

事務事業名		田沼総合窓口課各種受付・相談事務				評価区分(事前評価・事後評価)			事後評価(A・B表)	
政策体系	基本目標	2 やさしくふれあいのある健康福祉づくり				担当組織	担当部	市民生活部	担当課	田沼総合窓口課
	政策	3 助け合い生きがいを実感できるまちづくり				担当係	健康福祉係	担当課長名	山口みどり	
	施策	2 障がい者の社会参加と自立の推進				新規事業・継続事業		継続事業		
	基本事業	2 日常生活支援の充実				実施計画事業・一般事業		一般事業		
予算科目	短縮コード	会計	款	項	目	予算細事業名				
	事業計画		単年度繰り返し	事業期間	平成16年度～ 年度	根拠法令 条例等	佐野市事務分掌規則・佐野市執務時間外窓口業務実施要領			
							市単独事業・国県補助事業		市単独事業	
						任意的事業・義務的事業		任意的事業		
						実施方法		直営		
						事業分類		証明書交付・登録等事務		
						リーディングプロジェクト		該当なし		
						市長マニフェスト		該当なし		

1. 事務事業の現状把握【DO】

(1) 事務事業の手段・目的・結果・各指標

①手段(事務事業の主な活動内容を記入します。)											
事業概要(具体的な事務事業の活動内容・進め方)				平成26年度実績(平成26年度に行った主な活動内容)							
社会福祉課、障がい福祉課、こども課、いきいき高齢課及び健康増進課所管の各種申請受付事務やそれに伴う相談を田沼総合窓口課健康福祉係で受け、その申請書や相談内容を本課へ送達する。 ・身体障害者手帳交付申請 ・自立支援医療(更生医療)支給認定申請 ・後期高齢者医療保険各種申請ほか				左記事業概要と同様							
活動指標		単位	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(見込)	28年度(見込)	29年度(見込)				
各種申請書受付		件	3,039	3,238	3,300						
②対象(この事務事業は誰・何を対象としていますか?)											
田沼地区に住所を有する市民				対象指標		単位	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(見込)	28年度(見込)	29年度(見込)
田沼地区人口				人			27,909	27,675	27,700		
目的											
③意図(この事務事業によって、対象をどのような状態にしたいのですか?)				成果指標							
申請内容を確認し、正確に本課に送付する。				送付数/申請数		単位	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(目標)	28年度(目標)	29年度(目標)
				%			100	100	100		
④結果(どのような結果に結びつきますか?)											
障がい者(児)が自立した日常生活を送れる。				上位成果指標		単位	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(目標)	28年度(目標)	29年度(目標)
介護給付及び障がい児通所給付利用者数				人			1,339	1,504	1,500	1,550	1,600

(2) 総事業費の推移・内訳

事業費 投入量	財源内訳	単位	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(目標)	28年度(目標)	29年度(目標)			
	国庫支出金	千円								
	県支出金	千円								
	地方債	千円								
	その他	千円								
	一般財源	千円								
	事業費計(A)	千円	0	0	0	0	0			
	事業費の内訳	千円	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費
	人件費	人	3	3	3					
のべ業務時間	時間	510	540	540						
人件費計(B)	千円	1,984	2,128	2,128	0	0				
トータルコスト(A)+(B)	千円	1,984	2,128	2,128	0	0				

事務事業名	田沼総合窓口課各種受付・相談事務	担当部	市民生活部	担当課	田沼総合窓口課	担当係	健康福祉係
-------	------------------	-----	-------	-----	---------	-----	-------

(3) 事務事業を取り巻く環境変化・市民の意見等

①この事務事業は、いつ頃、どのようなきっかけで開始しましたか？	合併に伴い佐野市のエリアが広がったが、地域住民に合併前と同じような行政サービスが受けられるよう総合窓口課が設置された。
②事務事業を取り巻く環境(対象者や国・県などの法令等、社会情勢など)は事務事業の開始時期や合併前と比べてどのように変化していますか？	合併に伴って新設された窓口業務であるため、合併後10年のあいだに係の統合や人員削減等変化している。しかし、利用者は、田沼地区以外の人も増加してきている。
③この事務事業に対して、関係者(市民、議会、事務事業対象者)からどのような意見・要望がありますか？	総合窓口課は、地域住民の利便性や市民サービスを確保するために設置要望が強く、議会においても要望質疑があった、(平成17年第1回定例会)

(4) 前年度の評価結果に対する改革・改善の取組

前年度の評価結果	評価結果を受けて行った具体的な改革・改善の取組
現状維持	「現状維持により対象外」

2. 事務事業の事後評価【Check】

目的 妥当性 評価	①政策体系との整合性 この事務事業の目的(対象・意図)は、政策体系(結果)に結びついていますか？	結びついている	理由・改善案	地域住民に利用しやすい窓口環境を整えることは、質の高い市民サービスの提供につながる。
	②公共関与の妥当性 なぜこの事務事業を市が行わなければならないのですか？ 民間やNPO、市民団体などに委ねることはできませんか？	市が行わなければならない	理由・改善案	合併に伴い分庁舎方式となったため、各分庁舎で各種受付、相談事務が以前と変わらない状態できるようにすることは、市が行う行政サービスとして妥当であり、実施する責務がある。
	③対象・意図の妥当性 事務事業の現状や成果から考えて、対象と意図を見直す必要がありますか？	妥当である	理由・改善案	合併に伴い市のエリアが拡大したため、市民が合併以前と変わらない状態で申請できるようにするための事業であるので、対象と意図は妥当である。
有効性 評価	④事務事業の成果向上余地 事務事業の成果は出ていますか？ 事務事業のやり方・進め方を見直すことで成果を向上させることができますか？	成果向上余地がない	理由・改善案	地域住民が合併以前と同等の行政サービスが受けられるという、当初の事業目的の成果は十分であり、これ以上の向上余地はない。
	⑤類似事務事業との統合・連携の可能性 類似の目的や活動形態を持つ他の事務事業がありますか？ ある場合は、その事務事業との統合・連携ができますか？	類似事務事業はない	理由・改善案	類似事務事業名
	* 類似事務事業があれば、名称を記入			
効率性 評価	⑥事業費・人件費の削減余地 事務事業の成果を低下させずに事業費・人件費を削減することができますか？	削減の余地はない	理由・改善案	事務事業の改善余地がないため、これ以上削減の余地はない。
	⑦受益者負担の適正化余地 この事務事業の受益者は誰ですか？事務事業の目的や成果から考えて受益者負担を見直す必要がありますか？	受益者負担を求める必要がない	理由・改善案	各種受付、相談事務において、受益者負担を求める余地はない。
総合 評価	⑧本事業の休止・終了条件(本事業はどんな状態になれば休止・廃止、事業終了となるか？)			
地域住民に対して、合併以前と同等の行政サービスを提供するという事業であるため、今後においても休止廃止はできない。				

3. 評価結果の総括と今後の方向性【Action】

(1) 今後の事務事業の方向性	(2) 改革・改善による期待効果	(3) 改革・改善を実現するうえで解決すべき課題(壁)とその解決策																					
現状維持(従来通り実施)	廃止・休止の場合は、記入不要 ×の領域は改革改善ではない。																						
* 評価結果に基づいた改革改善案を記入します。 (複数ある場合は、①②・・・と記入します。現状維持の場合は記入しません。)	<table border="1"> <tr> <td colspan="2" rowspan="2"></td> <td colspan="3">コスト</td> </tr> <tr> <td>削減</td> <td>維持</td> <td>増加</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">成果</td> <td>向上</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td></td> <td>○</td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>低下</td> <td></td> <td>×</td> <td>×</td> </tr> </table>			コスト			削減	維持	増加	成果	向上				維持		○	×	低下		×	×	
				コスト																			
		削減	維持	増加																			
成果	向上																						
	維持		○	×																			
	低下		×	×																			