

令和5年度 小施策評価シート

作成日	令和5年5月23日	作成課	総合窓口センター	作成者	
小施策	01	-	21	-	01 総合的な窓口サービスの向上

1. 小施策の位置づけ<Plan>

都市将来像	未来をひらく にぎわいとやすらぎのコミュニティ都市					
政策	01	地域と行政の共働による魅力輝くまちづくり				
大施策	21	総合的な窓口サービスの向上と適正処理			-	
めざそう値	-					
	設定時	目標値	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
現状と課題	<p>国の制度改正などへの適切な対応を行いつつ、「まどかフロア」により窓口手続きの迅速化を図るとともに、「週末窓口サービス」およびコミュニティセンター内に「まどかフロア出張所」を設置することで、窓口の利用しやすさの向上を進めています。</p> <p>今後は、市民目線による接遇、法令に基づく適正な窓口業務を行うとともに、個人情報の管理を徹底し、市民から信頼される行政サービスを提供することが求められています。</p>					
大施策の基本目標	<p>本市の総合窓口サービスの円滑な運営と適切な提供のために、窓口全体を把握するとともに各サービス間の連携を強化することで、よりスムーズで効率的な質の高いサービスを提供する体制を整えます。</p> <p>また、マイナンバー制度を含めた住民基本台帳関連業務、住居表示や戸籍関係事務の適正な処理を徹底し、市民満足度の向上を図ります。</p>					
小施策	01	総合的な窓口サービスの向上				
小施策の基本目標	各サービス間の連携を強化するとともに、「まどかフロア」や「まどかフロア出張所」の各種サービスの充実と改善に取り組みます。					

2-1. 小施策を構成する事務事業<Do> (詳細は、別添資料を参照)

事業1	まどかフロア・まどかフロア出張所窓口運営事業	事業21	
事業2	券売機購入事業	事業22	
事業3	窓口デジタル化事業	事業23	
事業4	総合窓口運営事業	事業24	
事業5		事業25	
事業6		事業26	
事業7		事業27	
事業8		事業28	
事業9		事業29	
事業10		事業30	
事業11		事業31	
事業12		事業32	
事業13		事業33	
事業14		事業34	
事業15		事業35	
事業16		事業36	
事業17		事業37	
事業18		事業38	
事業19		事業39	
事業20		事業40	

2-2. 小施策に投入する業務量と事業費<Do>

		令和3年度実績	令和4年度実績	令和5年度計画
リ ト	業務量(正規)		995時間	2,040時間
	業務量(会計)			60時間
	業務量合計		995時間	2,100時間
		令和3年度実績(決算)	令和4年度見込(決算見込)	令和5年度計画(予算)
力ネ	事業費	41,343千円	51,299千円	52,416千円
一般財源		41,343千円	41,697千円	44,092千円
特定財源			9,602千円	8,324千円

3. 小施策における客観的成果(主な指標)<Check>

指標名	単位	目標値	上段:目標値 下段:達成値				
			令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
窓口全般に関する市民満足度	%	90	86	87	88	89	90
			84	79	83	90	
成果の達成原因・未達成の原因と達成に向けた改善点等	窓口職員の接遇及び案内に対する評価は増加しているが、さらなる向上が求められている。今後も研修によるスキルの上昇や、デジタル技術を用いた総合的な窓口サービスの向上を図っていく。						
主な関連事務事業							

4. 小施策の展開<Action>

過去の施策マネジメント診断結果 (小施策への診断)	診断実施年度: 未実施 未実施	
小施策の達成状況 (所管課による自己評価)	小施策の目標は	D あまり達成されていない
小施策の目標達成に向けた課題(達成に向けて必要なこと)	職員の説明スキルのさらなる上昇 デジタル技術を用いた総合的な窓口サービスの向上	
小施策の目標達成に向けた取組の方向性(上記課題を解決するために実施すること)	窓口業務の研修 キャッシュレス券売機の導入 「書かない待たせない窓口」などデジタルファーストの実施	

(空白)

別紙1 小施策構成事務事業一覧表(事業費、業務量)

別紙1 小施策構成事務事業一覧表(事業費、業務量)		小施策			総合的な窓口サービスの向上			作成課	総合窓口センター	
事業 番号	事務事業名	上段:総事業費(単位:千円) 下段:特定財源(単位:千円)			事業費、特定財源に関するコメント (主な増減理由等)	上段:[正規]業務量(単位:時間) 下段:[会計]業務量(単位:時間)			業務量に関するコメント (主な作業、増減理由等)	備考
		R3年度決算	R4年度見込	R5年度予算		R3年度実績	R4年度実績	R5年度計画		
計		41,343千円	51,299千円	52,416千円			995時間	2,040時間		
		0千円	9,602千円	8,324千円			0時間	60時間		
1	まどかフロア・まどかフロア出張所窓口運営事業	40,800千円	51,216千円	41,615千円	R4:マイナンバーカード交付事務費補助金(マイナポイント申請窓口)		264時間	137時間	R4:マイナンバーカード取得促進に伴う業務追加による契約事務の増	
		0千円	9,602千円	0千円			0時間	0時間		
2	券売機購入事業	209千円	0千円	7,435千円	R5:デジタル田園都市国家構想交付金の増		0時間	35時間	R5:キャッシュレス券売機(2台)の新規購入による増	
		0千円	0千円	6,993千円			0時間	0時間		
3	窓口デジタル化事業	0千円	0千円	2,882千円	R5:デジタル田園都市国家構想交付金の増		0時間	183時間	R5:窓口デジタル化事業(書かない窓口、待たない窓口の導入)開始による増	
		0千円	0千円	1,331千円			0時間	0時間		
4	総合窓口運営事業	334千円	83千円	484千円			731時間	1,685時間	おくやみコーナー設置(R5.3月~)による増	
		0千円	0千円	0千円			0時間	60時間		

(空白)

別紙2_小施策構成事務事業各概要		小施策名		総合的な窓口サービスの向上											
事業番号	事務事業名	事業区分	根拠法令・要綱等	事業の性質	市の実施義務	目的【何のためにこの事務事業を実施するのか】	直接対象【誰(何)を対象にこの事務事業を実施するのか】	対象規模(人数等)	手段【どのような手段でこの事務事業を実施するのか】	期待される成果【左記の手段をとることで、誰にどのような成果がもたらされることを期待するのか】	実施形態【外部委託の状況、補助・助成の状況】	筑紫地区等近隣自治体との比較	本市の水準、順位等	小施策への貢献度【左の成果をあげることにより、小施策の目標達成にどのような影響を与える(ことが期待できる)か】	
														貢献度	貢献度
1	まどかフロア・まどかフロア出張所窓口運営事業	実施計画事業	大野城市総合窓口連絡会議の設置に関する要綱	自治事務	任意規定	市役所の窓口(まどかフロア・週末窓口・福祉サービス案内コーナー)と地域行政センターの窓口(まどかフロア出張所)を一体的に運営することで、窓口利用者の利便性を図り、市民に効率的に行政サービスを提供する。	市役所、地域行政センターの窓口を利用する来館者	110,000人	地域行政センターの窓口(まどかフロア出張所)の取り扱い業務の拡大と、市役所の窓口(まどかフロア)、地域行政センターの窓口の効果的な周知	地域行政センターの窓口(まどかフロア出張所)と週末窓口の利用者の増加	一部委託	特になし	高い	質の高いサービスの提供と、市民満足度の向上。	中(2点)
2	券売機購入事業	実施計画事業	大野城市総合窓口連絡会議の設置に関する要綱	自治事務	任意規定	券売機の部品供給期間が平成26年12月に終了しており、券売機に不具合が発生した場合の修理が難しい状況であるため、券売機の購入を行う。感染症対策としてキャッシュレス対応券売機を導入する。	各種証明発行申請者、印鑑登録申請者、個人番号カード等申請者	57,000人	券売機の買い替え・購入	券売機による迅速かつ正確な金銭の受け渡しを維持し、なおかつキャッシュレス対応を行うことで市民の利便性を図る。	直営	特になし	高い	継続的な窓口サービスの提供及び業務の効率化。	中(2点)
3	窓口デジタル化事業	実施計画事業	デジタル社会形成整備法	自治事務	努力規定	申請書に記載することを極力なくし、自宅からでも事前申請ができる仕組みや、窓口予約・混雑状況の見える化、手続案内ガイドなど、窓口で待たない仕組みを構築する。	住民登録者	110,000人	タブレットやスマートフォンを使って申請内容の入力やQRコードの作成し、申請書に書くことなくデータで証明書を申請する。窓口予約システムにより、事前の来庁予約を受け付ける。	申請書等の記載の省略等による市民の負担軽減と、市役所における滞在時間の短縮	一部委託	特になし	高い	質の高いサービスの提供と、市民満足度の向上。	中(2点)
4	総合窓口運営事業	経常事業	大野城市総合窓口連絡会議の設置に関する要綱	自治事務	任意規定	プライバシーの保護に配慮し、障がいの有無等に関係なく、すべての人に快適で優しい窓口にするため、24時間サービスを実現した総合窓口を開設。また、市役所と地域行政センターの窓口を総合的に運営することで、利用者の利便性、効率的で質の高いサービスを提供する。	市役所、地域行政センターの窓口を利用する来館者	110,000人	総合案内、証明発行、異動受付等の業務を民間委託し、券売機、券売機、待ち番号表示壁等のIT機器を活用。地域行政センターの窓口(まどかフロア出張所)の業務拡大と、市役所及び地域行政センターの窓口の効果的な周知。	市役所での諸手続きに対して、効率や対応が悪いといったイメージを払拭し、窓口業務に対する満足度を高める。	一部委託	特になし	高い	質の高いサービスの提供と、市民満足度の向上。	中(2点)

(空白)

別紙2_小施策構成事務事業各概要		小施策名										総合的な窓口サービスの向上	
事業番号	事務事業名	小施策の目標を踏まえた現状と課題				小施策の目標達成に向けた今年度以降の事務事業の方向性			優先順位		備考		
		現時点の成果達成状況	診断実施年度：未実施	現時点の課題	今後の方向性	事業費の方向性	業務量の方向性	事務事業の今後の取組の方向性(コメント)	貢献度+進捗度+方向性	優先順位			
		達成度	【現時点ではどのような成果がでているか(左記の当初期待される効果及び当初は期待していなかった効果の発現状況)】	過去の施策マネジメント診断結果(各構成事務事業への診断)									
1	まどかフロア・まどかフロア出張所窓口運営事業	未達成(3点)	昨年度のアンケート結果によると、「案内のわかりやすさ」と「職員との接遇」は、79%以上が「良い」と回答。地域行政センター窓口では、「近くで手続きができて便利」という市民からの声も多くある。	未実施	未実施	おくやみコーナーの設置や窓口のデジタル化など、窓口業務の新しい取り組みに併せ、現契約の内容見直しや次期契約の検討が必要。	現状のまま継続(3点)	維持	維持	オンライン申請やデジタル化、標準システム導入等を踏まえて、次期契約更新に向け窓口委託業務を検討する。	8	3	
2	券売機購入事業	未達成(3点)	正確な金銭の受け渡しができている。キャッシュレス決済の対応が必要。	未実施	未実施	DX推進計画の「行政手続のオンライン化」の取組みとして、手数料等の支払に、現金のみでなくキャッシュレス決済の対応が求められている。	拡大・重点化(4点)	拡充	維持	令和5年度、キャッシュレス対応の券売機を導入予定。	9	1	
3	窓口デジタル化事業	未達成(3点)	未実施(令和5年度開始に向けて準備中)	未実施	未実施	DX推進計画の「窓口のデジタル化」の取組として、デジタル機能を活用した窓口運営の実現により、市民の利便性向上させることが求められている。	拡大・重点化(4点)	拡充	維持	令和5年度、窓口デジタル化事業(書かない窓口、待たない窓口の導入)開始予定。	9	1	
4	総合窓口運営事業	未達成(3点)	おくやみコーナーを直営で開設。(RS.3月)新しい取り組みを通して、市民の利便性向上や行政手続の効率化を図る必要がある。	未実施	未実施	おくやみコーナーの運用や、ICTを活用した「書かない窓口」「待たない窓口」、キャッシュレス券売機の導入など、新しい取り組みを通して、総合的な窓口サービスの向上を図っていく。	拡大・重点化(4点)	拡充	拡充	令和5年3月に開設したおくやみコーナーや、令和5年度実施予定の窓口デジタル化、キャッシュレス対応券売機、地域行政センターの統合端末設置等、新しい取り組みを円滑に運営できるよう、総合窓口の調整を行う。	8	2	

(空白)

事務事業査定シート

1. 事業概要

小施策名	総合的な窓口サービスの向上		
事務事業名 (R5小事業名)	事業1	まどかフロア・まどかフロア出張所窓口運営事業	
旧小事業名 (R4の小事業名) ※事務事業の中に複数の小事業が含まれる場合のみ記載	1		4
	2		5
	3		6
所管部署	総合窓口センター	事業区分	実施計画事業
根拠法令・要綱等	大野城市総合窓口連絡会議の設置に関する要綱		
事業の性質	自治事務	市の実施義務	任意規定
事業の方向性	①拡大・重点化する		
上記方向性とした理由	今後、おくやみコーナーの運用、窓口のデジタル化など、窓口業務の新しい取り組みに併せ、適宜、現契約の見直しや次期契約の検討を行う必要があるため。		
目的	市役所の窓口(まどかフロア・週末窓口・福祉サービス案内コーナー)と地域行政センターの窓口(まどかフロア出張所)を一体的に運営することで、窓口利用者の利便性を図り、市民に効率的行政サービスを提供する。		
対象	市役所、地域行政センターの窓口を利用する来庁者		
対象者数	110,000人		
手段(活動)	地域行政センターの窓口(まどかフロア出張所)の取り扱い業務の拡大と、市役所の窓口(まどかフロア)、地域行政センターの窓口の効果的な周知。		
期待される成果	地域行政センターの窓口(まどかフロア出張所)と週末窓口の利用者の増加。		
実施形態	一部委託	受付業務(総合案内、証明コーナー及び異動受付コーナー、福祉サービス案内コーナー、地域行政センター受付)を外部委託。照合・審査は直営。	
筑紫地区等 近隣自治体との比較	特になし		高い

4. 成果の状況(アウトプット、アウトカム) ※活動指標・成果指標はそれぞれ一つ以上記載

指標名	単位	目標値	上段:目標値 下段:実績値				
			令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
活動指標 地域行政センター(まどかフロア出張所)の取り扱い業務数	業務		50	50	51	54	54
成果指標 週末窓口の利用人数	人	4,100	3,000	2,800	3,900	4,000	4,100
上記指標に 表れない成 果等			3,739	4,970	4,947	6,662	

5. 過去の診断結果と事務事業の今後の方向性

過去の施策マネジメント診断結果 (各構成事務事業への診断)	診断実施年度:	事務事業の今後の取組の方向性
		オンライン申請やデジタル化、標準システム導入等を踏まえて、次期契約更新に向け窓口業務を検討する。

6. 査定結果 ※事務局使用欄のため入力不要

1次査定 結果		2次査定 結果	
事業の方向性		事業の方向性	
査定結果		査定結果	

2. 経営資源配分(投入)の状況(インプット)

(単位:時間、千円)

		令和3年度実績	令和4年度当初	令和5年度予算要求
ヒ ト	業務量(正規)		119時間	137時間
	業務量(会計)		0時間	0時間
	業務量合計		119時間	137時間
		令和3年度実績	令和4年度当初	令和5年度予算要求
カ ネ	事業費	40,800千円	41,615千円	41,615千円

3. 財源内訳と事業費積算根拠

(単位:千円)

財源内訳		令和3年度実績	令和4年度当初	令和5年度予算要求
事業費		40,800	41,615	41,615
特 定 財 源 内 訳	国支出金		0	
	県支出金			
	地方債			
	基金以外の特定財源 (同上名称)			
	基金 (同上名称)			
	一般財源	40,800	41,615	41,615

事業費積算根拠	旧小事業名
令和3年度実績	窓口運営業務委託料 契約期間:(4~6月)H30.2.7~R3.6.30 (7~3月)R3.7.1~R6.6.30 ・まどかフロア(市役所) 9,589,800円(4~6月) 31,210,686円(7~3月) ・まどかフロア出張所 南地域行政センター :1,950,300円(4~6月) 5,348,124円(7~3月) 中央地域行政センター:1,706,100円(4~6月) 4,789,359円(7~3月) 東地域行政センター :1,461,900円(4~6月) 4,070,952円(7~3月) 北地域行政センター :1,461,900円(4~6月) 4,070,952円(7~3月)
令和4年度当初	窓口運営業務委託料 契約期間:R3.7.1~R6.6.30 ・まどかフロア(市役所)41,614,248円 ・まどかフロア出張所 南地域行政センター :7,130,832円 中央地域行政センター :6,385,812円 東地域行政センター :5,427,936円 北地域行政センター :5,427,936円
令和5年度予算要求	窓口運営業務委託料 契約期間:R3.7.1~R6.6.30 ・まどかフロア(市役所)41,614,248円 ・まどかフロア出張所 南地域行政センター :7,130,832円 中央地域行政センター :6,385,812円 東地域行政センター :5,427,936円 北地域行政センター :5,427,936円

事務事業査定シート

1. 事業概要

小施策名	総合的な窓口サービスの向上		
事務事業名 (R5小事業名)	事業2	券売機購入事業	
旧小事業名 (R4の小事業名) ※事務事業の中に複数の小事業が含まれる場合のみ記載	1		4
	2		5
	3		6
所管部署	総合窓口センター	事業区分	実施計画事業
根拠法令・要綱等	大野城市総合窓口連絡会議の設置に関する要綱		
事業の性質	自治事務	市の実施義務	任意規定
事業の方向性	①拡大・重点化する		
上記方向性とした理由	DX推進計画に基づき、市民サービスの向上のため、全庁的なキャッシュレス化の早期実現が求められている。窓口における手数料などの支払いを現金のみでなく、多様な決済手段に対応するため、キャッシュレス券売機を2台設置する。		
目的	券売機の部品供給期間が平成26年12月に終了しており、券売機の修繕が不可であるため、故障した券売機買い替えを行うもの。 引き続き迅速かつ正確な金銭の受け渡しを維持する必要があるため、新しい券売機を購入する。		
対象	各種証明発行申請者、印鑑登録申請者、個人番号カード等申請者		
対象者数	57,000人		
手段(活動)	故障した券売機の買い替え購入		
期待される成果	券売機による迅速かつ正確な金銭の受け渡しを維持し、なおかつキャッシュレス対応を行うことで市民の利便性を図る。		
実施形態	直営		
筑紫地区等 近隣自治体との比較	特になし		高い

4. 成果の状況(アウトプット、アウトカム) ※活動指標・成果指標はそれぞれ一つ以上記載

指標名	単位	目標値	上段:目標値 下段:実績値				
			令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
活動指標	庁内での券売機設置台数	台	4	4	3	3	4
成果指標	券売機稼働率	%	100	100	100	100	100
上記指標に表れない成果等			100	100	79	100	

5. 過去の診断結果と事務事業の今後の方向性

過去の施策マネジメント診断結果 (各構成事務事業への診断)	診断実施年度:	事務事業の今後の取組の方向性
		令和5年度、キャッシュレス対応の券売機を導入予定。

6. 査定結果 ※事務局使用欄のため入力不要

	1次査定 結果	2次査定 結果
事業の方向性		
査定結果		査定結果

2. 経営資源配分(投入)の状況(インプット)

(単位:時間、千円)

	令和3年度実績	令和4年度当初	令和5年度予算要求
人	業務量(正規)	674時間	35時間
	業務量(会計)	0時間	0時間
	業務量合計	674時間	35時間
カネ	事業費 209千円	22千円	7,435千円

3. 財源内訳と事業費積算根拠

(単位:千円)

財源内訳	令和3年度実績	令和4年度当初	令和5年度予算要求	
事業費	209	22	7,435	
特定財源内訳	国支出金			
	県支出金			
	地方債			
	基金以外の特定財源 (同上名称)			
	基金 (同上名称)			6,993
	一般財源	209	22	442

事業費積算根拠	旧小事業名
令和3年度実績	<ul style="list-style-type: none"> 故障した旧券売機の廃棄費及び予備の旧券売機の設置費 44,000円 新硬貨対応改修費 2台分 165,000円 【合計】 209千円
令和4年度当初	<ul style="list-style-type: none"> 故障した旧券売機の廃棄費 22,000円 【合計】 22千円
令和5年度予算要求	<ul style="list-style-type: none"> キャッシュレス券売機の購入(2台) 券売機購入費 6,860,000円 設置工事・設定費 69,000円 キャッシュレス登録費 決済登録費 64,000円 利用料・手数料(9ヵ月分)270,000円 キャッシュレス券売機保守料(9ヵ月分)150,000円 旧券売機の撤去及び廃棄費 22,000円 ※移設費(未定) 【合計】 7,435千円

事務事業査定シート

1. 事業概要

小施策名	総合的な窓口サービスの向上				
事務事業名 (R5小事業名)	事業3	窓口デジタル化事業			
旧小事業名 (R4の小事業名) ※事務事業の中に複数の小事業が含まれる場合のみ記載	1		4		
	2		5		
	3		6		
所管部署	総合窓口センター	事業区分	実施計画事業		
根拠法令・要綱等	デジタル社会形成整備法				
事業の性質	自治事務	市の実施義務	努力規定		
事業の方向性	①拡大・重点化する				
上記方向性とした理由	デジタル技術を活用して、申請書に記載することなく、自宅からでも事前申請ができる「書かない窓口」や、窓口予約・混雑状況の見える化、手続案内ガイドなど、「待たない窓口」の導入により、来庁する市民の負担軽減を図る。				
目的	申請書に記載することを極力なくし、自宅からでも事前申請ができる仕組みや、窓口予約・混雑状況の見える化、手続案内ガイドなど、窓口で待たない仕組みを構築する。				
対象	住民登録者				
対象者数	110,000人				
手段(活動)	タブレットやスマートフォンを使って申請内容の入力やQRコードの作成し、申請書に書くことなくデータで証明書を申請する。 窓口予約システムにより、事前の来庁予約を受け付ける。				
期待される成果	申請書等の記載の省略等による市民の負担軽減と、市役所における滞在時間の短縮				
実施形態	一部委託				
筑業地区等 近隣自治体との比較	特になし			高い	

4. 成果の状況(アウトプット、アウトカム) ※活動指標・成果指標はそれぞれ一つ以上記載

指標名	単位	目標値	上段:目標値 下段:実績値				
			令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
活動指標	-						
成果指標	転入手続が完了するまでの時間	分	40			50	40
上記指標に表れない成果等							

5. 過去の診断結果と事務事業の今後の方向性

過去の施策マネジメント診断結果 (各構成事務事業への診断)	診断実施年度:	事務事業の今後の取組の方向性
		令和5年度、窓口デジタル化事業(書かない窓口、待たない窓口の導入)開始予定。

6. 査定結果 ※事務局使用欄のため入力不要

	1次査定 結果	2次査定 結果
事業の方向性		
査定結果		

2. 経営資源配分(投入)の状況(インプット)

(単位:時間、千円)

		令和3年度実績	令和4年度当初	令和5年度予算要求
ヒト	業務量(正規)			183時間
	業務量(会計)			0時間
	業務量合計		0時間	183時間
		令和3年度実績	令和4年度当初	令和5年度予算要求
カネ	事業費			2,882千円

3. 財源内訳と事業費積算根拠

(単位:千円)

財源内訳		令和3年度実績	令和4年度当初	令和5年度予算要求
事業費		0	0	2,882
特定財源内訳	国支出金			
	県支出金			
	地方債			
	基金以外の特定財源 (同上名称)			
	基金 (同上名称)			1,331
	一般財源			1,551

事業費積算根拠	旧小事業名
令和3年度実績	
令和4年度当初	
令和5年度予算要求	<p>書かない窓口 初期費用(システム構築、初期設定) 1,210,000円 × 1.1 = 1,331,000円 利用料 月額185,000円 × 6月 × 1.1 = 1,221,000円 ・DEC Botサービス利用料、申請書利用料 100,000円/月 ・専用タブレット利用料 13,000円 × 5式 = 65,000円/月 ・QR読み取りアプリ利用料 20,000円/月</p> <p>待たない窓口 窓口予約システム利用・保守費用 月額50,000円 × 6月 × 1.1 = 330,000円</p> <p>【合計】 2,882千円</p>

事務事業査定シート

1. 事業概要

小施策名	総合的な窓口サービスの向上			
事務事業名 (R5小事業名)	事業4	総合窓口運営事業		
旧小事業名 (R4の小事業名) ※事務事業の中に複数の小事業 が含まれる場合のみ記載	1		4	
	2		5	
	3		6	
所管部署	総合窓口センター	事業区分	経常事業	
根拠法令・要綱等	大野城市総合窓口連絡会議の設置に関する要綱			
事業の性質	自治事務	市の実施義務	任意規定	
事業の方向性	①拡大・重点化する			
上記方向性とした理由	今後、ICTを活用した「書かない窓口」や「待たない窓口」、キャッシュレス券売機の導入など、様々な取り組みを通して、総合的な窓口サービスの向上を図っていくため。			
目的	プライバシーの保護に配慮し、障がいの有無等に関係なく、すべての人に快適で優しい窓口にするため、フンストップサービスを実現した総合窓口を開設。また、市役所と地域行政センターの窓口を総合的に運営することで、利用者の利便性、効率的で質の高いサービスを提供する。			
対象	市役所、地域行政センターの窓口を利用する来館者			
対象者数	110,000人			
手段(活動)	総合案内、証明発行、異動受付等の業務を民間委託し、券発機、券売機、待ち番号表示盤等のIT機器を活用。地域行政センターの窓口(まどかフロア出張所)の業務拡大と、市役所及び地域行政センターの窓口の効果的な周知。			
期待される成果	市役所での諸手続きに対して、効率や対応が悪いといったイメージを払拭し、窓口業務に対する満足度を高める。			
実施形態	一部委託	受付業務(総合案内、証明コーナー及び異動受付コーナー、福祉サービス案内コーナー、地域行政センター受付)を外部委託。照合・審査は直営。		
筑業地区等 近隣自治体との比較	特になし		高い	

4. 成果の状況(アウトプット、アウトカム) ※活動指標・成果指標はそれぞれ一つ以上記載

指標名	単位	目標値	上段:目標値 下段:実績値				
			令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
活動指標 まどかフロア出張所(地域行政センター)の取扱業務数	件	53,000	50	50	51	52	53
			50	50	54	54	
成果指標 まどかフロア出張所(地域行政センター)の利用件数	件		51,000	51,500	52,000	52,500	53,000
上記指標に表れない成果等			48,555	44,731	43,922	44,650	

5. 過去の診断結果と事務事業の今後の方向性

過去の施策マネジメント診断結果 (各構成事務事業への診断)	診断実施年度:未実施	事務事業の今後の取組の方向性
		「書かない窓口」や「待たない窓口」など、窓口手続きにかかる時間の削減や、キャッシュレス券売機の導入など、窓口のデジタル化に取り組み、総合的な窓口サービスの向上を図っていく。

6. 査定結果

※事務局使用欄のため入力不要

1次査定 結果		2次査定 結果	
事業の方向性		事業の方向性	
査定結果		査定結果	

2. 経営資源配分(投入)の状況(インプット)

(単位:時間、千円)

		令和3年度実績	令和4年度当初	令和5年度予算要求
ヒト	業務量(正規)		202時間	202時間
	業務量(会計)		318時間	318時間
	業務量合計		520時間	520時間
		令和3年度実績	令和4年度当初	令和5年度予算要求
カネ	事業費	334千円	524千円	484千円

3. 財源内訳と事業費積算根拠

(単位:千円)

財源内訳		令和3年度実績	令和4年度当初	令和5年度予算要求
事業費		334	524	484
特定財源内訳	国支出金			
	県支出金			
	地方債			
	基金以外の特定財源 (同上名称)			
	基金 (同上名称)			
	一般財源	334	524	484

事業費積算根拠	旧小事業名	総合窓口運営事業
令和3年度実績		<ul style="list-style-type: none"> ■10節 消耗品費 169千円 (トナーカートリッジ、デスクマット等) ■11節 券売機点検料 138千円 ・1、4号機 45,000円×2台×1.1 ・3号機 35,000円×1台×1.1 ■17節 備品購入費 27千円 (液晶モニタ)
令和4年度当初		<ul style="list-style-type: none"> ■10節 消耗品費 84千円 (トナーカートリッジ、デスクマット等) ■10節 備品修繕料 302千円 ■11節 券売機点検料 138千円 ・45,000円×2台×1.1 ・35,000円×2台×1.1
令和5年度予算要求		<ul style="list-style-type: none"> ■10節 消耗品費 86千円 (トナーカートリッジ、デスクマット等) ■10節 備品修繕料 299千円 (まどかフロア椅子・異動受付コーナー) ■11節 券売機点検料 99千円 ・45,000円×2台×1.1