

局 施 策 評 価 票

平成 **21** 年度実施施策

A時点: -	B時点: -	C時点: 22. 7月

局名	総務市民局
-----------	-------

基本計画	柱	暮らしを彩る
	大項目	活発な市民活動を促進する環境づくり
	取組みの方針	多様な地域主体と行政との協働促進

担当局 / 総務担当課名	総務市民局	総務課
連絡先	582 - 2102	

21年度計画

-3-(3)-

施策名	行政経営改革の推進
------------	-----------

施策の概要	何(誰)をどのような状態にしたいのか。	市民サービスの向上や市役所運営の効率化をより一層すすめるため、市民生活と直結した区役所のワンストップサービス化や、市職員の人材育成、政策評価システムの構築などに取り組みます。
	その結果、実現を目指す取組みの方針名	多様な地域主体と行政との協働促進

施策の成果	成果指標 (上段:指標名、下段:指標設定の考え方)		現状値		平成21年度	目標値	
	年度		計画			年度	
区役所窓口ワンストップサービスの実現 身近な行政窓口である区役所で、市民への利便性の向上を図るため、窓口を移動することなく一箇所で複数の申請を受け付ける「ワンストップサービス」の実現に向けた取り組みを行います。	年度		計画			年度	22、23
	現状値		実績		-	目標値	全区役所でのワンストップサービス実施時期
			達成度		%		
	年度		計画			年度	
	現状値		実績			目標値	
			達成度		%		
コスト	A時点 - B時点 - C時点 22.7月 [21年度:執行額]		事業費		38,041 千円	構成事業にかかった人件費の目安(21年度)	
			うち一般財源		38,041 千円	96,000 千円	

局施策に対する担当局の評価

局施策の評価	21年度評価	主な分析理由
成果指標の結果を踏まえ、構成事業の評価結果なども考慮し評価を行う。	A	市民サービスの向上を図り、市役所運営の効率化をより一層すすめるため、区役所窓口のワンストップサービスの実施に向けて、業務の検討やレイアウトの設計などを適宜、関係局と協議しながら進めてきました。今後も関係局との連携を図り、平成23年度の全区実施に向けた取り組みを進めていく必要があります。
今後の局施策の方向性	引き続き各区役所のワンストップサービスの実施に向けて取り組みを進めていくこととします。 ワンストップサービスの実施時期 ・小倉北区役所 平成22年10月予定 ・他の6区役所 平成23年10月予定	

【局施策評価】 A:大変良い状況にある B:概ね良い状況にある C:概ね良い状況とまでは言えない D:不十分な状況にある

評価担当部署の意見

<input checked="" type="checkbox"/> 適切な評価 <input type="checkbox"/> 下記のとおり

施策名 行政経営改革の推進

構成事業名	事業費		事業にかかった 人件費の目安 (21年度)	経費分類 裁量的経費 義務的経費 特別経費(重点) 特別経費(臨時)	今後の方向性			
	C時点[21年度:執行額]				21年度			21年度
区役所窓口ワンストップサービス推進事業			38,041 千円	96,000 千円	特別経費(重点)	ア		
事業費のうち一般財源			38,041 千円					
			千円	千円				
事業費のうち一般財源			千円	千円				
			千円	千円				
事業費のうち一般財源			千円	千円				
			千円	千円				
事業費のうち一般財源			千円	千円				
			千円	千円				
事業費のうち一般財源			千円	千円				
			千円	千円				
事業費のうち一般財源			千円	千円				

局施策全体のコスト	21年度	
	事業費	人件費(目安)
	38,041 千円	96,000 千円
施策全体の事業費のうち一般財源	38,041 千円	

局施策の
21年度評価

A

【局施策評価】
A: 大変良い状況にある
B: 概ね良い状況にある
C: 概ね良い状況とまでは言えない
D: 不十分な状況にある

【事業の今後の方向性】 ア: 事業の見直しを図ることが可能 イ: 休止・廃止を検討 ウ: 現状のまま進めることが適当 エ: 終了

事業評価票

平成21年度実施事業	新規	継続

A時点: -	B時点: -	C時点: 22.7月

担当局/課	総務市民局	区政課
連絡先	582-2107	

基本計画	柱	暮らしを彩る
	大項目	活発な市民活動を促進する環境づくり
	取組みの方針	多様な地域主体と行政との協働促進
	主要施策	行政経営改革の推進

関連計画	北九州市IT推進計画
事業期間	平成21年度～平成23年度
経費区分	特別経費(重点)

-3-(3)-

事業名	区役所窓口ワンストップサービス推進事業
-----	---------------------

事業の概要	何(誰)をどのような状態にしたいのか。	現在、区役所の窓口で引越しや出生などに伴う複数の手続きを行う場合、手続きに来られた方は手続きごとに窓口を移動する必要があります。そこで、利便性の向上を図るため、窓口を移動することなく一箇所ですべての申請を受け付ける「ワンストップサービス」の実現に向けた取り組みを行います。ワンストップサービスの実現後は、住民票の異動や戸籍の届出にあわせて必要となる市民生活に深く係わる各種手続き(国民健康保険、乳幼児医療、子ども手当など)が、市民課の窓口で一括して受け付けできるようになります。		
	その結果、実現を目指す施策名と成果	施策名	行政経営改革の推進	成果

目的実現の為に実施する内容	実施工程	当初計画	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	計画変更理由		
		現状	<ul style="list-style-type: none"> ワンストップサービスで取り扱う業務範囲の詳細検討、及び業務範囲の決定 小倉北区役所のレイアウト設計、及び工事の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 小倉北区役所のワンストップサービス実施(H22.5) 他の6区役所のレイアウト設計、及び工事の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 他の6区役所のワンストップサービス実施(H23.5) 				ワンストップサービスの実現に必要な新しい情報システムの稼働がシステム改修の増加等により当初予定していた平成22年1月から平成22年7月に延期となったため、ワンストップサービスの開始時期も遅れることとなりました。	
	成果・活動指標 (上段:指標名、下段:指標設定の考え方)					平成21年度	目標			
	実施状況	小倉北区役所のワンストップサービス実施	計画						年度	平成22年度
			実績	小倉北区役所では、他の6区役所に先駆けて平成22年10月にワンストップサービスを開始する予定です。					内容	小倉北区役所のワンストップサービス開始予定年度
		達成度					%			
他の6区役所のワンストップサービス実施		計画						年度	平成23年度	
	実績	小倉北区役所でのワンストップサービスの実施状況を見ながら、平成23年10月に他の6区役所のワンストップサービスを開始する予定です。					内容	他の6区役所のワンストップサービス開始予定年度		
達成度					%					
コスト	事業費	A時点 - B時点 - C時点 22.7月 [21年度:執行額]				38,041 千円	事業にかかった人件費の目安(21年度)			
						うち一般財源	38,041 千円	96,000 千円		
単年度計画										

事業の実施結果・進捗状況の確認	
実施結果	21年度に実施した結果、当初計画(実施工程)に対する進捗状況はどうか。 平成21年度は、ワンストップサービスで取り扱う業務の範囲を決定するとともに、他の区役所に先駆けて平成22年度にワンストップサービスを開始する小倉北区役所のレイアウト変更の設計などを行いました。

事業の再検証				
評価	有効性 この事業は施策の実現に対し、効果があったのか。	4	事前の調査では、住民異動や戸籍の手続きを行った方の内、市民課の窓口で手続きが完了した方は約44%となっています。ワンストップサービス開始後は、約80%の方が1箇所ですべての手続きが完了する予定です。なお、1箇所では完了しないものの、手続きを行う窓口数が減少(3窓口から2窓口など)するものを含めると、88%の方に対してサービス向上が見込まれます。	
	経済性・効率性 同じ効果をより低いコストで得られないか、または、同じコストでより高い効果を得られないか。	4:高い 3:やや高い 2:やや低い	3	ワンストップサービスを実施することとなる区役所市民課では、これまで入力業務の民間委託化や、証明書に係る業務の嘱託化を進め、効率化や経費の削減に努めてきました。今後もワンストップサービスを実施する中で、さらなる効率化や経費削減に向けて努力していきたくと考えています。
	適時性 今実施しなかった場合、施策実現に対する影響はどうか。	1:低い	4	現在、全市的に取り組みを行っているシステム再編の中で、ワンストップサービスを行うための新たなシステム作りも行っているため、この時期に取り組みを進めていく必要があります。
	市の関与の必要性 実施主体として市が適切なのか、市の関与をなくすることはできないのか。		3	各種の申請や届出に対する最終的な判断行為は公務員が行う必要があります。なお、今後ワンストップサービスを実施していく中で民間委託に馴染む業務等の検討を行っていきたくと考えています。
今後の方向性	評価結果を検証した上で、今後の事業の方向性(いつから何をどうするのか)を決定する。 ア:事業の見直しを図ることが可能 イ:休止・廃止を検討 ウ:現状のまま進めることが適当 エ:終了	ア	平成22年10月に開始予定の小倉北区役所でのワンストップサービスの実施状況を見ながら、他の6区役所の開始に向けて準備を進めることとします。	