

(1)事業の概要等

事業番号	Z0202-2
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	窓口業務拡充事業(一般事務事業)				担当部			福祉部			
	事業期間	平成29年度	～	令和6年度以降		担当課			市民窓口課			
	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			証明発行係 住民登録係		
	予算区分	一般会計	款	2	項	3	目	1	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)	届出や証明書交付などの窓口サービスを受ける市民に対して利便性の向上を図るとともに、本庁舎における窓口混雑の緩和を図る。										
	対象 (何・誰を対象に)	届出や証明書交付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><事業内容></p> <p>①本庁舎において平成30年5月から実施している休日開庁の日時を、平成31年4月より毎週日曜日の8時30分～17時15分に拡充した。 また、休日開庁において、市税及び税外収入の収納業務の取扱いを開始した。</p> <p>②平成30年10月より、篠岡支所において、取扱業務を拡充し、国民健康保険、後期高齢者医療制度、国民年金、こども医療及び児童手当の5業務の受付及び交付業務を開始した。</p> <p>③令和2年10月より、味岡支所及び北里支所において、篠岡支所と同様に、取扱業務を拡充した。</p> <p><令和3年度までの経緯></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成25年4月～ パスポート発行業務を実施する 平成28年1月～ コンビニ交付サービスを実施する 平成29年4月～ 税関係証明書発行、転入・転居届出時にごみの出し案内配布を実施する 平成29年10月～ 児童手当の届出受付を実施する 平成30年3・4月 年度末年度初に臨時窓口を開設する 平成30年5月～ 毎月第4日曜日午前に休日窓口を実施する 平成30年10月～ 篠岡支所において、取扱業務を拡充する 平成31年4月～ 毎週日曜日終日、休日窓口を実施する 令和2年10月～ 味岡支所及び北里支所において、取扱業務を拡充する 										
受益者負担	有	各種証明書交付手数料等(手数料条例に基づく)										

(2)事業費

		項目	単位等	H30	R1	R2	R3	R4	
直接経費	決算額	財源	一般財源	千円	7,365	23,737	50,672	74,471	
		国・県支出金	千円	-	-	-	-		
		その他	千円	-	-	-	-		
	計(A)	千円	7,365	23,737	50,672	74,471			
	対前年比	%	-	222	113	46			
	予算額	千円	7,365	23,736	50,672	74,471	74,471		
人件費	正規職員	人	0.0	0.0	0.0	0.0			
	正規職員(平均賃金)	千円	0	0	0	0			
	その他職員	人	0.0	0.0	0.5	1.0			
	その他職員(時給×時間)	千円	0	0	921	1,843			
計(B)	千円	0	0	921	1,843				
事業費合計(C=A+B)			千円	7,365	23,737	51,593	76,314		

(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	休日窓口(市民窓口課)での取扱件数	件	↗	-	20,361	19,279	18,513			
2	支所窓口(拡充業務)での取扱件数	件	↗	-	3,538	5,094	6,378			
3	取扱業務を拡充した支所数	件	↗	1	1	3	3			

指標ほか		単位		H30	R1	R2	R3	R4	
成果指標	休日窓口での取扱件数	件	目標	-	-	-	-	-	
			実績	1,302	20,361	19,279	18,513		
	支所窓口(拡充業務)での取扱件数	件	目標	-	-	-	-	-	
			実績	1,546	3,538	5,094	6,378		
活動指標	休日窓口での取扱件数	件	目標	-	-	-	-	-	
			実績	1,302	20,361	19,279	18,513		
	支所窓口(拡充業務)での取扱件数	件	目標	-	-	-	-	-	
			実績	1,546	3,538	5,094	6,378		
単位事業あたり	受益者数(a)		人	2,848	23,899	24,373	24,891		
	受益者あたり事業費(=C/a)		円	2,586	993	2,116	3,065		

(4)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>この事業の目的は、窓口利用者の利便性の向上及び本庁舎窓口の混雑緩和を図ることである。その最大の手段として、休日窓口及び支所業務の拡充を年々段階的に実施し続け、令和2年10月で現在の事業規模となったところである。従って、当面の間は、課題等が生じれば、その都度解消を図りながら、現在の事業規模により継続して実施すべきであると考えます。</p> <p>なお、令和2年度以降は、新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴う経済活動停滞の影響及び証明書発行のコンビニ交付の増加により、全体の利用者数が減少傾向にある。一方、証明書発行業務における、全体取扱件数に占める休日窓口の取扱割合は、令和元年度で7.70%、令和3年度は7.79%であり、大幅な変動は見られず、市民の利便性は保たれている。また、証明書発行のコンビニ交付の割合は、2.38%から8.87%に大きく増加している。そのため、本件の取り組みと、コンビニ交付の推進の両面により、目的の達成が図られているものと考えます。</p> <p>また、長期継続契約で実施している現行の窓口業務委託が、令和5年9月末で終了するため、本事業に係る取扱件数は微増してはいるものの、受益者当たりの事業費が増加していることも踏まえ、次回契約時の委託料を見直す必要があると考えます。</p>		
今後の実施内容	<p>当面は、現状の事業規模により継続するものの、受益者当たりの事業費が増加していることも踏まえ、窓口業務委託の次回契約時の委託料を見直す必要があると考えます。</p>			
事務事業評価による額	千円	節	細節	細々節