

No.	007	—	1002	事務事業名	総合窓口業務						公的関与	1	
PLAN	課名	川内支所	係名	市民係	電話番号	089-966-2222	メールアドレス	kawauchi@city.toon.ehime.jp					
	事業区分	経常的事務事業		事業運営方法	直営	実施計画	非該当	事業期間	平成 16 年度	～	期間設定なし		
	総合計画	政策目標	5 みんなでつくる協働・自立のまち		政策項目	5 自立した自治体経営の推進		主要施策					
	事業の目的	川内地区の行政手続きの拠点として、適切な窓口サービスの提供を行う。				根拠法令等	東温市支所処務規則						
	事業の手段	関係部署等との連携を行いつつ、市民サービスの向上に努めます。				掲載計画							
	達成度を測る指標	指標名		計算式又は指標設定理由		単位	令和 元 年度	令和 2 年度	令和 3 年度	最終目標			
				業務の性質上、指標設定になじまない		目標							
						実績							
						目標							
						実績							
				目標									
DO	活動内容	①	公金等収納事務		④	相談等対応事務(ごみ袋配布・廃油引取り対応等)							
		②	各種証明書発行業務(戸籍・住民票・税務関係等)		⑤								
		③	各種届出等受付事務(戸籍・住民・国保・年金・介護保険・福祉関係等)										
	予算費目	会計	一般会計		費目名	総務		費					
	直接事業費		令和 元 年度決算	令和 2 年度決算	令和 3 年度予算	備考							
		国・県支出金	0 千円	0 千円	0 千円								
		地方債	0 千円	0 千円	0 千円								
		その他特定財源	0 千円	0 千円	0 千円								
		一般財源	0 千円	0 千円	0 千円								
		計(A)	0 千円	0 千円	0 千円								
人件費(B)	正職員工数・経費	4.170 人	26,024 千円	2.683 人	16,755 千円	2.698 人	16,736 千円						
	臨時職員工数・経費	2.837 人	5,638 千円	2.406 人	4,772 千円	3.448 人	6,823 千円						
全体事業費(A+B)		31,661 千円		21,527 千円		23,559 千円							
一次評価者	市民係	総合評価点	A	必要性	4	有効性	4	達成度	3	効率性	4	今後の方向性	現状維持
項目	評価項目の説明 (一次評価者のコメント)												
必要性	各種受付業務、収納窓口対応等の行政サービスを提供するために必要です。												
有効性	川内地区の市民が多数来庁しており、行政サービスの提供場所として有効に利用されています。												
達成度	利用者への行政サービス維持のため、窓口業務のさらなる円滑な推進を図ります。												
効率性	正規職員2名、会計年度任用職員4名で運営しておりますが、本庁への出向等の理由により正規職員2名が不在となる場合、会計年度任用職員のみとなる場合があるため、運営上不安が残ります。												
当面の課題	利用者への行政サービス維持のため、窓口業務のさらなる円滑な推進を図ります。												
改革計画	職員のスキルアップの機会を可能な限り多く設けるほか、マニュアルの整備を行い知識の共有を図り、円滑な窓口業務の運用に努めます。												
二次評価者	川内支所長	総合評価点	A	必要性	4	有効性	4	達成度	3	効率性	4	今後の方向性	現状維持
二次評価での指摘事項	支所窓口業務は幅広く16課29業務99種類があり、窓口サービスの充実強化のためには、窓口経験者の配置や人員の確保等が必要です。川内地区の行政手続きの拠点として適切な行政サービスの提供を維持継続していく必要があります。												