

令和5年度(令和6年度実施)事務事業評価

事業整理番号 0303 - 02

事務事業名	総合窓口業務委託経費	担当組織	区民部	総合窓口課
-------	------------	------	-----	-------

事業特性										
	事業開始年度	30年度以前	事業終了年度		計画/一般	一般	計画事業No.			
	単独/補助	国・都補助+区上乗せ事業	運営形態	一部業務委託	関連するSDGsゴール					
事業を構成する予算事業	①	総合窓口業務委託経費			②					
	③				④					
	⑤				⑥					

政策体系(令和5年度基本計画)										
地域づくりの方向					政策					
施策					政策番号					
関連する個別計画					計画策定年度			計画期間		

1. 事業の概要・指標の達成状況									
(1)実施の対象(具体的に記載)	窓口来庁者								
(2)事業の目的・期待する効果	窓口来庁者に対し、待ち時間短縮など利便性の高い行政サービスを実施する。年末年始日とシステムメンテナンス日を除き毎週土・日曜日に窓口を開設し、来庁者の平準化、利便性の向上を図る。								
(3)事業概要	新本庁舎への移転から総合窓口開設や窓口増設、土日開庁の対応策として総合窓口課の受付業務等の委託している。委託業務内容は、住民記録届出窓口業務、証明窓口業務、窓口案内業務、公金収納代行業務、郵送証明業務。								
(4)目標の達成状況	5年度の取組内容 5年度に実施した具体的な業務内容	毎週土日(年末年始とシステムメンテナンス日を除く)を含め、345日窓口開設							
	成果指標 事業目標の達成度	成果指標	目指す方向性	単位	4年度(実績)	5年度(計画)	5年度(実績)	(達成率)	6年度(計画値)
	①	窓口処理時間	↘	分	29.4	28	27.8	100.7	27
	②	窓口来庁者数	↘	人	238,398	238,000	226,026	105.0	228,000
③									
指標の説明	①発券から交付までに要する平均時間 ②総合窓口課窓口(公金収納窓口を含む)に来庁した人数								
達成状況	達成	未達成または一部未達成の理由							
(5)取組実績	活動指標 事業の実施状況	活動指標	目指す方向性	単位	4年度(実績)	5年度(計画)	5年度(実績)	(達成率)	6年度(計画値)
	①	土日窓口開設日数	↘	日	94	96	96	100.0	55
	②								
	③								
指標の説明	①土日に窓口を開設した総日数								
達成状況	達成	未達成または一部未達成の理由							

2. 事業費の推移									
単位 (金額の項目:千円 人数の項目:人)	4年度		5年度			6年度		増減 (R5決算比)	
	予算	決算	予算	決算	執行率	予算			
事業費	A	542,369	528,008	558,456	558,265	100.0%	828,244	269,979	
財源内訳	国、都支出金							0	
	使用料・手数料	B	167,425	163,120	167,025	164,780	167,025	2,245	
	地方債・その他							0	
一般財源	C=A-B	—	364,888	—	393,485		661,219	267,734	
正規職員人数※小数点第1位まで		63.0	名	63.0	名		65.0	名	
会計年度人数※小数点第1位まで		34.0	名	33.0	名		35.0	名	

3. 総合評価及び令和6年度以降に向けての対応・改善策

(1)令和5年度 成果と課題	【指標の達成状況(a)】 →S、A、B、C、Dの5段階で評価	A	根拠	外国人の転入者が増加している中、指標実績が計画値を満たしている
	※上記の達成状況を踏まえ、評価及びその根拠を記載してください。 ※以下の欄には、①目標に対する成果結果の課題、②指標以外の数値では測れない効果について記載してください。			
	①目標に対する成果状況を踏まえた課題			
	来庁者数は引き続き同程度の水準で推移しており、窓口処理時間も短縮傾向にある。令和6年6月より、毎週日曜日を閉庁とすることにより、平日及び土曜日の来庁者増や平日の出勤職員の増による執務室の狭隘化が懸念される。			
	②指標に表れない事業の成果(指標以外の成果)			
	窓口業務の委託により、繁忙期におけるフレキシブルな窓口等職員の配置が可能となっており、来庁者への細かい窓口対応やフロア対応ができた。さらに、日曜日の閉庁により、職員の勤務体制が強化され、超過勤務時間の削減も見込まれる。			
(2)業務 (事務) 改善に むけて の取組 み	【業務(事務)改善に向けての取組み(b)】 S、A、B、Cの4段階で評価 ⇒	A	根拠	土・日曜日の閉庁による効果検証を実施し、日曜日を閉庁することにより、経費の削減と職員の勤務時間の縮減を図る。
	※下の確認事項の内容を踏まえ、齟齬がないよう評価及び根拠欄を記載してください。 ※昨年度に何らかの対応、改善を行い、事業を大きく前進させる成果があった場合のみ「S」評価としてください。			
	①目標に対する成果状況を踏まえた課題(再掲)			
	来庁者数は引き続き同程度の水準で推移しており、窓口処理時間も短縮傾向にある。令和6年6月より、毎週日曜日を閉庁とすることにより、平日及び土曜日の来庁者増や平日の出勤職員の増による執務室の狭隘化が懸念される。			
	②現状の実施状況における所管課の認識			
	事業の中に環境変化に合わなくなったものはあるか。	無	選択した理由	「有」の場合は対応策も記載。
	直営や委託等の様々な手法を比較検討しているか。	無	選択した理由	現状の環境下において、直営方式に戻すことは極めて困難であると考え。
	サービスに係るコストは適正か	適正	選択した理由	適正な人員配置による窓口運用を確認しており、事業者選定時にもプロポーザル方式を採用することにより的確な価格設定を行っている。
	統合した方が効率的にできる可能性のある事業はあるか。	無	(有の場合)事業名	
	③上記①、②を踏まえた所管課の対応実施状況			
	対応、改善を既に行った	はい	取組内容及び効果	土・日閉庁の効果検証により、令和6年6月から日曜日を閉庁することにより、経費の削減と勤務時間の縮減を図る
	対応、改善の予定	有	対応、改善の予定がない理由	
	はい・いいえどちらも(はいの場合は更なる対応・改善の予定)			
	対応、改善の内容	有	予算措置を伴わない実施との比較検討	毎週土曜日の閉庁についても効果検証を実施する。
	予算措置	無	予算措置を伴う理由	令和7年度以降
(3)必要性/ 優先度	【区が実施する必要性(c)】 S、A、B、Cの4段階で評価 ⇒	A	根拠	自治体事務の根幹を担う業務である。
	※下の確認事項を踏まえ、齟齬がないよう評価及び根拠欄を記載してください。 ※「区の他の事業より注力すべき事業」または「区民ニーズが大幅に増加している」の場合のみ「S」評価としてください。			
	①区が実施する理由(複数選択可)			
	<input type="checkbox"/> 区の他の事業より注力すべき事業である。 ※部の主要課題のうち、特に優先すべき事業の場合チェック	法律の要請を受けて行う事業である。		
	<input type="checkbox"/> 民間事業者等に同様のサービスがない。	その他(理由)		
	②区民ニーズ			
	区民ニーズを表す指標	有	指標番号(成果)	②
	指標番号(活動)	有	サービス利用者数	50名以上
	推移	有	推移	
	有・無どちらも			
	区民ニーズに対する認識	窓口混雑の緩和と処理時間の短縮が必要であり、来庁不要のサービスが充実することで区民の利便性が向上する。		

総合評価(d) = a + b + c ランク1

4. 【前年度事務事業評価対象事業のみ】改善に向けた取組内容について

(前年度事務事業評価表) 4「所管課の認識・R5年度以降の対応」を記載	
上記の改善に向けて取り組んだ内容を記載(未着手の場合には理由を記載)	

改善に向けた取組内容についての自己評価 (e)		根拠	
-------------------------	--	----	--

5. 令和6年5月末時点の状況

①令和6年度当初の課題・ニーズ	令和6年6月からの日曜日閉庁に向け、徹底した区民への周知と来庁不要の手続き導入へ向けた取り組みの強化が求められている。 また、開庁日減となることから、窓口等における区民サービスのさらなる向上を目指す必要がある。
②国・都の動き(関係法令の改正・補助金の創設・方針の変更など)	特になし
③令和6年度の方向性・取組方針(事業展開)	令和6年6月から毎週日曜日を閉庁とすることで、窓口業務委託経費の縮減を図る。さらに、今後の開庁日の在り方や手続きの電子化など来庁不要な窓口の検討を進めることにより、効率的な窓口業務運営を推進する。
④令和6年度の事業進捗状況	令和6年6月からの日曜日閉庁に向け、広報「としま」をはじめ区ホームページや各種SNSの活用、区政連絡会での説明等により区民等への周知を図っている。 また、令和6年11月からの次期窓口業務委託契約事務の準備を進めている。
⑤区民等からの事業に対する意見・要望	・日曜日にしか来庁できない区民への対応 ・戸籍のコンビニ交付など、来庁不要の手続きの拡充
⑥上記⑤に対する対応	開庁日については、今後の課題として引き続き検討する。 来庁不要の手続き拡充については、拡充する方向で予算化を含めて検討を進める。

-----以降の項目は、評価内容を踏まえて管理職が記載してください-----

今後の事業費予算要望 (f)	減額	根拠	令和6年6月から日曜日を閉庁したことにより事業費を減額したため
----------------	----	----	---------------------------------

今後の事業の方向性 (d+e+f) (現状の評価および施策評価を踏まえた評価)	B	※eは該当の事業のみ加味
--	---	---------------------

上記判断と今後の事業の方向性を踏まえ、令和6年6月以降に向けての対応を記載(改善方法、課題への対応など)

土日開庁を日曜を閉庁し、土曜日だけの開庁にしたことにより、窓口委託業務の委託料を減額することが可能となった。しかしながら今後、戸籍のコンビニ交付の実施など来庁不要の手続きが増加することにより、土曜日の開庁日を縮減が可能となり、さらに窓口の委託料の減額がみこめる。