)における情報共有の徹底。</p> <p>受託者内の従事者の変更が生じた際の職員研修の実施を指示する。</p> <p>令和4年度に実施する令和5年度分契約の入札の結果、本業務の受託者が別事業者になる場合には、次期受託者への引継ぎ期間を十分設け、窓口業務が停滞することなく引き継げるよう、誠意をもって引継ぎを行うよう指示する。</p>					
	事務事業評価による額	千円	節	細節	細々節		