

事業評価調書

◎基本情報

| | | | | | | |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|---------------------------|
| 年度 | 令和3年 | 会計コード | 10 | 一般 | 事業コード | 38642 |
| 事業名 | 区役所総合案内等導入費 | | | | | |
| 評価担当課 | 所属名 | 市)地域振興部 区政課 | | | | |
| | 課長名 | 奥木 貴史 | 担当者名 | 三浦 宏介 | 電話番号 | 011-211-2252 |
| 施策名 | 主 | - | | | | |
| | 副 | | | | | |
| アクションプラン | <input type="radio"/> 対象 | <input checked="" type="radio"/> 対象外 | 戦略ビジョン | <input type="radio"/> 対象 | <input checked="" type="radio"/> 対象外 | |
| 事業の性質 | <input type="radio"/> 経常経費 | <input checked="" type="radio"/> 臨時的経費 | | | | |
| | <input type="radio"/> 内部管理 | <input type="radio"/> 法定経費 | <input type="radio"/> 指定管理 | | | |
| 事業内容 | 実施形態 | <input type="radio"/> 直営 | <input checked="" type="radio"/> 一部委託 | <input type="radio"/> 全部委託 | <input type="radio"/> 補助助成 | <input type="radio"/> その他 |
| | 目的 | 短期 | 「1.歩かせない・迷わせない」「2.待たせない・来させない」「3.書かせない・悩ませない」という3つの視点から、サービスアップの取組を検討し実施する。 | | | |
| | | 長期 | 窓口サービスを利用する市民が「利便性の向上」を実感すること。 | | | |
| | 取組内容 | 区役所窓口におけるサービス改善に向けた諸取組(総合案内・おくやみ窓口の設置、区役所庁舎のしつらえ改善) | | | | |
| | 実施結果 | モデル区(北区及び清田区)において、総合案内・おくやみ窓口を設置した。 南区役所で案内サインの充実をモデル実施した。 | | | | |
| 事業実施における工夫点 | 令和元年度に実施した「区役所窓口サービスアッププロジェクト」から提案のあった項目のうち、効果性の高いものを中心に取組施策としての妥当性を検討し、実現可能性を精査のうえで実施している。 | | | | | |
| 対象者 | 市民 | 開始 | 令和3年度 | 終了 | 0年度 | |
| 関連法令・条例・要綱等 | なし | | | | | |
| 他都市の状況 | 各政令指定都市においても、それぞれの実情に応じた区役所窓口のサービスアップに努めている。 | | | | | |

◎事業費

(単位:千円)

| | 令和2年度決算 | 令和3年度予算 | 令和3年度決算 | 令和4年度予算 |
|------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| 事業費 | 0 | 19,000 | 26,269 | 106,000 |
| うち特定財源 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 人工 | 0.0 | 0.0 | 1.4 | 1.4 |
| 人件費 | 0 | 0 | 10,080 | 10,080 |
| 計(事業費+人件費) | 0 | 19,000 | 36,349 | 116,080 |
| 事業費の内訳 | 令和3年度決算 | 総合案内・おくやみ窓口業務委託費:10,384千円 総合案内・おくやみ窓口に係る備品購入・レイアウト変更等:6,989千円 案内サイン充実(南区):3,989千円 その他:4,907千円 | | |
| | 令和4年度予算 | 総合案内・おくやみ窓口業務106,000千円 委託費:78,917千円(北・清田3か月+10区9か月) レイアウト変更等:27,083千円 しつらえ充実事業:7,100千円(令和4年度から別事業として実施) | | |

◎検証(振り返り)

| | | | | | |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------|------|
| 活動指標1 | 指標名 | モデル実施件数 | | | |
| | 令和2年度実績 | 令和3年度予定 | 令和3年度実績 | 令和4年度予定 | |
| | - | 3 | 3 | - | |
| 活動指標2 | 指標名 | 総合案内・おくやみ窓口開設数 | | | |
| | 令和2年度実績 | 令和3年度予定 | 令和3年度実績 | 令和4年度予定 | |
| | - | - | - | 10 | |
| 成果指標1 | 指標名 | | | | |
| | 令和2年度実績 | 令和3年度目標 | 令和3年度実績 | 令和4年度目標 | |
| | | | | | |
| 成果指標2 | 指標名 | | | | |
| | 令和2年度実績 | 令和3年度目標 | 令和3年度実績 | 令和4年度目標 | |
| | | | | | |
| 項目 | 判定 | 理由 | | | |
| 事業の成果 (目的をどの程度達成できたか) | A | モデル区(北区及び清田区)において、総合案内・おくやみ窓口を設置した。南区役所で案内サインの充実をモデル実施した。 | | | |
| 事業規模 (事業ボリュームは適切か) | A | 総合案内・おくやみ窓口、しつらえ充実いずれについても、令和4年度以降に向けたモデル事業として適正な規模であった。 | | | |
| 事業の実施手法 (事業の効率性、実施主体は適切か) | A | 総合案内・おくやみ窓口については各区2~3人工が必要であり、ノウハウ蓄積や安定運営の観点から、委託により実施することが効率的な運営方法であると考えられる。 | | | |
| 対象者の満足度 (対象者のニーズに応えているか) | A | アンケート調査において高い評価を得ており、市民ニーズに合致したものであると考えられる。 | | | |
| 市民参加の実施 | <input type="checkbox"/> 企画 <input type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 評価 <input checked="" type="checkbox"/> 対象外 | | 市民参加結果への対応 | <input type="checkbox"/> 回答 <input type="checkbox"/> 反映 | |
| 今後の改善点 | 総合案内・おくやみ窓口は作成支援を行う申請書の種類の拡大等の改善を検討する。 | | | | |
| 前回の評価 | <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input checked="" type="radio"/> 評価省略対象事業・前年度実施なし | | | | |
| 今年度取り組んだ見直し内容 | なし | | 見直し効果額 (前年度) | 0 千円 | |
| 今回の評価 | <input checked="" type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> 評価省略対象事業・前年度実施なし | | | | |
| 評価の理由 | アンケート調査において高い評価を得ており、市民ニーズに合致した事業を実施することができたと考えられる。 | | | | |
| 次年度の取組の方向性・改善内容 | 事業内容 | <input type="radio"/> 改善 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 休止・廃止 全区でのしつらえ充実に向けた検討を行う。 | | | |
| | 予算 | <input checked="" type="radio"/> 拡充 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 縮小 <input type="radio"/> その他 上記事業実施に必要な予算とする。 | | 見直し効果額 | 0 千円 |