

第14次 実施計画シート兼初期診断書(継続用)

事務事業の概要	事務事業名	週末窓口サービスの実施(委託経費)		整理No.	5	
	担当課	窓口サービス向上課	事業別	<input checked="" type="checkbox"/> 非建設事業 <input type="checkbox"/> 建設事業	作成年度	平成20年度
	体系	大-中-小	IV-4-(2)効率的な行政運営			
	施策のあらまし	(2)効率的な行政運営		ページ		
	マニフェスト	<input checked="" type="checkbox"/> 有り <input type="checkbox"/> 無し				
実施期間	18 年度～ (29) 年度 (— 年間)					
根拠法令要綱等	名称	大野城市週末窓口サービス業務実施要綱			<input type="checkbox"/> 法定受託事務 <input checked="" type="checkbox"/> 自治事務	
	市の実施義務	<input type="checkbox"/> 義務規定 <input type="checkbox"/> 努力規定 <input checked="" type="checkbox"/> 任意規定 <input type="checkbox"/> その他 ()				
実施形態	<input type="checkbox"/> 直営 <input checked="" type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 全部委託 <input type="checkbox"/> 補助・助成 <input type="checkbox"/> その他 ()					

目的(何のために)	対象(何・誰を対象に)
平日の市庁舎開庁時間に来庁できない市民等への利便性の向上を図るため、市民に身近で便利な窓口サービスを提供すること。	市民をはじめ市役所窓口を利用される方
手段(どのような事業を実施して)	成果(どのような成果を期待するか)
市庁舎の一部を第2・第4土曜日に開庁し、市民の利便性を向上させる。	市民の通勤・通学者が普段の自分の仕事に差し障りなく証明や諸手続きを可能とする。 市民の「週末窓口サービス」事業についての認知度を高める。

事業環境	筑紫地区等近隣自治体との比較(実施状況、サービス水準の平均値、本市の順位など)	<input checked="" type="checkbox"/> 高い <input type="checkbox"/> 同程度 <input type="checkbox"/> 低い	太宰府市が20年度より実施 筑紫野市は21年度中の実施を検討中
他課等の関連事業	課名	コミュニティセンター	
	事業名	住民票等発行業務	

視点別評価	評価項目	1次		2次	
		1次	選択理由、特記事項等	2次	選択理由、特記事項等
市関与の妥当性	①市民等のニーズ	2	法で定める行政事務であり、15歳以上の全就業・就学者のうち、市外通勤者等が60%超という本市の特性から休日サービスの実施は当然である。	2	市外への通勤者が多い市民の特性を考慮すると、本サービスに対するニーズは高いものと考えられる。
	②法的な義務性	2		2	
	③代替性	3		3	
	合計(9点中)	7		7	
手段・内容の適切さ	①担い手の妥当性	3	各実施日にワンストップによる総合窓口で行う運営を前提にして異なる実施方法を取り入れることにより、比較検討しながら最適な手法を検討していくため、手段としては最適であると考えられる。	3	今後も民間委託の範囲拡大の可能性を検討しながら、コスト削減に取り組むことが望ましい。
	②受益者負担	3		3	
	③効率性	2		2	
	合計(9点中)	8		8	
有効性	①目的の達成状況	3	市民のライフスタイルの変化に対応することは、時代の要請であり有効であると考えられる。	3	本サービスの認知度がH20年度は50%以下に留まっていることから、一層の成果向上のために、転入手続等のために市民が窓口に来た際に、直接告知(口頭又は紙面)すること等が必要と考えられる。
	②成果の状況	2		2	
	③上位施策への貢献度	3		3	
	合計(9点中)	8		8	

診断結果	担当課長所見
<input type="checkbox"/> 拡大・重点化する <input checked="" type="checkbox"/> 現状のまま継続する <input type="checkbox"/> 見直しの上で継続する <input type="checkbox"/> 統合する(検討も含む) <input type="checkbox"/> 縮小する(検討も含む) <input type="checkbox"/> 廃止・休止する <input type="checkbox"/> 終了	窓口業務としては、本市の特性から、必要なサービスとして取り組むものである。各コミュニティセンターと市役所で行うサービスについての検証では、市役所の手続きの70%が届出や相談となっている。また、届出と同時に証明書を申請するケースも多く、コミュニティセンターと市役所でのダブルサービスとして進めることが望ましいと考えている。
改善点及び改善を実現するための条件	民間委託を中心にサービス窓口には必要最小限の職員を配置する。

診断結果	診断理由等	事業費	人員
<input type="checkbox"/> 拡大・重点化する <input type="checkbox"/> 現状のまま継続する <input checked="" type="checkbox"/> 見直しの上で継続する <input type="checkbox"/> 統合する(検討も含む) <input type="checkbox"/> 縮小する(検討も含む) <input type="checkbox"/> 廃止・休止する <input type="checkbox"/> 終了	市外通勤者の割合が高い市民の特性から、定期的に取り扱い業務の見直しを行いながら本サービスを継続することで特段の問題はない。 コミュニティセンターとのダブルサービスについては、証明発行業務のみから、異動、届出に関する書類を受付(預かり)し、変更はシステム入力までを行うサービスの拡大を検討することが望ましい。なお、入力後の審査については、市役所の各課職員がシステム上で翌日以降に処理する方法が望ましいと考える。 また、戸籍に関する受付は、警備員室で24時間対応(書類の預かり処理)となっているが、その周知が十分でない。本サービスの認知度向上のための周知と併せて強化する必要がある。	<input type="checkbox"/> 増加 <input checked="" type="checkbox"/> 維持 <input type="checkbox"/> 削減 <input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> 拡大 <input checked="" type="checkbox"/> 維持 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> なし