

平成 28 年度事務事業評価表(一般事業・継続)

No. 131

事務事業名	福祉簡易窓口事業
-------	----------

作成日	平成 28 年 9 月 30 日		
部局名	福祉保健部		
課名	福祉総務課		
課長名	森 克彦	内線	460
担当者名	田中 慎也	内線	157

基本目標	060101	持続可能な行財政運営と市民協働の推進
政策		効率的で開かれた行政運営の推進
施策		効率的な行政運営の推進
関連施策		

会計	一般会計	
款	3	民生費
項	1	社会福祉費
目	1	社会福祉総務費
事業コード	030400	福祉簡易窓口事業

事業類型	4	ソフト事業(任意)
個別計画		
重点事業		

【PLAN(計画)】

対象(者) 誰(何)に対して事業を行うか	主に転入・転出のため来庁する一般市民		
意図 対象をどのような状態にしたいか	こどもセンター及び高齢者・障害者センターの所管業務の一部を本庁においても受付可能にすることで、部分的にワンストップサービスを行い、横断的で質の高い住民サービスの提供を実現する。		
事業概要 意図を達成するために実施することは何か	児童福祉、障害福祉、高齢者福祉(介護保険含む)に関する受付窓口を設置し、受付職員4名(職員1名・パート職員2名・社協派遣職員1名)を常駐させ、スムーズに簡易窓口業務を行う。		
事業期間	平成 19 年度 ~ 平成 年度	実施方法	直営
根拠法令、要綱等			
国・県補助事業に係る本市単独施策	無		

【DO(実施)】

指標名(上段:名称/下段:算定式等)		単位	25年度	26年度	27年度	28年度	備考
活動指標	① 手話通訳士設置数	計画値	1	1	1	1	
		実績値	1	1	1		
	達成度	%	100.0%	100.0%	100.0%		
	② 窓口専属パート職員数	計画値	2	2	2	2	
実績値		2	2	2			
達成度	%	100.0%	100.0%	100.0%			
成果指標	①	計画値					
		実績値					
	達成度	%					
	②	計画値					
		実績値					
	達成度	%					

年 度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	全体計画
① 事業費(千円)	1,131	2,242	1,996	2,294	2,329	2,329	2,329	0
国庫支出金								
県支出金	328	324	287	287	279	279	279	
地方債								
その他								
一般財源	803	1,918	1,709	2,007	2,050	2,050	2,050	
② 人件費(千円)	4,291	3,854	6,700	5,018	事業内容	事業内容	事業内容	備考
職員人数(人)	0.54	0.51	0.95	0.69				
時間外勤務(時間)								
嘱託等人数(人)								
フルコスト(①+②千円)	5,422	6,096	8,696	7,312				

※財源内訳中の「その他」には、保険料・寄付金・基金・利用料等の収入を記入しています。

【CHECK(評価)】

事業の進捗状況 昨年度の評価から、どのような取組をしましたか(昨年度の【ACTION】の改善・改革の進捗等)	必要に応じて、各センター担当職員とともに、事務内容について確認を行いながら、窓口業務を行っている。 各種接遇研修等には積極的に参加している。
事業が抱える問題・課題等	福祉部門の窓口業務の分散化により、簡易窓口で取り扱う受付業務が膨大であるため、窓口職員の知識の習得には限界がある。 各福祉部門の一部サービスのみでの取り扱いのため、全てがワンストップサービスとはならない。

妥当性	【必要性】	高い	やや高い	やや低い	低い	該当なし	
	転入・転出や他の所用で来庁される市民が、子どもセンター及び高齢者・障害者センターの所管業務に関する申請等が必要な場合があり、ワンストップサービスの提供のため、本庁舎内に受付可能な窓口を常設しておく必要がある。						
有効性	【市の関与】	高い	やや高い	やや低い	低い	該当なし	
	市の業務であり、当然市が関与すべきである。						
効率性	【事業成果】	高い	やや高い	やや低い	低い	該当なし	
	福祉分野におけるワンストップサービスであり、住民に分かりやすく迅速な対応が可能となるため、住民満足度の面から事業成果は高い。						
効率性	【施策貢献度】	高い	やや高い	やや低い	低い	該当なし	
	本庁来庁者にとって利用しやすく、同じ窓口で多くの申請受付ができること、また、さまざまな内容の相談支援にも対応しており、施策への貢献度は高い。						
効率性	【コスト】	削減の余地なし		削減の余地あり		該当なし	
	業務体制の見直しはすでに実施してきており、これ以上の削減は不可能である。						
効率性	【負担割合】	見直しの余地なし		見直しの余地あり		該当なし	

※事業類型が1～3に該当する事業については妥当性及び有効性の評価は記入していません。

【ACTION(改善・改革)】

今後の方向性	現状維持	
--------	------	--

内容 今後の方向性のもとで、どのような取組をするか(課題や問題点等に対する取組など)	各センターの担当職員と連携を密にし、定期的に意見交換を実施するなど、確実な知識習得を目指す。
効果 事業の改善・改革によって期待される効果は何か	クオリティの高い窓口業務の提供を実現することで、市民の利便性の向上に寄与することができる。

1次評価	今後の方向性	担当者意見のとおり		2次評価	対象外	今後の方向性
	終期設定				終期設定	
	意見等				内容	

※1次評価は事業担当課長等、2次評価は2次評価委員会によって行われます。