

### 3-3. 休日等サービス事業

#### 3-3-1. 事務事業評価シート

|       |           |                               |              |           |
|-------|-----------|-------------------------------|--------------|-----------|
| 事務事業名 | 休日等サービス事業 |                               | 総合計画<br>個別施策 | 窓口サービスの向上 |
|       |           |                               | 担当課          | 町民課       |
| 根拠法令等 | あり        | 休日開庁実施要綱<br>電話予約による証明書等休日交付要綱 |              |           |
| 新規・継続 | 継続        | 事業開始年度                        | 平成19年度       |           |

#### 1. 事業の概要

##### 【事業内容】

平日に来庁できない方へ、サービスを実施  
 ①休日開庁サービス  
 (ア)住民票・印鑑証明書・戸籍謄抄本等の交付 (イ)税金等の納付  
 ②電話予約サービス  
 住民票・印鑑証明書・税務証明・納税証明書の交付

##### 【成果目的】

休日については、当事業により、証明書発行や納付ができる。平日に手続きができない方が利用できるようになっている。

#### 2. 活動指標と成果指標

| 指標名  | 単位         | 説明 | H24                               | H25      | H26     | H27     |         |
|------|------------|----|-----------------------------------|----------|---------|---------|---------|
|      |            |    | 目標<br>実績                          | 目標<br>実績 | 目標      | 目標      |         |
| 活動指標 | 休日開庁日      | 日  | 休日開庁を実施した日数                       | 50       | 48      | 52      | 52      |
|      |            |    |                                   | 49       | 45      |         |         |
| 成果指標 | 町民課業務      | 件  | 休日開庁時の1回あたりの町民課業務(問い合わせ・案内・処理)の件数 | 70       | 80      | 80      | 80      |
|      |            |    |                                   | 79       | 87      |         |         |
|      | 税金等の納付受付業務 | 円  | 休日開庁時の1回あたり税金等の納付受付業務による納入額       | 500,000  | 500,000 | 500,000 | 500,000 |
|      |            |    |                                   | 421,074  | 451,762 |         |         |

#### 3. 事業費の内訳とコスト分析

##### (1) 歳出内訳

| H24年度(決算) | H25年度(決算) | H26年度(予算) |
|-----------|-----------|-----------|
| 0         | 0         | 0         |

##### (2) 歳入

| H24年度(決算) | H25年度(決算) | H26年度(予算) |
|-----------|-----------|-----------|
| 924,750   | 966,200   | 0         |

歳入内容: 証明書交付手数料 (住民票・印鑑証明書・戸籍謄抄本等)

| 種別   | 金額 | 内容 |
|------|----|----|
| 決算内訳 |    |    |

##### (3) 人件費(時間)

|           | H24年度         |                  | H25年度         |                  |
|-----------|---------------|------------------|---------------|------------------|
|           | 時間数           | 人件費概算            | 時間数           | 人件費概算            |
| 正職員(時間内)  | 1488          | 2,581,680        | 1348          | 2,338,780        |
| 正職員(時間外)  | 0             | 0                | 0             | 0                |
| 臨時職員      | 31            | 24,800           | 47            | 37,600           |
| その他       |               |                  |               |                  |
| <b>合計</b> | <b>1519.0</b> | <b>2,606,480</b> | <b>1395.0</b> | <b>2,376,380</b> |

##### (4) 町民1人当たりコスト (事業費+人件費-歳入)

|                | H24年度(決算)    | H25年度(決算)    |
|----------------|--------------|--------------|
| 事業費            | 0            | 0            |
| 人件費            | 2,606,480    | 2,376,380    |
| 小計             | 2,606,480    | 2,376,380    |
| 歳入             | 924,750      | 966,200      |
| 計              | 1,681,730    | 1,410,180    |
| <b>町民1人当たり</b> | <b>約 35円</b> | <b>約 29円</b> |

#### 4. 事業の方向性と取組方針(1次評価)

##### ▼担当者記入

| 今年度中の改善計画   |
|---|
| 休日開庁業務の案内については、町ホームページや広報誌を活用する等、窓口でもPRを行ってきた。また、昨年度より、窓口封筒に休日のサービス内容を掲載している。引き続き、多くの方に利用していただくようにPRを継続するとともに、当事務については、現行のサービスを維持する。また、利用者対応について、よりよいサービスが提供できるようにしておく。 |

##### ▼課長記入

| 方向性            | (評価理由)   |
|----------------|--|
| 現状の規模で継続       | 年々、利用者数が増加傾向である。利用者に機会を与える等ができ、ニーズに応えられることから今後も継続する。現行の4名体制は、利用者への対応と手数料や納付金を預かることから、妥当なサービス体制として進めていく。                                    |
| 業務改善<br>一部改善   | 利用者のライフスタイルやニーズを適確に捉える必要があり、よりよいサービス向上につなげる。   |
| 取組方針<br>(改善方針) | 休日開庁業務については、22年6月から1日で実施しており、利用者については年々、増加傾向にあることから、現行のとおり継続する。さらに、多くの方に知ってもらうため、ホームページ・広報・窓口においても周知を図っていく。現体制を保持しつつ、日々の利用者の意見や要望等を整理しておく。 |

### 3-3-2. 委員会における評価と指摘事項

※分数は全委員のうち妥当であると評価した委員の数を示す

※「○」は「妥当である」、「×」は「妥当でない」を示す

| 委員会としての評価      |                     | 補足  |
|----------------|---------------------|---|
| 目的に対する手段       | 6/6 → ○             |   |
| 活動指標           | 6/6 → ○             |   |
| 成果指標           | 5/6 → ○             |   |
| 方向性            | 3/6 → ×<br>(縮小して継続) | <ul style="list-style-type: none"> <li>・土曜日・祝日の実施について検討はすべき。</li> <li>・4名は多い。半分は臨時職員にするなどできないか。</li> <li>・納付を担当する職員は納付だけしか扱わないということではない形で運用できるのでは。</li> <li>・人件費の削減について、分担のやりくりを含めて再検討すべき。</li> <li>・委託や土曜日・祝日など、実施するかどうかはともかく、検討はすべき。</li> </ul> |
| 業務改善           | 6/6 → ○             |   |
| 取組方針<br>(改善方針) | 4/6 → ○             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・具体的な手段を打ち出すべき。</li> </ul>   |

#### ヒアリングにおける主な指摘事項

- ・平日のうずら出張所が3人で運営していることを踏まえても、4人体制は多いのでは。例えば午後に減らすなど、考えられるだろう。
- ・休日に開庁することは町民には良いことだが、コストはかかる。民間委託やアルバイトなどによるコスト削減を。
- ・現状の規模としているが、様々な方法を検討した結果、妥当と判断したという話になっていない。
- ・取組方針に「日々の利用者の意見や要望等を整理しておく」と書かれており、それは良いことだと思うが、それを踏まえた具体的な検討や改善を表記して欲しかった。
- ・平成19年度から始めていて、いろいろな意見を集積しているはず。これらを受けて検討したことや、具体的な改善があれば良いと思う。
- ・取組方針に「多くの人に知ってもらうために」とあるが、説明の中では「町民の方に定着していて廃止できない」というような話があった。周知は図られているものと考え、取組方針として記入しなくても従前通り取り組めば十分。それを基盤にして次に取り組みたいことを記入すべき。

#### ヒアリングシート自由記載

- ・今後の検討課題は記入しておくべき。
- ・常に、日曜日だけで満足しない取組検討が必要。

3-3-3. 担当課による対応方針

|     |           |     |        |
|-----|-----------|-----|--------|
| 事業名 | 休日等サービス事業 | 担当課 | 町民部町民課 |
|-----|-----------|-----|--------|

1. 目的に対する手段

|          |         |                                    |           |           |
|----------|---------|------------------------------------|-----------|-----------|
| 目的に対する手段 | 外部評価結果  | <b>妥当である</b>                       | 事業内容の見直し: | <b>無し</b> |
|          | 担当課の考え方 | 一定の評価を得たため、平成19年度から行っている事業内容を継続する。 |           |           |

2. 指標

|         |  |              |           |             |                      |     |     |     |
|---------|--|--------------|-----------|-------------|----------------------|-----|-----|-----|
| 活動指標    | 外部評価結果   | <b>妥当である</b> | 活動指標の見直し: | <b>無し</b>   | ※有りの場合は翌年度の事務事業評価に反映 |     |     |     |
|         | 現行   | 休日開庁日        | 日         | 休日開庁を実施した日数 | H24                  | H25 | H26 | H27 |
|         |  |              |           |             | 50                   | 48  | 52  | 52  |
|         | 来年度  | 休日開庁日        | 日         | 休日開庁を実施した日数 | H24                  | H25 | H26 | H27 |
|         |  |              |           | 50          | 48                   | 52  | 52  |     |
| 担当課の考え方 | 休日開庁業務にあたる職員は、週休日の振り替えで対応している。平日業務に影響がないような取組みを行っており、引き続き、「阿見町休日開庁実施要綱」に基づき、日曜日を特定した中で開庁を実施していく。 |              |           |             |                      |     |     |     |

|         |  |              |           |                                   |                      |         |         |     |
|---------|--|--------------|-----------|-----------------------------------|----------------------|---------|---------|-----|
| 成果指標    | 外部評価結果   | <b>妥当である</b> | 成果指標の見直し: | <b>無し</b>                         | ※有りの場合は翌年度の事務事業評価に反映 |         |         |     |
|         | 現行   | 町民課業務        | 件         | 休日開庁時の1回あたりの町民課業務(問い合わせ・案内・処理)の件数 | H24                  | H25     | H26     | H27 |
|         |  |              |           |                                   | 70                   | 80      | 80      | 80  |
|         | 来年度  | 税金等の納付受付業務   | 円         | 休日開庁時の1回あたり税金等の納付受付業務による納入額       | H24                  | H25     | H26     | H27 |
|         |  |              |           | 500,000                           | 500,000              | 500,000 | 500,000 |     |
| 担当課の考え方 | 利用者が、特定の日にサービスを受けられることで、予想がつかないが、前年度実績をベースとする。 |              |           |                                   |                      |         |         |     |

### 3. 事業の方向性

|     |         |   |        |          |                    |    |
|-----|---------|---|--------|----------|--------------------|----|
| 方向性 | 外部評価結果  | 妥当でない   | 現行の方向性 | 現状の規模で継続 | 方向性の見直し (見直し後の方向性) | 無し |
|     | 担当課の考え方 | <p>「人員体制について4名が多い。人件費の削減。」との指摘があったが、体制の点では異なる2つの業務を正職員2名づつで行っています。町民課業務では、届出や相談などの専門性が高く、大切な個人情報扱います。一方、納付業務では、納付者の実情に応じた分納や納付期限切れ等で納付書を発行(コンビニ店舗で対応できない)するケースが多く、公金を預かることとなります。この2業務を統合して3名体制にすることは、混雑時の対応やお互いの業務内容違いから一緒にできないと判断します。また、町民課業務では、証明書交付の決定・不決定、収納業務では、納付書作成について、正職員で行わなければならないことが公共サービス改革法や地方自治法に規定されています。いずれの業務についても民間業者が行う範囲は、正職員の監視の下で行う補助的な部分に過ぎず、休日開庁業務の実態からすれば民間委託にするメリットが見込めません。なお、人件費の点では、休日開庁を行った職員は、週休日の振り替えにより勤務していることから、時間外勤務手当の支給対象業務になっていません。今後、休日開庁については、現体制の中でサービスを低下させない範囲で可能な限り削減できる方法を検討していきます。</p> |        |          |                    |    |

|      |         |   |         |      |                      |    |
|------|---------|---|---------|------|----------------------|----|
| 業務改善 | 外部評価結果  | 妥当である   | 現行の業務改善 | 一部改善 | 業務改善の見直し (見直し後の業務改善) | 無し |
|      | 担当課の考え方 | <p>サービス内容に関する業務改善については、要望事項(土・祝日等を含)の整理や日曜開庁に従事した職員からの聞きとり等を参考にしていく必要がある。</p> |         |      |                      |    |

### 4. 取組方針

|   |         |  |                    |    |
|---|---------|--|--------------------|----|
| 取組方針<br>(改善方針)  | 外部評価結果  | 妥当である  | 取組方針の見直し           | 有り |
|   | 現行の取組方針 |  | 【評価結果を踏まえた今後の取組方針】 |    |
| <p>休日開庁業務については、22年6月から1日で実施しており、利用者については年々、増加傾向にあることから、現行のとおり継続する。さらに、多くの方に知ってもらうため、ホームページ・広報・窓口においても周知を図っていく。現体制を保持しつつ、日々の利用者の意見や要望等を整理しておく。</p> |         | <p>休日開庁サービス実施を実施する上では、利用者を制限することはできないことから、今後も、混雑状況に対応した最低限の4名体制を維持して進めたい。また、多くの方に知ってもらうため、ホームページ・広報・窓口においても周知を図っていくとともに随時、利用状況の推移を見極めておく。また、利用者の意見等については、阿見町休日開庁実施要綱に基づく開庁職員からの実施報告書を参考に要望等を整理しておき、関係課と必要に応じたチェックや調整を行いサービスを高めておく。</p> |                    |    |