

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 ~		
	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の拠点として、適正な窓口サービスを提供する。						根拠法令等	東温市支所庶務規則					
	事業の手段	関係部署との連携を図りながら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 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	最終目標			
		川内支所窓口取扱い件数		活動内容①～④の合計件数			件	目標	13,500	13,500	13,500	13,600		
								実績	13,564	13,509				
								目標						
								実績						
						目標								
DO	活動内容	① 公金収納					④	相談等(各種お問合せ・ゴミ袋の配布・廃油回収対応等)						
		② 税務・戸籍証明発行等事務					⑤							
		③ 各種届出等受付(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 2 年度決算	令和 3 年度決算	令和 4 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		2.000 人	12,408 千円	1.100 人	6,943 千円	1.600 人	10,099 千円						
	臨時職員工数・経費		3.700 人	7,322 千円	4.100 人	8,303 千円	4.000 人	8,100 千円						
全体事業費(A+B)		19,730 千円		15,246 千円		18,199 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	4	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のために必要です。													
有効性	川内地区の市民が多数来庁しており、行政サービスの窓口として有効に利用されています。													
達成度	行政サービスの維持向上のため、本庁で各種業務の研修等を実施し、更なる窓口業務の円滑な推進に努めました。													
効率性	正規職員2名、会計年度任用職員4名で業務を行っていますが、会議等公務の都合により正規職員が不在になることがあるため、適切な人員配置等、体制整備が必要です。													
当面の課題	利用者への行政サービス維持向上のため、窓口業務の更なる充実に努める必要があります。													
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、業務マニュアルを整備し、知識や情報を共有することで円滑な窓口業務の推進を図ります。													
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	3	今後の方向性	現状維持
二次評価での指摘事項	支所の窓口業務は総合窓口である性格上、各種業務の受付、申請や届出など多岐に渡っています。窓口サービスの充実に努めるためには、職員のスキルアップや業務経験者を配置するなど体制を整える必要があります。川内地区の行政手続の拠点として、適切な行政サービスの提供に努めてください。													